



Scegliere le parole

Chiara Jermini, Istituto di argomentazione, linguistica e semiotica (USI)

Chiara Jermini ha ottenuto un dottorato in Scienze della Comunicazione nel 2021 presso la Facoltà di Comunicazione, Cultura e Società dell'USI, dove lavora tuttora come ricercatrice e docente presso l'Istituto di Argomentazione, Linguistica e Semiotica.

Dal 2017 è stata dottoranda e *teaching assistant* presso la stessa facoltà. Ha un background di linguistica e letteratura: ha conseguito all'Università di Ginevra un Bachelor in lingua e letteratura inglese e italiana nel 2014 e un Master in lingua e letteratura italiana nel 2016. Fra i suoi interessi di ricerca vi sono l'argomentazione e la comunicazione nella mediazione e nella risoluzione di conflitti.

Il mio interesse e la mia attenzione per la tematica delle ‘parole’ si è progressivamente sviluppato durante il mio percorso di studi di dottorato all’Università della Svizzera italiana, dove ho avuto la preziosa occasione di lavorare a partire dal 2017, occupandomi in particolare del ruolo delle parole nell’ambito dell’argomentazione come strumento per la risoluzione dei conflitti, come modalità efficace e pacifica per risolvere i disaccordi di vario tipo – ho lavorato sull’argomentazione nella mediazione di conflitti ma anche in altri ambiti, come l’educazione e le controversie pubbliche. Il legame tra conflitto e argomentazione sta nel fatto che entrambi hanno a che fare con il ‘disaccordo’: quando siamo in una situazione di disaccordo – di qualsiasi tipo, da due amici che hanno preferenze diverse su quale film vedere al cinema o sul ristorante in cui cenare, su una votazione federale –, utilizziamo l’argomentazione per spiegare le ragioni dei nostri punti di vista, ossia delle tesi che sosteniamo, con l’intento più o meno marcato di voler persuadere chi ci sta ascoltando. L’argomentazione è l’unica alternativa possibile alla prevaricazione e alla violenza per risolvere in maniera positiva i disaccordi che incontriamo¹.

Tenendo questo in mente, vorrei partire dalla considerazione, magari un po’ banale ma sulla quale credo valga la pena di riflettere, che le parole sono strumenti molto potenti e potenzialmente anche pericolosi, per cui da utilizzare con molta cautela: vorrei quindi cercare di proporre alcune riflessioni su come attuare questa cautela, partendo dagli studi di argomentazione; e anche di individuare quello che può essere considerato un ‘potere positivo’ delle parole, ossia quello di suscitare una riflessione nell’altro – in chi ci ascolta – che può eventualmente portarlo ad un cambio di prospettiva o quantomeno alla comprensione rispettosa di punti di vista diversi dal proprio. Spesso si sottovaluta l’impatto che le parole possono avere sugli altri e l’influenza che possono avere sulla realtà, tuttavia “[l]a comunicazione sta a fondamento della convivenza umana: essa è ‘coestesa’ alla vita nelle sue dimensioni private e pubbliche, dalla famiglia all’impresa, dalla comunità religiosa alla società civile. Così un professionista della comunicazione ha la responsabilità, di fronte alla comunità civile, di farsi carico della buona salute della comunicazione e di curarne le eventuali patologie e disfunzioni. Tale responsabilità è particolarmente rilevante in una comunità democratica, che si caratterizza proprio per il fatto che in essa l’unica forza legittimata è quella della parola”².

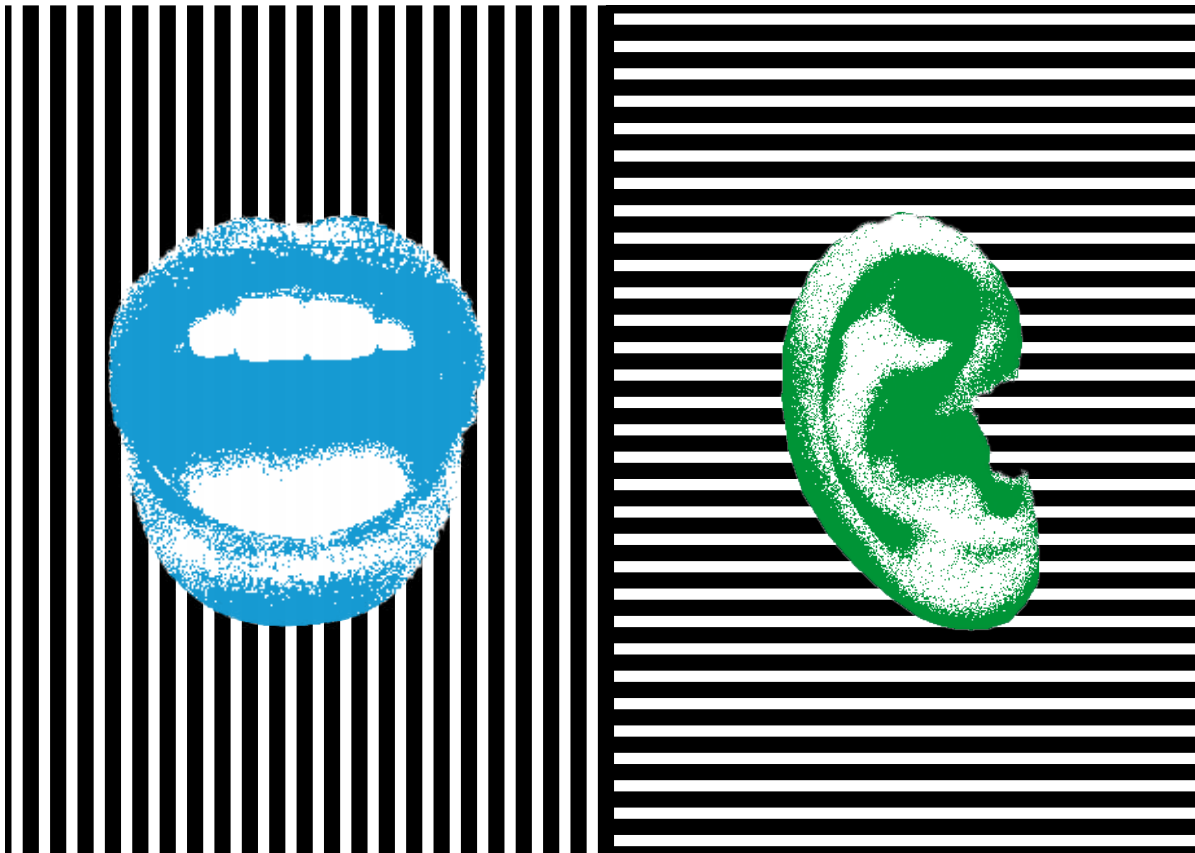
Una comunicazione sana, in buona salute, è una comunicazione che permette di approcciarsi ai disaccordi in un modo sereno, senza urlare per sopraffare il nostro interlocutore e ‘distruggerlo’, ma tenendo conto in maniera rispettosa del punto di vista dell’altro ed essendo disposti ad ascoltare le sue ragioni. Per quanto riguarda i disaccordi più o meno gravi, frequentissimi nella vita di tutti i giorni – sia in ambito professionale sia privato – trovo fondamentale interrogarsi sul perché le parole possano ferire o suscitare delle reazioni negative nel nostro interlocutore anche quando non ci si sembra di essere stati offensivi o di aver usato dei termini derogatori. Descrivendo la realtà ognuno di noi adotta sempre una prospettiva parziale, perché non esiste una narrazione interamente neutra: ognuno di noi inevitabilmente vedrà il mondo dal proprio punto di vista e di conseguenza utilizzerà delle parole specifiche per descriverlo. Quando comunichiamo, è importante avere presente questa *non neutralità* delle parole per poter scegliere di volta in volta i termini che più si avvicinano alla connotazione che vogliamo dare a ciò che scriviamo o diciamo, nel caso di un discorso orale. La nostra prospettiva è anche chiamata *frame*, ‘cornice’, ossia una prospettiva da cui noi guardiamo la realtà. Quando noi sentiamo una parola, si attivano nella nostra mente delle immagini – delle scene a cui quella parola ci ha fatto pensare. Queste immagini si sono create dalle nostre esperienze precedenti con quella parola, dai nostri ricordi: una medesima situazione può quindi assumere connotazioni estremamente diverse se descritta con termini diversi. Possiamo fare un’analogia tra l’arte pittorica e l’uso delle parole: così come un artista quando lavora a un dipinto sceglie che cosa rappresentare, mettendo in risalto alcuni particolari e lasciando altri elementi sullo sfondo, indirizzando così chi guarda il dipinto a focalizzarsi su un aspetto piuttosto che su un altro, allo stesso modo con la scelta delle parole noi scegliamo a quali ‘pezzetti’, a quali parti della realtà dare risalto. Un esempio che trovo molto bello è riportato da una ricercatrice in psicologia, Kyoko Murakami, che si è occupata della tematica della riconciliazione con il passato e in particolare ha condotto molte interviste con ex veterani di guerra inglesi che erano stati detenuti in campi di prigionia in Giappone durante la Seconda guerra mondiale³. In una di queste interviste uno degli ex soldati racconta che un giorno, una decina di anni dopo la guerra, si trovava in un caffè in un parco a Londra e vicino a lui si era

Note

¹ Greco, Sara, *Dal conflitto al dialogo*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2020.

² Rigotti, Eddo; Cigada, Sara, *La comunicazione verbale*, 2013, Maggioli, Santarcangelo di Romagna, p. 8.

³ Murakami, Kyoko, *Positioning in accounting for Redemption and Reconciliation*, in “Culture Psychology”, 13, 2007, p. 431.



Martina Armani,
3° anno di grafica – CSIA

seduta una famiglia di turisti giapponesi, due genitori e due bambini che giocavano, correvano un po' in giro e ad un certo punto uno dei due genitori ha pronunciato l'equivalente giapponese dell'imperativo "vieni qui!" rivolto ai bambini. Dopodiché si sono alzati e si sono avvicinati a una fontana e hanno fatto delle foto. L'ex soldato ha raccontato all'intervistatrice che per un attimo ha pensato di alzarsi e offrirsi di scattare loro una foto tutti insieme, come capita spesso di fare in luoghi turistici – a me è capitato molte volte – ma qualcosa l'ha trattenuto. Quella parola, che all'orecchio dell'ex militare doveva suonare come un ordine, era ancora fortemente associata alla sua esperienza di prigionia. Poi, in un'occasione successiva, in cui l'ex soldato si trova nuovamente ad incontrare per caso dei turisti giapponesi, si offre di fare loro delle foto e spiega all'intervistatrice che interpreta quel gesto come una sua 'redenzione'.

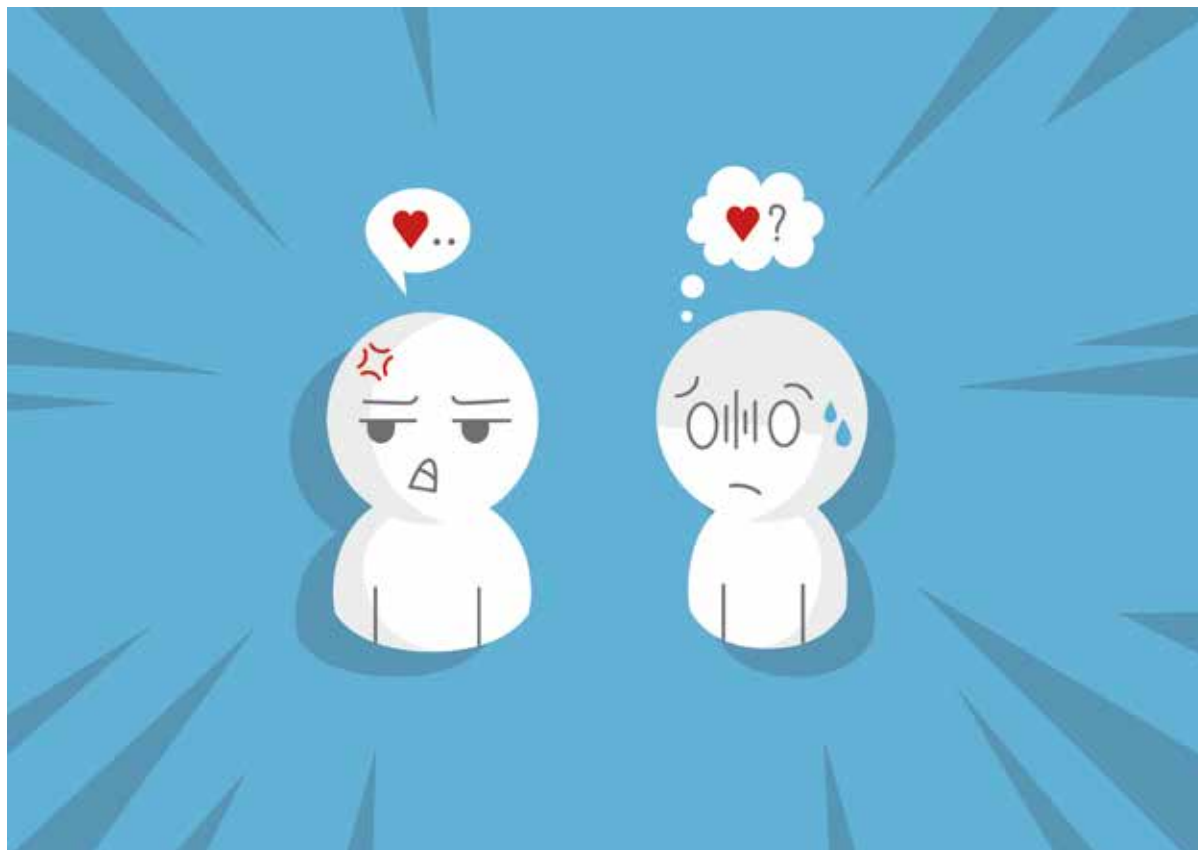
Un altro aspetto che penso valga la pena di tenere presente quando ci troviamo a dover 'scegliere' quali parole usare è che le parole rimandano a dei concetti che non per tutti e in tutti i contesti hanno lo stesso valore. In uno studio sulla mediazione di conflitti svolto in Australia, alcuni ricercatori analizzano i potenziali benefici nel ricorrere per i casi di conflitto in cui le parti coinvolte appartengono a queste due culture diverse a un mediatore o una mediatrice aborigeno/a australiana/o e a uno o una invece di origine anglosassone⁴. Dallo studio emerge che a un certo punto, durante una seduta di mediazione, una delle mediatrici –

aborigena – si accorge che ogni volta che si parla della parola *fence*, quindi 'recinzione', 'staccionata', uno dei clienti, anche lui aborigeno, si infastidisce molto, squote leggermente il capo, sbuffa o altro. Nella sua cultura, infatti, il concetto di suddividere e demarcare lo spazio attraverso una recinzione ha una connotazione intrinsecamente negativa, che invece non ha per la controparte (vale a dire la sua vicina di casa di origine inglese con cui aveva avuto più diverbi accessi proprio perché lei lo aveva accusato di non rispettare la sua proprietà privata, entrando a raccogliere dei frutti da alberi che c'erano nel suo giardino). Grazie a questa sua conoscenza la mediatrice è stata in grado di aiutarli a risolvere il disaccordo facendo presente anche all'altra parte questo aspetto – facendole capire così che il vicino di casa non aveva intenzione di mancarle di rispetto 'rubando' i frutti dal giardino. È importante soffermarsi sulla considerazione che il significato delle parole può mutare a seconda del contesto in cui vengono utilizzate, e una parola può assumere nuovi significati. Per esempio, nel suo volume *Understanding cultures through their keywords* (1997), A. Wierzbicka porta l'esempio dell'evoluzione della parola "friend", "amico": dal designare una persona con la quale si aveva uno strettissimo legame affettivo e di fiducia, ha assunto un significato più ampio – non del tutto staccato da quello originario ma sicuramente diverso. E anche qui possono crearsi dei malintesi, può esserci dell'ambiguità. Se io sto parlando con una persona e dico "Giovanni è mio amico", quella persona si farà un'idea

Nota

4

Honeyman, Goh e Kelly, *Skill is not enough: seeking connectedness and authority in mediation*, in "Negotiation Journal", 20(4), 2004, pp. 489-511.



Jael Palladino,
2° anno di grafica – CSIA

della relazione tra me e Giovanni in base a come lei interpreta il concetto di amicizia, e non per forza questo corrisponderà a quello che invece è il rapporto effettivo tra di noi.

Un altro rischio che possiamo correre quando parliamo è quello che il nostro interlocutore ci attribuisca delle opinioni, dei punti di vista che non abbiamo direttamente espresso: la ricercatrice nell'ambito dell'argomentazione Dima Mohammed spiega che questo spesso accade quando noi diciamo qualcosa che tipicamente viene utilizzato come argomento a sostegno di una tesi: noi non diciamo esplicitamente di sostenere quella tesi, ma dato che pronunciamo un argomento che tipicamente la sostiene, il nostro interlocutore è facilmente portato a credere che noi quella tesi la difendiamo, anche se magari non è così⁵. Per esempio, la tematica della crisi climatica è molto attuale nella nostra società. Ipotizzate di lavorare in un'azienda che sta valutando se imporre delle regole più severe per i viaggi di lavoro in aereo. Il fatto che questa opzione è in

discussione tra i vertici dell'azienda è una 'voce di corridoio' nota a tutti. Ora, se sentiste un collega o una collega parlare durante la pausa pranzo, in una conversazione in cui si sta parlando in generale di inquinamento e questa persona dicesse "i viaggi in aereo sono responsabili di una grossa parte dell'inquinamento attuale", se la questione delle regole riguardanti i viaggi di lavoro è un tema molto presente nel contesto in cui ci troviamo, si potrebbe automaticamente pensare "questa persona è favorevole a implementare queste regole più severe per i viaggi di lavoro". Tuttavia, il collega o la collega in questione non ha detto questo; magari andando ad approfondire la questione scoprireste che questa persona è contraria all'uso dei jet privati ma non è assolutamente a favore dell'avere norme più severe per i viaggi di lavoro perché pensa che viaggiando in treno si investa troppo tempo per gli spostamenti. È qualcosa di simile alla 'fallacia del fantoccio', nel senso che anche in questo caso si attribuisce a una persona quello che in teoria dell'argomentazione viene chiama-

Nota

⁵ Mohammed, Dima, *Standing standpoints and argumentative associates: what is at stake in a public political argument?*, in "Argumentation", 33, pp. 307-322; Mohammed, Dima, *Managing argumentative potential in the networked public sphere: The Anti-#MeToo manifesto as a case in point*, in *Proceedings of the 9th conference of the International Society for the Study of Argumentation*, a.c. di Garssen, B. et al., Amsterdam, Sic Sat, 2019 pp. 813-822.

no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. **si.** no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n
 no. no. no. no. no. no. no. no. n

Jael Palladino,
 2° anno di grafica – CSIA

to uno *standpoint*, quindi una tesi che la persona sostiene – salvo che non la sostiene veramente. Specialmente nei casi di conversazioni che coinvolgono molte persone, come possono essere i post sui social media, dove si legge magari con poca attenzione e dove la discussione appare già molto polarizzata, questo fenomeno si presenta di frequente.

Sempre pensando all’impatto che le nostre parole possono avere sugli altri, ci sono alcune categorie di parole alle quali va prestata un’attenzione particolare, ad esempio gli aggettivi qualificativi e alcuni avverbi temporali. Prendiamo ad esempio il caso del fare una critica a qualcuno utilizzando un aggettivo qualificativo anziché un verbo: dire a qualcuno, magari a un alunno o uno studente “sei distratto” anziché dirgli “oggi ti sei distratto mentre spiegavo” o addirittura anche “a lezione questo semestre sei stato spesso distratto” può sembrare la stessa cosa, ma in realtà ciò ha un effetto differente – genera delle inferenze e una serie di implicazioni negative – su chi

quella critica la riceve. Attribuire a qualcuno un’etichetta comporta in qualche modo sostenere, sancire, che quella caratteristica fa parte della sua personalità, e di conseguenza la persona sarà meno spronata a cambiare il proprio atteggiamento. È qualcosa che ci porta anche a metterci sulla difensiva, il che può essere l’inizio di un conflitto. Durante la mia ricerca di dottorato ho letto molte trascrizioni di sedute di mediazione di conflitti interpersonali. Un caso riguardava un processo di mediazione tra una docente di scuola elementare e la madre di un alunno (in un contesto anglosassone)⁶. Ad un certo punto, durante la prima seduta di mediazione, la docente sta parlando del fatto che i genitori dovrebbero aiutare questo bambino a fare i compiti e dice con tono scocciato “però mamma e papà non sono mai a casa” (traduzione mia), affermazione alla quale prontamente la madre ribatte negando quanto detto dalla docente, dicendosi offesa che abbia questo ‘pregiudizio’ nei loro confronti. E in maniera simile la madre per giusticare il fatto che è

Nota

⁶ Questo caso fa parte del corpus di dati analizzato nella mia tesi di dottorato (Jermini-Martinez Soria, Chiara, *Reframing as an argumentative competence in dispute mediation*, 2021, tesi di dottorato Università della Svizzera italiana) ed è stato analizzato da una prospettiva diversa in precedenza da: Greco Morasso, Sara, *Argumentation in dispute mediation*, Amsterdam, John Benjamins, 2012.

andata a parlare con il preside della scuola lamentandosi di come questa docente si comporta con suo figlio, anziché aver cercato un confronto con la docente stessa, dice al mediatore: “sembra una maestra arrabbiata, irata, e non empatica, non gentile”. Qui il verbo ‘sembrare’ attutisce un po’ la forza degli aggettivi qualificativi, però essi sono comunque presenti e suscitano una reazione negativa nell’altra persona. Questa problematica legata agli aggettivi qualificativi secondo me non vale soltanto per gli aggettivi che hanno una connotazione negativa. Cosa si può fare, con le parole, per rimediare a situazioni come queste? Prima ho menzionato i *frames*, i punti di vista, e ora vorrei introdurre il concetto di *reframing*: si tratta di una tecnica comunicativa tipicamente utilizzata dai mediatori di conflitti per cercare di produrre nelle parti in conflitto dei cambiamenti di prospettiva di modo che le prospettive delle due parti, almeno idealmente, vadano a convergere. È una tecnica che si basa appunto sull’utilizzare delle parole diverse da quelle impiegate dalle parti per cercare di mettere in risalto nel discorso degli elementi che prima erano sullo sfondo. Se pensiamo nuovamente al mondo dell’arte, il *reframing* sarebbe un mettere in primo piano parti di un’immagine che erano meno visibili nella prima versione, presenti soltanto sullo sfondo. Molto spesso in situazioni di conflitto si tende a dare la colpa del conflitto all’altra o alle altre persone coinvolte, attribuendo loro delle caratteristiche negative (e qui ci ricollegiamo al discorso degli aggettivi qualificativi: per esempio, “sei egoista”, “sei avaro”, “sei prepotente” eccetera) o una connotazione negativa ai loro comportamenti e alle loro azioni (ad esempio nel caso di un conflitto tra colleghi su chi meriti maggiormente una promozione: “mi hai ‘rubato’ il lavoro”). Tramite un *reframing*, che prevede un ‘cambiamento del livello di astrazione’⁷, è possibile far comprendere alle persone che la ‘colpa’ della situazione spiacevole che si è venuta a creare può anche risiedere altrove – non per forza nell’altro: un tipo specifico di *reframing* chiamato ‘*reframing* dall’individuo al sistema’ mostra come in molti casi la responsabilità non sia da attribuire a cattive intenzioni dell’altro ma a un ‘sistema’ disegnato in modo che determinati meccanismi si mettano in atto. Un impiegato potrebbe essere molto frustrato con il proprio datore di lavoro perché gli chiede di tenere un minuzioso inventario del materiale di cancelleria disponibile in ufficio (agli occhi

dell’impiegato è un lavoro inutile, che gli porta via tempo che potrebbe dedicare a compiti più importanti), tuttavia tramite un *reframing* potrebbe rendersi conto che il datore di lavoro ha agito facendo questa richiesta perché negli anni precedenti a causa di persone che facevano un uso errato dei materiali (magari portandone a casa una parte, perdendoli eccetera) si erano ritrovati senza materiale prima della fine dell’anno e aveva dovuto pagare personalmente per rimpiazzarlo.

Potrei portare molti altri esempi che mi sono venuti in mente di casi in cui l’uso delle parole è stato o è ancora problematico – ripensiamo per esempio ai nomi che venivano inizialmente dati alle diverse varianti di Coronavirus e alla riflessione che è rapidamente nata su come dare ad una variante del virus l’aggettivo di una nazionalità portasse a dei problemi di discriminazione nei confronti delle persone di quella nazionalità. Oppure pensiamo al dibattito sull’utilizzo di un linguaggio inclusivo, dove la scelta di un termine anziché di un altro può avere l’impatto negativo di far sentire escluse da un discorso alcune persone. Quello che io auspicherei che venisse fatto maggiormente per comprenderci meglio a vicenda è, banalmente, fare domande. È importante non dare mai nulla per scontato, quando non si è sicuri di aver capito bene o non si capisce la reazione dell’altro è auspicabile chiedere direttamente un chiarimento anziché provare a interpretare come le nostre parole sono state percepite da chi abbiamo di fronte. Anche se purtroppo esistono dei casi in cui le parole vengono intenzionalmente utilizzate con lo scopo di ferire l’altro, di creare tensioni sociali e di dividere le persone, in molti casi si tratta semplicemente di un ‘errore di calcolo’ da parte di chi ha usato determinate parole, nel senso che non ha tenuto conto di tutti i possibili effetti negativi che queste parole avrebbero potuto avere negli altri. Se ci riflettiamo, non sempre prestiamo la stessa attenzione alla scelta delle nostre parole: in determinati contesti, come per esempio durante un esame scolastico, saremo tendenzialmente attenti e ‘peseremo’ le singole parole che ci apprestiamo ad utilizzare, mentre in altri contesti, come le conversazioni informali con amici e parenti, saremo più inclini a esprimerci spontaneamente e con leggerezza – aumentando il rischio di fare una scelta non ben ponderata. Altrettanto fondamentale è il ruolo dell’ascolto: per ‘capire’ davvero le parole che ci vengono dette,

Nota

7 Putnam, Linda, *Transformation as a critical moment in negotiation*, in “Negotiation Journal” 20(2), pp. 275-295.



Leni Arena,
2° anno di grafica – CSIA

occorre ascoltare con attenzione e predisposizione a voler davvero capire il punto di vista altrui – non ascoltare con l'unico scopo di preparare una 'contro-argomentazione' efficace.

Se è vero che l'uso delle parole può creare malintesi, può essere difficile e problematico in molti casi, è altrettanto vero che con le parole si possono attuare anche moltissimi cambiamenti positivi: qui ho portato l'esempio del *reframing*, ma ci sono moltissimi altri effetti positivi che un determinato uso delle parole può avere sugli altri, sul mondo. Pensiamo alle parole di conforto che possiamo dire a un nostro caro in un momento di difficoltà, al fatto di insegnare ai bambini le parole per poter descrivere le proprie emozioni e comunicare in questo modo ai genitori o agli insegnanti come si sentono, o ancora all'importanza delle parole nell'accompagnamento terapeutico.