

An abstract painting with vibrant colors (yellow, pink, orange, blue) and textures, featuring dark, thin lines and brushstrokes. The painting is divided into vertical sections by dark lines, with various colored shapes and textures within each section.

LINGUAGGIO INCLUSIVO COME MOTORE DEL CAMBIAMENTO

il ruolo delle parole
per superare bias e
resistenze

Federica Varone

*Nella speranza che
le parole possano essere il seme
di un fiore chiamato cambiamento*

Indice

Introduzione	1
1 La diffusione del linguaggio inclusivo tra resistenze, bias e pregiudizi.....	3
<i>1.1 Le principali resistenze</i>	<i>4</i>
1.1.1 “Si è sempre detto così”	5
1.1.2 “Non si può cambiare una lingua”	7
1.1.3 “Così suona male”	7
<i>1.2 La storia come susseguirsi di cambiamenti e resistenze.....</i>	<i>8</i>
1.2.1 Il sentiero del cambiamento e la strada dello status quo	8
1.2.2 La Circolazione delle élite di Vilfredo Pareto.....	11
1.2.3 Il Grande Ciclo Collettivo di Francesco Alberoni	12
<i>1.3 Il rapporto tra lingua e cultura</i>	<i>14</i>
2 Il potere delle parole.....	17
2.1 ... <i>nella lotta all’abilismo.....</i>	<i>18</i>
2.1.1 Disabilità visibili e invisibili	18
2.1.1.1 Invisibili o invisibilizzate?	20
2.1.2 Focus sulle persone	20
2.2 ... <i>nella lotta al sessismo.....</i>	<i>24</i>
2.2.1 Sesso e genere	25
2.2.2 Cosa dice la grammatica	26
2.2.2.1 Sul maschile sovraesteso	27
2.2.2.2 Sul femminile delle professioni	28
2.2.2.3 Sul suffisso -essa	30
2.2.3 Una questione socioculturale	31
2.2.4 Il non binarismo di genere.....	32
2.2.4.1 Schwa o non schwa?	33
2.3 Nella lotta all’ageismo.....	34

3 DE&I: il linguaggio inclusivo in azienda.....	39
3.1 <i>Fastweb</i>	40
3.1.1 Parole senza barriere	41
3.1.2 I luoghi dell'inclusione.....	44
3.1.3 Parlare di disabilità in azienda	45
3.1.4 Verso il cambiamento.....	46
3.2 <i>Mediobanca</i>	47
3.2.1 WORDS.....	48
3.2.2 La collaborazione con Startupitalia.....	50
3.2.3 I social media per divulgare inclusione.....	51
3.3 <i>PwC</i>	52
3.3.1 La comunicazione intergenerazionale	53
3.3.2 Il ruolo della tecnologia nell'avvicinare le generazioni	55
Conclusioni	59
Riferimenti bibliografici	63
Ringraziamenti.....	73

Introduzione

La storia è un susseguirsi di cambiamenti, ognuno dei quali suscita resistenze, chi è a favore del cambiamento si scontra con chi difende lo status quo.

Uno dei cambiamenti in atto ad oggi è portato avanti da chi sostiene che la lingua si debba adattare alla società, che debba essere più inclusiva e che debba abbracciare la diversità. Le attenzioni e i tentativi di adottare un linguaggio più inclusivo da parte di chi parla italiano sono sempre di più, eppure la lingua non va incontro alle loro esigenze. Durante il primo capitolo verranno esposte le principali resistenze al linguaggio inclusivo e si porranno le basi per affrontare l'analisi.

Tra il maschile sovraesteso e la così detta cacofonia dei sostantivi di alcune professioni al femminile, l'italiano si dimostra una lingua poco inclusiva nei confronti delle donne, ma non solo...

Sessismo, abilismo e ageismo sono i tre temi principali su cui si concentrerà l'elaborato, spiegando, nel corso del secondo capitolo, di cosa si trattano, chi coinvolgono, quali sono le principali resistenze che li riguardano, ma soprattutto tentando di proporre soluzioni inclusive. Infine, nel terzo capitolo, si tratterà il tema della Diversity Equity and Inclusion (DE&I) in azienda, approfondendo tramite interviste a tre rappresentanti di altrettante aziende che ruolo svolga al loro interno il linguaggio inclusivo. Le aziende in questione sono Fastweb, Mediobanca e PwC e per ciascuna di esse l'analisi si focalizzerà su una forma specifica di discriminazione: rispettivamente abilismo, sessismo e ageismo.

Uno degli obiettivi di questo testo è quello di evidenziare un problema e tentare di far riflettere proponendo delle soluzioni, per dimostrare che non basta aspettare che la lingua da sola si evolva per rispecchiare la società, ma che, a volte, una spinta è necessaria per mettere in moto un cambiamento.

1 La diffusione del linguaggio inclusivo tra resistenze, bias e pregiudizi

Negli ultimi anni si parla sempre di più di linguaggio inclusivo... o forse, non se ne parla abbastanza? In Italia, la prima a trattare l'argomento fu Alma Sabatini che introdusse il termine *linguaggio di genere* nella lingua italiana con la sua opera del 1986 *Raccomandazioni per un uso non sessista della lingua italiana*, approfondendolo in seguito in *Il sessismo nella lingua italiana*. Con i suoi lavori, Sabatini mirava ad attribuire visibilità linguistica e pari valore alle donne e ai termini a loro riferiti con l'obiettivo di dimostrare l'interdipendenza tra il significato concreto e il significato simbolico del linguaggio.

Nonostante i pionieristici sforzi di Sabatini, ad oggi non esiste ancora una definizione ufficiale in italiano di *linguaggio inclusivo*, di conseguenza si fa riferimento alla definizione di *inclusive language* fornita dal dizionario inglese Collins riportata di seguito:

Language that avoids the use of certain expressions or words that might be considered to exclude particular groups of people (Collins English Dictionary, s.d.).

Si può quindi intendere il linguaggio inclusivo come un'evoluzione ed estensione del linguaggio di genere, con attenzione non solo verso le donne ma anche altri gruppi e minoranze. Tra le caratteristiche che definiscono tali gruppi vi sono:

- il genere
- l'etnia
- le abilità, sia mentali sia fisiche
- l'orientamento sessuale
- l'età

Per comprendere meglio il termine linguaggio inclusivo è necessario approfondire l'etimologia e il significato dell'aggettivo *inclusivo*, o meglio, del verbo da cui deriva: *includere*. Quest'ultimo viene dal latino *includere* che significa "chiudere

dentro”, è un verbo composto dal prefisso *in-* “dentro” e dal verbo *cludĕre* “chiudere” (Treccani, s.d.). La parola "includere" implica che chi viene incluso si trovava precedentemente in uno stato di esclusione (dal latino "es-" che significa "fuori", ossia "chiudere fuori"). Questo suggerisce che qualcuno si trovi in una posizione di potere, con la capacità di decidere chi includere o escludere. Per questo motivo più che di linguaggio inclusivo si potrebbe parlare, piuttosto, di linguaggio rispettoso. Per definizione, infatti, il rispetto è una reciproca attenzione, dal verbo latino *respicere* che si traduce in “aver riguardo” (Campanini & Carboni, 2007) poiché è composto da *re-* che indica ripetizione e *spicio* che significa guardare, guardare ripetutamente, dedicare attenzioni (Centomo & Lucchini, 2023). Il cambiamento proposto da chi s’impegna per rendere la lingua più inclusiva è l’aumento di attenzioni rivolte alle persone con cui s’interagisce e alla scelta di parole, sia quando si parla, sia quando si scrive.

Quando queste attenzioni si spostano in un contesto aziendale, si parla di DE&I (Diversity, Equity & Inclusion), che consiste nell’individuare e valorizzare i molteplici tratti e caratteristiche che costituiscono l’identità individuale di ogni persona, comprese le dimensioni demografiche, sociali e cognitive quali genere, età, cultura, competenze e stile di lavoro (Ravazzani, 2018).

1.1 Le principali resistenze

In psicologia si definisce *bias* quello che è più comunemente noto come *pregiudizio*. In Italia, i pregiudizi nei confronti del linguaggio inclusivo sono tanti e rappresentano le maggiori resistenze al cambiamento. In questo paragrafo si cercherà di analizzare alcuni tra i più ricorrenti pregiudizi sul tema, dopo aver approfondito la definizione di bias.

Lo psicologo premio Nobel Daniel Kahneman dedicò buona parte dei suoi studi a dimostrare che le persone prendono decisioni in maniera irrazionale, applicando schemi noti a situazioni nuove nel tentativo di semplificarle (Kahneman & Tversky, 1981). Con il collega Tversky, Kahneman teorizzò *La Dottrina delle*

Euristiche, che spiega i meccanismi che il cervello umano adotta per semplificare la realtà. Le euristiche, dette anche *distorsioni* o *bias*, sono di varia natura a seconda della tipologia di situazione che ci si trova ad affrontare (Oliviero & Russo, s.d.). Con i loro studi, Tversky e Kahneman individuano quattro euristiche principali:

- L’euristica della disponibilità
- L’effetto cornice
- L’euristica dell’ancoraggio
- L’euristica della rappresentatività

L’euristica della disponibilità è un meccanismo che porta la mente a dare un peso maggiore agli avvenimenti più recenti. L’effetto cornice è il bias che fa percepire e valutare un dato fenomeno in relazione alle informazioni con cui si riceve, che fanno, per l’appunto, da cornice. Si chiama ancoraggio quella scorciatoia cognitiva che fa ancorare la mente alle prime informazioni che riceve per poi usarle come parametro per valutare tutte le seguenti. In fine, si definisce euristica o bias della rappresentatività quel processo mentale che consiste nel ricorrere a tratti prototipici, stereotipi, per riconoscere e classificare avvenimenti, oggetti e persone (Oliviero & Russo, s.d.). Per quanto utili in alcune situazioni, poiché permettono di risparmiare tempo e sforzi mentali, questi bias possono avere conseguenze negative. È infatti concezione comune che ci sia un’accezione negativa nella parola pregiudizio, un giudizio prematuramente espresso (Treccani, s.d.). Si dimostrano certamente poco utili al progresso bias come *si è sempre detto così* o *non si può cambiare una lingua* ricorrenti quando si parla di linguaggio inclusivo.

1.1.1 “Si è sempre detto così”

Sono molte le persone che, quando si apre la questione del linguaggio inclusivo, si dichiarano contrarie a questo cambiamento, sostenendo che sia inutile modificare una lingua e che non sia corretto farlo poiché *si è sempre detto così*. Tuttavia,

queste persone sembrano non tener abbastanza in considerazione che l'italiano sia una lingua viva e, in quanto tale cambi e si adatti ai valori di chi la parla. Pertanto, è nella natura della lingua evolvere verso un linguaggio inclusivo che faccia sentire coinvolte anche le persone che attualmente non si sentono rappresentate dall'italiano corrente.

Si è sempre detto così? Per scoprirlo si esporranno ora le principali fasi dell'evoluzione della lingua italiana. L'italiano è una lingua romanza, derivante dal latino. Con il passare del tempo il latino scritto e quello parlato si sono separati sempre più, principalmente a causa delle invasioni germaniche (Marazzini, 2018). La prima attestazione scritta del volgare italiano è *l'indovinello veronese*, datato tra il '700 e l'800. In seguito, la lingua si evolve nuovamente, quando Dante, Petrarca e Boccaccio contribuiscono ad elevare il volgare a lingua letteraria. In questo periodo, il latino è ormai ridotto unicamente a lingua scientifica (Biffi, 2017). Nel 1500, Pietro Bembo, con le sue opere, fa sì che il fiorentino dell'epoca diventi il modello preferibile di lingua. Successivamente, l'italiano subisce l'influenza dei Paesi che occupano la penisola come Spagna, Francia e Austria, questo processo contribuisce alla formazione di neologismi. Allo stesso tempo, si sviluppano i vari dialetti nelle diverse regioni. Nel 1861, poiché solo una minima parte della popolazione dell'epoca, approssimativamente il 10-15%, parlava italiano, e non esclusivamente dialetto, nasce il tentativo di unificare la lingua, per ragioni pratiche ma non solo, anche come elemento di patriottismo, di unione. Tra gli scrittori dell'epoca che sostengono questa iniziativa, si ricordano Manzoni, Cattaneo e De Sanctis. Un passo determinante per l'evoluzione della lingua italiana viene compiuto nel 1840, quando Manzoni pubblica *I Promessi Sposi*, la seconda edizione della sua opera precedentemente intitolandola *Fermo e Lucia*. La differenza cruciale tra le due edizioni è la lingua in cui queste sono scritte, la prima caratterizzata da espressioni lombarde, francesi e toscane, la seconda, invece, riscritta interamente in dialetto fiorentino. La decisione di Manzoni di sciacquare i panni in Arno è da attribuirsi principalmente alla volontà dell'autore di raggiungere un pubblico più vasto possibile (Assenza, et al., 2023).

1.1.2 “Non si può cambiare una lingua”

Un'altra espressione che si sente pronunciare a chi si oppone al cambiamento è *non si può cambiare una lingua*. Eppure, nel precedente paragrafo si è dimostrato che la lingua cambia nel tempo. Tuttavia, si può presumere che chi usa questa frase intenda che il cambiamento non può essere deciso da qualcuno all'improvviso. In parte hanno ragione, infatti, nessun cambiamento avviene all'improvviso, si tratta sempre di un processo graduale che richiede tempo. Quello su cui si potrebbe obiettare è che non sia qualcuno a decidere di mettere in atto un cambiamento.

Così come alcuni termini diventano obsoleti e vengono man mano abbandonati, altri vengono conati, sono i così detti *neologismi* (dal greco *νέος-λόγος* parola nuova (Rocci, 2011)). Ci si potrebbe chiedere come facciano a crearsi nuove parole. Molto spesso queste hanno origine dallo scambio culturale e linguistico con altri popoli e quindi prendono piede nell'uso quotidiano in maniera naturale. Altre volte è il contesto storico a pretendere l'introduzione di nuovi termini, nel 2020, con la diffusione del COVID-19, si è creata l'esigenza di introdurre nuove parole per descrivere una situazione che richiedeva l'ausilio di termini specifici non ancora presenti nella lingua italiana (Philip, 2021). Altre volte, invece, sono poeti e scrittori a inventare termini rendendoli, con le loro opere, di uso comune. Dante è uno dei principali autori che ha contribuito ad arricchire la lingua italiana, molte parole ed espressioni in uso ad oggi si sono diffuse grazie al celebre poeta, *il Bel Paese* usato in riferimento all'Italia o *senza infamia e senza lode* per indicare qualcosa di mediocre (Alighieri, 1314). Un altro esempio sono le parole inventate da Gabriele D'Annunzio, come *tramezzino* o *scudetto*.

1.1.3 “Così suona male”

Come si è detto prima, quando vi è un costante scambio con una lingua, risulta naturale adottarne i termini, per questo chi parla italiano non ha fatto troppa fatica ad abituarsi a termini come *googlare*, *audience*, *gossip* ecc. Questa tipologia di

neologismi è detta anglicismi, ovvero un adattamento italiano di una parola inglese (Treccani, 2010). Eppure, quando si tratta di parole italiane erroneamente considerate neologismi, sebbene esistano da diversi anni come avvocatessa, non sono poche le persone che affermano che *suonino male*. Si approfondirà nel capitolo seguente il motivo per cui si sente più spesso avvocatessa rispetto ad avvocatessa, nonostante siano entrambi corretti. In questo momento è sufficiente soffermarsi sul fatto che si tratta esclusivamente di una questione di abitudine. Tale resistenza al cambiamento spesso deriva da un attaccamento alla tradizione linguistica che orienta verso termini consolidati nel tempo. Tuttavia, con il passare degli anni, un occhio di riguardo per le altre persone, errori e pratica, anche parole ed espressioni che ad oggi suonano male possono diventare di uso comune.

1.2 La storia come susseguirsi di cambiamenti e resistenze

Quelle esposte nel paragrafo precedente sono solo alcune delle innumerevoli e diffuse resistenze che molte persone in Italia oppongono al cambiamento della lingua verso una maggiore inclusività. D'altra parte, è inevitabile che opinioni opposte si scontrino; avviene ogni volta che si propone un cambiamento e quello del linguaggio inclusivo non è un caso isolato. La storia stessa è un susseguirsi di cambiamenti e resistenze come ampiamente argomentato nelle opere di vari sociologi e varie sociologhe, tra cui Francesco Alberoni e Vilfredo Pareto, le cui teorie a riguardo verranno esposte nel corso di questo capitolo.

1.2.1 Il sentiero del cambiamento e la strada dello status quo

Per meglio comprendere cosa si intende affermando che la storia è un susseguirsi di cambiamenti e resistenze, prima di affrontare le teorie dei due sociologi precedentemente menzionati, si può immaginare un gruppo di persone che cammina su una strada ampia, con cartelli e indicazioni e con fitta vegetazione ai lati.

Quando una persona del gruppo scorge un sentiero alternativo tra i cespugli e propone al resto del gruppo di percorrerlo, ci saranno persone che lo seguiranno volentieri perché, come quella persona, anche loro vedono in quel sentiero un'alternativa migliore. Tuttavia, non sempre tutte i membri del gruppo saranno d'accordo. Alcune persone potrebbero voler restare sulla strada che stanno percorrendo: d'altronde la conoscono, vi trovano delle regole precise da seguire e indicazioni che offrono un senso di sicurezza e conforto.

S'immagini la strada ampia come la condizione attuale della società e il gruppo di persone come la popolazione. Il sentiero rappresenta un cambiamento, mentre i cartelli e le indicazioni simboleggiano le leggi, i valori e le credenze che guidano la società. In ogni periodo storico, ogni società è guidata da questi elementi ben definiti, infatti, questa metafora è rappresentativa di tutte le società in ogni epoca. Usando il linguaggio inclusivo come chiave di lettura della metafora proposta, s'interpreta la strada principale come la lingua italiana attuale e i cartelli e le indicazioni ai lati come le regole grammaticali che la definiscono. Il gruppo rappresenta l'insieme delle persone che parlano italiano, mentre la parte di esso che vuole percorrere il sentiero alternativo (il cambiamento) corrisponde a chi suggerisce di rendere l'italiano più inclusivo tramite una serie di accortezze e nuove regole. Le resistenze opposte a questo cambiamento sono rappresentate dalla parte del gruppo che vuole restare sulla strada principale, lo status quo. Alcuni membri del gruppo diranno che non si possa cambiare strada poiché hanno sempre camminato su quella e la conoscono, altri diranno che non vogliono imparare a interpretare nuovi cartelli e indicazioni, o affermeranno addirittura di non essere in grado. Altri ancora obietteranno a chi propone di seguire la strada nuova, che non possono inventare nuovi cartelli e che quelli attualmente presenti sono più che adeguati dal momento che hanno sempre funzionato.

Quando il gruppo si trova schierato in due fazioni con opinioni opposte, si possono presentare due scenari distinti: nel primo, il gruppo si divide continuando a camminare su strade diverse; nel secondo, i due gruppi, in disaccordo su quale strada percorrere, si scontrano finché uno non prevale sull'altro, portando quindi l'intero gruppo sulla propria via.

Nella storia, il primo scenario si è verificato più di una volta, ne è un esempio lo scisma della Chiesa cristiana, meglio noto come lo Scisma d'Oriente. Le persone di fede cristiana che fino a quel momento avevano percorso la stessa strada, a metà del XI secolo, si sono divise: una parte è rimasta sulla strada principale, i cristiani cattolici, mentre altre persone hanno preso il cammino della fede ortodossa (Rusconi, 2019). Tuttavia, quello del linguaggio inclusivo è un cambiamento che potrebbe verificarsi secondo le dinamiche del primo scenario, qualora alcune persone continuassero a parlare senza adottarlo comunicando anche con chi al contrario decide di parlare in maniera più inclusiva. È tuttavia vero anche che, poiché in Italia si parla una sola lingua ufficiale (De Nicola, 1948), l'italiano, una lingua viva, questa possa evolvere e quindi cambiare, o restare così come è. In questo caso si dovrebbe scegliere una strada da seguire, si presenterebbe il secondo scenario, quello in cui uno dei due gruppi di persone, e quindi una delle due idee, deve imporsi sull'altro. Nel corso di questo elaborato si tratterà il tema dei cambiamenti e delle resistenze dal punto di vista del secondo scenario. In passato si sono verificate più di una volta guerre o rivoluzioni violente causate dallo scontro tra resistenze e cambiamenti, ma in questo caso lo scontro non avviene impiegando l'uso della forza. Bensì, con il tempo si assisterà ad un affievolirsi dei tentativi di affermare un linguaggio inclusivo che porterà le resistenze a prevalere, o al contrario, la proposta del cambiamento sarà man mano accolta da sempre più persone.

Nel corso della storia, sono state molte le persone che, per seguire quell'idea innovativa in cui credevano, hanno preso sentieri diversi da quello dello status quo sul quale camminavano. Hanno combattuto ogni resistenza per portare avanti il cambiamento in cui credevano, rendendo quel sentiero, inizialmente secondario e percorso da pochi, la nuova strada principale.

1.2.2 La Circolazione delle élite di Vilfredo Pareto

Vilfredo Pareto, economista, sociologo e ingegnere italiano, nacque a Parigi nel 1848. Sul piano sociologico-politico è principalmente noto per la sua teoria sulla circolazione delle élite, basata sull'idea che la storia sia una continua lotta di élite (Malandrino & Marchionatti, 2000). Secondo Pareto, ogni governo porta con sé il senso di intoccabilità di chi è al potere. I governi cambiano e cambiano le loro forme ma questo principio resta invariato, che governi un re, un imperatore, o il popolo questo gode di una condizione di sacralità (Pareto, 1916). Basandosi anche sugli studi di economia, Pareto nota una caratteristica comune a tutte le società: la distribuzione della ricchezza è invariata. Il sociologo si avvale di una metafora per descrivere la struttura delle società, paragonandole a delle trottole rovesciate. In ognuna di esse vi è un'élite dei più ricchi in cima, una minoranza della società, proseguendo verso il basso la trottole si allarga per poi restringersi ancora, la parte più larga è la massa mentre sotto di essa vi sono i poveri, emarginati dalla società (Scramaglia, 2018).

Se si suppongono gli uomini disposti a strati secondo la loro ricchezza, la figura [...] rappresenta la forma esteriore dell'organismo sociale. Come abbiamo detto, questa forma non cambia molto: può essere supposta quasi costante [...]. Ma le molecole di cui si compone l'aggregato sociale non restano in riposo; alcuni individui si arricchiscono, altri si impoveriscono. Movimenti abbastanza ampi agitano dunque l'interno dell'organismo sociale, che somiglia, in ciò, a un organismo vivente. [...] Se si suppongono gli individui disposti a strati secondo altri caratteri, per esempio secondo la loro intelligenza, la loro attitudine a studiare le matematiche, il loro talento musicale, poetico, letterario, i loro caratteri morali ecc., si avranno probabilmente curve di forma più o meno simile a quella che abbiamo trovato per la distribuzione delle ricchezze. (Pareto, 1974)

A seconda del contesto storico e dei valori che caratterizzano la società, l'élite al vertice della trottole rovesciata sarà contraddistinta da una qualità diversa, definita dai valori dell'epoca, e gli individui saranno distribuiti al suo interno in maniera

differente. Indipendentemente da quale sia la discriminante, si tratti quindi di élite economiche o morali o di altra natura, ogni élite segue lo stesso ciclo di vita: si creano e prosperano per poi decadere ed essere sostituite da nuove élite più in linea con i valori del determinato periodo storico (Scramaglia, 2018). Si entra nel periodo di cambiamento quando un'élite comincia a decadere e gli strati inferiori della società aspirano a sostituirla, l'élite al potere oppone resistenza finché l'élite emergente non prevale su di essa prendendone il posto.

Quanto scritto da Pareto è stato esposto per avvalorare la teoria secondo la quale la storia sia un susseguirsi di cambiamenti e resistenze. Il linguaggio inclusivo rispecchia i valori della società odierna ed è paragonabile a una nuova élite che cerca di prendere il posto della vecchia, il linguaggio tradizionale, ormai poco in linea con il contesto socioculturale dell'epoca storica. Essendo un susseguirsi ciclico di eventi, è probabile che con il tempo, i valori della società saranno rispecchiati maggiormente da un altro tipo di linguaggio che si porrà a sua volta come sostituto di quello inclusivo, rimettendo in atto la circolazione delle élite (Pareto, 1974).

1.2.3 Il Grande Ciclo Collettivo di Francesco Alberoni

Una delle teorie più note del sociologo italiano Francesco Alberoni è la *Teoria dello stato nascente*, “Nel 1964 Alberoni inizia a elaborare l'idea chiave che tutte le società periodicamente mutano grazie all'esplosione di un movimento collettivo” (Scramaglia, 2018). Ogni società è regolata da un insieme di norme politiche, economiche e morali consone con il contesto socioculturale dell'epoca. Negli anni le società evolvono, influenzate da innovazioni scientifiche e tecnologiche, guerre, scambi culturali e commerciali con altre società o altri fenomeni di diversa natura. Di conseguenza, anche il contesto socioculturale cambia e gli equilibri che regolano la società risultano obsolete e inadeguate. Tuttavia, non si assiste ad un immediato aggiornamento delle norme per renderle coerenti con il nuovo contesto poiché “l'inerzia sociale o politica rallenta o

impedisce il cambiamento” (Scramaglia, 2018). In questa situazione, alcune persone non si arrendono e cercano soluzioni, proponendo strade alternative. Quando il numero di persone insoddisfatte dalle regole, non più in linea con i valori attuali, aumenta, si creano i “fenomeni collettivi” (Alberoni, 1977). Il sorgere di questi fenomeni conduce la società in uno stato di disordine, o entropia, che aumenta fino a raggiungere una soglia critica. Alberoni descrive questo come il momento di formazione dello stato nascente, ovvero un impulso collettivo al cambiamento, nonché prima fase del Grande Ciclo Collettivo. Lo stato nascente origina i movimenti che diventano in seguito istituzioni, cioè i nuovi equilibri che regolano la società. Quando tali norme non saranno più attuali la società cadrà di uno stato di disordine, spinta dai fenomeni collettivi per poi ripetere il ciclo, che secondo Alberoni è alla base di tutte le società occidentali. Ogni istituzione obsoleta è la resistenza al cambiamento proposto da un nuovo movimento che diventerà a sua volta istituzione quando supererà la suddetta resistenza (Alberoni, 1971).

Esistono diversi tipi di movimenti, questi dipendono dalle tipologie di fenomeni collettivi che li hanno generati. Alberoni riconosce due tipi di fenomeni collettivi, quelli *di aggregato* e quelli *di gruppo*, la principale differenza risiede nella presenza o meno di affiliazione tra i membri. Nei fenomeni collettivi di aggregato, infatti, le persone si comportano nello stesso modo e hanno lo stesso obiettivo, ma si tratta di obiettivi individuali, non sentono un senso di appartenenza che invece contraddistingue i fenomeni collettivi di gruppo (Alberoni, 1977).

Come quella di Pareto, anche la teoria di Alberoni si presta a essere applicata al linguaggio inclusivo. Basti vedere il linguaggio inclusivo come un movimento nato dall’esigenza delle persone di essere rappresentate dalla propria lingua. Con il tempo l’attuale istituzione, ovvero il linguaggio tradizionale, potrà avere la meglio sul movimento opponendogli resistenza o essere superata lasciando che il movimento diventi la nuova istituzione

1.3 Il rapporto tra lingua e cultura

Gli attivisti che promuovono il linguaggio inclusivo sostengono che, così come la lingua è specchio della cultura di chi la parla, può anche influenzarla: cambiando il modo di scrivere e parlare, si può cambiare il modo di pensare.

Già nel 533 d.C., Giustiniano, nella sua opera Istituzioni, afferma “*nos [...] consequentia nomina rebus esse studentes*” (Giustiniano, 533), ovvero “noi... cercando di far sì che i nomi corrispondano alle cose” (Treccani, s.d.). Con ciò l'imperatore romano intendeva sottolineare che spesso i nomi rivelano aspetti e caratteristiche della realtà a cui fanno riferimento. In seguito, Dante citò questa frase in Vita Nuova, rendendola famosa come “*nomina sunt consequentia rerum*” (Alighieri, 1294), i nomi sono conseguenza delle cose, prima si osserva la realtà e sulla base di questa si sviluppa la lingua. Eppure, non tutte le persone osservano e interpretano la realtà nello stesso modo, il luogo in cui vivono e la cultura di ciascun paese influenza, dunque, anche il modo di parlare.

Questo argomento viene trattato in semiotica dal linguista danese Louis Hjelmslev che nei suoi studi riprende e rielabora le teorie di Ferdinand Saussure su significato e significante. Egli ritiene che ci sia arbitrarietà nel modo in cui le lingue descrivono la realtà e che sia proprio questa arbitrarietà a determinare le differenze fonetiche e di contenuto tra di esse (Hjelmslev, 1968). Per quanto riguarda la sfera fonetica, le lingue suddividono le vocali in modo diverso. Ad esempio, l'eschimese le divide in tre suoni (i, a, u), mentre la maggior parte delle altre lingue ne usa cinque: l'eschimese i è diviso dalle altre lingue in *i* ed *e*, mentre il suono u è suddiviso in u ed o (Traini, 2017). Riguardo il piano del contenuto Hjelmslev sostiene che:

Ogni lingua traccia le sue particolari suddivisioni all'interno della 'massa del pensiero' amorfa, e dà rilievo in essa a fattori diversi in disposizioni diverse, pone i criteri di gravità in luoghi diversi e dà loro enfasi diverse (Hjelmslev, 1968).

L'arbitrarietà con cui le lingue interpretano la realtà determina anche le differenze nei modi di esprimere la realtà stessa. Per comprendere questo concetto, è utile esaminare i nomi dei colori nelle diverse lingue. Hjelmslev mette a confronto i termini gallesi *gwirdd*, *glas* e *llwyd* con quelli inglesi *green*, *blue*, *gray* e *brown* (Hjelmslev, 1968). Al termine *green* inglese corrispondono due termini gallesi, *gwirdd* e *glas*, al termine *glas*, tuttavia, corrispondono anche *blue* e *gray*, e al gallese *llwyd* l'inglese *gray* e *brown*. Risulta quindi evidente che non ci sia una netta distinzione dei colori nel continuo dello spettro solare ma che ogni lingua tracci i propri confini. Ciò che avviene per i colori avviene per ogni aspetto della realtà: ogni lingua stabilisce i termini per riferirsi al mondo in base alle necessità e alle esperienze di chi la parla (Traini, 2017). Si pensi, ad esempio, alle popolazioni Inuit e Yupik, più comunemente note come Eschimesi, che abitano prevalentemente in Alaska e Groenlandia (Consiglio Nazionale delle Ricerche, 2016). Le lingue parlate da questi popoli comprendono svariati termini per riferirsi alla neve, mentre in italiano ne esiste solo uno. L'antropologa Laura Martin ha individuato cinque parole derivate da due radici, *qanik-* e *aput-*, per indicare rispettivamente la neve nell'aria e quella a terra (Martin, 1986).

Nel corso del tempo, il tema è stato oggetto di ampio dibattito, ci si è interrogati su quanti siano effettivamente i termini per dire *neve* in eschimese. Secondo una teoria sviluppata dal linguista Harrison, ve ne sarebbero ben 99 (Harrison, 2010). Il dibattito rimane tuttora aperto, ma ciò che resta indiscusso è il ruolo cruciale che la cultura gioca nel formare una lingua.

Dopo aver esposto diverse teorie che sostengono come la lingua sia influenzata dalla cultura, nei prossimi capitoli si cercherà di dimostrare il fenomeno inverso. Si proverà a mettere in luce come adottare un linguaggio inclusivo possa contribuire a rendere più inclusive anche le azioni e i comportamenti, favorendo un cambiamento culturale positivo.

A visibilità linguistica corrisponde visibilità sociale, in sostanza, chi è nominato esiste (Ghenò, 2021).

2 Il potere delle parole...

Le parole non sono lettere messe una dopo l'altra, hanno un significato, un valore, ma soprattutto un grande potere. Il modo in cui le si usa ha un impatto sulle persone che le pronunciano, che le ascoltano e che le leggono. Adottare un linguaggio inclusivo significa scegliere di impegnarsi affinché questo impatto sia il più positivo possibile.

Usare parole sbagliate significa alzare muri, usare parole giuste significa costruire ponti. Cambiare le parole, invece, significa cambiare le informazioni, i concetti e le idee, e quindi cambiare la realtà (Melio, 2022).

Il cambiamento proposto in questo studio non prevede l'uso di neologismi, e ogni regola grammaticale suggerita è già presente nella lingua italiana. Quando Melio scrive che "cambiare le parole" non si riferisce alla creazione di nuovi termini, ma a un utilizzo più consapevole di quelli già esistenti. Un esempio potrebbe il preferire *il genere umano* a *gli uomini*, in modo da includere esplicitamente anche le donne in un'espressione che altrimenti le lascerebbe sottintese.

Inoltre, quanto esposto di seguito è solo un insieme di suggerimenti, che ciascuno è libero di adottare o meno, ma di cui è incontestabile la correttezza grammaticale. Nessuna resistenza può trincerarsi dietro il formalismo grammaticale per ostacolare il progredire del cambiamento, come afferma Edoardo Lombardi Vallauri nel suo libro *Le guerre per la lingua*:

Quelli a cui non va di cambiare abitudini sono nel loro diritto, ma non possono addurre argomenti linguistici per vincolare gli altri, come se le loro preferenze conservatrici fossero una questione di correttezza grammaticale (Vallauri, 2024).

Poiché si parla di linguaggio inclusivo come sinonimo di linguaggio rispettoso, serve ricordare anche che quando si è in disaccordo con le opinioni altrui è necessario essere rispettosi per essere rispettati. Elasticità e tolleranza sono richieste non solo nei confronti di chi è in disaccordo sull'adozione del linguaggio inclusivo, ma anche verso chi mira a raggiungerlo seguendo strade diverse. Per

esempio, in seguito verranno esposte opinioni contrastanti sull'utilizzo dello *schwa* e del suffisso *-essa* per alcune professioni al femminile.

Il linguaggio inclusivo può agevolare il superamento di pregiudizi sociali nei confronti di gruppi di persone, spesso minoranze, accomunate da determinate caratteristiche. In questo elaborato ci si concentrerà sulle discriminazioni legate alla disabilità, al sesso e all'età.

Lo scopo non è dimostrare che l'utilizzo del linguaggio inclusivo possa mettere fine a ogni forma di discriminazione, ma che l'adozione di espressioni inclusive, e rispettose portano ad azioni inclusive e rispettose.

2.1 ... nella lotta all'abilismo

Quando si parla di abilismo ci si riferisce a tutte le forme di discriminazione e pregiudizio nei confronti di persone con disabilità (Accademia della Crusca, 2021). Le azioni sono la manifestazione più evidente di tali irrispettose ingiustizie, ma le parole possono ferire altrettanto, se non di più. Spesso ci si domanda quale sia il modo migliore di parlare di disabilità, e dubbi e incertezze portano ad aver paura di sbagliare. Questo rende l'argomento ancora più spinoso, quasi un tabù. Per superare la paura di sbagliare è necessario commettere errori. Sebbene dire qualcosa di inappropriato possa creare imbarazzo, è una possibilità come un'altra di imparare qualcosa. Ad ogni modo, la strada migliore per ridurre gli errori e sconfiggere la paura è informarsi. Conoscere ciò di cui si parla è il primo passo per parlarne correttamente. Per questo motivo, prima di cercare di analizzare quali siano i modi migliori per esprimersi evitando espressioni abiliste, è necessario approfondire il concetto di disabilità.

2.1.1 Disabilità visibili e invisibili

Si definisce disabile una persona non in salute; tuttavia, il concetto di salute viene spesso associato al benessere fisico. l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha

però definito la salute come “una condizione di completo benessere fisico, mentale e sociale e non esclusivamente l'assenza di malattia o infermità” (OMS, 1948).

In Italia, il numero di persone con disabilità si aggira intorno ai 13 milioni, di cui poco più di 3 milioni presentano disabilità gravi (circa il 5,2% della popolazione) (Istat, 2021).

Esistono vari modi per classificare le disabilità. Di seguito verranno ne esposti due:

- fisiche e sensoriali
- visibili e invisibili

Le disabilità fisiche riguardano le abilità motorie mentre quelle sensoriali comprendono sia limitazioni dei sensi sia disabilità mentali (Barbone, et al., 2012).

La seconda classificazione, quella che divide le disabilità in visibili e invisibili, usa come caratteristica discriminante la possibilità di identificare e riconoscere la presenza di una disabilità dall'esterno. Le disabilità visibili sono quelle che contribuiscono maggiormente alla creazione e diffusione di stereotipi abilisti, nonostante siano quelle meno diffuse. Oltre al più lampante esempio di una persona che usa una sedia a rotelle o una protesi, rientra tra le persone con disabilità visibili anche chi ha la sindrome di Down. Le disabilità invisibili, dette anche nascoste, sono più diffuse. Tra le persone che le presentano, ci sono individui con il diabete o con l'endometriosi ma anche con disturbi da deficit dell'attenzione tra gli altri tipi di disabilità come i disturbi mentali, tra cui quello bipolare, e alimentari, come la bulimia (Hidden disabilities, 2024).

Nel 2016, l'associazione britannica Hidden Disabilities ha avviato un'iniziativa che consiste nell'utilizzo di cordoni o spille con il simbolo del girasole da parte di persone con disabilità invisibili che desiderino rendere nota la propria condizione. Il girasole diventa così un mezzo per rendere visibile l'invisibile. L'obiettivo primario di questa pratica è quello di permettere a chi s'interfaccia con persone con disabilità nascoste di essere a conoscenza della situazione, in modo che possa comportarsi di conseguenza. (Hidden Disabilities, 2020).

2.1.1.1 Invisibili o invisibilizzate?

A volte, per alcune persone con disabilità, soprattutto invisibili, è più difficile convivere con la società abilista che con la loro patologia.

L'abilismo interiorizzato è subdolo, per quanto tu ci possa lavorare, ogni tanto ritorna e a volte vorrei che la patologia si vedesse un pochino di più, per non sentire lo sguardo di giudizio dubbioso quando vado al botteghino del cinema a chiedere un biglietto ridotto per persone con disabilità (Presotto, 2022).

Viene quasi da pensare che sia la società a non vedere alcuni tipi di disabilità, o a non riconoscerle, forse addirittura, a renderle invisibili.

Fra frasi abiliste come *non si vede nemmeno, non sembri malata/o, dai c'è di peggio, ma di cosa ti lamenti* contribuiscono allo sviluppo dell'abilismo interiorizzato nelle persone con disabilità invisibili, portandole a credere e convincersi di doversi giustificare perché la loro disabilità non si vede.

A volte capita che, in un gruppo di amici organizzando una vacanza o anche una semplice uscita, non si coinvolga una persona solo perché ha una disabilità. I membri del gruppo non lo fanno con cattiveria, pensano *poi si stanca, la mettiamo in difficoltà*. Si tratta di un'azione apparentemente compiuta a fini di bene eppure attua un'esclusione. Non si ascolta la persona coinvolta, si assume di sapere già la risposta e questo porta a non proporre nemmeno, a non coinvolgere, ad escludere, appunto (Presotto, 2022).

2.1.2 Focus sulle persone

Quando c'è inclusione la disabilità scompare. Ciò significa smettere di definire le persone con disabilità sulla base della loro condizione medica e iniziare a definirle esclusivamente sulla base della loro personalità (Merlo, 2024).

Prima di continuare con la lettura ci si soffermi a guardare la foto e a descriverla.



Figura 1

È probabile che nel descrivere questa immagine si parli delle due persone nella foto, un uomo e una donna, seduti alla scrivania a discutere davanti a un caffè, potenzialmente, di questioni di lavoro, ed è altrettanto probabile che si menzioni almeno una volta la sedia a rotelle, o si parli di inclusione sul posto di lavoro, di DE&I, o ancora, di socializzazione tra persone disabili e non. Eppure, verrebbe da domandarsi se queste siano informazioni determinanti al fine di descrivere la scena raffigurata in figura. Cosa succederebbe se si cambiasse prospettiva?



Figura 2

La scena è forse cambiata? No, si tratta sempre delle stesse due persone sedute alla stessa scrivania. Quello che cambia è che non è più dato vedere dove siano sedute. Sapere se i due individui sono seduti su una sedia, una carrozzina, una poltrona o uno sgabello forse non è così determinante al fine di descrivere la scena dopotutto. Il più alto livello d'inclusività si raggiunge quando non si sente la necessità di descrivere una persona sulla base della sua disabilità (Melio, 2022). È, tuttavia, necessario essere in grado di rivolgersi in maniera rispettosa e inclusiva quando la circostanza lo richiede. Quali sono dunque i modi migliori per parlare di disabilità? Esistono due principali approcci linguistici da adottare nei confronti della disabilità:

- Person-First Language (PFL)
- Identity-First Language (IFL)

L'intento dell'approccio PFL è, come suggerisce il nome, quello di dare valore all'individuo per la persona che è, e non per la sua condizione. Per fare ciò ci si riferisce alla disabilità come a una qualsiasi altra caratteristica, al pari dell'essere biondi, alti o simpatici, con formule come *persone con autismo*, diverse da altre come *persone autistiche* proprie dell'approccio IFL. Questa seconda tipologia di linguaggio viene adottata per sottolineare che la disabilità è parte integrante della persona, della sua identità, e contribuisce a definirne la personalità, soprattutto in società abiliste (Malafarina, et al., 2024).

Dunque, quale dei due approcci può risultare più inclusivo? Ad oggi, si ritiene preferibile l'approccio PFL. Ad ogni modo, non è detto che sia sempre quello migliore da usare, dipende dalle preferenze della persona con cui o di cui si parla; pertanto, le si può chiedere quale espressione preferisca o si può ascoltare quale usa per riferirsi a sé. Nel dubbio è consigliabile mettere al primo posto la persona e non la sua disabilità, a meno che la persona stessa non esprima la sua preferenza verso un approccio IFL rivendicando la sua condizione (The Disability Union, 2020). Quello che è importante è evitare termini come impedito/a, handicappato/a, ritardato/a, menomato/a, nonché l'uso sostantivato dell'aggettivo disabile.

Soprattutto in riferimento alle disabilità sensoriali, si sentono spesso espressioni come *non udente*. Dato che una disabilità è una caratteristica come un'altra, e che

non si definisce un ragazzo alto *non basso*, allo stesso tempo non c'è motivo di riferirsi a chi non vede come *non vedente* quando esiste un termine apposito, cieco, o meglio ancora, persona cieca. Queste espressioni, e altre come *diversamente abile*, vengono ingenuamente usate da chi crede di esprimersi in maniera rispettosa. Eppure, quando un amico si riferisce scherzando a un altro come *diversamente bello* o *diversamente intelligente*, è improbabile che questo ne sia felice, perché è chiaro che siano solo modi ironici per nascondere espressioni offensive come brutto o stupido (Acanfora, 2021).

Le parole sono importanti e acquisiscono ancora più significato se accompagnate da azioni coerenti. Per questo motivo il rispetto deve essere alla base del proprio linguaggio così come del proprio comportamento. Tra i comportamenti poco inclusivi da evitare vi è trattare una persona con disabilità come se fosse un infante e rivolgersi a chi è con lei anziché rivolgersi direttamente perché si assume che la sua disabilità non le permetta di essere autonoma. Tra i comportamenti abilisti rientrano anche micro-aggressioni come domande invadenti riguardo la situazione medica di una persona con disabilità e insulti come *sei bipolare* o anche *siete un branco di psicopatiche* o un classico, *rivolgiti a uno bravo*. Un'ulteriore accortezza sarebbe quella di evitare di usare espressioni che comparino la disabilità a una malattia in quanto, come si è detto, la disabilità, a differenza della malattia, dipende dalla capacità dell'ambiente di andare incontro alle esigenze di ogni persona. Sarebbe quindi meglio dire *un ragazzo con la sindrome di Down* piuttosto che *un ragazzo affetto dalla sindrome di Down*. Inoltre, risulta ancora meno inclusivo rivolgersi a un individuo come *il o la Down*, poiché una diagnosi non definisce una persona (Centomo & Lucchini, 2023).

Non è diffusa l'abitudine di credere che le disabilità siano un prodotto sociale; tuttavia, non ci sono ragioni per cui una persona che porta gli occhiali perché ipermetrope dovrebbe essere considerata diversamente da una persona sorda. È la società a rendere accessibili la maggior parte degli ambienti a certi individui più che ad altri, e sono comportamenti e parole abiliste a rendere più difficili le vite di alcune persone. Si tratta di una questione di mentalità, oltre che di rispetto. Frasi pietistiche come *Oh, poverino, è costretto su una sedia a rotelle* sono lo specchio

di una mentalità abilista secondo la quale chiunque si discosti dallo stereotipo di normalità debba essere infelice. Dimostrano che si vede la sedia a rotelle come una costrizione e non un mezzo che libera chi vi ci siede dell'impossibilità di camminare.

Nel 2002 la Commissione Europea definì la disabilità come “l'insieme di condizioni potenzialmente restrittive derivanti da un fallimento della società nel soddisfare i bisogni delle persone e nel consentire loro di mettere a frutto le proprie capacità” (Commissione Europea, 2002).

2.2 ...nella lotta al sessismo

Il Consiglio d'Europa afferma che

Per sessismo si intende qualsiasi espressione (atto, parola, immagine, gesto) basata sull'idea che alcune persone, principalmente donne, vengono considerate inferiori sulla base del loro sesso (Consiglio d'Europa, 2020).

È una delle forme di discriminazione più diffuse e note poiché rivolta principalmente alle donne che compongono circa la metà della popolazione mondiale (European Parliament, 2021). Nonostante sia opinione comune che il sessismo riguardi solamente le donne, in realtà coinvolge anche gli uomini sebbene in percentuale nettamente minore. Infatti, capita che gli uomini subiscano discriminazioni sulla base del loro genere: solitamente questo avviene quando non sottostanno a stereotipi di genere imposti dalla società.

Sono molti gli aspetti della vita quotidiana in cui sono presenti ingiustizie e pregiudizi basati sul sesso delle persone, per esempio, si sente ogni giorno parlare di discriminazioni sul posto di lavoro. Non si sente parlare altrettanto frequentemente, però, della presenza di discriminazioni sessiste nella lingua italiana. Eppure, come Alma Sabatini sottolineò nel 1987, sono più che presenti (Sabatini, 1987).

Di seguito, ci si riferirà alle discriminazioni sessiste o di genere principalmente in riferimento a quelle rivolte alle donne. Questo, non perché non si riconosca l'esistenza di discriminazioni anche nei confronti degli uomini, ma perché si affronterà il tema della loro presenza all'interno della lingua. E, poiché queste dipendono dalla mentalità e dalla cultura di chi la parla, le discriminazioni nei confronti degli uomini nella lingua italiana non risultano così diffuse come quelle verso le donne o delle persone non binarie.

2.2.1 Sesso e genere

Sesso e genere non sono la stessa cosa, benché vengano spesso confusi. Il primo, detto anche sesso biologico, è assegnato alla nascita e dipende dai cromosomi sessuali. Più nello specifico, le persone possono essere di sesso maschile nel caso in cui presentino cromosomi sessuali di tipo XY, oppure di sesso femminile se i cromosomi sono XX (Società Italiana di Psicoterapia per lo Studio delle Identità Sessuali, 2017). Da questo fattore dipendono gli organi genitali interni ed esterni e gli ormoni prodotti, che influenzano le caratteristiche corporee tramite le quali è possibile riconoscere visivamente il sesso biologico di una persona. Esistono, tuttavia, persone che hanno cromosomi, ormoni e/o organi sessuali sia femminili sia maschili, che quindi non rientrano nella classificazione binaria di sesso (Palazzani, 2011). Queste persone sono dette intersessuali o *intersex* e, nonostante non se ne senta parlare spesso, non sono in numero così ridotto come si potrebbe credere. Secondo una stima dell'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani sarebbero circa l'1,7% della popolazione mondiale (Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023).

A differenza del sesso, il genere non è innato e fisso, ma si sviluppa sulla base di fattori psicologici e culturali. Il genere fa riferimento all'insieme di pratiche sociali che ciascuna cultura attribuisce a uomini e donne. Diversamente del sesso, dove le differenze tra maschi e femmine sono assegnate dalla natura, per il genere le differenze tra uomo e donna sono stabilite dalla società (Ruspini, 2023).

Il termine *genere* comprende al suo interno altri due concetti: il concetto di identità di genere e il concetto di espressione di genere.

- L'identità di genere si riferisce all'esperienza interiore di una persona, ovvero come un individuo si sente (sentirsi uomo o sentirsi donna o sentirsi qualcos'altro).
- L'espressione di genere si riferisce al modo in cui una persona si comporta al fine di comunicare il proprio genere all'interno della propria cultura di appartenenza (abbigliamento, modo di apparire, modelli di comunicazione e interessi) (Crapanzano, et al., 2021).

Si definiscono *cis* le persone il cui sesso assegnato alla nascita corrisponde al genere in cui si identificano, chi nasce con caratteristiche sessuali femminili e si identifica in una donna, è una donna cis. Sono, invece, *trans* le persone nelle quali viene a mancare questa corrispondenza, chi nasce con caratteristiche sessuali maschili e si identifica in una donna, è una donna trans. Si noti quindi che ci si riferisce a una persona trans come donna o uomo trans non in base al suo sesso biologico, ma alla sua identità di genere (Crapanzano, et al., 2021). Inoltre, non tutte persone si sentono rispecchiate dal binarismo di genere secondo cui gli individui dovrebbero ricadere necessariamente nelle caselle *uomo* o *donna*. Si chiamano non binarie, le persone che non si identificano completamente in nessuna delle due caselle, o che, più in generale, non si sentono rappresentate dal sistema binario di classificazione dei generi.

2.2.2 Cosa dice la grammatica

Oltre a questioni come maschile sovraesteso, ai femminili dei sostantivi di professioni e all'assenza di un genere neutro, che verranno esposte di seguito, ci sono anche altri argomenti che fanno dibattere riguardo a come adoperare un linguaggio inclusivo che contrasti il sessismo presente nella lingua italiana.

Tra questi vi sono le *dissimmetrie linguistiche* ovvero delle disparità tra uomini e donne nel linguaggio. Per esempio, è meglio riferirsi a una donna con il suo titolo

professionale piuttosto che come *signora*, soprattutto se nello stesso contesto si usa la professione di un uomo per rivolgersi a lui e non *signor*. Si immagini di dover parlare della professoressa Bianchi e del professor Rossi, se si dovesse parlare di loro molto probabilmente si direbbe *Rossi afferma che [...] e la Bianchi conferma le sue teorie con studi pratici*. Perché? Perché viene usato l'articolo solo per la donna? (Sabatini, 1986).

2.2.2.1 Sul maschile sovraesteso

L'italiano non ha il neutro, il che non rende facile esprimersi in maniera inclusiva. Si pensi a quando bisogna descrivere situazioni in cui sono coinvolte più persone, come ci si riferisce al loro insieme? La grammatica ha finora indicato che in caso di un gruppo composto sia da uomini sia da donne, si usi il maschile neutro o sovraesteso, che comprende quindi anche le donne. Può l'utilizzo di questa forma di maschile definirsi a tutti gli effetti *neutro*? Forse no. Con la frase *gli alunni sono indisciplinati* ci si riferisce a un gruppo composto esclusivamente da maschi o si sta usando una forma di maschile sovraesteso che sottintende la presenza nel gruppo anche di alunne?

Nonostante questa sia una regola che viene ancora insegnata alla scuola elementare, scegliere di esprimersi evitandone l'utilizzo rappresenta una forma di rispetto facilmente attuabile. Con ciò non si vuole intendere che il maschile sovraesteso sia una regola grammaticale *sbagliata* ma solamente sottolinearne la mancanza di inclusività, e quindi la possibilità di interpretarla in modo diverso.

Come si può essere più inclusivi? A volte la soluzione più semplice è quella più efficace. Perché dire *buongiorno a tutti* quando si può dire semplicemente *buongiorno*? Se in alcuni frangenti non si possono togliere delle parole, forse si possono aggiungere oppure cambiare. Prendendo come esempio la frase *gli studenti devono rispettare il codice di abbigliamento*, si può presumere che questa regola non valga solo per i maschi, in questo caso si può dire *gli studenti e le studentesse devono [...]*, aggiungere quindi delle parole per esplicitare che

l'espressione include anche le ragazze. Qualora questa soluzione dovesse risultare troppo lunga o pesante, si può sempre ricorrere a una perifrasi, *il corpo studentesco deve [...]*. Inoltre, è interessante sottolineare che *studente* è il participio passato del verbo *studiare*, di conseguenza vale per il maschile quanto per il femminile. Sarebbe dunque corretto anche dire *gli e le studenti devono [...]* (Di Michele, et al., 2022).

2.2.2.2 Sul femminile delle professioni

Una delle questioni più dibattute quando si parla di linguaggio inclusivo riguarda il modo di declinare al femminile le professioni. Il problema non si pone per termini come maestra o infermiera, ma per avvocatessa e ministra sì. Perché? La causa è da ricercarsi nella storia dei mestieri: per mestieri storicamente ricoperti da donne il femminile esiste ed è conosciuto, mentre per ruoli solitamente assegnati a uomini, ma ora ricoperti anche da donne, i termini femminili sono meno affermati. Capita di riferirsi a una donna come *l'avvocatessa* o direttamente *l'avvocato*, nonostante la grammatica italiana sia molto chiara su come si declinano parole con questa desinenza e con le altre (Università Cattolica del Sacro Cuore, 2024).

- I maschili che terminano in -o si declinano al femminile in -a:

impiegato-impiegata

segretario-segretaria

sindaco-sindaca

ministro-ministra

avvocato-avvocata

- I maschili che terminano in -iere si declinano al femminile in -iera:

cameriere-cameriera

consigliere-consigliera

pioniere-pioniera

- I maschili che terminano in *-sore* si declinano al femminile in *-sora*:

assessore-assessora

revisore-revisora

supervisore-supervisora

- I maschili che terminano in *-tore* si declinano al femminile in *-trice*:

ambasciatore-ambasciatrice

direttore-direttrice

pittore-pittrice

Per quanto riguarda le parole di origine greca, con desinenza *-ista* e *-iatra*, queste restano invariati tra femminile e maschile, nonostante forme come poeta o profeta esistano, coerentemente con questa regola grammaticale, sono ormai in uso comune poetessa o profetessa. Le opinioni riguardo quale delle due forme sia meglio usare verranno espone nel prossimo paragrafo.

- I maschili che terminano in *-ista* restano al femminile in *-ista*:

il/la linguista

il/la borsista

il/la giurista

- I maschili che terminano in *-iatra* restano al femminile in *-iatra*:

il/la odontoiatra

il/la pediatra

il/la psichiatra

2.2.2.3 Sul suffisso -essa

Riguardo parole come *dottoressa* e *professoressa* le opinioni degli esperti e delle esperte si dividono, c'è chi ritiene che *-essa* sia un suffisso come un altro, al pari di *-trice*, e c'è chi lo ritiene sminuente.

Vi è chi ritiene che l'origine del suffisso *-essa* risieda in intenti dispregiativi e ironici di sottolineare l'inadeguatezza delle donne nel ricoprire determinati ruoli o svolgere date professioni. Sono innumerevoli gli esempi di professioni tipicamente e storicamente svolte da uomini il cui corrispettivo femminile termina in *-essa* proprio per sottolinearne l'atipicità, l'eccezione. Nonostante a oggi tali lavori vengano comunemente e frequentemente svolti anche da donne, il suffisso è rimasto e secondo l'opinione di alcune persone sarebbe più inclusivo e dunque preferibile usare forme che non lo prevedono, come *avvocata* al posto di *avvocatessa* (Sabatini, 1987). Altre persone in questo suffisso ritrovano un'origine nobile in quanto usato per rivolgersi alle mogli di uomini che ricoprivano cariche importanti, per esempio *principessa* e *duchessa*. Chi è di questa opinione non ritiene discriminatorie le parole che terminano in *-essa* e di conseguenza non ritiene necessario sostituirle per ricercare maggiore inclusività (Mainardi, 2021). Le opinioni meno radicali sono caratterizzate da una maggiore tolleranza nei confronti di termini ormai affermati. Le teorie in questione sostengono che anche qualora l'origine di parole con questo suffisso fosse stata caratterizzata da una connotazione dispregiativa, tale negatività non avrebbe sede nel suffisso steso. Quindi non sono da ritenere irrispettose parole come *dottoressa* dato che non vi è disprezzo, a oggi, nel pronunciarle (Serianni, 2016). Vera Gheno espone così la sua posizione moderata sulla questione:

non conviene, invece, andare a toccare i femminili in *-essa* gi stabilmente presenti nella nostra lingua [...] oggi siamo più elastici e, soprattutto, meno interventisti rispetto a ciò che già è 'a sistema' (Gheno, 2020).

In conclusione, si può proporre di adottare le forme con il suffisso *-essa* per quei termini già diffusi e radicati nella lingua italiana, e di usare forme senza il suffisso

per altre parole meno frequentemente utilizzate. Per esempio, si può preferire *la vigile* a *la vigilessa*.

2.2.3 Una questione socioculturale

A volte termini che non presentano dissimmetrie a livello linguistico, le presentano però a livello socioculturale. Nell'immaginario collettivo alcune parole vengono associate a immagini diverse se declinate al maschile o al femminile. E non si tratta di termini come *il tasso* e *la tassa* dove tra il femminile e il maschile vi è una differenza di significato, ma di parole come *la segretaria* e *il segretario* a cui si associano immagini differenti nonostante abbiano il medesimo significato. Pensando a *segretaria* s'immagina una donna seduta alla scrivania che risponde al telefono e organizza la giornata e gli impegni di un'altra persona, mentre la parola *segretario* viene più frequentemente associata all'immagine di un uomo con un incarico di rilievo, un segretario di stato, per esempio, o di un partito politico. Lo stesso avviene per altri termini, a *cuoco* e *cuoca* vengono spesso associate immagini dissimmetriche. È probabile che la parola *cuoco* abbia innescato nella mente di chi l'ha letta immagini simili alle seguenti (Mainardi, 2021).



Figura 3

Un uomo che lavora in una cucina professionale con la giacca e il cappello da chef, un uomo sicuro di sé che sa come muoversi in cucina e maneggiare un coltello. Allo stesso tempo il termine *cuoca* può aver fatto pensare a donne simili a quelle mostrate di seguito.



Figura 4

Donne nelle proprie cucine di casa vestite con abiti normali, magari un grembiule, che cucinano buonissimi piatti casalinghi. Ma perché non vengono in mente donne come loro?



Figura 5

Donne che lavorano in una cucina professionale con la giacca e il cappello da chef, donne sicure di sé che sanno come muoversi in cucina e maneggiare un coltello.

2.2.4 Il non binarismo di genere

Come si è detto, si definiscono non-binarie le persone che non si sentono rispecchiate dal binarismo di genere.

Come ci si può riferire a una persona non binaria se l'italiano ha solamente due generi grammaticali? Questa è una domanda che ci si pone di frequente quando si tratta di linguaggio inclusivo e alla quale ancora non si può fornire una risposta solida e univoca.

Sono state proposte varie soluzioni, come mettere un asterisco o una *y* alla fine delle parole per renderle neutre, *Charlie è simpatic** oppure *Charlie è simpaticy*. È stata proposta anche la *u*, inquanto questa è l'unica vocale non associata a un genere. Per quanto questi suggerimenti potessero funzionare a livello di lingua scritta, non trovavano però un riscontro molto pratico nella lingua orale. Senza contare il fatto che alternative come l'asterisco diventerebbero elitarie, e di conseguenza discriminatorie, poiché i *reader*, ovvero i software di lettura vocale per persone cieche o ipovedenti, avrebbero problemi a leggere parole contenenti questo simbolo.

In altre lingue però la questione non crea tanti problemi. Questo è dovuto al fatto che ci sono lingue, come il tedesco, che presentano tre generi grammaticali, maschile, femminile e neutro, altre, come l'inglese, in cui i sostantivi riferiti a persone sono principalmente neutri, e altre ancora, tra cui il finlandese, prive di genere (Parlamento europeo, 2018).

2.2.4.1 Schwa o non schwa?

Il metodo per riferirsi alle persone non binarie più diffuso, usato soprattutto all'interno della comunità LGBTQIA+, ma anche tra i linguisti e le linguiste, è lo schwa, definito da Vera Gheno così in un'intervista:

Lo schwa è un simbolo di un alfabeto particolare, che i linguisti usano per assegnare un simbolino per ogni suono esistente nelle lingue del mondo. Si chiama IPA (International Phonetic Alphabet [...]). Ogni parola ha la sua trascrizione fonetica, così da capire come si pronuncia. In particolare, lo schwa indica la vocale media per eccellenza. Cioè, se tu per formare le altre vocali devi muovere la bocca, per fare lo schwa la bocca è a riposo (Gheno, 2021).

Questa proposta sembrerebbe risolvere la questione della lingua neutra necessaria per rivolgersi a persone non binarie. Si scrive con il simbolo ə e va a sostituire l'ultima vocale in modo da rendere neutra la parola, *Charlie è simpaticə*, e si usa allo stesso modo anche al plurale, dicendo *loro due sono proprio spiritosə*.

Eppure, non è un'opinione condivisa da tutte le persone che si occupano di linguistica. Uno dei maggiori oppositori è il giornalista e scrittore Andrea De Benedetti, che sostiene che introdurre il genere neutro sia un passo indietro (verso il latino) e non avanti e che complichino ulteriormente la situazione. Egli definisce la proposta come un apparente tentativo di includere una porzione limitata della popolazione italiana (le persone non binarie) escludendone un'altra, più consistente, ovvero gli stranieri (circa il 10% della popolazione italiana) che vivono in Italia e che presentano come maggiore difficoltà nell'imparare la lingua l'acquisizione del genere grammaticale (De Benedetti, 2022). De Benedetti sostiene che l'adozione dello schwa possa funzionare a livello scritto ma presenti ancora delle difficoltà a livello orale, questo è innegabile perché solitamente chi parla italiano non lo usa, ma non si deve pensare che sia un fonema completamente nuovo per loro (De Benedetti, 2022). Questo suono è presente in alcuni dialetti italiani, tra cui il piemontese e il napoletano, il che lascia pensare che dopotutto possa non essere poi così difficile da introdurre nell'italiano parlato. Un esempio di ə come suono nei dialetti è [rə'f:uekə] che significa *il fuoco* in napoletano (Loporcaro, 2009).

Lo schwa rappresenta un salto in avanti o indietro? Questa resta una questione di punti di vista, secondo alcune persone si tratta di una moda secondo altre di un tentativo di rispecchiare con la lingua l'evolversi della società. Solo il tempo potrà fornire risposte a questi quesiti.

2.3 Nella lotta all'ageismo

Derivata dal termine inglese *age*, età, la parola *ageismo* “si riferisce agli stereotipi (come pensiamo), ai pregiudizi (cosa proviamo) e alla discriminazione (come ci

comportiamo) nei confronti degli altri o di noi stessi a partire dall'età." (OMS, 2024). Secondo Robert Neil Butler, colui che alla fine degli anni '60 coniò il termine, l'ageismo nel corso dei prossimi anni potrebbe diventare una questione importante e riconosciuta quanto il razzismo (Butler, 1969).

La parola *ageismo* fu usata per la prima volta appunto nel 1969, quindi è un termine giovane, ma non per questo meno rilevante. Si riferisce a un fenomeno tutt'altro che giovane. Infatti, nonostante prima di questa data non esistesse un termine per riferirsi all'insieme di questi pregiudizi, gli stereotipi sull'età esistevano; l'introduzione della parola ageismo ha contribuito a rendere più riconoscibile e identificabile un fenomeno estremamente diffuso e radicalizzato (Pantanella, 2020).

L'ageismo è una forma di discriminazione, paradossalmente, molto *inclusiva*. Coinvolge ogni persona. Tutte le persone sono state giovani e tutte le persone invecchiano, chi più di altri.

2.3.1 Espressioni e comportamenti ageisti

I due tipi di stereotipi più diffusi tra quelli ageisti sono quelli *descrittivi* e *prescrittivi*.

Gli stereotipi descrittivi rappresentano le idee delle persone su come siano alcuni individui, accumulandoli per gruppi di età. Questi possono essere positivi, per esempio quando si pensa ad una ragazza giovane e si immagina che sia piena di energie, oppure possono essere negativi, per esempio un ragazzo giovane considerato pigro o svogliato. A volte ci sono stereotipi descrittivi che sono un misto di quelli positivi e negativi, è ricorrente credere che le persone anziane siano più deboli o meno attraenti, ma allo stesso tempo più sagge (Montepare, et al., 2014). Gli stereotipi prescrittivi, invece, riguardano il modo in cui le persone ritengono che determinati gruppi d'età debbano o non debbano comportarsi (North, 2013).

Per evitare di rivolgersi con espressioni ageiste si possono evitare espressioni come *in ufficio abbiamo bisogno di più giovani* e provare piuttosto a esplicitare le caratteristiche associate ai giovani che si ricercano. Dire *in ufficio abbiamo*

bisogno di talenti dinamici e creativi risulta sicuramente più inclusivo: non si sta escludendo nessuno dalla ricerca sulla base dell'età, ma si seleziona il personale in funzione delle capacità; anche una persona adulta o anziana potrebbe infatti essere dinamica e creativa. Un altro modo per cercare di essere più inclusivi è dire l'età anche approssimativa di una persona quando si sa, rispetto a definirla giovane o vecchia. L'età è un dato di fatto, mentre che una persona sia giovane o vecchia può essere una questione di punti di vista. Allo stesso modo risulta più inclusivo parlare di anni di nascita piuttosto che di Boomers, Millennials e Generazione Z (Università Cattolica del Sacro Cuore, 2024).

Sono tanti gli stereotipi legati all'età: che le persone anziane perdano lucidità o che i giovani non abbiano voglia di lavorare e impegnarsi, o ancora, che l'opinione di una persona giovane che parla con una più adulta non sia da prendere in considerazione perché manca di esperienza. Queste convinzioni si riflettono sul modo in cui le persone interagiscono tra loro, ma anche su come vedono sé stesse. Per esempio, in relazione al pregiudizio appena citato circa le persone anziane, capita che chi interagisce con loro tenda a infantilizzarle rivolgendosi loro come farebbero con bambini e bambine.

E quali sono i principali stereotipi legati all'età?

Non si può essere stanchi a 25 anni!

Innanzitutto, si può. È fisiologico per gli esseri umani stancarsi dopo pesanti sforzi o lunghe giornate lavorative, indipendentemente dall'età; quello che cambia può essere al massimo il modo di dimostrarlo. Questa frase, oltre che ageista perché assume che ogni persona giovane debba avere le forze di essere sempre energica, può rivelarsi anche abilista in quanto a chi la pronuncia non è dato sempre sapere se la persona a cui si rivolge abbia o meno una forma di disabilità invisibile che la porta a stancarsi facilmente.

Nonostante la sua età, ha ancora voglia di mettersi in tiro.

Fraasi come questa alludono al fatto che una persona, solo perché anziana, non debba aver voglia o piacere di vestirsi in maniera elegante. Certe affermazioni dimostrano la mentalità ageista di chi le pronuncia secondo cui una persona

anziana sia necessariamente sola, poco in forze, senza impegni e di conseguenza non abbia motivo di volersi preparare per uscire.

Ma dai! Non dimostri per niente la tua età!

In un mondo che già stenta a riconoscere e ascoltare le opinioni dei giovani, dimostrare meno anni di quelli che si hanno non sembra sempre una cosa poi così positiva. Questa frase non viene rivolta solo a chi è molto giovane. Ma anche in questo caso, dovrebbe essere preso come un complimento? Invecchiare è nella natura umana, è la società abilista a far credere alle persone che invecchiare sia una cosa negativa e che di conseguenza, sembrare giovani sia positivo.

Sei giovane, ne hai di strada da fare...

Chi pronuncia queste parole intende sottolineare la mancanza di esperienza del suo interlocutore. Eppure, questa strada da qualche parte deve pur cominciare, ed entusiasmo, curiosità e voglia di mettersi alla prova potrebbero essere dei preziosi compagni di viaggio.

Da una parte, questi stereotipi fanno male alla società. Pregiudizi reiterati nei confronti di un gruppo di persone portano quelle persone ad allinearsi con gli stereotipi che le riguardano. D'altra parte, le stesse idee e pregiudizi ageisti portano chi li pensa e diffonde a crederci ancora di più, e a interiorizzare pregiudizi ageisti dannosi.

3 DE&I: il linguaggio inclusivo in azienda

All'inizio di questo elaborato è stata posta una domanda: la lingua influenza la cultura? E, più nello specifico, adottare un linguaggio rispettoso porta a mentalità e azioni rispettose? Dopo aver illustrato alcune attenzioni da tenere presenti se si sceglie di comunicare in maniera inclusiva, è ora importante soffermarsi sulle conseguenze concrete delle parole sulle azioni.

In ambito aziendale si chiama Diversity, Equity & Inclusion (DE&I) il “processo strategico di ottimizzazione del potenziale e del talento di tutte le persone nell'organizzazione per creare un ambiente inclusivo e, allo stesso tempo, contribuire al raggiungimento degli obiettivi organizzativi” (Ravazzani, et al., 2023). Secondo una ricerca svolta dal Center for Employee Relations and Communications dell'Università IULM, la DE&I, a pari merito con l'employee engagement, risulta essere il tema di comunicazione interna più rilevante per le aziende italiane nel 2024 (Mazzei, 2024).

Le informazioni presenti nelle pagine successive derivano dall'unione di ricerca primaria e secondaria e offrono una panoramica delle iniziative di DE&I di tre aziende. Più nello specifico, per ciascuna azienda si analizzano alcune pratiche, azioni e attenzioni riguardo a una specifica forma di discriminazione tra quelle esposte in precedenza. In particolare, vengono esaminate le azioni di Fastweb in relazione all'inclusione delle persone con disabilità, quelle di Mediobanca riguardanti la parità di genere e, infine, gli sforzi di PwC per contrastare gli stereotipi legati all'età e promuovere una comunicazione intergenerazionale efficace. Ad ogni modo, è importante sottolineare che quando si parla di Diversity, Equity & Inclusion, l'abilismo, il sessismo e l'ageismo non sono aree di interesse completamente scollegate. Una singola persona potrebbe essere caratterizzata da più di un aspetto che potrebbe portarla a essere discriminata. Di conseguenza, anche le iniziative di DE&I non sono sempre rivolte esclusivamente a un unico gruppo di persone, ma spesso si riferiscono in generale alle diversità.

3.1 Fastweb

Fondata nel 1999, Fastweb è un'azienda italiana di telecomunicazioni che, ad oggi, conta circa 3200 dipendenti (Fastweb, 2023) (Fastweb, 2024). Nel 2021 è iniziato il percorso dell'azienda verso l'inclusione. Nonostante questo sia un interesse relativamente recente per Fastweb, i risultati e i riconoscimenti ottenuti in merito non sono pochi.

- Nel 2024 l'azienda ha riconfermato un riconoscimento già ottenuto nel 2022, risultando tra le 10 aziende italiane più inclusive secondo il Diversity Brand Index.
- Un ulteriore merito sarà riconosciuto a Fastweb nell'ottobre del 2024, quando il Corriere della Sera e il Financial Times nomineranno l'azienda tra gli Europe's Diversity Leader 2025 sulla base di un'indagine di Statista.
- È utile considerare anche un KPI significativo, l'Inclusion Impact Index di Valore D (un'associazione di imprese che si dedica alla DE&I), che è passato da 36,8 nel 2021 a 73,2 nel 2024, un valore al di sopra della media nazionale.

Quando 3 anni fa Fastweb ha cominciato a occuparsi di DE&I, le attenzioni erano principalmente concentrate sul tema della parità di genere. Con il tempo, l'azienda ha ampliato l'area di interesse verso il linguaggio inclusivo e, successivamente, verso altre forme di discriminazione, tra cui quelle basate sulle disabilità. Tra le numerose iniziative di DE&I intraprese da Fastweb in questi anni rientrano attività di divulgazione esterna e di formazione interna. *Le parole dell'inclusione* è un corso sul linguaggio inclusivo disponibile online sul sito di Fastweb Digital Academy. Chi ne usufruisce ha la possibilità di imparare, tramite quattro videolezioni, il significato e le conseguenze di scegliere di adottare un linguaggio inclusivo (Fastweb Digital Academy, 2024).

Inoltre, a maggio del 2022 è stato inaugurato STEP FuturAbility District, uno spazio polifunzionale all'interno della sede di Fastweb a Milano, che si pone come tramite tra la società e il futuro, una sorta di museo del futuro. Questo luogo ha l'obiettivo di preparare chi lo visita a comprendere come verrà utilizzata la tecnologia negli anni a venire, ad esempio insegnando come usare gli strumenti digitali in modo etico. Lo spazio include un percorso interattivo rivolto a persone di ogni età, sale per eventi e attività didattiche.

Fastweb organizza anche workshop di formazione e informazione rivolti alle persone che lavorano nei vari dipartimenti dell'azienda. Per esempio, è stato organizzato un workshop per il personale HR sul tema delle disabilità, sia da un punto di vista linguistico che sociale, culturale e comportamentale.

3.1.1 Parole senza barriere

Nel 2023, Fastweb ha preso parte alla 4weeks4inclusion, un evento all'insegna dell'inclusione e della diversità nel mondo del lavoro a cui prendono parte ogni anno più di 400 partner. Per l'occasione, Fastweb ha organizzato un game show chiamato *Parole senza barriere*, insieme a esperti di DE&I come Antonio Giuseppe Malafarina, poeta, giornalista e persona con disabilità. Due squadre composte da dipendenti di Fastweb hanno partecipato al gioco a quiz dove ogni domanda riguardava tematiche diverse della DE&I. Ai membri delle squadre è stato chiesto di confrontarsi e collaborare per guadagnare, rispondendo correttamente alle domande, più punti possibili.

Tra le domande che hanno messo più a dura prova il personale coinvolto nel gioco le seguenti hanno suscitato particolare difficoltà (le risposte corrette sono riportate dopo l'ultima domanda):

1. Quale delle due definizioni è più inclusiva?
 - A) Persona autistica
 - B) Persona con autismo

2. Quale frase è più inclusiva in relazione alla seguente immagine (Fig.6)?

A) Linguaggio mimico dei segni

B) Lingua dei segni

C) Linguaggio dei segni



Figura 6

3. Quale delle due definizioni è più inclusiva?

A) Persona sorda

B) Persona non udente

4. Quale frase è più inclusiva in relazione alla seguente immagine (Fig.7)?

A) Questa persona lavora ed è disabile

B) Questa persona lavora nonostante la disabilità

C) Questa persona lavora e ha una disabilità



Figura 7

5. Quale delle due definizioni è più inclusiva?

- A) Persona con malattie mentali
- B) Persona neurodivergente

6. Quale frase è più inclusiva in relazione alla seguente immagine (Fig.8)?

- A) Protesi
- B) Arto robotico
- C) Braccio artificiale



Figura 8

Risposte corrette ai quiz precedenti (1B, 2B, 3A, 4C, 5B, 6A)

Il format del gioco non solo crea un maggior livello di partecipazione attiva e coinvolgimento, ma comunica anche che sbagliare è umano, normale, serve per imparare. Inoltre, il gioco si pone come strumento educativo, non solo perché in questo caso il quiz era mirato a informare, ma anche perché tramite l'adesione alle regole si impara il rispetto, e questo vale per ogni forma di gioco.

3.1.2 I luoghi dell'inclusione

Per rendere i propri ambienti il più inclusivi possibile, Fastweb ha intrapreso iniziative per rendere accessibili i propri spazi. E non ci si riferisce esclusivamente a luoghi fisici, ma anche digitali. Il sito internet di Fastweb permette di accedere, tramite un'icona posizionata nell'angolo sinistro dello schermo, a un menu che consente di modificare delle funzioni di fruizione del sito per adattarlo alle proprie esigenze. È possibile, tra le svariate opzioni, rendere il sito a prova di convulsioni (reazione che potrebbe verificarsi in soggetti con epilessia fotosensibile esposti a luci stroboscopiche), migliorare la visibilità, eliminare elementi superflui che potrebbero rappresentare una distrazione per persone con ADHD (disturbo da

deficit di attenzione/iperattività), scegliere la grandezza dei caratteri e lo spazio tra le lettere. Per quanto riguarda i luoghi fisici, in ogni punto vendita Fastweb sono presenti rampe per permettere a chiunque di accedere al negozio; inoltre, viene fornita una descrizione di accesso al negozio, ovvero un elenco di eventuali barriere architettoniche e soluzioni per aggirarle (accessibility path).

Il principio alla base di queste iniziative è lo *universal design*, noto anche come *design for all*, che prevede che qualunque prodotto o servizio venga pensato debba essere progettato in modo da essere accessibile al maggior numero di persone eterogenee possibile, non solo a persone con disabilità, ma anche, per esempio, a persone che non parlano la lingua locale. La collaborazione di Giulio Ceppi è stata fondamentale per Fastweb per rendere i propri spazi conformi a quanto previsto dal *design for all*. Tutti i punti vendita Fastweb sono stati mappati per rilevare gli aspetti non coerenti con lo *universal design*. Ripensare i propri spazi per renderli più accessibili e inclusivi non solo dimostra l'impegno di Fastweb verso tutti i suoi stakeholder, ma rafforza il principio già espresso: è l'ambiente che deve adattarsi alle esigenze di ogni individuo, non le persone a dover superare ostacoli per interagirvi.

Su questo tema, Fastweb, negli ultimi anni, ha sponsorizzato una mostra e organizzato un workshop (a cui ha partecipato anche Antonio Giuseppe Malafarina) in STEP. Inoltre, ha condiviso con tutto il personale marketing e l'intera area di relazione con il pubblico una bozza dell'Universal Design Manifesto, una bussola con dieci aspetti chiave da includere in ogni nuovo servizio e prodotto.

3.1.3 Parlare di disabilità in azienda

Il basso tasso di turnover che vanta Fastweb comporta la probabilità che, tra le molte persone che hanno iniziato a lavorare in questa azienda anni fa e che ancora ci lavorano, nel corso del tempo alcune abbiano sviluppato una disabilità, ma non lo dicano. A volte, questo accade anche a persone con una disabilità, più

verosimilmente invisibile, sin dal momento del primo colloquio. Tali persone evitano di dirlo in ufficio per paura che l'ambiente intorno a loro possa non accogliere la loro disabilità. Questo mette in moto un circolo vizioso difficile da fermare, alimentato da bias e stereotipi. Le persone con una diversità, in questo caso una disabilità, non si espongono e, a volte, se ne vergognano addirittura. Ciò avviene perché non credono che le altre persone siano pronte ad accogliere e includere le diversità. Allo stesso tempo, però, nascondere certi aspetti di sé non aiuta queste persone a imparare ad approcciarsi alle disabilità e, in generale, a ogni tipo di diversità; anzi, rafforza in loro i bias che la società abilista ha trasmesso loro.

Il fatto che sia ancora così diffusa una cultura fortemente influenzata da bias abilisti rende inattuabili iniziative come quella dei girasoli di Hidden Disabilities, di cui si è parlato nel capitolo precedente. Come si è visto, però, Fastweb si sta mobilitando per promuovere una cultura che non stigmatizzi il fattore della disabilità, nella speranza che, in un futuro il più prossimo possibile, si possa interrompere il circolo vizioso che porta i membri del personale a vergognarsi della propria diversità.

3.1.4 Verso il cambiamento

Nonostante la presenza di resistenze, comuni, come si è detto, a ogni cambiamento, le iniziative di Fastweb sembrano dare i loro frutti anche all'interno dell'azienda. Sembrerebbe che l'adozione di un linguaggio inclusivo e la messa in atto di pratiche di DE&I stiano portando ai primi cambiamenti nel modo di pensare e di comportarsi del personale.

Per fornire un esempio concreto, il dipartimento marketing si è chiesto come si potessero rendere più inclusivi i prodotti e servizi offerti e promossi da Fastweb., possa evolvere in maniera più inclusiva. Hanno richiesto l'organizzazione di un workshop per capire cosa si potesse fare di diverso per le persone con disabilità. A questa attività hanno partecipato i membri del team, persone con disabilità, *caregiver* di persone con disabilità e esperti di DE&I. Questo perché il modo

migliore per conoscere le necessità specifiche di alcune persone è chiederle e, soprattutto, ascoltarle.

Quando si pensa a un nuovo prodotto o servizio, è importante tenere presente il target di riferimento in ogni fase dello sviluppo di tale prodotto, dall'ideazione e progettazione alla promozione e vendita. E, per quanto il target possa essere mirato e specifico, è fondamentale considerare le diversità che caratterizzano i potenziali clienti e quindi pensare, sviluppare, promuovere e vendere il prodotto affinché possa essere acquistato e utilizzato anche da persone con disabilità.

3.2 Mediobanca

Mediobanca, fondata nel 1946 a Milano, è una delle principali banche italiane, originariamente creata per sostenere il credito industriale. Attualmente, l'istituto opera in tre settori principali: Corporate & Investment Banking, Wealth Management e Consumer Banking (Mediobanca, 2023).

L'impegno di Mediobanca sui temi della Diversity Equity and Inclusion è iniziato nel 2016 quando è stata stretta una partnership con il Comitato Italiano Paralimpico. All'inizio il focus era prevalentemente sull'abilismo, ma le aree di interesse e le iniziative sono aumentate nel tempo arrivando a includere anche problemi di discriminazioni basati sull'etnia, sull'età e sul genere. Gli sforzi dimostrati negli ultimi anni hanno portato a riconoscimenti come la certificazione sulla Parità di Genere rilasciata da RINA (Mediobanca, 2023), l'inclusione nel Bloomberg Gender Equality Index (Mediobanca, 2023), e il riconoscimento tra i Best Employers 2024 assegnato da Statista in collaborazione con il Corriere della Sera (Mediobanca, 2023). L'impegno di Mediobanca nei confronti della Diversity Equity and Inclusion è rivolto sia un pubblico interno all'azienda con iniziative proprietarie, sia verso la comunità esterna con progetti ad hoc, alcuni dei quali verranno esposti in seguito. L'obiettivo è quello di informare, diffondere consapevolezza e sensibilizzare sui temi della DE&I con un focus particolare sul linguaggio inclusivo.

Per quanto riguarda lo stile di comunicazione, Mediobanca cerca di adottare un linguaggio neutro seppur evitando l'uso di simboli come * e ə, preferendo perifrasi. Tuttavia, non si è ancora raggiunta una completa pervasività del linguaggio neutro in ogni aspetto della comunicazione aziendale, infatti, il sito web e alcune comunicazioni ufficiali sono tuttora scritte con l'uso del maschile sovraesteso. Prendere provvedimenti in merito è però uno degli obiettivi che l'azienda si pone per il futuro, con la consapevolezza che per raggiungerlo potrebbe volerci tempo. Nei seguenti paragrafi si andranno a esporre alcune tra le svariate iniziative di DE&I portate avanti da Mediobanca. La maggior parte di queste tratta il tema del linguaggio inclusivo approfondendolo sotto diversi punti di vista la questione. Questo elaborato si concentrerà principalmente delle disparità di genere.

3.2.1 WORDS

WORDS è un progetto di Mediobanca volto a sottolineare l'importanza del linguaggio e il potere delle parole, da cui sono stati poi sviluppati sia un libro che un podcast. Il nome *WORDS* ha un significato ambivalente poiché è allo stesso tempo il termine inglese per dire *parole* e l'acronimo di *Win Over Radicated Diversity Stereotypes*.

WORDS - Cosa significa parlare inclusivo è il titolo del libro a cura di Alexa Pantanella, scritto con il supporto della voce di vari esperti e pubblicato da Mediobanca nel 2024. È un volume composto da sette capitoli, ognuno dei quali affronta un'area diversa del linguaggio inclusivo. In particolare, risultano di maggior rilievo per la questione di genere e il sessismo nella lingua il secondo e il quarto capitolo. Il secondo capitolo, scritto con il contributo di Ferrari, Cavagnoli, De Benedetti e Gasparri, approfondisce le tematiche dei titoli professionali al femminile. Il tema viene affrontato partendo dalle resistenze più frequentemente opposte, andando poi ad approfondire le origini storiche e grammaticali della questione e soprattutto le conseguenze che scegliere di adottare questi termini comporterebbe. Alla stesura del quarto capitolo, che affronta il tema della

differenza tra sesso, genere e orientamento sessuale, hanno contribuito Ferreri e Gasparrini. Dopo aver spiegato il concetto di eteronormatività, il capitolo esplicita il significato di ogni lettera dell'acronimo LGBTQIA+:

- Lesbiche: donne a cui piacciono le donne
- Gay: uomini a cui piacciono gli uomini
- Bisessuali: persone attratte sia da donne sia da uomini
- Trans: persone il cui sesso alla nascita non corrisponde al genere
- Queer: termine generico per indicare un membro di questa comunità che preferisce non etichettare il proprio orientamento sessuale o la propria identità di genere
- Intersex: persona che non rientra nella canonica classificazione binaria di sesso
- Asessuali: individui che non provano attrazione sessuale nei confronti di nessuna persona indipendentemente dal genere
- +: simbolo di inclusività volto a far sentire parte della comunità anche persone il cui orientamento sessuale o identità di genere differisce da quelli precedentemente menzionati, tra cui, per esempio, le persone pansessuali. Sono inclusi nel simbolo del più anche i così detti ally, ovvero, alleati e alleate eterosessuali e cisgender che supportano la comunità (Pantanella, 2024).

WORDS - Cosa significa parlare inclusivo è anche il nome del podcast di Mediobanca prodotto da Will Media volto a comunicare e approfondire gli argomenti trattati nell'omonimo libro, sottolineando che le parole che si scelgono possono fare la differenza. Condotto da Paolo Bovio di Will Media, il podcast presenta dieci episodi, ognuno dei quali tratta un argomento diverso, approfondito grazie alla collaborazione di una persona esperta (Mediobanca, 2024).

3.2.2 La collaborazione con Startupitalia

Nel 2019 inizia la collaborazione con Startupitalia, che ha dato vita a un magazine digitale, *Valore Responsabile*, un canale verticale nutrito di storie di inclusione e innovazione.

Non si tratta esclusivamente di un espediente per raccogliere e mostrare le iniziative di DE&I portate avanti da Mediobanca, ma di un luogo dove dar voce anche a realtà più piccole.

Una delle storie che Mediobanca ha raccontato in questo spazio virtuale è quella di Autnotout e di Cantine Risveglio, che hanno collaborato creando un'impresa sociale chiamata WineAut. Questa iniziativa permette a persone con Disturbo dello Spettro Autistico di trovare lavoro in un contesto collaborativo, rispettoso e stimolante. Mediobanca ha raccontato la storia di questa impresa partendo dalle sfide che ha dovuto affrontare e soffermandosi sul suo modello di creazione di valore.

Questa è solo una delle tante storie che Mediobanca si prende cura di raccontare. Parlarne non solo aiuta queste piccole realtà a farsi conoscere e crescere, ma aiuta anche il pubblico a sviluppare maggiore consapevolezza sui temi dell'inclusione. *Dentro le parole*, uno dei progetti di Valore Responsabile, è un'iniziativa volta a esplorare, con l'aiuto di esperti, il significato di un gruppo di parole selezionate annualmente. Nel 2022, le parole scelte ruotavano intorno alla questione di genere: femmina, binario, sessismo, violenza. Questo progetto nasce con l'obiettivo di riflettere sul potere e sul significato esplicito ed implicito delle parole selezionate. Durante ogni appuntamento si discute di una parola, tramite analisi approfondimenti e a volte anche mettendo in dubbio le abitudini di chi ascolta, si arrivano a toccare temi molto importanti e ricchi di spunti di riflessione, tra cui quelli affrontati in questo elaborato.

3.2.3 I social media per divulgare inclusione

Un mezzo di comunicazione sfruttato da Mediobanca per divulgare informazioni sui temi della DE&I è Instagram. Infatti, la pagina dell'azienda sulla piattaforma è interamente dedicata a questo tema. I post dell'azienda riprendono gli argomenti e gli spunti di riflessione proposti dalle iniziative precedentemente esposte, promuovono altri progetti e incentivano un costante dialogo costruttivo con gli e le utenti, cercando allo stesso tempo di aumentare la consapevolezza e l'interesse circa il tema. Le strategie di comunicazione sui social prevedono la partecipazione di esperti ma anche di volti noti al pubblico, quali quelli di influencer particolarmente coinvolti. È il caso di Giulia Lamarca, influencer che sfrutta i social per raccontare come vive la sua disabilità e cercare di normalizzarla: in un post di Mediobanca risponde a tre frequenti domande sul tema. O ancora, due ragazze sorde, Chiara Bucello e Ludovica Billi, che parlano di come affrontano il dialogo con la loro community, improntandolo sulla tematica della sordità. Il loro obiettivo è quello di creare informazione circa il tema e aiutare le persone che vivono la loro stessa condizione, dimostrando loro che la comunicazione supera le barriere culturali legate alla sordità.

Le tematiche affrontate sono varie, dall'abilismo alla questione di genere, vengono posti interrogativi per far riflettere su temi di quotidianità e si cerca di rispondere alle domande più ricorrenti. In un video, il filosofo femminista Lorenzo Gasparini espone la questione dei femminili di alcune professioni, mentre in un altro Vera Gheno e Paolo Bovio spiegano cosa è il linguaggio inclusivo e parlano dell'evoluzione della lingua.

In generale, il social viene sfruttato in maniera efficace creando valore sia per l'azienda sia per gli stakeholder: parlare di inclusione e di linguaggio inclusivo in maniera semplice e accessibile stimola interesse e partecipazione, dimostrando i primi segni di un cambiamento a livello culturale.

3.3 PwC

PricewaterhouseCoopers (PwC), fondata nel 1998 dalla fusione di due attività londinesi risalenti alla metà del diciannovesimo secolo, è oggi una multinazionale leader della consulenza e revisione strategica, legale e finanziaria (PwC, 2024).

Si tratta di un'azienda che opera in 151 paesi e che conta più di 364.000 persone, di cui 8.000 dislocate nei 24 uffici presenti in Italia. A legare queste persone vi è uno scopo comune, il *purpose* aziendale:

To build trust in society and solve important problems (PwC, 2024).

La fiducia si pone quindi allo stesso tempo come valore da perseguire e come elemento alla base di una collaborazione efficace: come obiettivo e come strumento raggiungerlo. Affinché si possa instaurare un clima di fiducia è necessario che ci sia rispetto, sia nelle relazioni professionali interne sia con i clienti.

L'importanza che viene attribuita al rispetto viene ribadita anche nel codice di condotta aziendale, che sottolinea in più occasioni l'importanza di costruire un ambiente di lavoro rispettoso e inclusivo in modo da far sentire tutte le persone a loro agio e libere di esprimere le proprie opinioni. Tra le linee guida del corretto comportamento indicate da PwC si parla anche di un altro aspetto cruciale della cultura aziendale di questa multinazionale: rispetto nei confronti delle diversità. PwC incoraggia le diversità poiché le vede come un valore aggiunto, un mezzo per arricchire il gruppo di lavoro e gli individui stessi che lo compongono. Dalle diversità si può imparare, e questo vale per qualsiasi tipo di differenza, anche per quella d'età.

Ogni anno, con lo scopo di far emergere le esigenze del personale di PwC, viene svolta un'indagine a livello globale tramite una survey, la Global People Survey.

Dal 2018 al 2023, nell'ambito della Global People Survey annuale, il network PwC in Italia ha rilevato un incremento del 18% del grado di soddisfazione delle proprie persone relativo alla percezione della nostra organizzazione come

contesto lavorativo nel quale le differenze vengono rispettate e valorizzate (PwC, 2023).

3.3.1 La comunicazione intergenerazionale

Le persone che lavorano in PwC Italia hanno mediamente 30 anni, una media decisamente bassa. Nonostante ciò, PwC vanta una forza lavoro intergenerazionale. Le marcate differenze nei modi di comunicare tra persone appartenenti a diverse generazioni possono alimentare stereotipi che rischiano di sfociare in forme di discriminazione ageiste. L'età può essere un fattore discriminante non solo per i pregiudizi illustrati nel precedente capitolo, per esempio che una persona giovane possa essere presa poco in considerazione per via della limitata esperienza, ma anche per i diversi modi di comunicare che persone di età differenti hanno. Questo vale tanto per la comunicazione scritta quanto orale, e non dipende solo dallo stile adottato ma anche dalle parole e dai mezzi scelti.

D'altronde il modo di comunicare delle persone è fortemente influenzato dall'ambiente in cui queste sono cresciute. Per quanto negli anni '60 due ambienti distinti potessero essere diversi tra loro, a livello di contesto sociale ma anche geografico, è probabile che siano comunque ancora più diversi da ambienti dei primi anni 2000. Questo potrebbe spiegare perché persone nate negli stessi anni ma in contesti diversi comunichino in maniera più simile tra loro rispetto a persone nate in contesti simili ma in ambienti diversi. Hanno condiviso un contesto simile che fornisce esperienze simili e di conseguenza anche stili di comunicazione affini, per esempio, nella scelta delle parole e dei modi di dire.

Per evitare che queste differenze portino a discriminazioni, PwC chiede al suo personale di adottare uno stile di comunicazione semplice quando ci si confronta con i colleghi e le colleghe.

Questo si traduce più concretamente in una comunicazione priva di eccessive formalità ma pur sempre adeguata a un contesto professionale. Le persone che lavorano in PwC si danno del tu a vicenda e si chiamano per nome

indipendentemente dalla loro posizione all'interno dell'azienda, e questo non perché non ci sia rispetto reciproco, anzi, per evitare che l'età e l'esperienza possano allontanare le persone o addirittura creare i presupposti per discriminazioni basate su stereotipi ageisti. Lo scopo è creare un clima informale che abbatta le barriere generazionali, tuttavia, come spesso accade quando si cerca di contrastare bias fortemente radicati, non mancano resistenze. Dare del lei a una persona più grande, soprattutto se ricopre una posizione lavorativa o sociale superiore, è spesso insegnato come segno di rispetto. Dopo anni di abitudine a seguire questo insegnamento, può risultare difficile cambiare atteggiamento. Non solo i più giovani oppongono resistenze in questo contesto, può capitare anche che una persona con più esperienza preferisca che ci si rivolga a lei in maniera più formale: c'è il rischio che alcune persone vedano questa informalità come una mancanza di rispetto. È importante però fare lo sforzo richiesto dall'azienda poiché questo può portare a benefici come la creazione di un luogo di lavoro più accogliente e inclusivo e di conseguenza più efficace e produttivo.

L'azienda ha rilevato differenze significative nella comunicazione scritta del personale. In particolare, è emerso che le persone di età più avanzata tendono a essere più prolisse, attribuendo maggiore importanza alla forma rispetto al contenuto. Al contrario, i e le più giovani prediligono a sintetizzare eccessivamente, focalizzandosi maggiormente sulla rapidità piuttosto che sui dettagli. Quest'ultima cosa è probabilmente dovuta al fatto che chi appartiene alla Generazione Z o a quella dei Millennials è stato abituato a interfacciarsi sin dalla gioventù con i social network caratterizzati dalla fruizione di innumerevoli contenuti, per lo più visivi, in tempi estremamente brevi.

Per favorire la comunicazione intergenerazionale PwC ha cercato di trovare un compromesso tra lo stile prolisso e quello troppo sintetico chiedendo al personale di esprimersi in maniera diretta e semplice ma non troppo breve. Così facendo è possibile evitare allo stesso tempo di creare fraintendimenti e alimentare stereotipi. In linea con le linee guida esposte fin ora che prevedono una comunicazione semplice e informale, il personale di PwC comunica spesso tramite Whatsapp, mezzo scelto perché pratico, diretto e veloce.

Whatsapp è un esempio interessante di come in PwC cerchino di facilitare la comunicazione e incoraggiare lo scambio multigenerazionale. Come tanti altri mezzi di comunicazione, questa app viene usata in maniera leggermente diversa dalle persone a seconda della generazione. La principale differenza risiede, tuttavia, nell'utilizzo e nell'interpretazione delle emoji. Oltre a non essere propriamente una scelta comunicativa professionale, le emoji rischiano di accentuare il divario generazionale che l'azienda cerca di colmare, portando così le persone ad allontanarsi anziché avvicinarsi e potenzialmente ad escludersi anziché includersi. Quando si scrive qualcosa che solo alcuni dei membri del gruppo possono capire si sta di fatto agendo escludendo chi non è in grado. Le emoji sono delle immagini a cui vengono associati dei significati, le incomprensioni nascono dal fatto che non ogni persona associa gli stessi significati. Spesso le interpretazioni delle emoji cambiano da generazione a generazione, c'è chi le rende più alla lettera e chi le reinterpreta.

Questo non succede con ogni emoji, alcune sono più semplici ed è difficile interpretarle in maniera sbagliata, ma, poiché le persone nel gruppo Whatsapp non condividono necessariamente gli strumenti per interpretare allo stesso modo le emoji, PwC ha preso la decisione di chiedere di evitarne l'utilizzo nelle chat aziendali.

3.3.2 Il ruolo della tecnologia nell'avvicinare le generazioni

Con il diffondersi del Covid-19 si è diffusa anche la necessità per le aziende di ricorrere allo smart working. Lavorare da casa è passato dall'essere una situazione momentanea quasi spiacevole o scomoda, all'essere un aspetto preso fortemente in considerazione durante la scelta del luogo di lavoro, specialmente dalle persone più giovani. Ed è per questo che, per creare un ambiente lavorativo che vada incontro alle esigenze di tutto il personale, PwC consente a chi vi ci lavora di svolgere parte dei propri compiti da casa. Spesso si decide di organizzare riunioni in aule virtuali piuttosto che in ufficio, e ciò non solo per praticità, ma anche perché

si è osservato che lo schermo si pone come mediatore tra le persone che partecipano alla videochiamata e permette di abbattere gli stereotipi ed evitare le dinamiche ageiste che talvolta si verificano in presenza.

Quando ci si immagina una riunione in ufficio si visualizza un gruppo di persone attorno a un tavolo, magari rettangolare, con a capotavola un uomo adulto e ai lati i membri recentemente assunti, verosimilmente più giovani. Senza troppo soffermarci sul bias che ci porta a immaginare un uomo e non una donna quando si pensa alla persona con più esperienza che guida il gruppo e dirige l'incontro, in questo frangente si vuole ragionare sulle dinamiche tipiche di questa tipologia di situazioni. È verosimile che si verifichi uno scenario in cui la persona con più esperienza prenda la parola proferendo lunghi discorsi e ascoltando poco l'opinione di chi siede al tavolo. Eppure, l'ascolto è un elemento base per coltivare rispetto. Per questo motivo PwC cerca di disincentivare la realizzazione di questo scenario in linea con l'obiettivo di creare fiducia partendo dal rispetto reciproco. La tecnologia si pone in questo frangente come un'alleata preziosa per l'azienda: infatti, la videochiamata ha delle dinamiche diverse dagli incontri in presenza sia per quanto riguarda il modo di intervenire sia per quello di ascoltare. Per i membri che fanno parte del gruppo da poco, in una riunione in presenza prendere la parola può risultare difficile, questo perché il comportamento di chi ha più esperienza potrebbe lasciare alle nuove risorse poco spazio per partecipare attivamente, o potrebbe addirittura metterle in soggezione. Inoltre, la struttura delle piattaforme usate per le chiamate di gruppo permette di mettere tutti sullo stesso piano, nessuno siede a capotavola. Per prendere la parola è sufficiente segnalare la propria intenzione con l'apposita funzione *alza la mano*, e chi ascolta ha il microfono spento, un concreto modo di evitare di interrompersi a vicenda e un simbolico segno di rispetto e ascolto.

In conclusione, si può affermare che la tecnologia abbia giocato un ruolo determinante nel mediare la comunicazione intergenerazionale tra il personale di PwC, dando a ogni membro del gruppo il proprio spazio, creando un clima di rispetto e ascolto reciproco, gettando quindi tutte le basi per costruire fiducia. Questo strumento ha permesso di avvicinare lo stile comunicativo di persone

appartenenti a generazioni diverse, allontanando stereotipi e pregiudizi abilisti. Essere allineati dal punto di vista della comunicazione permette di evitare che stereotipi e pregiudizi abilisti prendano il sopravvento creando incomprensioni e fraintendimenti tra i membri del gruppo di lavoro.

Conclusioni

La lingua può cambiare la cultura? Non in poco tempo, ma sì. O meglio, adottare un determinato tipo di linguaggio, in questo caso il linguaggio inclusivo, ha delle conseguenze sui comportamenti delle persone che lo scelgono. Non si tratta di conseguenze dirette o immediate: è un percorso che va affrontato un gradino dopo l'altro e che richiede pazienza e costanza.

Il processo inizia nel momento in cui una persona si rende conto di essere influenzata da bias socioculturali come quelli esposti nel corso dell'elaborato. Il passo successivo che compie chi decide di intraprendere questo percorso è quello di cercare di superare i bias che la società gli/le ha trasmesso. Per farlo, presta maggiore attenzione alla scelta e all'uso delle proprie parole, nel tentativo di scegliere quelle più rispettose e di usarle nella maniera più inclusiva possibile, come evidenziato nel corso del secondo capitolo. Un passo dopo l'altro, un'attenzione dopo l'altra, portano ad acquisire consapevolezza del cammino che si percorre e questa consapevolezza fa in modo che i comportamenti si allineino alle parole: come si è detto, parole rispettose portano ad azioni rispettose.

È importante tenere conto che non si supera un bias solo riconoscendolo, sebbene questo sia il primo passo, a volte nonostante l'impegno e l'attenzione si commettono errori, è normale.

Anziché abbattersi e fermarsi dopo il primo errore sarebbe meglio continuare con ancora più impegno, riconoscendo di aver sbagliato, e impegnandosi per evitare di ricommettere lo stesso errore. Non è facile andare avanti poiché le resistenze sono molte, sia esterne, quelle opposte dalla società, sia interne, come i bias interiorizzati nel corso degli anni. Eppure, come nello sport, per migliorare servono tempo, impegno e costanza, ma anche errori e sconfitte. Per arrivare a padroneggiare il linguaggio inclusivo e il modello di comportamento responsabile, bisogna arrivare al momento in cui non ci si fa più caso. Per farlo però non basta superare un bias solo. È un percorso ciclico, una volta che si è superato un bias si acquisisce la consapevolezza necessaria per riconoscerne un altro. A questo punto

il ciclo ricomincia, nuove attenzioni, nuovi sforzi, nuovi errori e nuovi risultati. Questo succede perché le persone cercano di migliorarsi e di migliorare l'ambiente in cui si trovano in modo da renderlo più inclusivo e accessibile alle altre persone che lo frequentano. Non c'è un limite a quanto una persona possa lavorare per migliorare sé stessa, anche quando si padroneggia l'argomento c'è sempre un margine di miglioramento, un'attenzione in più che si può rivolgere al prossimo. Il fatto che questo processo sia ciclico e non abbia una fine non deve renderlo interpretabile come inutile, ma piuttosto come una stimolante sfida continua.

Il linguaggio inclusivo è, quindi, il motore del cambiamento. Per capire meglio cosa si intende, si immagini di essere davanti a un macchinario, il cui motore è per l'appunto il linguaggio inclusivo, che produce il cambiamento. Per ottenere questo output, la macchina ha bisogno del giusto input, di un carburante specifico: le parole giuste, il rispetto e tutti gli altri valori di cui si è parlato nel corso dell'elaborato. Il linguaggio inclusivo è il motore del macchinario, ma non è l'unico elemento che lo compone. Si può vedere il macchinario nella sua interezza come la società e i singoli elementi al suo interno come gli individui che la compongono. La macchina, per funzionare, ha bisogno che gli elementi al suo interno lavorino insieme, eppure, a volte, si riscontrano dei problemi: alcuni ingranaggi oppongono resistenza (bias) poiché abituati a lavorare con un motore diverso (il linguaggio tradizionale). Per risolvere questi inconvenienti è sufficiente una buona manutenzione: tempo, pratica e costanza sono gli strumenti necessari per far funzionare il macchinario. La manutenzione serve per far adattare gli ingranaggi al motore ma anche viceversa, sono sia le persone a doversi impegnare per adottare un linguaggio inclusivo, ma anche il linguaggio inclusivo a modellarsi sulle esigenze delle persone.

Così come la cultura influenza la lingua, anche la lingua può influenzare la cultura.

Riferimenti bibliografici

Acanfora, F., 2021. *In altre parole, dizionario minimo di diversità*. s.l.:effequ.

Accademia della Crusca, 2021. *Abilismo*. [Online]

Available at: <https://accademiadellacrusca.it/parole-nuove/abilismo/18496>

Alberoni, F., 1971. *Statu nascente*. II a cura di s.l.:Il mulino.

Alberoni, F., 1977. *Movimento e istituzione*. s.l.:s.n.

Alighieri, D., 1294. *Vita Nuova*. s.l.:s.n.

Alighieri, D., 1314. *L'Inferno*. s.l.:s.n.

American Psychological Association, 2022. *A Guide to Sexual Orientation and Gender Diversity Terms*. [Online]

Available at: <https://www.apa.org/ed/precollege/psychology-teacher-network/introductory-psychology/diversity-terms>

Anon., 2022. *IL*. quarta a cura di s.l.:Loescher editore .

Assenza, E., Rossi, F. & Ruggiano, F., 2023. *Manuale di linguistica italiana*. s.l.:Pearson.

Barbone, S., Castiello, M. R. & Alborino, P., 2012. *Igiene e cultura medico-sanitaria*. s.l.:Franco Lucisano editore.

Benedetti, A. D., 2022. *Così non schwa: Limiti ed eccessi del linguaggio inclusivo*. s.l.:EINAUDI.

Biffi, M., 2017. *Viaggio nei tempi della lingua italiana*. s.l.:Cesati.

- Butler, R. N., 1969. *Age-Isms: Another Form of Bigotry*. s.l.:s.n.
- Campanini, G. & Carboni, G., 2007. *Il dizionario della lingua e della civiltà latina*. s.l.:s.n.
- Centomo, P. & Lucchini, A., 2023. *Dentro le parole*. s.l.:Palestra della scrittura S.r.l.
- Chang, E. K. S. L. S. W. S. L. J. & L. B., 2020. Global reach of ageism on older persons' health: A systematic review.
- Collins English Dictionary, s.d. s.l.:HarperCollins Publisher.
- Commissione Europea, 2002. *Delivering eAccessibility*, s.l.: s.n.
- Consiglio d'Europa, 2020. *Sessismo, Riconosco Indicalo Fermalo*. [Online] Available at: <https://human-rights-channel.coe.int/stop-sexism-it.html>
- Consiglio dell'Unione europea, 2024. *Disabilità nell'UE: fatti e cifre*. [Online] Available at: <https://www.consilium.europa.eu/it/infographics/disability-eu-facts-figures/#:~:text=Quante%20persone%20hanno%20disabilit%C3%A0%20nell,adulto%20su%20quattro%20nell'UE.>
- Consiglio Nazionale delle Ricerche, 2016. *Articomostra.cnr.it*. [Online] Available at: <https://articomostra.cnr.it/index.php/sezione-5-ofcv/popolazioni-e-insediamenti-in-artico-ofcv#:~:text=Gli%20Yupik%20sono%20un%20popolo,basata%20su%20caccia%20e%20pesca.>
- Crapanzano, A., Carpiello, B. & Pinna, F., 2021. Approccio alla persona con disforia di genere. *Rivista di psichiatria*, Marzo-Aprile.
- De Benedetti, A., 2022. *Andrea De Benedetti "Così non schwa"* [Intervista] 2022.
- De Benedetti, A., 2022. *Così non schwa*. s.l.:EINAUDI.

- De Nicola, E., 1948. *Costituzione della Repubblica italiana*. s.l.:s.n.
- Di Michele, V., Fiacchi, A. & Orrù, A., 2022. *Scrivi e lascia vivere*. s.l.:s.n.
- European Parliament, 2021. *Prospettive demografiche per l'Unione europea*, s.l.:s.n.
- Fastweb Digital Accademy, 2024. *Le Parole dell'inclusione*. [Online] Available at: <https://www.fastwebdigital.academy/corsi-online/sostenibilita-inclusivita-online/le-parole-dellinclusion>
- Fastweb, 2023. *La storia e l'innovazione*. [Online] Available at: <https://www.fastweb.it/corporate/azienda-e-sostenibilita/la-storia/>
- Fastweb, 2024. *Le sedi di Fastweb*. [Online] Available at: <https://www.fastweb.it/corporate/azienda-e-sostenibilita/le-sedi/#:~:text=Fastweb%20ha%20attualmente%2015%20sedi,in%20totale%20circa%203200%20dipendenti>.
- Gheno, V., 2020. *Femminili singolari. Il femminismo è nelle parole*. Firenze: Effequ.
- Gheno, V., 2021. *Vera Gheno sociolinguista* [Intervista] (29 Novembre 2021).
- Giustiniano, 533. *Istituzioni*. s.l.:s.n.
- Harrison, K. D., 2010. *The Last Speakers*.
- Hidden Disabilities, 2020. *The Hidden Disabilities Sunflower*, s.l.: s.n.
- Hidden disabilities, 2024. *How many non-visible disabilities are there?*. [Online] Available at: <https://hdsunflower.com/uk/disabilities-form>
- Hjelmslev, L. T., 1968. *I fondamenti della teoria del linguaggio*. s.l.:Giulio Einaudi.
- Istat, 2018. *Rapporto annuale*, s.l.: s.n.

Istat, 2021. *Audizione dell'Istat presso il Comitato Tecnico Scientifico dell'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità*, s.l.: s.n.

Istat, 2022. *Popolazione residente e dinamica demografica*, s.l.: s.n.

Istat, 2024. *Popolazione residente al 1° gennaio: per fascia d'età*. [Online] Available at: <http://dati.istat.it/Index.aspx?QueryId=42869#>

Kahneman, D. & Tversky, A., 1981. *The framing of decisions and the psychology of choice*. s.l.:s.n.

Loporcaro, M., 2009. *Profilo linguistico dei dialetti italiani*. s.l.:s.n.

Machiavelli, N., 1532. *Il Principe*. s.l.:s.n.

Mainardi, G., 2021. *Lingua italiana e questioni di genere*. I a cura di Trento: Reverdito.

Malafarina, A. G., Arrigoni, C. & Sani, L., 2024. *Comunicare la disabilità*, s.l.: Ordine dei giornalisti.

Malandrino, C. & Marchionatti, R., 2000. *Economia, sociologia e politica nell'opera di Vilfredo Pareto*. s.l.:Leo S. Olschki editore.

Marazzini, C., 2018. *Breve storia della questione della lingua*. s.l.:s.n.

Martin, L., 1986. Le parole eschimesi per dire neve.

Mazzei, A., 2024. *Quali sono i temi di comunicazione interna più rilevanti per le aziende italiane per il 2024 e per il futuro?*. [Online] Available at: https://www.linkedin.com/posts/alessandra-mazzei-b365b96_cerc-comunicazioneinterna-internalcommunication-activity-7224437010617253890-2gfr?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

Mediobanca, 2023. *Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)*. [Online]
Available at: <https://www.mediobanca.com/it/sostenibilita/diversita-opportunita-inclusione/bloomberg-gender-equality-index-gei.html>

Mediobanca, 2023. *La nostra storia*. [Online]
Available at: <https://www.mediobanca.com/it/gruppo-mediobanca/la-nostra-storia.html>

Mediobanca, 2023. *Mediobanca ottiene la certificazione sulla parità di genere*. [Online]
Available at: <https://www.mediobanca.com/it/stampa-comunicazione/comunicati-stampa/mediobanca-ottiene-la-certificazione-sulla-parita-di-genere.html>

Mediobanca, 2023. *Mediobanca premiata tra i Best Employers 2024*. [Online]
Available at: <https://www.mediobanca.com/it/stampa-comunicazione/awards/mediobanca-premiata-tra-i-best-employers-2024.html>

Mediobanca, 2024. *WORDS - Cosa significa parlare inclusivo*. [Online]
Available at: https://open.spotify.com/show/58OBz2Te7141FZk4otFVpb?si=vrj1UJntRy-hV8UGJ_bJ9g

Melio, I., 2022. *È facile parlare di disabilità (se sai davvero come farlo)*. s.l.:Erickson.

Merlo, G., 2024. *Disabilità, il peso delle parole*. s.l.:In Dialogo.

Montepare, J. M., Kemper, D. & McLaughlin Volpe, T., 2014. The voice of wisdom: New insights on social impressions of aging voices. *Journal of Language and Social Psychology*, 33(3), pp. 241-259.

North, M. S. & F. S. T., 2013. Act your (old) age: Prescriptive, ageist biases over succession, consumption and identity. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 39(6), pp. 720-734.

Office of the High Commissioner for Human Rights, 2023. *OHCHR Technical Note on the Human Rights of Intersex People: Human Rights Standards and Good Practices*, s.l.: s.n.

Oliviero, N. & Russo, V., s.d. *Psicologia dei consumi*. III a cura di s.l.:McGraw-Hill.

OMS, 1948. *Costituzione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità*. s.l.:s.n.

OMS, 2024. *Ageism*. [Online]
Available at: https://www.who.int/health-topics/ageism#tab=tab_1

Palazzani, L., 2011. *Sex/gender: gli equivoci dell'uguaglianza*. s.l.:s.n.

Pantanella, A., 2020. *L'ageismo è di poche parole?*. [Online]
Available at: <https://divercitymag.it/lageismo-e-di-pocheparole/>

Pantanella, A., 2024. *WORDS - Cosa significa parlare inclusivo*. s.l.:Mediobanca.

Pantanella, A., 2024. *WORDS - Cosa significa parlare inclusivo*. s.l.:Mediobanca.

Pareto, V., 1916. *Trattato di sociologia generale*. s.l.:s.n.

Pareto, V., 1974. *I sistemi socialisti*. s.l.:UTET.

Parlamento europeo, 2018. *La neutralità di genere nel linguaggio*, s.l.: s.n.

Philip, G., 2021. Changing times, changing contexts, changing meanings: language as a reflection of society. In: S. Pollicino & I. Zanot, a cura di *Parole che non c'erano*. Roma: Tre-Press.

Presotto, G., 2022. *Disabilità invisibili o invisibilizzate?*. s.l., TEDxBelluno.

PwC, 2023. *Transparency Report 2023*. [Online]
Available at: [pwc.it](https://www.pwc.it)

PwC, 2024. *Chi siamo.* [Online]

Available at: <https://www.pwc.com/it/it/about-us.html>

PwC, 2024. *History and milestones.* [Online]

Available at: <https://www.pwc.com/us/en/about-us/pwc-corporate-history.html>

Ravazzani, S., Mazzei, . A. & Fisichella , C., 2023. *Diversity, equity & inclusion - Stato dell'arte nelle aziende italiane.* Milano, s.n.

Ravazzani, S., 2018. Diversity Management. In: *The International Encyclopedia of Strategic Communication.* s.l.:Wiley-Blackwell, pp. 527-540.

Rocci, L., 2011. *Vocabolario greco-italiano.* s.l.:s.n.

Rusconi, R., 2019. *Storia del cristianesimo e delle Chiese.* I a cura di s.l.:Morcelliana.

Ruspini, E., 2023. *Le identità di genere.* 3 a cura di s.l.:Carocci.

Sabatini, A., 1986. *Raccomandazioni per un uso non sessista della lingua italiana.* s.l.:s.n.

Sabatini, A., 1987. *Il sessismo nella lingua italiana.* s.l.:s.n.

Scramaglia, R., 2018. *Individui e società tra mutamento e persistenze.* s.l.:Hoepli.

Serianni, L., 2016. *Grammatica italiana. Italiano comune e lingua letteraria.* Torino: UTET.

Società Italiana di Psicoterapia per lo Studio delle Identità Sessuali, 2017. *Il "genere": una guida orientativa.* s.l.:s.n.

The Disability Union, 2020. *Person-First or Identity-First : the importance of language.* [Online]

Available at: <https://disabilityunion.co.uk/person-first-or-identity-first-the-importance-of-language/>

Traini, S., 2017. *Le basi della semiotica*. s.l.:Giunti Editore S.p.A..

Treccani, 2010. *Treccani.it*. [Online]
Available at: [https://www.treccani.it/enciclopedia/anglicismi_\(Enciclopedia-dell%27Italiano\)/](https://www.treccani.it/enciclopedia/anglicismi_(Enciclopedia-dell%27Italiano)/)

Treccani, s.d. *Treccani.it*. [Online]
Available at: <https://www.treccani.it/vocabolario/pregiudizio/>

Treccani, s.d. *Treccani.it*. [Online]
Available at: <https://www.treccani.it/vocabolario/includere/>

Treccani, s.d. *Treccani.it*. [Online]
Available at: <https://www.treccani.it/vocabolario/nomina-sunt-consequentia-rerum/>

Università Cattolica del Sacro Cuore, 2024. *Vademecum al linguaggio inclusivo*, s.l.: s.n.

Vallauri, E. L., 2024. *Le guerre per la lingua*. I a cura di Torino: Giulio Einaudi Editore.

Ringraziamenti

Desidero ringraziare in primo luogo la mia relatrice Alessandra Mazzei e il mio correlatore Alessandro Lucchini per il supporto fornitomi durante la stesura del mio elaborato. La loro guida attenta è stata essenziale per definire e portare avanti il mio progetto, e la loro esperienza mi ha permesso di approfondire le tematiche trattate, permettendomi di sviluppare una visione più critica e consapevole del linguaggio inclusivo. Ci tengo a ringraziare anche Gabriella Rinaldi per i preziosi consigli e gli interessanti spunti di riflessione che mi ha dato e Luciana De Laurentiis, Marina Virzì e Leonardo Cadeddu che si sono dimostrati estremamente disponibili accettando di essere intervistati e intervistate. Il tempo che mi hanno dedicato e le esperienze che hanno condiviso sono stati elementi preziosi che hanno arricchito la mia ricerca.

Infine, un sentito ringraziamento alla mia famiglia, che mi ha sempre sostenuto con affetto e pazienza in ogni fase di questo percorso, rendendo possibile raggiungere questo traguardo.