



# #LEPAROLEGIUSTE

## Indice dei contenuti

<b>Il pensiero associativo</b>	<b>3</b>
Roberto Speciale	
<b>“Le parole giuste. Media e persone con disabilità”</b>	
<b>L'impegno di Intesa Sanpaolo: inclusione e sentimento</b>	<b>5</b>
Stefano Lucchini	
<b>Comunicare la disabilità: il ruolo dei media</b>	<b>7</b>
Sara De Carli	
<b>Disabilità è Discriminazione</b>	<b>9</b>
Marco Faini	
<b>Voce alla PIAM! Il punto di vista degli Autorappresentanti io sono una persona e tu?</b>	<b>12</b>
Enrico Delle Serre	
 <b>Le parole giuste - Versione ETR</b>	<b>14</b>
Redazione	



L'insero "#LeParoleGiuste" è realizzato a cura dell'Area Relazioni Istituzionali, Advocacy e Comunicazione: Daniela Cannistraci, Miriam Prete e Silvia Sanfilippo

nazionale@anffas.net

Si ringraziano quanti hanno contribuito alla realizzazione.

## Disabilità: le parole giuste. Il pensiero associativo



*Roberto Speziale, Presidente Nazionale Anffas*

Come parlare di disabilità nella vita quotidiana? Quali parole e/o espressioni si dovrebbero utilizzare per riferirci alle persone con disabilità e al concetto di disabilità in generale? Dire, per esempio, “disabili” o “diversamente abili” può andare bene? Spesso, purtroppo, alcuni termini con una connotazione denigratoria e discriminatoria sono divenuti “di uso comune” e quasi nessuno sembra rendersi conto del danno che il loro uso errato arreca alle persone con disabilità e ai loro familiari. Un utilizzo che è **fonte di pregiudizio e stigma** e che, di certo, non aiuta a sensibilizzare la comunità tutta sul corretto approccio alla disabilità.

Molto spesso, le parole utilizzate in relazione alla disabilità possono trasformarsi in violenza verbale, bullismo, pietismo, isolamento e drammatizzazione eccessiva: una modalità d’uso, questa, purtroppo

ancora fortemente e ampiamente radicalizzata e **specchio di una cultura arretrata** e decisamente lontana da quanto sancito della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, strumento che, lo ricordiamo, ha introdotto il nuovo paradigma basato sui diritti umani. Sono termini con una valenza puramente dispregiativa che vengono utilizzati per apostrofare anche chi non ha una disabilità, solo per colpire ed insultare.

Conoscere il corretto linguaggio da utilizzare quando si parla di disabilità e persone con disabilità è, quindi, fondamentale: il linguaggio rappresenta, infatti, il primo indicatore sull’approccio che ognuno ha rispetto alla disabilità e di come lo stesso, se male utilizzato, possa essere fonte di stigma sociale e di lesione della dignità o, invece, se utilizzato in maniera corretta, quanto possa produrre cambiamento positivo. Un linguaggio irrispettoso può, difatti, far sentire le persone escluse e costituire un vero e proprio ostacolo alla piena partecipazione attiva delle stesse persone con disabilità.

È, dunque, necessario cambiare la cultura e modificarne il contesto in chiave inclusiva attraverso il coinvolgimento di tutti, ciò anche mettendo a sistema tutta una se-

rie di iniziative che abbiano come obiettivo quello di **accrescere la consapevolezza del significato delle parole che si scelgono, inconsapevolmente o meno, di utilizzare quando si parla o ci si riferisce alle persone con disabilità.**

In particolare, partendo dal presupposto che la comunicazione ha il potere di modellare atteggiamenti, modelli di pensiero e comportamenti, è necessario promuovere un corretto utilizzo del linguaggio e delle parole che descrivono la condizione di disabilità a partire dagli operatori dei media e dai comunicatori in generale: coloro che sono impegnati nella creazione di contenuti e nella diffusione di informazioni attraverso i media dovrebbero, pertanto, impegnarsi nella realizzazione di un processo continuo di valutazione ponderata del linguaggio evitando espressioni inaccurate, arcaiche e offensive che perpetuano stereotipi negativi e ledono la dignità della persona che invece dovrebbe essere sempre posta al centro di tutto. Il linguaggio, dopo tutto, può rafforzare un punto di vista

dominante, soprattutto, quando si parla di disabilità.

**Naturalmente tutto ciò non è privo di fatiche e frustrazione.**

Da ormai oltre 64 anni, Anffas opera per la **tutela e promozione dei diritti delle persone con disabilità e dei loro familiari** e in questo contesto rientra anche lavorare per un cambiamento concernente la sfera della comunicazione: in tal senso, il nostro auspicio è che quanto messo oggi in campo, unitamente alla collaborazione nella stesura della Guida *“Le parole giuste. Media e persone con disabilità”* con **Intesa Sanpaolo** (di cui è possibile trovare maggiori informazioni nelle pagine che seguono) possa contribuire al processo di miglioramento a cui l'intera società civile deve tendere affinché, in chiave inclusiva, si garantisca a tutti i cittadini, con e senza disabilità, pari opportunità, non discriminazione e rispetto dei diritti umani, civili e sociali nonché della dignità implicita ed esplicita che sempre deve connotare il corretto approccio alle persone con disabilità e loro familiari.

**Roberto Speziale** – Presidente Nazionale Anffas

## “Le parole giuste. Media e persone con disabilità” L’impegno di Intesa Sanpaolo: inclusione e sentimento



*Stefano Lucchini, Chief Institutional Affairs and External Communication Officer, Intesa Sanpaolo*

Tra le diversità che ricevono oggi attenzione pubblica, in misura (va riconosciuto) assai maggiore che in passato, il mondo delle disabilità rimane ancora trattato in modo parziale, certamente insufficiente rispetto al suo impatto sulla vita di tante persone, di tante famiglie, delle comunità. Parlarne e scriverne significa invece diffondere inclusione e conoscenza, a patto che lo si faccia nel modo giusto. “Le Parole Giuste” è la Guida che Intesa Sanpaolo ha predisposto per favorire l’utilizzo di un linguaggio corretto per il mondo della disabilità, uno strumento a

disposizione di chi tratta il tema, per non ferire e per sensibilizzare. Le parole sono importanti, un veicolo potente in grado di generare e diffondere i pregiudizi, radican-doli nel pensiero, spesso involontariamente. E, ovviamente, sono in grado anche di spegnerli. Per questo la Guida è un progetto di cittadinanza. Il linguaggio attiene infatti alla sfera dei diritti personali sanciti dalla Costituzione ed è direttamente collegato al concetto di dignità e rispetto, quel rispetto dovuto a ogni persona.

L’Anffas ha risposto in modo rapido ed efficace alla nostra richiesta di revisione del testo con un contributo qualificato che ha permesso di coprire in modo serio e completo l’articolato mondo delle disabilità, rendendo la Guida un vero e proprio riferimento. La collaborazione costruttiva con l’Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha conferito a questo progetto, ideato e realizzato

dalla struttura di Media Relations di Intesa Sanpaolo, l'autorevole suggello istituzionale.

Assistiamo ancora troppo spesso alla comunicazione impulsiva e senza freni dei social media. Papa Francesco si è espresso sull'aggressività in rete affermando che "le parole che usiamo dicono la persona che siamo". Utilizzare "le parole giuste" come il titolo della Guida – che invitiamo a consultare sui siti internet di Intesa Sanpaolo e di Anffas – significa quindi preparare terreno fertile per un ambiente davvero inclusivo dove la diversità sia percepita come un valore e dove il dialogo possa diffondere sentimento, apertura, conforto. Un approccio "people first" tende a evitare che una persona sia definita a partire dalla sua condizione.

Intesa Sanpaolo svolge un'ampia attività per l'inclusione e la valo-

rizzazione delle diversità, sia con policy interne destinate alle proprie persone, sia verso l'esterno in iniziative congiunte con le associazioni, come in questo caso Anffas che ha integrato e adattato il testo iniziale. Rispetto alla disabilità, una squadra di 70 persone della Banca con competenze professionali differenti è impegnata quotidianamente nel Disability Management, il Gruppo di lavoro che negli anni è diventato propulsore e riferimento di tutte le attività di Intesa Sanpaolo legate a questo mondo.

L'auspicio è che il Glossario possa essere utile nella quotidianità accompagnata dall'agenda Anffas, con l'augurio che il 2023 sia portatore di maggiore salute, benessere e inclusione per le persone con disabilità e per i loro familiari.

**Stefano Lucchini**

Chief Institutional Affairs and External Communication Officer  
Intesa Sanpaolo

## Comunicare la disabilità: il ruolo dei media

Non è una citazione dotta, né un riferimento normativo: quando scrivo di persone con disabilità, per “sentire” se le parole sono giuste mi basta pensare al primo caffè che ho preso con Francesco, tanti anni fa. Francesco è una persona con sordocecità: davanti alla macchinetta si gira, mi urta inavvertitamente, sorride e dice “scusa, non ti avevo visto”. Tutto qui. Sarò un po’ controcorrente, ma in un momento in cui siamo sommersi dai decaloghi sulle parole da non dire e dalle discussioni su maschile, femminile e schwa, la mia sensazione di fondo (piuttosto pressante a dire il vero), è che “le parole giuste per comunicare la disabilità” debbano avere a fare con la naturalezza.

Mongoloide, handicappato, autistico... se i media possono legittimare o delegittimare un certo linguaggio, su questo non credo ci sia bisogno di lavorare: ci sono parole che non si usano, stop, e non si usano ormai davvero più. Nella società forse sì, ma non sui media. Nei media (nella comunicazione in generale, anche sui

social, per esempio), invece vedo di più il rischio di una narrazione della disabilità e sulle persone con disabilità che tende a posizionarsi sempre e solo sui due estremi: il racconto pietistico e strappalacrime da un lato e quello eroico dall’altro, con persone con disabilità come supereroi che vincono tutto.

Anche a noi piace raccontare storie positive, che possono ingaggiare ed incoraggiare (il “si può fare” è potentissimo), ma innanzitutto vorremmo dare a chi ci legge - e non necessariamente ha consapevolezza di cosa significa concretamente la disabilità - la sensazione che la disabilità sia un pezzo ordinario della quotidianità.

Come si declinano allora nel nostro lavoro i grandi e bei principi su cui si impernia l’attuale visione della disabilità? La disabilità non è una malattia; la disabilità non è insita nella persona ma sta nella relazione con l’ambiente; la persona non è la sua disabilità... si concretizzano solo nell’utilizzo della locuzione “persona con di-

sabilità” piuttosto che del semplice “disabile”? Sì, anche, ma soprattutto prendono corpo in una narrazione capace di far toccare con mano il fatto che le persone con disabilità possono vivere bene la loro vita individuale e partecipare alla vita comune, se hanno l’assistenza necessaria e una società che le sa accogliere, con i loro bisogni e con i loro sogni. Perché, come dice Valentina Perniciaro, una mamma molto attiva sui social, «non c’è una vita che possa essere esclusa dall’immaginario di felicità e socialità».

Cambiare l’immaginario collettivo sulla disabilità attraverso la comunicazione e la narrazione significa oggi assumersi la sfida di renderla familiare e ordinaria. Un racconto, quindi, che si può fare solo dando sempre di più la parola direttamente alle persone con disabilità, portandole a raccontarsi con quelle che sono le parole giuste per loro. Sui social questa dinamica è già in atto: ci sono ragazze e ragazzi giovanissimi che ci stanno mettendo la faccia, con

un linguaggio che talvolta forse ci fa arricciare il naso, forse eccessivo, forse sopra le righe... ma stanno già cambiando la narrazione della disabilità.

Accenno soltanto ad altro aspetto del “comunicare la disabilità: il ruolo dei media”, che per *Vita* è molto importante: parlare delle risposte alle persone con disabilità (leggi, servizi, welfare...) portandoli fuori dalla nicchia degli “addetti ai lavori” significa credere che queste non siano solo risposte alla fragilità ma temi di sviluppo del Paese.

E se in un titolo, per brevità, scriviamo disabili anziché persone con disabilità, passatecelo: già nel 1993 Sabina Santilli, la donna sordocieca che ha fondato la Lega del Filo d’Oro, in una nota scriveva che «in buon italiano non si usa sempre dire “persone sordocieche”, perché *si sa* che i sordociechi sono persone». Trent’anni dopo, nel 2023, che dite? **“Si sa” lo mettiamo come affermazione o come domanda?**

**Sara De Carli** - Giornalista di Vita

## Disabilità è Discriminazione

La definizione di “disabilità” che ci fornisce la CRPD rappresenta un punto di arrivo e di partenza per definire il corretto approccio alla condizione di vita delle persone con disabilità.

**Punto di arrivo** perché coglie nel segno, in chiave di diritti umani, quando individua nelle infinite relazioni tra persona e ambienti sfavorevoli il corretto focus di attenzione per garantire partecipazione su basi di uguaglianza.

**Punto di partenza** perché in quella prospettiva dobbiamo ripensare i modi con cui la società ha sino a quel momento inteso la condizione della persona con disabilità come un problema risolvibile con un mix di solidarietà, interventi educativi/riabilitativi e socializzazione.

Come la si voglia considerare, la CRPD afferma che “disabilità è discriminazione” e da lì occorre ripartire, il che significa diventare capaci di riconoscere le discriminazioni, saperle affrontare e risolvere.

**Compito difficile? Sì**, anzi, di più, perché le discriminazioni derivano da schemi mentali e culturali alimentati da elementi che possono

essere sconfitti o ridotti ai minimi termini solo da un diffuso e profondo senso di giustizia sociale che non è facile da realizzare (come conferma l'epoca che stiamo vivendo), perché occorre combattere contro i pregiudizi, gli stereotipi, le disuguaglianze sociali, i razzismi e le intolleranze di vario tipo e genere (per motivi etnici, religiosi, di genere e orientamenti sessuali, politici, ecc.). Un “esercizio” civico e al contempo professionale di lunga, lunghissima lena, rispetto al quale potrebbe essere utile, in termini di consapevolezza, renderci capaci anche di comprendere e utilizzare in modo adeguato termini, principi, definizioni. ANFFAS, a partire dal percorso svolto nel progetto “**AAA - Antenne Antidiscriminazione Attive**” propone la costruzione di un lessico delle discriminazioni



da intendere non come strumento scientifico, ma come stimolo per avviare, ciascuno nella propria realtà (istituzionale o professionale) percorsi di approfondimento e sperimentazione. Con questo spirito proponiamo qui tre termini riferiti ad aspetti che non attengono alla sfera tecnico-giuridica, ma valoriale e sociale.

**DIGNITÀ** – non è la cornice valoriale, ma la finalità e l'elemento strutturale delle azioni e dei sostegni in favore delle persone con disabilità, e come tale va verificato e monitorato nei suoi esiti. Il riferimento normativo e giuridico fondamentale, dopo la DUDU del 1948, è l'art. 3 della nostra Costituzione che correla la dimensione personale e quella sociale, perché la persona deve essere sì tutelata (senza alcuna attenuazione in relazione alle condizioni di salute e/o di funzionamento) nelle dimensioni personali (per rimanere nell'ambito della CRPD: artt. 14, 15, 16,17), ma, al contempo, occorre siano rimosse le condizioni di disparità che *"...impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese"*. Un compito che la Costituzione assegna alla Repubblica che, ri-

cordiamoci, è "...costituita dai Comuni, dalle Province, dalle Città metropolitane, dalle Regioni e dallo Stato" (art. 114 co.1 Cost.It.). Le discriminazioni producono infatti sempre un doppio effetto: mettono a rischio la capacità di sviluppare le proprie potenzialità in termini di conquista del proprio benessere, ma mette anche la capacità di apportare il proprio contributo allo sviluppo della società civile.

**COMPLESSITÀ** – le discriminazioni fondate sulla disabilità, oltre che basarsi su stereotipi e pregiudizi antichi, seguono, ovviamente, l'evoluzione della società. Riconoscere, per contrastarle, le discriminazioni significa quindi avere anche la capacità di seguire in modo critico sia la contemporaneità che le rotte dei futuri prossimi, dove il "modo critico" è sempre rappresentato dalla possibilità per tutte le persone di partecipare su basi di uguaglianza alle dinamiche sociali, economiche, culturali, ecc. Ad esempio, i temi dell'intelligenza artificiale sono sì affascinanti per le prospettive di aiuto che queste tecnologie possono offrire all'umanità (si pensi all'impiego della robotica in sanità), ma, al contempo, occorre vigilare per valutare se in tali evoluzioni non si dia spazio ai "vecchi" stereotipi e pregiudizi (ad esempio costruendo banche date

con algoritmi che riproducono le mentalità di chi li sta progettando creando così una “nuova” generazione di comportamenti discriminanti). A fronte della complessità occorre quindi reagire con approcci multidisciplinari aprendosi a collaborazioni e sinergie con settori culturali e scientifici anche non direttamente connessi ai temi della disabilità.

**DIVERSITÀ/UNICITÀ** – Oscar Wilde propone una sintesi perfetta per confermare il valore della dignità e la dimensione della complessità quando ci si muove sui terreni delle discriminazioni: *“La saggezza è sapere stare con la differenza senza voler eliminare la differenza”. L’imprescindibile elemento della bio-diversità umana e sociale porta però altri autori e ricercatori a considerare piuttosto la dimensione della unicità “...al posto di espressioni come ‘diverso’, ‘eccezionale’, ‘speciale’, in quanto rappresenta la massima sottolineatura dell’importanza, del rispetto e dell’insostituibilità di ogni singola persona in quanto, appunto, unica, originale e irripetibile. Essere e*

*considerarsi unici significa affermare che ha poco senso parlare di diversità, pensare a come ‘misurare’ e classificare le persone, come farle rientrare in questa o quella categoria»* - (da: *Psicologia delle disabilità e dell’inclusione, Bologna, Il Mulino: Le parole della disabilità e dell’inclusione. S. Soresi e altri*). Che si valorizzi il concetto di diversità o di unicità, agire per la rimozione delle discriminazioni comporta acquisire la capacità di compiere, il più possibile insieme alla persona con disabilità, l’analisi del funzionamento dei contesti di vita e, attraverso il metodo della comparazione e della valutazione degli effetti sulla qualità di vita della persona stessa capire se e in che modo sia necessario/possibile rimuovere le discriminazioni, agendo con gli strumenti previsti dall’ordinamento, a partire dalla definizione degli accomodamenti ragionevoli ritenuti adeguati. Ancora una volta quindi **la dimensione personale/individuale assume centralità nell’azione di tutela e promozione del diritto di uguaglianza.**

**Marco Faini** - consulente e componente CTS Anffas Nazionale

## Voce alla PIAM!

### Il punto di vista degli Autorappresentanti lo sono una persona e tu?

Mi è stato chiesto di scrivere perché è importante usare le parole giuste quando si parla di disabilità e credo che la risposta sia molto semplice.

#### Qual è la differenza tra te e me?

La differenza tra le persone è il modo in cui funzionano e il modo in cui rispondono alla società.

Tutti siamo prima di tutto **persone** e quindi è importante usare le parole giuste perché **tu sei una persona come me**.

Troppo spesso le persone con disabilità sono discriminate, e i loro diritti non sono rispettati.

Per sentirci parte attiva della società,

**il cambiamento deve iniziare dal linguaggio.**

Per noi e per tutte le persone con disabilità è fondamentale utilizzare un linguaggio giusto.

Il linguaggio è comunicazione, relazione e accoglienza, il linguaggio deve essere inclusivo per tutti noi.

Ad esempio, noi non siamo diversamente abili, non siamo ritardati, siamo **PERSONE con disabilità** e utilizzare la parola giusta è per noi un diritto.

## **L'articolo 5 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità**

ci insegna il **diritto all'uguaglianza e alla non discriminazione.**

Quando vengono usate parole sbagliate, noi ci sentiamo esclusi e discriminati.

Per tante persone e soprattutto per noi persone con disabilità la vita non è facile e ci sono molti ostacoli e pregiudizi.

Anffas ci aiuta a farci sentire protagonisti attivi della nostra vita e se tutti gli altri imparassero a definirci con le giuste parole e a parlare con noi in quanto **persone** tante sofferenze si potrebbero evitare.

Quando andavo a scuola sono stato vittima di bullismo.

Mi chiamavano cretino, scemo, diverso -

e non sono mai riuscito a dimenticare queste parole.

Ho sofferto perché volevo avere le stesse opportunità degli altri, volevo giocare e studiare con i miei compagni ma loro non volevano farlo con me.

Quelle parole sbagliate mi hanno ferito molto.

Ed è per questo che a nome di tutte le persone con disabilità voglio sottolineare **la forza delle parole.**

**Usiamo le parole giuste, usate le parole giuste perché una parola sbagliata può fare male mentre una parola giusta può motivare alla vita.**

**Enrico Delle Serre** - Portavoce della Piattaforma PIAM



## #LEPAROLEGIUSTE

Versione facile da leggere e da capire

#LeParoleGiuste è un'espressione che Anffas usa per **dare importanza al giusto modo di parlare e scrivere della disabilità e delle persone con disabilità.**

Questo simbolo **# si chiama hashtag** e viene utilizzato sui social media come, ad esempio Facebook e Instagram, per **sottolineare una parola o un'espressione** che vogliamo far diventare importante.

**Anffas vuole infatti fare capire a tutte le persone che è importante utilizzare le parole giuste quando si parla di disabilità.**

Per questo motivo Anffas ha deciso di collaborare con **Intesa Sanpaolo** e scrivere insieme la Guida **“Le parole giuste. Media e persone con disabilità”**. Intesa Sanpaolo è una banca ed è la più grande banca di Italia.

In questa Guida  
ci sono le parole e le espressioni  
più importanti sulla disabilità.

**Questo documento è rivolto  
a tutte le persone che si occupano di informazioni,  
come ad esempio i giornalisti.**

**Parlare bene di disabilità  
e delle persone con disabilità  
ci aiuta infatti a cambiare la società  
e rendere il mondo più inclusivo.  
Ci aiuta anche a combattere ogni forma di discriminazione  
nei confronti delle persone con disabilità  
e delle loro famiglie.**

Per altre informazioni,  
è possibile contattare

Anffas Nazionale al numero **063212391**  
oppure scrivere a [nazionale@anffas.net](mailto:nazionale@anffas.net).





**ETS - APS**  
**Anffas**<sup>®</sup>

Tel. 06/3611524 - 06/3212391  
nazionale@anffas.net



[www.anffas.net](http://www.anffas.net)