



L' Etica della comunicazione: SI INIZIA DALLE PAROLE



"Non si può pensare di guidare un paese se prima non si è fatta chiarezza sul significato delle parole..."

Non ricordo chi lo disse, forse Confucio, ma è certamente un punto di partenza importante per dichiarare il **potere formativo e informativo delle parole dette e scritte**. Aggiornerei la citazione precisando che anche **le immagini sono da considerarsi "parole"**, da usare con ancora maggiore attenzione per la loro particolare attitudine ad essere interpretate liberamente.

È su questo potere, anzi potenziale, che ha senso e importanza cercare di introdurre **la rilevanza etica dell'uso delle parole e quindi della formazione di chi, come un comunicatore pubblico, quindi anche di azienda le distribuisce a molti**. Un paio di esempi per riflettere.

- **TOLLERANZA**: dire che dovremmo imparare a tollerare una persona diversa e le sue caratteristiche culturali, è assumere una posizione arrogante e presuntuosa. È come se affermassimo che presumiamo di essere in qualche modo "superiori" e "nel giusto" rispetto a ciò o a colui che diciamo di voler tollerare. Non si tratta in questo caso di tollerare, ma di imparare a capire e a rispettare le diversità. Tutte le diversità. Cercando magari anche di assimilarle per arricchire il nostro essere. Si può tollerare o meno un ritardo ad un appuntamento...

- **INTEGRAZIONE**: spesso chi la usa per discutere sul problema di gestire la convivenza di culture diverse, trasferisce con pericolosa superficialità l'idea che una cultura debba annullarsi in quella che la ospita, stravolgendo il significato di integrazione che invece, lo dice il vocabolario, descrive un "funzionale completamento mediante opportune addizioni e compensazioni". E,



vocabolario a parte, è così che dovrebbe essere. Io mi integro portando contemporaneamente me stesso negli altri e assorbendo gli altri in me, contribuendo a costruire una realtà più completa di quella che sia io che gli altri eravamo in precedenza.

- IL MONDO DELL'ECONOMIA : il vocabolario lo cita come sistema basato su "impiego razionale del denaro". Non serve dire altro, basta vedere cosa sta succedendo in questi giorni e perché. In sintesi è solo un sistema di relazioni. E non dei migliori, perché ha dimenticato da tempo il significato di rispetto dell'altro. Perché si basa su ipotesi a catena e sulla probabilità che un evento accada più o meno. Non si basa sulle cose reali e quindi non è più razionale. Soprattutto, non si basa sul rispetto delle persone. Quindi non è etico.

Tre esempi, fra i tanti possibili, che aiutano ad esprimere il concetto di eticità nella comunicazione, perché a parlare di etica si rischia sempre di essere fraintesi e passare per bacchettoni o fondamentalisti o, peggio, per censori e illiberali. Parole.

Meglio pensarci due volte... almeno due volte. E nel dubbio leggere senza vergogna il vocabolario, che spesso ci rivelerà significati che la superficiale quotidianità del parlare ha stravolto. E certi stravolgimenti incidono profondamente nelle relazioni umane.

Pensare prima di scrivere, prima di dire, è uno dei principali e semplici atti etici che ognuno potrebbe mettere in

pratica. Il rispetto dell'altro inteso non per quello che fa lui, ma per quello che io faccio a lui, che richiede più riflessione. Per capirsi, l'altro potrebbe anche delinquere (altro tema), ma è importante che non sia io a farlo, altrimenti giustificerei il suo operato. E questo dettaglio non è proprio insignificante se si pensa che ognuno ha in teoria la sua etica... e che la sua propria ce l'aveva anche un certo Adolph che, a proposito di comunicatori, sapeva ahimè comunicare molto bene. A mio parere l'adozione di un modello di riferimento etico contribuirebbe a rendere migliore la convivenza civile, soprattutto in una condizione di caos mediatico dove costantemente le priorità ideali di una società vengono stravolte e sommerse dal nulla, ma sempre attraverso parole e immagini usate spesso a sproposito.

L'etica sulla quale mi piacerebbe si diffondesse una sensibilità universale è quella del rispetto dell'altro e non dell'affermazione di sé o di qualcuno.

Sarebbe opportuno investire per la formazione su questo tema, anche come materia scolastica. Perché abbiamo formato un mondo di tecnici a volte straordinari, ma spesso eticamente impreparati. La società, le aziende, i governi, le città sono fatte da persone. Da singole persone. Nessuna azienda, nessuno Stato, nessuna città è buona o cattiva se non in relazione ad ogni persona che le costituisce. Siamo tutti ingranaggi di un meccanismo che, per quanto complesso sia, è tanto efficiente quanto il suo ingranaggio più debole. E a volte la debolezza è provocata dal sistema di parole e di



immagini che si utilizzano, oppure è semplicemente legata all'incapacità di comprendere il significato di quello che si sente o si vede. Non è retorica. Basta guardarsi intorno e osservare quelli che descriviamo essere "ai margini della società".

Chi ha la responsabilità di comunicare ad un pubblico, dovrebbe comportarsi sempre come se stesse lanciando un vaso di fiori fuori da un balcone e riflettere sul gesto, per scoprire che potrebbe avere almeno **tre possibili scelte**. Non una. Almeno tre: fregarsene e buttare, come va va (quello che ahimè accade più spesso); controllare se passa sotto qualcuno e almeno avvisare dell'evento: "Cadeeee..."; chiedersi se è proprio indispensabile fare quel lancio.

Pensare alle parole che si useranno e a chi le potrà raccogliere . Pensare a quello che si intende fare e se questo potrebbe avere effetti negativi su altri e, se sì, cercare di porvi rimedio prima.

Assicurarsi che l'insieme delle parole che usiamo sia comprensibile al meno dotato. Pensare all'altro. Difficile? No. Impegnativo. Soprattutto quando si è comunicatori pubblici e quando si comunica per mestiere in generale. Almeno questo dovrebbe essere l'obiettivo principale di chi governa appunto la comunicazione pubblica.

PIETRO GREPPI comunicazione e marketing