



PARI PAROLE

LINEE GUIDA ALLA COMUNICAZIONE, AL
LINGUAGGIO E AGLI EVENTI INCLUSIVI
a tutto il personale, ai partner istituzionali e a chi rappresenta la cooperativa



V.12/2025

“If I can’t dance, I don’t want to be part of your revolution.”

“Se non posso ballare, non voglio far
parte della tua rivoluzione”

Emma Goldman (1869–1940)
Attivista Femminista, Scrittrice





Indice

1. Introduzione	4
2. Perché questo documento	5
3. Linguaggio e realtà	6
4. Linee guida per un linguaggio inclusivo e rispettoso	8
5. Comunicazione interna	10
6. Comunicazione esterna	12
7. Linee guida per l'organizzazione di eventi	14
8. Comunicazione delle crisi e delle situazioni sensibili	16
9. Applicazioni pratiche - Prima/Dopo	19
10. Allegati e riferimenti	21

01. Introduzione

Duemilauno Agenzia Sociale attraverso il lavoro di tutte e tutti promuove una cultura organizzativa fondata sul rispetto, sulla rappresentazione equa e su pratiche comunicative in grado di includere tutte le persone.

Questo documento nasce per fornire criteri chiari, coerenti e condivisi che orientino:

- il linguaggio usato all'interno e all'esterno della cooperativa,
- la progettazione e gestione degli eventi,
- la comunicazione quotidiana nei servizi,
- la prevenzione di pregiudizi, stereotipi e distorsioni narrative,
- la costruzione di ambienti di lavoro rispettosi e consapevoli.

Le Linee Guida sono pensate come uno strumento pratico, dinamico e accessibile.

Saranno aggiornate periodicamente per restare in linea con le evoluzioni culturali, sociali e normative, in coerenza con i valori cooperativi che ci guidano.

02. Perché questo documento

Il linguaggio è un elemento essenziale della qualità delle relazioni, del benessere organizzativo e dell'immagine pubblica della Cooperativa.

Le parole che scegliamo:

- definiscono chi siamo,
- influenzano il clima lavorativo,
- rappresentano l'identità professionale,
- costruiscono la nostra presenza nei territori.

L'obiettivo di questo documento è promuovere una **comunicazione chiara, rispettosa e inclusiva, capace di valorizzare la diversità, prevenire discriminazioni, riconoscere la pluralità delle identità** e favorire relazioni professionali fondate sulla cura.

Queste linee guida sono rivolte a tutto il personale, ai partner istituzionali e a chi rappresenta la cooperativa in contesti pubblici e privati.

03.

Linguaggio e realtà



*Il linguaggio non descrive
soltanto la realtà: la
costruisce*

Le parole che usiamo determinano ciò che vediamo, riconosciamo e rendiamo possibile.

Attraverso il linguaggio attribuiamo significati, ruoli, aspettative e valore alle persone: a chi opera nei servizi che eroghiamo e a chi ne beneficia.

Le parole sono strumenti di lavoro, di relazione e di cura.

Sceglierle con attenzione significa costruire realtà più giuste.

In ambito organizzativo, il linguaggio:

- **influenza** le decisioni, perché orienta la percezione;
- **determina relazioni** di potere, rendendo visibili o invisibili certe soggettività;
- **può creare inclusione** o esclusione, facilitare o impedire la partecipazione;
- **modella il clima** interno, contribuendo al benessere o al disagio;
- **riflette e rinforza** la cultura della cooperativa.

Per questo motivo, scegliere un linguaggio inclusivo significa:

- riconoscere la pluralità delle persone;
- prevenire stereotipi e pregiudizi impliciti;
- promuovere pari opportunità e rappresentanza;
- rendere coerente ciò che comunichiamo con i valori della cooperativa.

Come il linguaggio può includere o escludere:

- **Inclusivo:** “Buongiorno a tutte e a tutti”

Escludente: “Buongiorno a tutti (maschile sovraesteso)”

- **Inclusivo:** “Il personale neoassunto”

Escludente: “I neoassunti”

- **Inclusivo:** “Si invita chi partecipa alla riunione...”

Escludente: “Si invitano i partecipanti...”

Come le parole cambiano la percezione:

“L’educatore” → “il personale educativo”

→ Apre a più generi, ruoli e competenze.

“Lo straniero” → “la persona migrante (o immigrata)”

→ Riduce stigma e generalizzazioni.

“I ragazzi problematici” → “adolescenti con bisogni educativi specifici”

→ Evita etichette negative.

Stereotipi attivati dal linguaggio:

“Lei è molto emotiva” →

attribuisce un tratto al genere.

“Lui è un leader naturale” →

assume abilità innate.

“Hai figli? Pensi di averne?” →

domanda inappropriata e discriminatoria.

“Serve una figura maschile per questo servizio” →

presupposto infondato.

**Le parole non
descrivono
soltanto:
autorizzano,
limitano, aprono
possibilità**

04.

Linee guida per un linguaggio neutro, inclusivo e rispettoso



Un linguaggio inclusivo è un linguaggio che permette a tutte le persone di riconoscersi nei discorsi, nei testi e nelle relazioni.

Non aggiunge complessità: aggiunge precisione e rispetto. Le linee guida non sono regole rigide, ma strumenti per comunicare meglio, ridurre pregiudizi e promuovere una cultura organizzativa che valorizza le differenze.

Comunicare in modo inclusivo significa permettere a tutte le persone di essere viste, riconosciute e rispettate.

Usiamo un linguaggio inclusivo quando:

- **evitiamo il maschile sovraesteso**, che rende invisibili interi gruppi di persone;
- **nominiamo correttamente i ruoli professionali**, rispettando identità e competenze;
- **scegliamo parole neutre** quando il genere non è rilevante;
- **evitiamo stereotipi**, sia nei contenuti che nelle metafore (es. “aiutare le donne con la tecnologia”);

★ **adattiamo il linguaggio al contesto, privilegiando chiarezza, accuratezza, riflessività e rispetto;**

- **riconosciamo l'impatto delle nostre parole** sulle relazioni di lavoro, sui servizi e sul clima organizzativo.

TO DO — Cosa usare

1. Nominare correttamente i ruoli.

“Responsabile di area”; “personale educativo”; “responsabile di servizio”.

2. Forme neutre o collettive.

“Il personale”; “chi partecipa”; “le persone coinvolte”; “l'équipe”; “la squadra di lavoro”.

3. Esplicitare entrambi i generi quando serve.

“Tutte e tutti”; “le/i referenti”; “care colleghe e cari colleghi”.

4. Verbi che includono.

“Si invita chi partecipa...”; “si chiede alle persone interessate...”.



NOT TO DO — Cosa evitare

1. Maschile sovraesteso.

“I dipendenti”; “i partecipanti”;
“i nuovi assunti”.

2. Etichette stigmatizzanti.

“Utenti problematici”;
“stranieri”; “extracomunitari”;
“disabili”.

3. Ruoli espressi solo al maschile.

“L'educatore”;
“il coordinatore”;
“il responsabile”.

4. Forme che presuppongono identità o condizioni

“Le mamme che lavorano...”.

Le parole aprono spazi

Esempi di riscrittura inclusiva

“I nuovi assunti” → “Il personale neoassunto”

“Gli operatori del servizio” → “Il personale del servizio”

“Le mamme con bambini” → “Genitori con bambine/i”

“Lo straniero richiedente aiuto” → “La persona migrante (adulta o minorenne)”

05. Comunicazione interna



Contenuti e linguaggio si influenzano reciprocamente

La comunicazione interna è uno strumento per costruire un ambiente di lavoro trasparente, collaborativo e rispettoso. È il luogo dove si definiscono le relazioni professionali, si condividono decisioni, si costruisce cultura organizzativa.

Una comunicazione interna efficace:

- **favorisce chiarezza e comprensione**, riducendo ambiguità e conflitti;
- **rende visibile il lavoro delle persone**, valorizzando ruoli e competenze;
- **rafforza il senso di appartenenza**, riconoscendo contributi e responsabilità;
- **promuove un clima nel quale tutte e tutti possono esprimersi** senza timore;
- **garantisce coerenza**, mantenendo allineati obiettivi e valori.

Per essere inclusiva, la comunicazione interna deve:

- usare un linguaggio **chiaro, rispettoso e non stereotipato**;
- assicurare **accessibilità delle informazioni** (canali chiari, messaggi sintetici);
- prevedere **tempi e modi compatibili** con la vita lavorativa e familiare;
- evitare espressioni discriminatorie o **basate su presupposti non verificati**;
- valorizzare la **pluralità di voci e prospettive** presenti nella cooperativa.

TO DO — Buone pratiche

- Usare un linguaggio chiaro e diretto, evitando tecnicismi non necessari.
- Indicare sempre il contesto: chi scrive, per chi, per cosa.
- Rendere le informazioni accessibili: titoli chiari, punti elenco, oggetto email mirato.
- Assicurare inclusività: “care e cari colleghi”, “chi partecipa”, “il personale coinvolto”.
- Gestire i tempi: comunicazioni non urgenti in orari compatibili con vita-lavoro.
- Valorizzare le persone: riconoscere contributi.

NOT TO DO — Cosa evitare

- Messaggi lunghi, confusi o senza oggetto.
- Tono brusco, ironia ambigua, sarcasmo.
- Linguaggio stereotipato o non rispettoso.
- Comunicazioni last minute che creano stress.
- Presupporre disponibilità immediata o continua.
- Parlare “di” qualcuno/a senza coinvolgerlo/a.

è meglio NON scrivere:

“Dobbiamo chiarire alcune cose, ci vediamo oggi alle 17.”

“Tutti gli operatori devono consegnare il report.”

“Le mamme dei servizi infanzia devono...”

Scrivere invece:

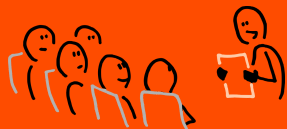
“Per aggiornamenti sul progetto X, proponiamo una breve riunione. Si indice una riunione per il giorno x alle ore y, prego segnalare adesioni.”

“Il personale dei servizi è invitato a inviare il report entro il...”

“Le/i referenti del servizio infanzia...”

**La qualità delle
relazioni dipende
dalla qualità delle
comunicazioni**

06. Comunicazione esterna



Comunicare verso l'esterno significa prendere posizione: rappresentiamo persone, comunità e valori. Facciamolo con cura e attenzione.

La comunicazione esterna rappresenta l'immagine pubblica della cooperativa.

È ciò che presentiamo a partner, istituzioni, famiglie, comunità territoriali e opinione pubblica. Per questo deve essere accurata, coerente e inclusiva.

Una comunicazione esterna efficace:

- **trasmette l'identità** della cooperativa, i valori e la missione;
- **garantisce coerenza** tra ciò che facciamo e ciò che raccontiamo;
- **utilizza un linguaggio rispettoso**, privo di stereotipi o semplificazioni dannose;
- **rende protagoniste le persone**, senza rappresentarle in modo pietistico o infantilizzante;
- **tutela la dignità di chi beneficia dei servizi**, evitando immagini e parole che li esponcano;
- **assume responsabilità pubblica**, riconoscendo il ruolo sociale della comunicazione nel Terzo Settore.

Per essere inclusiva, la comunicazione esterna deve:

- scegliere terminologie corrette e non stigmatizzanti;
- rappresentare diversità di genere, culture, età, corpi e abilità;
- evitare stereotipi visivi (famiglie "perfette", corpi normati, ruoli generizzati);
- garantire accessibilità (chiarezza, leggibilità, traduzioni);
- promuovere un'immagine realistica, professionale e rispettosa del lavoro sociale.

TO DO — Cosa adottare nella comunicazione esterna

- **Chiarezza e accuratezza:** evitare slogan vaghi, fornire informazioni essenziali.
- **Rispetto e dignità:** descrivere le persone senza pietismo o stereotipi.
- **Autenticità:** valorizzare il lavoro professionale operativo, non la “retorica dell’aiuto”.
- **Rappresentazione plurale:** immagini che mostrano diversità di età, culture, corpi, abilità.

NOT TO DO — Cosa evitare

- Linguaggio spettacolarizzante (“salviamo”, “poveri”, “bisognosi”).
- Etichette stigmatizzanti: “extracomunitari”, “disabili”, “malati”.
- Immagini che infantilizzano o pongono le persone in ruoli di subordinazione.
- Racconti non realistici, semplificati o orientati all’emotività.
- Testi che presuppongono un pubblico omogeneo.

è meglio NON scrivere:

“Aiutiamo persone fragili con storie difficili.”

“Ci occupiamo di extracomunitari.”

“Accogliamo mamme in difficoltà.”

Scrivere invece:

“Costruiamo percorsi personalizzati di autonomia insieme alle persone.”

“Costruiamo progetti di inclusione per persone migranti.”

“Accogliamo e supportiamo genitori con bambine e bambini attraverso interventi educativi dedicati.”

**Ogni
comunicazione
esterna è un atto
pubblico di
responsabilità**

07. Linee guida per l'organizzazione di eventi



Gli eventi sono momenti pubblici in cui la Cooperativa si presenta, dialoga con il territorio e rende visibili valori, competenze e cultura organizzativa. Per questo devono essere progettati e gestiti in modo inclusivo, accessibile e rispettoso.

Un evento non è solo un momento: è una scelta culturale.

Un evento inclusivo:

- **garantisce pari rappresentanza** di generi, competenze, ruoli e prospettive;
- **assicura accessibilità** fisica, comunicativa e linguistica;
- **prevede una progettazione attenta** ai tempi di vita e di lavoro;
- utilizza un **linguaggio chiaro**, rispettoso e non stereotipato nella comunicazione;
- adotta una **selezione consapevole di chi interviene**, evitando squilibri evidenti nelle iniziative proposte;
- cura **l'esperienza del pubblico**, favorendo partecipazione e ascolto reciproco.

Organizzare eventi inclusivi:

- rafforza l'immagine pubblica della Cooperativa;
- promuove una cultura equa e partecipativa;
- crea spazi di confronto aperti e rappresentativi;
- valorizza la diversità come risorsa professionale e sociale.

TO DO — Buone pratiche per eventi inclusivi

- **Garantire equilibrio e rappresentanza:** genere, ruoli, età, esperienze.
- **Scegliere speaker consapevolmente,** evitando tavoli di confronto composti da un solo genere.
- **Comunicare in modo chiaro:** programma, orari, modalità di partecipazione.
- **Prevedere accessibilità fisica e sensoriale:** spazi, audio, luci, posti dedicati.
- **Considerare le esigenze linguistiche** (traduzioni, materiali semplificati).
- **Stabilire ruoli chiari:** moderatore/ice, facilitatore, referente logistico.
- **Raccogliere feedback** finale per migliorare gli eventi successivi.

NOT TO DO — Cosa evitare

- Eventi o iniziative con presenza sbilanciata di genere o rappresentazioni stereotipate.
- Orari non compatibili con vita-lavoro o pubblici non ascoltati.
- Linguaggio tecnico o eccessivamente formale senza spiegazioni.
- Spazi o attrezzature non fruibili da tutte le persone.
- Comunicazioni dell'evento senza contesto, obiettivi o destinatari chiari.
- Dare per scontate conoscenze, ruoli o identità.

**Un evento
inclusivo non si
vede:
si sente**

08. Comunicazione delle situazioni critiche o sensibili



La comunicazione in situazioni sensibili richiede attenzione, responsabilità e coerenza. Le parole scelte in questi momenti hanno un impatto significativo sulle persone coinvolte, sull'immagine della cooperativa e sulle relazioni con il territorio.

Nelle situazioni critiche, comunicare bene significa ridurre il danno, tutelare le persone e rafforzare la fiducia.

Una comunicazione efficace nelle situazioni critiche:

- **assicura tempestività** senza essere affrettata;
- **mantiene coerenza** tra messaggi interni ed esterni;
- **protegge la privacy e la dignità** delle persone coinvolte;
- **evita giudizi, supposizioni o conclusioni** non verificate;
- **si basa sui fatti**, e solo su quelli;
- riconosce che **la comunicazione è parte della gestione** della situazione critica, non un elemento esterno.

Per essere adeguata, deve:

- usare un linguaggio sobrio, chiaro e non emotivo;
- evitare amplificazioni, colpevolizzazioni o minimizzazioni;
- identificare sempre un'unica fonte autorizzata alla comunicazione esterna;
- distinguere ciò che può essere condiviso internamente da ciò che è riservato;
- coordinarsi con le procedure interne (es. regolamento anti-molestie, privacy, sicurezza).

TO DO — Cosa fare

- Usare frasi neutre: “stiamo verificando”, “al momento è disponibile questa informazione”.
- Tutelare identità e privacy.
- Astenersi da giudizi o colpevolizzazioni.
- Attenersi al ruolo: comunicare solo ciò che è di competenza.
- Documentare le comunicazioni rilevanti.
- Valorizzare le persone: riconoscere contributi.

NOT TO DO — Cosa evitare

- Diffondere informazioni non verificate.
- Parlare “a titolo personale”.
- Dare dettagli sensibili o riconducibili a individui.
- Minimizzare (“non è grave”) o drammatizzare (“situazione critica”).
- Inviare messaggi in chat informali su temi riservati.

è meglio NON scrivere:

“Pare che ci sia stata una molestia, ma non sappiamo bene.”

“C'è un problema grave, ma non posso dirti cosa.”

“Il servizio ha sbagliato, ora vediamo chi ha responsabilità.”

Scrivere invece:

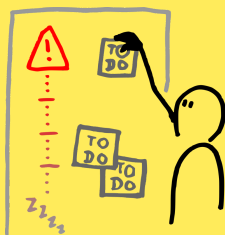
“È stata aperta una verifica interna. Attualmente disponiamo di queste informazioni...”

“Per aggiornamenti verificati, la persona referente è...”

“La Cooperativa sta seguendo le procedure previste per tutelare tutte le persone coinvolte.”

**Nelle situazioni
critiche, la
chiarezza è una
forma di
protezione**

Protocollo operativo in 4 passi



1. Verifica dei fatti

- Raccogliere informazioni certe e documentate.
- Evitare interpretazioni personali.

2. Coordinamento interno

- Informare tempestivamente le figure responsabili.
- Definire chi è autorizzato a parlare (una sola voce esterna).

3. Comunicazione interna

- Condividere solo ciò che è necessario e verificato.
- Mantenere toni sobri e non colpevolizzanti.
- Indicare sempre a chi rivolgersi per chiarimenti.

4. Comunicazione esterna (solo se necessaria)

- Messaggi brevi, chiari, basati sui fatti.
- Nessun dettaglio sensibile o identificativo.
- Menzione degli impegni della Cooperativa (tutela, sicurezza, rispetto).

09. Applicazioni pratiche

1. Ruoli professionali

- “Gli operatori...” → “Le/il professionista/i del servizio”
- “L'educatore...” → “L'educatrice / l'educatore”, “La figura educativa”
- “Il responsabile...” → “La/il responsabile”

2. Parlare delle persone

- “I disabili” → “Persone con disabilità”
- “Gli stranieri” → “Persone migrati”
- “Utenti problematici” → “Persone con bisogni specifici / complessi”

3. Comunicazione interna

- “Tutti i colleghi devono...” → “Il personale è invitato a...”
- “Le mamme del servizio...” → “Genitori / famiglie del servizio”
- “Oggi ci vediamo alle 17” → “Proponiamo un incontro: indicate disponibilità entro...”

Promemoria

- Le parole hanno un impatto concreto.
- Scegli termini che includano, non che restringano.
- Chiediti sempre: questa frase rende possibile o impedisce qualcosa?

Organizzare e comunicare con cura

- **Tempi e orari:** programmare riunioni, comunicazioni ed eventi in orari compatibili con la vita privata delle persone.
- **Contesto e interlocutori:** tenere conto del ruolo, dell'età, delle competenze e di eventuali difficoltà degli interlocutori, adattando modalità e strumenti.
- **Destinatari e linguaggio:** chiedersi sempre: a chi ci rivolgiamo? Valutare di conseguenza orari, linguaggio, argomenti e livello di dettaglio.

09. Prima / Dopo

Comunicazione scritta

PRIMA

- “Tutti gli operatori devono consegnare...”
- “I partecipanti sono pregati di...”
- “Le mamme devono portare...”

DOPO

- “Il personale del servizio è invitato a...”
- “Chi partecipa è pregato di...”
- “Genitori/famiglie sono invitate/i a...”

Descrivere le persone

PRIMA

- “I disabili”
- “Gli extracomunitari”
- “Utenti difficili”

DOPO

- “Persone con disabilità”
- “Persone migranti”
- “Persone con bisogni complessi”

Presentazioni ed eventi

PRIMA

- “Ecco il nostro esperto / il responsabile / il relatore...”

DOPO

- “Ecco la/il professionista del servizio...”
- “Ecco chi coordina il progetto...”
- “Ecco la persona che oggi ci accompagna nel tema...”

Email e messaggistica

PRIMA

- “URGENTE!!! Rispondere subito”
- “Serve una figura maschile per...”

DOPO

- “Richiesta con priorità: riscontro entro...”
- “Cerchiamo una figura con queste competenze...”

10. Allegati e riferimenti

Riferimenti normativi e culturali

- UNI/PdR 125:2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere.
- Regolamento (UE) 2016/679 – GDPR – Trattamento dei dati personali.
- Normativa interna della Cooperativa: Regolamento anti-molestie; Procedura Comunicazione; Politica per la Parità di Genere; Codice Etico.
- Documenti di riferimento linguistico: Linee guida sul linguaggio di genere (Parlamento Europeo); Raccomandazioni Sabatini (1987); Vademecum linguaggio inclusivo (Università di Milano); “Words Matter” – EIGE / Commissione Europea.

Strumenti e risorse interne

- Modelli e template comunicativi
- Format presentazioni ed eventi
- Linee guida grafiche della Cooperativa
- Contatti del Comitato Guida per chiarimenti e aggiornamenti

Aggiornamenti del documento

Questo documento è in continua evoluzione.

Il Comitato Guida ne cura l’aggiornamento periodico per garantire coerenza con:

- evoluzioni normative,
- esigenze organizzative,
- feedback del personale,
- pratiche emergenti in ambito inclusivo.

Versione corrente: 12/2025



**“To name
something is to
bring it into the
light.”**

“Dare un nome a qualcosa
significa portarla alla luce”

Rebecca Solnit
Attivista Femminista, scrittrice, saggista