

Parole come pietre. Parole d'odio, le radici della violenza



***GIORNATA NAZIONALE DI EDUCAZIONE
E PREVENZIONE CONTRO LA VIOLENZA
NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI
SANITARI E SOCIOSANITARI***

parole
☹stili



4 volte
mamma

Corso Ospedale
Niguarda
4500 operatori

25 anni di
creatività



Titolare di



Parole O_Stili: formazione PARE

(Parola, Ascolto, Riconoscimento, Empatia)

Rosy Russo e Stefania Crema

PRIMA PARTE

Prevenire, riconoscere, disinnescare l'aggressività e la violenza contro gli operatori della salute.

SECONDA PARTE

Riconoscimento e gestione dei comportamenti aggressivi

Un progetto sociale di sensibilizzazione contro la violenza delle parole

Il Manifesto

della comunicazione non ostile

1. Virtuale è reale

Dico e scrivo in rete solo cose che ho il coraggio di dire di persona.

2. Si è ciò che si comunica

Le parole che scelgo raccontano la persona che sono: mi rappresentano.

3. Le parole danno forma al pensiero

Mi prendo tutto il tempo necessario a esprimere al meglio quel che penso.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Nessuno ha sempre ragione, neanche io. Ascolto con onestà e apertura.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo le parole per comprendere, farmi capire, avvicinarmi agli altri.

6. Le parole hanno conseguenze

So che ogni mia parola può avere conseguenze, piccole o grandi.

7. Condividere è una responsabilità

Condivido testi e immagini solo dopo averli letti, valutati, compresi.

8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare

Non trasformo chi sostiene opinioni che non condivido in un nemico da annientare.

9. Gli insulti non sono argomenti

Non accetto insulti e aggressività, nemmeno a favore della mia tesi.

10. Anche il silenzio comunica

Quando la scelta migliore è tacere, taccio.

ALCUNE DELLE NOSTRE COLLABORAZIONI

parole
@stili



{ Farmaci
orfani }



CIOÈ...
**SENZA
GENITORI?**

GIORNATA DELLE
MALATTIE RARE
2021

**SE NE
PARLI NON
È RARO.**

SANOFI GENZYME



UNIAMO
FEDERAZIONE ITALIANA MALATTIE RARE
Rare Diseases Italy

parole
stili

**Le parole
sono un ponte**

Tolleranza



**Gli insulti
non sono
argomenti**

parole
☹stili

Non ricorro mai agli
insulti e all'aggressività,
che impedisce il produttivo
confronto fra idee,
mortifica la scienza e può
arrivare a screditare anche
una tesi in sé giusta.

parole
☹stili

IL GLOSSARIO LILLY

25 parole per parlare
di obesità in modo
inclusivo e dare voce
a un linguaggio
capace di accogliere
e promuovere
consapevolezza.



35 lingue

- + firmato da più di **450 comuni**
- + **250 parlamentari**
e poi centinaia tra aziende,
istituzioni e associazioni

Soltanto nell'ultimo anno **nelle scuole italiane**



1.300.000

STUDENTI COINVOLTI



+350h

**Percorso gratuito di
Educazione Civica**

dai 3 anni ai 19 sui tre assi:
costituzione, sostenibilità e
cittadinanza digitale.

+250k

INSEGNANTI
COINVOLTI

+350

SCHEDE
DIDATTICHE
GRATUITE

per insegnare in classe
attraverso il Manifesto

+150

EVENTI
FORMATIVI
ONLINE

oltre 50 temi trattati

Milano e Torino firmano il Manifesto

Beppe
Sala



Chiara
Appendino

parole
stili



LIVE
IN
Firenze

sky tg24



parole
d'atti

Il Manifesto della comunicazione non ostile

1. Virtuale e reale

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

2. Si è ciò che si comunica

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

3. Le parole danno forma al pensiero

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

4. Prima di parlare bisogna ascoltare

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

5. Le parole sono un ponte

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

6. Le parole hanno conseguenze

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

7. Confrontare è una responsabilità

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

8. Le idee si possono discutere.

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

9. Gli insulti non sono argomenti

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

10. Anche il silenzio comunica

Il virtuale è reale e il reale è virtuale.

parole d'atti
sky



Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Le mie parole modellano l'IA. Le sue risposte possono influenzare i miei pensieri.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
L'uso che faccio dell'IA mette i miei valori. I contenuti generati dicono chi sono.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Decido il tempo necessario a formulare richieste e situazioni chiare all'IA. Ogni dettaglio influenza la qualità e l'ampiezza dei risultati.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 5. Le parole sono un ponte**
Un mio autismo a comunicare meglio. Mi può supportare nella scelta delle parole giuste per sostenere un dialogo rispettoso, chiaro e costruttivo.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Chi che genera o condivide con l'IA un linguaggio o per questo le sforti con attenzione.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Un può creare teo e immagini convincenti, ma non sempre veri. Prima di condividerli, verifico che non contribuiscano alla disinformazione.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Un può generare contenuti parziali o viziati da pregiudizi. Valorizzo il confronto e rispetto le opinioni diverse.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.



Il Manifesto della comunicazione non ostile PER LO SPORT

- 1. Virtuale è reale**
Sono i miei contenuti che si comunicano. Le mie parole modellano l'IA. Le sue risposte possono influenzare i miei pensieri.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
L'uso che faccio dell'IA mette i miei valori. I contenuti generati dicono chi sono.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Decido il tempo necessario a formulare richieste e situazioni chiare all'IA. Ogni dettaglio influenza la qualità e l'ampiezza dei risultati.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 5. Le parole sono un ponte**
Un mio autismo a comunicare meglio. Mi può supportare nella scelta delle parole giuste per sostenere un dialogo rispettoso, chiaro e costruttivo.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Chi che genera o condivide con l'IA un linguaggio o per questo le sforti con attenzione.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Un può creare teo e immagini convincenti, ma non sempre veri. Prima di condividerli, verifico che non contribuiscano alla disinformazione.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Un può generare contenuti parziali o viziati da pregiudizi. Valorizzo il confronto e rispetto le opinioni diverse.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.

#LoSportCheMiPlace
f i n p @parolastili.it



Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Non è la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
So che la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Decido il tempo necessario a formulare richieste e situazioni chiare all'IA. Ogni dettaglio influenza la qualità e l'ampiezza dei risultati.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 5. Le parole sono un ponte**
Un mio autismo a comunicare meglio. Mi può supportare nella scelta delle parole giuste per sostenere un dialogo rispettoso, chiaro e costruttivo.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Chi che genera o condivide con l'IA un linguaggio o per questo le sforti con attenzione.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Un può creare teo e immagini convincenti, ma non sempre veri. Prima di condividerli, verifico che non contribuiscano alla disinformazione.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Un può generare contenuti parziali o viziati da pregiudizi. Valorizzo il confronto e rispetto le opinioni diverse.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.



Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Non è la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
So che la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Decido il tempo necessario a formulare richieste e situazioni chiare all'IA. Ogni dettaglio influenza la qualità e l'ampiezza dei risultati.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 5. Le parole sono un ponte**
Un mio autismo a comunicare meglio. Mi può supportare nella scelta delle parole giuste per sostenere un dialogo rispettoso, chiaro e costruttivo.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Chi che genera o condivide con l'IA un linguaggio o per questo le sforti con attenzione.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Un può creare teo e immagini convincenti, ma non sempre veri. Prima di condividerli, verifico che non contribuiscano alla disinformazione.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Un può generare contenuti parziali o viziati da pregiudizi. Valorizzo il confronto e rispetto le opinioni diverse.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.



PER LA SCIENZA

Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Non è la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
So che la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Decido il tempo necessario a formulare richieste e situazioni chiare all'IA. Ogni dettaglio influenza la qualità e l'ampiezza dei risultati.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 5. Le parole sono un ponte**
Un mio autismo a comunicare meglio. Mi può supportare nella scelta delle parole giuste per sostenere un dialogo rispettoso, chiaro e costruttivo.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Chi che genera o condivide con l'IA un linguaggio o per questo le sforti con attenzione.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Un può creare teo e immagini convincenti, ma non sempre veri. Prima di condividerli, verifico che non contribuiscano alla disinformazione.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Un può generare contenuti parziali o viziati da pregiudizi. Valorizzo il confronto e rispetto le opinioni diverse.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.

8 declinazioni 35 lingue

Il Manifesto della comunicazione non ostile e inclusiva

- 1. Virtuale è reale**
Comunico in rete come faccio nel mondo reale, rispettando le persone e le loro differenze. Le fragilità e i punti di forza. Sostegno, senza giudicare o discriminare.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
Rispetto la mia identità e decido liberamente di definire per come sono, o di non definirmi affatto. Accetto la complessità e la molteplicità. Valorizzo la diversità creativa.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Esprimo con cura i miei pensieri, i miei affetti, i miei modi di dire offensivi o offensivi. Conosco ogni pregiudizio. Sostegno sempre parole chiare e forti, di comprensione, corrette, giuste.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Conosco i miei limiti. Ascolto con empatia e rispetto. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 5. Le parole sono un ponte**
Coltivo la curiosità, l'apertura. Il dialogo positivo che nasce quando si superano le barriere mentali, sociali, culturali, generiche. Mi impegno a creare inclusioni e cittadinanza.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
So che le parole possono ferire o curare, sostenere o schiacciare. Parlo in modo tale da comprendere tutte le identità, accogliere le appartenenze, gli orientamenti e le culture.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Prima di condividere testi, video o foto mi assicuro di aggiungere qualità alla discussione e a promuovere il rispetto. Verifico che le fonti siano oneste, neutrali e veritieri.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.

Il Manifesto della comunicazione non ostile

10 COSE CHE I GENITORI E GLI EDUCATORI POSSONO SPIEGARE ANCHE AI PIÙ PICCOLI

- 1. Virtuale è reale**
Non è la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
So che la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Decido il tempo necessario a formulare richieste e situazioni chiare all'IA. Ogni dettaglio influenza la qualità e l'ampiezza dei risultati.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 5. Le parole sono un ponte**
Un mio autismo a comunicare meglio. Mi può supportare nella scelta delle parole giuste per sostenere un dialogo rispettoso, chiaro e costruttivo.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Chi che genera o condivide con l'IA un linguaggio o per questo le sforti con attenzione.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Un può creare teo e immagini convincenti, ma non sempre veri. Prima di condividerli, verifico che non contribuiscano alla disinformazione.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Un può generare contenuti parziali o viziati da pregiudizi. Valorizzo il confronto e rispetto le opinioni diverse.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.



Il Manifesto della comunicazione non ostile

- 1. Virtuale è reale**
Non è la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 2. Sì è ciò che si comunica**
So che la buona amministrazione senza buona comunicazione. Invece le migliori energie perché la mia comunicazione online sia semplice, ascoltata, comprensibile, trasparente, cortese. So che ogni parola in rete ha conseguenze concrete e può costruire o distruggere relazioni reali. Modero i toni e valorizzo l'empatia. Faceto rispetto e, se il caso, il humor. Sono cortese e mantengo le promesse fatte online.
- 3. Le parole danno forma al pensiero**
Decido il tempo necessario a formulare richieste e situazioni chiare all'IA. Ogni dettaglio influenza la qualità e l'ampiezza dei risultati.
- 4. Prima di parlare bisogna ascoltare**
Non mi affido totalmente alle risposte dell'IA. Esercito il pensiero critico: chiedo, verifico, confronto.
- 5. Le parole sono un ponte**
Un mio autismo a comunicare meglio. Mi può supportare nella scelta delle parole giuste per sostenere un dialogo rispettoso, chiaro e costruttivo.
- 6. Le parole hanno conseguenze**
Chi che genera o condivide con l'IA un linguaggio o per questo le sforti con attenzione.
- 7. Condividere è una responsabilità**
Un può creare teo e immagini convincenti, ma non sempre veri. Prima di condividerli, verifico che non contribuiscano alla disinformazione.
- 8. Le idee si possono discutere. Le persone si devono rispettare**
Un può generare contenuti parziali o viziati da pregiudizi. Valorizzo il confronto e rispetto le opinioni diverse.
- 9. Gli insulti non sono argomenti**
Un è uno strumento di dialogo. Sono responsabile del mio uso etico di una comunicazione rispettosa, che non generi aggressività o contenuti diffamatori.
- 10. Anche il silenzio comunica**
Non devo sempre interagire con l'IA. Scegliere il silenzio è di valore alla riflessione.



Premesse

A close-up portrait of a woman with voluminous, curly brown hair. She is wearing round, dark-rimmed glasses and a headband made of crumpled aluminum foil. A blue hair clip is visible on the left side of her head. Her eyes are closed, and she has a somber or weary expression. She is wearing a dark, possibly black, garment. The background is a warm, out-of-focus brown.

è complesso

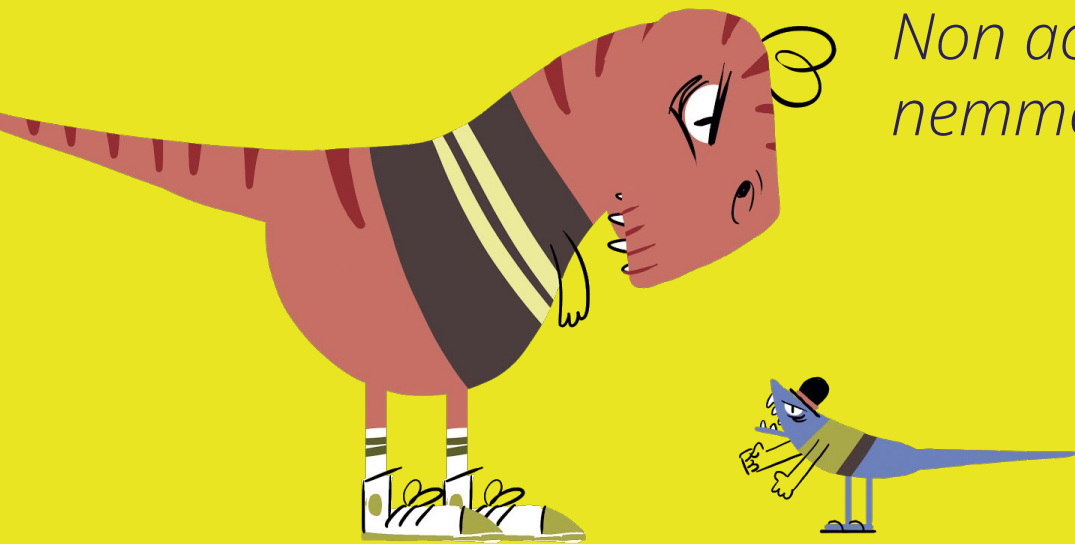
**Le parole
sono importanti**

**Noi siamo
le parole che
scegliamo di usare**

**Le parole
possono creare
pregiudizi**

9. Gli insulti non sono argomenti

*Non accetto insulti e aggressività,
nemmeno a favore della mia tesi.*



HATE SPEECH

Espressione di odio rivolta, in presenza o tramite mezzi di comunicazione, **contro individui o intere fasce di popolazione** (stranieri e immigrati, donne, persone di colore, omosessuali, credenti di altre religioni, disabili, ecc.).

Nel contesto sanitario, può influenzare la relazione tra operatori sanitari e pazienti, creando un ambiente ostile.

5. Le parole sono un ponte

Scelgo le parole per comprendere,
farmi capire, avvicinarmi agli altri.

INCLUSIONE

Coltivo la curiosità, l'apertura, il dialogo positivo che nasce quando si superano le barriere mentali, sociali, culturali, gerarchiche. Il mio linguaggio sa creare inclusione e cittadinanza.



**accorciare
distanze**



ascoltare
lo sguardo





strumento vs cultura



La mamma di Peppa Pig
sta aspettando un terzo bambino
e lo ha annunciato a Good Morning
Britain il 27 febbraio scorso



Arriverà questa estate
e siamo tutti così felici

storytelling

Grazie

(una delle parole più importanti)



Rosy Russo

rosy@paroleostili.it

paroleostili.it