

CAPITOLO XI

LA DISCUSSIONE CRITICA NEL RENDICONTO DI GESTIONE: PARTI COINVOLTE E STRUTTURA

INTRODUZIONE

Nel capitolo precedente abbiamo affermato che tra banca e *stakeholders* si sviluppa una discussione critica in cui il protagonista cerca di convincere ragionevolmente l'antagonista della validità delle tesi avanzate, e tenta di eliminare i dubbi della controparte.

La discussione critica nel rendiconto è molto ampia e diversificata: essa viene iniziata e portata avanti attraverso differenti tappe: generalmente essa inizia con la lettera agli azionisti¹ e termina con la relazione della società di revisione². All'interno di ogni sezione, inoltre, nasce, si sviluppa e termina una discussione.

¹ Talvolta, come nel rendiconto di Merrill Lynch 2001 e 2002 e di Deutsche Bank 2003, la lettera agli azionisti non compare in apertura della discussione critica, ma viene preceduta dalla descrizione della missione, dei valori e della cultura della banca. La **missione** riguarda gli scopi che la banca si prefigge di raggiungere, il significato del suo operare sul mercato; i **valori** rappresentano i punti di contatto tra le diverse parti che agiscono all'interno dell'ente creditizio. Missione e valori formano la **cultura** aziendale, ossia quell'insieme di pensieri, di credenze condivise che costituiscono una vera e propria filosofia. Ciò non significa che tutti i membri di una organizzazione devono pensare allo stesso modo, ma vuol dire che essi devono prima di tutto condividere tale filosofia per esprimerla nell'erogazione dei servizi. Secondo Heath "Members do not have identical thoughts or know the same information for a company to function properly, but they must share key principles and themes. [...] Each culture reflects the unique traits of each company-its information systems, politics, ideology, machine-like quality, and ability to produce social change". R. L. Heath, *Management of Corporate Communication: From Interpersonal Contacts to External Affairs*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1994, p. 6. La cultura è fondamentale in quanto, se viene acquisita e condivisa dai membri della banca, questi la trasmettono all'esterno: "It helps people to hold views that they share with other members of their organization. [...] It contains knowledge of the company (expressed as beliefs and attitudes), as well as its values, roles, and rules-those relating to communication activities, work, and interpretations". *Ivi*, p. 9. Le banche pongono talvolta la presentazione della propria cultura ancora prima della lettera agli azionisti proprio perché desiderano presentarsi ai lettori come i protagonisti della discussione e rendere chiari da subito i loro principi guida. In apertura del rendiconto Deutsche Bank 2003 si trova lo scopo dell'attività della banca: "**Wir wollen** der weltweit **führende Anbieter von Finanzlösungen** für anspruchsvolle Kunden **sein** und damit **nachhaltig Mehrwert** für unsere Aktionäre und Mitarbeiter **schaffen** [mio il grassetto]". Deutsche Bank, *Jahresbericht 2003*, p. 2. Inoltre, la banca elenca e spiega brevemente i suoi valori, ossia l'attenzione al cliente ("Kundenfokus"), il lavoro di squadra ("Teamwork"), l'innovazione ("Innovation"), la qualità delle prestazioni ("Leistung") e la fiducia ("Vertrauen").

² La relazione della società di revisione è da noi considerata l'ultima parte di rilievo, anche dal punto di vista legislativo, all'interno del rendiconto. In realtà essa viene talvolta seguita da altre brevi parti quali le informazioni aggiuntive che riguardano, ad esempio, il modo in cui reperire le informazioni particolari riguardanti i titoli della banca, le politiche di assunzione e trattamento del personale, eccetera. Alla fine del rendiconto di Merrill Lynch del 2001 compare, ad esempio, una sezione intitolata "Supplemented Financial Information (unaudited)" suddivisa in tre paragrafi: "Quarterly Information", "Dividends Per Common Share" e "Stockholder Information".

Ci è possibile dunque distinguere due dimensioni:

- 1) una **macro** dimensione concernente la discussione che si realizza lungo tutto il rendiconto (ossia quella che inizia con la lettera agli azionisti e termina con la relazione della società di revisione);
- 2) una **micro** dimensione, che interessa invece le singole parti del rendiconto; ad esempio, possiamo considerare la discussione che si svolge nella lettera agli azionisti separatamente da quella che si sviluppa nella descrizione dello scenario economico, eccetera.

Oggetto del primo paragrafo di questo capitolo è la distinzione dei partecipanti alla discussione in

Ø protagonista

e

Ø antagonista,

secondo il modello formulato dalla Scuola di Amsterdam.

1. I PARTECIPANTI ALLA DISCUSSIONE CRITICA: IL PROTAGONISTA E L'ANTAGONISTA

Abbiamo affermato nei capitoli precedenti che il rendiconto, pur essendo un testo scritto, rappresenta un dialogo tra

Ø la banca

e

Ø gli *stakeholders*.

Consideriamo queste come due macro parti composte da micro gruppi. La banca è infatti un'istituzione entro la quale ci sono lavoratori a diversi livelli: gli impiegati, i direttori di filiale, i componenti del collegio sindacale, i membri e il presidente del consiglio di amministrazione. Gli *stakeholders*, come ribadito in precedenza, coincidono in gran parte con i soggetti interni alla banca, e per una parte cospicua appartengono a quell'ambiente esterno all'istituto di credito con il quale esso interagisce in continuazione.

Le due macro parti possono essere classificate in

– protagonista

e

– antagonista.

La banca si pone come protagonista, ossia come quel soggetto che inizia l'attività argomentativa, si preoccupa di esporre il proprio punto di vista e di difenderlo con argomenti ragionevoli e organizzati strategicamente al fine di agire sulla mente della controparte e di provocare in essa un cambiamento. La banca, dando il via all'argomentazione, si pone infatti come obiettivo il successo sul mercato attraverso un mirato scambio di informazioni coi suoi interlocutori.

I portatori di risorse sono gli antagonisti, ossia coloro che, pur non interagendo simultaneamente con la banca, hanno richieste la cui soddisfazione è cruciale affinché quest'ultima possa restare sul mercato. Gli antagonisti pongono indirettamente delle domande alla banca, e con i loro dubbi sfidano le tesi da essa avanzate. Ecco perché la banca fornisce continuamente le spiegazioni e le giustificazioni del proprio operato: gli antagonisti rappresentano una sfida per l'istituto di credito, che si mette in gioco per conquistarli.

Protagonista e antagonista **interagiscono** dunque per **scambiarsi** quelle informazioni che permettono ad entrambi di raggiungere gli scopi prefissati³. Possiamo sottolineare, come già abbiamo fatto nel capitolo IX, che la comunicazione non è un'attività che semplicemente parte da un soggetto per raggiungerne un altro, ma si tratta di un processo più complesso in cui un messaggio (o più messaggi) parte da un soggetto, ne raggiunge un altro in cui provoca una reazione che ritorna al mittente sotto forma di messaggio. Il *feedback* provocato fa sì che il mittente si adegui alla reazione del destinatario trasformatosi in mittente, e così via.

1.1. PROTAGONISTA E ANTAGONISTA: QUALE DELLE DUE FIGURE PREDOMINA NELLA COMUNICAZIONE? LA QUESTIONE DELLA (A)SIMMETRIA DELL'INFORMAZIONE

La comunicazione argomentativa, come già sottolineato nel corso di questa tesi, è un processo altamente dinamico in cui le parti alternano i loro ruoli: la tesi dapprima sostenuta da una delle parti può essere abbandonata, gli argomenti possono diventare sottoargomenti di un altro argomento, e così via.

Abbiamo affermato nel paragrafo precedente che la banca riveste il ruolo di protagonista e gli *stakeholders* quello di antagonista. Il lettore del rendiconto percepisce solamente la

³ Essi sono: per la banca ottenere e mantenere la fiducia degli *stakeholders* restando con successo sul mercato. Per i portatori di risorse sono importanti la remunerazione del capitale investito, l'ottenimento di informazioni chiare e di servizi soddisfacenti, la sicurezza del posto di lavoro.

voce della banca, mentre quella dei portatori di risorse sembra non esistere: si potrebbe affermare allora che la banca occupa una posizione predominante, mentre i suoi destinatari sono in balia delle informazioni che la banca fornisce loro. In effetti la banca sa cosa è successo **effettivamente** al suo interno nel corso dell'esercizio, cosa sta accadendo, e riesce a prevedere quale sarà la situazione futura.

Possiamo guardare ai messaggi trasmessi da due punti di vista:

- 1) uno quantitativo
- e
- 2) uno qualitativo.

Nel primo caso le informazioni che l'ente creditizio trasmette possono essere tutte quelle che esso **ritiene** di dover trasmettere, ma è possibile che esse non corrispondano alla totalità di informazioni effettivamente disponibili.

Distinguiamo quindi le informazioni

- potenziali, ossia tutte quelle possedute dalla banca e che potrebbero essere inviate ai destinatari
- da quelle
- reali, ossia le informazioni realmente trasmesse dalla banca nell'ambito del rendiconto.

I due tipi di informazioni possono essere gestite in modo strategico dalla banca, che può decidersi

- Û per una effettiva coincidenza tra informazioni potenziali e reali;
- Û per uno sbilancio che vede le informazioni reali in numero inferiore a quelle potenziali;
- Û per una situazione in cui le informazioni effettivamente trasmesse sono addirittura superiori al dovuto⁴.

Nel secondo caso, invece, la banca decide **come** trasmettere le informazioni, e ha la possibilità di utilizzare a tal fine opportune strategie argomentative.

La banca appare la parte più forte, quella che prende le decisioni e orienta i destinatari in una certa direzione. Questi sembrano subire il potere comunicativo del protagonista in quanto recepiscono le informazioni che vengono fornite, e sono influenzati dal modo in cui esse sono trasmesse.

⁴ Per quanto concerne la trasmissione di un eccessivo numero di informazioni in campo economico-finanziario e le sue conseguenze si veda G. Barone-Adesi, *Financial Disclosure and value creation: the role of financial communication*, in *Studies in Communication Sciences 1*, Lugano, Università della Svizzera Italiana, 2001.

La comunicazione economico-finanziaria in ambito bancario è estremamente complessa, anche perché il pubblico è eterogeneo⁵, e le informazioni trasmesse dalla banca possono quindi sortire effetti diversi pur essendo le medesime.

Possiamo affermare che in questo ambito si verifica una situazione di **asimmetria**⁶ della comunicazione, in quanto non tutti i soggetti implicati hanno a disposizione le stesse informazioni: la banca possiede informazioni di cui gli *stakeholders* non dispongono (perché essa volontariamente non le trasmette), e tra gli *stakeholders* alcuni sono **più** informati di altri, o **meglio** informati, ossia possiedono informazioni più strategiche⁷.

Da parte loro, tuttavia, i portatori di risorse possono

- trovarsi **all'interno** della banca stessa, farne parte occupando posizioni di comando e quindi disporre di informazioni strategiche;
- far parte **dell'ambiente esterno** ed essere in possesso di informazioni preziose affinché la banca possa agire in modo più mirato e raggiungere i propri scopi.

Il rapporto tra banca e *stakeholders* è quindi complesso in quanto c'è una continua interazione che modifica lo stato delle parti: la banca possiede le informazioni da trasmettere e pare in posizione predominante. I portatori di risorse, tuttavia, possiedono informazioni riguardanti l'ambiente in cui essa opera, informazioni di cui la banca ha bisogno per svolgere la propria attività. In questo caso sembra che l'asimmetria si sposti in favore degli *stakeholders*: in realtà si verifica una costante osmosi per cui le parti hanno bisogno di interagire per scambiarsi comunicazioni utili alla loro sopravvivenza.

⁵ Corvi parla di un "contesto pluripersonale" che complica il processo comunicativo in quanto in esso "i risultati delle azioni dipendono, come si è detto, dallo stato del mondo o, meglio, di un evento rilevante, ma anche dalle decisioni prese, contemporaneamente o in successione, da altri individui il cui comportamento non dovrebbe essere considerato casuale". E. Corvi, *Comunicazione d'Impresa e Investor Relation: La gestione della comunicazione economico-finanziaria*, Milano, EGEA, 2000, p. 43.

⁶ Partendo dalla teoria dei giochi, Corvi spiega così la differenza tra informazione simmetrica e asimmetrica: "Ciascun individuo (giocatore) avrà delle informazioni in base alle quali scegliere l'azione più opportuna: i giocatori possono trovarsi in presenza di *informazioni simmetriche* (tutti i giocatori sono in possesso delle medesime informazioni), ovvero di *informazioni asimmetriche* (i giocatori hanno informazioni diverse)". *Ibidem*. Per un approfondimento sulla (a)simmetria dell'informazione si veda anche J. E. Grunig (edited by), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992.

⁷ L'asimmetria è negativa per chi possiede le informazioni meno strategiche, mentre la parte che possiede meno informazioni ma più mirate può agire a proprio vantaggio. Si veda in particolare L. A. Grunig, J. E. Grunig, W. P. Ehling, *What is an Effective Organization?* in *Ivi*. Corvi afferma che "Dal che deriva che l'asimmetria informativa non comporta necessariamente un vantaggio informativo. Quest'ultimo si manifesta qualora un individuo abbia accesso a *informazioni private* (o privilegiate), ovvero aventi un grado di finezza maggiore rispetto alle informazioni accessibili da parte degli altri individui". E. Corvi, *Comunicazione d'Impresa e Investor Relation: La gestione della comunicazione economico-finanziaria*, Milano, EGEA, 2000, p. 43.

2. LA DIVERSITA' DI OPINIONE NEL RENDICONTO: SINGOLA, MULTIPLA E TENDENZIALMENTE MISTA

Come già affermato nel capitolo precedente, il rendiconto di gestione si presenta come un dialogo in cui una parte (la banca), interagisce con un'altra (i portatori di risorse) per convincerla dei suoi punti di vista eliminando ogni sorta di dubbio o posizione contraria. Siamo quindi in presenza di una differenza di opinione che, tuttavia, non è così palese in quanto, essendo il rendiconto un testo scritto, gli *stakeholders* non hanno la possibilità di intervenire in tempo reale come accadrebbe durante una discussione orale.

Sulla base dell'approccio pragma-dialettico affermiamo che nel rendiconto appaiono dispute

- Ø singole,
- Ø multiple,
- Ø tendenzialmente miste.

Spieghiamo ora il motivo della nostra affermazione.

2.1. LE DISPUTE SINGOLE E MULTIPLE

Le dispute si presentano sia in forma singola che multipla in quanto la banca, all'interno del rendiconto, può:

- Ø proporre una tesi alla volta e sostenerla con appositi argomenti (disputa singola), oppure
- Ø avanzare differenti tesi contemporaneamente e organizzarne la difesa di conseguenza (disputa multipla).

Citiamo alcuni esempi di dispute singole e multiple:

*Signori Azionisti,
il 2002 è stato un anno difficile per l'economia mondiale [...].*⁸

La banca avanza qui una prima tesi che sostiene con i seguenti argomenti:

*[...] in quanto le tensioni internazionali hanno vanificato le attese di ripresa. I mercati finanziari hanno visto accentuarsi il trend negativo dell'anno precedente ed il sistema bancario ha sofferto di una generalizzata flessione dell'operatività e dei risultati.*⁹

Questi argomenti sono avanzati per chiarire la tesi di partenza prima di affermarne un'altra subito dopo:

Il Gruppo Intesa è stato particolarmente penalizzato da questo andamento [...].

⁸ Banca Intesa, *Bilanci 2002*, p. 12.

⁹ *Ibidem*.

La tesi è sostenuta dagli argomenti che seguono:

[...] per le ragioni che già avevano influenzato negativamente il 2001. Mi riferisco in particolare ai risultati del conglomerato Sudameris e all'esposizione nei confronti di grandi gruppi internazionali, che hanno comportato oneri di entità ancora rilevante, non consentendoci di raggiungere una redditività in linea con le aspettative.

Nei due casi sopra citati la tesi consiste di una singola proposizione, a differenza di quanto si legge nella relazione della Zürcher Kantonalbank:

Die Zürcher Kantonalbank stellt für ihre Kunden die nahe Bank dar und will auch künftig für die Mehrheit der Kantonsbevölkerung als deren erste Bankpartnerin wirken.¹⁰

Il soggetto argomentante avanza due proposizioni legate dalla congiunzione “und” e dà così vita ad una disputa multipla.

Gli argomenti sono forniti dopo aver avanzato il punto di vista:

Diese Aufgabe nimmt sie auf verschiedenen Ebenen wahr: Einerseits dank eines engmaschigen Mehrkanal-Vertriebs- und Beratungssystems, andererseits dank einer differenzierten Produktpalette, die auf die Bedürfnisse der Privatkunden zugeschnitten ist.¹¹

Nel rendiconto di Goldman Sachs si leggono, invece, due tesi avanzate una alla volta (si tratta dunque di due dispute singole):

One clear consequence of economic and financial integration is the rise of global competition for capital.¹²

We believe that global capital markets will play a vital role as countries pursue market-based reform.¹³

e sostenute rispettivamente dai seguenti argomenti:

Investors are able to allocate their capital far more directly than in previous decades. They are less interested in the particular market on which a company is listed, and instead are more focused on the fundamentals of the environments in which the company operates and on its performance relative to global peers.¹⁴

For instance, as China transforms itself from a manufacturer of low-cost goods to a higher value-added producer, it will need the capital allocation that deep, liquid financial markets can provide. [...] In Japan, reform seems to be lifting the economy out of its lengthy stagnation, attracting increasing levels of foreign capital as investors respond to signs of a recovery and growing domestic demand [mio il grassetto].¹⁵

¹⁰ Zürcher Kantonalbank, *Geschäftsbericht 2001*, p. 15.

¹¹ *Ibidem*.

¹² Goldman Sachs, *2005 Annual Report*, p. 3.

¹³ *Ivi*, p. 4.

¹⁴ *Ivi*, p. 3.

¹⁵ *Ivi*, p. 4.

In questo ultimo caso si può notare che la banca cita degli **esempi** a supporto della sua tesi. Essi sono introdotti da “For instance” e servono a illustrare meglio la tesi iniziale e a rafforzarla portando alla mente del lettore casi reali¹⁶.

2.2. LA DISCUSSIONE TENDENZIALMENTE MISTA

Nel paragrafo 2 abbiamo caratterizzato la disputa presente nel rendiconto bancario non solo come singola e multipla, ma anche come tendenzialmente mista. Aggiungiamo l'avverbio “tendenzialmente”, non contemplato dalla Scuola di Amsterdam¹⁷, in quanto non sappiamo con certezza se l'antagonista interviene con dei semplici dubbi (dispute non miste) o con una tesi addirittura opposta a quella avanzata dal protagonista (dispute miste). Essendo il rendiconto un testo scritto, non abbiamo la sicurezza del fatto che, quando la banca avanza una tesi e la difende, gli argomenti vengono forniti per eliminare un semplice dubbio nell'antagonista o per farlo desistere da una tesi opposta.

Ad esempio, per quanto concerne la discussione di Banca Intesa riportata al paragrafo precedente possiamo ipotizzare situazioni di questo tipo:

1. situazione

la banca avanza una tesi: *il 2002 è stato un anno difficile per l'economia mondiale* che incontra i dubbi dei portatori di risorse, i quali affermano: “non sappiamo se è stato proprio così” (dubbio).

A questo punto la banca spiega il perché della sua tesi nel tentativo di rimuovere il dubbio della controparte:

le tensioni internazionali hanno vanificato le attese di ripresa. I mercati finanziari hanno visto accentuarsi il trend negativo dell'anno precedente ed il sistema bancario ha sofferto di una generalizzata flessione dell'operatività e dei risultati.

La banca avanza un punto di vista e lo difende nel momento in cui gli *stakeholders* esprimono un dubbio. In questa situazione il protagonista non dovrebbe avere troppe difficoltà a rimuovere l'indecisione dell'antagonista il quale nutre delle incertezze, che tuttavia sfociano in una tesi contraria a quella proposta dal protagonista.

¹⁶ Mulholland sostiene il valore persuasivo degli esempi affermando che “Good examples can make difficult abstractions concrete, easier to realize, [...]. They can show how valid an idea is by indicating how practicable it would be in real life”. J. Mulholland, *The Language of Negotiation: A Handbook of Practical Strategies for Improving Communication*, London, Routledge, 1991, p. 106. Riteniamo importante che la banca mostri che ciò che essa afferma ha una applicazione pratica nella vita quotidiana. Talvolta infatti, soprattutto per i destinatari più profani, le affermazioni contenute nel rendiconto possono sembrare distanti dalla realtà: gli esempi aiutano a diminuire la distanza tra banca e realtà e a far comprendere ciò che viene espresso.

Diverso sarebbe se l'antagonista opponesse una propria tesi, il che darebbe vita ad una disputa mista.

Forniamo qui di seguito un esempio sempre sulla base del rendiconto di Banca Intesa del 2002.

2. situazione

La banca avanza una tesi: *il 2002 è stato un anno difficile per l'economia mondiale*

Di fronte a questa tesi l'antagonista adotta una posizione contraria che potremmo immaginare essere la seguente:

“Non sono d'accordo su questa affermazione”.

Oppure l'antagonista può anche non limitarsi a questa affermazione ma aggiungere altri elementi:

“Non sono d'accordo su questa affermazione: l'economia non ha avuto un andamento così negativo e in molti settori si è avvertita anzi una ripresa”.

In tal caso la banca si scontra con una opinione differente dalla sua e può ritenere opportuno aggiungere altri argomenti per rendere più forte la sua tesi e vincere l'opposizione.

Possiamo immaginare che il seguente argomento:

il 2002 è stato un anno difficile in quanto le tensioni internazionali hanno vanificato le attese di ripresa.

viene fornito in seguito all'opposizione dell'antagonista.

Se ciò non è sufficiente, si può aggiungere che

I mercati finanziari hanno visto accentuarsi il trend negativo dell'anno precedente ed il sistema bancario ha sofferto di una generalizzata flessione dell'operatività e dei risultati.

Come abbiamo affermato precedentemente dunque, mentre possiamo identificare le dispute singole e quelle multiple, non sappiamo con certezza se il dialogo tra la banca e gli *stakeholders* sia misto o non misto.

Possiamo tuttavia affermare che la banca fornisce delle giustificazioni¹⁸, delle ragioni¹⁹ o delle spiegazioni²⁰ per quello che fa: se ne deduce che il pubblico oppone non delle

¹⁷ La Scuola di Amsterdam classifica infatti le dispute semplicemente in miste e non miste.

¹⁸ Per l'importanza della giustificazione si vedano Schlesinger *et alii* (I. Schlesinger, T. Keren-Portnoy, T. Parush, *The Structure of Arguments*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 2001, capitolo 5), Toulmin e i rappresentanti della Scuola di Amsterdam (S. Toulmin, *Gli Usi dell'Argomentazione*, Torino, Rosenberg & Sellier, 1975; F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002).

¹⁹ Si veda E. Rigotti, A. Rocci, S. Greco, S. Tardini, A. Petruzzella (con la consulenza di), *Argumentieren in der Bank/Argumenter dans la banque*, version française, Lugano, Università della Svizzera Italiana, ILS, 2003.

semplici perplessità ma proprie opinioni, se non addirittura tesi contrarie²¹. La disputa è dunque **tendenzialmente mista**. Questo è secondo noi dovuto al fatto che gli *stakeholders* sono così eterogenei come interessi e competenze che è difficile convincerli tutti insieme utilizzando un testo solo. Trovandosi a dialogare contemporaneamente con varie tipologie di soggetti, la banca organizza la difesa delle sue tesi in modo da dare l'impressione di avere chiari in mente i propri scopi e le ragioni che la spingono a raggiungerli. Come affermano van Eemeren e Grootendorst “The profusion of arguments makes the defense appear stronger. The speaker gives the impression of having taken account of every **possible objection** to his standpoint [mio il grassetto]”²².

La banca deve sforzarsi di immaginare quali **potrebbero essere** le reazioni dei suoi interlocutori per **adattarsi** ad esse. Il processo non è semplice, e questa difficoltà si rispecchia nella struttura dell'argomentazione che si presenta quindi come un'attività:

- **studiata** dal protagonista;
- **organizzata** per ottenere l'*habit change* della controparte;
- **razionale**, in quanto il produttore testuale deve considerare tutti gli argomenti e decidere quali sono più strategici in vista della felicità della comunicazione.

²⁰ Come la giustificazione e la ragione, anche la spiegazione è un'operazione fondamentale nel processo di persuasione e il suo ruolo viene sottolineato sia da Mulholland che Copi e Cohen. La prima afferma che “Explanations are a very important persuasive device, working in simple talk as well as in the mass media, to have people accept a particular interpretation of the world, which affects everyday behaviors and their general philosophy”. J. Mulholland, *The Language of Negotiation: A Handbook of Practical Strategies for Improving Communication*, London, Routledge, 1991, pp. 108, 109. La spiegazione è dunque per Mulholland una strategia persuasiva che chiarisce un pensiero per farlo accettare più facilmente. Anche per Copi e Cohen essa rende più semplice il processo di accettazione di una tesi, anzi lo rende quasi naturale: “Una spiegazione è un gruppo di proposizioni o una storia da cui può essere logicamente inferito il fatto da spiegare e la cui accettazione elimina o diminuisce il carattere problematico o enigmatico del fatto stesso”. I. M. Copi, C. Cohen, *Introduzione alla Logica*, Bologna, Il Mulino, 1999, p. 528. Secondo noi l'espressione “logicamente inferito” fa capire l'importanza e l'efficacia della spiegazione all'interno del processo di persuasione: se una spiegazione è ben strutturata, essa aiuta a rafforzare gli argomenti e quindi a rendere meno attaccabile la tesi.

²¹ Si sente il bisogno di appoggiare una tesi con diversi argomenti, di fornire numerose giustificazioni, ragioni, spiegazioni quanto più la tesi è soggetta ad essere messa in discussione. Rimarca a tal proposito Wüest: “Tuttavia, meno un'asserzione è sicura, più ha bisogno di essere giustificata. Ciò che tutti approvano non ha bisogno di spiegazioni, ma può servire a dimostrare ciò che ovvio non è”. J. Wüest, *La gerarchia degli atti linguistici nel testo*, in *Studies in Communication Sciences 1*, Lugano, Università della Svizzera Italiana, 2001, p. 200.

²² F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, *Argumentation, Communication, and Fallacies: a Pragmatic-Dialectical Approach*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992, p. 74.

3. L'ARGOMENTAZIONE NEL RENDICONTO BANCARIO: ESPLICITA O IMPLICITA?

In base alla pragma-dialettica, le parti di cui si compone l'argomentazione (tesi e argomenti) possono essere

- ∅ esplicite,
- ∅ implicite.

Nel primo caso si ha una proposizione (tesi) verso cui si adotta un punto di vista (positivo o negativo) **esplicito** e lo si difende con argomenti **ben identificabili**.

Nella pratica, tuttavia, questo spesso non si verifica in quanto, per esigenze spazio-temporali e per non rendere troppo ridondante il testo, si tende il più delle volte a non esplicitare. Il destinatario deve dunque capire dal contesto quale è la tesi di partenza, quale il punto di vista adottato dall'emittente e quali gli argomenti con cui questi difende la propria posizione. Dopo aver chiari in mente tesi, punto di partenza e argomenti della controparte, il destinatario può formulare il proprio punto di vista e sostenerlo con argomenti appropriati²³.

Nei rendiconti di gestione analizzati, il più delle volte la tesi coincide col punto di vista e non sempre quest'ultimo viene esplicitato²⁴, così come nemmeno gli argomenti.

Nel rendiconto di Banca Intesa leggiamo che "Il contesto nel quale si è dovuto operare nel 2002 è stato molto difficile"²⁵.

In questo caso abbiamo una tesi che coincide col punto di vista sostenuto dalla banca, sostenuto con i seguenti argomenti:

nelle previsioni iniziali doveva essere l'anno della svolta verso la ripresa della crescita economica, dopo i tragici fatti del settembre 2001, che avevano aggravato una congiuntura economica e finanziaria già in rallentamento e in difficoltà a partire da circa due anni prima. **Viceversa**, il 2002 si è concluso con una crescita molto modesta, costringendo a una continua revisione verso il basso di tutti gli indicatori – economici, finanziari e di "fiducia" – e con un aumento sempre più intenso delle tensioni geopolitiche [mio il grassetto].²⁶

²³ Secondo la Scuola di Amsterdam, se il destinatario non ha chiaro il punto di vista del mittente diventa facile violare la regola del punto di vista o "standpoint rule". In tal caso succede che la disputa si sposta su un punto di vista diverso da quello originale, e la discussione critica termina in modo fasullo, nel senso che si raggiunge un accordo su qualcosa di diverso rispetto alla ragione per cui la disputa era iniziata. Van Eemeren *et alii* parlano in tal caso di "spurious resolution". Si veda in particolare F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002, capitolo 7, pp. 116, 117.

²⁴ Van Eemeren *et alii* sostengono che "When someone expresses a positive standpoint, it is sometimes difficult to separate the standpoint from the proposition to which it is related ("Rock concerts are fun"). The proposition and the standpoint taken on it are often combined in a single statement, and the positive nature of the standpoint is often not emphasized". *Ivi*, p. 7.

²⁵ Banca Intesa, *Bilanci 2002*, p. 19.

²⁶ *Ibidem*.

La banca sostiene il proprio punto di vista apportando argomenti che lo giustificano: Cosa fa affermare alla banca che il 2002 è stato un anno difficile? Il fatto che dopo l'ottimismo iniziale l'esercizio è stato segnato da risultati inferiori alle attese e da una situazione globale molto tesa. Il "viceversa" è stato da noi sottolineato in quanto lega gli argomenti in modo strategico: esso **orienta** il pensiero del lettore verso il punto di vista dell'emittente testuale: se, nonostante le attese del 2001, i risultati non sono stati quelli sperati, allora è vero che si è trattato di un anno difficile.

Nella relazione di Sanpaolo Imi si legge:

L'economia mondiale ha attraversato una fase di forte rallentamento nel corso del 2001.²⁷

Anche in questo caso abbiamo una tesi coincidente col punto di vista, sostenuta dagli argomenti seguenti:

Il tasso di crescita del PIL reale (2,4%) è stato il più basso dal 1974, quando, in seguito al primo *shock* petrolifero, la dinamica del ciclo segnò una brusca inversione in tutte le maggiori economie.²⁸

Questo primo argomento si presenta come una breve narrazione di ciò che è successo anni addietro: sappiamo che la narrazione è un andamento testuale che pone al centro dell'attenzione le coordinate temporali²⁹, e che spesso viene introdotta all'interno del testo argomentativo per rendere più efficace il processo di convinzione³⁰.

Seguono altri argomenti:

Il deterioramento dell'attività produttiva dei Paesi OCSE ha influenzato negativamente la crescita del commercio internazionale e la *performance* del complesso delle economie emergenti, sulle quali ha inoltre pesato la contrazione dei flussi di finanziamento esteri.³¹

²⁷ Sanpaoloimi, *Bilancio 2001*, p. 25.

²⁸ *Ibidem*.

²⁹ Per un approfondimento rimandiamo a E. Werlich, *Typologie der Texte: Entwurf eines textlinguistischen Modells zur Grundlegung einer Textgrammatik*, Heidelberg, Quelle & Meyer, 1979; R.-A. De Beaugrande, W. U. Dressler, *Introduzione alla Linguistica Testuale*, Bologna, Il Mulino, 1994; V. Lo Cascio, *Narration and Argumentation: a Rhetorical Strategy*, in E. Rigotti, S. Cigada (edited by), *Rhetoric and Argumentation: Proceedings of the International Conference*, Lugano, April 22-23, 1997, Tübingen, Max Niemeyer Verlag, 1999.

³⁰ Lo Cascio afferma che "Narration therefore seems to be a form of modality which gives the frame and the truth value to argumentation. Argumentation can be tensed and presented as narration, but it can also contain a narration which has the function of proposing an example in support of the argument chosen to support a statement. Indeed any story has an argumentative function". *Ivi*, p. 16. Un esempio di narrazione con funzione argomentativa nei rendiconti è la storia della banca: attraverso di essa il destinatario apprende le tappe principali della vita della banca, e tale narrazione assolve la funzione di convincere i lettori che la banca, attraverso la sua storia, è una istituzione degna di fiducia. Possiamo affermare che la narrazione nei rendiconti ha una doppia funzione: **ludica**, ossia vuole divertire il lettore portandone l'attenzione su un piano più discorsivo e meno tecnico del resto del rendiconto, e **persuasiva**. Lo Cascio afferma a tal proposito: "Narration is a good and successful tool with which **to convince or persuade** addressees [mio il grassetto]". *Ibidem*.

³¹ Sanpaoloimi, *Bilancio 2001*, p. 25.

Come il punto di vista, anche gli argomenti non sono annunciati esplicitamente ma vengono forniti senza alcuna indicazione, al contrario di ciò che appare sul sito web italiano di una banca tedesca, la BHW, in cui la tesi è seguita da argomenti che vengono annunciati esplicitamente:

Comprare casa non è più come una volta. Ve lo dimostriamo con **due solidi argomenti** [mio il grassetto].³²

Van Eemeren *et alii* sostengono che spesso è il contesto ad aiutare il destinatario del messaggio a comprendere se una frase costituisce un punto di vista o un argomento, proprio perché

In everyday communication, the intended function of utterances is **not normally indicated explicitly**. Only when absolutely necessary to avoid misunderstanding, **for legal or formal reasons** or **for emphasis**, is the function of an utterance explicitly characterized [mio il grassetto].³³

Ciò accade anche se

It is in the interest of a person trying to resolve a difference of opinion that the listener or reader be able to interpret the argumentation correctly. It can be assumed that it is the speaker's intention to make the arguments recognizable as such. If this intention is not clear from the verbal context, then it may become clear if the broader, nonverbal context is taken into account.³⁴

Nelle seguenti citazioni il punto di vista viene introdotto in modo esplicito³⁵:

We are convinced of the power of globalization to effect positive change by promoting growth, creating jobs, fostering competition and encouraging reform. As such, **we consider** it appropriate to speak about broad issues related to international trade, investment and economic reform in developed and less developed countries [mio il grassetto].³⁶

“We are convinced” e “we consider” introducono il punto di vista della banca, così come “we believe” nell’esempio seguente:

With more varied solutions available, **we believe** sound advice and market judgment are particularly important for corporate issuers and investors [mio il grassetto].³⁷

Altre espressioni similari sono:

Wir sind davon überzeugt, dass die Bedeutung von E-Commerce und Internet weiter zunimmt [mio il grassetto].³⁸

³² <http://www.bhw.it>, consultato in data 11/04/2006.

³³ F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002, p. 39.

³⁴ *Ivi*, p. 42.

³⁵ Per quanto concerne gli indicatori del punto di vista si veda *Ivi*, capitolo 3 e F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, *Argumentation, Communication, and Fallacies: a Pragma-Dialectical Approach*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992, capitolo 2.

³⁶ Goldman Sachs, *2005 Annual Report*, p. 3.

³⁷ *Ivi*, p. 4.

³⁸ Deutsche Bank, *Geschäftsbericht 2000*, p. 4.

Talvolta l'indicatore del punto di vista compare alla fine della frase:

Ein Unternehmen kann langfristig nur dann erfolgreich sein und nachhaltig Werte schaffen, wenn es gelingt, die Interessen all derjenigen fair zu berücksichtigen, die am wirtschaftlichen Geschehen beteiligt sind – **davon sind wir fest überzeugt** [mio il grassetto].³⁹

4. ARGOMENTAZIONE PROGRESSIVA E REGRESSIVA

Il modello pragma-dialettico contempla due ordini argomentativi sulla base della posizione del punto di vista (P) e degli argomenti (A), ossia l'ordine:

- 1) progressivo (da A a P);
- 2) regressivo (da P a A).

Nel primo caso si trovano gli argomenti in prima posizione seguiti dal punto di vista, mentre nel secondo sono gli argomenti che seguono il punto di vista.

Come abbiamo visto nel paragrafo precedente, nei rendiconti di gestione punto di vista e argomenti spesso non sono esplicitamente indicati, e in molti esempi da noi riportati il produttore testuale fa precedere gli argomenti al punto di vista dando vita dunque ad un ordine regressivo: gli argomenti appoggiano una proposizione affermata in precedenza, quindi l'attenzione del destinatario viene riportata indietro verso l'opinione del parlante. Talvolta nel testo compaiono indicatori che fanno capire quali sono le parti in cui è divisa l'argomentazione e quindi l'ordine da essa adottato:

Image und Marke gehen Hand in Hand, **denn** die Persönlichkeit eines Unternehmens ist gekoppelt an dessen Leistungen [mio il grassetto].⁴⁰

La seconda parte della frase, introdotta da “denn” (poiché), supporta la prima che contiene il punto di vista dell'emittente.

Lo stesso vale per la seguente affermazione:

Dieser Geschäftsbericht soll das Engagement der Zürcher Kantonalbank gegenüber ihren Kunden, ihren Mitarbeitenden, der Bevölkerung des Kantons sowie gegenüber der Umwelt widerspiegeln. **Denn** wer erfolgreich tätig will, muss nachhaltig handeln [mio il grassetto].⁴¹

³⁹ Dresdner Bank, *Geschäftsbericht 2001*, p. 41.

⁴⁰ Zürcher Kantonalbank, *Geschäftsbericht 2001*, p. 10.

⁴¹ *Ivi*, pp. 10, 11.

Nel caso della banca Monte dei Paschi di Siena l'argomento è reso da una forma di gerundio che sostituisce un "poiché":

Il Consiglio di Amministrazione riveste un ruolo fondamentale nell'organizzazione societaria, **svolgendo** una funzione di guida nella determinazione degli obiettivi strategici della società e nella vigilanza in ordine al raggiungimento degli obiettivi stessi [mio il grassetto].⁴²

Nel rendiconto della Banca Popolare di Milano e del Gruppo Bipiemme si legge:

Non sono state contabilizzate imposte differite passive sulle riserve in sospensione d'imposta della Capogruppo pari a 390.332 migliaia di Euro, **in quanto** non ne è prevista la distribuzione e, pertanto, esistono scarse probabilità che sorga il presupposto per il pagamento dell'imposta differita [mio il grassetto].⁴³

Nel rendiconto di Merrill Lynch abbiamo un ordine regressivo in cui l'argomento è introdotto da "because":

We are proud of our performance **because** our success would not have been possible but for the collective efforts of all 48,000 Merrill Lynch employees [mio il grassetto].⁴⁴

Accade però che si realizzi pure un ordine progressivo segnalato da un indicatore all'inizio di frase, come nel seguente caso:

Since futures contracts are exchange-traded and usually require daily cash settlement, the related risk of loss is generally limited to a one-day net positive change in market value [mio il grassetto].⁴⁵

In questo caso l'argomento introdotto dal "since" viene prima del punto di vista, e crea attesa nel lettore.

La stessa situazione si verifica nel caso del rendiconto 2005 della Goldman Sachs:

Because hedge funds are not bound by the restrictions of the Investment Company Act of 1940, they can use strategies and instruments that "long-only" mutual funds cannot [mio il grassetto].⁴⁶

Il "because" iniziale antepone l'argomento al punto di vista espresso subito dopo.

Nello stesso testo troviamo diversi argomenti seguiti dal punto di vista:

Investment banks still provide value-added judgments on the pricing of securities such as new issues, or when large positions or other liquidity restraints are involved. More frequently, however, we are asked for our advice in the design, origination, pricing and use of securities, which might impact a company's overall capital structure or help clients better manage their assets and liabilities.

⁴² Monte dei Paschi di Siena, *Bilancio al 31 dicembre 2000*, p. 9.

⁴³ Banca Popolare di Milano e Gruppo Bipiemme, *Relazioni e Bilancio dell'Esercizio 2003*, p. 367.

⁴⁴ Merrill Lynch, *2003 Annual Report*, p. 2.

⁴⁵ Merrill Lynch, *2002 Annual Report*, p. 66.

⁴⁶ Goldman Sachs, *2005 Annual Report*, p. 4.

These instruments, most notably derivatives, have improved the ability of market participants to manage, disperse and target risk.

Consequently, companies are able to think more broadly about their entire capital structure and investors have additional tools to help manage the risk in their portfolios. With more varied solutions available, **we believe** sound advice and market judgment are particularly important for corporate issuers and investors [mio il grassetto].

Gli argomenti preparano il lettore all'opinione della banca divisa in due parti: la prima introdotta dall'avverbio "consequently" e la seconda esplicitata da "we believe".

Nel rendiconto della Banca Popolare di Milano abbiamo un argomento introdotto da un gerundio, seguito da un punto di vista:

Non essendo prevista la distribuzione della riserva in oggetto ai soci, non si è provveduto a stanziare le relative imposte differite pari a circa 3 milioni di Euro [mio il grassetto].⁴⁷

Potremmo parafrasare il tutto nel seguente modo:

Siccome non è prevista la distribuzione della riserva in oggetto ai soci = argomento, il Gruppo ha ritenuto opportuno non stanziare le relative imposte differite pari a circa 3 milioni di Euro = punto di vista.

Esempi di andamento progressivo tratti dal rendiconto di Deutsche Bank sono:

Weil sich Unternehmen aber nicht allein in einem wirtschaftlichen, sondern immer auch in einem gesellschaftlichen Raum bewegen, müssen sie bei ihren Entscheidungen die Interessen verschiedener Gruppen berücksichtigen [mio il grassetto].⁴⁸

in cui l'argomento in posizione iniziale è introdotto da "weil", oppure si ha un punto di vista in seconda posizione introdotto da "weshalb":

Für den Erfolg am Markt ist vor allem die Zufriedenheit der Kunden wichtig, **weshalb** sie im Mittelpunkt des unternehmerischen Denkens stehen [mio il grassetto].⁴⁹

⁴⁷ Banca Popolare di Milano e Gruppo Bipiemme, *Relazioni e Bilancio dell'Esercizio 2003*, p. 367.

⁴⁸ Deutsche Bank, *Gesellschaftliche Verantwortung – Bericht 2003*, p. 54.

⁴⁹ *Ibidem*.

5. LE FASI DELLA DISCUSSIONE CRITICA

Vediamo ora come la discussione si suddivide e sviluppa in diversi stadi.

Secondo la Scuola di Amsterdam il modello ideale di discussione critica contempla la presenza di quattro fasi:

- 1) confronto, in cui le parti coinvolte sottolineano che esiste una differenza di opinione;
- 2) apertura, nella quale si ha l'assunzione, da parte dei partecipanti, del ruolo di protagonista e di antagonista e l'accordo sulle regole della discussione;
- 3) argomentazione, costituita dalla difesa del punto di vista;
- 4) conclusione, caratterizzata dalla vittoria del punto di vista del protagonista e quindi dalla rimozione dei dubbi dell'antagonista, oppure dall'abbandono del punto di vista da parte del protagonista che si è convinto della validità dell'argomentazione avanzata dall'antagonista.

Trattandosi di un modello ideale, tuttavia, queste fasi non sono sempre presenti insieme o nello stesso ordine⁵⁰. Vedremo nei prossimi paragrafi quali fasi sono presenti nei rendiconti di gestione e secondo quale disposizione.

5.1. LE FASI DEL CONFRONTO E DI APERTURA

Nel rendiconto di gestione bancario, alle fasi del confronto e dell'apertura corrisponde un elenco di argomenti che la banca decide di trattare e su cui verterà l'argomentazione:

As such, **we consider it appropriate to speak** about broad issues related to international trade, investment and economic reform in developed and less developed countries [mio il grassetto].⁵¹

In questo passaggio si può osservare che la banca, in veste di protagonista, annuncia di voler trattare alcuni punti ritenuti particolarmente importanti e sui quali vuole portare all'attenzione del pubblico. Possiamo affermare che essa esprime la propria volontà a focalizzarsi su questi argomenti in quanto avverte che l'antagonista nutre dei dubbi che essa intende rimuovere con un'argomentazione appropriata.

⁵⁰ Per un approfondimento si vedano il capitolo della presente tesi dedicato alla Scuola di Amsterdam e i seguenti testi: F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, *Argumentation, Communication, and Fallacies: a Pragma-Dialectical Approach*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992, capitolo 4; F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002, capitolo 2.

⁵¹ Goldman Sachs, *2005 Annual Report*, p. 3.

Una situazione simile si ritrova nel rendiconto di Zürcher Kantonalbank in cui si legge:

Mit diesem Geschäfts- und Nachhaltigkeitsbericht **ermöglichen wir** einen umfassenden und **transparenten Einblick in die Geschäftstätigkeit** des Berichtsjahres 2004 [mio il grassetto].⁵²

In questo caso la banca afferma la propria volontà di convincere i pubblici circa la trasparenza con cui sono state svolte le operazioni dell'esercizio appena concluso.

Abbiamo riportato quindi due esempi di fase di confronto, ossia di quella fase della discussione critica in cui si stabilisce che esiste una differenza di opinione fra le parti, o almeno che una delle due nutre dei dubbi sulle affermazioni della controparte. In questa prima fase è inglobato anche lo stadio di apertura in quanto, con le affermazioni sopra riportate, la banca si pone implicitamente come **il protagonista**.

Un altro esempio dell'assunzione del ruolo di protagonista è il seguente:

Following the change in year end from 30 September to 31 December, announced in April 2000, **the directors have pleasure in presenting their report together with the audited accounts** for the 15 months ended 31 December 2000 [mio il grassetto].⁵³

I rappresentanti della banca sottolineano la loro volontà di comunicare la relazione sulla gestione dell'esercizio appena terminato.

La condivisione di un retroterra culturale e di determinate conoscenze viene data per scontata: a volte, tuttavia, si trovano delle precisazioni sull'interpretazione delle informazioni fornite nel rendiconto.

Words such as 'believes', 'anticipates', 'expects', 'intends', 'aims', and 'plans' and similar expressions are intended to identify forward-looking statements but are not exclusive means of identifying such statements.

[...] Abbey cautions readers that a number of important factors could cause actual results to differ materially from the plans, objectives, expectations, estimates and intentions expressed in such forward-looking statements made by Abbey or on Abbey's behalf. These factors include:

- Ø inflation, interest rate, exchange rate, market and monetary fluctuations;
- Ø the effect of, and changes to, regulation and government policy;
- Ø the effects of competition in the geographic and business areas in which Abbey conducts operations;
- Ø changes in consumer spending, saving and borrowing habits in the United Kingdom and in other countries in which Abbey conducts operations;
- Ø the effects of changes in laws, regulations, taxation or accounting standards or practices;
- Ø the ability to increase market share and control expenses;
- Ø the timely development of and acceptance of new products and services of Abbey and the perceived overall value of these products and services by users;
- Ø acquisitions and disposals;
- Ø technological changes;
- Ø the possibility of foreign exchange controls, expropriation, nationalisation or confiscation of assets in countries in which Abbey conducts operations; and
- Ø Abbey's success at managing the risks of the foregoing.⁵⁴

⁵² Zürcher Kantonalbank, *Geschäftsbericht 2004*, p. 5.

⁵³ The Royal Bank of Scotland Group, *Report and Accounts 2000*, p. 35.

La banca esplicita come vanno interpretati alcuni termini utilizzati nella sezione “forward-looking statements”, e fornisce alcune linee guida per la corretta lettura dei risultati e delle differenze che si possono riscontrare tra i risultati raggiunti e quelli attesi.

Una precisazione simile si trova pure nel rendiconto del Royal Bank of Scotland Group 2000 in cui si legge:

The Group’s VaR should be interpreted in light of the limitations of the methodologies used. These limitations include:

- Historical data may not provide the best estimate of the joint distribution of risk factor changes in the future and may fail to capture the risk of possible extreme adverse market movements which have not occurred in the historical window used in the calculations.
- VaR using a one-day time horizon does not fully capture the market risk of positions that cannot be liquidated or hedged within one day.
- VaR using a 95% confidence level does not reflect the extent of potential losses beyond that percentile.
- The Group largely computes the VaR of trading portfolios at the close of business and positions may change substantially during the course of the trading day.⁵⁵

Con questa precisazione la banca intende creare un retroterra di conoscenze che vanno condivise da entrambe le parti: il protagonista vuole che l’antagonista comprenda in modo appropriato ciò che viene affermato affinché l’argomentazione sia felice.

La formazione di conoscenze comuni nei rendiconti concerne:

- Ø il livello prettamente **linguistico**, ossia la comprensione di particolari parole, l’uso di un determinato genere grammaticale, eccetera;
- Ø il livello **economico-finanziario**, legato alla modalità di presentazione dei dati.

A proposito del primo livello, nel rendiconto di Zürcher Kantonalbank leggiamo:

Wir verzichten darauf, generell sowohl die männliche als auch die weibliche Form aufzuführen. Dies geschieht, um die Leserfreundlichkeit zu wahren. Wo nur eine Form steht, sind selbsverständlich immer beide Geschlechter mitgemeint.⁵⁶

Per quanto concerne il secondo riportiamo la seguente citazione:

Für das Geschäftsjahr 2001 erstellt die Zürcher Kantonalbank, Zürich, erstmals eine konsolidierte Jahresrechnung. Diese umfasst neben dem Stammhaus auch die Rechnung der Zürcher Kantonalbank Finance (Guernsey) Ltd. Das Kerngeschäft der ZKB Finance (Guernsey) Ltd. mit Sitz in St. Peter Port, Guernsey, ist die Emission von strukturierten Finanzprodukten.⁵⁷

⁵⁴ Abbey, *2005 Annual Reports and Accounts*, p. 5.

⁵⁵ The Royal Bank of Scotland Group, *Report and Accounts 2000*, p. 26.

⁵⁶ Zürcher Kantonalbank, *Geschäftsbericht 2001*, p. 3.

⁵⁷ Zürcher Kantonalbank, *Finanzbericht 2001*, p. 5.

5.2. L'ARGOMENTAZIONE VERA E PROPRIA E LA CONCLUSIONE

Durante l'argomentazione il soggetto argomentante avanza il suo punto di vista e lo difende con argomenti appropriati. La conclusione consiste invece nel rafforzamento della tesi del protagonista o nell'adozione, da parte di quest'ultimo, della tesi dell'antagonista.

Osserviamo il seguente passo estratto dal rendiconto 2003 di Merrill Lynch:

The people of Merrill Lynch have worked hard to reshape the company into one capable of performing at the highest level. We achieved record earnings last year on net revenues that were some \$ 7 billion less than they were in 2000. We have built a solidly profitable and strategically sound platform on which we can grow for years to come.⁵⁸

In questo passo la banca espone gli argomenti che appoggiano il punto di vista seguente:

Managing growth is a dynamic process that requires focus, commitment and discipline throughout an organization. We believe we have the right combination to do that at Merrill Lynch.⁵⁹

Tale punto di vista è successivamente sostenuto dagli argomenti disposti utilizzando una anafora iniziale ("We are"):

We are setting aggressive but realistic goals for performance and we are achieving them.

We are positioned to succeed in each of our businesses, responsibly and in a manner consistent with the uncompromising expectations of our clients and shareholders.

We are constantly evolving to provide the finest client service and meet the full breadth of our clients' needs.

We are determined to produce consistently better results than at comparable periods in our past and to use fewer resources to do so.

We are an engaged corporate citizen, giving back to our communities.

And we are committed to attracting, encouraging and rewarding talent, providing our people with opportunities to grow and add ever-increasing value [mio il grassetto].⁶⁰

L'espressione finale "And we are" aggiunge l'ultimo argomento all'elenco, che sottolinea l'impegno della banca a gestire la propria crescita. Tali argomenti appoggiano la tesi precedente, in cui Merrill Lynch afferma di avere la combinazione ideale per crescere: attenzione ("focus"), impegno ("commitment") e disciplina ("discipline") a tutti i livelli organizzativi.

Dopo la fase argomentativa la banca passa alla fase conclusiva in cui rinforza la propria posizione affermando di essere una delle maggiori organizzazioni sul mercato mondiale:

Merrill Lynch is one of the world's great franchises. All of us are custodians of that franchise. We have a responsibility to preserve and nurture it and realize its full potential. And we have the people, the resources, the commitment and the ability to meet that challenge.

I look forward to reporting to you **on our progress** in the quarters and the years ahead [mio il grassetto].⁶¹

⁵⁸ Merrill Lynch, *2003 Annual Report*, p. 4.

⁵⁹ *Ibidem*.

⁶⁰ *Ibidem*.

⁶¹ *Ibidem*.

Il protagonista rimarca la sua volontà a informare l'antagonista circa i risultati positivi di gestione che saranno raggiunti in un futuro non ben identificato. Si noti come la banca, nonostante l'indeterminatezza temporale, dà per scontato che le sue operazioni si tradurranno in un successo così da infondere fiducia nei lettori.

5.3. ESEMPIO DI DISCUSSIONE CRITICA E ANALISI DELLE SUE FASI

Riportiamo qui di seguito un esempio di *critical discussion* che inizia e termina nell'ambito di una singola sezione del rendiconto: si tratta della lettera agli azionisti tratta dal rendiconto 2002 della Commerzbank.

Nel paragrafo iniziale della lettera incontriamo la fase di confronto e quella di apertura:

Sehr geehrte Aktionärin,
sehr geehrter Aktionär,
wir wissen, dass Sie mit dem Bild, das von der Commerzbank gezeichnet wird, nicht zufrieden sein können. Wir sind es auch nicht, weil dieses Bild in seinen Schattentönen übertrieben ist und der Aktienkurs unserer Ansicht nach seinen Realitätsbezug verloren hat. Dennoch stellen wir uns aktiv dieser Wirklichkeit und setzen alles daran, das Bild zu ändern, es aufzuhellen und durch überzeugende Fakten in ein besseres Licht zu rücken.⁶²

Attraverso il pronome "Sie", la banca si rivolge all'antagonista mettendo così in evidenza il coinvolgimento nella discussione di due macro parti. Gli azionisti sono gli antagonisti, e la loro posizione viene rimarcata dall'espressione "dass Sie mit dem Bild, das von der Commerzbank gezeichnet wird, nicht zufrieden sein können": la controparte è contrariata a causa degli scarsi risultati ottenuti dalla banca, che rappresentano l'elemento critico del rapporto tra le parti. La banca dichiara di voler ridurre la distanza con il suo interlocutore affermando "Wir sind es auch nicht (zufrieden)" e accomunandosi così all'avversario.

Subito dopo la banca rimarca la propria volontà di cambiare la situazione, e adotta definitivamente il ruolo di protagonista.

Terminato il primo paragrafo, inizia la fase argomentativa in cui troviamo tesi e argomenti del protagonista:

Im Kern unserer Aktivität stand im vergangenen Jahr der Umbau des Commerzbank-Konzerns in Richtung eines schlanken, flexiblen und modernen Finanzdienstleisters in der Mitte Europas. Ein gutes Stück dieses Wegs sind wir voran gekommen, doch wir mussten auch feststellen, dass es ein steiniger Pfad in unwirtlichem Gelände ist, für den wir uns entschieden haben.

Bei allen Maßnahmen war uns wichtig, die Kundenbeziehungen – das heißt die Basis unseres Geschäfts – nicht zu strapazieren oder zu belasten, sondern ganz im Gegenteil weiter zu entwickeln. Mehr denn je **sind wir davon überzeugt**, dass jedes zukunftsfähige Geschäftsmodell einer Bank auf dauerhaften Kundenbeziehungen beruht. Zeitgemäß

⁶² Commerzbank, *Geschäftsbericht 2002*, Brief an die Aktionäre.

ausgedrückt heißt das, wir halten den Ansatz des beständigen Relationship Banking weiterhin für überlegen im Vergleich zum Einzelfall-orientierten Transaction Banking [mio il grassetto].⁶³

La banca sottolinea che il rapporto con i propri clienti deve essere alla base delle decisioni di gestione.

Über die einzelnen Punkte und den Fortschritt im Umbau der Commerzbank berichten wir detailliert auf den folgenden Seiten des Geschäftsberichts. Sie werden nach der Lektüre zu dem Schluss kommen, dass wir manches schneller erreicht haben als zunächst erwartet. Andere Projekte sind nicht so zügig vorangeschritten, da sich der konjunkturelle Gegenwind und die Baisse an den Aktienmärkten nicht beruhigt, sogar noch verstärkt haben.⁶⁴

In questo paragrafo la banca rimanda i lettori al resto del rendiconto per avere informazioni più dettagliate sulle sue attività. Come abbiamo affermato precedentemente nel corso di questo capitolo, la discussione critica è dotata, oltre che di una dimensione micro, anche di una macro, che contempla la discussione lungo tutto il rendiconto: la *critical discussion* contenuta nella lettera agli azionisti, dunque, non è che una introduzione al più ampio dialogo che si estende lungo tutto il testo.

Hinzu kam ein wachsendes **Misstrauen von Medien, Analysten und Investoren**, das sich gegen Deutschland und auch gegen das gesamte deutsche Kreditgewerbe richtete und gleichsam in sich gegenseitig verstärkenden Wellen die einzelnen Institute erfasste. Transparenz und offene Kommunikation scheinen uns nach wie vor die einzig wirksamen Gegenmittel zu sein. Darüber hinaus haben die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, die Deutsche Bundesbank und der Bundesverband deutscher Banken geholfen, den Finanzplatz Deutschland vor noch größerem Schaden zu bewahren. Dafür gebührt ihnen besonderer Dank [mio il grassetto].⁶⁵

In questo paragrafo si inserisce il riferimento del protagonista ad un altro gruppo di antagonisti che include i mass media, gli analisti e gli investitori: la lettera, nonostante la sua denominazione di “lettera agli azionisti”, si rivolge a tutti i tipi di pubblico.

Unsere vorläufigen Zahlen über das Geschäftsjahr 2002 haben wir Ihnen und der breiten Öffentlichkeit im Interesse möglichst aktueller Information bereits Anfang Februar und damit sehr frühzeitig vermittelt – auch um Spekulationen den Wind aus den Segeln zu nehmen. Besonders wichtig war, dass wir durch die Bekanntgabe unserer Liquiditätskennziffern nachgewiesen haben, über nachhaltig auskömmliche Liquiditätsreserven zu verfügen. Zudem konnten wir die Märkte offensichtlich von unserer soliden Risikopolitik überzeugen und zeigen, dass wir in der Wertberichtigungspraxis auf konservativem Kurs geblieben sind. Auf der Ertragsseite aber konnten wir unsere ehrgeizigen Zielsetzungen sogar noch übertreffen. Konsequenterweise haben wir zudem die Risikoaktiva heruntergefahren – teils durch die Ausgliederung der Rheinhyp, teils durch Verbriefung von Risiken und Krediten. Als

⁶³ *Ivi.*

⁶⁴ *Ivi.*

⁶⁵ *Ivi.*

Ergebnis dieser Politik hat sich die Kernkapitalquote, die Ende 2001 noch bei 6,0% lag, auf 7,3% verbessert, was auch im internationalen Vergleich eine respektable Größe darstellt. Es ist unser ausdrückliches Ziel, diese Quote bei mindestens 7% zu halten. Sie unterstreicht die Solidarität und die Finanzkraft der Bank und wird daher gerade von Rating-Agenturen stark beachtet.⁶⁶

Nel paragrafo appena citato la banca tenta di avvicinare gli antagonisti alle affermazioni iniziali secondo cui l'esercizio di riferimento non è stato così negativo come ritratto dai *media*. Termina così la fase argomentativa della discussione e inizia la fase conclusiva:

Auf der Basis der guten Liquiditäts- und Kapitalausstattung bleiben wir dem Ziel verpflichtet, **trotz anhaltend schwieriger Bedingungen bald wieder bessere Zahlen und damit ein attraktiveres Bild** von der Kommerzbank **bieten zu können**. Ich hoffe, Ihnen bereits auf unserer Hauptversammlung am 30. Mai 2003 in der Frankfurter Festhalle über **weitere Fortschritte** berichten zu können [mio il grassetto].

Nella fase conclusiva la banca afferma di voler fornire risultati positivi nonostante le difficoltà, e di voler rafforzare la propria immagine. Essa non abbandona dunque il punto di vista secondo cui la banca è in grado di migliorare le proprie prestazioni e di essere apprezzata dagli *stakeholders*.

Abbiamo fornito in questo paragrafo un esempio di discussione critica divisa nelle sue quattro fasi; analizziamo nel seguente paragrafo la struttura della *critical discussion*.

6. LA STRUTTURA DELL'ARGOMENTAZIONE: MULTIPLA, COORDINATIVA, MISTA

Sulla base della teoria pragma-dialettica rimarchiamo che una tesi può essere supportata

Ø da un solo argomento

o

Ø da più argomenti.

Nel primo caso l'argomentazione è molto semplice e snella, consistendo solamente di una tesi e un argomento in ordine progressivo o regressivo: la scuola di Amsterdam la identifica come una "*single argumentation*"⁶⁷. Nel secondo caso, invece, il processo argomentativo diventa più elaborato: la tesi può essere di difficile comprensione o poco convincente per il destinatario, e quindi il parlante decide di fornire diversi argomenti per renderla più credibile. Gli argomenti forniti costituiscono una argomentazione complessa, o "*complex argumentation*"⁶⁸, la quale può a sua volta essere distinta in:

⁶⁶ *Ivi*.

⁶⁷ F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, *Argumentation, Communication, and Fallacies: a Pragma-Dialectical Approach*, Hillsdale (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 1992, p. 73.

⁶⁸ *Ibidem*.

- Ø multipla,
- Ø coordinativa,
- Ø subordinativa⁶⁹.

Nei rendiconti di gestione si trovano svariati esempi di **argomentazione complessa**: solitamente vengono infatti forniti diversi argomenti a sostegno di un punto di vista per convincere anche i profani.

Vediamo qualche esempio partendo dal rendiconto della Deutsche Bank del 2003, in cui la banca afferma una tesi generale supportata da diversi argomenti che vanno a giustificare i singoli elementi costitutivi della tesi stessa:

Das Handeln der Deutschen Bank steht im Dienste ihrer Aktionäre, Kunden, Mitarbeiter und der Gesellschaft.⁷⁰

In questa tesi la banca afferma che il suo operare è svolto nell'interesse di diverse categorie di *stakeholders*, ossia gli azionisti, i clienti, i collaboratori e la società in generale. Successivamente la banca, a supporto della tesi iniziale, fornisce degli argomenti per ognuna di queste categorie:

Aktionäre. Das Vertrauen der Eigentümer in die Solidität und die Leistungskraft der Deutschen Bank ist die Basis unseres Erfolgs. Denn erst das Kapital der Aktionäre versetzt uns in die Lage, in Mitarbeiter, Produkte und Vertriebswege zu investieren.

Kunden. Unsere Kunden zufrieden zu stellen steht im Mittelpunkt unseres Handelns. [...] Nur die Kunden, denen wir einen nachhaltigen Vorsprung verschaffen, werden uns auch künftig vertrauen.

Mitarbeiter. Ausschlaggebend für eine qualifizierte Kundenbetreuung sind unsere Mitarbeiter. Mit hoher fachlicher und menschlicher Kompetenz sowie großer Erfahrung erbringen sie den Mehrwert, den die Kunden erwarten.

Gesellschaft. Wir fühlen uns verantwortlich, zur Lösung gesellschaftlicher Probleme in unserer Zeit beizutragen.⁷¹

Questa argomentazione ha una struttura multipla in quanto i diversi argomenti supportano la tesi in modo indipendente l'uno dall'altro, ma hanno uguale importanza⁷².

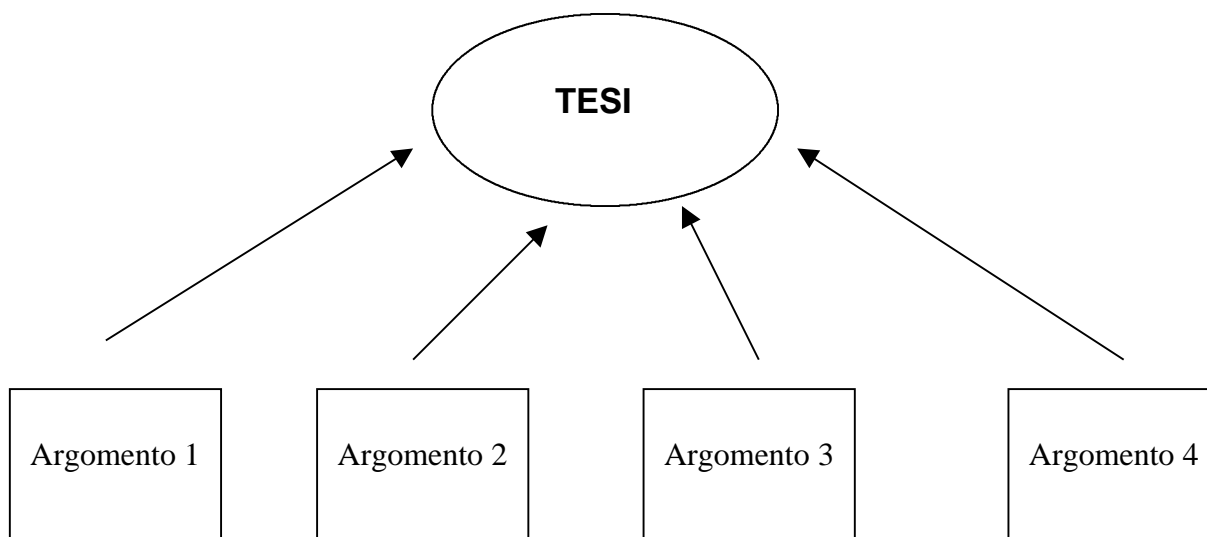
⁶⁹ Per una trattazione completa della struttura argomentativa si rimanda a *Ivi*, capitolo 7, a F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, capitolo 5, e al capitolo di questa tesi dedicato alla Scuola di Amsterdam.

⁷⁰ Deutsche Bank, *Jahresbericht 2003*, p. 15.

⁷¹ *Ibidem*.

⁷² La caratteristica fondamentale dell'argomentazione multipla consiste nel fatto che essa si presenta come "alternative defenses of the same standpoint, presented one after another. These defenses do not depend on each other to support the standpoint and are, in principle, of equal weight". F. H. van Eemeren, R. Grootendorst, F. Snoeck Henkemans, *Argumentation: Analysis, Evaluation, Presentation*, Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2002, p. 64.

La struttura multipla dell'argomentazione sopra riportata può essere configurata nel seguente modo:



Analizzando con maggiore attenzione il passo argomentativo, tuttavia, notiamo che la sua struttura è ancora più articolata di quella appena riportata: l'argomento dal titolo “**Aktionäre**”, ad esempio, è composto a sua volta da un punto di vista iniziale supportato da un argomento introdotto da “denn”. Anche per quanto concerne gli argomenti “**Kunden**” e “**Mitarbeiter**”, abbiamo un punto di vista iniziale supportato subito dopo da un argomento.

Spesso, dunque, può accadere che la struttura argomentativa **effettiva** di un passo testuale sia molto più complessa della struttura **teorica**: d'accordo coi rappresentanti della Scuola di Amsterdam, affermiamo che le strutture proposte a modello possono combinarsi dando vita ad argomentazioni complesse⁷³.

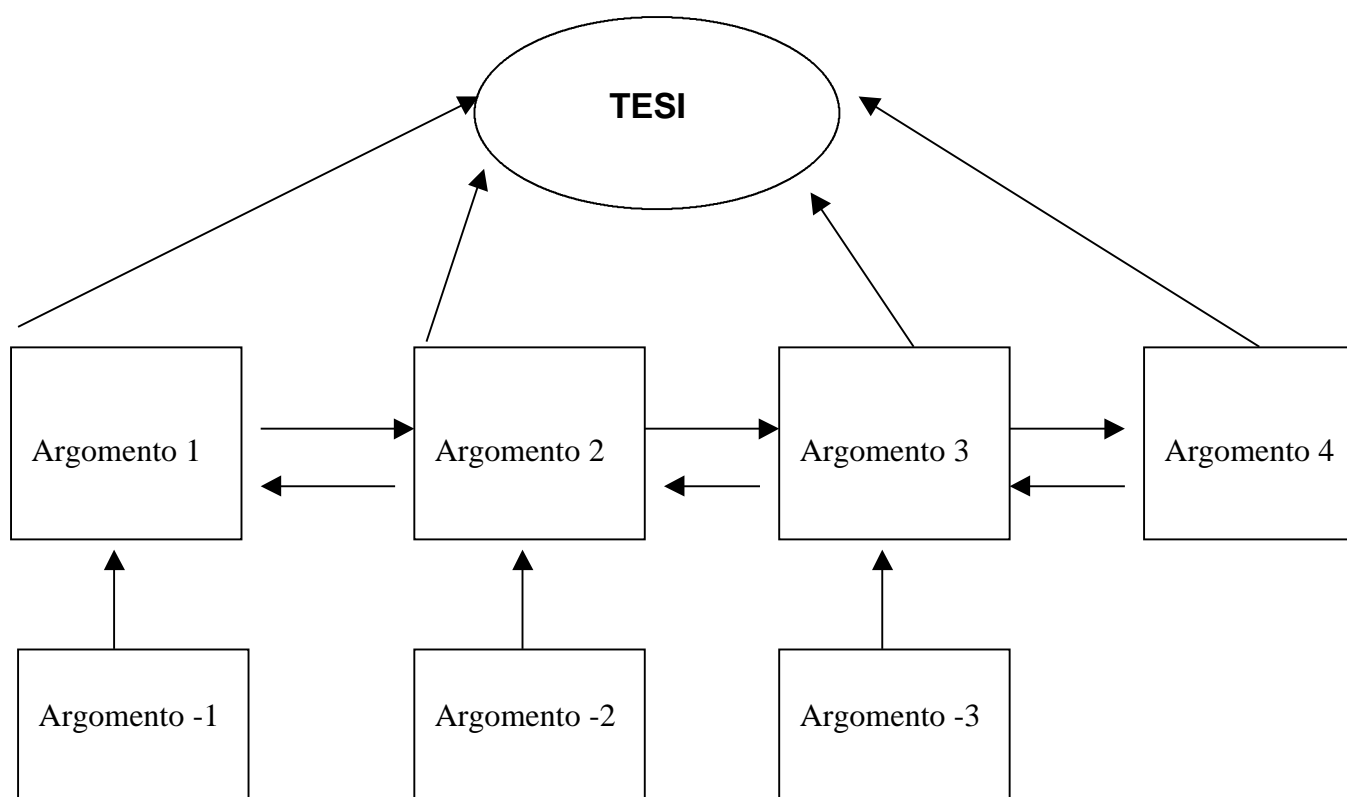
Si parla infatti di “modelli” in quanto essi forniscono delle regole generali che nella pratica comunicativa quotidiana non sempre è possibile seguire: essi sono tuttavia fondamentali in quanto mettono a disposizione un parametro di misura per meglio comprendere e valutare la distanza tra

- ∅ argomentazione ideale
- e
- ∅ argomentazione reale⁷⁴.

⁷³ “Multiplicity, coordination, and subordination can also occur in combination”. *Ivi*, p. 72.

⁷⁴ La dicotomia tra argomentazione reale e ideale è sottolineata da Lo Cascio in V. Lo Cascio, *Grammatica dell'argomentare: strategie e strutture*, Firenze, La Nuova Italia Editrice, 1991, pp. 118,119.

Il passo argomentativo sopra citato è più complesso di quello rappresentato graficamente e si presenta come una argomentazione multipla, la quale ingloba anche una struttura singola poiché gli argomenti diventano a loro volta delle tesi supportate da un argomento. Inoltre, gli argomenti che vengono forniti subito dopo la tesi vanno presi insieme per giustificare la tesi, che nomina quattro elementi ognuno dei quali ha bisogno di un supporto ulteriore. Ecco inserirsi una struttura coordinativa che possiamo così rappresentare:



Una struttura argomentativa piuttosto complessa si riscontra pure nel seguente passo:

La ripresa ciclica internazionale, avviatasi negli Stati Uniti già dalla primavera del 2003 e sostenuta dalla crescita delle economie dell'Asia, nel 2004 è andata progressivamente attenuandosi rimanendo modesta in Europa ed in particolare in Italia.⁷⁵

Questa tesi viene giustificata da una serie di argomenti articolati al loro interno:

Il rincaro del petrolio, un fattore che ha contribuito in maniera determinante alla decelerazione dell'attività, è andato parzialmente riassorbendosi a partire da ottobre, ma le quotazioni permangono ancora su livelli elevati. Nel corso dell'anno, il Brent è cresciuto del 34,1 % e a fine dicembre quotava 40,46 dollari al barile dopo aver sfiorato il livello di 52 dollari a fine ottobre. [...]

⁷⁵ BPU Banca, *Relazioni e Bilanci 2004*, p. 24.

Negli **Stati Uniti**, dopo la vivace crescita del primo trimestre (+4,5% la variazione sul periodo precedente in ragione d'anno) il ritmo di espansione del prodotto è andato ridimensionandosi (+3,3% nel secondo trimestre) a causa del rallentamento dei consumi, anche per gli effetti indotti dal rincaro energetico, mentre il principale contributo all'attività produttiva è venuto dagli investimenti privati. [...]

L'economia **giapponese** non sembra essere uscita dalla difficile fase degli anni Novanta. Dopo il positivo risultato dei primi tre mesi (+1,4% la variazione sul periodo precedente), il Pil ha registrato in ciascuno dei trimestri successivi una flessione su base congiunturale mentre le pressioni deflazionistiche restano fonte di preoccupazione. [...]

Nel resto dell'**Asia** la produzione ha continuato ad espandersi a ritmi sostenuti e superiori alle attese grazie all'impulso della domanda interna che è andato ad aggiungersi a quello del commercio mondiale.

In **Cina** il Pil nel 2004 è aumentato al 9,5% dal 9,3% del 2003. [...]

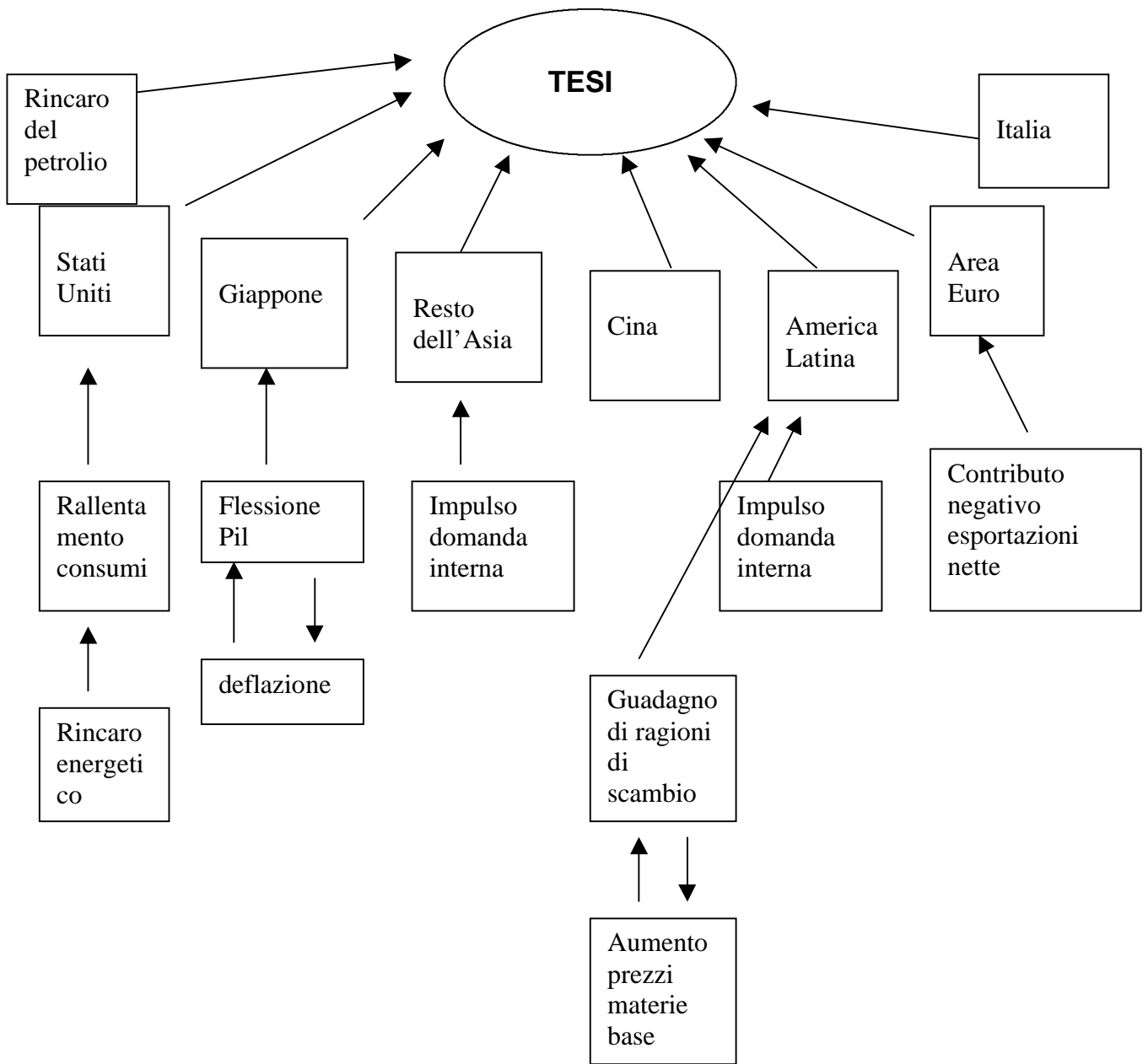
In **America Latina**, l'attività economica è andata migliorando in misura considerevole, beneficiando del guadagno di ragioni di scambio connesso con l'aumento dei prezzi delle materie di base. Tutti e tre i principali paesi dell'Area – Brasile, Argentina e Messico (+8,3%, +6,1% e +4,4% rispettivamente nel terzo trimestre) – stanno infatti crescendo a ritmi sostenuti, alimentati principalmente dalla domanda interna. [...]

Anche per l'**Area Euro** il ritmo della ripresa è andato attenuandosi nella seconda parte dell'anno dopo la più elevata crescita del Pil osservata nei primi sei mesi. La causa del rallentamento è da rintracciarsi nel contributo fornito dalle esportazioni nette, divenuto negativo a partire dal terzo trimestre, stante la debole dinamica dei consumi privati e degli investimenti solo parzialmente controbilanciata, nel terzo trimestre, dalla variazione delle scorte. [...]

Mentre il 2004 si avvia a essere il punto di massimo di questa fase ciclica l'Italia sembra muoversi con ritardo.⁷⁶

Gli argomenti qui forniti sostengono la tesi secondo cui la crescita è stata più significativa negli Stati Uniti e in Asia mentre è rimasta piuttosto debole in Europa e in Italia. Essi si strutturano al loro interno con altri argomenti fornendo all'argomentazione una struttura sia multipla che coordinativa di cui diamo qui di seguito una rappresentazione schematica:

⁷⁶ *Ivi*, pp. 24-26.



Struttura multipla e coordinativa si trovano spesso nei rendiconti anche in modo combinato dando vita ad una struttura multipla: non è infatti sempre sufficiente contemplare gli argomenti separatamente, ma occorre considerarli insieme in quanto uno di essi può non essere sufficiente senza l'apporto decisivo di un altro argomento. Questo accade quando, ad esempio, una tesi contiene diversi punti che vanno difesi uno ad uno, e se manca il supporto ad uno di questi elementi il destinatario può continuare a nutrire dubbi riguardo al messaggio. Vediamo il seguente caso:

The most significant market risks the Group faces are interest rate, foreign exchange and bond and equity price risk.⁷⁷

Nella tesi si riconoscono chiaramente tre parti:

- 1) "interest rate",
- 2) "foreign exchange",
- 3) "bond and equity price risk".

Chi argomenta fornisce successivamente un argomento per ciascuno dei tre punti sopra citati:

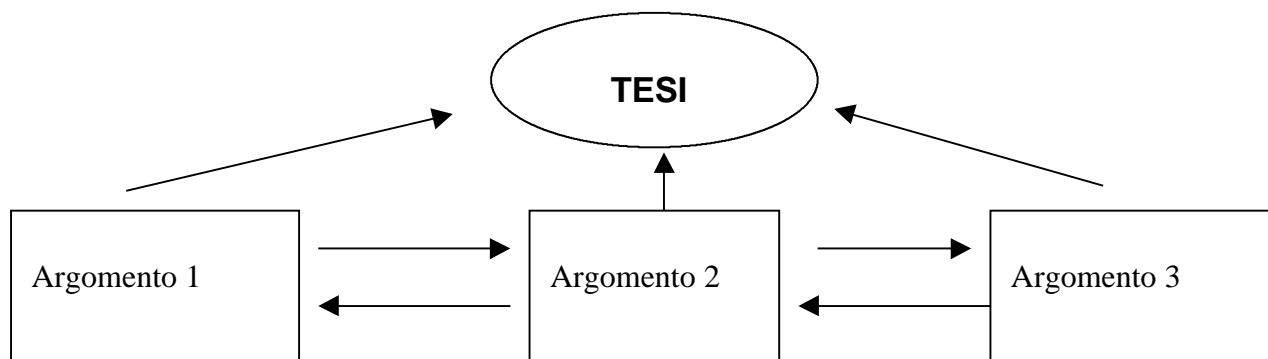
- 1) Changes in interest rate levels, yield curves and spreads may affect the interest rate margin realised between lending and borrowing costs.
- 2) Changes in currency rates, particularly in the sterling-dollar and sterling-euro exchange rates, affect the value of assets and liabilities denominated in foreign currencies and affect earnings reported by the Group's non-UK subsidiaries, mainly Citizens, RBS Greenwich Capital and Ulster Bank, and may affect income from foreign exchange dealing.
- 3) The performance of financial markets may cause changes in the value of the Group's investment portfolios.⁷⁸

Si ha dunque una struttura argomentativa in cui gli argomenti concorrono separatamente a difendere la tesi; tuttavia essi vanno considerati insieme, altrimenti una parte della tesi resta non supportata.

⁷⁷ The Royal Bank of Scotland Group, *Report and Accounts 2002*, p. 9.

⁷⁸ *Ibidem*.

Lo schema è il seguente:

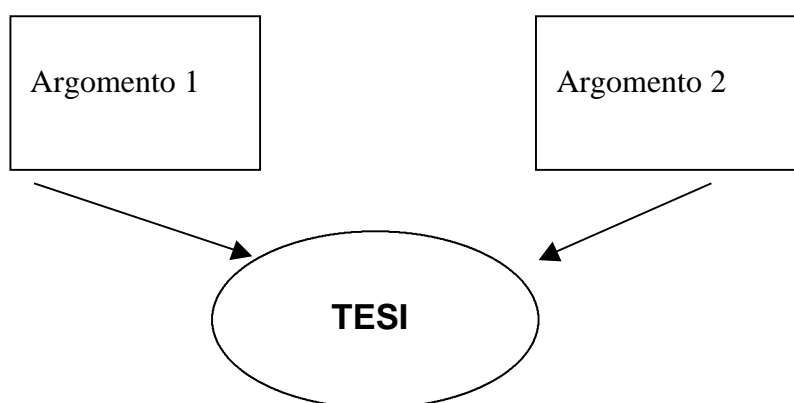


Abbiamo riportato sin qui esempi di strutture in cui la tesi viene affermata prima degli argomenti e successivamente supportata da questi ultimi (ordine di presentazione regressivo). La discussione critica può anche essere progressiva, ossia presentare gli argomenti prima del punto di vista.

E-Business ist ein integraler Bestandteil unserer Strategie, und hier sind wir in jedem unserer Geschäftsfelder gut positioniert. Unsere Investitionen der letzten Jahre in elektronische Dienstleistungen haben sich als richtig und zukunftsweisend erwiesen. **So** gehören wir mit unserem Online-Angebot zu den führenden internationalen Häusern und haben gemeinsam mit anderen dazu beigetragen, frühzeitig globale Industriestandards zu schaffen [mio il grassetto].⁷⁹

Il punto di vista è introdotto da “so”, dal “quindi” che porta all’attenzione del destinatario il punto di vista tanto atteso dopo gli argomenti che lo precedono.

Volendo illustrare la struttura argomentativa con ordine progressivo, avremo una figura a piramide rovesciata:



⁷⁹ Deutsche Bank, *Geschäftsbericht 2000*, p. 4.

Come possiamo notare dagli esempi citati in queste pagine, la struttura della *critical discussion* contenuta nel rendiconto di gestione bancario è in genere molto complessa: un punto di vista spesso viene appoggiato da argomenti disposti su più livelli e interrelati fra loro, che danno vita a sottoargomenti di altri argomenti. Tutto ciò trasforma la discussione in un miscuglio in cui i confini tra le diverse strutture si dissolvono per dar vita ad una rete di punti di vista, argomenti e sottoargomenti, rete che deve **attirare** e **trattenere** la mente del destinatario.

CONCLUSIONI

In questo capitolo abbiamo dimostrato che l'approccio pragma-dialettico è applicabile al rendiconto di gestione.

Siamo partiti dalla distinzione tra protagonista e antagonista e dal loro diverso potere, legato al possesso di informazioni strategiche, per passare alla distinzione delle differenze di opinione (singole, multiple, miste), e abbiamo affermato che tali differenze sono tendenzialmente miste. Trattandosi di un testo scritto e non potendo udire la voce della controparte, infatti, inferiamo dal numero e dall'organizzazione degli argomenti che la controparte non avanza dei semplici dubbi riguardo al punto di vista del protagonista, ma oppone punti di vista che la banca tenta di modificare a proprio vantaggio.

Successivamente abbiamo fornito alcuni esempi di argomentazione esplicita e implicita, di argomentazione progressiva e regressiva per passare all'analisi delle singole fasi di apertura, confronto, argomentazione e conclusione, pur rimarcando che esse possono non essere presenti insieme nella discussione e comunque non seguire un ordine prestabilito.

Infine abbiamo contemplato alcuni esempi di struttura argomentativa multipla, coordinativa e mista.

Concludiamo questo capitolo rimarcando che l'argomentazione presente nel rendiconto di gestione bancario è altamente complessa e strutturata.

Il soggetto argomentante deve esporre i propri punti di vista e organizzarne la difesa unendo

- **razionalità** ed
- **emotività**.

Abbiamo dunque **strategie ragionate e organizzate** in una vera e propria **struttura** cui il **protagonista dà forma** adattandosi a ciò che l'**antagonista** richiede: si tratta dunque di una costruzione cui partecipano entrambe le parti.

L'interlocutore si ritrova all'interno di un percorso che deve seguire attentamente per estrapolare le informazioni di rilievo e coglierne il significato. Ci sembra opportuno paragonare la discussione critica dei rendiconti ad un labirinto costituito da:

- Ø una **gran quantità di messaggi**, che rappresentano i sentieri da percorrere per conoscere la banca e i suoi punti di vista;
- Ø **particolari modalità di espressione dei messaggi**, le quali sono uno strumento attraverso cui la banca **guida** il pubblico all'interno del labirinto **orientandone** la mente.

La banca manovra il pensiero dei lettori sfruttando strategie argomentative che le permettono di conquistare il pubblico.

Lo *strategic maneuvering* è contemplato dalla Scuola di Amsterdam quale elemento che risalta entrambi gli aspetti della discussione argomentativa, ossia la componente razionale e quella emotiva.

Nel prossimo capitolo focalizzeremo l'attenzione sullo *strategic maneuvering* e ci occuperemo della sua realizzazione all'interno del rendiconto.