



Con il patrocinio di:
**Comune
di Bologna**

**QUANDO LA GENTILEZZA
FA CONCRETAMENTE
LA DIFFERENZA NELLA
QUOTIDIANITÀ.**

A CURA DI DILEO DONATA PSICOLOGA PSICOTERAPEUTA



**"Pensate all'ultima volta che un piccolo
gesto di gentilezza
ha migliorato la vostra giornata.
Qual era il gesto?"**

RIFLETTIAMO INSIEME

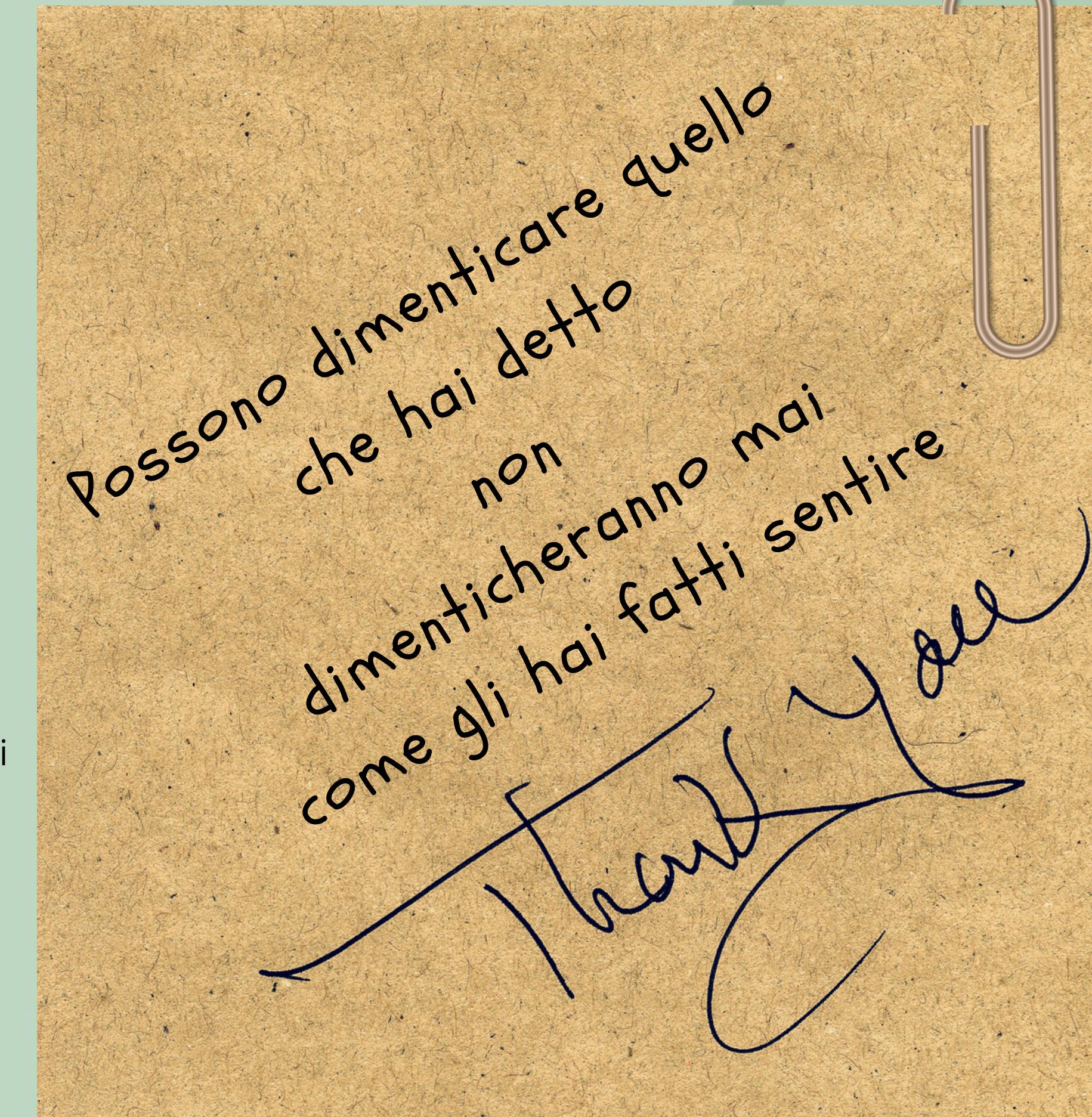
Quanto i piccoli gesti quotidiani possano
davvero migliorare il nostro lavoro
le nostre relazioni e il benessere dei nostri
pazienti?



Gentilezza come un indicatore di soddisfazione del cittadino

LA GENTILEZZA COME COMPETENZA STRATEGICA

Le storie degli assistiti e dei loro familiari esprimono chiaramente quanto la gentilezza – o la sua assenza – li tocchi profondamente e sia spesso ciò che ricordano anni dopo”
(Campling, 2015, tda).





L'effetto domino della gentilezza

LA GENTILEZZA È CONTAGIOSA. UN GESTO INNESCA UNA CATENA POSITIVA

Uno dei motivi per cui la gentilezza è così **potente** è perché quando qualcuno ci tratta con gentilezza siamo più inclini a fare lo stesso con gli altri.

Questo migliora il clima di lavoro e la qualità delle relazioni.

In un ambiente stressante come quello sanitario ogni gesto gentile può diffondersi e avere un impatto più grande di quanto immaginiamo

QUALE POSTURA PER POTER FARE LA DIFFERENZA
ATTRaverso la GENTILEZZA

AVERE A CUORE SÈ PER POTER ESSERE GENTILI CON L'ALTRO

Gli atti di gentilezza provocano il rilascio di endorfine ed ossitocina e contribuiscono alla creazione di nuove connessioni neurali tramite una maggiore attività della corteccia temporale superiore

Ciò significa che la gentilezza, favorendo tale plasticità neuronale può diventare una vera e propria “abitudine auto-rinforzante” che richiede sempre meno sforzo per essere esercitata (Mathers, 2016)

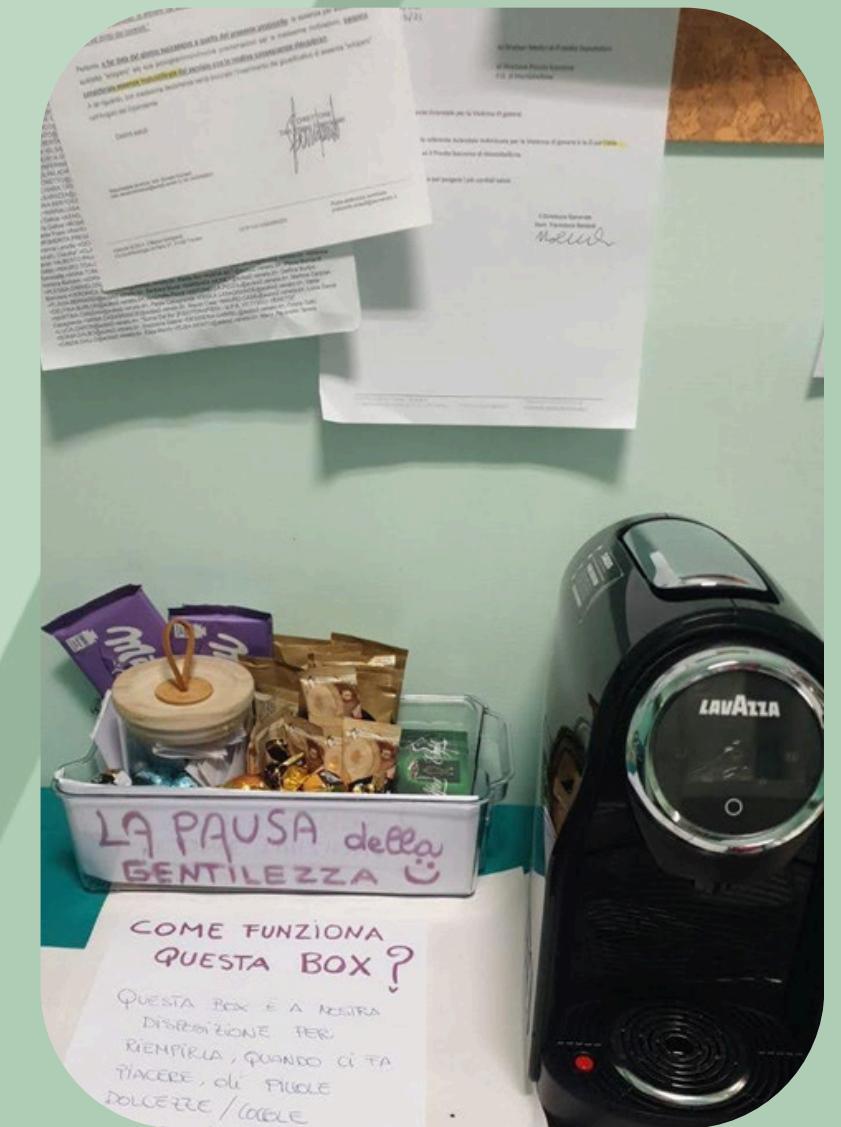
Una questione di metodo



La gentilezza migliora il benessere del team

PRENDERSI CURA DEL GRUPPO DI LAVORO

- “L’ambiente favorevole che si crea estendendo **la pratica della gentilezza** agli altri, compresi i **colleghi**, non solo migliora il benessere ma può essere **un potente antidoto all’esaurimento fisico ed emotivo e al burnout**” (Berry et al., 2017).
- Curry et al. (2018) hanno condotto una revisione sistematica e metanalisi degli studi sperimentali presenti in letteratura che analizzano **gli effetti della gentilezza sull’individuo** che la mette in pratica, al fine di considerare l’idea che gli atti gentili abbiano il potere di migliorare il benessere non solo del ricevente ma anche dell’emittente.
- I risultati sembrano confermare che l’individuo che mette in pratica forme di gentilezza sia maggiormente felice e vada incontro ad un miglioramento del suo stato di benessere.



La gentilezza nei piccoli gesti quotidiani in sanità e
nella vita di tutti i giorni

GENTILEZZA COME CURA DEL GESTO

LA GENTILEZZA SCELTA CONSAPEVOLE

I tono della voce, lo sguardo, il tocco gentile: sono tutti gesti che, nel contesto sanitario, possono fare la differenza nella guarigione di un paziente.

La gentilezza non è un 'extra', è **parte del processo di cura**. spiegano Ballatt & Campling (2011), mediante la promozione della cultura di una "GENTILEZZA INTELIGENTE".

L'aggiunta dell'aggettivo "intelligente" indica, in primo luogo, che è possibile pensare in modo accurato alle condizioni per la gentilezza, e in secondo luogo che i sistemi clinici, manageriali, organizzativi e di leadership possono essere messi in atto in modo mirato per promuovere un'assistenza gentile (Ballatt & Campling 2011).





CO-PROGETTAZIONE GENERATIVA e PARTECIPATA



I CANTIERI DI GENTILEZZA IN AMBITO SANITARIO



Provare per credere

**“DOMANI, PROVATE
A FARE UN GESTO
GENTILE
E OSSERVATE
L’IMPATTO”**

Prima di concludere, vi lascio con una piccola sfida. Domani, provate a compiere un gesto di gentilezza consapevole, che sia verso un collega o un paziente. Osservate come questo piccolo gesto influenzi non solo chi lo riceve, ma anche voi stessi. È un atto che arricchisce entrambe le parti, e sono certa che noterete la differenza





GRAZIE PER
L'ATTENZIONE