



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?

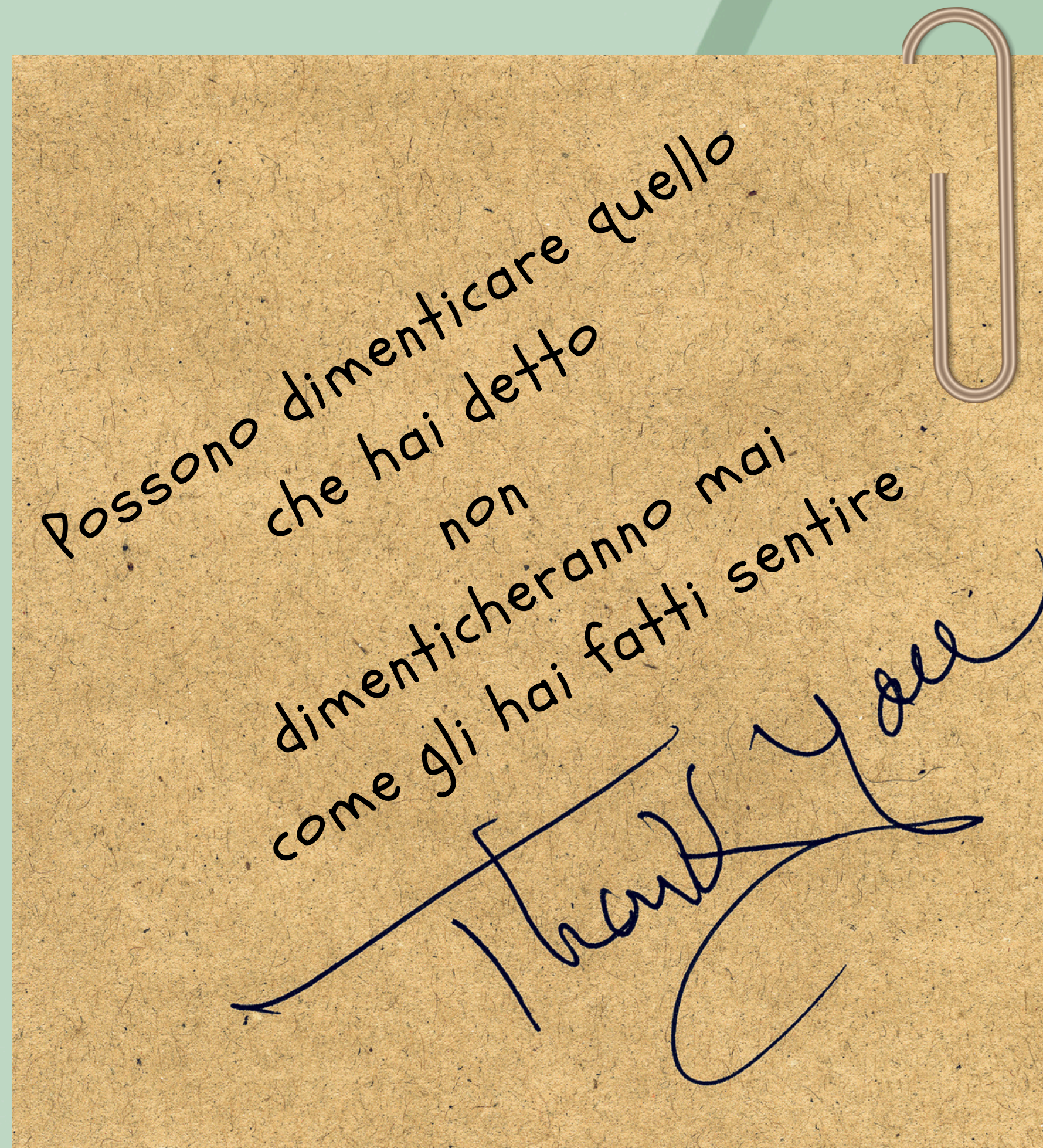




Gentilezza come un indicatore di soddisfazione del cittadino

# 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

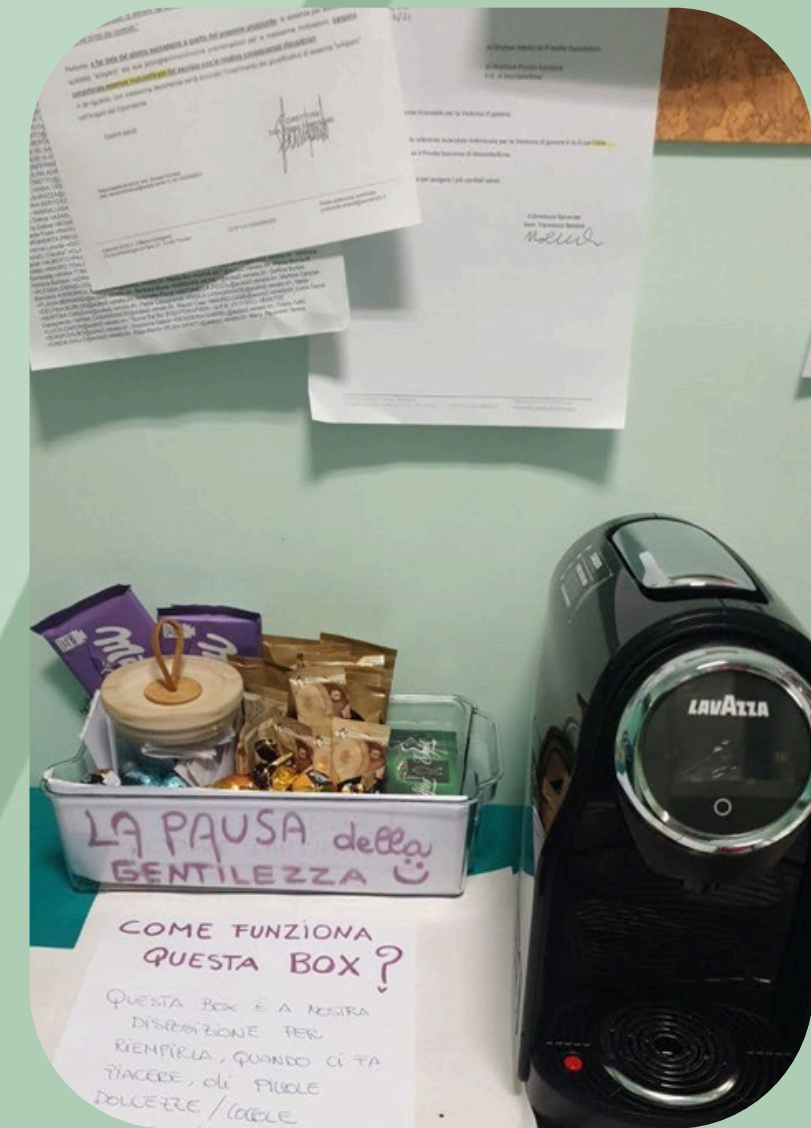




La gentilezza migliora il benessere del team

# 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 INTELLIGENTE”.

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).

Nel caso ti perda...❤️



**HUMAN+**  
Partecipazione  
Equità  
Umanizzazione

**COSTRUIAMO  
GENTILEZZA**

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

**COSTRUIAMO GENTILEZZA**  
*Star bene insieme per far star bene:  
la scelta dell'Azienda USL di Bologna***11 ottobre 2024**  
Ore 14,30  
Cappella Farnese  
Palazzo d'Accursio  
Bologna**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna**Istituto delle Scienze Neurologiche**  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere ScientificoPer Info: [stefano.benini@ausl.bologna.it](mailto:stefano.benini@ausl.bologna.it)





## 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





CCOSTRUIAMO  
GENTILEZZA



GRAZIE PER  
L'ATTENZIONE

