



Uno scorcio molto particolare dei tetti di Milano ripresi dall'alto, con le vecchie case e i nuovi palazzi insieme (foto di Andrea Cherchi)



La gentilezza? Fa bene al mondo e alle imprese

Studi e tesi di laurea sui meccanismi innestati dai sorrisi e dalla cortesia
I riflessi delle relazioni sulla salute, sull'umore e anche sulla produttività
Un ambiente positivo, di fiducia e rispetto, porta vantaggi per tutti

di **SARA GANDOLFI**

La gentilezza è una scelta. E come insegnava lo psicologo americano Wayne Dyer, «se ti viene data la possibilità di scegliere se avere ragione o essere gentile, meglio essere gentile». Il che, non sempre, è il percorso più facile perché la nostra mente presta attenzione soprattutto alle cattive notizie e quando siamo sommersi da stimoli negativi — crisi economica, ambientale, problema dei migranti, pandemia — le persone più fragili faticano a tenersi in equilibrio. «Per sopravvivere in un contesto simile, attivano meccanismi pre-programmati della nostra mente che spingono all'aggressività e alla maleducazione», conferma la psicologa svizzera Cristina Milani, presidente del World Kindness Movement. «La gentilezza è invece attivata dall'empatia cognitiva. Il che significa non solo capire le emozioni degli altri ma anche vedere la realtà come la vedono gli altri, essere "connessi". È fondamentale non farla soccombere alla modalità aggressiva». In tutti gli ambiti: a casa, in famiglia, sul posto di lavoro...

La gentilezza non è dunque un lusso da sfoderare nelle grandi occasioni. È piuttosto un'attitudine innata — come hanno dimostrato gli studi sui neuroni specchio del professor Rizzolatti — che migliora la qualità di vita di tutti. Ancora molto resta da scoprire sui meccanismi biologici innestati da un sorriso o un atto di cortesia e la materia è diventata materia di studio a livello accademico. L'Università della California, a Los Angeles, ad esempio ha aperto il primo Istituto di ricerca interdisciplinare sulla gentilezza (ne avevamo scritto su *Buone Notizie* nell'ottobre scorso). «L'Ucla Bedari Kindness Institute punta ad essere un antidoto all'attuale scenario politico mondiale, denso di violenza e conflitti», aveva affermato Darnell Hunt, decano della facoltà di Scienze sociali. Un'iniziativa che ha stimolato, in Italia, la curiosità di Giampietro Vecchiato, che insegna Relazioni pubbliche al corso di laurea in Strategie di comunicazione dell'Università di Padova. «Da dieci anni studio la relazione medico-paziente nel processo di cura e ho scoperto che la qualità della relazione che si instaura ha forti ricadute sull'esito della terapia — spiega —. Quando ho letto dell'ini-



Napoli, centro storico. La raccolta del cibo durante il lockdown (foto Afp)

Significa capire le emozioni degli altri e anche vedere la realtà come la vedono gli altri, essere connessi

Cristina Milani

È un elemento fondamentale per costruire rapporti efficaci tra le persone, anche sul lavoro

Giampietro Vecchiato

ziativa in California, tramite il vostro articolo, ho invitato una mia studentessa, Marta Grigoletto, a scrivere una tesi proprio su questo tema e abbiamo così avuto conferma che la gentilezza è un elemento fondamentale per costruire relazioni efficaci fra le persone. Anche nel mondo del lavoro. Le persone gentili sono più sane, più ben volute e produttive, risolvono i conflitti con facilità e si sentono più felici. È arduo contabilizzare quanto valgono nelle imprese attenzione, empatia, disponibilità all'ascolto, ma sicuramente gli imprenditori e i manager sanno quanto costa e quanti danni fa un clima di lavoro non fondato sulla gentilezza: conflitti, liti, ostilità, contrapposizioni, arroganza... La gentilezza è rivoluzionaria sul clima aziendale e quindi sull'intera azienda». Conferma Marta, laureata con 110 e lode: «La gentilezza crea sempre un ambiente positi-

vo, di fiducia e rispetto: le persone si sentono in uno spazio sicuro in cui possono esprimere le proprie idee liberamente. E questo dialogo continuo porta a innovazioni e vantaggi per tutti».

L'empatia

La parola chiave è empatia. Come disse l'ex presidente americano Barack Obama «per uscire dalle crisi bisogna cominciare a vedere il mondo con gli occhi degli altri». Un'impresa tutt'altro che facile, perché la gentilezza non si insegna né si impara. Semmai, è necessario farla rinascere dentro di noi. E da questo punto di vista, sottolinea Cristina Milani, l'emergenza Covid-19 paradossalmente forse ci ha aiutato a riscoprire il valore. «Stiamo seguendo da troppo tempo un paradigma basato sull'individualismo, secondo il quale l'altro non è il mio compagno di viaggio ma il mio antagonismo — spiega la psicologa —. Da qui nascono una serie di comportamenti negativi: cinismo, maleducazione, violenza... Dobbiamo staccarci da questo paradigma se vogliamo andare avanti. Da un punto di vista evolutivistico, siamo "migliorati" quando abbiamo cominciato a collaborare. L'individualismo non funziona. Tutto ciò che è il prodotto dell'attuale capitalismo, del consumismo, si sta sgretolando. Il paradigma del futuro deve essere quello della gentilezza, della connessione, della positività, dell'altruismo, del pensare "io con te" e non più "io-io". Anche sul posto di lavoro». La sua associazione Gentletude Switzerland (in Italia, dirige una onlus omonima) ha appena lanciato un corso dedicato alla «leadership gentile», per spiegare come la gentilezza possa avere un forte impatto anche sul successo aziendale.

Diventeremo tutti più buoni, come ha ripetuto la retorica da «lockdown»? Non è detto. «L'essere umano è ambivalente: è tanto buono come cattivo — conclude Milani —. Credo però che tante persone si siano rese conto che il modello di vita che abbiamo seguito negli ultimi decenni è molto arido. Passi la vita a rincorrere esperienze per poi ritrovarti alla fine con il nulla in mano. Se è vero che alcuni, succubi della paura, rischiano in questa fase di diventare ancor più aggressivi di prima, sono convinta che siano molte di più le persone che hanno fatto un balzo in avanti nel percorso verso la solidarietà, l'altruismo e la connessione. Io ne ho approfittato per scrivere un Manuale per diventare un ambasciatore della gentilezza».

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Dialogo

Si parlerà di empatia e gentilezza venerdì 12, alle 9.30. In video collegamento con la Sala Buzzati: la psicologa Cristina Milani, presidente del World Kindness Movement, il professor Giampietro Vecchiato e la studentessa Marta Grigoletto