microfono aperto

Una luganese presiede i gentili di tutto il mondo

Lo straordinario potere della gentilezza

A sinistra, la luganese Cristina Milani.

La foto dello sfondo di questa pagina è di Andrea Marchetti, quella della pagina seguente di Dawn Hanna.

Foto © Lev Kavelin

di Elena Locatelli

La gentilezza è un concetto semplice, corrisponde in sostanza alla capacità di rapportarsi agli altri in modo educato, riguardoso ed attento, riducendo i conflitti, sapendo comprendere e rispettando le esigenze altrui. Nella sua semplicità, il concetto di gentilezza è comunque molto complesso, perché considera componenti dalle sfumature diverse, come il calore, la generosità d'animo, l'empatia, l'umiltà, la dedizione e la gratitudine, per citarne alcune.

Nasce comunque nel profondo di ognuno di noi, è espressione di una forza che scaturisce interiormente e si manifesta nelle parole, negli sguardi, in atteggiamenti sempre benevoli ed eleganti. Certo è un atteggiamento, quello dell'essere gentili, che oggi più che mai è raro e viene anche messo a dura prova da una società aggressiva ed arrogante, dove vincono istintivamente i prepotenti, anche se poi fanno poca strada nella vita.

Visto che essere gentili non costa molto e genera un alto indotto, abbiamo voluto intrattenerci con chi addirittura presiede il movimento delle persone cortesi a livello mondiale, una luganese, ossia Cristina Milani, per apprendere qualche segreto che possa – magari – cambiare il mondo o, almeno, diventare uno dei buoni propositi del nuovo anno.

Cristina Milani, classe 1966, ha seguito un master in comunicazione e uno in psicologia cognitivo-comportamentale. Nel 1998 ha fondato HeS-Human engineering Systems, con la quale ha lavorato negli Stati Unit e in Asia con Great Place to Work International (nell'ambito della consulenza manageriale) e Gds Brand consultancy, ora GWH SA (di cui è stata vice presidente). È inoltre co-founder del magazine Work Style. Dal 2011 è presidente di Gentletude Switzerland e Gentletude Onlus e dal 2017 del World Kindness Movement, che raggruppa i gentili del mondo intero.

Di recente, ha dato alle stampe il volume «La forza nascosta della gentilezza. Il potere dei piccoli gesti che fanno stare bene noi e gli altri» uscito per Sperling & Kupfer, Milano, la sua seconda pubblicazione, dopo «Un giorno di ordinaria gentilezza» edito da Pagine d'arte.

Signora Cristina Milani, secondo la sua esperienza, ciascuno di noi può essere gentile, ossia è questa una qualità insita in ogni essere umano? O dipende da una buona educazione ricevuta?

La gentilezza è innata e le ricerche scientifiche lo hanno dimostrato, cito ad esempio quella dell'équipe del professor Giacomo Rizzolatti dell'Università di Parma, il quale ha scoperto che esiste una classe di neuroni, chiamati «neuroni specchio», che si attivano anche per «imitazione», anche quando una persona non compie materialmente un'azione, ma la vede fare da qualcun altro. Va anche detto che tutti gli esseri umani sono buoni e altruisti. Il problema è che la gentilezza va allenata, e si acquisisce, vale a dire che l'elemento che fa sì che noi possiamo applicare le qualità della gentilezza è l'empatia, quindi la capacità di mettersi nei panni dell'altro, capendo le sue emozioni e i suoi bisogni. Ma è anche vero che nei meccanismi empatici possono interferire altri fattori, non da ultimo lo stress, che può impedire o diminuire ad esempio la capacità di ascolto, di attenzione, di apprendimento e di memoria, condizionando quindi il grado di empatia.

Nelle interazioni è sempre più difficile tenere conto delle percezioni dell'altro, perché siamo fortemente condizionati dalla mancanza di tempo, ora anche dai rapporti che si sviluppano via social-media. Anche in questo campo insulti e commenti taglienti abbondano. I social hanno ucciso la gentilezza, visto che ci si nasconde dietro ad uno schermo e si è quindi meno vulnerabili?

Vi sono due realtà: quella reale e quella virtuale, che scorrono in parallelo. Io e l'altro formano un «noi» e ogni incontro reale tra due o più persone genera una sorta di calore umano. Nella realtà virtuale tutti – collegati tramite computer, tablet o smartphone – hanno la possibilità di avere accesso alle risorse comuni e di entrare in relazione con chi sta sul palcoscenico globale. Tutti, inoltre, hanno la possibilità di indossare più maschere e giocare contemporaneamente più ruoli. Quindi nella realtà virtuale vi è una rappresentazione del nostro io che è mediata da una macchina e non si può applicare l'empatia, non essendoci un contatto in «carne ed ossa» ma solo uno scambio superficiale di informazioni ed emozioni che magari non sono neppure vere. La gentilezza nella rete non credo abbia spazio di esistere proprio perché manca quel terreno fertile definito dall'empatia. Si può invece pensare di seguire un codice di comportamento cortese, la «netiquette», un insieme di buone pratiche della nostra condotta online, nel rispetto degli altri utenti, ad esempio non pubblicando mai pensieri e foto senza il consenso esplicito del diretto/a interessato/a, non avvelenando le discussioni con commenti carichi di violenza e odio (penso agli «haters») o non conducendo guerre di opinione sulla rete a colpi di messaggi.

Foto © Lara Luisa Sacchet

Chi è calmo e gentile, spesso viene scambiato per debole e fragile. Invece esserlo può essere sintomo di grande forza. Il fatto che le persone gentili siano una minoranza fa pensare che una persona sia sicura quando fa l'arrogante. Cosa ci può dire in merito?

Noi tutti viviamo in una società ipervelocizzata e proiettata nel futuro e ci vengono richiesti più ruoli. La tecnologia ci ha messo anche del suo, raffreddando i rapporti personali, che crescono in solitudine, sono privi della prossimità fisica che è essenziale. Proprio la tecnologia detta i nostri tempi, in un secondo si ricevono messaggi, sollecitazioni, ai quali bisogna rispondere tempestivamente, gestendo centinaia o migliaia di contatti, in una società dominata dal consumismo e dalla ricerca del benessere imperante. Ecco, per il contesto in cui viviamo i comportamenti arroganti sono normali; sono invece eccezionali quelli gentili, che vanno controcorrente e sono forti e strutturati, facendosi carico delle relazioni con gli altri senza mai prevaricare. Siamo giunti a un punto di saturazione e trovare nuove formule per sviluppare maggiore coesione sociale sta diventando una priorità. La gentilezza – attraverso l'applicazione di aspetti quali la condivisione, la solidarietà, la cooperazione, la cura dell'altro – potrebbe essere quell'elemento trainante verso un cambiamento culturale e un mondo migliore.

La gentilezza è strettamente legata alla reattività personale di fronte agli avvenimenti della vita. Sono in continua crescita i contenziosi civili e penali, all'insegna di «mors tua vita mea». Perché, secondo lei, i conflitti esplodono sempre più?

In generale, siamo arrabbiati per quello che succede nel mondo e nel nostro Paese, anche se la Svizzera è ancora un'isola felice. Si percepisce comunque un alto livello di esasperazione legato alla crisi congiunturale, ai conflitti religiosi, ai problemi climatici, avendo quale interlocutore uno Stato impotente che non riesce più a soddisfare tutte le esigenze. L'esasperazione raggiunge così livelli esplosivi e quindi i comportamenti sgarbati devono indurci a cambiare il ciclo delle cose. In effetti, si nota un aumento del volontariato, il settore non profit è in forte sviluppo specie nei Paesi in forte crisi, vi sono tante persone che dedicano tempo ed energia per condividere, cooperare, curare l'altro. D'altra parte, se vogliamo che il mondo diventi un posto migliore, le nostre iniziative e i nostri criteri di selezione dovranno avere quale obiettivo il benessere di tutto il mondo. «Dobbiamo diventare altruisti planetari», come afferma il biologo evoluzionista David Sloan Wilson.

Che differenza c'è tra cortesia e gentilezza? L'una è formale e l'altra spontanea?

Una cara amica un giorno mi ha proposto questa significativa metafora parlando di gentilezza, paragonandola ad un pacchetto regalo: la cortesia è la carta scelta, con tanto di nastro ed elementi decorativi; la gentilezza è il regalo. La cortesia è più un codice adottato per vivere in modo civile, mentre la gentilezza è la limpida predisposizione verso l'altro, senza secondi fini o motivi di vantaggio personale.

Forse il segreto per essere gentili sta tutto nello stare bene con sé stessi, di conseguenza anche in mezzo agli altri. Quali consigli ci può dare per coltivare la nostra interiorità e proteggerci dall'aggressività della società attuale?

Personalmente, negli anni ho cercato di adottare uno stile di vita basato sulla gentilezza e mi sono resa conto che la mia qualità di vita è di gran lunga migliorata rispetto al passato: dormo bene, sono serena, ho accettato la mia unicità con tutti i miei difetti fisici. Quelli psicologici ho cercato di cambiarli, ammorbidendomi e imparando a non reagire subito, per non caricarsi di emozioni negative, rimandando le decisioni e le reazioni al momento in cui ci si sente rilassati, senza farsi prendere dalla negatività, dalle rivendicazioni, dal gioco del principio, dalle obiezioni per avere sempre l'ultima parola. Quindi un consiglio basilare è quello di rimandare, aspettare il giorno dopo, lasciandosi alle spalle le emozioni negative incontrollabili, prima di reagire o sbottare. Anche con la posta elettronica: può andare bene scrivere di getto una risposta intrisa di odio e rancore, ma poi lasciatela nelle bozze, per riprenderla il giorno dopo, ripensando anche a chi riceve il messaggio, al tipo di persona, a come potrebbe prenderla e reagire. Vi assicuro che fermarsi ed osservare, prendersi qualche ora per riflettere può cambiare totalmente la prospettiva. Quindi bisogna allenare la mente al controllo delle emozioni negative che spesso causano una chiara distorsione dei fatti reali. La mente va anche nutrita diventando più selettivi e critici, non credendo a tutto per pigrizia, sviluppando una diffidenza anche al cospetto dei prodotti di consumo che ci vengono propinati quotidianamente: penso ai telefoni cellulari, ai video giochi. Quanti sanno che uno dei componenti fondamentali di quest'ultimi è un conduttore chiamato «Coltan», che si estrae in Congo e genera guerre e distruzione? Quante vite costano i nostri cellulari e quanto stanno snaturando i rapporti personali? Vale la pena interrogarsi ed informarsi senza farsi ciecamente pilotare dalle mode consumistiche, ad esempio.

E, vista la sua esperienza nel mondo del lavoro, dove ha pianificato strategie aziendali all'insegna del motto «essere gentili ripaga tutti» ed «è indispensabile l'armonia per raggiungere gli obiettivi prefissati», quali critiche si possono muovere all'indirizzo della stragrande maggioranza dei datori di lavoro?

Di fatto i datori di lavoro o, per meglio dire, gli imprenditori, spesso faticano a fare quadrare i conti, pagare il personale e restare competitivi sul mercato.
La crisi economica iniziata nel 2007 ci ha fatto cadere in una grave recessione e tuttora si vedono pochi spiragli all'orizzonte. L'unico consiglio che mi sento di dare rispetto al mio vissuto è che la gestione aziendale dovrebbe sempre essere orizzontale, basata sull'ascolto, la condivisione delle decisioni, la partecipazione e la gratificazione, almeno a parole, motivando con una pacca sulla spalla, con un grazie verbalizzato. Il vecchio sistema padronale imponeva le decisioni dall'alto, ma noto con piacere che le nuove generazioni vogliono prendere coralmente le decisioni, tornano alla ribalta valori come la qualità di vita, il rispetto delle opinioni altrui, la soddisfazione dei bisogni del personale, gettando così le basi per un'efficace soddisfazione della clientela. Se un imprenditore oggigiorno non tiene in considerazione i bisogni della collettività, sopravvive per poco tempo. Come consumatori ci dobbiamo anche ricordare che siamo una grande forza, con un grande potere decisionale che può cambiare il corso delle cose. Se ad esempio un'azienda produce un prodotto altamente inquinante, posso decidere di non acquistarlo, e come me lo possono fare tutti gli altri, boicottando certe scelte strategiche che vanno a discapito della collettività e della salute pubblica. Se come individuo posso applicare le doti della gentilezza, lo stesso può avvenire a livello aziendale: dimostrando gentilezza e comprensione per i miei dipendenti, li introduco in una cultura del lavoro gentile, e questo non può che generare risultati positivi ed interessanti.

Foto © Nuno Lobito

Foto © Vasil'eva Ekaterina

Vista la sua competenza in questo campo a livello mondiale, secondo lei chi è il popolo più gentile? E quello più maleducato e prepotente?

La gentilezza è legata al contesto culturale, alla situazione economica, sociale e storica in cui si colloca. In sostanza, direi che non ci sono popoli più o meno gentili, ma i modi dipendono strettamente dalla cultura, quindi si instaurano modi legati al vivere civile che sono diversi a seconda delle culture. La gentilezza, intesa come pura attenzione nei confronti dell'altro e anche del bene pubblico, non conosce confini, culture e lingue.

Da questa chiacchierata emerge chiaramente che essere gentili paga: essere gentili fa stare bene, essere trattati con calore e comprensione stimola solo rapporti positivi. Sembrerebbe dunque che la ricompensa della gentilezza sia la gentilezza stessa. Può essere contagiosa la gentilezza?

Sì, la forza della gentilezza risiede nel fatto che ha effetti positivi sul proprio benessere psicofisico, rilascia la serotonina (l'ormone del buonumore) ed è stato appurato che abbia degli effetti sugli altri, migliorando le relazioni sociali. È vero che è contagiosa: vedere qualcuno che compie un atto gentile induce a ripetere atti gentili. È come lanciare un sasso nello stagno, suscita onde concentriche che si allargano sulla superficie, coinvolgendo con diversi effetti e a distanze diverse tutto l'ambiente acquatico. Così succede con la gentilezza. Per questo nel titolo del mio libro parlo di «forza», perché provoca una serie infinita di reazioni a catena riuscendo a creare un cambiamento culturale a medio-lungo termine.

Quali sono i piccoli esercizi di civiltà, semplici e spontanei, in grado però di propagarsi e innescare una rivoluzione gentile così da contagiare tutti, che possiamo mettere in pratica sin da subito?

Nei gesti pratici possiamo, per essere gentili in primis nei confronti dell'ambiente, introdurre nella nostra vita quotidiana alcune pratiche con grandi vantaggi per tutti, che io riassumo nella formula delle «tre R» – Riciclare, Riparare, Riutilizzare – uscendo dalla spirale del consumismo e ritornando responsabili del proprio potere di scelta. Poi c'è il buon esempio, fondamentale in quanto l'essere umano istintivamente è portato ad imitare. Gandhi, Madre Teresa, con le loro buone azioni, hanno diffuso una cultura della gentilezza, della cura e del rispetto, rendendo evidente la necessità di una svolta etica, con azioni davvero positive, capaci anche di esiti politici insperati. Anche la famiglia riveste un ruolo importante; ai genitori spetta il compito di insegnare ai figli a non rovinare, ad avere rispetto per la cosa pubblica, a considerare il valore degli oggetti e delle persone. Mi piace a tale proposito citare un detto piemontese che dice «Se i vecchi potessero e i giovani sapessero»… ossia in una danza generazionale i vecchi sono investiti del compito di passare il sapere ai giovani che poi potranno cambiare il corso degli eventi, avendo tutto il tempo per correggere o riparare… Il tempo è quindi il bene più prezioso che abbiamo; non lasciamoci sopraffare da emozioni negative come la paura, la rabbia, la tristezza, l'invidia o il risentimento. Solo la gentilezza sottintende una predisposizione serena e nutrita da emozioni positive. Provare per credere.

Foto © Tiziano Puteli