



La gentilezza intelligente per una sanità ecologica



Le qualità per una sanità ecologica

- L'interconnessione tra gli ospedali, la medicina generale, i distretti, le cure domiciliari, gli hospice e tutti i professionisti sanitari
- L'equilibrio tra l'uso della tecnologia e l'arte dell'ascolto, della parola
- La creazione di un clima di lavoro "positivo" che sia benefico per i pazienti
- Il saper cogliere la cultura di provenienza dell'"altro"
- Il contenimento di emozioni "tossiche" per lasciare spazio a qualità di affiliazione





Scegliendo con saggezza le parole che diciamo

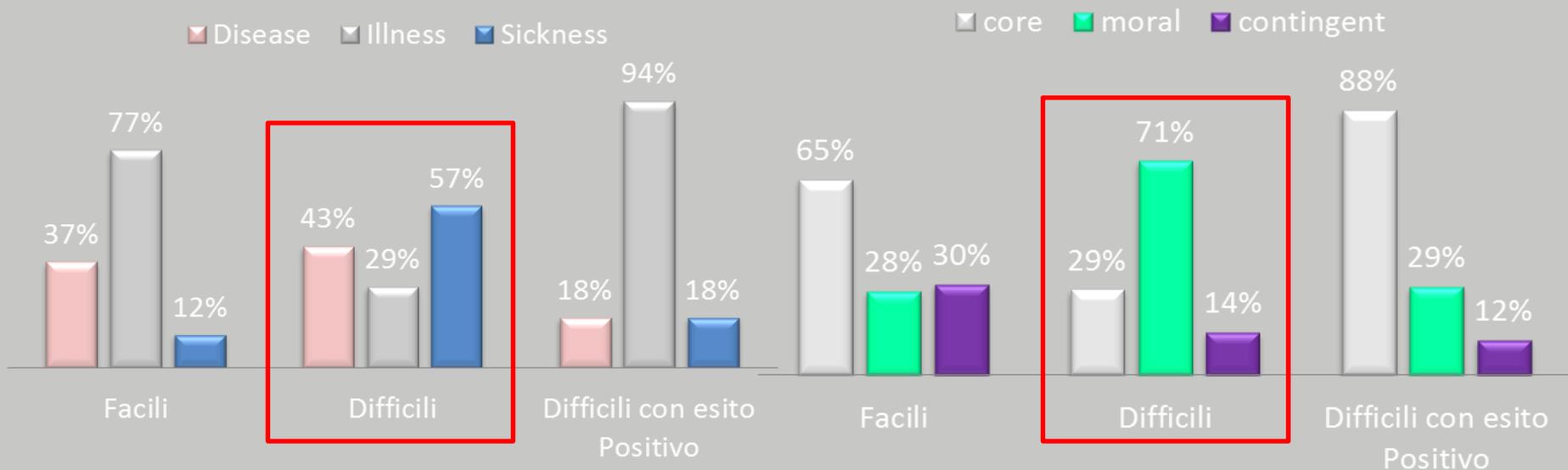
- Un linguaggio **gentile e accogliente** ha il potere di rinforzare i nostri lobi frontali, promuovendo così funzioni logiche e cognitive. Stimola il centro della volontà e attiva la resilienza
- Un linguaggio **ostile** può attivare geni specifici che producono neurotrasmettitori che ci proteggono dallo stress: parole "dense di rabbia" ci mandano allarmi e attivano l'amigdala, "**il promontorio della paura**". Parzialmente bloccano i centri logici e di ragionamento dei lobi cerebrali frontali.



Il giudizio morale impatta sulla qualità delle relazioni

«...la mamma era superansiosa, continuava a ripetere in modo maniacale tutte le riacutizzazioni dell'asma. ... erano pazzi a non accettare la mia proposta di cambio terapia» - «High Society, molto vistosa, totalmente non empatica, spero che la ragazza possa andare a vivere con il papà perché la mamma è totalmente inadeguata».

Lo studio SOUND : 67 bambini con asma grave descritti nelle cartelle parallele dai pediatri



La gentilezza intelligente, *intelligent kindness*

L'etimo della parola «Kindness» rimanda a Kind che ha a che vedere con «una parte» e anche a «kinship» ovvero l'affiliazione. In un significato quindi più «universale» essere Kind, - essere gentili, significa mantenere l'«unione» con l'umanità.

La parola «Kind» quindi, nel suo significato profondo, non richiama una gentilezza fasulla, di facciata, ma un senso di profonda appartenenza.

La parola «Gentile» deriva da «gens», famiglia nobile, e poi successivamente a indicare le Genti, tra cui i primi cristiani. Anche qui, a prescindere dalle future connotazioni di Civiltà, Cortesia e Rispetto, il significato «gentile» ha a che vedere con un'appartenenza – parte di - ad un gruppo, un popolo.



Competizione o cooperazione?

La parola competizione, basata sulla soddisfazione dei propri interessi, è stata tratta da una lettura di Darwin troppo semplicistica e anche Dawking, lo stesso autore del «gene egoista» ha chiaro che

La **Reciprocità basata sul senso dell'appartenenza** – la kinship- è una realtà evolutiva.

Se gli strumenti competitivi sono serviti alla sopravvivenza «contro il nemico», la cooperazione e l'affiliazione hanno trasformato un gruppo di individui in un forza sociale evolutiva di potere inimmaginabile.

Penelope Campling and John Ballatt, 2015, Intelligent Kindness,

r

Reforming the culture of the Health Care System

Nelle narrazioni dei pazienti...

- Spesso vi è menzione della gentilezza che c'è o non c'è stata.

«le cure date a mio marito ammalato di un tumore al cervello durante la sua permanenza in ospedale sono state sorprendenti. Infermieri e medici al di sopra di quello che era il loro dovere. Hanno mostrato così tanta gentilezza e lo hanno aiutato a mantenere la sua dignità in un momento così delicato»

«la cosa migliore del mio trattamento è stata la gentilezza»

- I reclami molte volte contengono casi di mancata gentilezza, sprovvedutezza, incuria del sistema. E spesso, I pazienti stessi scrivono... se solo si fosse stati un po' più attenti a...

“lasciare la porta della stanza chiusa mentre mi spogliavano” “ a togliermi il cerotto con due mani, anzichè strapparlo via di fretta”

Fuori i fiori dalle corsie...è stato un bene?

- La decisione da parte del servizio sanitario inglese di non permettere fiori nei reparti non è stata solo presa sulla base della razionalità scientifica ma in nome di una razionalizzazione dove il valore assoluto è l'efficienza tecnologica.
- *«Su fiori e foglie si depositano certamente batteri. Però i microrganismi si trovano ovunque – sugli abiti di chi si trova in ospedale, sui mobili, sulle suppellettili – e non tutti i degenti sono ad alto rischio»* ha dichiarato Paolo Villan, segretario della Società di igiene e medicina preventiva e sanità pubblica.
- I medici inglesi autori di uno studio su fiori in ospedale concludono invitando al buonsenso; *«In terapia intensiva e nei reparti per trapiantati o per pazienti con basse difese immunitarie, i fiori sono banditi. Altrove la probabilità, minuta, di ammalarsi per un bouquet è superata dal piacere che regala a chi lo riceve»*.

L'albero della gentilezza Salute e benessere conquistati



Concordanza - diagnosi, trattamento, migliore comunicazione, cooperazione

Fiducia - riconoscimento, dell'ansia, ottimismo, riduzione apertura di sè

Sintonizzazione - empatia, risposta, cura sensibile

Attenzione - osservare, sentire, pensare, capire

Gentilezza - generosità, simpatia compassione

Appartenenza - lavorare per il bene comune



POSSIBILE BREVE AUTORIFLESSIONE

- Scrivo brevemente una «cartella parallela di un paziente» in cui ho applicato/non ho applicato questo significato di gentilezza.
- Perché l'episodio è andato/non è andato bene
- Se e cosa avrei potuto fare altrimenti

- Oppure ne parlo a voce con un/a collega, un'altra persona con cui sento di potermi confidare...



Perché la gentilezza intelligente è talvolta difficile da applicare?

- Perché vi possono essere proprie proiezioni personali rispetto a familiari e propri cari di cui si è vissuta la malattia, e non vi è stata una sufficiente elaborazione del ricordo (aspettative ancora troppo elevate non più applicabili)
- Perché di fronte alla malattia esiste inconsciamente un istinto di sopravvivenza con meccanismi di difesa primitivi per cui «è meglio evitare» l'entrare in contatto con la persona malata....
- Perché comunque avere a che fare con la fragilità ci può rimandare a situazioni «originarie» di «bene» e «male», dove avviene una idealizzazione del bene e una denigrazione del male. L'effetto di questa dicotomia delle cose in bene o male, buoni o cattivi, ha una ripercussione sui membri dell'equipe di cura, sui pazienti e sulle relazioni tra tutti.
-



Il rischio della perversione nelle relazioni

- *Viviamo in una cultura a rischio di relazioni perverse. La perversione fiorisce quando le relazioni strumentali hanno il dominio, **ossia quando le persone sono utilizzate come mezzi per uno scopo, come strumenti, come beni di consumo, anziché come «cittadini rispettabili».***
- *La perversione ha a che fare principalmente con le istituzioni, piuttosto che con i membri o i capi. Nondimeno, se si è in una posizione di «negazione del problema», o di non volere affrontare i problemi si è collusivi con la cultura della perversione.*
- *La perversione sembra una parola molto «forte» se associata al servizio sanitario, ma di fatto cattura alcune delle contraddizioni interne e dinamiche distruttive nei luoghi di lavoro che portano al cinismo e a tirare fuori «le qualità peggiori» in un gruppo ben motivato e operoso.*

Susan Long 2008, «The perverse organization and its deadly sins»

Due forze in conflitto negli ambienti di cura?

Appartenenza, Gentilezza, Attenzione, Sintonizzazione, Fiducia, Concordanza
Terapeutica, Salute e Benessere conquistati

Brutalità, Perversione, Sospetto, Disimpegno, Ansia, Preoccupazione,
Isolamento, Distrazione



Diagnosticare l'atmosfera di un reparto

La scala che misura la *Ward Atmosphere Scale*, ossia l'atmosfera di reparto copre questi punti:

- Coinvolgimento
- Sostegno
- Spontaneità
- Autonomia
- Orientamento pratico
- Orientamento personale
- Rabbia e aggressività
- Ordine e organizzazione
- Chiarezza programmatica



Come sappiamo questa scala può essere unita a uno strumento narrativo che dà significato alle risposte numeriche.



Come si crea un ambiente terapeutico: dall'attaccamento all' azione

- **Attaccamento:** la cultura dell'appartenenza, nella quale attenzione è data all'unione e al permesso e le persone sono incoraggiate a «sentire» le cose
- **Contenimento:** la cultura della sicurezza, in cui le persone si sentono sostenute, curate e centro d'attenzione
- **Comunicazione:** la cultura dell'apertura, nelle quali le difficoltà e i conflitti possono essere detti, con un atteggiamento riflessivo rispetto alle modalità di lavoro
- **Coinvolgimento:** la cultura dell'apprendimento sulla realtà di lavoro nella quale le diverse persone incoraggiano i contributi degli altri e hanno la percezione che il proprio lavoro sia valorizzato
- **Azione- Agency:** una cultura del rafforzamento, in cui tutti i membri del gruppo possono dire la propria e giocano una parte nel processo decisionale

La qualità più grande della gentilezza

E' ostacolo alla alienazione.

Nelle strutture sanitarie previene il *burn out*.

Ascoltando la nostra narrazione, le narrazioni dei nostri colleghi, le narrazioni degli «altri»- gli amministrativi, e le storie delle persone curate riusciamo a prendere energia e entusiasmo per procedere.



Esiste un movimento, il World Kindness Movement istituito a Tokyo nel 1997

Le cinque regole della cortesia:

- 1 - Ascoltare gli altri: "l'ascolto tra gli esseri umani e' fondamentale, nulla di piu' odioso e' l'imposizione del proprio pensiero e della parola".
- 2 - Dopo aver ascoltato, riflettere sempre sulle parole e i pensieri degli altri: "la riflessione e' utile sempre in ogni caso"
- 3 - Offrire, non imporre, nelle discussioni le proprie soluzioni e i punti di vista e sempre con molto garbo: "come semi in un campo".
- 4 - Ascoltare i desideri degli altri e tentare di esaudirli: "Sarebbe una gran bella cosa per noi e per gli altri".
- 5- E in ultimo fare un gesto pratico per l'altro.



"Kindness is the language which the deaf can hear and the blind can see."

--- Mark Twain

La gentilezza è la lingua con la quale il sordo può ascoltare e il cieco può vedere.

