



41 CONGRESSO NAZIONALE SIAN RICCIONE 8-9-10 MAGGIO 2023

“Onde di gentilezza” in dialisi per migliorare l’ambiente lavorativo e favorire l’umanizzazione delle cure.

Zedda F; Landis B; Bachis K; Basciu S; Casu E; Corona V; Corvo G; Deiana P; Floris C; Greggiu M; Lecca D; Loddo D; Meloni MC; Norbertini M; Onnis S; Pantaleo R; Pes M; Porru L; Schirru C; Sitzia B; Zara N; Plantas S; Salis L; Massa P; Murgia C; Pinna S; Sainas G; Cadeddu M; Murtas S;

S.C. Emodialisi, Asl di Cagliari, centro Dialisi SS. Trinità di Cagliari

INTRODUZIONE

Uno degli studi psicologici più lunghi di tutti i tempi, il cosiddetto “*Harvard Men Study*” seguì oltre 260 individui, dalla loro iscrizione all’università, verso la fine degli anni Trenta sino ai nostri giorni¹. Dai numerosissimi dati raccolti in questo periodo di tempo, George Vaillant, lo psicologo che ha guidato la ricerca, dopo aver analizzato in maniera dettagliata tutti i dati, ha voluto riassumere le scoperte fatte in un’unica parola: **Amore**, le relazioni sociali sono importanti per la nostra felicità, anzi contano più di qualsiasi altra cosa al mondo, così come il cibo e l’aria, abbiamo bisogno delle relazioni sociali per prosperare². Quando intorno a noi si crea una comunità di persone, familiari, amici, colleghi, su cui possiamo contare, tutte le nostre risorse fisiche, intellettive ed emotive ne traggono beneficio. Siamo interconnessi gli uni agli altri, il nostro atteggiamento può influenzare e contagiare o subire l’influenza degli altri. La felicità e la gentilezza si propagano come un’onda, un piccolissimo cambiamento può innescare una catena di cambiamenti. Ogni nostro piccolo gesto verso un atteggiamento mentale più gentile può propagare onde di positività nella nostra azienda, nella nostra famiglia e nella nostra comunità³.

“Praticate gentilezza a casaccio e atti di bellezza privi di senso”. Questa frase è stata scritta da Anne Herbert su una tovaglietta di carta, in una tavola calda di Sausalito, in California, nel 1982 e da allora ha fatto e continua a fare il giro del mondo⁴.

METODOLOGIA:

Il seguente progetto agisce simultaneamente su più livelli, avendo come obiettivo il miglioramento del clima complessivo del reparto, della relazione medico/infermiere/paziente, dell’umanizzazione delle cure per garantire una migliore qualità di vita ed una migliore prestazione terapeutica con una conseguente riduzione del rischio clinico. Scegliere di diffondere la gentilezza in dialisi significa coinvolgere tutti gli operatori sanitari perché siano protagonisti di una cultura di gentilezza, verso sé stessi e di

¹Shenk, J. W. (giugno 2009). What Makes us Happy? The Atlantic Monthly.

²Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2008). Happiness: Unlocking the Mysteries of Psychological Wealth. Malden, MA: Wiley-Blackwell, pg. 66

³Shawn Achor Il Vantaggio della Felicità I sette principi della Psicologia Positiva che Alimentano il Successo e le Performance

⁴ <https://www.corpo-anima.it>

conseguenza verso gli altri colleghi e soprattutto verso i pazienti. Il 12 novembre presso il centro dialisi del SS. Trinità si sono svolte alcune attività per promuovere e riscoprire la gentilezza e i suoi benefici:

- Proiezione in reparto di alcuni video: Onde di gentilezza, essere gentili significa essere rivoluzionari
- Gentilezza: La giornata mondiale della Gentilezza, consegna ai pazienti di una pergamena simbolica e di un segnalibro
- Creazione presso il centro Dialisi di Cagliari “Dell’ angolo della gentilezza”⁵: luogo fisico da cui poter diffondere messaggi, pensieri, azioni di gentilezza, si possono prendere o lasciare oggetti vari, libri, ecc.

Possano essere messaggi di incoraggiamento, di ringraziamento, di scuse, storie di gentilezza che creano empatia e permettono alle persone di entrare in profonda connessione.

Come si può essere più gentili in reparto: I benefici della gentilezza sono innumerevoli sia per quanto riguarda la nostra salute fisica, sia quella mentale. Cerchiamo di capire come possiamo diventare seminari di gentilezza. Sono tanti i gesti casuali di gentilezza (Random acts of Kindness) che si possono proporre durante una giornata lavorativa; condividere un caffè all’ inizio del turno, accogliere i colleghi, i pazienti e tutti quelli che incontriamo con un sorriso e con uno sguardo attento, soffermiamoci sul “*contatto visivo*”, aiutare un collega in difficoltà ancora prima che lo chieda, possiamo allenarci ad ascoltare senza giudicare, evitare di spettegolare e risolvere le situazioni problematiche in maniera chiara e trasparente⁶. Possiamo complimentarci con i colleghi quando notiamo qualcosa di carino. La scienza suggerisce di eseguire cinque atti di gentilezza tutti concentrati in un unico giorno della settimana⁷.

A proposito di contatto visivo nell’umanizzazione della cura: Siamo soliti pensare che la relazione inizi con la parola, con l’azione, mentre se ci riflettiamo attentamente, inizia in quell’istante in cui i nostri occhi incontrano quelli dell’altro, gli studi ci dicono che bastano duecentocinquanta millesimi di secondo per capire se il viso della persona che abbiamo davanti a noi ci ispira fiducia, i nostri occhi parlano, esprimono rabbia, gioia, calma, serenità. E cosa più importante ciò può avvenire anche quando il nostro viso indossa la mascherina, accessorio che ci ha tenuto compagnia negli ultimi due anni. Un meraviglioso studio giapponese “Eye Contact Effect”⁸, ha dichiarato che il contatto visivo è un elemento chiave che collega gli esseri umani durante la comunicazione sociale, è uno dei più salienti tipi di mimetismo automatico, si riferisce all’ imitazione inconscia o automatica del movimento, è una parte critica dell’interazione sociale umana perché è strettamente legata alla formazione delle relazioni e al sentimento di empatia. Il contatto visivo, o sguardo reciproco, trasmette il messaggio: “**Ti sto assistendo**”, promuovendo così una comunicazione efficace e

⁵ Coltivismogentilezza.it

⁶ <https://cityofkindness>

⁷ Spunti tratti da 50 Kindness ideas for Random Acts of Kindness Day, 16 Febbraio 2017, da Ron Breazeale Practicing Acts of Kindness. It’s Not Just A Bumper Sticker, «Psychology today», 20 Novembre 2012

⁸ <https://www.eneuro.org/content/6/1/ENEURO.0284-18.2019>

migliorando l’interazione sociale (Farroni et al., 2002⁹; Schilbach, 2015¹⁰). Scegliamo di porre più attenzione al contatto visivo per incontrare l’altro con uno sguardo di gentilezza, scegliamo di far partire proprio dai nostri occhi il viaggio che ci condurrà a costruire relazioni di fiducia e di collaborazione. La gentilezza non è il contrario di forza, ma è il coraggio di lasciarsi andare alle proprie emozioni per incontrare l’altro, in uno spazio di dolcezza e tenerezza. Il contatto inizia nel nostro sguardo che chiede permesso. Ed è il momento in cui io vedo l’altro che lo rimetto al mondo, io esisto solo se tu mi guardi¹¹. Come professionisti della cura e della relazione, il nostro essere diventa terapia, saper coniugare competenze professionali e umane per creare cocktail speciali di fiducia e di speranza, sentimenti indispensabili al benessere di ciascuno.

Ognuno esiste negli occhi di colui che lo guarda.

RISULTATI:

Buona adesione da parte delle figure coinvolte, tanto entusiasmo e sicuramente una riduzione dei conflitti con conseguente miglioramento dell’ambiente lavorativo, nascita di momenti di riflessione sull’importanza di una comunicazione gentile, ogni piccolo gesto può propagare onde di positività nelle nostre realtà aziendali.

Conclusioni: Le nuove conoscenze che arrivano dalla psicologia positiva e dalle neuroscienze ci dimostrano che otteniamo successo se e quando siamo più felici e positivi¹². Questo progetto ha lo scopo di avvicinarci al mondo delle emozioni positive, per aiutarci a comprendere il ruolo fondamentale che giocano sul benessere e la felicità in ambito lavorativo. A differenza delle emozioni negative tese a produrre azioni specifiche come lotta o fuga e che sortiscono l’effetto «restringente» dei nostri pensieri, quelle positive sono, secondo la dott.ssa Barbara Fredrickson, progettate «per ampliare e costruire»¹³. Incoraggiare l’apertura mentale, la creatività, l’entusiasmo e l’ottimismo per affrontare e risolvere le difficoltà che quotidianamente incontriamo nelle nostre realtà, mettendo da parte le frasi “Abbiamo sempre fatto così”, “Non cambierà mai niente”, “Qui è sempre peggio”. Gli ultimi due anni come professionisti della cura ci hanno messo a dura prova, ci hanno costretti a grandi cambiamenti organizzativi, ci siamo trovati improvvisamente a dover gestire situazioni mai affrontate prima e che mai avremo immaginato di poter vivere. Abbiamo capito l’importanza della condivisione, della cooperazione, dell’esserci gli uni per gli altri, l’empatia e la gentilezza. Questo periodo storico ci ha urlato in faccia che “nessuno si salva da solo”. È arrivato il momento della guarigione, non solo fisica, ma soprattutto

⁹ Farroni T, Csibra G, Simon F, Johnson MH (2002) Rilevamento del contatto visivo negli esseri umani dalla nascita. Proc Natl Acad Sci U S A 99: 9602-9605. doi: 10.73/pnas.152159999 pmid: 12082186.

¹⁰ Schilbach L (2015) Eye to Eye, face to face e brain to brain: nuovi approcci per studiare le dinamiche comportamentali e i meccanismi neurali delle interazioni sociali. Curr Opin Behav Sci 3:130-135. Doi: 10.1016/j.cobeha.2015.03.006

¹¹ <https://letiziaespanoli.com/2021/12/10/solo-le-mani-fanno-cura-oppure-lo-sguardo-potrebbe-essere-differenza/>

¹² Espanoli Letizia, Per un’organizzazione che cura, editrice dapero

¹³ B.L. FREDRICKSON, What good are positive emotions?, disponibile su <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3156001/>, ultima consultazione

emotiva, abbiamo gli strumenti per ripartire e iniziare a costruire una realtà nuova a partire da noi stessi, dal nostro cuore, facciamo che “ogni giornata sia una vita in miniatura”. Tra le nostre skills scegliamo l’ottimismo, la bellezza e la gratitudine, scegliamo **la gentilezza** e portiamola ovunque. Riscopriamo questa virtù dimenticata, i benefici sono tantissimi e potentissimi, creiamo delle onde di gentilezza che rendano il mondo un posto migliore.

BIBLIOGRAFIA:

- ¹ Shenk, J. W. (giugno 2009). What Makes us Happy? The Atlantic Monthly.
- ² Diener, E., & Biswas-Diener, R. (2008). Happiness: Unlocking the Mysteries of Psychological Wealth. Malden, MA: Wiley-Blackwell, pg. 66
- ³ Shawn Achor Il Vantaggio della Felicità I sette principi della Psicologia Positiva che Alimentano il Successo e le Performance
- ⁴ <https://www.corpo-anima.it>
- ⁵ Coltiviamogentilezza.it
- ⁶ <https://cityofkindness>
- ⁷ Spunti tratti da 50 Kindness ideas for Random Acts of Kindness Day, 16 Febbraio 2017, da Ron Breazeale Practicing Acts of Kindness. It’s Not Just A Bumper Sticker, «Psychology today», 20 Novembre 2012
- ⁸ <https://www.eneuro.org/content/6/1/ENEURO.0284-18.2019>
- ⁹ Farroni T, Csibra G, Simon F, Johnson MH (2002) Rilevamento del contatto visivo negli esseri umani dalla nascita. Proc Natl Acad Sci U S A 99: 9602-9605. doi: 10.73/pnas.152159999 pmid: 12082186.
- ¹⁰ Schilbach L (2015) Eye to Eye, face to face e brain to brain: nuovi approcci per studiare le dinamiche comportamentali e i meccanismi neurali delle interazioni sociali. Curr Opin Behav Sci 3:130-135. Doi: 10.1016/j.cobeha.2015.03.006
- ¹¹ <https://letiziaespanoli.com/2021/12/10/solo-le-mani-fanno-cura-oppure-lo-sguardo-potrebbe-essere-differenza/>
- ¹² Espanoli Letizia, Per un’organizzazione che cura, editrice dapero
- ¹³ B.L. FREDRICKSON, What good are positive emotions?, disponibile su <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3156001/>, ultima consultazione