



1



2



3

Lorenzo Canuti, Anna Maria Palma

Creare relazioni autentiche

Nutrire il cuore con i frutti dell'albero della gentilezza



FRANCOANGELI

La gentilezza è anche leggerezza...
play list
«Creare relazioni autentiche»



La gentilezza, anche quella digitale, è un valore ma anche un percorso, un viaggio da compiere, con sé stessi e insieme agli altri. DELOS 

CARLO MAZZUCHELLI
ANNA MARIA PALMA

LA GENTILEZZA CHE CAMBIA LE RELAZIONI DIGITALI



FRANCOANGELI

La gentilezza che cambia le relazioni

Linee vitali per arrivare al cuore



FRANCOANGELI

annamariapalma

4

Un terreno da bonificare: quello della scortesia

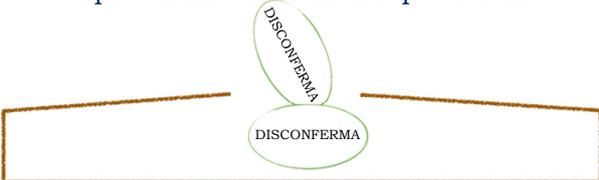


La sofferenza ed il disagio della mancanza di riconoscimento e di senso di appartenenza a tanti livelli, affettivo, professionale...nelle più disparate manifestazioni...

annamariapalma

5

Il terreno della scortesia ovvero i piccoli maltrattamenti quotidiani



annamariapalma

6

Sostanzialmente "Tu non esisti, tu non hai significato!"

Tu non esisti **non ti vedo**
non ti sento
non ti leggo
non ti rispondo
non ti richiamo



Tu esisti *ma non sei importante*

Tu esisti, forse sei anche importante, non per me, non mi interessano le tue qualità

non hai qualità



7

Negli scambi virtuali i rischi aumentano

- Risposte non date, totali o parziali
- Risposte impersonali
- Risposte di commento alla mail ma che non considerano quanto richiesto in essa
- Ordine in cui appare il mio nome
- Il mio nome non appare fra i destinatari, nonostante l'oggetto mi riguardi
- Nell'oggetto c'è una decisione presa su qualcosa che riguarda anche me, ma non vengo citato
- Cellulari a tavola
- Cellulari in viva voce (oppio disturbo)
- Fino ai turpiloqui, la diffamazione, fake news
-

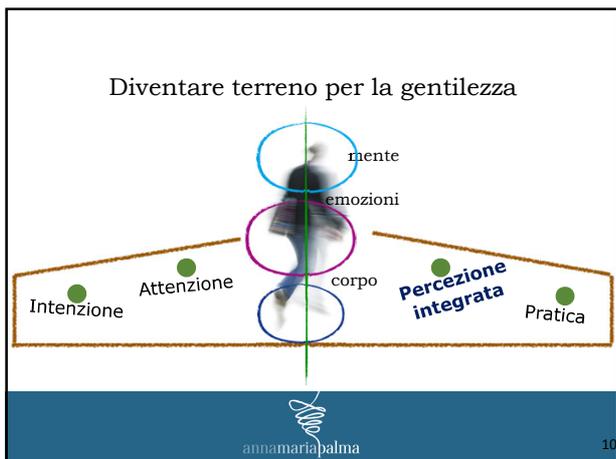


8

- Semplice mancanza di educazione che si trasferisce anche sugli strumenti tecnologici
- Mancanza di attenzione e di presenza, amplificata dalla velocità di uso degli strumenti
- Ignoranza del buon uso degli strumenti
- Disconnessione con se stessi e con gli altri per eccessiva connessione a strumenti tecnologici (riunioni, cene...)
- Fretta e superficialità
- Multitasking



9



10



11

La misura dell'appartenenza 

*In fondo a ciascuno di noi
non credo ci sia una paura più grande dell'esclusione.*

*Oggi riecheggia un dolore e una paura altrettanto profonda.
Se qualcuno ci esclude abbiamo subito bisogno di appartenere a qualcosa di diverso.
Ma appartenere.
Appartenere significa essere riconosciuti e compresi da qualcuno.
Così, quando qualcuno si sente riconosciuto, sente che ho visto il suo bisogno di appartenere, accade, ogni volta un piccolo miracolo.
Sento il diaframma che si abbassa, un'aria di sollievo che si allarga e nessuno vorrebbe più andarsene via da lì.*

Liberamente tratto da Nicoletta Cinotti 

annamariapalma

12

Di cosa voglio parlarvi ora

Dai valori, principi, libri conoscenze, paradigmi...



A:
Trovare gli antidoti alle quotidiane distrazioni, disattenzioni, piccole, grandi scortesie.
Piccoli maltrattamenti ai quali ci stiamo assuefacendo
Automatismi pericolosi che negano a volte offendono l'altra persona (dalla mancanza di saluto...a molto altro)

annamariapalma

13

Pomeriggi gentili

alla Biblioteca San Giorgio di Pistoia
con il Centro Studi per la Democrazia Affettiva

La rete della gentilezza, una piccola costellazione evidente...
Come questa qui oggi seppure senza filo



annamariapalma

14



Da dove vengo

15



16



17



18

Nessun rimpianto, anzi

Grande grandissimo apprezzamento per tutti i benefici e i vantaggi

Nessuna demonizzazione, né «fuga» dal digitale, ma una nuova cittadinanza quella del digitale che prevede nuove consapevolezza, nuove conoscenze, nuove attenzioni, nuove responsabilità



19

Consapevolezze speciali

- La maggior parte delle persone sa quello che dice e quello che fa.
- Poche sanno perché lo dicono e perché lo fanno
- Ma una minima parte, e sono quelle più evolute, sa l'effetto che ha su di noi e sugli altri quello che diciamo e quello che facciamo



20

La libertà fondamentale dell'uomo

è la sua libertà di scegliere

come si comporterà in ciascuna situazione!

Victor Frankl



21

La scelta

In qualunque situazione abbiamo la possibilità di scegliere

**come parlare,
come ascoltare,
cosa pensare,
come sentirci,
come agire.**


annamariapalma

22

**Consideriamo quali possono essere
le nostre
«libertà di scelta»**


annamariapalma

23

La polemica

- *Il gusto di coglierti in fallo, di metterti in discussione «anche tu non sei bravo»*
- *Se scrivo per provocare una reazione nell'altro, scelgo di rinunciare o presto molta attenzione a quello che scrivo*


annamariapalma

24

Solo io sono responsabile di come mi comporto e nessun tuo comportamento per quanto irriverente o provocatorio possa essere, può farmi diventare quello che non sono e ho scelto di non essere".

Renato Palma

Il **modo** in cui gli altri ti trattano fa parte del loro cammino, il modo in cui tu reagisci fa parte del **tuo**

25

L'importanza del linguaggio

La parola come 

La parola come 

La parola come 

La parola come 

annamariapalma

26

*Non conosco nulla al mondo che abbia tanto potere quanto la parola.
A volte ne scrivo una, e la guardo, fino a quando non comincia a splendere.*

Emily Dickinson

La leggenda degli alberi delle Isole Salomone

Nelle isole Salomone quando la gente di quelle tribù vuole deforestare un pezzo di giungla per ricavarne terra da coltivare, beh insomma, quella gente non abbatte gli alberi, si avvicina all'albero e lo insulta con ostinazione poi lo maledice piano piano alla fine l'albero si secca poi cade a terra da solo

annamariapalma

27

se parli con gentilezza alle piante,
le aiuti a crescere.



pensa cosa succede
quando lo fai con le persone.

28

**Parole gentili
favoriscono pensieri gentili**

Riusciamo a pensare limitatamente alle parole di cui disponiamo, perché non riusciamo ad avere pensieri a cui non corrisponde una parola.

Le parole non sono strumenti per esprimere il pensiero, al contrario sono condizioni per poter pensare.

Heidegger
Fonte U.Galimberti



annamariapalma

29

L'impiego delle parole giuste è una funzione energetica perché è una funzione della coscienza.
È la consapevolezza dell'esatta corrispondenza tra una parola (o una frase) e una sensazione, fra un'idea e un sentimento.
Quando le parole sono connesse o combaciano con le sensazioni, il flusso energetico che ne risulta fa aumentare lo stato di eccitazione della mente e del corpo elevando il livello di coscienza e migliorando la messa a fuoco.

Alexander Lowen

"I limiti del mio linguaggio sono i limiti del mio mondo"

Wittengstein



annamariapalma

30

Colpisce inoltre un appiattimento del discorso, nei contenuti e nella forma
 – in particolare - l'abuso di espressioni e parole
 denigranti, volgari, improprie.
 ...Quelle espressioni usuali sono infatti pregne di disamore
 verso gli escrementi, i genitali e la sessualità.
 Non posso fare a meno di notare il legame
 tra la relazione distorta e alienata
 con questi aspetti fondamentali per la salute e la gioia di vivere,
 e il modo di parlarne.
 L'uso massiccio di modi di dire
 allusivamente sessuali per sfogare rabbia, violenza, disgusto,
 disapprovazione svuota di significato le parole e ciò che rappresentano.
 Clara Scropetta



31

Comunicazione digitale

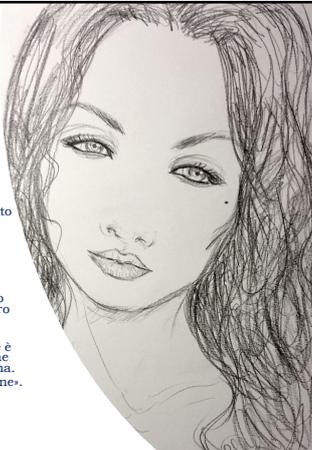
vantaggi e svantaggi
 della perdita di segnali importanti
 quando siamo alla presenza di una persona

*(se fosse qui con me o fossi nel suo ufficio
 direi le stesse cose che sto scrivendo?)*



32

Il volto



...ci porta subito alla valorizzazione del concetto
 di persona: persona, maschera, prósopon (dal
 greco di fronte) e ópis (allo sguardo).
 Persona è chi mostra lo sguardo nei confronti
 dell'altro.

Siamo persone perché qualcuno ci guarda.
 Agiamo come persone quando ci voltiamo verso
 l'altro e con l'atto di volgerci mostriamo il nostro
 volto all'altro.

Distogliere lo sguardo da chi abbiamo di fronte è
 nello stesso momento sia un negare l'altro come
 persona e sia un negare noi stessi come persona.
 Senza lo sguardo si annullano i volti e le persone.

Maurizio Spaccacocchi

33

**La comunicazione ecologica
nelle interazioni tecnologiche**

- *E' respons abile, consapevole, attenta, frutto di una scelta*
- *Rispetta se stessi e l'ambiente (altre persone...)*
- *Non inquina*
- *Crea vantaggi per se stesso/a e contemporaneamente crea vantaggi per gli altri*

• **Ottimizza, non spreca, è essenziale**

• **Differenzia (tiene presente chi ha davanti)**



34

**Ascoltare vuol dire
applicare la mente**



ai suoni che l'orecchio riesce o non riesce a sentire

C'è una qualità di «ascolto» anche nella lettura di una mail, di un messaggio



35

L'ascolto



36

«L'ascolto» nei messaggi, sms, w.app, nelle mail...

Dal tipo di carattere usato (maiuscolo, perentorio, arrabbiato) dagli errori (frettolosità, disattenzione) dalla secchezza delle espressioni...ma anche dall'ora in cui viene scritto il messaggio, dall'indicazione dell'oggetto, dai destinatari...

Come devo intendere il contenuto del suo messaggio Più è chiaro e semplice meglio è: non tutto si può scrivere per mail

Da tutto quanto sopra sento come mi sta trattando, quanta cura sta dedicando alla nostra relazione...

Che cosa devo fare, pensare, provare sulla base della sua comunicazione?

annamariapalma

37

*"La bocca esprime ciò che dal cuore sovrabbonda»
Nella valutazione della qualità di ogni persona è importante la sua parola.
«Non lodare un uomo prima che abbia parlato, poiché questa è la prova degli uomini»
Essere in grado non di dire una parola, ma di testimoniare la parola divenendo quell' «uomo buono» che «trae fuori il bene dal tesoro del suo cuore» similmente all'albero che essendo «buono dentro» non potrà che produrre buoni frutti.
Il frutto dimostra come è coltivato l'albero, così la parola rivela i pensieri del cuore*

Liberamente tratto dalla Bibbia

annamariapalma

38

Una citazione rivisitata

Prima di parlare (scrivere) domandati se ciò che dirai corrisponde a verità, se non provoca male a qualcuno, se è utile, ed infine se vale la pena turbare il silenzio per ciò che vuoi dire.

Gautama Buddha

annamariapalma

39

"Scrivere: opportunità pratica di gentilezza in via di estinzione"

"Lo scrivere è un tipo di attività muscolare psiconeurale che aiuta a realizzare un ponte e un'integrazione fra la mente conscia e quella subconscia. L'atto di scrivere distilla, cristallizza e chiarifica il pensiero e aiuta a scomporre il tutto in parti".

S.R. Covey

Non è più così...gli automatismi, la fretta, il vocabolario che anticipa le parole e nella fretta vengono fuori le cose più assurde...


annamariapalma

40

...senza considerare espressioni criptiche

...sigle...

- ASAP
- FYI
- BTW
- IMHO
- AFAIK
- AFK
- ROTFLMAO
- LOL
- OMG
- WTF
- ROTFLASTC
- RSVP


annamariapalma

41

- **ASAP, As Soon As Possible, "il prima possibile"**
- **FYI, For Your Interest, "per tua conoscenza"**
- **BTW, By The Way, "ad ogni modo"**
- **IMHO, In My Humble/Honest Opinion, "secondo la mia modesta/umile opinione";**
- **AFAIK, As Far As I Know, "per quanto ne so";**
- **AFK, Away From Keyboard, "Assente dalla Tastiera";**
- **ROTFLMAO, Rolling On The Floor Laughing My Ass Off, "Mi rotolo per terra ridendo a crepapelle"**
- **LOL, "Laughing out loud", "ridere sonoramente"**
- **OMG, "Oh my God", "oh mio Dio"**
- **WTF, "What the fuck", "ma che?"**
- **ROTFLASTC, "Rolling on the floor laughing and scaring the cat", "mi rotolo sul pavimento ridendo e spaventando il gatto".**
- **RSVP, Répondez s'il vous plait**


annamariapalma

42

**Ciò che gli altri leggono
è più importante di ciò che abbiamo scritto**

**Ciò che viene sentito
è più importante di ciò che è stato detto**

**Ciò che viene capito
è più importante di ciò che si intendeva dire.**

Desmond Morris



43

Alcune osservazioni



44

Rispondimi, ma prima **LEGGIMI**



Quando vogliamo risparmiare tempo

E se possibile

Considera tutto quello che ti ho scritto, e se pensi che sia più semplice, efficace **CHIAMAMI**, ma non perdiamo tempo in inutili ping pong che, in caso di contrasti, rischiano di diventare veri e propri conflitti



45

Nei gruppi wapp

- Il linguaggio: rileggere sempre. Pericolo «le parole anticipate»
- Nei gruppi wapp: scrivi qualcosa anche di importante, l'altro «posta» o «inoltra» un messaggio che non ha niente a che vedere con quello che hai scritto tu
- Uno posta la commemorazione di un evento triste, l'altro posta la battuta più esilarante


annamariapalma

46

In generale

- Scrivi per rimandare un appuntamento perché hai avuto una colica...perché sei stato all'ospedale dalla tua mamma o addirittura perché qualcuno è deceduto
- La risposta che segue è «benissimo possiamo vederci settimana prossima», non una informazione sullo stato che ha impedito il rispetto dell'appuntamento


annamariapalma

47

ancora in generale

- Dai una comunicazione operativa e metti una carineria affettuosa, di premura per l'altra persona... «magari sei diventata anche nonna», auguri nel caso
- La risposta va nell'operativo ignorando il resto


annamariapalma

48

Siamo costretti a regolamentare le relazioni «virtuali» perché sta venendo meno il buon senso..

- Linee guida nelle aziende
- Articolo Scrivetevi meno mail parlatevi di più
- Il caso della Volkswagen: niente mail dopo la fine turno

.....



49

La netiquette

Net: rete
Etiquette: buona educazione

Monitor come interfaccia di una persona



Persona che, a differenza del monitor ha sentimenti, aspettative, esigenze.



50

Ogni messaggio sms, wapp, telegram, Instagram, twitter, face, linkedIn, mail

Tutto
è
testimonianza ed espressione delle nostre abilità comunicative, della nostra intelligenza emotiva, della nostra personalità, del rispetto delle relazioni



51

Un esempio di attenzione alle relazioni, una comunicazione scritta di default in fondo ad ogni mail

email etiquette: per non passare il tempo a "inseguire" le email, ho cominciato a trattarle come lettere. Salvo urgenze, ci metto quindi da una a due settimane a rispondere, nel massimo rispetto di chi scrive :-)
Se ci sono scadenze a breve, per favore indicarlo nel subject. Grazie!



52

In disuso semplici parole gentili

- Buon giorno
- Per favore
- Scusa
- Grazie



53

Dove ero *alcune immagini eloquenti*

Dove siamo

Dove andremo?



54

Differenziare le corsie: cell si, cell no



annamariapalma

55

A tuo rischio e pericolo

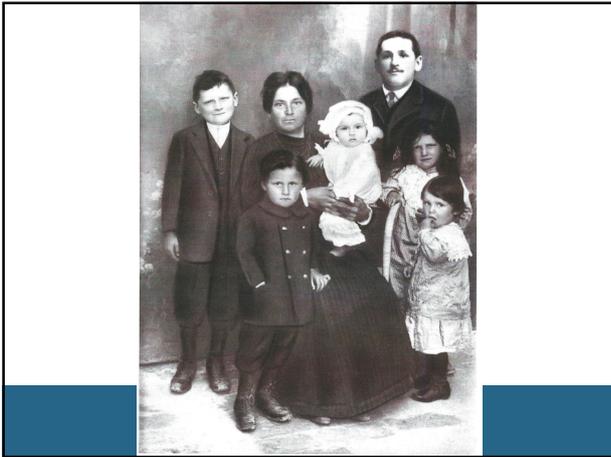


annamariapalma

56



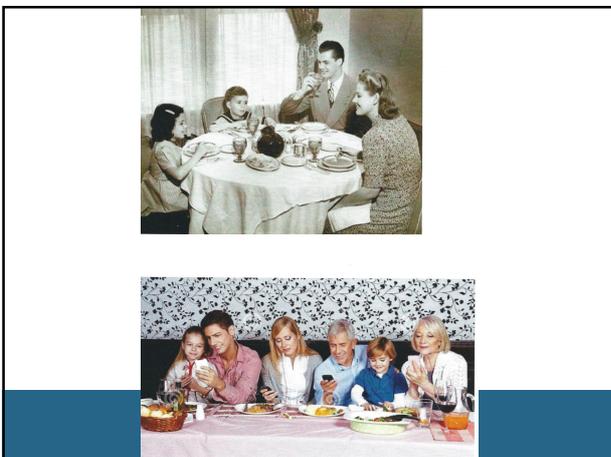
57



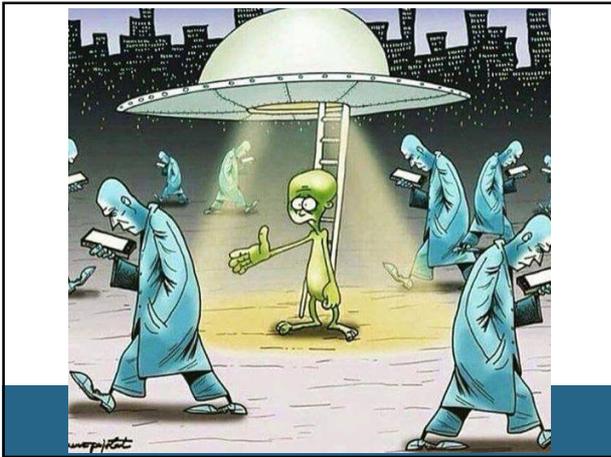
58



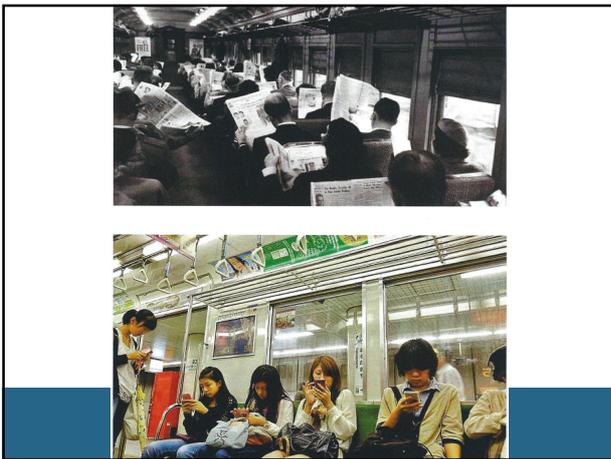
59



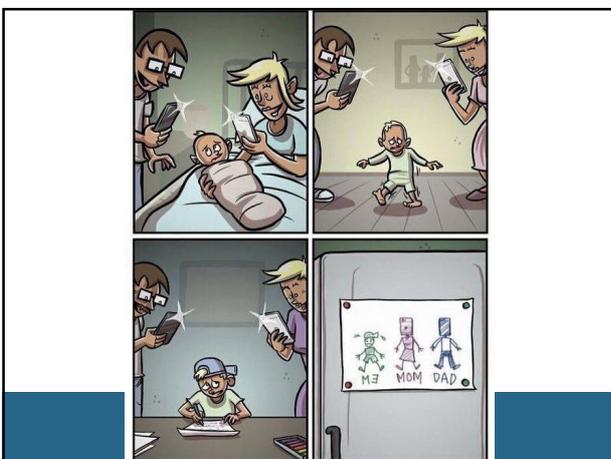
60



61



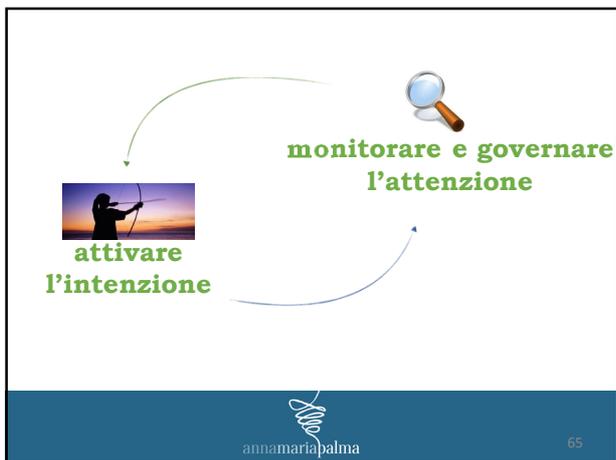
62



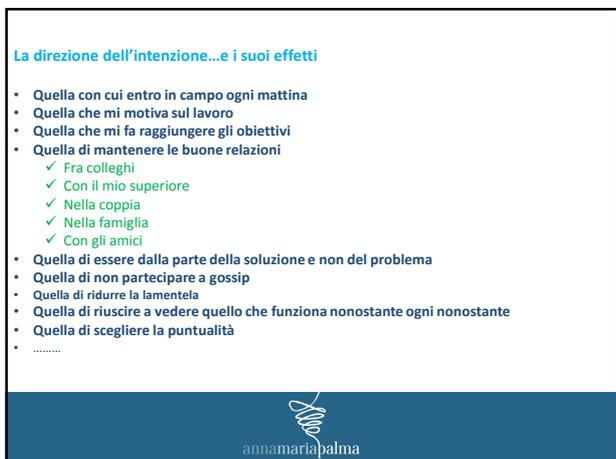
63



64



65



66

monitorare e governare l'attenzione 

L'attenzione è la pratica attraverso cui raccogliere i frutti più profondi della nostra umanità. L'attenzione consiste nel sospendere il proprio pensiero, nel lasciarlo disponibile, vuoto e permeabile all'oggetto.

L'attenzione è la forma più rara e più pura della generosità. L'attenzione serve a guarire i nostri difetti molto più della volontà.
L'attenzione è il mezzo per trasformarci.

L'attenzione dovrebbe essere al centro degli studi.
Formare l'attenzione è ciò che la scuola dovrebbe fare.
Ma molto spesso viene a crearsi della confusione. Gli studenti si stancano perché il loro sforzo è uno sforzo di volontà.

Formare l'attenzione è capire che l'intelligenza non può essere guidata dalla volontà: l'intelligenza si esprime nel desiderio e perché ci sia desiderio devono esserci gioia e piacere.
Simone Weil

 annamariapalma 67

67

...in che cosa?

*che cosa dire: le parole da scaldare,
che cosa ascoltare: le voci interne, dell'altro, i suoni
i pensieri da pensare: "addomesticare i pensieri selvatici"®
che cosa sento: mentre parlo, ascolto, penso...*

come agire, come lavorare, come vivere

 annamariapalma

68

attivare l'intenzione  **monitorare e governare l'attenzione**

Scegli di «identificarti/riconnetterti» con l'intenzione, di rinnovarla.
Se i tuoi comportamenti non sono testimonianza della tua intenzione, verifica, esplora, poi scegli se correggerli ispirato dalla tua intenzione, o rivederla.

Non essere vittima, non farti fare prigioniero da automatismi nocivi, cattivi comportamenti

 annamariapalma 69

69

La frenesia della vita moderna si è ormai impossessata pure dei nostri momenti di libertà, e godiamo delle cose in maniera nervosa e faticosa esattamente come quando lavoriamo. La parola d'ordine è "il più possibile e il più presto possibile" ...

La fretta, vista come ragione fondamentale della vita, è indubbiamente il nemico più pericoloso della gioia.

Hermann Hesse

La rapidità che è una virtù genera un vizio che è la fretta.

Baltasar Gracian

Le buone maniere richiedono tempo, e nulla è più volgare della fretta.

Ralph Waldo Emerson



70

Le tre P
...per aPPrendere la net etiquette

P ratica (Conoscere potenzialità e danni degli strumenti tecnologici)

P azienza («Le buone relazioni richiedono cura e nulla è più volgare della fretta» Emerson)

P erseveranza («Il successo si costruisce sulle relazioni» Mark Sanborn)

L'essere umano...la tecnologia più avanzata... quella capace di riconoscere emozioni e bisogni



71

Io amo la semplicità che si accompagna con l'umiltà. Mi piace la gente che sa ascoltare il vento sulla pelle, sentire gli odori delle cose, catturare l'anima.

Perché lì c'è verità, lì c'è dolcezza, lì c'è sensibilità, lì c'è ancora amore. Mi piace chi sceglie con cura le parole da non dire

Alda Merini

La gentilezza è il linguaggio che il sordo può sentire e il cieco può vedere"

Mark Twain

Un occhio gentile, mentre riconosce i difetti, sa vedere oltre questi"

Lawrence G. Lovasik



72

"La persona gentile cammina con passo leggero, ascolta con attenzione, guarda con tenerezza e tocca con rispetto. La persona gentile sa che la vera crescita richiede nutrimento, e non forza. Rivestiamoci di gentilezza!"

Anche virtualmente!

Henri J.M. Nouwen



73

Mi piace vivere, mi piace desiderare di vivere più intensamente e con una qualità di senso crescente.



Senior Trainer
Professional Counselor
Executive Coach



www.annamariapalma.eu
palma@annamariapalma.eu

74
