

# polysiec

Networking, Qualità, Sensemaking, Relazioni

Come contattare Polysiec:  
telefonticamente dal **Martedì e Giovedì**  
dalle **19,00 alle 20,00** ed il **Sabato** dalle  
**11,30 alle 12,30** al **346/39.82.616**  
oppure inviare una mail a  
[info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org)  
[www.polysiec.org](http://www.polysiec.org)

**24/01/2022**

Lettera dell'Associazione Culturale Polysiec

*Pubblichiamo, a breve distanza dalla precedente Lettera della nostra Associazione, un altro scritto del dott. Giuseppe Pultio, che avete avuto modo di consocere, sia nell'articolo precedente, appunto, che nella video-conversazione sull'importanza del gioco.*

*Con questi articolo continuiamo a trattare diversi aspetti legati all'attuale fenomeno pandemico: l'ultima volta sulla comunicazione, sul consumo in particolare allimentare e sul vissuto degli adolescenti.*

*Ora Giuseppe ci aiuta ad affrontare nuovamente il tema della comunicazione, ma guardandola da un punto di vista più "umano": la gentilezza.*

*Ci piace sempre come Giuseppe Pulito affronti gli argomenti in modo lineare, ciò che, in fondo, sembra auspicare in questo articolo da parte degli operatori sanitari, in era COVID.*

*Come sempre buona lettura e grazie a Giuseppe ed a tutti i nostri amici che vogliono contribuire a questa piccola pubblicazione autoprodotta.*

Tutti i testi che seguono in questa Lettera, sono stati forniti dal dott. Giuseppe Pulito a titolo gratuito all'Associazione Culturale Polysiec, che non ha alcuna responsabilità sui contenuti degli stessi. Data di invio all' Associazione Culturale Polysiec risale al 06/01/2022.

Associazione Culturale Polysiec

[info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org)

[www.polysiec.org](http://www.polysiec.org)

*Anche in questo numero, continuiamo a condividere i lavori che il solito amico grafico ha creato per noi, Daniele Galdi.*

*Ci è sempre piaciuto lavorare con lui, anche se avvolte dovevamo rincorrerlo, ma ne è sempre valsa la pena.*



Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a [info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org). Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

**24/01/2022**

Lettera dell'Associazione Culturale Polysiec

## **Cosa abbiamo messo nella "calza della befana"?**

### **La Gentilezza nei fatti e non solo nelle parole**

*di Giuseppe Pultio*

Ebbene sì. Siamo di nuovo in una situazione tormentata, con la risalita dei contagi, con lo spettro dei ricoveri e della terapia intensiva.



Famiglie, giovani, lavoratori, tutti in difficoltà nonostante il grande sforzo delle istituzioni e degli operatori per sconfiggere il virus e proteggere le persone fragili. Ma allora come possiamo in qualche modo "donare GENTILEZZA" alle persone che ci sono vicine?

Agli altri, al mondo intero?

Partendo forse da un modo di parlare, che è quello che già dalla precedente pandemia è stato diretto alle persone dal salotto di casa e con il caffè accanto. E allora pensiamo: come è nato questo nuovo modo di comunicare? È più vicino alle persone?

Trasmette – in quanto portatore di calda prossimità e fonte di gentilezza – un senso di protezione?

Dietro non c'è alcuna strategia, siamo spesso istintivi e spontanei e difficilmente riusciamo a

# polysiec

Networking, Qualità, Sensemaking, Relazioni

Come contattare Polysiec:  
telefonticamente dal **Martedì e Giovedì**  
dalle **19,00 alle 20,00** ed il **Sabato** dalle  
**11,30 alle 12,30** al **346/39.82.616**  
oppure inviare una mail a  
[info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org)  
[www.polysiec.org](http://www.polysiec.org)

**24/01/2022**

Lettera dell'Associazione Culturale Polysiec

costruire qualcosa di diverso dal nostro modo di essere e pensare. Ho iniziato ad essere così, a prendere questa decisione di adottare una "gentilezza condivisa", per informare, da vicino e con le persone più vicine.

Sapendo però che anche se mi rivolgevo in prima istanza a loro, pubblicando un video su Facebook, sarei andato lontano con il mio messaggio.

Intanto volevo sapere dagli amici cosa ne pensassero e il successo che ha avuto mi ha convinto a proseguire e scegliere questa strada: parlare a tutti come farei con le persone care che mi chiedono un consiglio.

Certo, questo ha contribuito a farmi capire meglio un bisogno di relazione, a proposito di prossimità.

Quindi non ho affrontato questa attività con un atteggiamento didattico, come se dovessi insegnare io agli altri, bensì come uno scambio, cercando di stabilire

un dialogo con le persone a cui parlo e i tanti che mi scrivono.

Donando una parola di "gentilezza" che è informazione semplice, è fondamentale capire quali siano i dubbi delle persone e cercare di rispondere, ma capita di sbagliare e spesso sono le persone con cui interagisco a correggermi.

Sento molto l'idea della community, essere un gruppo di persone che si confrontano, a cui io, più che dare delle informazioni, cerco di fornire strumenti di interpretazione della realtà, delle notizie di cui sentono parlare. Ci ragioniamo insieme, è un modo di crescere insieme.

Inoltre ho capito, parlando con i medici di medicina generale, con i miei colleghi pediatri di famiglia che spesso mancano di informazioni, sembrano e si sentono abbandonati a sé stessi.

Ecco perché credo che servirebbero canali solidi e continui di formazione, che diano

**24/01/2022**

Lettera dell'Associazione Culturale Polysiec

supporto nella cura, anche in termini di gestione. Dovrebbero essere loro i primi destinatari della comunicazione istituzionale, prima dei giornalisti o dei cittadini raggiunti con i comunicati stampa, perché sono loro ad interfacciarsi per primi con le persone e quelli di cui le persone si fidano di più.

Parlando di prossimità, di vicinanza spesso le istituzioni consigliano alla popolazione di rivolgersi al medico di famiglia.

Ebbene, il medico e pediatra di famiglia deve essere messo nella condizione di rispondere a queste domande in modo appropriato, per questo è importante che sia formato e informato.

Allora come portare informazione certa ma "gentile" nelle case degli italiani?

Lo stile attraverso il quale si comunica ha un impatto importante sulla credibilità di chi si occupa di salute e medicina, impatto che andrà a rafforzare o indebolire la capacità di informare

e di essere credibili in futuro anche su altri temi.

Gli errori di comunicazione compiuti a vari livelli in questi ultimi periodi, sono stati duramente pagati negli anni successivi. Molti esperti

concordano sul fatto che uno dei fattori fondamentali nella crescita dell'esitazione vaccinale di questi ultimi anni sia dipesa dagli errori di comunicazione e di gestione durante questa pandemia e quella precedente. È frustrante osservare che non abbiamo imparato nulla da quegli errori.

Si continua a ripetere che le persone non hanno fiducia nella scienza – anche se i dati e le survey dipingono un quadro diverso. Ma si sottovaluta la comunicazione, l'importanza della informazione scientifica da proporre con naturale "gentilezza" e con autorevolezza.

Il punto cruciale è la totale incapacità di accettare, governare e comunicare l'incertezza. Questa



# polysiec

Networking, Qualità, Sensemaking, Relazioni

Come contattare Polysiec:  
telefonicamente dal **Martedì e Giovedì**  
dalle **19,00 alle 20,00** ed il **Sabato** dalle  
**11,30 alle 12,30** al **346/39.82.616**  
oppure inviare una mail a  
[info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org)  
[www.polysiec.org](http://www.polysiec.org)

**24/01/2022**

Lettera dell'Associazione Culturale Polysiec

condizione è intrinseca alla pandemia, ma il disagio che provoca è amplificato dalla eccessiva quantità e pessima qualità dell'informazione che si dà al pubblico.

Quando noi comunichiamo dovremmo porci sempre con un atteggiamento di grande rispetto nei confronti delle persone e con totale dedizione.

Il modello adottato in questi mesi è stato quello dell'opinion leader, probabilmente la forma meno prossima per fare comunicazione. Come ripensare un nuovo modello, più orizzontale e meno apicale, considerando anche il rinnovamento che dovrà mettere in pratica il giornalista scientifico? La comunicazione si muove in due direzioni. Se si deve comunicare è necessario, come prima cosa, conoscere quali siano i bisogni informativi, sapere a quali domande e dubbi rispondere. Sarebbe utile creare dei canali di ascolto per gli

operatori sanitari, banalmente un indirizzo e-mail a cui i professionisti possono rivolgersi, da cui un gruppo di lavoro estrapola le domande a cui rispondere in una pagina web dedicata.

ASSOCIAZIONE CULTURALE POLYSIEC  
presenta

Cliente:  
Relazione e Digitalizzazione

Riccardo Peroni

- La Relazione: aspetti evolutivi e gestionali
- Dalla semplice Relazione all'Esperienza Relazionale
- La digitalizzazione e l'"Execution"
- Il Content Marketing
- La gestione del reclamo: dall'approccio relazionale a quello sistemico
- L'organizzazione

polysiec  
www.polysiec.org  
info@polysiec.org

Tutti i contenuti di tutte le Lettere possono essere riprodotti, anche solo parzialmente, esclusivamente dietro richiesta ed esplicita approvazione a [info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org). Qualsiasi uso è vietato senza il preventivo accordo e, comunque, è consentito esclusivamente con la citazione completa delle fonti. Tutte le informazioni potrebbero contenere imprecisioni, omissioni ed altri errori involontari, di cui è possibile darne segnalazione all'indirizzo di cui sopra. I link riportati possono rimandare ad altri siti web, sui quali Polysiec non ha alcun controllo.

# polysiec

Networking, Qualità, Sensemaking, Relazioni

Come contattare Polysiec:  
telefonticamente dal **Martedì e Giovedì**  
dalle **19,00 alle 20,00** ed il **Sabato** dalle  
**11,30 alle 12,30** al **346/39.82.616**  
oppure inviare una mail a  
[info@polysiec.org](mailto:info@polysiec.org)  
[www.polysiec.org](http://www.polysiec.org)

**24/01/2022**

Lettera dell'Associazione Culturale Polysiec

Qui si potrebbero produrre contenuti che rispondono esattamente alle questioni poste dagli operatori, che hanno poi il delicato e prezioso incarico di parlare faccia a faccia con la popolazione. Sarebbe un esempio di effettiva comunicazione bidirezionale, che partirebbe dall'ascolto.

Altro discorso è quello dei social media. Le istituzioni hanno cominciato a usarli, ma col modello classico, unidirezionale, delle campagne di informazione, come in radio o in tv. La caratteristica peculiare di tutti i social è invece la possibilità di interagire con la popolazione. Non serve a niente usarli senza mai rispondere ai commenti, senza interagire, anche se questo richiede tempo e risorse.

In conclusione, due riflessioni .

Tenere alto il senso della responsabilità: dobbiamo renderci conto che la comunicazione ha un potere. Dobbiamo saperla usare,

rendendoci conto dell'impatto di come e cosa comunichiamo.

La seconda parola chiave è il rispetto dell'altro, che incrocia la parola "gentilezza".

Quando noi comunichiamo dovremmo porci sempre con un atteggiamento di grande rispetto e garbo nei confronti delle persone: da questo deriva la trasparenza, la coerenza, e in definitiva anche la responsabilità di cui parlo.

Non abbiamo davanti a noi uno schermo, non degli "analfabeti funzionali", ma persone, cittadini, che meritano rispetto, anche se hanno studiato meno di noi, o hanno altre conoscenze e competenze. Tenere bene a mente questo, già sintonizza la comunicazione nella maniera migliore.

