L'ESSERE UMANO AL CENTRO DEL FUTURO

C'E UN ALTRO MONDO ED È IN QUESTO MONDO

a cura di
Lorenzo Canuti
Anna Maria Palma
Renato Palma
Gianni Spulcioni

Con i contributi di
Ilaria Buccioni
Anna Maria Celesti
Grazia Francescato
Bianca Guscelli
Maria Stella Rasetti
Erica Rizziato
Giovanni Scanavacca

CENTRO STUDI
PER LA DEMOCRAZIA
AFFETTIVA©

FrancoAngeli

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati
possono consultare il nostro sito Internet: *www.francoangeli.it* e iscriversi nella home page
al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità
o scrivere, inviando il loro indirizzo, a “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

L'ESSERE UMANO AL CENTRO DEL FUTURO

C'E UN ALTRO MONDO ED È IN QUESTO MONDO

a cura di
Lorenzo Canuti
Anna Maria Palma
Renato Palma
Gianni Spulcioni

Con i contributi di
Ilaria Buccioni
Anna Maria Celesti
Grazia Francescato
Bianca Guscelli
Maria Stella Rasetti
Erica Rizziato
Giovanni Scanavacca

CENTRO STUDI
PER LA DEMOCRAZIA
AFFETTIVA®

FrancoAngeli

Immagine di copertina: Studio Phaedra

Copyright © 2018 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

La vita può essere capita solo all'indietro ma va vissuta in avanti.
(Soren Kierkegaard)

Il futuro è molto aperto, e dipende da noi, da noi tutti. Dipende da ciò che voi e io e molti altri uomini fanno e faranno, oggi, domani e dopodomani. E quello che noi facciamo e faremo dipende a sua volta dal nostro pensiero e dai nostri desideri, dalle nostre speranze e dai nostri timori. Dipende da come vediamo il mondo e da come valutiamo le possibilità del futuro che sono aperte.
(Karl Popper)

Impara da ieri, vivi oggi, spera per domani; la cosa più importante è non smettere mai di porti domande.
(Albert Einstein)

Indice

Introduzione
di Anna Maria Palma pag. 9

Il Centro Studi per la Democrazia Affettiva©
di Renato Palma » 13

Saluto
di Anna Maria Celesti » 18

Saluto
di Maria Stella Rasetti » 20

Parte I
La realtà emergente

1. Lo sguardo dell'anima. Come aiutare i punti luce a fare costellazione
di Grazia Francescato » 25

2. Accettare e capire la complessità. Uno sguardo socio economico
di Gianni Spulcioni » 33

Parte II
La realtà emergente nelle relazioni

1. La gentilezza che cambia le relazioni
di Lorenzo Canuti » 47

2. Strumenti indispensabili per riparare il presente e costruire il futuro
di Renato Palma pag. 55

Parte III
La realtà emergente nella consulenza

1. Verso quale futuro, in quale direzione?
di Ilaria Buccioni » 69

2. Che immagine abbiamo dell'uomo e della organizzazione? Come generare il futuro
di Erica Rizziato » 78

Parte IV
La realtà emergente nell'imprenditoria

1. Argento vivo senza tempo
di Bianca Guscelli » 95

2. Da un grande potere derivano grandi responsabilità
di Giovanni Scanavacca » 101

Parte V
Laboratori esperienziali

1. Quale cammino verso l'evoluzione?
coordinatori Grazia Francescato e Gianni Spulcioni » 111

2. La gentilezza è il terreno che permette al futuro di dare buoni frutti
coordinatori Renato Palma e Lorenzo Canuti » 115

3. Leadership e ritmo: il prossimo passo per muovere la complessità umana e organizzativa verso il futuro
coordinatrici Ilaria Buccioni e Erica Rizziato » 123

Suggerimenti di lettura » 127

Note sugli autori » 131

Introduzione

di Anna Maria Palma

Alla fine dello scorso anno con due colleghi preziosi, Gianni Spulcioni e Lorenzo Canuti, abbiamo iniziato un lavoro di riflessione partendo dal testo di Otto Scharmer, *La leadership in un futuro che emerge*. La passione per il senso della possibilità, quella possibilità anche di "disabilitare" il passato, come scrive Bauman, come elemento frenante e condizionante delle scelte future, l'intelligenza di beneficiarne con la fiducia di far emergere il futuro, un futuro ancora possibile, ci ha sollecitati a dar corso a questo convegno coinvolgendo persone con le quali creiamo, costruiamo, intendiamo generare il miglior futuro. Un futuro sicuramente affettivo. Quello al quale lavoriamo ogni istante con il progetto Democrazia Affettiva© di cui meglio dirà Renato Palma, fondatore e presidente del Centro.

Il convegno ha prodotto significativi interventi e altrettanto significative riflessioni con i partecipanti.

Adesso stiamo traducendo tutto questo in un libro, per snellezza omettiamo la parte relativa alle domande e alla discussione generata dalle stesse, considerando che un conto è la parola scritta, un conto quella parlata per la quale valgono espressioni, emozioni e tanto altro che la pagina non può riportare, considerando anche che un lettore fa esperienza diversa da un ascoltatore.

Vivere il futuro. Il futuro è l'essere umano, non altro che l'essere umano può disegnarlo. Dunque il futuro siamo noi.

Diamo una possibilità al futuro, non chiudiamolo in un recinto inaccessibile, come fosse da nascondere. Siamo nel mezzo di un radicale cambiamento di epoca con minacce ed opportunità, ma quello che ci verrà incontro potrebbe non essere per forza un futuro in bianco e nero. Proprio perché ne è protagonista l'essere umano, il futuro potrà essere a colori solo se sapremo riportare noi stessi al centro della prospettiva. E ciascuno lo potrà abbellire con le proprie sfumature. Qui porgeremo nelle mani di ognuno che vorrà raccoglierla, una rutilante tavolozza di colori.

Il futuro avanza, non lo possiamo fermare. Dobbiamo accettarlo, entrandoci dentro. Ci dobbiamo però mettere nella condizione di avere gli strumenti giusti per poterlo gestire e per far sì che ci sia amico e non ci assalga lasciandoci atterriti. Dobbiamo gestirlo, non esserne gestiti.

Esso è parte integrante e imprescindibile della vita. Va vissuto, non gli si può fare resistenza, ma occorre prendergli l'onda e seguirla, lo si deve assecondare. L'unica cosa che non si può fare è resistergli, ci travolgerà.

Il mondo evolve e ciascuno ne è parte integrante, non ci si può sottrarre, esso ci investe, ci rivolta, ci sorpassa, ci dà e ci prende. Semplicemente è vita. Il futuro è immanente alla realtà che ci circonda, è immanente a ognuno di noi. Dunque non lo possiamo rifiutare, non lo possiamo evitare. Andiamogli incontro.

Oggi viviamo sempre più solo nel presente rinunciando a dare un senso al passato e avendo paura del futuro e il futuro si costruisce con i sogni. Abitiamo solo il presente nutrendo angosce e rabbie, intrappolati nell'effimero e nella velocità del consumo. Sempre più ne stiamo ricercando una lettura sommaria e sbrigativa, per superficialità, per incapacità, per paura o forse per pigrizia. Il semplicismo come autostrada per arrivare più svelti, fare meno fatica e deresponsabilizzarsi: tutto si riduce ad un *like* istantaneo su Facebook o a poche righe condensate su Twitter che pretendono di spiegare. Cosa? Il mondo è esattamente il contrario: sempre più complesso. E quanto intravediamo davanti a noi non sarà da meno.

Stare nel futuro significa rifiutare le semplificazioni e raccogliere la sfida intellettuale di capire a fondo cosa lo stia generando e come. Significa accettare e assecondare quello che da esso proviene, ma al contempo implica dare spazio ai sogni, ai progetti, dare spazio alla propria visione della vita. Accettare ciò che ci viene incontro, senza cedere arrendevolmente ad esso.

Accettare e costruire. Sono le donne e gli uomini di questa nostra strabiliante Terra che lo hanno fatto fin qui e soli lo potranno fare. Aiutati come sempre dalla Natura e da ciò che hanno saputo e sapranno creare.

Ma per accettare e costruire devi avere con te gli attrezzi giusti, etici e morali, intellettuali ed emotivi. Ne proponiamo qui alcuni che possono diventare davvero la tavolozza dei colori con la quale ciascuno può dipingere il proprio scenario davanti a sé. È la nostra visione del mondo, nella quale fermamente crediamo, funzionale a dare una possibilità al futuro ed a ogni individuo in esso.

Come possiamo fare? Anzitutto occorre mettersi nelle condizioni di capire. Significa appunto non accettare il preconfezionato e la semplificazione ad ogni costo, presuppone non portare il cervello all'ammasso ma anzi dargli aria, ragionare con la propria testa. Approfondire, non accontentarsi, investendo sulla propria profondità e valenza culturale. Il mondo

è complicato, ogni giorno di più, nelle sue interconnessioni profonde tra fattori sociali, economici, tecnologici, culturali, ambientali. Comporta uno sforzo crescente per essere compreso, essere o restare membro del gregge potrebbe diventare sempre più pericoloso, ancorché confortevole e meno faticoso. La Rete può essere una grande opportunità ma al contempo anche un rischio concreto, come ci dimostrano eventi recenti.

Comprendere dunque per costruire. Per dare una prospettiva nuova all'uomo, riportandolo al centro della scena già adesso, qui, ora, prima possibile. Un altro mondo è possibile, a partire da ora.

Dalla elaborazione della complessità alla costruzione del futuro: nelle pagine che seguono, cercando di costruire consapevolezza del panorama generale corrente, proviamo poi ad individuare attraverso alcuni filoni di approfondimento i passi concreti nel presente, definendo gli strumenti intelligenti per perseguire l'obiettivo di accettare e di vivere il futuro. In ogni contesto, dall'imprenditoria alla consulenza, alla famiglia e alla scuola e in ogni espressione della vitalità umana.

La tavolozza dei colori, dunque.

Molte donne e uomini di spirito e cuore, in ogni parte del mondo, stanno spiegando il presente, anche in una prospettiva di recupero storico di causalità degli eventi e stanno indicando le strade da percorrere per fare nostro il futuro.

Molte donne e uomini sensibili stanno già percorrendo alacremente alcune di queste strade. Non solo riflessioni fini a se stesse ma coerenti con fatti concreti e comportamenti. Molti di queste donne e di questi uomini li abbiamo portati a bordo della nostra nave e li curiamo con premura. Piace qui citarne due in particolare come fonte di grande ispirazione. Otto Scharmer, con la sua ricostruzione dell'evoluzione del mondo fin qui e con la sua "Teoria U" come strumento per una prospettiva di apertura e superamento di schemi mentali ossidati. Adrian Bekman, con la sua leadership orizzontale come fattore decisivo di cambiamento reale e non fittizio nelle collettività. Ma sono in tanti coloro che ci aiutano a capire il mondo e ci illuminano la via.

L'elemento che accomuna questo tesoro cristallino di riflessioni è la centralità della persona. Pensiamo fermamente che alla base di tutto, quale elemento fondante e irrinunciabile, vi sia l'essere umano, che tutto governa e alimenta. Egli solo con i suoi valori può generare il cambiamento per costruire un altro mondo, ed è possibile farlo già oggi.

Il recupero della centralità dell'individuo, in quanto attore protagonista e al contempo fruitore consapevole delle proprie e delle altrui capacità, apre la via verso la maturazione di una nuova consapevolezza. Su questo pilastro si può dunque innestare tutto il resto, rifiutando di restare ingabbiati nella prospettiva di privilegiare il "da dove fuggire" (mi atterrisce la complessità e ne scappo) ma valorizzando invece quella del "dove andare" (cerco di comprenderla per costruire il mio senso della vita futura).

È una centralità che si costruisce e si consolida attraverso una particolare intelligenza che definiamo affettiva e che riunisce e integra gli esseri umani. È l'intelligenza che ci stimola a cercare nuovi modi per stare in relazione, che ci fa attingere all'energia della gentilezza e che ci fa capire perciò cosa significa investire con coscienza nel futuro.

Democrazia Affettiva© è un sistema di relazioni nel quale ognuno ha diritto di essere trattato da pari, a prescindere dall'età e da ogni altra condizione personale. Democrazia Affettiva© rifiuta l'uso della forza nelle relazioni e anzi riconosce e rispetta le preferenze individuali. Essa supera l'approccio conflittuale, tuttora ritenuto da troppi strumento utile a formare individualità più forti e, al contrario, sensibilizza sulla necessità di far progredire relazioni basate sull'affetto, sulla cortesia, sul rispetto delle preferenze.

In questo senso la gentilezza nelle relazioni diventa fattore decisivo per il loro cambiamento. La gentilezza fra persone non è buone maniere, non è un fattore di debolezza come in tanti oggi purtroppo ritengono. Piuttosto, gentilezza è accoglienza dell'altro, autenticità, attenzione, ciò che rende l'esperienza della relazione un momento di crescita reciproca straordinario ed insostituibile.

È un poderoso ed intelligente fattore vincente per costruire il futuro di ognuno.

Il Centro Studi per la Democrazia Affettiva©

*di Renato Palma**

Dovremmo prendere l'impegno, in queste nostre riflessioni, di rinunciare all'uso dell'indicativo futuro.

Parlare di futuro vuol dire occuparci del presente. Lavorare per un futuro diverso da quello atteso e temuto richiede un impegno a cambiare il presente.

Il presente vuol dire "fare" e non "faremo".

La frase: "Oggi è il domani di cui ci preoccupavamo ieri", che è citata nel sottotitolo del nostro incontro, rappresenta una riflessione e un sottile gioco di parole. Noi sappiamo, anche i bambini lo sanno, come ha scritto provocatoriamente Bateson nel suo saggio "Verso un'ecologia della mente", che il domani non arriva mai.

Per questo non vogliamo incorrere nell'errore di parlare di futuro lasciandoci alle spalle l'osservazione che oggi è il domani di cui non ci siamo occupati ieri.

Spesso, infatti, trascuriamo la relazione che esiste tra ieri, oggi e domani.

Anche se sperimentiamo quotidianamente che ciò che abbiamo trascurato oggi ce lo ritroviamo come problema domani.

Se rinviare a domani vuol dire che oggi abbiamo qualcosa di più importante da fare, non c'è niente di più urgente che dedicare tempo e energie a migliorare la qualità delle relazioni.

Facciamo ogni giorno esperienza del fatto che senza gentilezza il presente è faticoso, spiacevole, pericoloso. Senza gentilezza non si costruisce un futuro umano più vivibile del presente che stiamo vivendo.

Democrazia Affettiva© nasce come associazione alcuni anni fa, rappresenta il punto di arrivo di molti anni di lavoro e di riflessioni fatte insieme ad Anna Maria e ad altri amici, intorno all'idea che la qualità della vita, la

* Fondatore e Presidente.

sostenibilità umana di quello che stiamo scegliendo di fare, sia qualcosa che si può raggiungere quando abbiamo dato una risposta positiva ai nostri bisogni primari, ma soprattutto quando ci sentiamo – e stiamo – trattandoci bene e trattando bene gli altri.

La "Facile felicità" è quella che provano i nostri bambini quando si sentono trattati bene, quando la relazione con loro non è condizionata da modelli che prevedono l'uso di una quantità piccola, o grande, di scortesia per renderli come vogliamo noi: educati, scolarizzati.

Democrazia Affettiva© nasce intorno all'idea di rinunciare all'uso della forza nelle relazioni: un'idea molto, molto semplice, ma estremamente difficile da applicare, almeno per quello che è l'esperienza che noi facciamo.

Infatti c'è sempre la possibilità di mantenere un rapporto di potere e di forza, così da poterci dire sostanzialmente d'accordo con la rinuncia alla scortesia, ma poi giustificare molte eccezioni: una riserva mentale abitata da cattivi comportamenti che ci fanno fare molte deroghe, sempre legittimandole con il "fin di bene", che ci autorizzano a fare quelle che noi riteniamo piccole forzature.

Chi si impegna nel progetto di Democrazia Affettiva© vuole costruire una cultura che rinuncia all'uso della forza, ritiene che tutte le persone siano pari, a prescindere dalla loro condizione, compresa l'età.

La Costituzione Italiana non prevede che siano cittadini a pari diritto i bambini: non lo dice, se ne è dimenticata? I nostri nuovi compagni di viaggio non hanno il diritto di essere trattati da pari: loro vanno educati e questo richiede una dose, per fortuna, sempre più piccola di maltrattamento.

La nostra Costituzione è tra le più avanzate, ma non parla del fatto che dovremmo cominciare a pensare – proprio per cominciare bene il futuro – che i bambini sono nostri pari e quindi vanno trattati non solo con lo stesso rispetto con cui trattiamo noi stessi o tentiamo di trattare gli altri adulti, ma addirittura con quel maggior rispetto che loro sanno attrarre con quel loro modo così tenero e così affettuoso di stare con noi.

I bambini portano nel nostro mondo un'innovazione: l'innovazione affettiva. Non sono portatori di forza, non sono piccoli tiranni, non sono piccoli Re che vogliono aver ragione su tutto; dobbiamo cambiare idea sui bambini, su tutte le persone che occupano le posizioni che ancora sono considerate deboli, per esempio le donne, i malati, i vecchi, per poter cambiare anche le idee su di noi.

La Democrazia Affettiva©, dopo aver lavorato per anni sull'idea della cittadinanza affettiva, ha proposto un concetto innovativo di identità: "l'identità affettiva", che si sostituisce all'identità di appartenenza, cioè a quella situazione nella quale se mi chiedono "chi sei?", devo rispondere guardandomi intorno e cercando di capire se quello che dirò verrà accettato, criticato o rifiutato. Ovvero se sarò libero di essere quello che sento di voler essere o se per questo verrò penalizzato o punito.

L'identità affettiva invece è un'identità che permette di rispondere alla domanda "chi sei?" senza aver paura. Le persone che si prendono cura dei bambini, genitori, educatori, insegnanti, devono riconoscere ai loro piccoli amici la libertà di esprimere "chi sono, cosa voglio essere e cosa voglio fare", in modo che possano diventare cittadini capaci di rispetto reciproco e inseriti in un progetto nel quale la diversità è una risorsa.

Un presente senza dover avere paura degli altri essere umani costruisce un futuro senza paura.

Per poter far questo la Democrazia Affettiva© introduce un altro concetto che si può declinare in due modi: il modo più semplice è il rispetto delle preferenze degli altri, il modo più sofisticato è rinunciare ad avere preferenze sulle preferenze degli altri.

L'unica preferenza che non è accettata è quella di usare la forza, per il resto qualunque idea, qualunque contributo è bene accetto.

Democrazia Affettiva© lavora da circa due anni e nel frattempo ha creato molti progetti, dei quali parlerò molto brevemente.

Una, l'ultima in ordine di tempo, è proprio questa, il nostro primo convegno per il quale sono grato ad Anna Maria, a Gianni e a Lorenzo, che si sono impegnati molto per realizzare questa occasione. Democrazia Affettiva© è partita con un progetto che ha vinto l'Erasmus plus nel 2016, il cui acronimo era meraviglioso: "DREAM".

La ricerca voleva individuare come gli adulti percepiscono il loro comportamento di educatori, qual è la loro idea di scortesia nel processo educativo e suggeriva l'idea di evitare qualsiasi dose, anche minima, di maltrattamento nelle relazioni con i bambini.

Un progetto che doveva vedere uno studio e un approfondimento di che cosa noi consideriamo maltrattamento e quali sono i modi per poterlo evitare, oppure – se non riusciamo ad evitarlo – come fare a non giustificarlo con i fini educativi o con quella terribile frase: "a fin di bene", o "lo faccio per darti un futuro migliore".

I nostri progetti riguardano la qualità delle relazioni.

Un'altra relazione di cui ci occupiamo è quella tra medico e paziente. Il progetto "ars medica", vuole proporre una riflessione formativa sull'importanza di creare una buona relazione nella quale il medico sa e riconosce che la persona di cui si prende cura è umanamente pari a lui. Le asimmetrie di conoscenze, ovvie tra un medico e un paziente, non possono essere il terreno delle molte insensibilità e tecnicismi che fanno vivere il medico lontano dal suo paziente, interessandolo più al risultato di guarire che a quello di curare.

Attualmente stiamo condividendo con l'Università di Firenze, con la Professoressa Silvia Guetta, la creazione di un Master di I livello in "Democrazia Affettiva© e dialoghi per la pace", per lo sviluppo di un modello

di relazioni fra pari che faciliti la convivenza pacifica. La società di mercato ha mostrato troppo spesso di avere come unico obiettivo il miglioramento della propria performance, anche quando questo significava danneggiare la relazione tra le persone, fonte primaria di benessere e di risultati positivi a lungo termine.

Il Master si propone la formazione di una nuova figura professionale che abbia le competenze per creare "innovazione relazionale" e in tal modo riduca i costi che le organizzazioni pubbliche e private (dalle scuole agli ospedali, alle aziende) pagano in conseguenza della necessità di gestire i conflitti per i quali non è stata attuata una funzionale opera di prevenzione.

Un Master che prevede uno studio a vari livelli e il contributo di molti pensatori, per sviluppare la consapevolezza e la possibilità di non considerare mai più il conflitto, a qualsiasi livello, come qualcosa di utile, di intelligente, di umanitario.

Il nostro impegno originale è che potremmo non far cominciare il conflitto e non lasciarne traccia nella memoria individuale se stabilissimo relazioni di partenza con i bambini che non utilizzino o giustifichino il conflitto come metodo educativo.

Un altro campo di cui si occupa Democrazia Affettiva© è quello delle relazioni nel mondo della amministrazione della giustizia.

Abbiamo proposto in molte giornate di studio il concetto di giustizia rigenerativa.

In ogni democrazia il compito affidato a chi amministra la giustizia (e intendo avvocati, giudici e pubblici ministeri, in rigoroso ordine alfabetico) è sforzarsi di trovare un rimedio a quei fallimenti relazionali che hanno prodotto dolore nella società.

Il dolore è forse quanto di più democratico esista al mondo. Non fa distinzione fra chi è forte e chi è debole, fra chi è ricco e chi è povero, fra chi è grande e chi è piccolo.

Tutti lo provano più o meno allo stesso modo, per cui è facile immedesimarsi con chi prova dolore e provare rabbia, e desiderio di vendetta, per chi lo ha provocato.

Il dolore che bussa alla porta dell'avvocato o del palazzo di giustizia è causato da una rottura del tessuto sociale, una ferita al piacevole e impegnativo stare insieme provocata da qualcuno che ha fatto ricorso all'uso della forza.

La giustizia si può limitare a dare una risposta a ciò che è successo, decretando cosa è giusto e cosa è sbagliato, e quindi chi ha ragione e chi ha torto, e, alla fine chi deve pagare e come?

Può definirsi soddisfatta del suo tentativo di riparare il danno che è stato fatto a chi è stato colpito, punendo il colpevole e impegnandolo a rimediare nei modi che ritiene giusti?

Penso di no, perché la giustizia non riguarda solo quell'episodio che è chiamata a dirimere. Riguarda il prima e il dopo, e garantisce, come ultima speranza, la convivenza ordinata e serena di tutti.

Per questo dovrebbe avere il tempo e gli strumenti per trasformare quello che ha dovuto osservare e su cui ha dovuto riflettere per proporre le basi per un futuro relazionale migliore, impegnandosi a trasferire nel tessuto sociale quello che ha imparato: il ricorso alla forza non è mai un buon investimento. La forza rompe i legami basati sulla fiducia.

Un altro progetto prende spunto dai concetti stessi della Democrazia Affettiva© e cioè dall'idea che si debba trovare la possibilità di fare le cose che facciamo cercando il modo più facile per farle. L'idea è stata sviluppata in un lavoro che ho intitolato "La fatica non è un valore".

In rapida sintesi, tutto quello che noi produciamo, qualunque sia l'azienda per la quale lavoriamo o la scuola o l'ospedale, o l'amministrazione della giustizia, deve avere come prodotto finale una facilitazione: nessuno penserà mai di creare seggiole scomode, macchine antipatiche oppure lavatrici difficili…

Alcuni anni fa c'era una bella distinzione tra la Apple e il mondo di Microsoft: Apple era facile, Microsoft invece molto difficile.

Quando quest'ultima decise finalmente di usare le icone che noi utenti Apple usavamo da anni, la risposta di Apple fu molto simpatica. Una pubblicità in cui si leggeva "c/:complimenti", che era quello che faceva Microsoft prima di pensare che si potesse rendere la vita più facile attraverso Windows.

L'idea di un indice di facilità relativa nasce dal senso della possibilità. I computer ne hanno almeno due. Noi abbiamo pensato che tutte le cose possono essere fatte non in un modo solo, capace di tenere conto delle caratteristiche individuali e soprattutto del rispetto del segnale di fatica. Noi abbiamo individuato cinque modi diversi di rispondere alla stessa situazione, ognuno con un diverso e soggettivo livello di fatica o facilità. Il segnale di fatica è spesso collegato a una situazione conflittuale, quindi una faticosità a scuola, nelle aziende o nelle relazioni, significa che il livello di conflitto è alto e questo finisce per avere dei costi relazionali.

In conclusione stiamo lavorando, e anche in questo convegno ci impegneremo a farlo, per un presente e un futuro senza i danni che vengono generati da quella cattiva modalità di relazione che si chiama conflitto, che noi non vogliamo alimentare oggi per non averla come ostacolo domani.

Saluto

*di Anna Maria Celesti**

Buongiorno a tutti voi e benvenuti alla Biblioteca San Giorgio.

Siamo lieti di accogliere nella nostra biblioteca cittadina una giornata di studi su un tema che sta a cuore di ognuno di noi, e che – al di là delle urgenze quotidiane – dovrebbe essere sempre al centro della nostra attenzione: quello della qualità della relazione con gli altri.

La nostra vita è intessuta di tante relazioni, di tipo personale e professionale: il nostro mondo è fatto di contatti e interazioni costanti con gli altri. Siamo tutti consapevoli, almeno in linea di principio, di quanto sia importante *stare e sostare* dentro le relazioni con tutta l'attenzione e l'impegno che il nostro compito di esseri sociali ci impone: eppure nella realtà quotidiana assistiamo ad un generale depauperamento di queste relazioni, ad una crescente sbadataggine relazionale che ci porta ad esercitare od a subire un contatto negativo con un'altra persona.

Vedete, io ormai ho raggiunto l'età matura, e sono molto dispiaciuta – non soltanto come vice-sindaco, ma anche e soprattutto come persona – del fatto di dover guardare al passato, e non già al futuro, per ricercare una luce di speranza rispetto ad un possibile miglioramento della qualità delle relazioni tra gli esseri umani.

La buona educazione, intesa non già come mera applicazione di regole formali scritte in un galateo, ma vissuta ogni momento come apertura all'altro, riconoscimento della pari dignità tra bisogni propri e bisogni altrui, rispetto dei diversi punti di vista, ci appare come un prodotto desueto, appartenente ad un mondo scomparso e lontano nel tempo; oggi socialità – pensiamo al caso clamoroso dei *social network* – significa quasi sempre conflitto e scontro, spesso aspro e addirittura violento, senza margini per il confronto attivo, per l'apprendimento, per la curiosità della scoperta verso ciò che è fuori dalle nostre certezze, e che potrebbe arricchirci.

* Vice-Sindaco del Comune di Pistoia e Presidente della Sezione FIDAPA di Pistoia.

È proprio il bisogno profondo di sperare che anche nel nostro presente e nel nostro futuro ci sia ancora spazio per investire nella buona qualità delle relazioni che mi porta ad apprezzare moltissimo una occasione come quella di oggi, che vede tanti esperti di diverse discipline e provenienze professionali mettere in comune le proprie riflessioni su un tema così importante. E volentieri il Comune di Pistoia, assieme ad altri soggetti locali, come ad esempio la FIDAPA, di cui ho il piacere di essere la Presidente nel biennio 2017-2019, ha accolto la proposta di organizzare questa giornata di studi e di esperienze, inserendola nel favorevole contesto rappresentato dalla Biblioteca San Giorgio: tutti voi sapete che questo è un luogo speciale per Pistoia, ricco di relazioni buone tra cittadini e tra cittadini e istituzione pubblica. È un luogo nel quale operano in forma volontaria, a fianco del personale dipendente, centinaia di persone che portano un proprio contributo, in forma individuale e collettiva, alla crescita culturale della nostra comunità, attivandosi con gioia, adesione partecipe e generosità, per la realizzazione di numerosissime iniziative a carattere sociale e culturale. È il luogo in cui – forse non a caso – lo scorso 13 novembre si è festeggiata la "Giornata mondiale della gentilezza", proprio presentando il libro *La gentilezza che cambia le relazioni* di Lorenzo Canuti e Anna Maria Palma, dal quale questo convegno idealmente prende le mosse.

I semi gettati con la presentazione di tale libro danno oggi frutti importanti, permettendo a tutti i presenti di misurare le applicazioni dell'intelligenza emotiva e relazionale ai più diversi ambiti disciplinari: da quello personale, più squisitamente privato, a quello legato al mondo consulenziale, fino ad arrivare all'universo più ampio delle relazioni d'impresa. A dimostrazione dell'esistenza di un filo che lega saldamente assieme le diverse "faccette" dell'individuo, impegnato in un progetto personale che ha ovviamente ricadute importanti sul piano sociale ed anche economico.

Guardo con fiducia ai lavori di questa giornata, perché offriranno a tutti noi presenti l'opportunità di uscire dalle nostre *routine*, almeno per qualche ora, per investire in pensieri segnati da consapevolezza, attenzione e amore. E proprio perché questa opportunità ha un valore straordinario, sono a ringraziare di cuore Anna Maria Palma e, assieme a lei, in solido gli organizzatori di questo evento per condividere con noi questa avventura intellettuale, morale e – ancor prima – squisitamente umana.

Grazie di cuore, e a tutti voi buon lavoro.