

Lode alla gentilezza

Andrea Nicoletti 17/10/2014 17:35

8+1 0

Mi piace Piace a 169 persone. Di' che ti piace prima di tutti i tuoi amici.

Per alcuni è un vero e proprio lubrificante organizzativo, altri ne fanno una questione di stile, piuttosto che di educazione. Cosa ne pensano alcuni grandi manager in attesa del prossimo 13 novembre, quando verrà celebrata in tutto il mondo

“Per favore, grazie, scusa”. Ecco le parole meno usate fra colleghi. E se provassimo a farlo? Secondo il **Movimento mondiale per la gentilezza**, con un sorriso potremmo scoprire il vero, grande segreto del successo delle aziende vincenti e dei loro manager: le buone maniere. Merce rara. Ogni giorno, per strada o in ufficio, sperimentiamo la maleducazione degli altri e loro la nostra. Col risultato che i rapporti interpersonali si deteriorano e lavorare diventa ogni giorno più pesante. **Perché è così difficile essere gentili?** Un sorriso non costa nulla. E vale moltissimo. «Io lo chiamo il Manager Gentile», ci racconta la psicologa **Cristina Milani**, fondatrice e presidente di **Gentletude Onlus**, «e tutti gli studi sull'argomento confermano che oggi non siamo più di fronte a un manager fermo in un ruolo autoritario, ma a un individuo autorevole con una grande intelligenza emotiva, in grado di gestire le difficoltà, di creare coinvolgimento tra il personale, con la flessibilità e la capacità di guardare al futuro».



Leggi anche

- [10 regole per trasformarla in un piacere](#)
- [Come celebrare in azienda la Giornata mondiale della gentilezza](#)
- [Cordialità e cortesia: un nuovo mondo è possibile](#)
- [Trattare bene gli altri migliora la vita](#)

In una parola: gentile. Ma nel senso più ampio e profondo del termine. «Oggi la gentilezza non è solo buona educazione», conferma **Paolo Tacci**, presidente di **Bcc Credito Consumo** e vicepresidente nazionale dell'associazione italiana direttori del personale (**Aidp**), «ma rientra nelle strategie marketing delle aziende e fra le soft skills personali che aiutano a fare carriera». Insomma, è vero che sono tempi duri e che molti arrivi si fanno largo a gomitate, ma sul lungo periodo il sorriso vince. «Basti pensare a quanto sia importante essere gentili con gli altri», interviene il presidente dell'Associazione direttori del personale, **Paolo Citterio**, «in quelle organizzazioni in cui si viene valutati ogni anno a 360 gradi da superiori, sottoposti e colleghi». Insomma, uno sgarbo potrebbe costarvi caro. E allora, meglio pensarci due volte. «Le persone garbate hanno una marcia in più», dice **Augusta Leante**, responsabile della comunicazione di **Wobi**, l'azienda di Executive Education che organizza anche il World Business Forum, «ed è praticamente impossibile dire di no se ti chiedono qualcosa. Anzi: è un piacere poter soddisfare una loro richiesta perché ti ripagano con larghi sorrisi aperti, ringraziandoti di cuore per la collaborazione offerta».

È il vecchio adagio: **con la dolcezza si ottiene tutto**. I più furbi potrebbero pensare di comportarsi bene solo per opportunismo. Vero, c'è chi lo fa. Ma alla lunga è una strategia che non paga. «Se dietro l'atteggiamento di cordialità non c'è fiducia reciproca e lealtà», conferma **Andrea Del Chicca**, responsabile risorse umane, organizzazione e relazioni esterne **Ansaldo Energia**, «il rischio è che rimangano solo belle parole. Capisco che sia difficile pensare alla cortesia nella dura e bella fabbrica, eppure, è questa il lubrificante organizzativo e si traduce in correttezza, concretezza e affidabilità». Un parere condiviso da molti Hr Director di grandi aziende. «L'aggressione in azienda non aiuta», dice il capo del personale di **Txt e-solutions** **Francesco Cusaro**, «e le scortesie tra colleghi o con il capo incidono così negativamente sul clima che ne risentono anche le performance e la produttività». E per **Giovanni Cassaturo**, Human Resources Manager in **Mazzucchelli 1849**, «anche se le regole non sono scritte nero su bianco, lo stile è qualcosa che caratterizza un'azienda e la distingue dalle altre, un modus operandi che aiuta le persone a stare bene insieme e che trasforma il benessere del team in business».

Già, lo stile. Forse è questo che fa la vera differenza. «Le buone maniere fanno parte dello stile che ci accompagna sempre, anche se a volte ce ne dimentichiamo», conferma **Pasquale Cormio**, responsabile sviluppo risorse umane e comunicazione interna del **Gruppo Helvetia Italia**. «Il caso tipico è il collega che, puntualmente, si affaccia alla porta e dice: scusa, hai cinque minuti? Così trasferisce il suo problema sulla tua scrivania. Oppure chiede un consiglio e poi si dilunga per un'ora nella tua giornata lavorativa già pianificata. Il bon ton, in questo caso, sta nel rispondere rimandando alla pausa pranzo per discutere con maggior disponibilità di tempo e, soprattutto, in tranquillità».

Routine giornaliera a parte, oggi la gentilezza è considerata a buon diritto fra i più importanti principi di management da applicare sistematicamente alla gestione aziendale. «Introdurla nel contesto aziendale può sembrare fuori luogo, perché si pensa che qui le emozioni non abbiano spazio, pena l'esclusione dal mercato», conclude Cristina Milani di Gentletude, «invece si dovrebbe pensare alle aziende come parte integrante di un contesto con il quale si relazionano per crescere. E allora la gentilezza diventa cura e attenzione per le parti che la costituiscono, per l'ambiente nel quale s'inserisce, per il pubblico al quale si rivolge».

Leggi anche

- [10 regole per trasformarla in un piacere](#)
- [Come celebrare in azienda la Giornata mondiale della gentilezza](#)
- [Cordialità e cortesia: un nuovo mondo è possibile](#)
- [Trattare bene gli altri migliora la vita](#)

<p>PER SAPERNE DI PIÙ</p>	<p>Enrico Cheli - Franco Angeli <i>L'epoca delle relazioni in crisi (e come uscirne). Coppia, famiglia, scuola, sanità, lavoro</i></p>
<p>Emmanuel Jaffelin - Bourin <i>Petit éloge de la gentillesse</i></p>	<p>R. J. Palacio - Giunti Editore <i>Wonder</i></p>
<p>Adam Phillips, Barbara Taylor - Ponte Alle Grazie <i>Elogio della gentilezza</i></p>	<p>George Saunders - Minimum Fax <i>L'egoismo è inutile - Elogio della gentilezza</i></p>
<p>Michael O'malley, William F. Baker - Aliberti Editore <i>Comandare con gentilezza</i> <i>Perché i leader buoni sono buoni leader</i></p>	<p>Pietro Ferrucci (prefazione del Dalai Lama) - Oscar Mondadori <i>La Forza della gentilezza Pensare e agire con il cuore fa bene al corpo e allo spirito</i></p>

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Articoli correlati

T trattare bene gli altri migliora la vita

Cordialità e cortesia: un nuovo mondo è possibile

Come celebrare in azienda la Giornata mondiale della gentilezza

Il decalogo per trasformare la gentilezza in un piacere

Commenti

Se siete iscritti alla community di Business People effettuate il [login](#) per pubblicare un commento.
Se non siete iscritti, [registratevi](#) alla community di Business People.