

La tendenza.

Non è una questione solo di buone maniere. Dire grazie, essere cortesi è contagioso. Fa bene alla salute. E abbassa il livello di stress

La gentilezza è un boomerang che prima o poi torna e ripaga



ROSELINA SALEMI

Eravamo arrivati al punto che gli antipatici e gli scontroso guadagnavano il 18 per cento più degli altri. E ci stavamo allenando tutti per diventare antipatici e scontroso. Ma poi sono arrivati William F. Baker, regista, e Michael O'Malley, professore alla Columbia University Business. Da alcuni anni teorizzano l'idea di "comandare con gentilezza", spiegando "che i leader buoni sono buoni leader" (dirlo a Donald Trump) e "la gentilezza è un segno di forza". Ce n'è un disperato bisogno in un mondo diventato sempre più competitivo. La pensa nello stesso modo Cristina Milani, svizzera, psicologa di formazione, presidente del World Kindness Movement (movimento nato nel 1997 che riunisce 28 Paesi) e autrice del saggio "La forza nascosta della gentilezza" (Sperling&Kupfer), che ne esplora tutte le sfumature. Gentilezza con se stessi, con la natura, con gli altri. Shahroo Izadi, specialista in terapia comportamentale, approfondisce "il metodo della gentilezza" (titolo del libro pubblicato da BUR Rizzoli) per migliorare la capacità di farsi del bene e di ringraziare. Sono in tanti, non può essere un caso.

In America c'è un giorno apposta, il Thanksgiving, in Europa no. Ringraziare è fuori moda, manca il tempo e l'abitudine. È un automatismo, un reperto di antichi galatei o un rituale religioso. Invece una serie di ricerche (Robert Emmons della California University e Rita Justice, della Texas University) dimostrano che offrire aiuto non richiesto, dire grazie, essere cortesi non è soltanto questione di buone maniere, ma di salute. La gentilezza abbassa il livello di cortisolo, l'ormone dello stress, del 23 per cento, addirittura. Combatte la depressione, migliora la qualità del sonno. La lista di potenziali benefici è infinita: meno errori di giudizio, efficaci strategie di apprendimento, maggiore fiducia in se stessi, migliore approccio al lavoro, influenza positiva su salute e longevità.

Oprah Winfrey, Arianna Huffington e Michelle Obama sono grandi sostenitrici della gentilezza. Il Ceo di LinkedIn, Jeff Weiner, durante le riunioni invita i dipendenti a condividere vittorie personali e professionali e a complimentarsi reciprocamente. Le persone non hanno bisogno di grandi azioni ma di gesti autentici. Alcune aziende hanno istituito la "Co-workers Gratitude Week" in cui gli im-

piegati si scambiano "business-size cards" per dimostrare ai colleghi che hanno apprezzato la loro collaborazione. E pare che la gentilezza funzioni.

John Kralik, avvocato, rende la sua testimonianza in una curiosa autobiografia. Nel bel mezzo di un periodo critico decide di scrivere ogni sera un biglietto a chi ha avuto un gesto generoso o gentile nei suoi confronti (lo fa per un anno). Dice grazie al fi-

glio per non averlo mandato a quel paese, al collega che gli ha passato una pratica, al cliente che ha pagato puntuale la parcella, a Scott, il barista di Starbucks che lo accoglie con il sorriso. Così migliora la sua vita, le sue relazioni sociali e perfino il business. Adesso è un caso studiato all'Università.

Gentilezza e gratitudine mettono in circolo energia positiva, sostiene Bernadette Rus-

sell (anche lei ha scritto un manuale, "Il libro della gentilezza" (pubblicato da Corbaccio), aumentano la forza di pianificare, riducono il senso di solitudine. Sono associate a felicità, soddisfazione, fiducia. Possono servire da auto-motivazione. Allora perché ci vengono difficili da praticare? Manca l'esercizio. Sull'egoismo e sull'ingratitude se ne fa moltissimo, invece. Purtroppo.

Nel lavoro

Lo psicologo sociale

"Dimimentate le asprezze, l'empatia conta di più"

Il modello manageriale maschile, intriso di machismo, è entrato in crisi (Me-too e non solo). La leadership è meno verticale, il successo non è più il risultato di una sola intuizione, ma del lavoro di squadra. La gentilezza può essere "conveniente"? Per Michel O'Malley, psicologo sociale, management consultant e docente alla Columbia University, sì. "La nuova cultura della condivisione e della partecipazione richiede che le asprezze vengano messe da parte. Con le prove di forza non si va lontano".

Eppure nella ricerca di un manager nessuno scrive "gentilezza" tra le caratteristiche richieste. E nessuno la mette nel curriculum.

"No. Tradotto in un linguaggio specializzato potremmo dire 'cerchiamo una persona che abbia caratteristiche fortemente integrative'. C'è bisogno di empatia. Un tempo era semplice, c'era una catena di comando, partiva un ordine e a un certo punto della gerarchia c'era l'esecutore. Oggi è tutto più fluido, l'aspetto sociale è determinante, le diversità hanno valore. Non si fa business senza tenerne conto".

Che cosa significa gentilezza nei rapporti di lavoro?

"Mandare un'e-mail a un collaboratore che ha ottenuto un buon risultato, dirgli grazie. Chiedere scusa a un collega se in un momento difficile ha prevalso l'arroganza, che alla lunga produce isolamento, perdita di opportunità e di buone idee. È difficile ottenere il massimo se non si ascoltano anche le opinioni degli altri".

Siamo vicini a una rivoluzione?

"È già cominciata. Con le donne. Hanno un tipo di assertività diversa, sono più per il confronto che per il conflitto. Hanno un'attenzione naturale a piccoli gesti che creano armonia e motivazione".

E se uno vuole restare "vecchio stile"?

"Non potrà. Il processo può essere lento, ma una cosa è certa, è inarrestabile".

Come fare

1

L'ASCOLTO
Il primo principio del "manifesto della gentilezza" è vivere bene insieme: ascoltare ed essere pazienti, essere aperti verso tutti, salutare, ringraziare e sorridere

2

LASCIAR SCIVOLARE
Essere gentili significa anche lasciare scivolare via le sgarberie e abbandonare l'aggressività. Inutile cogliere ogni parola stonata e voler rispondere per le rime



3

LA DISPONIBILITÀ
Cercare sempre di mostrarsi disponibili, di trovare una soluzione ai problemi che il più possibile accenti entrambi. Mediare, accordarsi "costa" molto meno

4

I PICCOLI GESTI
Scambiarsi piccole gentilezze quotidiane. Quando riceviamo un gesto gentile è naturale sentire la necessità di ricambiare, anche inconsapevolmente

Pubblicità

ISTITUTO PRESTITI SU PEGNO 22 anni

VIA BESSO 86 - 6903 LUGANO Tel. +41 91 961 65 00 - Fax +41 91 961 65 09

Il nostro Istituto su delega del Dipartimento delle Istituzioni Divisione della Giustizia effettua una

VENDITA ALL'ASTA DI GIOIELLI OROLOGI E ARGENTI

provenienti da pegni scaduti, non ritirati, né rinnovati

Saranno posti in vendita: anelli con brillanti, pr. smeraldi, pr. rubini, pr. zaffiri; bracciali con brillanti, collane e collier, orecchini, spille, ciondoli tutto in oro 18 Kr. Ampia scelta di anelli solitari con brillanti di varie carature, inoltre brillanti in cartina con certificati. Collier e bracciali tennis, orecchini e ciondolo punto luce, anelli con zaffiri di grande caratura. Anello fascione con brillante taglio smeraldo di Kt. 2,80 e due brillanti triangolari per complessivi Kt. 1,00. Collana e orecchini di perle australiane, anello in oro bianco intercambiabile con zaffiro o pavè di brillanti.

Gioielli firmati: Bucherer, Cartier, Chopard, Crivelli, Davite & Delucchi, Dodo, Meirat, Pomellato, Salvini.

Orologi firmati: Rolex (vari modelli tra cui Daytona), Cartier, Audemars Piguet, Baume & Mercier, Blancpain, Bulova, Bvlgari, Corum, Gérald Genta, IWC, Rado, Jaeger Le Coultre, Longines, Omega, Panerai, Tag Heuer, Tissot, Tudor, Zenith, ecc.

Accendini, penne e portachiavi firmati Cartier. Monete e lingottini in oro.

Argenteria: di antica e moderna manifattura tra cui vaso punzoni fascio littorio, brocca, vassoio, ciotola triangolare, centrotavola finemente cesellato e servizio completo da tè e caffè.

ESPOSIZIONE AL PUBBLICO:
lunedì 17 e martedì 18 dicembre 2018, ore 10.00-19.00

VENDITA ALL'ASTA:
mercoledì 19 dicembre 2018, ore 09.30-12.30 e dalle 13.30 in poi

Esposizione e vendita avranno luogo in Lugano, presso la sede dell'Istituto, Via Besso 86, Palazzetto di cristallo - Centro 5Vie

È possibile effettuare offerte scritte durante l'esposizione

MEMBRO DELL'ASSOCIAZIONE INTERNAZIONALE DEGLI ISTITUTI DI CREDITO SU PEGNO E SOCIALE

Il catalogo con i relativi prezzi e tutte le foto degli oggetti è visibile su

www.istitutoprestititsupegno.com