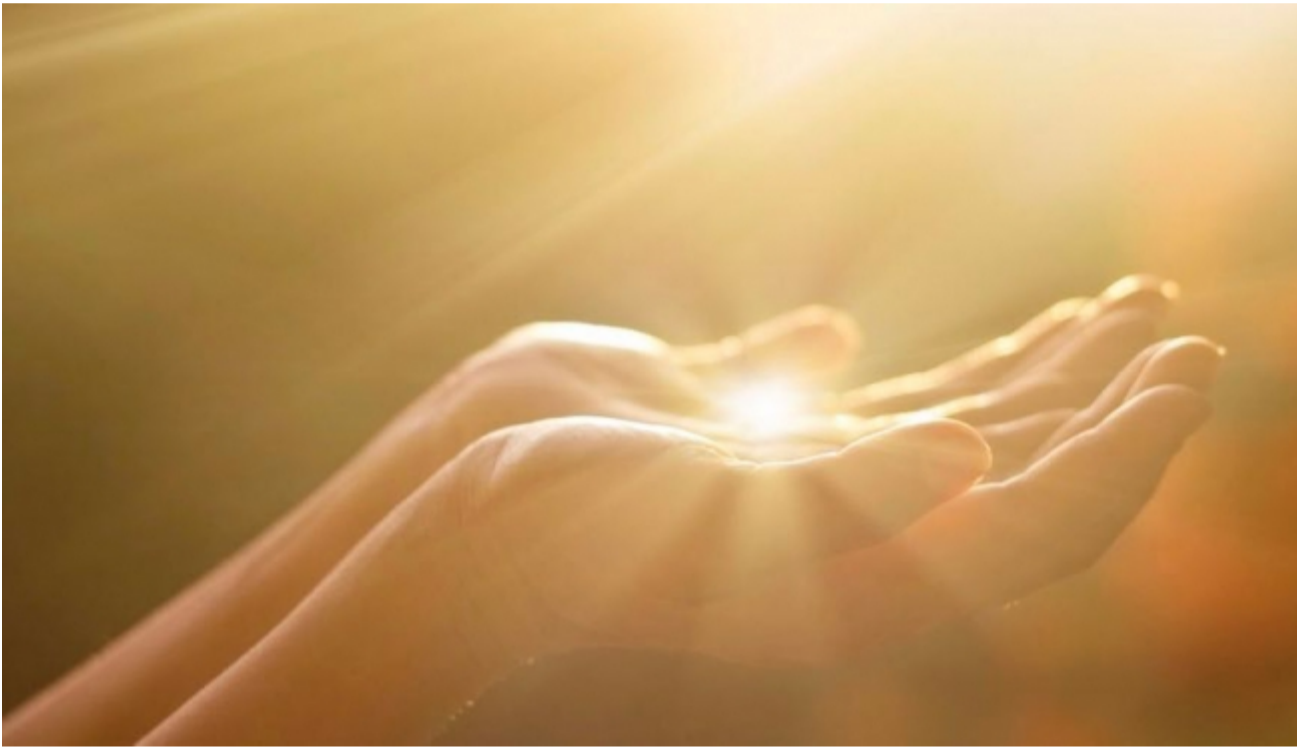


Lunedì, 24 Febbraio 2020 06:44

## La riscoperta della gentilezza come valore strategico nelle aziende

Scritto da Coopservice Logistica e Traslochi

In evidenza



Cosa prevedono gli esperti del settore HR per il 2020? Tra i trend HR che domineranno il 2020 emerge una sempre più diffusa consapevolezza dell'importanza di favorire relazioni distese e collaborative negli ambienti di lavoro. Un atteggiamento considerato pericoloso?

Di

[Coopservice](#) 19 Febbraio 2020 - In un saggio pubblicato negli Stati Uniti nel 2009 dal titolo **Elogio della Gentilezza**, lo psicanalista Adam Phillips e la storica Barbara Taylor riabilitavano l'importanza di un **valore** sommo e discreto, sinonimo di capacità di ascolto, accoglienza, generosità, altruismo. Il punto di partenza degli autori era una domanda: Perché oggi la gentilezza è così estranea al senso comune, fino ad essere considerata persino pericolosa? Eppure, riflettevano i due autori, fin dall'antichità i vantaggi della generosità sono stati divulgati da un considerevole numero di pensatori e Marco Aurelio, filosofo e imperatore, considerava la benevolenza "la più grande gioia dell'umanità". Oggi invece, proseguivano, molte persone considerano la **gentilezza** nel migliore dei casi una perdita di tempo e si è addirittura diffusa la convinzione che "la generosità ci impedirà di avere successo nella vita".

### Altro che segno di debolezza...

I contesti più tipici in cui trova spazio questa concezione sono gli **ambienti di lavoro**. Nelle aziende, soprattutto in quelle che si configurano quali organizzazioni complesse, la **gestione «gentile»** da parte di chi ha ruoli apicali viene tradizionalmente vista come «un tratto di debolezza», una fragilità. Mentre sarebbero decisamente da preferire atteggiamenti improntati all'autoritarismo legittimato dalla posizione gerarchica. Al contrario **la cortesia nei rapporti interpersonali, la buona educazione, le buone maniere** possono fare bene a noi e agli altri. Spiega Eugenio Borgna, [psichiatra fenomenologo](#): "La gentilezza ci consente di allentare le continue difficoltà della vita, le nostre e quelle degli altri, di essere aperti agli stati d'animo e alla sensibilità altrui. La gentilezza è un fare e un rifare leggera la vita, ferita continuamente dalla indifferenza e dalla noncuranza, dall'egoismo e dalla idolatria del successo".

### La forza nascosta della gentilezza

Ecco allora spiegato il motivo per cui, spiega Cristina Milani, psicologa, consulente di impresa e autrice del libro "La forza nascosta della Gentilezza" (Sperling & Kupfer), proprio la gentilezza è una qualità che oggi le **direzioni HR** delle aziende tengono in sempre maggiore considerazione, per il **contributo che fornisce al buon clima e alla produttività aziendale**. In questo senso l'autrice parla "del potere dei piccoli gesti" che negli accadimenti

Nuova Editoriale



[World Kindness Movement \(WKM\)](#), un movimento internazionale che si propone "di ispirare gli individui verso una maggiore gentilezza e di collegare le nazioni del mondo per creare un mondo più gentile". Grazie al WKM, dal 2009 il 13 novembre di ogni anno viene organizzata la **giornata mondiale della gentilezza**, una ricorrenza nata per coordinare le iniziative sviluppate in diverse parti del pianeta, ma soprattutto per divulgare il valore della 'Kindness'.

Negli ultimi anni sul tema è cresciuta esponenzialmente **l'attenzione del mondo del business e del lavoro**: "Oggi la gentilezza non è solo buona educazione – spiega Paolo Iacchi, presidente di Eca Italia, docente di all'Università Statale di Milano e presidente nazionale di **AIDP Promotion** (Associazione per la Direzione del Personale) – ma rientra nelle **strategie marketing** delle aziende e fra le soft skills personali che aiutano a fare carriera". D'altra parte, ricorda il presidente dell'Associazione direttori risorse umane Paolo Citterio, "ricordiamoci che nelle organizzazioni oggi si viene valutati ogni giorno a 360 gradi da superiori, sottoposti e colleghi". La cortesia nei rapporti con i colleghi dunque, tra l'altro, conviene alla propria crescita professionale.

#### Il valore dei fattori emozionali nella gestione aziendale

La gentilezza è ormai considerata a buon diritto fra i **più importanti principi di management** da applicare sistematicamente alla gestione delle aziende. È questa una consapevolezza certificata ad esempio negli ultimi rapporti annuali

['HR Trends & Salary Survey'](#) di Randstad, la multinazionale olandese leader nella ricerca, nella selezione e nella formazione delle risorse umane. Nel rapporto 2019 l'importanza di un atteggiamento "gentile" nel creare e mantenere un **ambiente di lavoro "piacevole"** è ai primo posto dei suggerimenti espressi da i 69 Ceo e Responsabili Risorse Umane di aziende vorire la **crescita del capitale umano**.

"Introdurla nell'ambiente di lavoro 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 la si dovrebbe pensare come parte integrante del contesto con il quale le imprese si relazionano per crescere". Ecco che allora la gentilezza diventa un elemento davvero **strategico per l'azienda** perché impatta positivamente nell'universo delle relazioni in cui è inserita: si traduce infatti in una **maggiore attenzione** per le parti che la costituiscono, per l'ambiente nel quale s'inserisce, per il pubblico al quale si rivolge.

**Pubblicato in**