



Società

LODE ALLA gentilezza

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
DI ANDREA NICOLETTI

“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



UN DECALOGO PER TRASFORMARLA IN UN PIACERE

DIECI IDEE SU COME RICORRERE ALLA DOLCEZZA E ALLA CORTESIA PER GARANTIRSI UNA MIGLIORE QUALITÀ DI VITA E UN RAPPORTO PIÙ ARMONIOSO CON IL PROSSIMO E CON IL MONDO CHE CI CIRCONDA

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».

In una parola: gentile. Ma nel senso più ampio e profondo del termine. «Oggi la gentilezza non è solo buona educazione», conferma Paolo Iacchi, 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 arrivistosi 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 »

VIVERE BENE INSIEME: ASCOLTARE ED ESSERE PAZIENTI

Non essere gelosi del sapere: comunicare, trasmettere e condividere

PROTEGGERE GLI ANIMALI: NON SFRUTTARLI, NON MALTRATTARLI E NON ABBANDONARLI

Essere aperti verso tutti: salutare, ringraziare e sorridere

LASCIARE SCIVOLARE VIA LE SGARBERIE E ABBANDONARE L'AGGRESSIVITÀ

RISPETTARE E VALORIZZARE LA DIVERSITÀ, GRANDE FONTE DI RICCHEZZA

IL PIANETA È UNO SOLO, NON INQUINARE E NON SPORCARE

USARE SMARTPHONE E TABLET CON PARSIMONIA, SE SI È IN COMPAGNIA

RISPETTARE SEMPRE IL PROPRIO TURNO (E CEDERLO, DI TANTO IN TANTO)

Offrire il proprio aiuto anche se non c'è bisogno che venga richiesto

Società

PER SAPERNE DI PIÙ:

ENRICO CHELI
L'epoca delle relazioni in crisi (e come uscirne). Coppia, famiglia, scuola, sanità, lavoro
Franco Angeli

EMMANUEL JAFFELIN
Petit éloge de la gentillesse
Bourin

ADAM PHILLIPS
BARBARA TAYLOR
Elogio della gentilezza
Ponte Alle Grazie

PIETRO FERRUCCI
(PREFAZIONE DEL DALAI LAMA)
La Forza della gentilezza
Pensare e agire con il cuore fa bene al corpo e allo spirito
Oscar Mondadori

GEORGE SAUNDERS
L'egoismo è inutile
Elogio della gentilezza
Minimum Fax

MICHAEL O'MALLEY
WILLIAM F. BAKER
Comandare con gentilezza
Perché i leader buoni sono buoni leader
Aliberti Editore

R. J. PALACIO
Wonder
Giunti Editore

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, ringraziamenti 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

COME CELEBRARE IN AZIENDA LA GIORNATA MONDIALE DELLA GENTILEZZA

Cade il 13 novembre, anniversario della giornata d'apertura della Conferenza del "World Kindness Movement" tenutasi a Tokyo nel 1997 e che ha portato alla firma della Dichiarazione della gentilezza. Ha come obiettivo quello di incoraggiare le persone a guardare oltre se stesse e le differenze di cultura, etnia o religione per rendersi conto che, in quanto cittadini del mondo, tutti abbiamo spazi e presenze da condividere, luoghi pubblici da curare, animali da proteggere, e uomini da accogliere e valorizzare. Ecco come celebrarla in azienda:

RACCOGLIETE IN MAGAZZINO E NEGLI UFFICI GLI OGGETTI INUTILI CHE POTREBBERO SERVIRE A QUALCUNO

Fate una colletta fra colleghi: solo un euro, ma da donare entro il fine settimana

LANCIATE UN CONCORSO DI IDEE: COME MIGLIORARE I RAPPORTI FRA AZIENDA E CLIENTI? POSSONO PARTECIPARE TUTTI I DIPENDENTI

FRA COLLEGI:

- TRASCORRETE UN MINUTO CON IL NUOVO ARRIVATO ANCHE SE SIETE PRESISSIMI
- NON USATE IL CELLULARE IN OPEN SPACE
- OFFRITE IL PRANZO AL COLLEGA "ANTIPATICO"
- RINGRAZIATE I VOSTRI COLLABORATORI, POSSIBILMENTE CON UN BIGLIETTO
- SORRIDETE A TUTTI, NON SOLO AL CAPO

TRATTARE BENE GLI ALTRI MIGLIORA LA VITA

Parola di Enrico Cheli, professore di Sociologia delle relazioni interpersonali all'Università di Siena

È vero che vale la pena essere gentili anche (solo) per stare meglio?

È proprio così. Le ultime scoperte scientifiche nel campo della psico-neuro-endocrino-immunologia ci dicono che facciamo del bene anche a noi stessi. Ogni volta che adottiamo un comportamento gentile, o meglio ancora benevolo, si stimolano in noi emozioni positive che, a loro volta, provocano la secrezione di ormoni quali la dopamina, la serotonina, l'ossitocina e varie endorfine, che aumentano il nostro benessere psicofisico immediato e a lungo termine, rinforzando il nostro sistema immunitario.

E gli sgarbati invece?

Ogni volta che siamo scontroso o aggressivi, si liberano nel nostro organismo ormoni quali l'adrenalina, il testosterone e il cortisolo che diminuiscono il nostro benessere psicofisico immediato. Il costo è tale che ne vale la pena solo in casi eccezionali, proprio quando ce n'è effettivo bisogno. Ad esempio, perché siamo stati offesi o aggrediti: in questo caso questi ormoni ci aiutano a reagire più energicamente. Se,

invece, scontroso e aggressivo sono tratti ricorrenti nel nostro comportamento e del nostro carattere la presenza troppo frequente di tali ormoni può a lungo termine influire negativamente sulla salute.

In conclusione, quali sono gli effetti del nostro comportamento?

La gentilezza suscita nella maggior parte delle altre persone un comportamento analogo, che si traduce in una migliore qualità delle nostre relazioni e in emozioni positive che aumentano il nostro benessere psicofisico immediato e rinforzano a lungo termine il nostro sistema immunitario. Viceversa, comportamenti scontroso o aggressivi stimolano scontroso o aggressività nei nostri interlocutori e, quindi, ci fanno entrare in un circolo vizioso di collera e paura, con effetti ormonali e immunitari di segno negativo. Per concludere, essere gentili con gli altri vuol dire innanzitutto esserlo con se stessi.



GIOVA AL BENESSERE PSICOFISICO EVITARE DI ESSERE AGGRESSIVI



LE TENSIONI SUL LAVORO HANNO UN IMPATTO NEGATIVO SULLA PRODUTTIVITÀ E SULLA QUALITÀ DELLE PERFORMANCE

con il capo incidono così negativamente sul clima che ne risentono anche le performance e la produttività». E per Giovanni Cassataro, 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 dilun-

ga 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».

CORDIALITÀ E CORTESIA: UN NUOVO MONDO È POSSIBILE

La disponibilità come antitesi all'individualismo competitivo e come leva per trasformare la società in modo da esaltarne la dimensione di umanità. Al di là delle differenze organizzative e di metodo, questo è l'obiettivo nel quale si riconoscono le numerose associazioni e i movimenti attivi in tutto il mondo.

- **World Kindness Movement** Fondato nel 1997 a Tokyo, ma presentato ufficialmente a Sidney il 18 novembre 2000 in occasione della terza Wkm Conference, conta oggi su una rete di organizzazioni che lo vede presente in 23 Paesi. Considera la gentilezza come l'arma per cambiare il mondo.
- **Random Acts of Kindness Foundation** Organizzazione non profit esistente dal 1995 e delegata Usa del World Kindness Movement. Promuove la diffusione delle Kindness Ideas, un saluto al vicino, il dolcetto o il caffè pagato o la coperta per il senzatetto. Sua la piattaforma Randomactsofkindness.org che rende disponibili materiali e risorse sul tema a media, comunità, educatori e semplici cittadini.
- **365 Act - Una buona azione al giorno** Questa la mission scelta da Michael Norton per il suo movimento che si ispira al Give It Forward Today. Le cortesie e le gentilezze anonime sono al centro dell'attività di questa organizzazione non profit che è presente con propri chapter in vari Paesi.
- **Free Hugs Campaign** Iniziativa sociale nata a Sidney. Dopo un inizio contrastato, nel 2006 il fondatore Juan Mann fu protagonista di un filmato su YouTube che in un mese ottenne quattro milioni di download dando il via all'internazionalizzazione del movimento degli abbracci gratis.
- **Movimento italiano per la gentilezza** Anche in questo caso l'obiettivo è una più armonica convivenza da perseguire con la diffusione del senso civico e del rispetto delle regole. Nella sua visione l'attenzione al prossimo, intesa anche come capacità di comprensione dei problemi altrui, è fonte di un'intima soddisfazione dell'individuo che la presta. Fa parte del World Kindness Movement.
- **Gentletude** Libri e pubblicazioni di vario tipo, progetti specifici per la scuola, un premio annuale (quest'anno dedicato ai fumettisti) e ricerche: così la onlus svizzera lavora alla costruzione di un mondo quanto più possibile depurato dall'arroganza e dalla scortesia.