

“Be kind!”, il trend HR per il 2020: la riscoperta della gentilezza con valore strategico nelle aziende

di **Redazione**

02 Marzo 2020 - 7:58



Genova. 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?

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 della vita quotidiana come negli ambienti lavorativi “fanno stare bene noi e gli altri”. Dalla gentilezza, infatti, scaturiscono tante sensazioni positive: “Se tu sei gentile con le persone, loro si sentiranno appagate e coinvolte, stimolate per contraccambiare e offrirti il meglio”. Questo discorso si rafforza soprattutto se lo applichiamo ad un team di lavoro, dove dalla collaborazione e fiducia nascono i risultati migliori e più appaganti.

Il World Kindness Movement e la crescente attenzione delle aziende

Cristina Milani è anche la fondatrice della onlus svizzera Gentletude e vicepresidente del 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 Iacci, 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 al primo posto dei suggerimenti espressi da 169 Ceo e Responsabili Risorse Umane di aziende internazionali per favorire 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.