

La PANCHINA VIOLA

*Una nuova declinazione della vita
e della società all'insegna della gentilezza*



a cura di
MARIANNA PANTANO



In principio era il verbo, il logos. L'incipit del vangelo di Giovanni è un luogo obbligato per chiunque intenda riflettere sul potere della parola (Gianrico Carofiglio "La nuova manomissione delle parole").



La parola su cui è opportuno e necessario riflettere in questo momento storico, è la parola gentilezza, sul potere generato dalla riflessione personale e collettiva su questa parola, sulle conseguenze che questa riflessione genera nella vita quotidiana di ognuno.

Questa riflessione collettiva si è evoluta sin dal 1988 fino a portare alla nascita del Movimento mondiale per la gentilezza, WKM (World Kindness Movement) e alle successive derivazioni nazionali, fino a istituire il 13 novembre la Giornata mondiale della gentilezza, sperando che non si trasformi in un altro San Valentino, ma che sia il giorno della consapevolezza del sé, della metacognizione.



In Italia, il movimento ha suscitato la nascita di associazioni e non luoghi, e il coinvolgimento delle istituzioni politiche; in 126 città sono stati istituiti gli assessorati alla gentilezza, che hanno il compito, attraverso quelle che sono state definite buone pratiche di gentilezza, di accrescere la consapevolezza del bene comune e lo spirito di comunità, con il coinvolgimento della popolazione in iniziative di cittadinanza attiva. Suona strano che ci siano gli assessorati per una cosa immateriale, che attiene di fatto al comportamento personale di ogni cittadino; simbolo di questa rivoluzione gentile è la panchina viola, il viola nasce dal mescolamento del blu che indica profondità e del rosso che indica concretezza e identifica il significato della gentilezza come atto profondo e concreto.

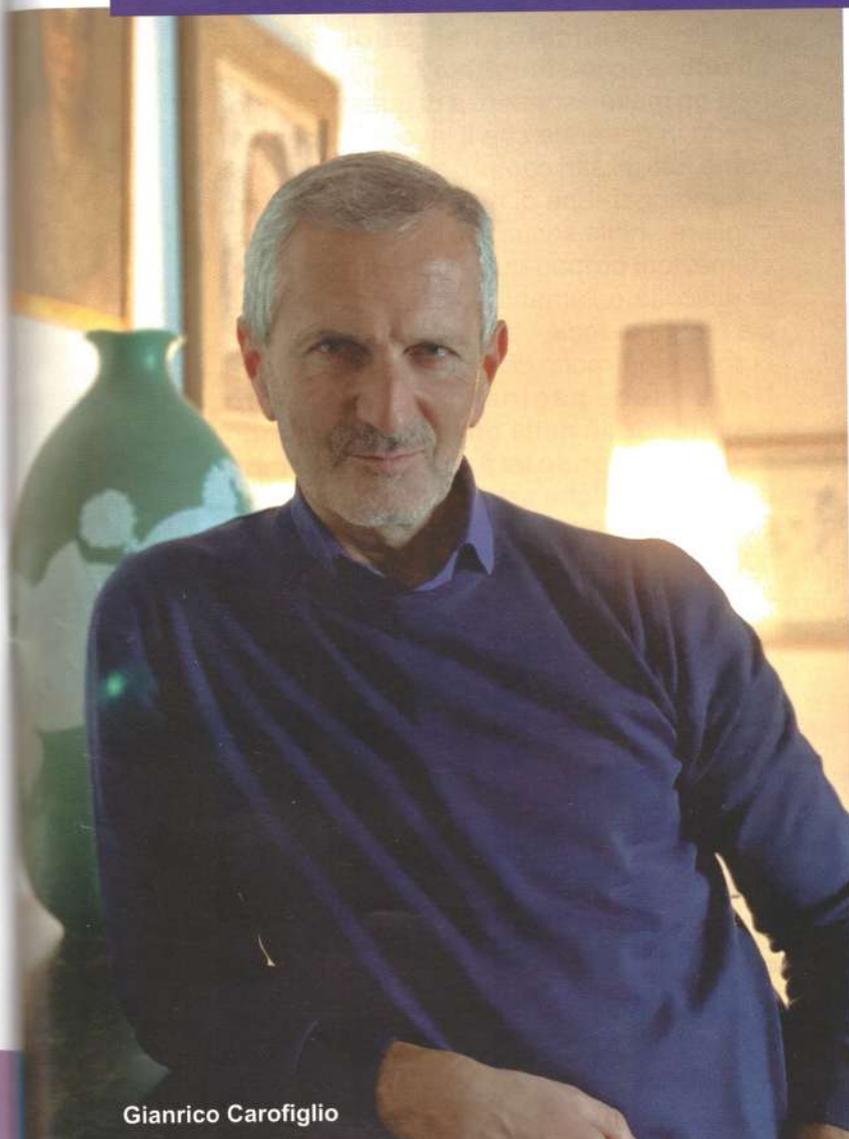
Costruiamo gentilezza

Si tratta di un'associazione di Promozione Sociale Ente del Terzo Settore, nata in Italia nel 2019, con l'obiettivo di coinvolgere sempre più attori del presidio sociale che ha coinvolto in questo progetto oltre alle istituzioni politiche anche una vasta rete di insegnanti, di professionisti e settori dell'imprenditoria. Possono vantarsi dell'appellativo di imprenditori della gentilezza, i protagonisti del mondo economico che nell'esercizio della propria professione e nella gestione della propria azienda, mettano in pratica consapevolmente azioni volte alla crescita personale dei propri collaboratori, puntando sul potenziale delle persone, agendo sul benessere diretto dei propri collaboratori e generando a cascata un impatto sull'intera collettività.

Tra gli impegni a cui si obbliga un imprenditore della gentilezza, vale la pena menzionare la trasformazione dei conflitti sul lavoro in conflitti costruttivi, riconoscere il merito e il talento delle persone come strumento di crescita, considerare di importanza primaria l'equilibrio tra risultati, benessere e motivazione.



Intervista a Gianrico Carofiglio



Nella ricerca di senso attraverso le pagine di uno splendido testo "Della gentilezza e del coraggio" scritto da Gianrico Carofiglio, ex magistrato, ex parlamentare e notevole scrittore, che abbiamo l'onore di intervistare in questa sede, gli si è chiesto di chiarire alcuni dubbi, ed esplicitare il significato intrinseco di questa riflessione collettiva, sebbene già ampiamente trattato nel suo libro e l'effettiva applicabilità nel mondo del lavoro e delle imprese.

Secondo lei perché si avverte la necessità di ragionare sulla gentilezza?

Partendo dall'assunto che dovrebbe essere una modalità comunicativa di utilizzo comune, perché in questo momento storico se ne avverte la mancanza e la necessità di ripristinarne l'uso addirittura nominando gli assessori alla gentilezza?

L'assunto da cui lei parte regge un verbo al condizionale: "dovrebbe essere una modalità comunicativa di utilizzo comune".



Dovrebbe, ma non lo è e non lo è mai stato. In questo momento storico in cui, più di prima, il conflitto indiscriminato (e spesso scomposto) segna tutte le relazioni sociali, abbiamo il dovere di incentivare in tutti i campi - ben vengano quindi anche gli assessori alla gentilezza anche se non enfatizzerei troppo il ruolo e l'utilità - un modo di entrare in rapporto con il prossimo diverso e più rispettoso dell'altro. Per ragioni etiche ma anche, come cerco di spiegare nel libro, di efficacia pratica.

Cos'è secondo lei la gentilezza, nel suo libro "Della gentilezza e del coraggio" ne ha esemplificato molti aspetti, ma cos'è la gentilezza per l'uomo comune, e come può essere applicato nel mercato delle imprese?

Lo strumento più efficace per trasformare in chiave di gentilezza le nostre relazioni con gli altri (in tutti i campi e dunque anche nel mondo dell'impresa), consiste nella capacità di uscire dalla trappola dell'ego, percepire il prossimo e il suo punto di vista per tenerne conto. Questo non significa affatto essere remissivi, indica essere capaci di cogliere il mondo e gli altri nella loro complessità e ricchezza per agire poi secondo i nostri valori.

Ne "La nuova manomissione delle parole", partendo dall'incipit del Vangelo di Giovanni e attraverso Goethe, lei traccia la strada del pensiero formulato attraverso la sovrastruttura linguistica all'azione, assunto che "gentilezza" è una parola che si formula prima attraverso il pensiero e poi si traduce in azione, quale secondo lei dovrebbe essere il comportamento umano in un mondo gentile?

Mi rifaccio a quello che ho detto rispondendo alla precedente domanda. La chiave di tutto è nella percezione, nell'ascolto attivo dell'altro, nel riconoscere davvero l'esistenza. Nell'accettare il principio che le buone ragioni non siano tutte da una sola parte.

L'idea che si siano nominati gli assessori alla gentilezza non le fa pensare in qualche modo ad un universo orwelliano?

Non credo che gli assessori siano la soluzione al problema. Possono essere un modo per attirare l'attenzione sull'importanza della gentilezza come dote civile e politica oltre che etica. Non penso che indichino una direzione orwelliana della politica.

Qual è la sua percezione dell'universo assicurativo, come si può applicare la gentilezza, con il significato semantico da lei esplicito nei suoi scritti, all'universo assicurativo?

Non ho molta esperienza di questo mondo. Credo in generale che il lavoro di impresa, come tutti gli altri campi dell'agire umano, si avvantaggerebbe di modalità più capaci di cogliere - nella sostanza, più che nelle proclamazioni propagandistiche - le esigenze, le difficoltà e l'umanità delle persone. Non c'è niente di male nella ricerca del profitto, ci sono modi molto diversi di perseguirla.

Nelle sue pagine ha strutturato l'applicazione della gentilezza al mondo politico, secondo lei è applicabile al mondo delle politiche aziendali?

Senza alcun dubbio. Per tutte le ragioni che ho detto sopra e per tutte le altre di cui parlo appunto nel libro.





Deborah Fabbri,
agente di assicurazione

Anche l'autorevole quotidiano "La Repubblica" si è interessato al fenomeno sociale, secondo la testata giornalistica la rivincita della gentilezza genera valore anche nelle spinte carrieristiche, il quotidiano cita una ricerca dell'Università della California a Berkeley poi pubblicato su Proceedings of the National Academy of Sciences. La ricerca, durata 14 anni, ha analizzato le posizioni in termini di carriera raggiunte nel corso degli anni da persone con differenti tratti di personalità.

I risultati della ricerca sono sorprendenti, l'idea comunemente diffusa che le persone con tratti di personalità fredda e competitiva raggiungano i vertici apicali dell'azienda, è stata smentita, il vantaggio competitivo delle personalità fredde viene annullato dalla capacità delle personalità empatiche di creare relazioni interpersonali durevoli. Si potrebbe dire la rivincita dei buoni.

Si può parlare quindi della gentilezza come vantaggio competitivo per il business, per tutti i campi, compreso quello assicurativo, facendo un'opportuna ed importante distinzione: la gentilezza NON È la cortesia. Nelle agenzie si è abituati ad essere cortesi con i Clienti, ma siamo gentili tra operatori? I bravi comunicatori insegnano l'ascolto attivo come l'arte di far percepire al nostro interlocutore la nostra attenzione; tuttavia, l'ascolto attivo gentile presuppone anche il non giudizio, il mettere da parte l'Ego, usare la gentilezza è un modo per disinnescare i conflitti e la deriva di autoritarismo.

Cosa significa esattamente utilizzare le buone pratiche della gentilezza in un'agenzia di assicurazioni?

La prima collega a potersi vantare dell'appellativo di imprenditore della gentilezza è agente Groupama e Assimoco a Firenze, si tratta di Deborah Fabbri, la quale afferma che la gentilezza è un approccio alla quotidianità, che si può essere gentili ed empatici anche attraverso l'utilizzo di help desk da remoto, che la gentilezza è un modo di essere. Tuttavia, si può anche imparare e genera altra gentilezza con un effetto domino.

La sua gentilezza quotidiana parte dall'utilizzare parole gentili che suscitino sentimenti gentili sia nell'approccio con il cliente, sia nella gestione della rete e dei collaboratori di agenzia, dando direttive etiche, invitando ad un approccio etico e anche facendo un consumo critico. Anche se non si può calcolare il ROI dell'investimento in gentilezza, le parole della collega fanno riflettere molto: "...La gratificazione a livello umano penso che vada al di là di ogni business. La mia gentilezza – dice la collega - non è finalizzata al guadagno (anche se tutti lavoriamo per un compenso certamente) quanto piuttosto a creare un clima collaborativo e di rispetto in agenzia. Penso che questo arrivi ai clienti, trasmetta loro il vero interesse verso le loro esigenze e necessità assicurative."

Certo per cambiare sé stessi, il proprio approccio al mondo del lavoro in agenzia, il proprio modo di relazionarsi con i subalterni, collaboratori, dipendenti, subagenti e colleghi, anche di altre compagnie, ci vuole tanto coraggio e determinazione e lo si fa se alla fine si vede il disegno di un mondo migliore, a colori, etico o forse semplicemente umano.

A Gianrico Carofiglio nell'esprimere gratitudine e apprezzamento per le sue splendide riflessioni che si traducono in profonde parole e quindi anche in azioni rubo anche la chiusa oltre all'incipit di questa riflessione "... Noi non ci comportiamo con gentilezza e coraggio perché è una cosa carina, ci comportiamo con gentilezza e coraggio perché apparteniamo alla razza umana".