



FORMAZIONE

La rivoluzione in ufficio comincia dalla gentilezza

Benessere Organizzativo/Inclusione Lavorativa/Performance/Personale

Questa rubrica ha la finalità di riepilogare i corsi di aggiornamento/formazione in corso di svolgimento, attivati dalla Scuola di Amministrazione dell'Ente, nonché dare altre notizie in materia di formazione.

Link: <https://scuoladiamministrazione.comune.genova.it>

E-mail: scuoladiamministrazione@comune.genova.it

Il **13 novembre 2025**, in occasione della “*Giornata Mondiale della Gentilezza*”, dalle ore **10³⁰** alle ore **13⁰⁰** presso il Teatro di Strada Nuova, si terrà un evento che potrebbe cambiare radicalmente il modo di vivere l'ufficio o, almeno, renderlo più sopportabile del solito lunedì mattina.



L'iniziativa è organizzata dal **Gruppo Genova Gentile⁵**, una squadra di dipendenti comunali che ha deciso di fare qualcosa di rivoluzionario: essere gentili sul serio, non per finta.

“**Gentilezza al lavoro**” è rivolto ai dipendenti dell'Ente e parte da un presupposto coraggioso: la gentilezza non è debolezza, non è buonismo e, soprattutto, non è una perdita di tempo.

È, al contrario, una strategia organizzativa capace di migliorare il benessere delle persone e, di riflesso, l'efficacia dei servizi offerti ai Cittadini. Questo perché un dipendente sereno lavora meglio. E un Cittadino trattato con cortesia tende a non urlare allo sportello.

La gentilezza sul posto di lavoro non è solo una questione etica o un vizzo da manuali di auto-aiuto scritti da guru californiani. È una necessità concreta, misurabile e, sorprendentemente, economicamente vantaggiosa e può generare un duplice effetto che va dalla riduzione delle assenze in ufficio ad un incremento della produttività.

⁵ Il **Gruppo Genova Gentile**:

- a) nasce presso la Scuola di Amministrazione dell'Ente e riunisce personale proveniente da diverse Direzioni;
- b) fa parte del Movimento Italiano per la Gentilezza e persegue i seguenti obiettivi:
 - ⇒ trasformare l'ambiente lavorativo in uno spazio più sereno e collaborativo, dove “*buongiorno*” non sia solo un automatismo pre-caffè;
 - ⇒ diffondere la cultura della gentilezza attraverso l'allenamento quotidiano, perché la gentilezza, come i muscoli (o la pazienza con il sistema informatico), si allena. E i dipendenti pubblici possono diventare “**esempi allenati**” per l'intera comunità.

Ma cosa significa esattamente “**essere gentili**” in ufficio?

Non si tratta di trasformarsi in personaggi da *sit-com* americana, salutando tutti con sorrisi smaglianti e pacche sulle spalle. La gentilezza professionale è molto più sottile e, paradossalmente, molto più potente.

Consideriamo alcuni scenari tipici dell’ambiente lavorativo. Il collega che arriva al mattino con l’espressione di chi ha appena scoperto che il caffè è finito può essere accolto con un grugnito distratto o con un semplice “*Buongiorno, tutto bene?*”. La differenza sembra minima, ma nell’arco di una giornata lavorativa questi micro-momenti si accumulano, creando un’atmosfera completamente diversa.

Prendiamo il caso delle *e-mail*.⁶

Quante volte si ricevono messaggi che iniziano brutalmente con “*Come da oggetto*” o “*Come già comunicato?*”?

Queste formule, apparentemente neutre, trasmettono in realtà **impazienza**, **fastidio** e una **sottile aggressività passiva**.

Una frase come “*Grazie per l’attenzione*” o “*Si chiede cortesemente*” richiede solo tre secondi in più per essere scritta, ma può evitare ore di tensioni non dette e risposte piccate.

Oppure si pensi alle riunioni, quelle celebri occasioni in cui si concentrano le peggiori dinamiche relazionali dell’ufficio. C’è sempre qualcuno che interrompe sistematicamente, qualcuno che monopolizza la parola e qualcuno che sbuffa rumorosamente ogni volta che un collega prende la parola. Un semplice “*Mi permetto di aggiungere*” invece di “*No, ma scusa ...*” o un “*Interessante, forse si potrebbe anche considerare*” invece di “*Assolutamente no*” possono trasformare una battaglia verbale in un confronto costruttivo.

Uno dei più diffusi equivoci sulla gentilezza riguarda la sua presunta incompatibilità con l’autorevolezza. Si teme che essere cortesi significhi essere cedevoli, che dire “*per favore*” equivalga a supplicare, che ringraziare sia un segno di sottomissione.

La realtà è esattamente opposta.

I *leader* più efficaci sono quelli capaci di mantenere fermezza nelle decisioni unita a rispetto nelle forme. Si può benissimo comunicare un “*no*” in modo gentile: “*Comprendo la tua richiesta, purtroppo in questo momento non è possibile perché ...*”. È infinitamente più efficace di un secco “*Non se ne parla*”.

La gentilezza professionale, inoltre, disinnesci i conflitti prima che degenerino. Un Cittadino che arriva allo sportello già irritato per l’attesa viene facilmente placato da un “*La ringrazio per la pazienza, vediamo subito come posso aiutarla*” piuttosto che da un “*Deve aspettare il suo turno come tutti*”.



⁶ Sulle *e-mail* si rimanda anche all’articolo “*Le e-mail fantasma delle Segreterie*”, all’interno della rubrica “*Curiosità*”, di questa edizione della *Newsletter*.

Uno degli aspetti più affascinanti della gentilezza è il suo carattere contagioso.

Quando un dipendente viene trattato con rispetto, tende spontaneamente a trasferire questo atteggiamento ai Colleghi e ai Cittadini. Si crea così un circolo virtuoso che migliora l'intero clima organizzativo.

Al contrario, la mancanza di rispetto o la scarsa empatia dimostrata nei confronti di problemi familiari o di salute ha lo stesso effetto moltiplicatore, ma in negativo. Un Dirigente o un Collega che tratta con sufficienza un collaboratore genera frustrazione, che viene scaricata sul dipendente della scrivania accanto, che a sua volta risponderà sgarbatamente al telefono, trasferendo l'irritazione al malcapitato Cittadino, che tornerà a casa convinto che *“tutti i pubblici dipendenti sono scortesi”*.

Il *World Café* è una metodologia di dialogo partecipativo che facilita conversazioni costruttive su temi complessi: quindi, niente *Power Point* infiniti, niente relatori che leggono slide, ma solo tavoli di discussione informali, guidati e stimolanti, dove i partecipanti potranno:

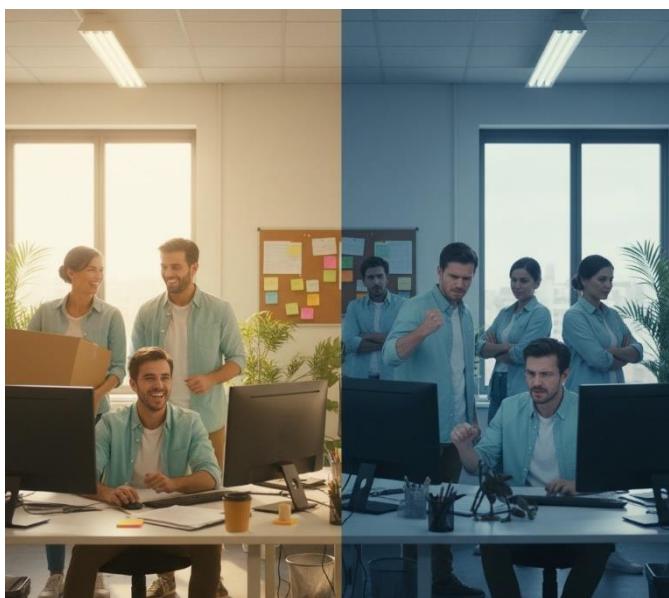
- a) **riflettere** sull'importanza della gentilezza nelle relazioni con Colleghi e Cittadini;
- b) **condividere** esperienze, buone pratiche e qualche aneddoto tragicomico;
- c) **generare** idee innovative per un ambiente di lavoro più positivo e inclusivo;
- d) **creare** un senso di comunità e appartenenza tra i dipendenti.

Questo seminario rappresenta un'opportunità unica per diversi motivi.

Innanzitutto, offre uno spazio protetto dove discutere apertamente delle dinamiche relazionali dell'ufficio, senza timore di giudizi o ripercussioni. Troppo spesso i problemi di clima lavorativo vengono ignorati o affrontati solo quando esplodono in conflitti manifesti.

Il *World Café* permette invece di prevenire, di individuare precocemente le criticità e di trovare soluzioni condivise.

In secondo luogo, la metodologia del *World Café* è inclusiva per natura.



Non ci sono gerarchie durante le discussioni, non ci sono **“esperti”** che impartiscono lezioni dall'alto. Ogni partecipante ha lo stesso valore, la stessa voce, la stessa possibilità di contribuire. Questo è particolarmente importante in un ambiente come quello della Pubblica Amministrazione, dove le rigidità organizzative talvolta ostacolano la comunicazione trasversale tra uffici e livelli.

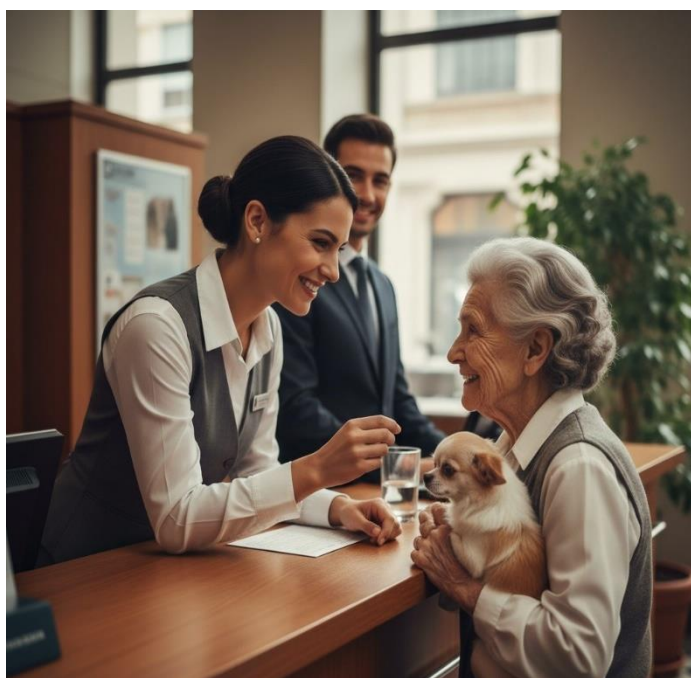
Partecipare al seminario significa anche investire su sé stessi. Le competenze relazionali non sono innate e non sono fisse: si possono allenare, affinare, migliorare. Un dipendente che impara a gestire meglio i rapporti interpersonali non solo lavora meglio, ma vive meglio:

- a) **riduce** lo stress;
- b) **aumenta** la soddisfazione professionale;
- c) **migliora** la propria reputazione tra i Colleghi.

Chi dovesse considerare questo seminario come “l’ennesima perdita di tempo” o “una cosa da buonisti” commetterebbe un errore di valutazione. La gentilezza non è un *optional*, è una competenza professionale fondamentale quanto la conoscenza delle normative o l’abilità nell’uso dei *software* gestionali.

Si pensi al costo organizzativo ed emotivo di un ambiente di lavoro tossico:

- a) **conflitti continui;**
- b) **comunicazioni inefficaci;**
- c) **malintesi che si trasformano in rancori;**
- d) **tensioni che avvelenano l’aria delle stanze.**



Tutto questo ha un prezzo altissimo in termini di benessere, efficienza e, in ultima analisi, di servizio ai Cittadini.

Partecipare al Seminario del **13 novembre 2025** significa prendere posizione, dichiarare che si crede in un modo diverso di lavorare, più umano, più collaborativo, più sostenibile. Significa entrare a far parte di un movimento che sta crescendo, quello di chi rifiuta l’idea che l’ufficio debba essere necessariamente un luogo di sofferenza o di sopravvivenza quotidiana.

E poi, francamente: quasi tre ore investite per migliorare le relazioni professionali sono infinitamente più utili di quattro ore passate a lamentarsi della scarsa collaborazione tra Colleghi o dell’insoddisfazione dei Cittadini.

È indispensabile partecipare perché la gentilezza non costa nulla, ma vale tutto, perché un sorriso disinnesci più conflitti di un regolamento, perché, alla fine, passiamo al lavoro gran parte della nostra vita: tanto vale renderla vivibile.

Il **13 novembre 2025** non è solo una data sul calendario.

È un’occasione per scegliere da che parte stare: dalla parte di chi continua a perpetuare dinamiche negative⁷ o dalla parte di chi ha il coraggio di provare a cambiare. La gentilezza richiede coraggio, perché significa esporsi, abbassare le difese, rischiare di apparire vulnerabili.

Ed è proprio questo coraggio che fa la differenza tra un ufficio che funziona e uno che sopravvive.

~ ~ ~ ~ ~

[***\(Torna al Sommario\)***](#)

⁷ Sull’argomento si rimanda alla rubrica “*Approfondimento*” di questa edizione della *Newsletter*, dove è pubblicato l’articolo “*Detrattore per missione o per passione?*” che fa da apripista ad una serie di articoli tematici.

Gentilezza:
tanto fa e
nulla costa



A 3D rendered yellow smiley face with large black eyes and a wide, curved smile. It is holding a white newspaper with both hands. The newspaper has bold black text on it. The smiley face has a friendly, approachable appearance.

NEWSLETTER

**Redazione
Menini Simonetta
Costa Emanuele
Margutti Roberto**

Scrivici:
newsletter@comune.genova.it