«Vorrei essere gentile!»

Peter Jankovsky, PhD
agoraascona.ch, aprile 2021

(A) Essere gentili – ma perché, in realtà?

È richiesto dal business – e fa bene a me stesso.

agoraascona

Essere gentili .....

.... significa prima: come faccio a vedere il mio lavoro?

Alain de Botton (*1969): Il lavoro nel passato: lavorare per sopravvivere, una fatica atroce.

Foto: hotellerie-gastronomie.ch

Il lavoro di oggigiorno: soddisfacente
→ soprattutto quando aiuto altre persone
(De Botton).

agoraascona

E quando vedo il risultato positivo, sono – appunto - soddisfatto!
L'uomo prova gioia quando può aiutare gli altri (Aristotele)
+ una maggiore autostima.

Foto: fostec.com

agoraascona

Digitalizzazione → Cadono posti di lavoro!

Foto: westend61.de

Non digitalizzabile: consulenza personale e assistenza personale! Quindi un privilegio!

2 Formule del buon lavoro:

Foto: fr.de

(1) Aiutare gli ospiti di persona non può essere digitalizzato e mi fa bene → sicurezza e un motivo per rallegrarsi.

(2) Sento gioia → sono gentile → piacere da parte degli ospiti → piacere da parte mia → soddisfazione/soddisfazione sul lavoro!

Sensato e sano: viviamo più a lungo! (Caritas/psicologia positiva)

(B) Come creare una vera gentilezza?

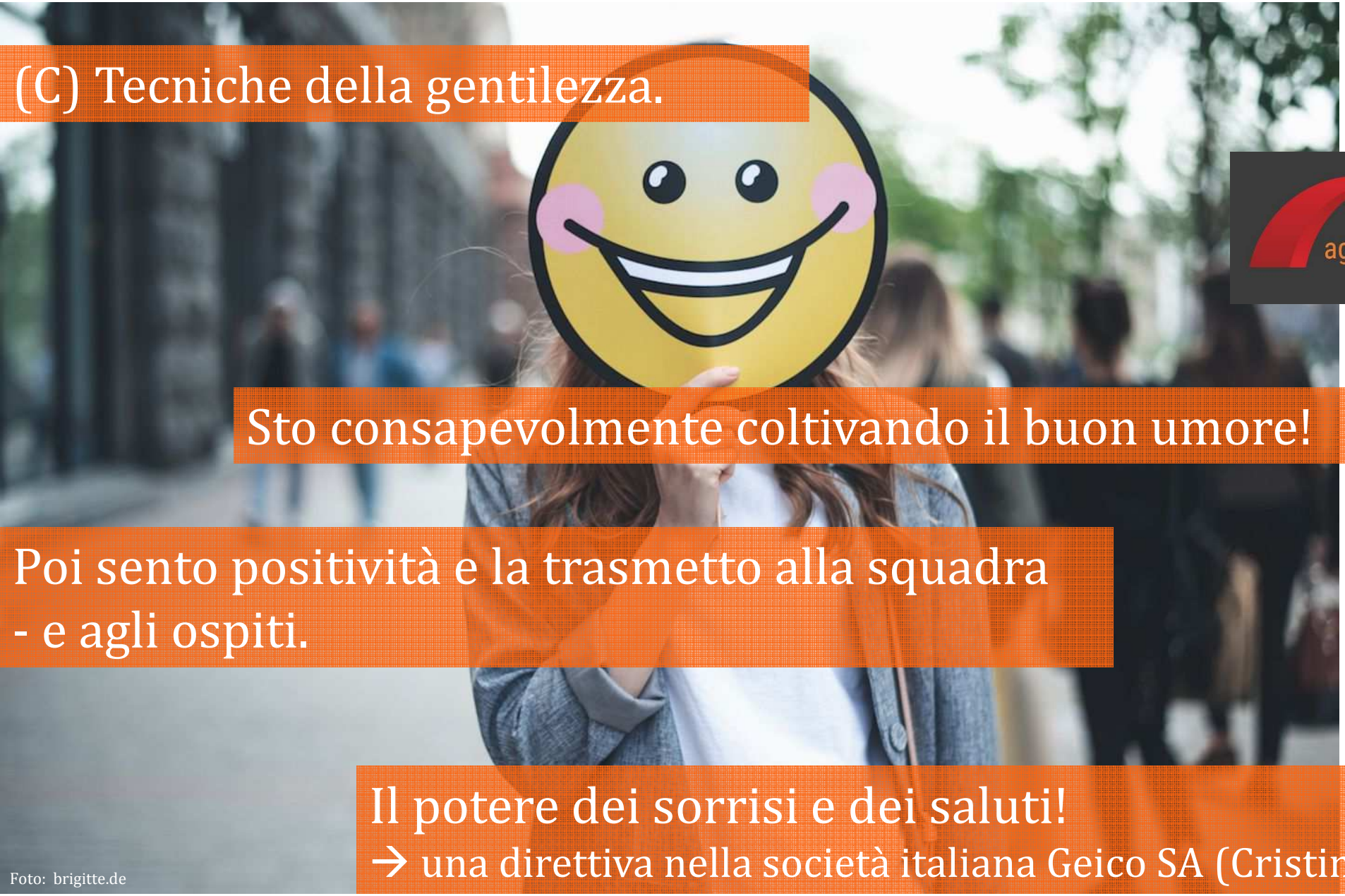
Gentile nei confronti di chi?

dipendenti → ospiti
dipendenti → dipendenti

agoraascona

Fare coaching a se stessi prima di iniziare a lavorare.

La gentilezza va a vantaggio di me stesso!
Il contatto personale è fantastico!
Mi piace il mio lavoro - e il mio stile personale!
→ ispira il team.



(C) Tecniche della gentilezza.

Sto consapevolmente coltivando il buon umore!

Poi sento positività e la trasmetto alla squadra
- e agli ospiti.

Il potere dei sorrisi e dei saluti!
→ una direttiva nella società italiana Geico SA (Cristina Milani).

Foto: brigitte.de

Le emozioni negative/tossiche sono:
paura, rabbia, tristezza, invidia, risentimento.

L'insicurezza promuove sentimenti negativi (Milani)
→ evito o supero l'insicurezza!
→ Come mai? Tramite la gioia di poter lavorare!

Foto: deeprojects.de

Attenzione - ascolto attivo.

Foto: wirtschaftswissen.de

Concentrati sulla persona.
Lascia parlare la persona senza interromperla.
Pensa sempre con la persona.
Presta attenzione alle piccole cose dell'altra persona.

Attenzione – reagire (1).

Foto: bei-training.com

Essere rispettosi e umili.
Se possibile, essere d'accordo con l'affermazione, in tutto o in parte + riprendere direttamente gli argomenti.
Risposte chiare e brevi, sincere e trasparenti.

Attenzione – reagire (2).

Trattare gli ospiti come amici

→ atteggiamento di fare nuovi amici ogni giorno (Cristina Milani, Lugano).

Foto: hotel-delondres.ch

Attenzione - reagire (3).

Foto: bildungswerk-rheinland.de; voon-management.com

Ringraziare per gli input, anche per eventuali critiche
→ nuova prospettiva! Questa aiuta a svilupparsi ulteriormente, insieme all'azienda e per se stessi, anche nel privato!

agoraascona
www.agoraascona.ch/agora-lead