

### **I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Neste I Fórum Internacional: Gentilezas Sem Fronteiras organizado pelo GEPESI e pelo Centro de Estudos e Pesquisas da UNIP - Universidade Paulista apresenta-se um breve relato e a identificação de experiências vivenciadas internacionalmente no mundo dos negócios e universo das gentilezas; como ferramenta gerencial na gestão de negócios, serviços e desenvolvimento de novos projetos.

Nesse sentido, a primeira grande contribuição na elaboração desta abordagem vem por meio da minha formação acadêmica diferenciada em turismo, especializações em hotelaria, administração, tecnologia educacional e o mestrado em administração. Dessa forma, identificou-se os principais aspectos conceituais das gentilezas no mundo dos negócios, suas aplicações na convivência social e empresarial, a inteligência afetiva e a hospitalidade e comunicação corporativas nesse contexto.

Conceitual e contemporaneamente, as gentilezas são um conjunto de ações comportamentais que vão muito além da educação formal, o fenômeno envolve o tratamento com respeito, consideração, empatia, carinho e amor; extrapola totalmente as regras culturais e sociais vigentes, genuinamente é o entendimento extremamente verdadeiro, de que todos merecem um tratamento cortês, respeitoso e amigável. Manifesta-se por meio do conhecimento humano, da aprendizagem social e da vivência prática diária; porém obrigatoriamente provém autenticamente do coração e faz parte clara e integrante da missão de vida de todos nós.

A interpretação de que as outras pessoas fazem parte ativa do nosso aprendizado, principalmente quando não são atenciosos e gentis. Nesse cenário, todos os dias temos uma oportunidade singular de melhoria pessoal e conseqüentemente profissional e empresarial. Gentilezas no mundo dos negócios é um elemento essencial para o aperfeiçoamento contínuo das relações sociais e uma forma inteligente de atualizar produtivamente a convivência com a

sociedade, suas lideranças comunitárias, associativas, profissionais e empresariais. Portanto, vamos aplicar gentilezas sem fronteiras, que fazem a diferença no mundo.

## **II. APLICAÇÕES NA CONVIVÊNCIA SOCIAL**

Gentileza é o traço mais essencial que devemos possuir na convivência diária. A melhor forma de aplicar gentileza é sem dúvida, por meio de uma genuína e habitual atitude altamente positiva com todos os que estamos em contato social no seu dia a dia. A personalidade de cada um de nós nunca é estática; é sempre aperfeiçoada, modificada e enriquecida.

Diante disso, a melhoria da personalidade pessoal com a prática habitual de gentilezas no convívio social é chave e contribuição efetiva para o desenvolvimento pleno de mudanças extremamente positivas para a família, a escola, o trabalho, atividades sociais e recreativas. Defende-se aqui, a abordagem da “gentileza e eu”, onde a autoanálise é o primeiro grande passo na evolução de uma pessoa mais positiva na interação com os outros. Nesse aspecto, gentileza significa amabilidade, consideração e percepção para com os familiares; afabilidade e generosidade para com os mais diversos grupos sociais; disponível para os menos favorecidos; cortês e amável com seus colegas e amigos; boas maneiras, aceitáveis para todos e hábil na satisfação das necessidades dos clientes, colaboradores, superiores e investidores corporativos.

Nesse contexto, o aprender a aceitar críticas positivas sem rancor e o crescer por meio dos próprios erros e da observação de terceiros é qualidade preponderante num mundo sem fronteiras.

## **III. INTELIGÊNCIA AFETIVA**

No universo de estudos e pesquisas das gentilezas é relevante para o mundo corporativo abordar a denominada inteligência afetiva, que é o investimento emocional em comportamentos, atitudes e comunicação centrado na afetividade consciente e descomprometido por todas as pessoas; independentemente de conhecê-las ou não. Sem o mínimo de inteligência afetiva, não existe gentileza. A afetividade é a mola propulsora da reciprocidade, valorização e reconhecimento do outro. É o fator gerador das gentilezas. Nutrir e desenvolver a afetividade é a chave mestra para o crescimento gradual da inteligência emocional-afetiva nas empresas e organizações, gerando-se entre outros, motivação e boa *performance* laboral.

A falta de afeto e gentileza no cotidiano empresarial tem proporcionado ao longo dos anos, improdutividade, estresse nas equipes, vendas baixas, lucratividade pequena, maior quantidade de demissões, afastamentos diversos por conta da saúde, conflitos pessoais, entre outros.

Recomenda-se assim, algumas atitudes diárias simples, porém, extremamente eficientes e eficazes para o melhor desenvolvimento da inteligência afetiva e conseqüentemente da gentileza na convivência.

Entre estas:

- a) Evitar julgamentos precipitados;
- b) Escutar mais e melhor;
- c) Demonstrar interesse pelas pessoas e seus negócios;
- d) Não reagir imediatamente à crítica;
- e) Pedir desculpas no caso de conflitos corporativos e retomar positivamente a comunicação;
- f) Empatia colaborativa.

A inteligência afetiva estimula sensivelmente o exercício da tolerância, a transformação efetiva das crenças limitantes em edificantes e a mudança dos erros em lições vitais e humanísticas.

#### **IV. HOSPITALIDADE E COMUNICAÇÃO CORPORATIVAS**

A gentileza no mundo dos negócios é um verdadeiro ato de hospitalidade comercial de acolher o outro em suas necessidades, desejos e ansiedades empresariais como um anfitrião profissional, presente, sensível e consciente de suas ações e um canal permanente de comunicação afetuosa. A comunicação corporativa deve-se pautar em:

- a) Diálogo - sabendo ouvir;
- b) Tom da Voz e Mensagem - sabendo falar;
- d) Coerência - sabendo falar e fazer.

Dessa maneira, nas corporações cada vez mais complexas, é necessária a adoção mínima das seguintes:

- Demonstrar interesse real pelos clientes interno e externo.

- Saudar em todas as situações possíveis, todos amistosamente.
- Consciência de como o outro o vê.
- Atender com antecipação as necessidades imediatas de terceiros.
- Lembrar permanente os pequenos detalhes extras que agradam.
- Aprender a receber críticas.
- Praticar gentilezas até que se converta em hábito.
- Falar clara e suavemente, escutar cuidadosamente.
- Reconhecer e aceitar a imperfeição dos outros.
- Exercitar empatia.
- Evitar sugestões negativas.
- Nunca se esquecer dos nomes das pessoas e histórico das respectivas empresas.
- Cultivar uma aproximação positiva, tanto por meio de palavras como de maneiras.
- Conduzir os conflitos com tato, objetivando satisfação dos envolvidos.
- Transformar cada um dos relacionamentos como uma experiência agradável.
- Ter em mente, que não significa maior esforço ser agradável do que desagradável.
- Manter conhecimentos atualizados de etiqueta empresarial e marketing pessoal.

A gentileza, no mundo dos negócios, deve obrigatoriamente ser uma das habilidades essenciais dos líderes deste novo mundo.