



Pesquisa IBHE **Gentileza no** **trabalho**

Novembro 2022

Sobre o IBHE – Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial

O IBHE existe desde 2009 e tem como missão, promover a cultura da hospitalidade nas empresas através de transformações nas pessoas, no ambiente, comunicação e nos processos, para vivência de experiências que resultem em relações com mais calor humano e perpetuação dos negócios.

Acreditamos que a Hospitalidade Empresarial é um meio de aproximar pessoas e consolidar relacionamentos na busca de experiências memoráveis e muita prática.

Disseminamos nosso propósito por meio de nossos Eventos, Treinamentos, Grupos de Estudo, Visitas de Destaque, Mini Meetings, Workshops exclusivos com nosso jeito de cuidar e receber.

Beatriz Cullen

Diretora

Novembro, 2022



Sobre a Pesquisa IBHE – Gentileza no Trabalho

✓ Objetivo desta Pesquisa

Avaliar o quanto a gentileza é uma característica praticada e valorizada pelos profissionais e empresas no Brasil.

✓ Total de respondentes

203 profissionais

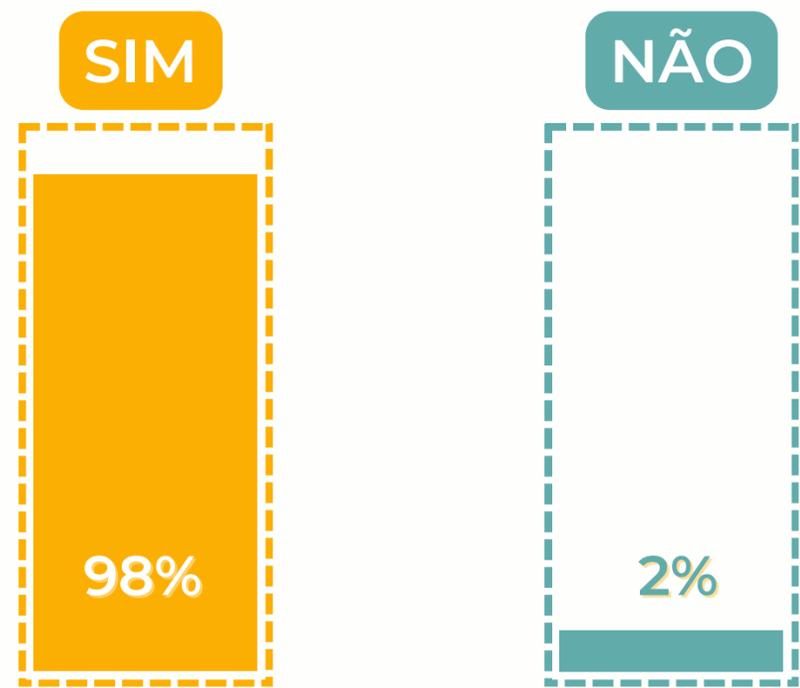
✓ Período

Agosto a Setembro de 2022



Pesquisa IBHE sobre gentileza no trabalho

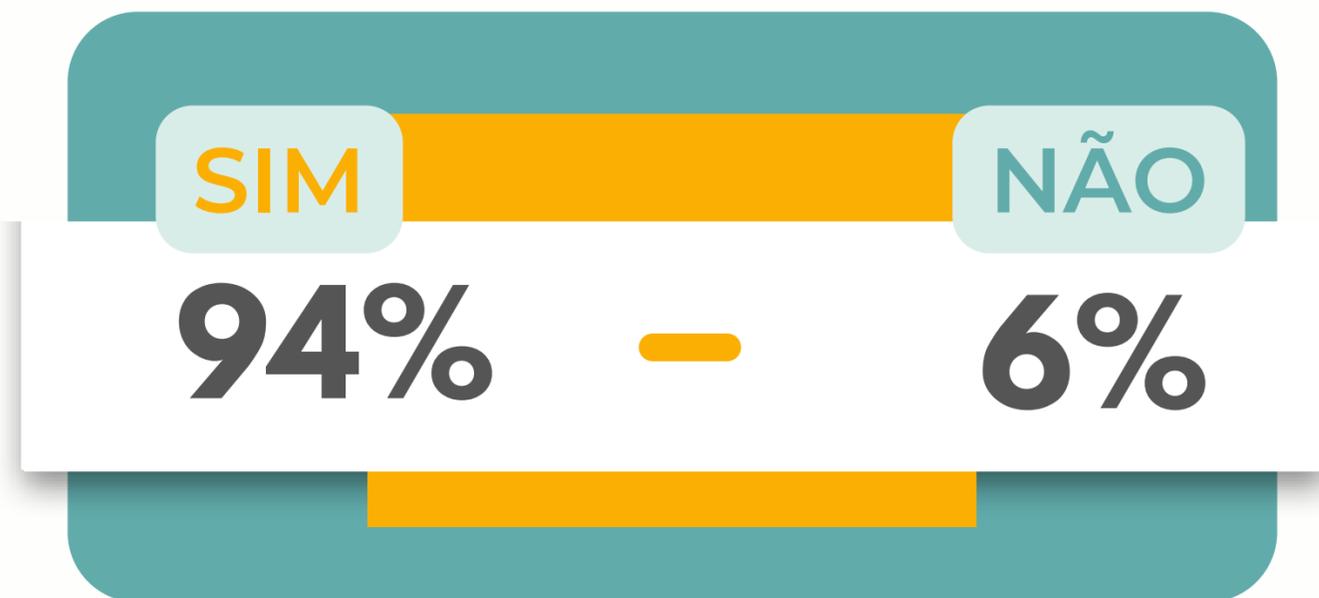
1. Ser gentil é praticar ações ou atitudes que fazem a diferença no dia a dia?



Ser gentil é um dos valores mais nobres que um ser humano pode colocar em prática e perceber como o mundo muda.

Comentário de um respondente: “Ser gentil faz a diferença no dia de alguém, nos faz enxergar que nem tudo dá errado, que nem todo mundo é ruim, traz esperança pra quem recebe e satisfação pra quem dá”.

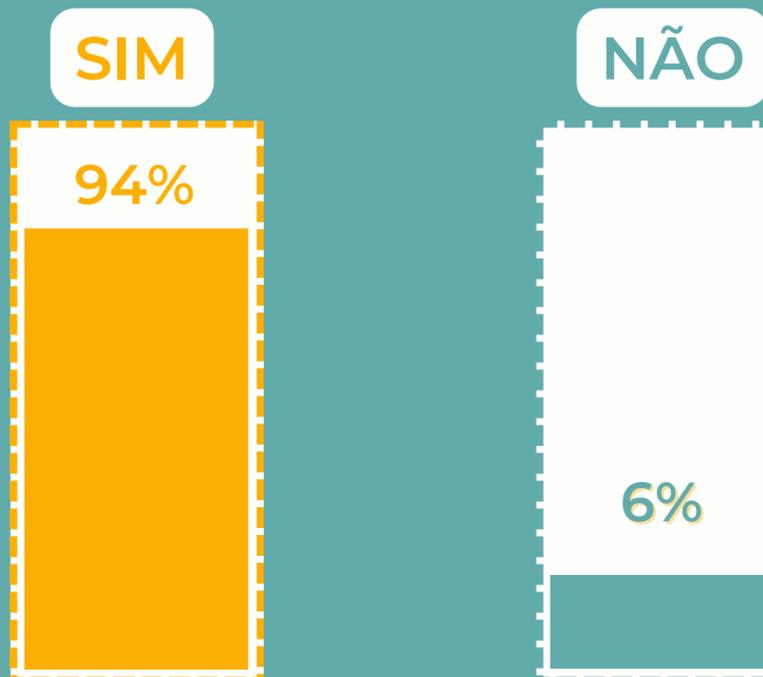
2. Gentileza são pequenos gestos com grande impacto?



Pequenas atitudes que fazemos com gentileza, repercutem de forma positiva e trazem ganhos para os lados de qualquer relação. Já dizia o poeta: - “Gentileza gera gentileza”.

Comentário de respondente: “Atuamos muito forte na linha de cuidados com nossos pacientes e a uns dois meses atrás, recebemos um depoimento de uma paciente que nos comparou a um spa, dada tamanha gentileza e cuidado na condução da sua jornada”.

3. Você acredita que gentileza é algo que pode ser aprendido?



Estudos nos mostram que sim e aprendemos mais rápido quando temos exemplos que nos estimulam a colocá-la em prática.

Comentário de Respondente: “A cada dia precisamos estar atentos ao nosso mundo e as atitudes que empregamos para sua transformação. Entendo que a gentileza precisa ser praticada e ensinada através de exemplos e através da atenção plena, perceber o outro, as necessidades do outro e a nossa, são práticas essenciais que geram pessoas e atitudes gentis”.

4. Você se considera uma pessoa gentil no dia a dia?



Bom saber que todas estas pessoas gentis fazem parte do mundo que queremos melhorar através de simples ações que praticamos nas nossas relações diárias. O mundo se enche de cor.

Comentário de Respondente: *“Lembro-me de certa ocasião em que um visitante chegou bastante alterado (e tinha lá suas razões). Atendi com a gentileza habitual e ao final do atendimento ele até mesmo me abraçou, embora seu problema não tivesse sido resolvido”.*

5. Na empresa onde você trabalha, o tema GENTILEZA faz parte da cultura organizacional?



Quando entramos neste tema no mundo empresarial, percebemos que nem tudo é tão colorido assim, é necessário um trabalho de conscientização e prática para melhorar esta realidade.

Comentário de respondente: “Em minha empresa há uma cultura de respeito, mas percebo que a alta direção enxerga gentileza como falta de foco ou perda de tempo. Eu pratico gentileza em qualquer lugar, dia, horário e isso gera uma satisfação enorme no meu sistema cerebral de recompensa. A minha equipe é gentil.”

6. Seu gestor prega e pratica a cultura de pequenas gentilezas no relacionamento diário?

SIM

78%

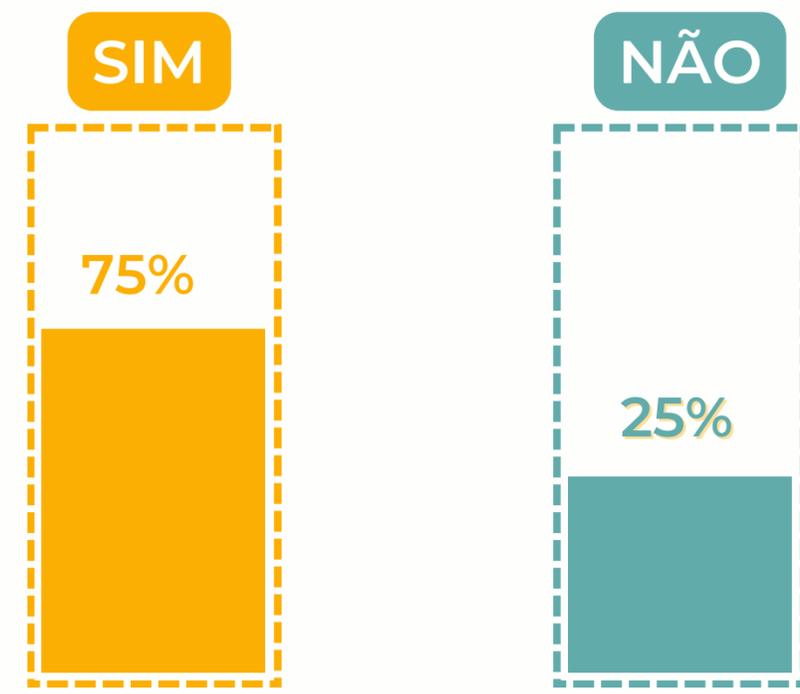
NÃO

22%

A cultura diária da gentileza nas empresas, ainda não é uma prática comum que os gestores realizam, faltam bons exemplos e incentivo de relevância que permeiem as organizações. Vale lembrar que ser um bom gestor inclui ser gentil.

Comentário de respondente: "Trabalho em um pronto socorro, no setor da emergência, é um ambiente onde praticar a gentileza é algo mais que essencial, afinal a maioria das pessoas ali estão em uma condição delicada. Muitas vezes essa é uma prática que não é empregada pelos funcionários, pela falta de incentivo dos gestores."

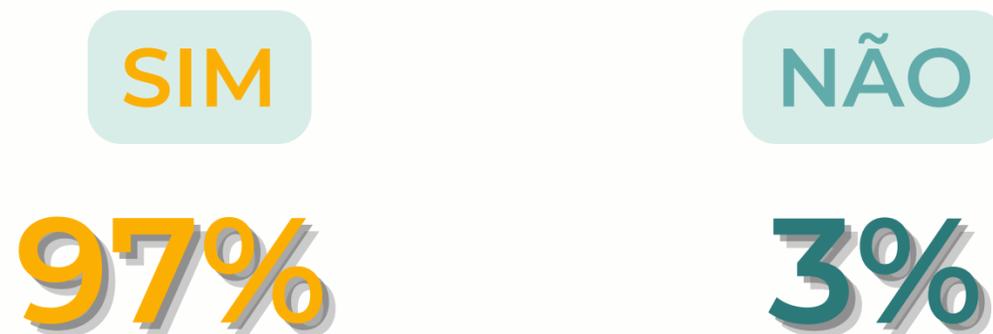
7. No seu dia a dia de trabalho, seja presencial, virtual ou no telefone, percebe que as pessoas são gentis?



Esta pergunta nos mostra que a prática diária, já percebida em perguntas anteriores, ainda precisa ser ampliada e melhorada. Acredito que este sentimento se deve a falta de boas experiências que temos nos atendimentos com as empresas.

Comentário de respondente: “Algo que acontece corriqueiramente na empresa em que trabalho, mas que senti toda diferença quando comecei a trabalhar aqui. Todas as pessoas que passam por você te cumprimentam, dão bom dia/boa tarde. Uma pequena gentileza que me encantou e encanta.”

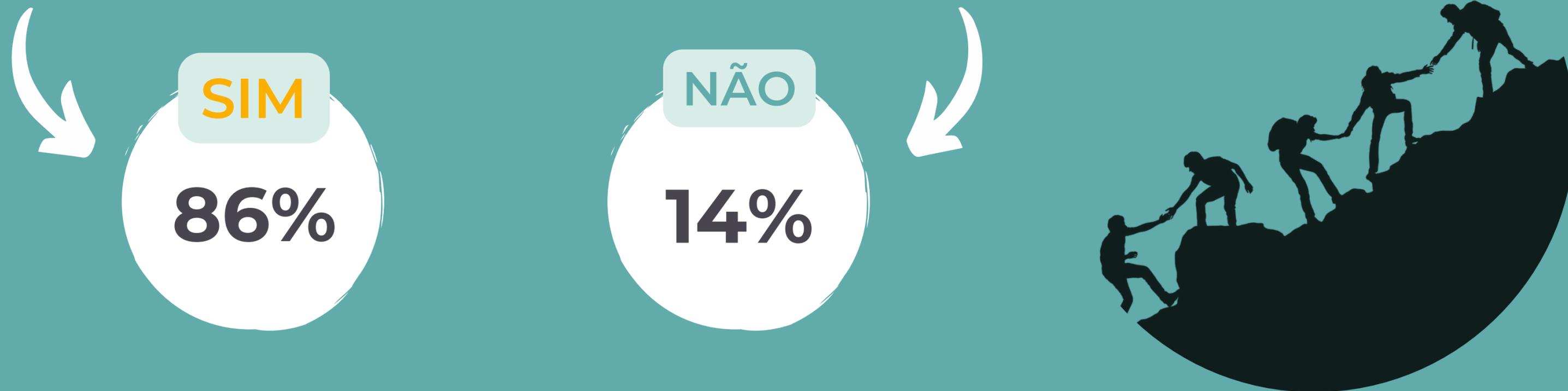
8. Você acha que a gentileza numa empresa ajuda a trazer lucro?



Esta pergunta buscou tangibilizar o impacto da gentileza no ambiente corporativo. Encurtar caminhos, evitar reclamações ou resolvê-las com gentileza, cuidar das pessoas, do ambiente, da comunicação, mapear as jornadas com zelo, na certa o resultado vem.

Comentário de respondente: “A maneira que tratamos e respeitamos o outro no ambiente de trabalho, determina um clima organizacional que favorece a permanência dos colaboradores, impede disputas e confusões, cria unidade entre todos e gera maior produtividade e alegria em trabalhar na empresa. Muitos não têm gentileza dentro da própria casa e o ambiente empresarial pode influenciar o comportamento das pessoas na família, trazendo muito mais que lucro, mas bem-estar social.”

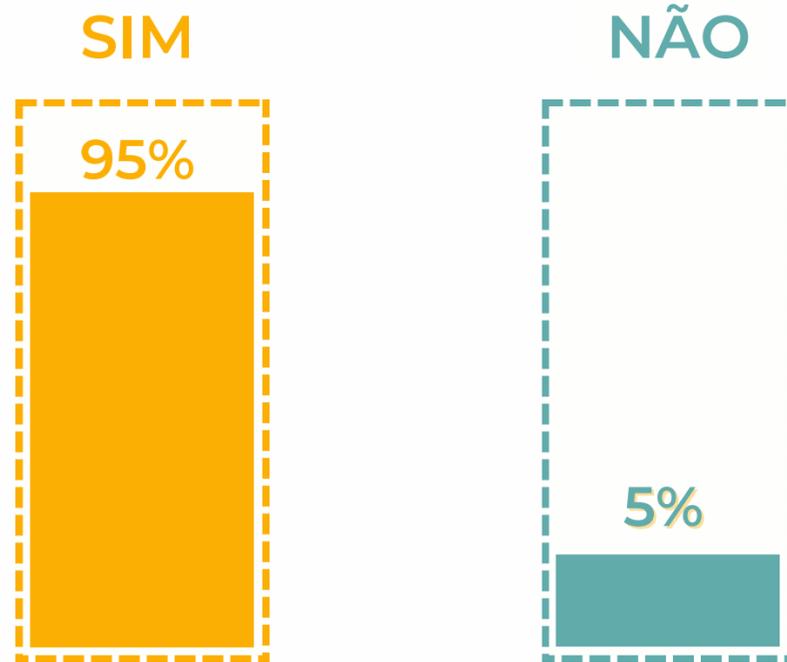
9. Você sente que seus colegas de trabalho valorizam as pequenas gentilezas?



Neste quesito percebemos que este assunto precisa ser mais trabalhado nas organizações, conforme já visto em outras questões. Levar este tema dentro de programas de bem-estar, de reconhecimento, serve de exemplo e estímulo para todos despertarem para sua relevância e prática.

Comentário de respondente: "Todos na empresa tem garrafa de água, comecei a perguntar se as pessoas queriam que eu as enchesse e hoje a maioria faz a mesma coisa. É uma pequena atitude, mas com um grande efeito."

10. Na sua opinião, pessoas mais gentis vivem mais felizes?



Gentilezas são pensamentos e crenças ligadas à ações que beneficiem a outros. Vários estudos que comprovam que o corpo reage a esta atitude e o sentimento de felicidade acontece.

Comentário de respondente: *“Nem sempre é fácil chegar ao trabalho com um sorriso. Mas ao lembrar que o meu sorriso pode ser a primeira 'peça' de um 'efeito-dominó', se espalhar, levar um pouco de carinho e melhorar o dia de outras pessoas...ele simplesmente...flui! Escrevendo este texto, me dei conta da grande estratégia que a gentileza pode ser, na vida, nos negócios, nos relacionamentos.”*



11. Ser gentil é piegas?

SIM

5%

NÃO

95%

Esta pergunta feita pela vontade de saber o quanto a gentileza pode ser percebida hoje como algo que não faz mais sentido. Feliz em ver que ela que não saiu de moda ou envelheceu.

Comentário de respondente: *“Gentileza no trabalho acaba sendo uma tendência natural de ambientes acolhedores e focados em bem-estar do colaborador. A própria dedicação da empresa em criar um processo de acolhimento inicial dos novos colaboradores, compreensivo com as dúvidas e receios iniciais, já dá indícios do seu nível de gentileza no dia a dia.”*

12. Ser gentil é trabalhoso e toma tempo no dia a dia de trabalho?



Neste mundo agitado e com a pressa que vivemos, pensar que temos uma fonte inesgotável e gratuita para a prática da gentileza, pode ajudar a diminuir o stress e servir de antídoto para um dia desgastante e o “trabalho” que dá, seja compensador.

Comentário de respondente: "Devido ao dia a dia conturbado e atarefado, a objetividade e entrega dos resultados se torna a prioridade máxima. Desta forma, gentileza, parceria, carinho e empatia, são deixados de lado. Acredito que todos devem se esforçar para manter um ambiente saudável e cordial, além disso utilizando pequenas práticas, como um feedback, uma ajuda, etc."

13. A troca de gentilezas entre as pessoas ajuda a promover a boa qualidade da saúde mental?



Um estudo recente do Instituto Bedari Kindness da Universidade da Califórnia em Los Angeles, USA, mostra que a prática da gentileza é capaz de prolongar a vida, o que dirá quanto à saúde mental.

Comentário de respondente: *“Ao desejarmos um bom dia, elogiarmos algo, causa satisfação mútua, o dia se torna leve e todos se sentem bem.”*



Alguma conclusões sobre a pesquisa gentileza no trabalho – IBHE 2022

- ✔ A gentileza é uma prática realizada pelos profissionais e faz diferença no seu dia a dia.
- ✔ Ela precisa ser mais difundida e valorizada na cultura das organizações, seus gestores têm um papel importante para promovê-la no relacionamento diário.
- ✔ A gentileza não é considerada piegas, mas para uma minoria, dá trabalho e necessita de tempo para ser aplicada.
- ✔ Para a maioria dos profissionais a gentileza pode ser aprendida e estes pequenos gestos têm grande impacto quando ocorrem.
- ✔ A gentileza traz lucro para as organizações e ajuda na promoção da boa saúde mental.

"Ser um homem forte inclui ser gentil. Não há nada de fraqueza na bondade e na compaixão. Não há nada de fraqueza em cuidar dos outros. Você não é um otário por ter integridade e tratar os outros com respeito."

Barack Obama, 2022