

OS DEZ MANDAMENTOS DAS RELAÇÕES HUMANAS¹

1. FALA com as pessoas. Não há tão agradável e animado quanto uma palavra de saudação, particularmente hoje em dia quando precisamos de mais “sorrisos amáveis”.
2. SORRI para as pessoas. Lembra-te que accionamos 72 músculos para franzir a testa e somente 14 para sorrir.
3. CHAMA as pessoas pelo nome. A música mais suave para muitos ainda é ouvir o seu próprio nome.
4. SÊ amigo e prestativo. Se quiseres ter amigos, sê amigo.
5. SÊ cordial. Fala e age com toda a sinceridade: tudo o que fizeres, fá-lo com todo o prazer.
6. INTERESSA-TE sinceramente pelos outros. Lembra-te que tu sabes o que queres, porem tu não sabes o que os outros querem. Sê sinceramente interessado pelos outros.
7. SÊ generoso em elogiar, cauteloso em criticar. Os líderes elogiam. Sabem encorajar, dar confiança e elevar os outros.
8. SABE considerar os sentimentos dos outros. Existem três lados numa controvérsia: o teu, o do outro, e o lado de quem está certo.
9. PREOCUPA-TE com a opinião dos outros. Três comportamentos de um verdadeiro líder: ouve, aprende e sabe elogiar.
10. PROCURA apresentar um excelente serviço. O que realmente vale na nossa vida é aquilo que fazemos pelos outros.

¹ Fritzen, 1981, p. 13.