

RISPETTO 100

**IL MANUALE PER ESPLORARE
IL RISPETTO E GENERARE
DELLE ESPERIENZE
DI VALORE**



RISPETTO È TRASFORMARE
OGNI INTERAZIONE
IN UN ATTO DI RESPONSABILITÀ
E OGNI DECISIONE
IN UN'OPPORTUNITÀ
PER COSTRUIRE
RELAZIONI DI VALORE E
AMBIENTI DI LAVORO
DOVE POTER ESPRIMERE
IL PROPRIO POTENZIALE.

INDICE

01

La nostra formula:
rispetto 100

02

Rispetto 100:
un impegno condiviso

03

Come esercitare il rispetto 100

04

Glossario

05

Documentazione
a supporto del Rispetto 100

RISPETTO: LA NOSTRA DEFINIZIONE

Per noi di PHD Lifescience, rispetto significa dedicare tempo e attenzione alle persone favorendo un modo corretto di metterle in relazione.

I nostri servizi sono incentrati sul concetto di cura che dobbiamo prima di tutto agire nelle relazioni tra le persone del nostro team.

Rispettando e prendendoci cura delle relazioni possiamo celebrare la diversità e costruire una comunità solida e sicura.

LA NOSTRA FORMULA: RISPETTO 100

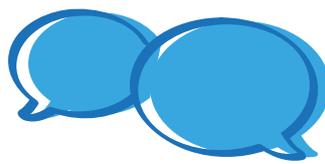
Quando usiamo l'espressione "Rispetto 100" vogliamo parlare del nostro approccio: vogliamo incentivare un atteggiamento positivo e proattivo nella gestione delle relazioni e delle situazioni, per creare un ambiente in cui ogni persona è trattata con dignità e considerazione e le relazioni costruiscono valore.

La nostra cultura aziendale si basa
sulla **PROFESSIONALITÀ**,
sulla **NON-DISCRIMINAZIONE** e
sulle **PARI OPPORTUNITÀ**.

I NOSTRI **3 PILASTRI** DEL RISPETTO 100 SONO:



Ascolto
attivo e autentico



Comunicazione
trasparente e onesta



Impegno
a favorire il benessere
delle persone,
dentro e fuori
l'organizzazione

RISPETTO 100: UN IMPEGNO CONDIVISO

PARTIAMO DA QUELLO CHE CI STA PIÙ A CUORE:

le Persone di PHD Lifescience hanno diritto ad un luogo di lavoro dove sentirsi protette e al sicuro.

Per renderlo tale:

TU, IN PRIMA PERSONA

puoi contribuire a creare una **CULTURA DEL RISPETTO**

- ✓ Riconoscendo bias e stereotipi e ogni forma di non rispetto
- ✓ Agendo in modo proattivo

CIASCUN/A RESPONSABILE

ha il compito di vigilare sul rispetto, di diffondere i principi e di adottare misure per prevenire, identificare e riferire le potenziali violazioni.

PARTIAMO DALLE BASI: UN ELENCO DI COMPORTAMENTI A RISPETTO 0 DA EVITARE

Molto spesso ci capita di mettere in atto o subire atteggiamenti che non manifestano rispetto verso le altre persone. Di seguito troverai una lista dei più comuni, ma ricorda che ogni persona è diversa, imparare a praticare l'empatia può essere un valido alleato per esercitare il rispetto 100.

Abilismo

Micro Aggressioni

Ageismo

Molestie sessuali

Body Shaming

Omotransfobia

Bullismo

Razzismo

Intolleranza religiosa

Sessismo



Non conosci il significato di tutti questi termini?
Trovi le loro spiegazioni sul [glossario](#).

COME ESERCITARE IL RISPETTO 100

Passiamo al lato pratico: in questa sezione analizzeremo insieme le azioni da mettere in campo per esercitare il rispetto 100.

Questa sezione è molto densa, iniziamo con
I TRE PILASTRI del rispetto 100:



CONSAPEVOLEZZA

prima di tutto è necessario che analizzi le tue interazioni quotidiane, riconoscendo l'importanza di un comportamento rispettoso;



ASCOLTO E COMUNICAZIONE

fai in modo che le conversazioni che intrattieni siano aperte e costruttive, attraverso l'ascolto e l'espressione delle tue idee ed opinioni;



EMPATIA

mettiti di impegno e sforzati di capire chi hai di fronte, anche se ti sembra diversissimo/a da te; solo in questa maniera puoi promuovere una comprensione profonda e sincera tra le persone.

La nostra rete è fatta di tante relazioni.

Dobbiamo applicare il rispetto 100:

- ✓ con le **persone** con cui lavoriamo;
- ✓ con **pazienti e figure sanitarie** a cui destiniamo i nostri servizi;
- ✓ con le **aziende** clienti ma anche con quelle che ci forniscono prodotti o servizi.

Nelle prossime pagine vediamo come applicare i 3 pilastri alle relazioni interne al nostro team e all'esterno nei servizi che operiamo come rete.

CONSAPEVOLEZZA

TEAM



INSERIAMO TALENTI

La gestione delle selezioni prevede che People & Organization informi il team delle posizioni aperte, della gestione del personale e dell'iter di selezione. Una comunicazione trasparente ed esaustiva favorisce la partecipazione da parte di tutte le persone.

Per le nuove figure è previsto un inserimento che permetta loro di conoscere nel minor tempo possibile (ma pur sempre adeguato) il loro ruolo e i relativi obiettivi.

MONITORIAMO GLI OBIETTIVI

Organizziamo momenti per verificare lo stato di avanzamento assieme alla figura responsabile dell'area. La raccolta dei feedback avviene sia in maniera formale (survey) che informale, ma sempre condivisa.

MEETING E RIUNIONI

Meeting e riunioni devono essere organizzati includendo tutte le persone coinvolte nelle progettualità o in singoli aspetti legati a queste ultime (ex. fase di design, fase di roll out,...). Le riunioni devono essere organizzate conciliando le esigenze di flessibilità tra vita e lavoro.

AGGIORNAMENTO

La newsletter PHD invece permette un aggiornamento sui servizi in essere, le varie attività e i numeri del personale. L'annual meeting o eventi aziendali permettono di partecipare a un momenti di aggiornamento e confronto sull'azienda.

STANDARD

Se vieni a contatto con una violazione degli standard del nostro lavoro puoi segnalarlo con cortesia a chi lavora con te.

PARTNER ESTERNI E PROVIDER

Applica ed esigi rispetto 100. Vieni a contatto con situazioni critiche? Segnalalo alla tua figura di coordinamento.

RETE



SEGUI I PROTOCOLLI

Se ti chiedono di fare qualcosa fuori protocollo, spiega che non hai l'autorizzazione e quali sono i rischi associati. Ricorda che lavori seguendo rigidi protocolli in accordo con lo /la specialista e la tua direzione medica. Non lasciarti influenzare e mostra sempre preparazione e competenza. Non esprimere giudizi o pareri sanitari al di fuori di quanto previsto dal protocollo. Qualcosa non va? Provi insicurezza? Chiedi supporto al/la tuo/a coordinatore/trice. Indossa abiti ordinati e professionali, evitando accessori che potrebbero interferire con il lavoro.

SEGNALA O EVIDENZA PROBLEMI E CRITICITÀ

Riporta immediatamente al/la coordinatore/trice situazioni anomale, potenzialmente pericolose, abusi e qualsiasi problema che ostacoli il tuo lavoro. Fai parte di una rete e rappresenti una realtà, quindi comunica tempestivamente eventuali impedimenti che possono influire sul rispetto degli impegni.

PARTNER ESTERNI E PROVIDER

Applica ed esigi rispetto 100. Vieni a contatto con situazioni critiche? Segnalalo alla tua figura di coordinamento.

Disponiamo di:

-  un **welcome day** opportunamente spiegato;
-  una **formazione** sul proprio ruolo e l'area di competenza;
-  la definizione di **obiettivi S.M.A.R.T.** (specifici, misurabili, raggiungibili, rilevanti, basati sul tempo) condivisi e in linea con il ruolo e la seniority assieme alla figura responsabile dell'area;
-  una **figura buddy** – ovvero un/a mentor per la fase iniziale.
-  *Questo iter vale per tutti gli inserimenti – anche quelli fuori sede*

ASCOLTO E COMUNICAZIONE

TEAM



Usa un Linguaggio Semplice, in generale adatta il tuo linguaggio alla persona con cui ti interfacci (puoi usare un tono amichevole – purché appropriato – solo se la controparte lo propone o lo accetta).

Evita ogni forma di discriminazione verbale che richiami gli atteggiamenti che abbiamo visto nella sezione iniziale (ageismo, sessismo...) e commenti inappropriati. Se ti vengono rivolti, segnalalo al/la tuo/a Responsabile.

Evita qualsiasi commento o apprezzamento di natura fisica o sessuale, sia diretto che indiretto.

Mantieni un Linguaggio Consono evitando intercalari, regionalismi e volgarità.

Nelle comunicazioni via chat, email e anche verbalmente usa sempre un tono e un linguaggio rispettoso.

RETE



Usa un Linguaggio Semplice, parla in modo chiaro e senza tecnicismi. Evita termini complessi che richiedono preparazione sanitaria quando ti interfacci con il/la paziente, in generale adatta il tuo linguaggio alla persona con cui ti interfacci (puoi usare un tono amichevole – purché appropriato – solo se la controparte lo propone o lo accetta).

Evita ogni forma di discriminazione verbale che richiami gli atteggiamenti che abbiamo visto nella sezione iniziale (ageismo, sessismo...) e commenti inappropriati. Se ti vengono rivolti, segnalalo al/la tuo/a Coordinatore/trice.

Evita qualsiasi commento o apprezzamento di natura fisica o sessuale, sia diretto che indiretto.

Mantieni un Linguaggio Consono evitando intercalari, regionalismi e volgarità.

LINGUAGGIO

PRIVACY

Non fare domande private sulla vita personale, lavorativa, sui gusti o sulla cultura a meno che l'altra parte non avvii il dialogo su questi argomenti e anche tu sia disposto/a a condividere.

Non fare domande private sulla vita personale, lavorativa, sui gusti o sulla cultura a meno che l'altra parte non avvii il dialogo su questi argomenti e anche tu sia disposto/a a condividere. Evita domande sanitarie non previste dal servizio e non condividere informazioni su altri/e pazienti, nemmeno in forma anonima.

FOCUS SULLE ATTIVITÀ

Durante meeting e riunioni, non distrarti con messaggi o telefonate private o lavorative, a meno che non sia un'emergenza.

Durante gli incontri, non distrarti con messaggi o telefonate private o lavorative, a meno che non sia un'emergenza. Fornisci sempre spiegazioni semplici sul piano di cura, i farmaci e i trattamenti previsti. Assicurati che il/la paziente e i familiari abbiano compreso tutto.

PRATICA L'ASCOLTO ATTIVO

E se durante questo ascolto emergono degli aspetti critici confrontati con il/la coordinatore/trice. Restituisci feedback e promuovi sempre il dialogo tra le persone dentro e tra i team. Mettiti in discussione e sottolinea sempre l'importanza del confronto continuo.

Valuta le proposte delle altre persone del team, analizza i pro e i contro e fornisci un riscontro educato.

E se durante questo ascolto emergono degli aspetti critici confrontati con il/la coordinatore/trice.

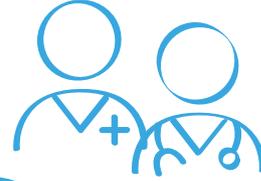
EMPATIA

TEAM



Impara ad essere consapevole che le persone possono essere diverse da te e rispetta queste diversità.

RETE



Impara ad essere consapevole che le persone possono essere diverse da te e rispetta queste diversità.

RISPETTA LE DIFFERENZE

Non fare distinzione, esclusione o preferenze basate su giudizi o classificazioni.

Non fare distinzione, esclusione o preferenze basate su giudizi o classificazioni.

EVITA LA DISCRIMINAZIONE

Puoi avere a che fare con pazienti che afferiscono a culture diverse dalla tua: è importante informarti al meglio e in caso attivare una intermediazione culturale, il/la tuo/a coordinatrice sono a tua disposizione.

Puoi avere a che fare con pazienti che afferiscono a culture diverse dalla tua: è importante informarti al meglio e in caso attivare una intermediazione culturale, il/la tuo/a coordinatrice sono a tua disposizione.

RICONOSCI LE DIVERSE ESIGENZE CULTURALI

NON GIUDICARE LE PERSONE CON CUI TI INTERFACCI

Non stigmatizzarle per uno stile di vita diverso dal tuo o per le proprie scelte.

Non stigmatizzare il/la paziente per uno stile di vita diverso dal tuo, le sue scelte o le sue condizioni mediche.

RISPETTA LE CONVINZIONI ALTRUI

Non imporre le tue convinzioni o i tuoi valori culturali alle altre persone.

Non imporre le tue convinzioni o i tuoi valori culturali alle altre persone.

ATTUA LA COMPrensIONE

Le tue parole, i tuoi movimenti devono esprimere sostegno e comprensione, facendoti sentire in sicurezza.

Le tue parole, i tuoi movimenti devono esprimere sostegno e comprensione, facendoti sentire in sicurezza.

- **People & Organization** si impegna ad evitare bias inconsci nel processo di selezione;
- **i feedback** devono sempre essere forniti dal/la tuo/a responsabile con empatia e rispetto;
- **pranzi, incontri informali, momenti di accoglienza** sono sempre fondamentali per favorire la conoscenza e l'integrazione tra le persone di PHD;
- **mentor e responsabili** hanno il compito di mostrare disponibilità rispetto alle domande che ricevono per favorire la comprensione dei ruoli.

TAKE HOME MESSAGES



Come PHD vogliamo avere un **APPROCCIO POSITIVO** al tema del rispetto, per questo la nostra anima da explorers ci ha fatto coniare l'espressione **Rispetto 100**.



Il rispetto non è innato. Lo dobbiamo **IMPARARE** informandoci e mettendo in atto una serie di comportamenti che ci allenino a praticarlo, tutti i giorni, in tutte le nostre relazioni: in poche parole **experience, experience e ancora experience**.



Orientarsi in un mare di comportamenti non sempre facilmente identificabili è complesso; per aiutarti abbiamo creato questo documento e una serie di materiali a supporto, ma crediamo che l'**ASCOLTO** di te e delle persone che ti circondano siano il migliore vento per navigare e continuare ad esplorare.

ABILISMO

È la discriminazione verso le persone con disabilità, trattandole come inferiori o limitando i loro diritti e opportunità.

In pratica, significa escludere o sminuire qualcuno solo perché ha una disabilità, impedendogli di vivere con gli stessi diritti e libertà altrui.

Esempi di linguaggio abilista da evitare:

Fraasi come "Sei sordo/a?" o "Sembri un handicappato/a" sono offensive e rinforzano l'idea che avere una disabilità sia qualcosa di negativo.

Una forma di abilismo meno riconosciuta?

Si chiama "inspiration porn" ed è quando le persone con disabilità vengono esaltate come "eroi ed eroine" solo per aver superato difficoltà. Fraasi come "Se ce l'ha fatta lui/lei senza gambe, tu che scuse hai?" riducono la loro vita a una lezione per le altre persone, invece di riconoscerle come individui completi.

AGEISMO

L'ageismo è un fenomeno che discrimina e stigmatizza le persone in base alla loro età, spesso colpendo le persone anziane, ma può riguardare anche i/le giovani. Si basa su stereotipi che vedono la vecchiaia come sinonimo di tristezza, isolamento e mancanza di vitalità.

L'ageismo può presentarsi in vari modi:

- Interpersonale: Ignorare le opinioni delle persone anziane, trattarli/e con condiscendenza o paternalismo.
- Auto-ageismo: Quando le persone stesse accettano questi stereotipi e rinunciano a nuove esperienze.

In sintesi, l'ageismo è un pregiudizio che limita le persone, sia a livello sociale che personale.

BODY SHAMING

Il body shaming è quando qualcuno critica o deride il corpo di un'altra persona in modo umiliante. Il termine viene dall'inglese "body" (corpo) e "shaming" (umiliare).

Esempi di body shaming:

"Dovresti andare in palestra, sei troppo grasso/a."

"Ma che capelli hai? Come vai in giro?"

"Sembri uno scherzo della natura."

Anche frasi che sembrano complimenti, come "Ti vedo dimagrito/a" o "Ti trovo bene", possono ferire, suggerendo che dimagrire o apparire diverso sia sempre positivo, o che prima non si stesse bene.

Chiunque può subire body shaming, ma alcune persone sono più a rischio, come chi ha corpi considerati "grassi" (fat shaming), chi ha tatuaggi, smagliature, malattie della pelle, persone transgender o con disabilità.

La prossima volta, pensa prima di fare commenti sul corpo o sull'aspetto di qualcuno. È importante combattere il body shaming e promuovere l'accettazione di tutti i corpi e le differenze individuali. Questo fenomeno può avere gravi conseguenze sulla salute mentale e fisica delle persone.

BULLISMO

Il bullismo sul luogo di lavoro è un comportamento ripetuto e intenzionale che mira a intimidire, umiliare, isolare o minare una persona o un gruppo di persone. Questo tipo di abuso può manifestarsi in molte forme, e ha un impatto significativo sia sulla salute mentale che fisica delle vittime, nonché sulla loro produttività e benessere complessivo.

Il bullismo può manifestarsi attraverso:

- ❶ l'esclusione deliberata della vittima da riunioni, eventi sociali, o persino dalla normale comunicazione tra colleghi. Questo isolamento mina il senso di appartenenza e crea un ambiente ostile.
- ❷ Il caricare la vittima con un numero eccessivo di compiti o, al contrario, escluderla da progetti importanti, lasciandola senza lavoro o con mansioni insignificanti.
- ❸ La creazione o la diffusione di voci false o dannose.

Il bullismo può spesso essere intrecciato con altre forme di discriminazione, come il sessismo, il razzismo o l'abilismo.

INTOLLERANZA RELIGIOSA

L'intolleranza religiosa si manifesta quando una persona o un gruppo di persone non accettano la diversità delle credenze religiose altrui e, in alcuni casi, cercano di imporre la propria visione o limitare l'espressione religiosa altrui.

Spesso si basa su stereotipi negativi, che possono portare alla stigmatizzazione di individui o gruppi religiosi. Questo può tradursi in diffidenza, sospetti ingiustificati o etichettamento di persone come estremiste o pericolose a causa della loro fede.

Come si manifesta l'intolleranza religiosa:

- ❶ Le persone possono essere trattate in modo diverso o ingiusto a causa della loro religione. Questo può includere il rifiuto di assumerle, promuoverle o riconoscerle professionalmente a causa delle loro credenze religiose.
- ❷ L'intolleranza religiosa può manifestarsi attraverso commenti degradanti, insulti o battute offensive sulle credenze, pratiche religiose o simboli sacri di una persona o gruppo.
- ❸ Le persone possono essere isolate o escluse dalle attività sociali o lavorative a causa della loro religione. Questo può verificarsi durante eventi aziendali, riunioni o altre interazioni sociali all'interno del contesto lavorativo.

MICRO AGGRESSIONI

Le microaggressioni sono commenti e comportamenti che, intenzionalmente o no, mandano messaggi negativi e offensivi verso persone di gruppi marginalizzati. Sono piccoli gesti o frasi che spesso passano inosservati ma che, per chi li subisce, possono essere molto dolorosi.

Anche se possono sembrare insignificanti, le microaggressioni possono accumularsi nel tempo, facendo sentire le persone svalutate e umiliate. Questo può portare a gravi effetti psicologici, come depressione e ansia.

Essere consapevoli di queste microaggressioni e cercare di evitarle è fondamentale per creare ambienti rispettosi e inclusivi.

Esempi di microaggressione:

“Parcheggi bene per essere una donna”

“Perché piangi? Non fare la femminuccia!”

“Alla tua età, ero il/la primo/a ad arrivare e l'ultimo/a ad andare via dall'ufficio”

MOLESTIA SESSUALE

La molestia sessuale è una forma di comportamento indesiderato di natura sessuale. Questo tipo di molestie si riferiscono a qualsiasi atto o comportamento a connotazione sessuale che è indesiderato e non richiesto, e che crea un ambiente ostile, intimidatorio, umiliante o offensivo per chi lo subisce.

Può manifestarsi in molteplici forme, tra cui:

- 🔴 battute, commenti o insinuazioni esplicite o implicite sul corpo, l'aspetto o la sessualità di una persona.
- 🔴 Proposte, inviti o approcci di natura sessuale che non sono graditi.
- 🔴 Contatto fisico indesiderato, come abbracci, baci o altri gesti fisici non consensuali.
- 🔴 Esposizione di materiale pornografico, gesti osceni o espressioni facciali inappropriate.
- 🔴 Richieste di favori sessuali: offrire vantaggi o minacciare svantaggi sul lavoro o in altri contesti in cambio di prestazioni sessuali.
- 🔴 Per un approfondimento, fare riferimento al documento interno (Policy pari opportunità e contrasto alla violenza e discriminazioni).

OMOTRANSFOBIA

L'omotransfobia è un atteggiamento di odio, paura o pregiudizio verso le persone LGBTQ+, ovvero lesbiche, gay, bisessuali, transgender e queer. Questi pregiudizi si manifestano attraverso comportamenti discriminatori che colpiscono chiunque non rientri nelle norme di genere o sessualità tradizionali.

Quando si è omotransfobici?

- 🔴 Quando usiamo termini offensivi o si fanno battute sull'orientamento sessuale o sull'identità di genere di una persona.
- 🔴 Quando evitiamo, isoliamo o trattiamo diversamente qualcuno a causa del suo orientamento sessuale o della sua identità di genere.
- 🔴 Quando discriminiamo sul lavoro, negando un'opportunità, una promozione o un trattamento equo a una persona LGBTQ+.
- 🔴 Quando agiamo violenza fisica o verbale: attacchiamo, minacciamo o abusiamo verbalmente qualcuno a causa della sua identità di genere o orientamento sessuale.

L'omotransfobia crea sofferenza e limita la libertà delle persone di essere sé stesse.

RAZZISMO

È un atteggiamento o comportamento che discrimina una persona o un gruppo di persone in base al colore della pelle, all'etnia o alla provenienza.

Si basa sull'idea errata che alcune razze siano superiori ad altre, portando a trattamenti ingiusti e pregiudizi.

Quando sono razzista?

- Quando uso parole offensive o faccio battute basate sull'etnia di una persona, come associare determinati tratti negativi a un'intera comunità.
- Quando evito o isolo una persona perché appartiene a una razza diversa o la tratto diversamente a causa delle sue origini.
- Quando nego un'opportunità o tratto in modo ingiusto una persona solo per il colore della sua pelle o la sua provenienza.
- Quando giudico una persona come sospetta o pericolosa solo a causa del suo aspetto o della sua etnia.

SESSISMO

Il sessismo è un atteggiamento che discrimina le persone in base al loro genere, spesso svantaggiando le donne rispetto agli uomini.

Si basa su stereotipi e idee sbagliate che vedono un genere come superiore o più capace rispetto all'altro.

I comportamenti sessisti possono apparire in molti modi:

- commenti sminuenti: battute o frasi che riducono il valore delle persone solo perché sono donne (o raramente uomini).
- Trattamenti diversi: offrire opportunità, stipendi o rispetto diverso a qualcuno solo a causa del suo genere.
- Stereotipi: pensare che alcune attività o ruoli siano adatti solo a un genere, come dire che *"le donne sono meno brave nella tecnologia"* o che *"gli uomini non possono essere sensibili"*.

Il sessismo non solo limita le persone, ma crea anche un ambiente di disuguaglianza e ingiustizia.

LA DOCUMENTAZIONE A SUPPORTO DEL RISPETTO 100

Ecco l'elenco dei documenti bussola per esplorare e imparare a mettere in pratica il rispetto in PHD:

- 📄 codice etico PHD Lifescience
- 📄 galateo della comunicazione
- 📄 gestione delle segnalazioni_Whistleblowing
- 📄 linee Guida Linguaggio inclusivo
- 📄 netiquette
- 📄 policy gestione del tempo
- 📄 policy Pari Opportunità e contrasto alla violenza e discriminazioni
- 📄 politica Qualità, Sicurezza e Parità di genere

li puoi trovare in una pagina visibile solo alle persone interne nel nostro sito web.



<https://phdlifescience.eu/rispetto-100/>



Se hai un account e-mail phdlifescience.eu la documentazione è anche disponibile sulle cartelle drive che ti ha indicato Quality, Communication e People & Organization.

Hai bisogno di noi?

Scrivici a:



comitatodei@phdlifescience.eu

RISPETTO 100



**Questo manuale è stato redatto
dal Comitato DE&I di PHD
con il contributo di Parole OStili**

