

Brescia, 12/12/2025

Standard Umano-Contemporaneo di Gentilezza e Rispetto

La Società si propone di instaurare e consolidare rapporti (sia tra i collaboratori interni che con i clienti e i fornitori) basati su cortesia, attenzione, correttezza e chiarezza di comunicazione secondo lo **Standard Umano-Contemporaneo di Gentilezza e Rispetto**. È uno standard di comportamento condiviso bilaterale. Serve a costruire la cultura relazionale e dare uno standard pratico su come ci si parla, come si gestiscono le emozioni, come si affrontano divergenze e tensioni.

1. Perché questo standard esiste

La qualità del nostro lavoro non dipende solo da competenze tecniche o creatività, si nutre dal modo in cui ci relazioniamo.

Per questo ASB\COMUNICAZIONE adotta uno standard di Gentilezza e del Rispetto come **cornice di comportamento** che orienta team interni, clienti, partner e fornitori.

Non è un documento “morbido”: è uno standard operativo.

2. La nostra idea di gentilezza: semplice, concreta, professionale

Nella nostra cultura aziendale, gentilezza significa:

- parlare con chiarezza, senza aggressività;
- riconoscere il punto di vista dell'altro prima di difendere il proprio;
- scegliere toni che facilitino la collaborazione, non la tensione;
- prendersi cura della relazione professionale, non solo del task.

La gentilezza non è “essere sempre d'accordo”: è moderare il modo, anche quando il contenuto è difficile o urgente.

3. Il rispetto come base della sicurezza professionale

Per ASB\, il rispetto è la condizione minima affinché il lavoro possa accadere.

Si esprime in comportamenti come:

- ascoltare senza interrompere;
- lasciare spazio ai ruoli e alle competenze;
- evitare sarcasmo, svalutazioni o manipolazioni;
- non utilizzare pressione emotiva per ottenere risultati.

Il rispetto è una forma di sicurezza: permette a tutti di lavorare senza paura di essere attaccati o denigrati.

4. Le emozioni fanno parte del lavoro, ma vanno gestite

Nei progetti può emergere tensione. È normale. Ciò che non è accettabile è che:

- la frustrazione diventi aggressione;
- il nervosismo diventi attacco personale;
- l'urgenza diventi prevaricazione.

A tutti chiediamo una cosa semplice: quando la pressione cresce, non deve crescere l'ostilità.

5. Comportamenti attesi da tutte le persone ASB

- Comunicazione professionale, anche sotto scadenza.
- Disponibilità a chiarire, spiegare, ascoltare.
- Assunzione di responsabilità in caso di errore.
- Capacità di fare domande senza temere giudizio.
- Nessuna forma di aggressività, aperta o velata.

I valori si vedono nei momenti difficili, non in quelli facili.

6. Comportamenti attesi da clienti, partner e fornitori

La relazione con ASB\ si fonda sugli stessi principi richiesti al nostro team. Ci aspettiamo:

- toni rispettosi in ogni comunicazione;
- critiche espresse in modo professionale;
- zero linguaggi offensivi o discriminatori;
- collaborazione nei tempi utili allo svolgimento del lavoro;
- disponibilità a risolvere i problemi insieme.

La qualità di un progetto dipende dalla qualità del rapporto.

7. Comportamenti non compatibili con ASB\ (da chiunque provengano)

- aggressione verbale, urla o toni intimidatori;
- maleducazione intenzionale, sarcasmo svalutante;
- richieste fuori dai limiti del rispetto professionale;
- pressioni manipolative (“se non fai questo... allora...”);
- discriminazioni di genere, età, cultura, competenze;
- tentativi di screditare pubblicamente persone o ruoli.

Questi comportamenti attivano automaticamente il Protocollo di Escalazione.

8. La gentilezza come strumento di efficienza

La gentilezza:

- riduce errori,
- accelera la comprensione,
- facilita decisioni,
- evita sprechi di energia emotiva,

- migliora il clima interno ed esterno.

Non è buonismo: è una **competenza operativa che incide su tempi, qualità e risultati**.

9. Quando qualcosa non va

Chiunque – interno o cliente – può segnalare difficoltà o comunicazioni non adeguate. La segnalazione non è una colpa: è un atto di responsabilità verso il lavoro.

ASB\ garantisce che ogni segnalazione verrà gestita con riservatezza, professionalità e senza conseguenze punitive verso chi la effettua.

10. La nostra ambizione culturale

Vogliamo creare contesti in cui:

- si discute senza ferirsi,
- si dissente senza distruggere,
- si collabora senza consumarsi,
- si lavora con qualità senza sacrificare il benessere.

Una cultura della gentilezza e del rispetto non nasce da un documento, nasce da ciò che facciamo tutti i giorni quando nessuno ci guarda.

Questo standard è il nostro impegno a praticarlo.