

**CODICE DEI  
COMPORAMENTI ETICI  
IN SERVIZIO**

---

**2021**



*L'arte del prendersi cura*

## Indice

PREMESSA.....	3
IN SINTESI.....	4
1. RESPONSABILITA' .....	5
2. RISPETTO.....	7
3. PROFESSIONALITA.....	9
4. LEGALITA' .....	11
5. EQUITA'.....	12
6. TRASPARENZA.....	13

## PREMESSA

I valori che troverete approfonditi, descritti e tradotti in comportamenti da tenere e comportamenti da non tenere (To Do / Not To Do) sono trasversali e ritenuti all'unanimità importanti e centrali nella pratica quotidiana dei lavoratori Gulliver.

E' importante che la fitta rete di relazioni, che ogni giorno vive e nutre la proposta Progettuale di Gulliver, parli il Linguaggio dei Comportamenti in Servizio e dei Valori in esso rappresentati, perciò abbiamo scelto di delineare questi contenuti in un documento di sintesi, concreto, pratico e immediato, che permetta a tutti di leggersi e riconoscersi; infatti, in esso è possibile rintracciare quanto ogni giorno si realizza di virtuoso nei servizi, così come è possibile individuare subito e nell'immediato cosa non vogliamo accada, cosa denunciare come comportamento distorto e da non realizzare.

Il documento quindi ha la finalità principale di orientare i lavoratori e di sollecitare il confronto continuo affinché gli obiettivi professionali e valoriali siano condivisi e periodicamente riconfermati.

Tale dialettica deve avvenire all'interno dei gruppi di lavoro, nelle equipe, nelle supervisioni, nel dialogo con i familiari dei nostri ospiti /utenti, tra la sede tecnico amministrativa e i servizi, con i committenti e le varie agenzie del territorio con cui collaboriamo e progettiamo servizi alla persona, in tutto il suo ciclo di vita, e con i quali intendiamo condividere anche questo testo.

Realizzare al meglio la nostra attività significa quindi garantire i diritti dell'individuo e della comunità in cui viviamo ed operiamo ogni giorno, realizzando ogni azione educativa e assistenziale, con la consapevolezza che il gesto di ogni singolo operatore rappresenta, e quindi parla, a nome dell'intera Cooperativa Gulliver.

M. Alessandra Montorsi  
Responsabile Risorse Umane e Organizzazione

## IN SINTESI

- 1) **Responsabilità e correttezza:** mantenere uno sguardo vigile e una visione d'insieme, svolgendo i propri compiti con coscienza e consapevolezza, salvaguardando l'integrità e il benessere psicofisico degli utenti, dei colleghi e della struttura, rispettando *mission* e gli obiettivi del servizio;
- 2) **Rispetto e ascolto:** accogliere e comprendere le diversità dell'altro, sospendendo il giudizio attraverso il decentramento e creando rapporti di empatia e fiducia;
- 3) **Professionalità e collaborazione:** agire in modo intenzionale e congruo alla propria funzione, in collaborazione coi colleghi e la rete di riferimento;
- 4) **Legalità:** conoscere e agire nel rispetto delle normative inerenti il proprio lavoro;
- 5) **Equità:** valorizzare risorse e talenti, offrendo possibilità di espressione e impiego correlate alle competenze specifiche di ciascuno;
- 6) **Trasparenza e qualità del servizio:** chiarire i processi decisionali e i criteri di scelta attraverso strumenti che rendano le comunicazioni comprensibili e accessibili agli interlocutori.

I valori e i comportamenti etici di seguito descritti sono accompagnati da alcuni esempi pratici, estratti dal lavoro svolto dal gruppo Coordinatori nel 2015.

## 1. RESPONSABILITA'



### I comportamenti responsabili:

#### TUTELA

- ❖ Mantenere uno sguardo vigile e una visione di insieme, svolgere i propri compiti e le attività con coscienza, consapevolezza e salvaguardando l'integrità e il benessere psicofisico degli utenti, dei colleghi e della struttura.
- ❖ Essere in grado di attivarsi, condividendo le informazioni (con il coordinatore, con l'equipe), a fronte di situazioni critiche che, anche se non riferibili direttamente a sé, per ruolo, incarichi affidati, coinvolgono il benessere dell'utente, dei colleghi, l'immagine e la reputazione della cooperativa.
- ❖ Verificare con continuità se le azioni di fronteggiamento attuate sono coerenti al mandato del servizio, al ruolo agito e aderiscono all'obiettivo perseguito.
- ❖ Laddove ci si renda conto che uno o più colleghi o l'intera equipe agiscono comportamenti inadeguati rispetto alla *mission* e agli obiettivi del servizio attivarsi e assumersi l'onere di sensibilizzare, mettere in discussione l'operato dell'equipe e, laddove ciò non interrompa le azioni disfunzionali, chiedere aiuto e coinvolgere le figure di riferimento competenti.
- ❖

## REGOLE E PROCEDURE

- ❖ Essere in grado di rispettare le procedure e di aderire ai regolamenti anche segnalando proattivamente eventuali mancanze (più o meno intenzionali) e le annesse motivazioni.

## PARTECIPAZIONE

- ❖ Avere un pensiero previsionale immaginandosi le conseguenze delle proprie azioni e non agire solo nel qui ed ora.
- ❖ Tenere conto che il proprio comportamento si colloca in un contesto organizzato e che tutto ciò che faccio o non faccio ricade sui colleghi, sul servizio e sull'utenza (Riconoscere che il proprio lavoro non è a sé stante ma collegato ad altre professionalità).
- ❖ Essere capaci di farsi carico delle situazioni professionali esprimendo con franchezza opinioni ed idee all'interno del gruppo di lavoro.

## IMPEGNO VERSO L'ORGANIZZAZIONE

- ❖ Integrare e conciliare obiettivi e priorità personali con le necessità del servizio e/o in presenza di situazioni emergenziali che possono compromettere i risultati del servizio.

### Alcuni esempi:

DA FARE / TO DO	DA NON FARE / NOT TO DO
<i>Quando si agisce, valutare se ciò che si fa può compromettere la reputazione del gruppo di lavoro e/o dell'organizzazione</i>	<i>Assumere atteggiamenti individualistici</i>
<i>Partecipare attivamente alle equipe</i>	<i>Non prendere posizione e non esporsi lasciando le decisioni agli altri</i>
<i>Rispetto degli orari di lavoro. Essere puntuali</i>	<i>Arrivare in ritardo</i>

## 2. RISPETTO



### **I comportamenti rispettosi:**

#### **INCLUSIONE DELLE DIVERSITA'**

- ❖ Accogliere e comprendere la diversità dell'altro, sospendendo giudizi e cercando spazi di mediazione tra la propria visione/posizione e la visione/posizione dell'altro
- ❖ Comprendere la posizione dell'altro (il pensare e il sentire dell'altro) e tenerne conto nell'azione professionale nel rispetto del mandato e degli obiettivi del servizio
- ❖ Avere una capacità di decentramento da sé, per cogliere l'altro, coniugata alla capacità di perseguire gli obiettivi della cooperativa, del servizio, del progetto di equipe.
- ❖ Agire nella consapevolezza che ciascuno, in quanto persona, possiede una propria dignità che deve sempre essere valorizzata.
- ❖ Agire sempre nel convincimento e nella consapevolezza che l'altro, al di là delle risorse e dei limiti posseduti, ha una facoltà di espressione, comprensione e una sensibilità che gli permette di evincere significati, anche se in modo non convenzionale, in quanto essere umano.
- ❖ Essere capaci di osservare, comprendere, accettare e accogliere l'utente nelle sue caratteristiche e necessità e di cogliere i suoi cambiamenti.

## AUTODETERMINAZIONE

- ❖ Ricercare la cosiddetta adesione al progetto, salvaguardare l'autodeterminazione dell'utente fin quando questa non compromette la salute e l'integrità psico-fisica dello stesso e degli altri utenti.
- ❖ Gestire il ruolo guida senza prevaricare ovvero attuare un esercizio responsabile del potere conferito dal ruolo.

## ASCOLTO

- ❖ Capacità di accogliere la persona nella sua completezza rispettandone gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali e tenendo conto dei suoi tempi
- ❖ Valorizzare tutti i segnali che intercorrono in un contesto relazionale: cogliere i segnali deboli verbali, non verbali e attribuire agli stessi un valore tenendo conto della storia dell'altro e del contesto
- ❖ Assumere un atteggiamento accogliente che permetta di creare un rapporto di empatia e fiducia, sospendendo il pregiudizio sull'altro

### Alcuni esempi:

DA FARE / TO DO	DA NON FARE / NOT TO DO
<i>Spiegare all'utente quello che si sta per fare utilizzando una modalità di comunicazione chiara e articolata. Motivare le azioni che si decide di mettere in campo</i>	<i>Parlare davanti agli utenti pensando che non capiscano</i>
<i>Gestire in modo adeguato, mantenendo la calma, eventuali attacchi o provocazioni.</i>	<i>Reagire con aggressività ad attacchi o a comunicazioni squalificanti nelle parole e nei modi</i>
<i>Favorire nell'altro (utente e/ o collega) l'espressione del suo punto di vista, parere, visione, percezione senza che lo stesso si senta giudicato</i>	<i>Avere pregiudizi</i>



### 3. PROFESSIONALITÀ



#### **I comportamenti professionali:**

##### **COMPETENZA**

- ❖ Agire in modo intenzionale, competente e nella consapevolezza che si è parte e si rappresenta la Cooperativa Gulliver.
- ❖ Avere chiarezza circa i compiti e le attività del proprio ruolo.
- ❖ Essere consapevoli e agire le proprie competenze, svilupparle e mantenerle in linea a quelle che sono le sollecitazioni del contesto.
- ❖ Tendere all'evoluzione e al miglioramento del servizio in tutte le sue parti.
- ❖ Essere propensi al cambiamento.
- ❖ Essere in grado di mantenere un allineamento tra il piano delle dichiarazioni e il piano degli agiti.

##### **CONSAPEVOLEZZA**

- ❖ Mantenere la sana distanza emotiva e psicologica.
- ❖ Entrare in contatto e riconoscere i propri bisogni affinché gli stessi non condizionino la relazione con l'altro.
- ❖ Riconoscere le specificità e i confini del proprio e altrui ruolo organizzativo mantenendo il rispetto della linea gerarchica.

- ❖ Azione congiunta e complementare degli attori coinvolti intrecciando competenze e punti di vista per raggiungere un obiettivo comune e condiviso.
- ❖ Conoscere e tenere in considerazione la propria rete di riferimento.

### **SOLIDARIETA'**

- ❖ Essere in grado di supportare i colleghi laddove gli stessi vivano un momento di difficoltà
- ❖ Agire comportamenti di sostegno e supporto in caso di errori commessi dal singolo o da un gruppo, focalizzando l'attenzione su come superare la situazione critica
- ❖ Essere in grado di rinunciare a vantaggi e comfort al fine di salvaguardare un risultato più ampio e/o con un maggiore impatto organizzativo
- ❖ Mettere un collega nelle migliori condizioni operative per poter conseguire gli obiettivi che gli sono affidati

### **EFFICIENZA**

- ❖ Aver cura della propria immagine e dell'immagine dell'organizzazione (ambienti e attrezzature).
- ❖ Essere in grado di agire impegnandosi al fine di utilizzare al meglio le risorse organizzative (tempi, beni e attrezzature)

### **Alcuni esempi:**

DA FARE / TO DO	DA NON FARE / NOT TO DO
<i>Riconoscere una difficoltà emotiva che può interferire nella relazione di cura</i>	<i>Isolarsi e risolvere i problemi da solo</i>
<i>Creare sinergie con altri ruoli in modo collaborativo</i>	<i>Pensare solo agli obiettivi del proprio ruolo organizzativo</i>
<i>Coerenza verso i valori aziendali</i>	<i>Non aderire alla mission aziendale</i>

## 4. LEGALITA'



### I comportamenti legali:

Conoscere e agire nel rispetto delle normative inerenti la propria professione, assicurare e promuovere al proprio interno l'osservanza di tutte le normative e regole organizzative del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo elaborato ai fini della prevenzione della commissione di reati ex D. Lgs. 231/01.

### Alcuni esempi:

DA FARE / TO DO	DA NON FARE / NOT TO DO
<i>Agire nel rispetto delle norme</i>	<i>Rubare, utilizzare impropriamente i beni comuni e attrezzature, maltrattare, uso improprio del tempo lavorativo, ecc.</i>
<i>Redigere e conservare adeguatamente la documentazione che contiene dati sensibili e personali</i>	<i>Divulgare/non conservare in modo adeguato dati sensibili e personali, come foto, video e dati</i>
<i>Tutelare la privacy di utenti, famigliari e colleghi anche quando si parla del proprio lavoro fuori dall'orario di lavoro</i>	<i>Divulgare informazioni aziendali interne e parlare del proprio lavoro in contesti e in luoghi non consoni diffondendo informazioni riservate e dati personali</i>

## 5. EQUITA'



### I comportamenti equi:

- ❖ Saper valorizzare risorse e talenti ed offrire possibilità di espressione e impiego correlate alle competenze specifiche di ciascuno, attivando prassi che ne promuovano la crescita professionale.
- ❖ Dotarsi di procedure intrinsecamente eque e verificarne la fruibilità e applicabilità.
- ❖ Nel fare scelte che determinano eccezioni, motivare ed esplicitare i criteri che ne sono alla base.
- ❖ Considerare in modo imparziale le richieste e le competenze degli utenti, garantendo a ciascuno una chiara lettura delle risorse e dei limiti e la predisposizione di progetti personalizzati.

### Alcuni esempi:

DA FARE / TO DO	DA NON FARE / NOT TO DO
<i>Ricerca un'equa distribuzione dei carichi di lavoro e delle responsabilità tra le varie figure professionali in base alle competenze e risorse</i>	<i>Sovraccaricare alcuni ruoli professionali a discapito di altri</i>
<i>Fare differenze motivate e sulla base di criteri trasparenti ed esplicitati</i>	<i>Trattare tutti nello stesso modo rigidamente e senza riconoscere le differenze</i>

## 6. TRASPARENZA



### **I comportamenti trasparenti:**

Essere in grado di chiarire i processi decisionali, i criteri di scelta e la struttura organizzativa a tutti i livelli delle parti interessate e creare occasioni e strumenti affinché gli interlocutori possano conoscerli.

Assumere la consapevolezza che ogni espressione dell'attività lavorativa deve essere documentabile, rendicontabile ed accessibile.

Essere in grado di agire comunicazioni comprensibili all'interlocutore a cui ci si sta rivolgendo

Essere efficaci nel comunicare contenuti che possiedono elementi critici, non confermantanti e/o disagianti per l'interlocutore, nel rispetto delle risorse emotive e cognitive possedute dallo stesso.

### Alcuni esempi:

DA FARE / TO DO	DA NON FARE / NOT TO DO
<p><i>Anche in presenza di errori, eventi critici favorire e affrontare il confronto con i diversi interlocutori (famigliari, committenza, colleghi, responsabile...) rendendo disponibili tutti i dati e le informazioni che possono essere funzionali a comprendere pienamente la situazione</i></p>	<p><i>Nascondere e celare dati, criticità e informazioni con omertà</i></p>
<p><i>Rispondere in modo tempestivo e chiaro alla richiesta, avanzata da familiari e/o utenti, di ottenere informazioni che riguardano il servizio erogato sempre nel rispetto della privacy e della riservatezza di tutti gli ospiti.</i></p>	<p><i>Dare risposte vaghe e non circostanziate alla richieste effettuate da utenti, familiari e colleghi</i></p>
<p><i>Motivare decisioni</i></p>	<p><i>Dire "si fa così perché ho deciso così", imponendo scelte</i></p>

Presentato in ODV in data 16.12.2019

Approvato in CDA in data 07.02.2020

Diffusione a partire dal 08.11.2021

A cura del Gruppo Pianificazione Strategica Aziendale Partecipata

PSAP 2020 – 2024



Gulliver società cooperativa sociale

Via Galileo Galilei, 168

41126 Modena (MO)

059 2589511

[www.gulliver.mo.it](http://www.gulliver.mo.it)