

Cerchi lavoro a Milano?

In questo libro trovi numerosi suggerimenti: i documenti che devi avere sempre con te, le scuole gratuite di italiano per adulti, i corsi di formazione, come avere una buona comunicazione in italiano, come affrontare un colloquio di lavoro e molto altro. Per ogni argomento ci sono esempi, illustrazioni, consigli ed esercizi per metterti alla prova e affrontare in modo più efficace la ricerca del lavoro.

Are you looking for a job in Milan?

In this handbook you will find several useful suggestions: the documents you must always bring with you, where to find free Italian language schools for adults, how to attend professional training courses, how to have a good communication in Italian, how to prepare for a job interview and many more. Each topic is illustrated by real-life examples, drawings, useful tips and exercises to practice and test yourself, in order to take on your job hunting effectively.

ESIRAS, Occupabilità e Integrazione Sociale per Rifugiati e Richiedenti Asilo, è stato realizzato con il cofinanziamento del programma per l'Occupazione e l'Innovazione Sociale (EaSI) della Direzione Generale Occupazione, Affari Sociali e Inclusione (EMPL) della Commissione europea.

ESIRAS, Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers project, was carried out with the co-financing of the Employment and Social Innovation (EaSI) program of the Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion (EMPL) of the European Commission.

Funded
by the European Union
and the Red Cross



Croce Rossa Italiana

Implemented
by the Italian
Red Cross

This publication was produced with the financial support of the European Union. Its contents are the sole responsibility of Italian Red Cross, Milan Branch and do not necessarily reflect the views of the European Union.

CERCHI LAVORO?

Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

ITALIAN-ENGLISH PARALLEL TEXT



CERCHI LAVORO? Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali



CERCHI LAVORO?

Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

LOOKING FOR A JOB?

Suggestions, guidelines and intercultural dialogues



Croce Rossa Italiana

Comitato di Milano

Come Croce Rossa - Comitato di Milano abbiamo incluso da tempo il tema dell'accoglienza nella nostra quotidiana missione umanitaria. Con il progetto europeo ESIRAS - Occupabilità e Integrazione Sociale per Rifugiati e Richiedenti Asilo - abbiamo allargato il nostro campo di azione, costruendo una proposta nuova sui temi dell'inserimento socio-lavorativo delle persone richiedenti asilo e rifugiate.

Questo manuale è frutto di mesi di entusiasmante attività, grazie a cui è stato possibile mettere in rete una molteplicità di attori impegnati nei campi della formazione, del lavoro e dell'accoglienza. Una rete efficace, di cui siamo orgogliosi, che ha raggiunto importanti risultati a Milano e confidiamo possa continuare ad operare anche dopo la conclusione del progetto.

Su questa linea, pensiamo che un manuale possa essere lo strumento adeguato per dare continuità alla diffusione di sapere e conoscenze. Il manuale è dedicato a chi sta cercando lavoro, ma è pensato anche come strumento per gli operatori che quotidianamente affrontano il tema dell'accoglienza e dell'inclusione sociale degli stranieri a Milano.

Crediamo che un efficace inserimento lavorativo passi anche dalla conoscenza della città e dalla partecipazione alla vita sociale. Per questo motivo, queste pagine non contengono solo suggerimenti specifici riguardanti il lavoro, ma includono anche la conoscenza della città e la partecipazione alla vita sociale. I diversi capitoli del libro sono come tappe di un percorso, attraverso una modalità di comunicazione dialogica che permette di aprire temi e allargare orizzonti come solo la relazione e il dialogo possono fare.

Il lavoro è un tema centrale per chi come noi si occupa di sfide umanitarie e pensiamo che porlo al centro di progetti di integrazione sia la chiave per aumentare efficacemente il nostro impatto sociale e offrire una risposta concreta ai bisogni che quotidianamente leggiamo nei contesti in cui operiamo.

Siamo fiduciosi che questo manuale possa essere un valido aiuto per chi cerca lavoro a Milano e possa anche dare molti altri spunti per un inserimento positivo nel tessuto della nostra città. Come dice un proverbio arabo: "Un libro è un giardino che puoi custodire in tasca".

Luigi Maraghini Garrone
 Presidente
 Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano

For a long time at the Red Cross - Milan Branch, we have included humanitarian reception in our daily mission.

With the European ESIRAS project - Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers - we have expanded our scope by creating a new proposal on the issues of social and job integration of asylum seekers and refugees.

This manual is the result of months of enthusiastic activity, and thanks to the hard work of those involved, it was possible to network with a multiplicity of stakeholders involved in the fields of training, job placement and humanitarian reception. We are proud of this effective network, which has achieved important results in Milan; we trust that it can continue to operate even after the conclusion of the project.

In support of this, we think that a manual could be the appropriate tool to give continuity to the spreading out of knowledge and know-how. The manual is dedicated to jobseekers, but it is also a daily tool for operators who work on reception and social inclusion of foreigners in Milan.

We believe that effective job placement must also include an understanding of the city along with an active participation in social life. For this reason, these pages do not limit their suggestions to job hunting, but also include these very important aspects. Different chapters introduce different topics: each one revolves around examples set by real-life dialogues; these widen human horizons as only relationships and dialogue can do.

Work is a central theme for those who, like us, deal with humanitarian challenges, and we believe that placing it at the heart of integration projects is the key strategy to effectively increase our social impact, and to offer a concrete response to the needs we encounter every day in the context of our activities.

We are confident that this manual can be a valid help for those looking for a job in Milan and that it may also spark many other ideas for positive inclusion into the fabric of our city.

As an Arab proverb says: "A book is a garden that you can keep in your pocket".

Luigi Maraghini Garrone
 President
 Italian Red Cross-Milan Branch

Prefazione	2
Premessa	6
Introduzione	8
Capitolo 1. LA LINGUA ITALIANA Il primo passo per trovar lavoro in Italia	9
Capitolo 2. USARE I MODI ADATTI Comunicazione formale e informale	21
Capitolo 3. USARE LA VOCE GIUSTA Tono e intonazione	33
Capitolo 4. IL CORPO CHE PARLA La comunicazione non verbale	39
Capitolo 5. La TELEFONATA Una buona comunicazione al telefono	47
Capitolo 6. IL COLLOQUIO DI LAVORO Comunicare le nostre capacità	63
Capitolo 7. I DOCUMENTI Che cosa avere sempre con sé	79
Capitolo 8. IL CURRICULUM VITAE Chi siamo e cosa sappiamo fare	85
Capitolo 9. LE AGENZIE PER IL LAVORO Da dove iniziare per cercare lavoro	93
Capitolo 10. LA FORMAZIONE Migliorare le proprie competenze professionali	101
Capitolo 11. LA CAPACITÀ DI ORGANIZZARSI Gestire bene tempo e attività	111
Capitolo 12. IL LAVORO Contratto, diritti e doveri	117
E poi?	122
Il progetto	124

Preface	3
Premise	7
Introduction	8
Chapter 1. THE ITALIAN LANGUAGE The first step to find work in Italy	9
Chapter 2. HOW TO USE SUITABLE WAYS Formal and informal communication	21
Chapter 3. HOW TO USE THE RIGHT VOICE Tone of voice and intonation	33
Chapter 4. THE BODY SPEAKS Non-verbal communication	39
Chapter 5. THE PHONE CALL A good communication on the phone	47
Chapter 6. THE JOB INTERVIEW How to communicate our skills	63
Chapter 7. THE DOCUMENTS What you always need to bring with you	79
Chapter 8. THE CURRICULUM VITAE Who we are and what we can do	85
Chapter 9. THE RECRUITMENT AGENCIES Where to start from to look for a job	93
Chapter 10. TRAINING To improve your own professional skills	101
Chapter 11. ORGANIZATIONAL SKILLS How to manage time and activities	111
Chapter 12. THE JOB The contract, rights and duties	117
What then?	123
The Project	125

Questa pubblicazione intende essere uno strumento utile per le persone rifugiate e richiedenti asilo nonché, in generale, per i cittadini migranti che intraprendono percorsi di inclusione socio-lavorativa e che sono gli interlocutori diretti del manuale.

In maniera indiretta, crediamo che questo testo possa essere d'aiuto agli operatori nella loro attività di sostegno ai percorsi indicati, sia tramite la proposta di esercizi e attività replicabili in contesti diversi, sia con spunti di riflessione sugli approcci interculturali.

Al fine di facilitare la fruizione da parte di lettori non madrelingua, le scelte stilistiche hanno optato per un italiano facilitato nelle costruzioni verbali, nella sintassi e nel lessico.

A causa di questa necessaria semplificazione, il testo non sempre utilizza espressioni linguistiche attente alla parità di genere.

La traduzione a fronte - volutamente effettuata da mediatori linguistici culturali - non rappresenta la trasposizione letterale del testo italiano, ma veicola ed esplicita elementi utili alla comprensione più ampia del con-testo.

L'intero volume mira a una comprensione del territorio sia come luogo fisico disciplinato da norme e articolato in una rete di Servizi, sia in senso più ampio, come spazio sociale e culturale, fornendo coordinate utili a muoversi in entrambe le accezioni.

Alcuni capitoli hanno uno scopo principalmente descrittivo e orientativo rispetto alle norme, agli strumenti utili e alla rete di servizi esistenti sul territorio.

Gli altri, più dedicati alle competenze trasversali, propongono consigli e presentano un orientamento rispetto ad alcune regole comportamentali, illustrandone il contesto. Gli esempi riportati, senza pretesa di esaustività, si rifanno al percorso interno e, in generale, alle esperienze dei partecipanti al Progetto ESIRAS - Occupabilità e Integrazione Sociale per Rifugiati e Richiedenti Asilo.

Confidiamo che questa pubblicazione possa rappresentare un contributo alla costruzione - trasversale rispetto alle organizzazioni e associazioni - di buone prassi nei percorsi di inclusione. Inclusione che, ne siamo convinti, non è mai il risultato dello sforzo di un singolo - migrante e non - ad adeguarsi alla "normalità", quanto un'azione dialogica e critica, sempre arricchente per il territorio e gli individui che lo vivono.

L'équipe ESIRAS

Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano

This publication is intended to be read as a useful tool for refugees, asylum seekers and, in general, migrant citizens who are engaging in social and work inclusion. They are the direct stakeholders of this handbook.

This text is also intended to be helpful to operators in support activities for the abovementioned inclusion paths in two ways: throughout the proposal of exercises and activities that can be replicated in different contexts, and by providing ideas on intercultural approaches.

In order to facilitate use by non-native speakers, we have opted for simple, intuitive stylistic choices and facilitated Italian verbal constructions, syntax and vocabulary.

Due to this necessary simplification, the text does not always use linguistic expressions that are attentive to gender equality.

The parallel English text is not intentionally translated by cultural linguistic mediators to represent a word for word transposition of the Italian original, but to convey and explain useful elements for a broader comprehension.

The entire volume aims at creating an understanding for migrants of their new environment both as a physical space governed by rules and articulated in a network of services, and -in a broader sense- as a social and cultural space; the text provides useful suggestions to navigate both.

Some chapters have a primarily descriptive and guiding purpose: they describe the rules and laws, useful resources, and the existing network of services on the territory.

Others are more dedicated to transversal competencies: they offer advice and help orient behaviors by illustrating context of application.

We do not claim that the examples provided are exhaustive, but that they refer to real-life scenarios that emerged during the training and in general during the broader experiences of the participants in the ESIRAS Project - Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers.

We trust that this publication may represent a contribution to the creation - across all organizations and associations - of good practices in inclusion paths. We are convinced that inclusion is never the result of a one person effort to adapt to "normality", but rather a dialogic and critical action, always enhancing both the territory and the individuals who live it.

The ESIRAS Project team

Italian Red Cross-Milan Branch

Ogni capitolo di questo manuale ha una parola o un argomento che crediamo importante per chi cerca lavoro a Milano e che speriamo potrà aiutarti a trovare il tuo.

Puoi leggerlo dall'inizio alla fine o anche scegliere i capitoli, in base ai tuoi bisogni. Nel manuale, oltre ad alcuni temi legati più strettamente al lavoro, trovi informazioni utili per conoscere alcune abitudini e linguaggi specifici del mondo del lavoro.

I consigli partono da situazioni concrete e sono solo alcuni tra i possibili: ce ne sono naturalmente tanti altri che potrai trovare con l'esperienza, così da avere sempre le soluzioni più adatte a te.

Ti auguriamo buona fortuna nella ricerca del tuo lavoro!

Each chapter of this handbook illustrates a topic that we believe is important to know for a job seeker in Milan; our hope is that it can be useful to you in your own job search.

You can read it from beginning to end, or just skip to the chapters that suit your interests and needs. In addition to some themes more closely related to job seeking, this handbook contains useful information about specific practices and languages of the labor market.

All of the advice given comes from concrete, observed, real-life situations that of course represent only a small part of the whole: most of your know-how and understanding of what it's like to look for a job, engage in an interview and actively start working in Milan will come through experience. You are the only one who can figure out what works best for your own situation.

We wish you the best of luck in your job hunt!

Capitolo 1

LA LINGUA ITALIANA
IL PRIMO PASSO PER TROVAR LAVORO IN ITALIA

THE ITALIAN LANGUAGE
THE FIRST STEP TO FIND WORK IN ITALY



PARLARE ITALIANO

Perché è importante imparare l'italiano? Si può trovare lavoro in Italia senza conoscere bene la lingua? E frequentare un corso di formazione? Sono domande importanti per chi vuole trovare lavoro in Italia. L'italiano è la lingua nazionale che si parla sul lavoro, nella formazione professionale e nella vita sociale.

Imparare l'italiano permette ad esempio di:

- 1** facilitare le relazioni con persone italiane,
- 2** frequentare un corso di formazione,
- 3** cercare un lavoro,
- 4** fare un colloquio di selezione,
- 5** accedere ai servizi della città.

Trovare lavoro senza conoscere almeno un po' l'italiano è molto difficile. Prima di tutto, diventa quasi impossibile superare con successo un colloquio di selezione: puoi essere molto bravo nel tuo lavoro e avere tanta esperienza, ma questo può non essere sufficiente, se non lo puoi comunicare in italiano durante il colloquio.

SPEAKING ITALIAN

Why is it important to learn Italian? Can I find a job in Italy without a good knowledge of the language? Can I attend a training course? These are important questions for those who want to find a job in Italy. Italian is the national language spoken at work, in vocational training, and in social life.

Learning Italian allows you for example to:

- 1** facilitate relations with Italian people,
- 2** attend a training course,
- 3** look for a job,
- 4** get a job interview,
- 5** access to city services.

It is very difficult to find a job without knowing at least a little Italian. First of all, it becomes almost impossible to successfully get through a selection interview. You can be very good at your job and have a lot of experience, but this may not be enough if you can't communicate in Italian during the interview.



LIVELLO DI COMPETENZA LINGUISTICA

Nel Curriculum Vitae o CV (vedi cap.8) viene sempre inserito il livello di competenza linguistica, in quanto è uno degli aspetti più importanti quando si cerca lavoro. Per poter dichiarare in modo semplice e immediato il nostro livello, utilizziamo una scala con differenti valori in base alle capacità. Per lavorare in Italia, di solito viene richiesto almeno il livello A2.

A1	Principiante	Ti sai presentare e parlare di te con parole e frasi semplici.
A2	Elementare	Puoi parlare di attività giornaliere, fare una costruzione grammaticale di base, comprendere semplici messaggi di istruzione e direzione.
B1	Intermedio	Puoi occuparti spontaneamente di situazioni di ogni genere, scrivere lettere e leggere semplici articoli di stampa.
B2	Alto intermedio	Hai una buona capacità di comprensione della maggior parte dei testi non specialistici e una comprensione molto buona della costruzione grammaticale.
C1	Avanzato	Hai raggiunto un buon livello di competenza e sei in grado di occuparti delle sfumature della lingua. Inoltre puoi discutere gli argomenti giornalieri e seguire le conversazioni.
C2	Fluente	Avendo acquisito una buona padronanza della grammatica e del vocabolario, sei in grado di comunicare efficacemente quasi come un madrelingua.

LEVEL OF LINGUISTIC COMPETENCE

The level of linguistic competence is always included in the CV, as it is one of the most important aspects when looking for a job. To be able to identify our level in a simple and immediate way, a scale with different values is used according to one's abilities. To work in Italy, at least level A2 is usually required.

A1	Beginner	You can introduce yourself and talk about yourself with simple words and phrases.
A2	Elementary	You can talk about daily activities, basic grammatical construction, understand simple instructional and directional messages.
B1	Intermediate	You can spontaneously deal with situations of all kinds, write letters and read simple press articles.
B2	Upper intermediate	You have a good understanding of most non-specialist texts and a very good understanding of grammatical construction.
C1	Advanced	You have reached a good level of competence and you are able to deal with the nuances of the language. You can also discuss daily topics and follow conversations.
C2	Fluent	Having acquired a good mastery of grammar and vocabulary, you are able to communicate effectively almost like a native speaker.

A Milano ci sono tante scuole che offrono corsi di italiano gratis. Quando ci si iscrive ad una scuola di italiano, si viene inseriti in una classe in base al livello di competenza linguistica.

VUOI CONOSCERE LE PRINCIPALI SCUOLE E DOVE SI TROVANO?
VAI A PAG. 16

Anche le biblioteche pubbliche sono un ottimo luogo per migliorare la propria conoscenza della lingua: nelle biblioteche è possibile fermarsi a leggere per tutto l'orario di apertura e prendere in prestito gratuitamente libri, audiolibri, quotidiani e riviste.

VUOI SCOPRIRE DOVE SI TROVANO LE BIBLIOTECHE MILANESI?
VAI A PAG. 18

Per imparare l'italiano è fondamentale frequentare una scuola, ma non è sufficiente. Per apprendere più velocemente una lingua è importante riuscire anche a fare pratica fuori dalla scuola. Per esempio, puoi fare volontariato (vedi cap. 10) per migliorare le tue capacità di espressione orale. Anche guardare film in italiano è un modo divertente per apprendere nuove parole.

ESERCIZI

Sai qual è il tuo livello di conoscenza dell'italiano?

Su questo sito web puoi fare un test che ti aiuta a capirlo:

italiano.rai.it/valutazione.aspx

Si tratta di un test di autovalutazione: vuol dire che nessun altro, oltre a te, vede il risultato. Per questo motivo, il test è anche un buon modo per fare esercizio.

Anche su questi siti web puoi fare diversi esercizi di italiano:

italianoperstranieri.loescher.it

erasmusplusols.eu/it

bit.ly/unistrasi

bit.ly/testitaliano

There are many schools offering free Italian courses in Milan. When you enroll in an Italian school, you are placed in a class based on your level.

WANT TO LOOK AT THE MAIN SCHOOLS AND WHERE ARE THEY LOCATED? GO TO PAGE 16

Also public libraries can help you to improve your knowledge of the language: in libraries it is possible to sit down and read during the opening hours; it is also possible to borrow books, audio books, newspapers and magazines free of charge.

WANT TO FIND OUT WHERE MILAN'S PUBLIC LIBRARIES ARE LOCATED? GO TO PAGE 18

To learn basic Italian attending a school might not be enough. To learn a language faster it is also important to practice outside the school. For example, you can do voluntary work (please, see chapter 10) to improve your oral expression skills. Also to watch movies in Italian is a fun way to learn new words.

EXERCISES

Would you like to know your level of knowledge of Italian?

On this website you can take a free test:

italiano.rai.it/valutazione.aspx

This is a self-assessment test: it means that only you will see the result. For this reason, the test is also a good way to practice.

On these websites you can practice with Italian exercises:

italianoperstranieri.loescher.it

erasmusplusols.eu/it

bit.ly/unistrasi

bit.ly/testitaliano

SCUOLE D'ITALIANO / Italian Language Schools

A Milano le trovi qui:

CPIA viale Campania 8	02 70004656/02 45375511
CPIA via Colletta 51	02 45375420/21
CPIA via Heine 2	02 36725070/71
CPIA via Pontano 43	02 45375400/0245375406
CPIA via Satta 23	02 36588260/61
CPIA via Scrosati 3	02 36757321/20
CPIA viale Zara 100	02 36589280
CPIA via Filangeri 2	02 88444863
CPIA via Calchi Taeggi 20	02 41479225/02

Per iscriverti / To register:

bit.ly/corsi_italiano

Altri indirizzi utili / Other useful addresses:

A questo link trovi una raccolta dei corsi di italiano gratuiti presenti a Milano / At this link you will find a list of free Italian courses in Milan:

milano.italianostranieri.org

A questo link trovi tutte le informazioni e gli indirizzi delle scuole della Rete "Scuole senza permesso". Si tratta di scuole aperte alle persone di ogni provenienza geografica / At this link you will find all the information and addresses of the "Schools without permit of stay" network. These schools are open to people of all geographical origins:

scuolesenzapermesso.org

LE BIBLIOTECHE

Per migliorare il tuo livello di italiano, puoi andare presso le biblioteche pubbliche.

Puoi **entrare liberamente** in ogni biblioteca per leggere, studiare e fare ricerche, chiedere informazioni, consultare libri, sfogliare riviste e quotidiani, navigare tramite WiFi e partecipare alle iniziative che vengono proposte.

Se ti iscrivi puoi anche prendere in prestito i libri e accedere ai punti web e a nuovi servizi online. Basta un documento di identità e il domicilio in Italia per ricevere la **tessera di iscrizione gratuita**, valida in tutte le biblioteche pubbliche della città.

Con la tessera potrai prendere in prestito:

fino a 10 libri e audiolibri per 30 giorni rinnovabili;

fino a 5 quotidiani/riviste per 10 giorni rinnovabili.

Nelle pagine seguenti trovi le biblioteche e gli orari di apertura.

PUBLIC LIBRARIES

To improve your level of Italian you can go to public libraries.

You can freely enter all libraries to read, study and research, ask for information, consult books, flip through magazines and newspapers, surf the web via Wi-Fi and participate to several proposed initiatives.

If you sign up you can also borrow books, use web points and access to new online services. All you need is an identity document and your address in Italy to receive a free registration card valid in all public libraries in the city.

Using the card you can borrow:

up to 10 books and audio books for 30 days (renewable);

up to 5 newspapers / magazines for 10 days (renewable).

These are the libraries and opening times:

LE BIBLIOTECHE: ORARI DI APERTURA

Libraries and opening times

ACCURSIO	Piazzale Accursio 5	lun-ven 9-23
AFFORI	Viale Affori 21	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
BAGGIO	Via Pistoia 10	lun 14.30-19 mar-ven 9-19 sab 10-18
CALVAIRATE	Via Ciceri Visconti 1	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
CASSINA ANNA	Via Sant'Arnaldo 17	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
CHIESA ROSSA	Via San Domenico Savio 3	lun 14.30-19 mar-ven 9-19 sab 10-18
CRESCENZAGO	Viale Don Orione 19	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
DERGANO BOVISA	Via Balducci 76	lun 14.30-19 mar-ven 9-19 sab 10-18
FRA CRISTOFORO	Via Fra Cristoforo 6	lun 14.30-19 mar-ven 9-19 sab 10-14
GALLARATESE	Via Quarenghi 21	lun 14.30-19 mar-ven 9-19 sab 10-18
HARAR	Via Albenga 2	lun mer ven 14-19 mar gio sab 9-14
LORENTEGGIO	Via Odazio 9	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
NIGUARDA	Via Passerini 5	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
OGLIO	Via Oglio 18	lun 14.30-19 mar-ven 9-19 sab 10-18
PARCO SEMPIONE	Viale Cervantes	lun mer ven 14-19 mar gio 10-19 sab 10-18
QUARTO OGGIARO	Via Otranto	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
SANT'AMBROGIO	Via San Paolino 18	lun mer ven 14-19 mar gio 10-19 sab 10-18
SICILIA	Via Sacco 14	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18

SORMANI	Corso di Porta Vittoria 6	lun-ven 9-19.30 sab 9-18.15
TIBALDI	Viale Tibaldi 41	lun-ven 9-19 mer 14.30-19 sab 10-18
VALVASSORI PERONI	Via Valvassori Peroni 56	lun 14.30-19 mar-ven 9-19 sab 10-18
VENEZIA	Via Frisi 2/4	lun mer ven 14-19 mar gio 10-19 sab 10-18
VIGENTINA	Corso di Porta Vigentina 15	lun mer ven 14-19 mar gio sab 9-14
VILLAPIZZONE	Via Ferrario Grugnola 3	lun mer ven 14-19 mar gio sab 9-14
ZARA	Viale Zara 100	lun mer ven 14-19 mar gio sab 9-14



Capitolo 2

USARE I MODI ADATTI COMUNICAZIONE FORMALE E INFORMALE HOW TO USE SUITABLE WAYS FORMAL AND INFORMAL COMMUNICATION



FORMALE O INFORMALE?

Anche in Italiano, come in molte altre lingue, cambiamo il modo di parlare a seconda delle diverse situazioni in cui ci troviamo. Per esempio, il modo in cui parliamo sul posto di lavoro è diverso da come parliamo con gli amici: chiamiamo il primo modo **formale** e il secondo **informale**. Il modo formale è il modo di parlare con chi non si conosce e a cui diamo del **Lei**. Per esempio: "Buongiorno, Lei come sta?"

Il modo informale è il modo di parlare quando siamo in confidenza con qualcuno e gli diamo del **tu**. Per esempio: "Ciao, tu come stai?"

In una telefonata di lavoro, Marcel parla con una selezionatrice.

“ Marcel: Buongiorno, mi chiamo Marcel Arsène e vorrei un colloquio nella vostra agenzia.

Selezionatrice: Buongiorno. Scusi, lei è ... ?

Marcel: Lei... chi lei?

Selezionatrice: Lei, tu!

Marcel: Io? Sono Marcel Arsène.

”

Marcel non capisce perché la selezionatrice dica "lei". La selezionatrice ha capito che il signor Marcel non conosce l'utilizzo della forma "lei" per dare rispetto ad una persona che non si conosce.

Marcel dimostra invece di conoscere bene la lingua se, alla domanda:

"Lei è...?" Risponde: "Sono Marcel Arsène"

In questo modo dimostra alla selezionatrice di conoscere anche il linguaggio formale.

CONSIGLIO

Durante una telefonata o un colloquio di lavoro, è importante usare il linguaggio formale.

FORMAL OR INFORMAL?

In Italian, as in all languages, we change the way we speak depending on the different situations in which we interact. For example, how we talk at work is different from how we talk to friends: we call the first manner **formal** and the second **informal**. The formal way is when we address to unknown people and we usually use a polite form. For example: **Good morning, how are you Sir?** The informal way is when we are familiar with someone and we use a casual form. For example: **Hi, how are you doing?**

In a business call, Marcel talks to a recruiter.

“ Marcel: Good morning, my name is Marcel Arsène and I would like to have a job interview in your agency

Recruiter: Good morning. Excuse me, you are Mr.? (note that in Italian we use "Lei" when we talk both to males and females in a formal way)

Marcel: You... who?

Recruiter: Your name please!

Marcel: My name? I am Marcel Arsène

”

Marcel does not understand that the recruiter is using a form of courtesy. The recruiter has understood that Mr. Marcel does not know the use of the formal language to show respect towards an unknown person.

Marcel would have made a better impression to the recruiter if, to the question:

"Excuse me, you are Mr...?" he had answered: "I am Marcel Arsène".

In this way Marcel shows the recruiter that he can use a formal language.

SUGGESTIONS

During a phone call or a job interview it is important to use a formal language.

FRASI UTILI

Quando ci si incontra:

INFORMALE Tra amici per esempio diciamo: "Ciao! come stai?"

FORMALE In una situazione di lavoro o in un colloquio di lavoro diciamo: "Buongiorno, piacere di conoscerla"

"Buongiorno, piacere mio".

Quando si ringrazia:

INFORMALE "Grazie!" / "Prego!" / "A te!"

FORMALE "La ringrazio" / "Si figuri" / "Ci mancherebbe" / "Grazie a Lei" / "Non c'è di che".

Quando si saluta prima di andare via:

INFORMALE "Ciao! Ci vediamo!"

FORMALE "Arrivederci" / "A presto".

Quando si chiede qualcosa: Voglio e Vorrei; Dammi! e Potrei avere?

Quando ci rivolgiamo a qualcuno che non conosciamo, dobbiamo stare attenti al modo in cui chiediamo le cose. Se usiamo espressioni molto informali, anche se corrette in italiano, possiamo dare l'idea di essere maleducati o poco rispettosi. In Italia usare il modo informale può fare la differenza in un colloquio di lavoro, al telefono e - in generale - con le persone che non conosciamo. Per esempio, l'espressione "Io voglio" in italiano è molto forte: il nostro interlocutore può pensare che stiamo dando un ordine e, per questo, sentirsi offeso.

"Io voglio un appuntamento" allora, può essere cambiato in "Vorrei un appuntamento".

"Dammi l'indirizzo" può essere cambiato in "Potrei avere l'indirizzo, per favore?"



USEFUL SENTENCES

When we meet:

INFORMAL Among friends we could say for example: "Hi! How are you?"

FORMAL In a work situation or a job interview we would say instead:

"Good morning Sir/Madam, pleasure to meet you"

"Good morning, it is my pleasure".

When we say thank you:

INFORMAL "Thank you. / you are welcome! / You too!"

FORMAL "Thank you so much. / Not at all. / That's all right. / I appreciate. / Don't mention it".

When we say goodbye before leaving:

INFORMAL "Bye-bye! See you!"

FORMAL "Good-bye Sir/Madam. / See you soon. / Greetings".

When we ask something: I want and I would like; Give me! and Could I have...

When we address someone that we do not know, we have to pay attention to how we ask things. If we use very informal expressions, even if correct in Italian, we might give the idea of being rude or not very respectful. In Italy using an informal way can make the difference in a job interview, on the phone and - in general - with people we do not know. For example, the expression "I want" in Italian is very strong: our interlocutor can think that we are giving an order and, therefore, might be offended.

"I want an appointment", for example can be changed into "I would like an appointment" "Give me the address" can be changed into "Could I have the address, please?".



Quando ci si rivolge a qualcuno sul luogo di lavoro:

Sul posto di lavoro, come possiamo chiamare il proprietario dell'azienda? Usiamo "capo" o "dottore"? Di solito è meglio chiamare il proprietario dicendo dottore o signore.

Anche quando parliamo con un'agenzia di lavoro, la parola "capo" non fa una buona impressione. Per esempio:

Il signor Farouk inizia una telefonata con un'agenzia di lavoro.

**“ Farouk: Buongiorno capo. Sono Farouk e cerco lavoro.
Selezionatore: Buongiorno Farouk. Mi dica!
Farouk: Capo, aiutami. Io cerco lavoro come cameriere, e mi serve un lavoro per aiutare la mia famiglia. ”**

Farouk pensa, in questo modo, di rispettare il selezionatore, chiamandolo "capo".

Il selezionatore, invece, pensa che la parola "capo" non sia il modo giusto per essere formali;

Farouk, inoltre, pensa che chiedere aiuto e parlare della sua famiglia possa essere utile.

Farouk può invece iniziare la telefonata con:

"Buongiorno, dottore" o "Buongiorno, signore"

e poi dire

"Cerco lavoro come cameriere. Vorrei un appuntamento per un colloquio".

CONSIGLIO

Il selezionatore, che parla ogni giorno con tante persone che cercano lavoro, non vuole trovare una persona da aiutare, ma vuole trovare un lavoratore valido e preparato. Al selezionatore non interessa conoscere la condizione della famiglia di Farouk.

When we address someone at work:

How can we call the company owner at work?

Do we use "Boss" or "Sir"? It is usually better to call the owner by using dottore o signore (Mr. or Sir).

Even when we talk to an employment agency, the word "boss" does not make a good impression. For example:

Mr. Farouk starts a phone call with an employment agency.

**“ Farouk: Good morning, boss. I am Farouk and I am looking for a job.
Recruiter: Good morning Farouk. Please, tell me!
Farouk: Boss, help me. I am looking for a job as waiter, and I need to work to help my family. ”**

Farouk thinks that he is paying respect to the recruiter by calling him "boss".

The recruiter, on the other hand, thinks that the word "boss" is not a proper way to be formal; Farouk also thinks that asking for help and talking about his family can be useful.

Instead, Farouk could start the phone call with:

"Good morning Sir"

or "Good morning Mr./Mrs...."

and then say "I am looking for a job as a waiter. I would like to have an appointment for an interview".

SUGGESTION

The recruiter, who speaks every day with many people who are looking for a job, is not looking for a person to help, but wants to find a competent and skilled person. The recruiter is not interested in knowing the condition of Farouk's family.

In italiano, utilizziamo la parola dottore / dottoressa per indicare:

1 Il medico: ha studiato medicina e si occupa di curare le problematiche sanitarie.

2 Chiunque abbia terminato un percorso di studi universitari, anche in materie non relative alla salute. Chi ha studiato informatica in università, è un dottore. Chi ha studiato lingue straniere in università, è un dottore. Un avvocato, è un dottore.

Anche nel tuo paese, la parola dottore / dottoressa ha questi significati diversi?

ESERCIZI

1 Usare il modo formale in italiano non è facile. Puoi provare ad esercitarti ad usare il **Lei** con un tuo amico o una tua amica, anche per una giornata intera.

2 Prova a completare le seguenti frasi cambiando in modo formale le parole che trovi tra parentesi:

- ▶ Buongiorno, mi (puoi) dare l'indirizzo esatto?
- ▶ Buongiorno, (ti ringrazio) del tempo che mi (hai) dedicato.
- ▶ Grazie e (ciao)
- ▶ (Voglio) un lavoro da addetto alla pulizie.
- ▶ (Mi piace) un lavoro come addetto alla logistica.
- ▶ (Sei stato) veramente gentile.
- ▶ (Scusami)..... ho avuto un imprevisto.
- ▶ (Puoi) spostare il mio appuntamento?

In Italian, we use the word "dottore / dottoressa" to indicate:

1 The doctor: he/she has studied medicine and takes care of health problems

2 Anyone who has completed a course of university studies, even in subjects not related to health issues. Anyone who has studied computer science at the university is a doctor. Anyone who has studied foreign languages in a university is a doctor. A lawyer is a doctor.

How about in your language? Does the word doctor have different meanings too?

EXERCISES

1 Using the formal language in Italian is not easy. You can practice using the "Lei" form with a friend of yours for the whole day.

2 Try to complete the following sentences changing the words you find in brackets using the formal manner.

3 Prova a scrivere su un quaderno le frasi che trovi qui sotto, separando le frasi che usano il modo formale da quelle che usano il modo informale: scusa / buona giornata / può ripetermi quello che ha detto, per favore? Non ho sentito bene! / scusi / ciao, zio / buongiorno dottoressa / posso chiederLe un'informazione? / vorrei parlare con Lei per qualche minuto, per favore / che ore sono? / ciao, ci vediamo domani! / non ho capito quello che hai detto: ripeti! / domani sei libero? ci vediamo per parlare un po'?

SOLUZIONI AGLI ESERCIZI

Esercizio 2

Buongiorno, mi **potrebbe** dare l'indirizzo esatto?

Buongiorno, **la ringrazio** del tempo che mi **ha** dedicato

Grazie e **arrivederci**

Vorrei un lavoro da addetto alla pulizie

Mi piacerebbe un lavoro come addetto alla logistica

Lei è stato veramente gentile

Mi scusi ho avuto un imprevisto, **potrebbe** spostare il mio appuntamento?

Esercizio 3

FORMALE buona giornata / può ripetermi quello che ha detto, per favore? Non ho sentito bene! / scusi / buongiorno dottoressa / posso chiederLe un'informazione? / vorrei parlare con Lei per qualche minuto, cortesemente / che ore sono?

INFORMALE scusa / ciao zio / che ore sono? / ciao, ci vediamo domani! / non ho capito quello che hai detto: ripeti! / domani sei libero? ci vediamo per parlare un po'?

Per capire meglio come funzionano i saluti in Italia, ti consigliamo di guardare questo video on line:

bit.ly/esempisaluto

3 Try to write the sentences you find below in a notebook, dividing the sentences that use the formal manner from those that use the informal one: excuse me / have a good day / could you please repeat what you said? / sorry, I did not hear you right / excuse me Sir/Madam / hello, uncle / good morning Doctor/Madam / may I ask you a piece of information please? / I would like to talk to you for few minutes please / what time is it? / bye, see you tomorrow / I did not understand what you said: can you repeat? / Are you free tomorrow? Let's meet to talk a little bit.

SOLUTIONS

Exercise 2

Good morning Sir/Madam, **could you please** give me the right address?

Good morning, **thank you so much Sir/Madam** for the time you (ha dedicato) dedicated to me

Thank you Sir/Madam and **goodbye** (arrivederci)

I would like a job as cleaner

I would prefer a job as logistics staff

It has been so kind of you Sir/Madam

Excuse me Sir/Madam something came up, **could you please** change my appointment?

Exercise 3

FORMAL have a good day Sir/Madam / could you please repeat me what you said? / I did not hear you right / excuse me Sir/Madam / good morning Doctor/Madam / May I ask you a piece of information? / I would like to talk to you for few minutes please / what time is it?

INFORMAL excuse me / hello, uncle / what time is it? / bye, see you tomorrow / I did not understand what you say: can you repeat? / are you free tomorrow? Let's meet to talk a little bit?

To better understand how greetings work in Italy, we recommend you to watch this video:

bit.ly/esempisaluto

Capitolo 3

**USARE LA VOCE GIUSTA
TONO E INTONAZIONE**

**HOW TO USE THE RIGHT VOICE
TONE OF VOICE AND INTONATION**



COME PARLIAMO

Quando parliamo in Italiano non è solo importante che cosa diciamo, cioè le parole, ma anche come lo diciamo, cioè che tono della voce usiamo. La lingua italiana è molto musicale e, per comunicare in modo più efficace, spesso usiamo un tono della voce diverso. Se la tua voce è troppo alta, se quindi il tono della tua voce è troppo forte, puoi sembrare aggressivo; se è troppo bassa, puoi sembrare troppo timido e chi ti ascolta potrebbe non capire che cosa dici.

Usare il tono giusto è molto importante, soprattutto al telefono, quando comunichiamo solo con la nostra voce.

Di solito è meglio trovare un tono di mezzo, non troppo alto e non troppo basso, sia al telefono sia quando parliamo di persona.

È importante anche l'intonazione: in italiano la stessa frase può essere una domanda, una risposta o un comando e sentiamo la differenza solo tramite l'intonazione. Se non capiamo che ci stanno facendo una domanda durante un colloquio, possiamo dare l'impressione di non capire in generale il contenuto della frase.

Per esempio:
"Vieni a mangiare!" e "Vieni a mangiare?"

La prima espressione è un ordine, la seconda è una domanda. Per far sentire la differenza, in italiano usiamo un'intonazione diversa. L'intonazione cambia anche il senso della frase.



HOW WE SPEAK

When we speak Italian it is not only important what we say (words), but also how we say it (tone of voice we use). The Italian language is very musical: to communicate more effectively, we often use different tones of voice. If your voice is too high – that is: the tone of your voice is too strong.– you may seem aggressive; if it is too low, you may look very shy and the listener may not understand what you are saying.

Using the right tone is very important, especially on the phone, when we communicate only with our voice.

It is usually better to use an in-between tone, not too high nor too low, both on the phone and when we talk face-to-face.

Intonation is also important: in Italian the same sentence can be a question, an answer or a command depending on intonation. If we do not understand that they are asking us a question during an interview, we might give the impression of not understanding the content in general.

For example: "Come and eat!"/"Are you coming to eat?"

The first expression is an order, the second one is a question. To make the difference, we use a different intonation in Italian. Intonation changes the meaning of the sentence.



ESERCIZI

1 Prova a dire la stessa parola, ad esempio "Buongiorno", con un tono della voce:

- ▶ molto alto,
- ▶ abbastanza alto,
- ▶ medio,
- ▶ abbastanza basso,
- ▶ molto basso.

2 Prova a dire una parola immaginando di trovarti in situazioni molto diverse; ad esempio, ripeti la frase "Buongiorno, vorrei fissare un colloquio presso la vostra agenzia" immaginando queste situazioni:

- ▶ sei in un autobus pieno di persone;
- ▶ stai parlando con una persona anziana, che ha un grave problema di udito;
- ▶ ti trovi in una biblioteca;
- ▶ sei molto stanco: hai camminato un'ora intera perché c'è uno sciopero degli autobus;
- ▶ sei arrabbiato e nervoso: hai dormito male questa notte e non hai mangiato niente a colazione.

Secondo te, quale tono è giusto usare quando parli con un'agenzia di lavoro?

Quale tono è più adatto a comunicare come sei?

Quale tono è il migliore per dare una buona immagine di te?

3 Prova a dire la stessa frase come una domanda e come un comando per esempio: "Vieni domani"

EXERCISES

1 Repeat the same word, for example "good morning", with a

- ▶ very high tone of the voice,
- ▶ quite high tone of the voice,
- ▶ medium tone of the voice,
- ▶ quite low tone of the voice,
- ▶ low tone of the voice.

2 Repeat a sentence imagining to find yourself in very different situations; for example, repeat "Hello, I would like to schedule an interview at your agency" imagining yourself:

- ▶ in a bus full of people;
- ▶ talking to an elderly person who is hearing impaired;
- ▶ in a library;
- ▶ very tired: you walked an entire hour because of a bus strike;
- ▶ angry and nervous: you slept badly last night and you had nothing for breakfast.

In your opinion, what is the right tone to use when you talk to an employment agency? Which tone is more useful to communicate how you feel? Which tone is useful to give a good impression of you?

3 Intonate the same sentence as a question and as a command. For example: "vieni domani" ("come tomorrow").

Capitolo 4

**IL CORPO CHE PARLA
LA COMUNICAZIONE NON VERBALE**

**THE BODY SPEAKS
NON-VERBAL COMMUNICATION**



PARLARE CON IL CORPO

Anche il nostro corpo parla: si chiama comunicazione non verbale. È la comunicazione che avviene senza le parole ma con lo sguardo, l'espressione del viso, i gesti, la mano, l'atteggiamento e l'abbigliamento. In tante situazioni la comunicazione non verbale può essere più importante di quella verbale, cioè delle parole. Come esistono tanti linguaggi, anche la lingua del corpo può cambiare nei diversi paesi. In un colloquio di lavoro la persona può essere molto concentrata sulle parole giuste in italiano e può dimenticare che anche il suo corpo sta parlando. La nostra comunicazione non verbale, se usata bene, può farci superare un colloquio di lavoro.

CONSIGLI

1 Lo sguardo

Normalmente gli italiani comunicano guardandosi negli occhi. Questo è un modo di dimostrare rispetto ed è importante per una buona comunicazione. Se non guardi il tuo interlocutore negli occhi, puoi sembrare timido, poco attento o non interessato: molti italiani ignorano che in altri paesi non **guardare negli occhi** significa portare rispetto. Facciamo un esempio:

Il signor Osman si presenta al primo colloquio in un'agenzia di lavoro. Ha un appuntamento con la dottoressa Giuliani.

Il signor Osman, per rispetto, fa come faceva nel suo paese e non la guarda negli occhi. La dottoressa Giuliani vede che il signor Osman non la guarda mai negli occhi e le sembra distratto. A fine colloquio, per la selezionatrice il signor Osman non è molto interessato al lavoro proposto e forse ha preoccupazioni più importanti.

2 L'espressione del viso

La **faccia** è la parte del corpo che gli italiani guardano di più in una conversazione. Generalmente una persona che sorride comunica tranquillità e fiducia. In un colloquio di lavoro (vedi cap. 6) è importante controllare l'espressione del viso e sorridere.

HOW WE SPEAK THROUGH THE BODY

Body language represents non-verbal communication. It is the communication that takes place without words but with the look, facial expressions, gestures, attitude and how we are dressed. In many situations, non-verbal communication can be more important than verbal communication. Just like the variety of languages in the world, in the same way body language changes throughout different countries.

Especially in a job interview a person can be so focused on choosing the right words in Italian to forget that his body is also communicating. Our non-verbal communication, if used well, can help us get through a job interview successfully.

SUGGESTIONS

1 The gaze

Normally Italians communicate keeping eye contact. This is a way to show respect and it is important for a good communication. If you avoid looking into the eyes, you may seem shy, inattentive or uninterested: people in Italy might ignore that in other countries, not looking into the eyes is a mean of showing respect.

Let's give an example:

Mr. Osman shows up at the first interview in an employment agency. He has an appointment with Mrs. Giuliani. Mr. Osman, out of respect, behaves as he usually did in his country and he avoids to look at her directly in the eyes. Mrs. Giuliani sees that Mr. Osman never keeps eye contact and concludes that he seems distracted. At the end of the job interview, the recruiter thinks that Mr. Osman is not very interested in the job offer and that perhaps he has more important concerns.

2 The expression of the face

The face is the part of the body that people will look at more during a conversation. Generally in Italy, a smiling person will be perceived as calm and trustworthy. In a job interview (see chapter 6) it is important to be aware of one's facial expressions and smile.

3 I gesti

I gesti possono aiutarci a comunicare più facilmente. È importante cercare di controllare i **movimenti del nostro corpo**. Per esempio, durante il colloquio, è meglio non muovere troppo le mani o le gambe, perché possiamo sembrare persone agitate e poco sicure.

4 La mano

Quando gli italiani si incontrano, generalmente, si danno la mano per presentarsi. Soprattutto nei momenti formali è importante fare attenzione alla stretta di mano. In alcuni paesi, le persone danno la mano ad uno sconosciuto nel modo indicato nel disegno 2. In Italia diamo la mano ad uno sconosciuto in una situazione formale, come ad esempio un colloquio di lavoro, nel modo indicato nel disegno 1. In Italia le donne e gli uomini lavorano negli stessi ambiti lavorativi senza differenze. Se abbiamo difficoltà a dare la mano agli uomini o alle donne durante un colloquio, questo può essere un problema: molto probabilmente il selezionatore o la selezionatrice non ne capiranno il motivo.



3 Gestures

Gestures can help us communicate more easily. It is important to try to control the **gestures we make**. For example, it is better not to move our hands or legs too much during the interview, because we may look nervous and insecure.

4 The hand

When Italians meet, they will usually shake hands to introduce themselves. Especially in formal moments it is important to pay attention to handshaking. In some countries, people shake hands with a person they meet for the first time in this way: picture 2. In Italy, in a formal situation such as a job interview, we would do it this way: picture 1. In Italy women and men share the same working environments without differentiated spaces.



If we have a problem with shaking hands with either men or women during an interview, this can be a problem in the job-hunting: most likely the recruiter – female or male alike – will not understand the reason.

5 L'atteggiamento

L'atteggiamento è il modo in cui ci muoviamo con il corpo, per esempio come camminiamo, come ci sediamo e in generale il nostro **modo di fare**. Durante un colloquio, un modo di fare stanco o annoiato non fa una bella impressione sul selezionatore. Anche se hai un atteggiamento triste, timido o arrabbiato, può essere un problema.



5 Attitude

Attitude is the way we move and act with our body: for example how we walk, how we sit and in general the way we do things. During an interview, a tired or bored attitude will not make a good impression on the recruiter. Even if you have a sad, shy or angry attitude in that moment, it can be a problem.

6 L'abbigliamento

Un selezionatore e un datore di lavoro guardano anche come siamo vestiti. Per questo, scegliere il **vestito giusto** può aiutare a fare una bella impressione durante il colloquio.

Un vestito tradizionale può essere elegante in un paese ma non in Italia.

In Italia è meglio non tenere il cappello in una situazione formale, come per esempio un colloquio. È importante togliere anche gli auricolari per la musica.



ESERCIZI

1 Esercitati a dare la mano ad un amico/a: uno di voi due fa il candidato, l'altro/a fa il selezionatore.

2 Con un tuo amico/a, prova a rispondere a qualche domanda come se fossi il candidato o la candidata, cambiando atteggiamento (timido/scontroso/stanco/attento/sorridente), espressione del viso, modo di guardare il selezionatore, gesti. Come cambia il colloquio? Come funziona meglio? Fate cambio di ruolo: in quali modi il candidato ti sembra più convincente?

3 Prova a passare un po' di tempo in una grande piazza a osserva le diverse camminate: ogni persona ha il suo modo di muoversi! Guarda bene: quale camminata trasmette fretta? Quale camminata è stanca o energica? Quando ti presenti per un colloquio, quale messaggio vuoi dare con la tua camminata e i tuoi movimenti?

6 Clothing

A recruiter and an employer will also consider how you are dressed. For this reason, choosing the **right dress** can help you to make a good impression during the job interview.

A traditional dress can be elegant in a country but not necessarily in Italy.

In Italy it is better not to keep the hat on in formal situations such as an interview.

It is also important to remove headphones.



EXERCISES

1 Shake hands with a friend: one of you is a candidate, the other is a recruiter.

2 With a friend of yours, answer some questions as if you were the candidate. Change attitude (shy / grumpy / tired / attentive / smiling), facial expression, way of looking at the recruiter, gestures. How does the interview change? How does it work better? Switch roles: in which ways does the candidate seem more convincing?

3 Spend some time in a large square to observe the different kinds of walk: each person walks and moves in his/her own way! Try to look at them well: which way of walking gives the idea of hurry? Which way of walking gives the idea of being tired? And which one is energetic and strong? When you show up for an interview, what impression do you want to give through your walk and your movements?

Capitolo 5

LA TELEFONATA
COMUNICAZIONE AL TELEFONO

THE PHONE CALL
COMMUNICATION ON THE PHONE



COMUNICARE AL TELEFONO

Molte comunicazioni importanti sono effettuate al telefono, per questo bisogna imparare a gestire una buona comunicazione telefonica.

Comunicare al telefono non è facile: bisogna farsi capire bene e, non potendo vedere la persona con cui si sta parlando, è più difficile.

Spesso riceviamo telefonate quando siamo all'aperto o sui mezzi pubblici: in queste situazioni è più faticoso capire quello che il nostro interlocutore ci sta dicendo, per via del rumore.

Ci sono però alcune attenzioni che possono aiutarci ad affrontare bene ogni telefonata e fare una buona impressione al nostro interlocutore.

La telefonata di solito è composta di tre momenti principali:

- 1 saluti iniziali
- 2 scambio di informazioni
- 3 ringraziamenti e saluti finali

1 Saluti iniziali e presentazione

Se stiamo rispondendo al telefono diremo "Pronto", se siamo noi a telefonare, dopo aver salutato ci presenteremo con il nostro nome e cognome.



A GOOD COMMUNICATION ON THE PHONE

Many important communications are made over the phone, so it is very important to manage them properly. Communicating on the phone is not easy: you have to make yourself understood and, since you do not see the person you are talking to, you cannot rely on non-verbal communication. We often receive calls when we are outdoors or on public transport: in these situations it is more difficult to understand what our interlocutor is telling us, because of noise and distractions. However, there are some precautions that can help us handle phone calls well and make a good impression to our interlocutor.

The call usually consists of three main moments:

- 1 initial greetings
- 2 exchange of information
- 3 thanks and final greetings

1 Initial greetings and introducing yourself:

If we are answering the phone we will say «Pronto» (Hello); if we are calling, we will also introduce ourselves with our name and surname.



2 Scambio di informazioni

È importante che la persona con la quale stiamo parlando capisca bene la ragione della nostra telefonata. Per esempio:

“Sto cercando lavoro come ...”

“Vorrei candidarmi per un posto da magazziniere”

“Vorrei avere un appuntamento, se possibile”

Se abbiamo ottenuto un appuntamento, è importante essere sicuri di avere tutte le informazioni utili, come l'indirizzo esatto e la persona che incontreremo:

“Quando arrivo, di chi devo chiedere?”

“Mi può dare l'indirizzo della vostra sede?”

“Mi potrebbe ripetere l'indirizzo, per favore?”

“Mi scusi, può ripetere per favore? Non ho capito bene”

3 Saluti finali:

Come all'inizio della telefonata, anche alla fine è molto importante salutare:

“Grazie, arrivederci, buona giornata”

Inoltre, se abbiamo ottenuto un incontro, i saluti finali sono l'occasione per ripetere le informazioni importanti ed essere, così, sicuri di avere capito bene.

MI POTREBBE
RIPETERE L'INDIRIZZO,
PER FAVORE?



2 Exchange of information:

It is important that the person we are talking to understands the reason for our phone call. For example:

“I'm looking for a job as...”

“I would like to apply for a job as storekeeper”.

“I would like to have an appointment for an interview, if it is possible”.

If we have an appointment, it is important to be sure to have all the useful information, such as the day and time of the appointment, the exact address and the full name of person we will meet:

“When I arrive, who do I need to ask for?”

“Could you please give me the address of your office?”

“Could you please repeat the address?”

“Sorry, could you repeat please? I did not hear you right”.



3 Final greetings:

As at the beginning of the call, it is also very important to say goodbye at the end:

“Thank you, good-bye/have a good day”

Moreover, if we have fixed an appointment, the final greetings are the occasion to repeat all important information and to be sure of having understood correctly.

CONSIGLI

Se parliamo con un'agenzia o con un datore di lavoro, l'obiettivo della telefonata di solito è quello di ottenere un appuntamento per un colloquio: è importante fare una bella impressione.

Se riesci a parlare al telefono con la persona che stavi cercando, come devi comportarti?

Salif capisce abbastanza bene l'italiano, ma ha qualche difficoltà a parlare in modo chiaro. Il suo livello di conoscenza della lingua (v cap 1) è A2. Quando il selezionatore risponde al telefono, Salif inizia subito a dire:

“Mi chiamo Salif, sono ivoriano, ho 29 anni, mi ha dato il vostro numero il mio amico maliano che sia chiama Koné. Cerco lavoro come meccanico; vorrei tanto fare questo lavoro e mi serve al più presto un lavoro, ...”

Così Salif parla per tre minuti circa. Alla fine, è sicuro di avere fatto una bella impressione al selezionatore. Il selezionatore, però, sente poco la voce di Salif al telefono, capisce poco di quello che Salif dice, non ha chiaro che cosa significa essere “ivoriano” o “maliano”. Così, Salif rischia di perdere la sua occasione.

Salif può invece dire così:

“Mi chiamo Salif, e cerco lavoro come meccanico. Vorrei avere un appuntamento per un colloquio, se possibile”.

Questo episodio vissuto da Salif ci ricorda che è fondamentale verificare che l'altra persona senta e capisca bene quello che stiamo dicendo. Quando, invece, sei tu a non capire quello che l'altra persona dice, puoi chiedere di parlare più lentamente.

SUGGESTIONS

If we talk to an agency or an employer, the goal of the phone call is usually to get an appointment for a job interview: it's important to make a good impression.

If you manage to speak on the phone to the person you were looking for, what can you say?

Salif understands Italian quite well, but he has some difficulties in speaking clearly. His level of knowledge of the language (see chapter 1) is A2. When the recruiter answers the phone, Salif immediately starts saying:

“My name is Salif, I am Ivorian, I am 29, my Malian friend, named Koné, gave me your phone number. I am looking for a job as a mechanic; I would really like to do this job and I need a job as soon as possible...”

And so Salif speaks for about three minutes. In the end, he is sure he made a good impression on the recruiter. However, the recruiter does not hear Salif's voice clearly on the phone, he understands little about what Salif says, it is not clear what it means to be «Ivorian» or «Malian». In this way, Salif risks to lose his opportunity.

Salif could start this way instead:

“My name is Salif, and I'm looking for a job as a mechanic. I would like to have an appointment for an interview, if possible”.

Salif's example reminds us that it is essential to check that the other person hears and understands well what we are saying. When you do not understand what the other person is saying, you can always politely ask him/her to speak more slowly.

Se quando ti qualcuno ti telefona, ti chiede "disturbo", come è meglio rispondere?

Una selezionatrice telefona a Rajaie per fissare un colloquio di lavoro. Questo il loro dialogo al telefono:

**“ Selezionatrice: Buongiorno, signora Rajaie. Sono Renata e la chiamo dall'agenzia Lavoro Milano.
Rajaie: Buongiorno signora Renata, mi dica!
Selezionatrice: Disturbo?
Rajaie: Sì sì, prego!
Selezionatrice: Mi scusi, non ho capito. Disturbo o non disturbo?
Rajaie: sì sì, prego! ”**

Rajaie vuole essere gentile, ma la selezionatrice non capisce bene se può parlare in quel momento con Rajaie o se richiamarla più tardi, perché alla domanda "Disturbo?" Rajaie ha risposto "sì".

Alla domanda "Disturbo?" Rajaie può invece, rispondere:

"No, prego!"

oppure:

"No, mi dica".

Se invece nel momento in cui la chiamano, Rajaie non può parlare, può rispondere:

"Mi scusi, non posso stare al telefono in questo momento. Potrebbe per cortesia richiamarmi alle 5?"

oppure:

"Non posso stare al telefono in questo momento, posso richiamarla io più tardi? A quale numero?"

When someone calling you asks "Disturbo?" (Am I disturbing you?), how is it better to answer?

A recruiter calls Rajaie to schedule a job interview. This is their dialogue on the phone:

**“ Recruiter: Good morning Mrs. Rajaie. I am Renata and I am calling you from the agency Lavoro Milano.
Rajaie: Good morning Renata, please tell me!
Recruiter: Am I disturbing you?
Rajaie: Yes, yes, please!
Recruiter: Sorry, I did not understand. Am I disturbing you or not?
Rajaie: Yes, yes, please! ”**

Rajaie wants to be nice, but the recruiter does not understand whether to talk to Rajaie at that moment or to recall her later, because to the question "Am I disturbing you?" Rajaie answered "yes".

Rajaie, instead, can answer to the question "Am I disturbing you?":
"No, please".

or:

"No, please tell me".

If Rajaie cannot talk when they call her, she can answer:

"Sorry, I can't speak on the phone right now. Could you please call me back at 5?"

or:

"I can't speak on the phone right now, can I call you back later? At which number?"

Che cosa succede quando non sei disponibile nel giorno che ti propongono per il colloquio?

Un selezionatore telefona al candidato, il sig. Harouna. Ecco che cosa si dicono:

“ Selezionatore: Possiamo vederci lunedì prossimo, alle 15?

Harouna: Lunedì prossimo non sono libero, perché ho un appuntamento in Questura.

Selezionatore: Ma perché ha un appuntamento in Questura? Ha qualche problema con la polizia? Va bene, allora... possiamo fissare un appuntamento per venerdì 15, d'accordo?

Harouna: Mi spiace, ma venerdì dovrò andare in ospedale.

Selezionatore: Deve andare in ospedale? Spero non sia malato. ”

Il selezionatore, in questo modo, immagina Harouna come un ragazzo malato e con problemi con la polizia.

Harouna può invece chiarire di avere preso già un impegno che non può spostare e proporre subito un'altra data.

Ad esempio:

“Mi spiace, ma per lunedì ho già preso un impegno che non posso rimandare. Potrei tutti gli altri giorni tranne il 15”

oppure

“Se per lei fosse possibile, sono libero martedì”.

What it happens when you are not available on the day you are given an interview?

A recruiter calls the candidate, Mr. Harouna. Here is their dialogue:

“ Recruiter: Can we meet on next Monday at 3 p.m.?

Harouna: Next Monday I am not available because I have got an appointment at the Police.

Recruiter: But why do you have an appointment at the police station? Do you have any problem with the Police? Ok, then...we can schedule an appointment on Friday at 3 p.m., is it ok for you?

Harouna: I am sorry, but on Friday I need to go to the hospital.

Recruiter: Do you need to go to the hospital? I hope you are not sick. ”

The recruiter, in this way, thinks that Harouna is having health issues and problems with the police.

Harouna could instead make it clear that he has already made a commitment that he cannot change and could suggest another possible dates for the interview.

For example:

“I am sorry, but on Monday I made a commitment that I can't postpone. I am available all the other days except the 15”.

or

“If it were possible for you, I would be available on Tuesday”.

COME FARE CAPIRE BENE I NOMI?

I nomi stranieri a volte possono essere complicati da capire. Per evitare errori nel dire il nostro, possiamo usare lo "spelling".

Che cos'è lo spelling?

Lo spelling serve a far capire bene un nome, indicando una lettera alla volta (in italiano si dice "lettera per lettera"). Per esempio lo spelling di Mohamed è: M di Milano, O di Otranto, H di Hotel, A di Ancona, M di Milano, E di Empoli e D di Domodossola. Tutti gli italiani usano le stesse parole per fare lo spelling. Lo spelling è molto utile, soprattutto al telefono, e ti permette di mostrare che conosci anche questo aspetto della lingua italiana.

SE VUOI VEDERE LO SPELLING COMPLETO VAI A PAG 62

Carta e penna

In italiano usiamo l'espressione "carta e penna" per dire che vogliamo prendere nota delle informazioni. Ad esempio, se dobbiamo scrivere un indirizzo o un nome che ci viene detto al telefono, possiamo dire: "Un attimo che prendo carta e penna".

HOW CAN WE MAKE THE NAMES CLEAR?

Foreign names can sometimes be complicated to understand. To help others understand our name correctly, we can spell it for them.

What does it mean to spell your name?

To spell the name helps others understand how your name is written and pronounced, by saying it one letter at time (in Italian we say "lettera per lettera"). For example this is how you can spell Mohamed: M of Milano, O of Otranto, H of Hotel, A of Ancona, M of Milano, E of Empoli and D of Domodossola. As you can see, all Italians use the same words to spell. Spelling is very useful, especially on the phone, and allows you to show that you know this aspect of Italian culture.

PLEASE SEE ON PAGE 62 ALL THE RULES ON HOW TO SPELL PROPERLY.

Carta e penna

In Italian we use the expression "carta e penna" (pen and paper) to say that we want to take note of the information. For example, if we have to write an address or a name that we are told on the phone, we can say: "One moment, please. I take out a pen and paper". It is similar to the English form: to put pen to paper.

ESERCIZI

Con un tuo amico o una tua amica, prova a simulare una o più telefonate.

Ricordati di seguire tutti e tre i momenti della telefonata (saluti e presentazione, informazioni, saluti finali). Per esercitarti puoi utilizzare le frasi suggerite ne "I tre momenti della telefonata", alle PAGINE 48-50.

Nelle simulazioni, provate a variare la situazione esterna, i contenuti della telefonata e i modi del selezionatore.

Per esempio:

- ▶ Quando riceve la telefonata, il candidato si trova in metropolitana, in mezzo a tanta confusione. Cosa può dire il candidato per posticipare la telefonata di mezz'ora?
- ▶ Il selezionatore è molto nervoso e parla molto rapidamente in italiano. Cosa può dire il candidato?
- ▶ Il selezionatore parla con una voce così bassa che il candidato non riesce a sentire bene le parole. Cosa può dire il candidato?
- ▶ Il selezionatore propone due giorni per il colloquio in azienda; il candidato, però, non è libero in nessuna delle due date. Cosa può dire il candidato?

EXERCISES

With a friend, simulate one or more phone calls.

Remember to follow all the three moments of the phone call (greetings and presentation, information, final greetings). To practice you can use the suggested sentences in "The three moments of the phone call", on PAGES 49-51.

In role playing, vary the external situation, the contents of the phone call and the manners of the recruiter. For example:

- ▶ When he/she receives the call, the candidate is on the subway during rush hour. What can the candidate say to ask to call back in half an hour?
- ▶ The recruiter is very nervous and speaks very quickly in Italian. What could the candidate say?
- ▶ The recruiter speaks in such a low voice that the candidate cannot hear the words well. What could the candidate say?
- ▶ The recruiter suggests two different days for the job interview; however, the candidate is not free in either of the two. What could the candidate say?

FOGLIO DI SPELLING

Per far capire bene quello che stai dicendo, oppure per essere sicuro di aver capito esattamente quello che ti stanno dicendo, puoi usare queste frasi:

“Aspetti, le faccio lo spelling”

“Mi scusi, può farmi lo spelling per favore?”

A = a di ANCONA

B = bi di BOLOGNA

C = ci di COMO

D = di DOMODOSSOLA

E = e di EMPOLI

F = effe di FIRENZE

G = gi di GENOVA

H = acca di HOTEL

I = i di IMOLA

J = i LUNGA

K = KAPPA

L = elle di LIVORNO

M = emme di MILANO

N = enne di NAPOLI

O = o di OTRANTO

P = pi di PALERMO

Q = qu di QUADRO

R = erre di ROMA

S = esse di SAVONA

T = ti di TORINO

U = u di UDINE

V = vi di VENEZIA

W = DOPPIA VU

X = ICS

Y = IPSILON

Z = zeta di ZARA

Capitolo 6

**IL COLLOQUIO DI LAVORO
COMUNICARE LE NOSTRE CAPACITÀ**

**THE JOB INTERVIEW
HOW TO COMMUNICATE OUR SKILLS TO THE RECRUITER**



UN'OCCASIONE IMPORTANTE

Il colloquio di lavoro è un momento molto importante ma anche uno dei più difficili da affrontare. Durante il colloquio dovremo sapere raccontare le nostre esperienze e convincere il selezionatore che siamo la persona giusta per quel lavoro. Ma non è sufficiente. Dobbiamo far capire che abbiamo **capacità comunicative, relazionali e organizzative**.

Per esempio, fa parte delle **capacità comunicative** saper usare, quando serve, un linguaggio formale (vedi cap. 2) e conoscere anche il linguaggio informale. È inoltre importante un corretto uso della comunicazione verbale e non verbale (vedi cap. 4).

Fa parte delle **capacità relazionali** saper lavorare in gruppo, gestire i rapporti con i colleghi, il datore di lavoro e i clienti.

Sono **capacità organizzative** saper portare a termine, nei tempi stabiliti, un compito che ci hanno assegnato oppure essere persone puntuali. Anche per questo, arrivare tardi a un colloquio di lavoro senza avvisare, può fare fallire il colloquio.

La persona con cui faremo il colloquio si chiama **selezionatore**, se uomo, **selezionatrice**, se donna.

Il suo compito è:

- ▶ scegliere le persone adatte a un certo lavoro, tramite il colloquio e la lettura del Curriculum, detto CV (vedi cap. 8) e della lettera di presentazione;
- ▶ segnalare le persone che ha selezionato all'azienda interessata, che sarà il futuro datore di lavoro.

Chi invece si presenta ad un colloquio per cercare lavoro si chiama **candidato**, se uomo, **candidata**, se donna.

I selezionatori vedono molte persone e leggono molti CV ogni giorno. Per questo, fare "bella figura" al colloquio è importante e aumenta le possibilità di ottenere il lavoro.

Proprio per queste ragioni, molto spesso il colloquio è un momento stressante e faticoso per i candidati. Prepararsi bene aiuta a rimanere positivi e aumenta le possibilità di ottenere il lavoro desiderato.

AN IMPORTANT OCCASION

The job interview is a very important moment but also one of the most difficult to deal with. During the interview we need to know how to communicate our experiences and convince the recruiter that we are the right person for that job. Not only: we must make it clear that we have the proper **communication, relational and organizational skills**. Specifically: **Communication skills** include knowing how to use a formal (see chapter 2) and informal language with a correct use of verbal and non-verbal communication (see chapter 4).

It is part of **interpersonal skills** to know how to work in a team, to manage relationships with colleagues, employers and customers.

Organizational skills are about being able to complete an assigned task in the established times, or being punctual. Being late for a job interview without notice can make the interview fail for this reason.

In Italian, the person who you have the interview with is called **selezionatore** (if he is a man) or **selezionatrice** (if she is a woman).

Their task is:

- ▶ to choose the right people for a certain job, through the interview and reading of the Curriculum, also called CV, (see chapter 8) and of the cover letter;
- ▶ to report selected applicants to the hiring company, which will be the future employer.

A candidate who shows up for a job interview is called **candidato** if he is a man, or **candidata** if she is a woman.

Recruiters see many people and go through many CVs everyday. For this reason, making a good impression during the interview is important and will increase the chances of getting the job.

Understandably, the interview is very often a very stressful and tiring time for a candidate. Preparing well for the interview helps to overcome stress and increases the chances of getting the job.

CONSIGLI

I La presentazione

Il saluto iniziale è molto importante: spesso il selezionatore si fa un'idea di noi già da come ci presentiamo. In questa occasione, è meglio essere formali (vedi cap. 2). Per esempio, non chiederemo: "Come va la famiglia? Lei come sta?". Queste sono domande personali che in Italia facciamo solo ad amici e in situazioni che chiamiamo informali.

Facciamo un esempio:

La signora Lucky si presenta al colloquio con la selezionatrice. Questo è l'inizio del loro dialogo:

“ Lucky: Buongiorno, ciao. Sono Lucky. Come stai? Tutto bene? Come sta la famiglia?

Selezionatrice: Sto bene, grazie.

Lucky: La famiglia? Tutto bene?

Selezionatrice: Tutto bene, sì, grazie.

”

Lucky è sicura che questo è il modo più gentile e rispettoso per iniziare il colloquio. La selezionatrice, invece, non vuole parlare della propria vita personale: per lei queste domande non sono appropriate e non riguardano il motivo del colloquio.

Lucky può invece salutare con un semplice "Buongiorno, sono Lucky Agbo, piacere di conoscerla". Questo saluto è perfetto nelle situazioni formali.



SUGGESTIONS

I The presentation

The initial greeting is very important: the recruiter immediately gets an idea of us just at our introducing ourselves. On this occasion, it is better to be formal (see chapter 2). For example, we will not ask "How is the family? How are you?". These are personal questions that in Italy we would only ask to friends and in informal situations.

Let's give an example:

Mrs. Lucky comes to the interview with the recruiter. This is the beginning of their dialogue:

“ Lucky : Good morning, hello. I am Lucky. How are you? Everything good? How is the family?

Recruiter : I am fine, thank you.

Lucky : The family? Everything good?

Recruiter : Everything good, yes, thank you.

”

Lucky is sure that this is the kindest and most respectful way to start the interview. The recruiter, on the other hand, does not want to talk about her personal life: for her these questions are not appropriate and do not concern the reason of the interview.

Lucky could greet the recruiter with a simple "Hello, I am Lucky Agbo, nice to meet you".

This greeting is perfect in formal situations.

2 Il colloquio

Durante un colloquio è molto importante riuscire a raccontare le esperienze e capacità scritte sul CV. (vedi cap. 8).

Quando racconti le tue esperienze, ci sono alcune parole che ti possono aiutare a fare una buona impressione.

Guarda, per esempio, la differenza tra i dialoghi A e B che si svolgono tra il candidato, signor Hussein, e un selezionatore:

DIALOGO A.

Selezionatore: Lei ha fatto un corso di formazione in Italia?

Signor Hussein: No, non ho fatto nessun corso di formazione in Italia.

Selezionatore: Lei ha la patente?

Signor Hussein: No, no. Non ho la patente.

Selezionatore: Lei parla bene inglese?

Signor Hussein: No, non parlo inglese. ”

DIALOGO B.

Selezionatore: Lei ha fatto un corso di formazione in Italia?

Signor Hussein: No, non ho ANCORA fatto un corso di formazione in Italia.

Selezionatore: Lei ha la patente?

Signor Hussein: No, no. Non ho ANCORA la patente.

Selezionatore: Lei parla bene inglese?

Signor Hussein: No, non parlo ANCORA inglese. ”

2 The interview

During an interview it is very important to be able to talk about the experiences and skills written on the CV (see chapter 8).

When you talk about your experiences, there are some words that can help you make a good impression.

See, for example, the difference between the A and B dialogues that take place between the candidate, Mr. Hussein, and a recruiter:

DIALOGUE A.

Recruiter : Have you ever taken a training course in Italy?

Monsieur Hussein : No, I have never taken a training course in Italy.

Recruiter : Do you have the driving license?

Monsieur Hussein : No, no, I do not have the driving license.

Recruiter : Can you speak English?

Monsieur Hussein : no, I cannot speak English. ”

DIALOGUE B.

Recruiter : Have you ever taken a training course in Italy?

Monsieur Hussein : No, I have not taken a training course in Italy YET.

Recruiter : Do you have the driving license?

Monsieur Hussein : No, no. I have not the driving license YET.

Recruiter : Can you speak English?

Monsieur Hussein : No, I cannot speak English YET. ”

La parola **ANCORA** porta una differenza importante.

“Non ho fatto nessuna formazione”, “non ho la patente”, “non parlo inglese” non dicono che cosa pensa il signor Hussein di queste informazioni. Al selezionatore, Hussein può sembrare non interessato a fare queste cose. Quando, invece, il signor Hussein utilizza la parola **ANCORA**, il messaggio è diverso:

“Non ho ancora fatto un corso”: Hussein vuole fare un corso di formazione in Italia, ma non ha ancora avuto la possibilità per farlo;

“Non ho ancora la patente”: Hussein ha intenzione di farla;

“Non parlo ancora inglese”, ma Hussein vuole studiare questa lingua.

Un selezionatore potrebbe anche chiederci qual è il nostro **PUNTO FORTE** e qual è il nostro **PUNTO DEBOLE**:

Per **punto forte** si intende una nostra capacità o qualità sul lavoro: per esempio, un punto forte è essere puntuali.

Per **punto debole** si intende un nostro difetto o mancanza sul lavoro. Il punto debole indica qualcosa che non siamo molto bravi a fare:

per esempio, un punto debole per uno straniero può essere la lingua italiana.

Si può perciò dire: “Il mio punto debole è ancora la lingua italiana, ma sto cercando di imparare in fretta”.

In questo modo trasformiamo un punto debole in una qualità.

PER QUALCHE ESEMPIO DI PUNTO DI FORZA E DI DEBOLEZZA VAI A PAG 78.



The expression **NOT YET** brings an important difference.

“I did not do any training”, “I do not have a license”, “I do not speak English” do not give any information on what Mr. Hussein thinks about these issues. To the recruiter, Hussein may seem not interested in acquiring these new skills. When, on the other hand, Mr. Hussein uses the expression **NOT YET**, the message is different:

“I have not yet done a course”: Hussein wants to do a training course in Italy, but he has not yet had the chance to do it:

“I don't have a license yet”: Hussein is waiting to get it;

“I don't speak English yet”, but Hussein would like to study this language.

A recruiter could also ask you what are your “**strengths**” and what are your “**weaknesses**”:

A **strength** can be one of your abilities or qualities at work: for example, a strong point is to be on time.

A **weakness** can be a defect or a lack at work. The weak point indicates something concerning work, which we are not very proficient: for example, a weak point for a foreigner can be the speaking or understanding Italian. For example, you could say: “my weak point is still the Italian language, but I'm trying to learn it quickly”. In this way we transform a weak point into a goal.

FOR SOME EXAMPLES OF STRENGTHS AND WEAKNESSES GO TO PAGE 78

Il signor Oscar sta affrontando il colloquio di lavoro con una selezionatrice. Ecco una parte del colloquio:

Selezionatrice: Mi può indicare un suo punto debole e un suo punto forte?

Oscar: Allora... il mio punto forte è la forza fisica, perché io sono forte e ho tante energie.

Selezionatrice: Capisco. Qual è il suo punto debole?

Oscar: io... io non ho punti deboli: sono bravo a lavorare, sono puntuale e forte.

Oscar pensa di avere detto le cose giuste e di avere fatto una bella figura. La selezionatrice pensa invece che Oscar sia troppo sicuro di sé.

Rispondere dicendo che non hai punti deboli, sembra arrogante e poco sincero: tutti noi siamo più bravi a fare qualcosa e più "deboli" nel fare qualcos'altro.

In generale è importante riuscire a rispondere alle domande che possono farci in un colloquio e per questo motivo è meglio prepararsi la risposta in anticipo.

Oltre a quello che diciamo, è molto importante tutto quello che comunichiamo tramite lo sguardo, i gesti, la stretta di mano, l'atteggiamento, l'espressione facciale e l'abbigliamento: cioè la comunicazione non verbale (vedi. cap. 4). Durante un colloquio, la comunicazione non verbale a volte è più importante di quella verbale, cioè fatta con le parole.

3 Saluti finali

Anche il saluto finale è importante. Il colloquio non è ancora finito e il selezionatore guarda anche come lo salutiamo. Ad esempio:

Il colloquio del sig. Christian è finito. Per Christian è andato molto bene: la selezionatrice ha già fissato un ulteriore appuntamento per qualche giorno dopo. Anche la selezionatrice è contenta del colloquio e intende conoscere meglio il candidato. Questa è la parte finale del dialogo:

Mr. Oscar is facing a job interview with a recruiter. Here is a part of the interview:

Recruiter: Can you tell me one of your strengths and one of your weaknesses please?

Oscar: Well ... my strong point is physical strength, because I am strong and I am full of energy.

Recruiter: I see. And what is your weakness?

Oscar: I do not have weak points: I am a good worker, I am punctual and I am strong.

Oscar thinks he said the right things and made a good impression. The recruiter thinks that Oscar is too self-confident.

If you answer saying that you have no weaknesses, you seem arrogant and not very sincere: we are all better at doing something and weaker at doing something else.

It is important to be able to answer the questions that can be asked in an interview, such as that on the strength and weakness, and for this reason it is better to prepare the answer before the interview.

In addition to what we say, all we communicate through our eyes, gestures, handshake, attitude, facial expression and clothing is very important: this is the non-verbal communication (see chapter 4).

During an interview, the non-verbal communication is sometimes more important than verbal communication, which is the one made by words.

3 Final greetings

The final greeting is very important too. The interview is not yet finished and the recruiter also looks at how you say goodbye to him/her. For example:

The interview of Mr. Christian is finished. For Christian it went very well: the recruiter has already fixed another appointment after few days. The recruiter is also happy with the interview and intends to learn more about the candidate. This is the final part of the dialogue:

“Selezionatrice: Signor Christian, allora ci vediamo venerdì per il secondo colloquio. Penso di avere una proposta per Lei. Si tratta di un tirocinio retribuito.

Christian: Mi scusi, cosa significa “retribuito”?

Selezionatrice: “Retribuito” significa che il tirocinio verrà pagato.

Christian: Ok.

Selezionatrice: Allora la aspetto venerdì alle ore 12.

Christian: Ok, non c'è problema.

”

Christian esce dal colloquio contento e non vede l'ora di tornare all'agenzia venerdì alle ore 12. È soddisfatto della proposta ricevuta e pensa di essere stato bravo nella comunicazione. Ma in italiano l'espressione “ok” non viene usata nella comunicazione formale. E poi la selezionatrice non è sicura che Christian sia contento dell'offerta: in italiano, infatti, l'espressione “non c'è problema” si usa, solitamente, in risposta a qualcuno che ha detto “scusi” o “scusa”: non comunica felicità o contentezza. Per la selezionatrice, Christian è stato troppo informale nelle sue risposte e non è sicura che l'offerta gli sia piaciuta.

Christian può invece salutare dicendo:

“Grazie tante! Sono molto contento per questa offerta! Ci vediamo venerdì: La ringrazio molto!”.

Quando salutiamo prima di andare via, ricordiamoci di essere formali e gentili. Per esempio:

“La ringrazio, arrivederci. È stato/a molto gentile” oppure “La ringrazio, è stato un piacere conoscerla, arrivederci”

“Recruiter: Mr. Christian, see you then on Friday for a second interview. I think I have a proposal for you. It is a paid internship.

Christian: Excuse me, what does it mean “retribuito”?

Recruiter : it means that you will be paid for the internship.

Christian: Ok.

Recruiter: Then I am waiting for you on Friday at 12 a.m.

Christian: Ok, no problem.

”

Christian leaves the interview happy and looks forward to going back to the agency on Friday at 12.00. He is satisfied with the proposal received. He thinks he was good at communicating. But in Italian the expression “ok” is not used in formal communication. And moreover the recruiter is not sure that Christian is happy with the offer: in Italian, the expression “no problem” is usually used in response to someone’s “sorry” and does not communicate much happiness or joy. The recruiter thinks that Christian was too informal in his answers and she is not sure if he liked the offer.

Instead Christian could say goodbye by saying:

“Thanks a lot! I am very happy of this proposal! See you on Friday: I really thank you!”.

When you say goodbye just before leaving, do not forget to be formal and polite. For example:

“Thank you, goodbye. It was very kind of you” or “Thank you, it was a pleasure to meet you, goodbye”.

FRASARIO

Ecco alcune frasi che ti consigliamo di usare nelle varie fasi del colloquio di lavoro.

Quando arrivi all'appuntamento:

▶ "Buongiorno, sono NOME e COGNOME, ho appuntamento con il dottor/la dottoressa NOME e COGNOME".

Saluti iniziali con il selezionatore/selezionatrice:

▶ "Buongiorno/ Piacere di conoscerla, sono NOME e COGNOME"

▶ "Selezionatore: Si accomodi"

▶ "Grazie/La ringrazio"

Durante il colloquio

▶ "Sto cercando un lavoro come ... "

▶ "Ho esperienza in questo ambito, ho lavorato tanti anni nel mio paese come ..."

▶ "Ho fatto una formazione per lavorare come...e ora mi piacerebbe trovare un lavoro in questo ambito"

Saluti finali e ringraziamenti (quando il selezionatore ci fa capire che il colloquio è terminato)

▶ "La ringrazio della disponibilità, è stato/a molto gentile"

▶ "Arrivederci e grazie/ La ringrazio molto del tempo che mi ha dedicato, arrivederci".

ESERCIZI

1 Prova a simulare alcuni colloqui di lavoro con un tuo amico/a, facendo il candidato.

2 Prova a simulare alcuni colloqui di lavoro con un tuo amico/a, facendo il selezionatore.

PHRASE BOOK

Here are some phrases that we recommend to use in the different steps of the job interview.

When you get to the appointment:

▶ "Good morning, I am NAME and SURNAME, I have an appointment with Mr./Mrs. NAME AND SURNAME".

Initial greetings with the recruiter:

▶ "Good morning / Nice to meet you; I am NAME and SURNAME".

▶ Recruiter: "Please, have a seat".

▶ "Thanks / Thank you".

During the interview:

▶ "I am looking for a job as..."

▶ "I have experience in this field, I have worked for many years in my country as..."

▶ "I did some training to work as ... and now I would like to find a job in this area"

Final greetings and thanks (when the recruiter makes you understand that the interview is over)

▶ "Thank you for your time, you have been very kind"

▶ "Goodbye and thanks/I thank you for the time you dedicated to me, goodbye".

EXERCISES

1 Do some job interviews with your friend. You are the recruiter

2 Do some job interviews with your friend. You are the candidate.

Punti forti e punti deboli / List of strengths and weaknesses

Quando ci prepariamo a un colloquio, è molto importante che abbiamo chiari quali sono i nostri punti di forza e quali i punti di debolezza. Eccoti una lista che può aiutarti a trovare i tuoi / *When you are preparing for an interview, it is very important to have a clear idea of your strengths and weaknesses. Here is a list that can help you find yours.*

PUNTI FORTI / STRONG POINTS:

Autonomo/a Autonomous

Sai che cosa devi fare, senza che qualcuno te lo dica in ogni momento / *You know what you have to do, without someone telling you all the time.*

Affidabile Reliable

Sai portare a termine quanto ti viene assegnato / *You are able to complete your assigned tasks.*

Educatore/a Polite

Sei sempre gentile con tutti sul lavoro. Sai rispettare i diversi ruoli in azienda / *You are kind to everyone at work. You know how to respect the different roles in the company.*

Organizzato/a Organized

Sei puntuale e hai sempre un programma preciso del lavoro che devi fare / *You are on time and you always have a precise schedule of the work you have to do.*

PUNTI DEBOLI / WEAK POINTS:

La lingua italiana The Italian language

Non parli ancora bene l'italiano ma stai imparando in fretta perchè ti piace studiare le lingue / *You don't speak Italian well yet but you are learning quickly because you like to study languages.*

Timido/a Shy

Ci metti un po' di tempo a fare gruppo con i colleghi, ma poi riesci a costruire buone relazioni con tutti / *It takes you some time to build a team with your colleagues, but then you can build good relationships with everyone.*

Ansioso/a Anxious

A volte sei un po' stressato sul lavoro perché hai paura di non fare bene il tuo compito. Una volta capita la mansione, però, non sei più agitato / *Sometimes you are a bit nervous at work because you are afraid of not doing your job well. But as soon as you understand your task, you are no longer agitated.*

Capitolo 7

I DOCUMENTI
CHE COSA AVERE SEMPRE CON SÈ

THE DOCUMENTS
WHAT YOU ALWAYS NEED TO BRING WITH YOU



I DOCUMENTI

In Italia è importante portare sempre con sé i documenti. I più importanti sono:

► **Permesso di Soggiorno** in corso di validità, o il foglio con l'appuntamento per il rinnovo del Permesso di Soggiorno.

► **Carta di Identità.**

Un altro documento personale importante è la **Tessera sanitaria**, dove trovi il **Codice Fiscale**.

È molto importante ricordare bene le informazioni personali scritte nei documenti: la data di nascita, il luogo di nascita, la data di scadenza del permesso di soggiorno.

Quando siamo alla ricerca di lavoro, è molto utile richiedere un altro documento, chiamato **DID**, che significa **Dichiarazione di Immediata Disponibilità**.

Cos'è la DID?

È un documento che certifica che al momento non stai lavorando e quindi sei disoccupato/a, oppure che non hai mai lavorato in Italia, cioè sei inoccupato/a.

A che cosa serve?

Grazie alla DID, puoi usufruire di alcuni servizi per l'inserimento nel mercato del lavoro, come per esempio attivare tirocini o stage e seguire alcuni corsi di formazione professionalizzante gratuiti.

VUOI AIUTO PER I TUOI DOCUMENTI?
VAI A PAG 84



THE DOCUMENTS

In Italy it is important to always have your documents with you. The most important are:

► **Permesso di Soggiorno** a valid permit of stay valid (or with a scheduled appointment for renewal).

► **Identity Card**

Another important personal document is the **health insurance card**, where you can find also the **tax code**.

It is very important to remember well the personal information written in the documents (date and place of birth, the expiry date of the residence permit, etc.).

When you are looking for a job, it is very useful to request another document, called **DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità)**, the Declaration of Immediate Availability.

What is DID?

It is a document that certifies that at the moment you are not working (therefore you are unemployed) or that you have never worked in Italy (you are a jobseeker).

What is it for?

Thanks to DID, you can take advantage of certain services to access the labour market, such as activating internships or traineeships and taking some free professional training courses.

NEED HELP WITH YOUR DOCUMENTS? GO TO PAGE 84

Presentare i propri documenti

In un colloquio di lavoro (vedi cap. 6), un selezionatore può fare domande sul Curriculum Vitae (vedi cap. 8) e, in genere, sulle informazioni presenti nei documenti. Nel rispondere, è importante cercare di essere molto chiari. Chi abbiamo davanti vuole farsi un'idea complessiva di noi con le informazioni che legge sul CV e con l'impressione che gli diamo rispondendo alle sue domande. Facciamo un esempio:

Il signor Frank ha portato i suoi documenti e il CV in un'agenzia di lavoro. La selezionatrice inizia a fare domande sui dati anagrafici.

“Selezionatrice: Vedo dal suo permesso di soggiorno che lei è nato in Sierra Leone.

Frank (con la voce un po' alta): Sono nato a Tintafor!

Selezionatrice: Tintafor? E dov'è?

Frank In Sierra Leone.

Selezionatrice: Il suo documento riporta, come luogo di nascita, Freetown.

Frank: Freetown è la capitale della Sierra Leone, ma io sono nato a Tintafor.

”

Per Frank è importante spiegare la vera città in cui è nato. Il suo documento presenta un luogo di nascita sbagliato: da quando è arrivato in Italia, il suo Permesso di Soggiorno riporta sempre Freetown. Frank pensa che sia giusto precisare il luogo di nascita, perché questo errore sul suo documento gli dà fastidio. Per la selezionatrice, invece, non è importante sapere, in questo primo colloquio, il luogo preciso di nascita. Frank, che ha alzato la voce, sembra nervoso, e lei non capisce il motivo di questo comportamento. Per evitare il rischio di non fare una buona impressione, Frank può confermare di essere nato in Sierra Leone senza dare altre spiegazioni, che al momento non sono utili nel colloquio.

CONSIGLIO

Bisogna ricordarsi che, per chi ci incontra per la prima volta, alcune informazioni non sono così importanti come lo sono per noi.

To submit documents

In a job interview (see chapter 6), a recruiter can ask questions about your Curriculum Vitae (CV) and, in general, about the data in your documents. When you answer, it is important to try to be very clear. They want to get an overall idea of us through the information they read on the CV and through our answers to their questions.

For example:

Frank brought his papers and CV to an employment agency. The recruiter starts asking questions about his personal data.

“Recruiter: I see from your permit of stay that you were born in Sierra Leone.

Frank (speaking loudly): I was born in Tintafor!

Recruiter: And where is it?

Frank: In Sierra Leone.

Recruiter: Your document states Freetown is your place of birth.

Frank: Freetown is the capital of Sierra Leone, but I was born in Tintafor.

”

It is important for Frank to explain which city he was born in. His document reports a wrong birthplace: since he has arrived in Italy, his permit has Freetown printed on it and Frank thinks it is right to specify his place of birth, because this mistake bothers him.

For the recruiter, however, it is not so important to know, especially in this first interview, Frank's precise place of birth.

Frank has raised his voice, seems nervous and the recruiter does not understand the reason for this behaviour.

To avoid the risk of not making a good impression, Frank can confirm that he was born in Sierra Leone without giving other explanations that are not useful for the interview.

SUGGESTION

We must remember that, for a recruiter who meets us for the first time not all information is important as it is for us.

Per ricevere informazioni nella gestione dei documenti puoi rivolgerti a / To receive information and advice in document management, you can contact:

SAI Servizio Accoglienza Immigrati - Caritas	Via Galvani, 16 Milano	bit.ly/SaiCaritas
NAGA Sportello immigrazione	Via Zamenhof 7/A, Milano	Naga.it/orari-servizi

Per ottenere la DID / To obtain the DID:

AFOL Centro per l'Impiego	via Piero Strozzi 11 Milano	bit.ly/Afolmet
---------------------------	--------------------------------	---

Capitolo 8

IL CURRICULUM VITAE
CHI SIAMO E COSA SAPPIAMO FARE

THE CURRICULUM VITAE
WHO WE ARE AND WHAT WE CAN DO



IL CURRICULUM VITAE

Quando si è in cerca di lavoro, è essenziale preparare e avere con sé il Curriculum Vitae, chiamato anche "CV":

Nel CV vengono inserite tutte le informazioni importanti per presentarsi a un'azienda o agenzia, per far capire chi siamo, quali competenze abbiamo e che lavoro stiamo cercando. Il CV serve anche per farsi contattare dalle aziende o dalle agenzie che possono offrire un lavoro.

Le informazioni da inserire in un CV sono:

- ▶ i dati personali (data di nascita, luogo di nascita, indirizzo di residenza, codice fiscale, una fotografia);
- ▶ i contatti (numero di telefono e indirizzo email);
- ▶ le esperienze formative e gli studi effettuati nel Paese di origine e in Italia;
- ▶ le esperienze lavorative nel Paese di origine e in Italia;
- ▶ le competenze linguistiche: le lingue conosciute e il loro livello rispetto alla comprensione e capacità di espressione orale e scritta (vedi cap.1)
- ▶ altre competenze professionali;
- ▶ alcune capacità utili alla ricerca del lavoro, come avere la patente o avere conoscenze informatiche;
- ▶ alcune capacità personali. Ad esempio: mi piace lavorare in gruppo, mi piace imparare, cerco un lavoro a contatto con la clientela;
- ▶ altre informazioni che possono arricchire il tuo CV. Ad esempio, se hai esperienze di volontariato o fai/hai fatto sport, puoi scriverlo qui.

Quanto è importante conoscere bene il proprio CV?

Conoscere bene il proprio CV è fondamentale. Spesso veniamo aiutati da qualcuno nel fare il CV e non è sempre facile memorizzare tutte le informazioni. Non è sufficiente, però, dare da leggere il CV a un selezionatore, perché è molto importante saper raccontare bene quello che c'è scritto: saper spiegare il CV è una parte importante del colloquio, che può fare la differenza su quello che il selezionatore penserà di noi.

THE CURRICULUM VITAE

When looking for a job it is essential to prepare and have the Curriculum Vitae, also called "CV":

The CV contains all the important information to present our profile to a company or agency, to make them understand who we are, what skills we have and what job we are looking for. The CV is also important because it allows us to be contacted by companies or agencies that can offer a job.

The information to be included in a CV are:

- ▶ personal data (date of birth, place of birth, address of residence, tax code, a photo);
- ▶ contacts (phone number and email address);
- ▶ training experiences and studies carried out in the country of origin and in Italy;
- ▶ work experience in the country of origin and in Italy;
- ▶ language skills: the languages spoken and their level, regarding comprehension and oral and written expression skills (see chapter 1);
- ▶ other professional skills;
- ▶ other useful skills to find a job, such as having a driving license, or computer skills;
- ▶ personal skills, interests or capabilities. For example: I like working in a group, I like to learn, I look for a job in contact with customers;
- ▶ any other information that can enhance your CV. For example, if you have ever done volunteer job or you practice sports.

How important is it to know your CV well?

To know your CV well is essential! You might have been helped by someone in making your CV and it is not always easy to memorize all the information. It is not enough, however, to give a recruiter the CV to read, because it is very important to be able to comment and expand what is written: to know how to explain the CV is an important part of the interview, which can make the difference on what the recruiter will think of us.

Facciamo un esempio:

In un colloquio di lavoro, Ali dice di avere lavorato per 10 anni come magazziniere. Il selezionatore legge sul CV di Ali: esperienza come magazziniere dal 2009 al 2011.

Il selezionatore pensa: "Dal 2009 al 2011 sono due anni, non 10. Ali mi sembra disorganizzato e confuso: non potrà sicuramente essere un magazziniere ordinato e preciso!".

CONSIGLIO

Leggi bene il CV prima del colloquio e non cambiare le informazioni che sono scritte nel CV durante il colloquio. Così dai una buona immagine di te.

Come può essere presentato il CV?

Il CV può essere stampato su carta o inviato in formato elettronico. Se rispondi ad annunci di lavoro on-line, avrai bisogno di un CV in formato elettronico (in formato PDF con la tua firma e in formato Word così da poterlo sempre aggiornare) e di un indirizzo email; se invece ti presenti direttamente ad un'agenzia, avrai bisogno del CV cartaceo. Hai già un'email? Se non hai ancora un'email, ti consigliamo di andare su un sito internet di account email e aprire un account. Cerca di scegliere un indirizzo facile da ricordare e da dire, meglio se solo con il tuo nome e cognome. Se scegli un indirizzo complicato, forse il selezionatore non lo capirà o si farà di te una cattiva impressione.

Al telefono, la signora Joy dà il suo indirizzo email al selezionatore. Il suo indirizzo email è molto lungo e complicato, e trova grandi difficoltà a comunicarlo al telefono: Joy1999musiclover@gmail.com Il selezionatore non riesce a capire l'indirizzo email e lo trova strano. Così, il selezionatore si fa un'idea negativa della candidata ancora prima di vederla per il colloquio.



For example:

In a job interview, Ali says he has worked for 10 years as a store-keeper. The recruiter reads on the CV of Ali: experience as store-keeper from 2009 to 2011. The recruiter thinks: "From 2009 to 2011 it is two years, not 10. Ali seems a bit disorganized and confused: how can he possibly be a tidy and precise storekeeper?".

SUGGESTION

Read the CV well before the job interview in order to be able to explain and be accountable of the information that is written in the CV during the interview. This will give a good image of you.

How can you submit your CV?

The CV can be printed on paper or sent online via electronic format. If you reply to online job offers you will need a CV in electronic format (a PDF format with your signature and a Word format that you can always update) as well as an email address; If you go directly to a recruitment agency instead, you will need a printed CV. Do you already have an email? If you don't have an email yet, we suggest you to look for an email provider and to open an email account. Try to choose an address that it is easy to remember and to communicate, better if only with your first and last name. If you choose a complicated address, the recruiter might struggle to understand it or get a funny impression.

On the phone, Mrs Joy gives the recruiter her email address. It is very long and strange, and she finds it very difficult to communicate it by phone: Joy1999musiclover@gmail.com The recruiter cannot understand the email address and finds it a bit weird. The recruiter has a negative image of the candidate, even before seeing her for the interview.



La signora Joy può invece:

- ▶ **Creare un indirizzo email che abbia solo nome e cognome.** Per esempio: Joy.ekoku@gmail.com
- ▶ Per dettare l'indirizzo, può **fare lo spelling** (vedi cap. 5)

In questo modo, il selezionatore capirà bene l'indirizzo della signora Joy. Inoltre, avrà un'ottima impressione della signora Joy, capace anche di utilizzare lo spelling.

CONSIGLI

- ▶ Se il tuo nome e cognome sono troppo lunghi, nell'indirizzo è meglio abbreviarli.
Per esempio: mamadousalioubahdiallo1998@gmail.com
può diventare: mamadoudiallo1998@gmail.com
- ▶ Cerca di tenere sempre aggiornato il tuo CV. Per esempio, è molto importante inserire corsi di formazione frequentati di recente o altre attività che possono arricchire il CV.
- ▶ Se stai cercando un lavoro come aiuto cuoco, controlla che il CV sia adatto per questo tipo di ricerca. In questo modo sarà più facile che il tuo CV venga preso in considerazione.

CERCHI AIUTO PER SCRIVERE IL TUO CV? VAI A PAG 92

ESERCIZI

- 1 Prova a memorizzare tutte le informazioni del tuo CV e a raccontarle ad un tuo amico/a. Attenzione alla coerenza delle informazioni. Ricorda la storia di Ali!
- 2 Prova a simulare un'intervista con un tuo amico o una tua amica: uno dei due recita il ruolo del selezionatore e, guardando il CV dell'altro, continua a fare numerose domande, più dettagliate possibile. Per ogni informazione contenuta (istruzione, corsi di formazione, esperienze lavorative), il selezionatore chiede: "quando hai iniziato questa attività?", "Quando hai terminato questa attività?", "Per quanto tempo è durata l'attività?", "Perché l'attività è terminata?", "Cosa hai imparato da questa attività?".

Mrs. Joy could instead:

- ▶ **Create an email address that has only a first and last name.** For example: Joy.ekoku@gmail.com
- ▶ To dictate the address, spell it (see chapter 5); this way, the recruiter will understand Mrs. Joy's address well. Moreover, he will have a very good impression of Mrs. Joy, who is also familiar to spelling in Italian.

SUGGESTIONS:

- ▶ If your name and surname are too long, it is better to shorten them in the address. For example:
mamadousalioubahdiallo1998@gmail.com
can become:
mamadoudiallo1998@gmail.com
- ▶ Try to keep your CV up to date. For example, it is very important to include recent training courses or other activities that can enhance your CV.
- ▶ If you are looking for a job as sous-chef, check that the CV is suitable for this type of research. This will make it easier for your CV to be considered.

ARE YOU LOOKING FOR HELP TO MAKE YOUR CV? PLEASE GO TO PAGE 92

EXERCISES

- 1 Memorize all the information of your CV and tell it to a friend of yours. Be careful about information consistency. Remember the story of Ali!
- 2 Simulate an interview with a friend of yours: one plays the role of recruiter and, looking at the other's CV, continues to ask detailed questions. For each piece of information (education, training courses, work experience), the recruiter asks: "when did you start this activity?", "when did you stop this activity?", "how long have you worked in this business?", "why did you stop this business?", "what did you learn from this activity?".

PER RICEVERE AIUTO NELLO SCRIVERE IL TUO CV PUOI RIVOLGERTI A

To be helped in making your CV, you can address to:

Servizi per l'Immigrazione / Immigration services

Via Scaldasole, 5 - Milano

Telefono: 02/884.48246

E-mail: PSS.CentroCultureMondo@comune.milano.it

Su internet / On the internet:

bit.ly/europasscompose

Capitolo 9

LE AGENZIE PER IL LAVORO
DA DOVE INIZIARE PER CERCARE UN IMPIEGO

THE EMPLOYMENT AGENCIES
WHERE TO START FROM TO LOOK FOR A JOB



RIVOLGERSI ALLE AGENZIE

Esistono uffici che aiutano le persone nella ricerca del lavoro e che, per conto delle aziende, selezionano i candidati. Questi uffici si chiamano Agenzie per il lavoro. Si può andare direttamente ad un'agenzia o contattare un'agenzia on line, su internet.

Quando entriamo in un'agenzia, veniamo ricevuti da un/una receptionist, che è la persona che si occupa di capire che tipo di lavoro stiamo cercando e che competenze abbiamo. È importante essere subito chiari, per non perdere un'occasione. Per esempio:

Il sig. Bamba cerca un posto di lavoro nella manutenzione del verde e giardinaggio. Entra in un'agenzia di lavoro e parla con la receptionist.

Bamba: Buongiorno

Receptionist: Buongiorno, mi dica!

Bamba: Sono qui perché cerco lavoro.

Receptionist: Lo so... tutte le persone che vengono qui cercano lavoro.

Il sig. Bamba voleva essere gentile. La receptionist, invece, non ha molto tempo disponibile: sa che tutte le persone che entrano nel suo ufficio cercano lavoro, e vuole subito avere più informazioni.

Il sig. Bamba può invece iniziare dicendo come si chiama e che tipo di lavoro sta cercando. Per esempio:

Bamba: "Buon giorno. Mi chiamo Bamba e sono un giardiniere con esperienza. Cerco lavoro in questo campo".



HOW TO CONTACT AN AGENCY

Some offices help people to find work and, on behalf of companies, recruit candidates. These offices are called Employment Agencies. You can go personally to an agency or contact it online through the internet.

When entering an agency, we are received by a receptionist, who is the person in charge of understanding what kind of job we are looking for and what skills we have.

When we meet the receptionist, it is important to be clear right away, so we don't miss an opportunity. For example:

Mr. Bamba is looking for a job in gardening. He enters a job agency and talks to the receptionist.

Bamba: Good morning

Receptionist: Good morning, please tell me?

Bamba: I am here because I am looking for a job

Receptionist: I know... all the people coming here are looking for a job.

Mr. Bamba wanted to be nice. The receptionist, on the other hand, does not have much time available: he knows that all the people who come into that office look for work, and want more information immediately.

Mr. Bamba, instead, could start by saying his name and what kind of job he is looking for. For example:

"Good morning. My name is Bamba and I am an experienced gardener. I am looking for a job in this field".

Non sempre le agenzie offrono il tipo di lavoro che stai cercando.
Per esempio:

**“Bamba: Vorrei lasciare il mio curriculum. Sono un giardiniere con esperienza.
Receptionist: Mi spiace ma in questo momento non siamo cercando giardinieri.
Bamba: ah ok, va bene. Io posso fare tutto.”**

Il sig. Bamba è disponibile per ogni tipo di lavoro: lui pensa “sono giovane e forte: posso fare tutti i lavori!”.
La receptionist, però, pensa che il sig. Bamba non abbia le idee chiare; secondo lei, il sig. Bamba non potrà trovare lavoro in quella agenzia.

Il signor Bamba può invece rispondere:

“Ho capito grazie, posso lasciarle lo stesso il mio curriculum? Se non serve un giardiniere, posso fare anche altri lavori manuali”. In questo modo la receptionist saprà subito che cosa sa fare il signor Bamba e penserà se ha qualcosa di adatto a lui, anche diverso dal giardinaggio ma non troppo.

CONSIGLI

Se hai la possibilità di usare un PC e disponi di un collegamento internet, puoi registrarti on line sui siti internet delle agenzie e rispondere agli annunci on line caricando il tuo CV sul portale internet dell'agenzia.

Se hai bisogno di usare un PC puoi andare presso le Biblioteche di Milano, dove puoi usare gratuitamente il computer per un tempo limitato. Oltre a questo, nelle biblioteche puoi prendere in prestito libri, CD, DVD con film in lingua italiana.

VUOI SAPERE DOVE SONO LE BIBLIOTECHE DI MILANO?

VAI A PAG 18

VUOI SAPERE QUALI SONO LE PRINCIPALI AGENZIE DEL LAVORO?

VAI A PAG 98

Recruitment agencies do not always offer the kind of job you are looking for.
For example:

**“Bamba: I would like to leave my CV. I am an experienced gardener
Réceptionist: I am sorry, but we are not looking for gardeners at the moment
Bamba: Ah... all right. I can do anything.”**

Mr. Bamba is available for any available job: he thinks “I am young and strong: I can do all the jobs!”
The receptionist, however, thinks that Mr. Bamba has no clear ideas; according to her, Mr. Bamba will unlikely be able to find work in that agency.

Mr. Bamba could answer instead:

“I understand thanks, can I leave my CV anyway? If there is nothing as gardener, I can also do other manual jobs”. In this way the receptionist will know immediately what Mr. Bamba can do and will think if she has something suitable for him, even different from gardening. .

SUGGESTIONS

If you have the opportunity to use a PC and an internet connection, you can register online on the recruitment agencies websites and reply to online announcements by uploading your CV on the agency's portal.
If you need to use a PC, you can go to the public libraries of Milan, where you can use the PC for a limited time and free of charge. In addition to this, in libraries you can borrow books, CDs, DVDs with films in Italian.

WANT TO KNOW WHERE MILAN'S LIBRARIES ARE? GO TO PAGE 18

WANT TO FIND OUT WHICH ARE THE MAIN EMPLOYMENT AGENCIES? GO TO PAGE 98

ESERCIZI

Alternandoti con un amico/a, prova a simulare un dialogo con un/una receptionist. Come fare a interessare il/la receptionist che sembra distratto/a o ha poco tempo? Che cosa dire se il/la receptionist fa notare che la loro agenzia si occupa di un campo, ad esempio la ristorazione, in cui non abbiamo mai lavorato e non siamo competenti?

EXERCISES

Simulate a dialogue with a receptionist with a friend. How can you get the receptionist attention since he seems distracted or has little time? What can you say if the receptionist points out that their agency is in charge of a field, such as catering, where you have never worked and are not competent?

SOLUZIONI E SERVIZI SOLUTIONS AND SERVICES

ALCUNI SITI INTERNET DI AGENZIE PER IL LAVORO

ADECCO	http://www.adecco.it/
DURING	http://www.during.it/website/
LAVORINT	http://www.lavorint.it/
MANPOWER	http://www.manpower.it/
OPENJOB	http://www.openjobmetis.it/
ORIENTA	http://www.orienta.net/
RANDSTAD	http://www.randstad.it/
SYNERGIE ITALIA	http://www.synergie-italia.it/
TEMPORARY	http://www.temporary.it/

SOME RECRUITMENT AGENCIES WEBSITES:

UMANA	http://www.umana.it/
ALISPA	http://www.alispa.it/
GIGROUP	https://www.gigroup.it/ /
INJOB	https://www.injob.com/it/it
ETJCA	https://www.etjca.it/
E WORK	https://www.e-workspa.it/
LE FATE TURCHINE	https://agenzialefateturchine.it/
CM CONSULTING	http://www.cmconsultingsrl.com

Capitolo 10

LA FORMAZIONE
MIGLIORARE LE PROPRIE COMPETENZE PROFESSIONALI

THE TRAINING
IMPROVING YOUR OWN PROFESSIONAL SKILLS



PERCHÉ FORMARSI

La formazione ci permette di imparare e di acquisire capacità e competenze professionali utili per cercare lavoro.

Nel CV (v. cap. 8) troviamo una voce specifica sulla formazione scolastica, fatta nel paese di origine e in Italia, ad esempio nelle scuole di italiano per stranieri e nelle scuole di istruzione del sistema educativo italiano. C'è anche una formazione detta professionalizzante, che serve a imparare uno specifico lavoro: ad esempio, una formazione per addetto alla ristorazione, che permette di trovare lavoro come aiuto-cuoco, cameriere, lavapiatti. In Italia la formazione scolastica per gli adulti è fornita dai Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti, detti CPIA. I corsi di istruzione dei CPIA sono organizzati in percorsi:

- ▶ Percorsi di alfabetizzazione e apprendimento della lingua italiana (vedi cap. 1)
- ▶ Percorsi di istruzione di primo livello

I corsi di formazione professionalizzante sono realizzati da vari enti formativi. A Milano ci sono diverse possibilità di formazione professionalizzante gratuita, grazie a programmi come Garanzia Giovani e DUL-Dote Unica Lavoro. È molto importante scegliere la formazione giusta per le proprie capacità e attitudini personali. Se, per esempio, non ti piace cucinare o non puoi toccare alcuni alimenti e bevande, è meglio che non frequenti un corso di addetto alla ristorazione.

È importante anche verificare la richiesta del mercato del lavoro a Milano. Non tutti i lavori, infatti, sono richiesti allo stesso modo. Alcuni lavori, poi, non sono possibili a Milano, altri sono solo stagionali e quindi non permettono di lavorare sempre, ma solo in alcuni periodi dell'anno.

Facciamo un esempio:

Mustapha ha lavorato per 15 anni come allevatore di animali in Senegal. Gli piacerebbe continuare a fare questo mestiere, e con questo obiettivo sta cercando un corso di formazione a Milano. Fa qualche tentativo ai centri per la formazione, e scopre così

WHY DO YOU NEED TRAINING?

Training allows us to learn and acquire competences and professional skills useful to look for work.

In the CV (see chapter 8) we find a specific entry about educational background, that means the education you received in the country of origin and the one you received in Italy (i.e. Italian language courses or public schooling).

Vocational training is a training finalized in learning how to perform a specific job (i.e. a training for the catering industry which allows you to find work as a sous-chef, a waiter, a dishwasher).

In Italy, education for adults is provided by the Provincial Centers for Adult Education, called CPIA. CPIA's educational courses are organized as follows:

- ▶ Literacy and Italian language courses (A1, A2, B1 ...);
- ▶ First level educational courses;

Vocational training courses are carried out by various training institutions. In Milan there are several opportunities for free professional training, thanks to programs such as "Garanzia Giovani" and "DUL - Dote Unica Lavoro". It is very important to choose the right training for your personal skills and attitudes. If, for example, you do not like cooking or you cannot touch certain foods and beverages, it is better for you to not choose a catering course.

It is also important to check the demands of the labour market in Milan. Not all jobs are required in the same way.

Furthermore, some jobs are not possible in Milan; others are only seasonal and therefore do not allow you to be employed year-long but only for some periods of time. Let's have an example:

Mustapha has worked for 15 years as a cattleman in Senegal. He would like to keep doing this job, and with this goal he is looking for a training course in Milan. He made some attempts in the training centers, and he found out that there was no training

che a Milano non ci sono corsi di formazione per allevatori. Mustapha però aspetta, con la speranza di trovare lavoro in questo ambito. Ma il tempo passa e non trova lavoro.

Mustapha potrebbe invece consultare l'elenco dei corsi in un centro per la formazione e chiedersi: "Che cos'altro mi piacerebbe imparare a fare?"

PER LA LISTA DEI CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALIZZANTI VAI A PAG 109.

VOLONTARIATO

Diventare volontario vuol dire offrire il proprio tempo in attività utili per gli altri, ma senza ricevere un pagamento. Al tempo stesso fare volontariato presenta alcuni aspetti importanti e può essere utile per te, soprattutto se hai tanto tempo libero.

Le esperienze di volontariato sono un modo per acquisire conoscenze e ampliare la propria rete di contatti. Il mondo del volontariato a Milano prevede molte possibilità grazie ad associazioni e organizzazioni attive in vari campi.

Il volontariato permette di

- ▶ utilizzare l'italiano. Studiare la grammatica italiana in una scuola non sempre è sufficiente per imparare a comunicare e a usare la lingua;
- ▶ creare una rete di relazioni, utili anche per la ricerca del lavoro. Grazie alla conoscenza di altre persone, avere informazioni su dove e come cercare lavoro;



for cattlemen in Milan; even though, he waited, hoping to find work in this area, but time passes and he does not find work.

Mustapha could consult the list of courses in a training center instead and ask himself "what else would I like to learn to do?".

FOR THE LIST OF PROFESSIONAL TRAINING COURSES GO TO PAGE 109.

VOLUNTARY SERVICE

Becoming a volunteer means offering your time in useful activities for others, but without being paid.

At the same time to do charity work has some important aspects which can be useful for you, especially if you have a lot of free time.

Volunteer experiences are a way to acquire knowledge and expand one's network of contacts. The world of volunteering in Milan offers many possibilities thanks to many associations and organizations that allow different types of

activities. Voluntary service allows you to:

- ▶ Use Italian language. To study Italian grammar in a school may not be enough to learn how to communicate and use the language effectively;
- ▶ Build a network of relationships, also useful to find a job. Knowing other people, you can get information on where and how to look for work;
- ▶ Learn more about relational and procedural workplace expectations in Italy;
- ▶ Have a day activity that keeps you busy in a purposeful way even during periods when you don't have a job;

- ▶ conoscere meglio modalità relazionali e modalità "lavorative";
- ▶ avere un'attività durante il giorno e restare attivi anche nei periodi in cui non si ha un lavoro;
- ▶ aumentare le proprie competenze utili alla ricerca del lavoro, da inserire nel CV.

ESERCIZI

- ▶ Ci sono lavori che hai già fatto, nel tuo Paese o in Italia? Quali?
- ▶ Se hai fatto più lavori, quali hai preferito?
- ▶ Guardando l'elenco dei "Settori formativi a Milano", in quale settore ti piacerebbe di più lavorare? Prova scrivere quelli che ti interessano maggiormente.
- ▶ Per quali tra questi ti sarebbe utile una formazione?

- ▶ Increase your job hunting skills since you can include this experience in your CV;

EXERCISES

- ▶ Are there jobs you've already done, in your country or in Italy? Which ones?
- ▶ If you've done several jobs, which ones did you prefer?
- ▶ Look at the list of "Training sectors in Milan". In which area would you prefer to work? Try to write down those areas that interest you most.
- ▶ For which of these would a training be useful?

PER INFORMAZIONI SU GARANZIA GIOVANI E DUL:

For information on Garanzia Giovani and DUL

AFOL Centro per l'Impiego	Via Strozzi 11 Milano	02 77404141	afolmet.it
---------------------------	--------------------------	-------------	------------

VOLONTARIATO A MILANO

Voluntary service in Milan

CSV Lombardia	P. zza Castello 3 Milano	csvlombardia.it/milano
---------------	-----------------------------	------------------------

PER CONOSCERE LA CULTURA E LA STORIA ITALIANA E DI MILANO / To learn about Italian and milanese culture and history

Musei sempre gratis a Milano / Museums always free in Milan

- ▶ Casa-Museo Boschi di Stefano in Via Giorgio Jan, 15
- ▶ Hangar Bicocca in Via Chiese, 2
- ▶ Museo Astronomico di Brera in Via Brera, 28
- ▶ Gallerie d'Italia (solo la collezione permanente) in Piazza della Scala, 6

Musei gratis ogni primo e terzo martedì del mese dalle ore 14.00 /

Free museums every first and third Tuesday of the month from 2.00 pm

- ▶ Musei del Castello Sforzesco in Piazza Castello
- ▶ Museo del Risorgimento – Palazzo Moriggia in Via Borgonuovo, 23
- ▶ Galleria d'Arte Moderna di Milano in Via Palestro, 16
- ▶ Acquario Civico in Viale Gadio, 2
- ▶ Costume Moda Immagine – Palazzo Morando in Via Palazzo
- ▶ Museo Civico di Storia Naturale in Corso Venezia, 55
- ▶ Museo Civico Archeologico in Corso Magenta, 15

Musei gratis la prima domenica del Mese (da ottobre a marzo) / Free museums on the first Sunday of the month (from October to March)

- ▶ Pinacoteca di Brera in Via Brera, 28
- ▶ Musei del Castello Sforzesco
- ▶ Museo del Cenacolo Vinciano in Piazza di Santa Maria delle Grazie, 2
- ▶ Museo Civico Archeologico
- ▶ Galleria d'Arte Moderna di Milano
- ▶ Acquario e Civica Stazione Idrobiologica Milano
- ▶ Armani / Silos
- ▶ Museo Civico di Storia Naturale
- ▶ Museo del Risorgimento

I SETTORI FORMATIVI A MILANO

Training sectors in Milan

Ristorazione / Catering industry

Logistica e Addetto al magazzino / Logistics and warehouse operator

Edilizia / Construction industry

Addetto alle macchine utensili / Machine tool operator

Addetto alla sicurezza / Security officer

Manutenzione del verde / Garden maintenance

Servizi alla persona (assistente familiare, badante) / Services to the person (family assistant, caregiver)

Informatica / Computer technology

Capitolo II

LA CAPACITÀ DI ORGANIZZARSI GESTIRE BENE TEMPO E ATTIVITÀ

ORGANIZATIONAL SKILLS HOW TO MANAGE TIME AND ACTIVITIES



SAPERSI ORGANIZZARE

Tra i fattori più importanti, nella gestione della nostra ricerca di lavoro, ci sono le **competenze organizzative**: si chiamano così le capacità che ci permettono di essere efficienti e di saper gestire bene il nostro tempo e le attività da svolgere. L'organizzazione è importante nella ricerca di un lavoro ed è fondamentale per poter lavorare bene da soli e con i colleghi.

Puntualità

Essere puntuali è tra le qualità più apprezzate, sia nel lavoro sia nella vita sociale. Arrivare tardi ad un colloquio di lavoro (v. cap.6), spesso significa che non si verrà selezionati per quel lavoro. In Italia, se si arriva troppe volte in ritardo, si può venire licenziati, .

Ma se siamo in ritardo a causa dei mezzi di trasporto? Se abbiamo il numero della persona che dobbiamo incontrare, possiamo avvisare del nostro ritardo. Avvisare del ritardo è importante per dimostrare di essere persone responsabili: con una telefonata eviteremo perciò conseguenze spiacevoli.

Ad un colloquio di lavoro, il signor Souleymane si presenta in ritardo di 15 minuti.

Arrivato nell'agenzia, la segretaria lo fa aspettare ancora 10 minuti prima di entrare a parlare con la selezionatrice.

Questo è quello che si dicono durante il colloquio:

Souleymane: Sono arrivato in ritardo perché la vostra via è lontana dal centro. Poi gli autobus sono pochi, e ho camminato a piedi tanto tempo!

Selezionatrice: Lo so, siamo un po' distanti dal centro città, ma la puntualità è molto importante per noi.

Souleymane: Sì sì, è vero. Anche voi però mi avete fatto aspettare 10 minuti in segreteria.

HOW TO GET ORGANIZED

Among the most important factors in managing our job search, there are **organizational skills**: skills that allow us to be efficient and able to manage our time and our activities well.

Organization is important in job hunting, and it is essential to be able to work well, individually and with colleagues.

Punctuality

To be on time is one of the most appreciated qualities on the workplace. To be late for a job interview (see chapter 6) often means that you will not be selected for that job. In Italy, if you arrive late at work more than once, you could be fired. What should we do if we are late due to transportation? If you have the phone number of the person you need to meet, you can call them to say that you are late. To inform of the delay is important to show that you are a responsible candidate: this call will avoid unpleasant consequences.

At a job interview, Mr. Souleymane shows up 15 minutes late. Once arrived at the agency, the secretary makes him wait another 10 minutes before entering to talk to the recruiter. This is what they say during the interview:

Souleymane : I am late because your address is far from the center. Moreover, buses are few and I have walked longtime!

Recruiter : I know, we are a little bit far from the city center, but punctuality is very important for us.

Souleymane : yes, yes, it is true. But you also made me wait other 10 minutes in the reception.

Souleymane pensa che, in questo modo, la selezionatrice dirà "Mi scusi".

La selezionatrice, invece, pensa che Souleymane avrà difficoltà a lavorare; secondo la selezionatrice, il signor Souleymane non riconosce il proprio errore e, al contrario, è anche aggressivo nei suoi confronti.



Souleymane può invece **telefonare all'agenzia e avvisare del ritardo**. Una volta arrivato, Souleymane può scusarsi con la selezionatrice appena la incontra. In questo modo, anche se è arrivato in ritardo, Souleymane dimostrerà di essere una persona affidabile e cortese, due qualità molto apprezzate anche sul lavoro.

CONSIGLIO

A volte non è facile muoversi in città ma se hai internet sul tuo telefono puoi usare applicazioni che con mappe e indirizzi di tutta Milano. A pag. 116 trovi i link alle più utilizzate.

Sai come funziona la numerazione degli edifici in Italia? Il numero civico che troviamo sugli indirizzi ci permette di trovare facilmente l'edificio giusto. Attenzione, però: in Italia le strade hanno da un lato solo i numeri pari e dall'altro solo i numeri dispari.

Documenti in ordine

Il modo in cui conserviamo e presentiamo i nostri documenti (vedi cap. 7) può comunicare che siamo persone ordinate o disordinate. Per questo è importante avere sempre i documenti ben conservati, così da poter essere pronti a presentarli ad un selezionatore o una selezionatrice. Per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari, è meglio controllarli il giorno prima del colloquio.

Souleymane thinks that, in this way, the recruiter will say "excuse me". The recruiter, on the other hand, thinks that Souleymane will have a hard time fitting into any job; according to her, Mr. Souleymane does not acknowledge his mistake and, on top of that, is also acting aggressive towards her.

Instead, Souleymane could **call the agency to inform of the delay**. Once arrived, he could apologize to the recruiter as soon as he meets her. In this way, even if he is late, Souleymane will demonstrate to be a reliable and kind person, two qualities very appreciated at work.

SUGGESTION

Sometimes it is not easy to move around the city but if you have internet on your mobile you can use applications with maps and addresses from all over Milan. On page 116 you can find the link to the most used ones. Do you know how the numbering of buildings in Italy works? The street number we find on the addresses allows us to easily find the right building. Pay attention, though: in Italy the numbering follows this pattern: streets have the even numbers only on one side and the odd numbers on the other.

Documents in order

The way we keep and submit our documents (see chapter 7) can communicate how messy or tidy we are. For this reason it is always important to keep documents tidy, so that you can be ready to submit them to a recruiter in a proper, professional way. To make sure you have all the necessary documents, it is better to double check them the day before the interview.



GOOGLE MAPS

Qui puoi trovare gli indirizzi di tutta la città e anche i mezzi con i quali raggiungere più rapidamente un certo indirizzo. Fai attenzione a scrivere in maniera corretta il nome della via che stai cercando. / Here you can locate any addresses of the city and the means of transport necessary to reach it more quickly. Be careful to write correctly the name of the street you are looking for.

maps.google.com

GIROMILANO ATM (Transportation Company of Milan)

Una mappa con i percorsi, i mezzi e le fermate migliori per muoversi a Milano in autobus e tram. È possibile anche inserire l'orario di partenza per calcolare il tempo che impiegheremo a fare il percorso. / A map with the best routes, means of transport and stops for getting around Milan by buses and trams. It is also possible to enter the departure time to calculate the time you will need to complete the route.

MOOVIT

Mappa e percorsi migliori per muoversi in città. Qui troviamo, oltre ai mezzi pubblici, anche altre possibilità, come i servizi di bike e car sharing, cioè il noleggio delle biciclette e delle auto. / This provides a map and best routes to get around the city. Here you will find, in addition to public transport, also other possibilities, such as bike and car sharing services (ie car and bicycles rental).

<https://moovitapp.com>

Capitolo 12

IL LAVORO
CONTRATTO, DIRITTI E DOVERI

THE JOB
THE CONTRACT, RIGHTS AND DUTIES



I TIPI DI CONTRATTO

In Italia il lavoro è regolamentato da un contratto che viene stipulato tra il lavoratore e il datore di lavoro. Nel contratto sono scritti i compiti del lavoratore - incarichi e mansioni - le ore e i giorni di lavoro e la retribuzione. Nel contratto sono scritte inoltre tutte le caratteristiche del rapporto di lavoro, con diritti e doveri sia del datore di lavoro sia del lavoratore. In Italia ci sono varie forme contrattuali, che cambiano in base al tipo di lavoro, alla durata e al tempo di lavoro.

Un contratto può essere:

- ▶ part-time, quando si lavora solo alcune ore al giorno o non tutti i giorni;
- ▶ full-time, quando si lavora di solito 5 giorni a settimana e circa 8 ore al giorno.

I diversi tipi di contratto sono:

- ▶ contratto di lavoro a tempo indeterminato: non ha una data di fine;
- ▶ contratto di lavoro a tempo determinato: ha una data di fine;
- ▶ contratto di somministrazione: è simile ai primi due ma è stipulato tramite un'agenzia per il lavoro;
- ▶ contratto a chiamata: si viene chiamati per lavorare solo quando il datore di lavoro ha bisogno;
- ▶ prestazione occasionale: è una forma di contratto usato per effettuare un lavoro specifico e finisce quando quel lavoro è finito. Il contratto per prestazione occasionale non può superare i 5.000 euro l'anno;
- ▶ apprendistato: è un contratto di lavoro indeterminato che permette la formazione professionale. L'apprendistato di 1° livello prevede corsi scolastici e formazione sul lavoro. Per il 1° livello bisogna avere max 25 anni. L'apprendistato di 2° livello prevede la formazione unicamente sul posto di lavoro. Bisogna avere max 29 anni.

TYPES OF CONTRACTS

In Italy work is regulated by a contract that is signed between the worker and the employer.

In the contract you can find the job description of the worker (with expected assignments and duties), hours, days of work and salary. A contract also provides all the regulated rights and duties for both parts (employer and employee).

There are several contractual forms in Italy. They change in relation to the type, duration and workhours.

A contract can be:

- ▶ Part-time when you work only a few hours a day or not every day;
- ▶ Full-time if you work 5 days a week and about 8 hours a day.

The different types of contracts are:

- ▶ permanent employment contract: it has no expiry date;
- ▶ fixed-term employment contract: it has an expiry date;
- ▶ contract of administration: it is similar to the fixed-term and permanent contract but it is stipulated through an employment agency;
- ▶ on-call contract: you are called to work only when the employer needs you to;
- ▶ Occasional service: it is a form of contract used to provide a specific job and ends when that job is finished. The pay for occasional provisions cannot exceed 5,000 euros per year;
- ▶ Apprenticeship: it is an indeterminate employment contract that allows professional training. The 1st level apprenticeship includes school courses and on-the-job training. To access 1st apprenticeship you mustn't be older than 25 years. 2nd level apprenticeship only involves training in the workplace. Maximum age to access this level is 29.

Tirocinio

Il tirocinio, o stage, è un periodo di formazione sul posto di lavoro, durante il quale si ha diritto ad un rimborso, che si chiama indennità mensile obbligatoria. Il rimborso può variare tra i 350 euro mensili per un part-time (circa 4 ore al giorno) fino ai 500 euro mensili per un full-time (circa 8 ore al giorno). Il tirocinio può durare da 3 mesi a un massimo di 12 mesi. Alla conclusione del tirocinio, si può essere assunti con un contratto di lavoro. Per conoscere le opportunità di tirocinio, puoi consultare il servizio pubblico gratuito www.sportellostage.it. Su questo sito trovi anche opportunità di corsi di formazione. Una sezione, in particolare, è dedicata ai corsi gratuiti per persone disoccupate.

DIRITTI E DOVERI

Avere un contratto è importante perché permette di godere di **diritti**, come il diritto alla malattia, alle ferie e ai permessi, e di essere perciò assenti per questi motivi, senza perdere il lavoro. Però bisogna sempre comunicare le assenze al responsabile dell'azienda. Un contratto di lavoro ci dà anche dei doveri: se non li rispettiamo, rischiamo di perdere il lavoro. I doveri riguardano i nostri compiti, gli orari di lavoro, il rispetto delle regole di sicurezza e la comunicazione delle assenze e malattia. Quando si firma un contratto è importante chiedere tutte le informazioni sui propri doveri, per avere un comportamento adeguato sul luogo di lavoro. A Milano sono presenti alcuni uffici che ti possono aiutare se hai dubbi e difficoltà con il contratto. Si chiamano sindacati. Se sei una persona richiedente asilo, puoi lavorare in Italia e hai diritto ad un contratto regolare di assunzione come prevede il Decreto Legislativo 18 agosto 2015, n. 142.

Sindacati

CAMERA DEL LAVORO: Metropolitana di Milano, Corso di Porta Vittoria, 43 Milano - 02 550251

ANOLF MILANO: Via Alessandro Tadino, 23 Milano - 02 20525202

UIL MILANO: Via Campanini, 7 Milano - 02/671110

Internship

The Internship is a period of training in the workplace, during which you are entitled to a refund, called "mandatory monthly allowance". The refund can vary between 350 euros a month for a part-time job (about 4 hours a day) up to 500 Euros a month for a full-time (about 8 hours a day). The internship can last from 3 months to a maximum of 12 months. At the end of the Internship, you can be hired with a work contract. To learn about internship opportunities, you can consult the free public service www.sportellostage.it. On this site you will also find opportunities for training courses. One section, in particular, is dedicated to free courses for unemployed people.

RIGHTS AND DUTIES

It is important to have a contract because it allows you to have work rights, such as the entitlement to sick pay, holidays and work permits. It means that you can be absent for these reasons without losing your job. However, you must always communicate absences to the company manager.

An employment contract also gives you duties: if you do not respect them, your job might be at risk. Duties concern your tasks, working hours, compliance with safety rules and the communication of absences and illness. When you sign a contract it is important to ask for all the information about your duties, in order to fulfill them appropriately.

In Milan there are trade unions offices (see list on the previous page) that can help you if you have doubts and difficulties with the contract.

If you are an asylum seeker, you can work in Italy and you have the right to a regular employment contract as required by the Legislative Decree 18 August 2015, n. 142.

E POI?

Nelle pagine che hai letto, abbiamo cercato di darti una guida nella ricerca di un lavoro, con indicazioni pratiche e consigli sulle diverse competenze richieste durante questa ricerca.

E se trovi un lavoro?

La nostra esperienza con le persone che abbiamo accompagnato nella ricerca di un lavoro grazie al progetto ESIRAS, ci ha mostrato che quando trovi lavoro nascono tante nuove domande.

Quali sono le regole del nuovo posto di lavoro su ritardi, ferie e malattie? E lo stipendio? Come ti relazioni con i colleghi e il responsabile?

Alcune risposte le potrai trovare sul contratto di lavoro e sulle buste paga, che riceverai dal tuo datore di lavoro e che ti consigliamo di leggere bene e conservare con cura. Altre indicazioni potrai averle dal tuo responsabile e dai tuoi colleghi. Non avere paura di chiedere!

Sono questioni importanti perché, se non affrontate nel modo giusto, possono farti perdere il lavoro che con tanta fatica hai trovato o non farti vivere in modo sereno l'ambiente in cui lavori. Così come non è facile trovare lavoro, anche mantenerlo richiede molto impegno: è importante informarti sui tuoi diritti e conoscere bene anche i tuoi doveri.

Buona fortuna!

WHAT THEN?

In these pages, we have tried to provide a practical guide to looking for a job, with indications on the different skills required during this search.

What happens if you do find a job?

When you succeed in it, many new questions arise, as we experienced with the ESIRAS participants.

What are the rules of the new workplace on delays, holidays and illnesses? What about the salary? And how to relate to colleagues and the manager?

You will find some answers to these questions already in the work contract and in the pay slips you will receive from your employer: read these well and keep them with care! You can also get other useful information from your manager and your colleagues so don't be afraid to ask!

These are important issues: if not dealt with in the right way, you might risk not fulfilling the expectations of your work environment and eventually lose the same job that you had for so long struggled to obtain.

Finding a job is not easy but keeping a job requires just as much effort: it is important to be informed on your rights as well as knowing your duties.

Good luck!



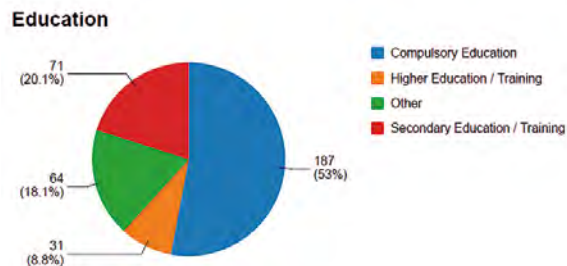
ESIRAS: il progetto europeo di Croce Rossa per facilitare l'integrazione sociale attraverso il lavoro

ESIRAS, *Occupabilità e Integrazione Sociale per Rifugiati e Richiedenti Asilo*, è stato realizzato con il cofinanziamento del programma per l'Occupazione e l'Innovazione Sociale (EaSI) della Direzione Generale Occupazione, Affari Sociali e Inclusione (EMPL) della Commissione Europea. Oltre alla Federazione Internazionale delle Società di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa (IFRC), in qualità di capofila, il progetto ha coinvolto la Croce Rossa Spagnola come coordinatrice delle attività realizzate dalle società nazionali e/o comitati di sette paesi europei: Austria, Cipro, Danimarca, Francia, Gran Bretagna, Italia e Slovenia. In Italia, per tutti i 18 mesi del progetto, le attività sono state realizzate dal Comitato di Milano, supportato dal Comitato Nazionale nel coordinamento con gli altri partner europei.

A Milano, ESIRAS ha risposto alla sfida dell'integrazione socio-professionale di richiedenti asilo e rifugiati, diffondendo conoscenze del contesto socio-culturale del nostro Paese attraverso azioni innovative e flessibili, al fine di facilitare l'accesso al mercato del lavoro e ai servizi sociali. La sua qualità di progetto pilota ha reso possibile individuare, sperimentare e adattare nuove metodologie di intervento, ponendo sempre i partecipanti al centro dell'azione.

Nei mesi di progetto, gli operatori hanno incontrato in un **primo colloquio individuale** 353 persone, ognuna con una propria storia, attitudini, competenze personali e professionali, con l'obiettivo di effettuare un primo bilancio delle competenze.

Quasi tutte le persone incontrate sono state invitate ad una **sessione informativa** delle attività e metodologie del progetto: ne sono state realizzate 20, a cui hanno partecipato in 303 tra uomini e donne di cui, dopo un secondo **colloquio individuale**, ne sono stati selezionati 216. A queste ultimi è stato proposto un **percorso di empowerment**, attuato dagli operatori del progetto ESIRAS, strutturato in tre workshop volti a rafforzare le competenze relazionali, comunicative e organizzative. I workshop, della durata di 4/5 ore e rivolti a piccoli gruppi di 8/12 persone, sono stati realizzati con un approccio metodologico partecipativo - dai giochi di ruoli al teatro sociale- per un reale coinvolgimento dei presenti.



"Sono in Italia da 2 anni e non avevo mai capito prima che qui bisogna guardare negli occhi come segno di rispetto, visto che nel mio paese è esattamente il contrario", è uno dei commenti che spesso abbiamo sentito durante i workshop.

ESIRAS: the European project of the Red Cross to facilitate social integration through work.

ESIRAS - *Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers project* - was carried out with the co-financing of the Employment and Social Innovation (EaSI) program of the Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion (EMPL) of the European Commission.

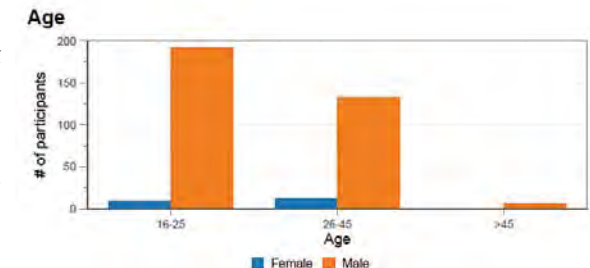
In addition to the presence of the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC) as leading institutions, the project also involved the Spanish Red Cross as coordinator of the activities performed by the National Red Cross Societies of seven European countries: Austria, Cyprus, Denmark, France, Great Britain, Italy and Slovenia. In Italy, during all 18 months of the project, the Milan Branch carried out the activities with support from the National Societies; the latter responsible for coordinating with the other European partners.

In Milan, ESIRAS met the challenge of socio-professional integration of asylum seekers and refugees, spreading knowledge of the socio-cultural context of our country through innovative and flexible actions, in order to facilitate access to the labor market and social services. This pilot project made it possible to identify, experiment and adapt new intervention methods, placing the participants at the center of the action.

Throughout the months of the project, the operators met with 353 people in an **initial individual interview** - each one of them presenting history, attitudes, personal and professional skills- with the goal of making an initial assessment of their competences.

Almost all interviewed were invited to an **information session** about the project's activities and methodologies: a total of 20 sessions saw the participation of 303 men and women. 216 of them were selected for a **second individual interview**. Finally the participants engaged in an internal **empowerment path**: three different workshops aimed at strengthening relational, communication and organizational skills. These 4/5 hour workshops addressed small groups of 8/12 people and were carried out by the ESIRAS team. The methodological approach was participative -from role-playing to community theater - in order to promote an effective involvement.

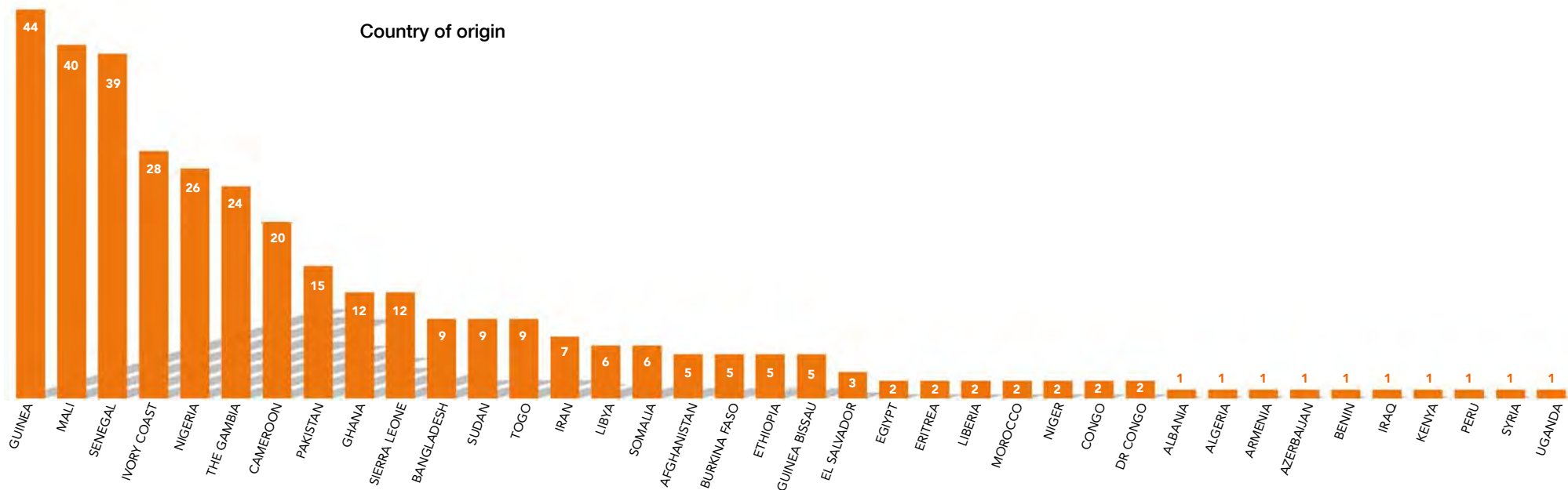
"I have been in Italy for 2 years and I have never realized before that here we need to look into the eyes as a sign of respect, since in my country it is exactly the other way around", was one of the comments we frequently heard during the workshops.



Tra i partecipanti a questo percorso sono state selezionate 101 persone che hanno frequentato 7 corsi professionalizzanti, in collaborazione con centri di formazione accreditati in Regione Lombardia, a cui si aggiungono altri 16 partecipanti ad un breve corso sulla manutenzione del verde e altri 5 partecipanti ad attività formative di breve e lungo termine.

Tra le persone formate, in 44 hanno avuto la possibilità di svolgere un tirocinio, rimborsato direttamente dall'azienda ospitante. Infine, tra questi ed altri partecipanti, contiamo 12 contratti di lavoro a tempo determinato e 5 apprendistati. Il progetto ha ricevuto molti apprezzamenti dalla rete territoriale, composta di associazioni ed enti che lavorano per e con richiedenti asilo, rifugiati e, in generale, migranti. La rete è stata fondamentale per un supporto sinergico ai partecipanti: senza la quale di essa non avremmo potuto raggiungere questi risultati. Il nostro intervento ha inoltre visto la presenza dei volontari di Croce Rossa Italiana che con dedizione hanno sostenuto alcuni partecipanti con incontri volti a rinforzare la lingua italiana, corsi introduttivi all'uso del PC e attività per conoscere meglio la nostra città.

Antonella Lamorte
 Coordinatrice del Progetto ESIRAS
 Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano



A further 101 people were selected among the participants to attend 7 different professional courses. These collaborations took place at accredited training centers in the Lombardy Region; in addition to this, another 16 participants followed a training on green maintenance while an additional 5 engaged in short to long term training activities.

44 of the total had the opportunity to access a full internship, directly funded by the host company. Finally, we counted an overall of 12 temporary work and 5 apprenticeship contracts by the end of the project. The project received a widespread appreciation from the territorial network, made of associations and organizations that work for and with asylum seekers, refugees and migrants in general. Networking has been essential to enhance a synergic support for the participants. We couldn't have achieved such results without it.

Our intervention also saw the presence of Italian Red Cross volunteers; they have helped the project by supporting the participants in strengthening their IT and Italian language skills and promoting activities to learn more about our city.

Antonella Lamorte
 The ESIRAS Project Coordinator
 Italian Red Cross-Milan Branch

CERCHI LAVORO? / LOOKING FOR A JOB?

Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

Suggestions, guidelines and intercultural dialogues

Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano / [Italian Red Cross - Milan Branch](#)

via Marcello Pucci 7 | 20145 Milano

tel. +39 02 3883

e-mail: milano@cri.it | web www.crimilano.it

Autori / Authors: Luca Petitto, Davide Parisi, Manuela Rusconi, Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano

Illustrazioni / Illustrations: Luca Nava

Traduzione inglese / Translated into English by: Sara Biagioli-coop Progetto Integrazione

Revisione / Proofreading made by: Eugenio Galli

Progetto e impaginazione / Graphic design and lay-out: Emanuela Chiesa, Antonella Menini

Editing e coordinamento / Editing and coordination: Maria Vittoria Gatti

© 2019 Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano / © 2019 Italian Red Cross – Milan Branch.

Tutti i diritti riservati. Riproduzione autorizzata nell'Unione europea a determinate condizioni.

All rights reserved. Licensed to the European Union under conditions.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-

NoDerivatives 4.0 International License. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Si ringraziano i partecipanti al Progetto Esiras, ai quali è dedicato questo manuale; gli operatori degli enti che hanno collaborato alla sua realizzazione; lo staff e i volontari della Croce Rossa di Milano, in particolare Alp, Anna, Daniele, Elisa, Fabio, Federica, Marina, Matilde, Nicoletta e Roberto.

We thank all ESIRAS participants, to whom this manual is dedicated; the staff of the organisation that have collaborated in the project implementation; the staff and volunteers of Milan Red Cross, in particular Alp, Anna, Daniele, Elisa, Fabio, Federica, Marina, Matilde, Nicoletta and Roberto.