

## 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.

## Tu cherches du travail à Milan ?

Tu trouveras dans ce guide de nombreuses informations : quels documents tu dois toujours avoir sur toi, comment suivre des cours d'italien gratuits pour adultes ou des cours de formation, comment communiquer efficacement en italien, comment aborder un entretien d'embauche, et bien d'autres indications.

Pour chaque sujet, tu trouveras des exemples, des illustrations, des conseils et des exercices pour t'entraîner et aborder de manière encore plus efficace ta recherche d'emploi.

**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**, a été réalisé avec le cofinancement du Programme pour l'Emploi et l'Innovation Sociale (EaSI) de la Direction Générale pour l'Emploi, les Affaires Sociales et l'Inclusion (EMPL) de la Commission européenne.

Subventionné  
par l'Union européenne  
et la Croix-Rouge



Croce Rossa Italiana

Mis en œuvre  
par la Croix-Rouge  
italienne

Cette publication a été produite avec le soutien financier de l'Union européenne. Son contenu relève de la seule responsabilité de la Croix Rouge italienne, Unité Locale de Milan et ne reflète pas nécessairement les opinions de l'Union européenne.

# CERCHI LAVORO?

## Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

ÉDITION BILINGUE ITALIEN-FRANÇAIS



CERCHI LAVORO? Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali



# **CERCHI LAVORO?**

**Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali**

**TU CHERCHES DU TRAVAIL ?**

**Informations, orientation et échanges interculturels**



**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

En tant que Unité Locale de Milan de la Croix-Rouge, nous avons depuis longtemps inscrit le thème de l'accueil dans notre mission humanitaire quotidienne. Avec le projet européen ESIRAS – Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers – nous avons élargi notre champ d'action en construisant une nouvelle proposition sur les thèmes de l'inclusion socioprofessionnelle des demandeurs d'asile et des réfugiés.

Ce guide est le fruit de plusieurs mois d'un travail passionnant, grâce auquel il a été possible de mettre en réseau une multiplicité d'acteurs engagés dans les domaines de la formation, du travail et de l'accueil. Un réseau efficace, dont nous sommes fiers, qui a obtenu de grands succès à Milan et auquel nous faisons confiance pour poursuivre la mission après la conclusion du projet.

Dans cette perspective, nous pensons que ce guide peut constituer un outil adapté pour inscrire dans la durée la diffusion des savoirs et des connaissances. Le guide est destiné aux personnes qui cherchent un emploi, mais il est aussi conçu comme un instrument pour les opérateurs qui, chaque jour, traitent du thème de l'accueil et de l'inclusion sociale des étrangers à Milan.

Nous croyons qu'une insertion efficace dans le monde du travail passe aussi par la connaissance de la ville et la participation à la vie sociale. Pour cette raison, ces pages ne contiennent pas seulement des instructions spécifiques au monde du travail, mais aussi des conseils pour connaître la ville et participer à sa vie sociale. Les différents chapitres du guide représentent les étapes d'un parcours organisé selon un mode de communication dialogique, qui permet d'aborder des thèmes et d'élargir des horizons comme seuls la relation et le dialogue peuvent le faire. Le travail est une question centrale pour des personnes comme nous, qui nous occupons de défis humanitaires ; et nous pensons que mettre ce thème au centre de projets d'intégration est la clé qui permettra d'amplifier efficacement notre impact social, pour pouvoir offrir une réponse concrète aux besoins que nous notons chaque jour dans les contextes où nous exerçons.

Ce guide, nous en sommes convaincus, sera une aide précieuse pour ceux qui cherchent du travail à Milan et suscitera de nouvelles idées pour une insertion positive dans le tissu social de notre ville. Comme le dit un proverbe arabe : « Un livre est comme un jardin que l'on met dans sa poche. »

*Luigi Maraghini Garrone*  
 Président  
 Croix-Rouge Italienne - Unité Locale de Milan

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

|                 |   |     |
|-----------------|---|-----|
| Préface         |   | 3   |
| Avant-propos    |   | 7   |
| Introduction    |   | 8   |
| Chapitre 1.     | <b>LA LANGUE ITALIENNE</b><br>Le premier pas pour trouver du travail en Italie    | 9   |
| Chapitre 2.     | <b>UTILISER LE COMPORTEMENT APPROPRIÉ</b><br>Communication formelle et informelle | 21  |
| Chapitre 3.     | <b>UTILISER LE TON APPROPRIÉ</b><br>Ton et intonation                             | 33  |
| Chapitre 4.     | <b>LE LANGAGE DU CORPS</b><br>La communication non verbale                        | 39  |
| Chapitre 5.     | <b>L'APPEL TÉLÉPHONIQUE</b><br>Communiquer au téléphone                           | 47  |
| Chapitre 6.     | <b>L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE</b><br>Parler de nos capacités                          | 63  |
| Chapitre 7.     | <b>LES DOCUMENTS</b><br>Que doit-on toujours avoir sur soi ?                      | 79  |
| Chapitre 8.     | <b>LE CURRICULUM VITAE</b><br>Qui je suis et ce que je sais faire                 | 85  |
| Chapitre 9.     | <b>LES AGENCES POUR L'EMPLOI</b><br>Par où commencer pour chercher du travail     | 93  |
| Chapitre 10.    | <b>LA FORMATION</b><br>Améliorer ses compétences professionnelles                 | 101 |
| Chapitre 11.    | <b>LES CAPACITÉS ORGANISATIONNELLES</b><br>Bien gérer son temps et ses activités  | 111 |
| Chapitre 12.    | <b>LE TRAVAIL</b><br>Contrat, droits et devoirs                                   | 117 |
| Et maintenant ? |   | 123 |
| Le projet       |   | 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

Cette publication a pour objectif de constituer un instrument utile pour les personnes réfugiées et les demandeurs d'asile, mais aussi en général pour les citoyens migrants qui entreprennent un parcours d'inclusion socioprofessionnelle et qui sont les destinataires directs de ce guide.

De manière indirecte, nous croyons que ce texte peut aider les opérateurs dans leurs activités de soutien aux parcours indiqués, aussi bien par les exercices et activités qu'il propose, qui sont reproductibles dans différents contextes, que comme point de départ à une réflexion sur les approches interculturelles.

Afin de faciliter son usage par les lecteurs étrangers, les choix stylistiques se sont orientés vers un italien simple aussi bien dans ses constructions verbales que dans sa syntaxe et son lexique.

A cause de cette nécessaire simplification, le texte n'adopte pas toujours les expressions linguistiques attentives à la parité des genres.

La traduction sur la page en regard - volontairement confiée à des médiateurs linguistiques et culturels - n'est pas l'adaptation littérale du texte italien ; elle transmet et explicite des éléments utiles à une compréhension plus complète du contexte.

Le volume tout entier vise à une compréhension du territoire aussi bien comme lieu physique, réglementé par des normes et organisé autour d'un réseau de services au sens large, que comme espace social et culturel, et fournit des références utiles pour l'un comme pour l'autre.

Certains chapitres ont comme objectif principal la description et le repérage des normes, des instruments indispensables et du réseau de services existant sur le territoire.

Les autres chapitres, consacrés davantage aux compétences transversales, proposent des conseils et des lignes directrices concernant certaines règles de comportement, dont elles illustrent le contexte d'usage. Les exemples reportés, sans prétendre être exhaustifs, se réfèrent au parcours des participants dans le cadre du Projet ESIRAS - *Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers* et à leur expérience au sens large.

Nous espérons que cette publication représentera une contribution à la construction - transversale par rapport aux organisations et aux associations - de bonnes pratiques dans les parcours d'inclusion. Inclusione qui, nous en sommes certains, n'est jamais le résultat des efforts d'un individu - qu'il soit migrant ou non - pour se conformer à la « normalité », mais une action dialogique et critique, toujours enrichissante pour un territoire et pour les individus qui le vivent.

*L'équipe du Projet ESIRAS*

Croix-Rouge Italienne - Unité Locale de Milan

**O**gni 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!

**C**haque chapitre de ce guide concerne un mot ou un sujet que nous croyons important pour ceux qui cherchent un emploi à Milan et nous espérons qu'il pourra t'aider à trouver le tien.

Tu peux le lire du début à la fin ou bien choisir les chapitres, selon tes besoins. Dans ce guide, tu trouveras, en plus de sujets étroitement liés au travail, des informations utiles pour connaître certaines habitudes et façons de parler spécifiques au monde du travail.

Les conseils s'appuient sur des situations concrètes qui sont des exemples possibles parmi tant d'autres : il y en a bien sûr beaucoup d'autres que tu trouveras au fil de tes expériences, et tu pourras ainsi choisir la meilleure solution pour chaque cas.

Nous te souhaitons bonne chance dans ta recherche d'emploi !



# Capitolo 1

**LA LINGUA ITALIANA**  
IL PRIMO PASSO PER TROVAR LAVORO IN ITALIA

**LA LANGUE ITALIENNE**  
LE PREMIER PAS POUR TROUVER DU TRAVAIL EN ITALIE



# 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.

# PARLER ITALIEN

Pourquoi est-il important d'apprendre l'italien ? Peut-on trouver du travail en Italie sans bien connaître la langue ? Et suivre un cours de formation ? Ces questions sont importantes pour ceux qui veulent trouver du travail en Italie. L'italien est la langue nationale utilisée au travail, dans la formation professionnelle et dans la vie sociale.

Apprendre l'italien te permet par exemple de :

- 1** faciliter les relations avec les Italiens,
- 2** suivre un cours de formation,
- 3** chercher du travail,
- 4** faire un entretien de recrutement,
- 5** accéder aux services de la ville.

Trouver du travail sans connaître au moins un peu la langue italienne est très difficile. Si tu ne parles pas italien, il te sera déjà presque impossible de réussir ton entretien d'embauche. Tu peux être très doué dans ton travail et avoir beaucoup d'expérience, mais cela risque d'être insuffisant si tu n'es pas en mesure de bien le communiquer pendant ton entretien.





## 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.

|           |                 |  |
|-----------|-----------------|--|
| <b>A1</b> | Principiante    | Ti sai presentare e parlare di te con parole e frasi semplici.   |
| <b>A2</b> | Elementare      | Puoi parlare di attività giornaliere, fare una costruzione grammaticale di base, comprendere semplici messaggi di istruzione e direzione.  |
| <b>B1</b> | Intermedio      | Puoi occuparti spontaneamente di situazioni di ogni genere, scrivere lettere e leggere semplici articoli di stampa.  |
| <b>B2</b> | Alto intermedio | Hai una buona capacità di comprensione della maggior parte dei testi non specialistici e una comprensione molto buona della costruzione grammaticale.                              |
| <b>C1</b> | 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. |
| <b>C2</b> | Fluente         | Avendo acquisito una buona padronanza della grammatica e del vocabolario, sei in grado di comunicare efficacemente quasi come un madrelingua.                                      |

## LE NIVEAU DE COMPÉTENCE LINGUISTIQUE

Le niveau de compétence linguistique figure toujours sur le CV, vu que c'est l'un des aspects les plus importants quand on cherche du travail. Pour pouvoir communiquer de manière simple et immédiate le niveau dans une langue, on utilise un tableau qui établit les différentes valeurs selon nos capacités. Pour travailler en Italie, habituellement on demande au minimum le niveau A2.

|           |                         |  |
|-----------|-------------------------|--|
| <b>A1</b> | Utilisateur élémentaire | Tu peux te présenter et parler de toi en utilisant des mots et des énoncés simples.  |
| <b>A2</b> | Utilisateur élémentaire | Tu peux parler d'activités quotidiennes, faire des constructions grammaticales de base, comprendre des informations et des indications simples.                |
| <b>B1</b> | Utilisateur indépendant | Tu peux gérer spontanément des situations de tous genres, écrire des lettres et lire des articles de journaux simples.   |
| <b>B2</b> | Utilisateur indépendant | Tu as une bonne capacité de compréhension de la majeure partie des textes non spécialisés et une très bonne compréhension de la construction grammaticale.     |
| <b>C1</b> | Utilisateur expérimenté | Tu as atteint un bon niveau de compétences et tu connais les nuances de la langue. Tu peux en outre discuter de thèmes quotidiens et suivre les conversations. |
| <b>C2</b> | Utilisateur expérimenté | Ayant acquis une bonne maîtrise de la grammaire et du vocabulaire, tu es en mesure de communiquer efficacement presque comme un locuteur de langue maternelle. |

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](http://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](http://italianoperstranieri.loescher.it)

[erasmusplusols.eu/it](http://erasmusplusols.eu/it)

[bit.ly/unistrasi](http://bit.ly/unistrasi)

[bit.ly/testitaliano](http://bit.ly/testitaliano)

Beaucoup d'écoles à Milan proposent des cours d'italien gratuits. Quand on s'inscrit à une école d'italien, on est inséré dans une classe selon son niveau.

VEUX-TU CONNAÎTRE LES PRINCIPALES ÉCOLES ET LEURS ADRESSES ?  
CONSULTE LA PAGE 16

Les bibliothèques publiques sont également un excellent endroit pour améliorer tes connaissances de la langue : on peut s'installer pour lire sur place pendant les heures d'ouverture et emprunter gratuitement des livres, des livres audio, des journaux et des magazines.

VEUX-TU CONNAÎTRE LES BIBLIOTHÈQUES DE MILAN ET LEURS ADRESSES ?  
CONSULTE LA PAGE 18

Pour apprendre l'italien, il est essentiel de fréquenter une école, mais cela n'est pas suffisant. Pour étudier plus rapidement la langue, il faut aussi réussir à s'exercer hors de l'école. Par exemple, faire du bénévolat (voir chap. 10) pour améliorer tes capacités d'expression orale. Regarder des films est aussi une manière amusante d'assimiler de nouveaux mots.

## EXERCICES

---

Connais-tu ton niveau d'italien?

Sur ce site tu peux faire un test qui t'aidera à le savoir :

[italiano.rai.it/valutazione.aspx](http://italiano.rai.it/valutazione.aspx)

Il s'agit d'un test d'autoévaluation : cela signifie que personne d'autre que toi ne verra le résultat. Pour cette raison, le test est un bon moyen de s'exercer.

Voici d'autres sites sur lesquels tu peux faire des exercices d'italien :

[italianoperstranieri.loescher.it](http://italianoperstranieri.loescher.it)

[erasmusplusols.eu/it](http://erasmusplusols.eu/it)

[bit.ly/unistrasi](http://bit.ly/unistrasi)

[bit.ly/testitaliano](http://bit.ly/testitaliano)

## SCUOLE D'ITALIANO / Les écoles d'italien

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 / Pour t'inscrire :

[bit.ly/corsi\\_italiano](http://bit.ly/corsi_italiano)

Altri indirizzi utili / Autres adresses utiles :

A questo link trovi una raccolta dei corsi di italiano gratuiti presenti a Milano / Sur ce site, tu trouveras une liste de cours d'italien gratuits sur le territoire de Milan :

[milano.italianostranieri.org](http://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 / Sur ce site, tu trouveras toutes les informations et les adresses des écoles du Réseau « Scuole senza permesso ». Il s'agit d'écoles ouvertes aux personnes de toute provenance géographique : [scuolesenzapermesso.org](http://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.

## LES BIBLIOTHÈQUES

Pour améliorer ton niveau d'italien, tu peux aller à la bibliothèque publique.

Tu peux entrer librement dans toutes les bibliothèques pour lire, étudier et faire des recherches, demander des informations, consulter des livres, feuilleter des revues et quotidiens, naviguer sur internet grâce au Wifi, participer aux initiatives proposées.

Si tu t'inscris, tu peux aussi emprunter des livres et avoir accès aux points d'accès à Internet et aux nouveaux services en ligne. Il suffit de présenter un papier d'identité et d'être résident en Italie pour recevoir la carte d'inscription gratuite, valable dans toutes les bibliothèques publiques de la ville.

Avec la carte, tu pourras emprunter :

jusqu'à 10 livres et livres audio pour 30 jours renouvelables ;

jusqu'à 5 journaux et magazines pour 10 jours renouvelables.

Voici les bibliothèques et leurs horaires d'ouverture :

## LE BIBLIOTECHE: ORARI DI APERTURA

### Les bibliothèques et leurs horaires d'ouverture

|                |                          |  |
|----------------|--------------------------|--|
| ACCURSIO       | Piazzale Accursio 5      | lun-ven 9-23                                   |
| AFFORI         | Viale Affori 21          | lun-ven 9-19   mer 14.30-19<br>sab 10-18       |
| BAGGIO         | Via Pistoia 10           | lun 14.30-19   mar-ven 9-19<br>sab 10-18       |
| CALVAIRATE     | Via Ciceri Visconti 1    | lun-ven 9-19   mer 14.30-19<br>sab 10-18       |
| CASSINA ANNA   | Via Sant'Arnaldo 17      | lun-ven 9-19   mer 14.30-19<br>sab 10-18       |
| CHIESA ROSSA   | Via San Domenico Savio 3 | lun 14.30-19   mar-ven 9-19<br>sab 10-18       |
| CRESCENZAGO    | Viale Don Orione 19      | lun-ven 9-19   mer 14.30-19<br>sab 10-18       |
| DERGANO BOVISA | Via Balducci 76          | lun 14.30-19   mar-ven 9-19<br>sab 10-18       |
| FRA CRISTOFORO | Via Fra Cristoforo 6     | lun 14.30-19   mar-ven 9-19<br>sab 10-14       |
| GALLARATESE    | Via Quarenghi 21         | lun 14.30-19   mar-ven 9-19<br>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<br>sab 10-18       |
| NIGUARDA       | Via Passerini 5          | lun-ven 9-19   mer 14.30-19<br>sab 10-18       |
| OGLIO          | Via Oglio 18             | lun 14.30-19   mar-ven 9-19<br>sab 10-18       |
| PARCO SEMPIONE | Viale Cervantes          | lun mer ven 14-19   mar gio 10-19<br>sab 10-18 |
| QUARTO OGGIARO | Via Otranto              | lun-ven 9-19   mer 14.30-19<br>sab 10-18       |
| SANT'AMBROGIO  | Via San Paolino 18       | lun mer ven 14-19   mar gio 10-19<br>sab 10-18 |
| SICILIA        | Via Sacco 14             | lun-ven 9-19   mer 14.30-19<br>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<br>sab 10-18       |
| VALVASSORI PERONI | Via Valvassori Peroni 56    | lun 14.30-19   mar-ven 9-19<br>sab 10-18       |
| VENEZIA           | Via Frisi 2/4               | lun mer ven 14-19   mar gio 10-19<br>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  
UTILISER LE COMPORTEMENT APPROPRIÉ  
COMMUNICATION FORMELLE ET INFORMELLE**



## 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.

## FORMEL OU INFORMEL ?

En italien, comme dans beaucoup d’autres langues, on change de manière de parler selon les différentes situations qui se présentent. Par exemple, notre manière de parler au travail est différente de notre manière de parler avec nos amis : dans le premier cas, on parle de façon **formelle**, dans le deuxième cas de façon **informelle**. La manière formelle s’utilise quand on parle avec des personnes que l’on ne connaît pas. Il faut les vouvoyer. En italien, on vouvoie en utilisant la 3e personne du singulier. Vouvoyer (dire « vous ») se dit « dare del Lei ». Par exemple : **Bonjour, comment allez-vous ?** La manière informelle s’utilise quand on parle à quelqu’un de familier, dans ce cas on peut le tutoyer. Par exemple : **Salut, comment vas-tu ?**

Pendant une conversation téléphonique professionnelle, Marcel parle à une recruteuse.

**“ Marcel : Bonjour, je m’appelle Marcel Arsène et je voudrais avoir un entretien d’embauche dans votre agence.**

**Recruteuse : Bonjour. Excusez-moi, vous êtes... ?**

**Marcel : Vous... vous qui ?**

**Recruteuse : Vous, toi !**

**Marcel : Moi ? Je suis Marcel Arsène.**

”

Marcel ne comprend pas pourquoi la recruteuse s’adresse à lui en disant « Lei ».

La recruteuse a compris que Monsieur Marcel ignore qu’utiliser « Lei » signifie respecter une personne que l’on ne connaît pas.

Par contre, Marcel prouve à la recruteuse qu’il est en mesure d’utiliser le langage formel s’il répond à la question **« Vous êtes... ? »** en disant : **« Je suis Marcel Arsène ».**

### CONSEIL

Pendant une conversation téléphonique ou un entretien d’embauche, il est important d’utiliser le langage formel.

## 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?"



## EXPRESSIONS UTILES

**Quand on rencontre une personne :**

**LANGAGE INFORMEL**

Entre amis, par exemple, on dit : « Salut ! Ça va ? »

**LANGAGE FORMEL**

Dans une situation professionnelle ou pendant un entretien d'embauche, on dit : « Bonjour, c'est un plaisir de vous rencontrer. »

Et on répond : « Bonjour, tout le plaisir est pour moi. »

**Quand on remercie**

**LANGAGE INFORMEL** « Merci ! » / « Je t'en prie ! » / « De rien ! »

**LANGAGE FORMEL** « Je vous remercie » / « Je vous en prie » / « Tout le plaisir est pour moi » / « Merci à vous » / « Il n'y a pas de quoi. »

**Quand on se salue avant de se séparer :**

**LANGAGE INFORMEL** « Salut ! À la prochaine ! »

**LANGAGE FORMEL** « Au revoir » / « À bientôt. » / « Bonne journée. »

**Quand on demande quelque chose : Je veux et J'aimerais ; Donne-moi ! et Puis-je avoir...**

Quand on s'adresse à quelqu'un que l'on ne connaît pas, on doit faire attention à la manière de poser les questions. Si on utilise des expressions très informelles, même si l'italien est correct, on peut donner l'impression d'être mal éduqué ou peu respectueux. En Italie, utiliser le langage informel peut faire la différence, lors d'un entretien d'embauche, au téléphone, et - en général - avec les personnes que l'on ne connaît pas. Par exemple, utiliser l'expression "Io voglio" (= « Je veux ») en italien est un langage très fort : l'interlocuteur peut penser qu'on lui donne un ordre et par conséquent peut se sentir offensé. « Je veux un rendez-vous », par exemple, peut être remplacé par « Je voudrais un rendez-vous », « Donne-moi l'adresse » peut être remplacé par « Puis-je avoir l'adresse s'il vous plaît ? »



### 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.

### Quand on s'adresse à quelqu'un sur le lieu de travail :

Sur le lieu de travail, comment peut-on appeler le propriétaire de la société ? Doit-on utiliser « chef » ou « monsieur » ? D'habitude il vaut mieux choisir « Docteur ».

C'est la même chose quand on s'adresse à une agence de recrutement : le mot « capo » ne donne pas une bonne impression.

Par exemple :

Monsieur Farouk commence une communication téléphonique avec une agence d'embauche.

**“ Farouk : Bonjour chef. Je suis Farouk et je cherche du travail.  
Recruteur : Bonjour Farouk. Je vous écoute !  
Farouk : Chef, aide-moi. Je cherche un emploi comme serveur et j'ai besoin de travailler pour aider ma famille. ”**

Farouk pense qu'appeler le recruteur *capo* est une manière de le respecter.

Le recruteur, au contraire, pense que le mot *capo* n'est pas approprié dans une conversation formelle.

Farouk, en outre, pense que demander de l'aide et parler de sa famille peut être utile.

Farouk pourrait commencer la communication par : « Bonjour, Docteur » ou « Bonjour, Monsieur » et dire ensuite « Je cherche un emploi comme serveur. J'aimerais prendre rendez-vous pour un entretien ».

### CONSEIL

Le recruteur, qui parle chaque jour avec beaucoup de personnes qui demandent du travail, ne cherche pas une personne à aider mais un travailleur qualifié et préparé. La situation de la famille de Farouk n'intéresse pas le recruteur.

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?

En italien, on utilise le mot *Dottore* pour indiquer :

**1** Le médecin qui a étudié la médecine et s'occupe de soigner les personnes ;

**2** Les personnes qui ont terminé leurs études universitaires dans des domaines qui ne sont pas forcément liés à la santé. Celui qui a étudié l'informatique à l'université est *Dottore*. Celui qui a étudié les langues étrangères à l'université est *Dottore*. Un avocat est *Dottore*. Est-ce que, dans ton pays, le mot « Docteur » a autant de significations ?

## EXERCICES

**1** Utiliser le langage formel en italien n'est pas facile. Tu peux t'exercer et utiliser *Lei* avec un ami ou une amie pendant une journée entière.

**2** Complète les phrases suivantes en adaptant au langage formel les mots qui sont entre parenthèses :



**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](http://bit.ly/esempisaluto)

**3** Écris les phrases ci-dessous en séparant les expressions formelles des expressions informelles : excuse-moi / bonne journée / pouvez-vous répéter s'il vous plaît ? / Je n'ai pas bien entendu ! / excusez-moi / salut, tonton / bonjour Madame / Puis-je vous demander une information ? / J'aimerais vous parler quelques minutes, s'il vous plaît / quelle heure est-il ? / salut, à demain ! / Je n'ai pas bien compris ce que tu as dit : répète / tu es libre demain ? on se voit pour parler un peu ?

## SOLUTIONS

---

### Exercice 2

Bonjour, (peux-tu) pourriez-vous me donner l'adresse exacte ?

Bonjour, (je te remercie) je vous remercie pour le temps que (m'as) vous m'avez consacré.

Merci et (salut) au revoir

(Je veux) Je voudrais un emploi comme agent de nettoyage

(J'aime) J'aimerais un emploi comme opérateur logistique

(Tu as été) Vous avez été vraiment gentil

(Excuse-moi) Excusez-moi, j'ai eu un imprévu.

Pourriez-vous (peux-tu) reporter mon rendez-vous ?

### Exercice 3

LANGAGE FORMEL bonne journée / pouvez-vous répéter s'il vous plaît ? Je n'ai pas bien entendu ! / excusez-moi / bonjour Madame / Puis je vous demander une information ? / J'aimerais vous parler quelques minutes, s'il vous plaît / quelle heure est-il ?

LANGAGE INFORMEL excuse-moi / salut tonton / salut, on se voit demain ! / Je n'ai pas bien compris ce que tu as dit : répète / tu es libre demain ? on se voit pour parler un peu ?

Pour mieux comprendre comment fonctionnent les salutations en Italie, nous te conseillons de regarder cette vidéo :

[bit.ly/esempisaluto](http://bit.ly/esempisaluto)



# Capitolo 3

**USARE LA VOCE GIUSTA**  
TONO E INTONAZIONE

**UTILISER LE TON APPROPRIÉ**  
TON ET 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.



## COMMENT PARLER

Quand on parle en italien, il faut se demander : *qu'est-ce que je dis ?*, mais aussi : *comment je le dis ?*

Il faut donc faire attention au **ton de voix** que nous utilisons. La langue italienne est très musicale et pour communiquer de manière plus efficace, les Italiens utilisent des intonations différentes. Si ta voix est trop haute, donc si le ton est trop haut, tu peux paraître agressif ; s'il est trop bas, tu peux paraître trop timide et celui qui t'écoute pourrait ne pas comprendre ce que tu dis.

Utiliser un ton approprié est très important quand nous communiquons seulement avec notre voix, surtout au téléphone.

D'habitude, il est préférable d'utiliser un ton mesuré, en parlant ni trop bas ni trop fort, aussi bien au téléphone que quand on parle à quelqu'un.

L'intonation est aussi importante : en italien la même phrase peut être une question, une réponse ou un ordre et nous sentons la différence uniquement à travers l'intonation. Si nous ne comprenons pas qu'on est en train de nous poser une question pendant un entretien, on peut donner l'impression de ne pas comprendre le contenu de la phrase en général.

Par exemple : « **Viens manger !** » et « **Tu viens manger ?** ».

La première expression est un ordre, la seconde est une question. Pour faire sentir la différence, en italien on utilise une intonation différente. L'intonation change aussi le sens de la phrase.



## 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"

## EXERCICES

**1** Essaie de dire le même mot, par exemple « Bonjour », avec un ton de voix :

- ▶ très haut,
- ▶ assez haut,
- ▶ moyen,
- ▶ assez bas,
- ▶ très bas.

**2** Essaie de dire un mot en t'imaginant dans différentes situations ; par exemple, répète la phrase « Bonjour, je voudrais programmer un entretien auprès de votre agence » en imaginant ces situations :

- ▶ tu es dans un bus rempli de gens ;
- ▶ tu es en train de parler à une personne âgée qui a de graves problèmes auditifs ;
- ▶ tu te trouves dans une bibliothèque ;
- ▶ tu es très fatigué : tu as marché pendant une heure entière parce qu'il y a eu une grève des bus ;
- ▶ tu es fâché et nerveux : tu as mal dormi la nuit dernière et tu n'as pas pris ton petit déjeuner.

À ton avis, quel est le ton de voix approprié quand on s'adresse à une agence de recrutement ?

Quel est le ton le plus adapté pour communiquer qui tu es ?

Quel est le ton adéquat pour donner une bonne image de toi ?

**3** Essaie de dire la même phrase en utilisant l'intonation pour poser une question et celle pour donner un ordre. Par exemple : « Tu viens demain ».





# Capitolo 4

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

**LE LANGAGE DU CORPS**  
LA COMMUNICATION NON VERBALE



# 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.

# PARLER AVEC LE CORPS

Le langage du corps est la communication non verbale. Il s'agit de la communication sans paroles, à travers le regard, l'expression du visage, les gestes, la main, l'attitude et les vêtements. Dans certaines circonstances, la communication non verbale peut être plus importante que la communication verbale, c'est-à-dire les mots. De même qu'il existe beaucoup de langues, il existe aussi différents langages du corps qui peuvent varier de pays en pays. Surtout pendant un entretien d'embauche, la personne se concentre sur les mots italiens appropriés et peut oublier que son corps aussi s'exprime. Notre communication non verbale, si nous l'utilisons bien, peut nous aider à passer avec succès un entretien d'embauche.

## CONSEILS

### 1 Le regard

---

Normalement les Italiens communiquent en regardant leur interlocuteur droit dans les yeux. C'est un signe de respect et c'est fondamental pour une bonne communication. Si tu ne regardes pas ton interlocuteur dans les yeux, tu peux passer pour timide, peu attentif ou pas intéressé : beaucoup d'Italiens ignorent que dans d'autres pays, ne pas fixer une personne dans les yeux est un signe de respect. Prenons un exemple :

Monsieur Osman se présente dans une agence de travail. C'est son premier entretien. Il a rendez-vous avec Madame Giuliani. Monsieur Osman, par respect, fait exactement comme dans son pays et ne regarde pas la dame dans les yeux. Madame Giuliani remarque que Monsieur Osman ne la regarde jamais dans les yeux et semble distrait. À la fin de l'entretien, pour la recruteuse, Monsieur Osman n'est pas très intéressé par le travail proposé ; il s'intéresse à d'autres choses plus importantes pour lui.

### 2 L'expression du visage

---

Le **visage** est la partie du corps que les Italiens regardent le plus pendant une conversation. Généralement, une personne qui sourit communique de la tranquillité et de la confiance. Pendant un entretien d'embauche (voir chap. 6), il est important de sourire et de contrôler l'expression de son visage.

### 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 Les gestes

Les gestes peuvent nous aider à communiquer plus facilement. Il est important d'essayer de contrôler les gestes que nous faisons. Par exemple, il est mieux de ne pas trop bouger les mains et les jambes pendant un entretien parce cela peut donner l'impression qu'on est nerveux et peu sûr de soi.

#### 4 Les mains

Quand les Italiens se rencontrent, généralement, ils se serrent la main pour se présenter. Surtout dans les moments formels, il est important de faire attention à la poignée de main.

Dans certains pays, les personnes tendent la main à un inconnu comme tu le vois sur le dessin n°2. En Italie on tend la main à un inconnu dans une situation formelle, comme par exemple un entretien d'embauche, comme tu

le vois sur le dessin n°1. En Italie les

femmes et les hommes travaillent dans les mêmes lieux sans aucune différence. Si on a des difficultés à serrer la main aux hommes pendant un entretien d'embauche, cela peut représenter un problème : probablement, le recruteur ou la recruteuse n'en comprendra pas la raison.

#### 5 L'attitude

L'attitude est la manière dont on bouge, par exemple comment on marche, comment on s'assoit et en général notre manière d'être. Pendant un entretien, une attitude fatiguée et ennuyée ne fait pas une bonne impression au recruteur. De même, une attitude triste, timide ou en colère peut représenter un problème.

#### 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.



## 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 L'habillement

Un recruteur et un employeur observent aussi comment tu es habillé. Pour cette raison, choisir l'**habillement approprié** peut aider à faire bonne impression pendant l'entretien. Un

habit traditionnel peut sembler élégant dans un pays, mais pas forcément en

Italie. En Italie, il est mieux de ne pas garder son chapeau sur la tête dans une situation formelle, comme par exemple pendant un entretien. Il est également important d'enlever ses écouteurs.



## EXERCICES

**1** Entraîne-toi à tendre la main à un ami : l'un de vous joue le candidat et l'autre joue le recruteur.

**2** Avec un ami ou une amie, essaie de répondre à quelques questions comme si tu étais le candidat ou la candidate, en changeant de comportement (timide/grincheux/fatigué/attentif/souriant), d'expression du visage, de manière de regarder le recruteur, de gestes. Comment l'entretien évolue ? De quelle manière change-t-il en mieux ? Échangez vos rôles : avec quelle attitude le candidat te semble le plus convaincant ?

**3** Essaie de passer un peu de temps sur une grande place à observer les différentes manières de marcher : chaque personne a sa façon de marcher et de bouger ! Observe bien : Quelle démarche exprime qu'on est pressé ? Quelle démarche exprime qu'on est fatigué ? Quelle démarche exprime l'énergie et la force ? Quand tu te présentes à un entretien, quel message veux-tu exprimer à travers ta démarche et tes mouvements ?





# Capitolo 5

**LA TELEFONATA**  
COMUNICAZIONE AL TELEFONO

**L'APPEL TÉLÉPHONIQUE**  
COMMUNIQUER AU TÉLÉPHONE



# 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.



# COMMUNIQUER AU TÉLÉPHONE

Beaucoup de communications importantes sont effectuées au téléphone : c'est pour ça qu'il est très important de savoir gérer une bonne communication téléphonique. Communiquer au téléphone n'est pas facile : il faut bien se faire comprendre, et quand on n'a pas la possibilité de voir la personne à laquelle on s'adresse, la communication devient plus compliquée. On reçoit souvent des appels quand on est dans la rue ou dans les transports publics : dans ces situations il devient plus difficile de comprendre ce que notre interlocuteur nous dit à cause du bruit. Il y a cependant de petites astuces qui nous permettent de bien gérer chaque appel et de donner une bonne impression à notre interlocuteur.

**D'habitude, un appel se compose de trois moments principaux :**

- 1** les salutations initiales
- 2** l'échange d'informations
- 3** les remerciements et les salutations finales

## **1 Salutations initiales et présentation :**

Pour répondre au téléphone, on dit « Pronto » (= Allô), si on est celui qui appelle ; après avoir salué, on se présente en disant son prénom et son nom.



## 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 L'échange d'informations :

Il est important que la personne à laquelle on s'adresse comprenne bien la raison de notre appel. Par exemple :

« Je cherche du travail comme... »

« Je voudrais me proposer pour un poste de magasinier ».

« Je voudrais, si possible, prendre rendez-vous pour un entretien ».

Si on a obtenu un rendez-vous, il est important de s'assurer que l'on a toutes les informations utiles, comme le jour et l'heure du rendez-vous, l'adresse exacte et le nom de la personne à rencontrer :

« À qui dois-je m'adresser à mon arrivée ? »

« Pouvez-vous me donner l'adresse de vos bureaux ? »

« Pouvez-vous répéter l'adresse ? »

« Excusez-moi, pouvez répéter s'il vous plaît ? Je n'ai pas bien entendu. »

## 3 Les salutations finales :

Comme au début de la conversation téléphonique, il est aussi important de saluer à la fin :

« Merci, au revoir/bonne journée. »

D'autre part, si on a obtenu un rendez-vous, les salutations finales sont une occasion pour répéter toutes les informations importantes et s'assurer ainsi d'avoir bien compris.



## 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.

## CONSEILS

Si on parle avec une agence ou un employeur, l'objectif de l'appel, généralement, est d'obtenir un rendez-vous pour un entretien : il est donc important de faire une bonne impression.

**Si tu arrives à parler au téléphone avec la personne que tu cherchais, que peux-tu dire ?**

Salif comprend assez bien l'italien, mais il a des difficultés à parler de manière claire. Son niveau de connaissance de la langue (voir chap. 1) est A2. Quand le recruteur répond au téléphone, Salif commence immédiatement à dire :

**“Je m'appelle Salif, je suis ivoirien, j'ai 29 ans, c'est mon ami malien qui s'appelle Koné qui m'a donné votre numéro. Je cherche du travail comme mécanicien ; j'aimerais vraiment faire ce travail et j'en ai besoin le plus tôt possible...”**

C'est ainsi que Salif parle pendant trois minutes environ. À la fin, il est persuadé d'avoir fait une bonne impression sur le recruteur. Le recruteur, cependant, entend mal la voix de Salif à l'autre bout du fil et ne comprend pas tout ce qu'il dit. Il ne sait pas ce que signifie « ivoirien » ou « malien ». Salif risque ainsi de perdre sa chance.

Salif aurait pu s'exprimer comme ceci :

**« Je m'appelle Salif et je cherche du travail comme mécanicien. J'aimerais, si possible, prendre rendez-vous pour un entretien. »**

Cette expérience vécue par Salif nous rappelle qu'il est fondamental de vérifier que l'interlocuteur entende et comprenne bien ce qu'on dit. Quand, par contre, c'est toi qui ne comprends pas ce que l'autre personne dit, tu peux lui demander de parler lentement.

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?"

Si tu reçois un appel d'une personne qui te demande « Je vous dérange ? », quelle est la meilleure réponse à donner ?

Une recruteuse téléphone à Rajaie pour programmer un entretien d'embauche. Voici leur conversation :

**“ Recruteuse : Bonjour, Madame Rajaie. Je m'appelle Renata et je vous appelle de l'agence Lavoro Milano.**  
**Rajaie : Bonjour Madame Renata, je vous écoute !**  
**Recruteuse : Je vous dérange ?**  
**Rajaie : Oui, oui, je vous en prie !**  
**Recruteuse : Excusez-moi, je n'ai pas compris. Je vous dérange ou non ?**  
**Rajaie : Oui, oui, je vous en prie ! ”**

Rajaie veut être polie, mais la recruteuse ne comprend pas bien si le moment est opportun pour parler avec Rajaie ou si elle doit la rappeler plus tard, parce que quand elle a demandé « je vous dérange ? » Rajaie a répondu « oui ».

Rajaie aurait pu répondre à la question « je vous dérange ? »

« Non, je vous en prie ! »

ou

« Non, je vous écoute »

Si par contre au moment de l'appel, Rajaie ne peut pas parler, elle pourrait répondre :

« Excusez-moi, je ne peux pas parler au téléphone maintenant. Pourriez-vous me rappeler à 17 heures s'il vous plaît ? »

Ou :

« Je ne peux pas parler au téléphone maintenant. Puis-je vous rappeler plus tard ? À quel numéro ? »

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”.

Que se passe-t-il quand tu n'es pas disponible le jour proposé pour l'entretien ?

Un recruteur téléphone à un candidat, Monsieur Harouna. Voici leur conversation :

**“ Recruteur :** Peut-on se voir lundi prochain, à 15 heures ?

**Harouna :** Je ne suis pas libre lundi prochain, parce que j'ai un rendez-vous à la police.

**Recruteur :** Mais pourquoi un rendez-vous à la police ? Vous avez un problème avec la police ? D'accord... donc on peut programmer le rendez-vous pour vendredi 15, cela vous va ?

**Harouna :** Désolé, vendredi je dois aller à l'hôpital.

**Recruteur :** Vous devez aller à l'hôpital ? J'espère que vous n'êtes pas malade. ”

Le recruteur imagine ainsi qu'Harouna est un jeune homme malade qui a des problèmes avec la police.

Harouna pourrait plutôt préciser qu'il avait déjà pris un engagement qu'il ne peut pas reporter et proposer immédiatement une autre date.

Par exemple :

« Je suis désolé, mais lundi j'ai pris un engagement que je ne peux pas reporter. Je suis libre tous les jours, sauf le 15 »

ou

« Si vous êtes disponible, je suis libre mardi. »



## 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".

## COMMENT FAIRE BIEN COMPRENDRE LES NOMS ?

Les noms étrangers peuvent être difficiles à comprendre. Pour éviter des erreurs de prononciation on peut épeler notre nom ; en italien, on dit "faire lo spelling".

### Que veut dire « fare lo spelling » ?

« Fare lo spelling » sert à bien faire comprendre son nom en indiquant une lettre à la fois (en italien on dit « lettera per lettera »). Par exemple pour faire le « spelling » de Mohamed, on dit : M di Milano, O di Otranto, H di Hotel, A di Ancona, M di Milano, E di Empoli e D di Domodossola (= M comme Milan, O comme Otrante, H comme Hôtel, A comme Ancône, M comme Milan, E comme Empoli et D comme Domodossola). Comme tu le vois, tous les Italiens utilisent les mêmes noms de villes pour faire le « spelling ». Cela est très utile surtout au téléphone, mais aussi cela te permet de montrer que tu connais cet aspect de la culture italienne. Il faut aussi apprendre à prononcer les lettres de l'alphabet en italien : A, B, C, etc.

POUR VOIR LE « SPELLING » COMPLET CONSULTE LA PAGE 62

### Carta e penna

En italien on utilise les mots « carta e penna » (= un papier et un crayon) pour dire qu'on veut noter par écrit des informations. Par exemple si on doit écrire une adresse ou un nom pendant un appel téléphonique, on peut dire : « Un instant, je prends un papier et un crayon pour noter. »

## 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?

## EXERCICES

---

Avec un ami ou une amie simule un ou plusieurs appels téléphoniques.

Rappelle-toi de suivre les trois passages des appels (salutations et présentation, informations, salutations finales). Pour t'exercer tu peux utiliser les phrases suggérées dans le chapitre « Les trois moments de l'appel téléphonique » EN PAGES 49-51.

Dans les simulations, essaie de varier la situation extérieure, les contenus de la conversation téléphonique et les comportements du recruteur. Par exemple :

- ▶ Quand il reçoit l'appel, le candidat se trouve dans le métro, au milieu d'une grande confusion. Que peut dire le candidat pour reporter l'appel d'une demi-heure ?
- ▶ Le recruteur est très nerveux et parle très vite en italien. Que peut dire le candidat ?
- ▶ Le recruteur parle à voix tellement basse que le candidat n'arrive pas à bien saisir ses paroles. Que peut dire le candidat ?
- ▶ Le recruteur propose deux jours pour l'entretien au siège de l'agence, mais le candidat n'est libre à aucune des dates. Que peut dire le candidat ?

## 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

**L'ENTRETIEN D'EMBAUCHE**  
PARLER DE NOS CAPACITÉS



## 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.

## UNE OCCASION IMPORTANTE

L'entretien d'embauche est un moment très important mais difficile à affronter. Pendant l'entretien on doit savoir raconter nos expériences et convaincre le recruteur qu'on est la personne qualifiée pour ce travail. Mais cela ne suffit pas. On doit faire comprendre qu'on a des **capacités communicationnelles, relationnelles et organisationnelles**. Par exemple : savoir utiliser, quand cela est nécessaire, un langage formel (voir chap. 2) et informel avec un usage correct de la communication verbale et non verbale (voir chap. 4) fait partie des **capacités communicationnelles**.

Savoir travailler en groupe, gérer les relations avec les collègues, l'employeur et les clients sont des **capacités relationnelles**.

Savoir porter à terme le travail confié dans les délais fixés ou être ponctuel font partie des **capacités organisationnelles**. Pour cette raison, arriver en retard à un entretien d'embauche sans avertir peut vous faire perdre le travail.

La personne avec laquelle on fera l'entretien s'appelle un **recruteur** si c'est un homme et une **recruteuse** si c'est une femme.

Il ou elle est chargé/e de :

- ▶ choisir les personnes qualifiées pour un poste précis à travers l'entretien et la lecture du Curriculum Vitae, appelé CV (voir chap. 8) et la lecture de la lettre de motivation ;
- ▶ signaler à l'entreprise intéressée, qui sera le futur employeur, les personnes qu'il a sélectionnées.

Celui qui se présente à un entretien d'embauche pour chercher du travail s'appelle **candidat** si c'est un homme et **candidate** si c'est une femme.

Les recruteurs reçoivent beaucoup de personnes et lisent beaucoup de CV chaque jour. Pour faire une « bonne impression » à l'entretien d'embauche, il est important de maximiser les possibilités d'obtenir le travail. Pour ces raisons, très souvent l'entretien est un moment stressant et fatigant pour un candidat / une candidate. Bien se préparer à l'entretien aide à surmonter le stress et augmente les chances d'obtenir le travail.

## 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.



## CONSEILS

### I La présentation

Les salutations initiales sont très importantes : souvent le recruteur se fait immédiatement une idée dès qu'on se présente. À cette occasion, il vaut mieux être formel (voir chap. 2). Par exemple, on ne posera pas la question « comment va la famille ? Comment allez-vous ? ». Ce sont des questions qu'en Italie on pose seulement à des amis et dans des occasions qu'on appelle informelles. Prenons un exemple :

Madame Lucky se présente à l'entretien avec la recruteuse. Voici le début de leur conversation :

**“ Lucky : Bonjour, salut. Je suis Lucky. Comment vas-tu ? ça va bien ? Comment va la famille ?  
Recruteuse : Je vais bien, merci.  
Lucky : La famille, ça va ?  
Recruteuse : Bien, oui, merci.**

Lucky est certaine que c'est la manière la plus aimable et respectueuse de commencer l'entretien. Au contraire, la recruteuse ne veut pas parler de sa vie privée : pour elle ces questions ne sont pas appropriées et ne sont pas l'objectif de l'entretien.

Lucky peut, en revanche, saluer par un simple « Bonjour, je suis Lucky Agbo, c'est un plaisir de vous rencontrer ». Ces salutations sont parfaites pour des occasions formelles.



## 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 L'entretien

Pendant l'entretien, réussir à raconter les expériences et les compétences décrites dans le CV est très important. (voir chap. 8).

Quand tu racontes tes expériences, il y a certains mots qui peuvent t'aider à faire une bonne impression.

Regarde, par exemple, la différence entre les dialogues A et B qui se déroulent entre le candidat, Monsieur Hussein, et un recruteur :

### DIALOGUE A.

**Recruteur :** Avez-vous fait un cours de formation en Italie ?

**Monsieur Hussein :** Non, je n'ai fait aucun cours de formation en Italie.

**Recruteur :** Avez-vous le permis de conduire ?

**Monsieur Hussein :** Non, non. Je n'ai pas le permis de conduire.

**Recruteur :** Parlez-vous bien l'anglais ?

**Monsieur Hussein :** Non, Je ne parle pas l'anglais. ”

### DIALOGUE B.

**Recruteur :** Avez-vous fait un cours de formation en Italie ?

**Monsieur Hussein :** Non, je n'ai pas ENCORE fait de cours de formation en Italie.

**Recruteur :** Avez-vous le permis de conduire ?

**Monsieur Hussein :** Non, non. Je n'ai pas ENCORE passé le permis de conduire.

**Recruteur :** Parlez-vous bien l'anglais ?

**Monsieur Hussein :** Non, Je ne parle pas ENCORE l'anglais. ”

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.



Le mot **ENCORE** apporte une différence importante.

Les réponses « Je n’ai fait aucun cours de formation », « Je n’ai pas le permis de conduire », « Je ne parle pas l’anglais » ne donnent pas d’informations sur ce que pense Monsieur Hussein sur ces sujets.

Il peut sembler au recruteur que Monsieur Hussein n’a pas envie de faire ces choses.

Par contre, si Monsieur Hussein utilise le mot **ENCORE**, le message est différent : « Je n’ai pas **ENCORE** fait de cours de formation en Italie » : Monsieur Hussein aimerait faire un cours de formation en Italie, mais n’a pas encore eu l’opportunité de le faire ; « Je n’ai pas **ENCORE** passé le permis de conduire » : Monsieur Hussein a l’intention de le faire ; « Je ne parle pas **ENCORE** l’anglais », mais Monsieur Hussein aimerait étudier cette langue. Un recruteur pourrait aussi se demander quels sont nos « **points faibles** » et nos « **points forts** » :

Par **points forts** on entend nos capacités et nos qualités sur le lieu de travail : par exemple être ponctuel est un point fort.

Par **points faibles** on entend nos défauts ou manques pour faire un certain travail. Le point faible indique quelque chose qui concerne le travail, que l’on n’est pas capable de faire : par exemple, le point faible pour un étranger peut être la langue italienne.

On peut par exemple dire : « mon point faible est encore la langue italienne, mais je suis en train de tout faire pour apprendre rapidement ». C’est ainsi qu’on transforme un point faible en une qualité.

POUR TROUVER QUELQUES EXEMPLES DE POINTS FORTS ET DE POINTS FAIBLES, CONSULTER LA 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:

Monsieur Oscar doit passer un entretien d'embauche avec une recruteuse. Voici une partie de l'entretien :

**Recruteuse :** Pourriez-vous m'indiquer un de vos points faibles et un de vos points forts ?

**Oscar :** Alors... mon point fort est ma force physique, parce que je suis fort et que j'ai beaucoup d'énergie.

**Recruteuse :** Je comprends. Quel est votre point faible ?

**Oscar :** Moi... je n'ai pas de points faibles : je travaille bien, je suis ponctuel et fort.

Oscar pense avoir donné la bonne réponse et avoir fait une bonne impression. La recruteuse pense qu'Oscar est trop sûr de lui.

Dire qu'on n'a pas de points faibles semble arrogant et peu sincère : chacun de nous est doué pour quelque chose et « faible » pour quelque chose d'autre. Il est important de répondre aux questions qu'on nous pose pendant un entretien, comme par exemple les questions sur nos points forts et faibles ; pour cela, il faut préparer les réponses avant l'entretien.

En plus de ce que l'on raconte, tout ce qu'on communique à travers le regard, les gestes, la poignée de main, le comportement, l'expression du visage et l'habillement est important : c'est-à-dire la communication non verbale (voir chap. 4). Pendant un entretien, la communication non verbale est parfois plus importante que la communication verbale, qui est faite de paroles.

### 3 Salutations finales

Les salutations finales sont aussi importantes. L'entretien n'est pas encore terminé et le recruteur observe comment on prend congé. Par exemple :

L'entretien de Monsieur Christian est terminé. Pour Christian cela s'est bien passé : la recruteuse a déjà fixé un rendez-vous ultérieur dans quelques jours. La recruteuse est aussi contente de l'entretien et a l'intention de mieux connaître le candidat. Voici la partie finale de leur conversation :

“ **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”

“ **Recruteuse :** **Monsieur Christian, peut-on faire un deuxième entretien vendredi ? Je pense que j'ai une proposition à vous faire. Il s'agit d'un stage rémunéré.**

**Christian :** **Excusez-moi, que signifie « rémunéré » ?**

**Recruteuse :** **« Rémunéré » signifie que le stage sera payé.**

**Christian :** **D'accord.**

**Recruteuse :** **Alors je vous attends vendredi à 12 heures.**

**Christian :** **OK, pas de problème.** ”

Christian est content en sortant de l'entretien. Il est impatient de retourner à l'agence le vendredi à 12 heures. Il est satisfait des propositions qu'il a reçues. Il pense qu'il a été convaincant en ce qui concerne la communication. Mais en italien l'expression « OK » ne s'utilise pas dans la communication formelle. D'autre part, la recruteuse n'est pas sûre que Christian soit satisfait de sa proposition : en italien, en effet, l'expression “non c'è problema” (= « Pas de problème ») s'utilise d'habitude quand une personne dit « excusez-moi » ou « excuse-moi », donc l'expression n'exprime pas la joie ou la satisfaction. Pour la recruteuse, Christian a été trop informel et elle n'est pas sûre que la proposition lui plaise.

Christian peut en revanche saluer en disant : « **Merci beaucoup ! Je suis très heureux de l'offre que vous m'avez faite ! À vendredi : je vous remercie infiniment !** ». Quand on salue avant de partir, rappelons-nous d'être formels et d'être très courtois. Par exemple :  
« **Je vous remercie, au revoir. C'était très gentil de votre part** »  
ou « **Je vous remercie, cela a été un plaisir de vous connaître, au revoir.** »

## 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.

## GUIDE DE CONVERSATION

Voici certaines expressions que nous te conseillons d'utiliser pendant un entretien d'embauche.

Quand tu arrives au rendez-vous :

▶ « Bonjour, je m'appelle PRENOM et NOM, j'ai rendez-vous avec Monsieur/Madame PRENOM et NOM ».

Salutations initiales avec le recruteur / recruteuse :

▶ « Bonjour/ Enchanté de vous rencontrer. Je suis PRENOM et NOM ».

▶ Recruteur : « Asseyez-vous ».

▶ « Merci/ Je vous remercie ».

Pendant l'entretien :

▶ « Je cherche un travail comme... »

▶ « J'ai de l'expérience dans ce domaine, j'ai travaillé pendant plusieurs années dans mon pays comme... »

▶ « J'ai fait une formation pour travailler en tant que... et j'aimerais trouver du travail dans ce domaine ».

Salutations finales et remerciements (Quand le recruteur nous fera comprendre que l'entretien est terminé) :

▶ « Je vous remercie pour votre disponibilité. C'était très gentil de votre part ».

▶ « Au revoir et merci / Je vous remercie beaucoup du temps que vous m'avez accordé, au revoir ».

## EXERCICES

---

**1** Simule un entretien avec un ami /une amie. Tu es le candidat.

**2** Simule un entretien avec un ami /une amie. Tu es le recruteur.

## **Punti forti e punti deboli / Points forts et points faibles**

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. Ecceci una lista che può aiutarti a trovare i tuoi / *Quand on se prépare pour un entretien, il est important d'avoir les idées claires sur nos points forts et nos points faibles. Voici une liste qui peut t'aider à trouver les tiens.*

### **PUNTI FORTI / POINTS FORTS :**

#### **Autonomo/a Autonome**

Sai che cosa devi fare, senza che qualcuno te lo dica in ogni momento / *Tu sais ce que tu dois faire, sans que personne ne te le répète à chaque moment.*

#### **Affidabile Responsabile**

Sai portare a termine quanto ti viene assegnato / *Tu sais mener à bien le travail qui t'a été confié.*

#### **Educatore/a Bien éduqué(e)**

Sei sempre gentile con tutti sul lavoro. Sai rispettare i diversi ruoli in azienda / *Tu es toujours aimable avec tous tes collègues. Tu sais respecter les différentes positions dans l'entreprise.*

#### **Organizzatore/a Bien organisé(e)**

Sei puntuale e hai sempre un programma preciso del lavoro che devi fare / *Tu es ponctuel et tu as toujours un programme précis du travail que tu dois faire.*

### **PUNTI DEBOLI / POINTS FAIBLES :**

#### **La lingua italiana La langue italienne**

Non parli ancora bene l'italiano ma stai imparando in fretta perché ti piace studiare la lingua / *Tu ne parles pas encore bien l'italien mais tu es en train d'apprendre rapidement parce que tu aimes étudier les langues.*

#### **Timido/a Timide**

Ci metti un po' di tempo a fare gruppo con i colleghi, ma poi riesci a costruire buone relazioni con tutti / *Tu mets du temps à t'insérer dans une équipe avec tes collègues, mais tu arrives par la suite à construire de bonnes relations avec tous.*

#### **Ansioso/a Anxieux(se)**

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 / *Parfois tu es un peu stressé sur le lieu de travail, tu as peur de ne pas bien réaliser ton travail. Cependant une fois que tu as compris ta fonction, tu n'es plus anxieux.*



# Capitolo 7

I DOCUMENTI  
CHE COSA AVERE SEMPRE CON SÈ

LES DOCUMENTS  
QUE DOIT-ON TOUJOURS AVOIR SUR SOI ?



# 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



# LES DOCUMENTS

En Italie il est important de toujours avoir ses documents avec soi. Les plus importants sont :

► **Permis de Séjour** en cours de validité, ou la feuille qui indique la date du rendez-vous pour le renouvellement du Permis de Séjour.

► **Carte d'identité**

Un autre document personnel important est la **Carte de santé**, où se trouve le **Code Fiscal**.

Il est fondamental de bien se rappeler les informations personnelles écrites sur les documents : la date de naissance, le lieu de naissance, la date d'expiration du permis de séjour.

Quand on est à la recherche d'un travail, il est utile de demander un autre document appelé **DID**, qui signifie **Déclaration Immédiate de Disponibilité**.

## Qu'est-ce que la DID ?

C'est un document qui certifie qu'à l'heure actuelle tu ne travailles pas, et donc que tu es au chômage, ou que tu n'as jamais travaillé en Italie, c'est-à-dire que tu es sans emploi.

## À quoi sert-elle ?

Grâce à la DID, tu peux bénéficier de certains services pour l'insertion sur le marché du travail, comme par exemple activer des stages et suivre des cours de formation professionnalisants gratuits.

AS-TU BESOIN D'AIDE POUR TES DOCUMENTS ?  
CONSULTE LA 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.

## Présenter ses documents

Pendant un entretien (voir chap. 6), un recruteur peut poser des questions sur le Curriculum Vitae (CV) et, en général, sur les données qui figurent sur les documents d'identité. Dans ta réponse, il est important d'être très précis. Nos interlocuteurs veulent se faire une idée exhaustive sur nous en se basant sur les informations qu'ils peuvent lire sur le CV et analyser l'impression que nous leur donnons en répondant à leurs questions. Prenons un exemple :

Monsieur Frank a apporté ses documents et son CV dans une agence de travail. La recruteuse commence à poser des questions sur ses données personnelles.

**Recruteuse :** Je vois sur votre permis de séjour que vous êtes né en Sierra Leone.

**Frank (à voix un peu haute) :** Je suis né à Tintafor !

**Recruteuse :** Où se trouve Tintafor ?

**Frank :** En Sierra Leone.

**Recruteuse :** Le lieu de naissance reporté sur votre document est Freetown.

**Frank :** Freetown est la capitale de la Sierra Leone, mais moi, je suis né à Tintafor.

”

Pour Frank il est important de dire le nom de la ville où il est né. Son document d'identité présente un lieu de naissance erroné : depuis qu'il est arrivé en Italie, son Permis de Séjour a toujours indiqué Freetown. Frank pense qu'il convient de préciser son lieu de naissance, parce que cette erreur sur son document le gêne. Pour la recruteuse, en revanche, connaître le lieu de naissance précis n'est pas si important à ce stade de l'entretien. Frank, qui un peu élevé la voix, semble nerveux et elle ne comprend pas la raison de ce comportement. Pour éviter le risque de donner une mauvaise impression, Frank peut confirmer être né en Sierra Leone sans donner d'autres explications, qui, pour le moment ne sont pas utiles à l'entretien.

### CONSEIL

Il faut se rappeler que, pour quelqu'un qui nous rencontre pour la première fois, certaines informations ne sont pas aussi importantes qu'elles peuvent l'être pour nous.

**Per ricevere informazioni nella gestione dei documenti puoi rivolgerti a / Pour recevoir des informations et des conseils pour gérer tes documents, tu peux t'adresser :**

|  |                             |   |
|--|-----------------------------|---|
| SAI Servizio Accoglienza Immigrati - Caritas | Via Galvani, 16<br>Milano   | <a href="https://bit.ly/SaiCaritas">bit.ly/SaiCaritas</a>         |
| NAGA Sportello immigrazione                  | Via Zamenhof 7/A,<br>Milano | <a href="https://Naga.it/orari-servizi">Naga.it/orari-servizi</a> |

**Per ottenere la DID / pour obtenir la DID :**

|                           |                                |   |
|---------------------------|--------------------------------|---|
| AFOL Centro per l'Impiego | via Piero Strozzi 11<br>Milano | <a href="https://bit.ly/Afolmet">bit.ly/Afolmet</a> |
|---------------------------|--------------------------------|---|

# Capitolo 8

**IL CURRICULUM VITAE**  
**CHI SIAMO E COSA SAPPIAMO FARE**

**LE CURRICULUM VITAE**  
**QUI JE SUIS ET CE QUE JE SAIS FAIRE**



## 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.

## LE CURRICULUM VITAE

Quand on cherche du travail, il est fondamental de préparer et d'avoir avec soi le Curriculum Vitae, appelé aussi « CV » : dans le CV on trouve toutes les informations importantes pour se présenter à une entreprise ou à une agence, pour faire comprendre qui nous sommes, quelles sont nos compétences et quel travail nous cherchons. Le CV sert à laisser nos coordonnées pour être contacté par les entreprises ou les agences qui peuvent offrir du travail. Les informations à insérer dans un CV sont :

- ▶ les données personnelles (date de naissance, lieu de naissance, adresse de résidence, code fiscal, une photographie) ;
- ▶ les contacts (numéro de téléphone et adresse email) ;
- ▶ les expériences de formation et les études faites dans le pays d'origine et en Italie ;
- ▶ les expériences de travail dans le pays d'origine et en Italie ;
- ▶ les compétences linguistiques : les langues connues et leur niveau par rapport à la compréhension et la capacité d'expression orale et écrite (voir chapitre 1) ;
- ▶ d'autres compétences professionnelles ;
- ▶ certaines capacités utiles à la recherche du travail, comme avoir le permis de conduire ou avoir des connaissances en informatique ;
- ▶ certaines capacités personnelles. Par exemple : j'aime travailler en groupe, j'aime apprendre de nouvelles choses, je cherche un travail qui me permette d'être en contact avec la clientèle ;
- ▶ d'autres informations qui peuvent enrichir le CV. Par exemple, si tu as eu de l'expérience dans le bénévolat ou si tu fais/tu as fait du sport, tu peux l'écrire.

### À quel point bien connaître son CV est important ?

Bien connaître son CV est fondamental ! Souvent c'est une personne qui nous aide à écrire notre CV et il n'est pas toujours facile de mémoriser toutes les informations. D'autre part, il n'est pas suffisant de donner son CV à un recruteur, il faut aussi savoir raconter ce qui est écrit dessus : savoir expliquer le CV est une partie importante de l'entretien, qui peut faire la différence sur ce que le recruteur pensera de nous.



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.



Prenons un exemple :

Pendant un entretien d'embauche, Ali dit avoir travaillé 10 ans comme magasinier. Le recruteur lit sur le CV d'Ali : expérience comme magasinier de 2009 à 2011.

Le recruteur pense : « De 2009 à 2011 cela fait deux ans et pas dix. Ali me semble désorganisé et confus : il ne pourra sûrement pas être un magasinier ordonné et précis ! ».

## CONSEIL

Nous te conseillons de bien lire le CV avant l'entretien et de ne pas changer les informations qui sont écrites sur le CV pendant l'entretien, mais de savoir les expliquer. Tu donnes ainsi une bonne image de toi.

### Comment peut-on présenter le CV ?

Le CV peut être imprimé sur papier ou envoyé électroniquement en ligne. Si tu réponds aux petites annonces en ligne tu auras besoin d'un CV en format électronique (en format PDF avec ta signature et en format Word pour pouvoir toujours le mettre à jour) et d'une adresse mail ; si par contre tu te présentes directement à une agence de travail, tu auras besoin d'un CV sur papier. Tu as déjà une adresse email ? Si tu n'en n'as pas encore, nous te conseillons d'aller sur un site de comptes email et d'en ouvrir un. Choisis une adresse facile à mémoriser et à communiquer : le mieux est que l'adresse contienne ton nom et ton prénom. Si tu choisis une adresse compliquée, le recruteur peut avoir des difficultés à la comprendre ou peut se faire une mauvaise impression.

Au téléphone, Madame Joy donne son adresse email au recruteur. Son adresse email est très longue et étrange et elle a des difficultés à la communiquer au téléphone :

Joy1999musiclover@gmail.com

Le recruteur n'arrive pas à comprendre l'adresse email et la trouve étrange. Le recruteur se fait donc une idée négative de la candidate avant même de l'avoir vue.



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?".

Madame Joy peut au contraire :

► **Créer un compte email composé uniquement de son prénom et de son nom.** Par exemple : joy.ekoku@gmail.com

► Pour dicter son adresse email, elle peut faire le « **spelling** » (voir chap. 5) De cette manière, la recruteuse comprendra l'adresse de Madame Joy. En outre elle aura une bonne impression de Madame Joy, qui est en mesure de faire le « **spelling** ».

## CONSEIL

► Si ton prénom et ton nom sont trop longs, il vaut mieux les abréger dans le compte e-mail.

Par exemple : mamadousalioubahdiallo1998@gmail.com

pourrait devenir : mamadoudiallo1998@gmail.com

► Mets constamment à jour ton CV. Par exemple il est très important d'insérer les cours de formation suivis récemment ou les autres activités qui pourraient enrichir le CV.

► Si tu cherches du travail comme aide-cuisinier, vérifie que le CV soit adapté à ce genre de recherche. De cette manière il sera plus facile que ton CV soit pris en considération.

TU CHERCHES DE L'AIDE POUR RÉDIGER TON CV ? CONSULTE LA PAGE 92

## EXERCICES

**1** Essaie de mémoriser toutes les informations de ton CV et essaie de le raconter à un/e ami/e. Attention à la cohérence des informations. Rappelle-toi l'histoire d'Ali !

**2** Essaie de simuler un entretien avec un ami ou une amie : l'un de vous joue le rôle du recruteur. En regardant le CV de l'autre, il pose de nombreuses questions, le plus détaillées possible. Pour chaque information contenue (études, cours de formation, expérience de travail), le recruteur demande : « quand as-tu commencé cette activité ? », « Quand as-tu terminé cette activité ? », « Combien de temps cela a-t-il duré ? », « Pourquoi as-tu arrêté ? », « Qu'as-tu appris de cette activité ? ».

## **PER RICEVERE AIUTO NELLO SCRIVERE IL TUO CV PUOI RIVOLGERTI A**

**Pour recevoir de l'aide pour rédiger ton CV tu peux t'adresser à :**

### **Servizi per l'Immigrazione**

Via Scaldasole, 5 - Milano

Telefono: 02/884.48246

E-mail: [PSS.CentroCultureMondo@comune.milano.it](mailto:PSS.CentroCultureMondo@comune.milano.it)

### **Su internet / Sur Internet :**

[bit.ly/europasscompose](http://bit.ly/europasscompose)

# Capitolo 9

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

**LES AGENCES POUR L'EMPLOI**  
PAR OÙ COMMENCER POUR CHERCHER DU TRAVAIL



## 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 il 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. Il 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”.



## S'ADRESSER AUX AGENCES

Il y a des bureaux qui aident les personnes qui cherchent un emploi et qui, pour le compte des entreprises, sélectionnent les candidats. Ces bureaux s'appellent « Agenzie per il lavoro ». On peut aller directement dans une agence ou la contacter en ligne, sur Internet.

Quand on entre dans une agence, on est reçu par un/une réceptionniste, c'est la personne qui est chargée de comprendre quel travail on cherche et quelles sont nos compétences. Quand on rencontre le/la réceptionniste, il faut être clair dès le début, pour ne pas perdre une occasion. Par exemple :

Monsieur Bamba cherche un poste dans l'entretien des espaces verts et du jardinage. Il entre dans une agence pour l'emploi et parle avec le réceptionniste.

**“ Bamba : Bonjour  
Réceptionniste : Bonjour, vous désirez ?  
Bamba : Je suis ici parce que je cherche du travail.  
Réceptionniste : J'ai compris... tous ceux qui viennent ici cherchent du travail. ”**

Monsieur Bamba voulait être poli. Le réceptionniste, en revanche, n'a pas beaucoup de temps : il sait que toutes les personnes qui entrent dans ce bureau cherchent du travail et il veut immédiatement avoir plus d'informations.

Monsieur Bamba pourrait commencer en disant son nom et quel genre de travail il cherche. Par exemple :

Bamba : « Bonjour. Je m'appelle Bamba et je suis un jardinier avec de l'expérience. Je cherche du travail dans ce domaine ».

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

Les agences pour l'emploi n'offrent pas toujours le genre de travail que tu cherches. Par exemple :

**“ Bamba : J'aimerais déposer mon CV. Je suis un jardinier avec de l'expérience.  
Réceptionniste : Désolée, mais en ce moment nous ne cherchons pas de jardinier.  
Bamba : Ah ok, j'ai compris. Je peux faire toutes sortes de travaux. ”**

Monsieur Bamba est disponible pour tout type de travail : lui pense « je suis jeune et fort : je peux faire tout type de travail ! ». La réceptionniste, elle, pense que Monsieur Bamba n'a pas les idées claires ; selon elle Monsieur Bamba ne pourra pas trouver de travail dans cette agence.

Monsieur Bamba pourrait plutôt répondre : « Merci, je comprends ; mais puis-je quand même vous laisser mon curriculum ? S'il n'y pas de poste de jardinier disponible, je peux faire d'autres travaux manuels ». La réceptionniste saura ainsi que faire avec Monsieur Bamba et pensera à quelque chose d'approprié pour lui, même si cela n'est pas dans le domaine du jardinage.

## CONSEILS

Si tu as la possibilité d'utiliser un ordinateur et si tu disposes d'une connexion internet, tu peux t'enregistrer en ligne sur les sites internet des agences d'emploi et répondre aux annonces en téléchargeant ton CV sur le portail internet de l'agence.

Si tu as besoin d'utiliser un ordinateur, tu peux aller à la Bibliothèque de Milan, où tu peux utiliser gratuitement l'ordinateur pour un temps limité. Tu peux aussi emprunter des livres, des CD, des DVD de films en langue italienne.

TU VEUX SAVOIR OÙ SE TROUVENT LES BIBLIOTHÈQUES DE MILAN ?

CONSULTE LA PAGE 18

TU VEUX SAVOIR QUELLES SONT LES PRINCIPALES AGENCES POUR L'EMPLOI ?

CONSULTE LA 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?

## EXERCICES

Avec un ami ou une amie, essaie de simuler un dialogue avec une réceptionniste en alternant les rôles. Comment faire pour susciter l'intérêt du/de la réceptionniste qui semble distrait/e ou a peu de temps ? Que dire si le/la réceptionniste te fait remarquer que son agence s'occupe d'un domaine, par exemple la restauration, domaine dans lequel on n'est pas compétent ?

## SOLUZIONI E SERVIZI SOLUTIONS ET SERVICES

### ALCUNI SITI INTERNET DI AGENZIE PER IL LAVORO

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

### QUELQUES SITES INTERNET D'AGENCES POUR L'EMPLOI :

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



# Capitolo 10

**LA FORMAZIONE**  
MIGLIORARE LE PROPRIE COMPETENZE PROFESSIONALI

**LA FORMATION**  
AMÉLIORER SES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES



## 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

## POURQUOI SE FORMER

La formation nous permet d'apprendre et d'acquérir des capacités et compétences professionnelles utiles à la recherche du travail.

Dans le CV (voir chap. 8) on trouve une rubrique spécifique sur la formation scolaire : on peut y indiquer les études faites dans le pays d'origine et les cours suivis en Italie, par exemple dans les écoles d'italien et dans les écoles d'enseignement du système éducatif italien. Il y a aussi ce qu'on appelle la formation professionnalisante, où on apprend à faire un métier spécifique : par exemple, une formation pour préposé à la restauration, qui permet de trouver du travail en tant qu'aide-cuisinier, serveur, plongeur.

En Italie la formation scolaire pour les adultes est fournie par les Centres provinciaux pour l'instruction des adultes, appelés CPIA. Les cours d'enseignement des CPIA sont organisés en deux parcours :

- ▶ Parcours d'alphabétisation et apprentissage de la langue italienne (A1, A2, ...)
- ▶ Parcours d'instruction de premier niveau

Les cours de formation professionnalisante sont réalisés par différents établissements de formation. À Milan il existe des formations professionnalisantes gratuites, grâce aux programmes comme « Garanzia Giovani » et « DUL-Dote Unica Lavoro ». Il est très important de choisir la formation adéquate selon ses capacités et ses aptitudes personnelles. Si, par exemple, tu n'aimes pas cuisiner ou tu ne peux pas toucher certains aliments ou boissons, il vaut mieux ne pas faire un cours pour personnel de restauration. Il est aussi important de vérifier les offres du marché du travail de Milan. Tous les emplois ne sont pas disponibles de la même manière. Certains emplois ne sont pas accessibles à Milan, d'autres sont saisonniers et donc ne permettent pas de travailler toute l'année mais seulement pendant certaines périodes. Prenons un exemple :

Mustapha a travaillé pendant 15 ans comme éleveur au Sénégal. Il aimerait continuer à faire ce métier, et avec cet objectif en tête, il est en train de chercher une formation à Milan. Il fait quelques tentatives dans les centres de formation et découvre qu'il n'y a pas de formation à Milan dans ce domaine, mais il

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;



attend dans l'espoir de trouver du travail dans ce domaine. Mais le temps passe et il ne trouve pas de travail.

Mustapha pourrait par contre consulter la liste des cours dans un centre pour la formation et se demander « que pourrais-je apprendre d'autre ? ».

POUR LA LISTE DES COURS DE FORMATION PROFESSIONNALISANTS CONSULTER LA PAGE 109.

## **BÉNÉVOLAT**

Devenir bénévole veut dire donner son temps pour des activités utiles pour les autres, mais sans recevoir de rémunération. Faire du bénévolat présente certains avantages importants et peut être utile pour toi, surtout si tu as beaucoup de temps libre.

L'expérience de bénévole est un moyen d'acquérir des connaissances et d'élargir son réseau de contacts. Le monde du bénévolat à Milan prévoit plusieurs possibilités grâce à plusieurs associations et organisations qui proposent différents types d'activités.

Le volontariat permet

- ▶ d'utiliser l'italien. Étudier la grammaire italienne dans les écoles n'est pas toujours suffisant pour apprendre à communiquer et à utiliser la langue ;
- ▶ de créer un réseau de relations, utiles même pour la recherche du travail. En rencontrant de nouvelles personnes, on peut avoir des informations sur où et comment chercher du travail ;

- ▶ 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?

- ▶ de mieux connaître les modes de relation et les types de « travail » ;
- ▶ d'avoir une activité pendant la journée et de rester actif même pendant les périodes de chômage ;
- ▶ d'augmenter ses compétences utiles à la recherche d'un emploi, à insérer dans le CV ;

## EXERCICES

---

- ▶ Y a-t-il des emplois que tu as déjà occupés dans ton pays ou en Italie ? Lesquels ?
- ▶ Si tu as eu différents emplois, lequel as-tu préféré ?
- ▶ En regardant la liste des « Secteurs de formation à Milan », dans quel secteur aimerais-tu travailler ? Essaie d'écrire ceux qui t'intéressent le plus.
- ▶ Pour lequel d'entre eux as-tu besoin d'une formation ?



## PER INFORMAZIONI SU GARANZIA GIOVANI E DUL:

Pour plus d'informations sur : **Garanzia Giovani et DUL**

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

## VOLONTARIATO A MILANO

Bénévolat à Milan

|               |                             |                        |
|---------------|-----------------------------|------------------------|
| CSV Lombardia | P. zza Castello 3<br>Milano | csvlombardia.it/milano |
|---------------|-----------------------------|------------------------|

## PER CONOSCERE LA CULTURA E LA STORIA ITALIANA

**E DI MILANO / Pour connaître la culture et l'histoire italienne et de Milan**

**Musei sempre gratis a Milano / Musées toujours gratuits à 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 / Musées gratuits chaque premier et troisième mardi du mois à partir de 14h**

- ▶ Musei del Castello Sforzesco in Piazza Castello
- ▶ Museo del Risorgimento – Palazzo Moroggia 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 Corso Venezia, 55
- ▶ Museo Civico Archeologico in Corso Magenta, 15

**Musei gratis la prima domenica del Mese (da ottobre a marzo) / Musées gratuits le premier dimanche du mois (du mois d'octobre au mois de mars)**

- ▶ Pinacoteca di Brera in via 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

**Les secteurs de formation à Milan :**

Ristorazione / *Restauration*

Logistica e Addetto al magazzino / *Logistique et Magasinier*

Edilizia / *Construction*

Addetto alle macchine utensili / *Responsable de machines-outils*

Addetto alla sicurezza / *Agent de sécurité*

Manutenzione del verde / *Entretien des espaces verts*

Servizi alla persona (assistente / *Services à la personne (aide de vie, familiale, badante) / aide-soignant*)

Informatica / *Informatique*



# Capitolo II

**LA CAPACITÀ DI ORGANIZZARSI  
GESTIRE BENE TEMPO E ATTIVITÀ**

**LES CAPACITÉS D'ORGANISATION  
BIEN GÉRER SON TEMPS ET SES ACTIVITÉS**



## 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.

## SAVOIR S'ORGANISER

Parmi les éléments les plus importants dans la gestion de notre recherche d'emploi, on trouve les capacités organisationnelles, c'est-à-dire les compétences qui nous permettent d'être efficaces et de savoir bien gérer notre temps et les activités à réaliser. L'organisation est importante dans la recherche d'un travail, elle est fondamentale pour pouvoir bien travailler seul et avec les collègues.

### Ponctualité

Être ponctuel est une des qualités les plus appréciées, aussi bien dans le milieu professionnel que dans la vie sociale. Arriver en retard à un entretien d'embauche (voir chap. 6) signifie souvent qu'on ne sera pas sélectionné pour cet emploi. En Italie, si on arrive trop souvent en retard au travail, on peut être licencié. Que faire si on est en retard à cause des moyens de transport ? Si on a le numéro de téléphone de la personne que l'on doit rencontrer, on peut l'informer de notre retard. Informer de notre retard est important pour montrer qu'on est une personne responsable : ce coup de téléphone évitera des conséquences fâcheuses.

À un entretien d'emploi, Monsieur Souleymane se présente avec un retard de 15 minutes.

Arrivé à l'agence, la secrétaire le fait attendre encore 10 minutes avant d'entrer pour parler à la recruteuse.

Voici leur conversation pendant l'entretien :

**Souleymane :** Je suis arrivé en retard parce que votre adresse est loin du centre. Il n'y a pas beaucoup de bus, et j'ai marché longtemps !

**Recruteuse :** Je sais, nous sommes un peu loin du centre, mais la ponctualité est très importante pour nous.

**Souleymane :** Oui, oui, c'est vrai. Mais vous aussi, vous m'avez fait attendre 10 minutes au secrétariat.

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 pensa che, in agissant ainsi, la recruteuse répondra « excusez-moi ».

La recruteuse, au contraire, pense que Souleymane aura des difficultés à travailler ; selon elle, Monsieur Souleymane ne veut pas reconnaître son erreur et, en plus, il est agressif avec elle.

Souleymane peut plutôt **téléphoner à l'agence et avertir de son retard**. Un fois arrivé, Souleymane peut s'excuser auprès de la recruteuse dès qu'il la rencontre. De cette manière, même s'il est arrivé en retard, Souleymane prouvera qu'il est une personne responsable et polie, deux qualités très appréciées au travail.

## CONSEIL

Quelquefois il n'est pas facile de se déplacer en ville, mais si tu as Internet sur ton téléphone portable, tu peux utiliser des applications qui permettent d'utiliser une carte et de trouver toutes les adresses de la ville de Milan. Tu trouveras le site des applications les plus utilisées page 116. Sais-tu comment fonctionne la numérotation des immeubles en Italie ? Le numéro de rue qu'on trouve sur les adresses nous permet de trouver facilement la bonne adresse. Mais attention : en Italie les rues ont d'un côté les numéros pairs et de l'autre les numéros impairs.

## Documents bien rangés

La façon dont on conserve et présente nos documents (voir chap. 7) peut faire comprendre à notre interlocuteur si on est désordonné ou ordonné. Pour cela, il est important de toujours bien conserver nos documents, ainsi ils sont prêts à être présentés à un recruteur ou une recruteuse. Pour être sûr d'avoir tous les documents nécessaires, il vaut mieux les contrôler la veille de l'entretien.



### 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. / Tu peux y trouver les adresses de toute la ville, mais aussi les moyens de transport pour rejoindre rapidement une adresse. Fais attention à écrire de manière correcte le nom de la rue que tu es en train de chercher.

[maps.google.com](https://maps.google.com)

### GIROMILANO ATM

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. / Une carte avec les parcours, les moyens de transport et les arrêts pour se déplacer à Milan en métro, bus et tramway. Il est possible aussi d'insérer l'horaire de départ pour calculer la durée du parcours.

[giromilano.atm.it](https://giromilano.atm.it)

### 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. / Les cartes et les meilleurs parcours pour se déplacer dans la ville. On y trouve, en plus des transports publics, d'autres possibilités comme les services de location de vélos et de voitures, appelés « bike sharing » et « car sharing ».

<https://moovitapp.com>



# Capitolo 12

**IL LAVORO**  
**CONTRATTO, DIRITTI E DOVERI**

**LE TRAVAIL**  
**CONTRAT, DROITS ET DEVOIRS**



## 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.

## LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRAT

En Italie le travail est règlementé par un contrat qui est stipulé entre le travailleur et l'employeur. Dans le contrat figurent toutes les missions du travailleur (fonctions et tâches), les horaires et les jours de travail et la rémunération. Dans le contrat figurent en outre toutes les caractéristiques du rapport de travail avec les droits et devoirs aussi bien de l'employeur que du travailleur. Il existe différentes formes de contrats en Italie ; elles changent selon le type d'emploi, la durée et le temps de travail.

### Un contrat peut être :

- ▶ À temps partiel quand on travaille uniquement quelques heures par jour ou pas tous les jours ;
- ▶ À temps plein quand on travaille habituellement 5 jours par semaine et environ 8 heures par jour.

### Les différents types de contrats sont :

- ▶ contrat à durée indéterminée : il n'y a pas de date de fin de contrat ;
- ▶ contrat à durée déterminée : la durée est spécifiée ;
- ▶ contrat de fourniture : ressemble au contrat à durée déterminée et indéterminée, mais il est stipulé par l'intermédiaire d'une agence de travail ;
- ▶ contrat occasionnel : on est appelé à travailler uniquement quand l'employeur a besoin de nous ;
- ▶ prestation ponctuelle : c'est une forme de contrat utilisée pour effectuer un travail spécifique, il se termine quand le travail est fini. Les contrats de prestation ponctuelle ne peuvent dépasser la somme de 5.000 euros par an ;
- ▶ contrat d'apprentissage : c'est un contrat de travail à durée indéterminée qui permet de suivre des cours de formation professionnelle. L'apprentissage de 1° niveau prévoit des cours d'enseignement scolaire et de formation sur le lieu de travail. Pour le 1° niveau il faut avoir maximum 25 ans. L'apprentissage de 2° niveau prévoit des cours de formation uniquement sur le lieu de travail. Il faut avoir maximum 29 ans.

### 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](http://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 / Syndicats

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

### Stage

Le stage est une période de formation sur le lieu de travail, pendant laquelle on a droit à un dédommagement intitulé indemnité mensuelle obligatoire. Le dédommagement peut varier entre 350 euros par mois pour un temps partiel (environ 4 heures par jour) jusqu'à 500 euros par mois pour un temps plein (environ 8 heures par jour). Le stage peut durer de 3 à un maximum de 12 mois. À la fin du stage, on peut être recruté avec un contrat d'embauche. Pour connaître les opportunités de stage, tu peux consulter le service public gratuit [www.sportellostage.it](http://www.sportellostage.it). Sur ce site tu trouveras aussi des opportunités pour des cours de formation. Une section, en particulier, est consacrée aux cours gratuits pour les personnes au chômage.

### DROITS ET DEVOIRS

Avoir un contrat est important parce qu'il permet d'avoir des droits, comme le droit aux congés maladie, aux vacances et à des permissions. Cela veut dire que l'on peut s'absenter du travail pour ces raisons sans perdre le travail. Mais il faut toujours communiquer les absences au responsable de l'entreprise.

Un contrat de travail nous impose des devoirs : si on ne le respecte pas on risque de perdre le travail. Les devoirs concernent nos tâches, les horaires de travail, le respect des règles de sécurité et la communication des absences et congés maladie. Quand on signe un contrat il est important de demander toutes les informations sur ses devoirs pour avoir un comportement adéquat sur le lieu de travail.

À Milan se trouvent certains bureaux qui peuvent t'aider si tu as des doutes et des difficultés avec le contrat. Ce sont les syndicats (voir page de gauche).

Si tu es un demandeur d'asile, tu peux travailler en Italie et tu as droit à un contrat en règle d'embauche comme le prévoit le Décret Legislatif du 18 août 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!

## ET MAINTENANT ?

Dans les pages qui précèdent, nous avons essayé de te fournir un guide pour la recherche d'un emploi, avec des indications pratiques et des conseils sur les différentes compétences requises pour aborder cette recherche.

Et quand tu trouves du travail ?

Notre expérience avec les personnes que nous avons accompagnées dans leur recherche grâce au projet ESIRAS nous a démontré que, quand on trouve du travail, beaucoup de nouvelles questions se posent.

Quelles sont les règles du nouveau poste de travail sur les retards, les vacances et les congés maladie ? Et le salaire ? Comment gérer les relations avec nos collègues et nos responsables ?

Tu trouveras certaines réponses sur le contrat de travail et les bulletins de salaire que tu recevras de ton employeur : nous te conseillons de

lire attentivement ces documents et de les conserver précieusement. Tu recevras d'autres indications de ton responsable et de tes collègues. N'hésite pas à poser des questions !

Ces questions sont importantes. Si tu ne les abordes pas correctement, elles peuvent te faire perdre le travail que tu as eu du mal à trouver, ou peuvent t'empêcher de profiter sereinement de ton environnement professionnel.

Trouver du travail est difficile, le garder est encore plus difficile : il est important de t'informer sur tes droits et de bien connaître tes devoirs. Bonne chance !



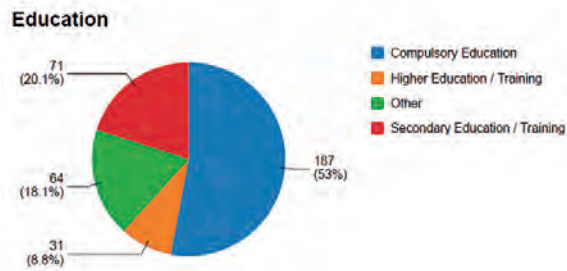
## ESIRAS: il progetto europeo di Croce Rossa per facilitare l'integrazione sociale attraverso il lavoro

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 : le projet européen de la Croix-Rouge pour favoriser l'inclusion sociale par le travail

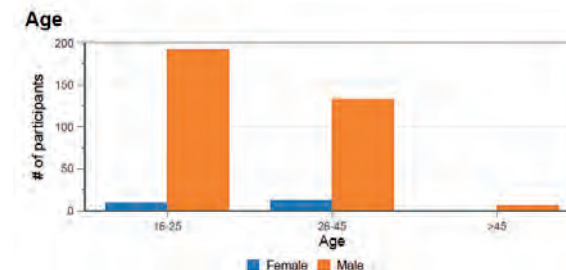
ESIRAS, *Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers*, a été réalisé avec le cofinancement du Programme pour l'emploi et l'Innovation Sociale (EaSI) de la Direction Générale pour l'Emploi, les Affaires Sociales et l'Inclusion (DG EMPL) de la Commission Européenne. La Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (IFRC) a assuré la direction du projet ; la Croix-Rouge espagnole était chargée de coordonner les activités réalisées par les Sociétés Nationales de la Croix-Rouge de sept pays européens : Autriche, Chypre, Danemark, France, Grande-Bretagne, Italie et Slovénie. En Italie, pendant les 18 mois de réalisation du projet, les activités ont été menées par l'Unité Locale de Milan avec le support de la Société Nationale italienne pour la coordination avec les partenaires européens.

A Milan, ESIRAS a relevé le défi de l'inclusion socio-professionnelle des demandeurs d'asile et des personnes réfugiées en diffusant des informations sur le contexte socio-culturel italien par des actions innovantes et flexibles, afin de favoriser l'accès de ces personnes au marché de l'emploi et aux services sociaux. En tant que projet-pilote, ESIRAS a permis d'identifier, d'expérimenter et d'adapter de nouvelles méthodes d'intervention, en mettant systématiquement les participants au centre de l'action.

En 18 mois, les opérateurs ont rencontré, pour un **premier entretien individuel**, 353 personnes, chacune avec son histoire, ses capacités, ses compétences personnelles et professionnelles, avec pour objectif d'effectuer un premier bilan de compétences.

Quasiment toutes les personnes rencontrées ont été invitées à une **séance d'information** sur les activités et les méthodes du projet : 20 séances ont été réalisées, réunissant en tout 303 participants, hommes et femmes ; à la suite d'un second **entretien individuel**, 216 personnes ont été sélectionnées. L'équipe du projet Esiras les a accompagnées dans un **parcours d'autonomisation** structuré en trois ateliers destinés à renforcer leurs compétences relationnelles, communicationnelles et organisationnelles. Ces ateliers en petits groupes de 8 à 12 personnes, d'une durée de 4/5 heures, ont été conduits selon une approche méthodologique participative – des jeux de rôle au théâtre social – pour une réelle implication des participants.

« Je suis en Italie depuis 2 ans et je n'avais jamais compris qu'ici, il fallait regarder les



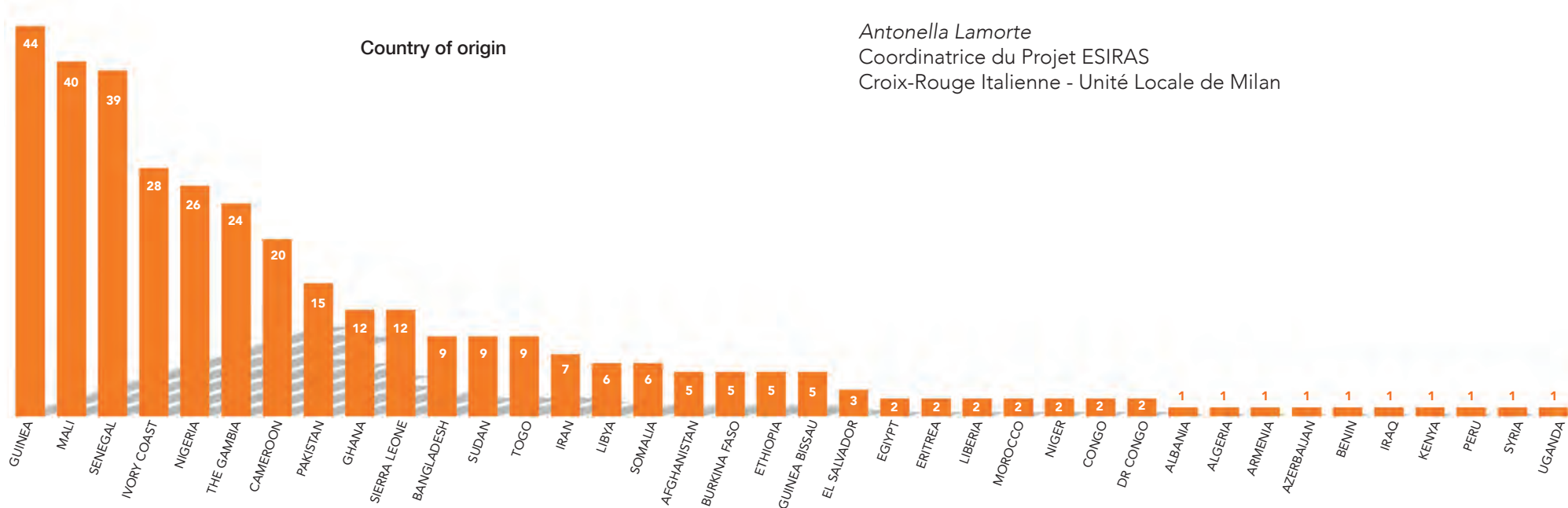


Tra i partecipanti a questo percorso sono state selezionate 101 persone che hanno frequentato 7 corsi professionalizzanti, in collaborazione con centri di formazione accreditati in Regione Lombardia, a cui si aggiungono altri 16 partecipanti ad un breve corso sulla manutenzione del verde e altri 5 partecipanti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



personnes dans les yeux en signe de respect, parce que dans mon pays c'est exactement le contraire » est un des commentaires que nous avons souvent entendu pendant les ateliers.

Parmi les participants à ce parcours, 101 personnes ont été sélectionnées pour suivre 7 cours professionnalisants, en collaboration avec des centres de formation accrédités par la Région Lombardie ; 16 autres ont suivi une formation courte d'entretien des espaces verts, tandis que 5 participants ont suivi des activités de formation à court et à long terme.

Parmi les personnes formées, 44 ont eu la possibilité de faire un stage remboursé directement par l'entreprise d'accueil. Enfin, sur l'ensemble des participants, on compte 12 contrats de travail à temps partiel et 5 contrats d'apprentissage.

Le projet a été très bien accueilli par le réseau local, composé d'associations et d'organismes qui travaillent pour et avec les demandeurs d'asile, les réfugiés et les migrants en général. Le réseau a su créer une synergie dans le soutien aux participants : sans cet apport essentiel, nous n'aurions jamais atteint un tel résultat.

Cette initiative a pu également compter sur le dévouement des bénévoles de la Croix-Rouge italienne, qui ont aidé certains participants à se perfectionner en italien ou à se familiariser avec l'informatique et leur ont proposé des activités pour mieux connaître notre ville.

*Antonella Lamorte*  
 Coordinatrice du Projet ESIRAS  
 Croix-Rouge Italienne - Unité Locale de Milan



## CERCHI LAVORO? / TU CHERCHES DU TRAVAIL ?

**Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali**

**Informations, orientation et échanges interculturels**

Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano / Croix-Rouge Italienne – Unité Locale de Milan

via Marcello Pucci 7 | 20145 Milano

tel. +39 02 3883

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

**Autori / Auteurs** : Luca Petitto, Davide Parisi, Manuela Rusconi

**Illustrazioni / Illustrations** : Luca Nava

**Traduzione francese / Traduction de l'italien au français** : Nelly Diop

**Revisione / Révision** : Marie Galey

**Progetto e impaginazione / Projet graphique et mise en page** : Emanuela Chiesa, Antonella Menini

**Editing e coordinamento/ Édition et coordination** : Maria Vittoria Gatti

© 2019 Croce Rossa Italiana – Comitato di Milano

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

Tous droits réservés. Reproduction autorisée dans l'Union Européenne sous conditions.



Cette œuvre est mise à disposition sous licence Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale  
Pas de Modification 4.0 International. <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.*

*On remercie les participants au projet Esiras, c'est à eux que ce manuel est dédié ; les opérateurs des organisations qui ont coopéré à sa réalisation; le personnel et les volontaires de la Croix-Rouge de Milan, en particulier Alp, Anna, Daniele, Elisa, Fabio, Federica, Marina, Matilde, Nicoletta and Roberto.*