

## 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.

آپ میلان میں کام تلاش کر رہے ہیں؟

اس کتاب میں آپ کو بہت سی تجاویز مل سکتی ہیں۔ آپ کو دستاویزات ہمیشہ آپ کے ساتھ رکھنے کی ضرورت ہے۔ نوجوانوں کے لیے مفت اٹالین زبان سیکھنے کے سکول

اطالوی تربیتی نصاب کے کورس، کیسے آپ ایک اچھی بات چیت اٹالین زبان میں کر سکتے ہیں۔ کیسے آپ ایک کام کے انٹرویو کا سامنا کر سکتے ہیں اور کافی کچھ

کس طرح ایک ملازمت کے انٹرویو کا سامنا کرنا پڑتا ہے اور بہت کچھ

ہر موضوع کے لیے مثالیں ہیں، نظریات، تجاویز اور مشقیں آپ کو اس کوشش میں ڈالنے کے لیے کہ آپ کی ملازمت کی تلاش کو زیادہ مؤثر طریقے سے نمٹنے کے لیے

**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, Occupabilità e integrazione Sociale per Rifugiati e Richiedenti Asilo, (پناہ گزینوں اور پناہ کے درخواست گزاروں کیلئے معاشی اہلیت اور معاشرتی انضمام) یورپی کمیشن کے ڈائریکٹوریٹ جنرل برائے روزگار، معاشرتی امور اور شمولیت (EMPL) کے روزگار اور معاشرتی تہیج کے پروگرام، (EaSI)، کی مشورہ فزیگ سے حقیقت میں لایا گیا ہے۔

مالی معاونت  
منجانب یورپی یونین  
اور ریڈ کراس



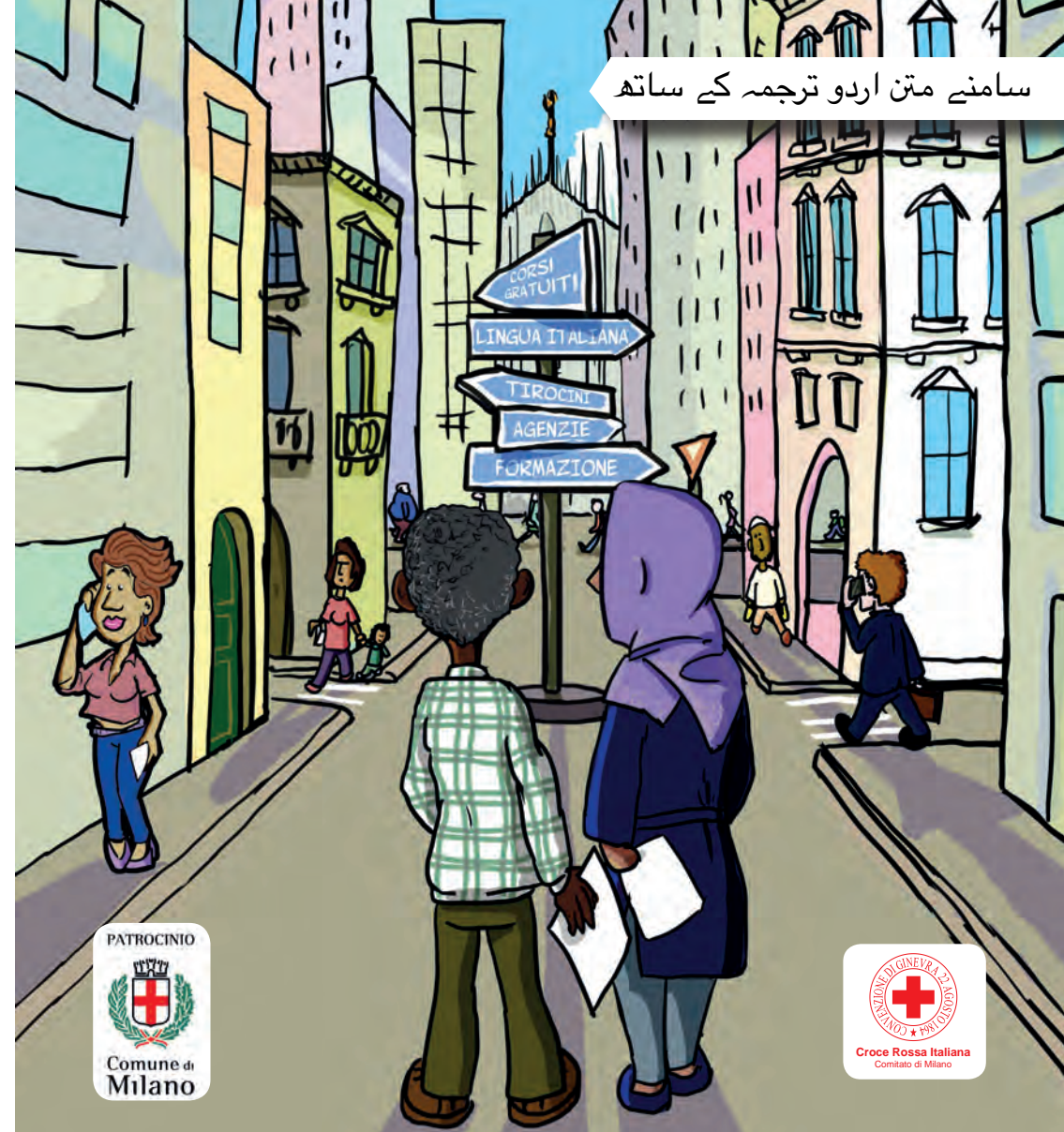
نافذ کردہ  
منجانب اٹالین  
ریڈ کراس

یہ اشاعت یورپی یونین کی مالی معاونت سے جاری کی گئی ہے۔ اس میں دیا گیا مواد صرف اور صرف اطالوی ریڈ کراس (Italian Red Cross)، میلان برانچ کی ذمہ داری ہے اور اور ہرگز یورپی یونین کے خیالات کی عکاسی نہیں کرتا ہے۔

# CERCHI LAVORO?

## Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

سامنے متن اردو ترجمہ کے ساتھ



CERCHI LAVORO? Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

# CERCHI LAVORO?

Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

آپ کام کی تلاش میں ہیں؟

اشارات، سمت بندی اور بین الثقافتی مکالمے



**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 parlo 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

Croce Rossa - Comitato di Milano (حلال المسر - میلان کمیٹی) کی حیثیت سے ہم نے مہمان نوازی کا موضوع ایک عرصے سے اپنے روزمرہ کے انسانی مہم رومی کے مشن میں شامل کیا ہوا ہے۔ ESIRAS کے یورپی پراجیکٹ کے ساتھ۔ ہم نے اپنا گزنی کے درخواست گزاروں اور پناہ گزینوں کی سماجی و معاشی شرکت کے موضوعات پر ایک نئی پیشکش کی بنیاد رکھنے ہوئے، اپنے دائرہ کار کو وسعت دی ہے۔

سب گائیڈ مہینوں کے پروجیکٹس کا پیمائش ہے، جس کی بدولت تربیت، معاش اور مہمان داری کے میدانوں میں سرگرم کارکنوں کی ایک کثیر تعداد کو ایک نیٹ ورک میں پرونا مسکن ہوا ہے۔ ایک موثر نیٹ ورک جس پر ہمیں فخر ہے، جس نے میدانوں میں متاثری ذکر نتائج حاصل کیے ہیں اور ہم پر اعتماد ہیں کہ پراجیکٹ کے اختتام کے بعد بھی یہ اپنا کام جاری رکھے گا۔ اسی ضمن میں، ہمارا خیال ہے کہ سب گائیڈ عمل و آگہی کے مسرورج کو جاری رکھنے کیلئے مناسب ذریعہ ہو سکے گا۔ گائیڈ صرف اس کے لئے مختص ہے کہ جو کام کی تلاش میں ہے، بلکہ ان آپریٹرز کیلئے بھی سوچا گیا ہے جو روزانہ کی بنیاد پر میدانوں میں غیر ملکیوں کی مہم داری اور سماجی شرکت کے مدد سے کام کرتے ہیں۔

ہم سمجھتے ہیں کہ ایک موثر معاشی ادغام شہر سے واقفیت اور سماجی زندگی میں شمولیت سے ہو کر گزرتا ہے۔ اس وجہ سے، سب صفحات صرف روزگار سے متعلق مخصوص تجاویز پر ہی مشتمل نہیں، بلکہ ان میں شہر سے واقفیت اور سماجی زندگی میں شمولیت بھی شامل ہیں۔ کتاب کے مختلف باب اک سفر کے مختلف مراحل ہیں، مکالمے کے طریق پر بات چیت کے ذریعے جو موضوعات کو کھولنے اور آفاق کو وسیع کرنے کا سبب بنتی ہے اور یہ صرف تعلق اور مکالم ہی کر سکتے ہیں۔

معاش ہم جیسے کسی شخص کے لئے جو انسانی مہم رومی کے چیلنجوں سے نبرد آزما ہے ایک مرکزی موضوع ہے اور، ہمارا خیال ہے، انضمام کے منصوبوں میں مرکزی مقام پر ہونے کے باعث یہ ہمسر طور پر سماج پر ہمارے اثر کو بڑھانے اور ان ضروریات کا جن کے بارے میں ہم اپنے عمل کی بح آوری کے ماحول میں روز پڑھتے ہیں ایک خوش جواب پیش کرنے کیلئے کئی کی حیثیت رکھتا ہے۔

ہم پر اعتماد ہیں کہ یہ گائیڈ اس کیلئے کہ جو میدانوں میں کام کی تلاش میں ہے ایک مفید مدد ثابت ہوگا اور شہر کے تانے بانے میں ایک مثبت ادغام کیلئے بہتر سے دوسرے اشارے بھی مہیا کرے گا۔ جیسے کہ ایک عرصہ کہتا ہے:

"کتاب ایک باغچہ ہے جو تم اپنی ذہن میں رکھ سکتے ہو"

Luigi Maraghini Garrone  
Presidente  
Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano

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

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

یہ اشاعت پناہ گزین اور پناہ گزینی کے درخواست گزار اور، عمومی طور پر، تارکین وطن شہریوں حسبنہوں نے سماجی و معاشی شرکت کے مرحلہ داکورس اختیار کیے ہوئے ہیں اور جو کہ اس گائیڈ کے براہ راست مخاطبین ہیں، کیلئے ایک کارآمد وسیلہ ہونے کے ارادے سے جباری کی گئی ہے۔

بالواسطہ طور پر، ہمیں یقین ہے کہ یہ تحریر، مختلف سیاق و سباق میں دہرائی جاسکے والی مشقوں اور سرگرمیوں کی تجویز کے ذریعے بھی، اور بین الثقافتی خطوط عمل پر خیالات کے ذریعے بھی۔ آپریٹرز کی مذکورہ کورسوں میں معاونت کے ان کے کام میں مددگار ہو سکے گی۔

غیرمادری زبان کے تاریکین کیلئے اس کی افادیت بڑھانے کی غرض سے، انداز کے چناؤ نے افعال کی تشکیل، نحو اور لغت کیلئے آسان اصطلاحی زبان کو اپنایا ہے۔ اس ضروری سہل کاری کی وجہ سے، تحریر ہمیشہ صنفی مساوات کے بارے میں محتاط زبان کے اظہار است کا استعمال نہیں کرتی۔

عکاسی ترجمہ، جو لسانی و ثقافتی سہولت کار اور تارکین کا لگاتار ہیں، اصطلاحی زبان کی تحریر کا حریف بہ حریف امتثال پیش نہیں کرتا ہے، بلکہ مضمون کی وسیع تر سمجھ بوجھ میں مفید نکات کو متشکل کرتا اور واضح کرتا ہے۔

ساری جلد خطے کی، اصول و ضوابط پر کاربند اور خدمات کے حوالے سے مزین ایک طبعی مقام کے طور پر بھی، اور وسیع تر نظر میں سماجی و ثقافتی کھلے میدان کے طور پر بھی، دونوں سمتوں میں بڑھنے کیلئے کارآمد نقاط مہیا کرتے ہوئے، سمجھ بوجھ پر مسرور ہے۔

بعض ابواب کا بنیادی مقصد اصول و ضوابط، کارآمد وسائل اور خطے پر موجود خدمات کے حوالے سے تعارفی اور بنیادی واقفیت کا ہے۔

L'équipe ESIRAS  
Croce Rossa Italiana - Comitato di Milano

**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!

اس گائیڈ کے ہر باب کا ایک لفظ یا موضوع ہے جو کہ ہم سمجھتے ہیں اس کیلئے کہ جو میا انوس میں کام کی تلاش میں ہے اہم ہے اور جو کہ ہمیں اسید ہے آپ کے بھی کام کی تلاش میں آپ کی مدد کر سکتا ہے۔

آپ اس کو شروع سے لے کر آخر تک پڑھ سکتے ہیں یا پھر، آپ اپنی ضرورت کے مطابق، چند باب منتخب کر سکتے ہیں۔ گائیڈ میں، آپ کو کام کے ساتھ تعلق سے جڑے بعض موضوعات کے ساتھ ساتھ، روزگار کی دنیا سے مخصوص چند عادات اور رویوں کو جاننے کے لیے مفید معلومات بھی ملیں گی۔

دیئے گئے مشورے ٹھوس حقائق سے اخذ شدہ ہیں اور مسکنات میں سے محض چند ہیں: فطری طور پر بہت سے اور بھی ہیں جو آپ اپنے تجربہ بات سے حاصل کر سکیں گے، اور یوں آپ کے پاس اپنے لیے موزوں ترین حل موجود ہوں گے۔

ہم آپ کے کام کی تلاش میں آپ کی خوش نصیبی کیلئے دعا گو ہیں!



# Capitolo I

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

اطلاوی زبان  
انٹی سیر کام کی طرف سے پیشہ درم

باب 1.



# 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.

## 1- اطالوی زبان یولس

اطالوی زبان سیکھنا کیوں اہم ہے؟ اٹلی میں زبان اچھی طرح جاننے بغیر کام مل سکتا ہے؟ تریسٹی کورس میں شرکت کی جا سکتی ہے؟

اٹلی میں روزگار کے خواہشمند کے لئے یہ اہم سوالات ہیں۔

اطالوی زبان قومی زبان ہے جو کام پر، پیشہ ورانہ تربیت کے دوران اور سماجی زندگی میں بولی جاتی ہے۔

اطالوی زبان سیکھنا کا آمد ہے جیسے کہ:

- اطالوی لوگوں کے ساتھ تعلقات میں بہت کے لئے،
- تریسٹی کورس میں شرکت کے لئے،
- روزگار کی تلاش کے لئے،
- انتخاب کا اندر دینے کے لئے،
- شہری خدمات تک رسائی کے لئے۔

قومی بہت اطالوی زبان جاننے بغیر کام ملنا بہت مشکل ہے۔ سب سے پہلے تو، انتخاب کے اندر دیئے ہوئے کامیابی سے گفتگو کرنا مشکل ہے۔ آپ اپنے کام میں بہت مشکل ہوتے ہوں گے، بہت سنجیدگی رکھتے ہوں گے، مگر ہو سکتا ہے یہ کافی سہ ہو، اگر آپ اندر دیئے دوران اطالوی زبان میں بات چیت نہیں کر سکتے ہیں۔





## 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.

سی وی (CV) میں ہمیشہ زبان کی مہارت کا درجہ شامل کیا جاتا ہے، کیونکہ یہ روزگار کی تلاش کے اہم پہلوؤں میں سے ایک ہے۔ سادہ اور بسم اعداد میں اپنا درجہ تسلیم کرنے کیلئے، مہارت پر مبنی مختلف درجہ کا ایک پیسٹ استعمال کیا جاتا ہے۔ اعلیٰ میں کام کرنے کے لیے کم از کم A2 درجہ درکار ہے۔

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

A1	ابتدائی	آپ سادہ الفاظ اور جملوں کے ساتھ اپنے آپ کو متعارف اور اپنے بارے میں بتا سکتے ہیں
A2	بلیٹری	آپ روزمرہ سرگرمیوں پر بات کر سکتے ہیں، بنیادی گرامر کی تفصیل، تعلیم اور رہنمائی کے سادہ پیغامات کی سمجھ بوجھ ہے
B1	اوسط میڈیم	آپ ہر طرح کی صورتوں میں فوری طور پر خود کو بروئے کار لاسکتے ہیں، خطوط لکھ سکتے ہیں اور اخبارات کے عام فہم آرٹیکلز پڑھ سکتے ہیں
B2	پائی اوسط میڈیم	آپ غیر مخصوص قسم کی زیادہ تر تجاویز سمجھنے کی اچھی صلاحیت رکھتے ہیں اور گرامر کی تفصیل کی بہت اچھی سمجھ رکھتے ہیں
C1	اصلی درجہ	آپ مہارت کے اچھے درجے کو پہنچ چکے ہیں اور زبان کی توجیہات میں خود کو بروئے کار لانے کے قابل ہیں۔ مسز یہ کہ آپ روزمرہ کے موضوعات پر بحث کر سکتے ہیں اور گفتگوؤں کی پیروی کر سکتے ہیں
C2	رواں زبان	گرامر اور لغت پر اچھی مہارت حاصل کر لینے بعد آپ بھروسہ پور طریقے سے گفتگو کر سکتے ہیں اور کسی ماوری زبان کی طرح بات چیت کر سکتے ہیں۔

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)

میلان میں بہت سے ایسے سکول ہیں جو مفت اطالوی زبان کے کورسز کروانے کی پیشکش کرتے ہیں۔ جب اطالوی زبان کے سکول میں داخلہ لیا جاتا ہے، تو درجے کی بنیاد پر کسی کا اس میں داخلہ کیا جاتا ہے۔

آپ جاننا چاہتے ہیں کہ ایسے مثال ذکر سکول کون سے اور کہاں ہیں؟ تو صفحہ نمبر 16 پر جائیے۔

پبلک لائبریریاں بھی زبان سے اپنی واقفیت بہتر کرنے کیلئے بہترین جگہیں ہیں: ان کے تمام تراویحات کار میں ان لائبریریوں میں رک کر پڑھا جاسکتا ہے اور بلا مدد کتابیں، صوتی کتابیں، اخبارات اور جرائد مستعار لئے جاسکتے ہیں۔

آپ جاننا چاہتے ہیں میلان میں پبلک لائبریریاں کہاں کہاں واقع ہیں؟ تو صفحہ نمبر 18 جائیں

اطالوی زبان سیکھنے کیلئے سکول جانا اہم تو ہے لیکن یہ کافی نہیں ہے۔ کسی زبان کو سہولت سے سیکھنے کیلئے سکول سے باہر مشق کر سکرنا بھی اہم ہے۔ مثال کے طور پر، آپ اپنے بولنے کے اظہار کی مہارت بڑھانے کیلئے رضا کار بن سکتے ہیں۔ اطالوی زبان میں منسلک دیکھتے بھی نئے الفاظ سیکھنے کا ایک پر لطف طریقہ ہے۔

مشقیں:

کیا آپ جانتے ہیں آپ کا اطالوی زبان سے واقفیت کا درجہ کونسا ہے؟

اس ویب سائٹ پر آپ یہ جاننے کے لیے ایک امتحان لے سکتے ہیں:

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

یہ خود کار پرکھ کا ایک امتحان ہے: اس کا مطلب ہے کہ آپ کے علاوہ کوئی بھی دوسرا اس کا نتیجہ نہیں دیکھتا ہے۔ اسی وجہ سے، یہ امتحان مشق کرنے کا بھی ایک اچھا طریقہ ہے۔

ان ویب سائٹس پر بھی آپ اطالوی زبان کی مختلف مشقیں کر سکتے ہیں۔

[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

اطالوی زبان کے سکول

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

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

Altri indirizzi utili

A questo link trovi una raccolta dei corsi di italiano gratuiti presenti a Milano:

دیگر مفید پتے:

اس لنک پر میلان میں دستیاب بلا معاوضہ اطالوی زبان کے کورسز کا ذخیرہ دیکھ سکتے ہیں:

[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:

اس لنک پر آپ "Scuole senza permesso" کے نیٹ ورک کے سکولوں کی دستاویز معلومات اور پتے ملیں گے۔ یہ کسی بھی غیر ریفیڈیٹس منظر کے حاصل شدہ اور کے لئے دستیاب سکول ہیں:

[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.

لائبریریاں:

اطالوی زبان کے اپنے درجے کو بہتر کرنے کے لئے، آپ پبلک لائبریریوں میں جا سکتے ہیں۔

آپ ہر لائبریری میں مطالعہ کرنے، پڑھنے اور ریسرچ کرنے، معلومات لینے، کتابوں سے رہنمائی لینے، اخبارات اور حیران کن کے اوراق پلٹنے، دوئی منائی کے ذریعے انٹرنیٹ سرچ کرنے اور پیش کردہ مہمات میں شرکت کرنے کیلئے آزادیات طور پر داخل ہو سکتے ہیں۔

اگر آپ رجسٹر ہوں تو ادھر آ کر کتابیں حاصل کر سکتے ہیں، ویب پوائنٹس اور نئی آڈیو سروسز تک رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔ صرف ایک شناختی دستاویز اور اٹلی میں رہائشی پتہ چاہیے اور آپ کو بلا معاوضہ رجسٹریشن کارڈ حاصل جائے گا، جو شہر کی تمام لائبریریوں میں کارآمد ہوگا۔

کارڈ سے آپ مستعار لے سکتے ہیں:

10 تک کتابیں اور صوتی کتابیں 30 تا بل تجدید دنوں تک کے لئے؛

5 تک اخبارات / اخبارات 10 تا بل تجدید دنوں تک کے لئے

لگے صفحات پر آپ کو لائبریریاں اور ان کے افتتاح کار ملیں گے۔

## LE BIBLIOTECHE: ORARI DI APERTURA

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

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





# Capitolo 2

## USARE I MODI ADATTI COMUNICAZIONE FORMALE E INFORMALE

مناسب انداز کا استعمال  
رسمی اور غیر رسمی بات چیت

باب 2.





## 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.

## 2- رسمی یا غیر رسمی؟

دوسری زبانوں کی طرح اطالوی زبان میں بھی ہم درپیش صورت حال کے مطابق بات کرنے کا طریقہ بدل لیتے ہیں۔

رسمی انداز اس شخص سے بات کرنے کا انداز ہے جس کو ہم نہیں جانتے اور جس کو ہم **LEI** کہتے ہیں۔

مثلاً: "Buongiorno, Lei come sta?"

غیر رسمی انداز اس سے بات کرنے کا انداز ہے جس سے ہم اعتماد کا تعلق رکھتے ہیں اور جس کو ہم **TU** کہتے ہیں۔

مثلاً: "Ciao, tu come stai?"

مشورہ:

ٹیلفونک گفتگو یا حساب انٹرویو کے دوران، رسمی زبان کا استعمال ضروری ہے۔

کام کے سلسلے میں ٹیلفونک گفتگو میں، مارسل (Marcel) ایک انتخاب کنندہ حاتون (selezionatrice) سے بات کر رہا ہے:

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.

مارسل سمجھ نہیں پاتا کہ انتخاب کنندہ "lei" کیوں کہہ رہی ہے۔

انتخاب کنندہ سمجھ جاتی ہے کہ مارسل "lei" کی فہم کا استعمال، ایسے شخص کو عزت دینے کے لئے جس سے جان پہچان نہ ہو، نہیں سمجھ پاتا۔

مارسل (Marcel) البتہ زبان سے اچھی واقفیت کا مظاہرہ کرے اگر وہ سوال "lei è...?" کے جواب میں کہے "Sono Marcel Arsène"۔

اس طرح وہ انتخاب کنندہ پر رسمی زبان سے اپنی واقفیت واضح کر سکتا ہے۔

مشورہ

ٹیلفونک یا حساب انٹرویو کے دوران رسمی نوعیت کی زبان کا استعمال اہمیت رکھتا ہے۔

## 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?".



• Ciao! Come stai?

• Buongiorno, piacere di conoscerla.

• "Buongiorno, piacere mio".

منیہ دیکھئے  
جب ملاقات ہو:  
غیر رسمی، دوستوں کے مابین مثلاً ہم کہتے ہیں:

رسمی، کام کے مواقع پر یا حساب انشورہ پوسٹیں ہم کہتے ہیں:

جب شکر یا ادب کیا جاتا ہے:

غیر رسمی:

Grazie! / Prego! / A te!

رسمی:

La ringrazio / Si figuri / ci mancherebbe / grazie a Lei / non c'è di che.

جب جاننے سے پہلے سلام کیا جاتا ہے:

غیر رسمی:

Ciao! Ci vediamo!

رسمی:

Arrivederci. / A presto. / Salve.

جب کچھ مانگا جاتا ہے:

Voglio e Vorrei; Dammi! e Potrei avere

جب ہم اس کی طرف متوجہ ہوتے ہیں جس کو ہم نہیں جانتے، ہمیں چیزیں مانگتے ہوئے محنت اور سناٹا ہے۔ اگر ہم بہت غیر رسمی قسم کے محاوروں کا استعمال کرتے ہیں، چاہے وہ اعلیٰ الوہی زبان میں درست ہی کیوں نہ ہوں، تو ہم غیر مہذب یا کم تہیز دار ہونے کا تاثر دے سکتے ہیں۔ اعلیٰ میں غیر رسمی انداز حساب انشورہ پوسٹیں، ٹیلیفون پر اور عمومی طور پر جن انشورہ کو ہم نہیں جانتے ان سے گفتگو میں متعرق ذال لگتا ہے۔ مثال کے طور پر، "Io voglio" اعلیٰ الوہی زبان میں بہت نڈھے۔ محنت طلب یہ سوچ سکتا ہے کہ ہم کوئی حکم دے رہے ہیں اور، اس لئے، اپنی توہین ہوئی محسوس کر سکتا ہے۔

Io voglio un appuntamento کو مثال کے طور پر Io vorrei un appuntamento سے بدلا جا سکتا ہے۔

Dammi l'indirizzo کو Potrei avere l'indirizzo, per favore سے بدلا جا سکتا ہے۔

## 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.

جب کام کی جگہ پر کسی سے مخاطب ہو جاتا ہے:

کام کی جگہ پر ہم مندرم کے مالک کو کیسے بلا سکتے ہیں؟

ہم Dottore یا Capo کا استعمال کریں؟ عام طور پر مالک کو Dottore یا Signore کہہ کر بلانا بہتر ہے۔

جب ہم حساب انجنی سے بھی بات کر رہے ہوں، تو لفظ capo کوئی اچھا تاثر نہیں دیتا۔ مثال کے طور پر:

مناورق صاحب حساب انجنی سے ٹیلیفون پر بات شروع کرتے ہیں:

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

مناورق کا خیال ہے، اس انداز میں، وہ انتخاب کنندہ سے ادب سے پیش آ رہا ہے، اسے capo کہہ کر

سگر، انتخاب کنندہ کا خیال ہے کہ لفظ Capo رسمی ہونے کا صحیح طریقہ نہیں ہے۔

مسزید یہ کہ، مناورق کا خیال ہے مدد مانگنے اور اپنے حاندان کی بات کرنے سے منانہ ہو سکتا ہے۔

مناورق صورت دیگر اپنی فون کال "Buongiorno Dottore" یا "Buongiorno Signore" سے شروع کر سکتا ہے اور پھر کہہ سکتا ہے "Cerco lavoro.

"come cameriere. Vorrei un appuntamento per un colloquio"

مشورہ

انتخاب کنندہ، جو ہر روز کام تلاش کرنے والے بہت سے لوگوں کے ساتھ بات کرتا ہے، مدد کرنے کے لئے کوئی شخص نہیں ڈھونڈنا چاہتا، بلکہ کوئی موزوں اور تیار کام کرنے والا مندر ڈھونڈنا چاہتا ہے۔ انتخاب کنندہ کو مناورق کے حاندان کے حالات جاننے میں کوئی دلچسپی نہیں ہے۔

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?

اطلاوی زبان میں ہم لفظ dottore/ dottoressa نشاندہی کیلئے استعمال کرتے ہیں:

1- ماہر طب: جس نے طب کی تعلیم حاصل کی ہو اور صحتی مسائل کے علاج معالجے سے وابستہ ہو، کی؛

2- کسی بھی شخص جس نے یونیورسٹی کا تعلیمی سلسلہ مکمل کر لیا ہو، ان مضامین میں جن کا تعلق صحتی مسائل سے نہ ہو، کی۔  
جس نے یونیورسٹی میں انٹرمیشن ٹیکنالوجی پڑھی ہو، وہ ایک dottore ہے۔ جس نے یونیورسٹی میں غیر ملکی زبانیں پڑھی ہوں، وہ dottore ہے۔

کیا آپ کے ملک میں بھی لفظ dottore/ dottoressa کے اسی طرح کے کئی مطالب ہیں؟

مشقیں

1. اطلاوی زبان میں رسمی انداز استعمال کرنا آسان نہیں ہے۔ آپ اپنے یا اپنی دوست کے ساتھ Lei کے استعمال کی کوشش اور مشق، سارا سارا دن بھی، کر بھی سکتے ہیں۔

2. درج ذیل جملے بریکٹس میں موجود الفاظ کو رسمی انداز میں تبدیل کر کے مکمل کریں (حاصل صفحہ 31)

**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- نوٹ بک پر نیچے موجود جملے، رسمی انداز استعمال والے جملے غیر رسمی انداز استعمال کرنے والے جملوں سے الگ کر کے، لکھیں۔ (جملے نیچے ای صفحے پر)

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' / ...a

حل اور خدمات

مشق 2 کے حل:

Buongiorno, mi (puoi) **potrebbe** dare l'indirizzo esatto?

Buongiorno, (ti ringrazio) **la ringrazio** del tempo che mi (hai) **ha** dedicato

Grazie e (ciao) **arrivederci**

(Voglio) **Vorrei** un lavoro da addetto alla pulizie

(Mi piace) **Mi piacerebbe** un lavoro come addetto alla logistica

(sei stato) **Lei è stato** veramente gentile

(scusami) **Mi scusi** ho avuto un imprevisto, **mi potrebbe** (puoi) spostare il mio appuntamento?

مشق 3 کے حل:

FORMALE (رسمی): 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 (غیر رسمی): 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'?

اٹلی میں آدالی جملوں کا استعمال کیا ہے یہ جاننے کیلئے ویڈیو دیکھیں:

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





# Capitolo 3

## USARE LA VOCE GIUSTA TONO E INTONAZIONE

صح آواز کا استعمال  
لجب اور آواز کا اتار چڑھاؤ

باب 3.



## 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.



3 ہم کیے بات کرتے ہیں

جب ہم اطالوی زبان میں بات کرتے ہیں تو صرف یہ ہی اہم نہیں کہ ہم کیا کہہ رہے ہیں، یعنی کہ الفاظ، بلکہ یہ بھی کہ ہم کیسے کہہ رہے ہیں، یعنی کہ آواز کا لہجہ جو ہم استعمال کر رہے ہیں۔ اطالوی زبان بہت سہل ہے اور موثر انداز میں بات کرنے کیلئے اکثر ہم آواز کے مختلف لہجے استعمال کرتے ہیں۔ اگر آپ کی آواز بہت اونچی ہے، اگر یوں آپ کی آواز کا لہجہ بہت سخت ہے، تو آپ بہت جبار حسانہ محسوس ہو سکتے ہیں؛ اگر بہت نیچے ہے، تو آپ سستیلے معلوم ہو سکتے ہیں اور جو آپ کو سن رہا ہے ہو سکتا ہے وہ آپ کی بات نہ سمجھ رہا ہو۔

لہجے کا صحیح استعمال بہت اہم ہے، خصوصاً ٹیلیفون پر، جب ہم صرف آواز کے ذریعے ہی بات کر رہے ہوتے ہیں۔

عمومی طور پر درمیان لہجہ، سہل اور نچلے اور سہل اور نچلے، ٹیلیفون پر بھی اور اس وقت بھی جب ہم آنے والے بات کر رہے ہوتے ہیں۔

آواز کا اتار چڑھاؤ بھی اہم ہے؛ اطالوی زبان میں ایک ہی جملہ ایک سوال بھی ہو سکتا ہے، جو اب بھی یا ایک ہدایت بھی اور ہم یہ مشرق آواز کے اتار چڑھاؤ سے ہی محسوس کر سکتے ہیں۔ اگر اسٹریو کے دوران ہم نہیں سمجھ پارہے کہ ہم سے سوال کر رہے ہیں یا نہیں، تو جملے کے مضمون کے سمجھ میں نہ آنے کا عمومی تاثر دیا جاسکتا ہے۔

مثال کے طور پر: "Vieni a mangiare!" e "Vieni a mangiare?"

پہلا محاورہ ایک ہدایت ہے، دوسرا ایک سوال۔ مشرق محسوس کرنے کے لئے، اطالوی زبان میں ہم آواز کا مختلف اتار چڑھاؤ استعمال کرتے ہیں۔ آواز کا یہ اتار چڑھاؤ جملے کا مطلب بھی بدل دیتا ہے۔

**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"

1. ایک ہی لفظ جیسے کہ Buongiorno آواز کے ان لہجوں میں کہنے کی کوشش کریں:

- بہت اونچے
- کافی اونچے
- درمیانے
- کافی دھنچے
- بہت دھنچے

2. ایک لفظ جو خود کو بہت مختلف حالات میں تصور کر کے کہنے کی کوشش کریں: جیسے کہ، جب Buongiorno, vorrei fissare un colloquio presso la vostra agenzia خود کو مختلف حالات میں تصور کر کے دہرائیں:

- آپ لوگوں سے بھری بس میں موجود ہیں؛
  - آپ ایک بزرگ شخص سے بات کر رہے ہیں، جس کو سماعت کا سنگین مسئلہ درپیش ہے؛
  - آپ لائبریری میں ہیں؛
  - آپ بہت تھکے ہوئے ہیں، آپ پورا ایک گھنٹہ پیدل چلے ہیں کیونکہ بسوں کی بڑتا ہے۔
  - آپ غصے میں اور نرم ہیں: آپ رات میں ٹھیک سے سو نہیں سکے اور ناشتے میں آپ نے کچھ نہیں کھا یا۔
  - آپ کے خیال میں، جب آپ حساب ابھنی سے بات کر رہے ہوں تو کونسا لہجہ استعمال کرنا صحیح ہے؟
  - اپنے بارے میں بتانے کیلئے کونسا لہجہ مفید ہے؟ اپنی اچھی تصویر پیش کرنے کیلئے کونسا لہجہ مفید ہے؟
3. ایک ہی جملہ سوال کی طرح اور ہدایت کی طرح کہنے کی کوشش کریں۔ مثلاً: "Vieni domani"



# Capitolo 4

## IL CORPO CHE PARLA LA COMUNICAZIONE NON VERBALE

جسم جو بلاست ہے  
غیر لفظی گفتگو

باب 4.



# 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.

## 4- جسم کے ذریعے بات کرنا

جسم کی بولی غیر لفظی گفتگو ہے۔ یہ وہ گفتگو ہے جو غیر لفظوں کے، نظرسر، چہرے کے تاثر، اشاروں، ہاتھ، رویے اور لباس سے ہوتی ہے۔ بہت سی صورتوں میں، غیر لفظی گفتگو لفظی گفتگو، یعنی الفاظ کی طرح گفتگو سے زیادہ اہم ہو سکتی ہے۔ جیسے بہت سی بولیاں پائی جاتی ہیں، ایسے ہی جسم کی بولی بھی مختلف ممالک میں مختلف ہو سکتی ہے۔ حواس کر حباب انشرویو میں کوئی شخص اطالوی زبان میں درست الفاظ کی اداسکتی کی طسرف بہت غور کر رہا ہو سکتا ہے اور بھول سکتا ہے کہ اس کا جسم بھی بول رہا ہے۔ ہماری غیر لفظی گفتگو، اگر صحیح استعمال کی جائے، ہمیں انشرویو میں کامیابی دلا سکتی ہے

## مشورے

### 1- نظریں

عام طور پر اطالوی لوگ آنکھوں میں دیکھ کر بات کرتے ہیں۔ یہ احترام دکھانے کا ایک انداز ہے اور اچھی گفتگو کے لئے اہم ہے۔ اگر آپ آنکھوں میں نہیں دیکھتے، آپ شرمیلے، کم متوجہ یا دلچسپی سے عاری محسوس ہو سکتے ہیں بہت سے اطالوی لوگ اس سے لاعلم ہیں کہ دوسرے ممالک میں آنکھوں میں نہ دیکھنے کا مطلب کسی کو متاہل احترام جاننا ہے۔ ہم ایک مثال ایسے ہیں:

عثمان صاحب ایک حباب ایجنسی میں پہلی دفعہ انشرویو کے لئے جاتے ہیں۔ ان کی Dottoressa Giuliani کے ساتھ ملاقات طے ہے۔ عثمان صاحب، بطور احترام، وہی کرتے ہیں جو وہ اپنے ملک میں کرتے ہیں۔ Dottoressa Giuliani دیکھتی ہے کہ عثمان صاحب اس کی آنکھوں میں آنکھیں نہیں ڈال رہے ہیں اور بے توجہ معلوم ہوتے ہیں۔ انشرویو کے اختتام پر، انتخاب کنندہ عثمان صاحب مجوزہ کام میں دلچسپی نہیں رکھتے اور مکمل طور پر زیادہ اہم مصروفیات رکھتے ہیں۔

### 2- چہرے کا تاثر

چہرہ جسم کا وہ حصہ ہے جسے اطالوی لوگ گفتگو کے دوران سب سے زیادہ دیکھتے ہیں۔ عموماً، ایک مسکراتا ہوا شخص اطمینان اور اعتماد کے ساتھ گفتگو کرتا ہے۔ انشرویو میں (دیکھیے باب 6) چہرے کے تاثر کو متاہل میں رکھنا اور مسکراتا اہم ہے۔



### 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 1. In Italia diamo la mano ad uno sconosciuto in una situazione formale, come ad esempio un colloquio di lavoro, nel modo indicato nel disegno 2. 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.



اٹلی میں کسی اجنبی سے ایک رسمی ماحول میں، جیسے کہ حساب انشرویو میں، ہم اس طرح ہاتھ ملاتے ہیں:



2

اٹلی میں مسردو خواتین کام کے ایک جسمی ورکنگ کنڈیشنز میں ملا امتیاز کام کرتے ہیں۔ اگر ہمیں مسردو یا خواتین سے ہاتھ ملانے میں مشکل درپیش ہے، تو یہ انشرویو کیلئے ایک مسئلہ بن سکتا ہے؛ ہمیں مسکن ہے، رو اختیار کنڈہ یا خواتین اختیار کنڈہ اس کی وجہ سمجھنے سے متاثر ہوں۔

### 5- رویہ (سلوک، کچھ کرنے کا انداز)

### 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.



رویہ وہ انداز ہے جس میں ہم اپنے جسم کے ساتھ حرکت کرتے ہیں، مثلاً ہم کیسے چلتے ہیں، کیسے بیٹھتے ہیں اور عام طور پر ہمارا کچھ کرنے کا انداز کیا ہے۔ انشرویو کے دوران، تھکاہٹ یا تنگی سے بھرا رویہ اختیار کنڈہ پر کوئی اچھا تاثر نہیں چھوڑتا۔ اگر آپ کا رویہ غمگین، اداس یا غصے والا ہے، تو جیسا کہ ایک مسئلہ بن سکتا ہے۔

## 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-لباس (کپڑے، آپکا ہون کیسے)

یہ بھی دیکھتے ہیں کہ آپ نے پہنا کیا ہوا ہے۔ اس لیے، انٹرویو کے دوران اچھا تاثر بنانے کیلئے صحیح لباس کا چناؤ کیجیے۔ ایک روایتی لباس کسی ملک میں شاندار ہو سکتا ہے لیکن اٹلی میں نہیں۔

اٹلی میں روایتی صورت حال، مثلاً انٹرویو، مسین ٹوپی کا استعمال بہتر ہے۔ موسیقی کے ہیڈ فون ہٹانا بھی ضروری ہے۔

### مشقیں

1. ایک دوست کی مدد کرنے کی مشق کریں: دونوں مسین ایک امیدوار بنے اور دوسرا انتخاب کنندہ
2. اپنے / اپنی دوست کے ساتھ، کسی سوال کا جواب دینے کی کوشش کریں، روپیہ (مشرمیلا / جھگڑالو / جھگڑا / محتاط / پر مکان)، چہرے کا تاثر، انتخاب کنندہ کو دیکھنے کا انداز، اشارے بدل کر، ایسے جیسے آپ امیدوار ہوں۔ انٹرویو مسین کی تبدیلی رونسا ہوتی ہے؟ کیسے بہتر رہتا ہے؟ اپنے کردار پلے مسین بدلیں، کن انداز کیا تھے آپ کو امیدوار زیادہ متاثر لگتا ہے؟
3. ایک بڑے سے چوک مسین لوگوں کی چپالوں کا مشاہدہ کرتے ہوئے کچھ وقت گزاریں، ہر شخص کا حیرت کرنے کا ایک اپنا انداز ہے! غور سے دیکھیں: کوئی چپال جلد بازی کی مٹھسے؟ کوئی چپال تھکاوٹ سے یا توانائی سے بھرس پور ہے؟ جب آپ انٹرویو مسین پیش ہوتے ہیں تو اپنی چپال اور حیرت سے کیا پیغام دیتا چاہتے ہیں؟



# Capitolo 5

## LA TELEFONATA COMUNICAZIONE AL TELEFONO

ٹیلیفون کال  
ٹیلیفون پر ایک اچھی بات چیت

باب 5.



# 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.



## 5- ٹیلیفون پر بات کرنا

بہت سی اہم گفتگوئیں ٹیلیفون پر ہوتی ہیں، اس لیے ٹیلیفون پر اچھی گفتگو کرنا بہت اہم ہے۔ ٹیلیفون پر بات چیت کرنا آسان نہیں ہے: اپنی بات کو اچھی طرح سمجھانے کی ضرورت ہوتی ہے، اور جس کے ساتھ بات ہو رہی ہے اس کو سن دیکھ سکنے کے سبب، گفتگو پیچیدہ شکل اختیار کر سکتی ہے۔

اکثر ہم ٹیلیفون کا لازماً وقت سن رہے ہوتے ہیں جب ہم کھلی جگہوں یا پبلک ٹرانسپورٹ پر موجود ہوتے ہیں: ایسے حالات میں، شور کی وجہ سے یہ سمجھنا زیادہ دشوار ہو جاتا ہے کہ ہمارا مخاطب ہم سے کیا کہ رہا ہے۔

تاہم کچھ احتیاطیں ہیں جو ہر ٹیلیفون کال سے بہتر طور پر نمبر دہرانا ہونے اور ہمارے مسزاکرنا سے ہمارا اچھا تاثر چھوڑنے میں مدد کر سکتی ہیں۔

ٹیلیفون کال عموماً تین ذیلی گزاشات پر مشتمل ہوتی ہے:

1. ابتدائی آداب
2. معلومات کا تبادلہ
3. شکر یہ کے کلمات اور اختتامی آداب

## 1- ابتدائی آداب اور تعارف

اگر ہم ٹیلیفون کال کا جواب دے رہے ہیں تو ہم Pronto کہیں گے، اگر کال کرنے والے ہم ہیں، تو سلام کرنے کے بعد ہم اپنا تعارف اپنے نام اور حتمی نام کے ساتھ کر دائیں گے۔



## 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?



یہ ضروری ہے کہ جس شخص سے ہم بات کر رہے ہیں وہ ہماری ٹیلیفون کال کا مدعا اچھی طرح سمجھ لے۔ مثال کے طور پر:

“Sto cercando lavoro come ...”

“Vorrei candidarmi per un posto da magazziniere”.

“Vorrei avere un appuntamento per un colloquio, se possibile”.

اگر ہم نے پائسنٹ لی ہے، تو ضروری ہے کہ ہمارے پاس تمام مفید معلومات موجود ہوں، جیسے کہ پائسنٹ کا دن اور وقت، درست پتہ اور وہ شخص جس سے ہمیں ملنا ہے:

“Quando arrivo, di chi devo chiedere?”

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

“Mi potrebbe ripetere l'indirizzo?”

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

## 3۔ اختتامی آداب

ٹیلیفون کال کے اختتام کی طرح، اختتام پر بھی سلام کرنا ضروری ہے:

Grazie, arrivederci/ buona giornata

مزید برآں اگر ہم نے ملاقات طے کی ہے، تو اختتامی آداب تمام اہم معلومات کو دہرانے اور، اس طرح، ان کو اچھی طرح سمجھ جانے کا یقین حاصل کرنے کا موقعہ ہوتے ہیں۔



## 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.

اگر ہم کسی ایجنسی یا کام دینے والے سے بات کر رہے ہیں، تو عام طور پر ٹیلیفون کال کا مقصد انٹرویو کے لئے پائنٹمنٹ حاصل کرنا ہوتا ہے: ضروری ہے کہ ہم اچھا تاثر چھوڑیں۔

اگر آپ ٹیلیفون پر اس شخص سے بات کر سکیں گے، تو آپ کیا کہہ سکتے ہیں؟

سالف (Salif) کاٹی ایجنسی سے اطلاع دی کہ وہ سبھی باتیں سمجھ لیتا ہے، مگر صاف صاف کہتا ہے کہ اس کا زبان پر مہارت کا درجہ (دیکھیں عنوان 1) A2 ہے۔ جب انتخاب کنندہ ٹیلیفون کال کا جواب دیتا ہے، تو سالف فوراً کہنا شروع کرتا ہے:

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

اس طرح سالف (Salif) تقریباً تین منٹ بولتا ہے۔ آخر میں، اسے یقین ہوتا ہے کہ اس نے انتخاب کنندہ پر اچھا تاثر چھوڑا ہے۔ انتخاب کار، تاہم، ٹیلیفون پر سالف کی آواز دیکھی سنتا ہے، سالف کی کئی باتیں سمجھتا ہے، اسے واضح نہیں ہے کہ maliano یا ivoriano ہونے سے کیا مراد ہے۔ یوں، سالف یہ موقع کھو دینے کے خطرے سے دوچار ہے۔

سالف (Salif) صورت دگر اس طرح کہہ سکتا ہے:

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

یہ واقعہ جو سالف (Salif) پر گزرا ہمیں یاد دلاتا ہے کہ یہ تصدیق کرنا ضروری ہے کہ دوسرا شخص ہماری کئی بات کو سن اور سمجھ رہا ہے۔ جب، اللہ تبارک و تعالیٰ، آپ وہ سمجھ نہیں رہے جو دوسرا شخص کہہ رہا ہے، تو آپ اسے آہستہ بولنے کا کہہ سکتے ہیں۔

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

**“ 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?"

اگر آپ کو کوئی فون کرے اور آپ سے پوچھے، "کیا میں آپ کو تکلیف دے رہا ہوں"، تو کیسے جواب دینا بہتر ہے؟

ایک انتخاب کنندہ من اتون Rajaie کو حجاب اشہرہ بوطے کرنے کیلئے ٹیلیفون کرتی ہے۔ یہ ہے ان کا ٹیلیفون پر مدعا کرہ:

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 خود کو شریف بتانا چاہتا ہے، لیکن انتخاب کنندہ ٹیکے سے سمجھ نہیں پاری کہ Rajaie سے اس وقت بات کرنی ہے یا کچھ دیر بعد پھر سے کال کرے، کیونکہ سوال "Disturbo" کے جواب میں Rajaie نے جواب دیا "Sì"

Rajaie، البتہ، سوال "Disturbo" کے جواب میں کہہ سکتا ہے "No, prego!" یا "No, mi dica!"

تاہم اگر جس وقت وہ اسے کال کرتے ہیں، اور Rajaie فون پر بات نہیں کر سکتا ہے، تو جواب دے سکتا ہے:

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

یا پھر:

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

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

کیا ہوتا ہے جب آپ اس دن دستیاب نہ ہوں جس دن آپ کو انٹرویو تجویز کیا جاتا ہے؟

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

ایک انتخاب کنندہ ایک امیدوار، ہارونا (Harouna) صاحب، کو فون کرتا ہے۔ یہ ہے وہ بات جو وہ کرتے ہیں:

**Selezionatore: Possiamo vederci lunedì prossimo, alle 15?**

Selezionatore - Possiamo vederci lunedì prossimo, alle 15?

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

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?**

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.**

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

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

Selezionatore - Deve andare in ospedale? Spero non sia malato

انتخاب کنندہ، اس طرح، ہارونا کو ایک بیمار اور پولیس کے ساتھ مسائل والا لڑکا تصور کرتا ہے۔

ہارونا بالبت یہ واضح کر سکتا ہے کہ اس نے پہلے ہی ایک مذہبی داری لی ہوئی ہے جسے اب وہ آگے کیلئے تبدیل نہیں کر سکتا ہے اور فوراً ایک دوسری تاریخ تجویز کر سکتا ہے۔

مشال کے طور پر:

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

“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, sarei libero martedì”.

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”.

## COME FARE CAPIRE BENE I NOMI?

نام کیسے بہتر طور پر سمجھائے جائیں؟

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

غیر ملکی نام بعض اوقات سمجھنے کو پیچیدہ ہو سکتے ہیں۔ اپنے کہے میں غلطیوں سے بچنے کیلئے، ہم اسپیلنگ (Spelling) کا استعمال کر سکتے ہیں۔

### 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

### اسپیلنگ (Spelling) کیا ہے؟

اسپیلنگ کسی نام کو ٹھیک سے سمجھنے کے کام آتے ہیں، جب ہر حرف الگ الگ بتایا جاتا ہے (اصلی زبان میں اسے "lettera per lettera" کہا جاتا ہے)۔ مثلاً Mohamed کے اسپیلنگ ہیں:

M di Milano , O di Otranto, H di Hotel, A di Ancona, M di Milano, E di Empoli e D di Domodossola.

جیسا کہ آپ دیکھتے ہیں، تمام اطالوی اسپیلنگ کیلئے ایک سے الفاظ استعمال کرتے ہیں۔ اسپیلنگ بہت مفید ہے، خاص کر ٹیلیفون پر، اور اس سے آپ اطالوی ثقافت کے اس پہلو سے اپنی واقفیت دکھا سکتے ہیں۔

اگر آپ مکمل اسپیلنگ دیکھنا چاہتے ہیں تو صفحہ نمبر 62 پر جائیں

### 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".

### Carta e penna

اطالوی زبان میں "carta e penna" کا معنی ہے ہم یہ کہنے کیلئے استعمال کرتے ہیں کہ ہم معلومات کو تحریر میں لانا چاہتے ہیں۔ مثلاً، اگر ہم کوئی پتہ یا نام لکھنا چاہتے ہیں جو ہم سے ٹیلیفون پر کہا جاتا ہے، تو ہم کہہ سکتے ہیں:

"Un attimo che prendo carta e penna".

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?

ان نقالیوں میں، سیرونی صورت حال، فون کال کا مواد اور انتخاب کنندہ کے انداز بدل بدل کر مشق کریں۔ مثال کے طور پر:

- جب فون کال وصول کرتا ہے، تو امیدوار انگریز گراؤنڈ ٹرانسپورٹ نظام میں بہت کثیف ڈن کے سچ و سچ موجود ہے۔ امیدوار کال ایک گھنٹہ آگے کیلئے ملتوی کرنے کو کیا کہہ سکتا ہے؟
- انتخاب کنندہ بہت نروس ہے اور اطالوی زبان میں بہت تیز تیز بات کر رہا ہے۔ امیدوار کیا کہہ سکتا ہے؟
- انتخاب کنندہ اتنی دھیمی آواز میں بات کر رہا ہے کہ امیدوار ٹھیک سے الفاظ سن نہیں پا رہا ہے۔ امیدوار کیا کہہ سکتا ہے؟
- انتخاب کنندہ ادارے میں انٹرویو کے لئے دو دن تجویز کرتا ہے لیکن امیدوار ان دونوں میں کسی ایک دن بھی متاثر نہیں ہے۔ امیدوار کیا کہہ سکتا ہے؟

### 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:

جو آپ کہ رہے ہیں اس کو بہتر سمجھانے، یا جو آپ سے کہنا چاہتا ہے اس کو ٹھیک ٹھیک سمجھ لینے کا یقین کرنے کیلئے آپ یہ جملے استعمال کر سکتے ہیں:

“Aspetti, le faccio lo spelling”

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

A = a di ANCONA

N = enne di NAPOLI

B = bi di BOLOGNA

O = o di OTRANTO

C = ci di COMO

P = pi di PALERMO

D = di DOMODOSSOLA

Q = qu di QUADRO

E = e di EMPOLI

R = erre di ROMA

F = effe di FIRENZE

S = esse di SAVONA

G = gi di GENOVA

T = ti di TORINO

H = acca di HOTEL

U = u di UDINE

I = i di IMOLA

V = vi di VENEZIA

J = i LUNGA

W = DOPPIA VU

K = KAPPA

X = ICS

L = elle di LIVORNO

Y = IPSILON

M = emme di MILANO

Z = zeta di ZARA

# Capitolo 6

## IL COLLOQUIO DI LAVORO COMUNICARE LE NOSTRE CAPACITÀ

حباب انشرویو  
ہماری صلاحیتوں کا اظہار

باب 6.





# UN'OCCASIONE IMPORTANTE

## ایک اہم موقعہ

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.

حساب انشرویو ایک بہت اہم مگر نبرد آزما ہونے کیلئے مشکل ترین موقعوں میں سے ایک موقع ہے۔

انشرویو کے دوران ہمیں اپنے تجربے، بات بیان کرنے ہوتے ہیں اور انتخاب کنندہ کو مطمئن کرنا ہوتا ہے کہ ہم اس کام کیلئے موزوں شخص ہیں۔ مگر اتنا کافی نہیں۔ ہم نے یہ سمجھنا ہوتا ہے کہ ہم میں رابطہ کاری کی، تعلقاتی اور انتظامی صلاحیتیں ہیں۔ مثال کے طور پر:

رابطہ کاری کی صلاحیتوں میں سے ایک، جب ضرورت ہو، رسمی اور غیر رسمی طرز زبان کا درست لفظی اور غیر لفظی گفتگو کے ساتھ استعمال کرنا چاہنا ہے۔ (عنوان نمبر 4 دیکھئے)۔

تعلقاتی صلاحیتوں میں گروپ کی صورت میں کام کرنا، اپنے ساتھیوں، ایپلاؤز اور گاہکوں کے ساتھ تعلقات کو چھاننا چاہنا شامل ہے۔

کسی کام کو جو ہمیں سونپا گیا ہو مقررہ مدت میں انجام تک پہنچانا چاہنا، یا پھر وقت کا پابند شخص ہونا انتظامی صلاحیتیں ہیں۔ اس لئے بھی، حساب انشرویو پر بلا اطلاع دیر سے پہنچنا، انشرویو میں ناکامی کا باعث بن سکتا ہے۔

شخص جس کے ساتھ ہم انشرویو کر رہے ہوں گے اسے Selezionatore (انتخاب کنندہ)، اگر وہ مرد ہے؛ اور Selezionatrice، اگر عورت ہے، کہتے ہیں۔

## اس کا کام ہے:

- انشرویو کے ذریعے، ریکولم (curriculum) یعنی CV اور تعارف کا مسرسلہ پڑھ کر کسی کام کیلئے موزوں شخص کو چننا؛
- اپنے انتخاب کردہ شخص کی اطلاع متعلقہ ادارے کو دینا، جو مستقبل میں کام دہندہ ہوگا۔

البتہ وہ جو کام کی تلاش میں انشرویو کیلئے پیش ہوتا ہے اسے Candidato (امیدوار) اگر مرد ہے؛ اگر عورت ہے تو Candidata کہتے ہیں۔

انتخاب کنندہ روزانہ بہت سے لوگوں سے ملتے ہیں اور بہت سے سی وی (CV) پڑھتے ہیں۔ اس وجہ سے، انشرویو میں "اچھا تاثر" دینا اہم ہے اور کام حاصل کرنے کے امکانات کو بڑھا دیتا ہے۔ بلکل انہی وجوہات کے سبب، بہت دفعہ انشرویو امیدوار کے لئے ایک بہت پریشان کن اور وقت آمیز وقت ہوتا ہے۔

انشرویو کے لیے ٹھیک سے تیاری کرنا ذہنی دباؤ پر فٹا ہونے میں مدد دیتا ہے اور کام حاصل کرنے کے امکانات بڑھاتا ہے۔

## 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.

### 1- تعارف

ابتدائی سلام بہت اہم ہے: اکثر، انتخاب کنندہ ہمارے تعارف کرانے سے ہی فوراً ہمارے بارے میں ایک خیال بنا لیا کرتا ہے۔ اس موقع پر، رسمی (باب 2 دیکھئے) ہونا بہتر ہے۔ مثال کے طور پر، ہم نہیں پوچھیں گے "Lei come sta?" "Come va la famiglia?"۔ یہ ذاتی نوعیت کے سوالات ہیں اعلیٰ میں ہم دوستوں سے کرتے ہیں یا ان موقعوں پر کرتے ہیں جنہیں ہم غیر رسمی (informali) کہتے ہیں۔

ایک مثال ایسے ہیں:

لکی ( Lucky ) صاحبہ انتخاب کنندہ حنا تون کے ساتھ انٹرویو کیلئے پیش ہوئی ہیں۔ یہ ان کے مکالمے کا آغاز ہے:

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.

لکی کو یقین ہے یہ انٹرویو کے آغاز کا سب سے زیادہ شفیق اور باادب طریقہ ہے۔ انتخاب کنندہ البتہ اپنی ذاتی زندگی کے بارے میں بات نہیں کرنا چاہتی: اس کے نزدیک یہ سوالات مناسب نہیں ہیں اور انٹرویو کے مقصد سے ان کا کوئی تعلق نہیں ہے۔

لکی البتہ سادہ "Buongiorno, sono Lucky Agbo, piacere di conoscerla" سے آداب کہہ سکتی تھی۔ یہ آداب رسمی موقعوں کیلئے بہتر ہے۔



## 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-انشروپ

انشرویو کے دوران سی وی (CV) پر لکھے اپنے تجربوں اور صلاحیتوں بیان کر سکتا بہت ضروری ہے۔ (مضمون 8 دیکھئے)

جب آپ اپنے تجربات بیان کر رہے ہوں تو بعض الفاظ اچھا تاثر بنانے کیلئے آپ کیلئے مددگار ثابت ہو سکتے ہیں۔

مثال کے طور پر A اور B مکالموں کے درمیان مشرق ملاحظہ کریں جو امیدوار حسین صاحب اور ایک انتخاب کنندہ کے درمیان ہو رہے ہیں:

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.

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?

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.



لفظ ANCORA کب کوئی اہم مندرجہ پید کرتا ہے؟

“Non ho fatto nessuna formazione”, “non ho la patente”, “non parlo inglese”

ان معلومات کے متعلق حسین صاحب کی سوچ کے بارے میں کچھ نہیں بتاتے۔

انتخاب کنندہ کو یہ محسوس ہو سکتا ہے کہ حسین کو ان چیزوں کے کرنے میں کوئی دلچسپی نہیں ہے۔

تاہم جب حسین صاحب ANCORA کا لفظ استعمال کرتے ہیں تو پیغام مختلف جاتا ہے:

“Non ho ancora fatto un corso”: حسین اٹلی میں کوئی تربیتی کورس کرنا چاہتا ہے، مگر اسے ابھی تک یہ کرنے کا موقع نہیں ملا ہے۔

“Non ho ancora la patente”: حسین کا ارادہ ہے یہ کرنے کا:

“Non parlo ancora inglese”: مگر حسین یہ زبان پڑھنا چاہے گا۔

انتخاب کنندہ ہم سے یہ بھی پوچھ سکتا ہے کہ ہماری “خوبی” کو کونسی ہے اور کونسی ہماری “حشامی” ہے۔

خوبی سے مراد کام پر ہماری کوئی خاص صلاحیت یا خاصیت ہے۔ مثلاً، ایک بڑی خوبی وقت کا پاسد ہونا ہے۔

حشامی سے مراد کام پر ہماری کوئی کمزوری یا کمی ہے۔ حشامی کام سے متعلق کسی ایسی چیز کی نشاندہی کرتی ہے، جو کرنے میں ہم زیادہ اچھے نہیں ہیں۔ مثلاً، ایک غیر ملکی میں ایک حشامی اہل لوی زبان ہو سکتی ہے۔ البتہ اس طرح کہا جا سکتا ہے کہ:

“Il mio punto debole è ancora la lingua italiana, ma sto cercando di imparare in fretta”

اس طرح ہم ایک حشامی کو ایک خوبی میں بدل دیتے ہیں۔

خوبی اور حشامی کی چند ایک مثالوں کیلئے صفحہ 78 پر جائیں۔

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

**66 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:

آسکر (Oscar) صاحب ایک انتخاب کنندہ حاتون کے ساتھ انٹرویو سے نمبر آزمایا۔

انٹرویو کا ایک حصہ ملاحظہ ہو:

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.

آسکر کا خیال ہے کہ اس نے ٹھیک باتیں کی ہیں اور اچھا سا تاثر چھوڑا ہے۔ انتخاب کنندہ حاتون کا خیال ہے کہ آسکر کچھ زیادہ ہی خود اعتمادی کا شکار تھا۔

یہ جواب دینا کہ آپ کی حتمی کوئی نہیں، اشتعال انگیز اور کم صاف گو معلوم پڑتا ہے: ہم سب کسی کام میں زیادہ اچھے اور کسی دوسرے کام میں زیادہ کمزور ہوتے ہیں۔

یہ ہم ہے کہ ہم ان سوالوں کے جواب دے سکیں جو وہ ہم سے انٹرویو میں کر سکتے ہیں، جیسے مثال کے طور پر خوبی اور حتمی پر، اور اسی وجہ سے انٹرویو سے پہلے اپنے جواب تیار کرنا بہتر ہے۔

جو کچھ ہم کہتے ہیں اس کے علاوہ، وہ سب بھی بہت اہم ہے جو ہم اپنی نظموں، اشاروں، ہاتھ ملانے، روئیے، چہرے کے تاثر اور لب اس کے ذریعے کہہ رہے ہوتے ہیں: یعنی کہ غیبر لفظی گفتگو (دیکھیں عنوان 4)۔ کسی انٹرویو کے دوران، اب اوقات غیبر لفظی گفتگو لفظی گفتگو، جو کہ الفاظ کے ساتھ کی جاتی ہے، سے زیادہ اہم ہو جاتی ہے۔

### 3 اختتامی آداب

الوداعی سلام بھی اہم ہے۔ انٹرویو ابھی ختم نہیں ہوا ہے اور انتخاب کنندہ دیکھ رہا ہوتا ہے کہ ہم کیسے الوداع کہتے ہیں۔

مثال کے طور پر:

Christian صاحب کا انٹرویو اختتام پذیر ہو چکا ہے۔ Christian کیلئے بہت اچھا رہا ہے: انتخاب کنندہ حاتون پہلے ہی چند دن بعد کیلئے ایک اور نشست مقرر کر چکی ہے۔ انتخاب کنندہ حاتون بھی انٹرویو سے مطمئن ہے اور امیدوار کو بہتر انداز میں جاننے کا ارادہ رکھتی ہے۔ مکالمے کا اختتامی حصہ ہے:

**66 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"**

**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 انشرو پوسے مطمئن نکلتا ہے اور جمعہ کے دن 12 بجے اپنی مسیوں لوٹنے کی گھنٹی دیکھ رہا ہے۔ وہ پیشکش سے مطمئن ہے۔ اس کا خیال ہے وہ بات چیت میں اچھا رہا ہے۔ لیکن اطالوی زبان میں محاورہ "ok" رسمی بات چیت میں استعمال میں نہیں لایا جاتا ہے۔

اور پھر انتخاب کنندہ حنا تون پر اعتماد نہیں ہے کہ Christian پیشکش سے مطمئن ہے؛ درحقیقت اطالوی زبان میں محاورہ "Non c'è problema" بالخصوص اس کو جواب میں کہا جاتا ہے جس نے "scusi" یا "scusa" کہا ہو اور یہ خوشی یا اطمینان کا اظہار نہیں ہے۔

انتخاب کنندہ حنا تون کیلئے Christian اپنے جوابات میں ضرورت سے زیادہ رسمی رہا ہے اور اس کو یقین نہیں ہے کہ اسے پیشکش پسند آئی ہے۔ Christian بصورت دیگر یہ الوداعی کلمات ادا کر سکتا ہے:

**"Grazie tante! Sono molto contento per questa offerta! Ci vediamo venerdì: La ringrazio molto!"**

جب ہم روانہ ہونے سے پہلے آداب کہیں تو رسمی اور شفیق ہونا یاد رکھیں۔

مثلاً:

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



## 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.

یہ ہیں چند جملے جو ہم حساب انٹرویو کے مختلف مرحلوں میں استعمال کرنے کا مشورہ دیتے ہیں:

جب اپائنٹمنٹ پر پہنچیں

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

انتخاب کنندہ مسرد / عورت کے ساتھ ابتدائی کلمات

- "Buongiorno/ Piacere di conoscerla, sono NOME e COGNOME"
- "Selezionatore: Si accomodi"
- "Grazie/La ringrazio"

انٹرویو کے دوران

- "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"

الوداعی کلمات اور شکریہ

- "La ringrazio della disponibilità, è stato/a molto gentile"
- "Arrivederci e grazie/ La ringrazio molto del tempo che mi ha dedicato, arrivederci".

مشقیں

1. اپنے / اپنی دوست کے ساتھ چند حساب انٹرویو کرنے کا مظاہرہ کریں۔ آپ ایک دفعہ انتخاب کنندہ اور ایک دفعہ امیدوار بن سکتے ہیں۔

2. آپ کچھ وقت بڑے سے چوک (Piazza Duomo) میں مختلف چالوں کے مشاہدے کی حنا طسہ گزار سکتے ہیں: ہر شخص کا پست چیلنے اور حسرت کرنے کا انداز ہے! غور سے دیکھنے کی کوشش کریں: کونسی چال جلد بازی کا مظہر ہے۔ کونسی چال تھکاوٹ والی ہے؟ کونسی چال توانا اور پُر زور ہے؟



## Punti forti e punti deboli

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. Ecco una lista che può aiutarti a trovare i tuoi

جب ہم انٹرویو کی تیاری کرتے ہیں تو بہت ضروری ہے کہ ہم پر واضح ہو کہ ہماری خوبیاں کون سی ہیں اور ہماری حتمیاں کون سی ہیں۔ یہ سمجھنے کے لیے ایک لسٹ جو آپ کو اپنی ذمہ داری میں مدد دے سکتی ہے۔

### PUNTI FORTI

خوبیاں:

#### Autonomo/a

Sai che cosa devi fare, senza che qualcuno te lo dica in ogni momento

خود مختار

آپ کو پتہ ہوتا ہے کہ آپ نے کیا کرنا ہے، کسی ایسے کی موجودگی کے بغیر جو ہر وقت آپ کو یہ بتائے۔

#### Affidabile

Sai portare a termine quanto ti viene assegnato

مقابل اعتماد

جو کام آپ کے سپرد کیا جاتا ہے آپ اس کو تکمیل تک پہنچاتا جانتے ہیں۔

#### Educatore/a

Sei sempre gentile con tutti sul lavoro. Sai rispettare i diversi ruoli in azienda

با احترام

آپ کا ہر ہمیشہ شفیق ہیں۔ آپ ادارے میں مختلف کرداروں کو ملحوظ خاطر رکھنا جانتے ہیں۔

#### Organizzatore/a

Sei puntuale e hai sempre un programma preciso del lavoro che devi fare

منظم

آپ وقت کے پابند ہیں اور آپ کے پاس اپنے ذمے کام کا ہمیشہ مسر بوط پروگرام موجود ہوتا ہے۔

### PUNTI DEBOLI

حتمیاں:

#### La lingua italiana

Non parli ancora bene l'italiano ma stai imparando in fretta perchè ti piace studiare le lingue

اطلاوی زبان

آپ ابھی تک اطلاوی زبان عمدہ طور پر نہیں بولتے لیکن آپ جلد ہی جلدی سیکھ رہے ہیں کیونکہ آپ کو زبانیں پڑھنا پسند ہے۔

#### Timido/a

Ci metti un po' di tempo a fare gruppo con i colleghi, ma poi riesci a costruire buone relazioni con tutti

شرمیلا/شرمیلی

آپ اپنے ساتھیوں کے ساتھ گروپ بندی میں کچھ وقت لگاتے ہیں، لیکن پھر آپ سب کے ساتھ اچھے تعلقات بنا سکتے ہیں۔

#### Ansioso/a

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

بے چین

بعض اوقات آپ کام پر ذہنی دباؤ لیتے ہیں کیونکہ آپ کو خوف ہے کہ اپنے ذمے لگا کام ٹھیک سے نہیں کر سکیں گے۔ ایک دفع جب کام ہو جاتا ہے تو پھر آپ پریشان نہیں رہتے۔

# Capitolo 7

## I DOCUMENTI CHE COSA AVERE SEMPRE CON SÈ

دستاویزات  
کیا کچھ ہمیشہ ساتھ رکھنا ہے

باب 7.



# 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



## دستاویزات

اٹلی میں ضروری ہے کہ آپ اپنی دستاویزات ہمیشہ اپنے ساتھ رکھیں۔ زیادہ ضروری یہ ہیں:

- سکونت کا اجازت نامہ ( Permesso di Soggiorno ) متاثر تصدیق، یا امتیاز کی تجدید کیلئے لگی پاسپورٹ کارڈ
- شناختی کارڈ (Carta D'Identità)

ایک اور اہم ذاتی دستاویز میڈیکل کارڈ (Tessera Sanitaria) ہے، جس پر مالی کوڈ (Codice Fiscale) ہوتا ہے۔

Codice fiscale

دستاویزات میں لکھی ذاتی معلومات کو یاد رکھنا بہت ضروری ہے: تاریخ پیدائش، جگہ پیدائش، امتیاز (Permesso di Soggiorno) کی تاریخ تکمیل۔

جب ہم کام کی تلاش میں ہیں، ایک اور دستاویز کے اجراء کی درخواست کرنا بہت مفید ہے، جسے DID کہتے ہیں، جس سے **Dichiarazione di Immediata Disponibilità** ہے۔

## DID کیا ہے؟

یہ ایک دستاویز ہے جو اس بات کی تصدیق کرتی ہے کہ آپ اس وقت کام نہیں کر رہے ہیں اور یوں آپ **disoccupato/a** یا **inoccupato/a** ہیں، یا پھر آپ نے اٹلی میں کبھی بھی کام نہیں کیا ہے، یعنی کہ آپ **inoccupato/a** ہیں۔

## یہ کس کام آتی ہے؟

DID کی بدولت، آپ روزگار منڈی میں کھپائے جانے کی کئی خدمات سے فائدہ اٹھا سکتے ہیں، جیسے مثال کے طور پر ایئرٹیس یا انٹرن روئے کار لانا اور مفت پیشہ ورانہ تربیت کے کورس کرنا۔

آپ اپنی دستاویزات کیلئے مدد چاہتے ہیں؟ صفحہ 84 پر جائیں

## 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.

## اپنی دستاویزات پیش کرنا

انسٹروپو (دیکھیں باب 6) میں، انتخاب کنندہ سی وی یعنی CV (Curriculum Vitae) اور، عموماً، دستاویزات کی معلومات پر سوالات کر سکتا ہے۔ جو اب دیتے ہوئے بہت واضح ہونے کی کوشش کرنا ضروری ہے۔ یہ یاد رکھنا بھی ضروری ہے کہ، اس کیلئے جو ہم سے پہلی بار مسئلہ رہا ہے، بعض معلومات اتنی اہم نہیں ہیں جتنی وہ ہمارے لیے ہیں۔ جو ہمارے سامنے ہے وہ سی وی پر سے پڑھی معلومات اور اس کے سوالات کے جواب دیتے ہوئے جو تاثر ہم اسے دیتے ہیں ان کی مدد سے ہمارے بارے میں اپنا ایک مجموعی خیال تشکیل دینا چاہتا ہے۔ ایک مثال لیتے ہیں:

منسراٹک (Frank) صاحب اپنی دستاویزات اور سی وی ایک حساب ابھنی میں لے کر آئے ہیں۔ انتخاب کنندہ جتنی شنائتی معلومات پر سوال کرنا شروع کرتی ہے۔

**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.

منسراٹک کیلئے اصل شہر جس میں وہ پیدا ہوا ہے واضح کرنا ضروری ہے۔ اس کی دستاویز میں جگہ پیدا نشن منظر ہے: جب سے وہ اٹلی آیا ہے، اس کے سکونت کے اجازت نامے (Permesso di Soggiorno) میں منسری ٹاؤن (Freetown) درج ہے۔ منسراٹک کا خیال ہے جگہ پیدا نشن کی تصحیح کرنا ٹھیک ہے، کیونکہ دستاویز میں یہ منظر اسی پر نشان کرتی ہے۔ انتخاب کنندہ کیلئے، تاہم، اس پہلی ملاقات میں، پیدا نشن کی درست جگہ جاننا اہم نہیں ہے۔ منسراٹک، کہ جس نے آواز بلند کی ہے، نرس معلوم ہوتا ہے اور وہ اس رویے کا مطلب نہیں سمجھ پاتی ہے۔

مشورہ

اچھا تاثر چھوڑنے کے خطرے سے بچنے کیلئے، منسراٹک بغیر دوسری وضاحتیں دے، جو اس وقت انسٹروپو میں مفید نہیں ہیں، سیر ایون میں پیدا ہونے کی تصدیق کر سکتا ہے۔

**Per ricevere informazioni nella gestione dei documenti puoi rivolgerti a**

دستاویزات سے متعلق معلومات اور مشوروں کیلئے یہاں رابطہ کیجئے:

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

**Per ottenere la DID**

DID کے حصول کے لئے:

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

# Capitolo 8

## IL CURRICULUM VITAE CHI SIAMO E COSA SAPPIAMO FARE

سادی

پاس 8.

ہم کون ہیں اور کیا کرنا چاہتے ہیں



# IL CURRICULUM VITAE

کرکولم (Il Curriculum)

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.

جب کام ڈھونڈنا چاہتا ہے تو Curriculum Vitae، CV بھی کہا جاتا ہے، تیار کرنا اور اپنے ساتھ رکھنا ایک ضروری امر ہے۔

سی وی میں کسی اور سے یا ایجنسی میں پیش ہونے کیلئے تمام اہم معلومات درج کی جاتی ہیں، سمجھانے کو کہ ہم کون ہیں، ہماری صلاحیتیں کیا ہیں اور کیا کام ہم ڈھونڈ رہے ہیں۔ سی وی کی ضرورت ان اداروں اور ایجنسیوں کی طرف سے رابطہ کیلئے بھی ہے جو ہمیں کسی کام کی پیشکش کر سکتے ہیں۔

سی وی میں درج کی جانے والی معلومات یہ ہیں:

- شخصی معلومات (تاریخ پیدائش، جگہ پیدائش، مستقل رہائش کا پتہ، ٹیکس کوڈ، تصویر)؛
- رابطہ کی معلومات (فون نمبر اور ای میل ایڈریس)
- تربیتی تجربات اور آہائی ملک اور اعلیٰ میں حاصل کی گئی تعلیم
- آہائی وطن اور اعلیٰ میں کام کے تجربے
- لسانی مہارتیں: حیاتی زبانیں اور سمجھ اور بولنے اور لکھنے میں مہارت کے حوالے سے ان کا درجہ (دیکھیں باب 1)
- دیگر پیشہ ورانہ صلاحیتیں
- کام کی تلاش میں مفید بعض باتیں، جیسے ڈرائیونگ لائسنس، کارکن، یا انفارمیشن ٹیکنالوجی سے واقفیت؛
- بعض ذاتی باتیں، جیسے: گھر پر کام کرنا پسند ہے، مجھے سکھانا اچھا لگتا ہے، میں گاؤں سے تعلق والا کوئی کام ڈھونڈ رہا ہوں؛
- دوسری معلومات جو آپ کی سی وی کو ختم ہنسا سکیں۔ مثلاً، اگر آپ کا مرض کارکن خدمات کا تجربہ ہے یا کوئی کھیل کھیلتے / کھیلتے ہیں، وہ آپ یہاں لکھ سکتے ہیں۔

## اپنی سی وی کو اچھی طرح سمجھنا کتنا اہم ہے؟

اپنی سی وی کو اچھی طرح سمجھنا بنیادی نوعیت کا حاصل ہے۔ اکثر سی وی بنانے میں کسی کی مدد لی جاتی ہے اور تمام معلومات کو یاد کرنا ہمیشہ آسان نہیں ہوتا ہے۔ تاہم، انتخاب صحیح کرنے کو سنبھالنا ضروری ہے، کیونکہ جو اس میں لکھا ہے اس کو بیان کرنا آنا بہت ضروری ہے۔ سی وی کی وضاحت کرنا آنا انٹرویو کا ایک اہم حصہ ہے، جو اس پر مشرق ڈال سکتا ہے جو انتخاب کنندہ ہمارے بارے میں سوچے گا۔ اپنی سی وی کو اچھی طرح سمجھنا بنیادی نوعیت کا حاصل ہے۔ اکثر سی وی بنانے میں کسی کی مدد لی جاتی ہے اور تمام معلومات کو یاد کرنا ہمیشہ آسان نہیں ہوتا ہے۔ انتخاب کنندہ کو، تاہم، سی وی پڑھنے کو دے دینا ہی کافی نہیں ہے، کیونکہ جو اس میں لکھا ہے اس کو بیان کرنا آنا بھی بہت اہم ہے، سی وی کی وضاحت کرنا آنا انٹرویو کا ایک اہم حصہ ہے، جو اس سوچ میں مشرق پیدا کر سکتا ہے جو انتخاب کنندہ ہمارے بارے میں بنائے گا۔



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.



ایک مثال لیتے ہیں:

ایک حساب انٹرویو میں، عملی دس سال تک گودام میں کام کرنے (Magazziniere) کا کہتا ہے۔ انتخاب کنندہ عملی کی سی دی پر پڑھتا ہے: گودام میں کام کرنے کا تجربہ 2009 سے 2011 تک۔

انتخاب کنندہ سوچتا ہے "2009 سے 2011 تک دو سال ہیں، سنہ کہ 10۔ عملی مجھے غیب منظم اور کشمکش میں بتا معلوم ہوتا ہے: یقیناً ایک منظم اور درست گودام میں کام کرنے والا نہیں ہو سکے گا!"

مشورہ

سی دی کو انٹرویو سے پہلے اچھی طرح پڑھ لیا جائے اور انٹرویو کے دوران سی دی میں کبھی نئی معلومات کو نہ بدلا جائے، بلکہ اس کی وضاحت کرنا چاہنا ہے۔ اس طرح آپ اپنی اچھی تصویر پیش کرتے ہیں۔

### سی دی کیے پیش کی جا سکتی ہے؟

سی دی کو کاغذ پر پرنٹ کیا جا سکتا ہے یا آڈیو یا آئیڈیو کی شکل میں بھیجا جا سکتا ہے۔ اگر آپ آڈیو یا آئیڈیو کے اشتہار کا جواب دے رہے ہیں تو آپ کو ایسکرٹک فٹنریٹ (پی ڈی ایف) فٹنریٹ اپنے دستخط کے ساتھ اور ڈسٹریٹ اس کو ہمیشہ تازہ رکھنے کیلئے) میں ایک سی دی اور ایک ای میل ایڈریس کی ضرورت ہوگی، اور اگر آپ براہ راست ایجنسی میں پیش ہو رہے ہیں، تو آپ کو کاغذ پر سی دی کی ضرورت ہوگی۔ آپ کے پاس پہلے ہی ای میل ہے؟ اگر آپ کے پاس ای میل نہیں ہے، تو ہم آپ کو تاکید کرتے ہیں کہ ای میل اکاؤنٹ کی ویب سائٹ پر جائیں اور اپنا اکاؤنٹ کھولیں۔ کوشش کریں ایسا ایڈریس چھین جو یاد کرنے اور بولنے میں آسان ہو، بہتر ہے اگر صرف آپ کے نام اور حروف انی نام سے ہو۔ اگر آپ ایک پیچیدہ ایڈریس چھتے ہیں، تو انتخاب کنندہ کو اسے سمجھنے میں مشکل ہو سکتی ہے یا وہ آپ کے بارے میں کوئی برائے تاثر بنا سکتا ہے۔

فون پر، Joy صاحبہ انتخاب کنندہ کو اپنی ای میل ایڈریس دیتی ہیں۔ اس کا ای میل ایڈریس بہت لمبا اور عجیب ہے، اور فون پر بتانے کیلئے اسے کافی مشکل کا سامت کرنا پڑتا ہے۔ Joy1999musiclover@gmail.com۔ انتخاب کنندہ ای میل ایڈریس سمجھ نہیں پاتا ہے اور اسے بہت عجیب لگتا ہے۔ اس طرح، انتخاب کنندہ، انٹرویو پر ملنے سے پہلے ہی امیدوار کی ایک منفی تصویر بنا لیتا ہے۔

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?".

- ایک ای میل ایڈریس بنا سکتی ہیں جس میں صرف نام اور خاندانی نام ہو۔ مثال کے طور پر: [Joy.ekoku@gmail.com](mailto:Joy.ekoku@gmail.com)
- ایڈریس لکھوانے کیلئے، اسپیلنگ (spelling) کر سکتی ہیں (دیکھیں باب 5)

اس طریقے سے، انتخاب کنندہ Joy صاحب کے ایڈریس کو ٹھیک سے سمجھ لے گا۔ مسزید برآں، Joy صاحب کا ایک بہترین تاثر بھی رکھے گا، کہ وہ اسپیلنگ کے استعمال کی صلاحیت کی بھی حاصل ہیں۔

## مشورے

- اگر آپ کا نام اور خاندانی نام بہت زیادہ لمبے ہیں، تو ایڈریس میں بہتر ہے، انہیں مختصر کر لیں۔  
مثال کے طور پر: [mamdousalioubahdiallo1998@gmail.com](mailto:mamdousalioubahdiallo1998@gmail.com)  
بن سکتا ہے: [mamadoudiallo1998@gmail.com](mailto:mamadoudiallo1998@gmail.com)
- اپنی سی وی ہمیشہ تازہ اپ ڈیٹ رکھنے کی کوشش کریں۔ مشااحال میں کیے گئے ترمیمیں کو رس اور دوسری سرگرمیاں جو سی وی کو ضخیم بنا سکیں گا اندراج بہت ضروری ہے۔
- آپ حنا ماں کے مددگار کی حیثیت سے کام تلاش کر رہے ہیں، دیکھ لیں کہ سی وی اس قسم کے کام کی تلاش کے لئے موزوں ہے۔ اس طرح زیادہ آسان ہو گا کہ آپ کا سی وی فور میں لایا جائے۔
- سی وی بنانے کے لیے مدد درکار ہے؟ صفحہ 92 پر جانیں

## مشقیں

- اپنی سی وی کی تمام تر معلومات کو ذہن نشین کرنے کی کوشش کریں اور اپنے / اپنی دوست کو سنانے کا مظاہرہ کریں۔ معلومات کے ریل کا خیال رکھیں۔  
عملی کی کسائی یاد رکھیں!
- اپنے / اپنی ایک دوست کے ساتھ ایک انٹرویو کی ریہرسل کا مظاہرہ کریں: دونوں میں سے ایک انتخاب کنندہ کا کردار نبھائے اور، دوسرے کے سی وی کو دیکھتے ہوئے، بہت سے سوال کرنا چاہئے، جیسے تفصیلی ممکن ہوں۔ ہر موجودہ معلومات (تعمیم، ترمیم، کورس، کام کا تجربہ) کے لیے، انتخاب کنندہ پوچھے: "آپ نے یہ سرگرمی کب شروع کی؟"، "آپ نے یہ سرگرمی کب ختم کی؟"، "تعمیم کی مدت یہ سرگرمی جاری رہی؟"، "سرگرمی ختم کیوں ہو گئی؟"، "آپ نے اس سرگرمی سے کیا سیکھا؟"۔

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

سی وی بنانے میں مدد حاصل کرنے کے لئے آپ رابطہ کر سکتے ہیں:

### Servizi per l'Immigrazione / Immigration services

Via Scaldasole, 5 - Milano

Telefono: 02/884.48246

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

### Su internet:

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

انٹرنیٹ پر:

# Capitolo 9

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

کام کے لیے ایجنسیاں  
کام کی تلاش کب سے شروع ہو

باب 9.



# RIVOLGERSI ALLE AGENZIE

ایجنسیوں کی طرف رجوع کرنا

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

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

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

**Bamba: Buongiorno**

**Receptionist: Buongiorno, mi dica!**

**Bamba: Sono qui perché cerco lavoro.**

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

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

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

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



ایسے دفتر موجود ہیں جو کام کی تلاش میں مصروف لوگوں کی مدد کرتے ہیں اور جو، اداروں کی ایسا پر، امیدواروں کا انتخاب کرتے ہیں۔ یہ دفتر کام کی ایجنسیاں (Agenzie per il lavoro) کہلاتے ہیں۔ ایجنسی میں براہ راست جواب دیا جاسکتا ہے یا ایجنسی سے انٹرنیٹ پر آن لائن رابطہ کیا جاسکتا ہے۔ جن ہم کسی ایجنسی میں داخل ہوتے ہیں، ہمارا استقبال ایک استقبالیہ میسران کرتا ہے، جو وہ شخص ہے جس کے ذمے یہ سمجھنا ہے کہ کس قسم کا کام ہم ڈھونڈ رہے ہیں اور کیا ہماری قابلیتیں ہیں۔

جب ہم استقبالی سے ملتے ہیں تو ضروری ہے کہ ہم فوری طور پر اپنی بات واضح کریں، تاکہ موقع ضائع نہ ہو۔ مثال کے طور پر:

Bamba صاحب پرودوں کی دیکھ بھال اور باغبانی میں کام کی جگہ تلاش کر رہے ہیں۔ کام کی ایجنسی میں داخل ہوتے ہیں اور استقبالی سے بات کرتے ہیں:

**Bamba: Buongiorno**

**Receptionist: Buongiorno, mi dica!**

**Bamba: Sono qui perché cerco lavoro.**

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

Bamba صاحب شفیق ہونا چاہتے تھے۔ استقبالی حاتون کے پاس، تاہم، زیادہ وقت میسر نہیں ہے: جب تک ہے کہ سب لوگ جو ایجنسی میں داخل ہوتے ہیں کام تلاش کر رہے ہوتے ہیں، اور فوراً مزید معلومات لینا چاہتی ہے۔

اس کے برعکس Bamba صاحب اپنا نام اور مطلوب کام کی نوعیت بتا کر ابترہ آکر سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر:

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

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

کم ہی ہوتا ہے کہ ایجنسیاں آپ کو اس کام کی پیشکش کریں جس کے آپ متلاشی ہیں۔ مثال کے طور پر:

“Bamba: Vorrei lasciare il mio curriculum, Sono un giardiniere con esperienza.

Receptionist: Mi spiace ma in questo momento non siamo cercando i giardinieri.

Bamba: Ah ok, va bene, io posso fare tutto.”

Bamba صاحب ہر طرح کے کام کیلئے دستیاب ہیں: وہ سمجھتا ہے “میں جوان اور متوسط ہوں۔ میں سارے کام کر سکتا ہوں۔”

استقبالی حنا تون البتہ سوچتی ہے کہ Bamba صاحب کے تصورات واضح نہیں ہیں؛ اس کے نزدیک Bamba صاحب کو اس ایجنسی میں کام نہیں ملے گا۔

Bamba صاحب اس کی بجائے جواب دے سکتے ہیں:

“Ho capito grazie, posso lasciare lo stesso il mio curriculum? Se non c'è giardiniere, posso fare anche altri lavori manualy.”

اس طرح استقبالی حنا تون فوراً حنا جانے لگی کہ Bamba صاحب کیا کرنا چاہتے ہیں اور سوچے گی کہ اس کے لئے موزوں اس کے پاس کیا ہے، چاہے باغبانی سے مختلف ہو مگر بہت زیادہ مختلف نہ ہو۔

## مشورے

اگر آپ کمپیوٹر استعمال کر سکتے ہیں اور آپ کے پاس انٹرنیٹ کنکشن ہے، تو آپ ایجنسیوں کی ویب سائٹوں پر آغاٹن رجسٹر ہو سکتے ہیں اور ایجنسی کے پورٹل پر اپنی ہی وی اپلوڈ کر کے آغاٹن اشتہارات کا جواب دے سکتے ہیں۔ اگر آپ کو کمپیوٹر کے استعمال کی ضرورت ہے تو آپ میلاٹو کی لائبریریوں میں جا سکتے ہیں، جہاں آپ محدود وقت کے لئے بلا معاوضہ کمپیوٹر استعمال کر سکتے ہیں۔ اس کے علاوہ، آپ لائبریریوں میں کتابیں، سی ڈی، اٹلاوی زبان میں مسلم واپلی ڈی وی ڈی مستعار لے سکتے ہیں۔

آپ حنا جاننا چاہتے ہیں کہ میلاٹو کی لائبریریاں کہاں کہاں ہیں؟ صفحہ 18 پر حنائی

آپ حنا جاننا چاہتے ہیں کون کون سی بڑی کام کی ایجنسیاں ہیں؟ صفحہ 98 پر حنائی

## 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?

مشقیں

- اپنے/اپنی دوست کے ساتھ کردار بدلتے ہوئے، ایک استقبالی کے ساتھ ایک مکالمہ قنصل کرنے کا مظاہرہ کریں۔ کیسے ایسے استقبالی میں دلچسپی پیدا کرنی ہے جو عدم توجہی میں مبتلا معلوم ہو یا اس کے پاس وقت کم ہو۔ کب کچھ کہنا ہے اگر استقبالی یہ بتائے کہ ان کی ایجنسی ایک میدان، مثال کے طور پر ہوٹلنگ، میں کام کرتی ہے جس میں ہم نے کبھی کام نہیں کیا اور نہ ہم اس کے لائق ہیں۔

حل اور خدمات

کام کی ایجنسیوں کی بعض ویب سائٹیں:

## SOLUZIONI E SERVIZI

### 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>

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

باسم 10.

تربیت

اپنی پیشہ ورانہ مہارتوں کو بہتر کرنا



# 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

## تربیت کیوں؟

تربیت ہمیں سیکھنے اور کام کی تلاش میں مفید پیشہ ورانہ صلاحیتوں اور تعلیماتوں کے حصول کے لائق بناتی ہے۔

سی وی CV (باب 8 دیکھئے) میں ایک عنوان "formazione scolastica" (دوران تعلیم تربیت) کا ہوتا ہے جو آبائی وطن اور پھر اٹلی میں حاصل کی گئی ہو سکتی ہے۔ مثلاً اطالوی زبان کے سکولوں میں اور اطالوی تعلیمی نظام کے تعلیم و تربیت کے سکولوں میں۔ ایک "formazione professionalizzante" (پیشہ گر) کہہ سکتا ہے، جیسا کہ ایک خاص کام سیکھنے کیلئے: مثال کے طور پر، ہوٹلنگ کے اہلکار سیکھنے تربیت، جو یاد دہانی کے مددگار، ویب سائٹ، برتن و عموماً کام دلوانے ہے۔ اٹلی میں یا انہوں کیلئے "formazione scolastica" (پیشہ ورانہ تعلیم) تعلیم یا اہلکار کے صوبائی مسرا کر، CPIA کہلاتے ہیں، مہیا کرتے ہیں۔ CPIA کے تعلیمی کورس درج ذیل مرحلہ وار کورسوں میں منظم ہیں:

- اطالوی زبان کے لکھنے پڑھنے اور سیکھنے کے مرحلہ وار کورس
- پہلے درجے کی تعلیم کے مرحلہ وار کورس

پیشہ ورانہ تربیت کے کورس مختلف ترسیلی ادارے کرواتے ہیں۔ میلا نو میں، Garanzia Giovani اور DUL-Dote Unica Lavoro جیسے پروگراموں کی بدولت، بلا معاوضہ پیشہ ورانہ تربیت کے بہت سے مواقع ہیں۔ اپنی ذاتی رغبت اور صلاحیتوں کے لئے موزوں تربیت کا انتخاب کرنا بہت ضروری ہے۔ اگر، مثال کے طور پر، آپ کو کھانا پکانا پسند نہیں یا آپ بعض کھانے پینے کی اشیاء اور مشروبات کو کھانے نہیں لگا سکتے، تو بہتر ہے ہوٹلنگ کے اہلکار کورس نہ کریں۔

میلا نو میں کام کی منڈی کی مانگ کو دیکھنا بھی بہت اہم ہے۔ سب کام، درحقیقت، ایک جسمی مانگ نہیں رکھتے۔ پھر بعض کام میلا نو میں ممکن نہیں ہیں، دیگر محض موسمی ہیں اور یوں ہمیشہ نہیں بلکہ سال کے چند حصوں میں ہی کام کرنے کی اجازت دیتے ہیں۔ ایک مثال لیتے ہیں:

مصطفیٰ نے سیدیل میں 5 سال تک سپروائزر کے طور پر کام کیا ہے۔ اس کو یہی کام کرتے رہنا اچھا لگے گا، اور اسی مقصد سے وہ میلا نو میں کوئی تربیتی کورس تلاش کر رہا ہے۔ وہ تربیتی مسرا کر میں ایک آدھ کوشش کرتا ہے، اور یوں اسے چلتا ہے میلا نو میں سپروائزر کے لئے تربیتی کورس دستیاب نہیں ہیں، لیکن وہ انتظار میں لگا رہتا ہے، اسی فیصلہ میں کام ملنے کی امید لیکر۔ لیکن وقت گزرتا جاتا ہے اور اسے کام نہیں ملتا ہے۔

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;



اس کی بجائے مصطفیٰ تربیت کے مسرا کورسوں کی فہرست دیکھ کر خود سے سوال کر سکتا ہے "کیا کوئی دوسرا کام مجھے کرنا سیکھنا اچھا لگے گا؟"

پیٹھ درانت تربیت کے کورسوں کی فہرست کے لئے صفحہ 109 پر جائیں

رضاکارانہ خدمات

رضاکارینے سے مسرا اپنا وقت دوسروں کے لئے مفید کاموں کے لیے پیش کرنا ہے، لیکن بغیر کسی معاوضے کی وصولی کے۔ بعینہ وقت۔ رضاکارانہ خدمات کے کچھ اہم پہلو ہیں اور آپ کے لئے، حناہم کر جب آپ کے پاس بہت سا فنارٹ وقت ہو، مفید ہو سکتی ہے۔ رضاکارانہ خدمات کی تجربات آگے حاصل کرنے اور اپنے تعلقات کا حیاال پھیالنے کا ایک طریقت ہیں۔ میلا نومیں رضاکاری کی دنیا، بہت سی تنظیموں اور جماعتوں کی بدولت جو کئی قسم کی سرگرمیوں کی احیازت دیتے ہیں، بہت سے مواقع مہیا کرتی ہے۔

رضاکاری سکھاتی ہے:

- اطالوی زبان کا استعمال کرنا کسی سکول میں اطالوی زبان کے قواعد پڑھ لینا زبان کا استعمال کرنے اور بات چیت کرنا سیکھنے کیلئے ہمیشہ کافی نہیں ہوتا ہے؛
- تعلقات کا حیاال بنا نا، جو کام کی تلاش میں مفید ہوں۔ دیگر لوگوں سے واقفیت کی بدولت، کام کہاں اور کیسے تلاش کرنا ہے پر معلوما ت لینا؛

- ▶ 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?

- تعلقاتی طریقے کار اور پیشہ ورانہ طریقے کار کو بہتر انداز میں جاننا؛
- دن کے وقت کوئی کام کرتے رہنا اور ان وقتوں میں بھی مصروف رہنا جن میں کوئی کام نہیں ہے؛
- کام کی تلاش میں مفید اپنی صلاحیتوں کو بڑھانا، سی وی درج کرنے کیلئے۔

## مشقیں

- کیا کوئی ایسے کام ہیں جو آپ نے اٹلی میں یا اپنے ملک میں کیے ہیں؟ کون کون سے؟
- اگر آپ نے پہلے کام کیے ہیں، تو کون کون سے آپ کی ترجیح رہے ہیں؟
- "میٹا نو میں تریسیٹی سیکٹرز" کی فہرست کو دیکھئے ہوئے، کس سیکٹر میں کام کرنا آپ کو پسند ہوگا؟ جن میں آپ کو زیادہ دلچسپی ہے وہ لکھنے کی کوشش کریں
- درج ذیل میں سے کون سی تربیت آپ کیلئے مفید رہے گی؟

# SOLUZIONI E SERVIZI

## PER INFORMAZIONI SU GARANZIA GIOVANI E DUL:

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

## VOLONTARIATO A MILANO

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

## PER CONOSCERE LA CULTURA E LA STORIA ITALIANA E DI MILANO

### Musei sempre gratis a Milano

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

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

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

- ▶ Musei del Castello Sforzesco in Piazza Castello
- ▶ Museo del Risorgimento – Palazzo Morignia 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)

- ▶ 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

Ristorazione	ہوٹلنگ
Logistica e Addetto al magazzino	سلمان برادری اور گروم
Edilizia	عمارت سازی
Addetto alle macchine utensili	روز سہارا استعمال کی مشینوں کا اہلکار
Addetto alla sicurezza	سیورٹی اہلکار
Manutenzione del verde	پودوں کی نگہداشت
Servizi alla persona (assistente familiare, badante)	شخصی خدمات
Informatica / Computer technology	انسٹرکشن ٹیکنالوجی





# Capitolo 11

## LA CAPACITÀ DI ORGANIZZARSI GESTIRE BENE TEMPO E ATTIVITÀ

خود کو منظم کرنے کی صلاحیت  
دقت اور کام کو اچھے سے کرنا

باب 11.



# 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.

## منظم ہونا

ہمارے کام کی تلاش کے عمل میں اہم ترین پہلوؤں میں سے ایک، انتظامی قابلیت ہے، یعنی کہ وہ صلاحیتیں جو ہمیں مستعد ہونا اور اپنے وقت اور ذمے کاموں کو صحیح استعمال کرنے کے مقابل بناتی ہیں۔ نظم کام کی تلاش میں ضروری ہے، اور تہہ اور ساتھیوں کے ساتھ ٹھیک سے کام کر سکنے کیلئے بنیادی حیثیت کا حامل ہے۔

## وقت کا باندی

وقت کا باندی، اٹلی میں سب سے زیادہ پسند کیے جانے والے اوصاف میں سے ہے، کام میں بھی اور سماجی زندگی میں بھی۔ حساب انشورڈیو (باب 6 دیکھئے) پر دیر سے پہنچنے کا اکثر مطلب یہ ہوتا ہے کہ اس کام کیلئے آپ کا انتخاب نہیں کیا جائے گا۔ اٹلی میں، اگر بہت دیر سے کام کی جگہ پر دیر سے پہنچ جائے تو درخواست کی جا سکتی ہے۔

لیکن کیا کریں جب ہم ٹرانسپورٹ کے باعث تاخیر سے ہوں؟ اگر ہمارے پاس اس شخص کا فون نمبر ہے جس سے ہمیں ملتا ہے، تو ہم اسے تاخیر کی اطلاع دے سکتے ہیں۔ تاخیر کی اطلاع دینا ذمہ دار شخص ہونے کو ظاہر کرنے کیلئے ضروری ہے: سب فون کال ٹاپ سٹریٹج سے بچنے کا سامان کرے گی۔

ایک جب انشورڈیو میں، سلیمان صاحب 15 منٹ کی تاخیر سے آتے ہیں۔

اپنی میں پہنچنے پر، سیکریٹری انتخاب کنندہ کے پاس جا کر ملنے سے پہلے مزید 10 منٹ انتظار کرتی ہے۔

ان کے درمیان ہوئی بات چیت یہ ہے:

**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.

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.

سلیمان کا خیال ہے کہ اس طرح انتخاب کنندہ دیکھے گی "Mi scusi"۔ انتخاب کنندہ کا خیال ہے کہ سلیمان کو کام کرنے میں دشواری ہوگی؛ انتخاب کنندہ کے نزدیک، سلیمان صاحب کو اپنی عملی کارکردگی کا اور ایک نہیں ہے اور، الٹا، اس کے ساتھ جہاں جہاں مسز ان بھی اپنائے ہوئے ہے۔ اس کی بجائے سلیمان ابجی میں فون کال کر کے تاخیر کی اطلاع دے سکتا ہے۔ پیچھے پر سلیمان انتخاب کنندہ سے ملنے ہی معافی بھی مانگا سکتا ہے۔ اس طرح سلیمان ایک با اعتماد اور باحفاظت شخص کے طور پر سامنے آئے گا، جب دونوں اوصاف کام پر بھی بہت پسند کیے جاتے ہیں۔

## مشورہ

کئی دفعہ شہر میں سفر کرنا آسان نہیں ہوتا۔ اگر آپ کے پاس موبائل فون پر انسٹریٹ ہے تو آپ میٹرو اسٹیشن اور پتوں والی ایپلیکیشن استعمال کر سکتے ہیں۔ صفحہ پر آپ زیادہ استعمال والی ایپلیکیشنوں کے لنک ملیں گے

آپ جانتے ہیں اٹلی میں عمارتوں کے شمار نمبر کس طرح کام کرتے ہیں؟ پتوں پر موجود گھر کا نمبر (numero civico) ہیں درست عمارت کو ڈھونڈنے میں مدد دیتا ہے۔ البتہ، دھیان رکھیں؛ اٹلی میں گلی کے ایک طرف صرف چھت نمبر ہوتے ہیں اور دوسری طرف صرف طاق نمبر۔

## دستاویزات ترتیب میں

انداز جس میں ہم اپنی دستاویزات (دیکھیں باب 7) سنبھالنے اور پیش کرتے ہیں بتا سکتا ہے کہ غیر منظم یا منظم لوگ ہیں۔ اس لیے یہ ضروری ہے کہ دستاویزات ہمیشہ ٹھیک طور پر محفوظ رکھی گئی ہوں، اس طرح کہ انتخاب کنندہ مسرور یا متاثر توں کو دکھانے کے لئے بلکل تیار ہوں۔ یہ یقین کرنے کے لئے کہ ہمارے پاس تمام ضروری دستاویزات موجود ہیں، بہتر ہے اسٹوریج سے ایک دن پہلے ہم انہیں دیکھ لیں۔



### 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.

یہاں آپ شہر کے تمام پتے اور کسی پتے پر جہاں سے پہنچنے کیلئے دستیاب ٹرانسپورٹ بھی دیکھ سکتے ہیں۔ جس گلی کو آپ تلاش کر رہے ہیں اس کا نام دھیان سے ٹیک ٹیک لکھیں۔

[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.

ایک نقشہ، راستے، میٹرو سٹیشن گھومنے کے لئے مناسب ترین ٹرانسپورٹ اور بس اور ٹرام کے سٹاپ۔ روانگی کا وقت بھی، راستے طے کرنے میں لگنے والے وقت کا حساب کرنے کے لئے، لکھا جاسکتا ہے۔

### 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.

شہر میں گھومنے کے لئے سوزوں ترین نقشے اور راستے۔ یہاں آپ کو پبلک ٹرانسپورٹ کے ساتھ ساتھ، دوسرے امکانات، جیسے سائیکل اور کار شیئرنگ سروس (یعنی کہ سائیکل اور کاریں کرائے پر لینا) بھی مل سکتے ہیں۔

<https://moovitapp.com>

# Capitolo 12

## IL LAVORO CONTRATTO, DIRITTI E DOVERI

باسم 12.

کام  
معاهده، حقوق و مسترانش



# 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.

## معاهدے کی اقسام

اٹلی میں کام ایک معاہدہ کے تحت ہوتا ہے جو کام کرنے والے اور کام دینے والے کے درمیان کی اضافی اہمیت تحریر میں لایا جاتا ہے۔ معاہدے میں کام کرنے والے کی ذمہ داریاں، کام کے گھنٹے اور دن اور معاوضہ لکھے ہوتے ہیں۔ اس کے علاوہ معاہدے میں کام کے تعلقی نسبت کام دینے والے اور کام کرنے والے دونوں کے حقوق لکھے ہوتے ہیں۔ اٹلی میں معاہدوں کی کئی صورتیں ہیں جو کام کی نوعیت، دورانیے اور وقت کی بنیاد پر بدلتے ہیں۔

ایک معاہدہ ہو سکتا ہے:

**محدود وقت**، جب دن کے گھنٹوں کے لئے ہی کام کیا جاتا ہے یا سارے دنوں میں کام نہیں کیا جاتا؛

**کل وقت**، جب عام طور پر ہفتے کے پانچ دن اور دن کے آٹھ گھنٹے کام کیا جاتا ہے۔

معاهدے کی مختلف اقسام یہ ہیں:

- **غیر معینہ مدت کا معاہدہ**: اس کی تاریخ تعیین نہیں ہوتی؛
- **معینہ مدت کا معاہدہ**: اس کی تعیین کی تاریخ ہوتی ہے؛
- **خدمات فنر ای کا معاہدہ**: یہ معینہ مدت اور غیر معینہ مدت کے معاہدوں جیسا ہی ہوتا ہے مگر کسی کام کی انتہی کی وساطت سے کیا جاتا ہے۔
- **پوقتہ ضرورت و دستیابی کا معاہدہ**: کام کے لیے اسی وقت لایا جاتا ہے جب کام دینے والے کو ضرورت ہو۔
- **مخصوص وقت کا معاہدہ**: معاہدے کی ایک صورت ہے جو کسی مخصوص کام کو کرانے کے لئے استعمال ہوتی ہے اور کام ختم ہونے کے ساتھ ہی منسوخ ہو جاتا ہے۔ مخصوص وقت کے لئے خدمات کا ماہہ 5000 یورو سالانہ سے نہیں بڑھ سکتا۔
- **اپرٹنس شپ کا معاہدہ**: ایک غیر معینہ مدت کا معاہدہ ہے پیشہ ورانہ تربیت مسکن ہوتا ہے۔ پہلے درجے کی اپرٹنس شپ سکول کے کورسوں اور کام پر تربیت پر مشتمل ہوتی ہے۔ پہلے درجے کیلئے زیادہ سے زیادہ عمر 25 سال ہونی چاہیے۔ دوسرے درجے کی اپرٹنس شپ کام کی گلسہ پر تربیت پر مشتمل ہوتی ہے۔ زیادہ سے زیادہ عمر 29 سال ہونی چاہیے۔

## 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.

Tirocinio (ٹریڈنگ) یا سٹیج (stage) کام کی جگہ پر تربیت کا ایک عرصہ ہے، جس کے دوران معاوضے کا حق ہوتا ہے، جس کو ضروری ماہانہ الاؤنس کہا جاتا ہے۔ معاوضہ حسب ذمہ مستحق کام (دن کے تقسیم 4 گھنٹے) کے لئے 350 یورو سے لیکر کل و مستحق (دن کے تقسیم 8 گھنٹے) کیلئے 500 یورو تک جاسکتا ہے۔ ٹریڈنگ (3) tirocinio ماہ سے لیکر زیادہ سے زیادہ 12 ماہ تک کے عرصے کے لئے ہو سکتی ہے۔ اس ٹریڈنگ کے اختتام پر، ایک کام کے معاوضے کے ساتھ کام پر رکھا جاسکتا ہے۔ ٹریڈنگ کے مواقع جاننے کے لئے آپ بلا معاوضہ پبلک سروس [www.sportellostage.it](http://www.sportellostage.it) سے استفادہ حاصل کر سکتے ہیں۔ اس ویب سائٹ پر آپ کو تربیتی کورسوں کے مواقع بھی دیکھنے کو ملیں گے۔ ایک حصہ، خاص طور پر، بیروزگار لوگوں کے لئے مفت کورسوں

## DIRITTI E DOVERI

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

## Sindacati

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

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

UIL MILANO: Via Campanini, 7 Milano - 02/67110

## حقوق و ذمہ داریاں

معاوضے کا ہونا ضروری ہے کیونکہ حقوق حاصل کرنے کو ممکن بناتا ہے، جیسے بیماری کی چھٹی، چھٹیوں اور اجازتوں کا حق۔ اس کا مطلب ہے کہ ان وجوہات کی بنا پر کام کھونے بغیر کام سے غصہ یا ضرر ہاں جاسکتا ہے۔ تاہم غصہ یا ضرر کی اطلاع ادارے کے ذمہ دار کو ہمیشہ دینی ہوتی ہے۔ کام کا معاوضہ ہم پر ذمہ داریاں بھی ڈالتا ہے: اگر ہم سید نہیں بنائیں گے تو ہم کام کھونے کے خطرے سے دوچار ہوں گے۔ ذمہ داریاں ہمارے ذمہ لگانے والے کاموں، کام کے اوقات، حفاظتی قواعد کے احترام اور غصہ یا ضرر کی اطلاع اور بیماری کی چھٹی کی اطلاع کے متعلق ہوتی ہیں۔ معاوضے پر دستخط کرتے ہوئے اپنی ذمہ داریوں کے بارے میں تمام تر معلومات لینا ضروری ہے، تاکہ کام کی جگہ پر مناسب سلوک رکھا جاسکے۔ اگر آپ کو معاوضے سے متعلق مشکوک اور مشکلات ہیں تو میٹا انومسٹین ٹی ڈسٹریٹ میں جو آپ کی مدد کر سکتے ہیں۔ ان کو sindacati (سینڈیکیٹ) کہا جاتا ہے (نیچے دی گئی فہرست دیکھیں) اگر آپ پناہ گزین ہیں، آپ انکی میں کام کر سکتے ہیں اور کام پر لینے کا ایک بائ پاس معاوضہ کرنے کا حق رکھتے ہیں جیسا کہ 142 agosto, n. 18 DECRETO LEGISLATIVO 2015 ہے۔



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!

جن صفحات کا آپ نے مطالعہ کیا ہے، ان میں ہم نے آپ کو عملی اشاروں اور تلاش کے دوران مانگی گئی مہارتوں پر مشوروں کے ساتھ کام کی تلاش کیلئے ایک رہنمائی مہیا کرنے کی کوشش کی ہے۔

اور اگر آپ کو کام مل جاتا ہے؟

پراجیکٹ ESIRAS کی بدولت ہمارا ان لوگوں کیسے تھمبرب جن کو کام کی تلاش میں ہمارا ساتھ حاصل رہا ہے، ہمیں بتاتا ہے کہ جب آپ کو کام مل جاتا ہے تو بہت سے نئے سوالات جنم لیتے ہیں۔

تاخیروں، چھٹیوں اور بیماری کے باعث غیر حاضر یوں سے متعلق کام کی نئی جگہ پر قواعد کیا ہیں؟ تنخواہ کیا ہے؟ اپنے کام کے ساتھیوں اور ذمہ دار سے تعلقات کیسے رکھنے ہیں؟

کچھ سوالوں کے جواب تو آپ کو کام کے معاہدے اور تنخواہ کی سلیپ پر درج مل جائیں گے جن کے بارے میں ہم آپ کو نصیحت کرتے ہیں کہ انہیں اچھی طرح سے پڑھیں اور توجہ کے ساتھ محفوظ کریں۔ دیگر معلومات آپ اپنے ذمہ دار اور ساتھیوں سے لے سکتے ہیں۔ پوچھتے ہوئے مت گھبراہٹیں!

سب اہم معاملات ہیں کہ اگر آپ ان سے صحیح طرح سے سبرد آزمانہ ہوئے تو یہ آپ کے اس کام سے متاثر ہونے کا سبب بن سکتے ہیں جو آپ کو بڑی تنگ دود کے بعد ملاہتا یا یہ آپ کو اپنے کام کے ماحول میں اطمینان سے نہیں رہنے دیں گے۔

ایسے ہی جیسے ملت آسان نہیں ہے، کام پر برسرار رہنا بھی بہت کوشش مانگتا ہے: ضروری ہے کہ آپ اپنے حقوق سے آگاہ ہوں اور اپنے مسز انٹل سے بھی اچھی طرح واقف یوں۔

ہم آپ کی خوشنصیبی کے لیے دعا گو ہیں!



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

Croce Rossa Italiana  
Comitato di Milano



Croce Rossa Italiana

IL PROGETTO

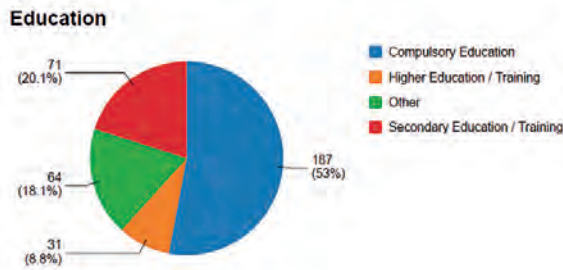
ESIRAS, Occupabilità e Integrazione Sociale per Rifugiati e Richiedenti Asilo, è stato realizzato con il cofinanziamento del programma per l'Occupazione e l'Innovazione Sociale (EaSI) della Direzione Generale Occupazione, Affari Sociali e Inclusione (EMPL) della Commissione Europea. Oltre alla Federazione 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 - Rifugiati e Richiedenti Asilo - Progetto di Integrazione Sociale e Occupazionale

ESIRAS, Employability and Social Integration of Refugees and Asylum Seekers, è un progetto europeo che mira a facilitare l'integrazione sociale e occupazionale dei rifugiati e dei richiedenti asilo. Il progetto è coordinato dalla Croce Rossa Italiana e coinvolge sette paesi europei: Austria, Cipro, Danimarca, Francia, Gran Bretagna, Italia e Slovenia. In Italia, le attività sono state realizzate dal Comitato di Milano, supportato dal Comitato Nazionale nel coordinamento con gli altri partner europei.

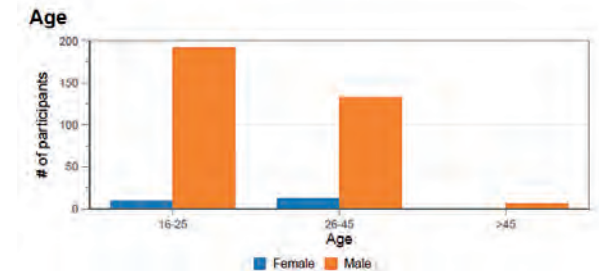
ESIRAS ha risposto alla sfida dell'integrazione socio-professionale di richiedenti asilo e rifugiati, diffondendo conoscenze del contesto socio-culturale del nostro Paese attraverso azioni innovative e flessibili, al fine di facilitare l'accesso al mercato del lavoro e ai servizi sociali. La sua qualità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

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.

"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 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.

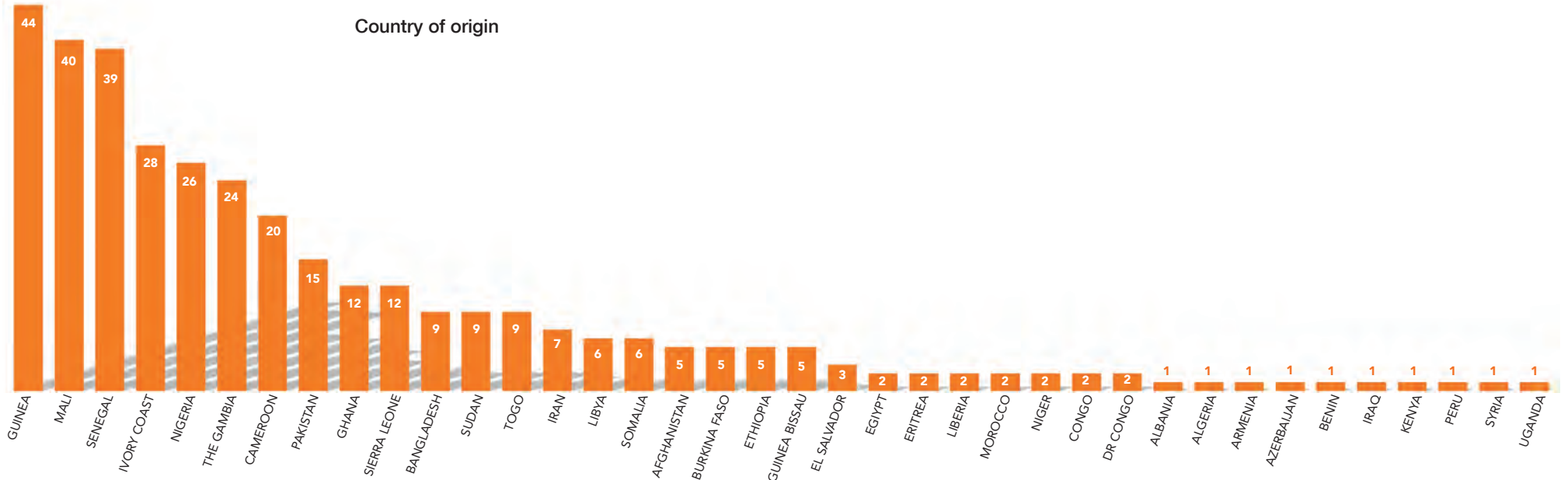
ESIRAS ha risposto alla sfida dell'integrazione socio-professionale di richiedenti asilo e rifugiati, diffondendo conoscenze del contesto socio-culturale del nostro Paese attraverso azioni innovative e flessibili, al fine di facilitare l'accesso al mercato del lavoro e ai servizi sociali. La sua qualità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



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



پرائیکٹ کو پست کے درخواست گزاروں، پست گزرتیوں اور معمولی طور پر، تیار کین وطن کیلئے اور ساتھ کام کرنے والی ایسوسی ایٹسز اور اداروں پر مہم، مختل حسب آئی نیشنل ورکس کی طرف سے بہت سزا گیا ہے۔ یہ نیشنل ورکس سٹریٹجی کے لئے ہم آہنگتہ حساسیت میں بنیادی ایسٹ کا حاصل رہا ہے جس کے بغیر ہم ان نتائج تک نہیں پہنچ سکتے تھے۔

سزیر آں ہماری کاوشوں نے ایل او ریڈ کراس (Croce Rossa Italiana) کے رضا کاروں کی حساسی بھی دکھی ہے جس میں نے پوری گن کے ساتھ ایل او ریڈ کراس کو بہتر کرنے پر سرگرمیاں اتوں، کمپیوٹر کے استعمال کے ترقی کورسوں اور ہمارے شہر کو بہتر بنانے کی سرگرمیوں کے ذریعے بعض شہر کا گاہ کو دست تھاپا ہے۔

پرائیکٹ ESIRAS کا سٹاف

انٹین ریڈ کراس - میلان کسٹی

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

آپ کام کی تلاش میں ہیں؟ / CERCHI LAVORO?

## Indicazioni, orientamento e dialoghi interculturali

اشارات، سمت بندی اور بین الثقافتی مکالمے

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

via Marcello Pucci 7 | 20145 Milano

tel. +39 02 3883

e-mail: [milano@cri.it](mailto:milano@cri.it) | web [www.crimilano.it](http://www.crimilano.it)

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

**Illustrazioni / Illustrations:** Luca Nava

Traduzione Urdu / **Translated into Urdu by:** Adil Hussain

Revisione / **Proofreading made by:** Liaquat Bashir

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

Editing e coordinamento/ **Editing and coordination:** Maria Vittoria Gatti

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

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

[All rights reserved. Licensed to the European Union under conditions.](#)



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

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

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

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