



COMUNICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI STRANIERI IN AZIENDA: STRUMENTI E BUONE PRATICHE

Esito del LABORATORIO TRA SOCI
“Lavoratori stranieri in azienda:
comunicazione e coinvolgimento”

Settembre 2012

Il presente documento raccoglie e presenta gli esiti del
Laboratorio tra Soci di Impronta Etica dal titolo
“Lavoratori stranieri in azienda: comunicazione e coinvolgimento”
svoltosi tra il 2011 e il 2012

Il documento è stato curato per Impronta Etica da

Marjorie Breyton

Marco Caputo

Elisa Petrini

Con la supervisione di Marisa Parmigiani

**Si ringraziano in particolar modo le imprese socie di
Impronta Etica che hanno partecipato al Laboratorio:**



INDICE DEI CONTENUTI

PARTE PRIMA - INTRODUZIONE	4
1.1 Introduzione.....	5
1.2 Obiettivi e risultati attesi del Laboratorio.....	7
1.3 Perché le imprese devono occuparsi di comunicazione con i lavoratori stranieri	9
PARTE SECONDA- IL PERCORSO	11
2.1 L'importanza del processo: il percorso per l'analisi e l'individuazione di soluzioni.....	12
STEP 1 - PORSI IL PROBLEMA	14
STEP 2 - ANALIZZARE IL CONTESTO, partendo dalle criticità	17
STEP 3 E 4 - ANALIZZARE LE POSSIBILITA' DI AZIONE E SCEGLIERE LA SOLUZIONE	20
STEP 5 MISURARE GLI ESITI E PIANIFICARE AZIONI FUTURE	24
PARTE TERZA - DALLA TEORIA ALLA PRATICA: GLI STRUMENTI	26
3. Alcuni strumenti ideati con il Laboratorio	27
3.1 Gli strumenti di comunicazione interna e il mansionario linguistico	28
3.2 Il questionario per la rilevazione dei bisogni dei lavoratori stranieri	30
3.3 Il welcome kit.....	32
PARTE QUARTA - LE BUONE PRATICHE	34
Buone pratiche - Selezione	36
Buone pratiche - Ingresso.....	37
Buone pratiche - Permanenza e valutazione.....	40
APPENDICE 1 – I partecipanti	48
APPENDICE 2 - Questionario di rilevazione dei bisogni.....	49
APPENDICE 3 - Traccia per la redazione del "Welcome Kit".....	49



PARTE PRIMA - INTRODUZIONE

1.1 Introduzione

Il presente documento raccoglie e presenta gli esiti del **Laboratorio tra Soci di Impronta Etica dal titolo "Lavoratori stranieri in azienda: comunicazione e coinvolgimento"**, svoltosi tra febbraio 2011 e gennaio 2012. Il **documento** vuole essere un agile **strumento di analisi e progettazione a disposizione delle aziende** che vogliono affrontare la questione della diversità in azienda relativamente ai lavoratori stranieri, con particolare attenzione agli aspetti di comunicazione.

Il **Laboratorio** è una delle manifestazioni del percorso che ha avuto origine con la redazione di **"UN'IMPRESA, MILLE VOLTI - Vademecum per gestire la diversità e promuovere le pari opportunità in azienda"**¹, pubblicato nel 2007 da Impronta Etica, Progetto Donna e Cospe.

Il vademecum è nato per agevolare le imprese che desiderano adottare politiche socialmente responsabili rispetto al tema delle pari opportunità e della gestione della diversità e rappresenta il risultato del progetto "Diversity management: un'opportunità per l'impresa", realizzato da Impronta Etica, Progetto Donna e Cospe e finanziato dalla Regione Emilia Romagna al fine di promuovere la cultura delle pari opportunità nei contesti sociali ed economici della Regione Emilia-Romagna.

Inoltre, il Laboratorio si inserisce nell'ambito delle attività di sensibilizzazione che Impronta Etica attua all'interno del percorso di diffusione della **Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro**, lanciata in Italia sul finire del 2009 da Impronta Etica, Fondazione Sodalitas, AIDAF, AIDDA, UCID, Ufficio Consigliere Nazionale di Parità con l'adesione del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali e del Ministero per le Pari Opportunità².

¹ Il Vademecum è disponibile per il download sul sito di Impronta Etica: <http://www.improntaetica.org/?section=pubblicazioni&subsection=documenti&doc=165&lang=it#active>

² Per maggiori informazioni: www.cartapriopportunita.it

L'importanza di attuare un percorso di sensibilizzazione e azione sul tema della diversità in azienda è data dalla consapevolezza che all'interno delle organizzazioni troviamo un immenso **patrimonio di diversità**, rappresentato dalle persone che ne fanno parte. La capacità di non di appiattare, ma anzi di **valorizzare** il contributo delle donne e degli uomini, dei giovani e degli anziani, di chi possiede competenze, abilità e culture diverse è quella che nel contesto attuale, e sempre di più in futuro, può consentire all'impresa di fare un reale balzo in avanti, di guadagnare un reale vantaggio competitivo sul mercato, adattarsi ed anticipare i cambiamenti demografici in atto oltre che a garantire la creazione di un clima di reciproco scambio e di collaborazione che incoraggia le persone a restare e a crescere. **Performance organizzativa e benessere delle persone:** questi sono gli obiettivi delle politiche di Diversity Management. Il primo consiste nell'impostazione di un piano gestionale coerente con le risorse disponibili e gli obiettivi che si ritengono conseguentemente perseguibili; il secondo riguarda la costruzione di un piano di verifica e monitoraggio dei risultati raggiunti.

Molti studi hanno dimostrato che le politiche di inclusione e l'integrazione di strategie di diversity management hanno un impatto positivo su vari aspetti, tra cui "il miglioramento degli stili manageriali, le competenze e le performance in aree come la comunicazione, la gestione del personale, l'individuazione degli obiettivi e la pianificazione". E lo dimostrano anche le esperienze condivise nel corso del Laboratorio.

Quindi bando ai pregiudizi, alle discriminazioni e alle differenze di trattamento: **per poter essere competitivi in un mercato sempre più ricco di diversità diviene infatti imprescindibile saperle riconoscere, ed essere in grado di gestirle e valorizzarle adottando politiche specifiche come parte integrante della strategia d'impresa.**

1.2 Obiettivi e risultati attesi del Laboratorio

Il Laboratorio ha avuto lo scopo di coinvolgere i Soci di Impronta Etica che hanno in comune particolari esigenze organizzative e gestionali su un dato tema, nella ricerca di soluzioni innovative e responsabili attraverso un **percorso di confronto, cooperazione e co-progettazione di percorsi aziendali e inter-aziendali**.

Al Laboratorio hanno preso parte sei aziende socie di Impronta Etica: Cadiai, Camst, CMB, Obiettivo Lavoro, Manutencoop, Palm. In appendice 1 viene riportata una "fotografia" di queste aziende per quanto concerne il settore, il numero di dipendenti e la rappresentanza di lavoratori stranieri. L'idea di fondo del Laboratorio è quella di trovare all'interno del gruppo di lavoro le risorse necessarie per affrontare la tematica, in un **ambiente tra pari**, dove Impronta Etica ricopre il ruolo di facilitatore del processo e attiva, se necessario, la propria rete per portare ulteriori esperienze (nazionali o europee) sul tema per arricchire la riflessione.

In particolare, il Laboratorio all'interno del quale sono stati sviluppati il percorso di analisi e gli strumenti qui presentati, ha avuto come oggetto il tema dei **lavoratori stranieri in azienda**, con particolare riferimento alla **comunicazione e al loro coinvolgimento**.

Il Laboratorio nasce quindi per sviluppare o migliorare la capacità delle imprese aderenti di gestire le dinamiche relazionali che riguardano i lavoratori stranieri in azienda attraverso il confronto con altre imprese e la condivisione di idee, strumenti, azioni e progetti concreti.

Obiettivo comune è quello di analizzare il contesto aziendale per indagare e successivamente sviluppare progetti volti a creare le condizioni più vantaggiose per incrementare il benessere dei lavoratori stranieri in azienda, nonché valorizzare le loro potenzialità (lavorative e umane). Conseguenza diretta potrà quindi essere il beneficio per l'azienda derivante alla massimizzazione del potenziale dei propri lavori e il contributo al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Il perseguimento dell'obiettivo generale del Laboratorio è stato scomposto in diversi obiettivi specifici, relativi ad ambiti di azione particolari e a diversi livelli di complessità. Di seguito i più importanti:

- **rispondere ai bisogni** sui luoghi di lavoro **di integrazione, socializzazione, comunicazione** personale e professionale, reciproca comprensione, realizzazione e soddisfazione;
- individuare **percorsi** che permettano di **valorizzare le potenzialità** dei lavoratori e cogliere le opportunità offerte dalla gestione delle diversità;
- rendere i processi di **comunicazione interna (ed esterna) più efficaci ed efficienti**;
- stimolare processi di produzione e condivisione di **nuove idee**;
- **umentare il coinvolgimento interno** per maggior motivazione, senso di appartenenza e di responsabilità;
- **migliorare l'ambiente e il clima di lavoro**;
- **migliorare la reputazione aziendale** presso gli stakeholder grazie ad una gestione più responsabile delle risorse umane;
- **ridurre i conflitti o le difficoltà** tra colleghi e nei rapporti con i superiori, abbattendo stereotipi e pregiudizi.

Di seguito, dopo un breve inquadramento del tema, verrà presentato il percorso del Laboratorio e i suoi esiti in termini di buone pratiche, strumenti, progetti ideati (ma anche messi in pratica).

1.3 Perché le imprese devono occuparsi di comunicazione con i lavoratori stranieri

L'intreccio tra cambiamenti nelle dinamiche della popolazione e modificazione del lavoro è il processo che, probabilmente più di ogni altro, esprime le novità degli ultimi decenni. Dal punto di vista della popolazione, si tratta di una trasformazione non solo quantitativa (declino delle nascite, crescita della longevità, aumento dei molto anziani, espansione dell'immigrazione), ma anche relazionale (modificazione delle strutture familiari e dei rapporti tra generazioni) e qualitativa (mutamento del capitale umano). E anche dal punto di vista degli effetti sul lavoro, questi non sono solo di natura quantitativa, ma riguardano una serie di aspetti, quali la produttività, l'allocazione del lavoro tra generi e nel corso di vita, le relazioni interculturali, la durata della vita attiva, la mobilità³.

Volendo fare un focus specifico sul tema dell'impatto dell'**immigrazione nel mondo del lavoro**, ci si rende conto di come i lavoratori stranieri rappresentano una risorsa per il territorio nazionale.

Al 31 dicembre 2010, su 60.626.442 residenti nel Paese, i 4.570.317 stranieri (per il 51,8% donne) incidono sulla popolazione per il 7,5% (52 volte in più rispetto al 1861) ed esercitano un ruolo rilevante nel supplire alle carenze strutturali a livello demografico e occupazionale. Nel 2010 l'aumento, nonostante la crisi, è stato di 335.258 unità, al netto delle oltre 100mila cancellazioni dall'anagrafe e dei 66mila casi di acquisizione di cittadinanza. Ai residenti, secondo la stima del Dossier Caritas Migrantes 2011⁴, bisogna aggiungere oltre 400mila persone regolarmente presenti ma non ancora registrate in anagrafe, per una stima totale di 4.968.000 persone

Con specifico riferimento al mercato del lavoro, si contano oltre 2 milioni di lavoratori stranieri⁵, che costituiscono **un decimo della forza lavoro**. I lavoratori stranieri sono determinanti in diversi comparti produttivi e rinforzano il mercato occupazionale per via di un tasso di attività più elevato, della disponibilità a

³ " Il lavoro che cambia. Contributi tematici e Raccomandazioni", CNEL 2007

⁴ Dossier Statistico Immigrazione Caritas-Migrantes 2011. Una scheda di sintesi è disponibile al seguente indirizzo:
<http://www.dossierimmigrazione.it/docnews/file/pres2011-scheda.pdf>

⁵ Dati Istat: gli occupati nel 2010 sono 2.089.000 unità

ricoprire anche mansioni meno qualificate e della bassa competizione (almeno sul piano generale) con gli italiani, se non nel sommerso.

Nell'ultimo decennio, l'aumento dell'occupazione di 2 milioni di unità è stato quasi esclusivamente dovuto all'inserimento dei nuovi arrivati.

L'Italia sta diventando un Paese sempre più multietnico, e il suo progresso dipenderà in gran parte da queste nuove presenze. Basti pensare che ogni anno si laureano in Italia 6 mila stranieri, e che i residenti sono sempre più numerosi, a dimostrazione del fatto che gli immigrati stanno passando da mera forza lavoro a popolazione vera e propria in senso demografico.

Ma quali effetti hanno queste tendenze demografiche sulle imprese? Se da un lato i lavoratori stranieri possono incontrare più difficoltà nel relazionarsi con l'azienda e i colleghi (per questioni linguistiche e culturali), dall'altro rappresentano una grande risorsa per l'azienda, in quanto portatori di esperienze diverse, visioni e idee nuove. Alla base del Laboratorio vi è l'idea che dotarsi di opportuni strumenti di comunicazione e coinvolgimento può senz'altro **migliorare il clima organizzativo**, facilitando i flussi informativi e la condivisione degli obiettivi di impresa, contribuendo quindi ad aumentare la soddisfazione dei lavoratori e, ad un livello generale, migliorare l'efficienza aziendale. Le imprese, quindi, dovrebbero considerare i benefici derivanti da un approccio strategico che pone la valorizzazione dei collaboratori al centro delle politiche di gestione delle risorse umane.



PARTE SECONDA- IL PERCORSO

2.1 L'importanza del processo: il percorso per l'analisi e l'individuazione di soluzioni

La metodologia adottata nel corso del Laboratorio è facilmente replicabile in altre aziende, ha seguito le indicazioni del *Vademecum per la gestione della diversità*: è stato impostato un percorso per fasi successive che, attraverso la ricerca e l'elaborazione di soluzioni pensate e personalizzate, porti alla definizione di una strategia a misura dell'azienda e dei suoi dipendenti.

Il percorso è pensato per accompagnare le imprese in modo da assumere consapevolezza su diversi elementi:

- la rilevanza del problema per l'azienda;
- le opportunità e i vantaggi potenzialmente derivanti da un approccio di valorizzazione della diversità in azienda;
- il proprio contesto interno;
- il contesto esterno in cui l'impresa opera;
- le possibili azioni adottabili e le modalità con cui sceglierle;
- i possibili strumenti per valutare gli effetti delle azioni intraprese.

Figura 1- Il percorso: dall'analisi alle soluzioni



Essere consapevoli della propria realtà e definire obiettivi coerenti e integrati con la strategia d'impresa è il primo passo da compiere per poter poi riuscire a comprendere caratteristiche e aspettative dei propri dipendenti e dell'ambiente esterno. Solo una volta chiariti obiettivi, contesto e ambito di azione si potrà passare all'individuazione di quelli che sono i propri margini di movimento e aumentare così la propria capacità interna di dare risposta ai problemi e cogliere opportunità, al fine di giungere all'identificazione delle modalità di intervento più adeguate. Importante poi dare effettivo seguito alle azioni, monitorando gli sviluppi e ponendosi obiettivi di miglioramento.

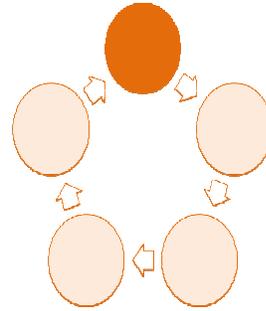
Al fine di rendere più semplice ed efficace l'analisi del contesto aziendale è possibile **scomporre in tre fasi distinte il percorso del lavoratore all'interno dell'azienda**: la fase di **selezione**, quella di **ingresso e formazione**, e la fase di **permanenza e crescita**.

Figura 2 – Il framework per l'analisi: il percorso del lavoratore all'interno dell'azienda



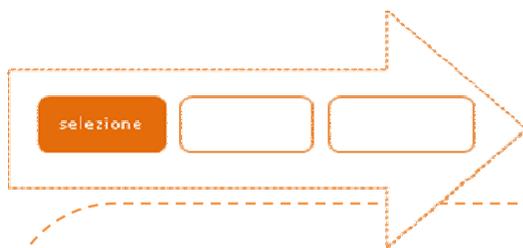
STEP 1 - PORSI IL PROBLEMA

Conoscere l'azienda e i lavoratori ponendosi le giuste domande



Per poter definire obiettivi coerenti e integrati con la strategia d'impresa, e poter sviluppare concreti piani e progetti d'azione, è necessario avere una buona consapevolezza della propria realtà aziendale, consapevolezza che a sua volta permette la comprensione delle caratteristiche e delle aspettative dei propri dipendenti e dell'ambiente esterno.

È quindi molto importante sapersi **porre le giuste domande**, ossia quelle che riescono a **condurre in profondità l'analisi del contesto aziendale**. Di seguito sono riportate le domande che hanno guidato l'analisi all'interno del Laboratorio.



- L'azienda ha aperto dei canali di selezione accessibili anche ai lavoratori stranieri?
- Come può garantire un facile accesso a tutti ed evitare barriere in entrata?
- Vengono utilizzate lingue diverse dall'italiano?
- L'azienda si avvale di agenzie di selezione o interinali attente a questi aspetti?
- Attraverso quali canali i potenziali lavoratori stranieri entrano in contatto con l'azienda?
- Quali sono le competenze/conoscenze necessarie ai responsabili risorse umane per la selezione di personale straniero (conoscenza lingue straniere, aggiornamento su normative)?
- I responsabili RU sono adeguatamente formati su questi aspetti?
- È previsto un supporto ai lavoratori stranieri da parte dell'ufficio RU in caso di difficoltà nell'adempimento delle pratiche per l'assunzione?
- Si possono formalizzare delle procedure che facilitino l'azienda ed il lavoratore?
- Il personale dell'ufficio risorse umane ha i contatti necessari con le istituzioni per la richiesta di informazioni o l'invio di particolari pratiche?
- Esiste in azienda qualcuno cui il dipendente straniero può rivolgersi per esigenze specifiche?

- Nel processo di formazione l'azienda ha inserito anche dei corsi di formazione linguistica (generale e/o specifica alla mansione lavorativa) per i lavoratori stranieri che ne hanno bisogno?
- L'azienda conosce i propri dipendenti stranieri? Ci possono essere delle loro competenze (effettive o potenziali) che non sono ancora state rilevate?
- Un eventuale sotto dimensionamento volontario delle capacità da parte del dipendente straniero può essere la causa di malcontento, disaffezione, scarsa produttività?
- Come si possono valorizzare al meglio le competenze dei dipendenti stranieri ed accrescere la loro soddisfazione e la produttività aziendale?
- L'azienda conosce i bisogni dei propri dipendenti stranieri nella fase di ingresso in azienda?
- L'azienda sa se i dipendenti sanno a chi rivolgersi all'interno dell'azienda stessa in caso di necessità? L'azienda sa se i propri dipendenti conoscono bene la struttura aziendale?
- L'azienda ha prodotto del materiale di presentazione che può aiutare i dipendenti stranieri neo-assunti ?
- Oltre agli aspetti tecnici, l'azienda forma i dipendenti (in particolare i responsabili risorse umane) anche sul tema della gestione e della valorizzazione della diversità, stimolando la sensibilità e la conoscenza in merito alle potenzialità e ai vantaggi per l'azienda?

- I lavoratori stranieri partecipano alla vita aziendale al pari degli altri dipendenti?
- L'azienda ha mai fatto un'indagine in tal senso (i lavoratori stranieri rispondono a particolari stimoli lanciati dall'azienda?)?
- Le modalità di partecipazione sono accessibili in maniera uguale a tutti i dipendenti?
- Gli strumenti che l'azienda utilizza sono fruibili da tutti? Oppure c'è bisogno di pensare a strumenti ad hoc per i lavoratori stranieri, che possono avere problemi nell'accesso alle informazioni o problemi linguistici di comprensione?
- L'azienda conosce i bisogni particolari del lavoratore straniero in termini di conciliazione vita-lavoro? Possono essere la causa di particolari comportamenti/problemi riscontrati (ritardi, non adempimento di determinate azioni richieste, scarso rendimento lavorativo, stress, ecc).
- Come si possono indagare e conoscere questi bisogni specifici e fornire un supporto?

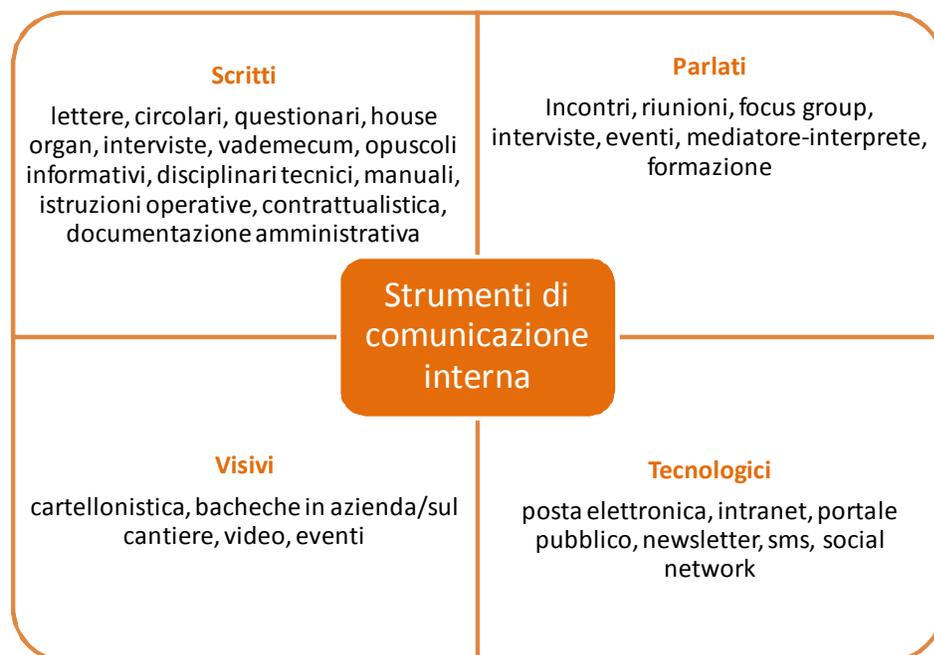
Conoscere gli strumenti di comunicazione interna utilizzati e utilizzabili

Lo scopo di un percorso di “integrazione linguistica e comunicativa” è duplice: da un lato, rendere pienamente autonomi dal punto di vista linguistico i lavoratori nello svolgimento di attività lavorative (permettendo ad esempio un rapporto diretto con la clientela, l’addestramento del nuovo personale) dall’altro, permettere loro di svolgere varie attività inerenti alla vita sociale (richiedere informazioni in uno sportello pubblico, prendere appuntamenti, sapersi muovere sul territorio, socializzare ecc.).

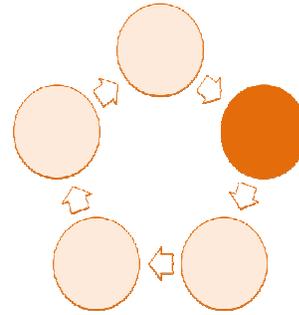
Le imprese hanno quindi la possibilità di concorrere al miglioramento della qualità della vita dei propri lavoratori anche in ambito extra lavorativo: per farlo devono poter utilizzare i diversi strumenti di comunicazione interna disponibili (molti dei quali sono comunemente e quotidianamente utilizzati) e avere ben chiare le competenze linguistiche che i lavoratori devono possedere.

Il primo passo è quello di mappare gli strumenti di comunicazione interna che l’azienda abitualmente utilizza, analizzarli ed eventualmente ri-programmarli in base alla loro capacità di coinvolgere i lavoratori stranieri (utilità, efficacia, accessibilità, chiarezza, ecc); solo successivamente si potranno progettare nuove modalità per superare i problemi comunicativi più diffusi e rilevanti all’interno dell’azienda.

Fig. 3 - I possibili strumenti di comunicazione interna utilizzabili



STEP 2 - ANALIZZARE IL CONTESTO, partendo dalle criticità



Il secondo step del percorso prevede un'analisi approfondita delle criticità maggiormente rilevanti nel contesto aziendale, che dovranno essere affrontate per garantire una maggiore e migliore comunicazione da e verso i lavoratori stranieri. Considerando infatti la complessità del tema e l'eventuale presenza all'interno dell'azienda di diverse criticità, lo **scopo** dell'analisi deve essere quello di riuscire a individuare gli ambiti di intervento prioritari che **orienteranno la scelta delle azioni o dei percorsi da implementare**.

Lo spunto per definire l'elenco delle possibili criticità è dato dalla prima fase del percorso e dalle domande proposte (come prima base di riflessione) nel paragrafo precedente. Ogni azienda può procedere ad **attribuire un punteggio ad ogni item** che esprima la rilevanza di ciascuna voce all'interno del contesto aziendale.

Nella tabella seguente sono presentate alcune **criticità tipiche che possono essere presenti nella comunicazione azienda-lavoratore straniero**. Questi elementi sono stati individuati grazie al lavoro di analisi del contesto aziendale e, ovviamente, non possono essere considerati esaustivi: viene utilizzato lo schema per fasi del percorso del lavoratore all'interno dell'azienda (selezione, ingresso e formazione, permanenza) per raccogliervi e presentarli.

Nota metodologica

è possibile utilizzare una scala da 1 a 3 per la definizione della rilevanza delle diverse criticità, dove:

1=poco importante;

2= abbastanza importante;

3=molto importante.

Può essere utile far assegnare i punteggi a più persone all'interno dell'azienda e considerare la media dei punteggi, così da mitigare gli effetti di opinioni personali nell'assegnazione del punteggio.



Selezione	Criticità	Punteggio
	Barriera linguistica: scarsa conoscenza della lingua (scritta, parlata e/o letta)	
	Barriere culturali (lato azienda o lato lavoratore) dovute a pregiudizi o non sufficiente conoscenza del contesto lavorativo (riluttanza all'assunzione di lavoratori di una determinata nazionalità o, lato lavoratore, non mi candido a lavorare in aziende di un determinato settore)	
	Responsabili RU non adeguatamente formati	
	Mancanza di qualifiche/competenze tecniche specifiche del lavoratore	
	Difficoltà nell'accesso ai canali di selezione (es. difficoltà nel caso di invio curriculum via internet)	
	Appesantimento burocratico nelle procedure di selezione e messa in regola contrattuale	



Ingresso e formazione	Criticità	Punteggio
	Barriera linguistica: scarsa conoscenza della lingua (scritta, parlata e/o letta)	
	Difficoltà a capire ed adattarsi alla "cultura aziendale" e organizzativa: rapporto con superiori e i colleghi, clima aziendale, ecc.	
	Difficoltà (non solo linguistica) nella gestione di pratiche e contratti legati al lavoro o alla vita quotidiana (bisogni di salute, abitazione, legali, amministrativi, di spostamento ecc)	
	Difficoltà (non solo linguistica) nella comprensione dei meccanismi retributivi, della gestione di ferie e permessi	
	Auto-limitazione: si nascondono le proprie reali potenzialità, le proprie conoscenze specifiche, i propri talenti.	
	Tendenza a non fidarsi nell'ambiente lavorativo in generale o, nello specifico del nuovo datore di lavoro	
Soprattutto per lavoratrici: ingerenza dei familiari maschi all'atto di una decisione importante (es. firma contratto)		



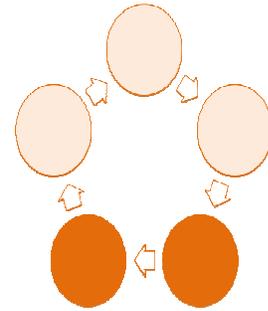
Permanenza e valutazione

Criticità	Punteggio
Barriera linguistica: scarsa conoscenza della lingua (scritta, parlata e/o letta); utilizzo del dialetto: rischi di isolamento dei colleghi e problemi di relazione con i clienti	
Mancanza di fiducia tra lavoratore ed azienda (ambo i lati)	
Problemi culturali legati ad usi e costumi (anche lavorativi) del paese di origine (es: non percezione del pericolo e mancato rispetto delle norme di sicurezza, non rispetto delle gerarchie, non contemplazione di un controllo anche da terze parti, non si dice mai di no per non mancare di rispetto, ecc)	
Mancanza di reciprocità lavoratore-azienda per quanto riguarda le aspettative e la condivisione del bene aziendale, limitato o assente senso di responsabilità	
Difficoltà legate ad esigenze di conciliazione vita-lavoro specifiche espresse dai lavoratori stranieri (ad esempio periodo di ferie lungo per tornare nel paese di origine, giorni festivi diversi, cura e accudimento dei figli in mancanza di una rete familiare di protezione)	
Auto-segregazione etnica e/o conflittualità tra gruppi etnici diversi	
Barriere culturali: atteggiamenti (es. presa in giro), pregiudizi e problemi di relazione tra colleghi (anche inconsapevoli) e con i clienti	

STEP 3 E 4 - ANALIZZARE LE POSSIBILITA' DI AZIONE E

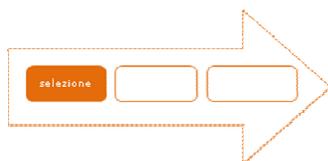
SCEGLIERE LA SOLUZIONE

Una volta identificate le priorità è necessario che queste vengano trasformate in obiettivi specifici per poter poi definire azioni specifiche o percorsi più ampi per il loro raggiungimento.



Nell'ambito del Laboratorio sono stati identificati una serie di strumenti o percorsi, ovviamente non esaustivi seppur significativi, specificati nelle tabelle che seguono. Questi esempi possono essere utilizzati come spunti per l'identificazione della soluzione più adeguata al singolo contesto aziendale, tenendo conto delle criticità evidenziate nello step di analisi precedente.

Seguendo l'impostazione che ha contraddistinto tutto il percorso, anche per questa analisi è stato utilizzato il framework della vita del lavoratore in azienda, quindi la distinzione in tre fasi: selezione, ingresso e formazione, permanenza.



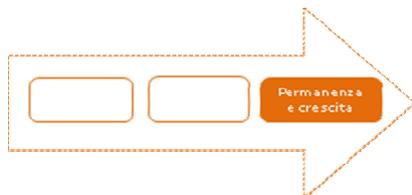
FASE DELLA VITA DEL LAVORATORE: SELEZIONE

Criticità da risolvere	Obiettivi e risultati attesi	Possibili soluzioni: strumenti e percorsi
Barriera linguistica: scarsa conoscenza della lingua (scritta, parlata e/o letta)	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire la comprensione delle mansioni richieste al candidato - Garantire il necessario scambio di informazioni tra azienda e candidato - Valutare il livello di comprensione della lingua necessario allo svolgimento delle mansioni - Permettere al candidato di esprimere le proprie potenzialità 	<ul style="list-style-type: none"> - Interprete in assistenza durante il colloquio (se la conoscenza della lingua non è un requisito fondamentale) - Preparazione di opuscoli informativi in varie lingue per presentare l'azienda e le mansioni richieste - Definizione degli strumenti di valutazione della lingua scritta e parlata
Barriere culturali (lato azienda o lato lavoratore) dovute a pregiudizi o non sufficiente conoscenza del contesto lavorativo (es. riluttanza ad assumere lavoratori di una determinata nazionalità o, lato lavoratore, non mi candido a lavorare in aziende di un determinato settore)	<ul style="list-style-type: none"> - Stimolare e favorire il processo di conoscenza reciproco tra lavoratore ed azienda - Acquisire informazioni per inserimento più efficace del lavoratore - Arginare i pregiudizi reciproci tra lavoratore straniero ed azienda, andando ad abbattere le barriere culturali nella relazione 	<ul style="list-style-type: none"> Opuscoli informativi sull'azienda, in varie lingue, contenenti descrizione dell'azienda e delle mansioni tipicamente richieste - Attuazione di percorsi sperimentali di inserimento di lavoratori stranieri, in collaborazione con associazioni o enti pubblici del territorio (costi ridotti) - In/formazione per responsabili selezione
Responsabili RU non adeguatamente formati	<ul style="list-style-type: none"> -Migliorare competenza e preparazione Responsabili RU nel sostenere le necessarie relazioni con i candidati stranieri, metterli in grado di comprendere bisogni dei dipendenti stranieri per percorsi di selezione più efficaci 	<ul style="list-style-type: none"> - Percorsi di in/formazione mirati - Definizione di criteri e percorsi di selezione specifici
Mancanza di qualifiche/competenze tecniche specifiche del lavoratore	<ul style="list-style-type: none"> -Assicurare e favorire l'accesso alla selezione di candidati aventi le qualifiche/competenze necessarie - Determinare una maggiore efficacia nel processo di selezione 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi interna dei canali di selezione dei candidati - Collaborazione con scuole/istituti /centri di formazione/agenzie di lavoro per la selezione di candidati
Difficoltà nell'accesso ai canali di selezione (es. difficoltà nel caso di invio curriculum via internet)	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire canali di accesso facilmente accessibili e fruibili 	<ul style="list-style-type: none"> - Indagine interna sui canali di selezione ed eventuale allargamento/adequamento
Appesantimento burocratico nelle procedure di selezione e assunzione	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire percorsi di inserimento più efficienti, tempi brevi e certi, regolarità amministrativa 	<ul style="list-style-type: none"> -Analisi interna del processo di selezione per l'identificazione di punti critici e conseguente efficientamento



FASE DELLA VITA DEL LAVORATORE: INGRESSO IN AZIENDA

Criticità da risolvere	Obiettivi e risultati attesi	Possibili soluzioni: strumenti e percorsi
Barriera linguistica: scarsa conoscenza della lingua (scritta, parlata e/o letta)	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire l'apprendimento della lingua italiana e garantire pari opportunità di espressione a tutti i dipendenti - Accrescere le competenze linguistiche del lavoratore straniero - Garantire al lavoratore la possibilità di comprendere diritti e doveri connessi all'attività lavorativa - Garantire la comprensione delle specifiche mansioni connesse all'attività lavorativa - Offrire maggiori possibilità di integrazione sul luogo di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> - Corsi di lingua italiana di livello base e corsi relativi alle mansioni specifiche - Predisposizione di un "vocabolario pratico" contenente le frasi/parole/modi di dire più importanti sul luogo di lavoro (mono o bilingue)
Difficoltà a capire ed adattarsi alla "cultura aziendale" e organizzativa: rapporto coi superiori e i colleghi, clima aziendale, ecc.	<ul style="list-style-type: none"> - Favorire un clima aziendale positivo e un ambiente di lavoro paritario basato sullo scambio, la fiducia e la conoscenza reciproca 	<ul style="list-style-type: none"> - Attività ed iniziative per lo scambio culturale e la socializzazione all'interno dell'azienda - Formazione di quadri e dirigenti sui temi del diversity management e sulla gestione dei conflitti interni
Difficoltà (non solo linguistica) nella gestione di pratiche e contratti legati al lavoro o alla vita quotidiana (bisogni di salute, abitazione, legali, amministrativi, di spostamento ecc)	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire ai dipendenti chiarezza, trasparenza e supporto nella gestione di pratiche e contratti legati al lavoro o alla vita quotidiana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Indagine sui bisogni dei dipendenti stranieri - Opuscoli informativi - Convenzioni con strutture di servizio sul territorio - Apertura di un canale informativo dedicato all'interno dell'azienda (persona di riferimento)
Difficoltà (non solo linguistica) nella comprensione dei meccanismi retributivi, della gestione di ferie e permessi	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire ai dipendenti chiarezza, trasparenza e supporto nella comprensione dei meccanismi retributivi, della gestione di ferie e permessi 	<ul style="list-style-type: none"> - Traduzione della busta paga - Opuscolo informativo su diritti e doveri del lavoratore e sulla gestione di ferie e permessi con traduzione degli articoli fondamentali del CCNL di riferimento - Apertura di un canale informativo dedicato
Auto-limitazione: si nascondono le proprie reali potenzialità, le proprie conoscenze specifiche, le proprie capacità	<ul style="list-style-type: none"> - Scoprire e valorizzare le capacità dei dipendenti, sia per metterle al servizio dell'azienda che per una maggiore soddisfazione e realizzazione personale dei dipendenti stessi 	<ul style="list-style-type: none"> - Indagine sui propri dipendenti stranieri volta ad identificare titoli, conoscenze e competenze non dichiarate - Definizione di un percorso per la valorizzazione delle competenze (anche attraverso la messa in contatto dei lavoratori tra loro o con realtà dell'associazionismo locale)
Tendenza a non fidarsi nell'ambiente lavorativo in generale o, nello specifico del nuovo datore di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Creare un ambiente di lavoro basato sulla fiducia reciproca 	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura di un canale di comunicazione/informazione anche con i familiari
Soprattutto per lavoratrici: ingerenza dei familiari maschi all'atto di una decisione importante (es. firma contratto)	<ul style="list-style-type: none"> - Garantire alle dipendenti indipendenza delle decisioni, libertà di espressione tramite l'instaurazione di una relazione fiduciaria con l'azienda 	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura di un canale di comunicazione/informazione anche con i familiari



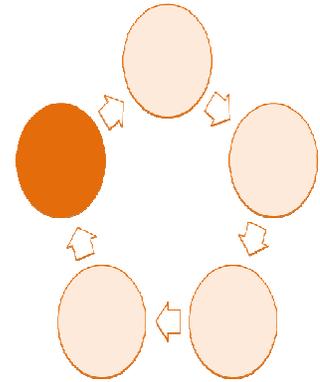
FASE DELLA VITA DEL LAVORATORE: VALUTAZIONE E PERMANENZA

Criticità da risolvere	Obiettivi e risultati attesi	Possibili soluzioni: strumenti e percorsi
Barriera linguistica: scarsa conoscenza della lingua (scritta, parlata e/o letta); utilizzo del dialetto: rischi di isolamento dei colleghi e problemi di relazione con i clienti	- Favorire relazioni positive e collaborative tra colleghi e con i clienti - Sviluppare competenze linguistiche adeguate allo svolgimento delle proprie mansioni	- Corsi di lingue di vario livello, anche attraverso convezioni con attori sul territorio
Mancanza di fiducia tra lavoratore e azienda (ambo i lati)	- Stabilire un rapporto di fiducia reciproca tra azienda e dipendente e sviluppare il senso di appartenenza	- Potenziamento dei canali di comunicazione, anche informali, tra azienda e dipendente
Problemi culturali legati ad usi e costumi (anche lavorativi) del paese di origine (es: non percezione del pericolo e mancato rispetto delle norme di sicurezza, non rispetto delle gerarchie, non contemplazione di un controllo anche da terze parti, non si dice mai di no per non mancare di rispetto, ecc)	- Prevenire l'emergere di problemi (relazionali e/o pratici) legati ad usi e costumi tipici del paese di provenienza del lavoratore - Favorire una migliore integrazione e condivisione delle regole comuni alla base della vita in azienda	- Opuscoli informativi
Mancanza di reciprocità lavoratore-azienda per quanto riguarda le aspettative e la condivisione del bene aziendale, limitato o assente senso di responsabilità	-Favorire il confronto, il dialogo, e la condivisione di obiettivi tra lavoratore e management aziendale - Accrescere motivazione e senso di appartenenza	- Incontri management – lavoratori
Difficoltà legate ad esigenze di conciliazione vita-lavoro specifiche espresse dai lavoratori stranieri (ad esempio periodo di ferie lungo per tornare nel paese di origine, giorni festivi diversi, cura e accudimento dei figli in mancanza di una rete familiare di protezione)	- Garantire ai dipendenti opportunità per conciliare la vita lavorativa e quella familiare - Favorire un ambiente paritario e non discriminante	- Indagine sui bisogni dei dipendenti - Convenzioni con strutture sul territorio - Definizione di un programma di supporto reciproco tra i lavoratori
Auto-segregazione etnica e/o conflittualità tra gruppi etnici diversi	-Favorire l'integrazione, la convivenza e la collaborazione tra i diversi gruppi etnici in azienda - Diminuire la conflittualità interna	- Organizzazione di eventi rivolti ai dipendenti (e alle loro famiglie) volti ad accrescere la conoscenza reciproca e stimolare la socializzazione
Barriere culturali: atteggiamenti (es. presa in giro), pregiudizi e problemi di relazione tra colleghi (anche inconsapevoli) e con i clienti	- Favorire lo scambio di culture e la conoscenza reciproca abbattendo stereotipi e barriere culturali - Migliorare le relazioni interne, favorendo un clima aziendale positivo basato sullo scambio, la fiducia e la conoscenza reciproca	Favorire lo scambio culturale e la socializzazione all'interno dell'azienda attraverso attività specifiche - Formazione di quadri e dirigenti sui temi della gestione della diversità e sulla gestione dei conflitti interni.

STEP 5 MISURARE GLI ESITI E PIANIFICARE AZIONI FUTURE

È molto importante dare effettivo seguito alle soluzioni adottate, monitorando gli sviluppi e ponendosi obiettivi di miglioramento per il futuro.

Il percorso di miglioramento del benessere dei lavoratori stranieri in azienda e dell'ambiente di lavoro in generale può assumere una rilevanza maggiore se è accompagnato da una costante attività di monitoraggio e di valutazione delle azioni intraprese.



Il monitoraggio delle attività svolte permette, infatti, di capire se la direzione che si sta seguendo è quella giusta per il raggiungimento degli obiettivi definiti, o se è necessario adottare delle modifiche. Inoltre, un'attività anche basilare di monitoraggio permette all'azienda di avere maggiori conoscenze sulle attività realizzate e di utilizzare queste informazioni per guidare le scelte future.

Per rilevare gli impatti derivanti dall'adozione di pratiche specifiche, è opportuno utilizzare degli **indicatori** ovvero dei parametri che forniscono una misura sintetica di una certa azione rispetto ad obiettivi che ci si è posti. La misurazione può riguardare aspetti quantitativi (quindi facilmente misurabili), ma anche risultati qualitativi.

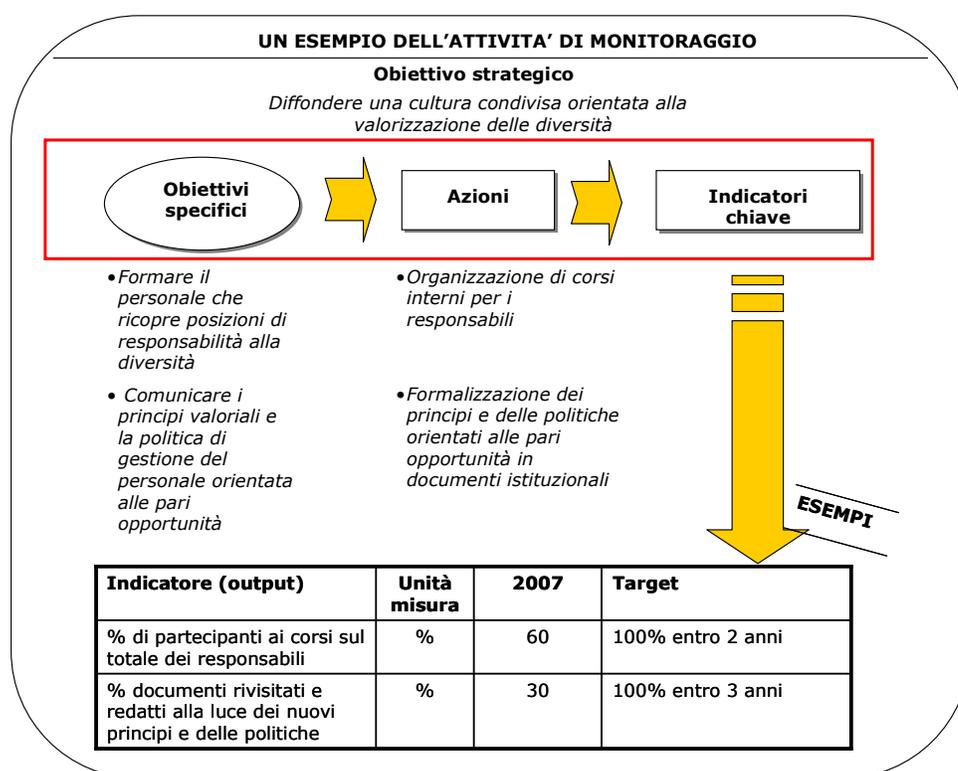
Il percorso di monitoraggio prevede i seguenti passaggi:

1. **Riprendere gli obiettivi generali fissati all'inizio del percorso.**
2. **Verificare che le attività realizzate per dare una risposta a questi obiettivi siano state efficaci.** È necessario capire se le azioni intraprese sono coerenti con il disegno originario e se stanno conducendo verso il raggiungimento degli obiettivi prefissati.
3. **Individuare gli indicatori più adeguati** per raccogliere i dati e le informazioni per monitorare periodicamente (ad esempio annualmente) l'andamento.
4. **Raccogliere effettivamente i dati e procedere ad una loro elaborazione e valutazione.**

Il processo di monitoraggio e di valutazione potrebbe acquistare maggiore validità se accanto alle misurazioni quantitative mettessi in campo anche **rilevazioni qualitative**, ad esempio organizzando incontri con il personale o somministrando indagini per rilevare la loro percezione e il loro grado di soddisfazione circa le iniziative realizzate.

Nello schema che segue, è riportato il processo tipo dell'attività di monitoraggio, che deve ovviamente essere adattato all'azienda e al caso specifico.

Fig. 4 – Il percorso di monitoraggio tipo



Fonte: "UN'IMPRESA, MILLE VOLTI - Vademecum per gestire la diversità e promuovere le pari opportunità in azienda"⁶

⁶ Il Vademecum è disponibile per il download sul sito di Impronta Etica: <http://www.improntaetica.org/?section=pubblicazioni&subsection=documenti&doc=165&lang=it#active>



**PARTE TERZA - DALLA TEORIA ALLA PRATICA: GLI
STRUMENTI**

3. Alcuni strumenti ideati con il Laboratorio

Come sottolineato nella parte introduttiva del documento, il Laboratorio nasce per sviluppare o migliorare la capacità delle imprese di gestire le dinamiche relazionali che riguardano i lavoratori stranieri in azienda attraverso il confronto con altre imprese e la condivisione di idee, strumenti, azioni e progetti concreti.

La riflessione in merito agli strumenti necessari o particolarmente utili rispetto alla tematica della comunicazione con i lavoratori stranieri in azienda ha condotto all'identificazione di tre strumenti:

- la **check list per l'analisi degli strumenti di comunicazione interna**;
- il **questionario** per l'identificazione dei **bisogni dei lavoratori stranieri**;
- il **welcome kit**, strumento di supporto pratico per l'inserimento del lavoratore straniero all'interno dell'azienda e nella comunità di riferimento.

3.1 Gli strumenti di comunicazione interna e il mansionario linguistico

Una volta delineato il quadro degli strumenti a disposizione dell'azienda, è possibile procedere ad una descrizione linguistico-comunicativa collegata alle funzioni aziendali, elaborata in termini di "mansioni"

I lavoratori stranieri devono cioè poter compiere le proprie "mansioni linguistiche"⁷ su diversi livelli: parlare, leggere, ascoltare, scrivere.

Per questo potrebbe essere utile per l'azienda sviluppare un "mansionario linguistico" accanto a quello operativo.

Ad esempio, un lavoratore deve poter descrivere il funzionamento di una macchina o una procedura ad un nuovo operaio in prova (competenza: parlare), capire documenti legati alla routine del lavoro come richieste, avvisi, comunicazioni di turni, norme di sicurezza (competenza: leggere), seguire senza sforzo le istruzioni sul lavoro anche se fornite in un ambiente rumoroso (competenza: ascoltare) e compilare in modo autonomo formulari, schemi, reportistica (competenza: scrivere).

La check list presentata di seguito può diventare uno strumento di analisi da applicare ad ogni lavoratore straniero presente in azienda, relativamente alle proprie mansioni lavorative. In base agli esiti, quindi, si potranno utilizzare gli strumenti comunicativi precedentemente individuati per migliorare le competenze linguistiche.

⁷ Spunti tratti da "L'audit linguistico-comunicativo", Carla Cisbani, tesi finale del master in didattica dell'italiano lingua non materna dell'Università per stranieri di Perugia, AA 2006/2007

Figura 3 – Check list per la redazione di un mansionario linguistico



PARLARE	Rilevante per l'impresa? (S/N)	Cosa è possibile fare? Quali strumenti adottare?
Chiedere informazioni e spiegazioni		
Esporre problemi		
Descrivere il funzionamento di una macchina/ lavorazione/procedura per l'addestramento di un nuovo operaio in prova		
Interagire in modo sufficientemente appropriato in un registro standard		
Spiegare in modo esaustivo un imprevisto occorso sul lavoro.		
LEGGERE	Rilevante per l'impresa? (S/N)	Cosa è possibile fare? Quali strumenti adottare?
Capire documenti e moduli legati alla routine del lavoro (richieste, avvisi, comunicazioni di turni, norme di sicurezza)		
Comprendere descrizioni estese delle lavorazioni da eseguire individuando le indicazioni operative		
ASCOLTARE	Rilevante per la vostra impresa? (S/N)	Cosa è possibile fare? Quali strumenti adottare?
Comprendere in modo agevole un discorso pronunciato in lingua standard		
Seguire senza sforzo le istruzioni sul lavoro anche se fornite in un ambiente rumoroso		
SCRIVERE	Rilevante per la vostra impresa? (S/N)	Cosa è possibile fare? Quali strumenti adottare?
Compilare in modo autonomo formulari, schemi e richieste inerenti all'ambito legale del lavoro		
Redigere in modo dettagliato documenti legati ai compiti operativi		
Annotare specifiche richieste del cliente o del superiore		

3.2 Il questionario per la rilevazione dei bisogni dei lavoratori stranieri⁸

Il questionario per la rilevazione dei bisogni dei lavoratori stranieri costituisce un **importante strumento di analisi, funzionale alla definizione delle politiche e dei percorsi specifici da attuare per ottimizzare e rendere più efficace la comunicazione tra l'azienda e i lavoratori stranieri**. È dunque **solo il primo passo**, necessario per *capire* il contesto aziendale e, conseguentemente, delineare gli ambiti di criticità avviando quindi il percorso descritto in precedenza che porta sino alla definizione delle soluzioni e delle relative azioni e percorsi da implementare.

Il questionario realizzato all'interno del Laboratorio, è **strutturato in quattro parti**, ciascuna finalizzata alla rilevazione dei bisogni del lavoratore straniero in diversi ambiti della vita lavorativa e personale.

1. Innanzitutto il **rapporto con l'azienda**, sia dal punto di vista burocratico che più prettamente lavorativo, allo scopo di indagare i bisogni del lavoratore – soddisfatti o meno - relativamente agli aspetti relativi al contratto, alla busta paga, alla chiarezza delle comunicazioni da parte dell'azienda e alla comprensione delle mansioni da svolgere. Inoltre, il questionario comprende delle sotto sezioni dedicate ad indagare gli aspetti relativi alla formazione, alla valorizzazione delle competenze, nonché alla sicurezza e al supporto nell'adempimento di pratiche burocratiche relative alla condizione di cittadino extracomunitario.
2. La seconda parte del questionario mira ad indagare i bisogni dei lavoratori stranieri relativamente all'**ambiente lavorativo** nello specifico, quindi al rapporto con colleghi e superiori. È previsto inoltre un focus sulle opportunità create dall'azienda per favorire la socializzazione tra lavoratori.
3. I **bisogni extra-lavorativi** in termini di conciliazione vita-lavoro con evidenti ricadute sul lavoro sono invece oggetto di indagine della terza parte del questionario di rilevazione dei bisogni dei lavoratori stranieri.

⁸ Il questionario è disponibile in Appendice 2

4. Il questionario si conclude con un'analisi degli **strumenti utilizzati dall'azienda** nelle comunicazioni con i propri dipendenti (stranieri).

Il questionario (presentato in appendice) è stato elaborato nel corso del Laboratorio e validato dai soci partecipanti, ed è ovviamente un **modello** che **deve essere adattato allo specifico contesto aziendale**.

La struttura del questionario

Dati anagrafici

1. IO E L'AZIENDA

- Il contratto
- La busta paga
- Le comunicazioni dell'amministrazione
- Il mio lavoro
- Competenze, esperienze e professionalità
- Formazione
- La sicurezza sul luogo di lavoro
- Supporto nelle pratiche burocratiche per i cittadini extracomunitari

2. IO E I COLLEGHI

- Rapporto con i colleghi
- Rapporto con superiori/coordinatori
- Impegno dell'azienda nella creazione di spazi e momenti di socializzazione

3. IO, IL LAVORO, LA VITA PRIVATA

- Flessibilità degli orari di lavoro
- Facilità nel raggiungimento del luogo di lavoro
- Il supporto nelle questioni private

4. COME L'AZIENDA COMUNICA CON ME

3.3 Il welcome kit⁹

Il documento, elaborato nel corso del Laboratorio e validato dai Soci partecipanti, costituisce una **traccia a disposizione delle aziende per la predisposizione di un *welcome kit* (o kit di accoglienza) aziendale per i lavoratori stranieri in azienda.**

Le aziende potranno seguire la traccia proposta per preparare il proprio *welcome kit*: servirà, quindi, uno sforzo di personalizzazione e di completamento. Non è pensabile, infatti, che un kit di questo tipo sia realizzato in maniera "universale", valido per tutte le realtà aziendali.

Sulla base di quanto emerso nel corso degli incontri del Laboratorio, dell'esperienza di Impronta Etica sul tema, e grazie ad ulteriori ricerche, sono stati identificati quattro ambiti tematici che possono essere definiti come maggiormente rilevanti:

- l'iter burocratico per il permesso di soggiorno
- i diritti dei cittadini/lavoratori stranieri
- la famiglia e l'istruzione
- la vita extra lavorativa

Le informazioni contenute nel documento non hanno la pretesa di essere esaustive: sono infatti da considerarsi informazioni di base, da **integrare con ulteriori ricerche e sulla base dell'esperienza aziendale**, nonché da **monitorare ed aggiornare periodicamente.**

⁹ La traccia per la redazione del welcome kit è disponibile in Appendice 3

La struttura del welcome kit

L'ITER BUROCRATICO PER IL PERMESSO DI SOGGIORNO

- Il permesso di soggiorno: rilascio e rinnovo
- Le tipologie di contratto previste dalla normativa italiana
- Come leggere la busta paga

I DIRITTI DEI CITTADINI/LAVORATORI STRANIERI

- L'assistenza sanitaria
- La sicurezza sul lavoro : diritti e doveri dei lavoratori e dei datori di lavoro
- L'istruzione e la formazione: il riconoscimento dei titoli di studio

LA FAMIGLIA E L'ISTRUZIONE

- Il sistema scolastico italiano
- I diritti dei genitori lavoratori
- La flessibilità e la conciliazione vita lavoro

LA VITA EXTRA LAVORATIVA

- I trasporti
- Le convenzioni della mia azienda per sport, svago, cultura e tempo libero
- Calendario delle festività
- Cultura, sport, servizi sul territorio
- Le banche e i servizi finanziari
- Trovare casa



PARTE QUARTA - LE BUONE PRATICHE

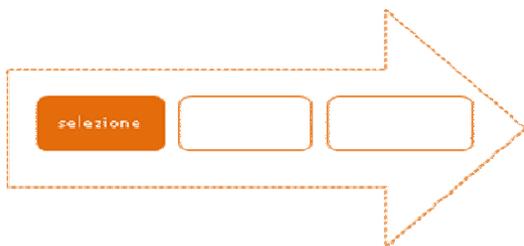
Introduzione

In quest'ultima sezione vengono presentate alcune pratiche implementate dai Soci partecipanti al Laboratorio e da altre imprese italiane e straniere sul tema della comunicazione con i lavoratori stranieri.

Le buone pratiche sono state raccolte tramite una ricerca web e la consultazione di database e cataloghi di buone prassi in tema di responsabilità sociale di impresa.

Di seguito i principali riferimenti:

- **Sodalitas Social Solution:** www.sodalitas.socialsolution.it/
- **CSR Europe's company CSR solutions**
<http://www.csreurope.org/solutions.php>
- **Portale Eumobility Net:** <http://en.eumobilitynet.info/>
- Toolkit a cura di Fondazione Sodalitas e UNAR **"La Multiculturalità, un valore per l'impresa"**: <http://www.sodalitas.it/>



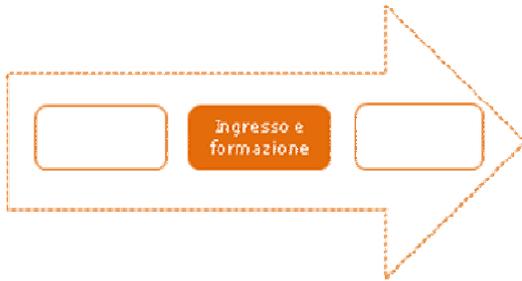
Buone pratiche - Selezione

GRUPPO QUIRON – Settore ospedaliero

Per colmare la mancanza di specialisti, l'azienda ha messo in moto un programma d'inserimento di professionisti sia in Spagna che all'estero. Si è fatto ricorso ai sistemi classici, quali la pubblicazione di annunci sui giornali e riviste del settore. In più, il sito web del gruppo Quiron ha pubblicato offerte di lavoro per certi incarichi e ha inoltre predisposto un formulario on-line per l'auto candidatura. Purtroppo, nonostante gli sforzi, ciò non è bastato a coprire tutti i posti di lavoro necessari. Le condizioni del contratto di lavoro offerte contenevano elementi interessanti, volti ad incoraggiare la mobilità dei lavoratori stranieri, come ad esempio l'offerta di: alloggio; contratti a tempo indeterminato; stipendi superiori alla media stabilita dal Servizio Sanitario Pubblico. Inoltre, come soluzione alternativa ai metodi contrattuali tradizionali, il gruppo decise di contattare la rete EURES per potenziare la ricerca di personale medico e infermieristico in altri paesi dell'Unione Europea.

International Guidance Office (IGO), dell'Inverness College (UHI)

Nella Regione Scozzese dell'Highlands, vi è un importante numero di potenziali lavoratori (in gran parte proveniente da altri Paesi dell'Unione Europea) che non riusciva a trovare un lavoro adeguato alla loro qualifica professionale, dovuto ad una mancanza di informazione e una scarsa padronanza della lingua. In molti casi, si trattava di diplomati medi o superiori che avevano soltanto bisogno di un'adeguata consulenza. L'IGO è un servizio di orientamento per l'impiego, dedicato specificamente ai lavoratori internazionali. Analizza la situazione professionale e la qualifica dell'utente, monitora l'iter formativo e consiglia i migliori passi da seguire per migliorare la qualifica professionale e trovare un impiego adeguato al suo profilo. Secondo il responsabile del servizio è stato particolarmente degno di nota il caso di un esperto informatico polacco, la cui principale barriera per accedere ad un posto di lavoro di qualità era la mancanza di familiarità con la terminologia specifica del suo settore e, dopo aver intrapreso un corso intensivo di lingua durato 10 mesi, è riuscito a trovare un impiego presso una multinazionale del settore informatico.



Buone pratiche - Ingresso

MANUTENCOOP – Servizi



WELCOME KIT multilingue

Al momento dell'assunzione Manutencoop fornisce ai suoi dipendenti un **"Welcome Kit"** contenente diversi documenti relativi all'azienda (vision, mission, struttura aziendale, ecc), al rapporto di lavoro (CCNL, regolamento, ecc), alla sicurezza sul lavoro (brochure specifiche su salute e sicurezza sul luogo di lavoro). Manutencoop, considerando la significativa incidenza di lavoratori stranieri, ha pensato di includere all'interno del welcome kit una serie di documenti tradotti in più lingue: inglese, francese e arabo.

GRUPPO MASTROTTO - Azienda conciaria

Favorire l'integrazione etnica e culturale

Il riconoscimento ed il rispetto delle diversità etniche e culturali è uno dei temi centrali della missione dichiarata dal Gruppo Mastrotto. La Società si prende cura dei lavoratori immigrati offrendo loro una vita dignitosa e realizzando progetti per una migliore coesistenza reciproca.

Le imprese del Gruppo Mastrotto (Concerie Mastrotto, Duma, Mastrotto Italia, la Lineapelle di Arzignano vicino a Vicenza e la Midac Accumulatori nei pressi di Verona) impiegano un numero considerevole di lavoratori extracomunitari (più del 25% della forza lavoro). La carenza di manodopera locale ha portato, durante gli ultimi dieci anni, ad un aumento del flusso migratorio. Le prime assunzioni all'interno dell'azienda risalgono al 1987. Gli immigrati erano di nazionalità diversa, ma la maggior parte di loro proveniva dall'Africa occidentale (soprattutto dal Ghana e dal Senegal).

Per evitare forme di discriminazione, favorire l'integrazione dei dipendenti immigrati e consentire loro una vita dignitosa, il Gruppo si è impegnato nella ricerca di aree in cui costruire case, messe poi a disposizione dei dipendenti a canoni di favore e ha offerto condizioni di impiego interessanti a coloro che decidevano di lavorare nell'impresa per un lungo periodo di tempo. L'azienda ha anche pubblicato

l'opuscolo "Benvenuto: il manuale dell'immigrato extracomunitario", un testo bilingue che presenta in modo semplice modalità su come organizzare la giornata in Italia, affronta questioni legali e fiscali, spiega in che modo gestire i rapporti con le banche, si occupa di problemi legati alla ricerca della casa, del lavoro e della scuola, nonché delle attività da svolgere nel tempo libero.

Questo progetto ha dato un decisivo impulso all'integrazione lavorativa e sociale degli immigrati e ha favorito lo sviluppo di buoni rapporti di convivenza fra tutti lavoratori, nonché fra gli extracomunitari e l'intera comunità locale. Molti dei dipendenti stranieri, che hanno lavorato per molti anni nelle imprese del Gruppo raggiungendo buone competenze professionali, sono ora responsabili di alcuni settori produttivi.

AUTOGRILL - Ristorazione¹⁰

Benvenuto per i lavoratori stranieri (Welcome to Autogrill).

È un opuscolo sviluppato con l'obiettivo di offrire al neo assunto straniero una guida che faciliti il primo inserimento, fornendo le principali informazioni sulla realtà lavorativa aziendale. All'interno del testo si presenta l'azienda e il valore delle persone e della diversità culturale come principi fondanti, vi è una descrizione dell'organizzazione di un punto vendita tipo e viene dato largo spazio al tema del servizio e al valore del cliente. Segue, infine, una breve introduzione su temi di igiene e sicurezza sul lavoro. L'opuscolo italiano è tradotto in lingua spagnola e in lingua inglese.

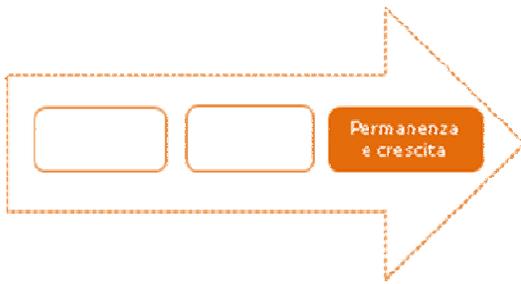
Distribuzione a tutti i direttori di punto vendita di una guida all'accoglienza per i lavoratori stranieri.

È stato fornito a tutti i direttori e i manager un vademecum creato ad hoc con suggerimenti ed indicazioni sulle diverse fasi da seguire durante l'incontro con i neoassunti. Oltre a porre l'accento sull'importanza dell'efficacia del momento dell'accoglienza e del suo significato, l'opuscolo propone consigli pratici sui comportamenti da adottare che vanno dalla durata dell'incontro (minimo di 30 minuti) ai temi che devono essere presentati nel colloquio, come ad esempio

¹⁰ Tratto da "La Multiculturalità, un valore per l'impresa", toolkit a cura di Fondazione Sodalitas e UNAR:

<http://www.sodalitas.it/>

l'offerta contrattuale del Gruppo, le regole comportamentali più significative da adottare durante i turni di lavoro e le possibilità di crescita professionale. Il momento dell'accoglienza prevede anche la consegna del kit di benvenuto con una presentazione dell'azienda e tutte le informative relative ad igiene, salute e sicurezza sul lavoro. Il questionario, un corso di inserimento, la guida, oltre a dare il benvenuto ai nuovi entrati ed accrescere i legami con i colleghi, hanno rappresentato anche una preziosa fonte di informazioni sulle attitudini, capacità e aspirazioni dei collaboratori stranieri. In questo modo si sono messe in luce persone con caratteristiche di estremo interesse per l'azienda, alle quali è stata data la possibilità di un percorso di carriera o all'interno del punto di vendita o nella sede centrale.



Buone pratiche - Permanenza e valutazione

CADIAI – Servizi alla persona

QUESTIONARIO per la RILEVAZIONE dei BISOGNI



L'approccio di CADIAI nei confronti dei propri dipendenti è da sempre caratterizzato da una forte e manifesta disponibilità. Nel rapporto con i lavoratori stranieri, che costituiscono poco più del 10% dei dipendenti della cooperativa, si è sempre cercato di sviluppare uno scambio proattivo, prestando sempre forte attenzione alle esigenze dei lavoratori e adoperandosi per ovviare ai possibili problemi burocratici legati all'assunzione. Anche grazie al percorso di autoanalisi intrapreso con il Laboratorio, CADIAI ha deciso di sviluppare nel 2012 **un'analisi approfondita dei bisogni dei propri lavoratori**, con un focus particolare sui lavoratori stranieri, andando ad **integrare con nuovi quesiti il tradizionale questionario di rilevazione di bisogni e soddisfazione** che la cooperativa somministra annualmente. I lavoratori stranieri di CADIAI sono tutti molto ben integrati, senza particolari problemi linguistici. Per questo, la volontà di CADIAI è quella di indagare in maniera più approfondita **come viene percepita l'integrazione all'interno delle varie strutture aziendali, non solo tra gli stranieri, ma anche tra i lavoratori italiani: venire a conoscenza di particolari esigenze dei lavoratori – italiani o stranieri – sul fronte dell'integrazione.** Piuttosto che somministrare ai lavoratori stranieri un secondo questionario ad hoc, l'azienda ha deciso di andare ad **integrare il questionario per l'analisi della soddisfazione già esistente con delle domande specificatamente rivolte ad analizzare il tema dell'integrazione socio-culturale tra lavoratori italiani e stranieri.** Il questionario elaborato nel corso del laboratorio costituirà la fonte per l'identificazione delle domande per l'integrazione del questionario aziendale. I **risultati** dell'analisi, utili per la **definizione di eventuali politiche specifiche** sul tema dell'integrazione, verranno poi **presentati nel Bilancio Sociale 2013 della cooperativa.**

MANUTENCOOP – Servizi



MOLTEPLICITÀ e FESTA DELLE GENTI

Manutencoop è dal 2010 protagonista della rassegna annuale **“Molteplicittà”** un progetto dedicato ai temi della interculturalità e della valorizzazione del contributo dei “nuovi italiani” all’economia del nostro territorio.

La manifestazione, che ha ottenuto il patrocinio del Comune di Bologna, della Provincia di Bologna e della Regione Emilia-Romagna, ha preso spunto da best practice e riflessioni cooperative nate dal confronto con stakeholder, istituzioni e cittadinanza. Molteplicittà è nata dalla collaborazione con Legacoop Bologna e con altre imprese cooperative e ospita incontri, **dibatti e spettacoli sulla città che cambia** e sul contributo dei migranti alla ricchezza del territorio. Nella prima edizione della rassegna, alcuni lavoratori stranieri di Manutencoop hanno attivamente preso parte alla messa in scena di uno spettacolo.

Manutencoop organizza, all’interno di Molteplicittà, la **“Festa delle Genti”**, la tradizionale cena offerta da Manutencoop ai suoi lavoratori italiani e stranieri (circa 200 partecipanti). La Festa delle genti, che Manutencoop promuove dal 2003, vuole essere **un’occasione per manifestare insieme l’impegno comune di genti di diversa provenienza**, cultura e tradizioni a costruire un mondo basato su **uguali diritti, pace e solidarietà**.

HOUSE ORGAN MULTILINGUE

L’house organ di Manutencoop ‘parla’ anche inglese e arabo.

Un’idea pensata tenendo conto dei molti dipendenti extracomunitari che lavorano nelle società del gruppo. Dal 2004 Manutencoop, da sempre attenta a rispettare e valorizzare le tradizioni culturali dei propri dipendenti, ha inaugurato la rubrica 'Ambiente International' all’interno dell’house organ aziendale 'Ambiente': due pagine in inglese e arabo contenenti gli **abstract** tradotti degli articoli principali della rivista. I contenuti in lingua sono riportati anche nell’edizione web dell’house organ.

CMB – Costruzioni

SALUTE E SICUREZZA MULTILINGUE



CMB Carpi ha organizzato, in collaborazione con l'Asl di Modena, una serie di **lezioni in materia di sicurezza sul lavoro rivolte**

a tutti i lavoratori stranieri, soprattutto rumeni e moldavi, che rappresentano la maggior parte della manodopera straniera di CMB Carpi. Le lezioni hanno riguardato le **problematiche per la salute connesse al consumo di alcol** e i rischi che i lavoratori corrono facendo uso di bevande alcoliche durante l'attività lavorativa. Inizialmente è stato distribuito ai lavoratori un questionario anonimo sulle abitudini quotidiane riguardanti fumo, alcol, movimento e alimentazione; a seguire, si sono tenute una serie di **lezioni con materiale didattico tradotto nella lingua madre dei lavoratori**.

PALM – Industria seconda lavorazione legno

Sportello per i dipendenti



Dal 2007 Palm ha attivato uno sportello attivo per servizi e informazioni ai dipendenti, attivo una volta a settimana dalle 17 alle 18.30.

Lo sportello, a cura del Responsabile del Personale, **supporta i dipendenti, italiani e stranieri, sia per quanto concerne le questioni lavorative/burocratiche** (chiarimento busta paga, gestione documentale permessi e carte di soggiorno, richiesta duplicati documentazione, ricerca via internet di modulistica INPS-INAIL, ecc.) **sia per esigenze extra lavorative** (in particolare, aiuto per ricerca abitazione, consigli su modalità gestione denaro personale – conti correnti più vantaggiosi -, ricerche internet di vario genere).

L'azienda, per dare un supporto più effettivo ai propri dipendenti, ha stabilito dei **contatti** con Api Mantova, Compagnia delle Opere e Consorzio Progress & Competition (Viadana-Mn).

I principali **fruitori** del servizio sono i **dipendenti stranieri**, che vedono nell'azienda un punto di riferimento anche per le proprie incombenze quotidiane. Il servizio è **settimanalmente fruito da 4/6 dipendenti** per le motivazioni più disparate e coperto da riservatezza per le questioni più delicate. Questo aspetto rende ancora più **"sentito" ed affidabile il servizio**, che ha conseguito già più menzioni speciali per la sua utilità, fruibilità e ripetibilità (es.: Premio famiglia-lavoro della Regione Lombardia).

Corso sulla sicurezza tramite immagini



Nel 2011, Palm ha organizzato un corso di formazione sulla sicurezza sul lavoro che, al fine di **garantire la massima comprensione da parte di una platea di lavoratori di origine etnica diversa**, si basava su **immagini e suoni**. Il corso, svolto durante l'orario di lavoro, ha coinvolto circa **50 dipendenti**, prevalentemente **operai**, sia italiani che stranieri. Sono stati organizzati due incontri, della durata di circa due ore ciascuno (oltre al tempo per le domande), aperti dal Responsabile del Personale che introduceva le attività dando la parola al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) che avviava il corso. All'ingresso veniva distribuito a tutti i partecipanti un Vademecum sul D.Lgs. 81/08 ad integrazione dello stesso. I partecipanti hanno apprezzato l'iniziativa del corso per immagini animate ed hanno richiesto che per il futuro fosse nuovamente utilizzata tale tipologia di formazione: il fatto che **i personaggi animati emettessero solo suoni** (stupore, allegria, attenzione, ecc.) **ha coinvolto tutti i partecipanti a prescindere dalla lingua di origine (rottura della barriera linguistica)**. Il prossimo incontro è stato indetto per settembre 2012 con le medesime modalità didattiche. Inoltre, sarà **introdotta in azienda la metodologia BBS** (Behavior-Based Safety) complesso di metodologie e di tecniche per la promozione della sicurezza sul lavoro che prevede un forte coinvolgimento dei lavoratori, dei preposti e di tutte le componenti aziendali che influiscono sulle condizioni di sicurezza in azienda. Palm Spa dal 2002 riceve una riduzione del premio INAIL proprio a fronte di una corretta ed efficace pratica di riduzione di infortuni sul lavoro, attraverso la formazione ed una attenta scelta dei dispositivi di protezione individuale: investire in sicurezza e prevenzione non è stato affatto un costo.

AUTOGRILL - Ristorazione¹¹

Mappatura della popolazione straniera e Questionario conoscitivo.

Dopo aver realizzato l'analisi e la mappatura dei dipendenti stranieri attraverso un questionario, Autogrill ha coinvolto una trentina di operatori stranieri attivi nei locali delle città, in un primo corso pilota che si è tenuto a Milano. Un'occasione per

¹¹ Tratto da "La Multiculturalità, un valore per l'impresa", toolkit a cura di Fondazione Sodalitas e UNAR: <http://www.sodalitas.it/>

presentare l'azienda, confrontarsi insieme sui questionari conoscitivi, illustrare le regole generali del Gruppo e spiegare il punto di vista di Autogrill relativamente al tema dell'integrazione culturale. E' stato in tal modo anche possibile cogliere stati d'animo, verificare esperienze e bisogni, indicazioni che hanno arricchito la Guida per i neo assunti stranieri: una pubblicazione, ora anche in inglese e spagnolo, con cui si vuole comunicare l'attenzione di Autogrill per l'integrazione delle diversità culturali.

IBM – Information Technology¹²

Calendario multiculturale

Si tratta di un utile strumento per conoscere le differenti ricorrenze religiose e le festività nelle diverse parti del mondo ed è disponibile nella intranet aziendale. Diventa importante tenere in considerazione questi aspetti quando si lavora con persone di diversi paesi. Tutti i dipendenti sono incoraggiati a consultare il calendario multiculturale, anche prima di organizzare una conference call o un meeting.

Country Navigator

Un portale, riservato ai dipendenti IBM, dove è possibile trovare informazioni specifiche sui singoli paesi. Uno strumento per chi lavora in team costituiti da persone con differenti culture, per chi viene assegnato in un paese straniero o per chi deve affrontare un viaggio di lavoro. Oltre a tali informazioni di carattere generale sono disponibili indicazioni più specifiche relative alle modalità di svolgimento del lavoro (puntualità, organizzazione delle riunioni, rapporto responsabile/subordinato). Inoltre, grazie al Country Navigator è possibile creare il My Flight Pack: il dipendente seleziona le informazioni di interesse relative ad un dato paese (ad es. popolazione, sistema istruzione, lingua, etc..) e viene creato automaticamente un book su misura che potrà essere salvato, stampato e portato in viaggio.

Culture Clash Quickcases

Nella sezione Cultural Diversity della Intranet aziendale vi sono anche dei test

¹² Tratto da "La Multiculturalità, un valore per l'impresa", toolkit a cura di Fondazione Sodalitas e UNAR: <http://www.sodalitas.it/>

per verificare le proprie conoscenze culturali. Sono disponibili, infatti, oltre 200 brevi "test" attraverso i quali il dipendente potrà "misurare" il proprio livello di conoscenza relativamente a più di 30 paesi e a vari scenari (comunicazione, rapporto con i clienti, ecc.).

DEROMA – Produzione terrecotte

La principale società del Gruppo Deroma, produttrice di terrecotte e quotata in borsa dal 1997, impiega 40 immigrati, che rappresentano il 12% della forza lavoro. Essi provengono da diversi Paesi: Ghana, Marocco, Bangladesh, India, Albania ed ex Jugoslavia. L'impresa, situata nel nord-est dell'Italia (a Malo - Vicenza), è caratterizzata da un'alta richiesta di manodopera non specializzata.

Nel 1990 si ebbe il primo flusso migratorio, probabilmente a causa dell'alta offerta di lavoro in un'area con un tasso di disoccupazione molto basso. L'integrazione degli immigrati non fu facile. Dopo aver superato una prima fase di adattamento, il Gruppo Deroma ha infatti dovuto affrontare quattro grossi problemi:

- la lingua
- l'alloggio
- la formazione professionale
- l'integrazione nella società

L'azienda ha organizzato corsi di lingua per i dipendenti stranieri, sia per migliorare la comunicazione sul luogo di lavoro e la comprensione degli aspetti principali della produzione, sia per facilitare la loro integrazione nel territorio.

Il Gruppo ha anche avviato corsi di formazione professionale, dal momento che per molti immigrati quella era la prima esperienza lavorativa in una fabbrica.

L'impresa poi, per superare le difficoltà che gli extracomunitari incontravano nel trovare appartamenti in affitto, ha acquistato personalmente alcuni edifici risolvendo così il problema degli alloggi.

Questo programma di integrazione ha risolto molti problemi di comunicazione, che avevano creato considerevoli ostacoli anche nell'esecuzione di incarichi ordinari.

La maggior parte dei lavoratori immigrati svolge lavori manuali, ma alcuni sono giunti ad occupare mansioni di maggiore responsabilità.

GRUPPO PIRELLI & CO – Produzione Pneumatici ¹³

Biblioteca Multilingue

Le singole affiliate del Gruppo attuano specifiche azioni a supporto del dialogo multiculturale. Un esempio è la Campagna “+Libri”, lanciata nel 2008 a Settimo Torinese e grazie alla quale oltre 1200 nuovi libri hanno arricchito la Biblioteca del Circolo Culturale di Settimo Vettura: riviste, romanzi, libri per bambini acquistati dall’azienda e disponibile al prestito a domicilio non solo in italiano ma anche in lingua straniera (ad esempio arabo e rumeno), nel segno del rispetto delle diverse culture che ogni giorno si incontrano in fabbrica.

COLORIFICIO DAMIANI (Montecchio), POMMIER FURGO CAR (Roncocesi), ELITEGOMMA (Reggio Emilia)

Facilitatore delle relazioni transculturali in impresa multietnica

Le aziende hanno aderito nel 2011 al progetto UE “FA.RE – Facilitare le Relazioni transculturali nelle imprese manifatturiere multietniche” di cui Centro Servizi PMI è capofila e il centro interculturale Mondinsieme consulente formativo (<http://www.cspmi.it/content/8095.pdf>).

Il progetto si origina dalla convinzione della necessità, per le imprese industriali manifatturiere con forte presenza multietnica, di una **figura di facilitatore delle relazioni transculturali**. Questa figura, rappresentata da un lavoratore già occupato in azienda, diviene per i lavoratori appartenenti a reti etniche e per i contesti organizzativi nei quali sono inseriti, snodo di un processo di socializzazione occupazionale e organizzativa.

ALCUNE IMPRESE NORVEGESI

Alcune imprese nell’area di Kristiansand segnalano l’esigenza di servizi finalizzati alla promozione dell’integrazione sociale e non solo lavorativa degli stranieri assunti presso la Contea. Il Servizio Espatriati della Camera di Commercio di Kristiansand fu istituito nel 2007 quale divisione autonoma con lo specifico mandato di assistere i lavoratori stranieri e i loro familiari.

L’obiettivo generale era quello di assicurare che la regione di Kristiansand mantenesse e accrescesse la propria reputazione di luogo dinamico e attrattivo

¹³ Tratto da “**La Multiculturalità, un valore per l’impresa**”, toolkit a cura di Fondazione Sodalitas e UNAR: <http://www.sodalitas.it/>

per i lavoratori stranieri. Il Servizio Espatriati offre supporto permanente durante il periodo lavorativo per i professionisti stranieri attivi in Norvegia. Il Servizio è stato sviluppato in accordo con le esigenze dei lavoratori in mobilità e ne rafforza l'efficienza sin dai primi giorni di impiego.

Il Servizio include:

- un Manuale di Integrazione, documento con tutte le informazioni chiave su Kristiansand;
- reti sociali ed economiche;
- bollettini di informazione;
- assistenza qualificata 24 ore su 24;
- corsi di lingua norvegese;
- servizi educativi e sanitari per i lavoratori e loro familiari;
- una guida lavorativa, che include suggerimenti sulla realizzazione del Curriculum Vitae e sulla preparazione dei colloqui di lavoro, realizzata in collaborazione con la rete EURES e con Agenzie del Lavoro private.

Il programma è suddiviso in tre differenti aree: Supporto, Ricollocamento, Orientamento.

APPENDICE 1 – I partecipanti

I partecipanti

Al Laboratorio hanno preso parte sei aziende socie di Impronta Etica: Cadiai, Camst, CMB, Obiettivo Lavoro, Manutencoop, Palm.

Di seguito una fotografia di queste aziende con particolare riferimento alla presenza di lavoratori stranieri



Settore: Servizi alla persona ed attività educative

1260 DIPENDENTI

147 DIPENDENTI STRANIERI, di cui 100 extracomunitari

Paesi di origine: Marocco, Ucraina, Perù, Polonia, Romania

Mansioni principali: assistenza anziani, OSS (operatore socio-sanitario) e ADB (addetto assistenza di base)



Settore: Ristorazione collettiva

7771 DIPENDENTI

381 DIPENDENTI STRANIERI, di cui 118 extracomunitari

Paesi di origine: Romania, Albania, Moldavia, Marocco, Ucraina, Polonia, Bangladesh

Mansioni principali: produzione



Settore: Edilizia e Costruzioni

815 DIPENDENTI

48 DIPENDENTI STRANIERI

Paesi di origine: Romania, Albania, Egitto, Serbia, Macedonia, Marocco, Tunisia

Mansioni principali: operai



Settore: Servizi

Oltre 18000 DIPENDENTI

2800 DIPENDENTI STRANIERI

Paesi di origine: Marocco,
Albania, Filippine, Romania,
Nigeria, Ghana

Mansioni principali: cleaning



Settore: Industria seconda
lavorazione legno

72 DIPENDENTI

23 DIPENDENTI STRANIERI

Paesi di origine: India, Albania

Mansioni principali: produzione



APPENDICE 2 - Questionario di rilevazione dei bisogni

“Lavoratori stranieri in azienda: comunicazione e coinvolgimento”

**Questionario per la rilevazione dei bisogni e della soddisfazione dei
lavoratori stranieri in azienda**



Dati anagrafici

Ti chiediamo di darci qualche informazione anagrafica su di te

Quanti anni hai?

Meno di 25

25 – 30

31 – 45

Oltre 45

Da dove vieni?

Est Europa

Asia

America Latina

Africa

Altro (specifica):

Da quanto tempo lavori per l'azienda?

Meno di un anno

1-3 anni

3-5 anni

Più di 5 anni

È il tuo primo lavoro in Italia?

Sì

No

1. IO E L'AZIENDA

TI chiediamo di darci qualche informazione circa la tua soddisfazione relativamente al rapporto con l'azienda: rapporto con l'amministrazione, trasparenza e praticità delle procedure, ecc

1.1 Il Contratto

a. Ti è stata consegnata una copia del contratto?

- Sì, dall'amministrazione in sede di firma
- Sì, ma solo dopo averla richiesta
- Sì, dal sindacato
- No, non mi è stata consegnata
- Altro (*specifica*):

b. Ti è stato spiegato il contratto?

- Sì, prima di firmare, durante i colloqui
- Sì, in sede di firma
- Sì, in separata sede dopo averlo richiesto
- No, non mi è stato spiegato

c. Ti è chiaro il contratto ?

- Sì, mi è chiaro in tutte le sue parti
- No, non è chiaro in tutte le sue parti
- No, non mi è chiaro per niente

e. Quali sono le parti non chiare o poco chiare del contratto?:

- gestione ferie e permessi
- retribuzione
- Orario di lavoro
- diritti e doveri del lavoratore e del datore di lavoro
- altro: (*specifica*)

e. A chi puoi rivolgerti per chiarire gli eventuali dubbi sul contratto e il rapporto di lavoro?

- il mio coordinatore/superiore
- l'amministrazione/gestione del personale
- i miei colleghi
- il sindacato
- non so a chi posso rivolgermi
- altro: (specifica)

f. Suggerimenti: cosa suggeriresti alla tua azienda per rendere il contratto più chiaro e comprensibile?

(specifica)

1.2 La busta paga

a. Ti è chiara la busta paga?

- Sì, è chiara in tutte le sue parti
- È chiara solo in parte
- No, non è chiara per niente

b. Comprendi le voci che compongono la busta paga?

- Comprendo solo le principali (ferie, permessi, netto mensile)
- Comprendo il netto mensile
- Non ne comprendo la maggior parte

c. Se hai problemi di comprensione della busta paga, a chi ti rivolgi?

- all'amministrazione/ufficio personale
- al mio superiore/coordinatore
- ai miei colleghi
- ad un familiare
- non chiedo a nessuno
- altro: (specifica)

d. Conosci il meccanismo dei passaggi di livello? A chi ti rivolgi per avere informazioni?

- Conoscevo già come funzionavano e non mi sono rivolto a nessuno
- No, non ne conoscevo il funzionamento e mi sono rivolto all'amministrazione per avere informazioni
- No, non ne conoscevo il funzionamento e mi sono rivolto al mio superiore/coordinatore per avere informazioni
- No, non ne conoscevo il funzionamento e mi sono rivolto ai miei colleghi per avere informazioni
- Sindacato
- No, non ne conosco il funzionamento

e. Suggerimenti: cosa suggeriresti alla tua azienda per rendere la busta paga più chiara e comprensibile?

(specifica)

1.3 Le comunicazioni dell'amministrazione

a. Come ti sembrano le comunicazioni da parte dell'Ufficio Amministrativo o del Personale ?

- Sono chiare ed esaustive
- Non sono chiare ed esaustive, perché: (specificare)
 - Ho problemi di comprensione della lingua italiana
 - Ho problemi nel comprendere i termini tecnici
 - Non ricevo le comunicazioni
 - Altro (specificare):.....

b. Quando ti sono più chiare le comunicazioni da parte dell'amministrazione ?

- Quando sono in forma scritta
- Quando mi sono date dall'ufficio di persona tramite telefono
- Quando mi sono date dall'ufficio di persona tramite incontro di persona
- Quando mi sono date dal mio superiore/coordinatore in riunioni di area
- Altro: (specifica).....

c. **Suggerimenti:** cosa suggeriresti alla tua azienda per rendere le comunicazioni da parte dell'ufficio amministrativo più chiare e comprensibili?

(specifica)

1.4 Il mio lavoro

a. Ti sono chiare le mansioni che devi svolgere?

- Sì, sono chiare, ho tutte le necessarie informazioni
- No, non sono chiare, avrei bisogno di maggiori informazioni

b. Da chi ricevi le informazioni sulle mansioni da svolgere?

- dal mio coordinatore/superiore
- dai miei colleghi
- sono scritte nel mansionario
- non mi vengono date

c. In che modo ti vengono date le informazioni sulle mansioni da svolgere?

- in maniera costante, ogni volta che serve
- in maniera occasionale e non sufficiente

d. Come ti vengono date le informazioni sulle mansioni da svolgere?

- in forma scritta
- a voce

e. Quando ti sono più chiare le informazioni sulle mansioni da svolgere

- quando mi vengono date in forma scritta
- quando mi vengono date a voce
- altro: (specifica)

f. (Se applicabile) Ti sono chiare le indicazioni che ti vengono date su come raggiungere il luogo di lavoro?

- Sì, sono chiare
- No, non sono chiare
- Non ricevo informazioni

g. (Se applicabile) Da chi ti vengono date le informazioni su come raggiungere il luogo di lavoro?

- dal responsabile/coordinatore di cantiere

dall'ufficio del personale

dai colleghi

dai familiari

altro: (specifica)

h. (Se applicabile) In che modo ti vengono date le informazioni su come raggiungere il luogo di lavoro?

in forma scritta

a voce

i. Suggerimenti: cosa suggeriresti alla tua azienda per rendere le comunicazioni relative alla tua mansione lavorativa più chiare e comprensibili?

1.5 Competenze, esperienze e professionalità

a. Quanto pensi che l'azienda tenga in considerazione le tue capacità personali e professionali?

Per niente

Poco

Abbastanza

Molto

b. L'azienda conosce le tue esperienze lavorative precedenti ?

Sì, le conosce

No, non le conosce

c. Come ha fatto l'azienda a scoprire le tue capacità personali e professionali?

Attraverso dei questionari che ho dovuto compilare

Tramite un colloquio approfondito in sede di assunzione

Tramite colloqui successivi all'assunzione

L'azienda non si è dimostrata interessata a scoprire le mie capacità personali e professionali

altro: (specifica)

d. Quale pensi sia l'utilità delle tue esperienze pregresse maturate in altri ambiti?

- Sono molto utili nello svolgimento del mio lavoro attuale
- Sono occasionalmente utili nello svolgimento del mio lavoro attuale
- Non sono utili nello svolgimento del mio lavoro attuale
- Potrebbero essere utili all'azienda nello svolgimento di mansioni diverse rispetto quella che svolgo
- altro: (specifica)

e. Ti è stato presentato il tuo percorso di carriera in azienda?

- Sì, mi è stato presentato
- No, non mi è stato presentato
- No, non mi è stato presentato e non credo ci saranno evoluzioni professionali

f. Suggerimenti: cosa suggeriresti alla tua azienda per rendere le comunicazioni relative al tuo percorso in azienda più chiare e comprensibili?

(specifica)

1.6 Formazione

a. Come giudichi il livello di aggiornamento professionale che hai seguito in azienda da quando sei entrato/a?

- Adeguato
- Troppo poco
- Non ho ancora fatto nessuna formazione

b. Conosci in anticipo la formazione che dovrai seguire nell'anno e nel corso della tua permanenza in azienda?

- Sì, mi è stato comunicato il percorso formativo generale
- Solo in parte
- No, vengo informato all'ultimo minuto

c. (se applicabile) Sono stati utili i corsi di formazione che hai seguito in azienda?

- Sì, sono stati utili ai fini della mia crescita professionale e dello svolgimento della mia mansione
- No, non sono stati utili ai fini della mia crescita professionale e dello svolgimento della mia mansione

d. Hai avuto problemi con la lingua nei corsi di formazione che hai seguito?

- No, non ho avuto problemi di comprensione
- Sì, ho avuto problemi di comprensione, perché (possibili più risposte):
 - Il docente utilizzava una terminologia troppo tecnica
 - Ero l'unico straniero
 - Eravamo un gruppo eterogeneo, con livelli diversi di comprensione della lingua italiana e il docente non riusciva a trasmettere i contenuti
 - Non avevamo materiale di supporto scritto
 - Sarebbero state utili più immagini
- Altro (specificare):

e. Suggerimenti: cosa suggeriresti alla tua azienda per rendere più efficace la formazione?

(specificare)

1.7 La sicurezza sul luogo di lavoro

a. Hai partecipato a corsi di formazione sulla sicurezza?

- Sì, l'azienda ha organizzato dei corsi di formazione chiari ed adeguati
- Sì, l'azienda ha organizzato dei corsi, ma erano poco chiari. Perché:
 - Ho avuto problemi di comprensione linguistica
 - Alle spiegazioni tecniche non sono state associate spiegazioni visive e pratiche che avrebbero facilitato la comprensione
- Sì, l'azienda ha organizzato dei corsi ma non ho partecipato alla formazione
- Non sono a conoscenza di corsi di formazione sulle procedure di sicurezza organizzati dall'azienda

b. Ti sono chiare le procedure per la sicurezza che devi rispettare per la tua salvaguardia?

- Sì, sono chiare
- Sono abbastanza chiare, ho dei dubbi solo su alcuni aspetti
- No, non sono chiare

c. I cartelloni/cartelli/insegne che descrivono le procedure per la sicurezza e gli obblighi, ti sono chiari?

- Sì, sono chiari
- Sono abbastanza chiari
- Non li capisco

d. Nel caso di dubbi sulle procedure di sicurezza, a chi ti rivolgi per avere chiarimenti?

- Al capo squadra/al mio responsabile
- Ai miei colleghi
- Non so a chi rivolgermi

e. Suggerimenti: cosa suggeriresti alla tua azienda per rendere più chiara la comunicazione in merito alle procedure per la sicurezza sul luogo di lavoro?

(specificare)

1.8 Supporto nelle pratiche burocratiche per i cittadini extracomunitari

a. L'azienda ti ha aiutato nelle pratiche burocratiche non strettamente legate al contratto di lavoro (informazioni sul permesso di soggiorno, sulla copertura medica del SSN, ecc)

- L'azienda si è dimostrata disponibile a darmi le informazioni necessarie e mi ha messo in contatto con gli organismi preposti
- L'azienda si è dimostrata disponibile a darmi le informazioni necessarie
- L'azienda non mi ha dato le informazioni necessarie

b. Suggerimenti: cosa suggeriresti alla tua azienda di fare per facilitarti nell'adempimento agli oneri burocratici?

- L'azienda potrebbe sviluppare maggiormente canali privilegiati con gli organismi preposti per il disbrigo di pratiche necessarie all'attivazione delle posizioni lavorative
- L'azienda non potrebbe fare di più di quanto già fa
- L'azienda potrebbe aprire un canale interno per dare informazioni ai dipendenti
- Non ho bisogno di alcun tipo di supporto
- Altro (specificare)

2. IO E I COLLEGHI

Ti chiediamo di darci qualche informazione circa la tua soddisfazione per l'ambiente di lavoro, in particolare il rapporto con i colleghi e con i responsabili.

2.1 Rapporto con i colleghi

Quali delle seguenti affermazioni corrisponde alla tua situazione in azienda?

	si	no	In parte
a) ho un buon rapporto con tutti i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) ho un buon rapporto con i colleghi della mia nazionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) ho un buon rapporto con i colleghi di altre nazionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) ho un buon rapporto con i colleghi italiani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) con i miei colleghi mi confronto in merito a questioni lavorative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) con i miei colleghi mi confronto anche in merito a questioni extra lavorative (vita privata, famiglia, salute, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) se ho un problema sul lavoro posso chiedere aiuto ai miei colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) se ho un problema personale posso chiedere aiuto ai miei colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) vedo i colleghi anche fuori dal luogo di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) l'azienda organizza momenti di socializzazione con i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) l'azienda mi riserva le stesse attenzioni che riserva ai miei colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) la mia religione ha creato dei problemi nei rapporti con i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) le mie tradizioni culturali hanno creato dei problemi nei rapporti con i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) i colleghi mi trattano diversamente a causa del fatto che sono straniero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) ho problemi linguistici che mi impediscono di relazionarmi con i colleghi di diversa nazionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) altro (specificare):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q) altro (specificare):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.2 Rapporto con superiori/coordinatori

Pensando ai tuoi superiori/ coordinatori, quali delle seguenti affermazioni corrisponde alla tua situazione in azienda? (possibili più risposte)

	si	no	In parte
a) sono disponibili quando ho bisogno di informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) mi apprezzano	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) non valorizzano il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) posso rivolgermi a loro per problemi lavorativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) posso rivolgermi a loro per problemi extra lavorativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) sono chiari nelle comunicazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) ho problemi linguistici che limitano la comprensione delle istruzioni di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) considerano le mie esigenze nella gestione dei turni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) posso contare sulla loro disponibilità a venirmi incontro se ho problemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) sono un tramite con l'amministrazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) creano momenti di socializzazione all'interno dell'area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3 Impegno dell'azienda nella creazione di spazi e momenti di socializzazione

Quali delle seguenti affermazioni corrisponde alla tua situazione in azienda?
(possibili più risposte)

	si	no	In parte
a) L'azienda crea momenti di scambio e socializzazione con i colleghi (esempio cene e pranzi con i familiari, feste, gite, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) In sede abbiamo uno spazio ricreativo dove trascorrere le pause	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) L'azienda ha messo a disposizione dei lavoratori uno spazio per lo scambio di informazioni (es. bacheca per annunci affitto posti letto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) L'azienda ha convenzioni per i dipendenti con strutture sul territorio per lo svago (cinema, ristoranti, palestre, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. IO, IL LAVORO, LA VITA PRIVATA

Ti chiediamo di darci qualche informazione circa i tuoi bisogni extra-lavorativi in termini di conciliazione vita-lavoro con evidenti ricadute sul lavoro, e la soddisfazione in merito alle pratiche attuate dall'azienda su questo fronte

3.1 Flessibilità degli orari di lavoro

a. Gli orari di lavoro sono flessibili?

Sì, sono flessibili

No, non sono flessibili

b. I turni tengono conto delle esigenze dei dipendenti?

Sì, i turni sono impostati – per quanto possibile - sulla base delle esigenze dei dipendenti

No, i turni non tengono conto delle esigenze dei dipendenti

c. A chi comunichi le tue esigenze rispetto ai turni?

Direttamente al responsabile/ coordinatore a voce

Tramite modulo scritto all'amministrazione

Non ho possibilità di comunicare le mie esigenze

Potrei comunicare le mie esigenze ma ho problemi ad utilizzare i canali dedicati

Altro (specificare):

3.2 Facilità nel raggiungimento del luogo di lavoro

Segna con una X quali delle seguenti affermazioni sono vere (possibili più risposte):

Raggiungo facilmente il luogo di lavoro con mezzi pubblici

Utilizzo mezzi privati per raggiungere il luogo di lavoro

L'azienda mi ha fornito le info necessarie sui mezzi pubblici da utilizzare per raggiungere il luogo di lavoro

L'azienda ha una convenzione con l'azienda di trasporti pubblici

Avrei bisogno di maggiori informazioni da parte dell'azienda su come raggiungere il luogo di lavoro

Altro (specificare):

3.3 Il supporto nelle questioni private

Segna con una X quali delle seguenti affermazioni sono vere (possibili più risposte):

- L'azienda mi ha informato circa convenzioni (sconti, agevolazioni, ecc) con esercizi commerciali (negozi, cinema, teatri, farmacie, palestre ecc), banche, strutture di cura, servizi per i bambini (nidi o baby sitter) o altro
- Non so se l'azienda ha convenzioni di alcun tipo e, se ne ha, non ne conosco i dettagli
- L'azienda mi ha fornito un supporto nella ricerca dell'abitazione
- L'azienda mi ha dato informazioni relativamente all'attivazione della mia posizione nel servizio sanitario e la scelta del medico
- L'azienda mi ha dato informazioni circa la possibilità di aderire a sindacati
- Altro (specificare):

4. COME L'AZIENDA COMUNICA CON ME...

Quali dei seguenti strumenti sono utilizzati dalla tua azienda per darti comunicazioni?

	si	no	In parte
Bacheche			
Cartelli			
Lettere scritte			
Giornalino interno			
Materiale informativi (volantini, opuscoli)			
Documentazione tecnica (manuali, istruzioni operative, contrattualistica, documentazione amministrativa,			
Incontri e Riunioni di lavoro			
Assemblee annuali			
Mediatore culturale			
Posta elettronica e/o intranet			
Bilancio sociale			



APPENDICE 3 - Traccia per la redazione del "Welcome Kit"

“Lavoratori stranieri in azienda: comunicazione e coinvolgimento”



Welcome kit per i lavoratori stranieri in azienda

Ipotesi di contenuti

INTRODUZIONE

Il Welcome Kit deve essere redatto da ciascuna impresa sulla base delle proprie esigenze, tenendo conto delle caratteristiche dei propri lavoratori e delle esigenze informative specifiche.

Il documento che segue, vuole essere una traccia per la predisposizione del welcome kit aziendale e presenta uno schema di contenuti quanto più esaustivo possibile. L'elaborazione dei contenuti spetta alla singola azienda, che svilupperà le parti che ritiene più opportune sulla base delle esigenze specifiche.

INDICE DEI CONTENUTI

1. L'azienda

2. Lavorare in Italia regolarmente: l'iter burocratico e le caratteristiche del mercato del lavoro italiano

- Il permesso di soggiorno: rilascio e rinnovo
- Le tipologie di contratto previste dalla normativa italiana
- Come leggere la busta paga

3. Diritti dei cittadini/lavoratori stranieri in Italia

- L'assistenza sanitaria
- La sicurezza sul lavoro : diritti e doveri dei lavoratori e dei datori di lavoro
- L'istruzione e la formazione: il riconoscimento dei titoli di studio

4. La Famiglia

- Il sistema scolastico italiano
- I diritti dei genitori lavoratori
- La flessibilità e la conciliazione vita lavoro

5. Oltre il lavoro

- I trasporti
- Le convenzioni della mia azienda per sport, svago, cultura e tempo libero
- Calendario delle festività
- Cultura, sport, servizi sul territorio
- Le banche e i servizi finanziari
- Trovare casa

6. Documenti utili e portali internet per l'approfondimento

1. L'azienda

Inserire una breve descrizione dell'azienda, utile a fornire un quadro di sintesi delle informazioni principali circa la struttura e l'organizzazione dell'azienda.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare tutte le informazioni più rilevanti circa la struttura e l'organizzazione aziendale

- cenni storici
- struttura organizzativa
- organigramma
- statuto
- codice etico
- ecc.

2. Lavorare in Italia regolarmente: l'iter burocratico e le caratteristiche del mercato del lavoro italiano

Il permesso di soggiorno: rilascio e rinnovo

Per soggiornare in Italia il cittadino straniero, ovvero tutti i cittadini che non appartengono ai paesi dell'Unione europea, deve chiedere il permesso di soggiorno per il motivo e per il periodo indicati nel visto di ingresso, quando richiesto. Se soggiorna in Italia per non più di 3 mesi con o senza visto di ingresso per motivi di turismo, invito, affari e studio, è sufficiente dichiarare la propria presenza in frontiera o in questura.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare tutte le informazioni necessarie relativamente al permesso di soggiorno, al rinnovo, ai diritti e ai doveri conseguenti:

- *La procedura per il rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno:*
 - le modalità
 - i tempi
 - i costi
 - i documenti necessari per la presentazione della domanda
- *A chi rivolgersi: i contatti degli uffici preposti sul territorio al rilascio/rinnovo del permesso di soggiorno e delle informazioni relative*
 - Ente
 - Dove si trova
 - Orari di apertura
 - Contatti telefonici
- *I diritti e i doveri conseguenti all'ottenimento del permesso di soggiorno*

Link utili per reperire le informazioni necessarie alla compilazione della sezione¹⁴:

Sito del Ministero dell'Interno – procedura per richiesta/rinnovo permesso di soggiorno

http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/sezioni/servizi/come_fare/immigrazione/020_Richiedere_il_permesso_di_soggiorno.html

Portale Immigrazione - Portale dell'Immigrazione dedicato alle procedure di rilascio e di rinnovo dei permessi e delle carte di soggiorno, promosso dal Ministero dell'Interno in collaborazione con Poste Italiane e Anci.

<http://www.portaleimmigrazione.it/>

Le tipologie di contratto previste dalla normativa italiana

La Riforma Treu e la successiva Legge Biagi fra gli anni Novanta e i Duemila hanno introdotto nuove forme di contratto nel panorama italiano, puntando su una maggiore flessibilità come ricetta per aumentare l'occupazione. La recente riforma Fornero (Legge 28 giugno 2012 n. 92) ha apportato ulteriori modifiche ed innovazioni, contemplando un ampio ventaglio di tipologie e schemi contrattuali: apprendistato, part-time, lavoro intermittente, contratto determinato, stage, consulenze e co.co.pro. Considerando la complessità della materia, è utile dare al lavoratore straniero le informazioni necessarie relativamente ai possibili inquadramenti.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare tutte le informazioni necessarie relativamente alle possibili tipologie di contratto adottabili all'interno dell'azienda

- Le principali tipologie contrattuali adottate in azienda: caratteristiche, *vantaggi e svantaggi* per il lavoratore
- Altre caratteristiche dell'organizzazione del lavoro in azienda: banca delle ore, job sharing, part time, ecc.

Link utili per l'approfondimento delle caratteristiche dei principali tipi di contratto di lavoro adottati in Italia

Agenzia del Lavoro della Provincia Autonoma di Trento - informazioni sulle tipologie di contratto previste dalla normativa italiana

<http://www.agenzia lavoro.tn.it/lavoratori/norme/contratti>

¹⁴ I link suggeriti potranno essere riportati anche nel welcome kit, come fonti di informazione dirette.

Come leggere la busta paga

La busta paga è un documento molto complesso, spesso di difficile comprensione anche per i lavoratori madrelingua. Per questo è importante fornire delle informazioni di base utili alla comprensione degli aspetti più rilevanti della busta paga.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare tutte le informazioni necessarie ad una corretta comprensione degli elementi più importanti della busta paga aziendale

3. Diritti dei cittadini/lavoratori stranieri in Italia

L'assistenza sanitaria

I cittadini stranieri regolarmente presenti in Italia possono accedere alle strutture del servizio sanitario nazionale (SSN) con modalità diverse a seconda del motivo del soggiorno.

I cittadini stranieri temporaneamente presenti per un periodo non superiore a 90 giorni (es. turisti), possono usufruire delle prestazioni sanitarie urgenti e di elezione dietro pagamento delle relative tariffe regionali. Non è prevista l'iscrizione al SSN tranne che per gli studenti e le ragazze alla pari.

I cittadini stranieri con regolare permesso di soggiorno possono iscriversi al SSN rivolgendosi alla ASL del Comune di residenza anagrafica, o se non ancora residenti, di domicilio effettivo indicato nel permesso di soggiorno.

L'assistenza sanitaria è estesa ai familiari a carico regolarmente soggiornanti in Italia.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ **Dare tutte le informazioni necessarie relativamente alle strutture che sul territorio possono dare informazioni/supporto per l'accesso al SSN (sede e recapiti, orari di apertura, documenti necessari per lo svolgimento della pratica)**

Link per la raccolta di informazioni utili alla compilazione della sezione

Sito del Ministero dell'Interno – Informazioni sull'assistenza sanitaria per i cittadini stranieri

http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/sezioni/servizi/come_fare/immigrazione/040_Ottenere_lassistenza_sanitaria.html 319159481.html

Ministero della salute – Guida al SSN in diverse lingue

<http://www.salute.gov.it/assistenzaSanitaria/paginaInternaMenuAssistenzaSanitaria.jsp?id=1764&menu=stranieri>



La sicurezza sul lavoro : diritti e doveri dei lavoratori e dei datori di lavoro

Perché il "sistema" funzioni è fondamentale che lavoratori e datori di lavoro siano a conoscenza e rispettino i loro diritti e doveri: i lavoratori devono essere consapevoli di avere il diritto irrinunciabile ad un luogo di lavoro rispettoso delle norme, ma anche il dovere di partecipare attivamente alla formazione, di utilizzare i dispositivi di sicurezza e di seguire tutte le norme dettate dal datore di lavoro. Il lavoratore ha poi il dovere di segnalare al datore di lavoro, specie tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), eventuali carenze del sistema o miglioramenti apportabili ad esso; il datore di lavoro ha il dovere di considerare la salute e la sicurezza del lavoratore importante quanto la produzione, di valutare il rischio e prevenirlo con soggetti e strutture di supporto: Medico Competente e Servizio di

Prevenzione e Protezione. Deve, conseguentemente alle attività di valutazione dei rischi da lavoro, attuare le misure di prevenzione degli infortuni previste dalla Legge, senza eccezioni o ritardi.

Questo sistema di diritti e doveri diventa ancor più fondamentale quando i lavoratori, essendo stranieri, hanno usi e costumi differenti, anche relativamente ai comportamenti sul luogo di lavoro.

È fondamentale quindi che il datore di lavoro, ancor prima di avviare il percorso di formazione specifica, dia al neo assunto lavoratore straniero le informazioni di base e gli elementi principali relativamente a salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare tutte le informazioni necessarie relativamente alle procedure relative a salute e sicurezza nella vostra azienda: normativa, percorso di formazione previsto, attrezzature

Link per la raccolta di informazioni utili alla compilazione della sezione

INAIL - Straniero, non estraneo. ABC della sicurezza sul lavoro. Opuscolo informativo per i lavoratori stranieri e le loro famiglie in varie lingue

http://www.migranet.it/index.php?option=com_content&view=article&id=160%3Aabc-della-sicurezza-sul-lavoro-tradotto-in-dieci-lingue&catid=1%3Anews-migranet&lang=it



L'istruzione e la formazione: il riconoscimento dei titoli di studio

Il cittadino straniero che intenda praticare in Italia una attività regolamentata per cui è necessario dimostrare il possesso dei requisiti tecnico professionali deve richiedere nella maggior parte dei casi il riconoscimento dei titoli professionali acquisiti all'estero al Ministero competente.

Tale riconoscimento è un procedimento amministrativo che culmina con un provvedimento amministrativo (decreto di riconoscimento) che consente ai cittadini comunitari ed extracomunitari di accedere alle attività regolamentate.

Il riconoscimento riguarda la persona fisica, cioè il singolo cittadino, che intende svolgere l'attività in questione.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare informazioni circa procedure e normative riguardanti: il riconoscimento dei titoli di studio stranieri di istruzione superiore o universitario; l'accesso all'istruzione scolastica, professionale e universitaria; gli uffici competenti (recapiti telefonici e indirizzi)

Link per la raccolta di informazioni utili alla compilazione della sezione

Ministero dell'Università e della Ricerca – Titoli riconosciuti

[http://www.miur.it/0002Univer/0023Studen/0059Studen/0371Dispos/0418Docume/1594All
ega_cf2.htm](http://www.miur.it/0002Univer/0023Studen/0059Studen/0371Dispos/0418Docume/1594All
ega_cf2.htm)

[http://www.miur.it/0002Univer/0023Studen/0059Studen/0371Dispos/0418Docume/1595All
ega_cf2.htm](http://www.miur.it/0002Univer/0023Studen/0059Studen/0371Dispos/0418Docume/1595All
ega_cf2.htm)

Ministero per gli affari esteri - Informazioni di carattere indicativo per il riconoscimento accademico di titolo rilasciato da università estera

http://www.esteri.it/MAE/IT/Politica_Estera/Cultura/Universita/Riconoscimento_titoli_studio/

Ministero per lo sviluppo economico - Documentazione da presentare per ottenere il riconoscimento della qualifica professionale

http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php?option=com_content&view=article&viewType=1&idarea1=593&idarea2=0&idarea3=0&idarea4=0&andor=AND§ionid=0&andorcat=AND&partebassaType=0&idareaCalendario1=0&MvediT=1&showMenu=1&showCat=1&showArchiveNewsBotton=0&idmenu=2263&id=2016845

4. La Famiglia

Il sistema scolastico italiano

I sistemi scolastici variano molto da Paese a Paese, da qui l'importanza di fornire tutte le informazioni necessarie in merito ai lavoratori stranieri con figli in età scolastica al fine di garantire loro il diritto allo studio di cui godono.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ **Dare informazioni generali circa l'ordinamento scolastico italiano e puntuali circa gli uffici cui rivolgersi per informazioni (sede, orari di apertura, riferimenti telefonici)**

Link per la raccolta di informazioni utili alla compilazione della sezione

Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca – l'ordinamento scolastico italiano

<http://www.istruzione.it/web/istruzione/famiglie/ordinamenti>

Portale informa famiglie della Regione Emilia Romagna

<http://www.informafamiglie.it/emiliaromagna/scuola-e-servizi-educativi-per-linfanzia>

Brochure redatta dalla Provincia di Milano - Ai genitori stranieri: Come funziona la scuola primaria in Italia



http://www.retetantetinte.it/files/8libretto_genitori_scuola_primaria_italiano.pdf

Centro COME – approfondimento sul diritto allo studio per i minori stranieri

<http://www.centrocome.it/index.php?page=54+IT+gph>

I diritti dei genitori lavoratori

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare informazioni generali circa i diritti di cui godono i genitori lavoratori (permessi di maternità e paternità, permessi per allattamento, permessi per malattia dei figli, permessi per figli disabili, ecc) e puntuali circa meccanismi particolari previsti dal contratto aziendale.

Link per la raccolta di informazioni utili alla compilazione della sezione

Handylex – normativa congedi parentali

<http://www.handylex.org/schede/congedimaternita.shtml>

Gruppo HERA - Mamma e papà al lavoro

http://www.gruppohera.it/binary/hr_responsabilita_sociale/news/20101020_MammaPapa_def_1287737807.pdf



La flessibilità e la conciliazione vita lavoro

La Conciliazione Vita Lavoro indica il giusto equilibrio tra ciò che possiamo realizzare sul lavoro e quanto possiamo ricavare in qualità della vita nel tempo del non-lavoro. Efficaci politiche e pratiche di Conciliazione Vita Lavoro possono portare vantaggi e benefici sia ai datori di lavoro che ai lavoratori, all'interno di un percorso di cambiamento culturale volto a modificare la visione tradizionale del lavoro. Della Conciliazione Vita Lavoro possono beneficiare individui, famiglie, datori di lavoro e imprese attraverso il supporto ad un reciproco combinarsi delle esigenze, bisogni, desideri e necessità del lavoro, della famiglia e della vita privata.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ Dare informazioni specifiche circa tutte le iniziative, i progetti, le convenzioni, i percorsi che l'azienda attua per favorire al conciliazione vita lavoro dei proprio dipendenti. È importante, oltre che spiegare la pratica attuata, dare tutte le informazioni per poterne fruire.

5. Oltre il lavoro

I trasporti

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

- Dare informazioni specifiche circa il sistema di trasporto pubblico locale:
- Informazioni di base sul servizio: dove si acquistano i titoli di viaggio, durata del titolo, costo, orari di inizio e fine del servizio
 - Dove chiedere informazioni
 - Fornire eventuale mappa dei trasporti locali

Le convenzioni della mia azienda per sport, svago, cultura e tempo libero

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

- Dare informazioni specifiche circa il sistema di convenzioni strutturato dall'azienda: quali sono le strutture convenzionate, cosa prevede la convenzione, come usufruirne, a chi chiedere informazioni

Calendario delle festività

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

- Dare informazioni specifiche circa il calendario delle festività italiane (e la relativa organizzazione aziendale delle ferie)

Cultura, sport, servizi sul territorio

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

- Dare informazioni specifiche circa i servizi culturali, sportivi e per il tempo libero che offre il territorio, principalmente dando i riferimenti delle strutture che sul territorio forniscono informazioni su questi aspetti

Le banche e i servizi finanziari

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

- Dare informazioni specifiche circa:
- I principali adempimenti fiscali a carico dei cittadini/lavoratori
 - Il sistema bancario italiano: servizi e strumenti

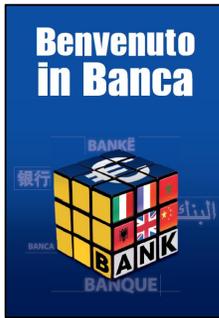
Link per la raccolta di informazioni utili alla compilazione della sezione

Agenzia delle entrate – Guida Fiscale per gli stranieri

<http://www.agenziaentrate.gov.it/wps/wcm/connect/5ae67000426dc39d9bce9bc065cef0e8/GUIDA+stranieri.pdf?MOD=AJPERES&app;CACHEID=5ae67000426dc39d9bce9bc065cef0e8>



ABI – “Benvenuto in banca”, brochure informativa per gli stranieri sui servizi bancari e finanziari in Italia (multilingua)



<http://www.abi.it/jhtml/home/conoscereBanche/FinanzaEtica/FinanzaEtica.jhtml>

Trovare casa

Il problema abitativo, rilevante per molti italiani che non vivono nella città di nascita, lo è ancor di più per gli stranieri immigrati. Per questo l'azienda può favorire il lavoratore dando informazioni in merito.

COSA RIPORTARE NEL WELCOME KIT?

→ **Dare informazioni specifiche circa:**

- I canali più efficaci per la ricerca di un alloggio (siti internet, contatti di agenzie, bacheche cittadine, ecc)
- Le principali regole che disciplinano le relazioni di affitto o compravendita

Link per la raccolta di informazioni utili alla compilazione della sezione

Progetto Mediare.com. Percorsi di comunità attraverso la mediazione –guida multilingue sulla corretta gestione della casa

<http://www.progettomediazione.it/?section=documenti>

Stranieriinitalia.it – breve guida multilingue all'acquisto della casa

<http://www.stranieriinitalia.it/attualita-la-guida-multilingue-per-comprare-casa-3546.html>



6. Documenti utili e portali internet per l'approfondimento

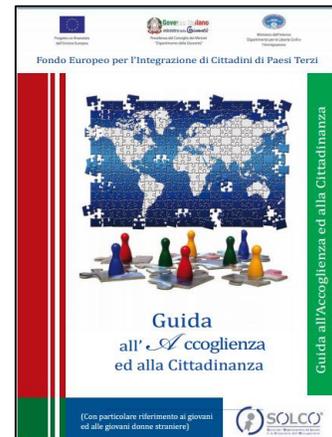
Sono disponibili sul web documenti, ricerche, brochure informative, portali informativi utili per la redazione del welcome kit e, più in generale, per approfondire i temi più rilevanti. Di seguito alcuni link utili:

Brochure ministero per la gioventù:

<http://www.stranieriinitalia.it/briguglio/immigrazione-e-asilo/2011/giugno/guida-gioventu'-stranieri.pdf>

Cantieri d'Italia, progetto innovativo nato dalla collaborazione tra RAI EDUCATIONAL, MINISTERO DELL'INTERNO e UNIONE EUROPEA.: è il primo corso di base di italiano L2 pensato dal servizio pubblico televisivo fruibile direttamente, anche senza la mediazione di tutor, cioè di insegnanti.

<http://www.cantieriditalia.com/ita/?cat=3>



Vademecum ISI Media: guida rapida e di facile lettura su tutta la normativa italiana che riguarda i cittadini stranieri provenienti dai Paesi extracomunitari. Distribuito presso consolati ed ambasciate. Per info:

<http://www.isi.eu.com/?lang=it&a=isi-group-helping-hands-vademecum>

Portale dell'Immigrazione: dedicato alle procedure di rilascio e di rinnovo dei permessi e delle carte di soggiorno, promosso dal Ministero dell'Interno in collaborazione con Poste Italiane e Anci.

<http://www.portaleimmigrazione.it/>



IMPRONTA ETICA

via Marco Emilio Lepido 182/3

40132 Bologna

tel. +39 051 31 60 311

fax +39 051 31 60 399

info@improntaetica.org

<http://www.improntaetica.org>

