

Guida

Comunicazione con la clientela

La presente guida è destinata soprattutto ai cantieri in cui le lavoratrici e i lavoratori sono più «attivi» nei confronti della clientela e coordinano essi stessi i lavori (p.es. cantieri piccoli).

Se la responsabilità dell'esecuzione dei lavori compete a un dipendente a tempo pieno che si occupa anche di gran parte della comunicazione/del coordinamento, alcuni dei punti elencati rivestono meno importanza.

Lavoro a tempo parziale e assegnazione degli incarichi lavorativi

Inizialmente (al momento dell'esame dell'appalto o della presentazione di un'offerta) occorre verificare se per l'appalto in oggetto è ipotizzabile avvalersi del personale occupato a tempo parziale.

Appalto	Personale a tempo parziale
<ul style="list-style-type: none"> – In quali giorni è possibile lavorare? – Quando possono essere presenti gli interlocutori? In quale altro modo sono reperibili? – L'accesso è possibile anche in assenza di persone (deposito chiavi o simili)? – I lavori possono protrarsi per un periodo di tempo prolungato (con giorni d'interruzione)? 	<ul style="list-style-type: none"> – In quali giorni lavora il personale a tempo parziale? – Esistono restrizioni imperative in relazione all'inizio o alla fine dei lavori? Nella posizione del cantiere? Dove sussiste un margine di manovra? – Con quale tipo di clienti hanno facilità di contatto («buon feeling») le lavoratrici e i lavoratori a tempo parziale?

Comunicazione attiva

Numerosi appaltatori temono che il lavoro a tempo parziale possa causare problemi con la clientela e per tale motivo tendono a farlo passare sotto silenzio. Eppure vale la pena comunicare attivamente la presenza di personale occupato a tempo parziale. Tuttavia, se il cliente reagisce in modo negativo, per quell'appalto potrebbe essere preferibile non avvalersi di personale a tempo parziale.

Verifica delle interazioni, creazione di una visione comune, conclusione di accordi

L'esecuzione deve essere preparata attentamente prima dell'inizio dei lavori. Occorre innanzitutto una buona documentazione *interna scritta* dell'appalto (in formato cartaceo o elettronico nel Cloud), in cui figurino i seguenti dati:

- interlocutori e informazioni sulla loro reperibilità (cliente/i, committente edile, architetti, locatari, altri artigiani, fornitore/i)
- lavoratrici e lavoratori previsti per l'appalto e informazioni sulla loro reperibilità (possibilmente indicando i due livelli: in primo luogo le lavoratrici e i lavoratori che eseguono i lavori e in secondo luogo la persona che dirige i lavori)
- competenze (poteri decisionali) in caso di modifiche/accordi/conclusione dei lavori
- informazioni sul cantiere: luogo, accessibilità, chiavi, parcheggi, infrastruttura (acqua, elettricità, WC), restrizioni orarie
- lavori da eseguire (bolla di consegna/offerta/elenco dei lavori, piani, descrizione dei lavori) e richieste/esigenze specifiche da tenere in considerazione.

D'altra parte, idealmente viene organizzato un briefing *a voce* con il cliente e una lavoratrice/un lavoratore a tempo parziale. Se non riescono ad essere presenti tutte le persone interessate, è importante che queste informazioni

vengano riportate a voce alle lavoratrici e ai lavoratori (p.es. accordi [impegni da parte mia e del cliente], esigenze espresse e presunte preferenze).

Promozione della responsabilità individuale

La responsabilità dell'esecuzione dell'appalto deve essere delle lavoratrici e dei lavoratori. La lista di controllo «Passaggio di consegne del lavoro» fornisce un valido ausilio in tal senso. Se viene interpellata la persona che dirige i lavori, dopo aver chiarito la situazione quest'ultima dovrebbe tentare di affidare nuovamente la responsabilità dell'esecuzione alle lavoratrici e ai lavoratori.

Sviluppo del personale e della cultura

Nell'ottica dello sviluppo di una cultura dell'errore costruttiva, la conclusione dei lavori offre l'opportunità di ottenere feedback. Le situazioni concrete consentono di migliorare ulteriormente il coordinamento futuro. La persona che dirige i lavori può supportare questo processo di apprendimento con un debriefing (eventualmente direttamente con il cliente e il personale). Idealmente queste occasioni di apprendimento si svolgono a voce e in modo informale (senza complicazioni amministrative). L'obiettivo è promuovere comportamenti concreti.