



Il contratto di lavoro domestico

PRIMA PARTE: LA GESTIONE DEL CONTRATTO DI LAVORO

INTRODUZIONE

Anche se pensiamo noi alla maggior parte delle incombenze è bene che il datore di lavoro conosca i punti più importanti del contratto collettivo del lavoro domestico per essere pronto a gestire tutte le evenienze.

Di seguito riassumiamo i punti essenziali relativi a diritti e doveri di entrambe le parti; per una trattazione più estesa si faccia riferimento al testo ufficiale CCNL lavoro domestico del 8 settembre 2020.

INQUADRAMENTO DEI LAVORATORI

I livelli del contratto del lavoro domestico sono quattro, ciascuno suddiviso in normale e super, i livelli normali riguardano la gestione della casa, i livelli super l'assistenza a persone auto o non autosufficienti.

Livello A

Collaboratore generico senza esperienza professionale o comunque con esperienza inferiore a un anno; un collaboratore potrà quindi rimanere in questa categoria per al massimo 12 mesi poi dovrà essere passato al livello B.

Livello A super

Dama di compagnia, non svolge alcuna prestazione lavorativa.

Livello B

Collaboratore esperto (almeno un anno): colf, giardiniere, guardarobiere, custode, autista, dog sitter, addetto stireria, manutentore.

Livello B super

Assistente a persone autosufficienti. Svolge mansioni di assistenza ad anziani o bambini autosufficienti, comprese le attività connesse alle esigenze del vitto e della pulizia della casa.

Livello C

Cuoco.

Livello C super

Assistente a persone non autosufficienti (non formato). Svolge mansioni di assistenza a persone non autosufficienti, comprese le attività connesse alle esigenze del vitto e della pulizia della casa.

Livello D

Collaboratore professionale in grado di lavorare in autonomia e gestendo responsabilità. Maggiordomo, governante amministratore dei beni, capo cuoco, istitutore.

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

Livello D super

Assistente a persone non autosufficienti (formato). Svolge mansioni di assistenza a persone non autosufficienti, comprese le attività connesse alle esigenze del vitto e della pulizia della casa.

ASSISTENZA NOTTURNA

Al personale assunto per assistenza notturna, per un orario di lavoro compreso tra le 20.00 e le 8.00 sarà corrisposta la retribuzione prevista da una tabella apposita del contratto del lavoro domestico; per il personale non convivente, sussiste l'obbligo di corrispondere la prima colazione, la cena e un'adeguata sistemazione per la notte.

Al personale convivente devono essere garantite undici ore di riposo consecutivo ogni ventiquattro ore.

PERIODO DI PROVA

È previsto un periodo di prova di 30 giorni di lavoro effettivo per i lavoratori in regime di convivenza e per quelli inquadrati nei livelli D e DS, per i restanti rapporti di lavoro il periodo di prova è di 8 giorni di lavoro effettivo. Durante il periodo di prova il rapporto di lavoro può essere risolto in qualsiasi momento da ciascuna delle parti senza preavviso ma con il pagamento, a favore del lavoratore, della retribuzione e delle eventuali competenze accessorie per le prestazioni effettivamente rese.

Il lavoratore che, scaduto il periodo di prova, non ha ricevuto comunicazione di disdetta, si considera confermato e il rapporto prosegue secondo quanto previsto nel contratto di assunzione.

LAVORO A TEMPO DETERMINATO

Il lavoro a tempo determinato può avere una durata massima di 24 mesi, comprese eventuali proroghe; il numero massimo di proroghe è quattro. Per prorogare oltre i 12 mesi occorre specificare la causale che, nel caso del lavoro domestico, può essere solo una sostituzione.

È bene inoltre ricordare che anche per assumere di nuovo un lavoratore con il quale si ha già avuto un rapporto di lavoro in precedenza occorre specificare la motivazione.

Il lavoro a tempo determinato, superato il periodo di prova, di norma non può essere interrotto prima del termine fissato, ovvero se il rapporto viene interrotto prima della scadenza, chi recede deve corrispondere all'altra parte un indennizzo pari alla retribuzione lorda teoricamente spettante fino alla data prevista di scadenza del contratto. Fanno eccezione l'interruzione consensuale e il verificarsi di motivi oggettivi, come il decesso del datore di lavoro.

* tutte le informazioni jusslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

STIPENDIO

Lo stipendio è composto dalle seguenti voci:

- retribuzione minima contrattuale;
- eventuali scatti di anzianità;
- eventuale compenso sostitutivo di vitto e alloggio;
- eventuale superminimo.

Il datore di lavoro, contestualmente alla corresponsione periodica della retribuzione, deve predisporre un prospetto paga in duplice copia, una per il lavoratore, firmata dal datore di lavoro, e l'altra per il datore di lavoro, firmata dal lavoratore.

Scatti anzianità

Spetta al lavoratore, per ogni biennio di servizio presso lo stesso datore di lavoro, un aumento del 4% sul valore della retribuzione minima contrattuale, per un massimo di sette scatti.

ORARIO DI LAVORO E RIPOSI

Lavoratori non conviventi

Massimo 8 ore giornaliere, non consecutive, per un totale di 40 ore settimanali.

Al lavoratore tenuto all'osservanza di un orario giornaliero pari o superiore alle 6 ore, ove sia concordata la presenza continuativa sul posto di lavoro, spetta la fruizione del pasto, oppure un'indennità pari al suo valore convenzionale. Il tempo necessario alla fruizione del pasto sarà concordato fra le parti e non retribuito ma in ogni caso il periodo di consumazione del pasto non può essere inferiore a 10 minuti.

Lavoratori conviventi

Massimo 10 ore giornaliere, non consecutive, per un totale di 54 ore settimanali.

Il lavoratore convivente ha diritto ad un riposo di almeno 11 ore consecutive nell'arco della stessa giornata e ad un riposo intermedio non retribuito, normalmente nelle ore pomeridiane, di 2 ore; durante tali riposi il lavoratore potrà uscire dall'abitazione del datore di lavoro.

Le cure personali e delle proprie cose, salvo quelle di servizio, saranno effettuate dal lavoratore fuori dall'orario di lavoro.

Il riposo settimanale, per i lavoratori conviventi, è di 36 ore e deve essere goduto per 24 ore la domenica (o in una diversa giornata che sostituisca a tutti gli effetti la giornata festiva), mentre le residue 12 ore possono essere godute in qualsiasi altro giorno della settimana, concordato tra le parti.

Eventuali ore lavorative effettuate durante la giornata di riposo andranno retribuite con le relative maggiorazioni straordinarie e recuperate nel giorno immediatamente successivo.

* tutte le informazioni jusslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

Lavoro notturno

È considerato lavoro notturno quello prestato tra le ore 22.00 e le ore 6.00, ed è compensato, se ordinario, con la maggiorazione del 20% della retribuzione globale di fatto.

FERIE

Il lavoratore domestico matura 26 giorni di ferie all'anno.

Per i lavoratori non conviventi occorre proporzionare se i giorni lavorativi sono inferiori a sei per settimana.

Il datore di lavoro, compatibilmente con le proprie esigenze e con quelle del lavoratore, dovrà fissare il periodo di ferie, ferma restando la possibilità di diverso accordo tra le parti, da giugno a settembre.

Le ferie hanno di regola carattere continuativo. Esse potranno essere frazionate in non più di due periodi all'anno, purché concordati tra le parti.

Festività

I giorni di festività nazionale sono: 1° e 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 4 ottobre, 1° novembre, 8, 25 e 26 dicembre, Patrono. In queste giornate sarà rispettato il completo riposo e i lavoratori saranno retribuiti con 1/26 della retribuzione mensile per i conviventi e 1/6 della retribuzione settimanale per i non conviventi.

PERMESSI

Il lavoratore ha diritto ad alcune ore all'anno di permesso retribuito per visite mediche (16 ore annue per i conviventi 12 per i non conviventi); queste stesse ore potranno essere utilizzate anche per le pratiche connesse al rinnovo del permesso di soggiorno o per assistere parenti entro il secondo grado affetti da handicap in situazione di gravità. Viene anche riconosciuto un permesso retribuito per decesso di un parente entro il secondo grado (3 giorni).

È sempre possibile fruire di permessi non retribuiti se concordato tra le parti.

MALATTIA

Per le eventuali assenze per malattia sarà dovuto il 50% della retribuzione globale fino al 3° giorno consecutivo; dal 4° giorno in poi il 100% per un massimo di 8, 10 o 15 giorni complessivi all'anno (rispettivamente per anzianità fino a 6 mesi, 2 anni o oltre i 2 anni).

Inoltre, il lavoratore ha diritto alla conservazione del posto di lavoro per:

- 10 giorni di calendario, per anzianità fino a sei mesi;
- 45 giorni di calendario, per anzianità da sei mesi a due anni;

* tutte le informazioni jusslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

- 180 giorni di calendario, per anzianità oltre i due anni.

Se la malattia retribuita cade in un giorno di festività nazionale viene pagata la festività e non la malattia. Durante la malattia non retribuita (entro il periodo di comporto) si maturano la tredicesima, le ferie e il TFR. I contributi non si pagano.

INFORTUNIO

Al lavoratore, nel caso di infortunio sul lavoro o malattia professionale, spettano le prestazioni previste dalla legge da parte dell'INAIL.

Inoltre, il lavoratore ha diritto alla conservazione del posto di lavoro per:

- 10 giorni di calendario, per anzianità fino a sei mesi;
- 45 giorni di calendario, per anzianità da sei mesi a due anni;
- 180 giorni di calendario, per anzianità oltre i due anni.

Il datore di lavoro deve corrispondere la retribuzione globale di fatto per il giorno dell'evento e per i primi tre giorni di assenza per infortunio o malattia professionale.

Durante l'assenza per infortunio maturano comunque le ferie e vengono pagati per intero TFR e tredicesima (per il periodo di conservazione del posto di lavoro).

La denuncia di infortunio è un adempimento al quale è tenuto il datore di lavoro nei confronti dell'INAIL in caso di infortunio sul lavoro con prognosi superiore a tre giorni come risultante dal certificato medico.

MATERNITÀ

È vietato adibire al lavoro le lavoratrici:

- durante i 2 mesi precedenti la data presunta del parto;
- durante i 3 mesi dopo il parto.

Durante questi periodi maturano anzianità di servizio, ferie e TFR oltre al 20% della 13esima, non sono invece dovuti i contributi.

Nel caso la collaboratrice richiedesse la maternità anticipata, a causa di mansioni gravose o maternità a rischio, questa viene trattata al pari di quella obbligatoria e quindi valgono le stesse regole di cui sopra.

Dal 2026 è anche possibile per la lavoratrice madre astenersi dal lavoro per ulteriori 4 mesi senza la maturazione né dello stipendio né dei ratei.

Il lavoratore padre può fruire di 10 giorni lavorativi di congedo di paternità nel periodo tra i due mesi precedenti la data presunta del parto e i cinque mesi successivi; inoltre, dopo il

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

parto, potrà astenersi dal lavoro per ulteriori 4 mesi senza la maturazione né dello stipendio né dei ratei.

Dall'inizio della gravidanza, purché intervenuta nel corso del rapporto di lavoro, e fino alla cessazione del congedo di maternità (o di paternità), la lavoratrice madre (o il lavoratore padre) non può essere licenziata e non può dimettersi, se non per giusta causa. Fino al 31° giorno successivo al termine della maternità per un eventuale licenziamento i termini di preavviso sono raddoppiati.

È necessario, al momento in cui si viene a conoscenza dello stato interessante della lavoratrice, ottenere dalla medesima un certificato rilasciato dal ginecologo o, al limite, dal medico curante in cui sia evidenziata la possibilità per la lavoratrice di continuare a lavorare senza rischi per la stessa e per il nascituro, anche solo potenziali.

Qualora la lavoratrice non sia ritenuta idonea al servizio può accedere alla maternità anticipata rispetto al divieto sopra riportato.

La domanda di maternità anticipata deve essere presentata dalla lavoratrice, in funzione delle ragioni che ostano all'attività lavorativa a:

- Asl di competenza in caso di problemi legati alla gestazione;
- Direzione Territoriale del Lavoro in caso di incompatibilità della gravidanza ed il lavoro.

La domanda all'INPS per l'assegno di maternità andrà fatta direttamente dalla lavoratrice sul sito INPS o tramite un patronato.

13ESIMA

Al lavoratore nel mese di dicembre spetta una mensilità aggiuntiva, calcolata sulla base della normale retribuzione, maggiorata dell'eventuale indennità di vitto e alloggio e rapportata allo svolgimento del rapporto di lavoro nell'anno solare.

In particolare, spetta un dodicesimo della retribuzione teorica mensile per ogni mese di servizio nel quale si sia lavorato per almeno 15 giorni.

TFR

Il TFR matura nella misura di circa una mensilità l'anno (retribuzione globale annua / 13,5). Viene liquidato alla fine del rapporto oppure può essere richiesto anticipatamente dal lavoratore nella misura del 70%, una sola volta all'anno.

Al termine del rapporto di lavoro il limite massimo per pagare il TFR è di 45 giorni.

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

CONTRIBUTI

I contributi vengono pagati trimestralmente dal datore di lavoro tramite un avviso di pagamento pagoPA. La parte a carico del lavoratore, pari al 25% del totale è trattenuta in busta dal datore di lavoro.

CASSA COLF

È una cassa assistenziale obbligatoria; fornisce prestazioni sia ai lavoratori sia ai datori. È finanziata con il versamento di 0,06 € per ogni ora retribuita, di cui 0,02€ a carico del lavoratore, tramite lo stesso avviso di pagamento pagoPA dei contributi. Le prestazioni possono essere richieste solo dopo un anno e dopo aver versato almeno 25,00 €, e prevedono: per il lavoratore, rimborso dei ticket sanitari, ricovero ospedaliero e la convalescenza; per il datore copertura dei rischi Inail in caso di decesso o invalidità permanente del dipendente e del contenzioso.

LAVORO STRAORDINARIO

Per i lavoratori non conviventi è considerato lavoro straordinario quello che eccede le 40 ore settimanali; viene retribuito con le seguenti maggiorazioni:

- 25% se prestato dalle ore 6.00 alle ore 22.00;
- 50% se prestato dalle ore 22.00 alle ore 6.00;
- 60% se prestato di domenica o in una giornata di festività nazionale;
- 10% per le ore eccedenti le 40 e fino alle 44 settimanali.

Per i rapporti a tempo pieno conviventi le eventuali ore straordinarie andranno recuperate con un equivalente riposo nel giorno successivo.

In caso di emergenza, le prestazioni effettuate negli orari di riposo notturno e diurno sono considerate di carattere normale e daranno luogo soltanto al prolungamento del riposo stesso; tali prestazioni devono avere carattere di assoluta episodicità e imprevedibilità.

LICENZIAMENTO E DIMISSIONI

Sia il lavoratore che il datore di lavoro possono decidere in qualunque momento di interrompere il rapporto di lavoro, comunicandolo in forma scritta e rispettando il preavviso.

Rapporti superiori o uguali a 25 ore settimanali:

in caso di licenziamento - 15 giorni fino a cinque anni di anzianità, 30 giorni dopo;

in caso di dimissioni - 8 giorni fino a cinque anni di anzianità, 15 giorni dopo.

Rapporti inferiori a 25 ore settimanali: 8 giorni fino a due anni di anzianità, 15 giorni dopo.

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

Alla scadenza del preavviso, l'alloggio dovrà essere rilasciato, libero da persone e da cose.

In caso di mancato o insufficiente preavviso, è dovuta dalla parte recedente un'indennità pari alla retribuzione corrispondente al periodo di preavviso non concesso.

TRASFERTE

Il lavoratore convivente è tenuto, su richiesta dal datore di lavoro, a recarsi in trasferta, ovvero a seguire il datore di lavoro o la persona alla cui cura è addetto, in soggiorni temporanei in altro comune e/o in residenze secondarie. In tali località il lavoratore fruirà dei riposi settimanali. Saranno rimborsate al lavoratore le eventuali spese di viaggio.

Solo se l'obbligo di seguire il datore di lavoro in trasferta non è specificato nella lettera d'assunzione, sarà corrisposta al lavoratore una diaria aggiuntiva, pari al 20% della retribuzione minima giornaliera.

DETRAZIONI E DEDUZIONI

Le persone non autosufficienti hanno l'opportunità di detrarre dall'imposta sui redditi nella percentuale del 19%, su un massimo di 2.100 euro (quindi il risparmio massimo è pari a 399,00 €). Per fruire della detrazione il contribuente non deve avere un reddito superiore a € 40.000,00 e ci deve essere la capienza per la detrazione (cioè occorre che il contribuente abbia da pagare una cifra di IRPEF uguale o superiore alla detrazione stessa). Questa detrazione può essere fruita, oltre che dal diretto interessato, anche dai familiari cui sia fiscalmente a carico. Per la certificazione della non autosufficienza è valida la certificazione di un medico specialista o di famiglia.

Per tutte le tipologie di lavoro domestico i contributi previdenziali sono deducibili dal reddito imponibile fino a 1.549 €, da parte di tutti i contribuenti (il risparmio è quindi uguale, al massimo, alla propria aliquota fiscale moltiplicata per 1.549 €). La detraibilità si riferisce al datore di lavoro, quindi, in caso si assumano due persone, conviene che vengano assunte da due diversi membri della famiglia.

Per maggiori chiarimenti si suggerisce di rivolgersi al proprio consulente fiscale di fiducia.

CONTRIBUTI ECONOMICI PER L'ASSISTENZA A PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

Assegno di cura

L'assegno di cura è un contributo economico a favore delle famiglie e/o delle persone che si incaricano dell'assistenza ad un anziano non autosufficiente al proprio domicilio.

L'accesso al contributo tiene conto dell'età (oltre 65 anni) e della situazione economica e

* tutte le informazioni jusslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

patrimoniale (indicatore ISEE non superiore ad Euro 25.000) del nucleo familiare dell'anziano.

L'importo giornaliero del contributo previsto è in relazione alla gravità della condizione di non autosufficienza dell'anziano e può andare dai 5,17 € ai 22,00 €.

Contributo assistenti familiari: le persone anziane e le persone disabili - già beneficiarie dell'assegno di cura e con reddito ISEE inferiore a 20.000 € - che hanno stipulato un contratto regolare con un assistente familiare per almeno 20 ore settimanali, oltre all'assegno di cura possono ricevere un ulteriore contributo di 160 €/mese.

A chi rivolgersi: assistenti sociali del quartiere a Bologna o del comune in Provincia.

Assegno di accompagnamento

Si tratta di una prestazione economica, erogata a domanda, a favore degli invalidi civili che ammonta a 517,94 € al mese e non è soggetta a limiti di reddito. Il requisito della non autosufficienza è riconosciuto quando l'interessato ha un'invalidità riconosciuta pari al 100% e persistenti difficoltà nello svolgere le attività quotidiane della vita, o a camminare senza l'aiuto di un accompagnatore.

A chi rivolgersi: online sul sito I.N.P.S. oppure presso un patronato.

Permessi retribuiti ex legge 104/92

I lavoratori dipendenti che assistono un parente o affine (entro il 3° grado) disabile hanno diritto a tre giorni di permesso retribuiti al mese.

A chi rivolgersi: datore di lavoro.

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

SECONDA PARTE: LA GESTIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO

INTRODUZIONE

Questa seconda parte tratta di argomenti meno tecnici ma, forse, ancora più importanti: tutti gli accorgimenti e le strategie per gestire al meglio il rapporto di lavoro domestico dall'inizio alla conclusione.

Il primo passo, come comportarsi durante il colloquio

Il primo colloquio è un momento importante, durante il quale si gettano le basi per il futuro rapporto di lavoro; non è solo il lavoratore che deve fare bella figura, anche **il datore dovrà presentare sotto la luce migliore la posizione che sta offrendo.**

Ecco allora cinque consigli:

1. durante l'intervista occorre **mettere a proprio agio il candidato** mostrandosi aperti e cordiali, solo in questo modo sarà completamente sincero;
2. è bene proporre il lavoro per quello che è oggi e non per eventuali e incerte modifiche future;
3. mettere in evidenza gli aspetti migliori al di là di quelli economici come, ad esempio, il tempo libero, eventuali benefit, l'autonomia, l'elasticità degli orari, eccetera;
4. Ricordare che le competenze si possono apprendere in seguito, l'aspetto più importante da valutare sono le caratteristiche personali, infatti **si assume sempre per le competenze ma si licenzia sempre per il carattere;**
5. **concludere proponendo il passo successivo**, ad esempio una visita a casa per vedere l'ambiente di lavoro e conoscere il resto della famiglia.

Come risparmiare sul rapporto di lavoro

Assumere un dipendente domestico rappresenta un costo che, per molte famiglie, può essere difficile da sostenere, è perciò importante cercare di limitare i costi allo stretto necessario.

Ecco i nostri 5 suggerimenti per risparmiare:

1. Verificare le effettive esigenze nella fase preliminare e assumere il lavoratore solo per le ore necessarie, sarà più facile gestire eventuali straordinari piuttosto che calare le ore in un secondo momento.
2. Nella scelta tra un rapporto con convivenza oppure a ore considerare anche che le spese di casa aumenteranno, non sempre un lavoratore convivente è la scelta più

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

economica. In ogni caso, oltre le 36 ore settimanali, conviene cominciare a prendere in considerazione la convivenza.

3. Concordare preventivamente gli straordinari, a volte il lavoratore dà ampia disponibilità e si tende a lasciarlo in casa anche in momenti in cui non c'è veramente bisogno, senza rendersi conto che il monte ore sta crescendo.
4. Motivare il collaboratore, infatti un lavoratore motivato guarderà meno al compenso: un sincero apprezzamento motiva più di un aumento in busta paga.
5. Per quanto possa sembrare un paradosso ricordate che se avete una persona in nero, a parte il valore economico del rischio, costa quasi sempre di più rispetto a una in regola.

come inserire il lavoratore in un nuovo incarico

I primi giorni di un nuovo lavoro sono importanti e determinano come sarà l'andamento futuro. In questo periodo l'impegno del datore è maggiore che mai, infatti l'affiancamento sarà indispensabile, riteniamo inoltre fortemente consigliabile che sia fatto da una persona della famiglia e non demandato a un altro dipendente (o a un eventuale lavoratore dimissionario).

Occorre spiegare al nuovo lavoratore quali saranno le sue mansioni e in base a quali parametri verranno valutati i risultati; individuare subito eventuali lacune e colmarle, possibilmente non spiegando come si fa il lavoro ma **facendolo vedere con un esempio pratico**.

Soprattutto non bisogna tralasciare nulla perché ciò che a noi sembra ovvio in realtà non lo è, **ogni famiglia ha le proprie abitudini** e quindi non possiamo aspettarci che il lavoratore sappia già fare le cose nella maniera che piace a noi.

Tanto più impegno verrà profuso in questa prima fase tanto più stabile e soddisfacente sarà il rapporto di lavoro futuro.

Le 5 tattiche per motivare il collaboratore

Un lavoratore motivato è di buon umore, produce di più e si stanca di meno. Tutti desideriamo che i nostri collaboratori siano motivati, ma come fare?

Ecco le nostre 5 tattiche per motivare i collaboratori:

1. Innanzitutto, occorre capire cosa motiva e cosa invece demotiva; ad esempio lo **stipendio adeguato, un ambiente di lavoro confortevole, il rispetto dei diritti** del lavoratore sono fattori necessari, in mancanza dei quali il lavoratore si demotiva, ma non sono sufficienti a dare motivazione in più. Per questa ragione, quasi mai è il denaro a motivare le persone;
2. Occorre dare al lavoratore **obiettivi raggiungibili e stimolanti**, se chiediamo qualcosa di troppo difficile la persona si sentirà incapace e non ci proverà nemmeno;

* tutte le informazioni jusslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

3. È importante il **riconoscimento del lavoro fatto**, a volte basta una parola buona, anche un messaggino, per dire “grazie: sono tornato a casa e ho trovato tutto pulito e in ordine, apprezzo molto il lavoro che hai fatto”;
4. Anche l'**appartenenza al gruppo** è motivante, il lavoratore che si sente parte della famiglia, starà lavorando per sé stesso e non più per voi, la sua motivazione sarà chiaramente più alta.
5. Infine, quando volete riconoscere un incentivo monetario, tenete presente che un **premio**, magari legato a un risultato specifico, è più motivante di un generico aumento.

Come gestire le lamentele

Per quanto il rapporto di lavoro sia buono, prima o poi, succederà che il lavoratore si lamenterà di qualcosa. Come reagire in questi casi?

Focalizzarsi sugli stati d'animo, non è importante il fatto concreto, ma come la persona si sente in conseguenza di questo quindi ascoltare sempre, non solo i fatti ma anche le emozioni, per la persona che le prova sono altrettanto concrete lasciare sfogare la rabbia, in questo modo tenderà a calare spontaneamente e si potrà, successivamente, condurre lo stato d'animo verso il desiderio di risolvere il problema cercare insieme la soluzione, la soluzione deve essere sempre condivisa, non può essere imposta dall'alto

verificare periodicamente i risultati e, nel caso, correggere la strategia.

Come fare un rimprovero

A nessuno piace fare la parte del cattivo!

A volte però è necessario richiamare il lavoratore per correggere un comportamento sbagliato.

Ecco allora 4 consigli dai nostri esperti per gestire al meglio i rimproveri:

1. **essere specifici**, descrivere esattamente qual è il comportamento sbagliato e perché lo è, non ha senso rivangare il passato o generalizzare, evitiamo quindi frasi come “arrivi sempre in ritardo”, diciamo piuttosto “ieri ti aspettavo alle 8 e sei arrivato con 30 minuti di ritardo, questo mi ha creato un problema perché ho dovuto aspettarti e quindi anche io ho fatto tardi”;
2. **criticare l'azione e non la persona**, non vogliamo infatti cambiare il carattere della persona ma solo migliorarne le prestazioni, nello stesso esempio di prima quindi non diremo “sei inaffidabile” ma soltanto “alcuni giorni non hai rispettato gli orari”;
3. **offrire una via di uscita**, il rimprovero non deve essere una condanna ma un aiuto a migliorare, si può quindi fare una valutazione insieme per decidere come risolvere il problema, ad esempio spostando in avanti l'orario di lavoro, oppure indicando che autobus prendere e a quale orario. Se non si offre una soluzione la persona penserà di non essere capace e rinuncerà a migliorare senza nemmeno provarci;

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

4. **concludere in maniera positiva**, infatti l'ultima emozione provata durante la conversazione sarà quella che rimarrà nel ricordo quindi una chiusura positiva è sempre auspicabile; ad esempio "sono contenta che abbiamo parlato del problema e abbiamo trovato una soluzione, ti ringrazio per la disponibilità che hai dimostrato".

Se vi serve una mano, siamo sempre a vostra disposizione per aiutarvi a gestire al meglio il rapporto di lavoro.

Come delegare

Devo occuparmi di tutto io!

Quante volte abbiamo detto questa frase! Eppure delegare è necessario, vediamo quindi cinque regole d'oro per farlo nella maniera migliore:

1. dobbiamo dare sempre **mansioni specifiche**, non possiamo aspettarci che gli altri capiscano i nostri desideri, specifichiamo quindi in base a quali parametri sarà giudicato il lavoro, così la persona delegata potrà concentrarsi su quello che a noi interessa davvero;
2. una volta spiegato il lavoro o l'obiettivo da raggiungere, **chiedere un riscontro** per accertarsi che sia stato compreso e che il lavoratore accetti esplicitamente la responsabilità;
3. se ci sono dei dubbi, **formare la persona** trasferendo le competenze necessarie;
4. dopo aver delegato una specifica responsabilità occorre dare fiducia e **intromettersi il meno possibile** in quell'ambito;
5. dare successivamente un **riscontro positivo** sul lavoro fatto e inserire eventuali correzioni.

Come fidelizzare il collaboratore domestico

Il rapporto di lavoro domestico medio, secondo i dati INPS, dura meno di un anno, per l'esattezza 50 settimane.

Esiste un modo per fidelizzare i collaboratori e allungare il rapporto?

Prima di tutto occorre **costruire un rapporto di fiducia** reciproco, questo richiede tempo e dialogo, ci fidiamo delle persone che conosciamo e con le quali ci scambiamo informazioni.

Il principale fertilizzante per la fiducia è la **credibilità**: occorre sempre dire quello che si pensa e fare quello che si è detto; anche se può sembrare difficile, ad esempio quando si deve dare un feedback negativo, alla lunga si rivelerà sempre vantaggioso.

Fiducia e credibilità condurranno a sentirsi **parte di una squadra**, gli obiettivi sono condivisi e tutta la famiglia concorre a raggiungerli.

Solo a questo punto si potrà condividere una **visione di lungo termine**, con progetti e obiettivi per il futuro aumentando così il senso di sicurezza e appartenenza.

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.

Se vi serve aiuto chiamateci, siamo sempre a vostra disposizione per analizzare il vostro rapporto di lavoro e capire come migliorarlo.

fare il punto della situazione

I problemi sono come gli esseri viventi: tendono a crescere e riprodursi nel tempo! Per prevenirli ed evitare così lamentele o anche dimissioni improvvisate **la strada è il dialogo**, dimostrare di essere un datore di lavoro serio e affidabile fa sì che all'insorgere di una difficoltà il lavoratore si rivolgerà subito a voi apertamente anziché covare un risentimento che può sfociare in dimissioni o vertenze sindacali. È quindi opportuno, almeno una volta al mese nei primi sei mesi e ogni due o tre mesi in seguito, **fare il punto della situazione insieme al collaboratore**.

Come farlo:

essere in un ambiente tranquillo, da soli con il lavoratore, metterlo a proprio agio, esprimere apprezzamenti ed eventuali problemi e chiedere se da parte sua ci sono cose da segnalare, se tutto va bene, se il lavoro procede come previsto, eccetera. Se in questa fase dovessero sorgere, da una delle due parti, delle richieste, è importante decidere insieme cosa fare e stabilire in maniera chiara e semplice quali saranno i passi successivi; **darsi inoltre una scadenza per verificare insieme i risultati**.

Agendo in questo modo si potranno **affrontare i problemi sul nascere**.

Come negoziare lo stipendio, gli orari, le ferie

Prepararsi prima, non si può iniziare una discussione sulle ferie se prima non conosciamo tutti gli elementi (quali sono i diritti, quando andremo in ferie noi, quali soluzioni alternative e a quale costo, eccetera)

Esprimere chiaramente le proprie richieste, dimostrando comprensione per le richieste della controparte.

Essere disponibili a trovare delle soluzioni intermedie, negoziare significa sempre trovare un compromesso, **non iniziare una negoziazione se si sa di non volere cedere su nulla**, in questo caso è molto meglio essere diretti e dire chiaramente: mi dispiace ma in questo momento non ho la possibilità di accogliere le tue richieste.

Ricordarsi anche del contorno, se ad esempio si sta negoziando lo stipendio e non si vuole cedere alle richieste economiche della controparte, si possono mettere in campo anche altre questioni come l'orario di lavoro, le mansioni, le ferie. Si può trovare qualcosa che a noi non costa nulla ma per la controparte ha un valore ad esempio "non posso aumentarti le ore di lavoro ma posso presentarti alle persone del palazzo che conosco per chiedere se qualcuno di loro ha bisogno di aiuto in casa".

Avere sempre presente qual è lo scenario peggiore che siamo disposti ad affrontare in caso di mancato accordo.

* tutte le informazioni juslavoristiche sono fornite in collaborazione con il nostro CdL incaricato.