



REST- Refugees Employment
Support and Training

Buone pratiche



Autori

Four Elements NGO
Landkreis Kassel
ADICE
Blinc e.G.
BUPNET GmbH
Catro
CESIE
die Berater
Syrian Forum Austria

Progetto grafico

blinc eG
Bertheustraße 10
37075 Göttingen
Germania

Redattori

The REST project
È possibile scaricare gratuitamente la brochure visitando il sito:

<https://rest-eu.org>



Co-funded by the Asylum, Migration and
Integration Fund of the European Union

Indice

Buone pratiche
Il progetto REST
Attività del progetto
Incentivi offerti ai partecipanti
Il manuale di REST
Storie di successo
Grecia
Italia
Francia
Austria
Bulgaria
Germania
Conclusioni



Quest'opera è stata pubblicata sotto licenza Creative Commons Attribution- Non Commercial-No Derivatives 4.0.



Il progetto REST

Caro lettore, Cara lettrice,

Ti presentiamo la raccolta di buone pratiche di REST. Forse, ti starai chiedendo che cosa sia REST e che tipo di buone pratiche abbiamo in serbo per te.

REST (Refugee Employment, Support and Training) è un progetto coordinato da Landkreis Kassel (Germania) in collaborazione con otto organizzazioni partner provenienti da Austria (die Berater GmbH, Syrian Forum), Bulgaria (CATRO), Germania (blinc e.G., BUPNET GmbH), Grecia (4Elements), Italia (CESIE) e Francia (ADICE), finanziato con il sostegno del programma AMIF (Asylum, Migration and Integration Fund) dell'Unione Europea.

Il progetto ha cercato di mettere a punto un sistema di supporto per le imprese e le organizzazioni desiderose di assumere e integrare dei rifugiati al loro interno del loro organico. Il progetto si rivolgeva, in particolar modo, a responsabili della gestione delle risorse umane, formatori aziendali, supervisor e altri attori chiave coinvolti nel processo di selezione, assunzione, formazione dei rifugiati. Ti invitiamo ad unirti a noi in questo viaggio a ritroso nei 26 mesi di implementazione progetto per mostrarti i risultati che abbiamo raggiunto insieme.



Attività del progetto

Nel corso della prima parte del progetto abbiamo compreso che, nonostante le strategie adottate a livello nazionale e regionale nel campo dell'integrazione dei rifugiati forniscano alle aziende un certo supporto finanziario, legale e amministrativo, di rado influiscono sulle dinamiche locali e interpersonali fondamentali ai fini dell'integrazione.

Pertanto, le attività da noi implementate puntavano a migliorare le interazioni fra datori di lavoro e rifugiati in modo da incidere in maniera decisiva sulla realtà aziendale e sociale.

Tuttavia, la condizione di precarietà vissuta dai rifugiati costituisce un deterrente per i datori di lavoro. Mediante il corso di formazione e il sistema di supporto ideato nel corso del progetto, il consorzio di REST intendeva rispondere alle esigenze delle imprese che assumono o intendono assumere rifugiati. Nel corso della fase di sviluppo e implementazione di tale sistema, il nostro principale obiettivo è sempre stato quello di migliorare le competenze di dirigenti e dipendenti per permettere loro di interagire al meglio con i rifugiati. Abbiamo scelto di articolare il progetto REST in tre fasi distinte di analisi, sviluppo e implementazione. Nello specifico, la fase di analisi mirava a individuare i principali bisogni formativi e gli ostacoli che le imprese si trovano ad affrontare nel processo di assunzione di rifugiati. È stata anche approntata una ricerca, condotta in tutti i Paesi partner, volta a studiare le misure di successo già adottate nel campo dell'integrazione. Tale attività ci ha permesso di rintracciare cinque tematiche fondamentali su cui si sarebbe poi basato il corso di formazione e il sistema di REST destinati a rispondere ai bisogni dei datori di lavoro.

Pacchetto informativo

- Aspetti legali e burocratici
- Diritti e doveri dei datori di lavoro
- Supporto e programmi di finanziamento
- Corsi di lingua e formazione professionale

Attività di sensibilizzazione

- Background dei rifugiati
- Possibili traumi psicologici
- Benefici dati dall'assunzione dei rifugiati
- Responsabilità sociale d'impresa

Educazione interculturale

- Comunicazione interculturale
- Gestione dei conflitti
- Risposta ai pregiudizi (di carattere religioso)
- Lotta alle discriminazioni

Supporto e attività di mentoring

- Formazione dei mentori che facilitino il processo di integrazione dei rifugiati ;
- Supporto volto a promuovere la crescita e la motivazione dei dipendenti;

Orientamento professionale

- Mappatura delle competenze
- Individuazione dei bisogni di apprendimento
- Partecipazione a fiere del lavoro in collaborazione con ONG che lavorano con i rifugiati

La fase di sviluppo è stata, infatti, dedicata alla creazione dei contenuti didattici e delle attività di supporto. Il risultato di tale lavoro è un approccio triplice caratterizzato da una combinazione di laboratori in presenza, attività di coaching e counselling e una piattaforma digitale volta a facilitare il processo di integrazione dei rifugiati per le imprese, le organizzazioni e i principali soggetti coinvolti:





Cacciatori di teste, mentori, responsabili della gestione delle risorse umane e altri dipendenti delle imprese hanno bisogno di competenze e conoscenze specifiche per garantire il pieno inserimento socio-lavorativo dei rifugiati. Al fine di potenziare tali capacità, è necessario maturare delle conoscenze di base nel campo dei processi di integrazione e riflettere sui comportamenti da adottare nei confronti di migranti e rifugiati. Di seguito illustriamo in che modo i tre elementi del nostro sistema di supporto favoriscono tali sviluppi.

I laboratori in presenza forniscono delle conoscenze specifiche da impiegare allo scopo di inserire i rifugiati nelle imprese europee. La squadra di REST ha ideato sei moduli formativi che seguono un modello basato sulle varie fasi del processo di inserimento lavorativo.



workplace

Quadro legale e amministrativo

Informazioni che consentano ai datori di lavoro di gestire le questioni burocratiche e amministrative che regolano il processo di assunzione dei rifugiati. Particolare attenzione è stata posta a temi quali procedure amministrative, modalità di rilascio di permessi di lavoro e di soggiorno, diritti e doveri dei datori di lavoro.

Individuazione e selezione

Attività didattiche rivolte ai datori di lavoro che desiderano assumere rifugiati che di solito non competono nel normale mercato del lavoro. Presentazione di una serie di strumenti volti a valutare le competenze dei candidati rifugiati.

Assunzione e inserimento lavorativo dei rifugiati

Conoscenze, metodi e strumenti essenziali al fine di garantire un perfetto inserimento lavorativo dei rifugiati. Particolare attenzione è stata posta sulla creazione di una cultura d'impresa inclusiva, sulla creazione di strumenti adeguati volti a favorire l'inserimento dei rifugiati all'interno delle dinamiche aziendali.

Programmi di mentoring

Attività didattiche volte a sottolineare l'importanza del ruolo del mentore all'interno di un'impresa. Il modulo è incentrato sulle competenze necessarie per creare un buon rapporto di mentoring. Particolare attenzione è stata posta sull'impatto che il background del rifugiato potrebbe avere su tali attività.

Aspetti interculturali

Analisi del concetto di cultura e della sua importanza per le dinamiche dell'impresa e il processo di comunicazione. Attività formative incentrate sull'analisi delle differenze culturali allo scopo di risolvere eventuali conflitti.

Comunicazione sul posto di lavoro

Le competenze linguistiche sono essenziali ai fini dell'inserimento lavorativo dei rifugiati. I datori di lavoro spesso hanno bisogno di ricevere un supporto in questo senso per comunicare con i dipendenti dal background migratorio. I partecipanti imparano a servirsi di un linguaggio semplificato per andare incontro alle esigenze dei dipendenti.



coaching & counselling

Le attività di coaching e counselling costituiscono una sorta di bonus per coloro che hanno preso parte al corso di formazione di REST. Il loro obiettivo era quello di fornire ulteriore supporto al fine di favorire processo di inserimento lavorativo dei rifugiati. I partner e i formatori del progetto REST hanno messo a disposizione la loro esperienza per aiutare le imprese a gestire dinamiche particolarmente delicate e situazioni di conflitto.

Grazie alle sessioni di coaching e counselling, i responsabili della gestione delle risorse umane hanno potuto:

- superare gli ostacoli in ambito lavorativo, analizzare opportunità e rischi;
- rispondere ai bisogni di potenziali dipendenti;
- individuare esigenze formative specifiche;
- gestire questioni interculturali e situazioni di conflitto.

La piattaforma digitale di REST è un ambiente di apprendimento accessibile a tutti i soggetti interessati al programma. Contiene tutto il materiale didattico incentrato sull'inclusione lavorativa dei rifugiati da utilizzare sia nel corso delle sessioni in presenza, che per le attività di e-learning.

La piattaforma offre:

- opportunità di networking;
- servizi di counselling online;
- informazioni e contenuti didattici.

Alla fase di implementazione di REST hanno preso parte 300 imprese e organizzazioni, oltre 400 dipendenti hanno seguito i laboratori che si sono svolti in Austria, Bulgaria, Germania, Grecia, Francia e Italia. Essi, inoltre, hanno potuto usufruire delle sessioni di coaching e delle funzionalità offerte dalla piattaforma online.



I successi della fase di implementazione di REST

I partecipanti hanno espresso una certa soddisfazione nei confronti di tali strumenti. La maggior parte di loro ha trovato utili i contenuti del corso, facili da adattare anche alle loro attività giornaliere. Altri, invece, sebbene li abbiano ritenuti interessanti e stimolanti, hanno mostrato una certa incertezza rispetto alla possibilità di servirsene in ambito lavorativo. La partecipazione attiva dei discenti è uno dei principali successi dell'implementazione.

Il supporto offerto sui temi inerenti all'integrazione dei rifugiati, fra cui ricordiamo il superamento degli ostacoli occupazionali, l'individuazione di dipendenti rifugiati adeguati, nonché l'assistenza legale, è stato ben accolto dalle imprese. La squadra di REST è orgogliosa di aver sostenuto in questo modo le singole aziende e dato loro la sicurezza e la fiducia necessarie per affrontare le procedure burocratiche che hanno portato a un aumento nel numero di assunzioni di dipendenti rifugiati a livello locale nei Paesi facenti parte del consorzio di REST.

È importante sottolineare che i laboratori di REST hanno permesso di creare delle nuove reti di collaborazione, grazie all'abilità delle organizzazioni partner di coinvolgere degli stakeholder attivi nel campo dell'integrazione socio lavorativa dei rifugiati, come l'UHNCR, la Caritas, ONG e organizzazioni di rifugiati, centri per l'impiego, enti di formazione professionale, camere di commercio e dell'artigianato. Tali attori hanno saputo dare voce sia alle istanze dei rifugiati e dei migranti sia a quelle degli imprenditori. Il progetto REST ha avuto il merito di porre in evidenza l'importanza di coinvolgere il maggior numero possibile di soggetti interessati per favorire il pieno inserimento socio-lavorativo di migranti e rifugiati. Tali reti di contatti costituiscono la struttura di supporto necessaria per promuovere strategie e azioni coordinate ed efficaci.



Incentivi offerti ai partecipanti

I partecipanti del progetto REST hanno avuto l'opportunità di vedere riconosciuti i propri sforzi nel campo dell'integrazione dei rifugiati servendosi di due diversi strumenti. Innanzitutto, possono candidarsi a ricevere il marchio REST destinato alle imprese capaci di creare un clima inclusivo e promuovere la diversità nei luoghi di lavoro. In più, coloro che hanno preso parte alle attività formative hanno potuto convalidare le loro competenze servendosi dell'innovativa metodologia LEVEL5 e ricevere una certificazione valida a livello europeo.

Il marchio REST

Il marchio REST è un riconoscimento europeo che attesta l'impegno della tua azienda nell'assunzione di rifugiati o di persone con una esperienza migratoria alle spalle e l'applicazione di approcci che consentano l'efficace integrazione di migranti e rifugiati sul posto di lavoro. Inoltre, contribuisce a dimostrare ai tuoi dipendenti, ai tuoi clienti, ad altri soggetti interessati e al pubblico in generale che la tua organizzazione è impegnata nell'adozione di strategie generali rivolte alla promozione della diversità e a favorire un clima di lavoro inclusivo.

Chi può candidarsi per ricevere il marchio REST: tutte le imprese sociali, le aziende che operano nel settore pubblico e privato, nonché nel terzo settore, le ONG con sede in uno dei 28 Stati membri dell'Unione Europea, o in Islanda, Liechtenstein, Norvegia, Svizzera e Turchia.

Per ulteriori informazioni, ti invitiamo a visitare il sito

<https://rest-eu.org/rest-label>



due eventi di successo

Per aiutarti a conoscere meglio il marchio REST, ti presenteremo due eventi che si sono svolti a Palermo e Sofia. In entrambe le occasioni, alcune imprese sono state insignite del marchio REST in virtù del loro impegno in favore dell'inserimento lavorativo dei rifugiati e dei migranti.

Il primo di questi eventi si è svolto il 23 ottobre 2018 a Palermo. Nel corso della serata abbiamo presentato i risultati del progetto di fronte a un pubblico composto da oltre 50 persone. Abbiamo condiviso alcune storie di successo e discusso delle buone pratiche provenienti da Paesi differenti.

Nel corso della cerimonia finale, è stato assegnato il marchio REST per riconoscere gli sforzi profusi delle imprese locali impegnate in favore dell'inclusione di rifugiati e persone dal background migratorio e capaci di promuovere un clima inclusivo e aperto nei confronti della diversità nei luoghi di lavoro.

Le imprese premiate sono state Sartoria Sociale e Moltivolti le cui storie di successo sono documentate in un breve filmato. Per ricevere ulteriori informazioni su queste due imprese ti invitiamo a guardare il video e a leggere le storie riportate nelle prossime pagine.

Il secondo evento e cerimonia di consegna del marchio REST si sono svolti a Sofia l'8 febbraio 2019. Abbiamo celebrato i piccoli passi mossi in questi due anni verso un miglior inserimento dei rifugiati all'interno delle imprese bulgare a partire dalla creazione di partenariati solidi fino alla premiazione di quegli imprenditori che sono riusciti a vedere del talento in persone bisognose della protezione internazionale.

Sono state due le imprese premiate con il marchio REST per via del loro impegno e della capacità dei loro imprenditori di creare un ambiente lavorativo interculturale: Petrov Technology e Prolet Ltd. Per ricevere ulteriori informazioni su queste due imprese ti invitiamo a guardare il video e a leggere le storie riportate nelle prossime pagine nella sezione dedicata alla Bulgaria.

Convalida delle competenze mediante il sistema LEVEL5



LEVEL5

La convalida è il processo mediante il quale è possibile individuare, valutare e riconoscere una vasta gamma di capacità e competenze sviluppate dalle persone nel corso delle loro vite in diversi contesti” (CEDEFOP, Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale, leader a livello europeo in materia di convalida delle competenze). L’obiettivo è quello di rendere visibile e riconoscere le competenze e le qualifiche individuali, a prescindere dai contesti in cui queste sono state acquisite. La convalida delle competenze può costituire un vantaggio per tutti i cittadini, poiché permette di contrastare la disoccupazione, contribuendo così a una maggiore coesione sociale e a una migliore capacità di rispondere alle esigenze del mercato del lavoro.

Uno degli approcci più comuni per la convalida delle competenze acquisite in contesti di apprendimento non formali e informali è LEVEL5 – un sistema sviluppato e testato nel corso di una serie di progetti europei portati avanti da numerosi partner del consorzio di LISTEN a partire dal 2005. LEVEL5 è un sistema unico per la convalida delle competenze ed il riconoscimento dei progressi compiuti che mira a creare degli ambienti e dei percorsi didattici in contesti di apprendimento non formali e informali. Tale sistema appare particolarmente adatto alla valutazione delle competenze interpersonali, sociali, organizzative che sono alla base del quadro europeo delle competenze.¹

Secondo la definizione data dal quadro europeo delle qualifiche, una competenza non è altro che una combinazione di:

- conoscenze;
- abilità e
- atteggiamenti

da applicare in determinate circostanze (CEDEFOP 2006).

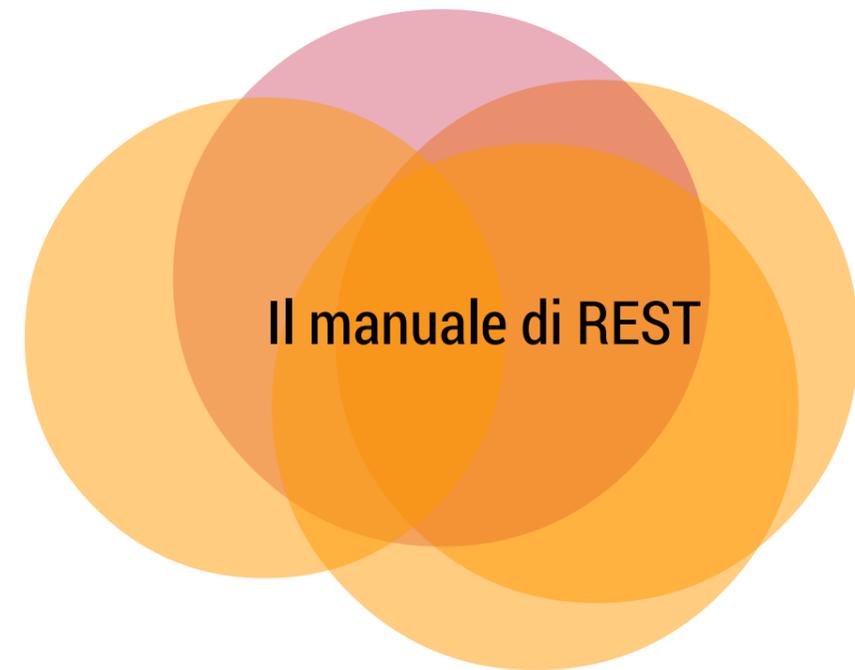
Il sistema LEVEL5 si basa su questa concezione. Di conseguenza, si fonda su un modello che consente di valutare, documentare e convalidare lo sviluppo cognitivo, pratico e affettivo delle competenze contesti di apprendimento formali e informali. Le competenze individuali e di gruppo sono valutate nel corso di un processo, e visualizzate mediante un modello 3D che fornisce tutta la documentazione necessaria mediante un software specifico.

Uso del sistema LEVEL5 nell’ambito di REST: Il processo di valutazione basato sul sistema LEVEL5 si articola in cinque fasi che vanno dalla descrizione del progetto formativo alla documentazione dei risultati di apprendimento mediante un apposito software. Abbiamo adattato tale approccio agli scopi del progetto REST, elaborando un sistema di riferimento dedicato che tiene conto delle competenze sviluppate in questo contesto.

¹ “Competenze chiave per l’apprendimento permanente – Un quadro di riferimento europeo” è un allegato della Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa alle competenze chiave per l’apprendimento permanente pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale dell’Unione Europea il 30 dicembre 2006/L394 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=EN>).



♥
cognitive
active
affective



Il manuale di REST

Vorresti servirti del materiale didattico e del sistema di supporto messo a punto nell'ambito del progetto REST? La squadra di progetto ha redatto un manuale apposta per te che:

- fornisce informazioni riguardo all'approccio di REST: corsi di formazione in presenza, attività di coaching e counselling e apprendimento online mediante la piattaforma digitale.
- permette di accedere al materiale didattico;
- descrive in maniera dettagliata la piattaforma, disponibile nella versione per i formatori o per i discenti in sei lingue differenti (inglese, tedesco, francese, italiano, bulgaro e greco).
- offre consigli pratici ai formatori responsabili del corso di formazione e delle sessioni di coaching e counselling.

Il manuale è disponibile sul sito di REST:
<https://rest-eu.org/rest-label>



Probabilmente, ti starai chiedendo che tipo di risultati abbiamo raggiunto grazie a queste attività. Siamo riusciti a convincere i partecipanti a impegnarsi per favorire l'inserimento dei rifugiati nel mercato del lavoro? Il sistema di supporto REST ha portato dei benefici? Per aiutarti a conoscere alcuni dei risultati ottenuti dal consorzio abbiamo scelto di raccogliere alcune delle storie di successo più interessanti provenienti dai Paesi partner del progetto: Austria, Bulgaria, Francia, Germania, Grecia e Italia. Queste storie di successo mostrano in che modo individui e imprese hanno applicato le conoscenze acquisite grazie a REST per creare un mercato del lavoro più inclusivo in Europa.



Grecia
Prima storia
di successo
Pavlos Xenos
proprietario di
Xenos Consulting

Titolo

“Strumenti che garantiscono un futuro migliore”

Pavlos Xenos rappresenta la Xenos Consulting, un'impresa che opera nel settore dei servizi di consulenza ad aziende private ed enti pubblici e mette a punto programmi di formazione incentrati su temi sociali. Ha scelto di partecipare al corso di formazione di REST per entrare in contatto con altre imprese, enti e organizzazioni e capire come favorire l'ingresso dei migranti all'interno della sua impresa e non solo.

Sfide

La principale sfida è costituita dal fatto che le grandi aziende seguono e adottano delle politiche e delle procedure di selezione specifiche per i loro dipendenti. Allo stesso tempo, però, molti dirigenti hanno espresso o esprimono il desiderio di inserire dei rifugiati all'interno delle loro aziende in modo da migliorare le loro strategie di responsabilità sociale. Tuttavia, tale volontà si scontra con la necessità di confrontarsi con numerosi problemi. Si pensi, ad esempio, a quanto possa essere difficile assumere dei rifugiati siriani che non sono in possesso di tutti i documenti necessari.

Iniziative

Al termine del corso di formazione di REST, il sig. Xenos riteneva che non sarebbe stato semplice trasferire a parole ai suoi colleghi ciò che aveva imparato. Per questa ragione ha deciso di prendere l'iniziativa e organizzare dei seminari interni nel corso dei quali ha mostrato gli strumenti, le metodologie e le procedure proposte da REST ai colleghi al fine di favorire l'inserimento socio-lavorativo dei rifugiati e dei migranti.

Intuito

Al termine del seminario i dipendenti dell'impresa hanno compreso l'approccio e i materiali messi a disposizione dal progetto REST e si sono mostrati d'accordo nell'istituire un corso incentrato sul modulo interculturale. Tale programma didattico è stato inserito fra le attività formative proposte dall'azienda per permettere a gruppi di imprenditori e associazioni di entrare in contatto direttamente coi rifugiati e i migranti nel corso di attività di socializzazione.

Impatto

Il cambiamento più evidente è stato senza dubbio la maggiore propensione degli imprenditori di mettere in atto nuove conoscenze, metodi e procedure che hanno permesso alle aziende di assumere persone appartenenti a culture differenti consci dei vantaggi che questo provvedimento potrebbe portare loro. Il sig. Xenos si è detto certo che il materiale di REST arricchirà i servizi offerti dalla sua impresa ai clienti, i quali potranno migliorare, a loro volta, i loro utili.

Lezioni apprese

“Ho imparato che è essenziale mettere a punto delle strategie ben definite e ho notato che esistono delle enormi lacune per quanto attiene agli strumenti e alle metodologie messe a disposizione delle aziende per avere successo in un ambiente interculturale, che potrebbe costituire di per sé un vantaggio per le imprese. Come ho detto in precedenza, la principale sfida consiste nel cambiare la mentalità e le procedure normalmente seguite dalle aziende. Se avessi la possibilità di seguire nuovamente il corso REST porterei come me alcuni dei miei dipendenti o colleghi per condividere con loro questa esperienza.”

Il video integrale dell'intervista è disponibile all'indirizzo:
<https://www.youtube.com/watch?v=RCHAjsjG-40>



Titolo

“Un elenco utile”

Eva Kofteridi lavora come consulente legale presso la MAST Consulting SA una società che offre servizi di consulenza alle imprese. Fra i suoi clienti vi sono aziende che sono in contatto con gruppi vulnerabili. Ha scelto di prendere parte al programma perché, afferma, “desideravo specializzarmi in questo settore e il corso di formazione di REST costituisce un’opportunità perfetta perché offre un programma di alta qualità del tutto gratuito”.

Sfide

La normativa greca in materia di assunzione di rifugiati e di migranti è poco trasparente e la burocrazia costituisce un importante ostacolo all’integrazione di questi gruppi nel mercato del lavoro. Quindi non è semplice per gli avvocati districarsi fra le pieghe del sistema al fine di favorire l’ingresso dei migranti nel mondo del lavoro. Inoltre, spesso i consulenti legali prestano la loro opera gratuitamente o lavorano in organizzazioni che aiutano i migranti e i rifugiati a risolvere tali problematiche.

Iniziative

Per questa ragione la Sig.ra Kofteridi ha scelto di stilare un elenco dei documenti di cui i migranti e i rifugiati devono essere in possesso per ottenere il permesso di lavoro. Inoltre, ha elaborato un elenco della documentazione di cui devono dotarsi le imprese che intendono assumere persone con background migratorio. Questa lista è stata distribuita ai dipendenti dell’agenzia per cui lavora.



Intuito

I colleghi della sig.ra Kofteridi hanno ritenuto interessante la lista e hanno chiesto di renderla più semplice possibile in modo da poter fornire informazioni chiare alle imprese che usufruiscono dei loro servizi.

Impatto

Dal momento che gli imprenditori non desiderano confrontarsi con questioni legali troppo complesse e preferiscono non rischiare di assumere rifugiati è importante dare loro delle indicazioni specifiche sulle strategie da adottare al fine di superare tali ostacoli. Probabilmente, l’elenco elaborato li aiuterà a sentirsi più sicuri e aggiornati riguardo a questioni legali.

Lezioni apprese

“Questo processo mi ha incoraggiato a dare informazioni affidabili alle persone che ne hanno bisogno. All’inizio i dirigenti di MAST era sorpresi perché pensavano che assumere un migrante o un rifugiato richiedesse delle procedure molto complesse. Il mio compito era, invece, convincerli del contrario, e ce l’ho fatta! Tutti coloro che hanno avuto l’opportunità di consultare il mio elenco si sono detti soddisfatti in quanto costituisce un buon punto di partenza per l’inserimento dei rifugiati nel mercato del lavoro”.

Il video integrale dell’intervista è disponibile all’indirizzo:
<https://www.youtube.com/watch?v=DNPjtYAj3tA>

Italia Prima storia di successo Moltivolti

Titolo

“La storia del successo di Moltivolti che ha saputo valorizzare la diversità dei suoi dipendenti per costruire una delle imprese sociali più solide di Palermo.”

Sfide

A Palermo opera un'impresa sociale che considera come un valore la diversità culturale e religiosa dei suoi dipendenti. Moltivolti, un ristorante etnico e uno spazio di co-working, è nato a Palermo nel 2014 per volontà di un gruppo di 14 persone provenienti da 8 Paesi differenti desiderosi di dare vita a un'impresa che celebrasse la diversità. Moltivolti dà lavoro a persone appartenenti a culture diverse non per “beneficienza” o perché “sia la cosa giusta da fare”, ma perché la sua squadra vede nella collaborazione fra persone dal background differente una grande opportunità.

L'intento dei creatori di Moltivolti non era solo quello di mettere in piedi un'impresa sostenibile da un punto di vista economico, ma capace di incidere profondamente sulla vita dei dipendenti e nell'immaginario dell'opinione pubblica. Tuttavia, lo scontro fra culture diverse può generare dei conflitti anche in un ambiente lavorativo molto accogliente e aperto. I nuovi dipendenti possono, infatti, avere delle difficoltà nel rispettare le procedure standard o non riuscire ad assumersi delle responsabilità. Tali problemi sono sì dovuti alle differenze culturali, ma anche a delle dinamiche non perfette nella gestione delle risorse umane. Al fine di rispondere a tali inconvenienti, il progetto REST ha elaborato un modulo dedicato al mentoring dei migranti e dei rifugiati (M4) agli aspetti culturali e religiosi di cui tenere conto in ambito lavorativo (M5).



Iniziative

Moltivolti è stato coinvolto nel progetto REST fin dall'inizio della fase di ricerca per via della capacità della sua squadra di valutare i progressi compiuti nel campo dell'inserimento socio-lavorativo dei rifugiati e dei migranti e di fornire dei consigli utili sugli elementi che avrebbero dovuto fare parte del sistema di supporto di REST. Un rappresentante di Moltivolti ha poi preso parte ai laboratori sul mentoring e sugli aspetti interculturali.

Intuito

Gia prima dell'avvio del progetto, Moltivolti aveva messo a punto un programma di mentoring fra pari che aveva e ha come protagonisti i dipendenti più esperti. Questi ultimi supportano e forniscono consigli ai neoassunti. Sebbene si tratti di un processo spontaneo, Moltivolti crede fermamente nella sua funzione. Grazie al modulo di REST dedicato, il personale ha individuato delle nuove modalità atte a sostenere il lavoro dei propri mentori.

Nel corso dei laboratori relativi alla dimensione interculturale, il personale ha potuto riflettere su come le differenze culturali e religiose possono influire sulle dinamiche lavorative. La religione è stata l'argomento più discusso, poiché in passato sono emersi dei problemi riguardo al rispetto delle regole che hanno avuto delle ricadute negative sulla routine quotidiana dell'impresa sociale. Si pensi, ad esempio, ai ritardi o alle restrizioni dei comportamenti determinate dalle prescrizioni di carattere religioso (ad es., la preghiera del venerdì, il Ramadan). Il corso di REST affronta, appunto, argomenti quali la comunicazione interculturale, la gestione delle differenze culturali e religiose, le dinamiche all'interno di gruppi di lavoro multiculturali, la risoluzione dei conflitti e l'integrazione nei luoghi di lavoro fornendo un supporto volto a facilitare i processi di integrazione. I responsabili di Moltivolti hanno compreso la necessità di riflettere su tali temi. Spesso, infatti, il loro impegno nella gestione quotidiana dell'impresa li porta a dare per scontati alcuni comportamenti dei dipendenti.



Hanno dimenticato di chiarire le loro aspettative nei confronti di un gruppo di lavoro culturalmente disomogeneo che non condivide i medesimi riferimenti culturali. Per quanto concerne le pratiche religiose, hanno capito che è necessario trovare un compromesso, concedendo, ad esempio, dei giorni di riposo nel corso delle festività religiose o del Ramadan, parlando in maniera chiara e raggiungendo un accordo che rispetti le esigenze dell'impresa e quelle dei dipendenti. Essere dotati delle competenze necessarie nel campo del mentoring aiuta a gestire meglio il processo di inserimento dei nuovi arrivati e a fornire ai neoassunti uno spazio adeguato che permetta loro di dare prova delle proprie competenze e potenzialità.

Impatto

I datori di lavoro, che hanno scelto di assumersi la responsabilità sociale di accogliere e celebrare la diversità nei luoghi di lavoro e di collaborare con persone dal background migratorio, possono sentirsi sotto pressione. Per questa ragione è essenziale dare loro l'opportunità di imparare, discutere della propria esperienza e condividerla con altri imprenditori per costruire una rete solidale. REST ha dato a Moltivolti e ad altre imprese questa possibilità, permettendo loro di apprendere, riflettere sul proprio lavoro, confrontarsi con altri e costruire dei rapporti di collaborazione solidi. Inoltre, una maggiore conoscenza delle normative vigenti ha dato loro la fiducia necessaria per assumere persone con background migratorio e coinvolgerle in esperienze di tirocinio, rafforzando le politiche attive per l'inclusione socio-lavorativa dei migranti. Il modulo sul mentoring ha consentito loro di apprezzare meglio il rapporto che si instaura fra vecchi e nuovi dipendenti, vero e proprio strumento di crescita personale capace di promuovere una maggiore coesione all'interno dei gruppi di lavoro.

La curiosità, l'apertura verso l'incontro, l'apprendimento e la condivisione sembrano essere la chiave del successo di Moltivolti. Per concludere ci serviremo delle parole dei suoi creatori: "Abbiamo già imparato tanto, ma abbiamo ancora molte cose da imparare."

Avere la possibilità di riflettere e di mettere in discussione alcune convinzioni ha aperto le menti di imprenditori che hanno abbracciato così la diversità e promosso lo scambio di esperienze, culture e metodi di lavoro. Moltivolti è un esempio eccellente di integrazione socio-lavorativa di persone provenienti da Paesi diversi. "Siamo fieri di aver preso parte ai laboratori di REST e dato il nostro contributo". Moltivolti è stato insignito del marchio REST per via degli sforzi profusi e dei risultati ottenuti nel campo dell'integrazione socio-lavorativa dei rifugiati.

Il video integrale è disponibile all'indirizzo
<https://www.youtube.com/watch?v=yRTyGSoVzNU&t=31s>

Italia Seconda storia di successo Sartoria Sociale

Titolo

“La cooperativa sociale che mette al centro della sua azione il rispetto dell’ambiente e delle persone e in cui la creatività è senza confini” Palermo, Italy

Sfide

La sartoria sociale è un laboratorio sartoriale nato nel 2012 per iniziativa della cooperativa Al Revés che offre delle opportunità di tirocinio a giovani rifugiati e migranti con esperienza nel campo del cucito e della creazione di abiti su misura. Al fine di superare ogni incertezza riguardo alle loro competenze, tutti i tirocinanti sono assistiti fin dall’inizio da un sarto esperto che valuta le loro capacità ed insegna loro delle tecniche sartoriali.

Una volta assunto un dipendente con background migratorio, i responsabili e i formatori sono costretti ad affrontare un’altra sfida: le differenze culturali e religiose che influiscono sul rendimento lavorativo e le dinamiche di gruppo. I cittadini provenienti da altri Paesi sono abituati a ritmi di lavoro diversi, spesso si servono di materiali e tecniche tradizionali e, a volte, hanno anche delle difficoltà linguistiche. Tale situazione può essere difficile da gestire non solo per i dirigenti e i formatori, ma anche per i colleghi.

All’inizio del periodo di tirocinio, gli apprendisti trascorrono la maggior parte del loro tempo affiancati da un sarto esperto che fa loro da mentore. I dipendenti esperti non ricevono una formazione specifica per assolvere a questo compito e potrebbero incontrare delle difficoltà nel gestire problemi inerenti alle differenze culturali.



Iniziative

Al fine di migliorare le competenze dei responsabili, dei formatori e di dipendenti chiave, la Sartoria Sociale ha scelto di prendere parte al corso di formazione di REST. I moduli ritenuti più interessanti sono stati il quarto e il quinto incentrati rispettivamente sui programmi di mentoring e sull’incidenza degli aspetti interculturali nei luoghi di lavoro.

I responsabili della Sartoria Sociale si sono detti pronti a incontrare altri imprenditori e professionisti con cui condividere la propria storia. Hanno colto l’opportunità di parlare delle proprie esperienze sia positive sia negative e di imparare dagli altri nel corso dei laboratori e della conferenza finale.

Intuito

Le tecniche di mentoring sono state molto utili a tutti i dipendenti incaricati della formazione che accompagnano l’inserimento dei nuovi tirocinanti e dipendenti con background migratorio alla Sartoria Sociale. Hanno compreso meglio la funzione del mentore e acquisito maggiore fiducia.

Il corso di formazione sugli aspetti interculturali ha aiutato i dipendenti della Sartoria Sociale a riconoscere e mediare per risolvere i problemi emersi nel corso dei primi mesi e delle prime settimane a causa delle differenze culturali. La Sartoria Sociale assume persone di religioni differenti. Per questa ragione, la parte dedicata alla gestione delle differenze religiose sui luoghi di lavoro è stata molto utile e apprezzata.



Impatto

Partecipare alle attività di REST ha costituito un grande vantaggio non solo per le imprese ma anche per i partner e gli altri partecipanti in quanto la Sartoria Sociale ha portato con sé un grande patrimonio di idee ed esperienze. Tutti hanno avuto l'opportunità di apprendere gli uni dagli altri, ampliare i loro orizzonti e rafforzare le loro competenze nel campo dell'integrazione. La Sartoria Sociale è entrata in contatto con altre organizzazioni che assistono rifugiati e migranti alla ricerca di un'occupazione. Ciò potrebbe portare, in futuro, a una maggiore capacità di abbinare le esigenze degli imprenditori e quelle dei dipendenti migranti.

Oltre all'opportunità di creare dei nuovi legami e condividere esperienze, la Sartoria Sociale ha acquisito importanti conoscenze nel campo dell'inserimento lavorativo dei migranti nei luoghi di lavoro e consolidato le competenze del suo staff, soprattutto per quanto concerne la gestione delle diversità. L'assistente sociale che ha rappresentato l'impresa nella maggior parte dei laboratori ha utilizzato il sistema LEVEL5 per valutare il proprio processo di acquisizione delle competenze e ricevere la certificazione. Ha ritenuto molto utile il corso poiché le ha fornito gli strumenti necessari per risolvere problemi interculturali nel suo lavoro quotidiano con i giovani rifugiati e migranti.

La partecipazione al progetto REST ha incoraggiato le imprese a prendere parte a iniziative simili e assumere migranti in futuro. La squadra di REST ha insignito la Sartoria Sociale col marchio di qualità del progetto per via dell'impegno profuso.

Il video integrale è disponibile all'indirizzo
<https://www.youtube.com/watch?v=FnEXivocv7A>

Francia
Prima storia
di successo
Abdelouahab Zahri
Imprenditore



Titolo

“Lo scambio culturale è uno strumento essenziale.”

Sfide

Racconteremo l'esperienza di Abdelouahab Zahri, oggi imprenditore, che si è a lungo occupato dell'inserimento socio-lavorativo dei rifugiati. Ha lavorato per molto tempo presso il comune dove aveva il compito di curare le politiche educative delle scuole e delle università e di ideare dei progetti innovativi per le autorità locali. Grazie a questa esperienza ha capito che le istituzioni pubbliche non pongono la dovuta attenzione alle specificità del processo di integrazione dei migranti. Pertanto, è necessario accompagnare e informare direttamente le persone con background migratorio per far sì che possano avere accesso a servizi aperti a tutti e, dall'altra parte, cercare di sensibilizzare le imprese proprio come fa il progetto REST.

Iniziative

Il partecipante ha deciso di creare una propria impresa, EduCare, una struttura che lavora nel campo dell'istruzione e della formazione. Anziché collaborare con le istituzioni locali, il sig. Zahri fornirà corsi basati sull'apprendimento non formale. Ritiene che il sistema REST costituirà un'ottima risorsa per sensibilizzare e cambiare il modo in cui le persone guardano ai migranti e ai rifugiati.

Intuito

Questa storia sottolinea il bisogno di informare l'opinione pubblica sulle questioni interculturali al fine di integrare al meglio le persone con background migratorio all'interno della comunità locale.

Impatto

Questa storia dimostra che il sistema REST può essere divulgato dai partecipanti che hanno preso parte al corso. La maggior parte di loro ha apprezzato i contenuti didattici e intendono divenire ambasciatori di tale approccio. I laboratori supportano le imprese che assumono rifugiati, ma permettono anche ai partecipanti di condividere le conoscenze che hanno acquisito con la loro rete e creare un impatto su larga scala.

Francia Seconda storia di successo Moussa Allem

Titolo

“Un maggiore impegno per l’inclusione sociale”

Sfide

Moussa Allem è project manager presso DRJSCS (Directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale) un ente dello stato francese che mette a punto politiche pubbliche in favore dei giovani e della coesione sociale. Si occupa, in particolare, di politiche urbanistiche.

I flussi migratori e l’arrivo di migliaia di persone in Francia a partire dal 2015 hanno portato alla luce il problema dell’integrazione dei rifugiati, i quali non riescono ad accedere al mercato del lavoro o a soluzioni abitative adeguate. Di fronte a tale fenomeno, i rappresentanti delle autorità locali, come Moussa, sono chiamati a mettere a punto delle strategie che ne garantiscano l’inserimento socio-lavorativo.

Iniziative

Fino al 2017 Moussa si è occupato di BOP 104, dei fondi messi a disposizione dallo stato per sostenere delle iniziative in favore dei cittadini dei Paesi terzi e rivolte in particolar modo:

- alle donne migranti;
- agli shibani, i migranti anziani.

Desideroso di contribuire alla condivisione di buone pratiche, Moussa ha partecipato al laboratorio di REST in rappresentanza delle autorità locali e ha avuto la possibilità di familiarizzare con il sistema proposto e l’esperienza degli altri partecipanti.



Intuito

Dal 2018, i finanziamenti vengono destinati a iniziative in favore dei rifugiati, in particolare per la promozione dell’apprendimento della lingua francese e di corsi di educazione civica che vertono intorno ai valori della Repubblica. Il sistema di REST ha permesso a Moussa di potenziare le proprie competenze nel campo dell’educazione interculturale e di creare una rete di organizzazioni locali coinvolte nell’integrazione dei rifugiati permettendo loro di condividere pratiche e servizi.

Impatto

Moussa Allem lavora da molti anni nel settore dell’integrazione e dell’inclusione sociale. In qualità di partecipante al progetto REST e rappresentante delle istituzioni locali, è stato interessante per lui poter parlare della propria esperienza e comprendere il punto di vista delle imprese. Moussa Allem potrà adesso divulgare i contenuti dei laboratori con le aziende con le quali lavora.

Lessons Learned

Secondo Moussa Allem è estremamente importante affrontare il tema della questione interculturale all’interno delle imprese ed analizzare la dimensione psicologica al di là delle mere faccende burocratiche. I problemi legati all’esperienza migratoria possono influire sul processo di inserimento all’interno dell’imprese, e per questo è necessario usare la giusta dose di cautela affinché questo vada a buon fine.

Austria Prima storia di successo

Titolo

“Gli effetti positivi del corso di formazione di REST”

Sfide

Molte imprese austriache sono alla ricerca di lavoratori specializzati a causa della mancanza di manodopera in alcuni settori. Esse dipendono, dunque, dall’inserimento lavorativo dei rifugiati e dei migranti nel mercato del lavoro. Gli insuccessi in questo senso sono particolarmente funesti non solo per i rifugiati, ma anche per le aziende che sprecano tempo e denaro. Tuttavia, la scarsità di manodopera non è l’unica ragione per la quale il progetto è stato così bene accolto. Le imprese contemporanee sono consapevoli che il mondo del lavoro è costituito da persone dal diverso background culturale capaci di lavorare insieme. Acquisire o ampliare le proprie conoscenze in questo ambito può, dunque, costituire un vantaggio e garantire il successo dell’azienda.

Il corso di formazione di REST ha permesso a molte imprese austriache, come Excellent Birds, INOCON, Lubas Spezial Plastik, Müller Transporte, NÖM, SKI Bauenschutz e STARK GmbH, di approfondire le proprie conoscenze.



Iniziative

L’implementazione dei contenuti didattici è stata discussa all’interno dei gruppi insieme ai formatori e alle aziende partecipanti. Lo scambio di esperienze ha contribuito all’arricchimento di tutti i partecipanti.

Intuito

- Avviamento di un programma di mentoring sulla base del materiale didattico del modulo 4
- Adattamento della lista di controllo presentata nel modulo 3 alle esigenze delle rispettive imprese, nonché alle procedure di assunzione da loro adottate.
- Chiarimento dei malintesi sorti in relazione a differenze di carattere religioso o culturale. Discussione inerente al diverso modo di percepire il contatto fisico. Riduzione di pregiudizi e presupposizioni erranee.



Impatto

Le aziende coinvolte sostengono che un buon processo di integrazione richiede uno sforzo da parte di entrambe le parti coinvolte.

Di seguito riportiamo le riflessioni di alcuni partecipanti:

“Non si tratta di fare delle concessioni, ma di imparare a conoscersi.”

“Ogni azienda ha il compito di comprendere quali sono gli usi e costumi tipici della cultura del dipendente.”

“Bisogna parlare in maniera chiara fin dall’inizio e incoraggiare i rifugiati a fare lo stesso.”

“Il rispetto reciproco è essenziale. Le persone che si sentono ben accolte sono leali nei confronti dell’impresa e sono pronte a impegnarsi.”

Austria Seconda storia di successo

Adj. Prof. Ahmad Majid
(Cafe ImmiCo, IH2Ö)

Titolo

“Investire nella comunità”

Sfide

In Austria, soprattutto nella città di Vienna, è possibile riscontrare un alto tasso di disoccupazione fra i migranti. Spesso insorgono dei problemi a causa delle incomprensioni, dell'ignoranza, delle diverse aspettative o difficoltà di carattere burocratico. Il prof. Ahmad Majid opera come mediatore nel quadro di diversi progetti e iniziative.

I contenuti del corso di formazione di REST gli hanno offerto nuove opportunità e strategie di supporto di cui potrà servirsi per assistere imprenditori e migranti alla ricerca di un'occupazione.

Iniziative

Il prof. Ahmad Majid lavora con i migranti alla ricerca di un'occupazione per permettere loro di costruire delle carriere di successo. Da una parte, li aiuta a trovare un lavoro in un'azienda in linea con le loro qualifiche. Dall'altra svolge un ruolo fondamentale nella scena delle start-up austriache in quanto cerca di assistere i giovani imprenditori migranti che desiderano avviare una propria impresa.



Intuito

L'obiettivo del prof. Majid è quello di aiutare i datori di lavoro a trovare dei dipendenti giusti, creare un ambiente di lavoro culturalmente vario e rafforzare i legami con i dipendenti per instaurare dei rapporti di collaborazione duraturi. Le sinergie con il progetto REST sono evidenti. Ha preso parte a tutti gli eventi di formazione ed è interessato a collaborare con i partner austriaci del progetto nelle azioni di follow-up.

Impatto

Nel suo lavoro di intermediazione, il prof. Majid ha potuto servirsi delle risorse del modulo 1 sul processo di assunzione dei rifugiati. Ad esempio, ha potuto mostrare alle aziende con cui lavora metodi e strumenti di selezione in linea con le esigenze dei candidati con background migratorio allo scopo di favorire un processo di assunzione più equo.

Nel suo lavoro come consulente di imprenditori con background migratorio, gli capita spesso di avere come clienti persone che desiderano assumere dipendenti provenienti dal loro stesso milieu che hanno, pertanto, bisogno di assistenza e supporto legale. Anche in questo caso, le risorse di REST si sono rivelate molto utili, dal momento che il modulo 2 illustra le normative vigenti e presenta i consigli di consulenti legali esperti in materia.



Bulgaria Prima storia di successo Petrov Technology

Titolo

“L'accoppiata perfetta”

Sfide

Secondo i risultati delle ultime ricerche di mercato, le imprese bulgare soffrono per via della mancanza di manodopera e del divario delle competenze in tutti i settori dell'economia, in particolare nell'industria manifatturiera. I rifugiati e i migranti potrebbero costituire un'ottima risorsa capace di diversificare e arricchire la forza lavoro bulgara e rispondere, allo stesso tempo, alle esigenze delle imprese. Il loro potenziale è ancora inesplorato e le imprese non sono consapevoli dei benefici che l'inserimento dei rifugiati potrebbe portare alle imprese e ai gruppi di lavoro.

La principale sfida sta nell'individuare, assumere e integrare i rifugiati nelle imprese bulgare. Di seguito presentiamo una buona pratica in questo senso.

Iniziativa

Abbiamo scelto di presentare il caso della Petrov Technology, un'impresa innovativa alla ricerca di nuovi dipendenti da assumere. I dirigenti hanno apprezzato molto l'approccio di REST, illustrato dai membri di CATRO, una delle organizzazioni partner. Lo ritenevano particolarmente significativo per la loro impresa che mette al centro l'essere umano e valori come una comunicazione aperta e onesta, integrità e senso di responsabilità.

Il direttore generale di Petrov Technology ha quindi preso parte alla fiera del lavoro organizzata da CATRO e CARITAS Sofia, nel corso della quale è stato offerto un corso di formazione sulle procedure di assunzione.



In questa occasione, il direttore ha potuto incontrare Rafik da cui è stato immediatamente colpito per via della sua autentica motivazione e umanità.

Anche se Rafik non parlava perfettamente bulgaro, la sua voglia di fare del suo meglio per ricoprire la posizione di esperto del controllo qualità, le sue competenze e capacità professionali hanno convinto il resto della squadra ad assumerlo. Rafik, ad ogni modo, è pronto a potenziare le proprie competenze linguistiche per instaurare dei migliori rapporti con i suoi colleghi.

Per questa ragione, il responsabile di Rafik, Assen, ha condiviso con lui i contenuti dei laboratori di REST sul processo di mentoring, le differenze interculturali e il linguaggio semplificato che sono stati molto utili e lo hanno aiutato a comunicare e favorire il processo di integrazione.

Intuito

Sebbene la Petrov Technology avesse già assunto in passato dei cittadini appartenenti a minoranze etniche, l'inserimento di un rifugiato ha costituito un passo in avanti per la cultura inclusiva dell'impresa. Tale assunzione è stata motivata dal fatto che la storia e il background personale di Rafik corrispondevano perfettamente alle esigenze dell'impresa. Dopo circa 6 mesi di collaborazione, sia l'impresa sia Rafik si sono detti soddisfatti dei risultati professionali raggiunti.

Ma ciò che è più importante è che sono riusciti a costruire un rapporto di profonda amicizia capace di influenzare la sua percezione del Paese. Inoltre, oltre al suo lavoro di ingegnere, Rafik aiuta altri rifugiati e persone bisognose in Bulgaria e Turchia.



Impatto

L'impatto più forte è stato indubbiamente quello sulla vita di Rafik, che ha trovato un ambiente di lavoro sicuro e amichevole in cui crescere e far trasferire la sua famiglia. Inoltre, i colleghi che lavorano a contatto con lui hanno imparato ad apprezzare la sua dedizione nei confronti dell'azienda.

L'impresa, inoltre, ha dato prova di aver adottato una cultura autenticamente inclusiva, aperta e flessibile e capace di garantire il corretto inserimento di un rifugiato proveniente da un contesto culturale totalmente differente. Ciò che conta, alla fine, sono i rapporti umani e la capacità di riconoscere i benefici che la diversità porta nei luoghi di lavoro.

Lezioni apprese

I dirigenti dell'azienda considerano le sfide incontrate nel corso del processo di assunzione e inserimento di Rafik in organico come parte di un percorso. Sono pronti ad assumere altri rifugiati o persone che hanno ottenuto la protezione internazionale, poiché sono soddisfatti dei risultati ottenuti grazie all'alto profilo professionale e la motivazione del candidato. In questo caso, è stato facile ignorare le scarse competenze linguistiche di Rafik poiché erano in parte compensate dalle sue conoscenze e capacità. Tuttavia, i dirigenti sono consci del fatto che non sempre sarà così, soprattutto qualora dovessero assumere persone meno qualificate. In tali casi, richiederanno una padronanza della lingua bulgara pari al livello B1 del quadro europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue per essere sicuri che i dipendenti abbiano ben chiare le procedure e le misure di sicurezza da seguire sul lavoro. A dispetto degli ostacoli nel processo di assunzione e inserimento lavorativo, i dirigenti della Petrov Technology sono pronti a sostenere l'assunzione di rifugiati e a supportare le altre compagnie desiderose di integrare persone dal diverso background culturale e religioso all'interno del loro organico. Tralasciando le esigenze e il risalto dato all'immagine pubblica degli imprenditori, gli sforzi profusi in questo senso sono irrisori se paragonati all'impatto positivo sulla vita della persona assunta cui è stata data una mano nel momento peggiore e più turbolento della propria vita.

Il video integrale è disponibile all'indirizzo:
<https://www.youtube.com/watch?v=ruU73P2eV1c>





Titolo

"Dipendenti e tesori"

Questa è l'eccitante storia di un gruppo di quattro giovani afghani e del loro inaspettato inserimento in una delle aziende più all'avanguardia nel campo della produzione di borse ed accessori in pelle. La squadra di CATRO, l'organizzazione partner del progetto REST in Bulgaria, aveva deciso di contattare l'impresa proveniente dalla regione di Haskovo – Harmanli per via della sua vicinanza ad alcuni dei più grandi centri di accoglienza per rifugiati e la possibilità di offrire loro delle opportunità lavorative. Prolet Ltd. è stata una delle prime imprese a manifestare il proprio interesse nei confronti dei laboratori di REST inerenti all'assunzione, all'inserimento lavorativo e al mentoring dei rifugiati offerti da CATRO e dall'UNHCR. Nel corso della seconda giornata di eventi, i suoi rappresentanti hanno preso parte alla fiera del lavoro che ha coinvolto i rifugiati del centro di Harmanli.

Come ci hanno poi confermato il responsabile della gestione delle risorse umane e il direttore generale dell'azienda, sono stati spinti a partecipare dalle crescenti esigenze della compagnia. Tuttavia, quando hanno incontrato per la prima volta Mahnaz, una sorridente giovane donna con precedenti esperienze lavorative nel settore della pelletteria pronta ad esplorare nuove opportunità lavorative, hanno capito subito che avrebbe portato dei cambiamenti all'interno dell'azienda.

Iniziativa

A un mese di distanza dalla fiera del lavoro, nell'ottobre 2018, Prolet Ltd. aveva assunto non solo Mahnaz, ma anche due dei suoi fratelli e un'altra donna ospite del centro di Harmanli. Solo tre mesi dopo la produttività dell'impresa era cresciuta enormemente, fatto testimoniato anche dalla progressiva crescita del salario dei dipendenti.

Tale risultato è dovuto al desiderio dei ragazzi di migliorarsi, al senso di responsabilità e al profondo impegno e lealtà nei confronti dell'azienda e delle persone che avevano scelto di dare loro fiducia. L'approccio positivo adottato dai dipendenti che si occupano della gestione delle risorse umane è stato condiviso anche dagli altri colleghi, i quali erano già abituati a muoversi in un ambiente di lavoro multiculturale dell'azienda. Il loro rapporto di cooperazione ha funzionato alla perfezione soprattutto perché tutti cercano di dare il meglio di sé. Mahnaz, Habib, Moheb e, di recente anche Sadia li hanno conquistati grazie al loro atteggiamento positivo, al desiderio di imparare e contribuire ai processi lavorativi dell'impresa affiancando i dipendenti più esperti fino a quando non avranno acquisito la giusta familiarità con tutte le procedure e imparato il bulgaro per integrarsi al meglio all'interno della squadra. A tal proposito, i responsabili dell'ufficio che si occupa della gestione delle risorse umane sono davvero grati ai laboratori di REST incentrati sui programmi di inserimento e di mentoring che li hanno aiutati a parlare con i dipendenti e a prepararli ad accogliere i loro nuovi colleghi. Sono soddisfatti del rapporto di collaborazione che sono riusciti a instaurare con la Caritas che è riuscita ad organizzare dei corsi di bulgaro durante l'orario lavorativo i cui costi sono coperti dall'azienda.

Sfide

Certo, ci sono stati degli ostacoli di natura burocratica nel processo di assunzione di rifugiati la cui domanda di asilo non è ancora stata esaminata. In base alla normativa vigente in Bulgaria, devono rinnovare il loro permesso di soggiorno (fondamentale per poter stipulare un contratto di lavoro) ogni 3 mesi. Questo non è certo un problema per l'amministrazione, tuttavia determina una certa incertezza riguardo alle prospettive future di queste persone e dell'impresa stessa. Entrambe le parti hanno investito molto tempo ed energie al fine di inserire appieno i dipendenti all'interno dell'azienda e sperano che la decisione finale riguardo alla domanda di asilo sia positiva. Si tratta di un pronunciamento di carattere giuridico che non può essere influenzato, sebbene possano essere promosse delle azioni di sostegno con l'aiuto dell'UNHCR e del Bulgarian Helsinki Committee.

Intuito

Di seguito presentiamo alcuni passaggi chiave della storia.

La decisione di assumere quattro giovani provenienti dall'Afghanistan è stata promossa e motivata dai responsabili della gestione delle risorse umane, Slavi e Diana, i quali sono riusciti a convincere i dirigenti che ciò avrebbe costituito un passo importante per la cultura della loro impresa che si basa sui valori di onestà, integrità e senso di responsabilità, qualità umane che aiutano le persone a dare il meglio di sé a livello professionale.



Tali valori coniugati allo spirito imprenditoriale e innovativo del proprietario e dei dirigenti dell'impresa rendono la Prolet Ltd. un'impresa accogliente e al passo coi tempi capace di abbracciare tutti coloro che condividono tale approccio a prescindere dal background etnico, culturale e religioso. Non è certo un caso se i quadri dirigenziali dell'impresa, dopo aver visto l'impatto positivo che l'assunzione dei nuovi dipendenti, sempre sorridenti e cordiali, pronti a lavorare con impegno ed entusiasmo, pensano di aver trovato un vero e proprio tesoro.

I dirigenti dell'impresa stanno riflettendo sull'opportunità di assumere persone che hanno già ottenuto lo status di rifugiati, rivolgendosi anche ai tre registri per l'integrazione presenti a Sofia. Sono pronti a fornire delle soluzioni abitative per le famiglie dei dipendenti dell'impresa che dovranno lavorare a Dimitrovgrad, la piccola città dove ha sede l'azienda. Al momento offrono un servizio di trasporto gratuito per i lavoratori della zona, compresi i rifugiati provenienti da Harmanli.

Impatto

Tenuto conto dei risultati ottenuti, è possibile osservare delle ricadute positive sia a livello personale sia a livello aziendale.

Per quanto concerne i quattro ragazzi afghani assunti questa non è per loro solo un'opportunità lavorativa, ma la possibilità di crescere a livello personale e professionale all'interno di un ambiente accogliente e familiare. Apprezzano così tanto questa possibilità che sono pronti a dare il massimo per contribuire al successo dell'impresa e ciò li fa sentire importanti sia come dipendenti sia come cittadini dello stato bulgaro. Sperano di potersi trasferire presto con tutta la loro famiglia a Dimitrovgrad nel caso in cui riescano ad ottenere lo status di rifugiati.

L'impatto sull'organizzazione può essere descritto con le parole del responsabile della gestione delle risorse umane di Prolet Ltd che ha sottolineato come questi giovani, che hanno tanto sofferto nel corso del loro viaggio verso la Bulgaria e che hanno perso quasi tutto ciò che avevano per raggiungere un posto sicuro, sono le persone più brillanti, sorridenti e positive che lavorano in azienda. Sono dei perfetti modelli di ruolo per gli altri dipendenti che non sempre apprezzano ciò che hanno e ciò che ricevono, inoltre sono efficienti, seri e interessati al loro lavoro. Tali caratteristiche hanno un impatto diretto sulla loro stabilità e indipendenza finanziaria.

Il video integrale è disponibile all'indirizzo:
<https://www.youtube.com/watch?v=o-VeXL4CU54>



Titolo

“Per avere successo bisogna lavorare insieme – problema è solo una parola, non un ostacolo”

Sfide

Molte imprese in Germania desiderano assumere dei rifugiati che, d'altra parte, spesso sono capaci di dare prova del loro impegno e del loro desiderio di lavorare.

Di solito, però tali speranze non si realizzano non per via di una mancanza di volontà da parte dei soggetti coinvolti, ma dei problemi che ostacolano l'instaurazione di un rapporto di fiducia fra datori di lavoro e dipendenti e l'implementazione di processi di integrazione nei luoghi di lavoro.

Il personale del ristorante „Zum Thiergarten“ di Sababurg e Antinaf hanno dimostrato che questi ostacoli possono essere superati, se si riceve il giusto supporto.

Quando Antinaf è arrivato in Germania nel 2016 ha capito di avere ancora un obiettivo da raggiungere: contribuire alla sua integrazione, divenire un membro attivo della società e potersi mantenere da solo.

Ha potuto mettere in atto il suo piano quando gli è stata offerta un'opportunità di tirocinio nel ristorante „Zum Thiergarten“ con la possibilità di iniziare un periodo di apprendistato come cuoco una volta concluso lo stage.

Il percorso che va dal tirocinio all'apprendistato sembrava semplice a prima vista. Nessuno poteva prevedere le difficoltà create dalla burocrazia tedesca e da elementi contingenti come il doversi spostare verso il luogo di lavoro.

Le procedure burocratiche e le diverse tappe amministrative hanno costituito un vero e proprio ostacolo. Non è facile, infatti, per un rifugiato come Antinaf iniziare un percorso di apprendistato anche quando questa offerta è alla sua portata.

Grazie al supporto della squadra di progetto di REST, il personale del ristorante e Antinaf sono riusciti a trovare insieme un modo per affrontare questa sfida.

Iniziative

Per affrontare le difficoltà che hanno caratterizzato questo percorso è stato necessario, prima, individuare gli aspetti problematici. Tutti coloro che hanno a che fare con la burocrazia sanno che non è semplice interpretare i moduli di candidatura tedeschi, anche per chi in Germania c'è nato, per via del fatto che si basano su un linguaggio di tipo giuridico.

Sarebbe stato quasi impossibile per Antinaf fare tutto da solo senza l'aiuto di qualcuno che “semplificasse” per lui le diciture come hanno fatto il sig. Heusner e la squadra di REST incaricata di curare il modulo inerente alle questioni legali.

Anche il modulo sul programma di mentoring e sullo scambio con i colleghi è stato molto utile in questa fase poiché ha contribuito a cambiare le percezioni dell'intera squadra.



Intuito

Le tecniche e gli approcci del programma di mentoring proposto da REST sono stati applicati direttamente grazie al sig. Heusner che ha potuto prendere parte ai laboratori e poi condiviso gli strumenti e le conoscenze acquisiti con i colleghi. Il suo impegno gli ha permesso di riscontrare immediatamente i risultati ottenuti: una doppia vittoria sia per lui che per Antinaf.

Anche la possibilità di utilizzare un tedesco semplificato ha avuto il suo peso. Adesso il personale dell'impresa presta maggiore attenzione ai termini utilizzati non solo per via di Antinaf, ma anche per i clienti del ristorante. Sono stati esaminati testi e segnali e apportati dei cambiamenti.

Impatto

Il successo del ristorante „Zum Thiergarten“ mostra l'importanza e la necessità di progetti come REST.

L'integrazione dei rifugiati nel mercato del lavoro tedesco può apparire non semplice a prima vista, ma molto dipende dalle tecniche e dai metodi utilizzati.

L'esempio del ristorante „Zum Thiergarten“ di Sababurg mostra che l'uso di una lingua semplificata può avere degli effetti molto positivi non solo ai fini del processo di integrazione.

Inoltre, il programma di mentoring costituisce una vera e propria possibilità di arricchimento per tutti gli apprendisti e tirocinanti sia che siano rifugiati, migranti o membri della comunità locale.



Germania Seconda storia di successo Kassel

Titolo

“Mettere assieme le esigenze delle imprese e quelle dei rifugiati”

Sfide

SMA - Solar Technology AG è una delle principali aziende a livello mondiale, specializzata nel settore del fotovoltaico. Per 35 anni, la SMA è stata capace di lanciare tendenze e guidare lo sviluppo del settore delle energie rinnovabili.

Al fine di mantenere questa posizione, l'azienda deve essere capace di adattarsi rapidamente ai cambiamenti che avvengono nel mercato, soprattutto per quanto concerne l'assunzione di personale qualificato. Le sfide poste dall'assenza di manodopera qualificata in Germania ha aperto nuove possibilità per la SMA che ha scelto di formare una nuova generazione di tecnici ed ingegneri. Il gruppo di tirocinanti non è composto esclusivamente da persone provenienti dalla comunità locale, ma anche da un gruppo di rifugiati. Questo riorientamento nella scelta dei tirocinanti rappresenta una nuova sfida per l'impresa. È in questo contesto che si incontrano il progetto REST e SMA.

I laboratori sulla lingua semplificata e il mentoring dei rifugiati sono stati seguiti con interesse dai rappresentanti dell'impresa al fine di rispondere alle sfide che si presentano di volta in volta.

Mehdi e Hedayatullah fanno parte del gruppo di tirocinanti di SMA. I due giovani iracheni sono entusiasti, aperti, pronti ad apprendere e ad entrare a far parte della famiglia SMA. Entrambi sono dotati di una buona preparazione di base e sono interessati al settore della tecnologia e dell'elettronica. Dal momento che entrambi vivono in Germania da soli tre anni e mezzo, non hanno ancora una perfetta padronanza della lingua tedesca. Tale deficit rappresenta un vero e proprio ostacolo, soprattutto perché, come ha notato Mehdi, rallenta molto il loro studio e la loro comprensione di termini tecnici.

Iniziative

In Germania la formazione degli apprendisti avviene su due livelli: all'interno dell'azienda e nei centri di formazione. I docenti della formazione professionale sanno che possono esserci dei problemi linguistici, in relazione alle domande di esame. I test, infatti, sono ideati dalla camera di commercio e dell'industria tedesca che, come ha notato il sig. Grebe, non si è ancora adattata alle esigenze di questo nuovo gruppo target.

Come mostra uno dei moduli elaborati nell'ambito del progetto REST, un linguaggio più semplice aiuta a chiarire e a facilitare la comprensione dei concetti. Sulla base di questa considerazione, la SMA e il sig. Grebe hanno assunto un insegnante esterno che spiegasse il senso delle domande più complicate a Mehdi e Hedayatullah e li aiutasse a concentrarsi sui contenuti. Il docente ha lavorato su strutture come la doppia negazione, l'uso del congiuntivo e del linguaggio figurato. Tali conoscenze hanno permesso ai due studenti di comprendere il linguaggio utilizzato per formulare le domande inserite nel test e, dunque, di rispondere in maniera corretta.

Non sono stati solo formatori e docenti a permettere agli studenti di superare le barriere linguistiche. Anche i compagni di classe si sono sempre mostrati pronti ad aiutare Mehdi e Hedayatullah a capire meglio le domande. Tuttavia, secondo i due apprendisti di origine irachena, il loro docente di elettronica -il sig. Grebe e la sua squadra, gli input forniti dal progetto REST hanno permesso loro di apportare i giusti cambiamenti e superare le barriere linguistiche.



Intuito

Uno degli aspetti centrali del processo di integrazione dei rifugiati in un'impresa come la SMA è quello di fornire un supporto mirato al fine di formare un personale qualificato su cui contare in futuro.

Una volta superate le barriere linguistiche, comprendere i processi tecnici è semplice. L'approccio REST ha funzionato proprio in questo contesto. Le idee fornite nel corso del laboratorio, gli approcci strutturali e i suggerimenti per semplici cambiamenti da apportare all'interno di aziende come SMA permettono di integrare senza sforzo i rifugiati all'interno dell'impresa con degli ottimi risultati non solo per i diretti interessati, ma anche per gli altri tirocinanti. Le strategie di supporto costituiscono un incentivo per tutti.

Oggi migranti come Medhi e Hedayatullah sono dei tirocinanti interessanti per l'azienda al pari degli altri candidati. Inoltre, l'impegno mostrato dai compagni mostra una certa sensibilità nei confronti dell'apporto positivo che gli scambi culturali offrono. A giudicare dai risultati, si può imparare insegnando. Ciò consente di acquisire una maggiore fiducia in sé stessi, servirsi di nuove conoscenze e formare degli apprendisti qualificati.

Impatto

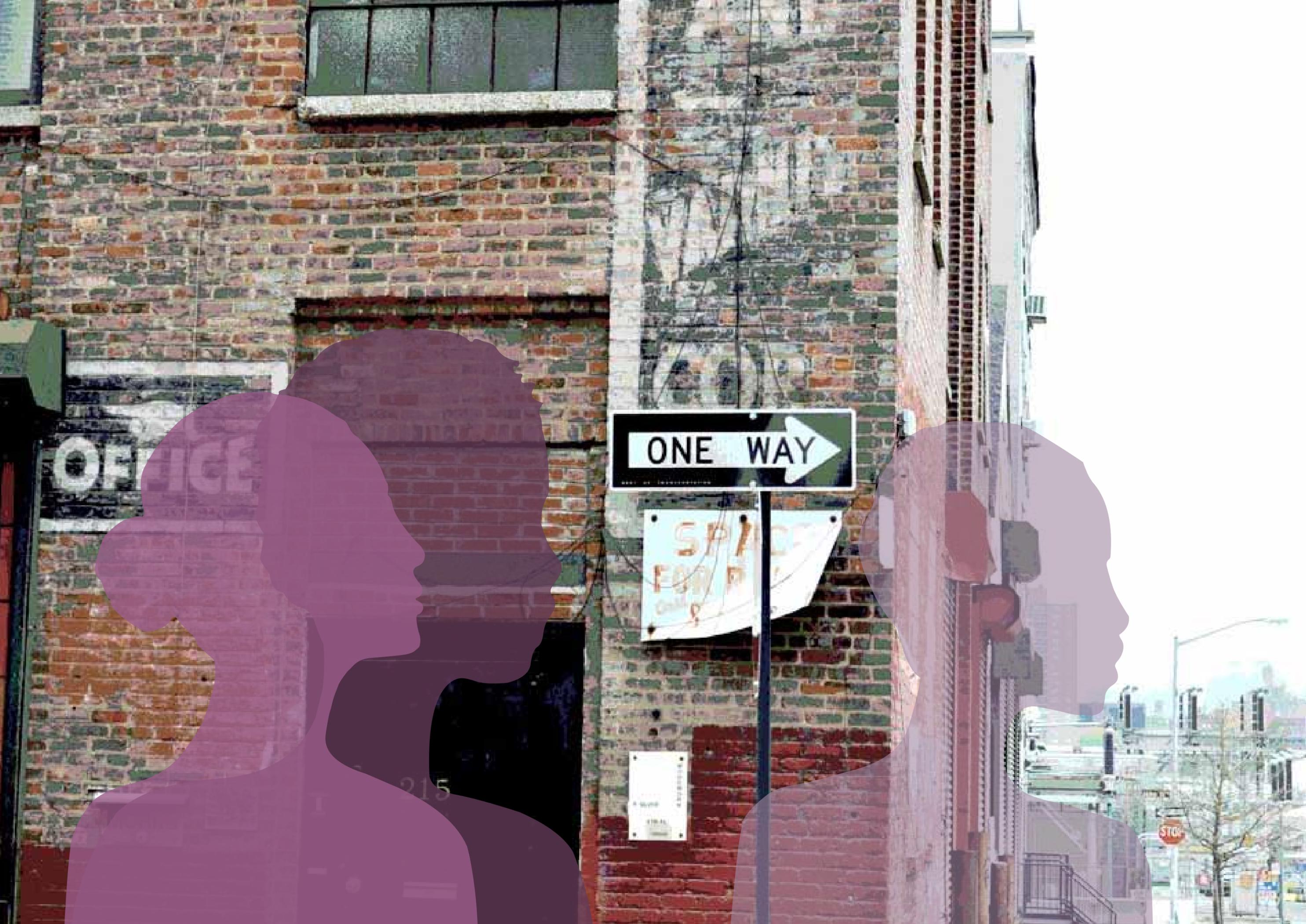
I soggetti protagonisti di questa storia di successo erano consapevoli che sarebbero stati costretti ad affrontare degli ostacoli. Tuttavia, questi possono essere facilmente superati quando si dispone degli strumenti giusti.

Bisogna solo tenere conto di due importanti fattori: per risolvere delle difficoltà linguistiche è necessario disporre di un bravo formatore e di un insegnante che abbia una certa familiarità con la materia e sia capace di semplificare e far comprendere i concetti essenziali, nonché di studenti che siano aperti alle esigenze degli altri.

Grazie agli approcci e alle misure messe a punto dal progetto REST è possibile compiere tale sforzo.

Medhi e Hedayatullah mostrano di essere interessati e desiderosi di divenire dei buoni dipendenti. Essi hanno avuto la fortuna di trovare nel loro docente, il sig. Grebe, qualcuno pronto a fronteggiare nuove sfide pur di supportarli. Inoltre, i cambiamenti apportati hanno apportato dei vantaggi a tutti i tirocinanti, a prescindere dal loro background. Infatti, punti di vista diversi possono influire sulla capacità di lavorare in gruppo, sul pensiero creativo e sull'apertura a nuove idee.

Grazie alla sua apertura e all'interesse verso nuove opportunità, SMA dimostra che assumere rifugiati non è più così difficile.

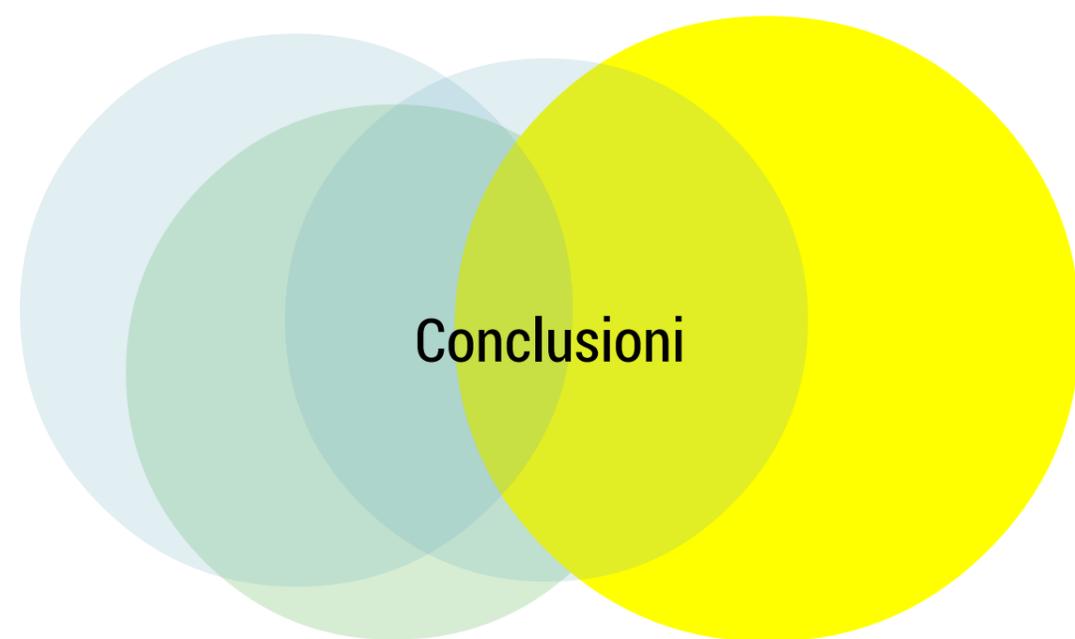


ONE WAY

OFFICE

SPACE FOR P...
CALL 8...

STOP



Conclusioni

Speriamo di essere riusciti a stimolare la tua curiosità grazie alle storie di successo e alle esperienze qui presentate. Se sei interessato/a al materiale didattico di REST o desideri saperne di più sulle nostre iniziative, ti invitiamo a visitare

la piattaforma digitale:

<https://rest.dieberater.com>

o il sito del progetto:

<https://rest-eu.org>

dove troverai anche un manuale che ti guiderà nell'implementazione del programma!...

e altro ancora !!!