



Comunicato stampa Fondazione Ismu

GLI IMMIGRATI SONO UNA RISORSA PER LE AZIENDE ITALIANE

Gli immigrati possono essere una risorsa per le aziende italiane. Lo dimostrano i risultati di un'indagine condotta nell'ambito del progetto **DIVERSE – Diversity Improvement as a Viable Enrichment Resource for Society and Economy**”, co-finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione, coordinato dal centro di ricerca WWELL dell'Università Cattolica di Milano, realizzato in collaborazione con **14 istituzioni partner in 10 paesi dell'Unione Europea, tra cui la Fondazione Ismu.**

Come illustra Laura Zanfrini (professore ordinario di Sociologia delle migrazioni e della convivenza interetnica all'Università Cattolica e Responsabile del settore Economia e Lavoro della Fondazione ISMU), direttore scientifico del progetto Diverse, per vastità di azioni e numero di paesi coinvolti si tratta di **uno dei più grandi progetti realizzati in Europa su questi temi**, che ha prodotto preziose indicazioni nella direzione di un auspicabile “salto di qualità” del modello italiano ed europeo di integrazione degli immigrati. Indicazioni che riguardano ambiti cruciali, al centro dell'attenzione europea e particolarmente strategici per l'Italia, dove fino ad oggi il modello d'integrazione sembra avere addirittura accentuato gli elementi di debolezza della tradizione europea. Ma dove pure è stato possibile rintracciare aziende capaci di guardare oltre lo stereotipo secondo il quale “gli immigrati ci servono per fare i lavori che noi non vogliamo più fare”, rompendo il circolo vizioso che oggi impedisce la valorizzazione delle loro competenze, e facendone un asset competitivo per la competitività aziendale. Parliamo di competenze formali – come i titoli di studio spesso non riconosciuti –, ma anche di competenze informali e non formali, di quelle skills che fanno parte del “DNA” degli immigrati – come il bilinguismo, la familiarità con diversi universi culturali, la capacità di fare *bridging* e di guardare alle questioni da una prospettiva diversa rispetto a quella consueta – o che sono state acquisite proprio grazie alle tortuose transizioni che hanno costellato il loro tragitto esistenziale e professionale – si pensi, ad esempio, alla capacità di resilienza e di *problemsolving* maturate proprio attraverso percorsi migratori complessi ed esperienze a volte drammatiche. E parliamo soprattutto di competenze ed abilità che possono risultare davvero strategiche per le aziende interessate a intercettare nuovi segmenti di mercato, rafforzare la loro internazionalizzazione, migliorare la capacità di affrontare situazioni complesse. Insieme agli altri attori economici, sociali e istituzionali, anche le aziende sono dunque chiamate, per essere in grado di valorizzare questa straordinaria risorsa – tanto più cruciale in uno scenario di declino demografico come quello che interessa l'Italia – a imparare a riconoscerle e valorizzarle, diventando sempre più organizzazioni “inclusive”, capaci non solo di attrarre nuovi talenti, ma anche di creare ambienti di lavoro che stimolino la produttività individuale dei lavoratori (oltre che il loro senso di benessere) e i processi di apprendimento collettivo. Scoprendo così che il migrante, proprio in ragione della sua *diversità* – che è poi *unicità* –, è l'archetipo di una società sempre più “mobile” ed eterogenea, dove i percorsi di vita e di lavoro sono via via meno prevedibili e lineari, ma proprio per questo custodiscono una ricchezza di competenze ed esperienze che attendono di essere messe a frutto. Le aziende e le altre organizzazioni che abbiamo intercettato in Europa grazie a questo progetto – diversissime per dimensioni, storia, tipologia di attività... – sono l'esempio concreto di come, al di là dei modi in cui la questione immigrazione viene rappresentata da un dibattito politico prigioniero di derive ideologiche e opposte strumentalizzazioni, la società civile italiana ed europea sta svolgendo, magari inconsapevolmente, un ruolo strategico nello

svecchiare i modelli di integrazione. Occorrerebbe, però, promuovere una maggiore visibilità di queste esperienze, spesso nate e sviluppatasi in modo spontaneo e informale, e favorire lo scambio di pratiche e riflessioni a livello europeo, secondo la logica della "cross-fertilization", così da favorire la messa a frutto di quello che abbiamo definito il "Diversity Value".

Scendendo nello specifico delle dinamiche organizzative, Massimiliano Monaci, professore di Sociologia dell'organizzazione all'Università Cattolica, che nell'ambito del progetto si è occupato in particolare delle pratiche di Diversity Management, rileva come **la ricerca, in maniera perfino inaspettata, ha portato alla luce esperienze di integrazione e valorizzazione dei lavoratori immigrati sicuramente significative**. Abbiamo potuto riscontrare un ampio ventaglio di azioni, che vanno da forme di sostegno pratico nella gestione di bisogni fondamentali connessi alla condizione di migrante, come la possibilità di cumulare i periodi di ferie per trascorrerli in patria, a iniziative nell'area della gestione del personale, come corsi di formazione dedicati o modalità di inserimento dei neo-assunti particolarmente attente a trasmettere informazioni sul luogo di lavoro e le mansioni anche in lingua straniera. Ma troviamo anche la diffusa capacità di sviluppare un clima organizzativo aperto alla conoscenza e al rispetto delle differenze, come pure – in qualche caso – la ricerca esplicita di vantaggi per la stessa prestazione organizzativa, ad esempio utilizzando il personale straniero per intercettare e servire meglio i bisogni di una clientela o di un'utenza a sua volta sempre più multiculturale. Uno scenario promettente, quindi, ma anche *in fieri* e in cui certamente si possono intravedere molteplici opportunità di miglioramento. In tal senso, il punto più cruciale riguarda il fatto che nella maggior parte delle situazioni analizzate la gestione positiva della diversità si basa non tanto su politiche pianificate e strutturate ma più che altro su meccanismi culturali, relazionali e di comunicazione prevalentemente informali, in cui ricoprono un ruolo fondamentale la storia dell'organizzazione, gli impegni e i valori che essa ha gradualmente sviluppato al suo interno e a contatto col proprio territorio, l'influenza personale di imprenditori e manager illuminati. Elementi, peraltro, che si pongono in continuità con un tipico modello italiano di gestione, specie se si pensa al caso della piccola e media impresa. Il cambiamento che oggi si prospetta, e forse sarebbe opportuno, è di rafforzare questo modello 'spontaneista', che ha il vantaggio di generare interventi realmente vissuti e partecipati all'interno dell'organizzazione, avvicinandolo a un modello 'strategico', in cui azioni più deliberate e mirate consentano di valorizzare le potenzialità implicite di una forza lavoro multiculturale, di stabilizzare repertori di buone prassi all'interno delle organizzazioni, nonché di favorire la conoscenza e la circolazione di queste pratiche fuori dai confini organizzativi. Tutto ciò, evitando di riprodurre acriticamente – senza, cioè, valutare le differenze di contesto – le soluzioni ingegnerizzate che non di rado ci vengono proposte da esperienze o ricette di matrice anglosassone. Proprio nella capacità di tendere a questo equilibrio si può trovare una delle chiavi per un prossimo e auspicabile sviluppo di una 'via italiana' alla valorizzazione delle risorse umane immigrate nelle imprese e in generale nei luoghi di lavoro.

Ecco, qui di seguito, alcuni dei casi più significativi intercettati dall'équipe di ricerca italiana.

BonBoard, l'azienda che seleziona personale multiculturale per le imprese che puntano sui mercati internazionali

Tra le organizzazioni inserite nel campione italiano analizzato nell'ambito del progetto Diverse emblematico è il caso di BonBoard, azienda fondata a Milano nel 2011, che si occupa di ricerca e selezione del personale. BonBoard si propone di fare da ponte tra imprese operanti nel mercato globale e giovani con spiccate competenze interculturali, in particolare appartenenti alle seconde generazioni, ma non solo. BonBoard quindi si occupa di ricerca e selezione del personale sia per società italiane in cerca di figure manageriali per le proprie filiali estere, sia per aziende operanti in Italia che necessitano di profili interculturali, soprattutto nel campo delle vendite. L'azienda ha nel suo staff tre dipendenti di origine straniera: l'indiano RudraChakraborty, multicultural consultant, l'italo-indiana Farah Kapasi, executive assistant, e la spagnola Laura Diaz Calvo, multicultural consultant. Oltre a realizzare corsi di formazione per rafforzare le competenze interculturali di

determinate figure, BonBoard mette a disposizione delle aziende italiane una banca-dati dove vengono raccolti profili caratterizzati da un buon livello di interculturalità. Tra le aziende che per esempio necessitano di personale multiculturale ci sono anche le case di moda, come testimonia Rudra Chakraborty: *“Per molte di esse la più ampia porzione di mercato è rappresentata da cinesi o russi, non solo in questi paesi, ma anche in Italia. Chi meglio dei giovani di seconda generazione, da sempre abituati a destreggiarsi tra più mondi, potrebbe rapportarsi con questi turisti, ma al contempo con i clienti italiani?”.*

I profili dei dipendenti stranieri di BonBoard

Rudra Chakraborty – Multicultural Consultant

Rudra Chakraborty, nato a Calcutta, ha vissuto in tre continenti, ma considera Milano la sua casa. Ha concluso i suoi studi di comunicazione con un Master in Comunicazione Internazionale presso la IULM nel 2011. Ha esperienza nel settore public affairs a Washington ed anche come mediatore culturale, interprete o facilitatore al tribunale di Milano – sezione penale (Hindi, Bengalese). Lavora da tanti anni con alcune tra le più importanti società multinazionali di Pr presenti a Milano come consulente linguistico. Continua a lavorare come consulente nel settore pubbliche relazioni e servizi finanziari/Banking. Le passioni di Rudra includono la mezza maratona e le relazioni internazionali; insegna a studenti delle scuole superiori, tecniche di negoziazione e diplomazia. Rudra parla l'inglese, l'italiano, l'hindi e il bengalese e sta imparando lo spagnolo.

Laura Diaz Calvo – Multicultural Consultant

Nata in Spagna, dove si è laureata in Scienza della Comunicazione, è madrelingua spagnola e parla correntemente italiano, francese e inglese. Ha lavorato in passato in Spagna, Congo ed Italia come giornalista, copywriter, communication manager e promotore culturale oltre che come mediatore linguistico culturale. Da sempre coltiva le relazioni interculturali partecipando attivamente alla vita di diverse associazioni e forum.

Farah Kapasi – Executive Assistant

Di madre italiana e di padre indiano, ha trascorso buona parte della sua vita negli Emirati Arabi Uniti dove ha frequentato tutte le scuole in lingua inglese, che considera la sua lingua madre. Laureata in Lingue, Letterature e Culture Moderne, parla anche francese e un po' di spagnolo. Ha iniziato la propria esperienza lavorativa come assistente nel marketing e nella organizzazione di eventi, lavorando per aziende sia in Italia che a Dubai.

Per interviste:

Tel: +39 02 36768590

info@bonboard.it

Autogrill: 10 anni di impegno nella valorizzazione delle risorse straniere

Autogrill, primo operatore nel mondo per quanto concerne i servizi di ristorazione per viaggiatori, ha una lunga storia di apertura alla multiculturalità. La sua natura multinazionale lo porta ad essere geneticamente predisposto all'assunzione di personale straniero, anche per la valorizzazione delle proprie risorse interne per la gestione di nuovi business.

L'utilizzo di personale straniero non solo consente di stabilire un rapporto migliore con la clientela straniera, ma costituisce una leva su cui puntare anche in un'ottica di sviluppo futuro dell'azienda verso nuovi mercati.

Ne è un esempio concreto l'apertura in tempi record di alcuni punti vendita a Sochi, in Russia, in occasione delle Olimpiadi invernali del 2014, tramite il coinvolgimento di una dipendente madrelingua russa, Olga Culaxiz, da diversi anni in Italia.

Il caso di Sochi dimostra come il coinvolgimento di personale di origine straniera abbia consentito l'espansione del gruppo in un mercato in cui l'azienda era assente.

A questa storia di successo Autogrill arriva dopo aver sperimentato e attuato diverse buone pratiche volte ad accogliere e valorizzare la risorsa straniera, dal benvenuto in inglese e spagnolo, all'uso delle spillette sulle competenze linguistiche, alla individuazione di particolari talenti.

Fino ad arrivare all'International Graduate Program, il fiore all'occhiello dei progetti di Diversity Management, che ha coinvolto oltre 900 giovani, provenienti da 22 università e 24 nazioni con l'obiettivo di creare un team multiculturale di 15 neolaureati, multifunzionale e multi-skill in grado di ricoprire ruoli internazionali per contribuire e supportare lo sviluppo e la crescita dell'organizzazione.

Kristina Bradac
Media Relations & Investor Relations Executive Assistant
kristina.bradac@autogrill.net

Biocatering, la società di ristorazione che impiega solo personale straniero

Biocatering è una piccola società del gruppo Mazzetti Martin srl che, a Milano, opera nel campo della ristorazione collettiva e della distribuzione diretta di prodotti di gastronomia biologici, attraverso i punti vendita TakeBioAway. Per quanto riguarda la ristorazione collettiva, Biocaterig attraverso la linea BioMensa prepara circa un centinaio di pasti biologici al giorno per le scuole materne milanesi, puntando alla qualità nella scelta di prodotti sani nel rispetto della sostenibilità ambientale. Biocatering impiega 5 persone tutte di origine straniera, provenienti da Afghanistan ed Egitto, di età compresa fra i 17 e i 24 anni. Il personale selezionato attraverso il progetto Polis (cofinanziato da Fondazione Cariplo e promosso dall'ente di formazione Fondazione Cova di Milano) è stato assunto dopo un periodo di stage. Una scelta, quella di reclutare personale straniero attraverso il progetto Polis, che si è rivelata vincente. *“Una selezione normale non avrebbe consentito la costruzione di un gruppo coeso e molto motivato ad apprendere”*, ha dichiarato Cristian Mazzetti Martin, amministratore dell'azienda e figlio del proprietario da cui ha ereditato le redini dell'azienda. In questi ragazzi Cristian ha trovato adesione ai valori che intende promuovere con Biocatering, desiderio di imparare e fiducia delle possibilità future di questo business. Professionalità, motivazione, volontà di apprendere sono le caratteristiche fondamentali che Cristian ha trovato in queste persone: *“Dopo un anno di lavoro qui ci sono persone di cui posso fidarmi ciecamente”*.

Per interviste:
Cristian Mazzetti Martin,
Email: cristian@ecostand.eu
cell. 3892678493.

Al Golgi-Redaelli, medici e infermieri fanno carriera

L'azienda di servizi alla persona ASP Golgi Redaelli è un centro di eccellenza che opera in Lombardia, specializzato nella fornitura di servizi assistenziali, sanitari e riabilitativi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente e a rischio perdita di autonomia. I tre Istituti dell'Azienda Golgi Redaelli, di Abbiategrasso, Milano e Vimodrone, vantano una lunga storia di Diversity Management che affonda le sue radici nel 2001, anno in cui, a causa di difficoltà nell'assunzione di personale autoctono, l'azienda ha reclutato il personale infermieristico direttamente in Albania, stipulando una convenzione con la scuola di formazione degli infermieri di Tirana. Oggi su 1.274 dipendenti, ci sono 97 lavoratori stranieri tra cui medici e infermieri, perfettamente integrati, che occupano anche posizioni di rilievo e che descrivono l'azienda in cui lavorano come un luogo dove si sono sentiti sempre accolti e valorizzati nelle loro competenze. A testimoniarlo è **Jules Mouliom Pouandichou**, medico camerunense dell'Istituto Geriatrico "Camillo Golgi" di Abbiategrasso: *“Se dovessi riassumere il clima dell'azienda userei una sola parola: “famiglia”. Qui ho trovato una famiglia, dei colleghi come fratelli che mi hanno aiutato a svolgere bene il lavoro e mi hanno valorizzato. So che per altri extracomunitari come me, medici ma anche operai, ingegneri non è sempre così. Nel mio reparto ci sono diversi lavoratori extracomunitari. Io sono l'unico medico*

*straniero che opera di giorno, ma ci sono anche altri medici extracomunitari che magari coprono i turni di notte. Io lavoro come medico di reparto: qui ci sono 48 pazienti, sono malati cronici e, per qualsiasi cosa, chi lavora qui fa riferimento a me. Il mio lavoro va di pari passo con la mia laurea: mi sento realizzato". Insomma il Golgi-Redaelli è un esempio di come valorizzare il personale di origine straniera. "Io vengo da un altro paese, da un'altra cultura", spiega **Mouliom Pouandichou**, "Il reparto in cui lavoro è multietnico, c'è un clima sereno, ci scambiamo idee, ci confrontiamo talvolta anche su come la medicina opera nei paesi da cui proveniamo e le differenze che ci sono rispetto a qui. Tutto questo ci apre la mente e le prospettive. Ci sono infermieri e operatori che lavorano qui ormai da vent'anni: l'organizzazione è abituata alla diversità e non ci sono problemi. Inizialmente ero un po' curioso di vedere come i pazienti avrebbero reagito di fronte a un medico di colore. Alla fine però non c'è stato alcun problema: i pazienti sono molto affettuosi, forse per l'età geriatrica. Anche con i parenti dei pazienti c'è un buon rapporto. Sono stato stupito positivamente".*

Per interviste:

Email: j.mouliom@golgiredaelli.it

Tel. 02 94 85 21

Per informazioni: Ufficio stampa Fondazione Ismu, Via Copernico, 1 – 20125 Milano,
335.5395695,
ufficio.stampa@ismu.org, www.ismu.org