



Autorin
Alexandra Pattermann
HR Development
Human Resources,
T-Mobile Austria GmbH

T-Mobile unterstützt jugendliche Flüchtlinge und Menschen auf der Flucht

Seit dem Jahr 2010 kooperieren wir, T-Mobile Austria, mit lobby.16, einem Wiener Verein, der sich für die Aus- und Weiterbildung von jugendlichen Flüchtlingen einsetzt, die ohne Angehörige in Österreich leben. Wir stellen jedes Jahr ein Drittel unserer Lehrstellen in den Wiener Shops für die Ausbildung von jungen Flüchtlingen, die von lobby.16 unterstützt werden, zur Verfügung. Wir bilden zwei Lehrberufe aus: Einzelhandelskauffrau/-mann mit Schwerpunkt Telekommunikation österreichweit in unseren 39 Shops und Bürokauffrau/-mann im Service an den Standorten in Wien und Graz. 2013 haben die ersten Jugendlichen ihren Lehrabschluss gemacht, sechs Jugendliche haben ihre Ausbildung bereits abgeschlossen, teilweise auch mit ausgezeichnetem Erfolg. Sieben Jugendliche befinden sich derzeit in Ausbildung.

Es ist bewundernswert, wie mutig diese jungen Menschen sind: Sie verlassen ihre Heimat und bauen in einem völlig fremden Land mit einer komplett anderen Kultur ein neues Leben auf. Die Erfahrungen mit diesen Jugendlichen sind sehr gut: Sie sind ehrgeizig und nutzen die Chance auf ein besseres Leben.

Sie integrieren sich sehr gut in unsere Teams und ihre Sprachvielfalt stellt im Arbeitsalltag eine Bereicherung dar.

Eine große Hürde neben dem Kulturunterschied ist die Sprache. In Deutschkursen und durch die tägliche Arbeit bei T-Mobile lernen

die Jugendlichen aber relativ rasch Deutsch und können sich gut mit Kunden verständigen. Durch die guten Kenntnisse in anderen Sprachen wie zum Beispiel Persisch, Dari und Englisch stellen diese Jugendlichen einen unglaublichen Mehrwert dar. Viele Kunden besuchen bewusst jene Shops, in denen lobby.16-Lehrlinge arbeiten, um eine Beratung auf Persisch oder Dari zu bekommen.

lobby.16-Lehrlinge haben oft auch mehr mit Problemen des Alltags zu kämpfen als andere Lehrlinge: Sie sind hier auf sich gestellt und müssen sich nicht nur um Arbeit und Schule kümmern, sondern auch ihren Alltag meistern. Das ist vor allem zu Beginn eine große Umstellung und sowohl für den Lehrling als auch für den Lehrbetrieb eine besondere Herausforderung. Hier ist Geduld und Einfühlungsvermögen von unseren Ausbildern gefordert. Bisher hat nur ein lobby.16-Lehrling die Lehre nicht durchgezogen. Das zeigt uns, dass wir mit den Jugendlichen eine gute



Abbildung 1: Ahmad Shah Mujadidi kam als Flüchtling nach Österreich und hat seinen Lehrabschluss als einer der Jahrgangsbesten mit Auszeichnung abgeschlossen. (Foto: T-Mobile Austria)

Gesprächs- und Vertrauensbasis aufbauen können.

Ganz klar ist: Es ist für beide Seiten eine Win-win-Situation. Wir als Unternehmen gewinnen motivierte Lehrlinge, die durch ihre Sprachkenntnisse und besonderen Erfahrungen Vielfältigkeit ins Unternehmen bringen und unsere Teams bereichern. Und für die Jugendlichen ist es eine Chance, einen Beruf zu erlernen und sich ein neues Leben in Österreich aufzubauen.

Wichtig ist, dass die Jugendlichen gut auf ihre Lehre vorbereitet werden. Bevor die Lehre startet, werden die Lehrlinge daher mithilfe eines Förderprogrammes auf die Lehre bei T-Mobile vorbereitet. Das fünfmonatige Förderprogramm – bestehend aus Deutsch-, Englisch- und Mathematikkursen – wird durch branchenspezifische Schulungen ergänzt. In unserem konkreten Fall sind das Produktschulungen, Kommunikations- und Verkaufstrainings sowie Praxistage im Shop.

Als internationales Unternehmen ist T-Mobile seit jeher Chancengleichheit und Diversität in der Personalpolitik verpflichtet, für Menschen jeder Herkunft. Das Engagement für lobby.16 soll im Unternehmen auch Beispiel dafür sein, dass Respekt, Toleranz und

gegenseitige Wertschätzung gelebt werden. Zudem wollen wir unseren Beitrag zum Thema Inklusion und Bildung leisten. T-Mobile ist seit Jahren federführend in der Lehrlingsausbildung.

Die Menschen, die zu uns geflüchtet sind, sind ein Teil der Zukunft unseres Landes. Da ist es naheliegend, dass sie unsere Kunden und unsere Mitarbeiter sind. Zudem profitieren wir enorm von der Sprachenvielfalt. Die Jugendlichen haben bereits ihren eigenen Kundenstamm aufgebaut. Es spricht sich in der Community herum, dass T-Mobile in diversen Shops in der Muttersprache betreut. Viele Kunden nehmen dafür auch eine weitere Anfahrt in Kauf.

Dieses Projekt lebt von den Mitarbeitern. Gerade am Anfang brauchen die Jugendlichen mehr Unterstützung. Unsere Lehrlingsausbilder und alle Kollegen im Shop leisten hier tolle Arbeit. Zudem unterstützt lobby.16 die Jugendlichen während der gesamten Ausbildung mit Mentoring und es gibt einen regen Austausch mit lobby.16 und T-Mobile. Die Kollegen in den Shops profitieren enorm von der Sprachenvielfalt und ergänzen sich damit optimal.

Ein Paradebeispiel für erfolgreiche Integration ist unser Kollege Ahmad Shah Mujadi-

di. Er arbeitet im T-Mobile Shop in der SCS in Vösendorf bei Wien, hat vor zwei Jahren seinen Lehrabschluss bei T-Mobile mit Auszeichnung bestanden und war einer der Jahrgangsbesten. Ahmad ist vor acht Jahren aus Afghanistan geflüchtet und konnte sich mit Unterstützung von lobby.16 und T-Mobile eine Zukunft in Österreich aufbauen.

Sie fragen sich am Ende noch: Warum stellt sich T-Mobile als Kooperationspartner zur Verfügung? Diese Frage ist leicht zu beantworten: Unser Weg sozialer Verantwortung sind nachhaltige Partnerschaften mit Organisationen, welche diese erfolgreich umsetzen. CSR kann und will das sozialstaatliche Netz nicht ersetzen. Dazu würden die Mittel aller Unternehmen des Landes nicht ausreichen. Aber indem wir Partnerschaften mit den Institutionen der Zivilgesellschaft wie lobby.16 eingehen, können wir Impulse geben, um Lücken im sozialen Netz durch innovative Lösungen zu schließen.

Zu guter Letzt möchte ich noch auf ein anderes Thema, nämlich auf die Flüchtlingshilfe, eingehen. Wir unterstützen nicht nur seit 2010 jugendliche Flüchtlinge bei ihrer Suche nach Lehrplätzen, sondern haben im vergangenen Jahr eine große Hilfsaktion namens #ConnectRefugees gestartet. „Essen, Wasser, Smartphone“, so sieht die Checkliste der Migranten aus, die derzeit aus Kriegsgebieten vor allem in Syrien und Afghanistan nach Österreich kommen und die sich eine neue Existenz in Frieden und frei von Gewalt aufbauen wollen. Mit rund 50.000 Euro zur Schaffung dringend benötigten Wohnraums für asylsuchende Menschen in Österreich sowie mit unentgeltlichen Internetverbindungen für Flüchtlingsquartiere ebenso wie für Smartphones unterstützt T-Mobile Austria die Flüchtlingshilfe der Caritas. Mehrere hundert Internetanschlüsse mit WLAN-Zugang werden von der Caritas in Wohnquartieren in ganz Österreich eingesetzt. Darüber hinaus werden mehrere tausend individuelle Daten-SIM-Karten für Internetzugang am Smartphone unentgeltlich zur Verfügung gestellt, die mit Hilfe der „Hotspot“-Funktion von Smartphones weiteren Personen Onlinezugang ermöglicht. Darüber hinaus unterstützen wir das freiwillige Engagement unserer Mitarbeiter durch einen Sonderurlaubstag.