



# Implementación de un programa de compañeros para colaboradores refugiados y migrantes

Los **programas de compañeros de apoyo** ("buddy programs", en inglés) son un medio eficaz para que las empresas integren a colaboradores refugiados y migrantes en sus equipos de trabajo y aborden algunas de las dificultades a las que éstos pueden enfrentar durante sus primeros meses en un nuevo trabajo. Los programas de compañeros conectan a refugiados y migrantes recientemente contratados con un colega con más experiencia que puede proporcionar apoyo personalizado, diferente al que ofrecen la mayoría de los programas de inducción, lo que ayuda a los colaboradores refugiados y migrantes a comprender mejor los procesos internos y la dinámica de la empresa en su nuevo país. Una vez superada esta fase de incorporación, los refugiados tienen tasas de retención muy elevadas.

Tent recomienda a sus empresas miembros incorporar un programa de compañeros como parte de la inducción de colaboradores refugiados y migrantes para que reciban apoyo personalizado desde sus primeros días de trabajo. Este documento ofrece recomendaciones sobre cómo crear un programa de compañeros.



## Para crear un programa de compañeros para colaboradores refugiados y migrantes, debe:

### 01 IDENTIFICAR UN COLABORADOR QUE SERÁ EL RESPONSABLE DIRECTO DE SUPERVISAR EL PROGRAMA.

### 02 INCENTIVAR A SUS COLABORADORES PARA QUE SE INSCRIBAN COMO VOLUNTARIOS DEL PROGRAMA.

- Compartir un formulario de inscripción sencillo en los canales y boletines de comunicaciones internas de la empresa. Es importante destacar los beneficios de participar como voluntarios, por ejemplo, que puede ayudarlos a mejorar sus habilidades interculturales y a tener un impacto significativo en la carrera profesional de un refugiado o migrante.
- Invitar a participar a aquellos colaboradores que hablan el mismo idioma que los refugiados y migrantes (esto variará dependiendo del país de origen).
- De requerir ayuda adicional para reclutar voluntarios, los líderes del programa pueden difundir información sobre el programa en sus reuniones del equipo o a través de comunicaciones internas de la empresa.
- Informar a los voluntarios sobre la duración del programa y la frecuencia con la que deben reunirse con sus nuevos compañeros (\*puede consultar en la siguiente sección la estructura sugerida para el programa).

## 03

### CONECTAR A LAS PERSONAS REFUGIADAS Y MIGRANTES RECIÉN CONTRATADAS, CON LOS COLABORADORES VOLUNTARIOS

- Identificar quiénes son los colaboradores más interesados y con el tiempo suficiente para dedicarle al programa, y conectarlos con los nuevos colaboradores migrantes y refugiados.
- Si es posible, hay que priorizar emparejar colaboradores que hablen el mismo idioma de los refugiados y migrantes y además que tengan un cargo más alto o mayor formación profesional.
- Es más fácil y sencillo emparejar los colaboradores que trabajan en la misma área o viven en un lugar cercano, también con aquellos que comparten los mismos intereses o experiencias similares. Esta información puede obtenerse, por ejemplo, al pedir a los participantes del programa que completen un breve cuestionario u organizar un evento de recursos humanos para conectarlos por medio de distintas actividades, durante las primeras semanas de trabajo.

## 04

### RECOPILAR COMENTARIOS PERIÓDICAMENTE

- Es importante recopilar retroalimentación de los nuevos colaboradores refugiados y migrantes acerca de su experiencia como parte del programa, ya sea a través de conversaciones informales, entrevistas o una encuesta. Estos comentarios pueden ayudar a fortalecer el programa para futuros participantes.



### Estructura recomendada para crear un *programa de compañeros* para colaboradores refugiados:

Tent recomienda que el programa de compañeros dure al menos seis meses, haciendo dos reuniones durante las dos primeras semanas del empleo refugiado, una reunión de seguimiento adicional durante su primer mes y juntas de seguimiento mensuales. Después de seis meses de orientación personalizada, los colaboradores refugiados y migrantes entenderán mucho mejor sus labores y necesitarán menos apoyo personalizado. Tent recomienda que los colaboradores voluntarios sigan la siguiente estructura en el programa:

#### ▲ DURANTE LAS PRIMERAS DOS SEMANAS

- Presentarse con los nuevos colaboradores refugiados o migrantes, compartir su información de contacto, establecer las expectativas sobre el objetivo del programa y programar las futuras reuniones.
- Si es relevante, hacer un recorrido por las oficinas y las instalaciones de la empresa. También compartir información relevante como las opciones de transporte (por ejemplo, compartir auto, transporte público, etc.) y recursos locales (por ejemplo, supermercados, médicos, centros comunitarios, etc.).
- Compartir información sobre la cultura de la empresa que puede ayudar al nuevo empleado a entender mejor su puesto. Por ejemplo, herramientas de comunicación se utilizan en la empresa, recomendaciones de cómo funcionan los sistemas internos, recordatorio de los horarios de las reuniones, entre otras.
- Compartir cualquier norma relevante de la empresa como: los códigos de vestuario, las tradiciones, traducir la jerga empresarial o destacar cualquier festividad relevante de la empresa.

### ▲ DURANTE EL PRIMER MES

- Resolver dudas sobre la cultura o las normas de la empresa.
- Presentarles a otros miembros relevantes del personal (por ejemplo, líderes del área de recursos humanos, sistemas, operaciones).
- Dar a conocer los beneficios de colaboradores que existen en la empresa e invitarlos a hacer uso de ellos. Compartir cualquier material de RR. HH. pertinente y el punto de contacto del área, si requiere de mayor información.

### ▲ DESPUÉS DEL PRIMER MES

- Revisar una vez al mes la experiencia del nuevo colaborador en la empresa y conocer sus dudas y dificultades en el trabajo.
- Hablar de sus objetivos profesionales a largo plazo en la empresa y revisar cómo pueden ayudarlos o guiarlos.
- Recomendarles hacer uso de los cursos de desarrollo profesional y capacitación que ofrece la empresa.



Después de varios meses en el puesto, es probable que los empleados refugiados y migrantes necesiten menos apoyo de incorporación. Sugerimos reducir gradualmente la cantidad de reuniones, o finalizar por completo el programa de compañeros, a medida que el colaborador se sienta más cómodo.



## Consejos para compartir con los voluntarios:

### ▲ SER RESPETUOSOS Y ABIERTOS AL CAMBIO

- Tener en cuenta que los refugiados y migrantes pueden tener costumbres diferentes en cuanto a la interacción con sus compañeros en un entorno profesional, especialmente frente al contacto visual o físico.
- Conocer las normas religiosas, culturales y hasta las restricciones alimenticias (por ejemplo, comida Halal para musulmanes) o la celebración de fiestas nacionales o religiosas.
- Evitar hacer suposiciones sobre los antecedentes sobre la experiencia profesional o los conocimientos lingüísticos del colaborador refugiado o migrante.
- Algunos refugiados y migrantes pueden estar orgullosos de su transición y su nacionalidad, mientras que otros optarán por ser más conservadores. Hay que ser muy discreto, respetando la confidencialidad o el silencio que las personas quieran guardar acerca del tema

## ▲ FOMENTAR LA COMUNICACIÓN ABIERTA

- Se puede crear un espacio confidencial donde los colaboradores refugiados y migrantes hablen y compartan su experiencia laboral, intereses y aspiraciones profesionales.
- Los refugiados y migrantes desplazados pueden querer o no querer compartir su experiencia personal. Es mejor **NO** preguntar y dejar que, si esta persona se siente cómoda con la historia, decida contarla. Por ejemplo, contar por qué huyó de su país de origen.
- Ayudar a sus nuevos compañeros a no sentirse abrumados y abrir la puerta para hacer preguntas siempre que sean necesarias

---

## ▲ ESTABLECER UNAS EXPECTATIVAS CLARAS

- Ser claros en el rol de los colaboradores voluntarios, bien sea guiar a sus compañeros durante la inducción, resolver dudas de la compañía en general, ser su principal punto de contacto y ser su apoyo los primeros meses de trabajo, pero su rol no es supervisar o ser el jefe de este nuevo colaborador.



Los colaboradores voluntarios no deben hacer preguntas a los compañeros refugiados y migrantes o indagar sobre su vida en su país de origen o sobre cómo y por qué huyeron. Es posible que ellos mismos compartan esta información personal de manera voluntaria. Si esto sucede y ambas partes se sienten cómodas, son bienvenidos a tener esa conversación.



## Pasos a seguir:

Tent Partnership for Refugees puede colaborar con las empresas para desarrollar y lanzar un programa de compañeros con el fin de apoyar la integración de los colaboradores refugiados. Para obtener más información sobre Tent y sus servicios, por favor enviar un correo a [info@tent.org](mailto:info@tent.org).

## Sobre The Tent Partnership for Refugees

Con cada vez más refugiados y migrantes desplazados en todo el mundo, las empresas desempeñan un rol fundamental para ayudarles a integrarse económicamente en sus nuevas comunidades. Tent fue creada en 2016 por Hamdi Ulukaya, CEO y fundador de Chobani, una multimillonaria empresa de alimentos en Estados Unidos, con el fin de movilizar a los mayores empleadores del mundo, generando oportunidades laborales. En la actualidad, Tent es una red de más de 400 grandes empresas comprometidas a ayudar a refugiados y migrantes en doce países de América y Europa a acceder al mercado laboral. Ayudándoles a prepararse para el trabajo y conectándolos con oportunidades de empleo. Más información en [www.tent.org](http://www.tent.org).