



# Wdrażanie programu buddy dla pracowników-uchodźców

Programy buddy umożliwiają firmom skuteczną integrację pracowników-uchodźców z personelem oraz rozwiązywanie niektórych problemów, z jakimi stykają się oni w pierwszych miesiącach po zatrudnieniu, kiedy wskaźnik rezygnacji wśród pracowników-uchodźców jest zwykle najwyższy. Programy te łączą nowo zatrudnionego uchodźcę z doświadczonym współpracownikiem, który może zapewnić bardziej spersonalizowane wsparcie, niż to oferowane w przypadku większości programów wdrażania pracowników. Dzięki temu pracownik-uchodźca może lepiej zrozumieć firmowe procesy i relacje międzyludzkie. Po przejściu przez tę fazę wdrażania wśród uchodźców notuje się zwykle bardzo wysoki wskaźnik retencji.

Tent zaleca włączenie programu buddy do procesów onboardingu pracowników, aby pracownicy-uchodźcy mogli korzystać z indywidualnego wsparcia od pierwszego dnia lub tygodnia w pracy. Przedstawiamy tutaj wskazówki dla firm dotyczące rozpoczęcia programu buddy w celu wspierania pracowników-uchodźców.



## Etapy przygotowywania programu buddy dla pracowników:

### 01 WYZNACZENIE ZATRUDNIAJĄCEGO MENEDŻERA LUB KOORDYNATORA, KTÓRY BĘDZIE ODPOWIEDZIALNY ZA NADZOROWANIE PROGRAMU

### 02 POZYSKANIE WOLONTARIUSZY SPOŚRÓD CZŁONKÓW PERSONELU

- Udostępnij w Waszych wewnętrznych kanałach komunikacji i biuletynach prosty formularz do rejestracji w programie. Podkreśl korzyści z udziału w programie dla wolontariuszy — na przykład rozwój umiejętności międzykulturowych i wywarcie konkretnego wpływu na karierę uchodźcy.
- Zachęć pracowników znających języki uchodźców do rejestracji w programie. (zależy to od kraju pochodzenia).
- Jeżeli potrzebujesz pomocy w pozyskiwaniu wolontariuszy, poproś kadrę zarządzającą o publiczne wsparcie tej inicjatywy i zachęcanie pracowników do przekazywania informacji o niej.

### 03 DOBIERANIE NOWO ZATRUDNIONYCH UCHODźCÓW DO PRACOWNIKÓW-WOLONTARIUSZY

- W pierwszej kolejności połącz nowych pracowników-uchodźców z wolontariuszami nastawionymi entuzjastycznie i skłonnyimi poświęcić czas na ten program.
- Rozważ łączenie nowo zatrudnionych uchodźców, których znajomość języka lokalnego lub przygotowanie zawodowe są ograniczone, z bardziej doświadczonymi pracownikami firmy, jeżeli to możliwe.

- Firmy, w których jest to wykonalne, mogą pójść jeszcze dalej i dobierać do nowych pracowników-uchodźców wolontariuszy pracujących w tych samych działach lub mieszkających w tym samym rejonie. Warto też dopasowywać pracowników na podstawie podobnych zainteresowań i wykształcenia. Informacje te można uzyskać, na przykład prosząc uczestników o wypełnienie krótkiego kwestionariusza lub organizując spotkanie zapoznawcze w pierwszych tygodniach pracy uchodźców.

## 04 OKREŚLENIE OCZEKIWAŃ UCZESTNIKOM PROGRAMU

- Poinformuj wolontariuszy, jak długo będzie trwać program i jak często powinni się spotykać z drugą osobą. (Poniżej przedstawiamy proponowany przebieg programu).

## 05 REGULARNE ZBIERANIE INFORMACJI ZWROTNYCH

- Zbieraj informacje zwrotne od pracowników-uchodźców na temat ich wrażeń z programu w ramach nieformalnych i formalnych rozmów lub ankiety. Pozyskane informacje posłużą do udoskonalenia programu z myślą o przyszłych uczestnikach.



### Zalecana struktura programu buddy:

Tent zaleca, aby program buddy trwał pół roku. W ciągu pierwszych dwóch tygodni pracownika-uchodźcy w firmie powinny odbyć się dwa spotkania, kolejne spotkanie w ciągu pierwszego miesiąca, a następnie należy organizować po jednym spotkaniu miesięcznie. Po sześciu miesiącach trwania programu pracownicy-uchodźcy powinni lepiej zaaklimatyzować się na stanowisku pracy i w mniejszym stopniu potrzebować indywidualnego wsparcia. Tent zaleca pracownikom-wolontariuszom następujący przebieg programu:

#### ▲ W CIĄGU PIERWSZYCH DWÓCH TYGODNI

- Przedstaw się nowemu pracownikowi (buddy), wymień się z nim/nią informacjami kontaktowymi, określ oczekiwania co do przebiegu programu buddy i zaplanuj regularne spotkania na przyszłość.
- Oprowadź nowego pracownika po biurze lub zakładzie i przekaz istotne informacje o lokalnej społeczności, w tym o opcjach dojazdu (np. wspólne dojazdy samochodem, transport publiczny itp.) oraz lokalnym zapleczu (np. supermarketach, przychodniach zdrowia, szkołach itp.).
- Przekaz informacje o kulturze korporacyjnej, która może ułatwić nowemu pracownikowi rozwój kariery, w tym o formach komunikacji używanych przez pracowników (e-mail, Slack itp.), przypomnieniach o punktualnym przychodzeniu na spotkania itp.
- Poinformuj o firmowych normach, które powinien poznać Twój podopieczny/a: wyjaśnij dress code i zasady firmowe, przetłumacz firmowy żargon i opowiedz o firmowych wydarzeniach dla pracowników.

### ▲ W CIĄGU PIERWSZEGO MIESIĄCA

- Zapytaj, czy Twój podopieczny/a ma pytania na temat kultury i norm panujących w firmie.
- Zapoznaj swojego podopiecznego/ą z innymi ważnymi pracownikami w Twojej organizacji (np. liderami grup pracowniczych).
- Wyjaśnij benefity dostępne dla pracowników i zachęć buddy'ego do korzystania z nich w miarę możliwości. Przekaż istotne materiały HR oraz informacje, z kim można się skontaktować, aby uzyskać więcej informacji.

### ▲ PO PIERWSZYM MIESIĄCU

- Kontaktuj się ze swoim/ją buddy raz w miesiącu, aby poznać jego/jej wrażenia, z pracy.
- Omów jego/jej długoterminowe cele dotyczące kariery zawodowej w firmie i zapytaj, jak możesz wesprzeć ich realizację.
- Zachęć nowego pracownika do korzystania z kursów rozwoju zawodowego i szkoleń oferowanych przez firmę.



Po sześciu miesiącach w firmie pracownicy-uchodźcy zazwyczaj potrzebują mniej wsparcia we wdrażaniu. Można wtedy zacząć stopniowo ograniczać liczbę spotkań lub całkowicie zakończyć program buddy, jeśli pracownik czuje się pewniej.



### Wskazówki do przekazania wolontariuszom:

#### ▲ OKAZUJ SZACUNEK I OTWARTOŚĆ UMYŚLU

- Miej na względzie normy religijne i kulturowe, np. terminy obchodzenia świąt narodowych i religijnych.
- Nie kieruj się stereotypami co do wykształcenia, doświadczenia zawodowego ani umiejętności językowych współpracownika-uchodźcy.
- Niektórzy uchodźcy mogą być dumni ze swojej uchodźczej tożsamości, a inni wolą się od niej odcinać. Uszanuj to, jak współpracownik-uchodźca zechce się zaprezentować, miej to na względzie i respektuj jego prywatność.

#### ▲ ZACHĘĆ DO OTWARTEJ KOMUNIKACJI

- Stwórz dla współpracownika-uchodźcy bezpieczne warunki do opowiedzenia o swoim doświadczeniu, zainteresowaniach i aspiracjach zawodowych.
- Uchodźcy nie zawsze chcą mówić o swoich osobistych doświadczeniach, na przykład o powodach ucieczki z własnego kraju. Nie pytaj o to współpracownika-uchodźcy, chyba że sam podejmie ten temat.
- Pomóż współpracownikowi uniknąć poczucia przytłoczenia, zachęcając go do zadawania pytań.

## ▲ JASNO PRZEDSTAW OCZEKIWANIA

- Określ wyraźnie oczekiwania dotyczące roli pracownika-wolontariusza, która może obejmować przeprowadzanie buddy'ego przez proces wdrażania do pracy, przedstawienie go współpracownikom oraz pełnienie funkcji podstawowej osoby kontaktowej w sprawach związanych z pracą. Podkreśl, że rolą wolontariusza jest wspieranie nowo zatrudnionych uchodźców, a nie ich nadzorowanie.



Pracownicy-wolontariusze nie powinni dopytywać pracowników-uchodźców o życie w ich kraju pochodzenia ani okoliczności i przyczyny ucieczki. Współpracownicy-uchodźcy mogą zechcieć podzielić się takimi informacjami z własnej inicjatywy. W takim przypadku można podjąć rozmowę, jeżeli nie sprawia to dyskomfortu żadnej ze stron.



## Dalsze kroki

Tent Partnership for Refugees może wesprzeć Twoją firmę w opracowaniu i wdrożeniu programu buddy wspierającego integrację pracowników-uchodźców. Aby dowiedzieć się więcej o Tent i oferowanych przez nas usługach, skontaktuj się z nami pod adresem [info@tent.org](mailto:info@tent.org).

## O Tent Partnership for Refugees

W sytuacji, gdy zwiększa się liczba uchodźców wysiedlanych na coraz dłużej, firmy odgrywają decydującą rolę w ułatwianiu im integracji ekonomicznej w nowych społecznościach. Tent założył w 2016 roku Hamdi Ulukaya, dyrektor generalny i założyciel Chobani — amerykańskiej firmy spożywczej o obrotach sięgających miliardów dolarów — aby mobilizować firmy na całym świecie do pomagania uchodźcom w uzyskaniu zatrudnienia. Obecnie Tent jest siecią ponad 400 dużych firm, które zobowiązały się do zatrudniania, szkolenia i mentoringu uchodźców. Więcej informacji można znaleźć pod adresem [www.tent.org](http://www.tent.org).