

El Poder de la Infancia, **con los refugiados**

PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD



Introducción



Hej!

La crisis mundial de refugiados es ya una de las mayores crisis de nuestro tiempo. Europa se enfrenta al mayor éxodo de la historia reciente de la humanidad, con más de **60 millones de personas desplazadas de sus hogares** o refugiadas en otros países y el 50% de ellos son niños y niñas. En 2016, España recibió más de 15.000 solicitudes de asilo, y en 2017, se han registrado más de 30.000.

¿Quiénes son las persona refugiadas? Son **personas forzadas a abandonar su hogar a causa de la guerra, la violencia o la persecución**. Todas tienen denominadores comunes: la falta de un hogar propio, sus vidas truncadas y sueños por cumplir. Volver a empezar una nueva vida en un nuevo país es un reto difícil que genera mucha inquietud a las personas refugiadas.

En IKEA queremos ser parte activa en la acogida a las personas refugiadas y sus familias en sus nuevas vidas. Por ello, hemos impulsado junto con las ONGs de ayuda al refugiado ACCEM y CEAR, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social y ACNUR, un proyecto denominado **El Poder de la Infancia con los refugiados**, enfocado a crear un mejor día a día para las personas refugiadas que llegan a nuestro país y más concretamente, a sus niños y niñas, los más vulnerables.

Queremos facilitar a las personas refugiadas "VIVIR" y "JUGAR", a través del equipamiento de materiales y mobiliario y servicios para la dotación en, hasta ahora, 31 hogares gestionados por las ONGs y espacios infantiles en los centros de acogida (CAR) dedicados al ocio en todo el país.

Nuestro foco actual está en ayudarles a "CRECER". Para ello hemos desarrollado el **Programa de Empleabilidad de IKEA**,

un proyecto de formación en nuestras tiendas con el objetivo de mejorar la capacidad de inclusión en el mercado laboral, la integración laboral y cultural en nuestro país de las personas refugiadas.

Nuestro programa ofrece a las personas refugiadas una experiencia formativa de **cinco semanas en la tienda, les facilita recursos y herramientas de mejora ocupacional en el sector de Retail y les motiva sobre sus capacidades y habilidades para facilitar su inserción presente y futura en el mercado laboral**. Además, permite a los trabajadores y trabajadoras de IKEA convivir y desarrollarse en un entorno de trabajo diverso, plural y responsable.

Esta memoria recoge la experiencia piloto desarrollada en las tiendas de Ensanche de Vallecas (Madrid), Murcia y A Coruña. Pretende ser una guía útil para la puesta en marcha del programa en el resto de tiendas, en la que se especifican las fases del proceso, los aprendizajes de los pilotos y se facilitan los documentos utilizados en el desarrollo del programa.

Esperamos que este programa permita a las personas refugiadas sentirse acogidas a nivel social y encontrar un empleo que les genere ingresos estables, les ayude a crecer y ofrecer una mejor vida para sus familias. Como dijo Martin Luther King, "si ayudo a una persona a tener esperanza, no habré vivido en vano". En este desafío todos y todas en IKEA tenemos una

Arturo García
Country Manager de Sostenibilidad

ÍNDICE

00

Nuestra prioridad

Página 07

01

Algunas preguntas
frecuentes

Página 13

02

Refugiados en cifras

Página 19

03

Conoce a nuestros
aliados

Página 23

04

Programa de
empleabilidad de IKEA

Página 27

4.1. ¿Qué es la empleabilidad?

Página 28

4.2. Diseño y líneas de actuación

Página 28

Sensibilización
Formación
Autoconocimiento

4.3. Evaluación

Página 44



**NUESTRA
PRIORIDAD**

En IKEA las personas más importantes del mundo son los niños y las niñas.

Por ello, nuestro objetivo es poner a la infancia en el centro de todas nuestras decisiones.

Los niños y las niñas nos retan a ser una mejor empresa y unos mejores empleados y empleadas. De este modo, intentamos aprovechar nuestro potencial y talento para crear, junto a otros, un **mejor día a día para la infancia en España.**







Queremos construir un círculo de prosperidad para la infancia más vulnerable: un lugar llamado **hogar**, un contexto económico familiar que les permita **crecer** y, por último, poder **¡jugar, jugar y jugar!**

Con esta idea en la cabeza, en IKEA nos hemos propuesto tres líneas de acción:



VIVIR

Hacer posible que el hogar sea el lugar más bonito del mundo en el que vivan los niños y las niñas.

JUGAR

Hacer posible que los niños y las niñas disfruten del aprendizaje y el juego.

CRECER

Hacer posible que los adultos (padres y madres, entre otros) mejoren su formación, habilidades y capacidades para mejorar su empleabilidad y poder acceder al empleo para ofrecer a los niños un entorno que ayude crecer.



31 viviendas a las que podemos llamar hogar

4 zonas de juego en Madrid, Sevilla y Valencia

1.600 refugiados impactados

+3.500 horas de voluntariado

+500 empleados/as comprometidos/as





01

**ALGUNAS
PREGUNTAS
FRECUENTES**



¿Qué es una persona refugiada?

Es una persona que “debido a fundados **temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país;** o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores no quiera regresar a él”.¹

¿Qué es la tarjeta blanca y la tarjeta roja?

La **tarjeta blanca** es el documento entregado a la persona solicitante como acreditación temporal. Esta persona no está autorizada a trabajar hasta la obtención de la tarjeta roja.

La **tarjeta roja** se obtiene una vez admitida a trámite su solicitud de asilo y autoriza a trabajar y residir en España. Este documento tiene carácter temporal y también se obtiene de forma automática sin necesidad de realizar ningún trámite adicional a partir de los 6 meses desde la solicitud de asilo.

¿Qué es un solicitante de asilo?

Son personas que afirman ser refugiados pero están pendientes de que se determine si es o no reconocido como tal.

¿Cómo se solicita el asilo?

La legislación española de acuerdo con lo previsto en **el artículo 13 de la Constitución y la normativa internacional con arreglo a la Convención de Ginebra** firmada por España, establecen las condiciones en que las personas nacionales de otros países y las personas apátridas podrán gozar en España de la protección internacional constituida por el derecho de asilo y la protección subsidiaria.

¿Dónde se pide asilo?

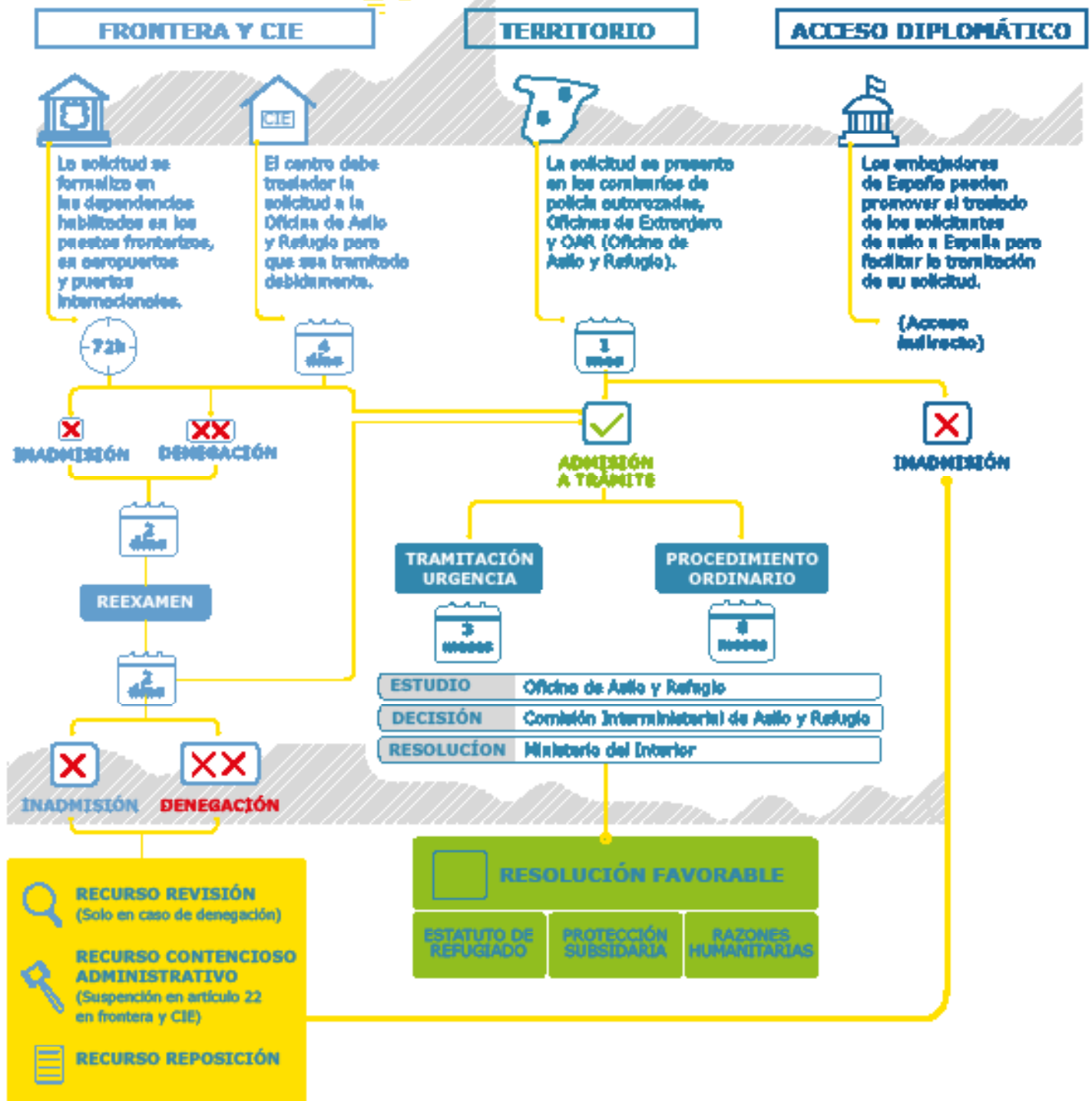
En los aeropuertos, puestos fronterizos, Comisaría de Extranjeros, Oficina de Asilo y Refugio.
Si la petición es admitida a trámite, son documentados con la tarjeta roja.



¹ Fuente: Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

La legislación española de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 de la Constitución y la normativa internacional con arreglo a la Convención de Ginebra firmada por España, establecen las condiciones en que las personas nacionales de terceros países y las personas apátridas podrán gozar en España de la protección internacional por el derecho de asilo y la protección subsidiaria.



¿Qué personas pueden trabajar?

- **Las personas solicitantes de asilo están autorizadas a trabajar de forma automática, sin necesidad de realizar ningún trámite adicional, a partir de los 6 meses** desde que presentaron su solicitud de asilo, cuya vigencia es temporal y coincide con la fecha de validez de las sucesivas tarjetas rojas de solicitante de asilo.

A los 6 meses se renovará esta tarjeta con la inscripción que les autoriza a trabajar. No existe ningún tipo de restricción para

trabajar ni en cuanto al sector de actividad, ni en cuanto al ámbito geográfico.

- **Las personas con otras medidas de protección internacional** tienen su propia acreditación que les permite trabajar y residir en España **durante 1 año**, con posibilidad de renovación.
- Las personas refugiadas están autorizadas a trabajar renovando **cada 5 años** su permiso.

¿Dónde viven cuando llegan a España?

- En los **Centros de Acogida al Refugiado (CAR)**, donde se ofrecen plazas en centros de acogida al uso o en pisos para refugiados. En España existen actualmente cuatro.
- En **pisos** gestionados por las ONGs CEAR, Accem y Cruz Roja; y localizados por toda España.

En ambos casos, las familias con niños tienen prioridad. Estos centros, que disponen de **2.000 plazas en habitaciones que van adaptándose** según las necesidades, son sus hogares cuando llegan a España, durante 6 meses.

Las personas
solicitantes de asilo
están autorizadas a
trabajar en España a
partir de los **6 meses**

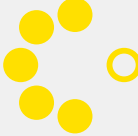




02

**LAS PERSONAS
REFUGIADAS
EN CIFRAS**

EN EL MUNDO



65,6
millones
de personas
desplazadas
de manera forzosa



51%
refugiados
menores
de **18 años**



22,5
millones
de personas
refugiadas



Fuente: Tendencias globales. Desplazamiento forzado 2016. ACNUR.

EN ESPAÑA

31.120
peticiones
de asilo

(1% de la Unión Europea)

Procedencia

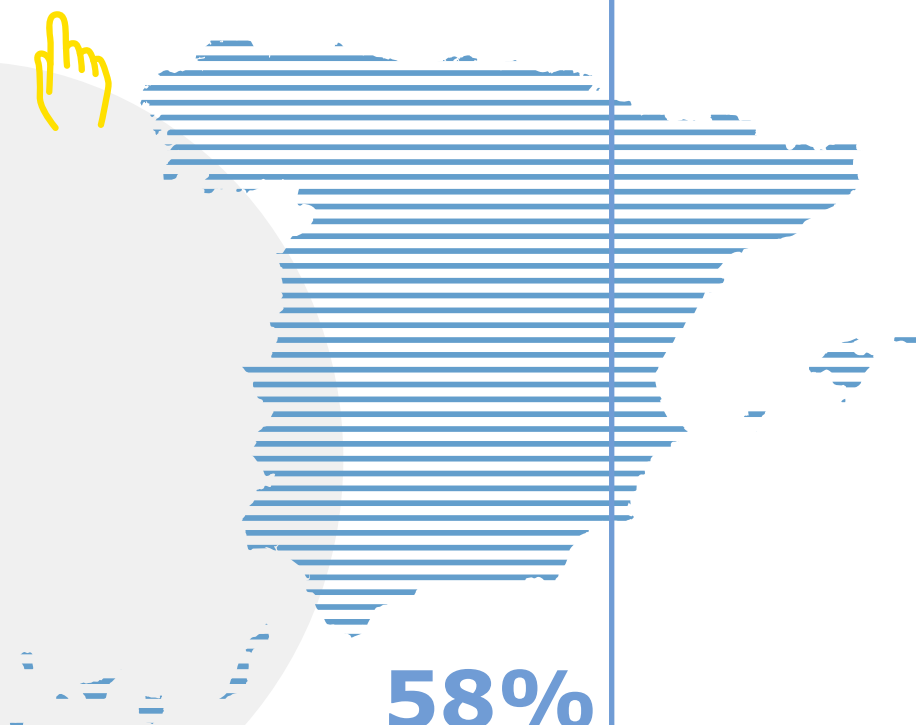
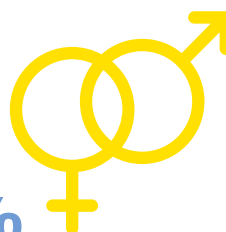
○ Venezuela

○ Siria

○ Colombia

58%

42%



Fuente: Eurostat. Informe 2017.



03

**CONOCE
A NUESTROS
ALIADOS**

ACNUR

ACNUR España es la representación oficial de ACNUR en nuestro país. Su labor es asegurar la correcta aplicación de la normativa internacional sobre refugiados, buscar soluciones duraderas para la situación de los refugiados, y ofrecerles protección.

Como **Organismo Internacional creado por las Naciones Unidas**, la presencia de ACNUR se regula mediante un acuerdo de Sede con el Ministerio de Asuntos Exteriores.



Haz clic aquí para acceder a la web oficial

CEAR

CEAR defiende el derecho de asilo y los derechos humanos, promoviendo el desarrollo integral de las personas refugiadas que vienen huyendo de conflictos bélicos o de violación de los Derechos Humanos, solicitantes de asilo, apátridas y migrantes con necesidad de protección internacional y/o en riesgo de exclusión social.

En sus centros de acogida ofrecen alojamiento, atención psicológica y jurídica a las personas refugiadas y les apoyan en su proceso de integración social y laboral.

CEA(R)
Comisión Española
de Ayuda al Refugiado

Haz clic aquí para acceder a la web oficial

Accem

Accem es una organización sin ánimo de lucro de ámbito estatal cuya misión es la defensa de los derechos fundamentales, la atención y el acompañamiento a las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

Especializada en refugio y migraciones, trabaja en favor de la inclusión de las personas y busca la igualdad de derechos, deberes y oportunidades de todas las personas con independencia de su origen, sexo, raza, religión, opiniones o grupo social.



Haz clic aquí para acceder a la web oficial

Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

La **Secretaría General de Inmigración y Emigración** es el órgano encargado de desarrollar la política migratoria definida por el Gobierno en materia de inmigración, integración de los inmigrantes y ciudadanía española en el exterior.

Hemos firmado un convenio de colaboración enfocado a mejorar la empleabilidad del colectivo refugiado en nuestro país y generar oportunidades laborales para ellos, más concretamente a los usuarios de los Centros de Acogida a Refugiados (CAR) dependientes de este Ministerio.



Haz clic aquí para acceder a la web del Centro de Acogida a Refugiados

Haz clic aquí para acceder a la web de la Secretaría General de Inmigración y Emigración



04

**PROGRAMA DE
EMPLEABILIDAD
DE IKEA**

¿Qué es la Empleabilidad?

Podemos definir el término **Empleabilidad** como **la capacidad de una persona de acceder a un puesto de trabajo, mantenerse en él y reorientarse profesionalmente en otro, en el caso de pérdida del primero.**

Una persona es “empleable” si posee los requisitos en **términos de conocimientos y competencias demandados por los empleadores para su perfil y es capaz de transmitir adecuadamente un mensaje al mercado.**

Para alcanzar un grado de empleabilidad que se adapte a las aspiraciones profesionales, es necesario tener en cuenta dos **variables**:

- **Personales**, como pueden ser los conocimientos, competencias, actitudes, experiencia, marca personal y valores.
- **Externas**, o lo que es lo mismo, la situación socio-económica. Así, para mejorar la empleabilidad es fundamental trabajar las variables personales durante toda la vida.



4.2

Diseño del programa y líneas de actuación

El programa piloto ha sido diseñado en colaboración con **Piezas Clave, voluntarios y voluntarias de las oficinas centrales, IKEA Ensanche de Vallecas, IKEA Murcia, IKEA A Coruña** y las organizaciones no lucrativas o como preferimos llamarlas: nuestros aliados.

Con el objetivo común de conseguir que las personas refugiadas fueran más empleables al finalizar el programa, nos reunimos y decidimos trabajar el programa en las siguientes tres líneas de actuación.



SENSIBILIZACIÓN



Público

Trabajador y trabajadora.



Enfoque

Tú puedes ser refugio.



Objetivos

- Incrementar el **sentimiento de orgullo**, de trabajo en equipo, de motivación de formar parte de IKEA.
- Extender fuera de la caja azul el **compromiso responsable con la infancia más vulnerable** (ideas y planes para el colaborador/a y su familia y amigos).
- Empezar a explicar el concepto de **diversidad e inclusión**. Ser diferentes nos hace mejores.
- **Movilizar al mayor número de trabajadores/as de IKEA con ideas de micro-voluntariado:** acciones sencillas que ellos/as puedan realizar, dentro de la tienda, pero también en los barrios en los que viven junto con familias refugiadas.

1. Descripción

Se diseñó un **Plan de Sensibilización** para los trabajadores/as de las tiendas con tres objetivos:

- **Informar** sobre el programa de manera transparente para evitar posibles barreras al mismo
- **Sensibilizar** sobre la situación de las personas refugiadas para promover el voluntariado de los trabajadores/as con ideas, acciones sencillas que ellos puedan realizar, dentro de la tienda y fuera con amigos, familia en su barrio para colaborar en su integración social y cultural.
- **Explicar el concepto de diversidad e inclusión e incrementar el sentimiento de orgullo**, de trabajo en equipo, de motivación de formar parte de IKEA.

El plan se tituló **“Tú puedes ser mi refugio”** y contenía varias acciones:

- a. **Charla informativa** sobre las personas refugiadas, con el testimonio presencial de una persona refugiada residente en España que haya pasado por todas las fases: acogida, formación e integración socio laboral.

Se empezó con una **Charla con los mandos** de las distintas unidades, por un lado con el mismo contenido que se les da a los/as trabajadores/as y por otra cuál es su rol como mando, situaciones en las que se puede encontrar, pasos a seguir para la contratación, beneficios de incluir una persona refugiada en el equipo, etc. (Público objetivo : Recursos Humanos + Mandos).

Posteriormente se dio una **Charla a los trabajadores y las trabajadoras de IKEA**, con una duración máxima de 1

hora, con el objetivo de hacerla viable en cuanto a la organización del tiempo de los empleados IKEA. La charla pretendía explicar varios temas:

- Qué es una persona refugiada; por qué tienen que salir de sus países; cómo llegan a España; cómo es la acogida en España por parte de los CAR, por parte de ACCEM y de CEAR; cómo se desarrolla el proceso de su integración socio laboral y cuál es su perfil sin olvidar el hecho de la gran diversidad en cuanto a procedencia y perfiles
 - Visibilizar “El Poder de la Infancia con los Refugiados” de IKEA para colaborar con el colectivo de personas refugiadas. Se aprovechó para grabar también a algún representante de IKEA explicando por qué colaboramos con este proyecto, cuál es la función de IKEA y cómo todos podemos participar. Como cada uno de nosotros puede ser refugio.
- b. Se dedicó un **espacio para que los trabajadores y las trabajadoras** pudiesen proponer acciones de voluntariado que ellos mismos pudieran llevar a cabo.



Ha sido muy constructivo trabajar con ellos/as. Nos permitieron enseñarles, tratarlos como alguien más del equipo, hacerles bromas... En fin, fueron algo así como miembros de nuestra familia. No he visto gente más agradecida, siempre con un 'gracias' o una sonrisa. Aparte, debemos reconocer su afán por aprender nuestra manera de trabajar, nuestro idioma y costumbres. ¡Todo un placer!

Alejandro Laborda
IKEA Food - Bistro
 IKEA MURCIA



Al conocer la iniciativa me interesó inmediatamente, ya que hace tres años me vine de Venezuela a vivir a España y es agradable que te integren y te hagan sentir parte del equipo. Solo quería hacerlos sentir tan bien como lo han hecho mis compañeros conmigo.

María José Rojas
 Cajas
 IKEA MURCIA



Línea 2

FORMACIÓN



Público

Personas refugiadas.



Enfoque

Compartir nuestro conocimiento para ser **más empleables** en el sector de la distribución.



Objetivos

- Diseñar un **programa de formación pre-laboral y ocupacional** para el colectivo de refugiados/as.
- Integrar estos programas en fases previas a procesos de reclutamiento como una **fuentes de diversidad e inclusión**, identificando nuevos talentos y habilidades.
- Motivación, orgullo de pertenencia, propósito para los formadores/as y tutores/as: crear un **plan formativo para su integración** en el sector de Retail.

1. Descripción

El grupo de trabajo de Formación diseñó un programa de formación pre-laboral y ocupacional con el objetivo de mejorar su empleabilidad en el sector de Retail.

Se diseñó un programa de **cinco semanas de formación para personas refugiadas con un contrato de 40hrs.**

El objetivo de las cinco semanas se ha basado en dar un mayor conocimiento teórico y práctico del sector Retail.

La parte teórica ha sido general y de posible uso del participante en cualquier empleador del sector.

La parte práctica se ha orientado al uso de sus habilidades ya adquiridas anteriormente en el día a día de un trabajador/a en España, conociendo así aspectos culturales de los empleadores de manera real.

Una vez definido, el proceso se desarrolló en tienda con las siguientes fases:



2. Fases de selección

Para que el programa fuese lo más beneficioso posible para la experiencia del candidato/a, optamos por un proceso de reclutamiento igual al que procedemos para posiciones contractuales en la tienda.

Como punto de partida nos reunimos con nuestros aliados para decidir que capacidades, habilidades y motivaciones eran necesarias para su posterior aprovechamiento y se decidieron poner como evaluación al proceso:

- 1. Motivación del candidato/a** por conocer el sistema de empleo en España independientemente de su naturaleza y siendo consciente del objetivo: mejorar su empleabilidad en el sector de Retail, no su contratación directa en IKEA.
- 2. Tener familia en España:** se primaron perfiles con hijos o hijas menores de edad a su cargo
- 3. Tener un nivel del idioma español** suficiente para poder entender los módulos formativos
- 4. Valores:** al proceder de diferentes culturas debemos encontrar que la persona se sentirá cómoda con la cultura empresarial de la compañía

Seguidamente ha sido IKEA quién ha contactado con los candidatos/as al programa para su citación al proceso. Durante el proceso, los candidatos/as realizaron una dinámica de grupo intentando separar posibles perfiles familiares o cercanos, y posteriormente una entrevista directa.

Todo el proceso es liderado por Recursos Humanos y responsables de secciones en las que posteriormente realizarán su periodo práctico.

Los aliados son invitados al proceso para su aprendizaje e identificación de mejoras en la identificación de posibles futuros candidatos/as.

Al finalizar el proceso los candidatos/as vuelven a sus hogares y esperan una llamada por parte de IKEA con el resultado final del mismo, siendo imprescindible que siempre se aporte un feedback sobre el resultado de carácter positivo y realista para su mejora bien sea dentro del programa o en su ámbito personal.

Dar apoyo por parte del aliado al candidato/a para el feedback es imprescindible para hacer un seguimiento de su comprensión y vías de mejora.

Para los candidatos/as que sí son elegidos como participantes en el programa, se determina en qué áreas harán su formación según su perfil y motivación.

Las posibles áreas son:



Logística



Ventas



Atención al cliente



Restauración

3. Formación en tienda

Fase 1

Bienvenida a la empresa

Se explican los conceptos clave de la compañía, zonas comunes, responsabilidades de los trabajadores y las trabajadoras durante sus horas de trabajo y planificación horaria. Puede darse el caso de que culturalmente esto sea completamente nuevo para la persona y por tanto hay que profundizar en estos aspectos antes del arranque de aspectos más técnicos de su formación.

Fase 2

Formación teórica

Se han puesto en marcha dos tipos de modelo de formación teórica:

MODELO 1

Las cinco semanas de formación se estructuraron en bloques temáticos. Los dos primeros días se dedicaron a la formación de bienvenida genérica, explicando la cultura y valores de la empresa, nuestra visión de atención al cliente, formación de PRL y sostenibilidad.

Cada semana se dedicó a un área: Ventas, Atención al cliente, Logística e IKEA Food. El lunes de cada semana recibían una visión global y teórica del área impartida por el funcional correspondiente de S.O.

MODELO 2

Cada participante invirtió 2 semanas en cada área para las cuales fue asignado. Iniciaban cada periodo de 2 semanas con una formación teórica de una jornada completa de trabajo (8 horas) con un formador especializado en Retail y con la formación preparada adaptada al programa.

Se evitó así usar áreas técnicas de IKEA que no serían de relevancia para un entorno laboral en Retail.



Fase 3

Formación práctica

También se han desarrollado dos modelos de actuación:

MODELO 1

El resto de los días de la semana estuvieron recibiendo formación *on the job* en varias secciones del área, acompañados por jefes de sección y sus equipos. Para esta parte se les entregó un booklet con un checklist de aprendizaje que adjuntamos.

MODELO 2

La parte práctica se hizo **siempre en compañía de un mentor/a** que sea trabajador o trabajadora de IKEA. Esta persona fue previamente informada y su labor fue comunicada para el asegurar el correcto acompañamiento del participante en cada una de las áreas.

En el momento de cambio de cada una de las semanas se dedicó un día de seguimiento con las personas participantes en el programa, mentores y aliados para asegurar que el proceso se estaba llevando correctamente y estaban adquiriendo los conocimientos necesarios.

Fase 4

Feedback

Al finalizar las dos áreas de formación, se realizó una sesión conjunta con el objetivo de preparar a los participantes para la transición del programa al mundo laboral autónomo.

Se trataron aspectos de búsqueda de empleo, preparación de un CV y entrevista personal.

Además, se mantuvo una conversación individual con los participantes para observar aprendizajes principales, aspectos a mantener y mejorar del programa.

Fase 5

Cierre

También se desarrollaron dos modelos:

MODELO 1

En los dos últimos días realizamos un taller impartido por Recursos Humanos (del que se adjunta guía y presentación) y les pedimos que desarrollaran un proyecto con los aprendizajes de las cinco semanas.

MODELO 2

Por último se realizó una celebración conjunta del programa y agradece su participación con un diploma de posible uso y beneficio en su búsqueda activa de empleo.



“Solo espero que algún día no tengamos que hacer este tipo de programas.” Para David este plan de empleabilidad de IKEA es, sencillamente, fundamental. Defiende que tenemos la obligación de mover ficha y llegar a ser un empresa referente en este tipo de acciones sobre todo en un tiempo en el que prima la individualidad y la competitividad. David, gallego de nacimiento, se ha contagiado de la humildad de Shalva.

David Sáez
Logística
IKEA A Coruña



¿Cómo lo han vivido las personas refugiadas?



Fue un reto para mí trabajar en IKEA, aprendiendo cosas nuevas a diario, e incluso, nuevas palabras. Además, la experiencia fue maravillosa gracias a la acogida y la amabilidad de los compañeros de IKEA, especialmente de Marisa.

Extraño a mis padres pero quiero tener un futuro estable en España, poniendo mi granito de arena, mi fuerza, mi trabajo y mi empeño. Quizás así, pueda traer algún día a mi familia. Tengo mucho que agradecer a ACCEM, a IKEA y a este país. Hoy puedo decir que soy feliz y es gracias a poder estar aquí, por haber conocido a tanta gente buena y poder seguir creciendo

Columba
Ventas



He aprendido cómo hablar con el cliente cara a cara, cómo tranquilizarle y he mejorado mi español. No es solamente trabajo, es una experiencia para conocer a la gente y a IKEA por dentro. Y todo el grupo de IKEA me parece genial; he visto al jefe como una persona normal, no como en otros trabajos donde no se puede hablar con él.

Tarek
Ventas



Este programa me ha hecho ver que es posible trabajar en España, que no tengo esas barreras que me había construido y me ha hecho perder muchos de los miedos que tenía desde que salí de mi país. Me he sentido muy arropada, querida y acompañada en todo momento, y si he cometido errores no ha pasado nada, me han enseñado todos muchísimo. He trabajado en Cajas, Atención al Cliente y en Salones y ha sido muy emocionante volver a utilizar un ordenador como hacía normalmente en mi trabajo. Trabajaba en banca, me gustaba mucho el trato con los clientes y he podido recordar buenos momentos de entonces.

Zhara
Customer Relations

AUTOCONOCIMIENTO



Público

Técnicos de empleo de las ONG's.



Enfoque

Compartir nuestro conocimiento y herramientas de empleabilidad/desarrollo con técnicos de empleo y/o Integración para **ayudar a los refugiados/as a empoderarse.**



Objetivos

- Diseñar un módulo de liderazgo/desarrollo para poder ofrecer a técnicos de empleo como mejora de sus **habilidades para empoderar a las personas refugiadas.**

Descripción

El grupo de trabajo de Autoconocimiento diseñó un módulo de formación para los técnicos de empleo de las ONG's.

El contenido del módulo se basó en herramientas de gestión del liderazgo y desarrollo para mejorar sus habilidades y empoderar a los refugiados (*mentoring, coaching, feedback, DAFO, etc.*).

Se celebró un *workshop* con presencia de técnicos de empleo de los aliados (12 personas) en nuestras oficinas centrales en Madrid.

El módulo constó de 4 formaciones (ver toolkit):

- Visión.
- Coaching.
- Motivación.
- Juegos de un equipo.

El punto de partida fue una reflexión, primero individual y luego de puesta en común, sobre sus expectativas, tipo:

- En mi trabajo con los refugiados, mi principal necesidad es...
- El mayor obstáculo con el que me encuentro en mi día a día es...
- Cuando más he contribuido ha sido...
- Si pudiera pedir algo para contribuir más a los refugiados, sería...

Como resultado del workshop con los técnicos de empleo de los aliados, surgieron dos posibles líneas de trabajo:

- **ILF de dos días.** Escogiendo los temas en función de la necesidades de los técnicos de empleo y con la variable de impacto en los refugiados. Se sugiere que se uniesen otros facilitadores de otras tiendas para que ellos luego puedan repetir en otros mercados para otros técnicos de empleo.
- **Team development.** La idea sería hacer una sesión a un equipo en CEAR y otra en ACCEM. Y que ellos, pudieran luego replicarlo como modelo de mejora de los equipos a nivel regional.



Evaluación

IKEA y los aliados consensuaron una serie de indicadores para el seguimiento de los participantes en el Programa de Empleabilidad. **El objetivo es medir el éxito de la iniciativa y su impacto en la mejora de la empleabilidad de las personas refugiadas** participantes en el programa. Los indicadores se dividen en 4 categorías:

1

Selección

- Número de candidatos/as de los aliados.
- Porcentaje de participantes elegidos para el programa.
- Porcentaje de participantes incorporados en la bolsa de trabajo de IKEA (si aplica).

2

Programa de empleabilidad

- Nivel de evolución.
- Nivel de satisfacción de los participantes (varios ítems sugeridos).
- Nivel de satisfacción de los colaboradores/as y formadores/as.
- Número de colaboradores/as y formadores de IKEA/horas dedicación.

3

Campaña de sensibilización

- Colaboradores/as participantes.
- Impacto en los colaboradores/as.

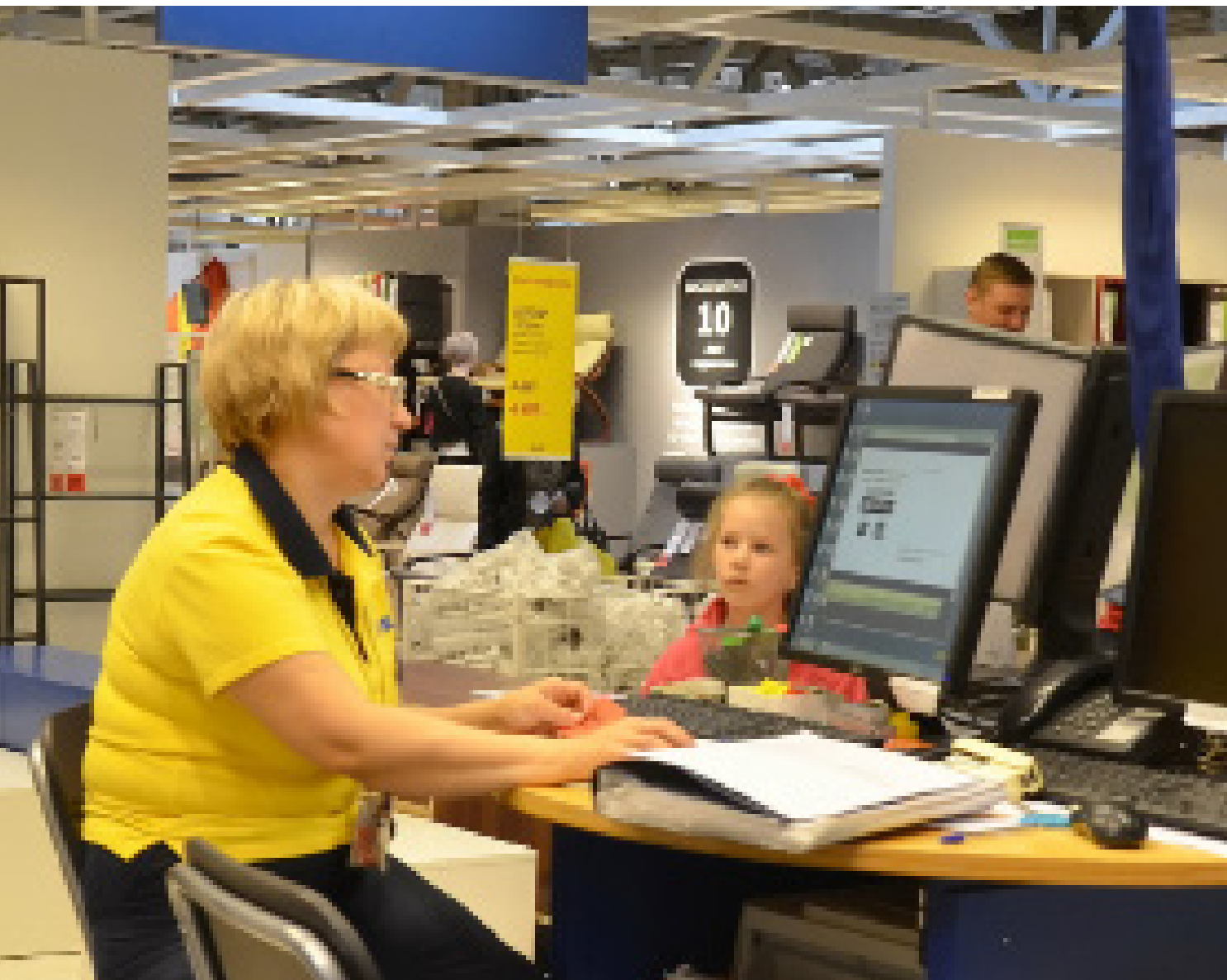
4

Seguimiento post-programa

Los indicadores consensuados se medirán en los 2, 4 y 6 meses posteriores a la finalización del programa:

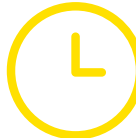
- Número y porcentaje de participantes que son invitados a una entrevista/participan en un proceso de selección.
- Número y porcentaje de participantes contratados.
- Tipos de contrato (horario parcial/completo o temporal/indefinido; salario medio; sector de actividad/categoría/puesto).
- Número y porcentaje de participantes que mantienen su trabajo pasados 6 meses.

Se generó un formulario de seguimiento para los aliados y de él se extrajo una tabla de seguimiento que se compartió con los aliados y tiendas implicadas.



81% 
de los participantes
han tenido
una entrevista de
trabajo

63% 
de los participantes
han encontrado
trabajo

100% 
de los contratos
son temporales y
70%
a tiempo parcial





