



Co-funded by the
Asylum, Migration and Integration Fund
of the European Union

FITXA TÈCNICA

DETERMINAR I GESTIONAR LES EXPECTATIVES DE LES COMUNITATS DE PATROCINADORS



SUMARI DE PUNTS CLAU

- **Com més aviat millor**, la gestió de les expectatives hauria d'iniciar en les primeres fases de la preparació dels voluntaris per al procés d'acollida. Equilibrar el relat de les motivacions fonamentals d'una persona voluntària individual o d'un grup per actuar, tenint en compte les realitats pràctiques del patrocini, permet desenvolupar expectatives clares però adaptables.
- **Experts en experiència**: Les persones voluntàries es poden beneficiar a través de l'experiència d'altres voluntaris i famílies acollides en circumstàncies similars.
- La **formació**, en preaplicació i pre-arribada, impartida per una xarxa central de suport i coneixements permet una reflexió profunda sobre la dinàmica de les expectatives, els principals conceptes relacionats amb la salut mental, els possibles traumes i les realitats culturals i socials implicades en el procés d'assentament.
- **El contacte previ a l'arribada** entre les persones voluntàries i les famílies pot ajudar els grups a comprendre les incerteses principals com és el nivell d'autonomia de la persona acollida, així com les expectatives culturals, religioses i socials. Això pot influir a les suposicions del grup de voluntaris prèvies a la fase de primera acollida, caracteritzada per ser uns dies emocionalment intensos i logísticament complexos.
- **Límits i empoderament** Les persones voluntàries haurien de tenir múltiples oportunitats per reflexionar sobre els límits del seu suport i sobre com empoderar aquells a qui acullen per integrar-se d'una manera comprensiva però mútuament compresa. Això ajuda a preparar les persones voluntàries per a escenaris que, altrament, serien difícils de gestionar en el context de suposicions preexistents.
- **La vida després del patrocini**: Gairebé tan important com gestionar les expectatives sobre com serà el procés d'acollida, és gestionar les expectatives sobre la vida un cop finalitzada la via de patrocini formal. Planificar la transició amb suficient antelació a la data de sortida o finalització ajuda els grups a comprendre com canviaran les seves relacions i quant de temps i emocions poden dedicar a llarg termini.
- **La gestió de les expectatives és un desafiament comú**: Les expectatives de les persones voluntàries han de gestionar-se juntament amb les perspectives de les persones acollides. La capacitat d'acció dels grups i de les persones refugiades no s'ha de veure debilitada per presumpcions que no estiguin ben fonamentades en la realitat del patrocini individual i les vies d'assentament.

PER QUÈ ÉS IMPORTANT GESTIONAR LES EXPECTATIVES DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES?

Les persones voluntàries arriben al patrocini des de contextos i sistemes de creences molt diversos. Poden tindre expectatives molt específiques i personals sobre com es desenvoluparà el procés i sobre el suport que prestaran a les persones refugiades que acullen. Aquestes expectatives no es compleixen sempre en el marc de l'experiència del procés d'acollida. Alhora, les creences que les sustenten poden ser molt importants per mantenir la motivació dels voluntaris a l'hora d'afrontar els reptes que sorgeixen durant un patrocini. A través de la formació, recursos i oportunitats periòdiques de reflexionar sobre les expectatives juntament amb les persones refugiades acollides, les persones voluntàries poden mantenir la seva confiança, adaptar-se als reptes impredecibles del patrocini, revisar-ne periòdicament les expectatives i oferir la millor ajuda possible per aconseguir resultats d'integració significatius.

BONES PRÀCTIQUES PER ESTABLIR I GESTIONAR LES EXPECTATIVES DE LES COMUNITATS DE PATROCINI

A grans trets, les expectatives que cal tenir en compte i gestionar-se poden sorgir en tres fases del procés de patrocini: abans de l'arribada, després de l'arribada i després del patrocini.

ABANS DE L'ARRIBADA: GESTIÓ DE LES EXPECTATIVES DE LES PERSONES VOLUNTÀRIES DES DEL PRIMER DIA

Preparant-se per acollir una família

Les persones voluntàries no sempre són conscients de les càrregues administratives, burocràtiques i logístiques del procés de patrocini. Preparar-se per acollir abans que s'accepti o presenti la sol·licitud pot implicar llargues cerques de places d'allotjament, coordinació amb múltiples administracions i formar-se per comprendre els sistemes de prestacions de serveis, educació i sanitat. Les entitats de suport han de conscienciar els grups d'aquests reptes des del principi i proporcionar-los els recursos i les oportunitats d'aprenentatge adequats per evitar que la motivació de les persones voluntàries disminueixi a causa de les càrregues administratives.

Experts en Experiència

Compartir les experiències viscudes tant pels acollits com pels acollidors és una eina valuosa per gestionar les expectatives. Recursos com *Experts By Experience*¹ donen una idea d'alguns dels reptes i recompenses de l'apadrinament i el reassentament des del principi del procés fins més enllà del final del projecte de patrocini formal. Mostrar exemples en primera persona del camí que queda per recórrer pot motivar les persones patrocinadores a perseverar fins i tot quan les expectatives positives inicials es vegin qüestionades pel procés.

Formacions obligatòries

A més de facilitar recursos als voluntaris, la formació general i obligatòria és útil per garantir un enfocament i llenguatge comuns sobre els conceptes bàsics del patrocini. Cal oferir formació obligatòria abans de la sol·licitud i a l'arribada, complementada amb formació bàsica per a tots els voluntaris que inclogui diversos elements de gestió d'expectatives. Cal animar les persones voluntàries a evitar termes com «els nostres refugiats», ja que pressuposen una manca de capacitat d'acció i d'identitat. Cal ajudar-los a centrar-se en l'empoderament i el suport més que no pas en el paternalisme o la possessió.

Analitzar les causes que obliguen una persona a fugir del país d'origen i facilitar recursos més detallats sobre trauma i salut mental, com ara *Understanding the Emotional Journey of Refugees*² (Comprendre el viatge emocional dels refugiats), ajuda a desmuntar interpretacions, de les persones voluntàries, sobre què s'entén per persona refugiada i el tipus de suport que es necessita.

Informar sobre els sistemes socials i les administracions amb què les persones voluntàries i les famílies interactuaran àmpliament en etapes posteriors del procés de patrocini, ajuda a preveure que els voluntaris assimilaran aquests coneixements i podran capacitar els refugiats per accedir a aquests sistemes de forma autònoma, establint expectatives raonables sobre el procés d'integració.

Poc abans de l'arribada, però un cop finalitzats la major part dels preparatius previs, la formació obligatòria hauria de permetre als voluntaris adaptar les expectatives a l'experiència posterior a l'arribada. Com que les expectatives inicials dels voluntaris solen centrar-se en l'acollida pràctica d'un refugiat o família, aquest és un moment important per tornar a analitzar què volem dir amb «realista».

¹ <https://training-resetuk.org/tag/experts-by-experience/>

² <https://training-resetuk.org/mental-health/understanding-the-emotional-journey-of-refugees/>

Contacte abans de l'arribada

Les famílies que fa anys que esperen ser reubicades poden experimentar una important pèrdua d'autonomia i control. Facilitar el contacte previ a l'arribada pre-arrival contact³ i fer que un grup de suport els preguntin per coses tan senzilles com quin tipus de coixí prefereixen o quins aliments els agradaria tenir quan arribin, pot ajudar a construir un enfocament col·laboratiu per entendre's mútuament i acabar amb les suposicions que encara tenen les persones voluntàries o contextualitzar-les de forma significativa en funció de les persones que estan acollint. El contacte previ a l'arribada també pot ajudar els voluntaris a saber fins a quin punt els refugiats que acullen poden ser autònoms des del primer moment, ajudant-los a avaluar les expectatives de suport, empoderament i integració.

ARRIBADA: SALUT MENTAL, EMPODERAMENT I LÍMITS

Durant la fase de primera acollida, els vincles entre les parts implicades en el patrocini es desenvolupen ràpidament i les expectatives es poden veure fortament qüestionades. En aquesta fase, tant les persones amfitrions com les persones acollides poden experimentar importants alts i baixos emocionals a mesura que s'adapten a les seves noves vides i funcions. Fins ara, la preparació prèvia a l'arribada és només hipotètica; de cop, els voluntaris han d'aplicar els coneixements adquirits a les circumstàncies particulars de la família. Això pot generar incertesa i ansietat. A més, se situa en el context de les motivacions i desitjos originals dels voluntaris de donar suport de persona a persona als refugiats vulnerables, cosa que pot reorientar les expectatives anteriors en el context del patrocini real. Alguns conceptes essencials poden ajudar a redefinir les expectatives i permetre als voluntaris centrar-se en allò que es necessita a cada moment.

Trauma i salut mental

Hi ha estudis que demostren que els refugiats tenen cinc vegades més probabilitats que la població britànica de patir problemes de salut mental. Sovint, els voluntaris no comprenen bé el trauma ni les seves manifestacions, per la qual cosa la formació és essencial per identificar i abordar l'atenció de la salut mental que es necessita a mesura que sorgeix. De vegades, aquests reptes poden resultar descoratjadors per a les persones voluntàries, que volen comprendre per què els seus esforços no són correspostos com esperaven. Les persones voluntàries han d'assumir que el seu paper no consisteix a diagnosticar o tractar problemes de salut mental, sinó a orientar els refugiats cap als diferents serveis professionals que els poden ajudar si així ho necessiten. Conscienciar els amfitrions dels possibles problemes subjacents a què s'enfronten les persones acollides és fonamental per redefinir les seves expectatives, reorientar els seus esforços i dirigir-los als recursos que els poden ajudar a gestionar eficaçment la salut mental i el trauma.

Empoderament

Integrar-se en un nou país o comunitat és un procés molt personal i impossible de quantificar, ja que cada persona ho viu de manera diferent i la integració significa coses diferents per a cadascú. Alhora, les persones voluntàries poden tenir opinions molt fermes sobre quin tipus d'integració cal, quant de temps hauria de portar i si les famílies que acullen s'estan integrant a un ritme raonable. S'ha de donar suport a les persones voluntàries a entendre la integració com un procés, en què estan acompanyant els refugiats a avançar, sense poder controlar què tan integrada se sentirà una persona en un moment donat. Les persones voluntàries han de treballar per empoderar els refugiats a prendre decisions per ells mateixos i establir les seves pròpies metes. L'objectiu del patrocini és oferir als refugiats totes les eines que necessiten per construir les seves vides.

Establir límits

Establir límits significa definir expectatives que siguin compreses de la mateixa manera tant pel grup de persones voluntàries com pel grup de persones refugiades a qui acullen. Aquests límits poden incloure aspectes com els horaris en què el grup està disponible per a situacions no urgents, si els regals entre voluntaris i les famílies són acceptables, i si la interacció amb els refugiats serà de manera individual o col·lectiva. Els voluntaris poden percebre la seva tasca com a servei, mentre que altres la veuen com un suport. No obstant això, independentment de com trieu entendre-ho, el més important és la coherència en la manera com ofereixen la vostra ajuda.

3 <https://training-resetuk.org/resettlement/pre-arrival-contact-guidance/>

Les persones acollides també poden tenir els seus propis límits, i és important animar les persones voluntàries a discutir aquests límits de manera regular. Això ajuda a recordar que estan construint una relació bidireccional, que evolucionarà amb el temps. Establir límits des del principi i mantenir-los flexibles permet oferir un suport constant, afavorint una integració significativa.

DESPRÉS DEL PROCÉS DE PATROCINI: PREPARANT-SE PER SEGUIR ENDAVANT

La integració Integration⁴ no passa de forma instantània; és un procés continu. Així com és fonamental donar suport a les persones voluntàries en l'anàlisi de les seves expectatives en rebre una família, també és important guiar-los en la reflexió sobre la relació que mantindran un cop finalitzat el període oficial de patrocini. Cal animar les persones voluntàries a discutir les seves capacitats i motivacions en aquesta etapa, considerant les necessitats de les persones acollides en termes de suport continu, la capacitat del grup per continuar brindant assistència, la possibilitat de retirar certs suports, per fomentar l'autonomia i la derivació cap a altres organitzacions que puguin oferir ajuda després de la finalització del patrocini inicial.

Establir expectatives realistes sobre la capacitat dels voluntaris a llarg termini és fonamental per evitar converses futures que puguin resultar sorprenents o difícils tant per a les persones voluntàries com per a les persones refugiades, en cas que hagin tingut diferents percepcions sobre l'evolució de la relació establerta. En aquest sentit, aquest tipus de formació s'ha d'oferir a l'inici del procés de patrocini durant l'etapa de primera acollida.

RECURSOS/LECTURES ADDICIONALS:

- <https://training-resetuk.org/group-management/managing-volunteers/>
- <https://training-resetuk.org/tag/experts-by-experience/>
- <https://training-resetuk.org/mental-health/understanding-the-emotional-journey-of-refugees/>
- <https://training-resetuk.org/resettlement/pre-arrival-contact-guidance/>
- <https://training-resetuk.org/integration/introduction-integration/>

Reset UK és una organització benèfica creada el 2018 per fer créixer el moviment Community Sponsorship al Regne Unit, que forma i recolza voluntaris de tot el país perquè es preparin per acollir refugiats i els ajudin a assentar-se i integrar-se una vegada que arriben. Reset UK també treballa amb les autoritats locals i altres organitzacions per donar suport als voluntaris a fer realitat la benvinguda dirigida per la comunitat.

Aquesta fitxa tècnica ha estat preparada pel Reset UK com a part del projecte Complementary Pathways Network (COMET). El seu autor és Alex Johnston.

El projecte COMET ha rebut finançament del Fons d'Asil, Migració i Integració (FAMI) de la Unió Europea. Tots els documents del projecte es poden trobar al lloc web del projecte COMET: www.cometnetwork.eu

El contingut d'aquesta publicació només representa les opinions del seu autor i és responsabilitat exclusiva del mateix. La Comissió Europea no assumeix cap responsabilitat per l'ús que es pugués fer de la informació que conté.

Per obtenir més informació sobre seguiment i avaluació, poseu-vos en contacte amb Reset UK a: enquiries@resetuk.org.

© 2025 Reset UK. Tots els drets reservats.

⁴ <https://training-resetuk.org/integration/introduction-integration/>