



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

FICHA TÉCNICA

**DETERMINAR Y
GESTIONAR LAS
EXPECTATIVAS DE LAS
COMUNIDADES DE
PATROCINADORES**



SUMARIO DE PUNTOS CLAVE

- **Cuanto antes, mejor:** la gestión de las expectativas debería iniciar en las primeras fases de la preparación de los voluntarios para la acogida. Equilibrar el relato de las motivaciones fundamentales de una persona voluntaria individual o de un grupo para actuar, teniendo en cuenta las realidades prácticas del patrocinio, permite desarrollar expectativas claras pero adaptables.
- **Expertos en experiencia:** Las personas voluntarias pueden beneficiarse a través de la experiencia de otros voluntarios y familias acogidas en circunstancias similares.
- La **formación**, en pre-aplicación y pre-llegada, impartida por una red central de apoyo y conocimientos permite una reflexión profunda sobre la dinámica de las expectativas, los principales conceptos relacionados con la salud mental, los posibles traumas y las realidades culturales y sociales implicadas en el proceso de asentamiento.
- **El contacto previo a la llegada** entre las personas voluntarias y las familias puede ayudar a los grupos a comprender las principales incertidumbres como es el nivel de autonomía de la persona acogida, así como las expectativas culturales, religiosas y sociales. Esto puede influir en las suposiciones del grupo de voluntarios previas a la fase de primera acogida, caracterizada por ser unos días emocionalmente intensos y logísticamente complejos.
- **Límites y empoderamiento:** Las personas voluntarias deberían tener múltiples oportunidades para reflexionar sobre los límites de su apoyo y sobre cómo empoderar a aquellos a quienes acogen para integrarse de una manera comprensiva pero mutuamente comprendida. Esto ayuda a preparar a las personas voluntarias para escenarios que, de otro modo, serían difíciles de gestionar en el contexto de suposiciones preexistentes.
- **La vida después del patrocinio:** Casi tan importante como gestionar las expectativas sobre cómo será el proceso de acogida, es gestionar las expectativas sobre la vida una vez finalizada la vía de patrocinio formal. Planificar la transición con suficiente antelación a la fecha de salida o finalización ayuda a los grupos a comprender cómo cambiarán sus relaciones y cuánto tiempo y emociones pueden dedicar a largo plazo.
- **La gestión de las expectativas es un desafío común:** Las expectativas de las personas voluntarias deben gestionarse junto con las perspectivas de las personas acogidas. La capacidad de acción de los grupos y de las personas refugiadas no debe verse debilitada por presunciones que no estén bien fundamentadas en la realidad del patrocinio individual y las vías de asentamiento.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE GESTIONAR LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS?

Las personas voluntarias llegan al patrocinio desde contextos y sistemas de creencias muy diversos. Pueden tener expectativas muy específicas y personales sobre cómo se desarrollará el proceso y sobre el apoyo que prestarán a las personas refugiadas que acogen. Estas expectativas no siempre se cumplen en el marco de la experiencia del proceso de acogida. Al mismo tiempo, las creencias que las sustentan pueden ser muy importantes para mantener la motivación de los voluntarios a la hora de afrontar los retos que surgen durante un patrocinio. A través de la formación, recursos y oportunidades periódicas de reflexionar sobre las expectativas junto a las personas refugiadas acogidas, las personas voluntarias pueden mantener su confianza, adaptarse a los retos impredecibles del patrocinio, revisar periódicamente sus expectativas y ofrecer la mejor ayuda posible para lograr resultados de integración significativos.

BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTABLECER Y GESTIONAR LAS EXPECTATIVAS DE LAS COMUNIDADES DE PATROCINIO

A grandes rasgos, las expectativas que deben tenerse en cuenta y gestionarse pueden surgir en tres fases del proceso de patrocinio: antes de la llegada, después de la llegada y después del patrocinio.

ANTES DE LA LLEGADA: GESTIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS VOLUNTARIAS DESDE EL PRIMER DÍA

Preparándose para acoger a una familia

Las personas voluntarias no siempre son conscientes de las cargas administrativas, burocráticas y logísticas del proceso de patrocinio. Prepararse para acoger antes de que se acepte o presente la solicitud puede implicar largas búsquedas de plazas de alojamiento, coordinación con múltiples administraciones y formarse para comprender los sistemas de prestaciones de servicios, educación y sanidad. Las entidades de apoyo deben concienciar a los grupos de estos retos desde el principio y proporcionarles los recursos y oportunidades de aprendizaje adecuados para evitar que la motivación de las personas voluntarias disminuya a causa de las cargas administrativas.

Expertos en Experiencia

Compartir las experiencias vividas tanto por los acogidos como por los acogedores es una herramienta valiosa para gestionar las expectativas. Recursos como *Experts By Experience*¹ dan una idea de algunos de los verdaderos retos y recompensas del apadrinamiento y el reasentamiento desde el principio del proceso hasta más allá del final del proyecto de patrocinio formal. Mostrar ejemplos en primera persona del camino que queda por recorrer puede motivar a las personas patrocinadoras a perseverar incluso cuando sus expectativas positivas iniciales se vean cuestionadas por el proceso.

Formaciones obligatorias

Además de facilitar recursos a los voluntarios, la formación general y obligatoria es útil para garantizar un enfoque y un lenguaje comunes sobre los conceptos básicos del patrocinio. Debería ofrecerse formación obligatoria antes de la solicitud y a la llegada, complementada con formación básica para todos los voluntarios que incluya varios elementos de gestión de expectativas. Hay que animar a las personas voluntarias a evitar términos como «nuestros refugiados», ya que presuponen una falta de capacidad de acción y de identidad. Hay que ayudarles a centrarse en el empoderamiento y el apoyo más que en el paternalismo o la posesión.

Analizar las causas que obligan a una persona a huir de su país de origen y facilitar recursos más detallados sobre trauma y salud mental, como *Understanding the Emotional Journey of Refugees*² (Comprender el viaje emocional de los refugiados), ayuda a desmontar interpretaciones, de las personas voluntarias, sobre qué se entiende por «persona refugiada» y el tipo de apoyo que se necesita.

Informar sobre los sistemas sociales y las administraciones con los que las personas voluntarias y las familias interactuarán ampliamente en etapas posteriores del proceso de patrocinio, ayuda a prever que los voluntarios poseerán estos conocimientos y podrán capacitar a los refugiados para acceder a estos sistemas de forma autónoma, estableciendo expectativas razonables sobre el proceso de integración.

Poco antes de la llegada, pero una vez finalizados la mayor parte de los preparativos previos, la formación obligatoria debería permitir a los voluntarios adaptar sus expectativas a la experiencia posterior a la llegada. Dado que las expectativas iniciales de los voluntarios suelen centrarse en la acogida práctica de un refugiado o una familia, este es un momento importante para volver a analizar qué queremos decir con «realista».

1 "Expert By Experience", at <https://training-resetuk.org/tag/experts-by-experience/>

2 "Understanding the Emotional Journey of Refugees", <https://training-resetuk.org/mental-health/understanding-the-emotional-journey-of-refugees/>

Contacto antes de la llegada

Las familias que llevan años esperando a ser reubicadas pueden experimentar una importante pérdida de autonomía y control. Facilitar el contacto previo a la llegada *pre-arrival contact*³ y hacer que un grupo de apoyo les pregunte por cosas tan sencillas como qué tipo de almohada prefieren o qué alimentos les gustaría tener cuando lleguen, puede ayudar a construir un enfoque colaborativo para entenderse mutuamente y acabar con las suposiciones que aún tienen las personas voluntarias o contextualizarlas de forma significativa en función de las personas a las que están acogiendo. El contacto previo a la llegada también puede ayudar a los voluntarios a saber hasta qué punto los refugiados que acogen pueden ser autónomos desde el primer momento, ayudándoles a evaluar sus expectativas de apoyo, empoderamiento e integración.

Llegada: salud mental, empoderamiento y límites

Durante la fase de primera acogida, los vínculos entre las partes implicadas en el patrocinio se desarrollan rápidamente y las expectativas pueden verse fuertemente cuestionadas. En esta fase, tanto las personas anfitrionas como las personas acogidas pueden experimentar importantes altibajos emocionales a medida que se adaptan a sus nuevas vidas y funciones. Hasta este momento, la preparación previa a la llegada es sólo hipotética; de golpe, los voluntarios deben aplicar los conocimientos adquiridos a las circunstancias particulares de la familia. Esto puede generar incertidumbre y ansiedad. Además, se sitúa en el contexto de las motivaciones y deseos originales de los voluntarios de prestar apoyo de persona a persona a los refugiados vulnerables, lo que puede reorientar las expectativas anteriores en el contexto del patrocinio real. Algunos conceptos esenciales pueden ayudar a redefinir las expectativas y permitir a los voluntarios centrarse en lo que se necesita en cada momento.

Trauma y salud mental

Hay estudios que demuestran que los refugiados tienen cinco veces más probabilidades que la población británica de sufrir problemas de salud mental. A menudo, los voluntarios no comprenden bien el trauma ni sus manifestaciones, por lo que la formación es esencial para identificar y abordar la atención de la salud mental que se necesita a medida que surge. A veces, estos retos pueden resultar desalentadores para las personas voluntarias, que quieren comprender por qué sus esfuerzos no son correspondidos como esperaban. Las personas voluntarias deben asumir que su papel no consiste en diagnosticar o tratar problemas de salud mental, sino en orientar a los refugiados hacia los distintos servicios profesionales que pueden ayudarles si así lo necesitan. Concienciar a los anfitriones de los posibles problemas subyacentes a los que se enfrentan las personas acogidas es fundamental para redefinir sus expectativas, reorientar sus esfuerzos y dirigirles a los recursos que pueden ayudarles a gestionar eficazmente la salud mental y el trauma.

Empoderamiento

Integrarse en un nuevo país o comunidad es un proceso muy personal e imposible de cuantificar, ya que cada persona lo vive de manera diferente y la integración significa cosas diferentes para cada uno. Al mismo tiempo, las personas voluntarias pueden tener opiniones muy firmes sobre qué tipo de integración es necesaria, cuánto tiempo debería llevar y si las familias que acogen se están integrando a un ritmo razonable. Se tiene que apoyar a las personas voluntarias a entender la integración como un proceso, en el que están acompañando a los refugiados a avanzar, sin poder controlar qué tan integrada se sentirá una persona en un momento dado. Las personas voluntarias deben trabajar para empoderar a los refugiados a tomar decisiones por sí mismos y establecer sus propias metas. El objetivo del patrocinio es ofrecer a los refugiados todas las herramientas que necesitan para construir sus propias vidas.

Establecer límites

Establecer límites significa definir expectativas que sean comprendidas de la misma manera tanto por el grupo de personas voluntarias como por el grupo de personas refugiadas a quienes acogen. Estos límites pueden incluir aspectos como los horarios en los que el grupo está disponible para situaciones no urgentes, si los regalos entre voluntarios y las familias son aceptables, y si la interacción con los refugiados será de manera individual o colectiva. Los voluntarios pueden percibir su labor como un servicio, mientras que otros la ven como un apoyo. Sin embargo, independientemente de cómo elijan entenderlo, lo más importante es la coherencia en la manera en que ofrecen su ayuda.

3 Para más información, consulte: <https://training-resetuk.org/resettlement/pre-arrival-contact-guidance/>

Las personas acogidas también pueden tener sus propios límites, y es importante animar a las personas voluntarias a discutir estos límites de manera regular. Esto ayuda a recordar que están construyendo una relación bidireccional, la cual evolucionará con el tiempo. Establecer límites desde el principio y mantenerlos flexibles permite brindar un apoyo constante, favoreciendo una integración significativa.

Después del proceso de patrocinio: Preparándose para seguir adelante

La integración Integration⁴ no ocurre de forma instantánea; es un proceso continuo. Así como es fundamental apoyar a las personas voluntarias en el análisis de sus expectativas al recibir a una familia, también es importante guiarlos en la reflexión sobre la relación que mantendrán una vez finalizado el período oficial de patrocinio. Se debe animar a las personas voluntarias a discutir sus capacidades y motivaciones en esta etapa, considerando las necesidades de las personas acogidas en términos de apoyo continuo, la capacidad del grupo para seguir brindando asistencia, la posibilidad de retirar ciertos apoyos, para fomentar la autonomía y la derivación hacia otras organizaciones que puedan ofrecer ayuda tras la finalización del patrocinio inicial.

Establecer expectativas realistas sobre la capacidad de los voluntarios a largo plazo es fundamental para evitar conversaciones futuras que puedan resultar sorprendentes o difíciles tanto para las personas voluntarias como para las personas refugiadas, en caso de que hayan tenido percepciones distintas sobre la evolución de la relación establecida. En este sentido, este tipo de formación se debe ofrecer al inicio del proceso de patrocinio, durante la etapa de primera acogida.

RECURSOS

- <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 es una organización benéfica creada en 2018 para hacer crecer el movimiento Community Sponsorship en el Reino Unido, que forma y apoya a voluntarios de todo el país para que se preparen para acoger a refugiados y les ayuden a asentarse e integrarse una vez que llegan. Reset UK también trabaja con las autoridades locales y otras organizaciones para apoyar a los voluntarios a hacer realidad la bienvenida dirigida por la comunidad.

Esta ficha técnica ha sido preparada por Reset UK como parte del proyecto Complementary Pathways Network (COMET). Su autor es Alex Johnston.

El proyecto COMET ha recibido financiación del Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI) de la Unión Europea. Todos los documentos del proyecto se pueden encontrar en el sitio web del proyecto COMET: www.cometnetwork.eu

El contenido de esta publicación representa únicamente las opiniones de su autor y es responsabilidad exclusiva del mismo. La Comisión Europea no asume ninguna responsabilidad por el uso que pudiera hacerse de la información que contiene.

Para obtener más información sobre seguimiento y evaluación, póngase en contacto con Reset UK en: enquiries@resetuk.org.

© 2025 Reset UK. Todos los derechos reservados.

⁴ Para más información, consulte: <https://training-resetuk.org/integration/introduction-integration/>