



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

FITXA TÈCNICA

**GESTIÓ DE LES
EXPECTATIVES DE LES
PERSONES REFUGIADES I
ALTRES AMB NECESSITAT DE
PROTECCIÓ INTERNACIONAL
EN PROGRAMES DE
PATROCINI I DE VIES
COMPLEMENTÀRIES**

RESUM DE PUNTS CLAU

- Gestionar les expectatives de les persones usuàries de programes (siguin persones refugiades o altres amb necessitat de protecció internacional) és important per a l'èxit dels programes de patrocini i de vies complementàries, com ara les vies basades en educació i oportunitats laborals. La manca d'informació sobre com funciona un programa (per exemple, on seran reassentades les persones usuàries i quin suport rebran) i, més àmpliament, sobre la vida al seu país de destinació pot produir frustració entre les persones usuàries i tensions entre aquestes i les persones patrocinadores o voluntàries que les donen suport.
- Els i les professionals involucrades en la implementació de programes d'admissió per a persones refugiades o altres amb necessitat de protecció internacional han desenvolupat i provat una varietat d'eines per ajudar a les persones refugiades a establir expectatives realistes. Les sessions d'orientació que es duen a terme abans que les persones usuàries parteixin cap al seu país de destinació i, en particular, després de la seva arribada són oportunitats importants per compartir informació amb les persones usuàries sobre diversos temes, inclosos com navegar els procediments de viatge i admissió, així com quin tipus de suport i accés a serveis socials es tindrà al país d'acollida.
- Alguns programes de patrocini i de vies complementàries han involucrat persones patrocinadores o voluntàries en el procés d'ajudar a les persones usuàries a comprendre com serà la vida al país de destinació. En alguns casos, se'ls ha encoratjat a compartir "paquets d'informació" amb informació, fotografies o vídeos dels membres del grup patrocinador que donarà suport a les persones usuàries, de la ciutat o el poble on viuran i el seu allotjament. Alguns programes també han utilitzat eines digitals (com videotrucades, xarxes socials i aplicacions) per compartir detalls sobre la vida al país de destinació i brindar informació adaptada a les necessitats de les persones usuàries.
- Cal desenvolupar activitats i materials d'orientació que tinguin en compte les circumstàncies i les necessitats de les persones usuàries, com ara els seus nivells d'educació, edat, composició familiar, ocupació anterior i necessitats mèdiques o psicològiques. Involucrar persones prèviament usuàries d'un programa en activitats d'intercanvi d'informació (per exemple, a través de canals de xarxes socials o testimonis en vídeo) pot garantir un relat més precís i equilibrat de les experiències de les persones usuàries i dels desafiaments als quals es poden enfrontar, cosa que pot augmentar la confiança de les persones novingudes en la informació que reben.
- Els mecanismes de seguiment i control són importants per a la gestió contínua de les expectatives. Aquestes eines poden ajudar els organitzadors de programes a identificar i abordar problemes potencials relacionats amb les expectatives de les persones usuàries respecte a un programa, i proporcionar als formuladors de polítiques i dissenyadors de programes evidències sobre l'efectivitat de les activitats d'orientació, així com maneres de millorar-les. La combinació de mètodes informals de recopilació d'experiències (per exemple, basades en comentaris de les persones usuàries durant o després d'una formació) i eines formals de seguiment (per exemple, qüestionaris, enquestes o entrevistes de seguiment amb persones refugiades) ha ajudat a alguns programes a obtenir una imatge completa de com establir i gestionar millor les expectatives.

QUÈ ÉS LA GESTIÓ D'EXPECTATIVES I PER QUÈ ÉS IMPORTANT?

Gestionar les expectatives de les persones refugiades i altres amb necessitat de protecció internacional que participen en programes de patrocini i de vies educatives o laborals complementàries és un element clau per a l'èxit d'aquests programes. La gestió eficaç de les expectatives implica ajudar a les persones i les famílies a desenvolupar una comprensió clara de com funcionarà un programa, quin suport i accés als serveis socials tindran i com serà la vida a les noves llars – per exemple, si s'instal·laran en una gran ciutat o un pueblo, i a quin tipus d'assistència i oportunitats podran accedir.¹ També cal ajudar a les persones usuàries a establir expectatives realistes sobre quan i com serà la transició fora del suport del programa (per exemple, quan acabarà el suport econòmic i d'altre tipus; com les persones patrocinadores/voluntàries, ocupadors o institucions educatives donaran suport a la seva creixent autonomia durant la transició; i quines formes d'assistència estaran a la seva disposició després del programa).²

L'evidència apunta a una sèrie de reptes relacionats amb una gestió insuficient de les expectatives als programes de patrocini i de vies complementàries. Per exemple, la manca de coneixement sobre el funcionament d'un programa de patrocini (concretament, on s'establiran les persones usuàries i quins suports rebran) pot generar frustració entre les persones usuàries i tensions entre aquestes i els seus patrocinadors, obstaculitzant el procés d'establiment i possiblement resultant en una ruptura de la relació de patrocini.³

Per mitigar aquests riscos, agències governamentals, organitzacions de la societat civil i altres actors involucrats en la implementació d'aquests programes han desenvolupat i posat a prova una varietat d'eines i de pràctiques de gestió d'expectatives. Aquests inclouen programes d'orientació previs a la sortida, videotrucades entre persones usuàries i patrocinadores abans de l'arribada, materials informatius, reunions entre persones usuàries i organitzacions de suport al país de destinació, i canals de comunicació en línia. En dissenyar aquestes eines, les agències encarregades del procés d'establiment i les organitzacions no governamentals involucrades en aquests programes han de considerar acuradament quina informació proporcionar, com transmetre-la i en quin punt del procés fer-ho. Fer-ho bé pot ajudar a maximitzar l'impacte de les activitats de gestió d'expectatives i del programa en general.⁴

BONES PRÀCTIQUES

Una revisió dels programes existents de patrocini i de vies complementàries assenyala pràctiques i eines prometedores que es poden implementar abans i després que les persones usuàries arribin al seu país de destinació per ajudar-les a desenvolupar expectatives clares i realistes sobre el programa en què participen i el procés d'establiment i inclusió. Aquestes pràctiques varien entre programes i països, i fins i tot entre actors que operen dins del mateix país, però totes apunten a crear transparència i donar suport a la transició de les persones usuàries a la vida a un nou país.⁵

Desenvolupar programes sòlids d'orientació a les etapes prèvies a la sortida i posteriors a l'arribada

- Les orientacions realitzades abans que les persones usuàries parteixin cap al seu país de destinació han esdevingut components clau per a les estratègies de gestió eficaç d'expectatives. El principal fonament de les capacitacions prèvies a la sortida és brindar a les persones usuàries informació suficient per prendre una decisió informada sobre si participar o no en un programa, inclòs el que significa participar a curt i llarg termini per a elles i els seus familiars. Les capacitacions prèvies a la sortida també cobreixen sovint informació pràctica sobre

1 Susan Fratzke i Lena Kainz, *Preparing for the Unknown: Designing Effective Predeparture Orientation for Resettling Refugees* (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2019), 4.

2 Maria Belén Zanzuchi, *Supporting Self-Sufficiency: Considerations for Refugees' Transition out of Sponsorship and Complementary Pathways Programmes* (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2024).

3 Maria Belén Zanzuchi, Nadja Dumann, Florian Tissot, i Admir Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes* (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2023), 32.

4 Zanzuchi, Dumann, Tissot, i Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 31.

5 Fratzke i Kainz, *Preparing for the Unknown*, 4; Zanzuchi, Dumann, Tissot, i Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 32.

viatges (per exemple, com passar per la seguretat de l'aeroport i els controls de passaports) i sobre els drets i les responsabilitats de les persones usuàries al país d'acollida.⁶

- Els programes brinden diferents tipus d'informació i nivells de detall a les seves capacitacions prèvies a la sortida. Alguns programes, com els destinats a les persones refugiades que s'assenten als Països Baixos, proporcionen informació sobre la ciutat o poble específic on viuran o, si no se sap, sobre les característiques comunes de les comunitats d'acollida i les situacions de habitatge (per exemple, si les persones refugiades s'ubiquen generalment en un poble petit o en una ciutat). Aquesta informació pot ajudar a dissipar idees errònies que les persones usuàries puguin tenir sobre les noves vides i ajudar-les a preparar-se mentalment i emocionalment per a la transició.⁷
- Els actors involucrats en les orientacions prèvies a la sortida i posteriors a l'arribada i els mitjans pels quals comparteixen informació varien. A Bèlgica, Fedasil (l'Agència Federal per a l'Acollida de Sol·licitants d'Asil) organitza capacitacions prèvies a la sortida i posteriors a l'arribada, amb tallers interactius que cobreixen temes com com navegar el sistema educatiu i el mercat laboral belga. A Alemanya, les organitzacions de la societat civil involucrades al programa de patrocini *New Start in a Team* (NesT) brinden capacitació obligatòria a les persones refugiades sobre la vida a Alemanya.⁸ I al Canadà, el World University Service Canada (WUSC) ha desenvolupat un acord tripartit que estableix els rols i les responsabilitats de les parts involucrades en el Programa d'Estudiants Refugiades (és a dir, estudiants refugiades, grups patrocinadors del Comitè Local del WUSC i l'Oficina Nacional del WUSC).⁹
- Adaptar les orientacions a les necessitats i circumstàncies dels diferents grups de persones usuàries, així com a les necessitats específiques individuals, pot fer que hi tinguin més impacte. Els factors clau que cal considerar en desenvolupar sessions d'orientació inclouen les normes culturals, l'alfabetització i els nivells educatius de les persones usuàries. A causa de la considerable diversitat dins de les poblacions de persones usuàries, alguns països de destinació ofereixen sessions especials dins un programa de capacitació més ampli per a grups amb necessitats úniques. Per exemple, Canadà, Finlàndia i Noruega ofereixen sessions de capacitació especials per a persones joves refugiades que cobreixen temes com interactuar amb els seus companys i companyes a l'escola i, si cal, com denunciar l'assetjament.¹⁰

Involucrar antigues persones usuàries i facilitadors interculturals en la provisió d'informació

- Involucrar antigues persones usuàries de programes de patrocini o de vies complementàries en la provisió d'informació a noves persones usuàries (per exemple, a través de canals de xarxes socials o testimonis en vídeo) pot resultar en un relat més precís i equilibrat de les experiències de les persones usuàries. Això pot augmentar la confiança de les persones refugiades en la informació proporcionada, ja que prové de persones amb orígens similars i/o que han passat per un procés d'admissió i establiment similar, i en última instància, augmentar la capacitat dels nousvinguts per fer front als desafiaments que els esperen.¹¹
- Una altra opció per millorar la qualitat del suport brindat és involucrar facilitadors interculturals que comparteixen els orígens lingüístics i culturals de les persones usuàries. Aquests facilitadors poden ser persones beneficiàries de protecció internacional que van arribar a través del mateix programa o d'un altre, o poden haver arribat al país com a sol·licitants d'asil, estudiants o per reunir-se amb familiars. Els facilitadors interculturals poden actuar com a intèrprets i estendre ponts entre els participants i els formadors responsables d'impartir les sessions d'orientació, ajudant a fomentar la confiança entre tots dos, elevar les preocupacions de les persones refugiades i ajudar els formadors a proporcionar una impressió realista de la vida al país.¹² A França, per exemple, la Fédération de l'Entraide Protestant (FEP), una de les organitzacions que gestiona el corredor humanitari del país, involucra nous i antics participants del programa entre els facilitadors de les sessions prèvies a la sortida que es porten a terme al Líban. La seva participació pot ajudar a la FEP a comprendre les idees clau de la sessió

6 Fratzke i Kainz, *Preparing for the Unknown*, 5–8.

7 Fratzke i Kainz, *Preparing for the Unknown*, 10.

8 Comentaris de participants durant la taula rodona transnacional "Mobilització i retenció de patrocinadors per escalar programes de patrocini a Europa", organitzada pel Migration Policy Institute Europe a Dublín, el 9 de novembre de 2022, com a part del projecte *Building Capacity for Private Sponsorship in the European Union* (CAPS-UE).

9 Servei Universitari Mundial de Canadà, ['Tripartite Agreement for the Student Refugee Program'](#) (acord, abril 2024).

10 Fratzke i Kainz, *Preparing for the Unknown*, 26.

11 Fratzke i Kainz, *Preparing for the Unknown*, 33.

12 Fratzke i Kainz, *Preparing for the Unknown*, 27.

i assenyalar maneres de satisfer millor les necessitats de les persones usuàries (per exemple, amb serveis o suport posteriors a l'arribada).¹³

Adaptar les eines d'informació a les necessitats i circumstàncies de les persones usuàries per ajudar-les a formar expectatives realistes sobre la vida a la comunitat d'acollida

- Per ajudar les persones usuàries a tancar la bretxa entre les expectatives i la realitat, alguns programes tenen patrocinadors que comparteixen informació detallada sobre el que espera a les persones usuàries en arribar. Per exemple, el programa de patrocini comunitari a Irlanda encoratja els patrocinadors a compartir "paquets d'informació" que continguin informació sobre els membres del grup patrocinador que donaran suport a les persones usuàries, així com fotografies, vídeos o informació sobre la ciutat o poble on estaran ubicades i sobre el seu futur allotjament.¹⁴
- Els programes de patrocini han utilitzat una varietat d'eines digitals (com ara aplicacions, xarxes socials i pòdcasts) per proporcionar informació i ajudar a gestionar les expectatives tant de les persones usuàries com dels grups patrocinadors o voluntaris. A Irlanda, l'organització Open Community ha desenvolupat una aplicació en cinc idiomes per a famílies refugiades al programa de patrocini comunitari del país, que conté informació sobre la vida a Irlanda (per exemple, el seu sistema de benestar social, educació i habitatge).¹⁵ Al Canadà, l'organització Refugee 613 ha iniciat diversos grups a l'aplicació de missatgeria Telegram per proporcionar a les persones refugiades informació sobre els serveis d'establiment i la vida al Canadà.¹⁶ I a Itàlia, l'organització liderada per persones refugiades Mosaico i l'organització de la societat civil Frantz Fanon han donat suport a la Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia (FCEI) en la millora dels seus pòdcasts per a persones refugiades i altres amb necessitat de protecció internacional que participen al programa de corredor humanitari italià presentant les experiències d'antigues persones usuàries i informació sobre el procés d'establiment a Itàlia.¹⁷

Establir mecanismes de seguiment i control per identificar i abordar problemes derivats d'una gestió dolenta de les expectatives

- El seguiment i l'avaluació regulars de les pràctiques d'orientació prèvies a la sortida i posteriors a l'arribada poden oferir als formuladors de polítiques, dissenyadors de programes i capacitadors informació valuosa sobre si aquestes orientacions estan complint els objectius previstos. En fer-ho, poden ajudar als organitzadors d'un programa a abordar els problemes a mesura que sorgeixen i proporcionar una base d'evidència per als esforços de perfeccionament de les activitats de provisió d'informació d'un programa.¹⁸
- La retroalimentació es pot recopilar informalment (per exemple, observacions dels capacitadors, comentaris de les persones usuàries durant o després d'una sessió de capacitació) o mitjançant eines formals de seguiment (per exemple, qüestionaris, enquestes o entrevistes de seguiment). Alguns programes utilitzen una combinació d'enfocaments i poden recopilar comentaris en un moment determinat o de manera contínua. Al programa de Patrocini Comunitari de Bèlgica, Càritas Bèlgica té un servei d'assistència telefònica que les persones refugiades i patrocinadores poden trucar si tenen dubtes; això permet que el programa identifiqui i abordi tensions i malentesos entre persones refugiades i grups patrocinadors.¹⁹

13 Comentaris de participants durant la taula rodona "Mobilització i retenció de patrocinadors" del CAPS-EU.

14 Iniciativa Mundial pel Patrocini de Refugiats, [Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programmes around the World](#) (s.l./s.n.: Iniciativa Mundial pel Patrocini de Refugiats, 2022); comentaris de participants durant la taula rodona "Mobilització i retenció de patrocinadors" del CAPS-EU.

15 The Open Community, ['Swift Integration App'](#), consultat el 5 d'abril de 2024.

16 Refugee Sponsorship Training Program, ['Refugee 613 Information for Life in Canada'](#) (fitxa tècnica, 2022).

17 Entrevista d'analista del Migration Policy Institute Europe amb un representant de Mosaico, 27 de març de 2024.

18 Fratzke i Kainz, *Preparing for the Unknown*, 30.

19 Comentaris de participants durant la taula rodona "Mobilització i retenció de patrocinadors" del CAPS-EU.

RECURSOS

- Fratzke, Susan i Lena Kainz, *Preparing for the Unknown. Designing Effective Predeparture Orientation for Resettling Refugees* (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2019).
- Iniciativa Mundial pel Patrocini de Refugiats, *Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programs around the World* (s.l./s.n.: Iniciativa Mundial para el Patrocinio de Refugiados, 2022).
- Refugee Sponsorship Training Program, '*Managing Expectations*' (vídeo, 2017).
- Refugee Sponsorship Training Program, *Managing Expectations: A Resource Kit for Refugee Sponsors* (Toronto: Refugee Sponsorship Training Program, 2013).
- Reset UK, '*For Local Authorities*', consultat el 5 d'abril de 2024.
- Zanzuchi, María Belén, Nadja Dumann, Florian Tissot, i Admir Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes* (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2023).

Aquesta fitxa tècnica ha estat preparada pel Migration Policy Institute Europe (MPI Europe) com a part del projecte Complementary Pathways Network (COMET). El seu autor és Roberto Cortinovis, Analista Associat de Polítiques de MPI Europe.

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 gestió de les expectatives en programes de patrocini i vies complementàries, poseu-vos en contacte amb MPI Europe a: europe@migrationpolicy.org.

© 2024 Migration Policy Institute Europe. Tots els drets reservats.