



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

FACT SHEET

# DEFINIRE E GESTIRE LE ASPETTATIVE DELLE COMUNITÀ DI SPONSOR



## RIASSUNTO DEI PUNTI CHIAVE

- **Prima è meglio è:** La gestione delle aspettative dovrebbe iniziare nelle prime fasi di preparazione dei volontari all'accoglienza. Bilanciare la narrativa delle motivazioni chiave di un singolo volontario o di un gruppo di volontari per la sponsorizzazione con le realtà pratiche della sponsorizzazione permette di sviluppare aspettative chiare ma adattabili.
- **Esperti per esperienza:** I volontari possono trarre beneficio dall'esperienza di altri volontari e famiglie accolti in circostanze simili.
- Pre-application and pre-arrival **training** provided by a central support and knowledge hub permits sustained reflection on evolving expectations, important concepts related to mental health, possible trauma, and the cultural and social realities of settlement.
- Un **training** prima della domanda e dell'arrivo, fornita da un centro di supporto e di formazione, permette di riflettere a lungo sull'evoluzione delle aspettative, su concetti importanti legati alla salute mentale, su eventuali traumi e sulle realtà culturali e sociali dell'insediamento.
- I **contatti prima dell'arrivo** tra i volontari e le famiglie possono aiutare i gruppi a capire le incognite principali, come il livello di autonomia della persona ospitata e le aspettative culturali, religiose e sociali. Questo può spostare ulteriormente le supposizioni del gruppo di volontari prima dei primi giorni e settimane dopo l'arrivo, che sono tipicamente emotivamente carichi e logisticamente complessi.
- **Limiti e responsabilizzazione:** I volontari devono avere diverse occasioni per riflettere sui limiti del loro sostegno e su come dare a coloro che accolgono la possibilità di integrarsi in modo empatico ma compreso reciprocamente. Questo aiuta a preparare i volontari ad affrontare scenari altrimenti difficili da gestire nel contesto dei presupposti esistenti.
- La **vita dopo la sponsorizzazione:** Importante quasi come la gestione delle aspettative rispetto alla sponsorizzazione è la gestione delle aspettative rispetto alla vita dopo la fine della sponsorizzazione formale. La pianificazione della transizione con largo anticipo rispetto alla data di uscita aiuta i gruppi a capire come cambieranno le loro relazioni e quale tempo ed emozioni sono in grado di dedicare nel lungo periodo.
- **La gestione delle aspettative è un impegno condiviso:** Le aspettative dei volontari devono essere gestite insieme alle aspettative delle persone accolte. L'autonomia del gruppo e dei rifugiati non deve essere compromessa da convinzioni non ben fondate sulla realtà dei percorsi individuali di sponsorizzazione e insediamento.

## PERCHÈ È IMPORTANTE GESTIRE LE ASPETTATIVE DEI VOLONTARI?

I volontari si avvicinano alla sponsorizzazione da molti contesti e convinzioni diverse. Possono avere aspettative molto specifiche e personali su come si svolgerà il processo e su come sarà il supporto che forniranno ai rifugiati che stanno accogliendo. Queste aspettative non sono sempre confermate dall'esperienza di accoglienza. Allo stesso tempo, le convinzioni che le sostengono possono essere incredibilmente importanti per mantenere la motivazione mentre i volontari affrontano le sfide nel corso di una sponsorizzazione. Grazie alla formazione, alle risorse e alle opportunità regolari di riflessione rispetto alle aspettative insieme ai rifugiati accolti, i volontari possono mantenere la fiducia in se stessi, adattarsi alle sfide imprevedibili della sponsorizzazione, verificare regolarmente le proprie ipotesi e offrire il miglior aiuto possibile per ottenere risultati significativi in termini di integrazione.

# BUONE PRASSI PER DEFINIRE E GESTIRE LE ASPETTATIVE DELLE COMUNITÀ DI SPONSOR

In termini generali, le aspettative che devono essere considerate e gestite possono sorgere in tre fasi del percorso di sponsorizzazione: prima dell'arrivo, dopo l'arrivo e dopo la sponsorizzazione.

## PRIMA DELL'ARRIVO: GESTIRE LE ASPETTATIVE DEI VOLONTARI FIN DAL PRIMO GIORNO

### Prepararsi ad accogliere una famiglia

I volontari non sono sempre consapevoli degli oneri amministrativi, burocratici e logistici della sponsorizzazione. Prepararsi alla sponsorizzazione prima che la domanda sia accettata o anche solo presentata può potenzialmente comportare lunghe ricerche di alloggio, il coordinamento con diverse autorità e curve di apprendimento rapide per comprendere i benefici, l'istruzione e i sistemi sanitari. Le organizzazioni di supporto devono rendere i gruppi consapevoli di queste sfide fin dall'inizio e fornire risorse adeguate e opportunità di apprendimento per evitare che la motivazione dei volontari diminuisca a causa degli oneri amministrativi.

### Esperti per esperienza

Mettere in relazione le esperienze vissute da chi è ospitato e da chi ospita è uno strumento prezioso per gestire le aspettative. Risorse come *Experts By Experience*<sup>1</sup> forniscono una visione di alcune delle reali sfide e dei vantaggi della sponsorizzazione e del reinsediamento, dall'inizio del processo fino alla fine della sponsorizzazione formale. Vedere esempi in prima persona della strada da percorrere può dare agli sponsor la motivazione a perseverare anche quando le loro aspettative positive iniziali vengono messe in discussione dal processo.

### Formazione obbligatoria

Oltre a fornire ai volontari le risorse, è utile una formazione standardizzata e obbligatoria per garantire un linguaggio e una comprensione comuni tra i volontari sui concetti fondamentali della sponsorizzazione. Dovrebbe essere offerta una formazione obbligatoria prima della domanda e dell'arrivo, idealmente integrata da una formazione di base per tutti i volontari, che includa diversi elementi di gestione delle aspettative:

I volontari dovrebbero essere incoraggiati a evitare termini come "i nostri rifugiati", che presuppongono una mancanza di autonomia e individualità. I volontari dovrebbero essere aiutati a concentrarsi sull'empowerment e sul sostegno piuttosto che sulla proprietà o sul possesso.

Esplorare le situazioni che spingono una persona a fuggire dal proprio Paese d'origine e fornire risorse più dettagliate su traumi e salute mentale, come *Understanding the Emotional Journey of Refugees*<sup>2</sup>, aiuta ad abbattere le supposizioni dei volontari su cosa significhi essere un "rifugiato" e su quale sia il supporto necessario.

Introdurre i sistemi sociali e le autorità con cui i volontari e le famiglie interagiranno ampiamente nelle fasi successive del percorso di sponsorizzazione aiuta a creare l'aspettativa iniziale che i volontari possiedano queste conoscenze e possano mettere i rifugiati in condizione di accedere a questi sistemi in modo indipendente, creando aspettative ragionevoli sul percorso di integrazione.

Poco prima dell'arrivo, ma dopo che la maggior parte degli accordi pre-arrivo sono stati presi, la formazione obbligatoria dovrebbe consentire ai volontari di orientarsi verso aspettative più flessibili sull'esperienza post-arrivo. Dato che le aspettative iniziali dei volontari si concentrano spesso sull'effettiva accoglienza di un rifugiato o di una famiglia, questo è un momento importante per discutere nuovamente di ciò che è realistico.

1 "Expert By Experience", <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/>

## Contatto prima dell'arrivo

Le famiglie che aspettano anni per essere trasferite possono sentire una significativa perdita di autonomia e di controllo. Facilitare il contatto prima dell'arrivo<sup>3</sup> e far sì che un gruppo di sponsor chieda loro cose semplici come il tipo di cuscino che preferiscono o quali generi alimentari vorrebbero al loro arrivo, può aiutare a costruire un approccio collaborativo alla comprensione reciproca e ad abbattere le ultime supposizioni dei volontari o a contestualizzarle in modo significativo rispetto alle persone che stanno accogliendo. Il contatto prima dell'arrivo può anche aiutare i volontari a capire quanto possano essere autonomi i rifugiati che stanno accogliendo fin dall'inizio, aiutandoli a misurare le aspettative in termini di sostegno, empowerment e integrazione.

## POST-ARRIVO: SALUTE MENTALE, EMPOWERMENT E CONFINI

Nella fase iniziale successiva all'arrivo, quando la relazione di sponsorizzazione si sviluppa rapidamente e le aspettative possono essere fortemente messe in discussione, sia gli ospitanti che le persone ospitate possono attraversare alti e bassi emotivi significativi mentre si adattano alle loro nuove vite e ai loro nuovi ruoli. Fino a questo momento, la preparazione prima dell'arrivo è solo ipotetica; improvvisamente i volontari devono prendere le conoscenze acquisite e applicarle alle circostanze uniche della famiglia. Questo può portare a incertezza e ansia. Allo stesso tempo, si verifica nel contesto delle motivazioni e dei desideri originari dei volontari di fornire un supporto personale ai rifugiati vulnerabili, potenzialmente riorientando le aspettative precedenti nel contesto dell'effettiva sponsorizzazione. Alcuni concetti chiave possono aiutare a reinquadrare le aspettative e permettere ai volontari di focalizzarsi su ciò che è necessario in quello specific momento.

## Trauma e salute mentale

Le ricerche ci dicono che i rifugiati hanno una probabilità cinque volte maggiore rispetto alla popolazione del Regno Unito di avere problemi di salute mentale. Il trauma e il modo in cui si può manifestare spesso non sono ben compresi dai volontari, per cui la formazione è essenziale per identificare e affrontare il sostegno alla salute mentale che si rende necessario nel momento in cui si manifesta. A volte queste sfide possono manifestarsi in modi che possono risultare scoraggianti per i volontari, che faticano a capire perché i loro sforzi sinceri non vengono accolti nel modo in cui si aspettano.

I volontari devono capire che non è loro compito diagnosticare o curare i problemi di salute mentale, ma piuttosto indirizzare i rifugiati verso diversi servizi professionali che possono aiutarli se ne esprimono la necessità. Rendere gli ospiti più consapevoli dei possibili problemi di fondo che devono affrontare le persone ospitate è fondamentale per ridimensionare le loro aspettative, riorientare i loro sforzi e indirizzarli verso le risorse che possono aiutarli a gestire efficacemente la salute mentale e il trauma.

## Empowerment

L'integrazione in un nuovo Paese o in una nuova comunità è un processo molto personale ed è impossibile stabilire in modo univoco quanto tempo ci vorrà perché una persona si senta veramente integrata o cosa significhi per lei l'integrazione. Allo stesso tempo, i volontari possono avere forti opinioni su cosa sia necessario per l'integrazione, su quanto tempo debba essere necessario e se le famiglie che accolgono si stiano integrando a un ritmo ragionevole.

I volontari devono essere aiutati a comprendere l'integrazione come un percorso nel quale si aiutano i rifugiati a progredire, senza essere in grado di controllare quanto un individuo potrà sentirsi integrato in un determinato momento. I volontari dovrebbero lavorare per mettere i rifugiati in condizione di prendere decisioni da soli e di fissare i propri obiettivi. Lo scopo della sponsorizzazione è offrire ai rifugiati tutti gli strumenti necessari per costruire la propria vita.

---

3 Per ulteriori approfondimenti, si veda <https://training-resetuk.org/resettlement/pre-arrival-contact-guidance/>

## Definire i confini

Fissare dei confini significa stabilire delle aspettative che siano comprese allo stesso modo dal punto di vista del gruppo di volontari e dei rifugiati accolti. Si possono stabilire, ad esempio, gli orari in cui il gruppo è disponibile per le situazioni non di emergenza, se i regali tra volontari e famiglia sono accettabili e se un gruppo di volontari interagirà con una famiglia o con i rifugiati individualmente o collettivamente. I volontari possono percepire ciò che stanno facendo come un servizio; altri come un sostegno. In ogni caso, ciò che è fondamentale è la coerenza con cui i volontari lo offrono.

Le persone ospitate possono avere i loro confini, ed è importante incoraggiare i volontari a discuterne regolarmente per assicurarsi che tengano presente che si tratta di una relazione a due vie che stanno creando e che cambierà nel tempo. Stabilire confini precoci e adattabili aiuta a fornire un sostegno costante per ottenere risultati significativi in termini di integrazione.

## POST-SPONSORSHIP: PREPARARE ALL'USCITA

L'integrazione<sup>4</sup> non avviene e basta, ma è un processo continuo. Così come è importante sostenere i volontari nell'esplorare le loro aspettative di sostegno alla famiglia al momento dell'arrivo, essi dovrebbero essere aiutati a esplorare e discutere le loro aspettative sulla relazione che avranno quando il periodo ufficiale di sponsorizzazione sarà terminato. I volontari dovrebbero essere incoraggiati a discutere quali saranno le loro capacità e motivazioni a questo punto, compreso ciò di cui le persone ospitate potrebbero avere bisogno in termini di sostegno continuo, quali capacità ha il gruppo di sostenerle, se alcuni tipi di sostegno possono essere ritirati per incoraggiare l'empowerment e che tipo di orientamento verso altre organizzazioni sarà necessario per coloro che ne hanno ancora bisogno dopo la fine del periodo di sponsorizzazione iniziale.

Stabilire aspettative realistiche sulle capacità a lungo termine dei volontari è fondamentale per evitare successive spiacevoli sorprese per i volontari o i rifugiati che avevano aspettative diverse sull'evoluzione del rapporto. Questa formazione dovrebbe quindi essere fornita fin dalle prime fasi.

### RISORSE

- <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 è un'associazione non profit nata nel 2018 per far crescere il movimento della Community Sponsorship nel Regno Unito. Reset UK forma e sostiene i volontari in tutto il Regno Unito a preparare l'accoglienza di rifugiati e ad aiutarli a stabilirsi e integrarsi una volta arrivati. Reset UK collabora anche con le autorità locali e altre organizzazioni per sostenere i volontari nella realizzazione dell'accoglienza comunitaria.*

*Questo fact sheet è stato preparato da Reset UK. L'autore è Alex Johnston.*

*Il progetto COMET è stato finanziato dal fondo AMIF - Asylum, Migration, and Integration Fund dell'Unione europea. Tutti i documenti di progetto sono reperibili sul sito web: [www.cometnetwork.eu](http://www.cometnetwork.eu)*

*Il contenuto di questa pubblicazione rappresenta solo il punto di vista dell'autore/autrice ed è sua esclusiva responsabilità. La Commissione europea non si assume alcuna responsabilità per l'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.*

*Per maggior informazioni sul lavoro di monitoraggio e valutazione, si prega di voler contattare Reset UK utilizzando l'email: [enquiries@resetuk.org](mailto:enquiries@resetuk.org)*

*© 2025 Reset UK. Diritti riservati.*

4 Per ulteriori approfondimenti, si veda <https://training-resetuk.org/integration/introduction-integration/>