



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

FACT SHEET

**GESTIONE DELLE  
ASPETTATIVE DEI RIFUGIATI  
E DI ALTRE PERSONE  
BISOGNOSE DI PROTEZIONE  
INTERNAZIONALE NEI  
PROGRAMMI DI SPONSORSHIP  
E VIE COMPLEMENTARI DI  
INGRESSO**

## RIEPILOGO DEI PUNTI CHIAVE

- Gestire le aspettative dei beneficiari del programma (rifugiati o altre persone bisognose di protezione internazionale) è importante per il successo dei programmi di sponsorship e di vie complementari, come quelli basati su opportunità accademiche e lavorative. La mancanza di informazioni sul funzionamento del programma (ad esempio, dove i rifugiati verranno reinsediati e quale supporto riceveranno) e, più in generale, sulla vita nel paese di destinazione può produrre frustrazione tra i beneficiari e tensioni con gli sponsor o i volontari che li supportano.
- Gli operatori coinvolti nell'attuazione dei programmi di ammissione per rifugiati o altre persone bisognose di protezione internazionale hanno sviluppato e testato una serie di strumenti per aiutarli a stabilire aspettative realistiche. Le sessioni di orientamento tenute prima della partenza dei beneficiari per il paese di destinazione e dopo il loro arrivo, in particolare, rappresentano importanti opportunità per condividere informazioni con i beneficiari su una serie di argomenti, tra cui come gestire le procedure di viaggio e di ammissione e che tipo di supporto e accesso ai servizi sociali avranno nel paese ricevente.
- Alcuni programmi di sponsorship e vie complementari hanno coinvolto sponsor o volontari nel processo di aiuto ai beneficiari per capire come sarà la vita nel paese di destinazione. In alcuni casi, sono stati incoraggiati a condividere "pacchetti informativi" con informazioni, immagini o video dei membri del gruppo sponsor che sosterranno i beneficiari, la città o il villaggio in cui vivranno e il loro alloggio. Alcuni programmi hanno utilizzato anche strumenti digitali (come videochiamate, social media e app) per condividere dettagli sulla vita nel paese di destinazione e per fornire informazioni su misura per le esigenze dei beneficiari.
- È necessario sviluppare attività e materiali di orientamento che prendano in considerazione le circostanze e i bisogni dei beneficiari, come il loro livello di istruzione, l'età, la composizione familiare, il precedente impiego e le esigenze mediche o psicologiche. Coinvolgere i precedenti beneficiari di un programma in attività di condivisione delle informazioni (ad esempio, attraverso canali di social media o testimonianze video) può garantire un resoconto più accurato ed equilibrato delle esperienze dei beneficiari e delle sfide che potrebbero dover affrontare, il che può aumentare la fiducia dei nuovi arrivati nelle informazioni che ricevono.
- I meccanismi di monitoraggio e di check-in sono importanti per la gestione continua delle aspettative. Questi strumenti possono aiutare gli organizzatori del programma a identificare e affrontare potenziali problemi legati alle aspettative dei beneficiari rispetto a un programma e fornire ai responsabili delle politiche e agli ideatori del programma evidenze sull'efficacia delle attività di orientamento e sui modi per migliorarle. La combinazione di metodi informali di raccolta del feedback (ad esempio, basati sui commenti dei beneficiari durante o dopo una formazione) e strumenti di monitoraggio formale (ad esempio, questionari, sondaggi o interviste di follow-up con i beneficiari) ha aiutato alcuni programmi a ottenere un quadro completo di come le aspettative possono essere definite e gestite al meglio.

## CHE COS'È LA GESTIONE DELLE ASPETTATIVE E PERCHÉ È IMPORTANTE?

Gestire le aspettative dei rifugiati o di altre persone bisognose di protezione internazionale che partecipano a programmi di sponsorship e vie complementari accademiche o lavorative è un elemento chiave del successo di tali programmi. Una gestione efficace delle aspettative implica aiutare gli individui e le famiglie a sviluppare una chiara comprensione di come funzionerà un programma, quale supporto e accesso ai servizi sociali avranno e come sarà la vita nelle loro nuove case, ad esempio se si stabiliranno in una grande città o in un paese, e che tipo di assistenza e opportunità saranno a loro disposizione lì. I beneficiari dovrebbero anche essere assistiti nel definire aspettative realistiche su quando e come usciranno dal programma (ad esempio, quando finiranno le forme di sostegno finanziario e di altro tipo; come gli sponsor/volontari, i datori di lavoro o le istituzioni educative sosterranno la loro

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

crescente autosufficienza durante la transizione; e quali forme di assistenza non basata sul programma saranno a loro disposizione dopo il programma)<sup>2</sup>.

Le testimonianze evidenziano una serie di sfide legate all'insufficiente gestione delle aspettative nei programmi di sponsorship e vie complementari. Ad esempio, la mancanza di conoscenza sul funzionamento di un programma di sponsorship (come dove i beneficiari si stabiliranno e quale sostegno riceveranno) può generare frustrazione tra i beneficiari e tensioni tra loro e i loro sponsor, ostacolando il processo di insediamento e arrivando potenzialmente persino a provocare una rottura del rapporto di sponsorship<sup>3</sup>.

Per mitigare tali rischi, le agenzie governative, le organizzazioni della società civile e altri attori coinvolti nell'attuazione di questi programmi hanno sviluppato e testato una serie di strumenti e pratiche di gestione delle aspettative. Questi includono programmi di orientamento prima della partenza, videochiamate pre-arrivo tra beneficiari e sponsor, materiali informativi, incontri post-arrivo tra beneficiari e organizzazioni di sostegno e canali di comunicazione online. Nel progettare tali strumenti, le agenzie di insediamento e le organizzazioni non governative coinvolte in questi programmi dovrebbero considerare attentamente quali informazioni fornire, come trasmetterle e in quale momento del processo di insediamento farlo. Farlo al momento giusto può aiutare a massimizzare l'impatto delle attività di gestione delle aspettative e del programma in generale<sup>4</sup>.

## BUONE PRASSI

Una disamina dei programmi di sponsorship e di vie complementari esistenti evidenzia pratiche e strumenti promettenti che possono essere implementati prima e dopo l'arrivo dei beneficiari nel paese di destinazione per aiutarli a sviluppare aspettative chiare e realistiche sul programma a cui stanno prendendo parte e sul processo di insediamento e integrazione. Tali pratiche variano a seconda dei programmi e dei paesi, e anche tra gli attori che operano all'interno dello stesso paese, ma mirano tutte a creare trasparenza e a sostenere una transizione serena dei beneficiari nel nuovo paese<sup>5</sup>.

### Sviluppare solidi programmi di orientamento nelle fasi di pre-partenza e post-arrivo

- I percorsi di orientamento tenuti prima della partenza dei beneficiari verso il paese di destinazione sono emersi come componenti chiave di strategie efficaci di gestione delle aspettative. La logica principale alla base della formazione pre-partenza è fornire ai beneficiari informazioni sufficienti per prendere una decisione informata sulla partecipazione a un programma, compreso cosa significa nel breve e nel lungo periodo per loro e per i loro familiari. La formazione pre-partenza copre spesso anche informazioni pratiche sul viaggio (ad esempio, come affrontare la sicurezza aeroportuale e i controlli dei passaporti) e sui diritti e le responsabilità dei beneficiari nel paese ricevente<sup>6</sup>.
- I programmi forniscono diversi tipi di informazioni e livelli di dettaglio nella formazione pre-partenza. Alcuni programmi, come quelli per i rifugiati che si stabiliscono nei Paesi Bassi, forniscono informazioni sulla città specifica in cui vivranno i rifugiati o, se questa non è nota, sulle caratteristiche comuni delle comunità ospitanti e sulle situazioni abitative (ad esempio, se i rifugiati sono solitamente collocati in un piccolo paese o in una città). Tali informazioni possono aiutare a dissipare i fraintendimenti che i beneficiari possono avere sulla loro nuova vita e aiutarli a prepararsi mentalmente ed emotivamente per la transizione<sup>7</sup>.
- Gli attori coinvolti negli orientamenti pre-partenza e post-arrivo e i mezzi con cui vengono condivise le informazioni variano. In Belgio, Fedasil (l'Agenzia federale per l'accoglienza dei richiedenti asilo) organizza corsi di formazione pre-partenza e post-arrivo, con workshop interattivi che trattano argomenti quali come orientarsi nel sistema educativo belga e nel mercato del lavoro. In Germania, le organizzazioni della società civile coinvolte

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

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

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

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

6 Fratzke e Kainz, *Preparing for the Unknown*, 5-8.

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

nel programma di sponsorizzazione New Start in a Team (NesT) forniscono una formazione obbligatoria per i rifugiati sulla vita in Germania<sup>8</sup>. In Canada, il World University Service of Canada (WUSC) ha sviluppato un accordo tripartito che stabilisce i ruoli e le responsabilità delle parti coinvolte nello Student Refugee Program (ovvero, studenti rifugiati, gruppi di sponsor del Comitato Locale WUSC, e il WUSC National Office)<sup>9</sup>.

- Adattare gli orientamenti ai bisogni e alle circostanze dei diversi gruppi, nonché ai bisogni specifici dei singoli individui, può renderli più efficaci. I fattori chiave da considerare quando si sviluppano sessioni di orientamento includono le norme culturali, l'alfabetizzazione e i livelli di istruzione dei beneficiari. A causa della notevole diversità all'interno delle popolazioni beneficiarie, alcuni paesi di destinazione offrono sessioni speciali nell'ambito di un programma di formazione più ampio per gruppi con esigenze specifiche. Ad esempio, Canada, Finlandia e Norvegia offrono sessioni di formazione speciali per giovani rifugiati che trattano argomenti quali come interagire con i compagni a scuola e, se necessario, come denunciare il bullismo<sup>10</sup>.

### **Coinvolgere i precedenti beneficiari e i facilitatori interculturali nella fornitura di informazioni**

- Coinvolgere i precedenti beneficiari di una sponsorship o di un programma di vie complementari nella fornitura di informazioni ai nuovi beneficiari (ad esempio, attraverso canali di social media o testimonianze video) può portare a un resoconto più accurato ed equilibrato delle loro esperienze. Ciò può aumentare la fiducia dei beneficiari nelle informazioni fornite, poiché provengono da persone con un background simile e/o che hanno attraversato un processo di ammissione e insediamento simile, e in definitiva aumentare la capacità dei nuovi arrivati di gestire le sfide che li attendono<sup>11</sup>.
- Un'altra opzione per migliorare la qualità del sostegno fornito è quella di coinvolgere facilitatori interculturali che condividano il background linguistico e culturale dei beneficiari. Questi facilitatori potrebbero essere essi stessi beneficiari di protezione internazionale arrivati attraverso lo stesso o un altro programma, oppure potrebbero essere arrivati nel paese come richiedenti asilo, studenti o per ricongiungersi alla famiglia. I facilitatori interculturali possono fungere da interpreti e costruttori di ponti tra i partecipanti e i formatori responsabili delle sessioni di orientamento, contribuendo a promuovere la fiducia tra i due, a far emergere le preoccupazioni dei beneficiari e ad aiutare i formatori a fornire un'impressione realistica della vita nel paese<sup>12</sup>. In Francia, ad esempio, la Fédération de l'Entraide Protestante (FEP), una delle organizzazioni che gestiscono il programma nazionale dei corridoi umanitari, coinvolge facilitatori nelle sessioni pre-partenza che conduce in Libano tra nuovi ed ex partecipanti al programma. Il loro coinvolgimento può aiutare la FEP a comprendere alcuni aspetti chiave che emergono durante la sessione e può aiutare a comprendere come soddisfare in modo migliore le esigenze dei beneficiari (ad esempio, con servizi o supporto post-arrivo)<sup>13</sup>.

### **Adattare gli strumenti informativi alle esigenze e alle circostanze dei beneficiari per aiutarli a sviluppare aspettative realistiche sulla vita nella comunità di accoglienza**

- Per aiutare i beneficiari a colmare il divario tra aspettative e realtà, alcuni programmi prevedono che gli sponsor condividano informazioni dettagliate su ciò che li attende all'arrivo. Ad esempio, il programma di sponsorship comunitaria in Irlanda incoraggia gli sponsor a condividere "pacchetti informativi" che contengono informazioni sui membri del gruppo di sponsor che sosterrà i beneficiari, nonché immagini, video o informazioni sulla città o villaggio in cui saranno ospitati i beneficiari e sulla loro futura sistemazione<sup>14</sup>.
- I programmi di sponsorship hanno utilizzato una varietà di strumenti digitali (come app, social media e podcast) per fornire informazioni e aiutare a gestire le aspettative sia dei beneficiari che dei gruppi sponsor o di volontari. In Irlanda, l'organizzazione Open Community ha sviluppato una app in cinque lingue per le famiglie rifugiate nell'ambito del programma nazionale di sponsorship comunitaria, contenente informazioni sulla vita in Irlanda

8 Commenti dei partecipanti durante la tavola rotonda transnazionale 'Recruitment and Retention of Sponsors for Scaling Sponsorship Programmes in Europe', organizzato da Migration Policy Institute Europe a Dublino il 09 novembre 2022, come parte del progetto CAPS-EU - Building Capacity for Private Sponsorship in the European Union.

9 World University Service of Canada, '[Tripartite Agreement for the Student Refugee Program](#)' (accordo, aprile 2024).

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

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

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

13 Commenti dei partecipanti durante la tavola rotonda 'Recruitment and Retention of Sponsors' nell'ambito del progetto CAPS-EU.

14 Global Refugee Sponsorship Initiative, [Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programs around the World](#) (N.p.: Global Refugee Sponsorship Initiative, 2022), 58; comment dei partecipanti participant durante la tavola rotonda 'Recruitment and Retention of Sponsors' nell'ambito del progetto CAPS-EU.

(ad esempio, il sistema di welfare, l'istruzione e l'alloggio)<sup>15</sup>. In Canada, l'organizzazione Refugee 613 ha lanciato diversi gruppi nell'app di messaggistica Telegram per fornire ai rifugiati informazioni sui servizi di insediamento e sulla vita in Canada<sup>16</sup>. In Italia, l'organizzazione guidata da rifugiati Mosaico e l'organizzazione della società civile Frantz Fanon hanno supportato la Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia (FCEI) a finalizzare i podcast per i rifugiati e persone bisognose di protezione internazionale che hanno preso parte al programma italiano di corridoi umanitari, presentando le esperienze dei precedenti beneficiari e informazioni sulla vita in Italia<sup>17</sup>.

### **Stabilire meccanismi di monitoraggio e controllo per identificare e affrontare i problemi derivanti da una scarsa gestione delle aspettative**

- Il monitoraggio e la valutazione regolari delle pratiche di orientamento pre-partenza e post-arrivo possono fornire ai decisori politici, agli ideatori dei programmi e ai formatori informazioni preziose per verificare se tali percorsi di orientamento stanno raggiungendo gli obiettivi desiderati. In tal modo, si può aiutare gli organizzatori di un programma ad affrontare i problemi man mano che emergono e fornire una base di evidenze per migliorare le attività di orientamento all'interno di un programma<sup>18</sup>.
- Il feedback può essere raccolto in modo informale (ad esempio, osservazioni dei formatori, commenti dei beneficiari durante o dopo una sessione di formazione) o attraverso strumenti di monitoraggio formali (ad esempio, questionari, sondaggi o interviste di follow-up). Alcuni programmi utilizzano un mix di approcci e possono raccogliere feedback in un determinato momento o su base continuativa. Nel programma di sponsorship comunitaria del Belgio, Caritas Belgio dispone di un help desk telefonico che i rifugiati e gli sponsor possono chiamare in caso di dubbi; ciò consente al programma di identificare e affrontare tensioni e incomprensioni tra rifugiati e gruppi sponsor<sup>19</sup>.

## RISORSE

- Fratzke, Susan e Lena Kainz, [\*Preparing for the Unknown. Designing Effective Predeparture Orientation for Resettling Refugees\*](#) (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2019).
- Global Refugee Sponsorship Initiative, [\*Building Blocks of Community Sponsorship: Guidebook and Planning Tools Based on Canada's Model and Emerging Programs around the World\*](#) (N.p.: Global Refugee Sponsorship Initiative, 2022).
- Refugee Sponsorship Training Program, [\*'Managing Expectations'\*](#) (video, 2017).
- Refugee Sponsorship Training Program, [\*Managing Expectations: A Resource Kit for Refugee Sponsors\*](#) (Toronto: Refugee Sponsorship Training Program, 2013).
- Reset UK, [\*'For Local Authorities'\*](#), consultato il 05 aprile 2024.
- Zanzuchi, María Belén, Nadja Dumann, Florian Tissot e Admir Skodo, [\*Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors for Refugees in Community Sponsorship Programmes\*](#) (Bruxelles: Migration Policy Institute Europe, 2023).

Questo fact sheet è stato preparato da Migration Policy Institute Europe (MPI Europe) come parte del progetto COMET (Complementary Pathways Network). Roberto Cortinovis, Associate Policy Analyst presso MPI Europe ne è l'autore.

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 MPI Europe utilizzando l'email: [europe@migrationpolicy.org](mailto:europe@migrationpolicy.org).

© 2024 Migration Policy Institute Europe. Diritti riservati.

<sup>15</sup> The Open Community, [\*'Swift Integration App'\*](#), consultato il 05 aprile 2024.

<sup>16</sup> Refugee Sponsorship Training Program, [\*'Refugee 613 Information for Life in Canada'\*](#) (scheda informativa, 2022).

<sup>17</sup> Migration Policy Institute Europe intervista un rappresentante di Mosaico, 27 marzo 2024.

<sup>18</sup> Fratzke e Kainz, *Preparing for the Unknown*, 30.

<sup>19</sup> Commenti dei partecipanti durante la tavola rotonda 'Recruitment and Retention of Sponsors' nell'ambito del progetto CAPS-EU.