



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

FITXA TÈCNICA

**SUPORT A LA PARTICIPACIÓ  
DE PERSONES VOLUNTÀRIES  
AL PATROCINI I LES VIES  
COMPLEMENTÀRIES PER A  
PERSONES REFUGIADES I  
ALTRES AMB NECESSITAT DE  
PROTECCIÓ INTERNACIONAL**

# RESUM DE PUNTS CLAU

- La sostenibilitat de programes de patrocini i altres vies complementàries depèn de la participació d'una àmplia gamma d'actors involucrats, incloses agències governamentals, organitzacions de la societat civil i, fonamentalment, membres individuals de les comunitats d'acollida que actuen com a personal voluntari. Les persones voluntàries involucrades en aquests programes tenen un paper clau a l'hora d'ajudar a les persones nouvingudes a construir connexions socials i navegar pel mercat laboral i immobiliari. En termes més generals, aquest tipus de participació comunitària pot ajudar a promoure narratives positives sobre les persones usuàries (siguin persones refugiades o altres amb necessitat de protecció internacional) i reduir les actituds xenòfobes.
- La participació de persones voluntàries al procés d'establiment i la inclusió de persones usuàries no està exempta de riscos. Les persones voluntàries sovint s'enfronten a desafiaments socials i institucionals que poden fer que el compliment de tasques sigui difícil i requereixi molt de temps, com ajudar a les persones usuàries a obtenir els seus permisos de residència o trobar allotjament. Per tant, brindar a les persones voluntàries orientació i capacitació específica sobre com fer amb èxit les seves tasques és una part essencial per maximitzar l'impacte de la seva participació, garantir un suport d'alta qualitat per a les persones usuàries i evitar la frustració tant per part de les persones voluntàries com de les usuàries.
- Els programes i recursos de capacitació han de tenir com a objectiu proporcionar a les persones voluntàries informació sobre el procés d'establiment i la gamma de serveis i suport disponibles per a les persones usuàries a les comunitats d'acollida. Addicionalment, s'ha de proporcionar orientació específica a les persones voluntàries sobre com ajudar a les persones usuàries en la transició des del suport inicial del programa cap a l'autonomia a la seva nova comunitat (per exemple, guiant-les cap a l'accés autònom als serveis públics i establint connexions significatives amb actors locals rellevants).
- Desenvolupar iniciatives per ampliar la base de persones voluntàries d'un programa pot ajudar a evitar sobrecarregar les persones voluntàries actuals. Això pot implicar una divulgació adreçada a un perfil més ampli de persones voluntàries, més enllà dels membres d'organitzacions religioses i humanitàries que fins ara han tingut un paper de lideratge (incloent, per exemple, a organitzacions de la diàspora, culturals o LGBTQ+). A més d'augmentar el número de persones voluntàries involucrades, un grup diversificat pot incrementar la probabilitat que un programa tingui persones voluntàries amb habilitats i experiència adequades per ajudar de manera efectiva grups específics de persones usuàries (per exemple, habilitats lingüístiques, experiència prèvia treballant amb grups vulnerables o familiaritat amb els contextos culturals i religiosos de les persones usuàries).

## QUÈ ÉS LA PARTICIPACIÓ DE PERSONES VOLUNTÀRIES?

L'expansió dels programes de patrocini i vies complementàries a tot el món ha anat de la mà amb una redefinició dels rols i responsabilitats dels actors públics i privats involucrats en el suport a les persones.<sup>1</sup> Si ben és cert que difereixen en el seu abast, disseny i objectius, una característica comuna d'aquests programes és la participació d'actors dins de les comunitats d'acollida, en particular persones voluntàries que donen suport a l'acolliment i la inclusió de persones refugiades i altres amb necessitat de protecció internacional.

Els recursos que les persones voluntàries aporten a un programa – en termes de temps, experiències, xarxes socials i coneixement de primera mà del context local – poden permetre que aquestes iniciatives millorin la magnitud i la qualitat del suport ofert a les persones refugiades nouvingudes. En particular, el suport del voluntariat pot complementar l'assistència brindada per treballadors professionals d'agències estatals o organitzacions no governamentals involucrades en el procés d'establiment de persones refugiades i ajudar a alleujar limitacions en la seva capacitat.<sup>2</sup>

1 Alt Comissariat de les Nacions Unides per als Refugiats (ACNUR), '[Community Sponsorship](#)', consultat el 27 de gener de 2024; ACNUR, '[Complementary Pathways per admission to Third Countries](#)', consultat el 27 de gener de 2024.

2 Susan Fratzke i Emma Dorst, '[Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?](#)' (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2019).

La participació de les persones voluntàries al suport a les persones refugiades i altres amb necessitat de protecció internacional pot adoptar diferents formes. En el cas de programes de patrocini privats o comunitaris, un grup de persones voluntàries es compromet a brindar assistència financera, així com suport administratiu i social a les persones nouvingudes durant un període de temps específic (generalment un o dos anys).<sup>3</sup> Fora d'un compromís de patrocini formal, les persones voluntàries poden donar suport a les persones usuàries admeses a través d'activitats personalitzades (sovint en marcs de temps més curts), la naturalesa exacta dels quals depèn dels objectius i requisits del programa i del temps i els recursos disponibles per part de les persones voluntàries. Aquestes activitats poden incloure proporcionar informació específica, facilitar l'accés a serveis públics, oferir tutories d'idiomes o ajudar les persones usuàries a elaborar currículums i preparar-se per a entrevistes de treball.<sup>4</sup>

## BONES PRÀCTIQUES PER MILLORAR I SOSTENIR LA PARTICIPACIÓ DEL VOLUNTARIAT

L'evidència d'iniciatives existents de patrocini i vies complementàries apunta a un conjunt de pràctiques prometedores que les agències d'inclusió i les organitzacions de la societat civil involucrades en aquests programes poden adoptar per millorar la participació i el suport a les persones voluntàries, en benefici de les persones usuàries i del programa en general.

### Garantir una forta coordinació i supervisió de les activitats de voluntariat

- Les persones voluntàries que participen en el suport a les persones usuàries sovint es troben treballant en un entorn complex i han d'ajudar a persones o famílies amb necessitats d'acollida complexes. Per tant, és important delinear clarament les responsabilitats de les persones voluntàries, establir expectatives realistes per als seus rols i nivell de compromís, i supervisar-ne el progrés.
- També és important establir una clara divisió de responsabilitats entre les persones voluntàries, les agències governamentals i les organitzacions de la societat civil involucrades al suport a les persones usuàries. Això es pot fer mitjançant convenis o guies que especifiquin els rols de les diferents parts interessades en el context d'activitats conjuntes i que brindin a les persones voluntàries participants una orientació clara sobre les seves tasques.<sup>5</sup>
- Establir canals de comunicació clars entre les organitzacions involucrades en el procés d'establiment i les persones voluntàries pot ampliar el coneixement de les persones voluntàries sobre la gamma de serveis disponibles dins d'una comunitat i millorar la seva capacitat de resposta a les necessitats de les persones refugiades. Entre els enfocaments prometedors s'inclouen l'organització de reunions prèvies i posteriors a l'arribada entre treballadors d'acollida i inclusió, per una banda, i persones voluntàries, de l'altra, per compartir informació, avaluar les necessitats de les persones usuàries nouvingudes, i coordinar el suport, així com establir punts d'informació únics que puguin donar suport tant a les persones voluntàries com a les usuàries.<sup>6</sup>
- L'assignació de recursos financers dedicats i estables a agències públiques o organitzacions de la societat civil responsables de coordinar les activitats de voluntariat enfortiria la infraestructura al voltant de la participació de les persones voluntàries al procés d'establiment de persones usuàries. Això podria implicar la incorporació de pràctiques que han demostrat tenir èxit en contextos específics, com ara la contractació a temps complet d'una persona voluntària o una coordinadora de la participació comunitària perquè serveixi com a punt de contacte per als membres de la comunitat.<sup>7</sup>

3 Per a un exemple de programa de patrocini consolidat, vegeu Govern de Canadà, '[Private Sponsorship of Refugees Program](#)', actualitzat l'11 de gener de 2024.

4 Fratzke i Dorst, *Volunteers and Sponsors*, 4.

5 Vegeu Allies for Refugee Integration, *Intentional Connections for Welcoming Communities: Improving Settlement for Private Sponsored Refugees in Ontario through Settlement-Sponsor Collaboration* (Toronto: Ontario Council of Agencies Serving Immigrants i Refugee 613, 2021).

6 Share Network, '[Resettlement & Community Sponsorship across Europe](#)' (fullet, Share Quality Sponsorship Network, 2023).

7 Fratzke i Dorst, *Volunteers and Sponsors*, 12.

- El seguiment i l'avaluació periòdica de la participació de les persones voluntàries i l'establiment de mecanismes de retroalimentació són crucials per identificar i abordar de manera oportuna els obstacles als quals s'enfronten les persones voluntàries. A més, establir canals de comunicació fiables i accessibles que tant les persones voluntàries com usuàries puguin utilitzar per cercar assessorament o informar sobre els problemes que trobin en les seves interaccions és clau per prevenir o abordar malentesos entre elles, augmentar la transparència i reunir proves que es puguin utilitzar per millorar la qualitat del suport.<sup>8</sup>

### **Dissenyar capacitacions prèvies i posteriors a l'arribada d'alta qualitat per a persones voluntàries**

- Els programes de capacitació i els recursos informatius (per exemple, kits d'eines i documents d'orientació) poden tenir un paper important per ajudar a les persones voluntàries a preparar-se per a les seves tasques i millorar-ne la comprensió dels contextos i les necessitats d'inclusió de les persones usuàries. La capacitació específica també és clau per garantir que les persones voluntàries puguin col·laborar amb èxit amb els actors governamentals i de la societat civil involucrats en un programa de patrocini o via complementària, reduint les possibles tensions sobre els seus rols respectius i prevenint l'esgotament de les persones voluntàries.<sup>9</sup> Per tant, s'hauria d'assignar finançament específic del govern o d'actors privats per ampliar la capacitat de formació de les organitzacions locals responsables de la coordinació del voluntariat.
- La capacitació de les persones voluntàries ha d'apuntar a cobrir totes les dimensions principals de la participació del voluntariat i oferir informació adequada sobre l'estructura del programa, els resultats esperats i la gamma de serveis i suports disponibles per a les persones usuàries a nivell local. La capacitació específica per a persones voluntàries també ha de brindar orientació sobre com ajudar a les persones usuàries en la transició cap al final del suport del programa, per exemple, encoratjant-los gradualment a prendre decisions més autònomes (per exemple, com gestionar el pressupost familiar) i accedir de forma autònoma a l'atenció mèdica i altres serveis públics.<sup>10</sup>
- Es poden aconseguir economies d'escala en la prestació de capacitació desenvolupant i compartint recursos entre xarxes nacionals i transnacionals d'actors, per exemple, en forma de kits d'eines, guies per a la gestió de voluntariat o programes de capacitació en línia.<sup>11</sup> Alhora, les activitats de capacitació s'han de dissenyar de manera que tinguin en compte l'especificitat dels sistemes i els recursos de serveis locals i aprofitin el coneixement dels actors involucrats a nivell local i de les persones usuàries ja establertes dins d'una comunitat.<sup>12</sup>

### **Tenir en compte les capacitats i les experiències de les persones voluntàries en decisions d'aparellament**

- L'evidència suggereix que els procediments d'aparellament personalitzats que tenen en compte les capacitats de les persones voluntàries (per exemple, habilitats lingüístiques específiques, experiència prèvia treballant amb grups vulnerables o coneixement dels seus contextos culturals i religiosos) i que donen a les persones voluntàries veu i vot en les decisions d'aparellament poden millorar l'exercici i el sentiment de pertinença de les persones voluntàries en el procés i ajudar a mantenir el seu compromís amb aquest.<sup>13</sup> Exemples de programes que han fet això inclouen el model de corredor humanitari d'Itàlia (que considera les preferències i característiques de patrocïnadors) i els programes de patrocini a Austràlia, Canadà i Estats Units (que permeten a patrocïnadors proposar aparellaments que després són revisats per la organització implementadora del programa o agència del govern).<sup>14</sup>
- Alguns programes de patrocini han desenvolupat enfocaments innovadors per integrar les característiques i les aportacions de les persones voluntàries en el procés d'aparellament. Per exemple, alguns han creat plataformes en línia a través de les quals els patrocïnadors i les persones usuàries poden assumir un paper actiu

8 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), 34; Hanne Beirens i Aliyyah Ahad, *Measuring Up? Using Monitoring and Evaluation to Make Good on the Promise of Refugee Sponsorship* (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2020).

9 Zanzuchi, Dumann, Tissot, i Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 18.

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

11 Per exemple, Immigration, Refugees, and Citizenship Canada (IRCC) finança el Refugee Sponsorship Training Program per atendre les necessitats d'informació i formació contínua de les organitzacions i persones implicades en el patrocini. Vegeu IRCC, 'Refugee Sponsorship Training Program', consultat el 27 de gener de 2024. Vegeu també Share Network, 'Resettlement & Community Sponsorship across Europe'.

12 Lillie Hinkle, *The Unmet Potential of Community Consultations in U.S. Refugee Resettlement* (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2023), 23.

13 Zanzuchi, Dumann, Tissot, i Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 30.

14 Craig Damian Smith i Emma Ugolini, *Why Matching Matters: Improving Outcomes in Refugee Sponsorship and Complementary Pathways* (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2023).

i directe en el procés d'encaix fent connexions orgàniques, expressar les preferències i comentar expectatives. Altres iniciatives, com les seqüències d'aparellaments del Welcome Corps dels EUA i el pilot Re:Match de la Berlin Governance Platform han utilitzat algoritmes d'aparellament de preferències per suggerir aparellaments basats en dades d'enquestes demogràfiques i enquestes rànquings de preferències completades per patrocinadors i entrevistes amb usuaris dels programes.<sup>15</sup>

### **Mantenir la participació del voluntariat mitjançant un disseny de programa flexible i de gran abast**

- Les estratègies de mobilització focalitzades poden augmentar el nombre i diversificar el grup de persones voluntàries d'un programa i ajudar així a abordar l'escassetat de capacitat i donar suport a la sostenibilitat del programa, fins i tot disminuint el risc de sobrecarregar a les persones voluntàries actuals. Alguns programes de patrocini, inclosos els de Canadà, Irlanda i el Regne Unit, han adoptat enfocaments estratègics (com estudis de mercat, entrevistes o revisions d'evidències existents) per analitzar els perfils de les persones voluntàries potencials i dissenyar una estratègia de mobilització específica.<sup>16</sup>
- Establir un grup més divers de persones voluntàries també pot augmentar la probabilitat que un programa tingui persones voluntàries amb les habilitats adequades per ajudar eficaçment les persones usuàries amb necessitats específiques, millorant la qualitat del suport i les experiències del voluntariat. Molts programes depenen d'organitzacions religioses o humanitàries per reclutar persones voluntàries, però alguns han intentat involucrar altres segments de les comunitats d'acollida. Al Canadà, per exemple, iniciatives liderades per la comunitat recolzades amb fons governamentals han mobilitzat persones voluntàries amb interès i capacitat per donar suport a persones usuàries amb situacions específiques, com persones perseguides a causa de la seva orientació sexual, identitat de gènere o estat serològic respecte al VIH.<sup>17</sup>
- Els patrocinadors i les persones voluntàries que participen en el suport a les persones usuàries sovint han de complir requisits administratius i financers estrictes. Identificar i abordar les barreres a la participació de voluntariat incloses al disseny del programa podria ajudar a ampliar i sostenir la participació. Els programes a través dels quals particulars donen suport a persones refugiades ucraïneses a Europa, per exemple, han il·lustrat com els procediments de sol·licitud simplificats i la flexibilitat a l'enfocament i la durada dels compromisos de voluntariat poden facilitar la participació d'un número més gran de persones motivades, en particular adults joves.<sup>18</sup>

---

15 Smith i Ugolini, *Why Matching Matters*, 12.

16 Zanzuchi, Dumann, Tissot, i Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 21.

17 Vegeu Rainbow Refugee, *'About Us'*, consultat el 27 de gener de 2024.

18 Zanzuchi, Dumann, Tissot, i Skodo, *Attracting, Retaining, and Diversifying Sponsors*, 10.

## RECURSOS

- Beirens, Hanne i Aliyyah Ahad, [\*Measuring Up? Using Monitoring and Evaluation to Make Good on the Promise of Refugee Sponsorship\*](#) (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2020).
- Fratzke, Susan i Emma Dorst, [\*Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?\*](#) (Washington, DC: Migration Policy Institute, 2019).
- Immigration, Refugees, and Citizenship Canada (IRCC), '[\*Refugee Sponsorship Training Program\*](#)', consultat el 27 de gener de 2024.
- 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 pel Patrocini de Refugiats, 2022).
- Reyes-Soto, Marisol, [\*Recruiting, Developing, and Sustaining Sponsor Groups\*](#) (Ottawa: University of Ottawa Refugee Hub, 2022).
- Share Network, '[\*Resettlement & Community Sponsorship across Europe\*](#)' (fullet, Share Quality Sponsorship Network, 2023).
- Smith, Craig Damian i Emma Ugolini, [\*Why Matching Matters: Improving Outcomes in Refugee Sponsorship and Complementary Pathways\*](#) (Brussel·les: Migration Policy Institute Europe, 2023).
- 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](http://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 la participació de persones voluntàries, poseu-vos en contacte amb MPI Europe a: [europe@migrationpolicy.org](mailto:europe@migrationpolicy.org).

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