This project is co-funded by the European Union Asylum, Migration and Integration Fund. Making management of migration flows more efficient across the European Union.

مشاركة اللاجئين: الجزء الأول

ما المقصود بمشاركة اللاجئين؟ وما أسباب أهميتها؟

يزداد، في المملكة المتحدة، عدد الهيئات الخدمية التي تُمكِّن عملاءها من التعبير عن آرائهم وإحداث الأثر في الخدمات التي تقدمها؛ وذلك ما يُعرَف باسم «المشاركة». وفي صحيفة المعلومات هذه بيان للمقصود بالمشاركة وأوجه الاستفادة منها والخدمات التي يُمكِن تحصيلها بفضلها.

وباستطاعتك، عند وصولك إلى منطقة يوركشاير وهامبر ، أن تُحصِّل كثيرًا من الخدمات المختلفة التي تساعدك على بدء حياتك مجددًا في هذه المنطقة؛ ومنها خدمات الرعاية الصحية والتعليم والمكتبات والإسكان والجمعيات الخيرية وغيرها. غير أن أنواع الخدمات التي تستطيع تحصيلها مرهون بعدد مختلف من العوامل؛ ومنها وضعك من ناحية الهجرة والحاجات التي تود تلبيتها.

وبعض الخدمات تُقدِّمها سلطات الحكومة المركزية والمحلية، ومنها خدمات المدارس أو الاستشارات بشأن الإسكان أو منافع الرعاية الاجتماعية أو خدمات هيئة الصحة الوطنية (NHS) أو الشرطة، بينما توجد خدمات أخرى تُقدِّمها شركات خاصة أو أفراد معينون. وثمة خدمات أخرى تُقدِّمها الجمعيات الخيرية والمؤسسات التطوعية.

وقد يحدث، أحيانًا، ألا تُحصِّل الدعم الكافي من بعض الهيئات الخدمية. ومن ذلك، مثلاً، أن تحتاج إلى المساعدة من أحد المترجمين الفوريين؛ وهي الخدمة التي لا تُتَاح على الدوام. وربما يُطلَب منك أن تسافر مسافة بعيدة لتحضر موعدًا وتُعانِي في سبيل بلوغ ذلك المكان.

وربما دفعك ذلك إلى الإحساس بالإحباط، وربما رأيت أنه من الواجب إمدادك بمزيد من الدعم أو بخدمات أفضل من تلك. وربما أحسست بأن مقدمي الخدمات لا يعرفون حاجاتك الخاصة حق المعرفة على الرغم من أنهم لا يدخرون جهدًا في هذا الشأن. وربما أردت، في مثل هذه المواقف، أن تجهر بصوتك ليسمع هؤلاء رأيك ويعتدوا به.

ما المقصود بالمشاركة؟

من أوجه المشاركة:

- تحصيل قدر أفضل من المعلومات بشأن الخدمات.
- تبادل الآراء بشأن الخدمات.
- التفاعل في اتخاذ القرارات ذات الصلة بهذه الخدمات.

والمشاركة معناها أن تُطلِع مقدمي الخدمات والمؤسسات والمجتمعات المعنية على ما لديك من المعارف والمهارات والآراء. وثمة طرق مختلفة لفعل ذلك. فباستطاعتك، مثلاً، المشاركة بالاطلاع اطلاعًا دقيقًا على الخدمات المتاحة في محيط محل إقامتك أو بالمساعدة على استحداث الخدمات التي تحتاج إليها.

وللمشاركة، وفق تعريفها لدى الرابطة الدولية لمشاركة الجمهور (International Association for Public Participation)، خمسة مستويات مختلفة؛ وهي:

١. الاستنارة؛ أي أن تتلقى المعلومات اللازمة لتمكينك من فهم كيفية تقديم الخدمات.
٢. الاستشارة؛ أي أن تطلب الهيئات الخدمية تعقيباتك أو آراءك بشأن مسألة بعينها.
٣. التفاعل؛ أي أن تتفاعل الهيئات الخدمية معك بقصد ضمان مراعاة آرائك في مختلف الأحوال.
٤. التعاون؛ أي أن تتعاون الهيئات الخدمية معك على التوصل إلى حلول بعينها.
٥. التمكين؛ أي أن تُمكَّن من المساعدة على اتخاذ القرارات الحاسمة بشأن الخدمات.

ويزداد أثر آرائك في القرارات التي تُتَّخذ كلما ارتفع مستوى المشاركة.

وتُسهِم المشاركة في إحداث التغيير البَنَّاء في المؤسسات؛ إذ يستفيد مقدمو الخدمات من هذه المشاركة لأنها تساعدهم على فهم حاجات عملائهم، وتُمكِّنهم من التعلم من معارف هؤلاء العملاء وخبراتهم لحل المشكلات وتذليل العقبات وإجراء

This project is co-funded by the European Union Asylum, Migration and Integration Fund. Making management of migration flows more efficient across the European Union.

التحسينات في الخدمات التي يقدمونها. ولذلك نجد أن باستطاعة المؤسسات، التي تحث الناس على المشاركة، أن تستحدث الخدمات الجادة والمبتكرة، وأن تستوعب حاجات الناس سريعًا، وأن تحول دون وقوع المشكلات.

ما المكتسبات من المشاركة؟

للمشاركة آثارها البَنَّاءة في جميع أولئك الذين يتلقون هذه الخدمات؛ إذ إن فيها ارتقاء بمستوى الخدمة. غير أنه باستطاعتك أن تحقق استفادة أكبر من ذلك عن طريق المشاركة، سواء كان ذلك في بالمشاركة في العيادة الطبية في المنطقة التي تسكنها أو في إحدى الجمعيات الخيرية. ومن ذلك، مثلاً، أنه باستطاعتك الاستفادة بما يلي:

- زيادة وعيك بما لك من حقوق واستحقاقات وما عليك من واجبات.
- تعميق فهمك للخدمات التي تُقدَّم إليك.
- إبداء رأيك في طرق التخطيط للخدمات وتقديمها.
- المشاركة في مختلف الأعمال والأحداث والتعرف إلى أناس جدد من مختلف الانتماءات والتوجهات والتواصل مع الناس في المجتمع من حولك.
- الاطلاع المستمر على التوجيهات واللوائح النافذة بشأن مختلف المسائل، ومنها حالات الطوارئ الصحية.
- زيادة الفرص السانحة للتمرن على استعمال اللغة الإنجليزية، والتعرف إلى ثقافات الآخرين وعاداتهم المختلفة، وفهم آراء الآخرين من حولك.
- اكتساب الخبرة في مجالات اهتمامك وتحسين مهاراتك، ومنها مهارات التواصل والقيادة.
- تعميق اطلاعك على حاجات المجتمع من حولك، ومعرفة كيفية تمثيله ومناصرته بمساعدة المؤسسات المعنية على تقديم خدماتها على نحو أفضل.
- الإحساس بالعزة والتمكين؛ إذ تتولى المسؤولية عن تلك الخدمات التي تساعدك على التفاعل في مجتمعك وتعزيز نجاحك في ذلك.
- تعزيز الإحساس بالثقة في النفس.

أي إن للمشاركة، كما ترى، فوائد كثيرة. ففي التفاعل في إدارة الخدمات والمجتمعات مجال لا يسنح في غيره لتمكينك من التطور على الصعيدين الشخصي والمهني والإسهام إسهامًا بَنَّاءً في إحداث الأثر في حياة الناس من حولك.

وباستطاعتك أن تطلع على المزيد من المعلومات بشأن المشاركة وكيفيتها عن طريق صحف المعلومات الأخرى المنشورة ضمن هذه السلسلة.