

مشارکت پناهندگان ۱:

مشارکت پناهندگان چیست و چرا اهمیت دارد؟

در بریتانیا، خدمات بیشتر و بیشتری برای خدمات‌گیرندگان خود حق اظهار عقیده و فرصت‌هایی برای تأثیرگذاری بر نحوه ارائه خدمات قائل می‌شوند. این موضوع «مشارکت» نامیده می‌شود. این جزوه توضیح می‌دهد مشارکت چیست و چه مزایایی می‌تواند برای شما و خدماتی که به آن‌ها دسترسی دارید داشته باشد.

وقتی به یورکشایر و هامبر می‌رسید، می‌توانید به خدمات مختلف و زیادی دسترسی داشته باشید که به بازسازی زندگی‌تان در اینجا کمک کنند. این خدمات شامل خدمات بهداشتی و درمانی، تحصیل، کتابخانه، مسکن، خدمات خیریه و موارد دیگر می‌شود. انواع خدماتی که به آن‌ها دسترسی دارید به عوامل مختلفی مانند وضعیت مهاجرت و نیازهای شما بستگی دارد.

برخی از خدمات از سوی دولت مرکزی و محلی ارائه می‌شود - مانند تحصیل در مدرسه، مشاوره تهیه مسکن، مزایای رفاهی، «خدمات بهداشت ملی» (NHS) یا پلیس. بخشی از خدمات از سوی شرکت‌های خصوصی یا افراد حقیقی فراهم می‌شوند؛ و سایر خدمات از سوی سازمان‌های خیریه و داوطلب ارائه می‌شوند.

گاهی اوقات ممکن است حمایت کافی از برخی خدمات (ادارات) دریافت نکنید. مثلاً، ممکن است به مترجم هم‌زمان نیاز داشته باشید اما همواره به آن دسترسی نداشته باشید. یا ممکن است از شما خواسته شود برای حضور در جلسه ملاقاتی مسافتی طولانی را طی کنید و برای رسیدن به آن مکان با مشکل روبرو باشید.

این محدودیت‌ها می‌توانند دلسردکننده باشند و ممکن است احساس کنید باید حمایت بیشتر یا خدمات بهتری دریافت کنید. حتی اگر ارائه‌دهندگان خدمات بیشترین تلاش خود را انجام دهند، ممکن است احساس کنید به نیازهای خاص شما واقف نیستند. در این شرایط، ممکن است بخواهید سکوت خود را بشکنید و حرف دل‌تان را بزنید تا ارائه‌دهندگان خدمات صداقتان را بشنوند و نظرات شما را مدنظر قرار دهند.

مشارکت چیست؟

مشارکت شامل این موارد است:

- دریافت اطلاعات بهتر درباره خدمات.
- به‌اشتراک گذاشتن نظراتتان درباره خدمات.
- ایفای نقش در تصمیم‌گیری‌های مربوط به خدمات.

مشارکت به‌اشتراک گذاشتن دانش، مهارت‌ها، نظرات و نگرانی‌هایتان با ارائه‌دهندگان خدمات، سازمان‌ها و جوامع است و راه‌های مختلفی برای مشارکت وجود دارد. مثلاً، با داشتن اطلاعات کافی درباره آنچه در محله شما در دسترس است یا با کمک به شکل‌دهی خدماتی که به آن‌ها نیاز دارید، می‌توانید مشارکت داشته باشید.

انجمن بین‌المللی ویژه مشارکت عمومی (International Association for Public Participation) پنج سطح مختلف از مشارکت را برمی‌شمارد:

۱. اطلاع‌رسانی - زمانی که اطلاعات در اختیار شما قرار می‌گیرد تا بتوانید نحوه ارائه خدمات را درک کنید.
۲. مشورت - هنگامی که خدمات بازخورد یا نظر شما را درباره چیزی جویا می‌شوند.
۳. مداخله - هنگامی که خدمات با شما همکاری می‌کنند تا این اطمینان حاصل شود که نظرات شما همواره در نظر گرفته می‌شود.
۴. همکاری - هنگامی که خدمات برای یافتن استراتژی با شما همکاری می‌کنند.
۵. توانمندسازی - هنگامی که به اتخاذ تصمیم نهایی درباره خدمات کمک می‌کنید.

هرچه سطح بالاتر باشد، نظرات و تصمیمات شما تأثیر بیشتری خواهند داشت.

مشارکت منجر به ایجاد تغییرات مثبت در سازمان‌ها می‌شود. ارائه‌دهندگان از مشارکت بهره می‌برند زیرا به آن‌ها کمک می‌کند نیازهای کاربران را درک کنند و به ارائه‌دهندگان امکان می‌دهد از دانش و تجربه کاربران برای حل مشکلات، رفع موانع و بهبود خدمات خود یاد بگیرند. سازمان‌هایی که از مشارکت استقبال می‌کنند خدماتی کارآمد و نوآورانه خلق می‌کنند، سریع نیازهای افراد را درک می‌کنند و از مشکلات جلوگیری می‌کنند.

چه منفعتی می‌توانید از مشارکت ببرید؟

مشارکت تأثیری مثبت بر همه کاربران خدمات دارد، زیرا می‌تواند به بهبود خدمات منجر شود. اما شما هم می‌توانید با ایفای نقش چه در مطب پزشک محله باشد و چه در یک مرکز خیریه، از مشارکت خود سود بسیار زیادی ببرید. برای مثال، می‌توانید:

- درک بهتر و بیشتری از حقوق، مزایا و مسئولیت‌های خود داشته باشید.
- درک بهتری از خدماتی که به شما ارائه می‌شود داشته باشید.
- در شیوه برنامه‌ریزی و ارائه خدمات دخالت داشته باشید.
- در فعالیت‌ها و رویدادها مشارکت داشته باشید و با افراد جدید با پیشینه‌های مختلف دیدار کنید و با افراد دیگر در جوامع محلی‌تان ارتباط برقرار کنید.
- اطلاعات به‌روزی از رهنمودها و مقررات مربوط به طیف وسیعی از مسائل مانند شرایط اضطراری پزشکی داشته باشید.
- فرصت بیشتری برای تمرین زبان انگلیسی داشته باشید، با فرهنگ‌ها و رسوم مختلف آشنا شوید و دیدگاه دیگران را درک کنید.
- در زمینه‌هایی که به آن‌ها علاقه‌مندید تجربه کسب کنید و مهارت‌هایتان را بهبود ببخشید، مثلاً مهارت‌های ارتباطی و رهبری.
- نیازهای جامعه‌تان را بهتر بشناسید. با کمک به سازمان‌ها برای طراحی خدمات بهتر، با نحوه نمایندگی و دفاع از جامعه خود آشنا شوید.
- با پذیرش مسئولیت بیشتر در قبال خدماتی که به شما کمک می‌کنند با موفقیت بیشتری در جامعه خود ادغام شوید، احساس غرور و توانمندی در خود ایجاد کنید.
- اعتماد به نفس خود را افزایش دهید.

همان‌طور که می‌بینید، مشارکت مزایای زیادی دارد. مشارکت در مدیریت خدمات و جوامع فرصتی منحصر به فرد برای شما است که هم از نظر شخصی و هم از نظر حرفه‌ای پیشرفت کنید و به زندگی دیگران کمک کنید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد مشارکت و نحوه مشارکت، می‌توانید سایر جزوه‌های این مجموعه را مطالعه کنید.