

Participación de personas refugiadas 1:

¿Qué es la participación de las personas refugiadas y por qué es importante?

En el Reino Unido, cada vez son más los servicios que dan voz a sus clientes y les brindan la oportunidad de influir en el modo en que se prestan. Esto se denomina «participación». Este folleto explica en qué consiste la participación y las ventajas que puede aportar a usted y a los servicios a los que accede.

A su llegada a Yorkshire y Humber, podrá acceder a muchos servicios diferentes que le ayudarán a reconstruir su vida aquí. Entre otros se encuentran la sanidad, la educación, las bibliotecas, la vivienda y las organizaciones benéficas. Los tipos de servicios a los que acceda dependerán de distintos factores, como su situación migratoria y sus necesidades.

Algunos servicios los prestan las administraciones central y local, como las escuelas, el asesoramiento sobre vivienda, las prestaciones sociales, el Servicio Nacional de Salud (NHS) o la policía. Otros servicios los proporcionan empresas privadas o particulares. Y otros los prestan organizaciones benéficas y de voluntariado.

A veces puede que no reciba el apoyo suficiente de algunos servicios. Por ejemplo, puede necesitar asistencia de intérpretes, pero no siempre se le proporcionan. O puede que le pidan que recorra una larga distancia para acudir a una cita y tenga dificultades para llegar.

Estas situaciones pueden ser frustrantes y puede sentir que debería recibir más apoyo o mejores servicios. Aunque los proveedores de servicios se esfuercen al máximo, puede tener la sensación de que no son conscientes de sus necesidades específicas. En dichas situaciones, puede que quiera hablar alto y claro para que le escuchen y tengan en cuenta sus opiniones.

¿Qué es la participación?

La participación incluye:

- Recibir una mejor información sobre los servicios.
- Compartir su opinión sobre los servicios.
- Participar en las decisiones sobre los servicios.

La participación consiste en compartir sus conocimientos, habilidades, opiniones y preocupaciones con los proveedores de servicios, organizaciones y comunidades. Y existen distintas formas de participar. Por ejemplo, podría participar informándose bien sobre qué hay disponible en su localidad o ayudando a desarrollar los servicios que necesita.

La Asociación Internacional para la Participación Pública identifica cinco niveles diferentes de participación:

1. Informar: cuando se le proporciona información para que pueda entender cómo se prestan los servicios.
2. Consultar: cuando personal de los servicios le pide su opinión sobre alguna cuestión.
3. Implicar: cuando los servicios trabajan con usted para asegurarse de que siempre se tienen en cuenta sus opiniones.
4. Colaborar: cuando los servicios trabajan con usted para encontrar soluciones.
5. Empoderar: cuando usted ayuda a tomar las decisiones finales sobre los servicios.

Cuanto más alto sea el nivel, más repercusión tendrán sus opiniones en las decisiones.

La participación contribuye al cambio positivo en las organizaciones. Los proveedores se benefician de la participación, puesto que les ayuda a comprender las necesidades de los/las usuarios/as y les permite aprender de sus conocimientos y experiencia para resolver problemas, eliminar barreras y mejorar los servicios. Las organizaciones que fomentan la participación desarrollan servicios eficaces e innovadores, comprenden rápidamente las necesidades de las personas y evitan los problemas.

¿Qué puede ganar con su participación?

La participación tiene un impacto positivo en todos/as los/las usuarios/as del servicio, ya que puede llevar a la mejora de este. Pero también puede beneficiarse enormemente si se implica, ya sea en su consulta médica local o en una organización benéfica. Por ejemplo, podría:

- Conocer mejor sus derechos y responsabilidades.
- Entender mejor los servicios que le ofrecen.
- Opinar sobre la planificación y la prestación de los servicios.
- Participar en actividades y eventos, conocer a gente nueva de distintos orígenes y conectar con otras personas de su comunidad local.
- Mantenerse al día sobre las pautas y normativas de diversos temas, como las emergencias sanitarias.
- Tener más oportunidades de practicar el inglés, conocer otras culturas y tradiciones y comprender las perspectivas de los/las demás.
- Adquirir experiencia en las áreas que le interesen y mejorar sus aptitudes. Por ejemplo, sus dotes de comunicación y de liderazgo.
- Conocer mejor las necesidades de su comunidad. Aprender a representar y a defender a su comunidad ayudando a las organizaciones a diseñar mejores servicios.



- Desarrollar un sentimiento de orgullo y de autonomía a medida que se va responsabilizando más de los servicios que le ayudan a integrarse con más éxito en su comunidad.
- Desarrollar su propia confianza.

Como puede ver, la participación presenta muchas ventajas. Participar en la gestión de los servicios y las comunidades es una oportunidad única para desarrollarse en los ámbitos personal y profesional y contribuir de forma positiva a la vida de otras personas.

Puede leer el resto de los folletos de esta colección para profundizar sobre la participación y cómo implicarse.