

Dadansoddi ar gyfer Polisi



Analysis for Policy



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

رقم البحث الاجتماعي:

32/2022

تاريخ النشر:

27/04/222

توقعات وتجارب مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية

تقييم قانون الخدمات الاجتماعية والرفاه في ويلز الصادر عام 2014

توقعات وتجارب مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية

مارك ليويلين¹ Mark Llewellyn

Llewellyn M. (2022). لويلين م. توقعات وتجارب مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية. كارديف. الحكومة الويلزية، رقم تقرير بحث الحكومة الاجتماعي GSR 32/2022. متوفر في الوصلة الإلكترونية <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

الآراء المعرب عنها في هذا التقرير هي آراء الباحثين ولا تمثل بالضرورة آراء الحكومة الويلزية

وللحصول على المزيد من المعلومات يرجى الاتصال بـ :

Social Services and Integration

Welsh Government, Cathays Park, Cardiff, CF10 3NQ
E-mail: research.healthandsocialservices@gov.wales

¹ المعهد الويلزي للرعاية الصحية والاجتماعية، جامعة جنوب ويلز: <https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/>

1.	مقدمة ومعلومات أساسية	4
	الدراسة البحثية التي أجريت مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية	4
2.	القضايا الرئيسية المنبثقة عن المناقشة	6
	الشعور العام بالخذلان من قبل الخدمات الاجتماعية	6
	"عندما احتجت الحصول على المساعدة بعد عدة سنوات من تكيفي مع الوضع، لم يتوافر الدعم الذي كنت بحاجة إليه "	6
	"نحن نتواصل معهم فقط عندما نحتاج إليهم حقاً، لكننا لا نجدهم عندما نكون في أمس الحاجة إليهم، أين هم؟"	7
	انعدام الوقت المخصص للرعاية داخل نظام الرعاية	7
	"لا توجد قدرة أو موارد كافية في النظام لإظهار التعاطف"	7
	"هناك نقص كبير في الاستجابة للطلبات البسيطة"	7
	لا يتم سماع أصوات وآراء الناس ولا يمكنهم التحكم بهذه الأمور	7
	"لقد اضطررت لخوض القتال لضمان توصيل آرائي والاستماع إليها ولكن هذا لم يحصل، وأنا لا أستطيع السيطرة على الوضع "	7
	"لقد أصبت بخيبة أمل كبيرة والحزن بسبب عدم استماع أي شخص لي "	8
	"من يقف بجانب الأشخاص الأكثر ضعفاً؟"	8
	"لقد اضطررنا إلى التظاهر بأننا أقل انزعاجاً مما نحن عليه حقاً لتأمين حصولنا على الدعم المستمر من الخدمات الاجتماعية"	8
	أثر القوالب النمطية العنصرية على الرعاية والدعم	8
	"القوالب النمطية القائمة على العرق كانت جزءاً من تجربتي"	8
	"يتم وضع افتراضات حول الأسر السوداء والآسيوية والأقليات العرقية ولكن من غير المفروض أن يكون هناك مثل هذه الافتراضات"	9
3.	الخاتمة	10

1.1 يبين قانون الخدمات الاجتماعية والرفاه في ويلز الصادر في عام 2014 رؤية للحصول على التغييرات التحويلية في السياسة العامة للخدمة الاجتماعية واللوائح وترتيبات التسليم في جميع أنحاء ويلز. ويتألف القانون من 11 جزءاً ويسترشد بخمسة مبادئ تبيّن الرؤية اللازمة لإحداث التغييرات التحويلية في السياسة العامة واللوائح وتقديم الخدمات على نحو يتماشى مع الهياكل والعمليات وقوانين ممارسة المهنة.

1.2 في خريف عام 2018، أقامت الحكومة الويلزية شراكة بين المستشارين الخبراء والأكاديميين المتواجدين في أربع جامعات ويلزية بهدف تقييم القانون. التقييم الوطني المستقل، المعروف باسم دراسة IMPACT، يدرس كيفية تنفيذ القانون أعلاه ونتائجه من خلال مبادئه الخمسة: الرفاه، والوقاية والتدخل المبكر، والإنتاج المشترك، والعمل متعدد الوكالات، والصوت والسيطرة. وتقوم الدراسة بذلك من خلال النظر في تفاعل مبادئ القانون مع الأشخاص أو المنظمات الذين ينبغي أن يؤثر عليهم القانون - أي على وجه الخصوص بالنسبة للأفراد المحتاجين للحصول على الرعاية والدعم، ومقدمي الرعاية وأفراد أسرهم، والمجتمعات التي يعيشون فيها.

1.3 وكجزء من التقييم الشامل، أجريت بحوث مستفيضة مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية بشأن توقعاتهم وتجاربهم المتعلقة بهذا القانون. يستند هذا التقرير وعنوانه - "التوقعات والخبرات: وجهات نظر مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية بشأن قانون الخدمات الاجتماعية والرفاه في ويلز" على إجراء البحوث المكثفة مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية في جميع أنحاء ويلز، ويتوفر هذا التقرير [Evaluation of the Social Services and Well-being](#)

[\(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](#)

1.4 ويعتبر هذا التقرير بمثابة تقرير موجز، يستند على مجموعة فرعية من البيانات التي تم جمعها: من المجموعة المركزية المؤلفة من الأشخاص ومقدمي الرعاية لكبار السن من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية.²

1.5 الهدف من هذه الوثيقة هو التركيز على تجاربهم المعيشية لضمان سماع آرائهم في الدراسة الشاملة.

الدراسة البحثية التي أجريت مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية

1.6 وترد في التقرير الرئيسي معلومات مفصلة عن النهج المنهجي للبحوث النوعية التي أجريت مع مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية عن توقعاتهم وخبراتهم في القانون. استخدم البحث عينة مستهدفة، وهي تقنية تنطوي على تحديد واختيار الأفراد أو مجموعات الأفراد الذين لديهم معرفة و/ أو خبرة متعمقة في موضوع البحث (وذلك حسب ما ورد في كتاب المؤلفين كريسويل (Creswell) وبلانو كلارك (Plano Clark) في كتابهما الصادر في عام 2018) ولقد تم استخدام المشاركين في الدراسة البحثية من مجموعة مختلفة من المنظمات المفتوحة (وذلك حسب ما ورد في كتاب المؤلفين سينج

² يعتبر من البديهي عدم تجانس الأقليات العرقية حيث توجد اختلافات داخل المجموعات وفيما بينها، وكما ذكر المؤلف سالتوس Saltus في كتابه الصادر في عام (2020)، فإن محاولات تصنيف هؤلاء السكان في الماضي وفي المستقبل ستخلق الكثير من الإشكاليات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: <https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>. وينص مشروع خطة عمل المساواة بين الأعراق الذي أعدته حكومة ويلز على ما يلي: يوجد خلاف حول المصطلحات المستخدمة لوصف مجموعة متنوعة جداً من الناس الذين غالباً ما يشتركون في القليل جداً من القواسم المشتركة باستثناء تعرضهم إلى التمييز العنصري. وجرى عدة مناقشات بشأن المصطلحات التي ينبغي استخدامها في خطة العمل هذه. ولم يتم التوصل إلى أي اتفاق حول المصطلحات المناسبة لخدمة هذا الغرض. لذلك، وتماشياً مع إيست EYST وتماشياً مع مشروع خطة حكومة ويلز، سيتم استخدام مصطلح الأقليات السوداء والآسيوية والعرقية (لوصف الناس والسكان والجماعات) في هذا الملخص. ذكرت إيست: "نحن ندرك وجود اختلافات حول هذا المصطلح وبأن الآخرين يفضلون استخدام مصطلح الأشخاص من الأقليات العرقية السوداء أو السود أو الأقليات العرقية أو الأشخاص الملونون. سنناقش ونراجع المصطلحات المفضل استخدامها في عملنا على أساس مستمر، ونعلم بأنه قد لا يتفق أعضاء فريق إيست والمشاركون والشركاء على المصطلحات المفضل استخدامها".

Singh وواسنار Wassenaar الصادر في عام 2016). إن المنظمات المعروفة بأنها "حارس البوابة" هي منظمات مهمة لإجراء عملية جمع البيانات وضمان سماع آراء الأشخاص الذين يتلقون الرعاية والدعم.

1.7 ولقد عملنا في هذه الدراسة البحثية عن كثب مع فريق دعم الشباب والأقليات العرقية في ويلز EYST Wales وموقعها الإلكتروني هو (<http://eyst.org.uk>). فريق دعم الأقليات العرقية والشباب اسمه إيست (EYST) هو المؤسسة الخيرية الويلزية الرائدة التي تدعم الشباب والأسر والأفراد والمجموعات المجتمعية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية الذين يعيشون في ويلز للمساهمة والمشاركة في هذه الدراسة البحثية وباعتبارهم أفراداً مهمين في المجتمع الويلزي. يقدم فريق دعم الأقليات العرقية والشباب (إيست) مجموعة من الخدمات لتحقيق هذا الهدف، بما في ذلك الدعم الفردي (واحد لواحد)؛ دعم الأسرة؛ تقديم المشورة والدعم للاجئين وطالبي اللجوء والمهاجرين من الاتحاد الأوروبي؛ فرص التطوع؛ التوظيف الحاصل على الدعم؛ وبناء القدرات. كما أنه يتحدى ويتصدى للقوالب النمطية السلبية المتعلقة بالتنوع العرقي، ويزيد من الوعي والاستيعاب حول المجتمعات المتنوعة التي تعيش في ويلز.

1.8 تمكن فريق دعم الأقليات العرقية والشباب من الحصول على مجموعة مركزة عبر الإنترنت تتألف من 10 أشخاص من كبار السن ومقدمي الرعاية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية، وعقد الجلسة البحثية معهم عبر الإنترنت. وتم الحصول على الأدلة المتعلقة بتجارب الرعاية والدعم من هؤلاء الأشخاص الذين سلطوا الضوء على الأنماط المميزة الرئيسية. من الجدير بالذكر هنا أن عملية جمع البيانات جرت خلال فترة انتشار وباء فيروس كورونا COVID-19، في شهر سبتمبر 2021. تمحورت الجلسة حول ثلاثة أسئلة رئيسية، ولكن المناقشة جرت بسلاسة على نحو حر وطبيعي ولم تقتصر بالتأكيد على هذه الأسئلة:

- هل يمكنك إخبارنا عن الرعاية والدعم الذي تتلقاه أو الذي يتلقاه الشخص الذي تقوم برعايته؟
- على مدى الأشهر الـ 12 الماضية، هل طرأت أية تغييرات في الرعاية والدعم الذي تتلقاه أو الذي يتلقاه الشخص الذي تقوم برعايته؟
- ما هو تأثير هذه التغييرات (إن وجدت) عليك كفرد أو كمقدم رعاية أو بصفتك أحد أفراد الأسرة؟

1.9 كنا نأمل في استكشاف تجارب الناس بمرور الوقت، ومحاولة التوصل إلى الاستيعاب فهم ما إذا كان تنفيذ القانون (اعتباراً من شهر أبريل 2016) قد أثر تأثيراً ملموساً على رفاهية الناس. من الإنصاف أن نقول بأننا لم نتمكن من استكشاف هذه المسائل خلال عقد هذه المجموعة. ويرجع السبب وراء ذلك إلى أن المشاركين وصلوا التركيز بوضوح على لقاءاتهم وتجاربهم التي جرت مؤخراً مع نظام الرعاية والدعم.

1.10 يقدم هذا التقرير سرداً للمناقشة التي جرت مع المجموعة المركزة والتي دارت حول المواضيع الرئيسية. هذه المواضيع الرئيسية مدعومة بالأراء التي أدلى بها المشاركون، ولكن بطريقة لا تكشف عن هوية الأشخاص الذين شاركوا في هذه الدراسة البحثية. ومن المهم القول بأن هذه الآراء ووجهات النظر هي آراء ووجهات نظر عائدة للأشخاص المشاركين في هذه المناقشة - ونحن لا نزع ولا ندعي بأن هذه الآراء "تمثل" الآخرين بأي شكل من الأشكال. إن هذه الآراء هي تجارب حية وحقيقية لمقدمي الرعاية ومستخدمي الخدمة، ويجب فهمها على هذا الأساس. وتسرد هذه الآراء تعاملهم مع النظام واستجاباتهم لهذا النظام.

2.1

في هذا القسم سنحدد أربع قضايا رئيسية شكلت جزءاً من المناقشة. ويندرج تحت كل موضوع من المواضيع الرئيسية سلسلة من المواضيع الفرعية التي تمت كتابتها بناء على الآراء والكلمات التي استخدمها المشاركون في الدراسة البحثية وتقدم تفاصيلاً عن تجربتهم واستجاباتهم لنظام الرعاية الاجتماعية.³ ويتعمد هذا القسم التركيز على ما قاله المشاركون - لم نضف أي تفسيرات أو تحليلات وذلك للسماح بإيصال آرائهم.

الشعور العام بالخذلان من قبل الخدمات الاجتماعية

2.2

ثمة شعور عام بأن الخدمات الاجتماعية خذلت الناس، ولقد كانت هذه المشاعر حادةً بشكل خاص بسبب محاولة هؤلاء الأشخاص في كثير من الأحيان تجنب الحاجة لاستخدام الخدمات الاجتماعية. وتتضح خيبة الأمل في الاقتباسات التالية وفي عدم الترابط بين التوقعات الموجودة عند الأشخاص والدعم الذي يرغبون بالحصول عليه، وبين ما حصلوا عليه من دعم بالفعل.

"عندما احتجت الحصول على المساعدة بعد عدة سنوات من تكيفي مع الوضع، لم يتوافر الدعم الذي كنت بحاجة إليه

"

قلتُ بأنني لم أطلب أبداً أي مساعدة في تقديم الرعاية، لكنني أحتاج للمساعدة الآن بسبب تعرض والدتي للكسر في منطقة الورك قبل أربعة أشهر، وأصيبت بكسر في ذراعها قبل شهر واحد وهي تحتاج للمساعدة عند الجلوس والاستلقاء. وأنا دائماً أساعدها ولكن أصبح ظهري يؤلمني الآن. لذلك اتصلتُ وقلتُ إنني بحاجة للحصول على المساعدة لمدة 24 ساعة ولكنهم قالوا نحن آسفون لانستطيع المساعدة في الوقت الحالي فيما تحتاجينه، وسنضع اسم والدتك على قائمة الانتظار. ومنذ ذلك الحين لا يزال اسمها على قائمة الانتظار."

"هناك انعدام في التواصل فيما يتعلق بتحدثنا مع الأشخاص المناسبين. لقد تمكنت من القيام بدور الرعاية هذا لسنوات، ولكن الآن تغيرت الأمور وأحتاج الحصول على الدعم، ويحضر الأخصائيون الاجتماعيون لكنني لا أحصل على الدعم الذي أحتاجه. هناك افتراض حول استمرارية أفراد الأسرة بتقديم الدعم، ولكن لا يمكنني القيام بهذا الأمر على الدوام"

"عندما كنت أثير هذه المخاوف، كانت الخدمات الاجتماعية تقول إنه لا يوجد شيء يمكننا القيام به وسننظر في الموضوع وسنرى ماذا سيحدث."

³ ولقد تم الحصول على عناوين المواضيع الفرعية من الاقتباسات التي تم الحصول عليها من المشاركين ويشار إليها ببيانات مكتوبة بالخط العريض والمائل.

"نحن نتواصل معهم فقط عندما نحتاج إليهم حقاً، لكننا لا نجدهم عندما نكون في أمس الحاجة إليهم، أين هم؟"

"مثال حزين آخر، حسناً، لا أعرف ماذا أسميه، لكنه مثال محبط وحزين. أنا معاق، وابني الصغير هو مقدم الرعاية غير مدفوع الأجر بالنسبة لي. عندما حاولت الاتصال بالخدمات الاجتماعية عندما دخل ابني إلى المستشفى، بصفته مريض نزلي، تجاهلت الخدمات الاجتماعية طلباتي للحصول على المساعدة. كما رفضوا طلب مهنيين آخرين بأني أحتاج الحصول على المساعدة الإضافية في المنزل لأنهم أدركوا أن ابني غير قادر على رعايتي بسبب تواجده في المستشفى. لم يتصلوا بي حتى في ذلك الوقت."

انعدام الوقت المخصص للرعاية داخل نظام الرعاية

2.3

يعلم الناس بأن نظام الخدمات الاجتماعية يتعرض إلى ضغوط كبيرة وبأنه توجد تحديات في جميع الأماكن عندما يتعلق الأمر بوجود عدد غير كافٍ من الموظفين. وكان من الصعب على المشاركين في الدراسة البحثية أن يتقبلوا انعدام التعاطف الذي تعرضوا له من نظام مصمم ظاهرياً لدعم ورعاية المحتاجين. لم يوجه الناس هذا الانتقاد إلى عمال فريديين لإدراكهم مدى ضيق أوقات عملهم، وإنما ترغب الناس الحصول على الاستجابة الأفضل من نظام الرعاية الذي لم يُظهر أي اهتمام تجاههم.

"لا توجد قدرة أو موارد كافية في النظام لإظهار التعاطف"

"لا ينظر إلينا على أننا شركاء متساوون. نحن نعنتي بأحبابنا في أكثر أوقاتهم ضعفاً في حياتهم، وأشعر أحياناً بأنه لا يوجد أي تعاطف، ولقد أخبرني أحد العمال الاجتماعيين بأنهم يعانون من نقص الموارد، ولم يتم حل مشكلة التمويل وأنهم مرهقون للغاية. ولكنك تعنتي بأحد أفراد أسرته وتحتاج بأن يكون الشخص رحيماً ويظهر التعاطف لمنحك الوقت اللازم لفهم العملية، ولكن لا يتوافر هذا الأمر بل هو غير موجود أصلاً."

"هناك نقص كبير في الاستجابة للطلبات البسيطة"

"يستغرق الأمر عدة أشهر حتى يتم الاستماع إلى أبسط الطلبات والتصرف اتجاهها.

"على الرغم من علم الموظفين المهنيين بنظام الرعاية الاجتماعية المتعلق بعائلتنا، فإننا لا نزال نكافح للحصول على المساعدة عبر هذا النظام عندما نحتاج الحصول على المساعدة"

لا يتم سماع أصوات وآراء الناس ولا يمكنهم التحكم بهذه الأمور.

2.4

ولقد طُرح العديد من المخاوف حول حقيقة عدم شعور الأشخاص بمقدرتهم على إبداء آرائهم في هذا النظام وبأنه لا يتم الاستماع إليهم بأي طريقة مفيدة. ولقد تم تحديد عدد من العواقب المترتبة على ذلك: إن ضعف أو انعدام الاستجابة هذا سيؤدي إلى الشعور بالاضطرار إلى خوض المعارك ليتم الاستماع إلى آرائهم، وتوجد مخاوف بأن من يشتكي لن يحصل على أي نتيجة أو أن أعباءه سيحصلون على رعاية ودعم أسوأ. يشعر الأشخاص بخيبة أمل بشأن الأمور التي ستحدث لأفراد أسرهم.

"لقد اضطررت لخوض القتال لضمان توصيل آرائني والاستماع إليها ولكن هذا لم يحصل، وأنا لا أستطيع السيطرة على

الوضع"

"نحن نمضي قدماً ولكن ينتهي بنا الأمر هكذا ولم يعد بوسعنا الاستمرار. أمتي تسألني لماذا لماذا، لماذا لم يأوا بفعلٍ إلا بعد أن استلموا إيميل من المهني المختص؟ ولقد كانت تسألهم، وتطلب منهم لمدة عام ونصف قبل أن تفقد الأمل تماماً بسبب عدم استماع أي شخص لرأيها ومطالبها."

لقد خضنا معركة للحصول على هذا الدعم من الخدمات الاجتماعية."

"لقد أصبت بخيبة أمل كبيرة والحزن بسبب عدم استماع أي شخص لي "

"أريد أن أعبر عن حزني الحقيقي وإحباطي فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية التي لا تكلف نفسها عناء الاتصال هاتفياً عندما يقولون إنهم سيفعلون ذلك. وصدقاً لقد أصبح الأمر مرهقاً لأنه لم يتغير أي شيء، ولم يتحسن أي شيء منذ أن قدمت ملاحظاتي آخر مرة قبل عامين، ولم أعد أرى الفائدة من القيام بذلك بعد الآن، أنا حقاً لا أرى الفائدة من القيام بذلك على الإطلاق "

ولكن كما قلت، لم يعد هناك شيء يفاجئني بعد الآن ولا أزعج نفسي بالاتصال بهم. أنا أبقى كل شيء كما كان لأنني أعلم بأني سأضيع طاقتي. إن طاقتي ووقتي محدودان."

"من يقف بجانب الأشخاص الأكثر ضعفاً؟"

"عندما تكون في أضعف حالاتك ولا يتم تأييد شكواك، يكون الأمر صعباً ويقلل من أهميتك. كما تتأثر الأسرة جراء ذلك. لا توجد طريقة لتقديم الشكوى بطريقة مستقلة من دون قيام الموظفين المهنيين بالتدخل فيها. لا أحد يدافع عن الأشخاص الأكثر ضعفاً في هذه الظروف. من هم المدافعون عنا؟ أين يذهب رأيي وصوتي؟ من يسمعي؟ من يحمي الأشخاص الضعفاء؟ يمر الجميع بأوقات صعبة، ويتفاهم هذا الوضع بالنسبة للأشخاص الضعفاء من المجتمعات العرقية".

"هذا يجعلني أشعر بأنه لا توجد أي فائدة من المشاركة لا أحد يستمع. وإذا كنت حازماً بأي شكل من الأشكال، فإنهم يعتبرونك مثيراً للمشاكل".

"لقد اضطررنا إلى التظاهر بأننا أقل انزعاجاً مما نحن عليه حقاً لتأمين حصولنا على الدعم المستمر من الخدمات الاجتماعية"

"اضطررت إلى التظاهر بالرضا على الرغم من عدم شعوري بالرضا أو السيطرة على وضعي لأنني إذا قمت بالتعبير عن رأيي على نحو صريح، فلن يحضر العامل الاجتماعي، ولن يعود، ولن يعود، ولن يتفاعل معك إذا كنت صريحاً جداً. عليك أن تقلل من شأن ذلك بطريقة ما وتصيح تقريباً مثل الرجل الآلي الروبوت ولا تُظهر لهم أي عواطف كي يقدموا الدعم ."

"عندما تكون في أضعف حالاتك وتحتاج الحصول على الدعم من المختص المهني ثم يقولون لك بأنه يتوجب عليك استخدام إجراءات تقديم الشكاوي إذا شعرت بأنه لم يتم الاستماع إلى آرائك أو أنهم لم يتصرفوا بالشكل المطلوب، أنا أشعر عندها أن روحي تتلاشى. لقد كنت مقدم رعاية معظم حياتي ولكن أمي - تعرف مدى فخرها وعزتها بنفسها، وعندما لا يستمع أحدٌ إلى شخص ضعيف، فإن التأثير يمتد عبر العائلة، ليس فقط على أمي بل على أطفالي وأحفادي أيضاً. يبدو أنه لا يوجد مكان لتقديم الشكوى والاستماع إلى هذه المخاوف والتصرف بناء عليها، يبدو بأن جميع الأشخاص يجتمعون ضدك وبأنك لا تستطيع القيام بأي شيء سوى تقديم الشكوى فقط."

أثر القوالب النمطية العنصرية على الرعاية والدعم

2.5 تتشكل العديد من الموضوعات المذكورة أعلاه من خلال تأثير العنصرية التي يواجهها العديد من الأشخاص المشاركين في الدراسة البحثية وفكر المشاركون في تجاربهم المثيرة لقلقهم على نحو كبير مما جعلهم يشكون في بعض الافتراضات المتعلقة بهم وعن انتمائهم العرقي وخلفيتهم الثقافية. وتوجد مخاوف حقيقية عند المشاركين بأن لون بشرتهم كان له دورٌ مهمٌ في العديد من المرات في عند تعاملهم مع النظام.

"القوالب النمطية القائمة على العرق كانت جزءاً من تجربتي"

"أعتقد أن منظمات معينة تتجاهلنا في كثير من الأحيان، لأن كل ما يفعلونه هو أنهم يحكمون عليك من خلال مظهرك ولون بشرتك وكيف يمكنك نطق الكلمات. لا يتعلق الأمر أبداً بالمشكلة الفعلية لأنني أعتقد أنه عندما

نذهب إلى هذه المنظمات، يجب أن يتعلق الأمر بالدعم الذي يمكنك الحصول عليه من هذه المنظمة، وليس من أنت، ومن أين أتيت، وما هو دينك وكل ذلك وما شابه. هذه العنصرية موجودة في كل مكان ولكن يتضح هذا الأمر في المنظمات بشكل كبير عندما يحصل الآخرون على المزيد من الدعم والمساعدة ويستفيدون بالفعل من هذه الخدمات في حين يتم استبعاد بعض الأشخاص، يُتركون جنباً وسيتعاملون معنا عندما يستطيعون، عندما يتوفر لديهم الوقت، عندما يتمكنون من القيام بذلك، دائماً تتوفر الأعذار عندما يتعلق الأمر بنا وهذا هو رأيي حول بهذا، وكما تعلم فإن تجربة الأشخاص الآخرين مختلفة ولكني أرى أن الأمور تجري هكذا".

"لقد سألتُ العاملَ الاجتماعي في أحد الأيام عما إذا كانت الطريقة التي عوملت بها لها علاقة بلون بشرتي فقال لي: لا، لماذا تعتقد ذلك؟. لقد كنت أحصل وأحياناً لا أحصل على المساعدة التي أحتاجها والتي يحتاجها ابني، وحتى عند تقديم الشكوى إلى الجهات العليا فإن هناك طريقة واحدة أو طريقتان لتقديم الشكاوي، وحتى المدراء هناك لم يردوا على المكالمات الهاتفية. لذلك يبدو بأن الجميع، ككل لن يقوموا بالأمور التي اعتقدت بأن الخدمات الاجتماعية تقوم بها. واعتقد بأن السبب وراء ذلك هو اسمي ولون بشرتي".

"أعتقد أنه يتم الحكم علينا بمجرد رؤيتنا. لا يمكنك معرفة هويتي من اسمي أو اسم أمي ولكن بمجرد أن يصل العاملُ الاجتماعي إلى منزل أمي، يظهر الخوف على وجهه. وعندما تعيش مع العنصرية طوال حياتك، يمكنك فقط الإحساس بها عند النظر إلى ملامح الأشخاص وشعورهم ومن الطريقة التي ينظرون بها إليك. ومن نبرة الصوت، والطريقة التي يسألون بها، والطريقة التي يطرح بها الناس عليك الأسئلة، لأنك عشت مع العنصرية يمكنك الإحساس بها".

"يتم وضع افتراضات حول الأسر السوداء والآسيوية والأقليات العرقية ولكن من غير المفروض أن يكون هناك مثل هذه الافتراضات"

"أنا واحد من عشرة أطفال... لذا فإن الافتراض الأول الذي قدمه العاملُ الاجتماعي هو أننا سنكون قادرين على التصرف قائلاً بأننا عائلة كبيرة وبالتالي سنتمكن من التعامل مع الأمر بشكل جيد. . قلتُ بأننا لن نستطيع التصرف والتعامل مع الوضع بشكل جيد لأنه لا يتواجد أي شخص آخر غيري فأنا مقدم الرعاية على نحو نشط ومن دون حصولي على أي أجر .

"أعتقد بأن العرق يلعب دوراً كبيراً في ذلك لأنني غالباً ما أعتقد أنه عندما يتعلق الأمر بالعائلات الأكبر، والأسر المتطرفة فإنه يُفترض بأن هذه العائلات مكتفية ذاتياً، وأنها لا تحتاج إلى المساعدة، وأنها تستطيع أن تفعل كل شيء، وبأنهم قادرين على تلبية الاحتياجات الاجتماعية الثقافية لهذا الشخص بالذات. وأعتقد أن الافتراض بأن القوى العاملة تساوي الرعاية يؤثر دائماً بشكل ضار على الأشخاص من الأقليات السوداء لأننا قد نأتي من عائلات كبيرة ولكن إذا كان ثلاثة أو أربعة أشخاص فقط يعملون ويدعمون الجميع، فإن وجود شخص واحد إضافي سيكسر التوازن الهش المؤقت الموجود ."

3.1

يحتوي هذا التقرير القصير على عدد من الأفكار القوية والصعبة للغاية حول تجارب الناس مع نظام الرعاية الاجتماعية. ليس من الممكن أو من المعقول استخلاص استنتاجات عامة بناء على هذه التجارب، ولكن من المهم الاعتراف بصحة وجهات النظر المقدمة. هناك أربعة مواضيع تدرج تحتها النقاط الرئيسية:

1. ثمة شعورٌ عام بالخذلان من الخدمات الاجتماعية ولقد كانت هذه المشاعر قوية جداً نظراً لمحاولة الأشخاص في الكثير من الأحيان تجنب الحاجة إلى استخدام الخدمات الاجتماعية؛
2. يعلم الأشخاص بأن نظام الخدمات الاجتماعية يتعرض إلى ضغوط كبيرة وبأنه توجد تحديات في جميع الأماكن عندما يتعلق الأمر بوجود عدد غير كافٍ من الموظفين. ولم يتقبل المشاركون في الدراسة البحثية علانعدام التعاطف الذي تعرضوا له من نظام مصمم ظاهرياً لدعم ورعاية المحتاجين.
3. ولقد طُرح الكثير من المخاوف حول شعور الأشخاص بعد قدرتهم على إبداء آرائهم في النظام وبأنه لا يتم الاستماع إلى آرائهم بطريقة مجدية؛ و
4. وفكر المشاركون في تجاربهم المثيرة لقلقهم على نحو كبير مما جعلهم يشككون في بعض الافتراضات المتعلقة بهم وعن انتمائهم العرقي وخلفيتهم الثقافية.

3.2

نحن ندرك بأن هذه الآراء تعكس وجهة نظر الأفراد الذين سمعنا آراءهم فقط. نحن نضخم هذه الآراء لأنها توفر رؤى مهمة حول الجوانب التي يتوجب تحسين النظام فيها ليتمكن من تقديم الاستجابة الجيدة للأشخاص بطريقة تراعي احتياجاتهم الثقافية وبطريقة لائقة.

3.3

ومن المهم معرفة المنطق والمواءمة بين هذا التقرير والوثيقة التي تحتوي على نحو مفصل على آراء مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية، إلى جانب الاختلافات. ولقد تمت كتابة النقاط التالية في ختام هذا التقرير، وسيعاد عرض هذه النقاط لبيان وجود تشابه بين العديد من المسائل المثارة في هذه الوثيقة وبين الأمور الواردة في التقرير الرئيسي:

- ويشعر مستخدمو الخدمات ومقدمو الرعاية بأنه لا تزال هناك مسافة يتعين قطعها قبل أن يتم تحقيق تطلعات القانون بالكامل؛
- ومن المهم الاعتراف بقيمة الاستماع مباشرة إلى التجارب المعاشة للآخرين باعتبارها أحد الأسس الرئيسية للتحسين الذي يقع في صميم القانون؛
- ولم تكتمل بعد "الرحلة" نحو التنفيذ الكامل للقانون، ومن الواضح أن النظام يحتاج للعمل بطريقة أكثر كفاءة لتحقيق المبادئ وضمان عملها بطريقة منسجمة،
- ولقد شعر بعض الأشخاص خلال فترة انتشار وباء فيروس الكورونا بأنه تم الابتعاد بشكل كبير عن تحقيق المبادئ اللازمة وذلك بناء على تجاربهم اليومية مع الخدمات الاجتماعية. وسيكون من الصعب تحقيق هذا الأمر وتغيير هذا الواقع، ولكن الوقت الحالي هو الأنسب لبدء التغيير.
- وعلى الرغم من ذلك فلقد ازداد نفاذ صبر بعض مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية ويرغبون بتحقيق التغيير في النظام. إن إدراك هذا وتقييمه من الأمور الهامة المساعدة على العمل لزيادة إدماج القانون ومبادئه.

3.4 وعلى الرغم من ذلك تجدر الإشارة إلى أن تجارب مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية من السود والآسيويين والأقليات العرقية تختلف في جانب واحد واضح - أن التمييز العرقي والتحيز الذي أبلغوا عنه من خلال تجاربهم الخاصة هو أمر مرتبط بهم مقتصر عليهم.

3.5 نود أن نختم هذا التقرير عن طريق سرد أقوال أحد المشاركين في الدراسة البحثية. عندما شارفت المناقشة على نهايتها، تكلمنا عن الأمور التي ستحدث بعد ذلك بخصوص المعلومات التي قدمها المشاركون في الدراسة البحثية. وتطرق أحد المشاركين إلى توتره حيال سرد قصته أو عدم سردها. فلقد ساوره الخوف في البداية من إمكانية التعرف عليه. كان يشعر بالقلق جراء ذلك. ولكنه ادرك لاحقاً بأنه يتوجب عليه سرد قصته وإبداء رأيه لضمان تقديم مجموعة مختلفة من التجارب للآخرين. ويخلص هذا التقرير إلى ما يلي:

"أريد أن يتم استخدام رأيي في الواقع استخدمته لأنني لم أحصل على معاملة جيدة من الخدمات الاجتماعية. استخدمته، استخدمته... لأن الأمور يجب أن تتغير آسف أنا أتحدث وأفكر وأتذكر أنني لم أكن أريد هذا، لم أريد أن يتم التعرف على هويتي، وعندما أتحدث فإني أفكر بأنه يجب فعل هذا كي يحصل التغيير، لذلك يرجى منك سرد قصتي واستخدام كلماتي. أعتقد أنه أمر منطقي، أعتقد أن هذا هو الشيء الصحيح الذي يجب القيام به..."