



সোশ্যাল রিসার্চের নম্বর:

32/2022.

প্রকাশ করার তারিখ:

27/04/2022

# কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান এবং সংখ্যালঘু এথনিক পরিষেবা ব্যবহারকারী ও কেয়ারারদের প্রত্যাশা ও অভিজ্ঞতা

সোশ্যাল সার্ভিসেজ অ্যান্ড ওয়েল-বিহিং (ওয়েলস) অ্যাক্ট ২০১৪-এর [Social Services and Well-being (Wales) Act 2014-এর] মূল্যায়ন

কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান ও সংখ্যালঘু এথনিক পরিষেবা ব্যবহারকারী এবং  
কেয়ারারদের প্রত্যাশা ও অভিজ্ঞতা

মার্ক লুয়েলিন (Mark Llewellyn)<sup>1</sup>

লুয়েলিন এম (২০২২) এক্সপেকটেশনস অ্যান্ড এক্সপিরিয়েন্সেজ ল্যাক, এশিয়ান  
অ্যান্ড মাইনরিটি এথনিক সার্ভিস ইউজার্স অ্যান্ড কেয়ারার্স [Llewellyn M. (2022)  
*Expectations and Experiences Black, Asian and Minority Ethnic Service Users  
and Carers]*]। কার্ডিফ। ওয়েলশ গভর্নমেন্ট, GSR রিপোর্টের নম্বর 32/২০২২।  
পাওয়া যাবে: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

এই রিপোর্টে প্রকাশ করা মতামতগুলি হচ্ছে গবেষণাকারীদের নিজস্ব মতামত এবং সেগুলি যে  
ওয়েলশ গভর্নমেন্টেরই হতে হবে তা নয়

আরও তথ্যের জন্য দয়া করে যোগাযোগ করবেন:

Social Services and Integration

Welsh Government, Cathays Park, Cardiff, CF10 3NQ  
E-mail: [research.healthandsocialservices@gov.wales](mailto:research.healthandsocialservices@gov.wales)

<sup>1</sup> ওয়েলশ ইনসিটিউট ফর হেলথ অ্যান্ড সোশ্যাল কেয়ার, ইউনিভার্সিটি অব সাউথ ওয়েলস:  
<https://wihs.southwales.ac.uk/team-members/wihs-staff/>

## সূচীপত্র

১।	ভূমিকা এবং পটভূমিকা .....	8
২।	এই আলোচনার থেকে যেসব প্রধান বিষয় উঠে এসেছে.....	9
	সর্বোপরি, সোশ্যাল সার্ভিসেজ তাদের হতাশ করেছ বলে বোধ হয়েছে .....	9
	কেয়ার ব্যবস্থার মধ্যে সেবাযন্ত্র করার সময়ের অভাব .....	8
	লোকের বক্তব্য শোনা হয় না, এবং তাদের কোন নিয়ন্ত্রণ নেই .....	9
	সেবা ও সহায়তার ক্ষেত্রে জাতিগত বাঁধাধরা ধারণার প্রভাব.....	10
৩।	উপসংহারের উদ্দেশ্য.....	12

## ১। ভূমিকা এবং পটভূমিকা

- ১.১ সোশ্যাল সার্ভিসেজ অ্যান্ড ওয়েল-বিইং (ওয়েলস) এক্ট ২০১৪-এ, সারা ওয়েলস জুড়ে সোশ্যাল সার্ভিসেজের জনসাধারণ সংক্রান্ত নীতি, নিয়মকানুন ও সরবরাহ করার ব্যবস্থার ‘ট্র্যান্সফরমেটিভ চেঞ্জেস’ (রূপান্তরকারী পরিবর্তন) করার একটা দৃশ্যপটের কথা বলে দেওয়া হয়েছে। এটার ১১টি অংশ আছে এবং যে পাঁচটি নীতিতে রূপান্তরকারী পরিবর্তন করার একটা দৃশ্যপটের কথা বলে দেওয়া হয়েছে, সেই নীতিগুলি এই নথিতে তথ্য সরবরাহ করেছে। এর পাশাপাশি আছে কাঠামো, প্রশাসনী এবং কাজ করার অভ্যাসের নীতি।
- ১.২ ২০১৮ সালের অটামে, ওয়েলশ গভর্নমেন্ট, ওয়েলস-এর চারটি ইউনিভাসিটি থেকে পাণ্ডিত্যপূর্ণ ব্যক্তিদের ও অভিজ্ঞ উপদেষ্টাদের যৌথভাবে এই অ্যাক্টের মূল্যায়ন করার ভাব দিয়েছে। এই নিরপেক্ষ জাতীয় মূল্যায়ন, যেটাকে ইমপ্যাক্ট (IMPACT) গবেষণা বলা হয়, তার পাঁচটি নীতির মাধ্যমে এই অ্যাক্ট কার্যকরী করা ও এর ফলাফল পরীক্ষা করে দেখে: কল্যাণ, প্রতিরোধ করা ও প্রথম দিকে হস্তক্ষেপ করা, যৌথভাবে সৃষ্টি করা, বহু প্রতিষ্ঠানদের একসাথে কাজ করা এবং কঠ ও নিয়ন্ত্রণ। যাদের ওপর এই অ্যাক্টের প্রভাব পড়ার কথা - প্রধানতঃ সেই সব ব্যক্তির জন্য যাদের সেবা ও সহায়তা পাওয়ার দরকার আছে তারা, তাদের কেয়ারার ও পরিবারের সদস্যরা এবং যে সমাজের মধ্যে তারা বাস করে সেই সমাজের লোক ও প্রতিষ্ঠানের সাথে কোথায় এই অ্যাক্টের নীতিগুলি পারস্পরিক ক্রিয়া করে তা বিবেচনা করার মাধ্যমে এই গবেষণা সেটা করে।
- ১.৩ সর্বমোট মূল্যায়নের জন্য, পরিষেবা ব্যবহারকারীদের ও কেয়ারারদের সাথে এই অ্যাক্টের বিষয়ে তাদের প্রত্যাশা ও অভিজ্ঞতার সম্বন্ধে ব্যাপক অনুসন্ধান করা হয়েছে। সেই রিপোর্ট - ‘এক্সপেকটেশন্স অ্যান্ড এক্সপ্রিয়েন্সেজ: সার্ভিস ইউজার অ্যান্ড কেয়ারার পার্সপেকটিভ অন দা সোশ্যাল সার্ভিসেজ অ্যান্ড ওয়েল-বিইং (ওয়েলস) অ্যাক্ট [Expectations and Experiences: service user and carer perspectives on the Social Services and Well-being (Wales) Act] - যেটার ভিত্তি হচ্ছে সারা ওয়েলস জুড়ে পরিষেবা ব্যবহারকারীদের ও কেয়ারারদের সাথে ব্যাপক গবেষণা, Evaluation of the Social Services and Well-being (Wales) Act 2014: expectations and experiences ঠিকানায় পাওয়া যাবে।
- ১.৪ সংগৃহীত তথ্যের মধ্যেকার কিছু তথ্যের ওপর ভিত্তি করে এটা হচ্ছে একটা সংক্ষিপ্ত রিপোর্ট: কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান এবং সংখ্যালঘু এথনিক বয়স্ক লোকদের এবং বয়স্ক লোকের কেয়ারারদের একটা ফোকাস গ্রন্তি।<sup>2</sup>

২ এটা সর্বজনবিদিত যে সংখ্যালঘু এথনিক জনসাধারণ হচ্ছে বৈচিত্র্যপূর্ণ, যেখানে গোষ্ঠীগুলির ভেতরে ও তাদের মধ্যে তফাত আছে এবং সল্টাস (Saltus) (২০২০) বলেছেন যে এইরকম জনসাধারণকে শ্রেণিভুক্ত করার চেষ্টা আগেও সমস্যাপূর্ণ ছিল এবং সবসময়ই তা থাকবে (দেখবেন: <https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>)। একই ভাবে, ওয়েলশ গভর্নমেন্টের খসড়া রেস ইকোয়ালিটি অ্যাকশন প্ল্যান বলেছে: “একটা খুব বৈচিত্র্যপূর্ণ গোষ্ঠীর লোকদের মধ্যে প্রায়ই খুব কম একরকম জিনিস থাকে এবং তাদের যে বৈষম্যের অভিজ্ঞতা হয় তা অনেক সময়ই একটা বিতর্কের বিষয় হয়। এই অ্যাকশন প্ল্যানে কী পরিভাষা ব্যবহার করা উচিত সেই ব্যাপারে বেশ কয়েকটা তর্কবিতর্ক হয়েছে। উপযুক্ত পরিভাষা কী হওয়া উচিত সে বিষয়ে খুব কমই মতের মিল ছিল। কাজেই, এথনিক মাইনরিটি অ্যান্ড ইউথ সাপোর্ট টীম-এর (EYST-এর) ব্যবহারবিধি অনুযায়ী এবং ওয়েলশ গভর্নমেন্টের খসড়া পরিকল্পনা অনুসারে, ‘কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান অথবা সংখ্যালঘু এথনিক’ (লোক, জনসাধারণ ও গোষ্ঠীর বর্ণনা দেওয়ার জন্য) পরিভাষাটি এই সংক্ষিপ্তসমারে ব্যবহার করা হবে। এথনিক মাইনরিটি অ্যান্ড ইউথ সাপোর্ট টীম ওয়েলস লিখেছে: ‘আমরা স্থিরান্বিত করি যে এটা একটা বিতর্কিত পরিভাষা এবং অন্যরা “বিএমই”, “কৃষ্ণাঙ্গ” অথবা

- ১.৫ এই নথিটির উদ্দেশ্য হচ্ছে তাদের জীবনের অভিজ্ঞতার ওপরে লক্ষ্য দেওয়া, যাতে নিশ্চিত করা যায় যে সব মিলিয়ে এই গবেষণার মধ্যে তাদের কঠ যেন শোনা যায়।
- কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান ও সংখ্যালঘু এথনিক পটভূমির থেকে আসা পরিষেবা  
ব্যবহারকারী ও কেয়ারারদের সাথে গবেষণা**
- ১.৬ পরিষেবা ব্যবহারকারী ও কেয়ারারদের সাথে এই অ্যাস্ট্রে বিষয়ে তাদের প্রত্যাশা ও অভিজ্ঞতার সম্বন্ধে করা গুণ সংক্রান্ত গবেষণার কাজে যে প্রগামীবন্ধভাবে কাজ করা হয়েছে, সেটার সম্বন্ধে বিস্তারিত তথ্য প্রধান রিপোর্টে পাওয়া যাবে। এই গবেষণায় উদ্দেশ্যপূর্ণ ভাবে সংগ্রহ করা নমুনা ব্যবহার করা হয়েছে। এটা হচ্ছে একটা কৌশল, যেটাতে কিছু ব্যক্তিবিশেষকে অথবা ব্যক্তিদের গোষ্ঠীকে শনাক্ত করা ও বেছে নেওয়া জড়িত থাকে। এই ব্যক্তিদের বা গোষ্ঠীদের এই আগ্রহের বিষয়ে ব্যাপক জ্ঞান এবং / অথবা অভিজ্ঞতা আছে (ক্রেসওয়েল অ্যান্ড প্লেনো ক্লার্ক, ২০১৮) (Creswell and Plano Clark, 2018), এবং অংশগ্রহণকারীদের বিভিন্ন রকমের গেটকীপার প্রতিষ্ঠানের মাধ্যমে নিয়োগ করা হয়েছে (সিং অ্যান্ড ওয়াসেনার ২০১৬) (Singh and Wassenaar, 2016)। তথ্য সংগ্রহ করার পদ্ধতি, এবং যারা এই সেবা ও সহায়তা পাচ্ছে তাদের মতামত পাওয়া নিশ্চিত করার ব্যাপারের কেন্দ্রে এই গেটকীপার প্রতিষ্ঠানগুলি ছিল।
- ১.৭ এই ক্ষেত্রে, আমরা এথনিক মাইনরিটি অ্যান্ড ইউথ সাপোর্ট টীম ওয়েলস-এর (<http://eyst.org.uk/>) সাথে ঘনিষ্ঠভাবে কাজ করেছি। এথনিক মাইনরিটি অ্যান্ড ইউথ সাপোর্ট টীম (EYST) হচ্ছে প্রধান ওয়েলশ দাতব্য প্রতিষ্ঠান, যারা ওয়েলস-এ বসবাসকারী অন্ন বয়সী কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান ও সংখ্যালঘু এথনিক ছেলেমেয়ে, পরিবার, ব্যক্তিবিশেষ ও সামাজিক প্রক্ষেপণগুলিকে অবদান দিতে, অংশগ্রহণ করতে এবং ওয়েলশ সমাজের মূল্যবান সদস্য হওয়ার জন্য সহায়তা দেয়। এই উদ্দেশ্য অর্জন করার জন্য এথনিক মাইনরিটি অ্যান্ড ইউথ সাপোর্ট টীম বিভিন্ন ধরনের পরিষেবা দেয়, যার মধ্যে রয়েছে একজনকে অন্য একজনের সহায়তা দেওয়া; পারিবারিক সহায়তা; উদ্বাস্তু, অ্যাসাইলাম সীকার ও ইওরোপীয়ান ইউনিয়নের থেকে আসা স্থান পরিবর্তনকারীদের পরামর্শ ও সহায়তা দেওয়া; ভলান্টিয়ার হওয়ার সুযোগ; সহায়তা সহ চাকরি; এবং ক্ষমতা গড়ে তোলা। তাছাড়াও জাতীয় বৈচিত্র্যের সম্বন্ধে আগে থেকে রাখা নেতৃত্বাচক ধারণার বিরুদ্ধে আগতি জনায় ও তার বিরোধিতা করে এবং ওয়েলস-এ বসবাসকারী বিভিন্ন সম্প্রদায়গুলির সম্বন্ধে সচেতনতা ও বোঝার ক্ষমতা বাড়ায়।
- ১.৮ ১০টি কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান ও সংখ্যালঘু এথনিক বয়স্ক লোকদের ও বয়স্ক লোকদের কেয়ারারদের এথনিক মাইনরিটি অ্যান্ড ইউথ সাপোর্ট টীম একসাথে করেছিল এবং একটা সেশন করার সুযোগ-সুবিধা করে দিয়েছে। সেবা ও সহায়তার অভিজ্ঞতার সম্বন্ধে এই সব প্রধান তথ্যদাতাদের কাছে প্রমাণ চাওয়া হয়েছিল এবং সেগুলিকে যখন একত্রিত করা হয়েছে, তখন দেখা গেছে যে সেগুলি একসাথে প্রধান বৈশিষ্ট্যপূর্ণ ধরন দৃষ্টিগোচর করেছে। এটা খেয়াল রাখা গুরুত্বপূর্ণ যে ২০২১ সালের কেভিড-১৯ মহামারির সময় এই তথ্য সংগ্রহ করা হয়েছিল। তিনটি প্রধান প্রশ্নকে কেন্দ্র করে এই সেশনের কাঠাম তৈরি করা হয়েছিল, কিন্তু আলোচনাগুলি খুব খোলাখুলি ও স্বাভাবিকভাবে চলেছিল এবং তার প্রশ্নাগুলি মধ্যে সীমিত ছিল না।

---

“এথনিক সংখ্যালঘু / সংখ্যালঘু এথনিক” অথবা “পিওসি”/ “পীপল অভ কালার” পরিভাষাগুলি ব্যবহার করা পছন্দ করে। আমাদের কাজের মধ্যে যেসব পছন্দ করা পরিভাষা ব্যবহার করা চালিয়ে যাওয়া হচ্ছে, সেগুলির বিষয়ে আমরা আলোচনা করব এবং পুনর্বিচার করে দেখব এবং আমরা আরও জানি যে এথনিক মাইনরিটি অ্যান্ড ইউথ সাপোর্ট টীম-এর টার্মের সদস্যরা, অংশগ্রহণকারীরা এবং সঙ্গীরা সকলে হয়ত তাদের পছন্দের পরিভাষার সম্বন্ধে একমত হবে না।’

- আপনি / আপনি যার দেখাশোনা করেন তিনি যে সেবা ও সহায়তা পান সে সম্বন্ধে আপনি কি আমাদের বলতে পারেন?
- আপনি কি আমাদের বলতে পারেন যে আপনি / আপনি যার দেখাশোনা করেন তিনি যে সেবা ও সহায়তা পেয়েছেন, গত ১২ মাসে তার কোন পরিবর্তন হয়েছে কিনা?
- একজন ব্যক্তি / কেয়ারার / পরিবারের সদস্য হিসাবে এই পরিবর্তনের কী প্রভাব (যদি কিছু থেকে থাকে) আপনার ওপর পড়েছে?

১.৯ আমরা আশা করেছিলাম যে সময় নিয়ে আমরা লোকের অভিজ্ঞতার বিষয়ে অনুসন্ধান করব এবং বোঝার চেষ্টা করব যে এই অ্যাস্ট্রটা কার্যকরী করার (এপ্রিল ২০১৬-এর থেকে) ফলে, লোকের কল্যাণের ব্যাপারে একটা বাস্তবিক প্রভাব পড়েছে কিনা। এটা বলা ন্যায্য হবে যে এই গ্রন্তির একসাথে হওয়ার সময় আমরা এই বিষয়গুলির সম্বন্ধে অনুসন্ধান করে দেখতে পারিনি। এটার কারণ হচ্ছে যে সেবা ও সহায়তার ব্যবস্থার সাথে তাদের সম্পর্ক সম্মুখীন হওয়ার ও অভিজ্ঞতার বিষয়ে অংশগ্রহণকারীদের প্রধানতঃ পরিষ্কার লক্ষ্য ছিল।

১.১০ এই ফোকাস গ্রন্তির সময়ে প্রধান যে বিষয়গুলি উঠেছিল, সেই বিষয়ের সম্বন্ধে আলোচনার একটা বিবরণ এই রিপোর্টে দেওয়া হয়েছে। প্রধান বিষয়গুলিকে অংশগ্রহণকারীদের মন্তব্য সমর্থন করেছিল, কিন্তু তা এমনভাবে করা হয়েছে যাতে অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে যারা এতে অবদান রেখেছেন তাদের পরিচয় শনাক্ত করা যাবে না। এটা বলা গুরুত্বপূর্ণ যে এগুলি হচ্ছে সেই সব লোকের দৃষ্টিভঙ্গি যারা এই আলোচনায় অংশগ্রহণ করেছেন - এগুলি অন্যদের মতামত প্রতিবিম্বিত করছে কিনা সে বিষয়ে আমরা কোন দাবি জানাচ্ছি না। এগুলি হচ্ছে কেয়ারার ও পরিষেবা ব্যবহারকারীদের জীবনের অভিজ্ঞতা - এবং এগুলিকে সেইরকম বলে বোঝা উচিত। এগুলি হচ্ছে এই ব্যবস্থার সাথে তাদের যোগাযোগের এবং সেই ব্যবস্থায় তাদের সাড়া দেওয়ার বিবরণ।

## ২। এই আলোচনা থেকে উঠে আসা প্রধান বিষয়গুলি

২.১ আলোচনার অংশ ছিল এরকম চারটি প্রধান বিষয় এই অংশে শনাক্ত করা হয়েছে।  
প্রতিটি শিরোনামের তলায় এক গুচ্ছ নিম্নবর্তী বিষয় আছে যেগুলিতে  
অংশগ্রহণকারীদের গলার স্বর ও কথা ব্যবহার করে তাদের অভিজ্ঞতা এবং সোশ্যাল  
সার্ভিসেজের সাথে তাদের কাজকর্ম করার সময় তারা কীভাবে সাড়া দিয়েছে সে বিষয়ে  
তথ্য দেওয়া হয়েছে<sup>3</sup>। ইচ্ছা করেই এই অংশে অংশগ্রহণকারী ব্যক্তিবিশেষ কী বলেছে  
তার ওপর বেশিরকম লক্ষ্য দেওয়া হয়েছে - তাদের গলার স্বর যাতে ঢাকা পড়ে না  
যায়, সেইজন্য আমরা এর ব্যাখ্যা বা বিশ্লেষণ দিইন।

### সব মিলিয়ে সোশ্যাল সার্ভিসেজের সম্বন্ধে তাদের হতাশার বোধ থাকা

২.২ সব মিলিয়ে একটা বোধ আছে যে সোশ্যাল সার্ভিসেজ লোককে হতাশ করেছে এবং  
যারা সোশ্যাল সার্ভিসেজকে ব্যবহার করার দরকারকে প্রায়ই এড়িয়ে চলার চেষ্টা করেছে,  
বিশেষ করে তাদের মধ্যে এই মনোভাবটা আরও বেশি। এর পরের উদ্ধৃতির থেকে এটা  
স্পষ্ট যে লোকে যে সহায়তা পেতে চেয়েছে এবং যে সহায়তা তারা পেয়েছে তার মধ্যে  
অসংযোগ রয়েছে।

“বছরের পর বছর কোনো সহায়তা ছাড়াই সামলানোর পরে, সেটা [আমার যে  
সহায়তা পাওয়ার দরকার] আমার জন্য ছিল না”

“আমি বলেছিলাম ‘আমি কোনোদিন আপনাদের কাছে কেয়ারারের সহায়তার ব্যাপারে  
কিছু বলিনি কিন্তু আমার এটা এখন দরকার কারণ চার মাস আগে তার [মায়ের] পাছা  
ভেঙ্গে গেছে এবং এক মাস আগে তার একটা হাত ভেঙ্গেছিল এবং বসা ও শোওয়ার  
জন্য তার সাহায্য দরকার হয়। আমি সব সময় তাকে সাহায্য করি কিন্তু এখন আমার  
পিঠ ব্যথা করছে। সেইজন্য আমি টেলিফোন করে বলেছিলাম যে আমার ২৪ ঘণ্টার  
সাহায্য দরকার, কিন্তু তারা বলেছিল যে তারা দুঃখিত যে এই মুহূর্তে আপনার যা  
দরকার সেই ব্যাপারে আমরা সাহায্য করতে পারব না, আমরা আপনার নাম তালিকায়  
লিখে রাখব এবং তার পর থেকেই আমরা অপেক্ষাকারীদের তালিকায় রয়েছি।”

“আমরা সঠিক লোকের সাথে কথা বলছি কিনা সে বিষয়ে কথাবার্তার অভাব আছে।  
আমি বহু বছর ধরে এই সেবা করার ভূমিকা পালন করছি, কিন্তু এখন পরিস্থিতির  
পরিবর্তন হয়েছে এবং আমার সহায়তা পাওয়া দরকার। আমি সোশ্যাল ওয়ার্কারদের  
কাছে যাচ্ছি কিন্তু আমার যে সহায়তা পাওয়া দরকার তা আমি পাচ্ছি না। ধরে নেওয়া  
হয় যে আমি সে সেবা দিতে পারছি না তা দেওয়াপরিবারের সদস্যরা চালিয়ে যাবে,  
সেটা সব সময় হতে পারে না।”

“আমি যখন এই উদ্বেগগুলি তুলেছিলাম, তখন সোশ্যাল সার্ভিসেজ বলেছিল যে আমরা  
কিছু করতে পারব না এবং অপেক্ষা করে দেখব যে কি হয়।”

“আমরা শুধু তখনই তাদের সাথে যোগাযোগ করি যখন আমাদের সত্যিই  
তাদের দরকার, যখন আমাদের সবচেয়ে বেশী দরকার তখন তারা কোথায়?”

“অন্য একজন বলেছে, এটাকে যে কি বলব তা আমি জানি না, হতাশাজনক,  
দৃঢ়ব্যবস্থার উদাহরণ। আমি নিজে প্রতিবন্ধী, আমার অল্পবয়সী ছেলে হচ্ছে একজন

<sup>3</sup> শিরোনামের নিম্নবর্তী বিষয়গুলি অংশগ্রহণকারীদের উদ্ধৃতির থেকে নেওয়া হয়েছে এবং এই  
বিশ্লেষণগুলি ঘন রঙের লেখায় এবং ইটালিক-এ দেখানো হয়েছে।

কেয়ারার, আমার জন্য বেতনবিহীন কেয়ারার। যখন তার হাসপাতালে ভর্তি হতে হয়েছিল, তখন আমি সোশ্যাল সার্ভিসেজের সাথে যোগাযোগ করার চেষ্টা করেছিলাম, কিন্তু সাহায্যের জন্য আমার অনুরোধ তারা উপেক্ষা করেছিল। তাছাড়াও অন্যান্য পেশাদার ব্যক্তিরা বুবাতে পেরেছিল যে আমার হেলে হাসপাতালে থাকার কারণে সে আমার দেখাশোনা করতে পারবে না এবং সেইজন্য তাদের অনুরোধ যে বাড়িতে আমার অতিরিক্ত সাহায্য দরকার, তাও তারা প্রত্যাখ্যান করেছে। এমনকি তখন তারা আমার সাথে কোনো যোগাযোগও করেনি।”

### সেবায়ের ব্যবস্থার মধ্যে সেবা করার জন্য কোনো সময় নেই

২.৩ লোকে স্বীকার করে যে সোশ্যাল সার্ভিসেজের ব্যবস্থা গুরুতর চাপের মধ্যে রয়েছে এবং যথেষ্ট সংখ্যক কর্মচারী থাকার কঠিন সমস্যা সব জায়গায় রয়েছে। অংশীদারদের যেটা মেনে নেওয়ার অসুবিধা হয়েছে তা হচ্ছে আপাতদৃষ্টিতে লোকের দরকারে সহায়তা ও সেবা দেওয়ার জন্য যে ব্যবস্থা গড়ে তোলা হয়েছে সেই ব্যবস্থার কাছ থেকে সহানুভূতি ও সংবেদনশীলতার অভাব থাকার অভিজ্ঞতা হওয়া। তারা কোন বিশেষ কর্মচারীর সমালোচনা করেনি, কারণ তারা বুবাতে পেরেছে তাদের সময় কত কম থাকে, কিন্তু তারা অবশ্যই এই সেবার ব্যবস্থার কাছ থেকে তারা এর থেকে ভালো সাড়া পেতে চেয়েছিলেন এবং এটা তাদের জন্য কোনো মাথাব্যথা দেখানো হয়নি।

### “সহানুভূতি দেখানোর মত যথেষ্ট সামর্থ্য বা সঙ্গতি এই ব্যবস্থার নেই”

“আমাদের সমান অংশীদার বলে দেখা হয় না। তাদের জীবনের সবচেয়ে দুর্বল সময়ে আমরা আমাদের ভালোবাসার লোকের সেবা করছি এবং কোনো কোনো সময় আমার মনে হয় যে কোনো সংবেদনশীলতা নেই, কারণ একদিকে সোশ্যাল ওয়ার্কাররা বলছে যে তাদের সঙ্গতি কম আছে ও তাদের অর্থ তহবিলের কোনো সমাধান হয়নি এবং তাদের অতিরিক্ত প্রসারিত করা হয়েছে, কিন্তু অন্যদিকে সেই সময়ে আপনি একজন ভালোবাসার লোকের সেবা করছেন এবং আপনাকে সেই সময়ে প্রগালীটা বুবাতে দেয়। কিন্তু সেটা নেই, এটা পাওয়া যাবে না।”

### “সাধারণ অনুরোধের সাড়া দেওয়ার ব্যাপারে বড় রকমের ঘাটতি আছে”

“সাধারণ অনুরোধ শুনতে ও সেটাতে মন দিতে এবং সেই বিষয়ে কাজ করতে অনেক মাস সময় লাগে।”

“যারা সোশ্যাল কেয়ারে ব্যবস্থার সাথে পরিচিত সেরকম পেশাদার ব্যক্তি আমাদের পরিবারে থাকা সত্ত্বেও, আমাদের দরকারের সময় তাদের ব্যবস্থার মধ্য দিকে যেতে আমাদের কষ্ট হয়েছে।”

লোকের কষ্ট শোনা হয় না এবং তাদের কোনো নিয়ন্ত্রণ করার ক্ষমতা নেই

২.৪ লোকে যে মনে করে তাদের এই ব্যবস্থায় কোনো মতামত নেই এবং কোনো অর্থপূর্ণভাবে তাদের কথা যে শোনা হয় না সেই বিষয়ে অনেক উদ্বেগের কথা তোলা হয়েছে। এর কয়েকটি ফলাফল শনাক্ত করা হয়েছে: এই সাড়া দেওয়ার অভাবের ফলে তাদের কথা শোনানোর জন্য ‘যুক্ত’ করতে হয় বলে মনে করা; উদ্বেগ আছে যে অভিযোগ করলে কোনো উপকার হবে না অথবা তার ফলে তাদের ভালোবাসার

লোকের ক্ষেত্রে আরও খারাপ সেবা ও সহায়তা পাওয়া যাবে; এবং তাদের পরিবারের  
সদস্যদের কী হবে তা ভেবে লোকে তাদের আশাভঙ্গ হয়েছে বলে মনে করে।

**“আমার কথা শোনানোর জন্য আমাকে যুক্ত করতে হয়েছিল, কিন্তু তা শোনা  
হয়নি এবং আমার কোনো নিয়ন্ত্রণ করার ক্ষমতা ছিল না”**

“আমরা পদক্ষেপ করে যাই এবং এই অবস্থায় পৌঁছাই এবং আমরা সামলাতে পারি না  
এবং সে আমাকে জিজ্ঞাসা করেছে যে কিন্তু কেন, ব্যবস্থা নেওয়ার জন্য পেশাদার  
ব্যক্তির কাছ থেকে একটা ইমেইল পাওয়ার দরকার হয়েছিল কেন? সে তাদের অনুরোধ  
করছিল, সে দেড় বছর ধরে তাদের অনুরোধ করছিল এবং কেউ তার অনুরোধ শুনছিল  
না বলে সে পুরোপুরি হাল ছেড়ে দিয়েছিল।”

“যুক্ত করতে হয়েছিল, সোশ্যাল সার্ভিসেজের কাছ থেকে সহায়তা পাওয়ার জন্য যুক্ত  
করতে হয়েছিল।”

**“আমার খুব আশাভঙ্গ, দৃঢ় হয়েছে এবং আমি উদাসীন হয়ে পড়েছি, কারণ  
কেউ আমার কথা শুনছে না”**

“সোশ্যাল সার্ভিসেজ যখন বলে যে তারা ফিরে ফেন করবে কিন্তু তা করে না, সে  
বিষয়ে আমি সত্যি আমার দৃঢ় ও হতাশা প্রতিফ্রন্তি করতে চাই। সত্যি কথা বলতে  
কি, এটা শুধু খুব ক্লান্তিজনক কারণ দুই বছরের মত সময় আগে আমি আমার  
ফিডব্যাক দেওয়ার পরে কোনো পরিবর্তন হয়নি, কোনো কিছুরই উন্নতি হয়নি। জানেন,  
আমি এর কোনো মানেই দেখছি না, আমি সত্যিই দেখছি না।”

“কিন্তু আমি যেরকম বলেছি, কোনো কিছুই আর আমাকে অবাক করে না এবং আমি  
আর তাদের সাথে যোগাযোগ করার চেষ্টা করি না। সব কিছু যেমন আছে, আমি  
তেমনই রেখে দিই কারণ আমি জানি যে এটাতে আমার এনার্জি, আমার সীমিত এনার্জি  
এবং আমার সীমিত সময় খরচ হবে।”

**“সবচেয়ে দুর্বল লোকদের জন্য কে রুখে দাঁড়ায়?”**

“আপনি যখন সবচেয়ে দুর্বল বোধ করছেন এবং আপনার অভিযোগকে সমর্থন করা  
হচ্ছে না, তখন খুব কঠিন এবং তা আপনার বিশ্বাসের ভিত্তি নাড়িয়ে দেয়। এর প্রভাব  
পরিবারদের ওপর চেতুয়ের মত ছড়িয়ে যায়। কোনোভাবেই স্বাধীন ভাবে অভিযোগ করা  
যায় না কারণ পেশাদার ব্যক্তিরা সকলে জেটবন্ড হয়ে যায়। এই সব পরিস্থিতিতে কেউ  
দুর্বল লোকদের হয়ে উঠে দাঁড়ায় না। আমাদের ওয়ার্ডভোকেট কারা? আমার বক্তব্য  
কেথায় যায়? কে আমার কথা শোনে? দুর্বল লোকদের কে রক্ষা করে? সকলেই  
কোনো কোনো সময়ে কঠিন সময়ের মধ্য দিয়ে যায় এবং এখনিক সম্প্রদায়ের দুর্বল  
লোকদের ক্ষেত্রে এটা আরও বেশি হয়।”

“এতে আমার মনে হয় যে অবদান দেওয়ার কোন মানে হয় না। কেউ শোনে না। আর  
আপনি যদি কোনোভাবে দৃঢ় হন, তাহলে আপনাকে বামেলাকারী বলে চিহ্নিত করা  
হবে।”

**“সোশ্যাল সার্ভিসেজের সহায়তা পাওয়া চালিয়ে যাওয়ার জন্য, আমরা যতটা  
বিচলিত থাকি তার থেকে কম বিচলিত হওয়ার ভাব করতে হয়েছে”**

“আমাকে দৃঢ় হয়ে আমার কর্তৃত ফলাতে হয়েছে, যদিও আমি মনে করিনি যে আমার  
কোনো দৃঢ়তা আছে, কারণ আপনি যদি বেশি দৃঢ় হন, তাহলে সেই সোশ্যাল ওয়ার্কার

আর আসবে না, সে আসবে না, সে আর ফিরে আসবে না, আপনি যদি বেশি দৃঢ় হন, তাহলে তারা আপনার সাথে জড়িত হবে না, আপনাকে কোনোভাবে সেটা কম দেখাতে হবে এবং প্রায় একটি রোবটের মত হয়ে যান এবং তাদের সহায়তা দেওয়ার জন্য কোনো আবেগ প্রকাশ করা যাবে না।”

“আপনি যখন আপনার সবচেয়ে দুর্বল অবস্থায় থাকেন এবং একজন পেশাদার ব্যক্তির কাছ থেকে আপনার সহায়তা পাওয়ার দরকার হয়, তারা বলে যে আপনাকে অভিযোগের পদ্ধতির মধ্য দিয়ে যেতে হবে এবং তখনও আপনার কথা শোনা হয় না অথবা তার পরে কোনো ব্যবস্থা নেওয়া হয় না, এটা খুব বিষাদগ্রস্ত করে তোলে। আমার জীবনের বেশির ভাগ সময়েই আমি একজন কেয়ারার ছিলাম, কিন্তু আমার মায়ের ক্ষেত্রে, আমি জানি যে তিনি কঠটা গরিত লোক এবং যখন একজন দুর্বল লোকের কথা কেউ শোনে না, তার প্রভাবটা সারা পরিবার জুড়ে চেড়েয়ের মত ছড়িয়ে যায়, শুধু যে আমার মায়ের ওপর তা নয়, আমার সন্তানদের, তার নাতি-নাতনীদের ওপরেও। দেখা যাচ্ছে যে কোনো জায়গায় অভিযোগ জানানো যায় না এবং সেই অভিযোগ শুনে ব্যবস্থা নেওয়ার মত কেউ নেই। মনে হয় যে আপনার বিরঞ্ছে সবাই জোটবদ্ধ হয়ে গেছে এবং আপনার অভিযোগ জানানো ছাড়া আপনি আর এগোতে পারবেন না এবং সেখানেই শেষ।”

### সেবা ও সহায়তার ওপর আগে থেকে করা জাতি সংক্রান্ত ধারণার প্রভাব

২.৫ জাতিগত ধারণার সম্মুখীন হওয়ার প্রভাবের ফলে অংশগ্রহণকারীদের বলা ওপরে দেওয়া বিষয়গুলির মধ্যে অনেকগুলিই গড়ে উঠেছে এবং গঠিত হয়েছে। অংশগ্রহণকারীরা তাদের আরও বিচিত্র করার মত অভিজ্ঞতার হওয়ার কথা বলেছে, যেগুলির ফলে তাদের সম্বন্ধে যে জিনিসগুলি ধরে নেওয়া হয়েছে যে কারণে সেই ধারণাগুলির সম্বন্ধে তাদের সন্দেহ আছে, তাদের জাতি, তাদের সাংস্কৃতিক পটভূমিকা। উদ্বেগ আছে যে অত্যন্ত বেশি সংখ্যক সময়ে, এই ব্যবস্থার সাথে তাদের কাজকর্ম করার সময়, তাদের গায়ের রঙ একটা বিবেচনার বিষয় ছিল।

“আগে থেকে ধারণা করে রাখা ছিল আমার অভিজ্ঞতার একটা অংশ”

“আমি বিশ্বাস করি যে কিছু প্রতিষ্ঠান আমাদের প্রায়ই বিরোধী করে দেয়, কারণ তারা শুধু আপনার চেহারা এবং আপনার ডুকের রঙ কী এবং আপনি কীভাবে গুছিয়ে কথা বলতে পারেন সেগুলির ওপর ভিত্তি করে আপনাকে তারা বিচার করে দেখে। আসল সমস্যাটা কী তার ওপর ভিত্তি করে কখনই এটা করা হয় না, কারণ আমি বিশ্বাস করি যে এই প্রতিষ্ঠানগুলির হওয়া উচিত আপনি তাদের কাছ থেকে কী সহায়তা পেতে পারেন সেই ব্যাপারে এবং আপনি কে আপনি কোথা থেকে এসেছেন, আপনার ধর্ম কী এবং এগুলির ব্যাপারে নয়। এই জাতিবিদ্বেশ সব জায়গায় আছে কিন্তু প্রতিষ্ঠানগুলির মধ্যে এটা ভালোভাবে স্পষ্ট, যখন অন্যান্য লোক অনেক বেশি সহায়তা ও অনেক বেশি সাহায্য পাচ্ছে এবং তাদের এই পরিবেশের থেকে সত্যিই উন্নতি হচ্ছে, কিন্তু কিছু লোককে শুধু বাদ দেওয়া হচ্ছে, তাদের পাশে সরিয়ে দেওয়া হচ্ছে। যখন তারা পারবে, তাদের যখন সময় হবে তখন তারা আমাদের ব্যাপারে কাজ করবে, আমাদের বেলায় শুধু ওজর দেখানো এবং এটা হচ্ছে শুধু এই বিষয়ে আমার ধারণা। সকলের গন্ধ আলাদা, কিন্তু এটা হচ্ছে শুধু আমি যেভাবে সবকিছু দেখি।”

“আমি একদিন আমার সোশ্যাল ওয়ার্কারকে জিজ্ঞাসা করেছিলাম যে আমার সাথে যেরকম আচরণ করা হয়েছে সেটার সাথে আমার ডুকের রঙের কোনো সম্পর্ক আছে কিনা? আমার যে সাহায্য প্রয়োজন, আমার ছেলের যা প্রয়োজন তা আমি পাচ্ছিলাম,

অথবা পাছিলাম না এবং পরের একটা স্তরে অভিযোগ জানানোর একটি উপায় আছে, আপনি জানেন একটা দু'টি উপায়ে অভিযোগ করা যায় এবং সেখানকার ম্যানেজাররা পয়ত্ত ফিরতি ফোন করেননি। কাজেই শুধু মনে হয় যে পুরোটার মত, সোশ্যাল সার্ভিসেজ যা করছে বলে আমি মনে করেছিলাম, সকলে তা করছিল না। আর এটিও সত্য ভেবেছিলাম যে এটা হয়ত আমার নাম ও আমার হৃকের রঙের কারণে।”

“আমি মনে করি যে আমাদের দেখামত্র আমাদের বিচার করা হয়। আপনি আমার নাম বা আমার মায়ের নাম দেখে বুঝতে পারবেন না, কিন্তু আমার মায়ের বাড়িতে সোশ্যাল ওয়ার্কার আসা মত্র তার মুখে একটা ভয়ের ছাপ পড়েছিল। আর আপনি যখন জাতিবিদ্বেষের মধ্যে সারা জীবন কাটাচ্ছেন, তখন তাদের দৃষ্টি, যে ভাবে লোকে আপনার দিকে তাকায় সেটার মধ্যে সামান্য পার্থক্যের থেকেই আপনি বুঝতে পারবেন। গলার স্বর, যে ভাবে তারা অনুরোধ করে, যে ভাবে তারা আপনাকে প্রশ্ন করে সেগুলির থেকে আপনি বুঝতে পারবেন, কারণ আপনি এর মধ্যে সারা জীবন বাস করেছেন।”

“কৃষ্ণদেব, এশিয়ান ও সংখ্যালঘু এথনিক পরিবারগুলির সম্বন্ধে যা ধরে নেওয়া হয়, তা ভেবে নেওয়া উচিত নয়”

“আমি দশ ভাইবোনের একজন ... কাজেই সোশ্যাল ওয়ার্কার প্রথমেই যা ধরে নিয়েছিলেন যে আমরা এটা সামলাতে পারব কারণ তিনি বলেছিলেন ‘ও আপনাদের একটা বড় পরিবার আছে, কাজেই আপনারা সামলে নিতে পারবেন’। আমি বলেছিলাম যা এই ক্ষেত্রে তা নয়, কারণ শুধু আমি আছি, আমি হচ্ছি একজন সক্রিয় কেয়ারার, আমি একজন বেতনবিহীন কেয়ারার।”

“আমি মনে করি যে জাতি একটা বড় ভূমিকা নেয়, কারণ আমি অনেক সময়েই ভাব যে অপেক্ষাকৃত বড় পরিবারের ক্ষেত্রে, অন্য জাতির পরিবারদের মনে করা হয় যে তারা স্বনির্ভর, তাদের কোনো সাহায্য পাওয়ার দরকার নেই, তারা সব কিছু নিজেরা করবে, তারা এই ব্যক্তির সাংস্কৃতিক ও সামাজিক প্রয়োজনগুলি মেটাতে পারবে। আর আমি মনে করি যে জনবলের মানেই হচ্ছে সেবা সেটা ধরে নেওয়া অন্য রঙের লোকদের ওপর সব সময় নেতৃত্বাচক প্রভাব ফেলে, কারণ আমরা হয়ত বড় পরিবারের থেকে এসেছি, কিন্তু যদি শুধু তিনি বা চার জন লোক কাজ করে ও অন্য সকলের ভরণপোষণ চালায়, তাহলে শুধু একজন অতিরিক্ত লোক হলেই আমাদের ব্যবস্থার খুব সূক্ষ্ম ভারসাম্য নষ্ট হয়ে যায়।”

### ৩। একটা উপসংহারের উদ্দেশ্য

৩.১ সোশ্যাল কেয়ারের ব্যবস্থার মধ্যে, লোকের অভিজ্ঞতার সম্বন্ধে কিছু খুব জোরালো এবং আপত্তিজনক ভাবনা আছে। এই অভিজ্ঞতাগুলির ওপর ভিত্তি করে একটা সর্বমোট সিদ্ধান্তে আসা সম্ভব হবে না এবং সেটা বুদ্ধিমানের কাজও হবে না। কিন্তু, এই দৃষ্টিভঙ্গগুলির বিশ্বাসযোগ্যতা স্বীকার করা গুরুত্বপূর্ণ। চারটি মূল বিষয়বস্তু আছে যেগুলির আশেপাশে প্রধান জিনিসগুলি কেন্দ্রীভূত হয়েছে।

- ১। সব মিলিয়ে একটা ধারণা আছে যে সোশ্যাল সার্ভিসেজ লোককে হতাশ করেছে এবং যেহেতু অনেক সময়ই লোকে সোশ্যাল সার্ভিসেজ ব্যবহার করার দরকার এড়াতে চেয়েছে, সেইজন্য এই মনের ভাবগুলি বিশেষ করে গভীর;
- ২। লোকে স্বীকার করে যে সোশ্যাল সার্ভিসেজের ব্যবস্থা খুব গুরুতর চাপের মধ্যে আছে এবং যথেষ্ট সংখ্যক কর্মচারী থাকার ক্ষেত্রে সব জায়গারই কঠিন সমস্যা আছে। অংশীদারদের যেটা মেনে নেওয়ার অসুবিধা হয়েছে তা হচ্ছে আপাতদৃষ্টিতে লোকের দরকারে সহায়তা ও সেবা দেওয়ার জন্য যে ব্যবস্থা গড়ে তোলা হয়েছে সেই ব্যবস্থার কাছ থেকে সহানুভূতি ও সংবেদনশীলতার অভাব থাকার অভিজ্ঞতা হওয়া;
- ৩। যে বিষয়ে অনেক উদ্বেগ জানানো হয়েছে তা হচ্ছে যে লোকে মনে করে যে এই ব্যবস্থায় তাদের কোনো ‘মতামত’ এবং কোনো অর্থপূর্ণভাবে তাদের বক্তব্য শোনা হচ্ছে না; এবং
- ৪। অংশগ্রহণকারীদের যে বিচলিত হওয়ার মত অভিজ্ঞতা হয়েছে, সেইজন্য, তাদের সম্বন্ধে, তাদের জাতি এবং তাদের সাংস্কৃতিক পটভূমির সম্বন্ধে আগে থেকে যা যা ধরে নেওয়া হয়েছে সেগুলির বিষয়ে তাদের সন্দেহ আছে।

৩.২ আমরা স্বীকার করি যে এগুলি শুধু আমরা যাদের কাছ থেকে শনতে পেয়েছি তাদের দৃষ্টিভঙ্গিকে প্রতিবিহিত করে। এই মতামতগুলিকে এখানে আরও বেশি করে বলেছি কারণ যেখানে সাংস্কৃতিক দিক থেকে একটা স্পর্শকাতর ও উপযুক্তভাবে লোককে সাড়া দেওয়া এই ব্যবস্থার কাছে সবচেয়ে কঠিন হয়, সেখানকার ব্যাপারে এটা আমাদের গুরুত্বপূর্ণ অন্তর্দৃষ্টি দিতে পারবে।

৩.৩ এই রিপোর্ট ও পরিষেবা ব্যবহারকারীদের ও কেয়ারারদের দৃষ্টিভঙ্গির সম্বন্ধে অনুসন্ধান করেছে এরকম একটা আরও ব্যাপক নথির মধ্যে যে অনুরণন ও মিল রয়েছে এবং তার সাথে তফাংগুলিও স্বীকার করা গুরুত্বপূর্ণ। এই রিপোর্টের উপসংহারে, নিচে দেওয়া জিনিসগুলির প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা হয়েছে এবং প্রধান রিপোর্টে দেওয়া সমস্যাগুলির মত একই সমস্যা এখানেও যে দেখা গেছে তা প্রদর্শন করার জন্য সেগুলি আবার এখানে দেওয়া হয়েছে:

- ব্যবহারকারী ও কেয়ারার মনে করে যে এই অ্যাক্টের উচ্চাকাঙ্গা পুরোপুরি মেটানোর আগে আরও কিছু দূর এগিয়ে যেতে হবে;
- এই অ্যাক্টের কেন্দ্রে থাকা উন্নতি করার ক্ষেত্রে, সেটার একটা প্রধান ভিত্তি হচ্ছে অন্যদের জীবনের অভিজ্ঞতা সরাসরি শোনার মূল্য স্বীকার করা গুরুত্বপূর্ণ বলে বুঝতে পারা;

- এই অ্যাস্টকে পুরোপুরি কার্যকরী করার উদ্দেশ্যে ‘ভ্রমণ’ করা এখনও সম্পূর্ণ হয়নি এবং সব নীতিগুলির সমন্বিতভাবে কাজ করার সম্পূর্ণ সম্ভাবনা পূর্ণ করার জন্য এটা স্পষ্ট যে এই ব্যবস্থার আরও কার্যকরীভাবে কাজ করতে হবে।
- এই মহামারির সময় কিছু লোকের জন্য, সোশ্যাল সার্ভিসেজের সাথে প্রাত্যহিক অভিজ্ঞতার কারণে, তাদের এই নীতিগুলিকে অন্য কোনো সময়ে এত দূর মনে হয়নি। এগুলিকে লোকের কাছে সরিয়ে আনা কঠিন হবে, কিন্তু এটা করার জন্য এখনকার তুলনায় আর কখনও এত গুরুত্বপূর্ণ সময় আর কখনও ছিল না; এবং
- তবে, কিছু পরিমেবা ব্যবহারকারী ও কেয়ারাররা পরিবর্তন ঘটার জন্য ক্রমশঃ অধৈর্য হয়ে পড়ছে। এটা বুঝতে পারা ও এটাকে মূল্য দেওয়া হচ্ছে এখন এই অ্যাস্ট ও সেটার নীতিগুলিকে আরও অঙ্গীভূত করার ক্ষেত্রে এটা হচ্ছে প্রধান।

৩.৪ তবে এটা জেনে রাখতে হবে যে কৃষ্ণাঙ্গ, এশিয়ান ও সংখ্যালঘু এথেনিক পরিমেবা ব্যবহারকারী ও কেয়ারারদের নির্দিষ্ট অভিজ্ঞতা একটা বিশেষ ব্যাপারে স্পষ্টভাবে আলাদা - বিভিন্ন জাতির সম্বন্ধে নির্দিষ্ট ধারণা থাকা এবং আগে থেকে ধরে নেওয়ার কথা তাদের অন্য অভিজ্ঞতার মাধ্যমে জানানো হয়েছে।

৩.৫ অংশগ্রহণকারীদের মধ্যে একজনের চিন্তা দিয়ে আমরা শেষ করতে চাই। আলোচনার শেষের দিকে, লোকে যেসব তথ্য দিয়েছে সেগুলি নিয়ে এর পরে কী ঘটবে সেই দিকে কথাবার্তা ঘুরে যায়। তাদের গল্প বলা হবে কী হবে না সেই বিষয়ে মানসিক চাপ থাকার কথা একজন অংশগ্রহণকারী বিশেষ করে বলেছে। প্রথম দিকে তারা চিন্তিত ছিল যে তাদের বক্তব্যের থেকে তাদের শনাক্ত করা হবে এবং তাদের সেই ব্যাপারে উদ্বেগ ছিল। তবে, পরের মুহূর্তেই তারা বুঝতে পেরেছে যে অন্যদের একটা অন্য ধরনের অভিজ্ঞতা হওয়ার জন্য পরিবর্তন করতে হলে তাদের গল্পগুলি বলতেই হবে এবং তাদের মতামত শোনাতে হবে। সেই অন্তিমিহিত উদ্দেশ্যে, এই রিপোর্টের উপসংহারে বলা হয়েছে:

“আমি প্রকৃতপক্ষে এটাকে ব্যবহার করা চাই, ব্যবহার করবেন। ব্যবহার করবেন, কারণ সোশ্যাল সার্ভিসেজের দিক থেকে আমার সাথে ভালো আচরণ করা হয়নি। ব্যবহার করবেন, ব্যবহার করবেন, ... সবকিছুর পরিবর্তন হওয়া দরকার। আমি দৃঢ়থিত যে কথা বলার সময় আমি ভাবছি এবং আমি ভাবছি যে আমি এটা চাইনি, আমাকে শনাক্ত করা আমি চাইনি এবং এই কথা বলার সময় আমি বলছি যে পরিবর্তন হওয়ার জন্য যদি এটা দরকার হয়, তাহলে হ্যাঁ, আমার গল্পটা বলবেন, আমার বলা কথাগুলি ব্যবহার করবেন। এটার অর্থ আছে বলে আমি মনে করি, আমার মতে এটা করাটা সঠিক ...”