

Dadansoddi ar gyfer Polisi



Analysis for Policy



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

सामाजिक अनुसंधान नम्बर:

32/2022

प्रकाशन की तिथि:

27/04/2022

अश्वेत, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय सेवा उपयोगकर्ताओं और देखभालकर्ताओं की अपेक्षाएं और अनुभव

सामाजिक सेवाओं और कल्याण (वेल्स) अधिनियम 2014 का मूल्यांकन

अश्वेत, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय सेवा उपयोगकर्ताओं और देखभालकर्ताओं की अपेक्षाएं और अनुभव

मार्क लेवेल्लिन 1

लेवेल्लिन एम. (2022) उम्मीदें और अनुभव काले, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय सेवा उपयोगकर्ता और देखभालकर्ता। कार्डिफ़। वेल्श सरकार, जीएसआर रिपोर्ट संख्या xx/2022। यहां उपलब्ध है: <हाइपरलिंक: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

इस रिपोर्ट में व्यक्त विचार शोधकर्ताओं के हैं और जरूरी नहीं कि वेल्श सरकार के हों

आगे की जानकारी हेतु कृपया संपर्क करें:

Social Services and Integration

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

वेल्श इंस्टीट्यूट फॉर हेल्थ एंड सोशल केयर, साउथ वेल्स विश्वविद्यालय:

<https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/>

विषयसूची

1. परिचय और पृष्ठभूमि.....	4
2. चर्चा से उभर रहे प्रमुख मुद्दे	7
सामाजिक सेवाओं से निराश होने की समग्र भावना.....	7
देखभाल प्रणाली में देखभाल करने के लिए समय की कमी.....	8
लोगों की आवाज नहीं सुनी जाती है, और उनका कोई नियंत्रण नहीं है	9
देखभाल और समर्थन पर नस्लीय रूढ़िवादिता का प्रभाव	11
3. निष्कर्ष की ओर	13

1. परिचय तथा पृष्ठभूमि

- 1.1 सामाजिक सेवा और कल्याण (वेल्स) अधिनियम 2014 पूरे वेल्स में सामाजिक सेवा सार्वजनिक नीति, विनियमों और वितरण व्यवस्था में 'परिवर्तनकारी परिवर्तन' उत्पन्न करने के लिए एक दृष्टिकोण निर्धारित करता है। इसके 11 भाग हैं और पांच सिद्धांतों द्वारा सूचित किया गया है जो सार्वजनिक नीति, विनियमों और सेवा वितरण में परिवर्तनकारी परिवर्तन उत्पन्न करने के लिए एक दृष्टिकोण निर्धारित करते हैं। इसके साथ संरचनाएं, प्रक्रियाएं और अभ्यास संहिताएं जुड़ी हुई हैं।
- 1.2 शरद ऋतु 2018 में, वेल्श सरकार ने अधिनियम का मूल्यांकन करने के लिए वेल्स के चार विश्वविद्यालयों में शिक्षाविदों और विशेषज्ञ सलाहकारों की भागीदारी शुरू की। स्वतंत्र राष्ट्रीय मूल्यांकन, जिसे इम्पैक्ट अध्ययन के रूप में जाना जाता है, अपने पांच सिद्धांतों के माध्यम से अधिनियम के कार्यान्वयन और परिणामों की जांच करता है: कल्याण, रोकथाम और प्रारंभिक हस्तक्षेप, सह-उत्पादन, बहु-एजेंसी काम करना, और आवाज और नियंत्रण। अध्ययन इस बात पर विचार करके करता है कि अधिनियम के सिद्धांत उन लोगों या संगठनों के साथ कहाँ बातचीत करते हैं जिनके लिए अधिनियम का प्रभाव होना चाहिए - प्राथमिक रूप से, देखभाल और समर्थन की आवश्यकता वाले व्यक्तियों के लिए, उनके देखभालकर्ताओं और परिवार के सदस्यों के लिए, और समुदायों के लिए जिसमें वे रहते हैं।
- 1.3 समग्र मूल्यांकन के हिस्से के रूप में, सेवा उपयोगकर्ताओं और देखभालकर्ताओं के साथ अधिनियम की अपेक्षाओं और अनुभवों पर व्यापक शोध किया गया था। वह रिपोर्ट - 'उम्मीदें और अनुभव: सामाजिक सेवाओं और कल्याण (वेल्स) अधिनियम पर सेवा उपयोगकर्ता और देखभालकर्ता के दृष्टिकोण) - पूरे वेल्स में सेवा उपयोगकर्ताओं और देखभालकर्ताओं के साथ एक व्यापक शोध अभ्यास के आधार पर, प्रकाशित होने पर [Evaluation of the Social Services and Well-being \(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](#) उपलब्ध है।
- 1.4 यह एक लघु रिपोर्ट है, जो जमा किए हुए डेटा के उपवर्ग पर आधारित है: एक अश्वेत, एशियाई तथा अल्पसंख्यक प्रजातीय वृद्ध लोग तथा उनकी देखभाल करने वालों का केंद्र समूह।
- 1.5 इस दस्तावेज़ का उद्देश्य उनके जीवन के अनुभवों पर ध्यान केंद्रित करना है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि समग्र अध्ययन में उनकी आवाज़ सुनी जाए।

अश्वेत, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय पृष्ठभूमि के सेवा उपयोगकर्ताओं और देखभालकर्ताओं के साथ अनुसंधान

- 1.6 सेवा उपयोगकर्ताओं और देखभाल करने वालों के साथ अधिनियम की अपेक्षाओं और अनुभवों पर किए गए गुणात्मक अनुसंधान के लिए कार्यप्रणाली दृष्टिकोण पर विस्तृत जानकारी मुख्य रिपोर्ट में उपलब्ध है। शोध में उद्देश्यपूर्ण नमूने का उपयोग किया गया, एक ऐसी तकनीक जिसमें व्यक्तियों या व्यक्तियों के समूहों की पहचान करना और उनका चयन करना शामिल है, जिनके पास गहन ज्ञान और / या रुचि की घटना का अनुभव है (क्रेसवेल और प्लानो क्लार्क, 2018), प्रतिभागियों को गेटकीपर की एक श्रृंखला के माध्यम से भर्ती किया गया था। संगठन (सिंह और वासेनार, 2016)। ये द्वारपाल संगठन डेटा संग्रह प्रक्रिया में महत्वपूर्ण थे और यह सुनिश्चित करते थे कि देखभाल और समर्थन प्राप्त करने वालों की आवाज़ सुनी जाए।
- 1.7 इस उदाहरण में, हमने ईवाईएसटी वेल्स (<http://eyst.org.uk/>) के साथ मिलकर काम किया। जातीय अल्पसंख्यक और युवा समर्थन टीम (EYST) एक प्रमुख वेल्श चैरिटी है जो वेल्स में रहने वाले अश्वेत, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय युवाओं, परिवारों, व्यक्तियों और सामुदायिक समूहों को वेल्श समाज में योगदान देने, इसमें भाग लेने और मूल्यवान सदस्य बनने के लिए समर्थन करती है। EYST इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए कई प्रकार की सेवाएं प्रदान करता है, जिसमें एक-से-एक समर्थन शामिल है; परिवार का समर्थन; शरणार्थियों, शरण चाहने वालों और यूरोपीय संघ के प्रवासियों के लिए सलाह और समर्थन; स्वयंसेवा के अवसर; समर्थित रोजगार; और क्षमता निर्माण। यह नस्लीय विविधता के बारे में नकारात्मक रुढ़ियों को भी चुनौती देता है और उनका मुकाबला करता है, और वेल्स में रहने वाले विविध समुदायों के बारे में जागरूकता और समझ बढ़ाता है।
- 1.8 EYST ने 10 अश्वेत, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय वृद्ध लोगों और वृद्ध लोगों की देखभाल करने वालों के एक ऑनलाइन सत्र को तीन प्रमुख प्रश्नों के आसपास संरचित किया गया था, लेकिन चर्चा बहुत स्वतंत्र और स्वाभाविक रूप से हुई, और निश्चित रूप से इन तक सीमित नहीं थी: फोकस समूह को एक साथ लाया और सत्र की सुविधा प्रदान की। इन प्रमुख मुद्दों से देखभाल और समर्थन के अनुभवों पर साक्ष्य मांगे गए थे, जिन्हें एक साथ लाने पर प्रमुख विशिष्ट पैटर्न पर प्रकाश डाला गया था। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि डेटा संग्रह सितंबर 2021 में COVID-19 महामारी के दौरान हुआ था।

- क्या आप हमें उस देखभाल और सहायता के बारे में बता सकते हैं जो आप प्राप्त करते हैं/जिस व्यक्ति की आप देखभाल करते हैं, वह प्राप्त करता है?
- पिछले 12 महीनों में, क्या आप हमें बता सकते हैं कि क्या आपको प्राप्त होने वाली देखभाल और सहायता में कोई बदलाव आया है / जिस व्यक्ति की आप देखभाल करते हैं उसे प्राप्त हुआ है?
- एक व्यक्ति/देखभालकर्ता/परिवार के सदस्य के रूप में इन परिवर्तनों का आप पर क्या प्रभाव (यदि कोई हो) पड़ा है?

- 1.9 हमने समय के साथ लोगों के अनुभवों का पता लगाने और यह समझने की कोशिश करने की आशा की थी कि क्या अधिनियम के कार्यान्वयन (अप्रैल 2016 से) का लोगों की भलाई पर भौतिक प्रभाव पड़ा है। यह कहना उचित होगा कि हम इस समूह के दौरान इन मुद्दों का पता लगाने में सक्षम नहीं थे। मुख्य रूप से ऐसा इसलिए था क्योंकि प्रतिभागियों ने अपने हालिया आकस्मिक भेंट और देखभाल और समर्थन प्रणाली के अनुभवों पर बहुत स्पष्ट रूप से ध्यान केंद्रित किया था।
- 1.10 यह रिपोर्ट फोकस समूह के दौरान उभरे प्रमुख विषयों के आसपास संरचित चर्चा का एक विवरण प्रदान करती है। इन प्रमुख विषयों को प्रतिभागियों से की गई टिप्पणियों द्वारा समर्थित किया जाता है, लेकिन इस तरह से भाग लेने वाले किसी भी व्यक्ति की पहचान नहीं होगी। यह कहना महत्वपूर्ण है कि ये उन लोगों के दृष्टिकोण हैं जिन्होंने चर्चा में योगदान दिया - हम इस बारे में कोई दावा नहीं करते हैं कि ये किसी भी तरह से दूसरों के 'प्रतिनिधि' हैं या नहीं। वे क्या हैं - और उन्हें इस तरह समझा जाना चाहिए - देखभाल करने वालों और सेवा उपयोगकर्ताओं के जीवित अनुभव हैं। वे प्रणाली के साथ उनकी बातचीत और उस प्रणाली के प्रति उनकी प्रतिक्रियाओं का लेखा-जोखा हैं।

2. चर्चा से उभर रहे प्रमुख मुद्दे

2.1 यह खंड चार प्रमुख मुद्दों की पहचान करता है जो चर्चा का हिस्सा थे। प्रत्येक के तहत प्रतिभागियों की आवाज और शब्दों का उपयोग करते हुए उप-विषयों की एक श्रृंखला है, जो उनके अनुभव पर विस्तार प्रदान करती है और उन्होंने सामाजिक देखभाल प्रणाली के साथ होने वाली बातचीत पर कैसे प्रतिक्रिया दी थी। यह काफी जानबूझकर किया गया है कि यह खंड व्यक्तिगत प्रतिभागियों ने जो कहा है उस पर बहुत अधिक ध्यान केंद्रित करता है - हमने उनकी आवाजों को गूँजने की अनुमति देने के लिए व्याख्याओं या विश्लेषणों का आवरण नहीं किया है।

सामाजिक सेवाओं से निराश होने की समग्र भावना

2.2 एक समग्र भावना थी कि लोगों को सामाजिक सेवाओं से निराश किया गया था, और ये भावनाएँ विशेष रूप से तीव्र थीं क्योंकि लोगों ने अक्सर सामाजिक सेवाओं का उपयोग करने की आवश्यकता से बचने की कोशिश की थी। निम्नलिखित उद्धरणों से जो निराशा स्पष्ट होती है, वह उन उम्मीदों के बीच पृथक करने का प्रमाण है जो लोगों को वह समर्थन प्राप्त करने के लिए थी जो वे प्राप्त करना चाहते थे, और जो उन्हें वास्तव में प्राप्त हुआ था।

“जब मुझे बिना मुकाबला करने के वर्षों के बाद समर्थन की आवश्यकता थी, तो यह

[समर्थन जिसकी मुझे आवश्यकता थी] वह मेरे लिए नहीं था”

“मैंने कहा 'मैंने आपसे देखभालकर्ता सहायता के बारे में कभी कुछ नहीं पूछा, लेकिन अब मुझे इसकी आवश्यकता है क्योंकि चार महीने पहले उसके [माँ] के कूल्हे टूट गए थे और एक महीने पहले उसके हाथ में फ्रैक्चर था और जब वह बैठे और लेटते समय उसे समर्थन की ज़रूरत थी, मैं सदा उसकी मदद करता हूँ और अब मेरी पीठ में दर्द हो रहा है। इसलिए मैंने फोन किया और मैंने कहा कि मुझे 24 घंटे के लिए मदद की ज़रूरत है, लेकिन उन्होंने कहा कि माफ करना, हम इस समय आपकी ज़रूरत के समय मदद नहीं कर सकते, हम उसका नाम प्रतीक्षा सूची रख देंगे और हम तब से प्रतीक्षा सूची में हैं।

“हम सही लोगों से बात कर रहे थे या नहीं, इस बारे में संचार की कमी है। मैं इस देखभाल की भूमिका को वर्षों से कर रहा हूँ लेकिन अब चीजें बदल गई हैं और मुझे समर्थन की ज़रूरत है, और मैं सामाजिक कार्यकर्ताओं के पास जा रहा हूँ लेकिन मुझे वह समर्थन नहीं मिल रहा

हैं जिसकी मुझे जरूरत है। एक धारणा है कि परिवार के सदस्य समर्थन जारी रखेंगे मैं हमेशा ऐसा नहीं हो सकता।”

“जब मैं उन चिंताओं को उठा रहा था, तो सामाजिक सेवाएं कह रही थीं कि ऐसा कुछ नहीं है जो हम कर सकते हैं और हम प्रतीक्षा करेंगे और देखेंगे।”

“हम उनसे तभी संपर्क करते हैं जब हमें वास्तव में उनकी जरूरत होती है, जब हमें उनकी सबसे ज्यादा जरूरत होती है, वे कहाँ हैं?”

“एक और दुखद, ठीक है, मुझे नहीं पता कि इसे क्या कहा जाए, निराशाजनक, दुखद उदाहरण। मैं स्वयं विकलांग हूँ, मेरा छोटा बेटा मेरा एक देखभालकर्ता, अवैतनिक देखभालकर्ता है। जब मैंने उसके अस्पताल में भर्ती होने पर सामाजिक सेवाओं से संपर्क करने की कोशिश की, तो सामाजिक सेवाओं ने मदद के लिए मेरे अनुरोधों को नजरअंदाज कर दिया। उन्होंने अन्य पेशेवरों के अनुरोध को भी अस्वीकार कर दिया कि मुझे घर पर अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है क्योंकि उन्हें एहसास हुआ कि मेरा बेटा मेरी देखभाल करने में सक्षम नहीं था क्योंकि वह अस्पताल में था। उन्होंने तब भी मुझसे संपर्क नहीं किया था।”

देखभाल प्रणाली में देखभाल के लिए समय की कमी

2.3 लोगों ने स्वीकार किया कि सामाजिक सेवा प्रणाली काफी दबाव में है और पर्याप्त स्टाफ होने पर हर जगह चुनौतियाँ हैं। सहभागियों के लिए जो चीज सामंजस्य बिठाना मुश्किल था, वह थी करुणा और सहानुभूति की कमी जो उन्होंने अनुभव की, एक ऐसी प्रणाली से जिसे जाहिर तौर पर जरूरतमंद लोगों का समर्थन और देखभाल करने के लिए डिज़ाइन किया गया था। उन्होंने इस आलोचना को व्यक्तिगत श्रमिकों के चरणों में नहीं रखा क्योंकि वे पहचानते थे कि वे कितने 'समय-गरीब' थे, लेकिन देखभाल प्रणाली से बेहतर प्रतिक्रिया चाहते थे जिसने उनके प्रति परवाह नहीं दिखाई थी।

“करुणा दिखाने के लिए सिस्टम में अपर्याप्त क्षमता या संसाधन है”

“हमें समान भागीदार के रूप में नहीं देखा जाता है। हम अपने प्रियजन की उनके जीवन में सबसे कमजोर समय में देखभाल कर रहे हैं और, और मुझे कभी-कभी लगता है कि कोई सहानुभूति नहीं है क्योंकि मैं, वहाँ, सामाजिक कार्यकर्ता कह रहा था कि उनके पास संसाधन नहीं हैं, उन्हें धन नहीं मिला है और वे बहुत अधिक खिंच गए हैं, लेकिन आप उस समय किसी प्रियजन की देखभाल कर रहे हैं और आपको किसी ऐसे

व्यक्ति की आवश्यकता है जो दयालु हो, सहानुभूति दिखाने के लिए, आपको प्रक्रिया को समझने के लिए आपको वह समय दे, लेकिन यह वहां नहीं है, ऐसा उपलब्ध नहीं है।"

"सरल अनुरोधों पर प्रतिक्रिया की भारी कमी है"

"सबसे सरल अनुरोधों को सुनने और सुनने और उन पर कार्रवाई करने में बहुत महीने लगते हैं।"

"पेशेवर होने के बावजूद जो हमारे परिवार में सामाजिक देखभाल प्रणाली से परिचित हैं, हम उस प्रणाली के माध्यम से काम करने के लिए संघर्ष करते हैं जब हमें आवश्यकता होती है।"

लोगों की आवाज नहीं सुनी जाती है, और उनका कोई नियंत्रण नहीं है

2.4 इस तथ्य पर कई चिंताएँ उठाई गईं कि लोगों को लगता है कि सिस्टम में उनकी कोई 'आवाज़' नहीं है, और उनकी किसी भी सार्थक तरीके से नहीं सुनी जाती है। इसके कई परिणामों की पहचान की गई: प्रतिक्रिया की यह कमी सुनने के लिए 'लड़ाई' की भावना की ओर ले जाती है; कि ऐसी चिंताएं हैं कि शिकायत करने से कहीं नहीं जाएगा या उनके प्रियजनों के लिए बदतर देखभाल और समर्थन का परिणाम होगा; और लोगों का इस बात से मोहभंग हो जाता है कि उनके परिवार के सदस्यों का क्या होगा।

"मुझे अपनी आवाज़ सुनने के लिए लड़ाई की ज़रूरत थी लेकिन ऐसा नहीं था और मेरा कोई नियंत्रण नहीं था"

"हम आगे बढ़ते हैं और यह इस पर आता है और हम प्रबंधन नहीं कर सकते हैं और उसने मुझसे पूछा, लेकिन क्यों, कार्रवाई करने के लिए पेशेवर से एक ईमेल क्यों लिया? वह उनसे पूछ रही थी, डेढ़ साल पहले पूछ रही थी कि उसने पूरी तरह से हार मान ली क्योंकि कोई नहीं सुन रहा था। "

"एक लड़ाई थी, सामाजिक सेवाओं से उस समर्थन को प्राप्त करने की लड़ाई थी।

"मैं बहुत निराश, दुखी और उदासीन हो गया हूँ क्योंकि कोई मेरी बात नहीं सुनता"

"मैं वास्तव में अपनी उदासी और सामाजिक सेवाओं के बारे में मेरी निराशाओं को प्रतिबिंबित करना चाहता हूँ, जब वे वापस फोन करने को कहते हैं और नहीं करते। सच कहूँ तो यह सिर्फ थका देने वाला है क्योंकि कुछ भी नहीं बदला है, कुछ भी नहीं सुधरा है क्योंकि मैंने आखिरी

बार कुछ साल पहले अपनी प्रतिक्रिया दी थी, आप जानते हैं कि मुझे अब यह बात नहीं दिख रही है, मैं वास्तव में नहीं।”

“लेकिन जैसा कि मैंने कहा कि मुझे अब कुछ भी आश्चर्य नहीं होता है और मैं उनसे संपर्क करने का कष्ट नहीं उठाता। मैं चीजों को वैसे ही रखता हूँ जैसे वे हैं क्योंकि मुझे पता है कि यह मेरी ऊर्जा, मेरी सीमित ऊर्जा और मेरे सीमित समय की बर्बादी होगी।”

“सबसे निर्बल लोगों के लिए कौन खड़ा होता है?”

“जब आप सबसे कमजोर होते हैं और आपकी शिकायत को बरकरार नहीं रखा जाता है, तो यह मुश्किल होता है और आपको कमजोर करता है। ये प्रभाव परिवारों में तरंगित होते हैं। पेशेवरों के रैंक बंद किए बिना स्वतंत्र रूप से शिकायत करने का कोई तरीका नहीं है। इन परिस्थितियों में सबसे कमजोर लोगों के लिए कोई खड़ा नहीं होता है। हमारे अधिवक्ता कौन हैं? मेरी आवाज कहाँ जाती है? मुझे कौन सुनता है? निर्बल लोगों की सुरक्षा कौन करता है? हर कोई चुनौतीपूर्ण समय से गुजरता है, और यह जातीय समुदायों के कमजोर लोगों के लिए विकट है। ”

“इससे मुझे लगता है कि योगदान देने का कोई अर्थ नहीं है। कोई नहीं सुनता। और अगर आप किसी भी तरह से मुखर हैं, तो वे आपको एक संकटमोचक के रूप में चिह्नित करते हैं।”

“हमें सामाजिक सेवाओं के चल रहे समर्थन को सुरक्षित करने की तुलना में कम परेशान होने का नाटक करना पड़ा है”

“मुझे अपने अधिकार का दावा करना पड़ा, हालांकि मुझे नहीं लगा कि मेरे पास कोई है क्योंकि यदि आप अधिक मुखर हैं तो सामाजिक कार्यकर्ता नहीं आएंगे, वे नहीं आएंगे, वे वापस नहीं आएंगे, वे संलग्न नहीं होंगे आपके साथ यदि आप अधिक मुखर हैं, तो आपको इसे किसी तरह से कम करना होगा और लगभग एक रोबोट की तरह बनना होगा और समर्थन प्रदान करने के लिए उनके लिए भावना न दिखाएं। ”

“यह तब होता है जब आप सबसे कमजोर होते हैं और आपको एक पेशेवर से समर्थन की आवश्यकता होती है और फिर वे कहते हैं कि आपको शिकायत प्रक्रियाओं से गुजरना पड़ता है, और आपकी बात नहीं सुनी जाती है या कार्रवाई का पालन किया जाता है, यह बहुत आत्मा को नष्ट कर देता है। मैं अपने जीवन के अधिकांश समय एक देखभालकर्ता रहा हूँ, लेकिन मेरी माँ के साथ यह जानते हुए कि वह कितनी गर्वित है और जब कोई कमजोर व्यक्ति की बात नहीं सुनता है, तो न केवल मेरी माँ के लिए बल्कि मेरे बच्चों, पोते-पोतियों के लिए भी पूरे परिवार पर प्रभाव पड़ता है। ऐसा लगता है, शिकायत करने के लिए कहीं नहीं है और उन

चिंताओं को सुना है और उन पर कार्रवाई की है, ऐसा लगता है कि हर कोई आप पर रैंक बंद कर देता है, और यही वह है जो आप शिकायत करने से आगे नहीं जा सकते हैं और यही वह है।

देखभाल और समर्थन पर नस्ली रूढ़िवादिता का प्रभाव

2.5 उपरोक्त विषयों में कई प्रतिभागियों द्वारा सामना किए गए नस्लीकरण के प्रभाव का आकार लेते हैं। प्रतिभागियों ने अपने और अधिक परेशान करने वाले अनुभवों पर प्रतिबिंबित किया जिसने उन्हें उनके बारे में, उनकी जातीयता और उनकी सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के बारे में कुछ धारणाओं पर सवाल उठाया। वास्तविक चिंताएँ थीं कि बहुत से अवसरों पर, उनकी त्वचा का रंग प्रणाली के साथ उनकी बातचीत में एक विचार था।

"जातीयता पर आधारित स्टीरियोटाइपिंग मेरे अनुभव का हिस्सा रहा है"

"मेरा मानना है कि हम कुछ संगठनों द्वारा बहुत बार अलग-थलग पड़ जाते हैं, क्योंकि वे बस इतना करते हैं कि वे आपको इस तरह से आंकते हैं कि आप कैसे दिखते हैं और आपकी त्वचा का रंग कैसा है और आप शब्दों को कैसे व्यक्त करने में सक्षम हैं। यह कभी भी वास्तविक समस्या के बारे में नहीं है, क्योंकि मेरा मानना है कि जब हम इन संगठनों के पास जाते हैं तो यह उस समर्थन के बारे में होना चाहिए जो आप उनसे प्राप्त कर सकते हैं, न कि आप कौन हैं, आप कहां से आते हैं, आपका धर्म क्या है और यह सब और पसंद है यह। यह नस्लवाद हर जगह है, लेकिन संगठनों में यह बहुत अधिक स्पष्ट हो जाता है जब अन्य लोगों को बहुत अधिक समर्थन और बहुत अधिक सहायता मिल रही है और वे वास्तव में इन सेवाओं से लाभान्वित होते हैं जबकि कुछ लोग उन्हें एक तरफ छोड़ दिया जाता है और करेंगे जब वे कर सकते हैं तो हमारे साथ सौदा करें, जब उनके पास समय हो, जब वे ऐसा कर सकें, जब यह हमारे पास आता है तो यह हमेशा बहाना होता है और यह सिर्फ मेरी राय है, आप जानते हैं, हर किसी की कहानी अलग होती है लेकिन मैं चीजों को इस तरह देखता हूँ।"

"मैंने एक दिन अपने सामाजिक कार्यकर्ता से पूछा कि क्या जिस तरह से मेरे साथ व्यवहार किया गया है उसका मेरी त्वचा के रंग से कोई लेना-देना है और उन्होंने मुझसे कहा 'नहीं, आप ऐसा क्यों सोचेंगे?' मैं प्राप्त कर रहा था, या मुझे वह मदद नहीं मिल रही थी जिसकी मुझे जरूरत थी, कि मेरे बेटे को जरूरत थी और यहां तक कि ऊपर से शिकायत करने का भी एक ही तरीका है, आप शिकायत करने के एक या दो तरीके जानते हैं और यहां तक कि वहां के प्रबंधकों ने भी वापस फोन नहीं किया। तो ऐसा लगता है कि कुल मिलाकर, हर कोई वह

नहीं कर रहा था जो मैंने सोचा था कि सामाजिक सेवाएं कर रही थीं। और मैंने सोचा कि यह मेरे नाम और मेरी त्वचा के रंग के कारण हो सकता है।

"मुझे लगता है कि जैसे ही हमें देखा जाता है, वैसे ही हमें आंका जाता है। आप मेरे नाम या मेरी मां के नाम से नहीं बता सकते लेकिन जैसे ही सामाजिक कार्यकर्ता मेरी मां के घर पहुंचे तो उनके चेहरे पर डर की तरह था। और जिस तरह से, जब आप जीवन भर नस्लवाद के साथ जीते हैं, तो आप इसे केवल एक बारीकियों से समझ सकते हैं कि वे किस तरह से देखते हैं, जिस तरह से लोग आपको देखते हैं। आवाज में स्वर से, जिस तरह से वे पूछते हैं, जिस तरह से लोग आपसे सवाल पूछते हैं, क्योंकि आप इसके साथ रहते हैं, आप इसे उठा सकते हैं।"

अश्वेत, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय परिवारों के बारे में धारणाएँ बनाई जाती हैं जिन्हें नहीं बनाया जाना चाहिए"

"मैं दस बच्चों में से एक हूँ ... इसलिए सामाजिक कार्यकर्ता ने जो पहली धारणा बनाई वह यह थी कि हम प्रबंधन करने में सक्षम होंगे क्योंकि उन्होंने कहा, 'ओह, आपके पास एक बड़ा परिवार है, इसलिए आप प्रबंधन करने में सक्षम होंगे। मैंने कहा कि ऐसा नहीं था क्योंकि केवल मैं ही हूँ, मैं एक सक्रिय देखभालकर्ता था, एक अवैतनिक देखभालकर्ता था।"

"मुझे लगता है कि इसमें दौड़ का एक बड़ा हिस्सा है क्योंकि मैं अक्सर सोचता हूँ कि जब बड़े परिवारों की बात आती है, तो नस्लीय परिवार यह मान लेते हैं कि वे आत्मनिर्भर हैं, कि उन्हें मदद की ज़रूरत नहीं है, कि वे सब कुछ कर सकते हैं, कि वे इस विशेष व्यक्ति की इन सांस्कृतिक सामाजिक आवश्यकताओं को पूरा कर सकता है। और यह धारणा कि जनशक्ति देखभाल के बराबर है, मुझे लगता है कि हमेशा रंग लोगों को हानिकारक रूप से प्रभावित करता है क्योंकि हम बड़े परिवारों से आ सकते हैं लेकिन अगर केवल तीन या चार लोग काम कर रहे हैं और हर किसी का समर्थन कर रहे हैं तो इसका मतलब है कि सिर्फ एक अतिरिक्त व्यक्ति भी बहुत ही अस्थायी संतुलन को तोड़ देता है जो हमारे पास था। "

3. निष्कर्ष की ओर

3.1 इस संक्षिप्त रिपोर्ट में सामाजिक देखभाल प्रणाली के भीतर लोगों के अनुभवों पर बहुत शक्तिशाली और चुनौतीपूर्ण प्रतिबिंब शामिल हैं। इन अनुभवों के आधार पर सामान्य निष्कर्ष निकालना संभव नहीं है और न ही समझदारी है, लेकिन प्रदान किए गए दृष्टिकोणों की प्रामाणिकता को पहचानना महत्वपूर्ण है। चार विषय हैं जिनके चारों ओर प्रमुख बिंदु अभिसरण करते हैं:

1. एक समग्र भावना थी कि लोगों को सामाजिक सेवाओं से निराश किया गया था, और ये भावनाएं विशेष रूप से तीव्र थीं क्योंकि लोगों ने अक्सर सामाजिक सेवाओं का उपयोग करने की आवश्यकता से बचने की कोशिश की थी;
2. लोगों ने स्वीकार किया कि सामाजिक सेवा प्रणाली काफी दबाव में है और पर्याप्त स्टाफ होने की हर जगह चुनौतियां हैं। सहभागियों के लिए जिस बात में सामंजस्य बिठाना मुश्किल था, वह थी करुणा और सहानुभूति की कमी जो उन्होंने अनुभव की, एक ऐसी प्रणाली से जो प्रकट रूप से जरूरतमंद लोगों का समर्थन और देखभाल करने के लिए रचना की गई थी।
3. इस तथ्य पर कई चिंताएं उठाई गईं कि लोगों को लगता है कि सिस्टम में उनकी कोई 'आवाज' नहीं है, और उन्हें किसी भी सार्थक तरीके से नहीं सुना जाता है; तथा
4. प्रतिभागियों ने अपने परेशान करने वाले अनुभवों को दर्शाया जिसने उनके बारे में, उनकी जातीयता और उनकी सांस्कृतिक पृष्ठभूमि के बारे में की जा रही कुछ धारणाओं पर सवाल खड़ा कर दिया।

3.2 हम मानते हैं कि ये केवल उन व्यक्तियों के दृष्टिकोण को दर्शाते हैं जिनसे हमने सुना है। हम यहां इन आवाजों को बढ़ाते हैं क्योंकि वे महत्वपूर्ण अंतर्दृष्टि प्रदान करते हैं जहां लोगों को सांस्कृतिक रूप से संवेदनशील और उचित तरीके से प्रतिक्रिया देने में सक्षम होने में प्रणाली को सबसे अधिक चुनौती दी जा सकती है।

3.3 इस रिपोर्ट और सेवा उपयोगकर्ता और देखभालकर्ता के दृष्टिकोण की खोज करने वाले व्यापक दस्तावेज़ के बीच प्रतिध्वनि और संरेखण को पहचानना महत्वपूर्ण है, नीचे दिए गए बिंदु उस रिपोर्ट के निष्कर्ष के रूप में बनाए गए हैं, और जिन्हें यहां फिर से प्रस्तुत किया

गया है, यह प्रदर्शित करने के लिए कि इस दस्तावेज़ में उठाए गए कई मुद्दे मुख्य रिपोर्ट के साथ हैं:

- सेवा उपयोगकर्ताओं और देखभाल करने वालों को लगता है कि अधिनियम की आकांक्षाओं को पूरी तरह से साकार करने से पहले अभी भी यात्रा करने की दूरी है;
- दूसरों के जीवित अनुभवों के बारे में सीधे सुनने के मूल्य को सुधार के लिए महत्वपूर्ण आधारों में से एक के रूप में पहचानना महत्वपूर्ण है जो अधिनियम के केंद्र में है;
- अधिनियम के पूर्ण कार्यान्वयन की दिशा में 'यात्रा' अभी पूरी नहीं हुई है, और सद्भाव में एक साथ काम करने वाले सभी सिद्धांतों की क्षमता को पूरी तरह से महसूस करने के लिए प्रणाली को स्पष्ट रूप से अधिक प्रभावी ढंग से काम करने की आवश्यकता है;
- महामारी के दौरान कुछ लोगों के लिए, सिद्धांतों ने कभी भी सामाजिक सेवाओं के अपने दिन-प्रतिदिन के अनुभव से दूर महसूस नहीं किया। इन्हें लोगों के निकट ले जाना कठिन होगा, लेकिन ऐसा करने के लिए अब से ज्यादा महत्वपूर्ण समय कभी नहीं रहा; तथा
- हालांकि, कुछ सेवा उपयोगकर्ता और देखभालकर्ता परिवर्तन के लिए अधिक से अधिक अधीर होते जा रहे हैं। इसे पहचानना और इसका मूल्यांकन करना अब अधिनियम और इसके सिद्धांतों को और अधिक निहित करने के कार्य की कुंजी है।

3.4 हालांकि, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि वे अश्वेत, एशियाई और अल्पसंख्यक जातीय सेवा के उपयोगकर्ताओं और देखभालकर्ताओं के बहुत विशिष्ट अनुभव एक स्पष्ट संबंध में भिन्न हैं - कि उन्होंने अपने स्वयं के अनुभवों के माध्यम से जिस जातीय रूढ़िवादिता और पूर्वाग्रह की रिपोर्ट की है, वह उनके लिए अद्वितीय है।

3.5 हम प्रतिभागियों में से एक के विचारों के साथ समाप्त करना चाहते हैं। चर्चा के अंत में, बातचीत इस बात पर बदल गई कि लोगों द्वारा प्रदान की गई जानकारी के साथ आगे क्या होगा। एक प्रतिभागी ने विशेष रूप से अपनी कहानी को बताए जाने या न बताने के बीच तनाव पर विचार किया। वे शुरू में चिंतित थे कि उन्हें कथा से पहचाना जा सकता है और इसके बारे में चिंतित थे। हालांकि अगले ही पल उन्हें यह समझ में आ गया कि दूसरों को अलग अनुभव देने के लिए उनकी कहानी, कहानी है और उनकी आवाज को सुनना है। इसी भावना से यह रिपोर्ट समाप्त होती है:

"मैं चाहता हूँ कि इसका वास्तव में उपयोग किया जाए, इसका उपयोग करें। इसका उपयोग आप जानते हैं, क्योंकि सामाजिक सेवाओं से मेरे साथ अच्छा व्यवहार नहीं हुआ है। इसका प्रयोग करें, इसका प्रयोग करें... चीजों को बदलने की आवश्यकता है। क्षमा करें, जैसा कि मैं बात कर रहा हूँ, मैं प्रतिबिंबित कर रहा हूँ और मैं सोच रहा हूँ कि यह वही है जो मैं नहीं चाहता था, मैं पहचाना नहीं जाना चाहता था, और जैसा कि मैं बात कर रहा हूँ, मैं कह रहा हूँ कि क्या इसकी आवश्यकता है बदलाव के लिए हो, हाँ फिर मेरी कहानी बताओ, मेरे शब्दों का प्रयोग करो। मुझे लगता है कि यह समझ में आता है, मुझे लगता है कि यह करना सही है..."