



ਸੇਸ਼ਲ ਰਿਸਰਚ ਨੰਬਰ :

32/2022

ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ :

27/04/2022

**ਕਾਲੇ,** ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ

ਅਨੁਭਵ

ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਤੰਦਰੁਸਤੀ (ਵੇਲਜ਼) ਐਕਟ 2014 ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ

## ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ ਅਨੁਭਵ

Mark Llewellyn<sup>1</sup>

Llewellyn M. (2022) ਉਮੀਦ ਅਤੇ ਅਨੁਭਵ ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ। ਕਾਰਡਿਫ਼. ਵੈਲਸ਼ ਸਰਕਾਰ, GSR ਰਿਪੋਰਟ ਨੰਬਰ xx/2022। ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ: <ਹਾਈਪਰਲਿੰਕ: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

ਇਸ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟਾਏ ਗਏ ਵਿਚਾਰ ਖੋਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਕਿ ਉਹ ਵੈਲਸ਼ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਹੋਣ

ਵਧੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ:

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> [Welsh Institute for Health and Social Care](https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/), University of South Wales:  
<https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/>

## ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਿਛੋਕੜ 4
2. 6  
ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਾਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਮੱਚੀ ਭਾਵਨਾ 7  
ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਘਾਟ 8  
ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਸੁਣੀਆਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀਆਂ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਨਿਯੰਤਰਣ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ 9  
ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ 'ਤੇ ਨਸਲੀ ਰੂੜੀਵਾਦ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ 10
3. 13

## 1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਿਛੋਕੜ

- 1.1 ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਤੰਦਰੁਸਤੀ (ਵੇਲਜ਼) ਐਕਟ 2014 ਪੂਰੇ ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜ ਸੇਵਾ ਜਨਤਕ ਨੀਤੀ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਡਿਲੀਵਰੀ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਵਿੱਚ 'ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ' ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸਦੇ 11 ਹਿੱਸੇ ਹਨ ਅਤੇ ਪੰਜ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਜਨਤਕ ਨੀਤੀ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਸੰਰਚਨਾ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਕੋਡ ਹਨ।
- 1.2 ਪਤਝੜ 2018 ਵਿੱਚ, ਵੈਲਸ਼ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਐਕਟ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵੇਲਜ਼ ਦੀਆਂ ਚਾਰ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀਆਂ ਵਿੱਚ ਅਕਾਦਮਿਕ ਅਤੇ ਮਾਹਰ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਦੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ। ਸੁਤੰਤਰ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਜਿਸ ਨੂੰ IMPACT ਅਧਿਐਨ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਦੇ ਪੰਜ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਐਕਟ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦਾ ਹੈ: ਤੰਦਰੁਸਤੀ, ਰੋਕਥਾਮ ਅਤੇ ਸੁਰੂਆਤੀ ਦਖਲ, ਸਹਿ-ਉਤਪਾਦਨ, ਬਹੁ-ਏਜੰਸੀ ਕੰਮ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਆਵਾਜ਼ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ। ਅਧਿਐਨ ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਕੇ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਐਕਟ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਕਿੱਥੇ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਐਕਟ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ - ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ ਲਈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਲਈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ।
- 1.3 ਸਮੁੱਚੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ ਐਕਟ ਦੇ ਅਨੁਭਵਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਪਕ ਖੋਜ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਉਹ ਰਿਪੋਰਟ - 'ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ ਅਨੁਭਵ: ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਤੰਦਰੁਸਤੀ (ਵੇਲਜ਼) ਐਕਟ 'ਤੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ) - ਵੇਲਜ਼ ਦੇ ਪਾਰ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਖੋਜ ਅਭਿਆਸ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ, [Evaluation of the Social Services and Well-being \(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](#)
- 1.4 ਇਹ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਰਿਪੋਰਟ, ਜੋ ਕਿ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅੰਕੜੇ ਦੇ ਇੱਕ ਸਮੂਹ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ: ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਇਕਾਗਰ ਸਮੂਹ ਹੈ।

1.5 ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਿਤ ਅਨੁਭਵਾਂ 'ਤੇ ਇਕਾਗਰਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ ਸਮੁੱਚੇ ਅਧਿਐਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਣੀ ਜਾਏ ।

**ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਪਿਛੋਕੜਾਂ ਤੋਂ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਖੋਜ**

1.6 ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਅਤੇ ਐਕਟ ਦੇ ਅਨੁਭਵਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗੁਣਾਤਮਕ ਖੋਜ ਲਈ ਵਿਧੀਗਤ ਪਹੁੰਚ ਬਾਰੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁੱਖ ਚਰਚਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਖੋਜ ਵਿੱਚ ਉਦੇਸ਼ਪੂਰਣ ਨਮੂਨੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਇੱਕ ਤਕਨੀਕ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਮੂਹਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ (ਕੈਸਵਲ ਅਤੇ ਪਲਾਨੇ ਕਲਾਰਕ, 2018) ਦਾ ਡੂੰਘਾਈ ਨਾਲ ਗਿਆਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅਨੁਭਵ ਹੈ, ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਦਰਬਾਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸ਼੍ਰੇਣੀ (ਸਿੰਘ ਅਤੇ ਵਾਸੇਨਾਰ, 2016) ਦੁਆਰਾ ਭਰਤੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਇਹ ਦਰਬਾਨ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਅੰਕੜੇ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਨ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਸੁਣੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ।

1.7 ਇਸ ਮੌਕੇ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ EYST ਵੇਲਜ਼ (<http://eyst.org.uk/>) ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਨਸਲੀ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਯੁਵਾ ਸਹਾਇਤਾ ਜੁੱਟ(EYST) ਇੱਕ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵੈਲਸ਼ ਚੈਰਿਟੀ ਹੈ ਜੋ ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ y ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। EYST ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ; ਪਰਿਵਾਰਕ ਸਹਾਇਤਾ; ਸ਼ਰਨਾਰਥੀਆਂ, ਸ਼ਰਣ ਮੰਗਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਈਜੂ ਪ੍ਰਵਾਸੀਆਂ ਲਈ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ; ਸਵੈਸੇਵੀ ਮੌਕੇ; ਸਮਰਥਨ। ਇਹ ਨਸਲੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਬਾਰੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਰੂੜੀਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਚੁਣੌਤੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਵੇਲਜ਼ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਵਾਲੇ ਵਿਭਿੰਨ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਸਮਝ ਨੂੰ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ।

1.8 EYST ਨੇ 10 ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਇੱਕ ਐਨਲਾਈਨ ਇਕਾਗਰ ਸਮੂਹ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ, ਅਤੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੱਤੀ। ਇਹਨਾਂ ਮੁੱਖ ਸੂਚਨਾਕਾਰਾਂ ਤੋਂ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ 'ਤੇ ਸਬੂਤ ਮੰਗੇ ਗਏ ਸਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਮੁੱਖ ਗੁਣਾਂ ਦੇ ਨਮੂਨਿਆਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਇਹ ਨੋਟ ਕਰਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਸਤੰਬਰ

2021 ਵਿੱਚ ਕੋਵਿਡ-19 ਮਹਾਂਮਾਰੀ ਦੌਰਾਨ ਅੰਕੜਾ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਸੈਸ਼ਨ ਤਿੰਨ ਮੁੱਖ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਆਲੇ-ਦੁਆਲੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਪਰ ਚਰਚਾ ਬਹੁਤ ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਕੁਦਰਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੱਲੀ, ਅਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਸੀ:

- ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਉਸ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ/ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ?
- ਪਿਛਲੇ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਆਇਆ ਹੈ/ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ?
- ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ/ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ/ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਉੱਤੇ ਕੀ ਪ੍ਰਭਾਵ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਪਿਆ ਹੈ?

1.9 ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਨੁਭਵਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਅਤੇ ਇਹ ਸਮਝਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਕੀ ਐਕਟ (ਅਪ੍ਰੈਲ 2016 ਤੋਂ ਬਾਅਦ) ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦਾ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਭਲਾਈ 'ਤੇ ਕੋਈ ਭੌਤਿਕ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਕਹਿਣਾ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਸਮੂਹ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਇਹਨਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਸੀ। ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਇਸ ਲਈ ਸੀ ਕਿਉਂਕਿ ਭਾਗੀਦਾਰ ਆਪਣੇ ਹਾਲੀਆ ਮੁਲਾਕਾਤਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਜਰਬਿਆਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਰਹੇ।

1.10 ਇਹ ਰਿਪੋਰਟ ਫੇਕਸ ਗਰੁੱਪ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਉਭਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਦੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਬਣਾਈ ਗਈ ਚਰਚਾ ਦਾ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਮੁੱਖ ਨਿਬੰਧ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਤ ਹਨ, ਪਰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜੋ ਭਾਗ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਕਹਿਣਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਚਰਚਾ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਇਆ - ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਇਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ 'ਨੁਮਾਇੰਦੇ' ਹਨ। ਉਹ ਕੀ ਹਨ - ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ - ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਜੀਵਿਤ ਅਨੁਭਵ ਹਨ। ਉਹ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਅਤੇ ਉਸ ਸਿਸਟਮ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਹਨ।

## 2. ਚਰਚਾ ਤੋਂ ਉਭਰਦੇ ਮੁੱਖ ਮੁੱਦੇ

2.1 ਇਹ ਭਾਗ ਚਾਰ ਮੁੱਖ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਚਰਚਾ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਸਨ। ਹਰੇਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਵਾਜ਼ ਅਤੇ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਦੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਉਪ-ਥੀਮਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਲੜੀ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਕੀਤੀ ਸੀ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ। ਇਹ ਕਾਫ਼ੀ ਜਾਣਬੁੱਝ ਕੇ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਭਾਗ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕੇਂਦ੍ਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਨੇ ਕੀ ਕਿਹਾ - ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਗੂੰਜਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣ ਲਈ ਵਿਆਖਿਆਵਾਂ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।

### ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਾਸ਼ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਭਾਵਨਾ

2.2 ਇੱਕ ਸਮੁੱਚੀ ਭਾਵਨਾ ਸੀ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਾਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਇਹ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੰਭੀਰ ਸਨ ਕਿਉਂਕਿ ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਅਕਸਰ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਸੀ। ਨਿਰਾਸ਼ਾ ਜੋ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਵਾਲੇ ਤੋਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਉਮੀਦਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਅਲੱਗ ਹੋਣ ਦਾ ਸਬੂਤ ਹੈ ਜੋ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰਥਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਸਨ, ਅਤੇ ਉਹ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਕੀ ਹਨ।

**"ਜਦੋਂ ਮੈਨੂੰ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਸੀ, ਤਾਂ ਇਹ [ਜਿਸ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਮੈਨੂੰ ਲੋੜ ਸੀ] ਮੇਰੇ ਲਈ ਉੱਥੇ ਨਹੀਂ ਸੀ"**

*"ਮੈਂ ਕਿਹਾ 'ਮੈਂ ਕਦੇ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਕਿਹਾ, ਪਰ ਹੁਣ ਮੈਨੂੰ ਇਸਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ' ਕਿਉਂਕਿ ਚਾਰ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ [ਮਾਂ] ਦੀ ਕਮਰ ਟੁੱਟ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸਦੀ ਇੱਕ ਬਾਂਹ ਟੁੱਟ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਬੈਠਣ ਅਤੇ ਲੇਟਣ ਵੇਲੇ ਸਹਾਰੇ ਦੀ ਲੋੜ ਸੀ। ਮੈਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਉਸਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹਾਂ ਅਤੇ ਹੁਣ ਮੇਰੀ ਪਿੱਠ ਵਿੱਚ ਦਰਦ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਮੈਂ ਕਾਲ ਕੀਤੀ ਅਤੇ ਮੈਂ ਕਿਹਾ ਕਿ ਮੈਨੂੰ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਪਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਮਾਫ਼ ਕਰਨਾ ਅਸੀਂ ਇਸ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਉਸਦਾ ਨਾਮ ਲਿਖ ਲਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਦੋਂ ਤੋਂ ਉਡੀਕ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਹਾਂ।"*

*"ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਘਾਟ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਸਹੀ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਸੀ। ਮੈਂ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਇਹ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨਿਭਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਪਰ ਹੁਣ ਚੀਜ਼ਾਂ ਬਦਲ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਮੈਨੂੰ ਸਮਰਥਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਅਤੇ ਮੈਂ ਸਮਾਜਿਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਕੋਲ ਆ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਪਰ ਮੈਨੂੰ ਉਹ ਸਮਰਥਨ*

ਨਹੀਂ ਮਿਲ ਰਿਹਾ ਜਿਸਦੀ ਮੈਨੂੰ ਲੋੜ ਹੈ। ਇੱਕ ਧਾਰਨਾ ਹੈ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਸਮਰਥਨ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣਗੇ ਮੈਂ ਹਮੇਸ਼ਾ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ। ”

“ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਠਾ ਰਿਹਾ ਸੀ, ਤਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਹਿ ਰਹੀਆਂ ਸਨ ਕਿ ਇੱਥੇ ਕੁਝ ਵੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਡੀਕ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਦੇਖਾਂਗੇ”

**“ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਉਦੋਂ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸੱਚਮੁੱਚ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਕਿੱਥੇ ਹਨ?”**

“ਇਕ ਹੋਰ ਉਦਾਸ, ਮੈਨੂੰ ਨਹੀਂ ਪਤਾ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਕੀ ਕਰਾਂ, ਨਿਰਾਸ਼ਾਜਨਕ, ਉਦਾਸ ਉਦਾਹਰਣ। ਮੈਂ ਆਪ ਅਪਹਜ ਹਾਂ, ਮੇਰਾ ਜਵਾਨ ਬੇਟਾ ਮੇਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ, ਅਦਾਇਗੀ ਰਹਿਤ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਮੈਂ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਦੋਂ ਉਸਨੂੰ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ, ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੇ ਮਦਦ ਲਈ ਮੇਰੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਅਣਦੇਖਿਆਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ। ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਹੋਰ ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਵੀ ਠੁਕਰਾ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਮੈਨੂੰ ਘਰ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਹਿਸਾਸ ਹੋਇਆ ਕਿ ਮੇਰਾ ਬੇਟਾ ਮੇਰੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਸੀ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਸੀ। ਉਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਮੇਰੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ।”

### **ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦੀ ਘਾਟ**

- 2.3 ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਮੰਨਿਆ ਕਿ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਹੁਤ ਦਬਾਅ ਹੇਠ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਟਾਫ ਦੀ ਗੱਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਹਰ ਜਗ੍ਹਾ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਲਈ ਮੇਲ-ਮਿਲਾਪ ਕਰਨਾ ਔਖਾ ਸੀ ਉਹ ਦਇਆ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਦੀ ਘਾਟ ਸੀ ਜਿਸਦਾ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਅਨੁਭਵ ਕੀਤਾ, ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੋਂ ਜਿਸਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋੜਵੰਦ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਇਸ ਆਲੋਚਨਾ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪੈਰਾਂ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਪਛਾਣਦੇ ਸਨ ਕਿ ਉਹ ਕਿੰਨੇ 'ਸਮੇਂ ਦੇ ਮਾੜੇ' ਸਨ, ਪਰ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੋਂ ਬਿਹਤਰ ਜਵਾਬ ਚਾਹੁੰਦੇ ਸਨ ਜਿਸ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦੇਖਭਾਲ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾਈ ਸੀ।

**“ਹਮਦਰਦੀ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਫੀ ਸਮਰੱਥਾ ਜਾਂ ਸਰੋਤ ਹੈ”**



“ਸਾਨੂੰ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਭਾਈਵਾਲ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਦੇਖਿਆ ਜਾਂਦਾ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਅਜ਼ੀਜ਼ ਦੀ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮੈਂ ਕੋਈ ਵਾਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਕੋਈ ਹਮਦਰਦੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਮੈਂ, ਉੱਥੇ ਸਮਾਜ ਸੇਵਕ ਕਹਿ ਰਿਹਾ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਸੰਸਾਧਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਧਨ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਜ਼ਿਆਦਾ ਖਰਚ ਵਿੱਚ ਹਨ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਅਜ਼ੀਜ਼ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਇਆ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ, ਹਮਦਰਦੀ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਉਹ ਸਮਾਂ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਪਰ ਇਹ ਉੱਥੇ ਇਹ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ।”

### **"ਸਧਾਰਨ ਬੇਨਤੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਦੀ ਵੱਡੀ ਘਾਟ ਹੈ"**

"ਸਭ ਤੋਂ ਸਧਾਰਨ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤ ਮਹੀਨੇ ਲੱਗ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।"

"ਸਾਡੇ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।"

### **ਲੋਕਾਂ ਦੀਆਂ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਸੁਣੀਆਂ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦੀਆਂ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਨਿਯੰਤਰਣ ਨਹੀਂ ਹੈ**

- 2.4 ਇਸ ਤੱਥ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ ਕਿ ਲੋਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੋਈ 'ਆਵਾਜ਼' ਨਹੀਂ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਸੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ: ਕਿ ਜਵਾਬ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਘਾਟ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਆਪ ਨੂੰ ਸੁਣਾਉਣ ਲਈ 'ਲੜਾਈ' ਕਰਨ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ; ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਿਤੇ ਵੀ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗੀ ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਜ਼ੀਜ਼ਾਂ ਲਈ ਬਦਤਰ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲੇਗੀ; ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਲੋਕ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨਿਰਾਸ਼ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦਾ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ।

### **"ਮੈਨੂੰ ਆਪਣੀ ਆਵਾਜ਼ ਸੁਣਾਉਣ ਲਈ ਲੜਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਸੀ ਪਰ ਉਹ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਅਤੇ ਮੇਰੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਨਿਯੰਤਰਣ ਨਹੀਂ ਸੀ"**

"ਅਸੀਂ ਅੱਗੇ ਵਧਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ 'ਤੇ ਆਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਅਤੇ ਉਸਨੇ ਮੈਨੂੰ ਪੁੱਛਿਆ ਪਰ ਕਿਉਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤੋਂ ਈਮੇਲ ਕਿਉਂ ਲਈ ਗਈ? ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ

ਨੂੰ ਪੁੱਛ ਰਹੀ ਸੀ, ਡੇਢ ਸਾਲ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪੁੱਛ ਰਹੀ ਸੀ ਕਿ ਉਸਨੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਾਰ ਮੰਨ ਲਈ ਕਿਉਂਕਿ ਕੋਈ ਨਹੀਂ ਸੁਣ ਰਿਹਾ ਸੀ। ”

“ਇੱਕ ਲੜਾਈ ਸੀ, ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਹ ਸਮਰਥਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਲੜਾਈ ਸੀ।”

**“ਮੈਂ ਬਹੁਤ ਨਿਰਾਸ਼, ਦੁਖੀ ਅਤੇ ਉਦਾਸ ਹੋ ਗਿਆ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਕੋਈ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ”**

“ਮੈਂ ਸੱਚਮੁੱਚ ਆਪਣੀ ਉਦਾਸੀ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਮੇਰੀ ਨਿਰਾਸ਼ਾ ਨੂੰ ਗੁੰਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ ਜਦੋਂ ਉਹ ਵਾਪਸ ਫੇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਜਦੋਂ ਉਹ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਕਰਨਗੇ। ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਇਹ ਸਿਰਫ ਥਕਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਬਦਲਿਆ, ਕੁਝ ਵੀ ਨਹੀਂ ਸੁਧਰਿਆ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੋਂ ਮੈਂ ਆਖਰੀ ਵਾਰ ਕੁਝ ਸਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਦਿੱਤੀ ਸੀ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਤਾ ਕਿ ਮੈਨੂੰ ਹੁਣ ਸਿਰਾ ਨਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ, ਮੈਨੂੰ ਸੱਚਮੁੱਚ ਨਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ। ”

“ਪਰ ਜਿਵੇਂ ਮੈਂ ਕਿਹਾ ਕਿ ਹੁਣ ਮੈਨੂੰ ਕੁਝ ਵੀ ਹੈਰਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਅਤੇ ਮੈਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਖੋਜ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਮੈਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਉਵੇਂ ਹੀ ਰੱਖਦਾ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਮੈਂ ਜਾਣਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਮੇਰੀ ਊਰਜਾ, ਮੇਰੀ ਸੀਮਤ ਊਰਜਾ ਅਤੇ ਮੇਰੇ ਸੀਮਤ ਸਮੇਂ ਦੀ ਬਰਬਾਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

**“ਸਭ ਤੋਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਕੌਣ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ?”**

“ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਾਫੀ ਕਮਜ਼ੋਰ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਇਹ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖੋਖਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਭਾਵ ਸਾਰੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਫੈਲਦੇ ਹਨ। ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਂ ਦਾ ਰੁਤਬਾ ਬੰਦ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਤਰੀਕਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਖੜ੍ਹਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ। ਸਾਡੇ ਵਕੀਲ ਕੌਣ ਹਨ? ਮੇਰੀ ਆਵਾਜ਼ ਕਿੱਥੇ ਜਾਂਦੀ ਹੈ? ਮੈਨੂੰ ਕੌਣ ਸੁਣਦਾ ਹੈ? ਕਮਜ਼ੋਰ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੌਣ ਕਰਦਾ ਹੈ? ਹਰ ਕੋਈ ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ ਸਮਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਗੁਜ਼ਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਨਸਲੀ ਭਾਈਚਾਰਿਆਂ ਦੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਹੋਰ ਵਧ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ”

“ਇਹ ਮੈਨੂੰ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣ ਦਾ ਕੋਈ ਮਤਲਬ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਕੋਈ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ। ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜ਼ੋਰਦਾਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਸਮੱਸਿਆ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਜੋਂ ਨਿਸ਼ਾਨਬੱਧ ਕਰਦੇ ਹਨ।

**"ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਚੱਲ ਰਹੇ ਸਮਰਥਨ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਘੱਟ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਹੋਣ ਦਾ**

**ਦਿਖਾਵਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਹੈ"**

"ਮੈਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਭਾਵੇਂ ਮੈਨੂੰ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਕਿ ਮੇਰੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜ਼ੋਰਦਾਰ ਹੋ ਤਾਂ ਸਮਾਜ ਸੇਵਕ ਨਹੀਂ ਆਉਣਗੇ, ਉਹ ਨਹੀਂ ਆਉਣਗੇ, ਉਹ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਆਉਣਗੇ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਜ਼ੋਰਦਾਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਜੁੜਨਗੇ ਨਹੀਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਘੱਟ ਮਹੱਤਤਾ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ ਅਤੇ ਲਗਭਗ ਇੱਕ ਰੋਬੋਟ ਵਾਂਗ ਬਣਨਾ ਪਏਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨਾ ਦਿਖਾਓ।"

"ਇਹ ਉਦੋਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਭ ਤੋਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਫਿਰ ਉਹ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘਣਾ ਪਏਗਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜੇ ਵੀ ਨਹੀਂ ਸੁਣਿਆ ਗਿਆ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ, ਇਹ ਬਹੁਤ ਰੂਹ ਨੂੰ ਤਬਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਹੈ। ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦਾ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸਮਾਂ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਪਰ ਮੇਰੀ ਮਾਂ ਇਹ ਜਾਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿੰਨੀ ਮਾਣ ਵਾਲੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਕਿਸੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਗੱਲ ਨਹੀਂ ਸੁਣਦਾ ਤਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੂਰੇ ਪਰਿਵਾਰ 'ਤੇ ਫੈਲਦਾ ਹੈ, ਨਾ ਸਿਰਫ ਮੇਰੀ ਮਾਂ ਲਈ ਸਗੋਂ ਮੇਰੇ ਬੱਚਿਆਂ, ਪੋਤੇ-ਪੋਤੀਆਂ ਲਈ ਵੀ। ਅਜਿਹਾ ਜਾਪਦਾ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਥਾਂ ਵੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਪਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਹਰ ਕੋਈ ਤੁਹਾਡੇ 'ਤੇ ਦਰਜਾ ਬੰਦ ਕਰੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਉਹ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਨਹੀਂ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਬੱਸ ਏਏਨਾਂ ਹੀ।"

**ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ 'ਤੇ ਨਸਲੀ ਰੁੜੀਵਾਦ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ**

- 2.5 ਉਪਰੋਕਤ ਥੀਮ ਵਿੱਚੋਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਪੇਸ਼ ਜਾਤੀਵਾਦ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੁਆਰਾ ਆਕਾਰ ਅਤੇ ਆਕਾਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਤਜਰਬਿਆਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਬੰਧਤ ਕੀਤਾ ਜਿਸ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਸਲੀ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਿਛੋਕੜ ਬਾਰੇ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਕੁਝ ਧਾਰਨਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸਵਾਲ ਉਠਾਇਆ। ਉੱਥੇ ਅਸਲ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਸਨ ਕਿ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਚਮੜੀ ਦਾ ਰੰਗ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।

**"ਨਸਲ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਰੁੜੀਵਾਦ ਮੇਰੇ ਤਜਰਬੇ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਰਹੀ ਹੈ"**

“ਮੇਰਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੁਝ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਕਸਰ ਦੂਰ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਸਿਰਫ਼ ਇਹੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਦਿਖਾਈ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਚਮੜੀ ਦਾ ਰੰਗ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਬਦਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਬਿਆਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ। ਇਹ ਕਦੇ ਵੀ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਅਸਲ ਸਮੱਸਿਆ ਕੀ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਮੇਰਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਇਹ ਉਸ ਸਹਾਇਤਾ ਬਾਰੇ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਨਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੌਣ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਕਿੱਥੋਂ ਆਏ ਹੋ, ਤੁਹਾਡਾ ਧਰਮ ਕੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸਭ ਕੁਝ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ। ਇਹ ਨਸਲਵਾਦ ਹਰ ਥਾਂ ਹੈ ਪਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਬਹੁਤ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਦੂਜੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਰਥਨ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਮਦਦ ਮਿਲ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਲਾਭ ਉਠਾਉਂਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਕਿ ਕੁਝ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇੱਕ ਪਾਸੇ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਕਿਸਮ ਨਾਲ ਉਸ ਵੇਲੇ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਗੇ ਜਦੋਂ ਉਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਇਹ ਸਾਡੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਹਮੇਸ਼ਾ ਬਹਾਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਬਾਰੇ ਮੇਰੀ ਰਾਏ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ, ਹਰ ਕਿਸੇ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਵੱਖਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਪਰ ਮੈਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇਖਦਾ ਹਾਂ।”

“ਮੈਂ ਇੱਕ ਦਿਨ ਆਪਣੇ ਸਮਾਜਿਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਪੁੱਛਿਆ ਕਿ ਕੀ ਮੇਰੇ ਨਾਲ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸਲੂਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਸ ਦਾ ਮੇਰੀ ਚਮੜੀ ਦੇ ਰੰਗ ਨਾਲ ਕੋਈ ਲੈਣਾ-ਦੇਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਮੈਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਕਿਹਾ, 'ਨਹੀਂ, ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਿਉਂ ਸੋਚੋਗੇ?' ਮੈਂ ਉਹ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਸੀ, ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਸੀ ਜਿਸਦੀ ਮੈਨੂੰ ਲੋੜ ਸੀ, ਜਿਸ ਦੀ ਮੇਰੇ ਬੇਟੇ ਨੂੰ ਲੋੜ ਸੀ ਅਤੇ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕੋ ਇੱਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ, ਤੁਸੀਂ ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਦੋ ਤਰੀਕੇ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਥੋਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਨੇ ਵੀ ਫ਼ੋਨ ਕਾਲਾਂ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ। ਇਸ ਲਈ ਅਜਿਹਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹਰ ਕੋਈ ਉਹ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਸੀ ਜੋ ਮੈਂ ਸੋਚਦਾ ਸੀ ਕਿ ਸਮਾਜ ਸੇਵਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ. ਅਤੇ ਮੈਂ ਸੋਚਿਆ ਕਿ ਇਹ ਮੇਰੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਮੇਰੀ ਚਮੜੀ ਦੇ ਰੰਗ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।”

“ਮੈਨੂੰ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਸਾਨੂੰ ਦੇਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਨਿਰਣਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਮੇਰਾ ਨਾਮ ਜਾਂ ਮੇਰੀ ਮੰਮੀ ਦਾ ਨਾਮ ਨਹੀਂ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਪਰ ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਸਮਾਜ ਸੇਵਕ ਮੇਰੀ ਮੰਮੀ ਦੇ ਘਰ ਆਇਆ ਤਾਂ ਉਸ ਦੇ ਚਿਹਰੇ 'ਤੇ ਡਰ ਜਿਹਾ ਸੀ। ਅਤੇ ਜਿਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਾਰੀ ਉਮਰ ਨਸਲਵਾਦ ਦੇ ਨਾਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ, ਲੋਕ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲ ਦੇਖਦੇ ਹੋਏ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ ਇਸ ਨੂੰ ਬੁੱਝ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਵਾਜ਼ ਦੀ ਧੁਨ ਤੋਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੁੱਛਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ, ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲੋਕ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਦੇ ਹਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਤੌਰ ਉੱਤੇ ਜੀ ਚੁੱਕੇ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਬੁੱਝ ਸਕਦੇ ਹੋ।

**"ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਧਾਰਨਾਵਾਂ ਬਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਨਹੀਂ ਬਣਾਈਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ"**

"ਮੈਂ ਦਸ ਬੱਚਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹਾਂ... ਇਸ ਲਈ ਸਮਾਜਿਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੇ ਪਹਿਲੀ ਧਾਰਨਾ ਬਣਾਈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵਾਂਗੇ ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਿਹਾ, ਤੁਹਾਡਾ ਵੱਡਾ ਪਰਿਵਾਰ ਹੈ ਇਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਵੋਗੇ। ਮੈਂ ਕਿਹਾ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਸੀ ਕਿਉਂਕਿ ਇੱਥੇ ਸਿਰਫ ਮੈਂ ਹਾਂ, ਮੈਂ ਖੁਦ ਹਾਂ, ਮੈਂ ਇੱਕ ਸਰਗਰਮ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ, ਇੱਕ ਅਦਾਇਗੀਸ਼ੁਦਾ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸੀ।"

"ਮੈਨੂੰ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੌੜ ਦਾ ਇੱਕ ਵੱਡਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਮੈਂ ਅਕਸਰ ਸੋਚਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਜਦੋਂ ਵੱਡੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਨਸਲੀ ਪਰਿਵਾਰ ਇਹ ਮੰਨਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਸਵੈ-ਨਿਰਭਰ ਹਨ, ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿ ਉਹ ਸਭ ਕੁਝ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀਆਂ ਇਹਨਾਂ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਸਮਾਜਿਕ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਤੇ ਇਹ ਧਾਰਨਾ ਕਿ ਮਨੁੱਖੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੇਖਭਾਲ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਮੇਰੇ ਖਿਆਲ ਵਿੱਚ ਹਮੇਸ਼ਾ ਹਾਨੀਕਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੰਗ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਅਸੀਂ ਵੱਡੇ ਪਰਿਵਾਰਾਂ ਤੋਂ ਆਏ ਹਾਂ ਪਰ ਜੇਕਰ ਸਿਰਫ ਤਿੰਨ ਜਾਂ ਚਾਰ ਲੋਕ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਹਰ ਕਿਸੇ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਵਿਅਕਤੀ ਵੀ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮੌਜੂਦ ਬਹੁਤ ਹੀ ਅਸਥਾਈ ਸੰਤੁਲਨ ਨੂੰ ਤੋੜ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।"

### 3. ਇੱਕ ਸਿੱਟੇ ਵੱਲ

3.1 ਇਹ ਛੋਟੀ ਚਰਚਾ ਵਿੱਚ ਸਮਾਜਿਕ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਅਨੁਭਵਾਂ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਚੁਣੌਤੀਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਤਜਰਬਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਮ ਸਿੱਟੇ ਕੱਢਣਾ ਨਾ ਸੰਭਵ ਹੈ ਤੇ ਨਾ ਹੀ ਸਮਝਦਾਰੀ ਹੈ, ਪਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਨੂੰ ਪਛਾਣਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਇੱਥੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਚਾਰ ਵਿਸ਼ੇ ਹਨ ਜੋ ਇਸ ਜ਼ਰੂਰੀ ਗੱਲ ਵੱਲ ਸੰਕੇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ:

1. ਇੱਥੇ ਇੱਕ ਸਮੁੱਚੀ ਭਾਵਨਾ ਸੀ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਾਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਤੇ ਇਹ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੰਭੀਰ ਸਨ ਕਿਉਂਕਿ ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਅਕਸਰ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਤੋਂ ਬਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਸੀ;
2. ਲੋਕਾਂ ਨੇ ਮੰਨਿਆ ਕਿ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਹੁਤ ਦਬਾਅ ਹੇਠ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਗੱਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਹਰ ਜਗ੍ਹਾ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਲਈ ਮੁੜ ਸੰਧੀ ਕਰਨਾ ਐੱਖਾ ਸੀ ਉਹ ਸੀ ਦਇਆ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਦੀ ਕਮੀ ਜਿਸਦਾ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਅਨੁਭਵ ਕੀਤਾ, ਇੱਕ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਜੋ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲੋੜਵੰਦ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ;
3. ਇਸ ਤੱਥ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਨ ਕਿ ਲੋਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੋਈ 'ਆਵਾਜ਼' ਨਹੀਂ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂਦਾ; ਅਤੇ
4. ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਦੁਖਦਾਈ ਤਜਰਬਿਆਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਬਿੰਬਤ ਕੀਤਾ ਜਿਸ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕੁਝ ਧਾਰਨਾਵਾਂ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਸਲੀ, ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਪਿਛੋਕੜ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੁਲਾਇਆ।

3.2 ਅਸੀਂ ਪਛਾਣਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਅਸੀਂ ਸੁਣਿਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਅਵਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਖੋਲ ਕੇ ਦੱਸਦੇ ਹਾਂ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਇਸ ਬਾਰੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸੂਝ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਚੁਣੌਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

3.3 ਅੰਤਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸ ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਆਪਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੂੰਜ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਪਛਾਣਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਨੁਕਤੇ ਉਸ ਚਰਚਾ ਦੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਬਣਾਏ ਗਏ ਹਨ, ਅਤੇ ਜੇ ਇੱਥੇ ਇਹ ਦਰਸਾਉਣ ਲਈ ਦੁਬਾਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਕਿ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਉਠਾਏ ਗਏ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਮੁੱਦੇ ਮੁੱਖ ਚਰਚਾ ਦੇ ਨਾਲ ਉਲੀਕੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ:

- ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਐਕਟ ਦੀਆਂ ਇੱਛਾਵਾਂ ਦੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਾਕਾਰ ਹੋਣ ਲਈ ਅਜੇ ਵੀ ਦੂਰੀ ਬਾਕੀ ਹੈ;
- ਦੂਸਰਿਆਂ ਦੇ ਜੀਵਿਤ ਤਜਰਬਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੁਣਨ ਦੇ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਮੁੱਖ ਬੁਨਿਆਦ ਵਜੋਂ ਪਛਾਣਨਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਜੋ ਐਕਟ ਦੇ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਹੈ;
- ਐਕਟ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵੱਲ 'ਯਾਤਰਾ' ਅਜੇ ਪੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- ਮਹਾਂਮਾਰੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੁਝ ਲੋਕਾਂ ਲਈ, ਸਿਧਾਂਤ ਕਦੇ ਵੀ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਆਪਣੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਤਜਰਬੇ ਤੋਂ ਦੂਰ ਮਹਿਸੂਸ ਨਹੀਂ ਹੋਏ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਨੇੜੇ ਲਿਜਾਣਾ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੋਵੇਗਾ, ਪਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੁਣ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਮਾਂ ਕਦੇ ਨਹੀਂ ਆਇਆ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕੁਝ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਪਰਿਵਰਤਨ ਲਈ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਉਤਸੁਕ ਹੋ ਰਹੇ ਹਨ। ਇਸ ਨੂੰ ਪਛਾਣਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਨਾ ਹੁਣ ਐਕਟ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕੰਮ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਹੈ।

3.4 ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਲੇ, ਏਸ਼ੀਆਈ, ਅਤੇ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਨਸਲੀ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਬਹੁਤ ਹੀ ਖਾਸ ਅਨੁਭਵ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ ਹਨ - ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਆਪਣੇ ਤਜਰਬਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਜੋ ਨਸਲੀ ਰੂੜੀਵਾਦ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਉਹ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਵਿਲੱਖਣ ਹੈ।

3.5 ਅਸੀਂ ਭਾਗੀਦਾਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਮਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ। ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ, ਗੱਲਬਾਤ ਇਸ ਵੱਲ ਮੁੜ ਗਈ ਕਿ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਅੱਗੇ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਇੱਕ

ਭਾਗੀਦਾਰ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਦੇ ਦੱਸੇ ਜਾਂ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਤਣਾਅ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ ਚਿੰਤਤ ਸਨ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਿਰਤਾਂਤ ਤੋਂ ਪਛਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਇਸ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਤ ਸਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਅਗਲੇ ਪਲ ਵਿੱਚ, ਉਹ ਪਛਾਣ ਗਏ ਕਿ ਦੂਜਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਵੱਖਰੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਲਿਆਉਣ ਲਈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਹਾਣੀ ਸੁਣਾਈ ਜਾਣੀ ਸੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ ਸੁਣਨੀ ਸੀ। ਇਹ ਉਸੇ ਭਾਵਨਾ ਵਿੱਚ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਰਿਪੋਰਟ ਸਿੱਟਾ ਕੱਢਦੀ ਹੈ:

*“ਮੈਂ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇ, ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ ਕਿਉਂਕਿ ਮੈਨੂੰ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਲੋਂ ਚੰਗਾ ਵਿਵਹਾਰ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ। ਇਸਨੂੰ ਵਰਤੋ, ਇਸਨੂੰ ਵਰਤੋ... ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਮਾਫ਼ ਕਰਨਾ ਜਿਵੇਂ ਮੈਂ ਗੱਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਮੈਂ ਪ੍ਰਤੀਬੰਧਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮੈਂ ਸੋਚ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਕਿ ਇਹ ਉਹ ਹੈ ਜੋ ਮੈਂ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦਾ ਸੀ, ਮੈਂ ਪਛਾਣਨਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੁੰਦਾ ਸੀ, ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੈਂ ਗੱਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਮੈਂ ਕਹਿ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਅਜਿਹਾ ਹੋਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਹਾਂ ਫਿਰ ਮੇਰੀ ਕਹਾਣੀ ਦੱਸੋ, ਮੇਰੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। ਮੈਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਸਮਝਦਾਰੀ ਹੈ, ਮੈਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਕਰਨਾ ਸਹੀ ਗੱਲ ਹੈ...”*