

НОМЕР СОЦИАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ:

32/2022

ДАТА ПУБЛИКАЦИИ:

27/04/2022

# Ожидания и практический опыт пользователей услугами и опекунов из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств

Оценка закона о социальных услугах и благополучии (Уэльс) от 2014 года

## **Ожидания и практический опыт пользователей услугами и опекунов из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств**

Марк Ллевеллин<sup>1</sup>

Ллевеллин М. (2022) *Ожидания и практический опыт пользователей услугами и опекунов из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств*. г. Кардифф. Правительство Уэльса, номер доклада GSR 32/2022. С докладом можно ознакомиться по ссылке: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

Мнения, выраженные в настоящем докладе, принадлежат исследователям и не всегда соответствуют мнению правительства Уэльса

За дополнительной информацией мы просим обращаться:

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> [Валлийский институт здравоохранения и социального обеспечения](https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/), Университет Южного Уэльса: <https://wihsc.southwales.ac.uk/team-members/wihsc-staff/>

# Содержание

1. Введение и справочная информация .....	4
Исследование с участием пользователей услуг и опекунов из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств .....	5
2. Ключевые вопросы, вытекающие из обсуждения .....	8
Общее ощущение того, что социальные службы разочаровали .....	8
«Когда я нуждался в поддержке после того, как много лет я справлялся без нее, она [поддержка, в которой я нуждался] не была мне предоставлена».....	8
«Мы обращаемся к ним только тогда, когда они нам действительно нужны. В то время, как они нужны нам больше всего, где они?».....	9
Нехватка времени для ухода в рамках системы ухода .....	9
«В системе недостаточно сотрудников или ресурсов, чтобы проявлять сострадание» ..	9
«Существует огромная проблема отсутствия реагирования на простые запросы».....	10
Голоса людей не слышны, и они не имеют никакого контроля.....	10
«Мне приходилось бороться, чтобы мой голос услышали, но его так и не услышали и я не смог ничего сделать».....	10
«Я стал очень разочарованным, опечаленным и апатичным, потому что меня никто не слушает».....	10
«Кто заступается за самых уязвимых людей?» .....	11
«Нам пришлось притвориться, что мы не настолько расстроены, как это есть на самом деле, чтобы не потерять постоянную поддержку социальных служб» .....	11
Влияние расовых стереотипов на уход и поддержку .....	12
«Я испытал применение ко мне стереотипов, основанных на этнической принадлежности.» .....	12
«Делаются предположения о семьях из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинствах, которые не должны делаться».....	13
3. На пути к завершению .....	14

## 1. Введение и справочная информация

- 1.1 Закон о социальных услугах и благополучии (Уэльс) от 2014 года устанавливает концепцию для создания «преобразующих изменений» в государственной политике социальных услуг, в правилах и механизмах предоставления социальных услуг на территории Уэльса. Он состоит из 11 частей и основан на пяти принципах, излагающих концепцию преобразующих изменений в государственной политике, правилах и в предоставлении услуг. С ним согласованы структуры, процессы и кодексы профессиональной этики.
- 1.2 Осенью 2018 года правительство Уэльса поручило группе ученых из четырех университетов Уэльса в партнерстве с экспертами-консультантами провести оценку Закона. Независимая национальная оценка, известная как исследование IMPACT, изучает внедрение и результаты действия закона на основе его пяти принципов: благополучие, профилактика и раннее вмешательство, сотрудничество, межведомственная работа, предоставление голоса и контроль. Исследование достигает этого путем рассмотрения влияния закона на людей или организации, на которых закон обязан оказывать влияние - в первую очередь, на лиц, нуждающихся в уходе и поддержке, на их опекунов и членов семьи, а также на общины, в которых они живут.
- 1.3 В рамках общей оценки было проведено обширное исследование ожиданий и практического опыта действия закона на пользователей услугами и их опекунов. С этим докладом – «*Ожидания и опыт: мнение пользователей услугами и опекунов о законе о социальных услугах и благополучии (Уэльс)*» – основанном на обширном исследовании с участием пользователей услугами и опекунов, проживающих на территории Уэльса, можно ознакомиться по адресу [Evaluation of the Social Services and Well-being \(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf)
- 1.4 Это краткий доклад, основанный на сегменте собранных данных: целевая группа, состоящая из пожилых людей из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств и из опекунов пожилых людей.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Аксиомой является то, что этнические меньшинства неоднородны, с различиями как внутри, так и между группами, и, как утверждает Салтус (2020), попытки классифицировать такие популяции всегда были и будут проблематичными (см.: <https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>). Аналогичным образом, в проекте плана действий правительства Уэльса по обеспечению расового равенства говорится: «Терминология, используемая для описания очень разнообразной группы людей, между которыми часто очень мало общего, кроме дискриминации, с которой они сталкиваются, часто

- 1.5 Цель этого документа состоит в том, чтобы предоставить точку зрения целевой группы, исходя из их практического опыта, и убедиться в том, что голоса представителей этой группы будут услышаны в рамках общего исследования.
- Исследование с участием пользователей услуг и опекунов из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств**
- 1.6 Подробная информация о методологическом подходе к качественным исследованиям, проведенным с участием пользователей услуг и опекунов относительно их ожиданий и практического опыта действия закона, содержится в основном докладе. В исследовании использовалась целенаправленная выборка, метод, который включает в себя выявление и отбор отдельных лиц или групп лиц, обладающих глубокими знаниями и / или практическим опытом в отношении интересующего явления (Creswell and Plano Clark, 2018), участники были набраны через ряд посреднических организаций (Singh and Wassenaar, 2016). Эти посреднические организации играли ключевую роль в процессе сбора данных и гарантии того, что мнение лиц, получающих помощь и поддержку, будет услышано.

- 1.7 В данном случае мы тесно сотрудничали с EYST Wales (<http://eyst.org.uk/>). Группа поддержки этнических меньшинств и молодежи (EYST) является ведущей валлийской благотворительной организацией, поддерживающей молодых людей, а также семьи, отдельных лиц и общинные группы из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств, которые проживают в Уэльсе и вносят свой вклад, участвуют в жизни и являются ценными членами валлийского общества. EYST предоставляет ряд услуг для достижения этой цели, включая индивидуальную поддержку, поддержку семьи, консультирование и поддержку беженцев, лиц, ищущих убежище и мигрантов из ЕС, предоставляя возможности волонтерства, трудоустройства лиц с ограниченными возможностями и создание потенциала. Эта организация

---

является спорным вопросом. Было проведено несколько дискуссий по терминологии, которая должна использоваться в этом плане действий. Нам не удалось достичь соглашения в отношении того, какая терминология будет наиболее подходящей. Поэтому, в соответствии с использованием EYST и в соответствии с проектом плана правительства Уэльса, в этом резюме будет использоваться термин «чёрнокожие, азиатские и этнические меньшинства» (для описания людей, популяций и групп). EYST отмечает: «Мы признаем, что это спорный термин и что некоторые предпочитают использовать «ВМЕ» (чёрнокожие и этнические меньшинства), «чёрный» или «этническое меньшинство / национальное меньшинство» или «РОС» / цветные люди». Мы регулярно будем обсуждать и пересматривать предпочтительные термины для использования в нашей практике; мы также понимаем, что не все члены команды EYST, участники и партнеры могут согласиться с предпочтительной терминологией».

также бросает вызов и опровергает негативные стереотипы о расовом разнообразии, а также повышает осведомленность и понимание различных общин, живущих в Уэльсе.

1.8 EYST собрала онлайн целевую группу из 10 пожилых людей и опекунов пожилых людей из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств, а также организовала проведение сбора информации. У этих ключевых информаторов были запрошены данные о практическом опыте по уходу и поддержке, которые, после сведения в одну сборку, выясвили ключевые характерные закономерности. Важно отметить, что сбор данных проходил во время пандемии COVID-19, в сентябре 2021 года. Сбор информации был построен вокруг трех ключевых вопросов, но дискуссия проходила очень свободно и естественно и, несомненно, не ограничилась только приведенными ниже вопросами:

- Можете ли вы рассказать нам об уходе и поддержке, которую получаете вы / человек, за которым вы ухаживаете?
- Можете ли вы рассказать нам, произошли ли какие-либо изменения в уходе и поддержке, получаемых вами / человеком, за которым вы ухаживаете в последние 12 месяцев?
- Какое влияние (если таковое имеется) эти изменения оказали на вас как на человека / опекуна / члена семьи?

1.9 Мы надеялись изучить опыт, пережитый людьми на протяжении определенного периода времени, и попытаться понять, оказало ли введение в силу закона (с апреля 2016 года) ощутимое влияние на благополучие людей. Будет справедливым отметить то, что мы не смогли изучить эти вопросы в ходе обсуждений с этой группой. Главным образом это объясняется тем, что участники продолжали очень четко концентрироваться на своем недавнем опыте и недавних взаимодействиях с системой ухода и поддержки.

1.10 В настоящем докладе содержится отчет о дискуссиях, организованных вокруг основных тем, возникших в ходе работы целевой группы. Эти ключевые темы подкрепляются комментариями участников, записанными таким образом, который исключает возможность опознания лиц, принявших участие в опросе. Важно подчеркнуть, что это мнение только тех людей, которые приняли участие в дискуссии – мы не претендуем на то, что эти мнения являются

каким-либо образом «репрезентативными» мнениями всех остальных пользователей услуг. Эти комментарии являются – и их следует понимать только как таковые – жизненным опытом пользователей услуг и опекунов. Это комментарии об их взаимодействии с системой и их реакции на эту систему.

## 2. Ключевые вопросы, вытекающие из обсуждения

- 2.1 В этом разделе определены четыре ключевых вопроса, которые вошли в наше обсуждение. Под каждым из них находится ряд подтем с использованием голоса и слов участников, предоставляющих подробную информацию об их опыте и о том, как они отреагировали на свое взаимодействие с системой социального обеспечения.<sup>3</sup> Данный раздел в значительной степени фокусируется на том, что сказали отдельные участники, и это не случайно - мы не накладывали интерпретаций или анализов для того, чтобы позволить их голосам прозвучать.

### **Общее ощущение того, что социальные службы разочаровали**

- 2.2 Сложилось общее ощущение того, что люди были разочарованы в социальных службах, и эти чувства были особенно острыми с учетом того, что эти люди часто пытались избежать необходимости пользования социальными услугами. Разочарование, очевидное из следующих цитат, свидетельствует о несоответствии между ожиданиями людей в отношении поддержки, которую они хотели получить, и тем, что они на самом деле получили.

**«Когда я нуждался в поддержке после того, как много лет яправлялся без нее, она [поддержка, в которой я нуждался] не была мне предоставлена»**

«Я сказала: «Я никогда не обращалась к вам за поддержкой для опекунов, но теперь она мне нужна», потому что четыре месяца назад она [мама] сломала бедро, а месяц назад она сломала руку, и ей нужна была помочь, когда она сидилась и ложилась. Я всегда ей помогаю, и теперь у меня болит спина. Поэтому я позвонила и сказала, что мне нужна помочь на одни сутки, но они ответили: извините, в данный момент мы не можем вам помочь с тем, что вам нужно, мы запишем данные вашей мамы - и с тех пор мы так и находимся в списке ожидания».

«Нам не всегда объясняют, говорим ли мы с нужными людьми или нет. Я могла выполнять эту роль опекуна в течение многих лет, но теперь все изменилось и мне нужна поддержка, и я обращаюсь к социальным работникам, но не получаю необходимой поддержки. Я предполагаю,

---

<sup>3</sup> Заголовки этих подтем основаны на цитатах участников и обозначены заявлением, выделенным жирным шрифтом и курсивом.

*что члены семьи будут продолжать поддерживать меня, но это не может длиться вечно».*

*«Когда я поднимал эти вопросы, социальные службы говорили, что они ничего не могут сделать, и предлагали подождать».*

**«Мы обращаемся к ним только тогда, когда они нам действительно нужны. В то время, как они нужны нам больше всего, где они?»**

*«Еще один грустный, ну, я не знаю как это назвать, разочаровывающий, печальный пример. Я сама инвалид, мой ребенок, мой сын является моим опекуном, моим неоплачиваемым опекуном. Когда он попал в больницу и я попыталась связаться с социальными службами, социальные службы проигнорировали мои просьбы о помощи. Они также отклонили просьбу других специалистов о том, что мне нужна дополнительная помощь дома, так как они поняли, что мой сын не может заботиться обо мне, потому что он находится в больнице. В тот момент они даже не связались со мной».*

### **Нехватка времени для ухода в рамках системы ухода**

2.3 Люди признали, что система социальных услуг находится под значительным давлением, и везде есть проблемы, когда дело доходит до наличия достаточного количества персонала. С чем участникам было трудно примириться, так это с отсутствием сострадания и сочувствия, которые они испытали со стороны системы, якобы предназначеннной для поддержки и ухода за нуждающимися людьми. Они не критиковали конкретных сотрудников, поскольку они понимали, насколько те «обделены временем», но желали лучшего отклика со стороны системы ухода, которая не проявляла заботы о них.

**«В системе недостаточно сотрудников или ресурсов, чтобы проявлять сострадание»**

*«Нас не считают равноправными партнерами. Мы заботимся о своем любимом человеке в самое уязвимое время в его жизни, и я иногда чувствую, что сочувствия нет, потому что я... на данный момент имеет место... социальный работник говорил, что у них недостаточно ресурсов, у них нет финансирования и они перегружены, но в этот момент вы ухаживаете за любимым человеком и вам нужно, чтобы кто-то проявил сострадание, проявил эмпатию, дал вам время понять этот процесс, но этого нет, этого просто нет».*

**«Существует огромная проблема отсутствия реагирования на простые запросы»**

«Требуется очень много месяцев, чтобы самые простые просьбы были услышаны, выслушаны и были приняты меры».

«Несмотря на то, что в нашей семье есть профессионалы, знакомые с системой социальной помощи, нам не удается работать через систему, когда нам это нужно».

**Голоса людей не слышны, и они не имеют никакого контроля**

- 2.4 Было высказано много обеспокоенности по поводу того, что люди чувствуют, что у них нет «голоса» в системе, и к ним не прислушиваются каким-либо значимым образом. Был выявлен ряд последствий этого: отсутствие реакции приводит к ощущению необходимости «сражаться» за то, чтобы быть услышанными; существуют опасения по поводу того, что подача жалоб ни к чему не приведет или приведет к ухудшению ухода и поддержки для близких и по поводу того, что у людей рушатся иллюзии в отношении того, что произойдет с членами их семей.

**«Мне приходилось бороться, чтобы мой голос услышали, но его так и не услышали и я не смог ничего сделать»**

«Мы потихоньку справляемся, но потом происходит это и мы не можем справиться, и она спросила меня: "Почему, почему им потребовалось электронное письмо от профессионала для того, чтобы принять меры?" Она просила их, просила их в течение полутора лет прежде, чем полностью сдаться, потому что никто не слушал».

«Нам пришлось бороться, бороться за получение этой поддержки от социальных служб».

**«Я стал очень разочарованным, опечаленным и апатичным, потому что меня никто не слушает»**

«Я хочу еще раз повторить, как сильно я расстроен и разочарован из-за того, что социальные службы не удосуживаются перезвонить в то время, когда они пообещали это сделать. Честно говоря, это просто утомительно, потому что ничего не изменилось, ничего не улучшилось с тех пор, как я в последний раз предоставил отзывы пару лет назад, вы знаете, я больше не вижу смысла, я не вижу смысла».

«Но, как я уже сказал, меня больше ничего не удивляет, и я просто больше не утруждуюсь связываться с ними. Я не обращаюсь к ним,

потому что я знаю, что это будет пустой тратой моей энергии, моей ограниченной энергии и моего ограниченного времени».

### **«Кто заступается за самых уязвимых людей?»**

«Когда вы наиболее уязвимы, и ваша жалоба не удовлетворена, это трудно пережить и это разрушает вас. Последствия этого затрагивают многие семьи. Невозможно подать самостоятельную жалобу без того, чтобы не сплотились между собой профессионалы. Никто не заступается за самых уязвимых людей в этих обстоятельствах. Кто наши защитники? Куда девается мой голос? Кто меня слышит? Кто защищает уязвимых людей? Все переживают сложные времена, но эта ситуация еще больше усугубляется для уязвимых людей из этнических общин».

«Из-за этого я чувствую, что нет смысла вносить свой вклад. Никто не слушает. И если вы тем или иным образом настаиваете на своем, они отмечают вас как нарушителя спокойствия».

### **«Нам пришлось притвориться, что мы не настолько расстроены, как это есть на самом деле, чтобы не потерять постоянную поддержку социальных служб»**

«Мне пришлось отстаивать свой авторитет, хотя я не чувствовал, что он у меня есть, потому что, если вы слишком настойчивы, социальный работник не явится: он не явится, он не вернется, он не будет сотрудничать с вами, если вы слишком настойчивы, и человеку приходится каким-то образом преуменьшать это и становиться похожим на робота, не проявлять перед ним эмоций, чтобы продолжать получать его помощь».

«В тот момент, когда вы наиболее уязвимы и вам нужна поддержка профессионала, они говорят, что вы должны следовать процедуре подачи жалоб, но вас все равно не слушают или ничего не делают, это очень утомительно. Я была опекуном большую часть своей жизни, но с моей мамой... зная, какая она гордая... и когда никто не слушает уязвимого человека, воздействие просто отражается на всей семье, не только на моей маме, но и на моих детях и внуках. Складывается впечатление, что жаловаться некуда, и некому озвучить эти опасения, не от кого получить отклик; складывается впечатление, что все ополчаются против вас и что это все, что вы не можете ничего сделать, кроме как подать эту жалобу, и на этом все».

## **Влияние расовых стереотипов на уход и поддержку**

- 2.5 Многие из вышеперечисленных тем формируют и формируются посредством влияния разделения общества на расы, с которым сталкиваются многие участники. Участники размышляли о более тревожном опыте, который они пережили, и который заставил их поставить под сомнение некоторые предположения, сделанные в отношении их, их этнической принадлежности и их культурного происхождения. Были высказаны реальные опасения по поводу того, что в слишком многих случаях цвет их кожи учитывался при их взаимодействии с системой.

**«Я испытал применение ко мне стереотипов, основанных на этнической принадлежности.»**

*«Я считаю, что нас очень часто отталкивают определенные организации, потому что все, что они делают, это просто судят о вас по тому, как вы выглядите и какого цвета ваша кожа, как вы умеете формулировать речь. Они никогда не фокусируются на том, в чем заключается реальная проблема; я считаю, что когда мы обращаемся в эти организации, речь должна идти о поддержке, которую вы можете там получить, а не о том, кто вы, откуда вы родом, какова ваша религия и все такое. Этот расизм повсюду, но в организациях становится совершенно очевидно, когда другие люди получают гораздо больше поддержки и гораздо больше помощи, и они на самом деле получают пользу от этих услуг, в то время как о некоторых людях просто забывают, они как бы остаются в стороне - нами займутся, когда смогут, когда у них будет время, когда они будут в состоянии это сделать, и мы слышим постоянные оправдания, когда дело доходит до нас. Это просто мое мнение, мнения будут отличаться, но именно так я вижу вещи».*

*«Однажды я спросила своего социального работника, связано ли то, как со мной обращались, с цветом моей кожи, и он просто сказал мне: «Нет, почему вы так думаете?» Я получала, точнее не получала помошь, в которой я нуждалась, в которой нуждался мой сын, и даже подача жалобы начальству - есть только один способ пожаловаться начальству, один или два способа пожаловаться, и даже менеджеры из того отдела не перезвонили мне. Так что, складывается впечатление, что никто не делал того, что, по моему мнению, должны делать социальные службы. И я подумал, что, может быть, это из-за моего имени и цвета моей кожи».*

*«Я думаю, что о нас составляют мнение при первой встрече. По моему имени или по имени моей мамы невозможно что-либо определить, но как только социальный работник появляется в доме моей мамы, на ее лице отражается что-то вроде страха. И когда вы живете с расизмом всю свою жизнь, вы можете просто распознать его в мелочах, в том, как они на вас смотрят, и в том, как на вас смотрят люди. В тоне их голоса, в том, как они спрашивают, в том, как люди задают вам вопросы, вы можете распознать расизм, потому что вы с ним жили».*

**«Делаются предположения о семьях из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинствах, которые не должны делаться»**

*«Я один из десяти детей... Итак, первое предположение, которое сделал социальный работник, заключалось в том, что мы сможем справиться, потому что, как он сказал: «О, у вас большая семья, поэтому вы сможете справиться». Я сказал, что это не так, потому что есть только я, один я - единственный активный неоплачиваемый опекун».*

*«Я думаю, что раса играет в этом большую роль, потому что я часто думаю, что когда дело доходит до больших семей, принадлежащих к расовым меньшинствам, то существует предположение, что они самодостаточны, что они не нуждаются в помощи, что они могут сделать все, что они смогут соответствовать культурным социальным потребностям этого конкретного человека. И предположение о том, что рабочие руки равны заботе, я думаю, всегда пагубно влияет на цветных людей, потому что мы можем происходить из больших семей, но если только три или четыре человека работают и содержат всех остальных, то это означает, что даже один дополнительный человек нарушает очень хрупкий баланс, который существовал до этого».*

### **3. На пути к завершению**

- 3.1 Этот краткий доклад содержит ряд очень значимых и сложных размышлений об опыте людей в системе социального обеспечения. Невозможно и неразумно делать общие выводы на основе этого опыта, но важно признать подлинность представленных мнений. Есть четыре темы, вокруг которых концентрируются ключевые пункты:
1. В целом, сложилось ощущение, что социальные службы разочаровали людей, и эти чувства были особенно острыми, учитывая то, что люди часто пытались избежать необходимости пользования социальными услугами;
  2. Люди признали, что система социальных услуг находится под значительным давлением, и везде есть проблемы, когда дело доходит до наличия достаточного количества персонала. С чем участникам было трудно примириться, так это с отсутствием сострадания и сочувствия, которое они испытывали со стороны системы, якобы предназначеннной для поддержки и ухода за нуждающимися людьми;
  3. Было высказано много обеспокоенности по поводу того, что люди чувствуют, что у них нет «голоса» в системе и к ним не прислушиваются каким-либо значимым образом; и
  4. Участники размышляли о настораживающем опыте, который заставил их поставить под сомнение некоторые предположения, сделанные в их отношении, а также в отношении их этнической принадлежности и их культурного происхождения.
- 3.2 Мы признаем, что эти комментарии отражают точку зрения только тех людей, с которыми мы поговорили. Мы усиливаем эти голоса здесь, потому что они предоставляют важную информацию о том, где система может быть наиболее уязвимой при взаимодействии с людьми, там, где необходимо проявить уважение к их культурным особенностям и отреагировать надлежащим образом.
- 3.3 Важно признать резонанс и согласованность между этим отчетом и более обширным документом, исследующим точки зрения пользователей услуг и опекунов, наряду с различиями. Описанные ниже нюансы приводятся в

заключение к этому докладу, а многие из вопросов, поднятых в настоящем документе, пересекаются с основным докладом:

- Пользователи услуг и опекуны считают, что предстоит пройти еще долгий путь, прежде чем цели закона будут полностью реализованы;
- Важно признать ценность непосредственного ознакомления с жизненным опытом людей в качестве одной из ключевых основ улучшения, которое лежит в основе закона;
- «Путь» к полному внедрению закона еще не завершен, и системе явно необходимо работать более эффективно, чтобы в полной мере реализовать потенциал всех принципов, гармонично работающих вместе;
- Для некоторых людей во время пандемии эти принципы никогда не были так далеки от их повседневного опыта социальных услуг. Приблизить их к людям будет трудно, но в данный момент это представляется наиболее важным;
- Однако некоторые пользователи услуг и опекуны теряют терпение в ожидании перемен. Признание и оценка этого в настоящее время являются ключом к работе по дальнейшему внедрению закона и его принципов.

- 3.4 Тем не менее, следует отметить, что этот очень специфический опыт пользователей услуг и опекунов из чернокожих, азиатских и других этнических меньшинств имеет одно очевидное отличие - этнические стереотипы и предрассудки, о которых они сообщили и через которые они прошли, уникальны для них.
- 3.5 Мы хотели бы закончить, приведя мысли одного из участников. Ближе к концу обсуждения разговор перешел на тему того, что произойдет дальше с информацией, предоставленной нам людьми. Один из участников больше других размышлял о том, будет ли донесена их точка зрения или нет. Сначала они были обеспокоены тем, что их смогут опознать по их рассказу, и переживали из-за этого. Однако потом они пришли к пониманию, что для того, чтобы предоставить иной взгляд на вещи для других, их история должна быть рассказана, а их голос должен быть услышан. Именно в этом духе настоящий доклад подходит к завершению:

*«Я на самом деле хочу, чтобы он использовался, используйте его. Используйте его, потому что я не испытал хорошего отношения со стороны социальных служб. Используйте его, используйте его... нам нужны перемены. Извините, я просто... говоря это, я размышляю и я думаю, что это то, чего я не хотел - я не хотел, чтобы меня опознали и, произнося это, я говорю - если это то, что должно произойти для осуществления изменений, тогда расскажите мою историю, используйте мои слова. Я думаю, что это имеет смысл, я думаю, что это нужно сделать...»*