

Dadansoddi ar gyfer Polisi



Analysis for Policy



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

سوشل ریسرچ نمبر:

32/2022

اشاعت کی تاریخ:

27/04/2022

سیاہ فام، ایشیائی اور اقلیتوں کے لیئے خدمات کے صارفین اور دیکھ بھال کرنے والوں کی توقعات اور تجربات

سياہ فام، ايشيائي اور اقليتوں کے ليئے خدمات کے صارفين اور ديکھ بھال کرنے والوں کی توقعات اور تجربات

مارک ليولين¹

Llewellyn M. (2022) *Expectations and Experiences Black, Asian and Minority Ethnic Service Users and Carers*. Cardiff. Welsh Government, GSR report number 32/2022. Available at: <hyperlink: <https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

اس رپورٹ ميں بيان کردہ خيالات محققين کے بين اور ضروري نہيں کہ وہ ويلش حکومت کے ہوں۔

مزید معلومات کے ليے رابطہ کریں:

Social Services and Integration

Welsh Government, Cathays Park, Cardiff, CF10 3NQ

E-mail: research.healthandsocialservices@gov.wales

¹ [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/>

1. تعارف اور پس منظر 4
2. بات چیت سے ابھرنے والے اہم امور 7
- سوشل سروسیز سے مایوس ہونے کا مجموعی احساس 7
- نگہداشت کے نظام میں دیکھ بھال کرنے کے لیے وقت کی کمی 8
- لوگوں کی آوازیں نہیں سنی جاتیں، اور ان کو کوئی اختیار نہیں ہوتا 9
- دیکھ بھال اور مدد پر نسلی سٹیرویوٹائپ (جانا مانا تخیل) تصورات کا اثر 10
3. ایک نتیجے کی طرف 12

1. تعارف اور پس منظر

1.1 سوشل سروسز اور فلاح و بہبود کا قانون دی سوشل سروسز اینڈ ویل بینگ (ویلز) ایکٹ 2014 پورے ویلز میں سوشل سروسز کی عوامی پالیسی، ضوابط اور ترسیل کے انتظامات میں 'انقلابی تبدیلیاں' پیدا کرنے کے لیے ایک تصور (وژن) مرتب کرتا ہے۔ اس کے 11 حصے ہیں اور اسے پانچ اصولوں کی بنیاد پر ترتیب دیا گیا ہے جو عوامی پالیسی، ضوابط اور خدمات کی فراہمی میں تبدیلی لانے کے لیے ایک تصور (وژن) مرتب کرتے ہیں۔ اس کے ساتھ منسلک ڈھانچے، عمل اور طریقہ کار کے ضابطے ہیں۔

1.2 خزاں 2018 میں، ویلز حکومت نے اس قانون (ایکٹ) کا جائزہ لینے کے لیے ویلز کی چار یونیورسٹیوں میں ماہرین تعلیم اور ماہر مشیروں کی شراکت داری کا اہتمام کیا۔ یہ آزاد قومی تجزیہ، جسے IMPACT مطالعہ کے نام سے جانا جاتا ہے، اس کے پانچ اصولوں کے ذریعے ایکٹ کے نفاذ اور نتائج کا جائزہ لیتا ہے: فلاح و بہبود، روک تھام اور ابتدائی مداخلت، کو-پروڈکشن (باہمی تعاون)، ملٹی ایجنسی ورکنگ (مختلف ایجنسیوں کا اشتراک سے کام کرنا)، اور آواز اور اختیار۔ یہ مطالعہ اس بات پر غور کرتے ہوئے ایسا کرتا ہے کہ اس قانون (ایکٹ) کے اصول ان لوگوں یا تنظیموں کے ساتھ کہاں جا ملتے ہیں جن کے لیے یہ ایکٹ مؤثر ہونا چاہیے۔ بنیادی طور پر، دیکھ بھال اور مدد کے ضرورت مند افراد، ان کی نگہداشت کرنے والوں اور خاندان کے افراد کے لیے، اور ان کمیونٹیز کے لیے جن میں وہ رہتے ہیں۔

1.3 مجموعی تجزیے کے حصے کے طور پر، سروس کا استعمال کرنے والوں اور دیکھ بھال کرنے والوں کے ساتھ ان کی توقعات اور ایکٹ کے تجربات پر وسیع تحقیق کی گئی۔ وہ رپورٹ - 'توقعات اور تجربات: سوشل سروسز اور فلاح و بہبود (ویلز) ایکٹ پر خدمات کا استعمال کرنے والے اور دیکھ بھال کرنے والے کا نقطہ نظر' - پورے ویلز میں سروس کا استعمال کرنے والوں اور دیکھ بھال کرنے والوں کے ساتھ ایک وسیع تحقیقی مشق پر مبنی ہے، اور انٹرنیٹ پر اس لنک سے دستیاب ہے۔ [Evaluation of the Social Services and Well-being](#)

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

1.4 یہ ایک مختصر رپورٹ ہے، جو جمع کیے گئے ڈیٹا کے ذیلی مجموعے پر مبنی ہے: سیاہ فام، ایشیائی اور اقلیتوں کے ضعیف لوگوں اور ضعیف لوگوں کی دیکھ بھال کرنے والا ایک خصوصی گروپ۔

یہ ایک ظاہری بات ہے کہ اقلیتی نسلی آبادی ایک مختلف پس منظر کے لوگوں پر مبنی ہے، گروہوں کے اندر اور ان کے درمیان فرق کے ساتھ، اور جیسا کہ سالٹس (2020) کہتا ہے، ایسی آبادیوں کی درجہ بندی کرنے کی کوششیں ہمیشہ مشکلات کا شکار ہوتی ہیں اور رہیں گی (ملاحظہ کریں: <https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>)۔ اسی طرح، ویلز حکومت کے مسودہ ریس ایکویٹی ایکشن پلان میں کہا گیا ہے: "لوگوں کے ایک بہت متنوع گروہ جن کے درمیان اکثر امتیازی سلوک کے علاوہ بہت کم چیزیں مشترک ہوتے ہیں، کو بیان کرنے کے لیے استعمال ہونے والی اصطلاحات اکثر ایک متنازعہ مسئلہ ہوتا ہے۔ اس ایکشن پلان میں استعمال ہونے والی اصطلاحات پر کئی بحثیں ہوئیں۔ مناسب ترین اصطلاحات کونسی ہونی چاہیے اس پر بہت کم اتفاق تھا۔ اس لیے، EYST کے استعمال کو مدنظر رکھتے ہوئے اور ویلز حکومت کے مسودہ پلان کے مطابق، اس خلاصے میں 'سیاہ فام، ایشیائی اور اقلیتی نسل' (لوگوں، آبادیوں اور گروہوں کو بیان کرنے کے لیے) کی اصطلاحات استعمال کی جائیں گی۔ EYST نوٹ: ہم تسلیم کرتے ہیں کہ یہ ایک متنازعہ اصطلاح ہے اور دوسرے یہ کہ "BME"، "سیاہ" یا "اقلیت یا اقلیتی گروپ" یا "POC" / رنگ دار لوگ استعمال کرنے کو ترجیح دیتے ہیں۔ ہم اپنے کام میں استعمال کی جانے والی ترجیحی اصطلاحات پر مسلسل بنیادوں پر تبادلہ خیال اور جائزہ لیتے رہیں گے، اور یہ بھی دھیان میں رکھا جائے کہ EYST ٹیم کے اراکین، شرکاء اور شراکت دار سبھی اپنی ترجیحی اصطلاحات پر متفق نہیں ہو سکتے۔"

1.5 اس دستاویز کا مقصد ان کے حقیقی تجربات پر توجہ مرکوز کرنا ہے تاکہ اس بات کو یقینی بنایا جا سکے کہ مجموعی مطالعہ میں ان کی آوازیں سنی جائیں گی۔

سیاہ فام، ایشیائی اور اقلیتوں کے پس منظر کے سروس کا استعمال کرنے والوں اور دیکھ بھال کرنے والوں کے ساتھ تحقیق

1.6 سروس کا استعمال کرنے والوں اور دیکھ بھال کرنے والوں کے ساتھ ان کی توقعات اور ایکٹ کے تجربات پر کی جانے والی معیاری تحقیق کے طریقہ کار کے بارے میں تفصیلی معلومات مرکزی رپورٹ میں دستیاب ہیں۔ تحقیق میں بامقصد نمونے حاصل کرنے کا استعمال کیا گیا ہے، یہ ایک ایسی تکنیک ہے جس میں ایسے افراد یا افراد کے گروہوں کی شناخت اور انتخاب شامل ہے جو دلچسپی کے رجحان کے بارے میں گہرائی سے علم اور/یا تجربہ رکھتے ہوں (کریسویل اور پلانو کلارک، 2018)، شرکاء کو گیٹ کیپر تنظیموں کے ذریعے بھرتی کیا گیا تھا۔ تنظیمیں (سنگھ اور سینار، 2016)۔ یہ گیٹ کیپر تنظیمیں ڈیٹا اکٹھا کرنے کے عمل میں بہت اہم تھیں اور اس بات کو یقینی بنانے کے لیے بھی کہ دیکھ بھال اور مدد حاصل کرنے والوں کی آواز سنی جائے۔

1.7 اس مثال میں، ہم نے EYST ویلز (<http://eyst.org.uk>) کے ساتھ مل کر کام کیا۔ ایتھنک مینارٹیز اینڈ یوتھ سپورٹ ٹیم (EYST) ویلز کا ایک سرکردہ چیرٹی (خیراتی) ادارہ ہے جو ویلز سوسائٹی کے قابل قدر ممبر بننے، اس میں حصہ لینے کے عمل میں ویلز میں رہنے والے سیاہ فام، ایشیائی اور اقلیتوں کے نوجوانوں، خاندانوں، افراد اور کمیونٹی گروپس کی معاونت کرتا ہے۔ EYST اس مقصد کو حاصل کرنے کے لیے کئی خدمات فراہم کرتا ہے، بشمول براہ راست ایک فرد کی مدد؛ خاندان کی مدد؛ پناہ گزینوں، پناہ کے متلاشیوں اور یورپی یونین کے تارکین کے لیے مشورہ اور مدد؛ رضاکارانہ مواقع؛ معاونت برائے ملازمت؛ اور صلاحیتوں کی تعمیر۔ یہ نسلی تنوع کے بارے میں منفی تصورات کو چیلنج اور ان کا مقابلہ بھی کرتا ہے، اور ویلز میں رہنے والی متنوع کمیونٹیز کے بارے میں آگاہی اور سمجھ میں اضافہ کرتا ہے۔

1.8 EYST نے 10 سیاہ فام، ایشیائی اور اقلیتوں سے تعلق رکھنے والے عمر رسیدہ لوگوں اور ضعیف لوگوں کی دیکھ بھال کرنے والوں کے ایک آن لائن فوکس گروپ کو اکٹھا کیا، اور ایک سیشن کی سہولت فراہم کی۔ ان کلیدی ذرائع سے دیکھ بھال اور مدد کے تجربات کے ثبوت مانگے گئے جنہیں اکٹھا کرنے پر کلیدی خصوصیت کے نمونوں پر روشنی ڈالی گئی۔ یہ نوٹ کرنا ضروری ہے کہ ڈیٹا اکٹھا کرنے کا یہ عمل کوویڈ-19 وبائی امراض کے دوران ستمبر 2021 میں واقع ہوا تھا۔ سیشن کی تشکیل تین اہم سوالات کے گرد کی گئی تھی، لیکن بحث بہت آزادانہ اور فطری طور پر کی گئی، اور یقینی طور پر ان تک محدود نہیں تھی:

- کیا آپ ہمیں اس نگہداشت اور مدد کے بارے میں بتا سکتے ہیں جو آپ کو ملتی ہے / جس شخص کی آپ دیکھ بھال کرتے ہیں اسے موصول ہوتی ہے؟
- کیا آپ ہمیں بتا سکتے ہیں کہ پچھلے 12 مہینوں کے دوران، آپ کو ملنے والی نگہداشت اور مدد میں کوئی تبدیلی ہوئی ہے یا جس شخص کی آپ دیکھ بھال کرتے ہیں اس کی وصولی میں تبدیلی ہوئی ہے؟
- ان تبدیلیوں کا ایک فرد/نگہداشت کرنے والے/خاندان کے رکن کے طور پر آپ پر کیا اثر پڑا ہے؟

1.9 ہم نے وقت کے ساتھ لوگوں کے تجربات کو دریافت کرنے کی امید کی تھی، اور یہ سمجھنے کی کوشش کی تھی کہ آیا ایکٹ کے نفاذ (اپریل 2016 کے بعد سے) لوگوں کی فلاح و بہبود پر کوئی مادی اثر پڑا ہے۔ یہ کہنا مناسب

ہوگا کہ ہم اس گروپ کے دوران ان امور کی کھوج لگانے کے قابل نہیں تھے۔ بنیادی طور پر اس کی وجہ یہ تھی کہ شرکاء بہت واضح طور پر اپنے حالیہ تجربات اور دیکھ بھال اور سپورٹ سسٹم کے تجربات پر مرکوز رہے۔

1.10

یہ رپورٹ بنیادی موضوعات کے ارد گرد تشکیل شدہ بحث کا ایک خلاصہ فراہم کرتی ہے جو فوکس گروپ کے دوران سامنے آئے۔ ان کلیدی موضوعات کی تائید شرکاء کے تبصروں سے ہوتی ہے، لیکن اس طرح سے کہ حصہ لینے والے لوگوں میں سے کسی کی شناخت نہیں ہو گی۔ یہ کہنا ضروری ہے کہ یہ ان لوگوں کے اپنے اپنے نقطہ نظر ہیں جنہوں نے بحث میں حصہ لیا۔ ہم اس بارے میں کوئی دعویٰ نہیں کرتے کہ آیا یہ کسی بھی طرح سے دوسروں کی 'نمائندگی' کرتے ہیں۔ یہ کیا ہیں – یہ دیکھ بھال کرنے والوں اور سروس کا استعمال کرنے والوں کے حقیقی تجربات ہیں – اور انہیں یہ ہی سمجھنا چاہئے۔ یہ نظام کے ساتھ ان کے تجربات اور اس نظام کے بارے میں ان کے ردعمل کے احساسات ہیں۔

2. بحث سے ظاہر ہونے والے اہم امور

2.1 یہ سیکشن چار اہم امور کی نشاندہی کرتا ہے جو بحث کا حصہ تھے۔ ہر ایک امر ذیلی امور کا ایک سلسلہ ہے جس میں شرکاء کی آواز اور الفاظ استعمال کیے گئے ہیں، جو ان کے تجربے اور سوشل کیئر کے نظام کے ساتھ ہونے والے اُن کے رابطوں کے سلسلے میں اُن کے ردعمل کی تفصیل فراہم کرتا ہے۔ یہ سیکشن جان بوجھ کر شرکاء کی باتوں پر گہرائی سے توجہ مرکوز کرتا ہے – ہم نے ان کی آوازوں کو اثر انداز ہونے دینے کے لیے تشریحات یا تجزیات نہیں کیے ہیں۔

سوشل سروسز کی طرف سے مایوس ہونے کا مجموعی احساس

2.2 ایک مجموعی احساس تھا کہ لوگوں کو سوشل سروسز کی طرف سے مایوسی کا سامنا ہوا تھا، اور یہ احساسات خاص طور پر شدید تھے کیونکہ لوگوں نے اکثر سوشل سروسز کو استعمال کرنے کی ضرورت سے بچنے کی کوشش کی تھی۔ مایوسی جو درج ذیل اقتباسات سے ظاہر ہوتی ہے، اس بات کا ثبوت ہے کہ لوگوں کی ان توقعات جو وہ حاصل کرنا چاہتے تھے اور جو انہیں درحقیقت حاصل ہوا کے درمیان ایک خلیج پائی جاتی ہے۔

" برسوں میں نے بغیر مدد کے حالات کا مقابلہ کیا اور جب مجھے مدد کی ضرورت تھی، تو وہ میرے لیے موجود نہیں تھی"

"میں نے کہا کہ 'میں نے آپ سے کیئر سپورٹ کے بارے میں کبھی کچھ نہیں پوچھا، لیکن اب مجھے اس کی ضرورت ہے' کیونکہ چار ماہ قبل ان [ماں] کی کولہے کی ہڈی ٹوٹ گئی تھی اور ایک ماہ قبل ان کا بازو کریک ہو گیا تھا اور جب وہ بیٹھتی اور لیٹتی ہیں تو انہیں سہارے کی ضرورت ہوتی ہے۔ میں ہمیشہ ان کی مدد کرتا ہوں اور اب میری کمر میں درد ہو رہا ہے۔ اس لیے میں نے کال کی اور میں نے کہا کہ مجھے 24 گھنٹے کے لیے مدد کی ضرورت ہے، لیکن انہوں نے کہا کہ معذرت ہم اس وقت آپ جو چاہتے ہیں اس کے لیے مدد نہیں کر سکتے، ہم ان کا نام فہرست میں لکھ دیں گے اور ہم تب سے انتظار کی فہرست میں ہیں"

"اس حوالے سے رابطے کی کمی تھی کہ آیا ہم صحیح لوگوں سے بات کر رہے تھے۔ میں کئی سالوں سے یہ دیکھ بھال کرنے والا کردار ادا کرنے میں کامیاب رہا ہوں لیکن اب چیزیں بدل گئی ہیں اور مجھے مدد کی ضرورت ہے، اور میں سوشل ورکرز کے پاس آ رہا ہوں لیکن مجھے وہ تعاون نہیں مل رہا جس کی مجھے ضرورت ہے۔ مفروضہ یہ ہے کہ خاندان کے افراد مدد جاری رکھیں گے ہمیشہ ایسا نہیں ہو سکتا"

"جب میں ان خدشات کو اٹھا رہا تھا، سوشل سروسز کہہ رہی تھیں کہ ایسا کچھ بھی نہیں ہے جو ہم کر سکتے ہیں اور ہم انتظار کریں گے اور دیکھیں گے۔"

"ہم ان سے صرف تب ہی رابطہ کرتے ہیں جب ہمیں حقیقی طور پر ان کی ضرورت ہوتی ہے، جب ہمیں ان کی سب سے زیادہ ضرورت ہوتی ہے، تو وہ کہاں ہوتے ہیں؟"

"ایک اور افسوسناک، اب میں نہیں جانتا کہ اسے کیا کہا جائے، مایوس کن یا افسوسناک، مثال یہ ہے۔ میں خود معذور ہوں، میرا جوان بیٹا میری دیکھ بھال کرنے والا ہے، بلا معاوضہ دیکھ بھال کرنے والا ہے۔ جب اسے ہسپتال میں داخل کیا گیا تو میں نے سوشل سروسز سے رابطہ کرنے کی کوشش کی، سوشل سروسز نے میری مدد کی درخواستوں کو نظر انداز کر دیا۔ انہوں نے دوسرے پیشہ ور ماہرین کی درخواست سے بھی انکار کر دیا کہ مجھے گھر میں اضافی مدد کی ضرورت ہے کیونکہ انہیں احساس تھا کہ میرا بیٹا ہسپتال میں ہونے کی وجہ سے میری دیکھ بھال کرنے کے قابل نہیں ہے۔ انہوں نے مجھ سے رابطہ تک بھی نہیں کیا۔"

"ہم ان سے تب ہی رابطہ کرتے ہیں جب ہمیں واقعی ان کی ضرورت ہوتی ہے، جب ہمیں ان کی سب سے زیادہ ضرورت ہوتی ہے، وہ کہاں ہوتے ہیں؟"

نگہداشت کے نظام میں دیکھ بھال کے لیے وقت کی کمی

2.3

لوگوں نے تسلیم کیا کہ سوشل سروسز کا نظام کافی دباؤ میں ہے اور جب مطلوبہ عملہ رکھنے کی بات آتی ہے تو ہر جگہ مشکلات کا سامنا ہے۔ شرکاء کے لیے جو بات سمجھنا مشکل تھی وہ ہمدردی اور رحمہندی کی کمی تھی جس کا انہوں نے تجربہ کیا، ایک ایسے نظام سے جو بظاہر ضرورت مند لوگوں کی مدد اور ان کی دیکھ بھال کے لیے ترتیب دیا گیا تھا۔ انہوں نے اس تنقید کو انفرادی کارکنوں کے لیئے مخصوص نہیں رکھا کیونکہ وہ تسلیم کرتے ہیں کہ وہ 'وقت کے لحاظ سے' کتنے دباؤ میں ہیں، لیکن وہ نگہداشت کے نظام سے بہتر ردعمل چاہتے ہیں جس نے ان سے کوئی ہمدردی نہیں کی تھی۔

"ہمدردی کا مظاہرہ کرنے کے لئے نظام میں صلاحیت یا وسائل ناکافی ہیں"

"ہمیں برابر کے شراکت دار کے طور پر نہیں دیکھا جاتا ہے۔ ہم اپنے عزیزوں کی ان کی زندگی کے سب سے نازک وقت میں دیکھ بھال کر رہے ہیں، اور میں کبھی کبھی محسوس کرتا ہوں کہ کوئی ہمدردی نہیں ہے کیونکہ، وہاں، سوشل ورکر کہہ رہا تھا کہ ان کے پاس وسائل کم ہیں، انہیں فنڈز مہیا کرنے کے امور کا حل نہیں کیا گیا۔ اور ان پر بہت زیادہ بوجھ ہے، لیکن آپ اس وقت اپنے عزیزوں کی دیکھ بھال کر رہے ہوتے ہیں اور آپ کو کسی ایسے شخص کی ضرورت ہوتی ہے جو رحمہندی کا مظاہرہ کرے، ہمدردی کا مظاہرہ کرے، آپ کو اس عمل کو سمجھنے کے لیے وہ وقت دے، لیکن یہ وہاں نہیں ہے، ایسا دستیاب نہیں ہے۔"

"عام سی درخواستوں کے جواب میں بھی شدید کمی ہے"

"قدرے عام سی درخواستوں کو سننے اور ان پر عمل کرنے میں بہت مہینے لگ جاتے ہیں۔"

"ہمارے خاندان میں سوشل کیئر کے نظام سے واقف پیشہ ور ماہرین کے ہونے کے باوجود جب ہمیں ضرورت ہوتی ہے تو ہمیں اس نظام کے کام کرنے کے طریقہ کار کے ساتھ مشکلات کا سامنا کرنا پڑتا ہے"

لوگوں کی آواز نہیں سنی جاتی، اور ان کے پاس کوئی اختیار نہیں ہے۔

2.4

اس حقیقت پر بہت سے خدشات کا اظہار کیا گیا تھا کہ لوگ محسوس کرتے ہیں کہ ان کی نظام میں کوئی 'آواز' نہیں ہے، اور ان کی بات کسی معنی خیز طریقے سے نہیں سنی جاتی ہے۔ اس کے متعدد نتائج کی نشاندہی کی گئی: کہ ردعمل کی اس کمی کی وجہ سے اپنی بات بیان کرنے کے لیے 'جنگ' کرنے کے احساس کا باعث بنتی ہے۔ کہ یہ خدشات ہیں کہ شکایات کیئے جانے سے کچھ بھی نہیں ہوگا یا اس کے نتیجے میں ان کے عزیزوں کی

دیکھ بھال اور مدد مزید بدتر ہو گی۔ اور یہ کہ لوگ اس بارے میں مایوسی محسوس کرتے ہیں کہ ان کے خاندان کے افراد کے ساتھ کیا ہوگا۔

"مجھے اپنی آواز سننے کے لئے لڑنے کی ضرورت پڑی تھی لیکن پھر بھی ایسا نہیں ہوا اور میرا کوئی اختیار نہیں تھا"

"ہم وقت گزارنے کی کوشش کرتے ہیں اور سب ایسے ہی رہتا ہے اور ہم گزر نہیں کر سکتے ہیں اور اس نے مجھ سے پوچھا کہ ایسا کیوں ہے، کیوں پیشہ ورانہ ماہرین کی طرف سے ان کے لئے ای میل درکار ہوتی ہے؟ وہ ان سے درخواست کر رہی تھی، ڈیڑھ سال سے درخواست کر رہی تھی حتیٰ کہ اس نے مکمل طور پر ہار مان لی کیونکہ کوئی نہیں سن رہا تھا۔"

"یہ ایک جنگ تھی، سوشل سروسیز سے اس مدد کو حاصل کرنا ایک جنگ تھی۔"

"میں بہت مایوس، اداس اور بے حس ہو گیا ہوں کیونکہ کوئی میری بات نہیں سنتا"

"میں حقیقی طور پر اپنی اداسی اور سوشل سروسیز کے بارے میں اپنی مایوسیوں کی بازگشت کرنا چاہتا ہوں جب وہ کہتے ہیں کہ واپس فون کریں گے اور ایسا کرنے کی زحمت گوارا نہیں کرتے۔ سچ پوچھیں تو یہ تھکا دینے والا معاملہ ہے کیونکہ کچھ بھی نہیں بدلا ہے، کچھ بھی بہتر نہیں ہوا ہے، میں نے گذشتہ بار کچھ سال پہلے اپنی رائے دی تھی، سچ پوچھیں تو میں نہیں سمجھتا کہ رائے دینے کا کوئی فائدہ ہے، میں حقیقی طور پر ایسا محسوس نہیں کرتا۔"

"لیکن جیسا کہ میں نے کہا کہ مجھے اب کوئی بھی چیز حیران نہیں کرتی ہے اور میں اب ان سے رابطہ کرنے کی زحمت بھی نہیں کرتا ہوں۔ میں چیزوں کو ویسے ہی چلا رہا ہوں کیونکہ میں جانتا ہوں کہ یہ میری توانائی، میری محدود توانائی اور میرے محدود وقت کا ضیاع ہوگا۔"

"سب سے زیادہ کمزور ترین لوگوں کے لیے کون کھڑا ہوتا ہے؟"

"جب آپ سب سے زیادہ کمزور ہوتے ہیں اور آپ کی شکایت کو نہیں سنا جاتا ہے، تو یہ بہت مشکل ہوتا ہے اور آپ کو مزید کمزور کرتا ہے۔ اس کے اثرات خاندانوں پر پھیل جاتے ہیں۔ پیشہ ور ماہرین کے بارے میں آزادانہ طور پر شکایت کرنے کا کوئی طریقہ نہیں ہے کیوں کہ وہ ایک دوسرے کی حمایت کرتے ہیں۔ ان حالات میں کوئی بھی سب سے زیادہ کمزور لوگوں کے لیے کھڑا نہیں ہوتا۔ ہماری وکالت کون کرتا ہے؟ میری آواز کہاں جاتی ہے؟ میری کون سنتا ہے؟ کمزور لوگوں کی حفاظت کون کرتا ہے؟ ہر کوئی مشکل وقت سے گزرتا ہے، اور یہ نسلی اقلیتوں کے کمزور لوگوں کے لیے اور بھی مشکل ہوتا ہے۔"

"مجھے یہ محسوس ہوتا ہے کہ شرکت کرنے کا کوئی فائدہ نہیں ہے۔ کوئی نہیں سنتا۔ اور اگر آپ کسی بھی طرح سے ثابت قدمی کا مظاہرہ کرتے ہیں، تو وہ آپ کی ایک ٹربل میکر (یعنی مسائل پیدا کرنے والے) کے طور پر نشان دہی کرتے ہیں۔"

"سوشل سروسیز کے متواتر تعاون کو حاصل کرنے کے لیے ہمیں اس سے بہت کم پریشان ہونے کا دکھاوا کرنا پڑا ہے جتنا ہم حقیقت میں پریشان تھے"

"مجھے اپنے اختیارات پر زور دینا پڑا حالانکہ مجھے نہیں لگتا تھا کہ میرے پاس کوئی اختیارات تھے کیونکہ اگر آپ زیادہ زور دیتے ہیں تو سماجی کارکن نہیں آئے گا، وہ نہیں آئے گا، وہ واپس نہیں آئیں گے، وہ تعاون نہیں کریں گے آپ کے ساتھ اگر آپ حد سے زیادہ زور دینے کا رویہ اختیار کرتے ہیں، تو آپ کو کسی نہ کسی طرح اس کو کم کرنا ہوگا اور تقریباً ایک روباٹ کی طرح بننا ہوگا اور ان سے مدد وصول کرنے کے لیے جذبات کا اظہار نہیں کرنا ہوگا۔"

" جب آپ اپنے سب سے زیادہ نازک ترین وقت سے گزر رہے ہوتے ہیں اور آپ کو کسی پیشہ ور ماہر کی مدد کی ضرورت ہوتی ہے اور پھر وہ کہتے ہیں کہ آپ کو شکایات کے طریقہ کار سے گزرنا پڑے گا اور پھر بھی آپ کی بات نہیں سنی جاتی ہے اور نہ ہی عمل کیا جاتا ہے، یہ روح کو تباہ کرنے والا امر ہے۔ میں اپنی زندگی کا بیشتر حصہ دیکھ بھال کرنے والا رہا ہوں اس احساس کے ساتھ کہ میری والدہ مجھ پر کتنا فخر محسوس کرتی ہیں لیکن جب کوئی کسی کمزور شخص کی بات نہیں سنتا ہے تو اس کا اثر پورے خاندان میں پھیلتا ہے، نہ صرف میری ماں کے لیے بلکہ میرے بچوں، پوتے پوتیوں کے لیے۔ ایسا لگتا ہے کہ شکایت کرنے کی کوئی جگہ نہیں ہے جہاں ان خدشات کو سنا جائے اور اس کے مطابق اقدامات کیئے جائیں، ایسا لگتا ہے کہ ہر کوئی آپ کے خلاف ہے، اور یہی ہے کہ آپ شکایت کر سکتے ہیں لیکن اس سے آگے نہیں بڑھ سکتے، اور بس۔

دیکھ بھال اور مدد پر نسلی سٹیرویوٹائپ (مخصوص تخیل) تصورات کا اثر

2.5

مندرجہ بالا موضوعات میں سے بہت سے شرکاء کی طرف سے نسل پرستی کے اثرات سے تشکیل پائے گئے۔ شرکاء نے مزید پریشان کن تجربات کے بارے میں سوچا جن کی بنا پر ان کے بارے میں کیے جانے والے کچھ مفروضوں کے حوالے سے ان کی نسل اور ان کے ثقافتی پس منظر پر سوالیہ نشان ظاہر ہوتا تھا۔ اس امر کے بارے میں حقیقی خدشات تھے کہ بہت سے مواقع پر، ان کی جلد کا رنگ نظام کے ساتھ ان کے تعامل میں ایک امر پایا جاتا تھا۔

"نسل کی بنیاد پر سٹیرویوٹائپ (جانا مانا تخیل) تصورات میرے تجربے کا حصہ رہے ہیں"

"مجھے یقین ہے کہ ہم اکثر بعض تنظیموں کی طرف سے نظر انداز کر دیئے جاتے ہیں، کیونکہ وہ صرف یہ کرتے ہیں کہ وہ صرف ایک بنیاد پر آپ کے بارے میں فیصلہ کرتے ہیں کہ آپ کیسے نظر آتے ہیں اور آپ کی جلد کا رنگ کیا ہے اور آپ الفاظ کو کیسے بیان کرنے کے قابل ہیں۔ یہ کبھی بھی اس بارے میں نہیں ہوتا کہ اصل مسئلہ کیا ہے، کیونکہ میرا یقین ہے کہ جب ہم ان تنظیموں کے پاس جاتے ہیں تو یہ اس امر کے بارے میں ہونا چاہیے کہ آپ کو ان سے کیا مدد مل سکتی ہے نہ کہ آپ کون ہیں، آپ کہاں سے آئے ہیں، آپ کا مذہب کیا ہے اور یہ سب کچھ۔ یہ نسل پرستی ہر جگہ ہے لیکن تنظیموں میں یہ بہت زیادہ واضح ہو جاتا ہے جب دوسرے لوگوں کو بہت زیادہ تعاون اور بہت زیادہ مدد مل رہی ہوتی ہے اور وہ درحقیقت ان خدمات سے مستفید ہوتے ہیں جبکہ کچھ لوگوں کو ایک طرح سے اس عمل سے خارج کر دیا جاتا ہے، ایک طرف چھوڑ دیا جاتا ہے۔ جب وہ کچھ کر سکتے ہیں تو ہم سے ایسا سلوک کریں گے کہ ہمیں تب توجہ دیں گے جب ان کے پاس وقت ہو گا، جب وہ یہ کر سکتے ہوں گے، جب بات ہمارے حوالے سے ہوتی ہے تو ہمیشہ کوئی بہانہ ہوتا ہے اور اس پر تو میری یہ رائے ہے، ہر ایک کی کہانی مختلف ہوتی ہے لیکن میں چیزوں کو اس طرح دیکھتا ہوں۔"

"میں نے ایک دن اپنے سماجی کارکن سے پوچھا کہ کیا میرے ساتھ جس طرح کا سلوک کیا گیا ہے اس کا میری جلد کے رنگ سے کوئی تعلق ہے اور انہوں نے صرف مجھ سے کہا 'نہیں، آپ ایسا کیوں سوچیں گے؟' مجھے جو مدد مل رہی ہے، یا مجھے وہ مدد نہیں مل رہی ہے جس کی مجھے ضرورت تھی، جس کی میرے بیٹے کو ضرورت تھی اور یہاں تک کہ آپ کو اعلیٰ افسران کو شکایت کرنے کا ایک ہی طریقہ ہے، مجھے شکایت کرنے کے ایک یا دو طریقے معلوم ہیں اور یہاں تک کہ وہاں کے مینیجرز نے بھی فون کا جواب نہیں دیا۔ تو ایسا لگتا ہے کہ ہر کوئی وہ نہیں کر رہا تھا جو میں سمجھتا تھا کہ سوشل سروسیز کر رہی ہیں۔ اور میں نے سوچا کہ یہ میرے نام اور میری جلد کے رنگ کی وجہ سے ہو سکتا ہے۔"

"مجھے لگتا ہے کہ جیسے ہی ہمیں دیکھا جاتا ہے ہمارے بارے میں فیصلہ کر دیا جاتا ہے۔ آپ میرا نام یا میری امی کا نام نہیں بتا سکتے لیکن جیسے ہی سماجی کارکن میری ماں کے گھر آئے تو اس کے چہرے پر ایک خوف سا چھا گیا۔ اور جس طرح سے، جب آپ ساری زندگی نسل پرستی کے ساتھ رہتے ہیں تو

آپ اسے آسانی پہچان سکتے ہیں جس طرح سے وہ دیکھتے ہیں، جس طرح سے لوگ آپ کو دیکھتے ہیں۔
آواز کے لہجے سے، جس طرح وہ پوچھتے ہیں، جس طرح سے لوگ آپ سے سوال کرتے ہیں، کیونکہ
آپ اس احساس کے ساتھ رہتے ہیں، آپ اسے پہچان سکتے ہیں۔"

**"سیاہ فام، ایشیائی اور نسلی اقلیتوں والے خاندانوں کے بارے میں ایسی قیاس آرائیاں کی جاتی ہیں جنہیں نہیں
کیا جانا چاہیے"**

"میں دس بچوں میں سے ایک ہوں... اس لیے سماجی کارکن نے جو پہلا مفروضہ بنایا وہ یہ تھا کہ ہم
سب خود ہی سنبھالنے کے قابل ہوں گے کیونکہ انہوں نے کہا، 'اوہ آپ کا ایک بڑا گنہ ہے لہذا آپ سب
خود ہی سنبھالنے کے انتظامات کر سکیں گے'۔ میں نے کہا کہ ایسا نہیں ہے کیونکہ وہاں صرف میں ہی
ہوں، میں خود ہوں، میں ایک فعال دیکھ بھال کرنے والا ہوں، بلا معاوضہ دیکھ بھال کرنے والا ہوں۔"

"میرے خیال میں اس میں نسلی پس منظر ایک بڑی وجہ ہے کیونکہ میں اکثر سوچتا ہوں کہ جب بڑے
خاندانوں کی بات آتی ہے، نسلی پس منظر کے گنہوں کے بارے میں یہ فرض کیا جاتا ہے کہ وہ خود کفیل
ہیں، کہ انہیں مدد کی ضرورت نہیں ہے، کہ وہ سب کچھ خود کر سکتے ہیں، کہ وہ اس مخصوص شخص
کی ان ثقافتی سماجی ضروریات کو پورا کر سکتے ہیں۔ اور یہ مفروضہ کہ افرادی قوت کا مطلب
نگہداشت میسر ہونا ہوتا ہے میرے خیال میں اقلیتوں کے لوگوں کے لیے ہمیشہ نقصان دہ اثرات رکھتا ہے
کیونکہ ہم بڑے گھرانوں سے ہیں لیکن اگر صرف تین یا چار لوگ کام کر رہے ہوں اور باقی سب کی مدد
کر رہے ہوں تو اس کا مطلب ہے کہ صرف ایک اضافی شخص بھی اس توازن کے بگڑنے کا سبب بن
سکتا ہے جسے ہم نے قائم کیا ہوتا ہے۔"

3.1 اس مختصر رپورٹ میں سماجی نگہداشت کے نظام کے اندر لوگوں کے تجربات کے حوالے سے بہت سے طاقتور اور مشکل امور کی عکاسی شامل ہے۔ ان تجربات کی بنیاد پر عمومی نتیجہ اخذ کرنا ممکن نہیں ہے اور نہ ہی یہ عقلمندانہ بات ہو گی، لیکن فراہم کردہ نقطہ نظر کی صداقت کو پہچاننا ضروری ہے۔ چار موضوعات ہیں جن کے ارد گرد کلیدی نکات آپس میں ملتے ہیں:

1. مجموعی طور پر یہ احساس تھا کہ لوگوں کو سوشل سروسز سے مایوسی ہوئی، اور یہ احساسات خاص طور پر شدید تھے کیونکہ لوگوں نے اکثر سوشل سروسز کو استعمال کرنے کی ضرورت سے بچنے کی کوشش کی تھی۔

2. لوگوں نے تسلیم کیا کہ سوشل سروسز کا نظام کافی دباؤ میں ہے اور جب مطلوبہ عملے میں کمی کی بات آتی ہے تو ہر جگہ مشکلات پائی جاتی ہیں۔ جو چیز شرکاء کے لیے خصوصی طور ناقابل فہم تھی وہ ہمدردی اور رحمہندی کا فقدان تھا جس کا انہوں نے سامنا کیا، ایک ایسے نظام سے جو بظاہر ضرورت مند لوگوں کی مدد اور دیکھ بھال کے لیے ترتیب دیا گیا تھا۔

3. اس حقیقت پر بہت سے خدشات کا اظہار کیا گیا تھا کہ لوگ محسوس کرتے ہیں کہ ان کی نظام میں کوئی 'آواز' نہیں ہے، اور ان کی بات کسی معنی خیز طریقے سے نہیں سنی جاتی ہے۔ اور

4. شرکاء نے اپنے پریشان کن تجربات پر غور کیا جس کی وجہ سے وہ ان کے بارے میں کیے جانے والے کچھ مفروضوں، ان کی نسل اور ان کے ثقافتی پس منظر پر سوالات اٹھتے ہیں۔

3.2 ہم تسلیم کرتے ہیں کہ یہ صرف ان افراد کے نقطہ نظر کی عکاسی کرتے ہیں جن سے ہم نے یہ سنا ہے۔ ہم یہاں ان آوازوں کو پیش کرتے ہیں کیونکہ وہ اس بارے میں اہم بصیرت فراہم کرتی ہیں کہ ثقافتی طور پر حساس اور مناسب طریقے سے لوگوں کو جواب دینے کے قابل ہونے کے حوالے سے نظام میں کیا مشکلات پائی جاتی ہیں۔

3.3 یہ بات اہمیت کی حامل ہے کہ اس رپورٹ اور سروس کا استعمال کرنے والوں اور نگہداشت کرنے والے کے نقطہ نظر کو پرکھنے والی وسیع ترین دستاویز کے درمیان ان آوازوں اور صف بندی کو پہچانا جائے۔ ذیل کے نکات اس رپورٹ کے اختتام پر بنائے گئے ہیں، اور جو یہاں دوبارہ پیش کیے گئے ہیں تاکہ یہ ظاہر کیا جا سکے کہ اس دستاویز میں اٹھائے گئے بہت سے مسائل مرکزی رپورٹ کے ساتھ ملتے جلتے ہیں:

- سروس استعمال کرنے والے اور دیکھ بھال کرنے والے محسوس کرتے ہیں کہ ایکٹ کی خواہشات کے پورا ہونے کی منزل تک سفر کرنے میں ابھی کافی فاصلہ باقی ہے۔
- دوسروں کے ذاتی تجربات کے بارے میں براہ راست سننے کی اہمیت کو پہچاننا ضروری ہے جو بہتری لانے کے لیے ایک کلیدی امر ہے اور ایکٹ کا مرکزی مقصد ہے۔
- ایکٹ کے مکمل نفاذ کی طرف 'سفر' ابھی مکمل نہیں ہوا ہے، اور نظام کو واضح طور پر زیادہ مؤثر طریقے سے کام کرنے کی ضرورت ہے تاکہ ہم آہنگی کے ساتھ کام کرنے والے تمام اصولوں کی افادیت کو مکمل طور پر محسوس کیا جا سکے۔

- وبائی مرض کے دوران کچھ لوگوں نے سوشل سروسز کے اصولوں کو کبھی بھی اپنے روز مرہ کے تجربے سے قریب محسوس نہیں کیا۔ ان کو لوگوں کے قریب لے جانا مشکل ہو گا، لیکن ایسا کرنے کے لیے اب سے زیادہ اہم وقت کبھی نہیں آیا ہے۔ اور
- تاہم، سروس استعمال کرنے والے اور دیکھ بھال کرنے والے کچھ لوگ، تبدیلی کے رونما ہونے کے لیے بے تاب ہیں۔ اس کو پہچاننا اور اس کی قدر کرنا اب ایکٹ اور اس کے اصولوں کو مزید پختگی سے نافذ کرنے کے کام کے لیے کلیدی اہمیت کے حامل ہیں۔

3.4 تاہم، یہ نوٹ کرنا ضروری ہے کہ سیاہ فام، ایشیائی، اور اقلیتوں سے خدمات کے صارفین اور دیکھ بھال کرنے والوں کے مخصوص تجربات ایک واضح لحاظ سے مختلف ہیں - کہ انہوں نے اپنے تجربات کے ذریعے جس نسلی سٹیریوٹائپ تصور اور تعصب کی اطلاع دی ہے وہ ان کے لیے منفرد ہے۔

3.5 ہم شرکاء میں سے ایک کے خیالات کے ساتھ ختم کرنا چاہتے ہیں۔ بحث کے اختتام کی طرف، گفتگو کا رخ اس طرف مڑا کہ لوگوں کی فراہم کردہ معلومات کے ساتھ آگے کیا ہوگا۔ شرکاء میں سے ایک نے خاص طور پر اپنی کہانی کے بتائے جانے یا نہ بتائے جانے کے درمیان تناؤ کی عکاسی کی۔ وہ ابتدائی طور پر فکر مند تھے کہ ان کی شناخت ان کی داستان سے ہو سکتی ہے اور وہ اس کے بارے میں فکر مند تھے۔ اگرچہ اگلے ہی لمحے، وہ پہچان گئے کہ دوسروں کے لیے بہتر تجربات کی امید کے لیے، ان کا کہانی سنانا ضروری تھا اور ان کو آواز بلند کرنی پڑے گی تا کہ یہ سنی جائے۔ اسی جذبے سے یہ رپورٹ یہ نتیجہ اخذ کرتی ہے:

" اصل میں میں چاہتا ہوں کہ اسے استعمال کیا جائے، اسے استعمال کریں۔ اس کا استعمال کریں کیونکہ مجھے سوشل سروسز سے اچھا سلوک میسر نہیں ہوا ہے۔ اسے استعمال کریں، اسے استعمال کریں... چیزوں کو تبدیل کرنے کی ضرورت ہے۔ معذرت جس طرح میں بات کر رہا ہوں میں اس کی عکاسی کر رہا ہوں اور میں سوچ رہا ہوں کہ یہ میں وہی کر رہا ہوں جو میں نہیں چاہتا تھا، میں اپنی شناخت نہیں کرنا چاہتا تھا، اور جب میں بات کر رہا ہوں تو میں کہہ رہا ہوں کہ آئندہ تبدیلی کے لیے ایسا کرنے کی ضرورت ہے تو پھر ہاں، میں اپنی کہانی سناؤں گا، میرے الفاظ استعمال کریں۔ میرے خیال میں یہ عقل کی بات ہے، میرے خیال میں ایسا کرنا صحیح ہے..."