



رقم البحث الاجتماعي:

32/2022

تاريخ النشر:

27/04/22

توقعات وتجارب مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية

توقعات وتجارب مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية

¹مارك ليوبلين Mark Llewellyn

لويبلين م. (2022) Llewellyn M. (2022) توقعات وتجارب مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية .
كارديف. الحكومة الويلزية، رقم تقرير بحث الحكومة الاجتماعي 2022/32 GSR. متوفّر في الوصلة الالكترونية
<https://gov.wales/expectations-and-experiences-black-asian-minority-ethnic-service-users-carers>

الآراء المعرب عنها في هذا التقرير هي آراء الباحثين ولا تمثل بالضرورة آراء الحكومة الويلزية

وللحصول على المزيد من المعلومات يرجى الاتصال ب :

Social Services and Integration

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

¹ المعهد الويلزي للرعاية الصحية والاجتماعية، جامعة جنوب ويلز : <https://wihsouthwales.ac.uk/team-members/wihs-staff/>

1.	مقدمة ومعلومات أساسية	4
	الدراسة البحثية التي أجريت مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية	4
2.	القضايا الرئيسية المتبعة عن المناقشة	6
	الشعور العام بالخذلان من قبل الخدمات الاجتماعية	6
	"عندما احتجت الحصول على المساعدة بعد عدة سنوات من تكيفي مع الوضع، لم يتوافر الدعم الذي كنت بحاجة إليه "	6
	"نحن نتواصل معهم فقط عندما نحتاج إليهم حقاً، لكننا لا نجدهم عندما تكون في أمس الحاجة إليهم، أين هم؟"	7
	انعدام الوقت المخصص للرعاية داخل نظام الرعاية	7
	"لا توجد قدرة أو موارد كافية في النظام لإظهار التعاطف"	7
	"هناك نقص كبير في الاستجابة للطلبات البسيطة"	7
	لا يتم سماع أصوات وآراء الناس ولا يمكنهم التحكم بهذه الأمور.	7
	"لقد اضطررت لخوض القتال لضمان توصيل آراني والاستماع إليها ولكن هذا لم يحصل، وأنا لا أستطيع السيطرة على الوضع "	7
	"لقد أصبحت بخيبة أمل كبيرة والحزن بسبب عدم استماع أي شخص لي "	8
	"من يقف بجانب الأشخاص الأكثر ضعفاً؟"	8
	"لقد اضطررنا إلى التظاهر بأننا أقل اتزاجاً مما نحن عليه حقاً لتأمين حصولنا على الدعم المستمر من الخدمات الاجتماعية"	8
	أثر القوالب النمطية العنصرية على الرعاية والدعم	8
	"القوالب النمطية القائمة على العرق كانت جزءاً من تجربتي"	8
	"يتم وضع افتراضات حول الأسر السوداء والآسيوية والأقليات العرقية ولكن من غير المفروض أن يكون هناك مثل هذه الافتراضات"	9
3.	الخاتمة	10

1.1 يبيّن قانونُ الخدمات الاجتماعية والرِفاه في ويلز الصادر في عام 2014 رؤية للحصول على التغييرات التحويلية في السياسة العامة للخدمة الاجتماعية واللوائح وترتيبات التسليم في جميع أنحاء ويلز. ويتألف القانون من 11 جزءاً ويترشد بخمسة مبادئ تبيّن الرؤية الازمة لإحداث التغييرات التحويلية في السياسة العامة واللوائح وتقدیم الخدمات على نحو يتنماشی مع الهيأکل والعمليات وقوانين ممارسة المهنة.

1.2 في خريف عام 2018، أقامت الحكومة الويلزية شراكة بين المستشارين الخبراء والأكاديميين المتواجدین في أربع جامعات ويلزية بهدف تقييم القانون. التقييم الوطني المستقل، المعروف باسم دراسة IMPACT، يدرس كيفية تنفيذ القانون أعلاه ونتائجها من خلال مبادئه الخمسة: الرفاه، والوقاية والتدخل المبكر، والإنتاج المشترك، والعمل متعدد الوکالات، والصوت والسيطرة. وتقوم الدراسة بذلك من خلال النظر في تفاعل مباديء القانون مع الأشخاص أو المنظمات الذين ينبغي أن يؤثر عليهم القانون - أي على وجه الخصوص بالنسبة للأفراد المحتاجين للحصول على الرعاية والدعم، ومقدمي الرعاية وأفراد أسرهم، والمجتمعات التي يعيشون فيها.

1.3 وكجزء من التقييم الشامل، أجريت بحوث مستفيضة مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية بشأن توقعاتهم وتجاربهم المتعلقة بهذا القانون. يستند هذا التقرير وعنوانه - "التوقعات والخبرات: وجهات نظر مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية بشأن قانون الخدمات الاجتماعية والرِفاه في ويلز" على إجراء البحوث المكثفة مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية في جميع أنحاء ويلز، ويتوفر هذا التقرير [Evaluation of the Social Services and Well-being \(Wales\) Act 2014: expectations and experiences](#)

1.4 ويعتبر هذا التقرير بمثابة تقرير موجز، يستند على مجموعة فرعية من البيانات التي تم جمعها: من المجموعة المركزية المؤلفة من الأشخاص ومقدمي الرعاية لكتاب السن من الأقليات السوداء والآسيوية والأقليات العرقية.²

1.5 الهدف من هذه الوثيقة هو التركيز على تجاربهم المعيشية لضمان سماح آرائهم في الدراسة الشاملة.

الدراسة البحثية التي أجريت مع مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية
1.6 وترد في التقرير الرئيسي معلومات مفصلة عن النهج المنهجي للبحوث النوعية التي أجريت مع مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية عن توقعاتهم وخبراتهم في القانون. استخدم البحث عينة مستهدفة، وهي تقنية تتطوّر على تحديد و اختيار الأفراد أو مجموعات الأفراد الذين لديهم معرفة و/أو خبرة متعمقة في موضوع البحث (وذلك حسب ما ورد في كتاب المؤلفين كريسويل Creswell وبلانو كلارك Plano Clark في كتابهما الصادر في عام، 2018) ولقد تم استخدام المشاركين في الدراسة البحثية من مجموعة مختلفة من المنظمات المفتوحة (وذلك حسب ما ورد في كتاب المؤلفين سينج

² يعتبر من الديهي عدم تجانس الأقليات العرقية حيث توجد اختلافات داخل المجموعات وفيما بينها، وكما ذكر المؤلف سالتوس Saltus في كتابه الصادر في عام (2020)، فإن محاولات تصنيف هؤلاء السكان في الماضي وفي المستقبل ستخلق الكثير من الإشكاليات ، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: (<https://www.eyst.org.uk/assets/holding-on-to-the-gains151220.pdf>). وينص مشروع خطة عمل المساواة بين الأعراق الذي أعدته حكومة ويلز على ما يلي: يوجد خلاف حول المصطلحات المستخدمة لوصف مجموعة متنوعة جداً من الناس الذين غالباً ما يشتهركون في القليل جداً من القواسم المشتركة باستثناء تعرضهم إلى التمييز العنصري. وجرت عدة مناقشات بشأن المصطلحات التي ينبغي استخدامها في خطة العمل هذه. ولم يتم التوصل إلى أي اتفاق حول المصطلحات المناسبة لخدمة هذا الغرض. لذلك، وتماشياً مع إيست EYST وتماشياً مع مشروع خطة حركة ويلز، سيتم استخدام مصطلح الأقليات السوداء والآسيوية والعرقية (لوصف الناس والسكان والجماعات) في هذا الملخص. ذكرت إيست: "حن ندرك وجود اختلافات حول هذا المصطلح وبأن الآخرين يفضلون استخدام مصطلح الأشخاص من الأقليات العرقية السوداء أو السود أو الأقليات العرقية أو الأشخاص الملونون. سنناقش ونراجع المصطلحات المفضل استخدامها في عملنا على أساس مستمر، ونعلم بأنه قد لا يتفق أعضاء فريق إيست والمشاركون والشركاء على المصطلحات المفضل استخدامها".

Wassenaar الصادر في عام 2016). إن المنظمات المعروفة بأنها "حارس البوابة" هي منظمات مهمّة لإجراء عملية جمع البيانات وضمان سماع آراء الأشخاص الذين يتلقون الرعاية والدعم.

ولقد عملنا في هذه الدراسة البحثية عن كثب مع فريق دعم الشباب والأقليات العرقية في ويلز EYST Wales وموقعها الإلكتروني هو (<http://eyst.org.uk>). فريق دعم الأقليات العرقية والشباب اسمه إيست (EYST) هو المؤسسة الخيرية الويلزية الرائدة التي تدعم الشباب والأسر والأفراد والمجموعات المجتمعية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية الذين يعيشون في ويلز للمساهمة والمشاركة في هذه الدراسة البحثية وباعتبارهم أفراداً مهتمين في المجتمع الويلزي. يقدم فريق دعم الأقليات العرقية والشباب (إيست) مجموعةً من الخدمات لتحقيق هذا الهدف، بما في ذلك الدعم الفردي (واحد لواحد)؛ دعم الأسرة؛ تقديم المشورة والدعم للجانبين وطالبي اللجوء والمهاجرين من الاتحاد الأوروبي؛ فرص التطوع؛ التوظيف الحاصل على الدعم؛ وبناء القدرات. كما أنه يتحدى ويتصدى للقوى النمطية السلبية المتعلقة بالتنوع العرقي، ويزيد من الوعي والاستيعاب حول المجتمعات المتعددة التي تعيش في ويلز.

تمكن فريق دعم الأقليات العرقية والشباب من الحصول على مجموعة مرکزة عبر الإنترن特 تتلّف من 10 أشخاص من كبار السن ومقدمي الرعاية من الأقليات العرقية والسوداء والآسيوية، وعقد الجلسة البحثية معهم عبر الإنترن特. وتم الحصول على الأدلة المتعلقة بتجارب الرعاية والدعم من هؤلاء الأشخاص الذين سلطوا الضوء على الأنماط المميزة الرئيسية. من الجدير بالذكر هنا أن عملية جمع البيانات جرت خلال فترة انتشار وباء فيروس الكورونا COVID-19، في شهر سبتمبر 2021. تحورت الجلسة حول ثلاثة أسئلة رئيسية، ولكن المناقشة جرت بسلامة على نحو حر وطبيعي ولم تقتصر بالتأكيد على هذه الأسئلة:

- هل يمكنك إخبارنا عن الرعاية والدعم الذي تتلقاه أو الذي يتلقاه الشخص الذي تقوم برعايته؟
- على مدى الأشهر الـ 12 الماضية، هل طرأت أية تغييرات في الرعاية والدعم الذي تتلقاه أو الذي يتلقاه الشخص الذي تقوم برعايته؟
- ما هو تأثير هذه التغييرات (إن وجدت) عليك كفرد أو كمقدم رعاية أو بصفتك أحد أفراد الأسرة؟

كنا نأمل في استكشاف تجارب الناس بمرور الوقت، ومحاولة التوصل إلى الاستيعاب فهم ما إذا كان تنفيذ القانون (اعتباراً من شهر أبريل 2016) قد أثر تأثيراً ملحوظاً على رفاهية الناس. من الإنصاف أن نقول بأننا لم نتمكن من استكشاف هذه المسائل خلال عقد هذه المجموعة. ويرجع السبب وراء ذلك إلى أن المشاركين واصلوا التركيز بوضوح على لقاءاتهم وتجاربهم التي جرت مؤخراً مع نظام الرعاية والدعم.

يقدم هذا التقرير سرداً للمناقشة التي جرت مع المجموعة المركزية والتي دارت حول المواضيع الرئيسية. هذه المواضيع الرئيسية مدرومة بالأراء التي أدلّى بها المشاركون، ولكن بطريقة لا تكشف عن هوية الأشخاص الذين شاركوا في هذه الدراسة البحثية. ومن المهم القول بأن هذه الآراء ووجهات النظر هي آراء وجهات نظر عائنة للأشخاص المشاركين في هذه المناقشة - ونحن لا نزعم ولا ندعّي بأن هذه الآراء "تمثل" الآخرين بأي شكل من الأشكال. إن هذه الآراء هي تجارب حية وحقيقة لمنفعة الرعاية ومستخدمي الخدمة، ويجب فهمها على هذا الأساس. وتسرد هذه الآراء تعاملهم مع النظام واستجاباتهم لهذا النظام.

1.7

1.8

1.9

1.10

2.1

في هذا القسم سنحدد أربع قضايا رئيسية شكلت جزءاً من المناقشة. ويندرج تحت كل موضوع من المواضيع الرئيسية سلسلة من المواضيع الفرعية التي تمت كتابتها بناء على الآراء والكلمات التي استخدمها المشاركون في الدراسة البحثية وتقدم تفاصيلاً عن تجربتهم واستجابتهم لنظام الرعاية الاجتماعية.³ ويعتمد هذا القسم التركيز على ما قاله المشاركون - لم نصف أي تفسيرات أو تحليلات وذلك للسماح بإيصال آرائهم.

الشعور العام بالذلال من قبل الخدمات الاجتماعية

2.2

ثمة شعور عام بأن الخدمات الاجتماعية خذلت الناس، ولقد كانت هذه المشاعر حادةً بشكل خاص بسبب محاولة هؤلاء الأشخاص في كثير من الأحيان تجنب الحاجة لاستخدام الخدمات الاجتماعية. وتتضح خيبة الأمل في الاقتباسات التالية وفي عدم الترابط بين التوقعات الموجودة عند الأشخاص والدعم الذي يرغبون بالحصول عليه، وبين ما حصلوا عليه من دعم بالفعل.

"**عندما احتجت الحصول على المساعدة بعد عدة سنوات من تكيفي مع الوضع، لم يتوافر الدعم الذي كنت بحاجة إليه**"

"

قلتُ بأنني لم أطلب أبداً أي مساعدة في تقديم الرعاية، لكنني أحتاج للمساعدة الآن بسبب تعرض والدتي للكسر في منطقة الورك قبل أربعة أشهر، وأصبت بكسير في ذراعها قبل شهر واحد وهي تحتاج للمساعدة عند الجلوس والاستلقاء. وأنا دائمًا أساعدها ولكن أصبح ظهري يؤلمني الآن. لذلك اتصلت وقلت إنني بحاجة للحصول على المساعدة لمدة 24 ساعة ولكنهم قالوا نحن آسفون لا نستطيع المساعدة في الوقت الحالي فيما تحتاجينه، وسنضع اسم والدتك على قائمة الانتظار. ومنذ ذلك الحين لا يزال اسمها على قائمة الانتظار."

"هناك انعدام في التواصل فيما يتعلق بتحديثنا مع الأشخاص المناسبين. لقد تمكنت من القيام بدور الرعاية هذا لسنوات، ولكن الآن تغيرت الأمور وأحتاج الحصول على الدعم، ويحضر الأخصائيون الاجتماعيون لكنني لا أحصل على الدعم الذي أحتاجه. هناك افتراض حول استمرارية أفراد الأسرة بتقديم الدعم، ولكن لا يمكنني القيام بهذا الأمر على الدوام"

"عندما كنت أثير هذه المخاوف، كانت الخدمات الاجتماعية تقول إنه لا يوجد شيء يمكننا القيام به وسنتنظر في الموضوع وسنرى ماذا سيحدث".

³ وقد تم الحصول على عناوين المواضيع الفرعية من الاقتباسات التي تم الحصول عليها من المشاركون ويشار إليها ببيانات مكتوبة بالخط العريض والمائل.

"نحن نتوacial معهم فقط عندما نحتاج إليهم حقاً، لكننا لا نجدهم عندما نكون في أمس الحاجة إليهم، أين هم؟"

"مثال حزين آخر، حسناً، لا أعرف ماذا أسميه، لكنه مثال محبط وحزين. أنا معاق، وابني الصغير هو مقدم الرعاية غير مدفوع الأجر بالنسبة لي. عندما حاولت الاتصال بالخدمات الاجتماعية عندما دخل ابني إلى المستشفى، بصفته مريض نزيل، تجاهلت الخدمات الاجتماعية طلباتي للحصول على المساعدة. كما رفضوا طلب مهنيين آخرين بأنني أحتاج الحصول على المساعدة الإضافية في المنزل لأنهم أدركوا أن ابني غير قادر على رعيتي بسبب تواجده في المستشفى. لم يتصلوا بي حتى في ذلك الوقت".

انعدام الوقت المخصص للرعاية داخل نظام الرعاية

2.3

يعلم الناس بأن نظام الخدمات الاجتماعية يتعرض إلى ضغوط كبيرة وبأنه توجد تحديات في جميع الأماكن عندما يتعلق الأمر بوجود عدد غير كافٍ من الموظفين. وكان من الصعب على المشاركين في الدراسة البحثية أن يتقبلوا انعدام التعاطف الذي تعرضوا له من نظام مصمم ظاهرياً لدعم ورعاية المحتججين. لم يوجه الناس هذا الانتقاد إلى عمال فرديين لإدراكم مدى ضيق أوقات عملهم، وإنما ترحب الناس الحصول على الاستجابة الأفضل من نظام الرعاية الذي لم يُظهر أي اهتمام تجاههم.

"لا توجد قررة أو موارد كافية في النظام لإظهار التعاطف"

"لا ينظر إلينا على أننا شركاء متساوون. نحن نعتني بأحبابنا في أكثر أوقاتهم ضعفاً في حياتهم، وأشعر أحباباً بأنه لا يوجد أي تعاطف، ولقد أخبرني أحد العمال الاجتماعيين بأنهم يعانون من نقص الموارد، ولم يتم حل مشكلة التمويل وأنهم مرهقون للغاية. ولكن تتعنتي بأحد أفراد أسرتك وتحتاج بأن يكون الشخص رحيمًا ويظهر التعاطف لمنحك الوقت اللازم لفهم العملية، ولكن لا يتوافر هذا الأمر بل هو غير موجود أصلاً".

"هناك نقص كبير في الاستجابة للطلبات البسيطة"

"يستغرق الأمر عدة أشهر حتى يتم الاستماع إلى أبسط الطلبات والتصرف اتجاهها."

"على الرغم من علم الموظفين المهنيين بنظام الرعاية الاجتماعية المتعلقة بعائلتنا، فإننا لا نزال نكافح للحصول على المساعدة عبر هذا النظام عندما نحتاج الحصول على المساعدة"

لا يتم سمع أصوات وآراء الناس ولا يمكنهم التحكم بهذه الأمور.

2.4

ولقد طرح العديد من المخاوف حول حقيقة عدم شعور الأشخاص بمقدرتهم على إبداء آرائهم في هذا النظام وبأنه لا يتم الاستماع إليهم بأي طريقة مفيدة. ولقد تم تحديد عدد من العوائق المترتبة على ذلك: إن ضعف أو انعدام الاستجابة لهذا سيؤدي إلى الشعور بالاضطرار إلى خوض المعارك ليتم الاستماع إلى آرائهم، وتوجد مخاوف بأن من يشتكي لن يحصل على أي نتيجة أو أن أحباءه سيحصلون على رعاية ودعم أسوأ. يشعر الأشخاص بخيبة أمل بشأن الأمور التي ستحدث لأفراد أسرهم.

"لقد اضطررت لخوض القتال لضممان توصيل آرائي والاستماع إليها ولكن هذا لم يحصل، وأنا لا أستطيع السيطرة على الوضع "

"نحن نمضي قدماً ولكن ينتهي بنا الأمر هكذا ولم يعد بوسعنا الاستمرار. أمي تسألني لماذا لماذا، لماذا لم يأوا بفعلِ إلا بعد أن استلموا إيميل من المهني المختص؟ ولقد كانت تسألهم، وتطلب منهم لمدة عام ونصف قبل أن تفقد الأمل تماماً بسبب عدم استماع أي شخص لرأيها ومطالبها".

لقد خضنا معركة للحصول على هذا الدعم من الخدمات الاجتماعية".

"لقد أصبت بخيبة أمل كبيرة والحزن بسبب عدم استماع أي شخص لي "

"أريد أن أعبر عن حزني الحقيقي وإحباطي فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية التي لا تكلف نفسها عناء الاتصال هاتفياً عندما يقولون إنهم سيفعلون ذلك. وصدقًا لقد أصبح الأمر مرهقاً لأنه لم يتغير أي شيء، ولم يتحسن أي شيء منذ أن قدمت ملاحظاتي آخر مرة قبل عامين، ولم أعد أرى الفائدة من القيام بذلك بعد الآن، أنا حقاً لا أرى الفائدة من القيام بذلك على الإطلاق "

ولكن كما قلت، لم يعد هناك شيء يفاجئني بعد الآن ولا أزعج نفسي بالاتصال بهم. أنا أبقي كل شيء كما كان لأنني أعلم بأنني سأضيع طاقتني. إن طاقتني ووقتي محدودان.".

"من يقف بجانب الأشخاص الأكثر ضعفاً؟"

"عندما تكون في أضعف حالاتك ولا يتم تأييد شكوكك، يكون الأمر صعباً ويقلل من أهميتها. كما تتأثر الأسرة جراء ذلك. لا توجد طريقة لتقديم الشكوى بطريقة مستقلة من دون قيام الموظفين المهنيين بالتدخل فيها. لا أحد يدافع عن الأشخاص الأكثر ضعفاً في هذه الظروف. من هم المدافعون عنا؟ أين يذهب رأيي وصوتي؟ من يسمعني؟ من يحمي الأشخاص الضعفاء؟ يمر الجميع بأوقات صعبة، ويتفاقم هذا الوضع بالنسبة للأشخاص الضعفاء من المجتمعات العرقية".

"هذا يجعلني أشعر بأنه لا توجد أي فائدة من المشاركة لا أحد يستمع. وإذا كنت حازماً بأي شكل من الأشكال، فإنهم يعتبرونك مثيراً للمشكلات".

"لقد اضطررنا إلى التظاهر بأننا أقل انزعاجاً مما نحن عليه حقاً لتأمين حصولنا على الدعم المستمر من الخدمات الاجتماعية"

"اضطررت إلى التظاهر بالرضا على الرغم من عدم شعوري بالرضا أو السيطرة على وضعى لأنى إذا قمت بالتعبير عن رأىي على نحو صريح، فلن يحضر العامل الاجتماعي، ولن يعود، ولن يتفاعل معك إذا كنت صريحاً جداً. عليك أن تقلل من شأن ذلك بطريقه ما وتصبح تقريباً مثل الرجل الآلي الروبوت ولا تُظهر لهم أي عواطف كي يقدموا الدعم .".

"عندما تكون في أضعف حالاتك وتحتاج الحصول على الدعم من المختص المهني ثم يقولون لك بأنه يتوجب عليك استخدام إجراءات تقديم الشكوى إذا شعرت بأنه لم يتم الاستماع إلى آرائك أو أنهم لم يتصرفوا بالشكل المطلوب، أنا أشعر عندها أن روحي تتلاشى. لقد كنت مقدم رعاية معظم حياتي ولكن أمي - تعرف مدى فخرها وعزتها بنفسها، وعندما لا يستمع أحد إلى شخص ضعيف، فإن التأثير يمتد عبر العائلة، ليس فقط على أمي بل على أطفالها وأحفادها أيضاً. يبدو أنه لا يوجد مكان لتقديم الشكوى والاستماع إلى هذه المخاوف والتصرف بناء عليها، يبدو بأن جميع الأشخاص يجتمعون ضدك وبأنك لا تستطيع القيام بأي شيء سوى تقديم الشكوى فقط.

أثر القوالب النمطية العنصرية على الرعاية والدعم

2.5

تشكل العديد من الموضوعات المذكورة أعلاه من خلال تأثير العنصرية التي يواجهها العديد من الأشخاص المشاركين في الدراسة البحثية وفك المشاركون في تجاربهم المثيرة لفائهم على نحو كبير مما جعلهم يشكرون في بعض الافتراضات المتعلقة بهم وعن انتمائهم العرقي وخلفيتهم الثقافية. وتوجد مخاوف حقيقة عند المشاركين بأن لون بشرتهم كان له دور مهم في العديد من المرات في عند تعاملهم مع النظام.

"القوالب النمطية القائمة على العرق كانت جزءاً من تجربتي"

"أعتقد أن منظمات معينة تتجاهلنا في كثير من الأحيان، لأن كل ما يفعلونه هو أنهم يحكمون عليك من خلال مظهرك ولون بشرتك وكيف يمكنك نطق الكلمات. لا يتعلق الأمر أبداً بالمشكلة الفعلية لأنني أعتقد أنه عندما

نذهب إلى هذه المنظمات، يجب أن يتعلّق الأمر بالدعم الذي يمكنك الحصول عليه من هذه المنظمة، وليس من أنت، ومن أين أتيت، وما هو دينك وكل ذلك وما شابه. هذه العنصرية موجودة في كل مكان ولكن يتضح هذا الأمر في المنظمات بشكل كبير عندما يحصل الآخرون على المزيد من الدعم والمساعدة ويستفدون بالفعل من هذه الخدمات في حين يتم استبعاد بعض الأشخاص، يُترَكُون جنباً وسيتعاملون معنا عندما يستطعون، عندما يتوفّر لهم الوقت، عندما يتمكّنون من القيام بذلك، دائمًا تتوفّر الأعذار عندما يتعلّق الأمر بنا وهذا هو رأيي حول بهذا، وكما تعلم فإن تجربة الأشخاص الآخرين مختلفة ولكنني أرى أن الأمور تجري هكذا".

"لقد سألتُ العامل الاجتماعي في أحد الأيام عما إذا كانت الطريقة التي عملت بها لها علاقة بلون بشرتي فقال لي: لا، لماذا تعتقد ذلك؟ لقد كنت أحصل وأحياناً لا أحصل على المساعدة التي تحتاجها والتي يحتاجها ابني، وحتى عند تقديم الشكوى إلى الجهات العليا فإن هناك طريقة واحدة أو طريقتان لتقديم الشكاوى، وحتى المدراء هناك لم يردوا على المكالمات الهاتفية. لذلك يبدو بأن الجميع، كلّ من يقوموا بالأمور التي اعتتقد بأن الخدمات الاجتماعية تقوم بها. واعتقد بأن السبب وراء ذلك هو اسمي ولون بشرتي".

"أعتقد أنه يتم الحكم علينا بمجرد رؤيتنا. لا يمكنك معرفة هويتي من اسمي أو اسم أمي ولكن بمجرد أن يصل العامل الاجتماعي إلى منزل أمي، يظهر الخوف على وجهه. وعندما تعيش مع العنصرية طوال حياتك، يمكنك فقط الإحساس بها عند النظر إلى ملامح الأشخاص وشعورهم ومن الطريقة التي ينظرون بها إليك. ومن نبرة الصوت، والطريقة التي يسألون بها، والطريقة التي يطرح بها الناس عليك الأسئلة، لأنك عشت مع العنصرية يمكنك الإحساس بها".

"يتم وضع افتراضات حول الأسر السوداء والآسيوية والأقليات العرقية ولكن من غير المفروض أن يكون هناك مثل هذه الافتراضات"

"أنا واحد من عشرة أطفال... إذا فإن الافتراض الأول الذي قدمه العامل الاجتماعي هو أننا سنكون قادرين على التصرف قائلًا بأننا عائلة كبيرة وبالتالي سنتمكن من التعامل مع الأمر بشكل جيد. قلت بأننا لن نستطيع التصرف والتعامل مع الوضع بشكل جيد لأنه لا يتواجد أي شخص آخر غيري فأنا مقدم الرعاية على نحو نشط ومن دون حصولي على أي أجر

"أعتقد بأن العرق يلعب دوراً كبيراً في ذلك لأنني غالباً ما أعتقد أنه عندما يتعلّق الأمر بالعائلات الأكبر، والأسر المتطرفة فإنه يفترض بأن هذه العائلات مكتفية ذاتياً، وأنها لا تحتاج إلى المساعدة، وأنها تستطيع أن تفعل كل شيء، وبأنهم قادرين على تلبية الاحتياجات الاجتماعية الثقافية لهذا الشخص بالذات. وأعتقد أن الافتراض بأن القوى العاملة تساوي الرعاية يؤثّر دائمًا بشكل ضار على الأشخاص من الأقليات السوداء لأننا قد نأتي من عائلات كبيرة ولكن إذا كان ثلاثة أو أربعة أشخاص فقط يعملون ويدعمون الجميع، فإن وجود شخص واحد إضافي سيكسر التوازن المهدّس المؤقت الموجود"

3.1

يحتوي هذا التقرير القصير على عدد من الأفكار القوية والصعبة للغاية حول تجارب الناس مع نظام الرعاية الاجتماعية. ليس من الممكن أو من المعقول استخلاص استنتاجات عامة بناء على هذه التجارب، ولكن من المهم الاعتراف بصحة وجهات النظر المقدمة. هناك أربعة مواضيع تدرج تحتها النقاط الرئيسية:

1. ثمة شعور عام بالخذلان من الخدمات الاجتماعية ولقد كانت هذه المشاعر قوية جداً نظراً لمحاولة الأشخاص في الكثير من الأحيان تجنب الحاجة إلى استخدام الخدمات الاجتماعية؛

2. يعلم الأشخاص بأن نظام الخدمات الاجتماعية يتعرض إلى ضغوط كبيرة وبأنه توجد تحديات في جميع الأماكن عندما يتعلق الأمر بوجود عدد غير كافٍ من الموظفين. ولم يتقبل المشاركون في الدراسة البحثية علانية عدم التعاطف الذي تعرضوا له من نظام مصمم ظاهرياً لدعم ورعاية المحتجين.

3. ولقد طُرِحَ الكثير من المخاوف حول شعور الأشخاص بعد قدرتهم على إبداء آرائهم في النظام وبأنه لا يتم الاستماع إلى آرائهم بطريقة مجذبة؛ و

4. وفكّر المشاركون في تجاربهم المثيرة لقلقهم على نحو كبير مما جعلهم يشكّون في بعض الافتراضات المتعلقة بهم وعن انتمائهم العرقي وخلفيتهم الثقافية.

نحو ندرك بأن هذه الآراء تعكس وجهة نظر الأفراد الذين سمعنا آرائهم فقط. نحن نضخم هذه الآراء لأنها توفر رؤى مهمة حول الجوانب التي يتوجب تحسين النظام فيها ليتمكن من تقديم الاستجابة الجيدة للأشخاص بطريقة تراعي احتياجاتهم الثقافية وبطريقة لائقة.

ومن المهم معرفة المنطق والمواءمة بين هذا التقرير والوثيقة التي تحتوي على نحو مفصل على آراء مستخدمي الخدمة ومقدمي الرعاية، إلى جانب الاختلافات. ولقد تمت كتابة النقاط التالية في ختام هذا التقرير، وسيعاد عرض هذه النقاط لبيان وجود تشابه بين العديد من المسائل المثارة في هذه الوثيقة وبين الأمور الواردة في التقرير الرئيسي:

- ويشعر مستخدمو الخدمات ومقدمو الرعاية بأنه لا تزال هناك مسافة يتسع فيها قطعها قبل أن يتم تحقيق تطلعات القانون بالكامل؛

- ومن المهم الاعتراف بقيمة الاستماع مباشرة إلى التجارب المعاشرة لآخرين باعتبارها أحد الأسس الرئيسية للتحسين الذي يقع في صميم القانون؛

- ولم تكتمل بعد "الرحلة" نحو التنفيذ الكامل للقانون، ومن الواضح أن النظام يحتاج للعمل بطريقة أكثر كفاءة لتحقيق المباديء وضمان عملها بطريقة منسجمة،

- ولقد شعر بعض الأشخاص خلال فترة انتشار وباء فيروس الكورونا بأنه تم الابتعاد بشكل كبير عن تحقيق المباديء الازمة وذلك بناء على تجاربهم اليومية مع الخدمات الاجتماعية. وسيكون من الصعب تحقيق هذا الأمر وتغيير هذا الواقع، ولكن الوقت الحالي هو الأنسب لبدء التغيير.

- وعلى الرغم من ذلك فقد ازداد نفاذ صبر بعض مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية ويرغبون بتحقيق التغيير في النظام. إن إدراك هذا وتقديره من الأمور الهامة المساعدة على العمل لزيادة إدماج القانون ومبادئه.

3.4

وعلى الرغم من ذلك تجدر الإشارة إلى أن تجارب مستخدمي الخدمات ومقدمي الرعاية من السود والآسيويين والأقليات العرقية تختلف في جانب واحد واضح - أن التحيط العرقي والتحيز الذي أبلغوا عنه من خلال تجاربهم الخاصة هو أمر مرتبط بهم مقتصر عليهم.

3.5

نود أن نختتم هذا التقرير عن طريق سرد أقوال أحد المشاركين في الدراسة البحثية. عندما شارفت المناقشة على نهايتها، تكلمنا عن الأمور التي ستحدث بعد ذلك بخصوص المعلومات التي قدمها المشاركون في الدراسة البحثية. وتطرق أحد المشاركين إلى توتره حيال سرد قصته أو عدم سردها. فقد ساورة الخوف في البداية من إمكانية التعرف عليه. كان يشعر بالقلق جراء ذلك. ولكنه ادرك لاحقاً بأنه يتوجب عليه سرد قصته وإبداء رأيه لضمان تقديم مجموعة مختلفة من التجارب للآخرين. ويخلص هذا التقرير إلى ما يلي:

"أريد أن يتم استخدام رأيي في الواقع استخدمه لأنني لم أحصل على معاملة جيدة من الخدمات الاجتماعية. استخدمه، استخدمه ... لأن الأمور يجب أن تتغير آسف أنا أتحدث وأفكر وأتذكر بأنني لم أكن أريد هذا، لم أريد أن يتم التعرف على هويتي، وعندما أتحدث فإني أفكر بأنه يجب فعل هذا كي يحصل التغيير، لذلك يرجى منك سرد قصتي واستخدام كلماتي. أعتقد أنه أمر منطقي، أعتقد أن هذا هو الشيء الصحيح الذي يجب القيام به ..."