



跨越語言界限 齊建共融社會

在港的少數族裔人士，往往因不諳中文，生活上各方面均受到制肘。有社工表示，曾有年幼學童被老師懷疑有特殊學習需要，轉介他們往政府部門做深入評估以確定學童需要哪些協助，但評估報告卻只有中文或英文版本，令家長未能得知報告內容而未能適時尋求支援；亦有求職及在職者往往因為不通中文而處於弱勢，他們不少在其本國受過教育或專業訓練，卻因學歷或專業資格在香港不被認可，使他們不能在港從事相關專業，最後只能從事高風險或低技術的工作賺取微薄收入；在港少數族裔長者的貧窮狀況亦十分嚴重，皆因他們不懂中文，社會福利的資訊未能有效地傳遞到他們手裡，因而失卻可享有的社會保障；也曾有少數族裔人士在申辦公共服務（如到本地銀行開設帳戶）時，因沒有清晰的申辦指引，令他們需要多次往來辦理手續，更甚者因手續過於繁複而放棄，最終得不到及時的社會援助。

根據本處與學者 Tonsing & Tonsing (2017) 剛合作完成的《少數族裔婦女家暴經驗與求助行為》本地研究，結果發現在港的受訪少數族裔受虐婦女，在遭受家暴後往往只會向其家庭或密友透露苦況，甚少向本地的專業人士或團體求助。即使有受訪婦女表示曾向警方求助，但普遍認為效用不大。而 Tonsing 的另一研究 (2014) 也曾指出，坊間對少數族裔人士在語言的隔閡及文化敏感度的不足，是影響少數族裔人士選擇本地支援服務的重要因素。

從上述例子看到，語言隔閡乃是令少數族裔人士生活處處碰壁及失卻適時支援的主因。他們因缺乏有效方法與主流族群溝通，故大多只能在其族群中狹窄地遊走。儘管如此，他們當中會在生活的困境中處處用盡心思，活用小智慧掙扎求存，為自己和家庭，以至族群的發展而努力地融入主流文化。

對於不諳中文的在港少數族裔人士來說，到街市購物實是障礙重重。為了購買生活所需，他們會將所需物品以手機拍照並儲存起來，每次向商販展示照片以便買得所需。有時他們更會學懂一兩句廣東話如：「hou kwai」（好貴）「旁身」。又如早前提及少數族裔人士在港開設銀行戶口非常困難，有些婦女便和相熟的朋友自行建立儲蓄網絡，每人每月供款一定金額，存放在錢箱中，到期後一同提取金錢，達至儲蓄之效。她們更會在有成員遇上困難時，提取金錢給該成員，以解燃眉之急。曾有一位從巴基斯坦來港 7 年的婦女 Bibi 分享，她的女兒就讀幼稚園高班，廣東話說得不錯，被老師選中在畢業禮中致詞。除在學校練習，老師也給她一份講辭在家練習。可是，女兒只能讀簡單中文字，而 Bibi 一竅不通。於是 Bibi 用盡千方百計，用手機程式找出中文字發音，又找社福機構的華裔朋友幫忙，那份講辭佈滿她的字跡及自製拼音，原本看不懂中文的她，也可藉著那些筆記協助女兒在家練習。

本處認為有關當局必需完善相應的服務及制度以協助少數族裔人士融入社會。根據香港社會服務聯會、香港基督教服務處少數族裔服務進行的調查 (2017)，發現少數族裔社群最關注民生範疇中的第三位是使用公共服務遇到困難。而困難的主因是因言語障礙、資訊不足及前線人員欠缺文化敏感度所致。本處建議政府及公營部門的前線人員須強制定期參與提升文化敏感度的課程，以持續提升前線人員在認知、態度以至技巧層面上與少數族裔人士達致有效溝通。因應在港少數族裔人士往往未能充份及整全地掌握主流服務的訊息，除將服務資料翻譯成少數族裔文字外，更需要推動服務提供者使用社會上所提供的翻譯服務。而各政府部門及公共服務機構須定期提供使用翻譯服務的數字，以及服務他們的數目，相信建立具透明度的交待機制實有助減低他們孤立無援的狀況。

政制及內地事務局在 2010 年發出了《促進種族平等行政指引》（簡稱《指引》），為相關政策局及政府部門提供指導，目的是促進種族平等和確保少數族裔人士有平等機會獲得社會提供的資源及公共服務。惟《指引》只屬自願性質，而局方更一直未能有效協調及監管《指引》在各政府部門的執行情況。2018-19 年度財政預算案中提及由政務司司長成立督導委員會，負責統籌、檢視及監察有關支援少數族裔工作。本處歡迎有關建議，唯有關委員會功能不應只限於統籌及監察，更應擴展至協助政府制定具宏觀及長遠的政策，以促進種族平等，推動及建構香港成為共融及多元文化的社會。我們期望政府盡快就委員會的組成、職能、權力及運作等作進一步的交待及諮詢。

此外，本處觀察到少數族裔人士對家庭服務的需要及為了填補服務縫隙，已於 2017 年 10 月在獲得香港賽馬會慈善信託基金的資助下成立了「家疑」南亞家庭服務中心，主要為居於油尖旺及深水埗區的南亞裔人士及家庭提供支援，協助他們克服因文化差異及語言不通所帶來的困難，並強化他們與社區連繫的信心和能力。然而，我們認為政府應作牽頭，全力支持這些特別服務，讓在港生活的少數族裔人士能得到真正的協助與支援。

不少在港生活的少數族裔人士在生活上盡顯小智慧，努力地克服生活上的種種難關。他們需要的，不單是生活飽足，更需要體現自己的理想及能力的機會，與本地不同的族群可以共融相處，共建社會。

參考資料：

香港社會服務聯會、香港基督教服務處少數族裔服務 (2017)。《少數族裔關注的民生議題及投訴意向研究》。香港：香港社會服務聯會及香港基督教服務處少數族裔服務。

Tonsing, J.C. (2014). Conceptualization partner abuse among South Asian women in Hong Kong. *Journal of Transcultural Nursing*, 35(1), 18-30.

Tonsing, K.T., & Tonsing, J.C. (2017). A research report on the experience of domestic violence and help-seeking behaviors of minority ethnic women in Hong Kong. Hong Kong: Hong Kong Christian Service Ethnic Minority Services.