

# 香港人本服務專業人士對文化能力訓練的接受程度及預備

## 行政摘要

### 研究背景

1. 此研究主要為瞭解香港人本服務專業人士（護士、物理治療師和職業治療師、社會工作者和教師）對於文化能力的理解，探究他們在服務少數族裔群體中的需要和困難，並探索他們對於文化能力訓練的接受程度，從而辨識適合他們的文化能力訓練之方式和內容。
2. 本研究包含兩個部分: (1) 綜述本地和海外關於文化能力的實踐和訓練之文獻，和 (2) 與香港人本專業人士進行深入訪談以探討他們對文化能力的理解、準備和接受程度。

### 研究方法

3. 綜述的文獻包括：(1) 本地和海外關於提供平等機會予少數族裔的政府文件、(2) 人本服務專業人士服務少數族裔的專業規定、(3) 法定組織、大學和社會服務機構有關文化能力的新聞及研究報告，以及 (4) 關於人本服務專業人士文化能力實踐、培訓和其有效性的期刊文獻。
4. 參與深入訪談的受訪者包括：15 位來自本地高等院校並提供訓練予五個人本服務專業的教師，兩位來自工會/專業團體的代表和 31 位從事人本服務專業的管理層或前線員工。

### 文獻綜述的結果

5. 在本研究中，少數族裔群體是來自非華裔背景的人士。在香港，這些人士包括其他國家或文化背景的移民與他們在香港出生的後裔、難民申請人、外地勞工等。通過綜述文獻，我們發現非華裔居民的數量每年都在上升，因此提升人本服務專業人士的文化能力至為重要。
6. 文化能力是一個不斷豐富文化知識（如關於不同族裔的歷史知識、價值觀等）、提升文化意識度（即尊重不同文化的態度）和促進文化敏感度（即意識到族裔間的不同或者相似點，並且不會對這些不同或相似點作出優劣評價）的過程。文獻綜述識別了現時本地和海外關於護士、治療師、社會工作者和學校老師對於文化能力的實踐與訓練做之法。

## 本地人本服務專業對於文化能力的實踐和教學

7. 香港的護士、社會工作者和學校教師行業各自都有關於擁有文化意識度和平等觀念的倫理規定和守則，但是治療師行業缺乏關於提供跨文化服務的專業守則。此外，目前對於學生和前線人員的文化能力培訓並不足夠。

## 提升人本服務專業文化能力的海外經驗

8. 本研究亦綜述了美國、澳大利亞、加拿大和英國人本服務專業踐行及培訓文化能力的文獻，以瞭解這些國家的機構和專業人士是如何促進文化能力。綜述發現文化能力已被列入專業守則和教學綱要當中。此外，這些國家的學者極力推崇文化能力的培訓，並聚焦塑造未來從事人本服務專業工作的學生之態度和價值觀。學者建議可以通過不同方式如採用滲透模式教育方法（immersion approach）來增加學生與少數族裔的接觸，藉此提升學生的文化能力。

## 深度訪談的結果

### 目前本港人本服務專業文化能力的實踐和教學情況

9. 總體來說，與香港的社工和學校教師相比，護士、物理治療師和職業治療師較少接觸非華裔的服務使用者及接受文化能力訓練。由於社工和學校老師需要與非華裔案主/學生經常接觸，所以他們更注重與其服務使用者建立緊密關係。
10. 具體地，相對於職業治療師，護士和物理治療師對少數族裔時的文化敏感度較薄弱；對於他們而言，遵循醫院標準的程序和指引來服務不同文化背景的病人經已足夠。職業治療師需因應病人的需求設計訓練活動和制定康復計劃，所以要和病人（包括少數族裔）有更多的溝通。
11. 在每個專業裡的不同服務領域，文化能力的實踐情況也有不同。比如，精神康復領域的護士因為要和病人與家屬建立關係並保持順暢的溝通從而促進病人的康復，他們自認比一般的護士有更多的文化敏感度。再者，相比於服務主流族群的社工，專門服務少數族裔的社會會更留意文化問題及有更多知識處理這些問題。總體來說，那些需要更多地接觸和服務少數族裔病人/案主的專業人士更加留意服務使用者的文化需求，並積極地採用特定的態度和方式來予以回應。
12. 在文化能力的訓練方面，儘管本地大專院校會在課程裡提及種族平等的倫理守則，但是缺乏提供專門關於文化能力的課程、活動或者實習。為護士以及治療師提供服務少數族裔的在職培訓尤其不足夠。相對來說，社工和學校教師則表示能夠接受更多關於文化問題和服務少數族裔方面的培訓。然而，這些在職培訓的數量和質量在提升他們的文化能力皆存在局限。

## 服務少數族裔群體的需求和困難

13. 大部分人本服務專業的人員，尤其是那些需要與服務使用者經常溝通的人員，會遇到語言障礙及關於少數族裔需求和文化傳統上的文化衝擊。此外，他們也缺乏相關支援以增加他們對服務使用者的傳統和觀念之瞭解，如飲食禁忌、性別差異和家庭互動模式。

## 香港人本服務專業人士對於文化能力訓練的接受程度

14. 總體來說，相比於其他人本服務專業的人員，護士和物理治療師對於文化能力訓練的接受程度較低，因為他們認為文化能力不是一個首要提升的範疇。除此之外，隨著專業人士遇到非華裔服務使用者的數量增加，以及工作內容中需要與更多非華裔服務使用者建立緊密關係，他們對於文化能力訓練的接受程度會有所上升（如職業治療師、社工和學校教師）。

## 香港人本服務專業人士對於文化能力訓練方式與內容的建議

15. 對於護士和治療師專業（物理和職業治療師）的學生而言，受訪者建議可以將文化能力的概念和內容納入大專院校的常規課程中。從事社工和教師專業的受訪者更傾向單獨設立一門關於文化能力和服務少數族裔的課程。除物理治療師外，其他人本服務專業的受訪者都認為應該通過海外交流項目、參觀、遊學等方式增加學生與少數族裔的面對面接觸。所有人本服務專業的受訪者均認為在學校為其專業的學生推廣文化能力訓練較為前線員工提供在職訓練更為有效；由於前線員工往往面對工作壓力，並無額外的時間和精力去參加培訓。
16. 相較於接受培訓，從事護士、物理治療師和職業治療師的受訪者希望得到更多的支援性材料，例如如何服務少數族裔的指引。就培訓形式而言，護士會更願意接受一次性的實踐工作坊；由於工作時間緊張，物理治療師和職業治療師則更傾向網上培訓；社工和學校教師則更有興趣參加以系列工作坊形式舉行的互動性之訓練課程。
17. 就培訓內容而言，前線員工建議培訓內容需具備相當程度的應用性；同時，可以邀請一些有相關經驗的員工和非華裔使用者來分享他們提供/接受服務的經歷和感受。他們亦指出，學校的教學則可以偏向理論化，因為學生更需要理解文化能力背後的原則和服務少數族裔的重要性。

## 促進和阻礙香港人本服務專業人員接受文化能力訓練的因素

18. 關於促進因素，所有受訪者都提議可以提供一些鼓勵性措施，如彈性上班時間及專業資格認證來鼓勵他們參加培訓。再者，訓練內容如能因應每一個人本服務專業的需求來設計及具備應用性，將會吸引更多專業人員參加。
19. 關於阻礙因素，沉重的工作負擔和遇到非華裔使用者的頻率較低是減低專業人員參加培訓積極性的因素。

## **建議**

### 對於人本服務專業文化能力教育的建議

20. 香港人本服務專業的畢業生需要付出很多的時間和精力來應付日常的工作，所以文化能力訓練應該儘早在高等院校裡開展。
21. 對於開設專門化課程抑或採用滲透模式將文化能力訓練加入現有課程一直存在爭議。文獻綜述顯示文化能力訓練應滲入到現有課程進行。此外，深入訪談的結果也顯示，滲透模式可以有效地提高學生的文化知識和提升他們服務少數族裔的能力。但是，社工和學校教師的受訪者建議開設專門化課程教授文化能力及文化問題。如果單獨設立課程的話，除非該課程為必修課程，否則，就只有修讀這門課程的學生之文化能力可以得到提升。鑒於專門設立課程和採取滲透模式的優劣尚無定論，研究團隊認為有需要開展更多的研究來評估這兩種方式在大專院校的教學結果。除此之外，高等院校和專業資格認證及管理機構亦應考慮課程改良和教育認證規例的相關問題。
22. 在啟動階段，專業項目應該增設關於文化多樣性的課程。在課程設計中，應該注意避免能引致學生形成刻板印象或者偏見的內容和授課形式。
23. 為了更好地採用滲透模式教學，導師也應接受相關訓練以提高敏感度和意識、豐富知識及擴闊觀念，促進他們將文化能力的元素滲入到專業課程內容之中。
24. 在教授文化能力時，導師應著重豐富學生的知識、提高他們的文化意識和文化敏感度，這樣才能全面地提升學生的文化能力。因此，導師不僅要教授學生關於少數族裔的知識，以及多樣性、社會公義和平等倫理原則，還要提供機會給學生接觸少數族裔群體，如通過海外交流項目、參觀、遊學等方式。這些訓練應該要知識和實踐並重，從而加強學生的能力和提升他們服務非華裔服務使用者的敏感度。

## **對於文化能力在職訓練的建議**

25. 為前線員工提供在職文化能力訓練的最大障礙是他們緊張的工作時間和較大的工作強度，所以僱主應該給予員工更多的培訓時數以作鼓勵。將訓練項目正規化、頒發證書和建立專業發展認證機制來檢視培訓效果可以提高員工參與訓練的積極性。
26. 在培訓內容中單純涉及事實知識，如文化特徵、習俗和禁忌等並不足夠。回應服務使用者需求的專業態度和敏感度，以及理解權力差異和各種反壓迫與社會公義的觀點，是建立文化能力的重要理論基礎。訓練內容亦應根據不同的專業情況作針對性的設計，以確保訓練內容的相關性。

## **對於制度改善的建議**

27. 因應現時主流機構缺乏服務少數族裔的意識和能力，我們建議不論他們服務的少數族裔使用者人口的數目，所有從業人員都需提升他們的文化能力。再者，機構的服務應該要便利少數族裔使用者，例如機構提供翻譯服務與英語及其他所需族裔語言的通告。此外，有必要設立一個為服務提供者與使用者的中央翻譯服務庫。
28. 香港的人口呈現多族裔的特性，所以政府應該將專門服務少數族裔的服務機構和項日常規化，以提高服務的公平性和持續性。因應現時的資助模式未能惠及所有有非華裔學生就讀的小學以及有關專門社會服務單位與機構缺乏可持續性等問題，我們建議所有的學校及社會服務機構須公平地獲得資助，以支援服務少數族裔使用者，儘管少數族裔較其他服務使用者的人數為少。此外，我們建議在每所有非華語學生就讀的學校設立「文化事務主任」，負責推廣文化多元的理念、促進平等機會、預防歧視、以及關顧學生的心理及社會需要。
29. 為滿足少數族裔案主的需求，我們需要在整個過程中採取一種「文化能力視角」。研究團隊建議開發一套文化能力檢測工具檢視現有政策、項目和服務能否滿足少數族裔需求。我們亦建議政府部門、非政府機構和相關服務單位定時採用文化能力檢測視角來建立他們的服務做法與檢視現時的服務狀態，以確保有關服務和措施在人力分配、服務或項目開展、體制架構和行政管理方面能滿足各社會群體的需求。
30. 再者，有關專業守則應包括對專業人員文化能力要求的規定。此外，文化能力訓練也需成為專業培訓中的一個重要元素。
31. 最後，其他持份者，如公共部門和媒體，亦可以幫助減少香港公眾對少數族裔的偏見，並提升公眾對於文化融合重要性的意識。