

「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」

香港理工大學應用社會科學系

調查結果公佈

理大研究發現香港人本服務專業在文化能力訓練及專業實踐方面普遍不足

香港理工大學應用社會科學系獲得平等機會委員會平等機會研究項目資助計劃 2017/18 的資助，於 2017 年 12 月至 2018 年 12 月期間進行了一項研究。此研究旨在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，並探討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。研究團隊期間與 48 位來自該五個專業受訪者進行了深入訪談。

總體來說，香港人本專業人士較少接觸非華裔的服務使用者及接受文化能力訓練。在文化能力的訓練方面，甚少有為學生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。此外，他們也缺乏相關支援以增加其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。

主要研究結果

1. 深度訪談結果顯示，相比於社工、學校教師和職業治療師，護士和物理治療師的文化敏感度較薄弱，因為遵循醫院標準的程式和指引來服務不同文化背景的病人於他們而言經已足夠。而社工、學校教師和職業治療師因為工作的需要會與服務使用者有更多溝通，因此他們的文化敏感度較高。
2. 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。一些專業服務領域因為要求和病人與家屬建立緊密關係並保持順暢的溝通，從而促進病人的康復，因而需要更高的文化敏感度。
3. 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，較常遇到語言障礙及關於少數族裔需求和文化衝擊。此外，他們也需要更多相關支援以增加其對服務使用者的傳統和觀念之瞭解。
4. 至於文化能力訓練，本地大專院校缺乏專門關於文化能力的課程、活動或實習。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。

5. 人本服務專業人員對於文化能力訓練的接受程度會隨著遇到的非華裔服務使用者數量的增長以及與服務使用者建立緊密關係的需求增加而上升。由於護士和物理治療師較少接觸非華裔服務使用者，而且他們認為文化能力不是一個首要提升的範疇，因此他們對於文化能力訓練的接受程度相比於其他人本服務專業人員要低。

建議

根據研究結果，研究團隊有以下建議：

1. 在人本服務專業的文化能力教育方面：
 - i) 為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，學校提供的文化能力訓練應該要知識和實踐並重，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，如開展海外交流項目、參觀、遊學等。
 - ii) 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。此外，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課題。
2. 在人本服務專業的文化能力在職訓練方面：
 - i) 僱主應該給予員工更多的培訓時數以作鼓勵。將訓練課程正規化、建立持續教育學分制度和建立專業發展認證機制可提高員工參與訓練的積極性。
3. 在制度改善方面：
 - i) 機構的服務應要便利少數族裔使用者，例如機構提供翻譯服務與使用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。
 - ii) 研究團隊建議開發一套文化能力檢視工具來檢視現有政策、項目和服務能否滿足少數族裔需求。
 - iii) 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。

傳媒如有查詢，可聯絡黎永亮教授（電話：34003018 或電郵：d.lai@polyu.edu.hk）