

残障支持中的移民文化关怀- 新州圣文森特德保罗协会的社区融合网络项目

新南威尔士大学社会政策研究中心与新州圣文森特德保罗协会 (Vinnies) 联合开展了这项案例研究, 以社区融合网络项目 (Community Access Network, CAN) 作为研究对象来了解澳洲的残障服务机构是如何与包括华人社区在内的多元文化社区共同合作, 为社区中的残障人士和他们的家人提供高质量的社会支持和社会服务。

为来自文化和语言多样性社区的残障人士提供满足他们需求的社会服务和支持一直是包括澳大利亚在内的许多国家面临的一个难题。过往的研究更多关注的是来自多元文化背景的服务使用者由于语言和文化背景的差异在服务的可及性以及质量上不尽人意。从政府到服务提供者一直都在期待看到一些有意义的实践能为解决这个问题提供可行的思路。

这项案例研究的对象是 Vinnies 在 2018 年 3 月发起了社区融合网络项目 (CAN)。这个项目的目的是为了更好地为来自多元文化社区的国家残障保险计划 (NDIS) 的使用者提供本地协调员服务 (LAC)。这个项目的设计是为四个小语种群体的 NDIS 使用者 (普通话, 广东话, 越南话, 阿拉伯语) 组织每月一次的见面活动, 为参与者提供关于 NDIS 的信息和支持。在华人社区, Vinnies 选择在 Hurstville 图书馆为说广东话的华人群体举办每月的见面活动, 在 Campsie 图书馆举办普通话活动。每场 CAN 的活动持续约 3 个小时, 内容依次是: 信息分享会 (Vinnie 的员工会征求与会者们在 NDIS 过程中需要的信息然后归纳整理成一系列的主题, 请 Vinnies 或者是其他社会服务组织的专业人士来进行主题讲座), 早茶社交时间, 与 Vinnies 的本地协调员一对一咨询 (与会者可以带上他们在使用 NDIS 中遇到的问题得到本地协调员的个性化的解答)。每场活动的容量为 5-20 人, 每次配有来自 Vinnies 的 3-5 名专业人士加一位中文翻译。

我们这项研究的发现是: 华人社区与澳洲的社会服务机构需要相互沟通, 共同合作来推动包括残障服务在内的社会服务的可及性和服务质量的提高。

具体来说这个主张可以拆分成以下四点:

1. 华人社区的残障人士和家人在了解 NDIS 过程中是很主动, 很努力的。社会服务和支持机构, 需要转变既往的观念把移民群体视为被动地等待接受支持的一方。但是因为 NDIS 的体系的复杂性, 华人群体需要专业人士和机构来帮助他们更系统性地增进对 NDIS 的理解。

我们接触到的很多残障人士的家人, 都在尽自己所能地去学习了解 NDIS。一位妈妈告诉我们她参加所有她所知道的关于 NDIS 的知识讲座。另外一位妈妈说她原本非常内向, 但是为了她的孩子, 她鼓励自己走出去, 去教会为孩子找 play group, 在华人报纸

上留意适合她孩子的课余活动。更不用说很多年轻的华人家长，会利用互联网，利用自己的双语能力，多方收集服务信息。

我们在研究中发现，尽管很多华人重复调动了自己的主观能动性来积极了解 NDIS，他们收集的信息相对于 NDIS 的庞大复杂的体系还是太碎片化。他们急需一种类似信息导航员的服务。澳洲政府在 NDIS 中设置了本地协调员和支持性协调员（support coordinator）。但是从访谈者的反馈看，这些协调员需要在两个方面加强。首先是用简单易懂的话向华人特别是新移民介绍澳洲的福利体系和 NDIS 的全貌。其次，专业人士要对服务受众上心，能体察他们的需求，并提供相应的信息，而不是一味地问他们需要什么样的服务或者信息。

2. 华人群体有天然的互助的意愿和能力，只要有合适的平台和支持，这种互助就会被激发并且常态化

我们发现 CAN 给了 NDIS 使用者一个平台去认识和自己有类似经历的人并相互支持。而且 CAN 这个平台的特点是它的固定性（每月在一个固定的地点给华人 NDIS 使用者创造社交的机会）。我们看到一些自发的互助在这个平台在发生。

- 在小组的活动中，Vinnies 的员工会引导大家进行小组讨论，与会者都会分享他们使用残障服务的经验，大家相互帮助和学习。
- 有两位母亲在 2018 年的最后一次 Campsie 图书馆的活动中见了第一面。他们发现他们的孩子年龄类似，都是男生，都是高功能自闭症。这两个妈妈很快找到了许多共同话题，交换了联系方式，并且几周后一起接受了我们的访谈。
- 我们看到有些与会者在参加了几次 CAN 活动以后开始把他们之前认识的朋友介绍到 CAN 来。
- 很多参会者提到他们喜欢这里的安全，友好，彼此尊重的氛围。
- 有一个 CAN 的参与者这样形容这个平台：“我可能没法参加 CAN 的所有活动，但它的存在让我轻松很多，因为我知道无论面对什么难题，CAN 会给我提供帮助”。

3. 残障支持中的移民文化关怀不仅仅是为华人安排一个双语人士那么简单

我们在访谈中咨询了残障人士和他们的家人，请他们分享了他们遇到过的好的和糟糕的服务经历。这些经历有以下两个共通之处。首先，在这些访谈者看来，如果能说广东话或者普通话当然是锦上添花，但语言并不是决定服务质量的最关键的要素。第二，在他们看来决定服务质量最关键的两个要素，一个是专业素养，另外一个敬业精神。

对于专业素养，一个 CAN 的参会者告诉我们：“我参加过很多 NDIS 的研讨会，今天的演讲令人深刻。演讲人非常直接和清楚地提供了信息。每当我们提问时，那位本地协

调研员都会迅速地提供答案或者告诉大家找答案的方法”。这位受访者形容那位演讲嘉宾是一个行走的 NDIS 资料库。

同时我们发现，残障人士和他们的家人非常善于从细节中捕捉一个专业人士是不是真的有敬业精神，是否真的关心残障人士的福祉，把他们说的话放在心里。比如有一个访谈者提到一位专业人士曾经答应给她打电话给她一些后续跟进的信息，但是她等了一下午，都没有接到电话。另外一位本地协调员说她的客户不仅仅有华人也有其他少数族裔，她的客户都很信任她，有的还会主动打电话问候约她喝下午茶，她认为这种信任是她通过努力理解客户的需求并主动联系跟进建立起来的。

4. NDIS 的服务机构可以在提供服务的过程中转换思路，不仅仅把来自多元文化社区的 NDIS 使用者看成服务接受者，同时也把他们看作是提升机构服务能力的学习来源

我们访谈了参加 CAN 的一线工作的本地协调员们，他们觉得和华人 NDIS 使用者交流本身也让他们学到如何更好地提供本地协调服务。比如一位受访者说：“他们（参与者）分享了寻找服务提供商的方式...一些讨论的内容是无法在正式的（本地协调计划）培训中获得的...他们还讨论了如何与服务提供商谈判，修改服务协议...我们不提供这种培训，所以我没有这方面的知识和经验...我是从参会者那里学到的这些内容”。

完整版报告链接

1. 中文版

<https://www.arts.unsw.edu.au/sites/default/files/documents/%E6%AE%8B%E9%9A%9C%E6%94%AF%E6%8C%81%E4%B8%AD%E6%96%87%E7%89%88%E6%9C%AC%E6%8A%A5%E5%91%8A-%20Culturally%20Responsive%20Disability%20Support-Community%20Access%20Network%20%28CAN%29%20report%20full%20Chinese%20version.pdf>

2. 英文版

<http://unsworks.unsw.edu.au/fapi/datastream/unsworks:60955/bin8daf2e44-7c21-4708-b60b-624fe2f4ea86?view=true&xy=01>

文献引用格式:

Fang, Q., & Fisher, K. R. (2019). Culturally Responsive Disability Support-Community Access Network (CAN). Sydney: Social Policy Research Centre, UNSW Sydney.
<http://doi.org/10.26190/5d805638467d7>