



# 英國華人社群之多元化 及需要

陳澤群

Graham Bowpitt  
Bankole Cole  
Peter Somerville

陳育瓊

張應良

Division of Social Work, Social Policy &  
Human Services



**Nottingham Trent University**

二零零四年二月

## 目錄

	頁碼
鳴謝	i
研究報告摘要	ii
第一章 研究背景及方法	1
第二章 被訪者 / 回覆者之特徵	8
第三章 需要及求助行爲	12
第四章 需要及支持網絡	22
第五章 英國華人社群之異同	33
第六章 討論及 建議	41
參考資料	52

## 表格

	頁碼
1 四個研究地區之華人人數	5
2 進深訪問成功率	6
3 郵遞調查地區總數	6
4 郵遞調查地區名稱	7
5 郵遞調查回覆率	7
6 兩個調查樣本之社會及經濟特徵	9
7 1991 年人口普查及兩個調查樣本之原居地	10
8 郵遞調查回覆者來英之前所操語言(不包括在英出生之華人)	11
9 郵遞調查回覆者於過去 12 個月面對之問題	14
10 當有需要時，回覆者之支持網絡	22
11 郵遞調查回覆者家人所提供之協助	23
12 郵遞調查回覆者使用華人團體服務之種類	30
13 郵遞調查回覆者所使用之服務類型	32
14 郵遞調查五組華人之年齡差別	33
15 郵遞調查五組華人之教育程度	34
16 四組華人之居英時間	34
17 郵遞調查回覆者說英語之水平	35
18 郵遞調查回覆者書寫英文之水平	35
19 郵遞調查五組華人每月之家庭收入(稅後)	36
20 五組華人之家庭成員數目	37
21 五組華人面對之問題	38
22 五組華人之支持網絡	39
23 五組華人於過去一年之支持網絡(郵遞調查)	40
24 五組華人家人所提供協助之類型(郵遞調查)	40

## 圖

	頁碼
1 四研究地區華人社團之數目	5
2 回覆者 /被訪者居住於英國時間(不包括在英出生之華人)	11
3 「進深訪問」被訪者每週工作天數	20
4 「進深訪問」被訪者每週工作時數	20
5 過去一年中，得到家人協助之「郵遞調查」回覆者	23
6 可協助「進深訪問」被訪者之家人數目	24
7 「進深訪問」被訪者最近之家人住址	24
8 「進深訪問」被訪者會求助之朋友數目	25
9 「進深訪問」被訪者最近之朋友住址	25
10 「郵遞調查」回覆者與同事之關係	26
11 「郵遞調查」回覆者當有需要時，同事協助之傾向	26
12 「郵遞調查」回覆者與鄰居之關係	27
13 「郵遞調查」回覆者當有需要時，鄰居之協助傾向	27
14 會協助「進深訪問」被訪者之鄰居數目	27
15 於過去一年中，「郵遞調查」回覆者使用華人團體服務之情況	30
16 曾向教會會友求助之「進深訪問」被訪者	31
17 過去一年中，郵遞調查回覆者使用非華人團體服務之情況	32

# 第一章：研究背景及方法

## 一、華人之照顧能力

近年來，英國華人被認為是一個「成功」的少數民族（Cheng, 1996）。這與以下幾個因素有關：首先，英國華人是英國最高收入階層之一（Berthoud, 1997; Cheng, 1996）。相對於印度裔的£287，巴基斯坦裔的£227 和孟加拉裔的£119 周薪來說，男性華裔員工的平均周薪為£336 (Modood, 1997b)。而且，與所有種族的 22% 比較而言，華人有較高比例的人擁有「更高學歷」為 29%。另外，與所有少數民族 13% 之官方失業率比較起來，華裔 8% 的失業率是所有少數民族中最低的（Labour Market Trends, 1999 年 12 月）。正如《觀察家報》所指出：「關於華人經歷非凡之處，在於其取得經濟成功之快（Observer, 1997 年 3 月 30 日）。這已經超越一代人而實現了，是英國社會歷史上一個空前的成就」。因此，華人已不再屬於「弱勢社群」了（Modood, 1997c: 342）。換言之，華裔家庭就被認為有充足的資源去應付他們的問題。

然而，華裔家庭之實際需要或許被低估了，而且他們對於滿足其自身需要之能力也未被充分提及。鑑於華人大多不願意去註冊為失業者，或是不願積極地從政府部門尋求幫助的心理，因此官方數據並未能真正顯示英國華人之實際問題所在（The Dragon Project, 2001）。Law 和他的同事(Law et al, 1994)在分析了對少數民族社會保障福利的提供以後，發現因為對公眾福利的負面認知以及來自家庭成員的譴責，公眾福利的使用率在華人當中非常低。這可以從年青人之新政策 (the New Deal for Young People) 僅有 660 名華人申請者中得以反映（Labour Market Trends, 2000 年 2 月份）。更甚者，在年青人之新政策計劃中，22% 的華人申請者是在「沒有既定去向」的情況下離開該計劃；只有 39% 的人接受了有關的服務（Labour Market Trends, 2000 年 2 月份）。另外，一個有關紐卡素華人的研究報告說，有 34% 的華人失業，而這些失業者中有 50% 的人沒有領取任何一項救濟金（The Dragon Project, 2001）。就醫療保健而言，有一個研究總結：「有相當多的跡象顯示，華人社區使用醫療服務的使用率偏低」（Prior et al., 1997: 2）。同樣，一個區域性研究報告說有兩成華人並未註冊家庭醫生（Chan, 1999）。Parker（1998: 91）也指出很多華人經歷不同的苦況，這「應該被記載下來，以謀策略改變」。實際上，早在二十年前就有一個華人社區工作人員強調：「應該優先調查英國華人有什麼的需要」（Lim, 1979:49）。以上討論顯示英國華人的「成功」有可能被誇大，因而導致其問題被低估了。因此，探討英國華人家庭是如何應付其需要及其現有求助行為之有效性，就成了當務之急。

## 二、英國華人群體之差異

英國華人並不是「單一」的群體（Cheng, 1996: 178）。相反，他們是來自不同地方，文化背景各異的(Blackwell, 1997; Chan & Chan, 1997: 125)「不同群體」(Yu,

2001)。英國華人的社會經濟多樣性並未曾被系統調查過；來自不同國家或地區的華人（例如中國、新加坡、馬來西亞、台灣、越南和世界其他各地華人）之需要並未被充分提及。更經常的是，有關英國華人社會的研究主要集中研究來自香港的、從事餐飲業的華人（Pang, 1993; Parker, 1995; Prior et al., 1997; Song, 1999; Yu, 2000）。舉例說，一份調查英國華人健康需要的研究就只是採用廣東話來進行他們的焦點小組討論（Prior et al., 1997）。其他一些研究也是主要來自講廣東話的回覆者（Pang, 1996; Song, 1999; Yu, 2001）。因為很少以區分不同華人群體需要的研究，所以對英國華人之研究就變成了對香港華人之研究。香港華人之社會、心裡行為特質就被應用到其他英國華人群體身上。但實際上「餐館老闆之形像只是反映了百分之四十在職華人人口之形像，而且是香港出生之華人特徵」（Cheng, 1996: 178）。把華人社區視為是一個單一的群體，這個假定已經產生了「錯誤的觀念，讓人以為就是只要理解了這一文化的一些特點，你就可以精通於解決華人服務使用者的問題」（Au and P'ng 1997: 15）。Soojin Yu (2001:23) 指出，目前的研究「未能強調一個事實，即來自不同地方華人群體有非常不同甚或兩極分化的模式」。由於意識到他們在設計研究方法上的局限性，像剛才所提及的就「有關來自不同國家地區及不同階層的華人健康情況」的研究便可見一斑。若要觀察同一民族中的多元性，Parekh 強調：「我們需要新的研究方法和概念作為工具，來接觸和揭開不同少數民族中不同群體的不同成就及失敗」（Platt, 2002）。因而，我們有迫切需要把華人細分成不同的小群體並且評估他們的需要。這對提供配合文化背景的服務非常重要的。

### 三、英國華人志願團體之角色及其作用

在目前英國華人之研究中，英國華人志願團體之角色和作用好像並未充分發揮出來。還有一些爭議說華人在英國受着雙重孤立之苦 --- 既從主流社會中，又從華人社會中被孤立出來（Yu, 2000; Chau & Yu, 2001）。傳統上，華人志願團體扮演着不同的社會及政治功能，將政府與普羅大眾聯繫起來。在香港，尤其在第二次世界大戰前，傳統華人團體扮演着重要的政治與福利角色（Chan, 1996）。在英國，有很多華人團體為華人社會提供健康、教育以及康樂活動等服務（National Children Centre, 1982; Chinese in Britain Forum, 2001）。此外，最近的一個有關英國華人團體的研究，也僅是包括了倫敦地區內的團體。同時，它主要是側重於這些團體的組織結構及其培訓需要（London Chinese Community Network & Lincoln University, 2002）。因而，華人家庭與這些團體之間的關係並未被充分探討。結果就產生了這麼一種印象：華人家庭之間、華人家庭與華人社會之間，並不是互相幫助反而是彼此孤立的。所以，我們通過研究華人的求助行為，便能夠更加瞭解英國華人團體對華人家庭於社會福利方面所扮演的角色及其貢獻。

### 四、種族歧視及其求助行為

很多研究指出：語言障礙和傳統福利觀念阻礙了華人向政府部門求助（Law et al., 1994; Parker, 1995; Lau, 1997; Yu, 2000）。可是，很多華人其實在英國已生活了很多年，其中有些人甚至是在這裡出生或者是從幼年開始便在這裡接受教育。英國

文化對華人之影響，尤其是對第二代華人之影響，可能會大大超過傳統中華文化對他們之影響。另一方面，在使用公共服務時所遇到的語言障礙，在不同年齡和不同年代的華人之間都不盡相同。例如，在 45-64 歲這段年齡的華人只有 50% 的人英語能說得「流利或不錯」，比較起在 16-24 歲這段年齡的華人全數 100% 能說「流利或不錯」的英語而言 (Modood, 1997a)，情況可見一斑。相反，華人家庭的求助行為有可能是受到來自福利提供者在制度上的歧視，或是對少數民族可用資源局限的影響，而不是單單來自語言障礙。例如，在心理健康方面，鑑於對華人家庭價值觀念的瞭解不多，英國有關專業人士便未能掌握華人病患者在求助過程中的需要，因而令不少華人家長便詬病覺得「沒有人聽到他們的聲音」 (Lau, 1997: 26)。在學校，英國教師並沒有意識到華人子女所面對的問題 (National Children Centre, 1982)。因此，英國華人有可能對服務提供者的無能感到失望，因而轉向非正式網絡去尋求協助。

以上討論暴露了求助行為可能是個互動的過程，一些制度上的因素形成了少數民族對法定服務的看法，更重要的是，因此而改變了他們的行為模式及與主流社會的關係。Parker (1995) 指出，英國年青華人的自我認同，往往是透過面對種族偏見和種族歧視是才走出來。種族是一個社會過程，種族關係是建立在某些特定社會關係上的 (Holdaway, 1996)。因此，本研究嘗試探討種族歧視對英國華人求助行為的影響。

## 研究目的

本研究期望達致以下目的：

- 1) 探討英國華人之需要。
- 2) 調查英國華人之求助行為及其支持網絡範圍。
- 3) 考據不同英國華人家庭求助行為之模式。
- 4) 分析英國華人與政府部門和非政府組織之間的關係。
- 5) 探討種族歧視與英國華人求助行為之關係。

## 研究方法

華人被認為是「很難接觸」且「人口分佈過於分散的」社群 (Prior et al., 1997: 77)。研究英國華人社會的主要困難在於「沒有現成及容易獲取調查樣本的架構」 (Prior et al., 1997: 77; see also Boxter, 1988; Pang, 1993; Parker, 1995)。針對這一限制，研究人員使用不同的數據收集方法來搜集華人的意見。但問題通常是他們的樣本太小或者回覆者不是隨機抽取的。例如，Prior 和她的同事採用「焦點小組討論」的方法來調查在 Northtown and Ferrytown 華人的健康需要。這一研究方法有兩個弱點：第一、回覆者不是隨機抽取的，因此「從統計學角度來看他們」就不能算「代表了華人人口」 (Prior et al., 1997: 79)。更嚴重的是，只有一組華人

被邀請來參加討論：「研究的對象是香港華人，不講廣東話的華人，如馬來西亞或新加坡華人，便似被有意從焦點討論小組中略去了」（Prior, et al., 1997: 79）。Pang（1993）的關於年輕華人就業研究是基於「滾雪球」的抽樣方式進行的。其他研究的回覆者主要是從諸如中文學校和華人基督教會等英國華人團體得來的（Furnham & Li, 1993; Yu, 2001; Raschka et al., 2002）。

現有文獻的另一局限性是，當中只包括少量華人的意見，因而難以作出準確的詮釋。通過調查華人對家庭醫生及門診服務的使用，Prior 及其同事（1997: 55）提醒我們「對於華人的數據應該小心處理，因為回覆者數量太少」。同樣，在第四次全國少數民族調查中，有關華人精神疾病之研究，因為樣本小而「只能進行有限的分析」（Nazroo, 1997:85）。就連官方數據也不能給我們提供華人人口的詳細資料。比方說，勞動力調查（LFS）就因華人的樣本規模「太小」而無法得到其失業率的「可靠估計」（Labour Market Trends, 2001: 32）。這樣看來，英國華人所面臨的實際問題還是不清晰的。

以上討論顯示之前有關英國華人的研究採用了非代表性的樣本，而且，大多數情況下都是樣本太小。因此，他們的結論主要是從居住在某一特定區域或者是與華人社團相熟的，甚或是從某個特定國家來的回覆者那裡得出來的。因而，現有英國華人的形像主要是反映了某一特定華人群體的生活經驗，特別是從事餐飲業的香港華人。這樣一來，我們就對其他華人群體瞭解不多，造成他們的需要長時間被忽略了。

針對上面所提及的局限性，本研究採用了進深訪問和郵遞調查之方法。回覆者是從英國電訊公司（BT）電話簿中依照華人姓氏抽樣得來的。英國電訊公司告知研究小組其電話簿也包括其他電話營運商的用戶號碼。因此，英國電訊公司的電話簿就是一個全面的電話用戶數據庫（不包括手提電話用戶）。鑑於沒有全英國華人抽樣的數據庫，所以從英國電訊公司電話簿中採用華人姓氏來作為建立樣本明顯有兩個優勢：

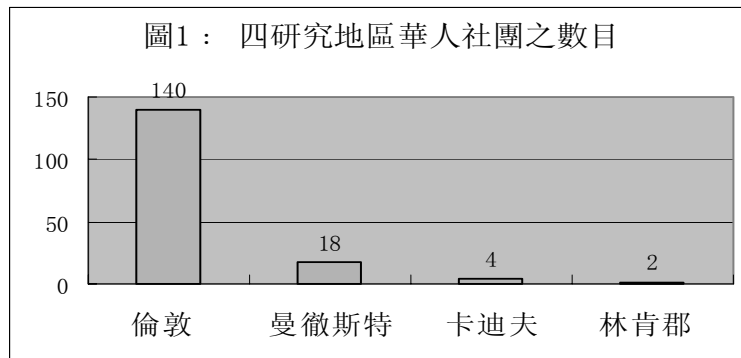
- (1) 這樣將包括大量不同背景的華人。與其他回覆者主要來自華人團體的研究相比較而言，該樣本將更全面也更具針對性。通過該方法，我們就能得到一個具有代表性的樣本。同樣，研究的發現也可用於範圍更廣的英國華人社會。
- (2) 與其他由社會服務的華人使用者或華人社團成員組成的抽樣模式比較而言，該方法更經濟及有效。因為根據資料保密法（Data Protection Act）要求，我們需要得到志願團體成員的同意才能進行取樣，這將很耗時費力。

本研究採用進深訪問和郵遞調查的方法來搜集一定數量的數據和一定特質的資料。郵遞調查欲較全面地去搜集英國華人面對之問題及他們之社會支援網絡；另一方面，進深訪問則是調查被訪者之需要及其求助經歷。

進深訪問之樣本來自兩類地區 – 「華人集中的地區」與「華人散居的地區」。這是因為華人之求助行為有可能受到正式與非正式福利機構之服務多寡或是否易於使用而影響。在英國，大量華人（約佔 39%）居住在倫敦和曼徹斯特，在這兩個城市可以找到不同類別的華人社團與商業團體。最近一個研究報告說在倫敦有超過 140 個華人團體（London Chinese Community Network & Lincoln University, 2002），相比較林肯來說則只有 2 個（見圖 1）。因此，居住於這兩個「華人聚居城市」之華人相比較於居住在另外兩個「華人散居地區」之華人而言，則更易使用社會服務。換言之，對於居住於倫敦和曼徹斯特之華人而言，華人團體可能是一個重要的支持網絡。相反而言，因為華人口少加之相關團體也少，居住於卡迪夫、林肯之華人，他們就可能主要是向家人、親戚及朋友等非正式網絡求助。因為包含了這兩種類別的地區，所以我們就可以研究居住於城市和鄉村的華人之求助行為模式之異同。

表一：四個研究地區之華人人數

地區	華人人數	佔全英華人人數之百分比
倫敦 (London)	80,201	35.3
曼徹斯特 (Manchester)	11,858	5.2
卡迪夫 (Cardiff)	1,888	0.8
林肯郡 (Linconshire)	1,353	0.1



### 一、進深訪問被訪者

- (1) 研究小組根據英國電訊公司電話簿制定了一個抽樣模式。首先依據英國電訊公司電話簿找出四個研究地區所有的華人姓氏。其次從每個地區隨機抽取合適之被訪對象。跟著便是訪問員聯繫潛在的被訪對象，並邀請他們參加訪問。所有訪問在二零零三年四月至六月期間完成，訪問員均熟練掌握廣東話、普通話和英語。進深訪問的成功率為 44%（見表二）。

表二：進深訪問成功率

地區	成功訪問	不成功個案	成功率(%)
倫敦	25	70	26
曼徹斯特	25	25	50
林肯	25	24	51
卡迪夫	25	10	71
<b>總計</b>	<b>100</b>	<b>129</b>	<b>44</b>

## 二、郵遞調查回覆者

郵遞調查抽樣模式採用了分層隨機抽樣方法。正如前面所述，不同地區華人之求助行為有可能由於當地社會服務提供的多寡或是否容易採用而定，因此，涵蓋居住於不同地區之回覆者就至為重要。另一方面，英國華人的主要特徵就是「集中」居住和「分散」居住。根據英國華人人口分佈情況而採取的分層抽樣方法可以包括居住在不同類型社區之回覆者。根據各地華人人口的分佈情況，可以分成三類地區：大型（人口超過 5,000）、中型（人口 2,000 – 5,000）和小型（人口在 2,000 以下）地區。然後，再從這三類地區中隨機抽取 25 個地區（詳情見表三）。

表三：郵遞調查地區總數

地區類型	所選取地區數目	每組地區寄出問卷數目
大型 (人口超過 5,000)	5	1,300
中型 (人口 2,000-5,000)	5	600
小型 (人口不到 2,000)	15	600
<b>總計</b>	<b>25</b>	<b>2,500</b>

研究從英國電訊公司電話簿中選出這 25 個地區有華人姓氏之所有地址。最後，在二零零三年七月至九月期間，發出 2,500 份問卷。所選取的 25 個地區名稱如下：

表四：郵遞調查地區名稱

城市類別	地區名稱
大型	1 Birmingham
	2 Glasgow
	3 Liverpool
	4 London
	5 Manchester
中型	1 Edinburgh
	2 Essex
	3 Herfordshire
	4 Leeds
	5 Oxford
小型	1 Cheshire
	2 Dundee
	3 East Dunbartonshire
	4 Fife
	5 Hull
	6 North Yorkshire
	7 Orkney Islands
	8 Perth & Kinross
	9 Redcar & Cleveland
	10 Shropshire
	11 Somerset
	12 South Gloucestershire
	13 Stoke-on-Trent
	14 Swansea
	15 Wiltshire

總共有 316 份問卷寄回，郵遞調查成功率為 14.6%（見表五）。

表五：郵遞調查回覆率

城市類型	寄出問卷	有效問卷	寄回問卷	回覆率(%)
大型	1,300	1,151	149	12.9
中型	600	550	76	13.8
小型	600	461	91	19.7
<b>總計</b>	<b>2,500</b>	<b>2,162</b>	<b>316</b>	<b>14.6</b>

## 第二章：被訪者 / 回覆者之特徵

如前所述，本研究包括來自兩組隨機抽樣的回覆者：其中有 316 名來自郵遞調查，還有 100 名來自進深訪問。下表顯示（表六） 郵遞調查和進深訪問之回覆者具有類似的社會、經濟背景：第一、兩類樣本大約 40% 之回覆者為女性，60% 為男性。第二、大多數回覆者都處在經濟活躍年齡，只有 10% 的人年齡超過 66 歲；第三、大多數回覆者（超過 60%）已婚，而且回覆者的同居率及離婚率均低（約佔 6% 到 7%）；第四、超過 40% 的回覆者的教育程度為「學士或以上」，不到 20% 的人其教育程度為小學以下。關於家庭收入，超過 50% 回覆者之家庭月收入（除稅後）低於 1,500 英鎊，只有 15% 的人家庭月收入（除稅後）超過 3,000 英鎊。概括地說，本研究多數回覆者是已婚，經濟活躍並且受過良好的教育。

表六：兩個調查樣本之社會及經濟特徵

	郵遞調查		進深訪問	
	回覆者人數	%	被訪者人數	%
<b>性 別</b>				
男	194	62	59	59
女	120	38	41	41
<b>總計</b>	<b>314</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>年 齡</b>				
18-25 歲	37	12	10	10
26-35 歲	69	22	22	22
36-45 歲	70	22	30	30
46-55 歲	67	21	20	20
56-65 歲	40	13	7	7
66 歲或以上	31	10	11	11
<b>總計</b>	<b>314</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>婚 姻 狀 況</b>				
單身	70	23	20	20
與伴侶住在一起	22	7	6	6
已婚	189	60	66	66
離婚 / 分居	22	7	6	6
鰥寡	10	3	2	2
<b>總計</b>	<b>313</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>教 育 程 度</b>				
未受過教育 / 托兒所	9	3	3	3
小學	45	15	17	17
中學	76	24	32	33
大專 / 大學證書 / 文憑	36	12	6	6
學士	68	21	18	18
碩士 / 博士	77	25	23	24
<b>總計</b>	<b>311</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>
<b>家 庭 月 收 入 (稅後)</b>				
低於 500 英鎊	51	18	12	17
501 - 1,500 英鎊之間	108	38	25	34
1,501 - 3,000 英鎊之間	84	29	25	34
高於 3,000 英鎊	43	15	11	15
<b>總計</b>	<b>286</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

## 回覆者之原居地

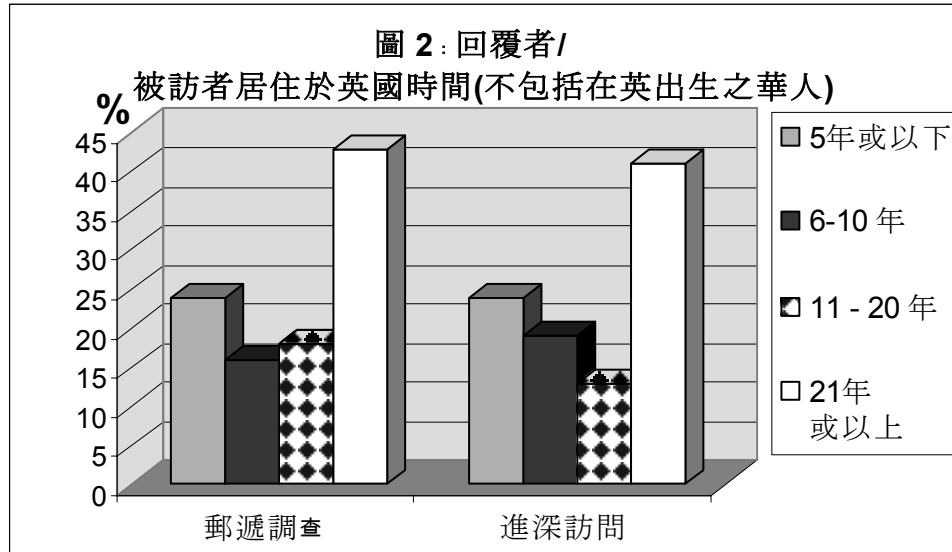
兩類樣本超過一半回覆者為香港華人(表七)。20%的郵遞調查回覆者和 30%進深訪問被訪者來自中國內地，9%的回覆者是新加坡和馬來西亞華人，13%的郵遞調查回覆者和 5%的進深訪問被訪者在英國出生。這些數據顯示英國華人主要由香港和中國內地來的華人組成。這兩個群體之間的關係和他們及其同胞對待福利事宜所持的態度，直接構成了英國大多數華人對社會福利需要之藍圖。

對於不在英國出生之回覆者，郵遞調查中 43%的人已經在英國居住超過 20 年。只有 10%的人在英國居住不到兩年時間(圖 2)。廣東話和普通話是回覆者所操語言中最普遍的兩種。回覆者中分別有 71%和 31%的人是講廣東話和普通話的(表八)。這一現象突顯了兩個問題：一是大量華人是英國永久居民，那麼他們是不是像其他市民一樣能容易地使用社會服務？其次是有一定數量之華人是近期進入英國的，那麼政府部門和志願團體有沒有為其融入英國社會提供足夠的支持？尤其是只有 30%的回覆者在來英國之前曾使用過英文？

表七：1991 年人口普查及兩個調查樣本之原居地

原住地	1991 人口普查		郵遞調查		進深訪問	
	人數	%	人數	%	人數	%
香港	53,473	34	165	53	55	55
中國(包括台灣地區)	20,141	13	61	19	29	29
在英國出生	44,635	28	40	13	5	5
馬來西亞 / 新加坡	20,001	13	27	9	7	7
其他國家/地區	18,688	18	23	7	4	4
<b>總計</b>	<b>156,938</b>	<b>100</b>	<b>316</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

資料來源：Cheng, Y. (1996). *The Chinese: upwardly mobile*. In P., Ceri (Ed.). *Ethnicity in the 1991 Census*. London: HMSO.



表八：郵遞調查回覆者來英之前所操語言（不包括在英國出生之華人）

所操語言	郵遞調查		進深訪問	
	頻數	百分比 (%)	頻數	百分比 (%)
廣東話	223	71	65	65
普通話	98	31	47	47
英文	91	29	32	32
客家話	50	16	25	25
福建話	28	9	6	6
潮州話	11	4	2	2
其它語言	17	5	11	11

## 第三章：需要及求助行爲

### 一、經濟及生意問題

我們問郵遞調查回覆者在過去一年中，他們遇到哪些問題。令人驚訝的是，從郵遞調查中有 40% 的人說曾有過經濟困難(表九)。同樣的，在 100 位進深訪問中就有 24 個人在過去一年也曾遇過經濟問題。實際上，27% 的倫敦華人是倒數第五低收入者，而只有 13% 的白人是處於該低收入階層(London Health Observatory, 2003)。

不同組別的被訪者表達了對經濟狀況的擔憂。第一組是老年人。老年被訪者覺得他們的退休金太少以致造成生活拮据。一位被訪者無奈地說：「**退休金的數目是讓我吃不飽也餓不死。剛剛夠買麵包吃**」。另外一位卡迪夫的長者也同樣對他的經濟困難表示失望：

「我的收入太少了，而且我現在很老了。我的子女又都不在身邊。同時他們也要照顧自己的家庭。請告訴我該怎麼辦？請告訴我？」

在曼城的另外一個年長被訪者對由水費以及電視牌照費所引起的高消費表示不滿。但他不認為政府會提高退休金水平。正如他所說的：「如果你問我退休金不夠用，我會告訴你是一定不夠用的」。但是「如果說錢不夠用，不管我怎麼說，我相信政府也是不會聽我的」。

以上論據表明了英國一些華人長者必須依靠公共退休金作為他們的主要收入來源。他們的經濟問題也反映了被認為有強烈孝心支持並且能自我滿足的華人家庭，其照顧能力之有限。

第二組有經濟煩惱的是學生。在近 10 年，越來越多的中國內地學生來英國留學。其中有些人覺得學費和生活費貴得難以承受。其中有一個學生解釋說：

「主要原因就是英國的學費太貴了。所以我要很仔細地處理我的經濟預算，儘量避免浪費金錢。我的家人要負擔我和我哥哥的學習。要支持三個人的學習是非常困難的」。

做生意之華人同樣也有經濟煩惱，主要原因是商業環境不好以致於他們收入減少。

### 求助行爲

遇到經濟困難之回覆者都不願向政府部門求助。相反，他們減少日常必需開銷、從家人和朋友處獲得經濟援助、以及更努力工作以增加收入。根據倫敦的一位回覆者說：

「他（一位華人律師）說他可以幫助我申請失業補助，但是我不要。從我來英國到現在都沒有申請過。現在，我是靠朋友們的經濟援助來渡過難關的」。

同樣，在面對經濟困難時，大多數回覆者也不會求助於華人團體。他們通過自己的努力來解決問題。曼城一位回覆者強調：「基本上，我是靠自己，而沒有從其他團體得到幫助」。對於老年回覆者來說，子女則是他們主要的經濟支援網絡。同樣來自曼城的一位年長回覆者說：「有時候，我想出去走一走，只是即日來回的一天旅行。但我只能從我兒子那得到經濟支持」。

然而，需要強調的是：有一位回覆者是向她的銀行求助以解決其商業問題的。另外有兩位回覆者打算通過找工作來增加家庭收入。這些個案表明了對於一些華人來說，商業公司和就業市場是兩個解決問題的渠道。

整體而言，本研究的回覆者大多數是通過個人努力，或者從非正式網絡尤其是向子女和朋友求助，來應付他們之經濟困難。另一方面，向政府部門以及華人團體尋求經濟支援的做法還不普遍。

表九：郵遞調查回覆者於過去 12 個月面對之問題

於過去十二個月面對之問題	人數	%
經濟困難	127	40
工作壓力	102	32
疾病	100	32
與醫療人員溝通問題	91	29
夫妻／伴侶相處問題	61	20
住屋問題	59	19
種族歧視	58	18
子女學業問題	55	17
生意問題	51	16
子女管教問題	46	15
照顧有病家人壓力	45	14
與同事相處問題	43	14
與朋友相處問題	43	14
失業	42	13
與子女相處問題	40	13
朋友／親人離世	39	12
受到種族滋擾／襲擊	39	12
與父母關係問題	35	11
與鄰居相處問題	34	11
懷孕	18	6

總人數 = 316

## 二、健康問題及與醫療人員之溝通問題

在過去 12 個月中，有 32% 的被訪者曾有健康問題。大概同樣多的回覆者(29%) 有過與醫療人員溝通困難的問題。來自林肯市的一位被訪者描述該問題是「非常煩惱」的。他解釋說：

「你知道有很多醫學名詞我們是不知道的。我們也不知道那些名詞的含意。當然了，我們就不能清楚地表達我們的需要。醫生也不明白我們的問題所在。有時候，他們要猜來診斷。這樣一來，我們的一些病當然就得不到恰當治療了」。

在曼城的另外一位被訪者也提到了類似的困難，他說：

「我想要告訴醫生我的健康情況。但是我不知道怎樣告訴他。醫生也想要告訴我一些診斷結果，但是我聽不懂。就比方說有些東西我要理解 90%，但是只明白 40-50%，這也沒問題... 然而，現在如果我病了，大多數時間醫生都是猜來給我看病的。我們想告訴他問題是怎麼樣的，但是他聽不懂。如果他要和我們說什麼的話，我們也聽不懂」。

卡迪夫的被訪者也表達了類似的經歷。其中一位被訪者說：

「即使是中國內地來的留學生去看醫生都有困難。你不知道怎麼去描述身體的健康情況。就疼來說吧，到底是身體的哪一個部位疼，是頭疼還是其他部位疼？另外一個問題就是疼法，到底是針刺痛的疼還是肌肉拉傷般漲痛或是其他別的痛感？這有很多種描述。很難解釋清楚疼的情況」。

以上資料顯示在有些診所沒有翻譯服務。因此，語言障礙反而影響了醫療服務的質量。很經常的是，醫生在有限且不清晰的信息基礎上對病症做出了不恰當的診斷。

## 求助行爲

父母會叫子女協助翻譯。然而，這個辦法不總是有效。根據林肯市的一位母親說：

「如果每次都叫我兒子請假陪我去看病這不太好。如果醫院有自己的翻譯人員，就可以找他們幫忙，就不必每次都要叫家人請假來幫忙」。

對於一些輕微的健康問題，有些人會自己去藥房買藥吃。因為英國國民保健服務等候的時間太長，林肯市的一位被訪者說她寧願去唐人街找中醫。

從中國內地來的被訪者對英國國民保健服務(NHS)的質素缺乏信心。所以，他們是回中國看病的。例如，卡迪夫的一位被訪者說：

「他（指家庭醫生）沒有醫治，我是回中國治（病）的。我們只能這樣來解決問題。反正都是些小病，我們就回中國看了。即使是一些詳細的體檢...我們也是在中國做的。在過去兩年裡，我們都是在中國看病的，而不在這裡」。

同城的另外一位被訪者也表達了類似的觀點，他對英國國民保健服務排期過久的情況和英國醫生之治療方法感到失望。他說：「我母親現在準備回國了，她要回國去檢查」。

英國華人基督教會對於華人來說也成了一個重要的支持網絡。在卡迪夫，就有一位英語很好的教會成員陪同一位被訪者去醫院看病。曼城的另一位被訪者說：「教會的許多教友都曾提供幫忙。很多教友親自來探訪我或者打電話來慰問我」。

因為語言障礙以及對英國醫療服務缺乏信心的關係，一些被訪者，尤其是中國內地來的，會選擇回中國接受治療。同樣，對於英國華人來說，子女和教會會友是兩個重要的支持資源。

### 三、種族歧視 / 種族滋擾 / 種族襲擊

郵遞調查數據顯示，18%的回覆者曾遇過種族歧視；12%曾遇到種族滋擾或襲擊。更嚴重的是，100 位接受進深訪問的被訪者中，有 29 位曾面對過同類問題。同樣，第四次全國少數民族調查發現 16%的華人曾遭受過種族辱罵以及其他無禮污辱行爲( Virdee, 1997) 。

對華人來說，他們遭受過最普遍的種族歧視是在街上遭到陌生人的言語辱罵。在卡迪夫有一位被訪者說：「街上的行人可能會對你說些不禮貌的話」。曼城的另外一位被訪者甚至曾被一些年青人扔過雞蛋，在林肯市也發生過這類事。英國犯罪調查（2000）也報導了 54%的種族歧視肇事者是陌生人（Clancy et al., 2001）。

需要強調的是：兒童及青少年是在街上對華人進行言語辱罵的主要滋事者，同時他們也是華人快餐店的主要襲擊者。在進深訪問的 29 宗種族個案裡，有 12 宗是兒童及青少年滋事者所爲。

另外一種歧視就是華人在使用公共服務時遇到差勁的待遇。倫敦的一個被訪者受到一個診所員工很糟糕的接待：

「我剛到倫敦的時候，到附近一個家庭醫生那裡註冊。可能是我說的不清楚，我覺得他們的態度很差。眼神好象很瞧不起人。他們接待我的時候不僅慢慢吞吞，而且還要求我出示護照。我說我朋友告訴我不用護照，所以我就沒帶。她讓我拿了護照再來。實際上，去看家庭醫生是不用護照的，但是她是歧視我，因為她以爲我是沒有合法身份的偷渡客」。

有一些被訪者相信他們的種族背景是事業發展的一大障礙。一位被訪者說：「我先生是一個註冊會計師，工作很出色。但他始終沒有被升級爲「合作夥伴」。公司只提拔他們自己人。我以前的公司也這樣...」。曼城的一位被訪者說，和他的白人同事比起來，他做的工作更多，但薪酬升幅卻較慢。

### 求助行爲

很多回覆者都曾因為種族背景而遇到過一些不禮貌的行爲，雖然有少數回覆者會對種族問題採取立即行動，但是大多數的回覆者認爲這些「不是大問題」。而且大多數人沒有採取任何行動，而是接受個人損失和忍受心裡壓力。其中一位被訪者強調說：

「這個問題（種族關係）存在很長時間了。今天就發生了一宗：我侄子的車給小孩刮花了。週圍住的小孩知道我們這戶住的是華人。他們在上學或放學回家的路上就來弄一下你的車。嚴重的說，這算是刑事毀壞。但我們華人很無奈，只能自嘆損失罷了」。

一些被訪者把對華人快餐店的種族騷擾視為現實，是自己做生意的成本之一。林肯市的一位被訪者說：「我們做這一行的，就必須要面對這些問題。…這是不可避免的，但是這些問題又不算是很嚴重」。被訪者這種無助的感覺可能和他們與警方之負面經歷有關。進深訪問被訪者對警方處理種族襲擊和滋擾問題的反應極度失望。例如，林肯市的一個被訪者很氣憤的指出：

「英國的警察簡直就是垃圾。我認為他們大部份是沒用的。不能幫我什麼忙。經常是報警後，警察不來或者是幾個小時以後才來。這時候來，鬧事的人都走光了。更經常的是打電話報了警，警方居然說他們太忙來不了。他們不應該這樣處理我的案件」。

另外一位被訪者也持相同看法：

「就我的經驗而言，英國警方處理這些事故的效率極低。而當時我們又能怎麼樣呢？我們只能夠向保險公司索賠。然後自己去收拾好店鋪，下次更小心就是了」。

同樣來自林肯市的另一位被訪者抱怨警察不公正：

「有時候，有些人在我的餐館裡鬧事。我叫了警察來。但是有些警察很偏心，反而說是我們先出手攻擊肇事者。這樣，我們想找政府部門的人幫忙也是沒有信心的」。

被訪者的經歷反映了警方在保護經營快餐店的華人上做得太少了。基於被訪者的這些負面經歷，因此，很多人也不再信任警察了。他們只好被動地接受這一事實，用自己的方法來解決此類問題。

來自卡迪夫的一位被訪者表示英語好的話有助解決種族問題：

「我認為問題是，如果你是在英國受教育的，那就好了，大家不能夠欺負你。如果你的英語講得很好，你是不是就可以好好和他們說呢？如果你的英語講得不好，那麼你將會面臨很多問題。因此語言是歧視的起因」。

然而，另外一位被訪者相信種族問題的潛在起因是膚色和文化的不同：

「那些英國人不是看你護照的。就算你已經拿到英國護照了，像我先生是在這裡出生的，我自己在這裡也已經生活了十多年了，我的子女也都是在這裡出生的。

他們英國人還都認為我們是剛來英國的。不管你的英文說的多麼地道，你的頭髮依然是黑的，你的皮膚依然還是黃的。這樣，種族的問題就會依然存在」。

因此，離開英國成了某些被訪者對種族問題之回應。來自倫敦的張太太說因為她先生在工作上受到歧視，她也擔心自己子女會遇到類似的種族問題。她進一步強調：「我女兒現在就感覺到了這個問題。所以她將來有可能到中國上海或者到美國去工作」。

而卡迪夫的一位被訪者則對這裡的傳媒針對中國華人形像的負面報導極為不滿，他說：

「如果你在這裡工作久一點，你會深深的感覺到他們對你就像對從發展中國家來的人一樣…英國媒體只宣傳有關中國陰暗面的東西。這裡的媒體向你展示的中國火車站和農村盡是臟亂的，結果，這裡的英國人就會認為你和那些人沒什麼兩樣」。

由於大眾傳媒塑造的壞形像可能會負面地影響到華人在英國的地位。同時，公共服務提供者的怠慢以及猶疑，加上尤更甚者的偏心態度，也會阻礙華人通過正式渠道去尋求幫助。從這一點看來，對於某些被訪者而言，語言就只是一個阻礙華人獲得平等服務的附加障礙，而不是基本因素。

#### 四、照顧小孩與長者

本研究的發現顯示英國華人家庭要應付不同種類的壓力。在過去一年，15%的郵遞調查回覆者遇到過子女管教問題，17%曾遇到過子女學業問題。有些家長很關注子女的學業。林肯市的一位母親說：

「我的小孩不會做功課。我也不會，也不知道怎麼教她。她們就在那裡哭，搞得我也不知如何是好。對我而言，在子女的課業問題上很煩惱」。

同樣，曼城的一位被訪者也面對相同的困難：「照顧子女是一件很煩惱的事。因為放學後她們不知道怎樣做功課，我又不會教她們」。

經營外買生意的家長發現他們的工作時間限制了他們照顧子女的責任。一位母親強調說：「嚴格來說，我是一位全職母親，又是一位全職太太，同時還是全職店務助理…這樣我給我女兒的時間就不夠了。令我覺得很虧欠她」。卡迪夫的另外一位家長也面對同樣問題：「白天我能抽出幾個小時陪陪她；晚上我要上班就陪不了她了，只有讓我兒子陪她」。

以上發現表明不太會英文的家長在輔導子女課業上有困難。他們非正常的辦工時間，更損害了他們的家庭生活。

有些家長表達了在子女管教上的失敗。其中一位這樣描述：

「我兒子每天晚上都玩電腦，直到凌晨 2-3 點鐘也不睡覺…我們勸他改掉這個習慣，已經勸了很多次，已整整一年了。可是他也沒改過來。現在我們放棄了。在這個問題上，我們以及小孩的祖父母都已經無能為力了」。

說到小孩的教育，很多回覆者擔心小孩的中文水平。他們希望小孩學多點中文，這也被認為是對小孩將來的一種投資。卡迪夫的一位父親解釋說：

「總體而言，小孩是很容易被西化的。那麼，我們的任務就是怎麼樣讓小孩保持均衡發展。也就是，讓他們在融入西方社會的同時別忘了我們的根。再者，從他們職業發展角度考慮，學中國文化和學中文是一種投資，而並非是一種負擔。這個是我們經常考慮的問題」。

曼城的另一位被訪者也表達了類似的觀點：

「也是語言問題。我們的小孩幾乎把他們的母語忘得一干二淨了，這個問題比較麻煩。而且像我們這種人可能也不認為這裡是我們的最終歸宿，說不定我們最後還是回國去。那小孩的教育就是個大問題，因為他們回去不會說中文了」。

顯然，一些華人家長期望自己的子女能夠理解中華文化和懂中文。中文教育也和他們子女的身份及未來職業有關。

除了小孩的問題，進深訪問中一些被訪者還需要照顧年長的父母。通常他們要陪同有病的父母去醫院看病。可是，其中一位被訪者強調說：這並不是什麼問題，因為「這是我的責任」。「我父母現在老了，我們應該給他們提供經濟援助」。另外一位曼城的被訪者也持相同態度：「我不認為這是個問題。我的責任就是陪他去醫院，我並不認為這是個問題」。

## 求助行爲

雖然很多人都有子女管教的問題，但是他們對有關社會服務的了解卻很少。例如，一位被訪者說：「因為我們是在英國而不是在香港，我們不知道任何有關的服務。我們也不知道怎麼告訴社工有關我們的問題」。另外一位嗜賭的父親在接受訪問時也反映說「沒有專業人士幫他」。在沒有任何正式途徑支援的情況下，一位在輔導小孩課業上有困難的母親只好向其外賣店裡的員工求助了。

針對中文教育來說，卡迪夫和林肯的回覆者是把小孩送去中文學校。但是因為資源有限，這些中文學校師資短缺。

正如上面的證據所示，一些華人回覆者很少得到有關英國社會服務的資料。他們只好在沒有正式團體幫助的情況下來應付他們的問題。這解釋了英國華人社區較少用社會服務的部份原因。

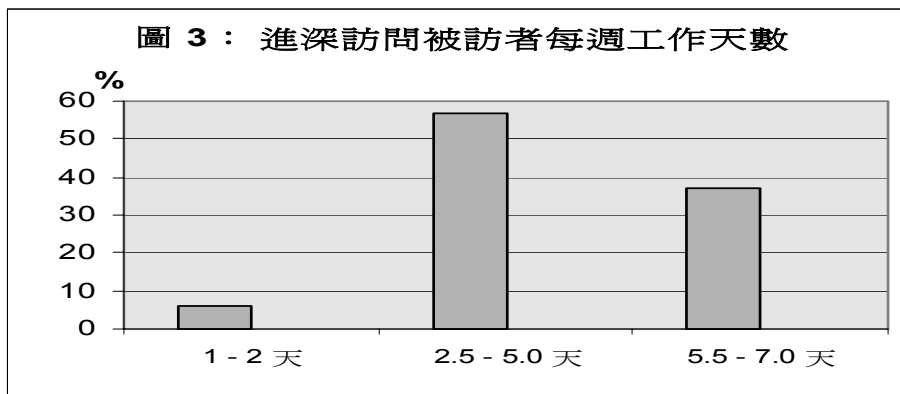
## 五、工作壓力

有 32% 的郵遞調查回覆者表示他們有工作上的壓力。經營餐飲業的華人回覆者要應付各種不同的壓力。有些人覺得「星期六太忙了」。他們要在幾小時內應付顧客的需求。外賣店的婦女從業者不得不要滿足工作和家庭上的需要。林肯市的一位母親解釋：

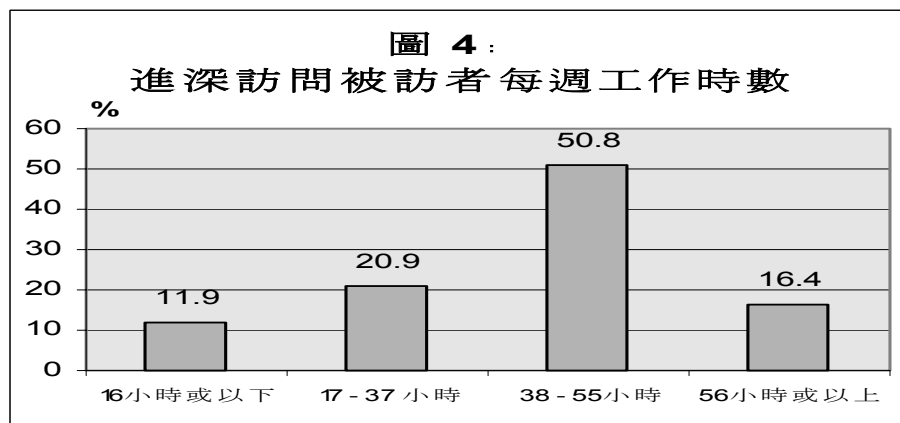
「就像今天，我要洗衣服，又要熨衣服；然後我要給店裡買些必需品；再之後我要去小孩的學校。所有的事情全都一起來，我發現要處理這麼多事情，時間不夠用」。

自僱回覆者的壓力是來自中餐餐飲業劇烈的競爭，尤其是近年來開了很多新店。

回覆者稱工作壓力與他們的工作方式有關。圖 3 顯示了 37% 的進深訪問的被訪者每週要工作 5 天以上；他們的工時也很長，32% 的人每週要工作 45 個小時以上（見圖 4）。



人數 = 67



人數 = 67

一些被訪者對他們的工作模式表示不滿。一位被訪者說他的工作壓力太大，他每天要工作 12 -13 個小時。另外一位被訪者工作模式也類似，他每天要工作大概 10 個小時。他也抱怨說：「**工作時間太長以致沒有了私人的時間，就只剩工作了**」。

一些中國留學生既要學習，又要工作。他們的壓力就是要滿足這二者的要求。倫敦的一位被訪者表示他的工作壓力主要來自語言方面。

上述發現表明英國華人的工作壓力主要源自於工作時間長，以及要兼顧家庭。

## 第四章：需要及支持網絡

當需要人幫忙時，絕大多數人(69%)會從家庭成員處求助(表十)。令人詫異的是，僅有 11%的人會向華人團體求助；少數人(6%) 會向同鄉求助。同樣，只有 14%的人會向親戚求助。有意思的是多數人(56%)會向朋友求助，還有一些人(16%)會向鄰居求助。

這些數據體現了家庭仍是英國華人的支援基礎。然而，諸如外延家庭和同一族譜或住在同鎮／同村的家人等傳統的華人支持網絡就變得不那麼重要了。相反，英國華人已經在友誼和鄰里關係的基礎上重建了自己的支持網絡。

表十：當有需要時，回覆者之支持網絡

網絡類型	人數	%
家人	217	69
朋友	178	56
政府機構	56	18
鄰居	51	16
親戚	44	14
華人團體	34	11
非華人之志願團體 / 政府資助之機構	34	11
同鄉	19	6

總人數 = 316

### 一、來自家庭之支援

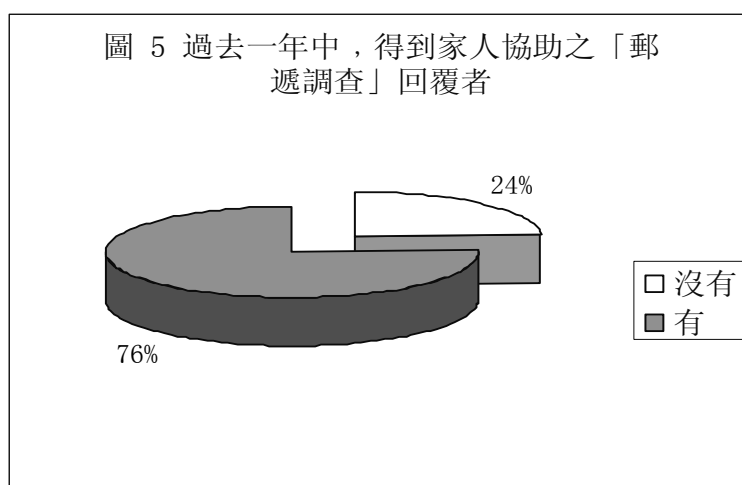
這部份，我們將探討一下英國華人家庭的照顧能力。在過去 12 個月中，76%的郵遞調查回覆者曾從家人處獲得至少一種援助（見圖 5）。至於提供的協助類型（表十一），超過一半的人（43%）曾獲得情緒支持；27%的人由家人陪同前往診所／醫院，24%的人曾得到翻譯援助。進深訪問的數據進一步表明了家人協助的內容。林肯的一位被訪者說她大女兒幫過她寫英文信。同樣來自林肯的另外一位被訪者說她的親戚對她非常幫忙：

「一個晚上有賊破門進了我的外賣店並偷走了我們的東西。是警察通知我們的，我嫂子幫我處理這件事。我的家人把東西收拾好，並向保險公司索賠。對於我們來說，家人是非常重要的，如果我需要任何幫助，我會首先向他們求助」。

更重要的是，28%的回覆者回答曾從家人處獲得金錢上的援助。這些發現很清晰地表明了華人家庭依然是重要的照顧單位，因為家庭在滿足其成員需要上提供了不同類型的服務。

但是應該強調的一點是英國華人家庭人數並不多（如圖 6 所示）。在那些會向家人求助的人當中，約佔一半（45%）的人只有 1 個或 2 個家人。整體而言，84%的人有 4 個或以下的家人。

由於家人高度集中居住在同村／同鎮／同城市的結構，這補償了家庭成員少這一弱點（圖 7）。50%的中期進深訪問被訪者家人都與其住在同鎮／同村，16%是同域居住。這些發現表明了被訪者具有雖然小卻很強且容易接觸到的家庭網絡。另一方面，18%被訪者的家庭支持網絡是在英國境外，這就說明了有一定數量的人在需要幫忙時不能得到及時援助。

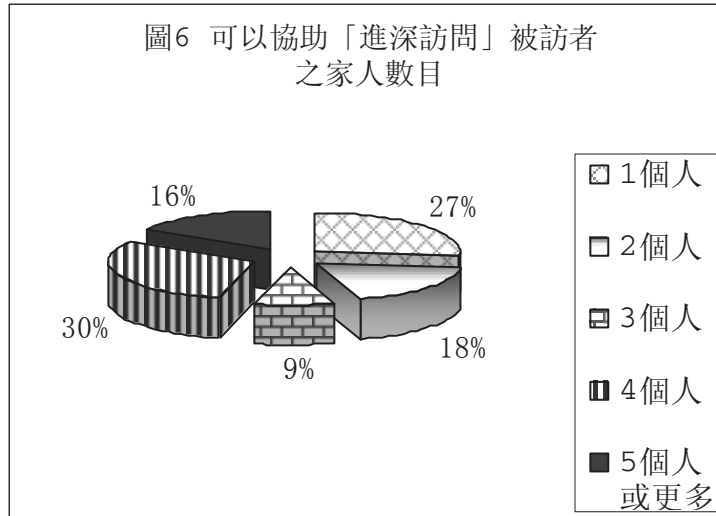


人數 = 316

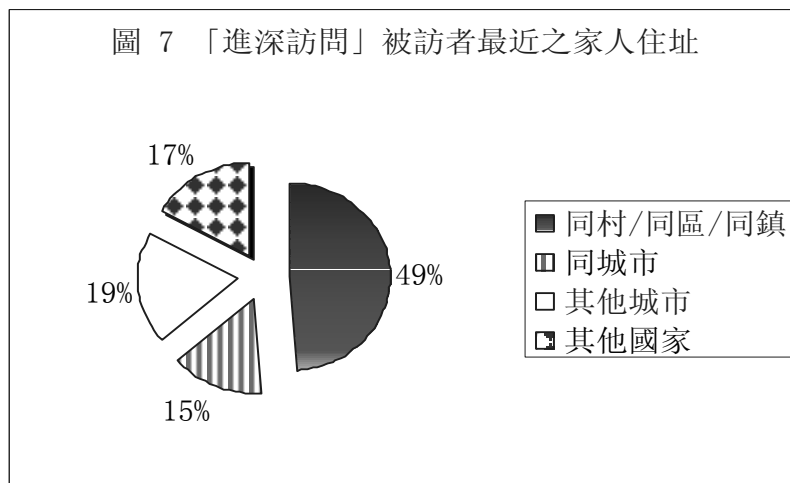
表十一：「郵遞調查」回覆者家人所提供之協助

家人協助種類	人數	%
情緒支持	135	43
金錢援助	87	28
前往診／醫院	85	27
英文翻譯	75	24
提供交通協助	37	12
陪同前往福利機構	32	10
提供福利／稅務資料	15	5

人數 = 240（過去一年曾從家人處獲得至少一種協助之回覆者）



人數 = 44



人數 = 44

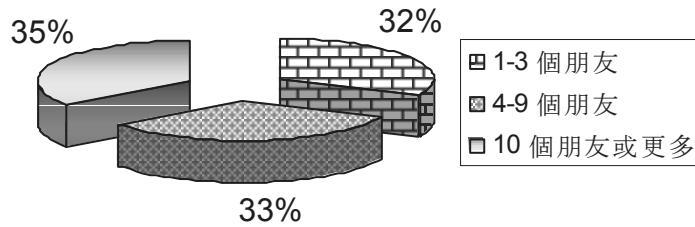
## 二、朋友與鄰居之援助

超過半數回覆者（來自進深訪問的有61%，郵遞調查的有56%）說當有需要時，他們會向朋友求助。進一步的研究顯示68%的進深訪問被訪者有4個以上朋友（見圖8）。至於居住得最接近被訪者的朋友的住址，86%的被訪者有住在同鎮或者同城市之朋友，這中間有24%的人甚至住在同鎮／同村（圖9）。這些數據顯示多數被訪者可能已經在住家附近建立起了他們的社會網絡。這樣的話，他們就較容易獲得協助。

英國華人另外一種重要支持網絡是公司裡的同事。在郵遞調查中約五分之四(76%)的回覆者與同事「關係好／很好」（圖10）。相若的人（79%）相信當他們有需要

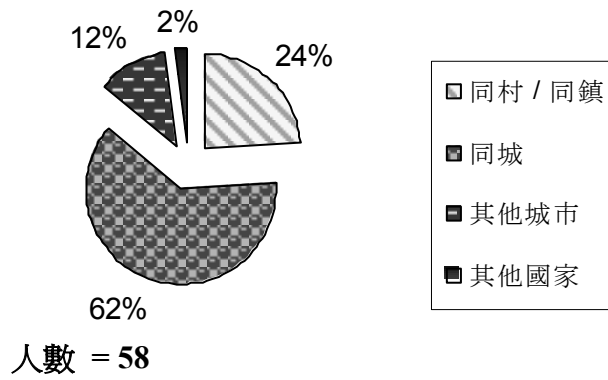
時能從同事處獲得幫助（圖11）。

圖8：「進深訪問」被訪者會求助之朋友數目



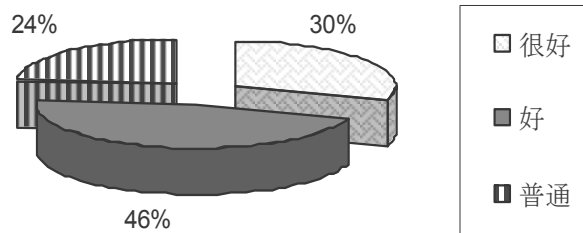
人數 = 52

圖9：「進深訪問」被訪者最近之朋友住址



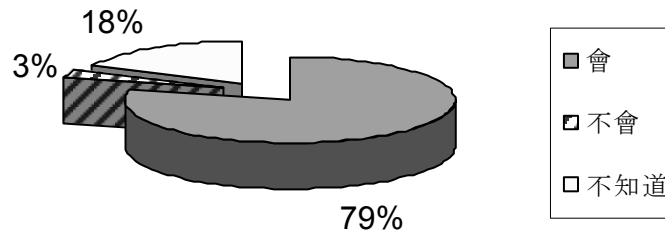
人數 = 58

圖10:「郵遞調查」回覆者與同事之關係



人數 = 242

圖11:「郵遞調查」回覆者當有需要時,同事之協助傾向



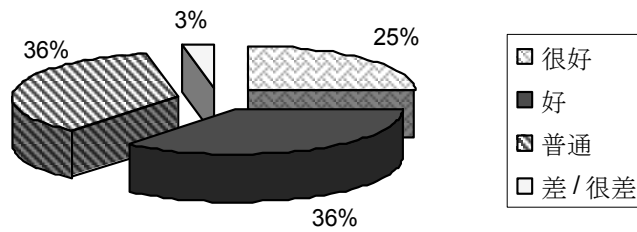
人數 = 242

本研究發現鄰居是英國華人的另一重要支援來源。大多數人（61%）與鄰居關係「好／很好」，這與只有3%的人與鄰居關係「差／很差」形成了鮮明對比（見圖12）。有接近相同數目的人（60%）相信當他們有需要時，鄰居會願意提供幫助（圖13）。進深訪問數據顯示，50%的被訪者在需要幫忙時，能從三個以上的鄰居處獲得幫助（圖14）。回覆者與鄰居的關係可以歸納如下：

- (1) 社交聊天
- (2) 茶點聚會
- (3) 同去購物
- (4) 同去渡假
- (5) 子女共同玩耍
- (6) 屋主外出渡假，鄰居幫忙保管鑰匙及澆灌花木
- (7) 在某些特別日子互相交換禮物
- (8) 給小孩搭順風車去學校
- (9) 幫助修理家居用具。

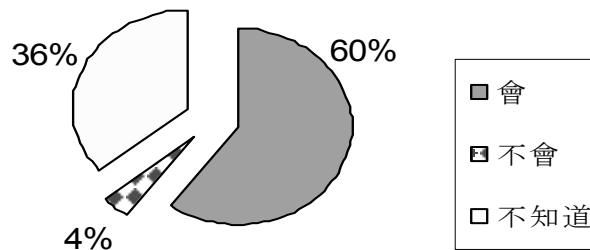
這些發現反映了大多數英國華人和鄰居建立了支持關係，鄰居也是華人在家庭以外的支持網絡。要強調的是，家人與鄰居之本質是不同的。如前所示，前者對回覆者／訪問者提供了經濟和生活上的支持；而後者之支持是日常瑣事或是社交往來而已。

圖12: 「郵遞調查」回覆者與鄰居之關係



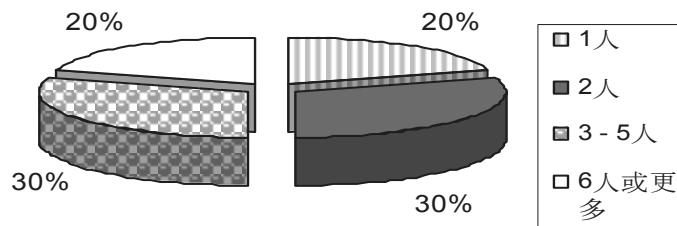
人數 = 313

圖13: 「郵遞調查」回覆者當有需要時, 鄰居之協助傾向



人數 = 313

圖14: 會協助「進深訪問」被訪者之鄰居數目



人數 = 20

### 三、回覆者與華人團體之關係

在過去一年中，25%的郵遞調查回覆者使用過華人團體提供的服務（圖 15）。他們主要使用的服務有宗教活動（28%）、康樂及聯誼活動（28%）、中文班（25%）、英文班（20%）以及福利諮詢（20%）。因為有四分之一的回覆者使用過華人團體提供的服務，所以，這些團體在英國華人社區中仍然扮演了一個重要的福利角色。這可以從一位被訪者的經歷得以反映：

「（華人團體）對我來說重要。有時政府寄來的信我看不懂，華人團體的工作人員幫我看，解釋給我聽什麼時候要給錢，找回我以前的記錄，幫我和有關部門交涉」。

特別是他們的服務不僅豐富了華人的社會、文化生活，還幫助了那些英文不好的華人融入主流社會或者獲取主流社會提供的服務。有被訪者說林肯的華人組織加強了華人之間的關係：

「基本上我們一班華人有個聚集一起的地方，讓我們互相認識。工作了一個星期後，你總不會只呆在家裡睡覺，華人團體正好提供了一個讓我了解其他人在做些甚麼的機會，透過傾談中我們彼此學習。人類是社會的群體，不是孤立的個體」。

卡迪夫另外一位被訪者也持相同觀點：

「我們是華人，工作非常忙。我經常參加華人團體的活動，我會覺得是華人社會和中華文化的一份子。這樣，我從心裡感到挺舒服的」。

然而，有兩個問題特別值得注意：現有華人團體的局限性及新團體的發展。郵遞調查（見表十）只有大約一成（11%）回覆者會向華人團體求助，這些團體和英國華人之關係需要加強，他們提供之服務需要改善以滿足不同華人之需要。倫敦的一個被訪者建議需要更加努力宣傳英國華人團體的服務：

「我們從朋友處得知華人團體。如果一個人來英國，在英國又沒有親戚朋友，誰來幫他？如果宣傳的不夠，他怎樣接觸有關團體？我認為他們應該加強宣傳推廣」。

來自同一個城市的另外一位被訪者說需要更多的翻譯人員以協助老年人去看醫。林肯的一位被訪者也強調應該給老年人提供更多服務。因為林肯的老年人不多，所以他們被孤立了，生活很「無聊」。

在英國華人團體中，華人基督教會對相當一部份回覆者來說是一個重要的支持網

絡。大多數現有華人團體也是由香港華人組建的。這樣一來，有 28%的郵遞調查回覆者使用過宗教服務、16%的進深訪問被訪者曾向教友求助過。

大多數華人團體未能有效滿足英國華人不斷變化之需要。因此，新團體應運而生以滿足一些特定華人群體之需要。英國華人社會主要由香港華人組成。他們所提供的服務也就香港化了，而且他們用的是廣東話。這樣，這些團體主要服務香港華人之需要，很難吸引來自其他國家之華人。據卡迪夫一位被訪者說：

「華人教會多次叫我們去參加活動，但是因為去的都是香港人，致使我們溝通很困難」。

來自同城的另一位被訪者更進一步解釋了語言不同的困難。他對他小孩在中文學校只能學到廣東話感到失望：

「除了廣東話，其他什麼他都沒學。今年好了，我們這裡辦了一個普通話中文學校，所以我小孩不再去那邊了」。

另外一位家長也表達了類似的關注：

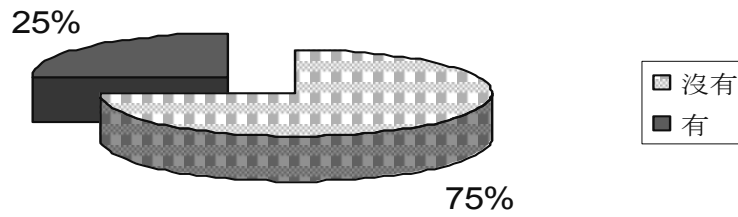
「很不幸，這裡的華人主要是廣東人和香港人。因此，我很難聽懂他們說什麼。華人教會的人也主要是香港人。教會已經辦了一個教廣東話的中文學校。我們的小孩沒去是因為他們聽不懂。近年來更多中國內地的華人來到英國。我想政府和社區應該更關心他們的需要」。

針對來自中國內地華人的需要，一個叫做「中國學生學者聯合會（簡稱學聯）」的組織成立了。學聯是由上個世紀 80 年代中國內地的留英學生組建的，主要為內地來的留學生和居民提供福利服務。來自卡迪夫的一位被訪者詳細說明了學聯給他的協助：

「我第一次來英國就找到學聯主席。他幫我找到了宿舍。然後，我又回去了一段時間。第二次再來的時候，我到駐英使館找到了利物浦學聯主席的電話。我打電話給學聯主席，讓他協助我找住處。他幫我在找到宿舍之前，安排了另外一處臨時宿舍暫住一個星期。這兒（指卡迪夫）的學聯主席是托別人幫我找宿舍的」。

現在學生都公認學聯是一個服務於他們需要的團體。學聯還為當地華人組織活動。有一位被訪者甚至說這是一個他們可以信任的：「**最可靠的，從來不會騙你的組織**」。很清楚的是，語言障礙削弱了英國華人的團結，也產生了一些未能滿足之需要。學聯成爲一個新興團體，以滿足來自中國內地華人之需要。

圖15:於過去一年中,「郵遞調查」回覆者使用華人團體服務之情況



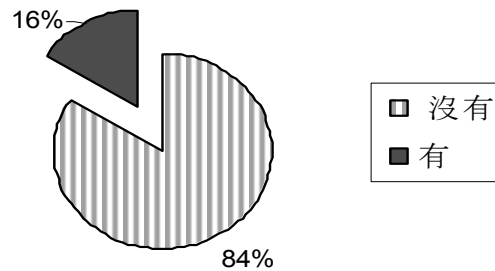
人數 = 316

表十二：郵遞調查回覆者使用華人團體服務之種類

服務類型	人數	%
娛樂和社會活動	22	28
宗教活動	22	28
中文班	19	25
福利諮詢	16	20
英文班	16	20
健康教育	13	17
興趣班	8	10
電腦班	8	10
支援小組	7	9

人數 = 80

圖 16:會向教會會友求助之「進深訪問」被訪者



人數 = 100

#### 四、回覆者與非華人團體及政府部門的關係

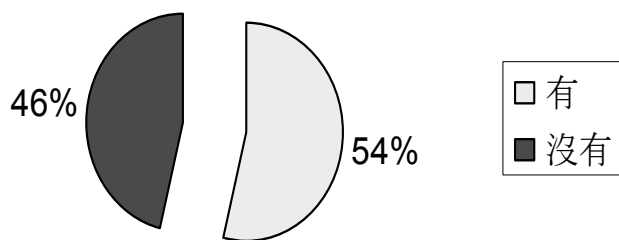
超過一半（54%）的郵遞調查回覆者曾接受過非華人團體的服務（包括志願團體以及政府部門）（表十三）。大多數（59%）人使用過醫療服務。中期進深訪問數據表明，100 位被訪者中有 8 位在使用公共服務上有困難。林肯的一位被訪者說：「**因為語言障礙，我解釋不清楚我的問題**」。來自同城的另外一位被訪者也遇到同樣的問題：

「我也有這個（語言）問題。工作人員不明白我說什麼，就把我轉到稅局。但是，稅局的人又把我轉回原來的部門。最後，他們才明白我要問的東西」。

以上事實反映了有些華人找不到適當的政府部門來解決他們的問題。語言問題可能是更少華人使用公共服務之原因。根據一被訪女士所述：「**因為語言障礙，我很少聯繫那些（非華人）團體**」。

但是，只有一成的回覆者參與過康樂及文藝活動（表十三）。這表明了華人可能覺得融入白人社會的社會文化生活中去比較困難。

**圖 17：**  
過去一年中，「郵遞調查」回覆者使用  
非華人團體服務之情況



人數 = 316

**表十三：郵遞調查回覆者所使用之服務類型**

服務類型	人數	%
健康	98	59
住屋	29	18
教育	28	17
社會保障	27	16
法律諮詢	27	16
治安	27	16
英文班	22	13
文娛藝術活動	20	12
康樂活動	18	11
宗教活動	19	11
勞工服務	18	11
移民諮詢	14	8
稅務諮詢	9	5

人數 = 316

## 第五章: 英國華人社群之異同

按照來自地區、文化、社會經濟背景來說，英國華人是一個多元化的社群。本章將探討他們之不同。

### 一、五大組別社會經濟之不同

五組華人在年齡分佈上有很明顯的不同 (表十四)。相比較其他組別而言，香港華人中，年青人的比例較其他四個華人組別的小 (僅佔 19%)。相反，來自香港的華人長者，所佔比例較諸其他四個華人組別為大，(達 13%)。另一方面，來自中國內地的華人則比較年輕，57%的人年齡為 36 歲。而且，只有 3%的人年齡超過 66 歲。

表十四：郵遞調查五組華人之年齡不同

三個年齡組別和五組回覆者交叉數據分析表

			五組回覆者					總計
			香港華人	中國內地華人	在英國出生華人	新加坡/馬來西亞華人	其他國家華人	
三個年齡組別	35 歲或以下	計算 佔五組回覆者之百分比	31 18.9%	34 56.7%	19 47.5%	12 44.4%	8 38.1%	104 33.3%
	36-65 歲	計算 佔五組回覆者之百分比	111 67.7%	24 40.0%	18 45.0%	14 51.9%	11 52.4%	178 57.1%
	66 歲或以上	計算 佔五組回覆者之百分比	22 13.4%	2 3.3%	3 7.5%	1 3.7%	2 9.5%	30 9.6%
總計			164 100.0%	60 100.0%	40 100.0%	27 100.0%	21 100.0%	312 100.0%

卡方 = 372, 自由度 = 8,  $p < 0.001$

在受教育程度方面，73%的新加坡和馬來西亞華人與 65%的在英國出生之華人擁有「學士或以上」學歷 (表十五)。該結果與 Yu (2001:15)的發現接近，「不論任何程度而言，在東南亞和在英國出生的華人都是所有種族中受教育程度最好的」。但是，只有 32%的香港華人擁有同等教育程度。接近相同數目 (30%) 的香港華人受教育程度為「小學或以下」，而其他四組華人這一教育程度比率則在 10%以下。

表十五：郵遞調查五組華人之教育程度

三種教育程度與五組回覆者之交叉數據分析表

			五組回覆者					總計
			香港華人	中國內地華人	在英國出生華人	新加坡/馬來西亞華人	其他國家華人	
三組教育水平	小學或以下	計算 佔五組回覆者之百分比	48 29.6%	4 6.7%	1 2.5%	1 3.8%	1 4.8%	55 17.8%
	中學/中學以後之文憑	計算 佔五組回覆者之百分比	63 38.9%	25 41.7%	13 32.5%	6 23.1%	5 23.8%	112 36.2%
	大學學士或以上	計算 佔五組回覆者之百分比	51 31.5%	31 51.7%	26 65.0%	19 73.1%	15 71.4%	142 46.0%
總計		計算 佔五組回覆者之百分比	162 100.0%	60 100.0%	40 100.0%	26 100.0%	21 100.0%	309 100.0%

卡方= 48.2， 自由度 = 8， p < 0.001

如表十六所示，大多數來自香港（75%），新加坡和馬來西亞（100%）華人已經在英國生活了超過 10 年時間。相反，來自中國內地的華人有 54%在英國生活不到 6 年時間。以上數據表明中國內地華人是新移民中最多的，他們中大多數人年齡在 36 歲以下且受過高等教育。

表十六：四組華人之居英時間

居住時間組別和四組回覆者交叉數據分析表

			四組回覆者				總計
			香港華人	中國內地華人	新加坡/馬來西亞華人	其他國家華人	
居住時間	5年或更短	計算 佔四組回覆者之百分比	10 6.1%	33 54.1%	0 .0%	8 38.1%	51 18.6%
	6-10年	計算 佔四組回覆者之百分比	30 18.2%	7 11.5%	0 .0%	3 14.3%	40 14.6%
	11年或更長	計算 佔四組回覆者之百分比	125 75.8%	21 34.4%	27 100.0%	10 47.6%	183 66.8%
總計		計算 佔四組回覆者之百分比	165 100.0%	61 100.0%	27 100.0%	21 100.0%	274 100.0%

卡方= 87.5， 自由度 = 6， p < 0.001

英國華人之英文口語及書寫能力有很明顯的不同（chi-square = 48.4; d.f.=6, p<0.001）。88%來自新加坡和馬來西亞的華人認為他們的英文說寫水平「很好」。只有 26%的香港華人和 31%中國內地華人覺得有同等水平。另一方面，36%香港華人以及 33%中國內地華人說他們的英語口語「差/很差」；他們在英文書寫方面

的情況和口語情況類似（見表十七）。本研究之發現與另一研究類似，此研究強調了在英語能力上「華人小群體呈極度兩極分化狀」（Yu, 2001:14）。

表十七：「郵遞調查」回覆者說英文之水平

三個分析組別和四組回覆者交叉數據分析表

			四組回覆者				總計
			香港華人	中國內地華人	新加坡/馬來西亞華人	其他國家華人	
說英文之水平	很好	計算	42	19	22	14	97
		佔四組回覆者之百分比	25.5%	31.1%	88.0%	70.0%	35.8%
	普通	計算	64	22	2	4	92
		佔四組回覆者之百分比	38.8%	36.1%	8.0%	20.0%	33.9%
	差 / 很差	計算	59	20	1	2	82
		佔四組回覆者之百分比	35.8%	32.8%	4.0%	10.0%	30.3%
總計	計算	165	61	25	20	271	
	佔四組回覆者之百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

卡方= 48.4，自由度=6，p<0.001

表十八：「郵遞調查」回覆者書寫英文之水平

書寫英文水平和四組回覆者交叉數據分析表

			四組回覆者				總計
			香港華人	中國內地華人	新加坡/馬來西亞華人	其他國家華人	
寫英文之水平	很好	計算	38	16	20	13	87
		佔四組回覆者之百分比	23.2%	26.2%	80.0%	65.0%	32.2%
	普通	計算	58	23	3	5	89
		佔四組回覆者之百分比	35.4%	37.7%	12.0%	25.0%	33.0%
	差 / 很差	計算	68	22	2	2	94
		佔四組回覆者之百分比	41.5%	36.1%	8.0%	10.0%	34.8%
總計	計算	164	61	25	20	270	
	佔四組回覆者之百分比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

卡方= 44.5，自由度= 6，p<0.001

英國華人收入可分為兩組：A 組 — 香港和中國內地；B 組 — 新加坡、馬來西亞、英國和其他。A 組華人每月收入低於 1,000 英鎊的比率很高（表十九）。另一方面，約有四成 B 組華人家庭月收入超過 2,000 英鎊，而 A 組只有約二成半華人家庭月入在該水平線上。

表十九：郵遞調查五組華人每月之家庭收入（稅後）

三個收入組別和五組回覆者交叉數據分析表

			五組回覆者					總計
			香港華人	中國內地華人	在英國出生華人	新加坡/馬來西亞華人	其他國家華人	
三個收入組別	1,000 或以下	計算 佔五組回覆者之百分比	56 38.4%	27 48.2%	9 23.7%	7 28.0%	2 10.0%	101 35.4%
	1,001-2,000	計算 佔五組回覆者之百分比	54 37.0%	15 26.8%	14 36.8%	5 20.0%	7 35.0%	95 33.3%
	2,000 或以上	計算 佔五組回覆者之百分比	36 24.7%	14 25.0%	15 39.5%	13 52.0%	11 55.0%	89 31.2%
總計		計算 佔五組回覆者之百分比	146 100.0%	56 100.0%	38 100.0%	25 100.0%	20 100.0%	285 100.0%

卡方= 21.9, 自由度= 8,  $p < 0.005$

英國華人家庭人數相對較少，平均每戶大約有 3.2 名人口。其中以居英香港華人家庭人數最多（平均為 3.39 人），而居英新加坡／馬來西亞華人家庭人數則最少（平均為 2.52 人）（表二十）。

表二十：五組華人之家庭成員數目

**Descriptives**

總人數

	人數	平均值	標準差	標準誤差	95%信心間距		最小值	最大值
					下限	上限		
香港華人	158	3.39	1.980	.158	3.08	3.70	1	18
中國內地華人	60	3.33	1.893	.244	2.84	3.82	1	14
在英國出生之華人	39	2.69	1.507	.241	2.20	3.18	1	7
新加坡／馬來西亞華人	27	2.52	1.397	.269	1.97	3.07	1	6
其他國家華人	21	2.95	1.802	.393	2.13	3.77	1	8
總計	305	3.18	1.867	.107	2.97	3.39	1	18

**ANOVA**

總人數

	平均和	自由度	均方	F 比率	顯著性
組別之間	30.713	4	7.678	2.239	.065
組別之內	1029.005	300	3.430		
總計	1059.718	304			

二、五組回覆者之主要問題

表二十一顯示了華人在英國所遇到的普遍問題是：經濟問題（佔 41% - 59%）、夫妻／伴侶相處問題（佔 21% - 29%，這一數據不含來自其他國家之華人）、疾病問題（佔 24% - 43%）、以及工作壓力問題（佔 32% - 59%）（表二十一）。來自香港和中國內地的華人更有可能遇到之問題為與醫務人員溝通問題（佔 40% 和 44%）、和種族歧視問題（佔 24%）。對於香港華人和新馬華人來說，生意問題更為普遍存在（佔 21%和 27%）。而從中國內地和從其他國家來的華人則普遍關注失業問題（佔 25% 和 29%）。來自新加坡和其他國家的華人則較多面對與同事關係問題（佔 29% 和 35%）。應該強調的是：英國出生之華人在經濟（佔 61%）、夫妻 / 伴侶相處關係（佔 29%）、以及照顧有病家人壓力（佔 26%）等之問題更大。

表二十一：五組華人面對之問題

問題的種類	數目 / 百分比	香港華人	中國內地華人	英國出生華人	新加坡和馬來西亞華人	其他國家
經濟困難	數目 百分比	62 46%	25 42%	19 61%	9 41%	10 59%
生意問題	數目 百分比	28 21%			6 27%	
夫妻 / 伴侶相處問題	數目 百分比	29 21%	15 25%	9 29%	5 23%	
子女管教問題	數目 百分比	34 25%				
與子女關係問題	數目 百分比	29 21%				
子女學業問題	數目 百分比	39 29%				
疾病	數目 百分比	58 43%	19 32%	12 39%	7 32%	4 24%
與醫療人員溝通問題	數目 百分比	54 40%	26 44%			5 29%
照顧有病家人壓力問題	數目 百分比			8 26%		
種族歧視	數目 百分比	33 24%	14 24%			
種族滋擾 / 襲擊	數目 百分比					4 24%
失業問題	數目 百分比		15 25%			5 29%
與同事關係問題	數目 百分比			9 29%		6 35%
與鄰居關係問題	數目 百分比				5 23%	
工作壓力問題	數目 百分比	44 32%	25 42%	13 42%	10 45%	10 59%
朋友 / 親戚離世問題	數目 百分比				8 36%	

\*每組中有 20%的人遇到該項問題，數字就被顯示出來

### 三、五組華人之支持網絡

如前所述，對於英國華人來說，家庭和朋友是兩個重要之網絡。更多來自於新加坡／馬來西亞和其他國家的華人會向家人求助（分別佔 90.9% 和 83.3%）。對於來自中國內地、新加坡和馬來西亞，以及其他國家的華人來說，朋友是一個重要網絡（佔 66.7% - 72.7%）(表二十二)。香港和中國內地的華人會向華人團體求助。

表二十二：五組華人之支持網絡

支持網絡		五組回覆者				
		香港華人	中國內地華人	英國出生華人	新加坡 / 馬來西亞華人	其他國家華人
家人	數目	112	39	29	20	15
	百分比	77.2	68.4	80.6	90.9	83.3
親戚	數目	26	8	3	5	1
	百分比	17.9	14.0	8.3	22.7	5.6
朋友	數目	87	38	23	16	12
	百分比	60.0	66.7	63.9	72.7	66.7
同鄉	數目	9	6	1	1	2
	百分比	6.2	10.5	2.8	4.5	11.1
鄰居	數目	27	8	6	4	5
	百分比	18.6	14.0	16.7	18.2	27.8
華人團體	數目	23	8		1	2
	百分比	15.9	14.0		4.5	11.1
政府部門	數目	34	8	7	3	4
	百分比	23.4	14.0	19.4	13.6	22.2
非華人之團體 / 政府資助之團體	數目	21	4	2	3	4
	百分比	14.5	7.0	5.6	13.6	22.2

#### 四、家庭、華人團體以及非華人團體

除了在英國出生之華人以外，過去一年其他四個組別之回覆者中有超過 84%的人曾向家人求助過 (表二十三)。這反映了在英國華人家庭成員當中互相幫助仍是一種普遍行爲。香港華人更喜歡從家人處獲得翻譯 (佔 49%) 和陪同前往診所／醫院 (佔 50%) 的幫助。中國內地華人則在：陪同前往診所／醫院 (佔 32%)、情緒 (佔 76%) 上和經濟援助 (佔 39%) 上獲得家人幫助。其他三組華人主要是獲得情緒 (佔 62% - 84%) 上和經濟援助 (佔 36% - 43%) 上的支持。

比較其他組別華人而言，來自香港和中國內地的華人更多地使用華人團體提供的服務 (佔 25% - 38%)。另一方面，超過 78% 在英國出生的華人以及新加坡／馬來西亞華人則更多地使用政府部門和非政府團體提供的服務。相反，不到 50% 來自中國內地的回覆者使用過這些服務 (表二十四)。應該強調的是，在英國出生的華人和來自新加坡／馬來西亞的華人很少使用華人團體所提供的服務。這一發現與 Yu(2000) 之發現一致。

表二十三：五組華人於過去一年之支持網絡（郵遞調查）

在過去一年中之支援網絡		五組回覆者				
		香港華人	中國內地華人	在英國出生的華人	新加坡 / 馬來西亞華人	其他國家華人
家人援助	數目	119	54	25	21	18
	百分比	84.4	91.5	78.1	87.5	94.7
使用華人團體之服務	數目	53	15	6	1	4
	百分比	37.6	25.4	18.8	4.2	21.1
使用非華人團體之服務	數目	86	29	25	19	13
	百分比	61.0	49.2	78.1	79.2	68.4

表二十四：五組華人家人所提供協助之類型（郵遞調查）

過去一年中，由家人提供之協助類型		五組回覆者				
		香港華人	中國內地華人	英國出生華人	新加坡 / 馬來西亞華人	其他國家華人
英文翻譯	數目	59	12	1	2	1
	百分比	48.8	22.2	4.0	9.5	5.6
陪同前往診所 / 醫院	數目	60	17	3	1	3
	百分比	49.6	31.5	12.0	4.8	16.7
陪同前往福利機構	數目	25	3	3	1	
	百分比	20.7	5.6	12.0	4.8	
提供福利 / 稅務資料	數目	9	2	1	2	1
	百分比	7.4	3.7	4.0	9.5	5.6
提供交通幫助	數目	19	9	4	2	2
	百分比	15.7	16.7	16.0	9.5	11.1
情緒支持	數目	44	41	21	13	15
	百分比	36.4	75.9	84.0	61.9	83.3
經濟幫助	數目	38	21	9	9	7
	百分比	31.4	38.9	36.0	42.9	38.9

## 第六章：討論與建議

### 一、種族歧視：舊問題與新挑戰

一些研究（Parker, 1994; Pang, 1996; Chau & Yu, 2001）已經指出了英國華人所遇到的種族歧視與襲擊，但是 Yu 批評這些研究「不具代表性」而且未能把這些種族事件置於「更大的範圍中與其他少數民族的經驗比較」。他分析第四次全國少數民族調查後，總結說「較諸其他少數民族，英國華人少面對種族偏見和歧視」（Yu, S., 2001）。

本研究分析兩個隨機樣本（100 個進深訪問和 316 個郵遞調查回覆者）後發現，郵遞調查回覆者中有 18% 的人遇到過種族歧視，12% 的人曾經歷過種族滋擾／種族襲擊（如表九所示）。更嚴重的是，100 個進深訪問被訪者中有 29 個人表示在過去一年中曾遇到過類似之種族問題。這些跡象清楚地表明：種族問題在英國華人間是普遍關注之問題，也是他們經常要面對之問題。如本研究前部份所示，這些問題造成了華人的經濟損失，破壞了他們生意的正常運作，以及使他們受到心理威脅。

正如進深訪問的一位被訪者說，警察幾乎沒做什麼措施來保護他們。結果，華人受害者產生了一種無助感以及對英國司法體系的不信任感。因而，華人對種族衝突的消極態度主要是由警方失職造成的。另一個研究報告亦有類似發現。受害者不相信種族問題能得到解決，而且對主事機構信心不足（Guardian, 2000 年 11 月 22 日）。

爲了回應史蒂芬·勞倫斯調查報告（Stephen Lawrence Inquiry Report），內政部對警察服務引入了部級優先問題：**「在少數民族中增強對警察的信任與信心」**（Home Office, 2002b）。研究小組也注意到內政部爲了回應 MacPherson 的建議，已經要求警察評估少數民族受害者對警察服務的滿意程度。但是，皇家警隊高級官員指出，警方進行的態度調查因爲回覆率低，很難得到準確的情況。該報告總結：**「總體而言，收集、記錄和分析來自不同社區的消費者滿意程度的資料不夠」**（Her Majesty's Inspectorate of Constabulary, 2001）。利用警方來評估他們客戶的態度涉及了根本性的利益衝突。更重要的是，少數民族成員對警方一向持懷疑態度。這正是低回收率的原因。因此，研究小組幾方面建議有幾方面建議：

#### (a) 受害者調查應由獨立機構進行

針對現有收集少數民族意見方法之弱點，研究小組相信這類研究應由獨立機構進行。

(b) **有效指標去評估種族平等工作**

現有評估指標（例如少數民族警察比率，截止／搜查少數民族成員之數目，以及報告之種族事件之比例）都主要是有關種族案件趨向的量化數據。這些數據未能評估警察服務的質量。因此，應該採取質化研究方法來收集有關少數民族受害者在聯繫警察方面經驗之數據。研究小組建議以下幾個指標對於評估警察服務質量來說是至關重要的：

(1) **處理種族事件之速度**

在種族事件中快速反應是非常重要的，因為「人會感到不安全，需要及時支援；或需要對住所進行修葺；或對安全措施進行升級」（Home Office, 2000）。

(2) **跟進措施**

在對付種族事件的效率上，取決於警察是否積極對付種族主義者，以及通知受害者行動的進展。正如「良好守則指引」中所說，須要有責任心以「確保案件被認真的受理且處理得當」（Home Office, 2000）。

(3) **有效之支援工作**

華人以及其他少數民族並不熟悉英國的司法體系。警察應該為對自身法律權益了解不多的受害者提供有效的法律建議。另外，社會和心理上的支持對受害者克服他們的憂慮是極為重要的。

(4) **種族平等有效的訓練和守則**

一支強調種族平等且訓練有素的警隊是成功實現以上目標的關鍵。不幸的是，HMI 報告說很多警官及支援人員認為「種族及其它問題在其工作守則範圍以外」（Guardian, 2003 年 3 月 4 日）。HMI 總結稱：「警隊缺乏長遠的策略，以及執行既定的指引失敗…令人擔憂的是，似乎到目前為止，絕大部份工作的影響甚微」（Guardian, 2003 年 3 月 4 日）。針對這些問題，評估警察對於種族問題工作的指標應該包括「給前線工作人員和支援工作人員的種族平等培訓」、「設立保護種族歧視受害者的指引和守則」、「制定應付種族罪案的年度策略」、以及「讓少數民族參與處理種族罪案」。

(5) **種族平等文化**

處理種族問題成功與否的標準是「案件是否調查得當，受害者是否很快感到安心和安全，以及案犯是否被控告」（Guardian, 2000 年 2 月 16 日）。這意味著警察隊伍須要締造一個積極的文化去處理種族事件和保障種族受害者權益。

(c) **種族問題的教育課程**

志願團體可為少數民族團體提供教育課程，告訴他們受害者之權利及恰當的行動應對種族滋擾／種族襲擊。

(d) **社區在種族事件上的參與**

高級警務人員須要定期與少數民族領袖會晤，探討他們在種族案件上的觀點，以及讓他們參與預防犯罪工作。通過積極對話、參與和互相尊重，少數民族與警方之間的信任，才能得以增強。

研究進一步確認了 MacPherson 報告中所提出的給年青人提供種族教育的必要性。進深訪問的數據顯示：小孩與年青人是對街上陌生人以及華人外賣生意的主要攻擊者。在進深訪問中，他們與 29 宗種族個案中的 12 宗有關。實際上，官方數據顯示，24% 被警告或被起訴之種族肇事者年齡在 18 歲以下 (Home Office, 2002a)。英國犯罪調查更進一步報導了 58% 的種族事件作惡者年齡不足 25 歲 (Clancy et al., 2001)。英國社會須要正視的問題是：「**為什麼我們的年輕一代在一個近年來更強調種族平等的社會裡，反而更不尊重少數民族的權力？**」正如種族平等委員會 (CRE) 強調：「**我們需要找到一些處理這些人的方法（年齡在 16 歲到 30 歲之間的白人男子）或者我們至少要知道為什麼他們為甚麼會有這種行為，是什麼致使他們這樣做的，然後我們才能夠找到解決的途徑**」 (Guardian, 2001 年 12 月 17 日)。我們處理這個問題的成效，直接影響到將來英國社會之種族關係，以及不同種族之成功融合。

研究小組建議採取以下幾個措施來應付青少年的種族歧視行為：

(1) **家長參與種族教育活動**

兒童與年青人的行為可能表達了大眾傳媒及他們父母對英國少數民族的態度。進深訪問的被訪者不滿一些家長對子女的種族滋擾行為採取姑息的態度。本研究於 2003 年 12 月 17 日之發佈會參與者也抱怨大眾傳媒著重塑造華人的負面形像。在英國社會認同與尊重少數民族的文化太弱了。這可從種族罪案於 2000 年 1 月至 2001 年 2 月增加了 20% 的事實得到反映 (Home Office, 2002a)。針對這一情況，我們建議種族平等教育應該從家庭做起，讓父母與小孩一齊參與制定種族平等活動。

(2) **評估學校種族教育之成效**

研究小組注意到在 2002 年，公民的責任與權利成了中學的一個法定科目 (Home Office, 2002 b)，而且小學也將引入類似的課程。這是個正確的方向，可使到年青一代有更多關於種族平等方面的信息。為了進一步做好這方面的工作，我們相信應該進行一個全國性的調查，評估在校孩童對種族問題的態度，以及學校種族教育之成效。另外，應加以推廣好的種族教育活動。

### (3) 即時處理「種族事件」

父母與警察應該對兒童與年青人的種族事件即時行動。內政部頒發的守則闡明了：「人們應可以 24 小時即時舉報種族事件」，而處理這些事件的工作人員應該受到「專門及高質素的訓練」（Home Office, 2000）。學校、警方和家長即時行動可以給年青人傳遞一個很清楚的信息，就是種族歧視和種族襲擊違犯了社會法規，也抑制了其他種族的平等權利。訓練有素的學校老師也能為年青受害者提供適當的指導和支持。簡而言之，警察、學校以及家庭須要對種族事件採取嚴肅認真的態度。

應付種族歧視應該是政府部門與非政府部門的職責。本研究發現英國華人對種族歧視行為採取了消極的態度。例如，一位被訪者詳細的說了她對種族滋擾的反應：

「他們砸爛了我們的窗戶還來搞我們的門。我們要他們修，他們也同意了。後來，她先生回來了，我女兒和他談。他只是叫我們向保險公司索賠。在這件事上我們沒有採取進一步的行動，因為我們怕事情變得更糟，後來我們就搬家了」。

英國華人團體於種族事件上起到重要作用：

#### (1) 對種族受害者之支持與培訓

此研究指出大約有兩成回覆者曾經歷過種族歧視，一成的人曾遇到過種族滋擾／襲擊（表九）。英國犯罪調查發現，震驚、恐慌、憤怒以及難以入睡是受害者的正常心理反應（Clancy et al., 2001）。華人團體可為華人受害者提供社會、心理支持。同樣，華人社區團體也可為其服務使用者發展一些服務，解釋給他們知道英國司法體系的運作，以及受害者的權利。

#### (2) 監督警察在種族罪案方面的工作

華人團體可代表華人在地方政府中監督警方是否遵照內政部關於種族平等的指引及目標而行動。更重要的是，華人團體須要針對警察忽略華人受害者之權益採取行動。

如上所述，有效的警務工作、種族平等觀念之推廣，以及華人團體的積極支持，是實現英國社會種族平等的三個主要因素。

## 二、溝通問題及公共服務

與其他研究之發現相似，本研究發現語言障礙令到部分英國華人使用公共服務時造成很多困難 (Au & P' ng, 1997; Prior et al., 1997; Eaton, 1999; Song, 1999; Yu, 2000)。回覆者所提及最明顯的問題是與醫療人員溝通問題。林肯的一個被訪者強調：「最困難的問題是看醫生。就是語言障礙的問題」。對於受過高等教育的華人而言，使用一些中文表達相吻合的英文詞匯非常困難。對於那些幾乎不會英文的人而言，他們因為不能向家庭醫生清楚的表達他們的健康問題而感到灰心。另外一個研究發現對於使用醫療服務而言，「語言是一個最主要的障礙」(Prior et al., 1997: 2)。因此，華人病人就只能說出部份健康問題，醫生也在不清晰、不完整的病歷資料下，猜測病人的問題。Prior 及其同事 (1997: 69) 也有類似的發現，她們發現華人病人及其家庭醫生之間的溝通問題導致了「曲解和誤診」，病人不知道其「疾病的性質、可能出現的後果及所開的藥物」。簡而言之，回覆者的健康需要就只有部份得到瞭解以及治療。近年來，政府更加強調健康平等，這可以從設立「語言專線」以及出版「國民保健服務 (NHS) 計劃」和「推廣種族平等：行動架構」中可見一斑。根據英國國民保健服務 (NHS) 計劃，到 2003 年可通過 NHS 直接獲得免費翻譯服務 (The Secretary of State for Health, 2000)。

衛生部強調：

「所有服務必須符合文化需要，反映其所服務人口的多樣化和確保對於那些英語不是其第一語言的人而言，其服務是易於採用的。當局承諾致力建立這些原則」(quoted in Home Office, 2002b)。

然而，衛生部須要提供更多資源和有全面的計劃來解決語言障礙之問題。本研究顯示在過去 12 個月中，幾乎每三個人中就有一個人曾遇到與醫療人員溝通困難的問題 (表九)。進深訪問的數據顯示患者對治療之失望。實際上，健康改善委員會 (CHI, 2002) 發現患者和醫院工作人員「感到並不能及時和恰當的提供翻譯給患者」。皇家護士學院 (RCN, 2003 年 12 月 26 日) 也敦促政府提供高水平的翻譯服務：

「護士及其他人發現在翻譯人員不在的情況下，很難確定患者的需要。國民保健服務並沒有提供翻譯服務的全國標準。很多情況下，患者之親戚朋友必須充當翻譯人員，這種情況就不能保證翻譯的準確性以及患者的私隱了」。

為了解決「語言障礙」，研究小組有幾方面建議：

### (1) 高質素的翻譯服務

正如本研究所示，就連受過高等教育之回覆者亦在向家庭醫生表達其健康問題時感到困難。擁有雙語能力「與擁有專業翻譯技術是不同的」(Commission for Racial Equality, 1992: 35)。因此，我們建議 NHS 翻譯人員應擁有相關資歷和在

翻譯技能、醫學知識以及翻譯操守方面有足夠訓練。華人很注重「面子」與隱私。因此，翻譯人員須要向醫療人員準確的解釋華人患者之健康問題，以及嚴格遵照保密條例。

## (2) 清晰的資料以及有效推行翻譯服務

除了本研究以外，另有研究也總結出了「語言是使用」健康服務時「一個最主要的障礙」(Prior et al., 1997)。因此，為華人病患者提供有關使用當地翻譯服務的詳細資料是非常重要的。目前，不同地方政府和健康機構在解決少數民族語言問題上有不同做法。在某些地區，病人和家庭醫生必須支付翻譯服務費用。由於翻譯服務是使用醫療服務的基礎，那麼病人之家庭醫生可能因收費問題而不用翻譯服務。因此，我們建議衛生部須要檢討現有翻譯服務之有效性及使用情況，尤其必須搜集病患者與醫療人員使用翻譯服務之經驗，使到翻譯服務能更有效地於不同衛生部門推行。

## (3) 有關健康服務之中文小冊子

衛生署應該製作一本有關當地現有 NHS 普通科及專科醫療服務的小冊子。並在華人社區、大學以及醫療機構的幫助下，派發予華人新移民和學生。

## (4) 有關華人健康問題之小手冊

衛生署須要為醫務人員編製一本有關華人常見疾病及中英文醫學名詞的小冊子。該冊子有助華人病人向醫生解釋他們的病況。

## (5) 為醫療人員提供華人健康資料

應為醫務人員提供有關華人保健方法及華人社區常見疾病的研討會和工作坊。英國華人論壇主席曾秋坤勳爵 Lord Michael Chan (1999: 9) 注意到「英國大多數專業人士忽略了華人和他們的文化」。本研究有一成的回覆者在英國居住不到兩年時間，而且有大量的華人留學生來英國學習，最新的資料有助醫療人員瞭解華人健康的需要。

有系統的計劃以及相關華人團體的參與，對滿足英國華人的健康需要來說是至關重要的。正如雪埠(Sheffield)健康當局的高級經理 David Codner 指出：「種族平等需要長期、策略性及系統的方法來推行，而且在實踐服務的每一方面都應是明確可見的」(NHS Magazine, 2002 年 1 月 25 日)。

## (6) 有關主要公共服務之中文資料

除了國民保健服務之外，本研究的回覆者在使用其他社會服務上曾遇過「語言障礙」。正如一位回覆者要求：「他們應該允許客戶使用中文。他們應該能提供這個語言服務」。同樣，來自曼城的一被訪者有相同希望：「如果給華人家庭的一些文件，能够是中英文雙語版本就會更好」。因此，主要的公共服務，例如法律、稅務及公共交通服務，也該提供中文資料。這些資料對以前沒受過教育的老年人來說，是非常有用的。有一項研究指出 (Au & Au, 1995:20) 超過 90%的老年人不會或者只會懂得很少英文。這些老年人中，超過 70%的人需

要專業人士幫忙翻譯信件。提供有關公共服務之中文信息，是華人融入英國社會關鍵的一步。

### (7) 為華人孩童提供課後學習活動

如本研究前部份所示，一些家長對不能幫助子女功課感到失望。這個問題不利於華人學生學習。為了解決這問題，學校老師需要關注華人學生之需要，最好是定期舉行家長會，以瞭解學生之學習進度。另一方面，校方及當地教育局要爭取適當的資源予這些學生，為他們的課後學習提供財政援助。

## 三、家庭壓力與社會服務

本研究顯示了英國華人家庭正應付不同之問題。第一個問題是子女的教育（17%回覆者有該問題）。一些家長期望子女懂得中文及中國文化。這不僅有助他們的身份認同，而且還有助增加他們將來的就業機會。但是，提供中文教育卻受制於英國華人團體的師資不足。如前所述，那些不太會英文的家長對未能為子女提供功課輔導感到失落。這個問題給家長和子女都帶來很大的心理壓力。

郵遞調查發現一些回覆者（佔 20%）有婚姻問題。進深訪問被訪者透露，這些問題部分是由家庭的經濟困難所引起。另一種家庭壓力來自回覆者與子女之關係問題（佔 15%）以及與父母關係問題（佔 11%）。

年輕一代的獨立意識，以及提供給華人長者入住的老人院不足等，給英國華人家庭帶來更多壓力。此外，有 14%回覆者有照顧有病家人之壓力。總而言之，英國華人家庭要兼顧子女教育、子女管教、婚姻問題，以及照顧年老及有病家人之需要。因此，英國華人家庭的照顧能力一直受到挑戰。本研究顯示回覆者之家庭成員人數相對少，大約一半的人只有不足 2 個家庭成員。同樣，17%的回覆者會求助之家人，他們實際上居住於其他國家。這些數據顯示，英國華人家庭間互助精神還是很強的（見表十一關於協助類型）；然而，華人家庭的實際照顧能力卻受限於家庭網絡小。對於某些家庭而言，甚至受到地域限制。因此，提供合適之社會服務應付英國華人家庭的壓力乃迫切之事。

若要為英國華人提供服務，必須考慮到以下幾點。首先是語言方面，福利提供者應該瞭解中華文化，且能夠與使用者有效溝通。本研究的一位回覆者強調：

「如果有些華人團體能幫我們就好了。大多數英國華人英語不太好。如果每個城市都有一些人或者團體來幫助華人，那就太好了」。

另一個因素是區域。英國華人的居住模式為「集中在大城市」和「分散於小地方」。換言之，提供的服務應該滿足居住在大城及小鎮華人之需要。

#### (1) 設立兩類華人社會工作團隊

我們建議設立兩類為英國華人家庭提供輔導和福利諮詢的社會工作團隊。第一種是為大量華人居住的地區（例如倫敦）提供服務。第二種是區域性團隊，為幾個華人居住的小城／小鎮提供服務。由於散居的原因，區域性團隊社工需要採取走訪有需要之華人家庭的工作方式。內閣辦公室（2003: 132）也意識到這種外展方式的重要性：「要與少數民族溝通，特別是那些居住在偏遠發展濟後的地區，更需要積極發展外展工作」。

#### (2) 家庭生活教育課程

地方政府和有相關的志願團體可以和當地的華人團體共同提供一些家庭教育課程給華人居民，尤其有關子女管教及與配偶關係問題。

#### (3) 為華人長者提供服務

長者是另外一群需要特別照顧的人。本研究顯示約有一成華人回覆者年齡超過 65 歲（見表六）。由於華人家庭規模相對較小以及父母與子女關係的惡化，照顧年老人將成爲一個沉重職責。針對那些無能力自我照顧者，華人團體可以和地方政府共同提供老人院及社會文化活動，以滿足華人長者之需要。同時，華人團體應該扮演一個更積極的角色，向地方政府及全國性相關志願團體，反映華人長者之需要。

#### (4) 成立全國性華人長者權益組

華人長者須要行使他們的權力，成立一個屬於他們的全國性權益組，以監督中央或地方政府之福利工作，並向有關團體反映他們之需要。簡言之，我們須要推動華人長者積極參與社會及政治事務，從而反映他們的心聲。

### 四、華人社團的新挑戰與發展

本研究發現，大約每四個回覆者中就有一個於去年曾使用過華人團體之服務（見圖 15）。這說明華人團體還是扮演著重要的福利角色，尤其在提供語言班和康樂活動（見表十二）。

然而，這些團體與英國華人之間的關係較薄弱：對於某些華人群體而言雙方關係甚為薄弱。這可從只有 11% 回覆者在有需要時，會向華人團體求助得以證明（表十）。再者，這些團體也受財力及資源所限。大多數英國華人團體是由志願人員運作的，他們所受的培訓不夠。例如，林肯一名被訪者便稱：「我們的問題是沒有固定的會所。如果有人需要幫忙時，他都不知道要去哪裡找我們」。曼城的一位被訪者強調：「中文學校不是很正規，教師與教材也不都是很好。這些都不能讓我們感到滿意，應該改進」。來自同城的另外一位受訪者補充說：「學校已經運作了幾年。但是，因為缺乏資源，所以設備不太好。冬天教室裡太冷了。我想如果向英國政府或者一些志願團體求助，也許能幫助學校改善設施」。二零零二年一個有關華人志願團體的性質與服務的研究（倫敦華人社區網絡與林肯大

學，2002：50）也指出：

「很明顯，華人團體的發展被財政緊絀和不穩定的因素而嚴重窒礙了，這影響了他們的長期計劃和僱傭合格的工作人員」。

**(1) 為華人團體提供更多經濟支持**

針對華人團體存在之問題，中央和地方政府必須撥予更多款項來支持他們之工作。

**(2) 華人團體需要應付華人之多元化**

英國華人團體之現有服務必須滿足來自不同背景之華人需要。「進深訪問」之被訪者，尤其是來自中國內地之華人指出，英國華人團體實際上是「廣東話團體」。來自中國內地之華人主要是說普通話，來自新加坡和馬來西亞之華人說英文和普通話，而來自香港之華人則說廣東話。因為語言、社會及經濟之不同，非香港華人對現有華人團體缺乏歸屬感：這也解釋了為什麼在過去一年只有4.2%的新加坡和馬來西亞回覆者使用了華人團體的服務（見表二十二）。卡迪夫的中國內地華人不得不設立他們自己之中文學校，因為他們的小孩根本聽不懂廣東話。而且廣東話也不是中國的官方語言。因此，現有華人團體應該改變其管理及服務，以滿足英國華人社會的需要：

- (i) 華人團體應該進行詳細的研究，以瞭解來自不同國家華人的期望及其需要。這樣他們才能夠為來自不同國家之華人提供適切的服務。
- (ii) 他們需要多元化的人手／義工，以便和其服務使用者作有效的溝通。
- (iii) 為了增強其認受程度，香港華人團體須要吸納不同組別的領袖進入其諮詢架構或管理委員會。
- (iv) 由於面對共同的財政與人力的局限，來自不同背景的華人團體應該加強合作。正如卡迪夫的一位被訪者建議，由來自香港和中國內地之華人所創立的社會團體應該加強合作。這樣，如果有「更多參與者和更多資金」的話，就可得到更多資源。
- (v) 前面提及的研究（倫敦華人社區網絡與林肯大學，2002）強調英國華人團體應該通過學習新的管理技能，提高員工素質，與時並進。

## **五、工作壓力與社會服務**

作為一個「成功的少數民族」，英國華人需要應付很多工作壓力及家庭之需要。本研究顯示華人在英國必須長時間工作，而且在非正常辦公時間內工作。此外，他們之部分工作壓力是為了爭取在同儕中的工作表現，從而期望獲得公平對待及

晉升機會。與此同時，他們在英文上之弱勢也增加了他們之工作壓力。

經營外賣店的華人發現要平衡工作與家庭之需要極其困難。他們非正常辦公時間的工作，減少了與子女在一起的時間。這也解釋了為什麼有一定數量家長與子女關係有問題。因此，我們建議：

- (1) 有關志願團體及華人團體針此類家庭須要提供子女管教和子女教育特別服務。
- (2) 對於居住在華人散居地區，而又要履行工作及照顧家庭職責之華人婦女來說，提供支援小組予她們是很重要的。

## 六、需要之不同與特別服務

本研究的發現顯示，來自不同國家的華人在教育程度、收入、英文能力及其需要上有明顯之不同（見表十六及表十七）。就英文水平而言，超過八成來自馬來西亞和新加坡的華人英文口語及寫作能力都很好。另一方面，幾乎有一半來自香港及中國內地之華人認為他們之英語「差／很差」。以往之研究亦指出了語言障礙防礙了華人享受福利。因此，我們建議：

- (1) 教育及社工等福利專業人士須要用更多的資源來幫助諸如來自香港和中國內地的最弱勢華人社群，以使他們有更好的語言技能。我們的研究顯示，該兩組人中有超過四成人曾有「與醫療人員溝通問題」。
- (2) 地方政府和國民保健服務轄下的醫院需要有更足夠熟練廣東話、普通話及客家話的翻譯人員。

本研究同時發現有部份香港華人教育程度及收入較低。他們大多是從事餐飲業，工作時間長且於非正常辦公時間工作。證據顯示，他們是英國華人社會中處於最弱勢的社群。因此，應該制定一些適當的福利服務以應付他們的問題，諸如如何處理工作壓力、子女教育以及子女管教等問題。

本研究發現家庭仍是英國華人最基本之照顧單位。接近七成之回覆者在有需要時會向家人求助（表十）。更重要的是，大多數回覆者與家人住在同村／同鎮／同城市（圖七）。雖然這些證據證明多數華人能夠在就近獲得援助，但卻並不是每一個華人群體都有這種優勢。因此，研究小組建議：

### (1) 關注來自中國內地華人之需要

本研究發現他們中有 33%的人在英國居住時間不到五年。因此，與其他已經在英國居住了超過 11 年的華人群體（尤其是香港華人）比較起來，他們之支持網絡較薄弱。因此，福利機構須要更關心這些家庭支援較弱，且需

要更多時間來適應新環境的華人群體。

## (2) 探究中國內地學生之需要

近年來，越來越多中國內地學生來英國留學。與香港、新加坡／馬來西亞華人學生不同(殖民地歷史緣故而英文較好)，中國內地學生需要更多時間應付語言困難以及適應新的環境。雖然本研究中有數個中國內地學生表達了他們對經濟及學習上之問題，我們需要進行更大樣本、全面性研究，才能對他們之問題加以瞭解，以制定出適當之安排以滿足他們之需要。

## 結論

總體而言，本研究的發現顯示英國華人家庭需要面對不同種類的難題，特別是在經濟、工作壓力、種族歧視／滋擾和與家人關係問題上。雖然在家人之間相互幫忙的精神還是很高，這可從協助類型和家人主要集中於同鎮／同城居住的情況反映出來。但是家庭規模小、不斷增加的子女管教和照顧壓力，以及部份回覆者表示缺乏家人幫助（因其家人在海外），這些都意味著需要外部協助以維持華人家庭的作用。這樣的話，中央和地方政府須要創立區域性社會工作團隊，以提供華人家庭需要的服務，尤其是那些住在華人散居地區的華人。

然而，新工黨政府有關「實踐種族平等與更好之社區關係」（Guardian, 17 October 2003）的目標卻受制於有限的資源（例如：缺乏資金支持翻譯服務）。從根本上來說，種族平等的意識不夠高，特別見諸於警察、國民保健服務和地方政府等公共服務提供者的工作文化。有報導說至少一半的少數民族前線工作人員都是種族滋擾的受害者（Guardian, 25 June, 2001），而且很多公務員憤恨種族知情權和其他多樣化的培訓（Guardian, 16 October, 2003）。這解釋為什麼只有 40% 的地方政府能達到五個種族平等署的良好守則標準中的第一水平。審計署關於平等和多元化的報告顯示「地方機構在平等和滿足其社區需要方面，和其法定職責還有很長的一段路要走」（Audit Commission, 2003）。簡言之，公共服務提供者還沒準備好甚或是不願意接受英國是一個多元文化的社會，這將成為種族平等和不同種族融入社會的巨大隔閡。正如本研究所示，種族受害者對警察的反應很生氣，也不相信司法系統。他們中有些人回到中國去看病。另外一個研究報導說受到種族歧視的年輕人打算到香港去找工作（Pang, 1993）。由此看來，制度上的歧視與「語言障礙」相比之下，前者似乎是排斥少數民族使用主流社會服務之基本因素。這因素更削弱了在英華人之歸屬感。

同樣，針對英國華人的多元化，我們需要對每個種族群體瞭解更多。這樣，他們的需要就能得以準確評估，然後發展切實可行的服務。種族平等委員會主席 Trevor Phillips 指出，「我們需要採取行動，以確保所有服務對使用者而言，是易於使用和適當的，並且能反映其多元化的需要」（The Guardian, 2003 年 10 月 17 日）。

## 參考資料:

Au, W. K., and Au, P.K. (1995). Care in the Chinese community: The way ahead. Liverpool: Merseyside Chinese Community Development Association.

Au, S. and P'ng, S.T. (1997). Introduction. In L., Yee & S., Au. (Eds.), Chinese mental issues in Britain (pp. 9-15). London: Mental Health Foundation.

Audit Commission (2003). Councils moving too slowly on equalities. <http://www.audit-commission.gov.uk/reports/PRESS-ReLEASE.asp?CategoryID=PR>

Berthoud, R. (1997). Income and standards of living. In T. Modood, et al. (Eds.), Ethnic minorities in Britain: Diversity and disadvantage (pp.150-183). London: Policy Studies Institute.

Blackwell, M. (1997). Psychiatrists and Chinese mental health. In L. Yee & S, Au. (Eds.), Chinese mental issues in Britain (pp. 29-32). London: Mental Health Foundation.

Boxter, S. (1988). A political economy of the ethnic Chinese catering industry. University of Aston. (Unpublished Ph.D. thesis).

Cabinet Office (2003). Ethnic minorities and the labour market, final report.

Chan, C. K. (1996). Colonial rule, Chinese welfare ideologies and reproduction of social policy: The case of Hong Kong social security. University of Sheffield (Unpublished PhD thesis).

Chan, M. (1999). Beyond the take-away. Connections, Spring 1999, 8-9. [http://www.cre.gov.uk/publs/connections/pdfs/cn99\\_08.pdf](http://www.cre.gov.uk/publs/connections/pdfs/cn99_08.pdf)

Chan, Y. M., & Chan, C. (1997). The Chinese in Britain. New Community, Vol. 23(1), 123-131.

Chau, C. M., & Yu, W. K. (2001). Social exclusion of Chinese people in Britain. Critical Social Policy, 21 (1), 103 – 125.

Cheng, Y. (1996). The Chinese: upwardly mobile. In C. Peach (Ed.), Ethnicity in the 1991 census, Vol. Two (pp. 161-180). London: HMSO.

Chinese Forum (2001). <http://www.chinese-forum.ac.uk/communitynew/default.htm>.

Clancy A., Hough, M., Aust, R., & Kershaw, C. (2001). Crime, policing and justice: the Experience of ethnic minorities: Findings from the 2000 British crime survey. Home Office Research, Development and Statistics Directorate.

Commission for Health Improvement (22 May 2002) Report on Peterborough Hospitals NHS Trust review published. <http://www.chi.nhs.uk/eng/news/2002/may/09.shtml>

Commission for Racial Equality (1992). Race relations code of -practice in Primary health care services. London: Commission for Racial Equality.

Eaton, L. (1999). Year of neglect. Community Care, 18-24 February 1999, 18-19.

Furnham, A., & Li, Y. H. (1993). The psychological adjustment of the Chinese community in Britain: A study of two generations. British Journal of Psychiatry, 162: 109-113.

Her Majesty's Inspectorate of Constabulary (2001). Winning the race: Embracing diversity consolidation inspection of police community and race relations.

Holdaway, S. (1996). The racialisation of British policing. London: Macmillan Press Ltd.

Home Office (2000). Code of practice on reporting and recording racist incidents in response to recommendation 15 of the Stephen Lawrence Inquiry Report. <http://www.homeoffice.gov.uk/docs/coderi.html>

Home Office. (2002a). Statistics on race and the criminal justice system. London: Home Office.

Home Office. (2002b). Race equality in public services. London: Home Office.

Labour Market Trends (December 1999). Trends in the labour market participation of ethnic groups. Labour Market Trends, 107 (12), 631-639.

Labour Market Trends (February, 2000). New deal and ethnic minority participants. Labour Market Trends, 108(2), 77-82.

Labour Market Trends (January 2001). Labour market participation of ethnic groups. Labour Market Trends, 109 (1), 29-42.

Lau, A. (1997). The mental health of Chinese children and young people in Britain. In L. Yee, & S. Au. (Eds.), Chinese mental issues in Britain (pp. 22-28). London: Mental Health Foundation.

Law, I., Hylton, C., Karmani, A., & Deacon, A. (1994). Racial equality and social security service delivery. School of Sociology and Social Policy, University of Leeds.

Lim, S. P. (1979). The Chinese elders in Camden: Their needs and hopes. In F. Glendenning (Ed.), The elders in ethnic minorities (pp.42-48). Stoke-on-Trent: Beth Johnson Foundation Publications.

London Chinese Community Network, the Chinese in Britain Forum, & Lincoln University. (2002). Chinese community organisations in London: Present needs & future development research report. London Chinese Community Network, the Chinese in Britain Forum, & Policy Studies Research Centre, University of Lincoln.

- London Health Observatory (2003). Health in London-population groups-ethnic minorities.  
[http://www.lho.org.uk/HIL/Population\\_Groups/Ethnic\\_Minorities/Ethnicminorities.htm](http://www.lho.org.uk/HIL/Population_Groups/Ethnic_Minorities/Ethnicminorities.htm)
- Modood, T. (1997a). Qualifications and English language. In T. Modood, et al. (Eds.), Ethnic minorities in Britain: Diversity and disadvantage (pp.60 - 82). London: Policy Studies Institute.
- Modood, T. (1997b). Employment. In T. Modood, et al. (Eds.), Ethnic minorities in Britain: Diversity and disadvantage (pp.83 - 149). London: Policy Studies Institute.
- Modood, T. (1997c). Conclusion: Ethnic diversity and disadvantage. In T. Modood, et al. (Eds.), Ethnic minorities in Britain: Diversity and disadvantage (pp.339 - 364). London: Policy Studies Institute.
- National Children's Centre (1982). The silent minority. The report of a national conference on Chinese families in Great Britain held at the Commonwealth Institute, London on 26 November 1982.
- Nazroo, J. (1997). Ethnicity and mental health: Findings from a national community survey. London: Policy Studies Institute.
- NHS Magazine (January 25, 2002). Bridging the gap.
- Owen, D. (1994). Chinese people and "other" ethnic minorities in Great Britain: Social and economic circumstances. Centre for Research in Ethnic Relations, University of Warwick.
- Pang, Y. N. (1993). Catering to employment needs. University of Warwick. (Unpublished PhD Thesis).
- Pang, Y. N. (1996). Barriers perceived by young Chinese adults to their employment in companies in the UK. The International Journal of Human Resource Management, 7(4), 891- 904.
- Parker, D. (1995). Through different eyes: The cultural identities of young Chinese people in Britain. Aldershot: Avebury.
- Parker, D. (1998). Chinese people in Britain: histories, futures and identities. In G. Benton, & F. N. Pieke (Eds.), The Chinese in Europe (pp.67 - 95). Department of Chinese Studies, University of Leeds & Institute for Chinese Studies, University of Oxford.
- Platt, L. (2002). Parallel lives? Poverty among ethnic minority groups in Britain. London: Child Poverty Action Group.
- Prior L., Haut, S. B., Chun, P.L., & Bloor, M. (1997). The health needs and health promotion issues relevant to the Chinese community in England, final report. Cardiff:

School of Social and Administrative Studies, University of Wales.

Raschka, C., Wei, L., & Lee, S. (2002). Bilingual development and social networks of British-born Chinese children. International Journal of Sociology of Language, 153, 9 - 25.

Song, M. (1999). Helping out: Children's labour in ethnic businesses. Philadelphia: Temple University Press.

The Dragon Project (2001). Dragon skills audit. Tyne & Wear Enterprise Trust Ltd.

The Observer (March 30, 1997). Chinese top UK earnings league.

The Guardian (November 22, 2000). Racial equality skills are needed in all jobs.

The Guardian (December 17, 2001). CRE to pay more heed to young white men.

The Guardian (March 4, 2003). Bosses disrupting police race training.

The Guardian (October 16, 2003). Councils admit struggling to act on race bases.

The Guardian (October 17, 2003). Care reforms target ethnic minorities.

The Royal College of Nursing (December 26, 2003). Investment in interpreting services. <http://www.rcn.org.uk/news/congress2002/congressitems/interpreting.php#background>

The Secretary of State for Health (2000). The NHS Plan. London: HMSO.

Virdee, S. (1997). Racial harassment. In T. Modood, et al. (Eds.). Ethnic minorities in Britain: Diversity and disadvantage (pp.259-289). London: Policy Studies Institute.

Wibon, J. (February 24, 2000). The response so far. The Guardian.

Yu, S. (2000). Demographic, individual, group and structural determinants of Chinese immigrants and their children's labour market success in Britain. Work Force Diversity in Europe Workshop, 2-3 October, Sweden: Ystad.

Yu, W. K. (2000). Chinese older people: A need for social inclusion in two communities. Bristol: Joseph Rowntree Foundation and Policy Press.

## 鳴謝

本研究計劃能夠順利完成，乃多得經濟與社會研究局(Economic & Social Research Council) 在經濟上的支持，以及很多個人及團體於不同階段之參與。

我們謹向此研究之諮詢委員會致以衷心感謝。委員會成員對我們的問卷設計及研究報告書之撰寫提供了啟發性及有價值的意見。研究諮詢委員會成員如下：

張應良先生－倫敦華人社區網絡署理統籌；  
陳德樑先生－全英華人外買公會主席及 TCA 顧問公司董事；  
林懷耀先生－民權項目工作人員；及  
周翠雯博士(Dr. Ruby Chau)－謝非爾德大學社會學研究系(Department of Sociological Studies, Sheffield University)講師。

我們感謝陳育瓊女士對本研究提供的各種協助，例如抽樣、訪問、文書和編輯工作。

我們也對以下幫助我們在倫敦(London)、曼徹斯特(Manchester)、卡迪夫(Cardiff)以及林肯郡(Lincolnshire)進行半開放式訪問之訪問員表示感謝：

畢剛先生  
陳瑞翔先生  
邵泉先生  
馬靖先生  
王保羅先生  
遲穎女士

我們亦感謝 Patricia Higham 教授以及 Nigel Horner 先生對此研究之支持。

我們必須向「進深訪問」的被訪者表示謝意。他們表達了對英國華人福利之關注，這亦是本研究最重之目的。我們希望籍此研究使到華人之聲音能被聽到，他們之需要能被滿足。

陳澤群  
格萊咸·鮑匹特 (Graham Bowpitt)  
本科利·寇爾(Bankole Cole)  
彼得·薩墨維爾(Peter Somerville)  
陳育瓊  
張應良  
二零零四年二月

## 研究報告摘要

### 第一章：研究背景、目的及方法

#### 一、華人家庭之照顧能力

- 近年來，英國華人因為低失業率、高收入及高學歷而被喻為「成功」的少數民族 (Cheng,1996)。因此他們不應歸入「弱勢社群」 (Modood, 1997c:342)。
- 然而，鑑於華人向公共服務機構求助時其語言及文化上之障礙，可能導致華人家庭的實際需要被低估了。
- 故此，探討英國華人家庭如何處理他們的問題，以及如何獲取有效的支援途徑便有其需要。

#### 二、英國華人的多元化

- 英國華人並非「單一」的群體，相反，因原居地及文化背景的不同，英國華人社群本身已是一個多元的群體。
- 過往的研究主要集中在探討香港華人之需要。這樣，針對英國華人之研究實質只集中對英國香港華人之研究。香港華人的社交及心理行為特質，就被引申到其他英國華人群體身上去。
- 因此，我們需要對不同華人群體進行研究，這對發展配合文化背景的服務，尤為重要。

#### 三、英國華人志願團體之角色

- 在英國有不少華人團體，提供著不同類型的服務。
- 但有關華人家庭與這些團體之間的關係卻並未被充份瞭解。
- 我們通過研究華人的求助行為，便可進一步瞭解英國華人團體在華人家庭中間所扮演的角色及所作出的貢獻。

#### 四、種族歧視及求助行為

- 好些研究指出，語言障礙和華人的傳統福利觀念窒礙了華人向政府部門的求助。

- 其實華人家庭的求助行為有可能受到來自福利機構的歧視和它們對少數民族有限的服務所影響，而非語言障礙所致。
- 本研究嘗試探討可能來自公共服務提供者的種族歧視情況，以及驗證目前對華人社群提供的社會福利服務的有效性。

## 研究目的

- (1) 探討英國華人的需要。
- (2) 考據英國華人的求助行為及其支援網絡。
- (3) 分析來自不同地區華人之需要，以及他們於社會及經濟方面之不同。
- (4) 探討種族歧視對英國華人家庭求助行為之影響。

## 研究方法

### 一、郵遞調查 (Postal Survey)

- 郵遞調查嘗試較全面地搜集英國華人面對之問題及他們之社會支援網絡。
- 我們發出 2,500 份問卷給居住於二十個城市之華人住戶，這些城市分為三個組別。
- A 組由五個大城市組成，每個城市華人人口超過 5,000 人；B 組由五個中型城市組成，每個城市華人人口為 2,000 至 5,000 人；C 組由 15 個小型城市組成，每個城市華人人口不足 2,000 人。
- 這些城市之華人住戶是根據英國電訊公司 (BT) 電話簿之華人姓氏隨機抽樣得來的。英國電訊公司之電話簿也包括其他電話公司顧客之資料。
- 我們於二零零三年七月至九月期間收到 316 份問卷，回收率為 14.6%。

### 二、進深訪問 (Semi-Structured Interview)

- 進深訪問的目的在於詳細探討一些主要問題，包括：被訪者所面對問題的性質、尋求協助的過程以及他們的支援網絡之有效性。
- 我們分別在 4 個華人聚居人口密度不同的城市進行了 100 個「進深訪問」。
- 根據最新的官方數據顯示，有 40.5% 之華人住在倫敦和曼徹斯特，僅有不

到 1%華人住在林肯市和卡迪夫市。

- 同樣，接受我們進深訪問的人士，也是從英國電訊公司的電話簿內之華人姓氏資料，以隨機抽樣方式抽出來的。
- 在二零零三年四月至六月期間，我們聯絡到 229 戶，並成功訪問了 100 人。訪問成功率為 44%。

## 第二章：被訪者之特徵

### 一、年齡和教育

- 從郵遞調查和進深訪問中收集到的數據顯示，大多數的被訪者都處於經濟活躍年齡，只有大約 10%的被訪者年齡超過 66 歲。
- 從郵遞調查和進深訪問中收集到的數據顯示，被訪者的同居率和離婚率均較低（為 6%及 7%）。
- 從郵遞調查的數據顯示，46%的被訪者受過「學士或以上」教育，18 %的被訪者是小學以下程度。
- 從郵遞調查的數據顯示，只有大約 15%的被訪者之家庭每月總收入（除稅後）超過 3,000 英鎊。

### 二、原居地

- 從郵遞調查和進深訪問兩個樣本中發現，超過 50%的回覆者是香港華人。
- 19%的郵遞調查回覆者和 30%的進深訪問被訪者是中國內地華人。
- 9%的郵遞調查回覆者來自新加坡和馬來西亞。
- 13%的郵遞調查回覆者和 5%的進深訪問被訪者是在英國出生的本地華人。

### 三、居住時間和所操語言

- 43%的回覆者已經在英國生活了超過 21 年；只有 10%的人在英國生活不到兩年時間。
- 廣東話和普通話是兩種最普遍的語言，有 71%郵遞調查回覆者說廣東話，另有 31%說普通話。

### 第三章：需要及解決問題之模式

#### 一、經濟和生意問題

- 我們問郵遞調查回覆者在過去一年他們遇到那些問題，結果有 40% 曾有過經濟困難。
- 進深訪問的 100 個被訪者中，有 24 個表示他們關注經濟問題。
- 進深訪問的數據顯示，第一群有經濟問題的是老年人，年長被訪者指他們憂慮退休金太少，未能有合理的生活。
- 卡迪夫的一位年長被訪者這樣說：

「我的收入這麼少，我自己又這麼老了。加上我的子女都不在身邊，而且他們也要照顧自己的家庭。請你告訴我，我該怎麼辦？請告訴我？」。
- 第二群擔心經濟問題的被訪者是學生，他們表示不能承擔昂貴的學費和生活費。
- 自僱人士則擔心他們的生意問題。
- 遇到經濟困難時，大部分回覆者都不願向政府部門求助。相反，他們解決問題之道包括減少日常必需開銷；從家人和朋友處獲得經濟援助；以及更努力工作以增加收入。

#### 二、健康問題及與醫療人員之間的溝通困難

- 32%的回覆者在過去一年曾有過健康問題。
- 29%的回覆者曾有過與醫務專業人士溝通困難的問題。
- 林肯市的一位被訪者表示問題令人「十分憂慮」：

「你知道有很多醫學術語我們是不知道的，更不用說那些術語的含義了。所以我們根本不能夠清楚地表達我們的需要。同樣，醫生也就不明白我們的問題了。有時候，醫生是靠猜來給我們看病的。這樣的話，醫生就開不到合適的藥來治我們的病。」
- 父母會叫小孩協助翻譯。
- 對於一些小毛病，有些人會自己買藥吃。
- 來自中國內地的回覆者對國民保健服務（NHS）的水平缺乏信心，因此他

們寧願回中國求診來解決健康問題。

- 卡迪夫的一位被訪者說：

「他（指家庭醫生）不能治好的，我回國內求診。我們只能透過這種途徑來解決問題。如果是小毛病，我們就在中國看醫生；即使是詳細的健康檢查…我也會在中國處理的。在過去兩年裡，我們都是回國看病的，而不是在這裡。」

### 三、種族歧視 / 種族滋擾 / 種族襲擊

- 18%的郵遞調查回覆者曾遇到種族歧視問題；12%的人曾遇過種族滋擾或者種族襲擊。

- 從進深訪問的 100 個被訪者中發現，有 29 個在過去 12 個月曾遇到過種族問題。

- 從進深訪問中得悉，對華人而言，最普遍的歧視就是遭街上的陌生人以言語辱罵。

- 來自卡迪夫的一位被訪者說：「街上的人會對我惡言相向。」

- 兒童及青少年是遭受語言歧視的最主要受害者，而大多數的種族襲擊都發生在華人中餐外賣店裡。在進深訪問中顯示，29 宗種族個案裡就有 12 個滋事者為兒童及青少年。

- 雖然有少數被訪者會對種族問題立即採取行動，但大多數的被訪者都決定不採取行動，並在不情願下接受了個人的財物損失及對其心理所構成的壓力。

- 一位被訪者強調說：

「這些問題（種族問題）已經存在很長時間了。今天就發生了一宗：我侄子的車停在外面給小孩刮花了。住在周圍的小孩知道我們是華人，在他們上學或者回家的路上就會來弄你的車。嚴重一點來說，這算是刑事犯罪了。我們華人很無助，除了接受損失外別無他法。」

- 被訪者這種無助的感覺可能和他們與警察之負面經歷有關。大多數的被訪者對警察對待種族滋擾上的反應極度失望。

- 來自林肯市的被訪者很氣憤的指出：

「英國警察簡直就是垃圾。我想他們大多數是沒用的，不能給我提供任何幫助。我報了警，他們通常都不來或者幾個小時以後才來。當他們來的時

候，肇事者都已經走了。有時候，我報警，他們甚至說他們太忙來不了。他們怎麼能這樣處理呢？」

- 離開英國是某些被訪者對種族問題之回應。一位居於倫敦的被訪者說她丈夫在工作中被人歧視，因此她擔心她的小孩也會遇到類似的種族問題。她更進一步說：

「我女兒現在也感覺到這個問題，因此，將來她有可能回到中國上海去工作，或者是到美國去。」

#### 四、照顧家庭成員

- 郵遞調查回覆者中有 15%的人曾遇到子女管教問題，17%的人曾遇到小孩學習的問題。

- 林肯市的一位母親這麼說：

「我的小孩不會做功課，我也不懂。我又不知道怎樣去幫助他們。她們就哭了，我也不知道該怎麼辦好。對於我來說，最擔心的還是小孩的功課問題。」

- 經營家庭式生意的家長發現他們的工作時間限制了他們照顧家庭的責任。

- 另外一位母親說：

「嚴格來講，我是一位全職母親、全職太太、和全職店務助理…這樣，我給我女兒的時間就不夠了。我對此感到非常愧疚。」

- 對於小孩的教育來說，很多回覆者擔心他們小孩的中文程度。他們想要自己的小孩學多點中文，也算是對小孩將來的一項投資。

- 14%的回覆者對照料家庭的患病成員感到壓力。

#### 五、工作壓力

- 32%的郵遞調查回覆者說他們有工作壓力。

- 進深訪問被訪者中有 37%的人每週工作超過五天，32%的人每週工作超過 45 小時。

- 一位被訪者說：「工作時間長，沒有私人時間，只有工作。」

## 第四章：需要及社會支援網絡

### 一、當有需要時之援助來源

- 當回覆者需要人幫助時，69%的人會向家人求助。
- 11%的人會向華人團體求助，只有 6%的人會向同鄉求助。
- 56%的回覆者會從朋友處得到幫助，也有 16%的人會從鄰居處得到幫助。

### 二、家庭援助

- 76%(240)的郵遞調查回覆者在過往一年曾向家人求助。
- 在被問及從家人處獲得援助的種類時，43%的回覆者曾得到情緒上的支持； 27%由家人陪同前往診所／醫院求診，以及 24%的人曾得到翻譯的幫助。
- 28%的回覆者還從家人處獲得經濟援助。
- 研究數據反映回覆者的家庭成員不是很多：45%的人只有一個或兩個家庭成員。整體而言，84%的人只有 4 個或以下的家庭成員。
- 儘管華人家庭核心成員不多，但華人家庭卻有高度集中聚居於同鎮、同村或同城市的形態。進深訪問的被訪者中有 50%的人士其家人是住在同鎮／同村中，16%的是住在同一城市中。
- 本研究發現回覆者的家庭成員雖然不多，但卻有強而容易接觸的家庭網絡。

### 三、朋友和鄰居之援助

- 郵遞調查中有 56%的人及在進深訪問中有 64%的人表示，當有需要時他們會向朋友求助。
- 進深訪問的數據顯示，68%的被訪者有四個以上的朋友；而 86%的朋友是與被訪者居住在同村／同鎮／同城的。
- 61%的回覆者與鄰居關係「好／非常好」。

- 60%的人相信當他們有需要時，可從鄰居處獲得協助。

#### 四、回覆者與華人團體之關係

- 25%(80)的郵遞調查回覆者曾在過去一年中用過英國華人團體提供的服務。
- 回覆者所用過的服務類別，主要有以下幾種：宗教活動（佔 28%）；聯誼及康樂活動（佔 28%）；中文班（佔 25%）；英文班（佔 20%）和福利諮詢（佔 20%）。
- 進深訪問之數據顯示，英國華人團體豐富了華人之社會文化生活，同時也協助不太會英文的華人從主流社會中獲取服務。
- 然而，大多數華人團體是由香港華人組成，他們所提供之服務未能滿足來自其他國家華人之需要，尤其以來自中國內地華人之需要。
- 一位被訪者指出：「這裡（指卡迪夫）的華人主要來自廣東和香港。因此我很難聽懂他們（說的話）。」
- 因此，英國成立了一個叫「華人學者學生聯合會」（學聯）的組織去滿足內地華人之需要。

#### 五、回覆者與政府部門／非華人志願團體之關係

- 54%(173)的郵遞調查回覆者曾用過非華人志願團體和政府部門的服務。
- 這些人中，有 59%(98) 的人曾用過與健康有關的服務。
- 41% (71)說他們使用公共服務時遇到「語言困難」。
- 一位回覆者強調：「因為語言障礙，我沒法向他們解釋我的問題。」
- 只有 12%(20)郵遞調查回覆者曾參與過「康樂、文藝活動」。

### 第五章：英國華人社群的異同

- 與其他組別的情況比較，香港華人中，年青人的比例較其他四個華人組別的小（僅佔 19%）。相反，來自香港的華人長者，所佔比例較諸其他四個華人組別為大（達 13%）。
- 中國內地華人相對比較年輕：57%人是 36 歲以下；僅 3%的人年齡超過 66

歲。

- 73%的新加坡／馬來西亞華人及 65%英國出生的華人，教育程度在「大學學士或以上」。
- 香港華人中有 30%曾受過「小學或以下」教育程度，而其他組別華人僅為 10%。
- 大多數（佔 75%）香港回覆者和所有（100%）新加坡／馬來西亞回覆者均已在英居住超過十年。
- 相反，大多數（佔 54%）中國內地華人只在英居住不到 6 年。
- 88%新加坡／馬來西亞華人認為他們英文口語及寫作「很好」；而只有 26%香港華人及 30%中國內地華人同樣看法。
- 超過 40%來自新加坡、馬來西亞、英國出生和其他國家之華人家庭每月收入（除稅後）超過 2,000 英鎊，而在香港華人和中國內地華人中，這一收入水平的比率只為 25%。
- 在英國出生之華人大多數曾遇到經濟問題（佔 61%）、夫妻／伴侶關係問題的（佔 29%）及工作壓力問題（佔 42%）。
- 香港及中國內地華人更可能面對與醫療人員溝通問題（分別佔 40%和 44%）和種族歧視問題（佔 24%）。
- 香港、新加坡及馬來西亞華人較常遇到生意問題（所佔比率分別為 21%及 27%）。
- 來自中國內地之華人和來自其他國家之華人有較大機會遇到失業問題（佔 25%和 29%）。
- 來自新加坡之華人和來自其他國家之華人較多面對與同事關係問題（佔 29%和 35%）。
- 比較多新加坡／馬來西亞和其他國家華人會向其家人求助（佔 90.0%和 83.3%）。
- 對來自中國、新加坡和馬來西亞以及其他國家之華人而言，朋友是一個重要的支援網絡（佔 66.7% - 72.7%）。
- 一些香港華人（23%）和中國內地華人（14%）會向英國華人團體求助。

## 第六章：討論及建議

### 一、種族歧視

需要有效的指標評估警察服務的質素，包括：

- (1) 處理種族事件的反應速度；
- (2) 有關種族事件的跟進工作；
- (3) 有效的法律支援及心理的支持；以及
- (4) 有關種族平等的有效培訓及措施。

應採取以下幾個措施去針對青少年的種族歧視行為：

- (1) 種族平等教育應該從家庭開始，這包括家長與子女共同的參與。
- (2) 應該評估學校種族教育的有效性，並將好之種族教育活動加以推廣。
- (3) 家長和警察應及時處理小孩和青少年引起的種族事件。
- (4) 給學校老師有效訓練，從而對年青受害者提供指引和支持。

華人團體在幫助華人受害者上扮演積極之角色，這些包括：

- (1) 為華人受害者提供社會及心理上之支持。
- (2) 監督警察在處理種族罪案方面的工作。

### 二、言語問題及公共服務

以下之措施可以幫助華人使用公共服務：

- (1) 高質素的翻譯服務。
- (2) 使用翻譯服務方面之資料介紹，以及有效地提供翻譯服務到不同類型之醫療機構。
- (3) 在每一地區出版有關國民保健服務（NHS）的街症及專科門診服務的中文小冊子。
- (4) 編寫一本關於華人常見疾病的小冊子，並為醫療人員提供其中文術語和英文描述的手冊。
- (5) 需要舉辦一些研討會和工作坊給予有關醫療人員，使他們明白華人社區常有之疾病及他們對健康之看法。
- (6) 提供有關法律、稅務和公共交通等主要公共服務之中文資訊。

### 三、家庭壓力與社會服務

- (1) 地方當局應設立兩種社會工作團隊為華人家庭提供福利諮詢及心理輔導服務。第一種團隊針對擁有大量華人人口聚居之地區提供服務。第二種則為跨地區團隊，主要為聚居住於偏遠小城鎮之華人提供服務。

- (2) 地方政府和志願團體可與華人社團合作，提供家庭生活教育課程。
- (3) 華人長者需要成立全國性之「倡導小組」，以向中央、地方政府及非政府部門反映他們之需要

#### 四、華人社團

- (1) 英國華人團體受資金、人力不足之限制。因此，它們迫切需要得到中央及地方政府更多的財政資助以支持其工作。
- (2) 回應英國華人不斷改變之需要，現有華人團體須採取以下幾項措施：
  - (a) 針對來自不同國家華人之期望及需要而進行詳細研究。
  - (b) 聘用來自不同背景的職員／義工，可以和服務使用者有更佳的溝通。
  - (c) 招募來自不同國家之華人加入其管理層。
  - (d) 與不同背景之華人團體加強合作。
  - (e) 通過學習新的管理技能以及改善員工的資歷，使其自身達到與時並進。

#### 五、工作壓力與社會服務

- (1) 針對經營外賣生意之華人提供特別服務，尤其有關子女管教與子女教育方面的服務。
- (2) 針對華人婦女的支持小組也同樣重要，尤其是對那些住在華人散居地區，且要肩負工作並照顧家庭雙重責任之婦女。

#### 六、需要之不同與特別之服務

- (1) 福利諮詢員應針對最弱勢的華人組別，以更多的資源來協助來自香港及中國內地的華人提高其英文水平。
- (2) 地方政府與國民保健服務醫院需要有足夠數目的廣東話、普通話及客家話翻譯人員
- (3) 福利機構須要關注來自中國內地之華人。因其家庭援助相對較弱，而且也需要更多時間來適應新的環境。
- (4) 進行大規模之研究，以增加我們對來自中國內地學生之瞭解。