

## 「香港少數族裔青年求職模式及支援實況」研究結果

### 摘要

嶺南大學文化研究系副教授梁旭明，與天主教香港教區 教區勞工牧民中心-九龍（下稱「天主教勞工牧民中心」），在今年 1-6 月合作進行「香港少數族裔青年求職模式及支援服務實況」研究。研究目標是探討少數族裔在香港求職遇到的困難、辨別該群體就業上的需求，及評估港府目前為該群體提供就業支援服務的成效。

研究方法包括問卷調查及焦點訪談兩部分。問卷調查在 2018 年 1 月，透過 5 間香港的服務機構，以滾雪球取樣方法，邀請少數族裔人士填寫問卷，經網上問卷連結及派發紙張問卷，共收集有效樣本 172 份<sup>1</sup>。焦點訪談在 2018 年 1-4 月，按藍領僱員、青年、女性、中年僱員，及資歷職位錯配五個主題，共邀請 23 位少數族裔人士，參加 1-2 小時的小組訪談。

### 研究結果如下：

1. 白領職位阻力大，高中學歷就業特低：調查發現，高中組別的就業率為 33.9%，遠低於小學 53.9%、初中 55.2%、大專 56.5%，或 172 人的整體就業率 47.1%。兩年內曾經尋找工作的人當中，大專組別 5 成半從事白領工作，4 成半失業；高中組別則只有 2 成從事白領工作，逾 6 成失業。入職困難最嚴重的行業包括文員<sup>2</sup>、教育<sup>3</sup>、社工<sup>4</sup>。低學歷組別在保安<sup>5</sup>、運輸<sup>6</sup>、飲食<sup>7</sup>業亦出現入職困難情況，但建造業提供相對高的就業機會<sup>8</sup>，紓緩低學歷組別整體失業率。

<sup>1</sup> 172 位問卷受訪者中，56.4%曾在過去兩年求職，求職者當中 36.1%曾在過去兩年使用勞工處就業中心服務。問卷受訪者的族裔比例為巴基斯坦 70%、尼泊爾 12%、印度 8%；女性 56%、男性 43%；平均年齡 23.7 歲，平均居港 14.4 年；47%受僱、23%無業曾受僱、30%從未受僱；教育程度為大專 36.1%、高中 36.1%、初中 16.9%。

<sup>2</sup> 文員/秘書，高中 44.4%求職 5.6%現職，大專 23.7 求職 0%現職。

<sup>3</sup> 教師/補習/教學助理，高中 30.6%求職 5.6%現職，大專 52.6%求職 18.4%現職。

<sup>4</sup> 社工/福利員/活動工作員，高中 30.6%求職 5.6%現職，大專 31.6%求職 21.1%現職。

<sup>5</sup> 保安業，初中 31.3%求職 12.5%現職，小學 33.3%求職 0%現職。

<sup>6</sup> 派遞/司機，初中 6.3%求職 6.3%現職，小學 33.3%求職 0%現職。

<sup>7</sup> 廚師/侍應/廚房助理，小學 33%求職 33%現職，初中 31.3%求職 6.3%現職，高中 27.8%求職 5.6%現職。

<sup>8</sup> 建築工人，小學 33.3%求職 33.3%現職，初中 31.3%求職 37.5%現職。

2. 勞工處就業中心未能切合藍領需要：現職藍領<sup>9</sup>僱員使用勞工處就業中心有 **12.1%**，遠低於現職白領<sup>10</sup>的 **42.4%**及無業人士的 **45.5%**<sup>11</sup>。藍領使用者認為勞工處能幫他們成功找到工作有 **10.0%**。**40%**現職藍領僱員，只靠「親友介紹」單一渠道找工作。
3. 勞工處就業中心認知及評分偏低：使用者對勞工處的兩項整體評分均低於合格線，**57%**使用者認為勞工處不能幫他們成功找到工作，**54%**使用者對勞工處服務感到不滿意。求職者對勞工處服務認知偏低，**63%**從未使用，**21%**從未聽聞。**37.1%**聽聞過職位搜尋建議服務，其他服務的認知率都低於一成半<sup>12</sup>。**31%**使用者會使用勞工處少數族裔大使服務，少數族裔大使在語言(**82%**)和理解(**82%**)取得高度正面評價，但「提供確切/更新職位資料」(**55%**)正面評價相對低。勞工處的 **8** 個雙向評分細項中，**6** 項負評較多<sup>13</sup>，**2** 項正評較多<sup>14</sup>。
4. 近七成人未獲職業輔導，實習機會需求殷切：**68%**受訪者從未獲得任何就職輔導或培訓。實習取得最高正面成效評價(**89%**)<sup>15</sup>，但機會卻最難取得(**5.2%**)<sup>16</sup>。焦點訪談對象認為實習有效幫助少數族裔青年取得首項工作經驗，擴闊本地社交圈，打破「無經驗/無人請」的惡性循環。受訪者曾接受的職業輔導，大專院校提供 **24%**，正面成效評價 **93.33%**；志願機構提供 **19%**，正面成效評價 **83.3%**；中學提供 **57%**，正面成效評價 **63.9%**。另研究小組曾致電個別職訓機構，查詢為少數族裔提供的課程，發現部分課程名存實亡，五年內都未能招收足夠少數族裔學員開班。
5. 九七回歸後的「加辣」處境：焦點訪談對象認為在港少數族裔就業，九七回歸後有惡化趨勢。隨著香港面向內地業務增加，內地來港移居及探訪人口上升，保安、速遞、侍應等行

<sup>9</sup> 「藍領」包括建築工人、廚師/侍應/廚房助理、保安、派遞/司機、製造/貨倉/舢梯工，及清潔。

<sup>10</sup> 「白領」包括教師/補習/教學助理、文員/秘書、社工/福利員/活動工作員、經理/行政人員、營銷員/客戶服務，及其他〔工程、翻譯、測試員、勞工處少數族裔大使、舞蹈員、攝錄員，及自僱人士〕。

<sup>11</sup> 求職者 **97** 人，卡方檢驗 **P** 值為 **2.04%**，統計上有顯著差異。

<sup>12</sup> **35** 位使用者中，曾聽聞職位搜尋建議 **37.1%**，電話即時傳譯 **14.3%**、培訓/再培訓 **11.4%**、職場資訊 **2.9%**、職業能力評估 **2.9%**。

<sup>13</sup> **35** 位使用者評價，「我在中心得不到足夠協助」(**22.9% : 48.6%**)、「職位與我的學歷/經驗不相稱」(**20.0% : 42.9%**)、「大部分資料都以中文撰寫」(**17% : 31%**)、「職員未能向我提供確切/更新的資料」(**14% : 31%**)、「他們不明白我的需要/我未能告訴他們我需要甚麼」(**8.6% : 28.6%**)、「少數族裔大使/就業助理不在場」(**5.7% : 20%**)。

<sup>14</sup> **35** 位使用者評價，「職員友善」(**28% : 17%**)，「會面時間適中」(**8.6% : 5.7%**)。

<sup>15</sup> 使用者正面成效評價比例：實習 **89%**、面試技巧 **80%**，求職技巧 **79%**，職業生涯業規劃 **75%**，在職培訓 **73%**，職場講座 **67%**，廣東話/語文班 **64%**。

<sup>16</sup> **172** 人中，曾接受職業輔導培訓比率為：面試技巧 **17.4%**，職業生涯業規劃 **11.6%**，求職技巧 **11.0%**，在職培訓 **8.7%**，廣東話/語文班 **6.4%**，實習 **5.2%**，職場講座 **5.2%**。

業，面對廣東話及普通話的雙重要求。加上建造業專業考制度牌，及警隊加設入職中文要求，都為少數族裔就業增添障礙。

6. 不必要設限，中文成為就業障礙：受訪者超過九成能使用流利英語，約三分一能用中文溝通。多名焦點訪談對象憶述職場經驗，例如英文補習、英文幼稚園班主任等職位，本來毋須使用中文，但僱主仍提出中文水平要求，亦有僱主規定廚師不得留鬚。

## **分析**

主流社會也存在職位錯配與求職碰壁的情況，但少數族裔同時受到多重錯配的不利影響。以下是研究小組對問題癥結的分析，及解決問題的一些思考方向。

1. 錯配一、高中學歷高不成低不就，需要就業輔導

高中學歷者期望以其學歷可以跳出藍領工作，但現實情況是，他們未必具備很多白領職位所需條件，於是在碰壁過程中蹉跎歲月。三分二少數族裔青年得不到職業輔導與培訓，此類服務對他們尤為重要，因為他們和主流的互動相對少，需要職業輔導幫他們了解職場現實，制訂切實可行的求職進修方向，並掌握求職面試、處理職場文化差異的技巧。取得首項工作經驗十分重要，有助他們擴闊本地社交圈，打破「無經驗/無人請」的惡性循環。有機構出現名存實亡的幽靈課程，「有班無人上，有人無班上」，反映業界課程定位有改進空間，以切合少數族裔需要，減少資源錯配。

2. 錯配二、非必要的入職要求，服務宜擴展至僱主方

少數族裔求職者碰壁，有時是因求職者中文水平未達職務要求，但有時卻因僱主設立與核心職務無關的要求，阻礙本來具備資歷者取得職位。部分屬於慣性語言要求，例如僱主以中文書寫聘請廣告、以廣東話進行面試，或假設僱員必須操流利廣東話方能與華裔同事合作共處；亦有僱主設立偏狹的文化要求，例如規定廚師不得留鬚。無論源自慣性或偏見，非必要的要求窒礙了少數族裔在工作崗位發揮所長，僱主也失去機會聘用本來可能很優秀的員工。勞工處宜擴展至面向僱主方做工夫，檢視不必要的入職要求，並向僱主提供實務建議和教育推廣。

### 3. 改善藍領用家體驗，簡化流程，細緻配對，協助擴闊視野

藍領少數族裔對勞工處就業中心，在使用率、成效評價、滿意度評價都偏低。據研究小組所得資訊，不少藍領僱主向勞工處提供招聘廣告時，認為到勞工處求職人士背景參差混雜，故調低薪金；少數族裔人士發現到在勞工處求職，薪酬比親友介紹為低，會影響他們到勞工處求助的意欲。藍領僱員目前多倚靠親友網絡求職，雖然感到舒適便利，但亦變相受困於建築、保安、飲食幾大工種，局限了整個族群的視野和發展機遇，加深大眾的偏見。勞工處作為官方求職渠道，可擔當擴闊藍領少數族裔工友角色定型的位置，但現時成效未如理想。要改善藍領僱員使用率及評價，勞工處宜針對藍領工種，研究提供細緻的配對及跟進服務，提高僱員僱主雙方的信任感，改變僱主對「應徵者質素參差」的印象，避免勞工處招聘廣告的薪酬和市價有太大落差；並研究改善使用者體驗，簡化流程，減少要求複雜讀寫表達能力的程序。

### 4. 從「友善」到「有心有力」

勞工處作為正式求職渠道，面向少數族裔提供的求職資訊及服務，除了職員態度親切友善，其餘得分低落。問題可歸咎幾重錯配：求職資訊多為中文；「少數族裔大使」缺乏訓練及有效協助；服務形式被動；勞工處對少數族裔求職需要及期望欠缺確切了解，未能提供整全有效的求職服務。研究小組欣賞就業中心前線員工付出的努力，但要由「友善」進步到「有心有力」，須在流程、編制、培訓，和面向僱主服務進行改革。此外，「少數族裔大使」名稱，有邊緣化少數族裔員工與求職者的意味，倒不如聘用少數族裔職員為長約內部員工。

### 5. 驅除歧視幽靈，走出小眾化文化

本研究反映，職場內對少數族裔的標籤觀感與歧視，仍舊根深柢固，是少數族裔人士一直承受「就業逆差」的遠因，影響著求職、面試、以至在職不同階段。即使少數族裔人士能躋身主流社會工種，但在工作間仍可能面對不經意的言談、態度，與行為，令他們感到不安不忿，有時更成為被攻擊和侮辱的對象。若少數族裔人士因而辭職，或被視為「麻煩製造者」而遭受解僱，往往助長僱主認為少數族裔僱員影響工作間和諧與生產力的看法，造就惡性循環。另一方面，少數族裔往往從長輩、友儕和自身經歷，體驗過職場上的不如意與屈辱，跨代累積恐懼與失望的集體心理，對主流社會懷疑和不信任，傾向不循主流途徑找工作；這種「小眾化文化」(minoritized culture)是一種自我保護機制，亦限制了個人與族群的發展空間。要打破惡性循環，除了靠少數族裔個人覺醒，僱主、服務機構及社會大眾的理解和鼓勵，相當重要。

## **政策建議**

少數族裔面對的求職困難多重而複雜，雖非一時三刻可解決，但政府實有無可推卸的責任，改變僱主對少數族裔的既有偏見，鼓勵和支持僱主聘請少數族裔，同時提供友善而適切的就業支援服務給少數族裔求職者，令本地的就業環境真正達到種族共融。因此，我們提出以下建議：

### **1. 積極主動聯繫僱主，商議開拓更多工作機會**

僱主不願聘請少數族裔，除了因為根深柢固的種族偏見外，僱主對少數族裔文化了解不足，亦窒礙他們對不同種族求職者的開放態度，以致會提出不合理的中文及其他能力要求。為打破偏見，或探尋各職位空缺的真正能力要求，勞工處應主動聯絡僱主，一同發掘適合少數族裔的工作機會，特別是少數族裔處處碰壁的「白領」就業機會。從天主教勞工牧民中心的經驗所得，不少勞工短缺的行業極渴求人才，不論種族，只是他們不知從那裏獲得這些網絡。勞工處正好擔當這橋樑角色。

### **2. 文化共融意識培育，創造種族多元工作環境**

香港作為一個國際城市，卻甚少強調工作間的種族多元性。職場內的種族偏見不但阻礙少數族裔求職，亦令僱主擔心聘請少數族裔會引發工作間的不和諧。雖然這可能是部分僱主拒絕聘請少數族裔的藉口，但政府實有責任推動職場的多元種族文化，並為願意創造這種職場環境的僱主提供津貼以作鼓勵，以改變現有職場種族區隔的情況。例如，勞工處可參考「殘疾僱員支援計劃」的一次性資助措施，資助公司將內部通告或指引翻譯成其他語言等。

### **3. 提供聘後跟進服務，促進僱傭雙方溝通了解**

既然對少數族裔文化認識不足及誤解，是僱主聘請少數族裔的一大障礙，我們呼籲勞工處擔當中間人角色，為期最少三個月，去處理僱主與少數族裔僱員因溝通或文化差異而有機會引起的矛盾。這種跟進服務能給僱主及僱員更多信心，建立和進入一個種族多元的職場。我們相信，令少數族裔進入一個種族多元的環境中工作，是最好的共融機會。從天主教勞工牧民中心的服務經驗當中，跟進服務能成功令從未聘請少數族裔的公司，首次作出聘任。

### **4. 少數族裔就業主任，提供殷勤適切就業服務**

研究發現，少數族裔藍領工種求職者對勞工處就業服務評價甚低，這與勞工處的服務較適合中英文能力較佳，及擅於表達自己需要的求職者有關。因此，我們促請勞工處作為官方求職渠道，於每一個就業中心聘請少數族裔就業主任，讓能說少數族裔語言及了解他們文化和需要的就業主任協助少數族裔求職人士。此外，我們建議勞工處增聘更多少數族裔就

業大使 / 就業助理，於就業中心大堂內，介紹及協助少數族裔求職者使用勞工處各項措施及服務，令「藍領」求職者也能透過勞工處，找到其親友網絡以外的就業機會，避免延續「塘水滾塘魚」情況。

#### 5. 個案管理模式跟進，解決少數族裔就業錯配問題

勞工處應透過社工介入的個案管理模式跟進每個就業個案，協助求職者了解自己的能力及職志，掃除相關障礙，為求職者提供適切的搵工資訊及意見。正如調查顯示，少數族裔求職者往往因對本地勞動市場的認識不足，以致處處碰壁，亦看不到自己的就業前境及方向。因此，勞工處個案管理的個人化跟進模式正可因應每宗個案的獨特性，提供支援和跟進，並聯繫僱主，給予適合而有發展性的工作機會。

#### 6. 提供就業培訓機會，資助少數族裔工作實習

為鼓勵僱主聘請少數族裔，除了可參考「殘疾人士在職培訓計劃」及「中年就業計劃」，以現金津貼形式，給予願意聘請或給予少數族裔實習機會的僱主。同時，勞工處亦應以津貼鼓勵僱主給予少數族裔僱員於工作時間內學習中文或與工作相關技能。正如受訪者所言，現時本港為少數族裔青年提供的就業輔導非常不足，亦無從學習求職或工作技巧。因此，工作或職場實習正是令少數族裔獲得主動職場經驗的第一步。

#### 7. 善用五億財政預算，提昇少數族裔就業服務

財政司於本年度財政預算中表示會預留 5 億元作為支援少數族裔人士融入社會。我們深信，創造種族多元的工作環境，令少數族裔獲得平等的就業機會，從事不同行業和工種，互相接納，才真正做到種族融和。因此，為補足勞工處現時不足的少數族裔就業服務，我們促請政府將部份撥款，用作資助有少數族裔就業服務經驗的社福機構，提供真正個人化的、專門為少數族裔提供的就業服務，當中以社工介入的個案管理模式跟進個案，並積極聯繫僱主擴展工作機會，同時跟進已獲聘的求職個案，以促進更融和的合作關係。

### **個案**

**T** 先生今年 20 歲，中六文憑試後曾在機場做兼職的行李搬運員，然而，他更想找一份有更多晉升機會、發展前景更好的工作，卻苦無渠道獲取資訊。今年 6 月他到教區勞工牧民中心—九龍 尋求協助，以尋找工作，經個案社工跟進後，介紹了電梯維修學徒的工作給他。他從未接觸這行業，但得悉完成四年學徒訓練後可以考取註冊升降機工程人員，亦可再進修成為工程師，令他感到興趣。他明白職涯規劃的重要性，希望能有一技之長。

社工陪同他進行兩次面試，及一次到公司維修部見工，因為除了人事部外，前線同工的配合對他融入工作更加重要。面試後，社工亦跟他檢討表現：主管雖覺得他的經驗淺，對行內的知識不多，但他面試時正面的態度，希望提升自己能力的動機被僱主肯定。僱主在面試時向他問被伊斯蘭教的齋戒月安排，希望減輕他的體力勞動，亦是僱主對其宗教友善的表現。最終他獲得僱主肯定，這是該僱主第一次聘請少數族裔僱員。

這次成功的因素在於社工擔當了橋樑角色，不但令 T 先生明白自己的需要，追求夢想，亦透過與 T 先生父親聯繫，令他父親了解兒子選擇一份初期較低薪的工作的原因。另一方面，對於未曾聘用過少數族裔的僱主，在社工的溝通和協調下，顯得更有信心嘗試聘請少數族裔，亦更容易看到他們的優點。

在簽約當天，社工為他的父親解釋合約內容，希望未來四年他都會得到家人的支持，而社工亦會持續協助他解決工作和進修中的困難。

鳴謝：研究經費獲嶺南大學知識轉移基金項目 **KP17A4** 資助

研究團隊：

梁旭明教授，嶺南大學文化研究系副教授

蕭亮思博士，嶺南大學研究員

畢雁萍，天主教勞工牧民中心 - 九龍 中心主任

曾嘉俊，天主教勞工牧民中心 - 九龍 程序幹事

**Shaoib Hussain**，天主教勞工牧民中心 - 九龍 助理程序幹事

2018 年 7 月 3 日