

2020年7月26日

曾嘉俊

你有試過身在異地，言語不通的經歷嗎？或許當時你的身份只是個旅客，在迷路，在點餐，在購物時需要協助。或許你會盡量使用有限的外語、誇張的身體語言令對方明白。但假若你是身處異國的入境部門，處理簽證。只聽見職員不斷用你聽不懂的語言問你，給你一份看不懂的表格要你填寫，你會有什麼感受？職員坐在櫃檯內，由你一直坐著等待，感覺是指望你填回那份看不懂的表格再交回。

你鼓起勇氣向他走去，表示你不懂得填，沒得到什麼回應，只是指示你坐下去。因著語言的障礙，事情毫無寸進。最後，你看到一名華人走到櫃檯處理他的文件。然後職員就叫這位華人走來問你懂不懂國語。雖不流利，但為了離開，你只好硬著頭皮的說可以。不知道這位華人是誰，但別無他法的在半懂不懂的情況下填完表格。交回文件後，職員也沒說什麼，只把證件發回，差你離開。

或許你覺得身在異地，遇上這種困難也是可預料的不幸，不再深究。但若你發現該部門其實有傳譯服務，可安排廣東話及英語的翻譯員協助你，但你卻得不到安排，想必你會感到懊惱甚或忿怒。這個不愉快的經歷，或許會令你不想再來這個國家，這是你可以選擇的。

以上事件，其實大半是真的，只是發生在香港，受窘的是香港的少數族裔居民。根據《香港少數族裔人士的貧窮情況報告》，南亞裔居民的中文能力低，大多不能書寫中文。即使英語，也因教育水平不高，致無法處理複雜的申請程序。

民政事務總署資助融匯-少數族裔人士支援服務中心提供七種少數族裔的慣用語言的傳譯服務。各政府部門都可使用傳譯服務，為少數族裔市民安排即場、電話、視像的傳譯服務。翻譯員可避免申請者與部門雞同鴨講，促進他們的溝通，加快處理申請流程，但這並不是常見的情況。二〇一九年，教區勞工牧民中心——九龍訪問一百一十三名少數族裔居民，當中七成沒被安排翻譯服務。障礙包括政府職員沒有主動安排服務、推說該部門沒有資源(政府曾表示各政府部門會預留資源安排服務)、要求他們自行安排服務等等。上例中請不明來歷的人協助翻譯，亦有發生。既沒有保障申請人的私隱，也無法保障翻譯的質素。政府前線職員不清楚傳譯服務，忽略了使用者的權利。政府也沒有制定為少數族裔安排翻譯的指引。令前線職員會作出錯誤判斷，如以少數族裔的居港年期以假定他/她懂得中文，或請服務申請者請他的朋友同鄉協助翻譯。傳譯服務只是束之高閣。政府未有統計未能成功獲得安排翻譯的數據，只有成功使用服務的個案數字，變相報喜不憂，未能完整檢視服務成效。

「人離鄉賤」是老生常談，但怎算得上是公平和尊重。種族共融是社會和諧的重要一環，尤其香港有逾九成居民皆為華人，作為主導文化需要多加自省如何善待鄰人。期許少數族裔融入主流，也請尊重和關顧他們的處境，因為此心安處是吾鄉。