



社区融合网络(CAN)

——残障服务中的移民文化关怀

Qian Fang, Karen R Fisher

资料用于: 新州圣文森特德保罗协会 (St Vincent de Paul Society NSW)

2019年9月

SPRC
Social Policy Research Centre

研究团队：

方倩, Karen R Fisher, 李秉勤

欲了解更多资讯，请联系：

方倩 q.fang@unsw.edu.au, +61 2 9385 7800

致谢

感谢新南威尔士大学 SHARP 基金会 (UNSW SHARP Fund) 以及社会政策研究中心中国社会政策项目 (Social Policy Research Centre Chinese Social Policy Program) 为本研究项目提供支持。

新州圣文森特德保罗协会本地协调计划 (Local Area Coordination Program) 研究项目代表人：

Erin Crockford - 多元文化社区 (多元文化社区) 联络员

Dr. Kathryn Knight - 能力建设主管

Teresa Kovacs - 高级运营主管 (悉尼地区)

社会政策研究中心 (SPRC)

UNSW Sydney NSW 2052 Australia

电话：+61 2 9385 7800

传真：+61 2 9385 7838

邮箱：sprc@unsw.edu.au

网站：www.sprc.unsw.edu.au

© UNSW Australia 2019

建议引用：

Fang, Q., Fisher, K.R. (2019), *Culturally Responsive Disability Support-Community Access Network (CAN)*, (SPRC Report #/19). Sydney: Social Policy Research Centre, UNSW Sydney.

目录

词汇表	3
执行摘要	4
1. 引言	7
2. CAN 的基本理念及运作原理	11
CAN 的基本理念	11
CAN 的运作原理	12
小结	16
3. CAN 的成果	18
(1) 帮助来自不同文化背景的参与者具备有效参与 NDIS 的知识与技能	18
(2) 与来自不同文化背景的主要利益相关者和参与者建立社交网络	19
(3) 增进本地协调员对残障支持中的文化关怀的了解	20
4. 挑战	24
5. 经验	26
附录：研究方法	27

词汇表

NSW	新南威尔士州
SPRC	社会政策研究中心
SVDPSW	新州圣文森特德保罗协会
UNSW Sydney	新南威尔士大学
NDIS	国家残障保险计划
NDIA	全国残障保险局
LAC Program	本地协调计划
LACs	本地协调员
多元文化社区	多元文化社区

摘要

2013 年引入的国家残障保险计划（NDIS）是澳大利亚历史上最重要的社会政策改革之一。然而，在 NDIS 时代，一个历史遗留问题依然没有得到解决：拥有文化与语言多样性（多元文化社区）背景的残障人士参加 NDIS 的比率依然不足（Heneker, Zizzo, Awata, & Goodwin-Smith, 2017; Senaratna, Wehbe, & Smedley, 2018; Zhou, 2016）。早期研究更多关注的是，拥有文化与语言多样性背景的残障人士及其家人获取服务难、服务质量差的问题。目前急需更多的研究来探索如何在 NDIS 背景下为移民提供与他们的文化背景相适应的残障服务。

自 NDIS 推行以来，全国残障保险局（NDIA）已与全国范围内一系列的社区组织建立了合作关系，提供本地协调服务。残保局作为新州圣文森特德保罗协会（SVDPNSW）的社区合作伙伴为其提供支持，在悉尼、悉尼东南部、悉尼西南部、中央海岸和新英格兰亨特区（Hunter New England）开展本地协调服务。社区融合网络（CAN）是协会的本地协调计划为文化与语言多样性背景群体提供的支持举措之一。

协会的本地协调计划与新南威尔士大学（UNSW Sydney）的社会政策研究中心

（SPRC）合作，以 CAN 中普通话和粤语的两个小组为研究对象，开展以 CAN 为研究对象的案例研究，目的是探讨 SVDPNSW 的本地协调计划应如何满足 NDIS 背景下澳洲华人社区的服务需求和偏好。本研究作为一项定性案例研究，收集了 CAN 战略中各方的观点，尤其是澳洲华人残障群体及其家人的意见。

CAN 的目标

2018 年 3 月，CAN 战略正式推出，并设定三个战略目标：

1. 为来自多元文化社区背景的参与者科普 NDIS 及获取服务的方法
2. 与利益相关方和来自多元文化社区背景的参与者建立互动网络
3. 增强本地协调员（LACs）在文化关怀（cultural responsiveness）方面的知识

CAN 主要服务于 SVDPNNSW 本地协调计划中悉尼服务区域的四大语言群体：阿拉伯语、越南语、普通话及粤语。CAN 每月在社区举行面对面活动，每次活动持续约 3 小时，包括三项内容：信息分享会、早茶交流时间、与本地协调员一对一咨询。截止 2018 年底，本地协调计划已成功举办 23 场活动，约有 291 名来自以上四个文化群体的残障人士和他们的照料者参加。

CAN 的基本理念与运作原理

研究表明，本地协调计划将以推广文化关怀作为目标，采取共同合作的方式来执行 CAN。CAN 的组织者希望通过和澳洲华人参与者共同合作，来完善 CAN 的内容和流程，为华人提供文化关怀的服务。本地协调计划的重点是探索持续有效的方法，了解澳洲华人参与者尚未满足的需求，通过与他们合作的方式来学习如何满足他们的需求。CAN 的另外一个目标是培养澳洲华人参与者的能力，帮助他们更好地寻求 NDIS 服务，为彼此建立长远的合作关系。

CAN 的运作方式遵循着一种共同合作的服务模式。SVDPNNSW 的本地协调员通过与澳洲华人参与者合作，从反思性实践中学习新知识，并不断调整 CAN 的流程。工作人员逐步与参与者建立良好的关系，而这种双方间的伙伴关系，又提供了新的组织学习机会。

CAN 的成果概述

本研究表明，澳洲华人参与者和本地协调员似乎都从 CAN 中获益。而三个目标的完成情况略有不同。

CAN 每次的活动内容包括信息交流会以及与本地协调员的一对一咨询，旨在帮助澳洲华人参与者了解 NDIS，提高他们获取支持服务的能力。受访的参与者对于他们在 CAN 中学到的知识感到满意。且大多数参与者表示，个人咨询环节十分有效，甚至超出预期。

CAN 提供多种方法，帮助参与者扩展他们的社交网，例如：将参与者介绍给 NDIS 利益相关机构的代表、鼓励参与者之间互相交流、组织更多的社交活动。有些参与者的孩子残障情况相似且年龄相仿，他们在 CAN 中认识，并开始积极地互相帮助。本地协调员与其他 NDIS 利益相关组织方之间的合作伙伴关系，不仅有效地满足了澳洲华人参与者的需求，还在残障服务行业内推广了文化关怀的服务理念。

本地协调员从 CAN 中受益颇多。据本地协调计划主管称，他们在与澳洲华人的合作中收获的经验可用于完善 CAN 与本地协调计划中的其他部分。参与了 CAN 的本地协调员表示，他们从参与者的实践经验中学习到了如何更好地提供服务。

参与者对本地协调员所展现出的两种优秀品质表示赞赏：努力提供高品质残障服务的敬业精神和专业的业务水平。这两种品质对具有文化关怀的残障服务至关重要。研究成果表明，为澳洲华人提供高质量的服务非常重要，比如做到以人为本。

促成 CAN 的成果的因素

来自机构方面的因素：

- CAN 战略中，组织的各项活动的内容都贯穿着推广文化关怀的理念
- 持续进行反思性学习，并立即将反思内容付诸实践

来自 CAN 项目设计方面的因素：

- 参与过移民文化关怀工作的多元文化社区联络员，以及对 CAN 充满热忱的本地协调员
- 与其余参加活动的 NDIS 利益相关方组织和多元文化社区组织的合作
- 对移民群体友好的语言和文化环境

1. 引言

2013 年引入的国家残障保险计划（NDIS）是澳大利亚历史上最重要的社会政策改革之一。NDIS 旨在通过提供更多就业、教育和培训机会来加强残障人的独立能力，提高他们融入社会的能力，同时助其扩展社交，增强心理健康（NDIS, 2017）。然而，在 NDIS 时代，一个历史遗留问题依然没有解决，拥有文化与语言多样性（CALD）背景的残障人士得到的服务依然不足（Heneker, Zizzo, Awata, & Goodwin-Smith, 2017; Senaratna, Wehbe, & Smedley, 2018; Zhou, 2016）。除此之外，有人认为，NDIS 将重点放在个性化服务上，这可能会使来自不同文化背景的人更难获得 NDIS 的服务（Purcal, Fisher 和 Meltzer, 2016; Soldatic, van Toorn, Dowse, & Muir, 2014）。早期研究更多关注的是，拥有多元文化社区背景的残障人士及其家人获取服务难、服务质量差的问题。因此急需更新的研究来探索如何在 NDIS 背景下为移民提供与他们的文化背景相适应的残障服务。

自 NDIS 推行以来，全国残障保险局（NDIA）已与全国范围内一系列的社区组织建立了合作关系，为残障人士提供本地协调服务。新州圣文森特德保罗协会（SVDPNSW）作为 NDIA 的社区合作伙伴，在悉尼、悉尼东南部、悉尼西南部、中央海岸和新英格兰亨特区（Hunter New England）开展本地协调服务。社区融合网络（CAN）是协会的本地协调计划为多元文化社区背景群体提供的支持举措之一。

协会的使命是向需要残障支持的人们伸出援手，目标是建立更公正和富有同情心的社会，不断推进本地协调计划，改善包括来自多元文化社区背景的 NDIS 参与者的体验。此外，协会还在亨特区，中央海岸和悉尼地铁南区提供 Ability Links NSW 计划。Ability Links NSW 提供免费服务以帮助残障人士提高融入社会的能力，将残障人士及其家人和照顾者与社区中的企业和组织联系起来，并为残障人士及其家人和照顾者提供场地和社交方面的支持，帮助他们实现目标。

自 2018 年推行以来，CAN 战略设定了三个目标：

1. 为来自多元文化社区背景的参与者科普 NDIS 及获取服务的方法
2. 与利益相关方和来自多元文化社区背景的参与者建立关系网
3. 增强本地协调员 (LACs) 在移民文化关怀方面的知识

CAN 战略由协会本地协调计划的多元文化社区联络员设计，意在寻找方法，在本地协调计划所涵盖的服务地区内，为说阿拉伯语，普通话，粤语和越南语四种语言的参与者、照料者与家庭成员提供定期支持。目标群体为年龄在 0-65 岁之间，并且“不擅长说英语”或“完全不会说英语”的人。协会还制定了于其他少数群体沟通的策略，包括：安排用这些语言书写的关于 NDIS 的材料，与当地社区的合作，提供针对这些语言群体的服务。

设计 CAN 的过程中参考了以下资源：

- 互助支持模型（例如：Diversity and Disability Alliance 开发的残障者互助支持模型）
- 社交网理论
- 来自多元文化社区的反馈
- Victorian Foundation for Survivors of Torture (VFST) 制定的社区顾问模型
- 协会地方协调多元文化社区联络员在其他项目中学到的经验教训

本项目分为两个阶段。第一阶段时间为 2018 年 3 月至 12 月，重点是研究 CAN 的可行性和对四个目标语言群体的适用性。第二阶段时间为 2019 年 2 月至 6 月，在此期间，协会的本地协调计划会根据第一阶段的反馈调整 CAN 战略。2019 年 6 月之后，CAN 是否继续执行取决于从残保局到协会对本地协调计划的重新校验。

CANs 举行的地点：

Bankstown 图书馆的 Bryan Brown Theatre 和 Function Centre —— 服务于阿拉伯语和越南语群体；Campsie 图书馆和 Knowledge Hub —— 服务于普通话群体；Hurstville 图书馆 —— 服务于粤语群体。2018 年 12 月，在利物浦 Liverpool 建成了一个新的 CAN 场地，服务于阿拉伯语社区，形成了本地协调计划推行的第五个 CAN 小组。每场

CAN 活动约 3 小时，内容有三项：信息分享会、早茶交流时间、与本地协调员一对一咨询。每场活动容量为 5-20 人。在第一阶段，每次有 4-6 名专业人员参加，包括：

- 协调员：文化与语言多样性 (CALD) 联络员
- 在信息分享环节的演讲嘉宾：协会的本地协调员或来自 NDIS 利益相关组织的代表
- 口译员
- 志愿参与 CAN 的协会本地协调员：2-3 个协会本地协调员（至少一人掌握 CAN 小组成员的语言）。所有参与者都可与本地协调员进行一对一咨询，讨论如何参与 NDIS

截止 2018 年底，协会的本地协调计划已帮助了来自四个语种群体的约 291 名残障人士及其家人。

协会的本地协调计划与新南威尔士大学 (UNSW Sydney) 的社会政策研究中心 (SPRC) 合作，以 CAN 中普通话和粤语的两个小组为研究对象进行了初步案例研究，目的是探讨协会的本地协调计划应如何满足 NDIS 体制下澳洲华人社区的需求和喜好。

该研究将澳洲华人社区作为重点的原因有两个：首先，研究小组考虑到文化的多元性，决定从一个文化入手，以期管中窥豹。其次，研究小组有一位能说中英文的双语研究员，更容易与澳洲华人参与者建立融洽的关系并收集数据。

研究合作时间为 2018 年 9 月至 2019 年 6 月。本研究是一项定性案例研究，收集了各方对于 CAN 的看法，特别是澳洲华人残障人士及其家人的意见。详细的研究方法收录于附录 1 中。

本报告介绍了 CAN 在第一阶段的运行情况。接下来的部分将讨论以下几个方面的研究成果：

- CAN 的基本理念
- CAN 的运作原理
- CAN 的成果

- CAN 在运行过程中的挑战
- 促成 CAN 取得成效的因素

协会的本地协调计划正在探索多种方法为多元文化社区背景的群体提供支持和能力建设，CAN 战略是其中一种方法。其他战略包括多语种版本的 NDIS 信息资源，为本地协调员项目提供更多的资源和支持，特别是有效的政策。

2. CAN 的基本理念及运作原理

本节将介绍 CAN 第一阶段的基本理念及运作原理。文中将概述协会的本地协调计划的管理团队对于移民文化关怀的定义，并总结 CAN 的运作原理。研究表明，CAN 的运作原理与本地协调计划管理团队对移民文化关怀的残障服务的理解 and 目标保持一致。

CAN 的基本理念

三位本地协调计划的主管在移民文化关怀的残障服务方面达成了共识。协会的职责是运用持续有效的方法，发现=澳洲华人参与者潜在的需求，与其合作来共同解决问题。协会意在帮助这些澳洲华人更好地利用国家残障保险计划（NDIS），并为他们提供长期的帮助。

一位主管提到：

“我们必须了解我们所帮助的人群，必须和他们建立良好、相互信任的关系，必须经常倾听他们的意见……并且虚心接受建议，完善项目。人的需求会随时间而变，因此我们需要不断聆听意见，并尽全力满足他们的需求。

当这个团体逐渐壮大时，他们会自己决定发展方向……不同的小组会有不同的发展模式……即使有一个组提出来，他们只想参与 6 周，而不是参与 8 周，或者他们想要停止参与这个项目，这都不算大问题。也有一种可能是他们发展出友谊，一起找时间喝喝咖啡，相约见面。我觉得 CAN 的后续有各种发展的可能性，也会对整个群体产生积极的影响……CAN 的走向取决于参与者的需求。”

本地协调计划发起 CAN 有两个目的：一是不断了解参与成员的需求，并找到合适的方法来满足这些需求，二是与成员一起合作进步。多元文化社区联络员解释了这两个方面如何互相关联。CAN 项目将实现移民文化关怀的过程分为不同的阶段。每个阶段，协会都能通过与项目成员合作而积累不少经验。这些学习旨在加强协会与参与者的合作关系，从而推动下一阶段的学习。

“我对于 *cultural responsiveness* 的理解是，持续地学习，反思和改进你在做的事情。以前我们会用‘*cultural competence*’这个词，它暗示着一个终极状态，在这个状态下，你已经是一个专家了，不需要再学很多东西。但是，现在我们用 *cultural responsiveness* 这个词来强调这是一个持续学习文化多样性的过程……我们不是在以偏概全地归纳有中文背景的人的做事方式……但要知道你的行为方式也能让环境更加友好……CAN 有很多阶段。拉近与参与者之间的距离，就能为 CAN 获得更多的学习机会。”

本地协调计划的主管解释了多元文化社区参与者在帮助协会实现移民文化关怀时起到的两个作用：将需求和满足需求的方式告知协会；以及与工作人员和其他多元文化社区参与者，找到解决需求的最佳方案，从而更好地使用 NDIS。一位管理员提到：

“我们的目标，比如能力建设，总是基于每个小组本身的能力……我们希望每个组都能良好发展，这就意味着，最终，成员们需要肩负起这份责任……在早期阶段，我们需要引导他们，但是最终的目标是帮助这些小组学会自立。当然，他们仍然可以邀请我们回来参加他们的活动，或是在需要帮助时求助于我们……但更多的时候，他们将自己自力更生。”

CAN 的运作原理

CAN 项目贯彻了协会的本地协调计划的管理团队对移民文化关怀的理解。参与计划的工作人员通过与澳洲华人参与者合作来积累经验，并根据总结出的经验调整 CAN 的运行。他们与项目成员逐渐建立关系，为进一步的学习与合作打下基础。接下来的内容将介绍 CAN 运作的两大基础：反思性学习、与项目成员的关系的建立。

1. 持续地总结经验并迅速地付诸实践

持续地总结经验与迅速地付诸实践这种意识贯穿了 CAN 运行的各个环节。一位高级主管说道：“（CAN）的发起是对未满足的需求的回应，也是解决这些需求的方法……工作人员需要不断听取反馈，分析做得好的地方和不足之处。”

在实施 CAN 战略之前，本地协调计划曾在服务区举办过一系列名为“用好我的用 NDIS 计划”的信息交流会。本地协调员挑选主题，并向残障人士及其家庭提供 NDIS 的信息。这些活动没有将多元文化社区与其他社区区分开来。一位中层主管发现，多元文化社区对于此类活动的参与度很低。这一结果表明，来自多元文化背景的群体需要更多适合他们需求的活动。

“我们应该为不同语言的团体举办特定的活动，并配备口译员，否则多元文化社区的 NDIS 使用者一般不会参与我们的活动。”

一位高级主管表示，依照不同文化背景的参与者对“用好我的 NDIS 计划”的反馈，他们提炼出了 CAN 的三个核心特点，分别是：固定的活动频率、时间和地点，为不同文化背景的群体量身设计的内容，以及为他们提供拓展社交网络的平台。

“最初，我们组织过一次活动，也成功与人们在多元文化社区的与会者建立联系，并开始有人参与进来。有时人们会问他们能不能下次再来参加，还有我们能不能讲某个主题。”

而且，最初的活动，有时来参与的人也互相认识……但有时候，当演讲者和其余人交流的时候，其余的参与者也能够互相建立联系，说“我有相似的问题”或者“当我遇到这事时，我是这样处理的”。他们开始建立联系。所以这就成了一个契机，我们决定把这群人重新聚集起来……我们从我们的观察中开发了个项目……我们把它拿出来，让人们可以参与进来。”

在 CAN 启动后，本地协调员不断学习并积极解决问题，确保每一次活动都以参与者为中心。每次 CAN 的活动都有一个主题，这个主题很大程度上根据参与者的反馈决定。每次活动中，工作人员都会旁听参与者讨论的话题，捕捉到提问度最高的问题，并对下一次活动的讨论主题提出建议，帮助参与成员更好地进行讨论。本地协调计划的管

理人员也经常会对 CAN 的内容作出调整。比如，在一次活动上，多元文化社区联络员介绍了如何寻找服务。所有的网站都是英文网站，所以在下一次活动的时候，这位联络员就告诉了参与者这些网站里能够提供中文的网站，并把它们的截图放在了讲义里。另外，联络员还注意到了口译员的态度以及参与者对于口译员的反馈，挑选最称职的口译员。

本地协调计划为 CAN 项目建立了多种学习途径，包括：

- 1) 本地协调计划多元文化社区专项事务组。组内成员为多元文化社区联络员与本地协调计划其他部门工作人员。事务组每月开会为 CAN 开发学习资源。
- 2) 多元文化社区外部咨询小组。组内成员包括 NDIA 官员一名残障互助小组的领导、两个为多元文化背景的残障人士发声的倡导组织以及一个多元文化倡导组织。多元文化社区联络员经常与外部咨询小组沟通 CAN 的运作情况，征求意见。
- 3) 本地协调计划与社会政策研究中心合作，检查 CAN 项目的运作进展和预期结果。
- 4) 2018 年 12 月的年终总结会。多元文化社区联络员与三名参加过一些 CAN 活动的本地协调员一起对 CAN 的运作进行了总结，并就下一步如何改进 CAN 提出想法。

2. 与澳洲华人建立关系

在第一阶段，CAN 的参与者至少会产生三种感觉：对 CAN 工作人员的满意感、对本地计划协调员的信任感、参与 CAN 的归属感。这些感受与一系列因素有关，也在本地协调计划的学习活动中具有多种影响。

参与者提到他们对 CAN 很满意。他们的满意主要来源于两个方面：与口译员或双语的本地协调员合作时友好的语言环境，以及对 NDIS 计划的深入了解。他们中大部分都提到与本地协调员面对面的沟通效果远超预期，仅仅是在 NDIS 计划这一项上就学到很多。这些反馈证明了本地协调计划对于参与者需求判断的准确性。

一些工作人员和计划参与者分享了如何在 CAN 中建立信任。一名本地协调员分享了残障人士如何通过 CAN 与自己建立起信任的故事。在参加 CAN 之前，这位残障人士收到了 NDIS 的资助，但没有人检查过他是否联系了 NDIS 的相关工作人员。当这位参与

者加入 CAN 计划时，他还未使用过三个月前就已经得到的 NDIS 资助金。参与者向双语的本地协调员表达了他的无助，表示因为自己不会说英语，甚至无处抱怨，也不知道如何开始使用 NDIS 的资助。此次咨询过后，协调员帮助他分析了问题的起因，并安排了粤语工作人员跟进后续进展。这些帮助增强了参与者与本地协调者之间的信任。这位参与者现在仍会偶尔致电协调员，向她表示问候，或告知 NDIS 资助金的使用进展。

同样，另一位参与者提到：

“本地协调员非常友好。CAN 安全可靠。这项计划帮助我意识到，如果在 NDIS 上遇到任何问题，我都可以通过每个月的课程获得专业的帮助……我很信任这些工作人员。”

显然，参与者的满意度来源于这项计划的效果、他们对于 NDIS 更深入的认知，以及对计划有后续追踪。当参与者信任 CAN 计划的工作人员时，他们似乎更容易敞开心扉，提出自己的需求。这就会帮助他们开启新一轮的学习。一位本地协调员发现，在与参与者建立信任感后，他们会更依赖 CAN，因为他们从 CAN 的协调员这边了解到更多的信息。这些参与者不愿再和之前的其他协调员沟通，但也不想提出正式的投诉。

撰写这份报告时，本地协调计划正在开发一个新的“文化回应性”培训模块，将其纳入本地协调计划的指导计划。预计未来会有更多的培训项目、资源与支持，来帮助协调员更好地服务于有多元文化社区背景的参与者、看护人员及其家人。

对于 2018 年最后一次的观察表明，参与者通过对 CAN 的归属感，建立了第三层次的关系。每个月都有新的参与者加入 CAN，他们中很多人由现有的参与者推荐加入。在休息时间，一位参与者说，CAN 提供的帮助让她觉得安心，比如，食物、口译员或邀请有经验的从业人员。她说她也想邀请朋友加入 CAN，帮助他们获得更多的支持与福利。一些参与者对 CAN 的归属感不同于前两个层次的关系，这份归属感使参与者更愿意加入 CAN 这个社区服务网，且准备参与更多 CAN 的活动。

在普通话组的最后一个活动中，工作人员邀请参与者对 2018 年的 CAN 计划发表感言，并为下一年提供建议。所有参与者都踊跃参与。白板上的反馈建议，几乎涵盖了与 CAN 有关的所有方面。建议里有些与工作人员观察后提出的不谋而合，比如工作人员建议多元文化社区联络官安排一位既能讲普通话又能讲粤语的翻译。这种安排可能会提高 CAN 的效率，因为参与者获得的信息将更对称，并让他们有更多机会结识新朋友。

总结

CAN 的运作基础是合作共赢，其中融合了本地协调计划主管对于文化回应性的理解。如图一所示，在过去的九个月中，CAN 完成了一轮完整的活动。在这轮活动中，本地协调计划通过与澳洲华人合作、不断总结经验和解决问题，完善了自身的项目。计划协调员逐渐与参与者建立了良好的关系，为未来合作打下基础。

图 1 CAN 的运作模式示意图



3. CAN 的成果

调查结果表明，CAN 目前达到预期效果，澳洲华人参与者与本地协调员都从计划中获益匪浅。这些成就在三个目标中各有体现。

(1) 帮助来自不同文化背景的参与者具备有效参与 NDIS 的知识与技能

CAN 包括信息交流会以及与本地协调员的一对一咨询，帮助提高澳洲华人对 NDIS 的认知，更好地利用 NDIS 的支持服务。每次活动中，工作人员会选择一个关于 NDIS 的主题，介绍所需技能，并邀请专家深入讲解关于这个主题的相关信息。挑选的主题根据之前活动的反馈决定。信息交流会的环节包括演讲、提问、解疑以及参与者之间分享个人经验。

受访的参与者表示，他们对从 CAN 计划中学到的知识很满意。一位看护人员说，虽然她只参与过两次 CAN 的活动，并且讨论的主题和她关系不大，但是她觉得学到的信息非常有用，因为这能提前帮她为未来的各种挑战做好准备。

“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 都愿意提供帮助。”

另一个例子是多元文化社区联络官曾经的一次演讲，主题为如何仔细阅读服务协议来保护消费者权益。这个话题引发了热烈的讨论。

一位参与者提到：

“现在我知道为什么我在过去遭受了损失。下次我会先找好口译员，仔细阅读协议的内容，并与服务商进行协商。”

除了信息交流会外，本地协调计划的个人咨询服务可以为咨询者提供更有针对性的帮助。大部分参与者说，个人咨询的效果远超预期，十分有效。其中一位提到：

“个人咨询对我而言最有效。每次我遇到问题的时候，就能向本地协调员寻求帮助。

（在 CAN 之前）我曾经有很多事情都需要建议，却没有一个好的渠道。现在在 CAN 的帮助下，我找到了给我建议的人。我十分感激这个项目。”

在一次活动结束后，一位看护人员也找到了多元文化社区联络官，并赞赏道：

“我在这里学到很多，感觉好了很多。你们在帮助我们。这太棒了。”

这些积极的反馈体现了 CAN 的价值。CAN 帮助参与者提高对 NDIS 的认知，并更好地利用 NDIS 所提供的帮助。

（2）与来自不同文化背景的主要利益相关者和参与者建立社交网络

CAN 通过不同的方式帮助参与者扩大社交圈，这些方式包括将 NDIS 的利益相关组织介绍给参与者，鼓励参与者间分享经验，以及为参与者提供社交机会。例如，一些参与者在一次活动结束后，向来自 Centrelink 的特邀演讲者咨询更多信息。还有，来自智力障碍组织（CID）的特邀演讲者邀请参与者参加 CID 举办的其他活动。一位参与者提到，她十分珍惜 CAN 提供的社交机会，因为：

“中国家庭往往都不太社交……大部分时候，他们都不知道该与谁社交。这就好像是他们不知道走出迷宫的正确方法是什么。”

一位来自 NDIS 利益相关组织的特邀演讲者表示，她喜欢 CAN 这个项目，并建议她的团队也使用 CAN 的方法，为不同文化的群体提供帮助。由此看来，本地协调计划与其他 NDIS 利益相关组织的合作不仅能够有效地满足澳洲华人参与者的需求，还能帮助推广文化回应性。

每次活动都有约 20 分钟的早茶交流时间，为参与者、本地协调员与特邀演讲者提供社交时间。一位参加了一次活动的管理员回忆起参与者在休息时间是如此社交的：

“我觉得（这个社交机会）非常棒，因为我看到人们在交流，对彼此坦述心里话。他们不仅仅是在聊食物和天气，他们在聊关于 NDIS 的感受。我觉得大家都敞开了心扉。人们互相交流想法……可以发现，在这样的环境中，一些人也很轻松，很享受这个过程。”

一些残障儿童的家庭也会互相交流经验。比如，两位母亲结交于 2018 年的最后一次活动，她们发现，彼此的儿子都是青少年，并都患有高功能自闭症。这虽然只是她们第一次会面，但她们找到了许多共同的话题，并交换了联系方式。几周后，她们决定一起接受研究采访。其中一位母亲说，CAN 为她提供了两大帮助，一是加深了她对于 NDIS 的了解，二是有机会结识另一位母亲。大部分视频采访的参与者都说他们平常不太社交，因为他们没有机会结识拥有相似残障需求或是使用 NDIS 服务的人。

CAN 项目的主管与本地协调员也发现了一个有潜力成为组长的参与者。接受采访的项目参与者、工作人员和特邀嘉宾都注意到，这位参与者十分乐意与别人分享使用 NDIS 服务的经验。

（3）增进本地协调员对文化回应性的了解

本地协调员从 CAN 项目中受益良多。通过了解实践活动，协会本地协调主管使自身的文化回应性得以增强。他们关于澳洲华人团体未满足的需求的假设以及解决方案得以检测，强化实践效果的新方法也得以确定。实践经验表明，相较其他两个文化群体，澳洲华人参与者似乎要花更多的时间才能以开放态度向员工表明他们对 CAN 以及 NDIS 的看法。对此，员工们更注重与澳洲华人参与者建立关系。大多数讲粤语和普通话的参与者都是照料者，以女性为主，她们在 CAN 活动上也比男性更积极。这些观察结果符合文献理论——残障文化认知会影响某些人获得残障支持的意愿（Bronheim, Goode, & Jones, 2006）。

在协会一线工作的本地协调员们认为，CAN 是一个宝贵的学习机会。一位协调员称，她从参与者那里学到的内容帮助她更了解本地协调计划，使她能更好地为参与者提供支持。

“他们（参与者）分享了寻找服务提供商的方式以及高质量服务商的名单。一些讨论内容是无法在正式（本地协调计划）培训中获得的.....他们还讨论了如何更好地使用 NDIS，如何与服务商谈判，从而修改服务协议.....项目中（本地协调计划）只有一个服务协议模板，并且它不能更改.....我们不提供这种培训，所以我没有这方面的知识和经验.....我是从参与者那里学到的这些内容。”

对那些有敬业精神和专业能力工作人员，参与者表示赞赏，并且他们认为这些品质对塑造良好的文化回应性至关重要，从而实现本地协调计划的目标。这一发现体现了他们对优先目标的重视，即在更广的优质目标中构建文化，例如，以人为本的实践。这一发现还表明，文献理论中强调的语言和相同文化背景等因素很重要但还不够（Ziguras, Klimidis, Lewis, & Stuart, 2003）。参与者认为本地协调员具有的重要特质如以下三点所示：

1. 专业致力于提供优质服务

通过对比 CAN 的本地协调计划向残障人士提供的高质量服务与其他地方服务体验差的情况，参与者将其归因于前者提供优质服务的专业承诺。

一位参与者评论她的协调员时，说：

“她从未积极提供周全和有用的信息。她似乎只关心如何从合同中赚钱。.....她没有向提供残障人士支持的服务热情。”

另一名照料者回忆她有过的令人不满的活动时，说：

“我花了很多时间准备了许多资料（为了参与活动）。他/她（本地协调员）甚至没有看一眼我准备的东西。工作人员来说，‘不需要你们发言，填完表格就可以了。’然后他

她打开笔记本电脑，问完全部问题后，直接宣布活动结束。他/她只是把我准备的资料拍了照，说稍后会看。结果给我分配到的资金只有 5000 澳币。我们申请了很多服务需要，但其中大部分需求没人向 NDIA 上报.....我们甚至没有拿到核心支柱资金.....我们要求重审后，也只获得 1200 澳币的核心支柱补贴。”

参与者称，他们可以通过细节了解一名协调员是否致力于提供高质量服务。例如，一位参与者说，与她家合作的两名本地协调员从未主动接触过他们。相比之下，虽然 CAN 协调员与她只见过一次，却给她留下了深刻的印象：

“她看起来就乐于助人.....你可以看到她的眼中热情。当她谈到她的工作和残障支持时，总是有一种热情，我能感受到。她告诉我，她愿意帮助残障人士。她的话很感人。”

2. 致力于提供可靠的支持

在 CAN 活动后，本地协调员对参与者的建议进行了后续跟进，发现参与者很重视协调员的可靠性。一位参与者说，在 CAN 活动后，协会的本地协调员给她发送了一封电子邮件，介绍了在活动上提到的支持小组。然而，另一位参与者提到，本地协调员曾答应给她打电话，可她等了一下午，都没有接到电话。

一名本地协调员表示，与她合作的参与者来自不同的文化背景，她似乎已经与他们建立了信任。有些人偶尔给她打电话问候一下，还有一些甚至邀请她喝下午茶。她说，与参与者间的信任，是她通过努力理解他们的观点并主动联系跟进而建立起来的：

“一个有责任心的本地协调员，会主动跟进，并打电话问他：‘嘿，你最近怎么样？’；核实支持协调员是否与他联系过。理论上讲，我们没有必要进行跟进，因为我们已经将案子移交给了支持协调员.....把这位男士推荐给安排协调员的组织后，我还做了一件事。我打电话给组织，询问他们是否有说粤语的支持协调员。我告诉他们关于这位男士以前遇到的问题.....我担心他可能无法

向他们清楚地解释他自己的情况，或者他可能会说错，因为他不了解 NDIS。..... 虽然不是我的职责，我还是做了这些事情。”

3. 致力于提供专业知识

参与者的意见表明，他们希望有更多具备相关知识和良好沟通技巧的本地协调员。照料者回忆一位 SVDPNNSW 本地协调员演讲时给她留下深刻印象的原因时，说道：

“我参加过很多 NDIS 的研讨会。今天的演讲令人印象深刻。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 SVDPNNSW 本地协调员都能迅速提供答案或告诉大家找答案的方法。”

总之，在试点阶段，CAN 通过提供有针对性的信息和个性化咨询，增加了在澳华人参与者的知识和技能。在 CAN，通过与 NDIS 利益相关组织方会面，参与者的社交网络逐步建立起来。一些同为照料者的参与者之间正在建立同伴支持关系，他们的孩子同龄并且有相似的残障情况。通过与其他 NDIS 相关组织合作，CAN 能够有效满足参与者的需求，并在该领域宣传本地协调计划对文化回应性的理解。管理人员和身在一线 SVDPNNSW 本地协调员也能从 CAN 中受益，他们学会如何完善，以提高文化回应性。

4. 遇到的挑战

如上所述，CAN 在试点阶段取得了积极成果。本节讨论 CAN 遇到的挑战，其中大多数挑战已被本地协调计划主管确定为下一轮学习的重点。

1. 管理 CAN 的规模和质量

本地协调计划主管和一些参与者都计划接触更多的澳洲华人残障人和他们的家庭，使更多的人可以在 CAN 中受益。然而，一些参与者担心，增加规模可能有损 CAN 的服务质量，因为参与者越多，他们与 SVDPNWS 本地协调员进行一对一咨询的时间会相应越少。主管建议，可以通过以下方式解决矛盾：

- 制定参与规范，例如，对公开讨论和一对一咨询限时
- 鼓励小组讨论，分享信息
- 鼓励更多 SVDPNWS 本地协调员加入活动

2. 接触残障人士方法

本地协调计划主管指出，在华人群体中，参与的残障人士少于照料者。主管建议：

- 通过 Ability Links NSW 与有中文背景的残障人士之间的现有关系基础，吸引更多参与者
- 举办关于华人社区中残障问题的交流会，以解决残障人士获得外部支持的潜在障碍
- 通过华人社区的公共媒体和传统活动来宣传 CAN
- 支持参与者宣传 CAN

3. 变向参与方法

基于在上次活动中干事和参与者感兴趣的问题，他们会进行讨论选出每场活动的主题。有时，在这次活动中发表意见的参与者却无法参与下次活动，而参加活动的人提出的议题却不是当务之急。为解决不便，主管建议：

- 列出接下来活动的主题，并提前通知参与者，以便他们自行安排时间参加与他们相关的活动
- 选择能引起普遍兴趣的主题

4. 解决参与者的关联问题

参与者提出的一些问题超出了本地协调员支援能够解决的范围。例如，抱怨一些服务提供商的服务质量差。他们还提到了一些涉及 NDIS 系统的问题，例如，本地协调员人员流动率高，以及 NDIS 中有一部分僵化政策并非以人为本。主管建议：

- 邀请来自残障人士倡导组织和 NDIA 的嘉宾演讲者出席
- 就特定主题进行小组讨论，并邀请相关组织参加

5. 互助小组的建立与可持续性

在 CAN 员工和演讲者的帮助下，参与者特别重视提高自身的 NDIS 知识和技能。通过同伴互助获得二手资料，在这一方面，澳洲华人群体似乎不如其他群体。下一阶段可以探讨以下三点：

- 培养具有类似需求或熟悉 NDIS 的参与者之间的特定联系；一些交流和一些照料者中的互助小组正在这些团体中建立
- 提供机会，鼓励参与者在 CAN 活动上积极参与并作出贡献；例如，定义他们的角色，比如，CAN 学习合作伙伴，邀请参与者共同主持信息传递活动，并邀请他们成为本地协调计划项目的外部咨询小组的成员
- 向潜在同行提供培训支持

6. 将 CAN 的价值应用于协会

本地协调计划主管观察到，CAN 实践经验对本地协调计划和协会的推广有潜在优势，以此可以改进其他服务中有关文化回应性、以人为本的支持服务、NDIS 相关实践和合作过程。如何在 CAN 和新州 SVDPNWS 服务的其余地区扩展和维持这些优势仍然是一个未被发掘的机遇。两条建议如下：

- 将 CAN 作为 SVDPNWS 本地协调员的培养基地，分配初级本地协调员到 CAN 进行学习
- 邀请 CAN 的本地协调员和参与者加入 SVDPNWS 文化回应性的内部培训

5. 积极成果的促进者

研究确定了促进 CAN 在组织和项目上取得成功的原因。

组织原因

- 文化回应性这一理念在 CAN 的设计得以贯彻，并与 CAN 的实践有一致性
- 持续反思性学习，并迅速采取行动，付诸实践

由于以上两个原因，CAN 得到了澳洲华人参与者的信任，它们证明了本地协调计划始终致力于合作，也尊重澳洲华人社区/群体。本地协调计划和在 CAN 中形成的组织关系让本地协调计划保持持续学习的状态，以追求实现文化回应性。

项目原因

- 专门活动的组长在文化回应实践方面有丰富的经验，同时，本地协调员对 CAN 很感兴趣合理的人员配置结构是 CAN 成功的关键。澳洲华人参与者赞赏他们的工作质量。参与者对本地协调员服务目标及其不断学习新方式提高工作能力的品质做出了评论。

- 与其他参加活动的 NDIS 相关组织和地方委员会合作合作组织为 CAN 的优秀成绩做出了两项贡献。首先，他们支持 CAN 的运作，例如推荐和发现潜在参与者，为 CAN 活动提供场地，以及通过在 CAN 上进行演示来帮助满足参与者的需求。其次，他们通过参与研究项目并加入本地协调计划的外部咨询小组，帮助 CAN 完善其策略。此外，这种伙伴关系有助于在行业中宣传本地协调计划对文化回应性的支持。

- 友好的语言环境澳洲华人参与者说，他们最初是被 CAN 友好的语言环境所吸引的，例如，有双语本地协调员和口译员。此外，他们最看重的是该组织对提供高质量本地协调服务的敬业精神和专业能力。因此，参与者认为，CAN 拥有的基本工具之一——语言资源，体现了它有能力更好地支持澳洲华人残障人士及其家人。

附录 1: 研究方法

本节简述了研究所使用的方法。

1. 道德考虑

本研究是一个定性案例研究，并纳入了包容性研究原则，优先考虑澳洲华人残障人士及其家人的意见。研究小组认识到有关残障人士的包容性研究实践的重要性（Fisher & Robinson, 2010 年），这样残障人士及其家人可以积极提供有效的证据，为 CAN 下一阶段的行动提供依据。研究小组遵循《全国残疾研究与发展议程》的原则，该议程体现了联合国《残疾人权利国际公约》（UNCRPD），汲取了国际研究的宝贵经验。

研究符合《有关人类研究中的道德行为的国家声明》（国家卫生和医学研究委员会（NHMRC），2007 年）中提出的道德标准。在研究中，道德行为包括，招募的研究对象与研究者在过程中保持距离，在征求参与者同意后收集观察数据，提供双语信息表，以及保护研究参与者的个人隐私。本报告概述的方法已获澳大利亚新南威尔士大学道德委员会批准，批准号为 HC 180366。

2. 数据收集

数据收集方法由与 CAN 相关人士进行观察和半月式访谈组成，其中相关人士指的是澳洲华人。

参与者、受邀参加 CAN 的 NDIS 相关组织的代表，参加 CAN 澳洲华人活动的本地协调员（LACs），以及本地协调计划主管。样本数量如表 1 所示。

表 1: 研究参与者

	数量
澳洲华人参与者:	
粤语组	3
普通话组	6
NDIS 相关组织代表	2
参加 CAN 澳洲华人活动的本地协调员（LACs）	3

LAC 主管	3
共计	17

本地协调计划允许一名双语研究员（Qian Fang，社会政策研究中心）与澳洲华人参与者一同参加 CAN 的活动。现场工作人员从 2018 年 9 月开始收集观测数据。观察重点为：每次活动的主题和结构；每次活动研究参与者的参与方式，包括他们的意见以及与干事、本地协调员和同行的互动；研究参与者与现场工作者的非正式交流；以及现场工作者对活动观察的反应。收集观测数据是为探讨本地协调计划如何运作 CAN 以实现目标。

访谈的主题包括研究参与者对 CAN 活动的反馈或评论；以及了解本地协调员和其他 NDIS 相关者的文化回应性。进行访谈的目的是收集参与者对 NDIS 和本地协调服务提供的文化回应性的认知，以及 CAN 活动对增强参与者的、家人的及社区的体验的影响。

采用包容性研究方法是方便残障人士及其家人参与研究。面试题灵活，且研究者会根据参与者的沟通需求、能力和偏好进行题目调整。研究小组提供简明的中英双语版的信息和同意书，为参与者提供舒适的环境。

3. 数据分析

研究采用专题分析方法和基础理论来分析数据。专题分析用于解释参与者对文化回应支持的理解以及 CAN 的成果相关的主题。基础理论确定了 CAN 的基本原理和操作逻辑。

4. 总结报告

报告草案将于 2019 年 2 月底提交，并会根据本地协调计划、澳洲华人参与者和其他相关方的提出的意见进行修正。最终报告将于 4 月提交给本地协调计划。经本地协调

计划许可后，该报告会在网上发表。此外，报告可专门分发给各个残障宣传组织，以宣传和提高对文化回应型残障服务的认识。

研究结果摘要将交还给研究参与者。摘要用简明中英双语完成。在与本地协调员协商后决定，研究结果还会通过组织活动、研讨会演讲、举行论坛和期刊文章的形式传播。