



## 跨越語言障礙

([/#linkedin](#))

([/#facebook](#))

([/#twitter](#))

([/#whatsapp](#))

Want to learn the latest talent acquisition techniques?

Don't miss **Recruitment Asia** ([https://www.humanresourcesonline.net/recruitment-asia/2017/?utm\\_source=bulletin&utm\\_medium=intextad&utm\\_campaign=RA\\_2017](https://www.humanresourcesonline.net/recruitment-asia/2017/?utm_source=bulletin&utm_medium=intextad&utm_campaign=RA_2017)), the region's dedicated recruitment and talent acquisition strategy conference. Happening Oct/Nov 2017 in Kuala Lumpur, Singapore and Philippines.

[READ IN ENGLISH](http://www.humanresourcesonline.net/features/the-sense-and-nonsense-of-language-requirements/) (<http://www.humanresourcesonline.net/features/the-sense-and-nonsense-of-language-requirements/>)

何謂好的溝通者？其中一項明顯條件是語文能力。用相同的語言傳達想法絕對容易得多，尤其是在職場上。

在俄羅斯鄉郊點一杯飲料，可以用身體語言來表達；但與市場推廣部門主管討論一件新產品時，就必須通過語言文字來溝通。

因此，許多招聘廣告都列出對語文能力的要求。僱主傾向聘請能夠清晰表達自己及細心聆聽別人的人，然而問題在於，在香港這類日益國際化的雙語城市中，僱員到底需要精通哪一種語言呢？

中文和英文都是香港的官方語言，是否代表所有員工都必須操流利的中英文？僱主要求聘請能說中文的求職者，到底是基於業務的具體需求，還是單純因為較容易溝通、習慣使然、甚至是因為對未知的恐懼？企業一律摒棄非華語求職者，會否因此錯失人才？

關注香港少數族裔居民及其家庭的非牟利機構香港融樂會推廣幹事Kayla Tam表示，他們的確因此而錯過人才。

Tam解釋說：「一個人的語文能力只是其能力的一部分。」

「我們認識許多擁有優秀學業成績、工作態度、人際、組織及管理技能的人，卻因為中文能力欠佳而在求職路上遇到巨大困難。」

該組織去年發表一份報告，顯示網上刊登的大部分較高技術職位都不適合非華語人士。香港招聘網站刊登的1,500個招聘廣告中，只有19%的職位是適合不懂讀寫中文，以及不懂說廣東話和 / 或普通話的求職者。

香港有89.5%的人口是以廣東話為母語，因此出現上述情況似乎不足為奇，但有人質疑語文能力要求背後的動機，以及憂慮其對香港國際商業中心地位的影響。

**Tam**指做法是「全中文要求」，並認為不需要所有求職者都擁有完美的中文能力，因為實際上不同職位對語文能力的要求不盡相同。

她補充表示，僱主設立的語言障礙，可能會限制了有能力的非華語居民的職業選擇。

「有些甚至可能會決定離開香港，前往可以找到更多職業發展機會的國家。」

一般來說，香港的非華語人士較少機會受聘中低層職位，人力資源招聘公司**Elliott Scott HR**副總監**Doris Lam**表示同意。

「但每個行業的情況不同。」她說：「例如許多律師事務所或金融機構通常對中文能力沒有特定要求。」

至於那些要求具備中文能力的公司，她承認有些似乎是沒有明確的理由。

她說：「有些情況下，我們認為語文能力對相應職位來說並非必須。」

尤其是管理層職位，她經常要求公司釐清其職位要求。

「有時甚至發現他們從來沒有想過這個問題，但我們提出之後，要求可能會稍為放寬。」

**Lam**表示，視乎不同行業，不諳中文的人可能需要較長時間才能找到工作，但整體而言，她認為香港對聘用國際人才沒有限制，而且從招聘角度來看不會是重大問題。

即使有嚴格的語文能力要求，她仍可以找到合適的人選。

「但如果沒有嚴格語文能力要求的話，企業可能突然會有五至十位候選人可供選擇。通過放寬語文能力要求，企業可以吸引更多元化的人才。」

永明金融亞洲區企業及人才發展負責人**Debbie Mannas**正視這個未被發掘的人才庫為機遇，她認為招聘經理提出看似不必要的語文能力要求，是由於他們對未知的恐懼。

她說：「人們有時可能會用語文能力來掩飾他們對多元化的恐懼。」

「尋找中低層職位的外籍人才，往往會因為中文能力明顯欠佳而被拒絕。」

「但即使一位不同族裔的人士跟其他香港人一樣，在香港長大、入讀本地學校、能操流利廣東話及具有一定英語水平，問題亦會突然變成他們的英文不夠好。」

**Mannas**認為，要求求職者能操流利中英文的公司，其最終聘請的僱員或者能夠同時操兩種語言，但不一定是一位好的溝通者，亦未必是一位具有卓越能力的頂尖人才。

有些公司或者在招聘時（潛意識中）存在偏見，但其他公司對中文能力的要求是由於公司文化。

**Lam**說：「以本地鞋類公司為例，無論是甚麼職級，都不會找一個不懂說中文的人。」

她補充指，這並不表示聘請非華語人士對這類公司沒有益處。

「如果他們聘請一位美國設計師，可能會為公司的文化帶來寶貴的貢獻。」

對非本地人士來說，中文是一種非常難學的語言，既想全體員工能說本地語言，又希望引進更多國際經驗及觀點的企業該如何是好？

**Lam**建議可考慮聘請澳洲籍華裔或加拿大籍華裔背景的人士，他們既可帶來國際經驗及思維，又能符合語文能力要求。

或者，企業可視之為多元化人才招聘配額。

**Lam**說：「你可以說：『由於業務需求，我需要至少十名能說廣東話的團隊成員，但除此之外，我們可以尋找無須具備中文能力的人才。』」

隨著全球化帶來更多國際人才，現時該根據工作的個別需求來評估語文能力要求，就像評估其他技能一樣。

香港語言學校**Impact Language**經理**Jay Templeton**表示，要謹記並不是很多第二語言學習者都能在聽、寫、讀、說四方面達到專業水平。

**Templeton**認為：「四方面的表現不一定成正比。」

「例如，只要員工閱讀及口語能力較高，寫作能力較差亦可接受。」

Templeton表示，僱主要考慮到底這四方面語文能力中哪一項是最重要，以及員工會在甚麼情況下需要使用這種語言。

「你可能需要制定最低語文能力要求，然後逐步提升，語言圓桌量表（ILR）或歐洲語言能力分級架構（CEFR）或者是一個很好的起點。」

Lam表示，人力資源與業務部門之間，需要進行很多內部教育。

「人力資源的角色就是要挑戰公司，並指出『你不認識這個人或他們的技能，即使他們不符合語文能力要求，為何不能考慮聘用他們？』」

Mannas補充說：「有沒有想過，如果說同一種語言是如此重要，為何這麼多說相同母語的人都不能夠完全相互理解。」

她總結說：「這並非指語文不重要，如果這是一項關鍵業務需求，那麼語文很重要，只是不要因為它而忽略其他更重要的技能。」

Want to learn the latest talent acquisition techniques?

Don't miss [Recruitment Asia \(https://www.humanresourcesonline.net/recruitment-asia/2017/?utm\\_source=bulletin&utm\\_medium=intextad&utm\\_campaign=RA\\_2017\)](https://www.humanresourcesonline.net/recruitment-asia/2017/?utm_source=bulletin&utm_medium=intextad&utm_campaign=RA_2017), the region's dedicated recruitment and talent acquisition strategy conference. Happening Oct/Nov 2017 in Kuala Lumpur, Singapore and Philippines.

PREVIOUS ARTICLE:

**THE EVOLUTION OF HR IN THE START-UP ECONOMY (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/THE-EVOLUTION-OF-HR-IN-THE-START-UP-ECONOMY/)**

NEXT ARTICLE:

**人力資源管理在初創經濟中的角色演變 (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/%E4%BA%BA%E5%8A%9B%E8%B3%87%E6%BA%90%E7%AE%A1%E7%90%86%E5%9C%A8%E5%88%9D%E5%89%)**

## READ MORE NEWS

**IN PHOTOS: BUILDING A NEW WAY OF WORKING AT THE LEGO SINGAPORE HUB (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/PHOTOS-BUILDING-NEW-WAY-WORKING-LEGO-SINGAPORE-HUB/)**

An office should be a place you get energy from and where you really want to spend time - see how LEGO has achieved just that...

**LOCAL CHARGED FOR RUNNING UNLICENSED EMPLOYMENT AGENCY (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/LOCAL-CHARGED-FOR-RUNNING-UNLICENSED-EMPLOYMENT-AGENCY/)**

If found guilty, she could be fined up to S\$80,000, or jailed up to two years, or both, under the Employment Agencies Act...

**DELL CULTIVATES AN INCLUSIVE CULTURE THROUGH 14 ERGS (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/DELL-CULTIVATES-AN-INCLUSIVE-CULTURE-THROUGH-14-ERGS/)**

Its first 2020 Legacy of Good update after its merger with EMC summarises the various talent initiatives of FY17...

**OVER 15,000 EMPLOYEES IN SINGAPORE WERE LAID OFF LAST YEAR (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/15000-EMPLOYEES-SINGAPORE-LAID-LAST-YEAR/)**

MOM reveals local PMETs formed the bulk of redundancies at 71.1%, followed by those in sales & service occupations...

**PRIVATE SECTOR NEEDS TO ENFORCE NEW RETIREMENT AGE (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/PRIVATE-SECTOR-NEEDS-ENFORCE-NEW-RETIREMENT-AGE/)**

The MTUC is urging the Labour Department to be harder on employers who don't abide by the country's new retirement age of 60. ...

## TRENDING

**7 LONG WEEKENDS IN SINGAPORE'S 2017 PUBLIC HOLIDAYS (HTTP://WWW.HUMANRESOURCESONLINE.NET/7-LONG-WEEKENDS-SINGAPORES-2017-PUBLIC-HOLIDAYS/)**