



老人權益促進會 主辦

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 II：長者如何參與社區，促進老人權益？

開場白

長者參與及充權

30/4/13

ARE Carmel Lee

1



高齡化社會的來臨

- 長者人口數目及佔人口比例提高
- 對經濟及政治做成重大影響
- 在社會保障, 房屋, 醫療, 社會福利, 教育, 就業, 交通等各方面, 都必須制訂適當的社會政策, 以切合 長者的需要

30/4/13

ARE Carmel Lee

2



新一代長者

身體健康
狀況更佳

教育水準
提高

有更大能力
掌握新資訊

對服務有
更大期望

全美退休人員加洲分會，老人團體與其他年齡團體互相為共同目標進行爭取運動的策略<http://www.youtube.com/watch?v=PDxAfZ-FSck>
台灣不老騎士<http://www.youtube.com/watch?v=nalaKR9ZaUk>

30/4/13

ARE Carmel Lee

3



世界大勢 - 關注老人權益

- 面對世界各地老年人數日日增, 聯合國大會於**1991年12月16日**通過《**聯合國老年人原則**》（第**46/91**號決議）
- 大會鼓勵各國政府盡可能將這些原則納入政府的發展計劃內, 以積極回應世界人口老齡化帶來的挑戰。

30/4/13

ARE Carmel Lee

4



聯合國老年人原則 United Nations Principles for Older Persons

1. 獨立自主 生活無憂 (Independence)
2. 積極參與 服務社群 (Participation)
3. 充份照顧 身心健康 (Care)
4. 實踐自我 發揮潛能 (Self Fulfilment)
5. 保障尊嚴 平等看待 (Dignity)



本計劃的目的

1. 鼓勵長者參與
2. 推動老人權益
3. 建立倡議力量

1. 鼓勵長者參與

30/4/13

ARE Carmel Lee

7



參與的基本信念

人皆可以為堯舜

天生我才必有用

自己的需要, 自己最清楚

30/4/13

ARE Carmel Lee

8

長者參與社區有甚麼優勢?

時間, 經驗, 才能.....

30/4/13

ARE Carmel Lee

9



真參與? / 假參與? - 參與階梯的八個層次

- 公民控制
- 賦與權力
- 伙伴
- 安撫
- 諮詢
- 通知
- 治療
- 操縱

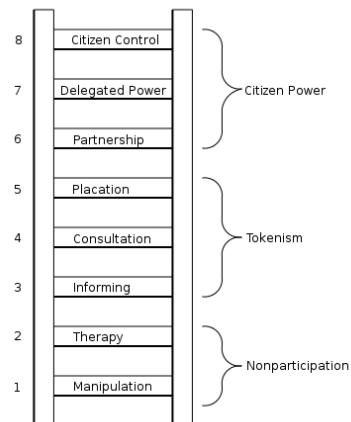


Figure. Eight rungs on the ladder of citizen participation

Arnstein, Sherry R. "A Ladder of Citizen Participation," JAIP, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224.

ARE Carmel Lee

10

2. 推動老人權益



充權 (Empowerment)

- 令長者相信自己是擁有權利, 有能力作出改變的
- 消除社會上直接或非直接阻礙長者行使權利的障礙
- 長者可以透過參與, 團結同路人, 凝聚力量, 為自己發聲, 爭取應有權利



長者充權的層面

	不同面向	充權目標
一	長者社群本身	增強信心及能力
二	重整社會權力關係	改變權力關係中的角色 – 長者有發言權, 不是被動的角色
三	建立新的世界觀及價值觀	建立一套全新的權力關係 – 社會上人人平等, 互相扶持, 不會有一些人壓迫另一些人的情況

- 增權的再思: 邊緣社群與社區工作, 黃洪, 李昺偉, 1996

30/4/13

ARE Carmel Lee

13

3. 建立倡議力量

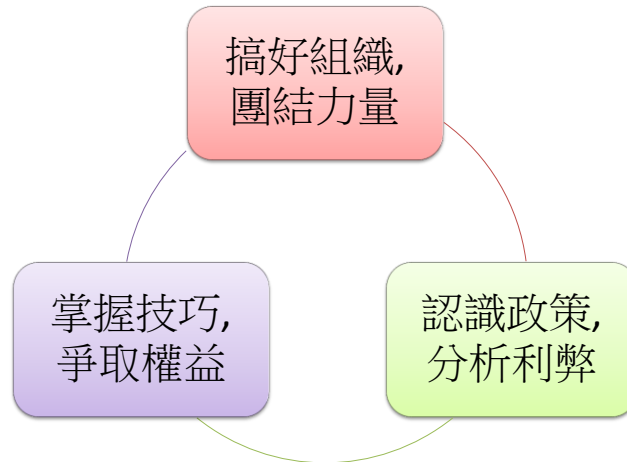
30/4/13

ARE Carmel Lee

14



建立倡議力量



30/4/13

ARE Carmel Lee

15



團結歌

- http://www.youtube.com/watch?v=_ZCJGL5ZVVY

- 一枝竹會易折彎
幾枝竹一扎斷節難
孤掌莫持依
團結方可免禍患

30/4/13

ARE Carmel Lee

16



團結歌

- 大眾合作不分散
千斤一擔亦當閒
齊集勤力無憂患
一切都好易辦

30/4/13

ARE Carmel Lee

17



團結歌

- 花雖好要葉滿枝
月雖皎潔有未滿時
孤掌莫持依
團結一心幹大事

30/4/13

ARE Carmel Lee

18



工作坊重點

1. 如何促進服務使用者代表會運作
2. 如何開拓長者視野作理性討論及問題分析
3. 長者如何有效發聲

本節完



老人權益促進會 主辦

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 II：長者如何參與社區，促進老人權益？

主題：自我充權與長者組織

內容：

- 長者的權利與自我充權
- 自我充權的構成要素/原則及秘笈
- 自我充權的行動與實踐
- 自我充權於長者會的應用
- 自我充權的目標與終身學習

30/4/2013

ARE Brenda So

1



長者的權利

- 你覺得自己有權嗎？
- 你覺得自己有能力管理/掌控自己的生活嗎？
- 你想有能力管理/掌控自己的生活嗎？
- 怎樣才可自我充權？

30/4/2013

ARE Brenda So

2



如何自我充權?

- 叫人咁比?問人咁攞?
- 讀書?睇報紙?學電腦知識?
- 組織關社小組/用者代表會?
- 遊行?請願?示威?

- 挪威長者自我充權的啟示

<http://www.peopo.org/news/43316>

30/4/2013

ARE Brenda So

3



挪威長者自我充權的啟示

* 有影響力又充滿人味的非營利組織：

例如：- 老人事務諮詢委員會
- 先進的失智照護中心
- 懷舊資源中心

- * 熱誠和專業知識作為基礎
- * 社會有共識支持
- * 發揮政治影響力
- * 積極參與 (例如：做義工)
- * 集體行動
- * 相信自己的能力

30/4/2013

ARE Brenda So

4



能力 / 強項 / 優勢

- 我有能力嗎？
- 我有什麼能力 / 強項 / 優勢？
- 我有.....
- 時間、知識、工作經驗、人生閱歷、人脈資源、社區關係、時事常識、興趣手藝....

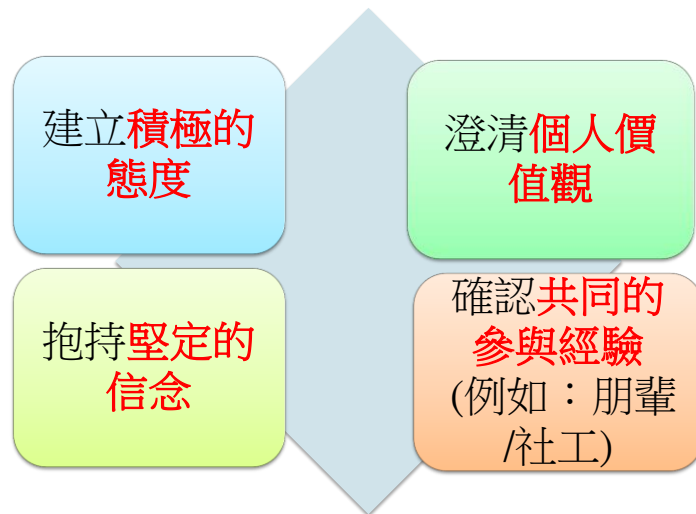
30/4/2013

ARE Brenda So

5



自我充權過程的四個構成要素



Enid Opal Cox, Ruth J. Parsons. (2001). 老人社會工作 權動激發取向 (趙. 趙善如, 譯). 台灣: 揚智文化事業股份有限公司.

ARE Brenda So

6



自我充權的原則

- 提升/醒覺自我對**階級與權力議題**的認知與關注
- 勇於**挑戰**或**改變**不理想/不公義的情境
- 建立合作、信任與**權力共享**的關係
- 辨識及信賴自己的**強項或優勢**

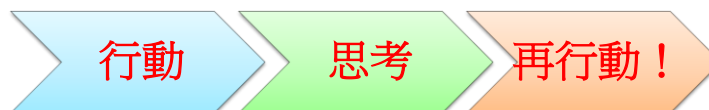
Enid Opal Cox, Ruth J. Parsons. (2001). 老人社會工作 權動激發取向 (趙. 趙善如, Trans.) 台灣: 揚智文化事業股份有限公司

7



自我充權秘笈

- 積極參與**個人、人際、社區或政策倡議**各方面的行動
- 透過與**社工的伙伴關係**，共同評估及計劃工作
- 參加代表**長者的團體**，集合**眾人的力量**共同界定及解決問題
- 學習**批判思考**所需的知識與技巧 (例如：主持會議、政策分析)
- 運用**資訊科技**促進消息流通



30/4/2013

ARE Brenda So

8



自我充權的行動與實踐

- 行動實踐？
- 困難 / 局限 / 疑惑？
- 成功的例子/經驗？

30/4/2013

ARE Brenda So

9



行動與實踐：小組練習(一) 如何透過會員代表會作自我充權？

假設中心將要成立會員代表會，請對下列事項安排提出建議：

1. 籌組代表會的步驟？
2. 代表會的職能？
3. 代表會的成員架構及分工？
4. 代表會的任期 / 年限？
5. 代表會如何如何與會員聯繫/交待？
6. 代表會如何與社工合作/運用機構的支持？
7. 代表會如何與地區/相關組織建立聯盟關係？

30/4/2013

ARE Brenda So

10



《例子一》

香港基督教女青年會明儒松柏社區服務中心中心議會：

- 以一人一票形式選出委員；
- 委員按能力與興趣，專責跟進中心內事務或與長者有關的社會政策；
- 輪流當主席，增強帶領會議的體驗；
- 透過壁報板、委員當值制度，接觸會員及聽取意見
- 策劃議會及推行長者權益教育活動；
- 委員可列席中心職員會表達意見；
- 中心督導主任每年會一至兩次出席議會的會議；
- 參與外界聯會探討長者議題，並向會員匯報。

香港社會服務聯會. (2007). 長者參與: 優質服務的實踐, 持續不斷的改善. 香港: 香港社會服務聯會.



《例子二》

明愛長者聯會(長聯)：

- 透過選舉由明愛各長者中心選出委員，兩年一任；
- 相信長者是專家，重視其能力，由長者籌備及負責推行各項行動；
- 長聯代表可出席服務機構同工啟思日並分享對服務的意見；
- 為每屆成員提供委員培訓；
- 長者代表與本港甚至國內其他長者團體交流意見；
- 參與外界聯會，共同探討長者議題；
- 與其他服務類別合作，進行議會選舉活動，加強長者對議會認識；
- 關注及就各項長者政策作跟進行動，並向政府部門反映。

香港明愛安老服務(2011). 明愛長者聯會第四屆特刊. 香港：香港明愛安老服務 12



總結上述例子的經驗要訣

- 具代表性
- 各盡所能，分工合作
- 重視委員交待及意見交流→設有機制
- 得到機構支持
- 重視培訓
- 建立地區聯盟

30/4/2013

ARE Brenda So

13



長者代表會的功能

交流資訊，分享及搜集意見

就重要事項作討論及決議

報告及交代工作進展

加深與會員關係，促進團體合作精神

學習解決問題的方法，提高民主參與的意識

*你所屬的長者代表會???

甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬. (2006). 社區工作技巧. 香港: 中文大學出版社.

30/4/2013

ARE Brenda So

14



行動與實踐：小組練習(二)

就以下不同的情景，建議如何實踐你的自我權力：

1. 中心所在地區的街道，經常因為各種工程維修，只剩下狹窄不平的通道，以致大家出入甚為不便，險象環生。作為區內一位年長居民 / 長者中心會員，你認為你有否需要做些什麼？可以做些什麼？

30/4/2013

ARE Brenda So

15



行動與實踐：小組練習(二)

就以下不同的情景，建議如何實踐你的自我權力：

2. 不少老友記覺得處理日常家務漸感吃力，但因未能通過長期護理服務的統一評估，得不到社區照顧服務。假如你是一位年長的護老者/護老者委員會的委員，你認為你有否需要做些什麼？可以做些什麼？
3. 近日聽聞政府將會推出服務券，中心老友記反應不一：有人贊成，有人反對，有人還不知/不關心發生什麼事。假如你是中心會員或代表會委員，你認為代表會有否需要做些什麼？代表會可以做些什麼？

30/4/2013

ARE Brenda So

16



參與各項不同充權活動的目標

事工目標

- 成功爭取改變

過程目標

- 加強表達意見的信心
- 學習解決問題的方法
- 強化參與社區事務/
- 學習民主參與的方式及渠道
- 認識志同道合的好友/作戰伙伴
- 其他????

甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬. (2006). 社區工作技巧. 香港: 中文大學出版社.

30/4/2013

ARE Brenda So

17



自我充權與終身學習

自我充權是一個不斷學習的過程...

學習動機：

- (1)個人表達的需要 (例如：交友互動)
- (2)功能需要(例如：學習使用智能手機)

學習方法：分享經驗，互相學習

學習口訣：活到老，學到老！

.....

謝謝！

30/4/2013

ARE Brenda So

18



老人權益促進會 主辦
關心老人權益，建立倡議力量計劃
工作坊 II：長者如何參與社區，促進老人權益？

社會政策

如何開拓視野、 作問題分析及理性討論

2013/4/30

ARE Rita Lam

1



長者有關的社會政策：

- 社會福利政策
- 社會保障政策
- 醫療政策
- 房屋政策
- 就業政策
- 交通服務
- 文康服務
- 無障礙設計
- 銀行服務
- 大眾傳播服務
- 消費者權益
- 長者優惠措施等；

2013/4/30

ARE Rita Lam

2



練習一：

小組用五分鐘，
選取一長者共同關心的
社會政策議題



社會政策： 如何開拓視野、 作問題分析及理性討論

克服對參與政
策的抗拒

分享有關政策
的資訊

認識政策制定
過程及政策制
定者

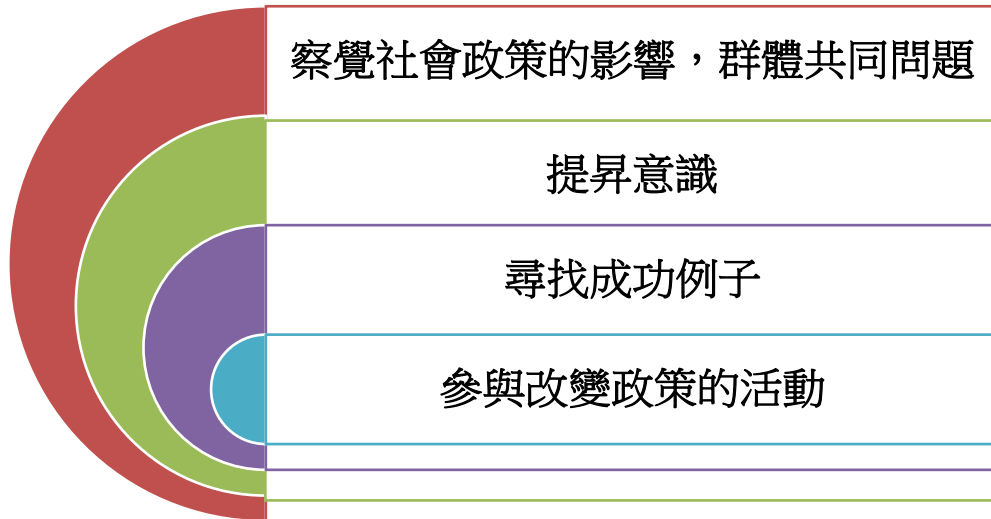
分析政策
的框架

理性討論
和意見表達

Enid Opal Cox, Ruth J. Parsons. (2001). 老人社會工作 權動激發取向 (趙. 趙善如, Trans.). 台灣: 揚智文化事業股份有限公司.



A. 克服對參與政策的抗拒



Enid Opal Cox, Ruth J. Parsons. (2001). 老人社會工作 權動激發取向 (趙. 趙善如, Trans.).
台灣: 揚智文化事業股份有限公司.

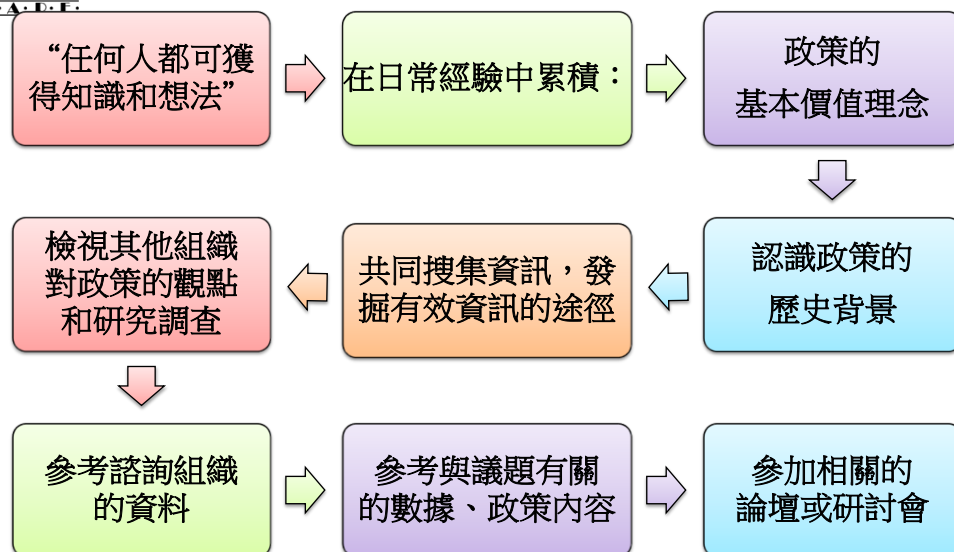
2013/4/30

ARE Rita Lam

5



B. 分享有關政策的資訊



Enid Opal Cox, Ruth J. Parsons. (2001). 老人社會工作 權動激發取向 (趙. 趙善如, Trans.).
台灣: 揚智文化事業股份有限公司.

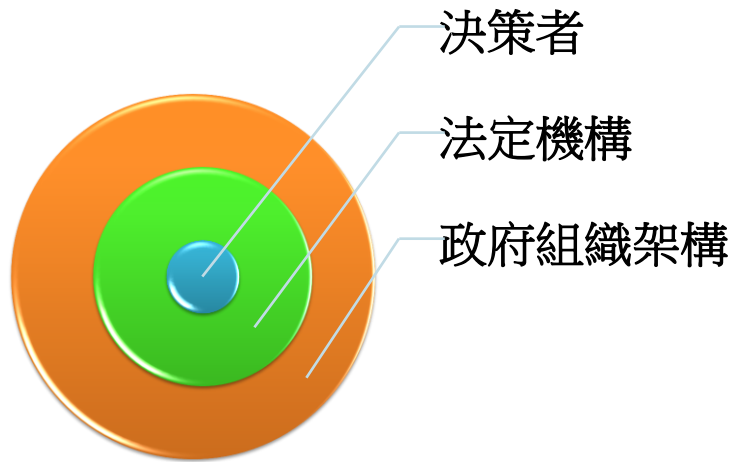
2013/4/30

ARE Rita Lam

6



C. 認識政策制定過程及政策制定者



Enid Opal Cox, Ruth J. Parsons. (2001). 老人社會工作 權動激發取向 (趙. 趙善如, Trans.). 台灣: 揚智文化事業股份有限公司.

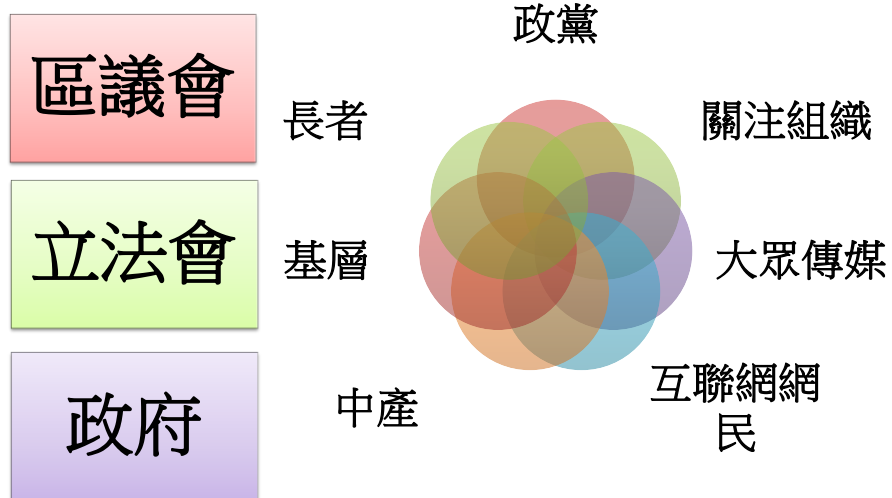
2013/4/30

ARE Rita Lam

7



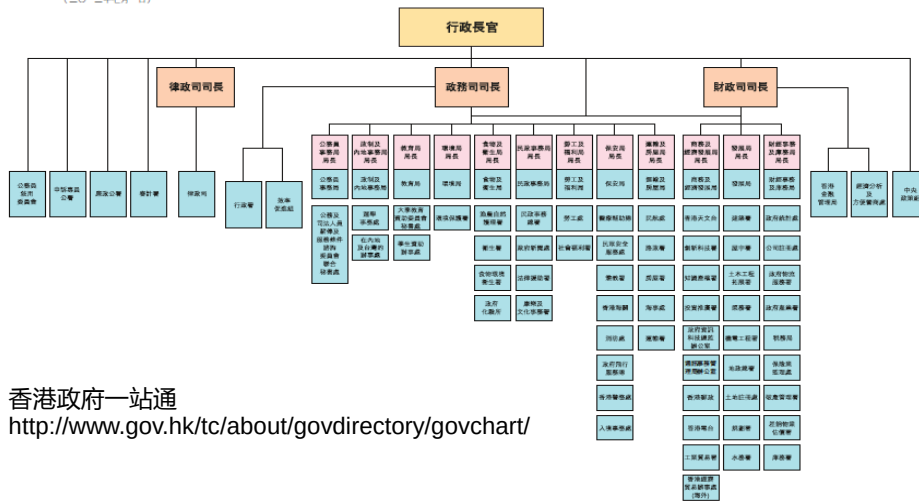
政策制定者



2013/4/30

ARE Rita Lam

8



香港政府一站通

<http://www.gov.hk/tc/about/govdirectory/govchart/>

- 通過政府網頁可搜尋政府各決策局/部門及有關機構的職員及聯絡方法
http://www.directory.gov.hk/basic_search.jsp?lang=chi

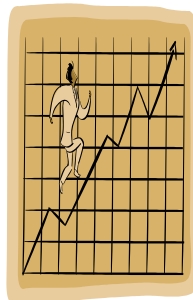
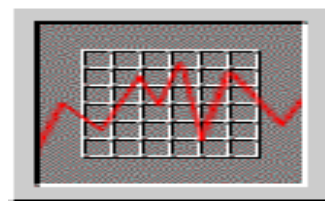
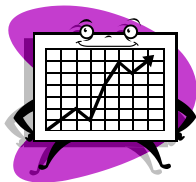
2013/4/30

ARE Rita Lam

9



政策制定階段



2013/4/30

ARE Rita Lam

10



練習二：

在小組中，用十分鐘討論
“現時政策制定階段及
政策制定者是誰”



政策分析架構的作用

簡化與清晰對政治及公共政策的思考

辨識政策問題重要層面

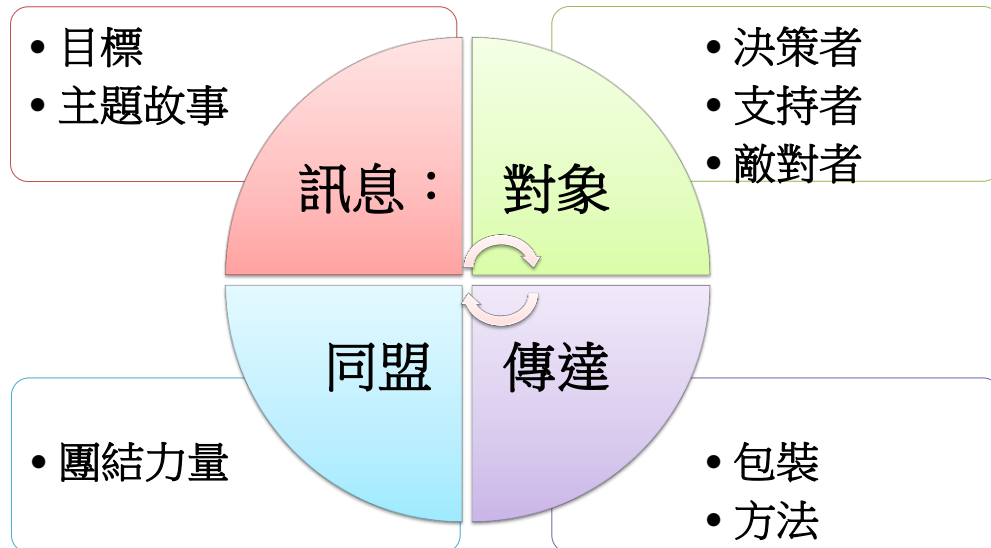
把集中點放在政策的重要訊息，
協助彼此溝通

提出政策中的重點，讓人更易理解

對有關政策作出解釋並預測其結果



政策分析架構



Daniel Start and Ingie Hovland, (2004), *Tools for Policy Impact: A Handbook for Researchers*,
London: Overseas Development Institute ARE Rita Lam

13



練習三：

在小組中，用十五分鐘討論

“訊息：目標 及主題故事

傳達：包裝，方法

對象：決策者，支持者，敵對者

同盟：如何團結力量”

2013/4/30

ARE Rita Lam

14



E. 理性討論和意見表達

界定及整理政策方向與歷史辯論

認識政策與執行背後的理念和價值觀

認識政策分析的架構，並進行練習

探索有關的替代方案，
比較各團體提出的方案的政策立場

討論

Enid Opal Cox, Ruth J. Parsons. (2001). 老人社會工作 權動激發取向 (趙. 趙善如, Trans.).
台灣: 揚智文化事業股份有限公司.



老人權益促進會 主辦

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 II：長者如何參與社區，促進老人權益？

長者如何有效發聲

30/4/2013

ARE Camel Lee

1



爭取公眾支持	方式	有經驗的長者
社區教育	街站	
	參觀及導賞活動	
	出版及創作	
社會行動	聯署簽名	
	一人一信運動	
	請願及遊行	
媒體策略	聯署登報	
	運用傳統媒體(報刊，電台，電視)	
	新媒體 (網頁，博客，Youtube)	
其他方式	調查研究	
	組成聯盟	
影響政府決策	方式	經驗
	遊說工作	
	議會策略	
	集體消費力量	

30/4/2013

ARE Camel Lee

2



長者發聲的目標

事工目標

- 透過倡導行動爭取權益，改善生活環境，改變政策，加強參與制訂決策的權利及代表性

過程目標

- 提昇參與者社會意識，改變無力感，增加自信及滿足感

30/4/2013

甘炳光等編《社區工作：理論與實踐》，香港：香港中文大學出版社。

ARE Camel Lee

3



倡導工作的目標

- 爭取公眾支持
- 影響當局決定

30/4/2013

ARE Camel Lee

4



基本方針

- 長者本身的聲音是最重要及最有說服力的
- 運用長者不同才能， 扮演不同角色
- 多層次進行， 多樣化形式
- 改變政策非朝夕事
- 維持事件的熱度 (亞倫斯基)
- 著往細小成果， 逐步累積

30/4/2013

ARE Camel Lee

5



如何有效得到公眾支持

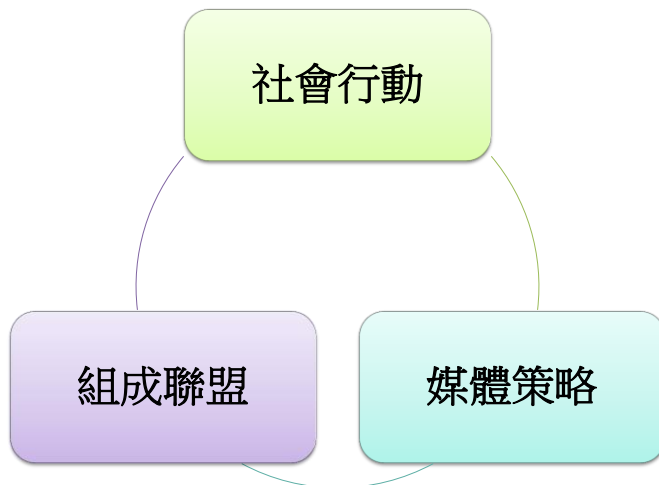
30/4/2013

ARE Camel Lee

6



如何有效得到公眾支持



30/4/2013

ARE Camel Lee

7



社會行動

30/4/2013

ARE Camel Lee

8



社會行動

- 以行動方式爭取支持，製造壓力，以改變當局的政策

30/4/2013

ARE Camel Lee

9



社會行動種類

對話性行動

- 遊說議員、約見官員、去信相關部門

抗議性行動

- 突顯政策不完善處，吸引大眾或傳媒注意，爭取更多支持，向有關部門施壓

對抗性行動

- 組織群眾用行動直接影響對方利益或運作，逼使對方談判

30/4/2013

ARE Camel Lee

10



社會行動形式

- 記者招待會
- 簽名運動
- 一人一信運動
- 請願
- 遊行
- 靜坐
- 包圍立法會

30/4/2013

ARE Camel Lee

11



社會行動

- 一連串有計劃的行動，而非臨急組織的單一行動
- 依據情況，逐步升級
- 為吸引傳媒報導，表達形式要有創意及綽頭
- 有聲音，有畫面
- 每次行動可有不同重點

30/4/2013

ARE Camel Lee

12



社會行動

- 小心衡量對公眾構成不便的程度
- 小心考慮行動形式對本身形象的影響
- 留意公安條例對社會行動的限制
- 留意參加者及其他在場人士的安全

30/4/2013

ARE Camel Lee

13



組織社會行動的策略 (亞倫斯基)

- 力量不只是你手上擁有的，而是對手認為你擁有的
- 行動不要超出群眾的經驗之外
- 行動應盡量超出對手的經驗以外
- 令對手依從本身的既定程序及方針
(Own Book of Rules)
- 一個好的策略是群眾可以從中享受的 (Enjoy)
- 一個拖得太長的策略，就會成為障礙
- 運用不同策略及行動，利用期間的事件，不斷維持壓力

30/4/2013

ARE Camel Lee

14



媒體策略

30/4/2013

ARE Camel Lee

15



媒體分類

- 傳統大眾傳媒 – 報刊，電台，電視
- 新社會媒體 – 網頁，博客，Youtube，Facebook

30/4/2013

ARE Camel Lee

16



媒體策略

找出目標對象及其特性

誰應該接收訊息?

界定選取用作溝通媒體的特性

如何影響目標對象的意見及行為?

設計推廣的策略，方便使用不同的媒體推廣信息

理性分析? 感性描繪?
宣傳立場? 駁斥觀點?

30/4/2013

ARE Camel Lee

17



傳統大眾傳媒

報刊，電台，電視

30/4/2013

ARE Camel Lee

18



傳媒宣傳

(個案專訪、專題特輯、記者招待會)

傳媒需要

- 新聞性
- 感人故事
- 有聲， 有畫面， 有動作
- 應藉著在多次不同狀況， 使用不同傳媒， 不斷增加曝光， 讓大眾清楚了解， 同情甚至支持有關訴求

30/4/2013

ARE Camel Lee

19



如何增加新聞性 (柯恩)

- 事件涉及人數眾多， 對大眾有直接關係
- 事件非比尋常
- 涉及著名人物在內
- 有新的或有權威的發現
- 事件的主題配合城中熱門話題
- 事件有人情味， 有獨特性

30/4/2013

ARE Camel Lee

20



利用傳統大眾媒體的限制

- 提供的時間空間通常有限 (特別是電子傳媒)
- 要與其他新聞競爭 (突別有重大事件發生時)
- 內容很多時決定於記者及編輯的選取 (價值取向，中立原則， 平衡原則)
- 自己的觀點未必能充份發揮
- 一瞬即逝， 不能久存 (特別是電子傳媒)

30/4/2013

ARE Camel Lee

21



新社會媒體

(網頁， 博客， Youtube，
Facebook)

30/4/2013

ARE Camel Lee

22



利用新社會媒體例子

- 爭取全民退休保障聯席

<http://www.youtube.com/user/Jaurp>

<http://aup-hk.org/zh-hk/event/movie/>

- Age well campaign

<http://agewellcampaign.com.au/your-stories/>

<http://www.youtube.com/user/AgeWellCampaign/videos?view=0>

- 草根持份者

<http://www.youtube.com/watch?v=XIb4ERzi8uw>

<http://zh-hk.facebook.com/pages/草根持份者/262528077131346>

30/4/2013

ARE Camel Lee

23



利用新社會媒體的優點

- 彈性大，不限時間，地點發放
- 可以完全用自己觀點說話
- 可以自由地在網絡空間分享資料，接收回應，轉發，凝聚支持
- 發出的資訊可以長久保存 (相對於傳統電子媒介)
- 有些傳統大眾傳媒會在網絡空間找尋新聞材料

30/4/2013

ARE Camel Lee

24



利用新社會媒體的限制

- 網上資訊太多，難於突出自己
- 可能只是有興趣的人才會流覽

30/4/2013

ARE Camel Lee

25



整體媒體策略

- 要有清晰目標的整體媒體策略
- 針對不同群體，度身訂造訊息，爭取最大支持
- 新舊媒體交互使用，以達到全面及立體效果
- 針對對手發出的訊息，作出分析，並設計回應，以反駁，平衡或中和對手訊息的影響
- 可成立一個小組，扮演類似政府的新聞官，或大機構的公關部門的功能，監察對方及輿論的走向，適時作出回應

30/4/2013

ARE Camel Lee

26



組成聯盟

30/4/2013

ARE Camel Lee

27



組成聯盟

- 團體或關注組除了獨立運作外，亦可通過建立聯盟或聯席，以增加資源、影響力、談判籌碼和動員力。例子：
- 全港長者及護老者權益聯席、關注長者社區照顧服務關注組、[長者政策監察聯席](#)、[長期病患者關注醫療改革聯席](#)、台灣的[老人福利推動聯盟](#)等

30/4/2013

ARE Camel Lee

28



組成聯盟的好處

- 匯聚同路人，壯大聲勢
- 可以有分工，合作
- 互相分享資訊及資源
- 以聯盟名義，個別團體不需要突出自己本身

30/4/2013

ARE Camel Lee

29



組成聯盟的限制

- 需要時間協調立場及策略
- 需要有互諒互讓，肯折衷的態度
- 由於有多方面團體參與，立場通常會較溫和

30/4/2013

ARE Camel Lee

30



如何有效影響當局決定

30/4/2013

ARE Camel Lee

31



如何有效影響當局決定

- 遊說工作
- 議會策略

30/4/2013

ARE Camel Lee

32



遊說工作

30/4/2013

ARE Camel Lee

33



遊說 / 說客- 中國古已有之

- 左傳，戰國策，鬼谷子
- 蘇秦張儀，合縱連橫
- 韓非子- 說難
- 孟子見梁惠王。王曰：「叟！不遠千里而來，亦將有以利吾國乎？」孟子對曰：「王何必曰利？亦有仁義而已矣」。

30/4/2013

ARE Camel Lee

34



美國說客 - 走廊客 Lobbyist



30/4/2013

ARE Camel Lee

35



遊說

- 用語言去說服，勸導對方，使對方接受你的主張而改變思想或行為

30/4/2013

ARE Camel Lee

36



遊說內容三要素

- 情，事，理需要互相配合
- 以情感人，以理服人
- 情中無事就虛浮，無以動人
- 理中無事就空泛，沒有說服力

30/4/2013

ARE Camel Lee

37



遊說策略及技巧

- 遊說基本策略就是說明利害關係
- 遊說成功的關鍵是了解對方的心理
- 遊說的技巧包括避開正面，從旁入手; 舉例; 引用; 比喻; 對比; 因勢利導; 欲擒先縱; 激將法等

30/4/2013

ARE Camel Lee

38



遊說策略及技巧

- 遊說基本策略就是說明利害關係
- 遊說成功的關鍵是了解對方的心理
- 遊說的技巧包括避開正面，從旁入手；舉例；引用；比喻；對比；因勢利導；欲擒先縱；激將法等

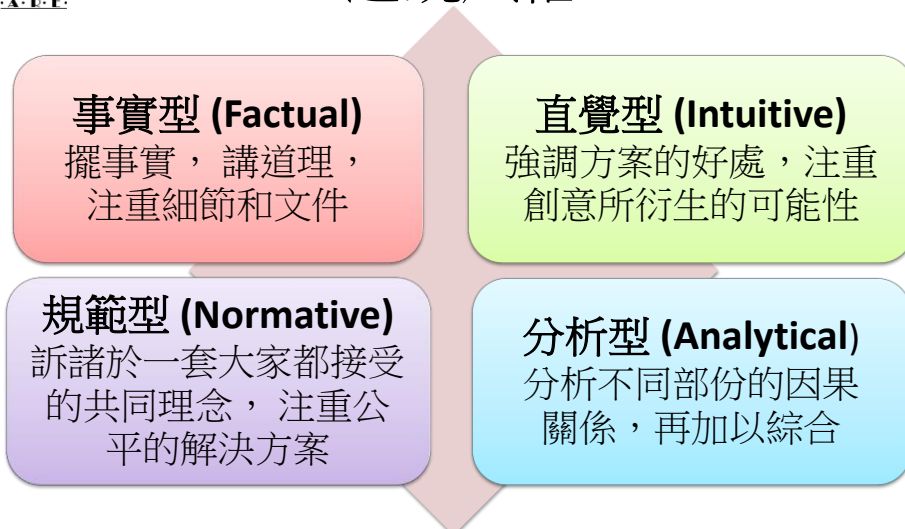
30/4/2013

ARE Camel Lee

39



遊說風格



- Wamundila Waliuya, Disability Rights Advocacy An Advocacy Manual for Disability Rights Activists

30/4/2013

ARE Camel Lee

40



遊說十二招 (Karlins , 1970)

技巧	涵義
1.承諾	如果你這樣做的話，我們會給你回報
2. 恐嚇	如果你不這樣做的話，我們就會懲罰你
3. 債項式	因為我們過往給你的恩惠，你現在要報答我們
4.自我感受	如果你不這樣做，我會感到失望

30/4/2013

ARE Camel Lee

41



遊說十二招 (Karlins , 1970)

技巧	涵義
5. 形象塑造	只有好人才會這樣做 或不這樣做就是壞人
6. 利他主義	你的支持和幫助會造福社會
7. 先例	這件事已有先例可援，你不這樣做就於理不合
8. 訴諸同情	這個情況已經很慘，你怎可以不幫忙？

30/4/2013

ARE Camel Lee

42



遊說十二招 (Karlins, 1970)

技巧	涵義
9. 訴諸權威	他們是這方面的權威，他們也這樣說
10. 共同利益	我們都有相同的利益，應該互相幫助
11. 訴諸傳統	這件事一向是這樣做的
12. 訴諸道德	如果你不這樣做，就有違社會的良心

30/4/2013

ARE Camel Lee

43



遊說須注意的要點

- 你的目標並非在辯論中獲勝，你這樣做可能影響與被遊說者的關係，可能得不償失
- 你的目標應是說服對方接受一個有利於你方的立場
- 需要清晰了解自己的目標
- 亦需要了解對方的目標
- 你必須懂得用共同語言與對方溝通
- **Wamundila Waliuya, Disability Rights Advocacy An Advocacy Manual for Disability Rights Activists**

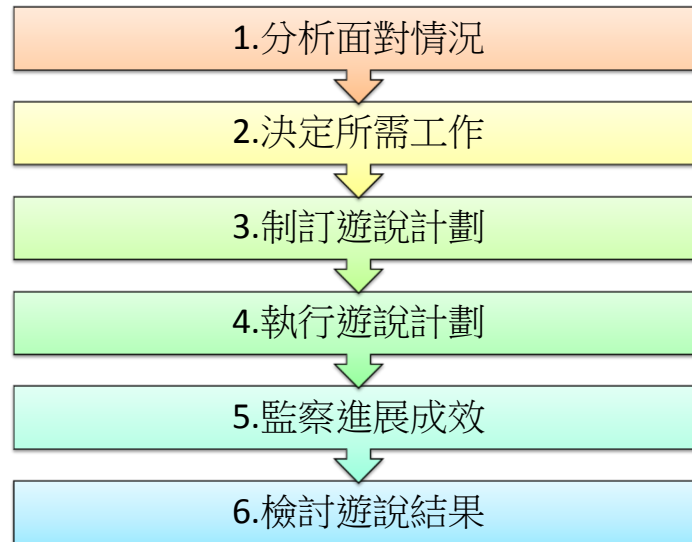
30/4/2013

ARE Camel Lee

44



遊說工作的步驟



30/4/2013

ARE Camel Lee

45



1. 分析面對情況

- 掌握全局，內外兼顧

對內

- 了解本身的遊說目的 (建立共識)
- 了解本身的實力

對外

- 分析決策狀況
- 分析遊說所涉及的角色
- 分析影響途徑

30/4/2013

ARE Camel Lee

46



了解本身的遊說目的

- 要求對方支持本身立場
- 要求改善運作機制 / 行政程序
- 要求調撥 / 增加資源
- 要求訂立 / 改善 / 廢除政策
- 要求立法 / 修訂立法 / 廢除立法

30/4/2013

ARE Camel Lee

47



了解本身的實力

- 資源
- 目的的正當性 (可以理直氣壯)
- 知名度 / 可信任度
- 資料 / 證據 / 有力論點
- 人脈網絡
- 遊說能力 / 技巧 / 經驗

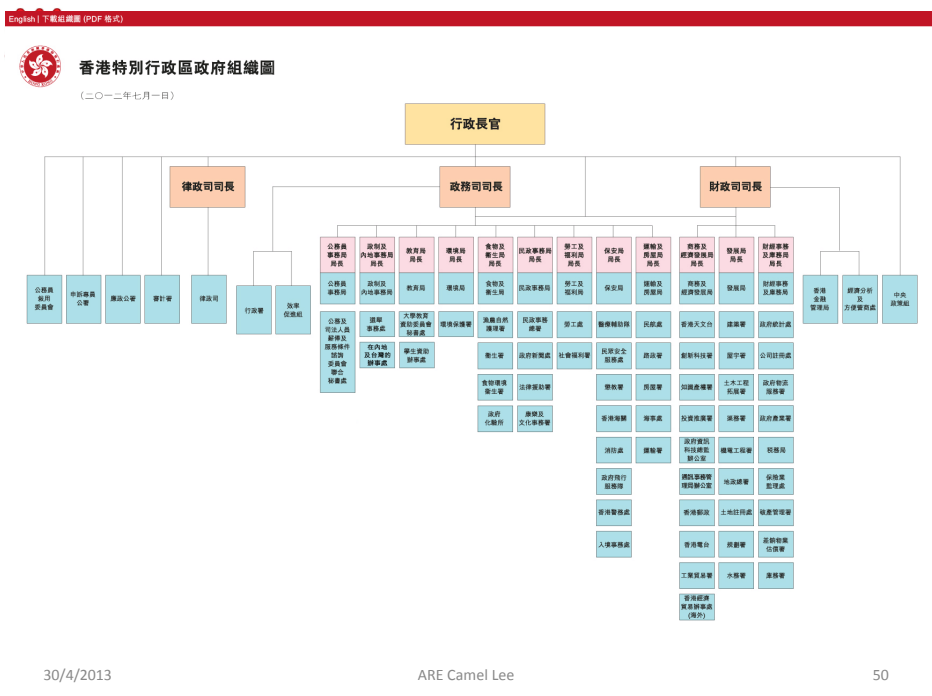
30/4/2013

ARE Camel Lee

48

- 決策所涉架構 (行政主導的政府)
- 決策流程 (次序， 關卡， 死線)
- 過往經驗 (困難， 盲點， 死結)
- 介入機會 (e.g. Policy Windows – 政策檢討， 諮詢立法會， 諮詢公眾)

49





遊說所涉及的角色 (Actors)

對象	定義
持份者 (Stakeholders)	與遊說事項有相關利益者 (包括現在及將來)
具影響力者 (Influencers)	能影響有關決策者，
決策者 (Decision Makers)	有份作出有關決策者

但須注意三者皆可為友，亦可為敵

30/4/2013

ARE Camel Lee

51



影響途徑 (Line of Influence)

- 找出影響途徑及估計其影響力
- 繪畫出影響力分佈圖 (Influencing Map)，方便掌握全局形勢及規劃遊說策略
- 配合遊說目的，依據對象的特徵，設計所輸入訊息

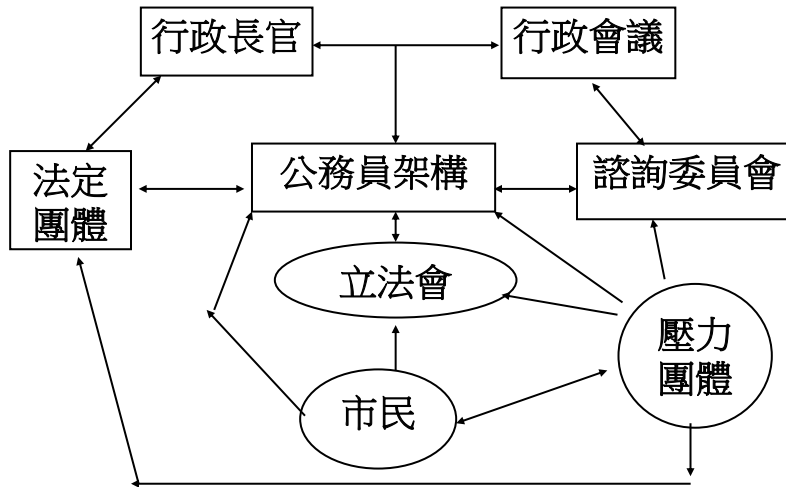
30/4/2013

ARE Camel Lee

52



香港政策制訂的狀況



30/4/2013

ARE Camel Lee

53



決定遊說對象

- 政府官員 (司，局，部門)
- 議員 (區議會，立法會，行政會議)
- 政黨 (民主黨，民建聯，自由黨)
- 諮詢委員會成員 (安老事務委員會，社會福利諮詢委員會)
- 法定組織成員 (醫院管理局，市區重建局)
- 傳媒 / 市民大眾

30/4/2013

ARE Camel Lee

54



深入分析遊說對象

- 搜集資料，建立檔案
- 分析背景，個人性格，政治傾向，信仰
- 了解過往言論立場 (發言，政綱)
- 度身訂做合適的遊說方法，及帶出的訊息

30/4/2013

ARE Camel Lee

55



遊說對象背景 / 立場

- 政府官員 – 有關政策的諮詢文件 / 提交安老事務委員會 / 立法會小組委員會文件
- http://www.elderlycommission.gov.hk/cn/About_Us/Introduction.html
- http://www.legco.gov.hk/general/chinese/subcom/subcom1216.htm#pl_subcom
- 議員
<http://www.legco.gov.hk/general/chinese/members/yr08-12/biographies.htm>

30/4/2013

ARE Camel Lee

56



遊說對象背景 / 立場

- 政黨 (民主黨， 民建聯， 自由黨)
- http://www.dphk.org/?page_id=163
- <http://www.dab.org.hk/>
- <http://liberal.org.hk/tc/discussion.html>
- 法定機構 (醫院管理局)
- http://www.ha.org.hk/visitor/ha_index.asp?Lang=CHIB5

30/4/2013

ARE Camel Lee

57



決定所需工作

資料搜集

- 搜集理據支持本身言論， 跟進遊說對象的言論及行動

建立實力

- 弱國無外交， 提高對方重視程度

建立關係

- 與遊說對象維持長期接觸和交流

確定帶出的訊息

- 針對不同對象， 有度身訂做的訊息

30/4/2013

ARE Camel Lee

58



決定所需工作

大眾傳媒策略

- 製造社會氣氛，加強說服力

組織聯盟

- 集合不同團體向不同目標遊說

選擇合適的時機

- 社會討論氣氛熱烈時，對方有求於你時，選舉前，政策制訂期間等

掌握決策程序

- 發揮最大影響力，蘇州過後無艇搭

訓練基層領袖

- 讓他們掌握有關技巧，基層領袖的現身說法更有說服力

30/4/2013

ARE Camel Lee

59



制訂遊說計劃

1. 制訂時間表
2. 明確分工

30/4/2013

ARE Camel Lee

60



跟進工作

3. 執行遊說計劃
4. 監察進展 / 成效
 - 訂立工作指標 (Targets) 及里程碑 (Milestones)
 - 跟進分析遊說對象的改變
(言論或行動與我們立場的距離是否拉近，
有否採用我們所採用的言論或字眼)
5. 檢討遊說結果 – 從經驗中學習

30/4/2013

ARE Camel Lee

61



議會策略

30/4/2013

ARE Camel Lee

62



認識議會、善用選票

在選舉期間，了解各候選人政綱

約見候選人，參與諮詢會

主動提出意見，要求候選人納入政綱

選舉後監察當選者是否有履行承諾，作為下一次投票的依據

30/4/2013

ARE Camel Lee

63



約見區議員 / 區議會

- 區議會雖然只是諮詢組織，但由於與區內長者很接近，選民議員的授權及問責關係亦很直接清晰
- 區議員一般會很熱切接觸當區選民，可以為約見的長者帶來鼓勵
- 關於地區事務，區議會自然責無旁貸
- 關於全港政策，亦可要求區議員向所屬政黨反映
- 約見區議員 / 區議會可以作為長者會見較高層次人士前的訓練及熱身

30/4/2013

ARE Camel Lee

64



透過立法會施加壓力

- 掌握立法會與長者議題相關的委員會職權及會議議程
- 提交意見書，要求發言
- 旁聽立法會
- 向立法會秘書處申訴部提出申訴

30/4/2013

ARE Camel Lee

65



長者如何有效發聲

小組練習

- 針對一個政策，策劃一個社會行動策略，媒體策略或遊說策略，以爭取公眾支持，影響當局決定

30/4/2013

ARE Camel Lee

66

社會行動工作紙

終極目標:

階段目標

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

行動__

階段__

對象 / 原因:

形式

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

行動__

階段__

對象 / 原因:

形式

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

行動__

階段__

對象 / 原因:

形式

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

行動__

階段__

對象 / 原因:

形式

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

行動__

階段__

對象 / 原因:

形式

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

挪威長者自我充權的啟示 <http://www.peopo.org/news/43316>

在挪威這個老人照顧著稱於世的國家，有一個影響老人照顧品質而外界較少介紹的因素，就是該國有許多很有影響力又充滿人味的非營利組織。這些組織不斷按著社會發展和老人的需要，創造新的社會制度，開發新的社會資源，使許多被忽略的人和需要得到滿足，包括地方民意機關裡的老人事務諮詢委員會、先進的失智照護中心以及懷舊資源中心。或許這些發展可讓我們對於老人服務組織有些不同的想像。

一個社會利他型民間組織多或少，是公民社會很好的檢驗標準。隨高齡社會來臨，民間組織如果呼應社會需要，往往可以發揮可觀的力量。但重要的是，需要花些時間去了解老人的想法和需要。挪威的例子可見，窩心又有意義的活動未必都要花很多錢，而是有熱誠和專業知識為基礎，再加上社會有共識支持。專業知識和社會共識正是我們未來有效運用資源提昇老人生活品質可借鏡之處。這些都還有賴民眾、社政人員、醫療人員與從政者一起努力，把照顧老人真的當一回事。

媒體策略工作紙

終極目標:

階段目標

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

選取媒體: __

階段__

對象 / 原因:

目標:

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

選取媒體: __

階段__

對象 / 原因:

目標:

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

選取媒體: __

階段__

對象 / 原因:

目標:

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

選取媒體: __

階段__

對象 / 原因:

目標:

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

選取媒體: __

階段__

對象 / 原因:

目標:

訊息:

傳媒亮點:

其他考慮 / 安排:

遊說策略工作紙

終極目標:

階段目標

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

選取遊說對象: __

階段__

原因:

對象立場分析:

目標:

訊息 / 使用策略:

其他考慮 / 安排:

選取遊說對象: __

階段__

原因:

對象立場分析:

目標:

訊息 / 使用策略:

其他考慮 / 安排:

選取遊說對象: __

階段__

原因:

對象立場分析:

目標:

訊息 / 使用策略:

其他考慮 / 安排:

選取遊說對象: __

階段__

原因:

對象立場分析:

目標:

訊息 / 使用策略:

其他考慮 / 安排:

選取遊說對象: __

階段__

原因:

對象立場分析:

目標:

訊息 / 使用策略:

其他考慮 / 安排: