

# 如何促進服務使用者代表會運作？

1

## 權能激發取向 (1)

### Empowerment-Oriented Practice

- 一種協助長者運用他們的優勢、能力、才幹及動用個人資源來解決問題的充權模式。
- 長者時常因各種不同的外在或個人因素而經歷實質力量的喪失及無助/無能感。

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

2

## 權能激發取向 (2) Empowerment-Oriented Practice

- 個人挑戰或改變他們生活情境的一種過程；
- 個人、人際、社區或政治層面的行動參與；
- 長者與社工屬於伙伴關係，共同評估及計劃工作；
- 代表長者的團體，集合眾人的力量共同界定及解決問題。

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

3

## 權能激發過程四個構成要素

- 態度、價值觀與信念 Attitude, values and beliefs
- 共同經驗的確認 Validation of collective experiences
- 批判思考所需的知識與技巧 Knowledges and skills for critical thinging
- 行動 Action

\*四個構成要素彼此並非線性關係

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

4

## 權能激發取向原則及策略(1)

- 建立合作、信任與權力共享的關係
- 利用集體行動
- 接受長者對問題的界定
- 辨識及信賴長者的優勢
- 提升長者對階級與權力議題的意識

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

5

## 權能激發取向原則及策略(2)

- 教導明確的技巧
- 利用互助與自助的網絡或團體
- 在權能激發取向的關係中，經歷個人權力的感覺
- 運用資訊及資源流通作長者倡導

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

6

## 權能激發取向運用於團體過程(1)

- 辨識與分享共同的問題、需求及目標
- 透過分享事實、經驗知識與處理方式，開拓團體的集體智慧
- 鼓勵互相支持與互相幫助
- 參與所關心議題的個人與政治層面的意識提升
- 促進平等關係
- 鼓勵參與者相信自己的能力

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

7

## 權能激發取向運用於團體過程(2)

- 支持嘗試新行為與分享新行為的成功
- 支持與練習所提出的活動
- 不斷地提供個人及網絡支持政治參與行動
- 以團體形式達到難以由個人達成的目標
- 嘗試打開認為是禁忌的話題???
- 進行社會行動

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

8

## 將充權理念運用於代表會/關注組(1)

困難與局限？  
成功例子？

9

### 《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

- 以選舉形式一人一票選出委員；
- 委員按能力與興趣，專責跟進中心內事務與中心外議論長者政策；
- 輪流當主席，增強帶領會議的體驗；
- 議會策劃及推行長者權益教育活動；
- 透過壁報板、委員當值制度，會員可接觸及反映意見；
- 委員可列席中心職員會表達意見；
- 參與外界聯會探討長者議題，並向會員匯報。

## 《例子二》

### 明愛長者聯會：

- 由明愛各長者中心以選舉形式選出，每兩年一任；
- 為每屆成員提供委員培訓；
- 重視長者能力，認為長者是專家，由長者籌備及負責各項行動；
- 長聯代表可出席服務同工啟思日分享對服務的觀感；
- 長者代表與本港甚至國內其他長者團體交流長者議題；
- 關注及就各項長者政策作跟進行動，並向政府部門反映
- 參與外界聯會探討長者議題；
- 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。

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

## 長者代表會/關注會的目標

- 事工目標
  - 報告消息、討論計劃、作出議決
- 過程目標
  - 讓長者學習民主參與
  - 加強表達意見信心
  - 強化參與社區事務的意識

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.

## 長者代表會/關注會的功能

- 交流資料、分享及搜集意見
- 報告及交代工作進展
- 就要事項討論、決議
- 加深與會者關係，促進團體合作精神
- 學習解決問的方法，提高民主參與的意識

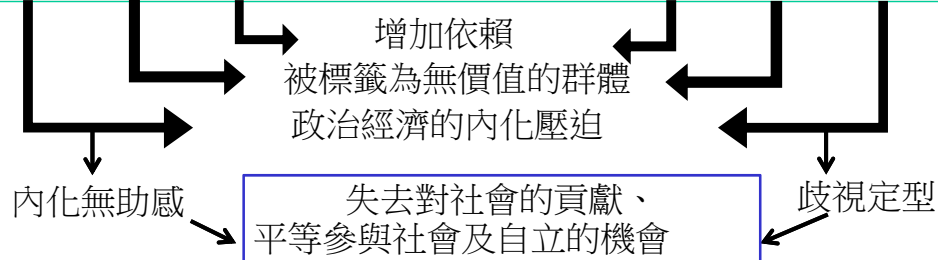
甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬.(2006). *社區工作技巧*. 香港: 中文大學出版社.

## 如何招募長者參與代表會/關注會?

### 窒礙長者參與的因素?

## 窒礙長者參與的因素：

個人(內在因素)	社會環境(外在因素)
1. 身體機能衰退及健康問題	1. 失去經濟來源及醫療開支增加
2. 精神壓力	2. 失去貢獻社會的角色(工作或公民活動)
3. 資訊貧乏	3. 失去社會地位
4. 失去家屬、親友及朋友的支持網絡	4. 令受助人失去尊嚴的社會服務
5. 社交能力下降	5. 政治層面被邊緣化
6. 生活質素下降	6. 政策的決策者忽略長者的需要



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

## 如何招募長者參與代表會/關注會?

### 小組練習

- 就以下不同的情景，設計招募策略：
  1. 中心所在地區的街道經常因為各種工程或檢查，只剩下狹窄不平的街道，令長者外出不便
  2. 不少長者反映處理日常家務漸感吃力，但又未合乎長期護理服務的統一評估，得不到社區照顧
  3. 中心會員年齡及背景差異增加，中心計劃成立長者代表會，吸納不同背景的長者，反映長者意見及參與中心事務



## 招募接觸的切入點

- 個人利益
- 事件利益
- 組織吸引力

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.

17

## 招募接觸的步驟

- 充足準備
- 令交談的長者信任
- 聆聽
- 鼓勵
- 帶領長者瞭解個人利益及整體利益
- 令長者明白他/她的參與是重要和獨特
- 邀請他們作出參與承諾
- 跟進承諾

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.

18

## 動員長者注意事項

- 不應為求令長者參與而言過其實
  - 推動不足錯過機會，推動太多會惹人反感
  - 留意對方有否口是心非
  - 別與意見完全相反的人爭辯
- \* 儘量掌握長者的生活處境和需要

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.

19

## 如何評估招募成效？

- 與你接觸的長者是有否有成就感？
- 能感覺到有些事情正在發生？
- 彼此關係開展了或向前邁進
- 長者能否理解：(1)你是誰？(2)你的組織或機構？(3)為何接觸他/她？(4)談論過甚麼議題？(5)如何再參與你的活動？
- 對你所屬組織或關注組有否良好感覺？
- 長者作出承諾？

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.

20

## 提供哪些培訓予代表會?

21

- 社會參與行為需要融匯知識、思考方法、感情態度、興趣與價值觀念、行為和技術掌握。

社區教育的層次、方法及對象

社區教育的層次	價值												
	技能												
	興趣	個別訓練	領袖訓練	示範研究	訓練課程	實踐學習	個案分析	集體行動	經驗分享	宣傳活動	調查報告	游說官員	政策釐定
	態度												
	理解												
知識													
		個人	小組	群體	社區	大眾	政府						對象

甘炳光、梁祖彬、陳麗雲、林香生、胡文龍、馮國堅、黃文泰.(2005). 社區工作: 理論與實踐. 香港: 中文大學出版社.

22

## 長者代表會/關注組適合的培訓

- 人際關係技巧
- 開會技巧
- 演講技巧
- 組織技巧
- 談判技巧
- 游說技巧
- 政治技巧
- 與傳媒接觸技巧
- 資源動員技巧
- 溝通技巧
- 管理技巧
- 行動戰略及戰術
- 檢討技巧
- 小組帶領技巧

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.

23

## 何時及提供哪些培訓與代表會?

### 小組練習

- 就下列情景，討論適合的培訓予長者代表會／關注組
  - 情景一：長者關社組剛組成，成員以往都有留意長者議題及資訊，但未曾參加關社組織
  - 情景二：長者代表會剛換屆，任期兩年，成員有部分為連任委員，有部分為新當選委員，新舊委員處於磨合期
  - 情景三：長者關社組已組成多年，過往主要於組內關心及討論長者議題及資訊，或出席論壇吸收其他長者團體的觀點，但小組未有就議題作進一步跟進行動

24

## 如何有效提升不同類型及程度的長者參與? (1)

參與層次	心態	教育重點及目標	手法
旁觀者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 觀望/嘗試</li> <li>● 好奇</li> <li>● 利益取向</li> </ul>	<p>態度：以共同利益為引子，去關心社區</p> <p>行為：留意宣傳活動及發表個人意見</p> <p>知識：明白集體行動的影響</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供開放式參與</li> <li>● 吸引注意力及參加資料</li> <li>● 以推銷方式邀請</li> <li>● 明白對方的需要及興趣</li> <li>● 取得聯絡方法</li> </ul>

甘炳光、梁祖彬、陳麗雲、林香生、胡文龍、馮國堅、黃文泰. (2005). *社區工作: 理論與實踐*. 香港: 中文大學出版社.

25

## 如何有效提升不同類型及程度的長者參與? (2)

參與層次	心態	教育重點及目標	手法
響應參加者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資料掌握</li> <li>● 活動取向</li> <li>● 利益取向</li> <li>● 關係取向</li> </ul>	<p>態度：認同集體參與</p> <p>行為：關心事件進展、參與集體行動</p> <p>知識：了解集體爭取的目標與途徑</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加強彼此認識</li> <li>● 加強活動滿足感</li> <li>● 吸納為短期/事件性義工、聯絡人/諮議對象</li> <li>● 提供直接參與途徑</li> <li>● 針對需要提供服務</li> </ul>

甘炳光、梁祖彬、陳麗雲、林香生、胡文龍、馮國堅、黃文泰. (2005). *社區工作: 理論與實踐*. 香港: 中文大學出版社.

26

## 如何有效提升不同類型及程度的長者參與? (3)

參與層次	心態	教育重點及目標	手法
代表會/ 關注組	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成就取向</li> <li>● 權力取向</li> <li>● 關係取向</li> <li>● 意識提升</li> </ul>	<p>態度：以大眾利益、社會公義為己任</p> <p>行為：組織行動、動員</p> <p>知識：政策分析、權力資源分佈、政府架構</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 領袖技巧</li> <li>● 策劃/決策機會</li> <li>● 參與區內外聯繫機會</li> <li>● 增加其他長者對關注組/代表會的認同</li> </ul>

甘炳光、梁祖彬、陳麗雲、林香生、胡文龍、馮國堅、黃文泰. (2005). *社區工作: 理論與實踐*. 香港: 中文大學出版社.

27

## 如何有效提升不同類型及程度的長者參與? (4)

參與層次	心態	教育重點及目標	手法
積極參與者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 成長取向</li> <li>● 調劑生活</li> <li>● 服務取向</li> <li>● 關係取向</li> </ul>	<p>態度：為公義發聲的精神</p> <p>行為：主動發表意見、參與具體工作</p> <p>知識：分析問題及解決方案</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 以長線培訓/小組維繫</li> <li>● 長線及結構的活動/服務</li> <li>● 提供參與機會及成就感</li> </ul>

甘炳光、梁祖彬、陳麗雲、林香生、胡文龍、馮國堅、黃文泰. (2005). *社區工作: 理論與實踐*. 香港: 中文大學出版社.

28

## 長者代表會/關注會的會議技巧

- 積極聆聽
- 發問／邀請發言
- 進一步說明
- 意譯
- 轉向或指引
- 集中
- 簡化
- 綜合
- 總結
- 讚賞/鼓勵

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.

29

## 長者代表會/關注會的 會議常見情況與應對

- 遲到早退
- 與會者喜歡坐於後排或角落
- 同一時間多人發言
- 離題／跳題
- 個別成員壟斷發言
- 沉默不作聲
- 出現爭拗
- 情緒激動
- 私下細語
- 分工時依賴工作人員

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