

如何讓長者有效發聲

1

長者發聲的目標

- 事工目標 (Product / Task Goals)
 - 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 (Process Goals)
 - 提昇參與者社會意識，改變無力感,增加自信及滿足感

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。

2

倡導工作的目標

- 得到公眾支持
- 影響當局決定

3

基本方針

- 與長者一起, 而非帶領長者 (Cox)
- 改變政策非朝夕事
- 多層次進行
- 運用長者不同才能, 扮演不同角色
- 維持事件的熱度 (Keep the issue hot) (Alinsky)
- 著往細小成果 (Focus on small gains), 逐步累積

4

長者參與影響社區/政策決策的途徑

- 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

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。

5

如何有效得到公眾支持

6

如何有效得到公眾支持

- 社區教育
- 社會行動
- 媒體策略
- 其他方式

7

社區教育

8

社區教育

- 申請擺設街站，接觸群眾，利用展板、單張、小冊子、街頭劇等，推廣理念和傳達訴求
- 全民退休保障聯席

<http://aup-hk.org/zh-hk/education/?cate=1>

- 全港認知障礙症照顧者聯盟

<http://dementia.sjs.org.hk/union.php?id=32>

9

社區教育

- 參觀及導賞活動

- 例子：

- [香港傷健協會赤柱石澳長者鄰舍中心](http://stl.hkphab.org.hk/STL/act_group_1.html)—無障礙古蹟導賞員

http://stl.hkphab.org.hk/STL/act_group_1.html

10

社區教育

- 出版及創作

例子：

- [弘道老人福利基金會](http://www.hondao.org.tw/article.php?article_cid=66&article_id=2168)「不老騎士」紀錄短片
推動活躍老化並改變社會大眾對長者的刻板印象。
http://www.hondao.org.tw/article.php?article_cid=66&article_id=2168
- 自強協會
《照顧者的情與理 — 嚴重肢體殘障人士照顧者口述故事及政策分析》，既反映照顧者的真實境況，亦從政策層面分析本地殘障人士照顧者的福利需要，並對比外國的相關政策
<http://www.1stephk.org/top.html>

11

社會行動

12

聯署簽名

- 將訴求草擬成簽名表，藉著呼籲會員/公眾人士簽名支持。例子：

- [全港長者及護老者權益聯席](#)

<http://www2.msg-ec.com:8080/hkswgu2/files/upload/file1356682810860.pdf>

- 爭取長者福利聯合行動組

曾於2002年進行高齡津貼(生果金)檢討意見簽名，共收集到60多個團體，共18,366個簽名

<http://www.hkcs.org/ecb/decc/whnet/whnet0210.htm>

- [安省保健聯盟](#) (Ontario Health Coalition)

<http://www.web.net/ohc/openletter3april2013.pdf>

13

一人一信運動

- 將訴求草擬成信函，藉著呼籲會員/公眾人士透過一人一信運動，向政府或目標對象進行大量而密集的信件、傳真或電郵投遞，形成壓力令對方正視團體的訴求。

- 例子：[美國退休者協會\(AAPR\)](#)

<https://action.aarp.org/site/Advocacy?cmd=display&page=UserAction&id=2895>

14

請願及遊行

- 於本港集會及和公眾遊行的自由或權利，是《香港特別行政區基本法》和《香港人權法案條例》（第383章）保證的基本權利。
- 超過50人的公眾集會、超過500人而在私人樓宇舉行的公眾集會及超過30人的公眾遊行，需向警務處牌照課[一般牌照組](http://www.police.gov.hk/ppp_tc/11_useful_info/licences/general.html)申請公眾遊行集會通知 http://www.police.gov.hk/ppp_tc/11_useful_info/licences/general.html
- 請願及遊行的例子:
 - 老人權益中心
 - 全民退休保障聯席

15

組織社會行動的要訣 (Alinsky)

- 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

16

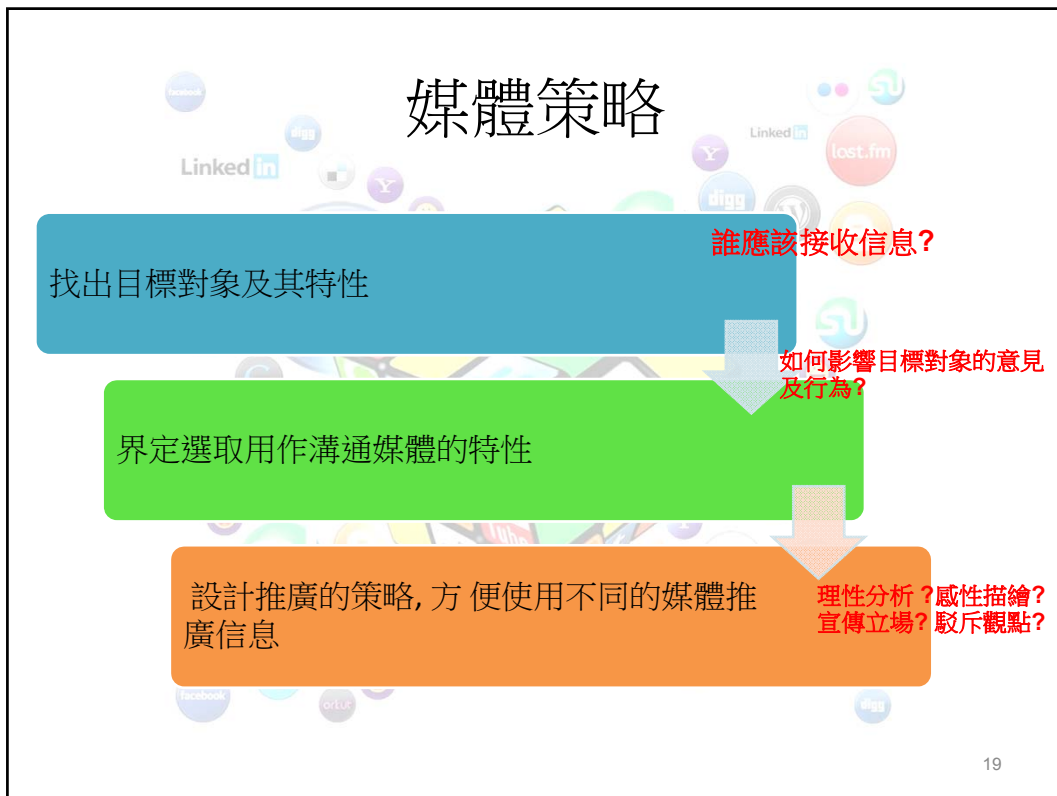
媒體策略

17

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

18



傳媒宣傳

(個案專訪、專題特輯、記者招待會)

傳媒需要

- 感人故事
- 有聲, 有畫面, 有動作

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

21

傳媒宣傳

- 寫新聞稿的要略
- 會見傳媒要略

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

<http://www.docstoc.com/docs/79839078/Disability-Rights-Advocacy-An-advocacy-manual-for-disability>

22

傳媒宣傳

(個案專訪、專題特輯、記者招待會)

- 例子
- [敬老權益關注組](#) – 「長者牙科服務需要調查」發布會

http://www.singpao.com/xw/gat/201303/t20130310_423086.html

23

聯署登報

- 聯署登報
 - 籌集資金，將公開信或聯署信登報
 - 例子：[資助院舍聯席](#)

登報要求政府訂立長遠福利規劃，加快興建資助院舍，以解決香港體弱長者及殘疾人士院舍不足的困境。

http://www.hkfh.org.hk/images/web/Rehab-Sub_Com/2011.06/2412.jpg

24

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)

25

新社會媒體 (Youtube, Facebook, 網頁)

26

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>

27

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

28

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

29

其他方式

30

進行研究調查

- 在政策倡導上提供理據。例子：
- 美國退休者協會(AAPR) Research Center
持續研究會員及全國50歲以上群體的需要及關注
<http://www.aarp.org/research/?intcmp=FTR-LINKS>
- 中西區長者友善工作小組
由長者進行社區調查、論壇發佈及對外推廣長者友善的概念，
並向相關部門反映。<http://www.caritasse.org.hk/>
- 爭取長者福利聯合行動組
邀請學院培訓長者訪問技巧及資料分析。長者參與修訂問卷、
訪問社區的長者及由長者舉辦發布會及地區推廣活動。
<http://www.hkcs.org/cnews/c327/c327d2.html>

31

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

32

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

33

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

34

如何有效影響當局決定

35

如何有效影響當局決定

- 遊說工作
- 議會策略
- 集體消費力量

36

遊說工作

37

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
- Advocacy and lobbying involve **influencing** what other people **feel, believe, think** and **do** so that change happens the way you want it to

38

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

39

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

40

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

41

遊說風格

- 事實型 (Factual) – 擺事實, 講道理, 注重細節和文件
- 直覺型 (Intuitive) – 強調方案的好處, 注重創意所衍生的可能性
- 規範型 (Normative) – 訴諸於一套大家都接受的共同理念, 注重公平的解決方案
- 分析型 (Analytical) – 分析不同部份的因果關係, 再加以綜合
- **Wamundila Waliuya, Disability Rights Advocacy An Advocacy Manual for Disability Rights Activists**

42

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

43

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?

44

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

45

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**

46

遊說工作的步驟

- 1.分析面對情況
- 2.決定所需工作
- 3.制訂遊說計劃
- 4.執行遊說計劃
- 5.監察進展成效
- 6.檢討遊說結果

47

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

48

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

49

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

50

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

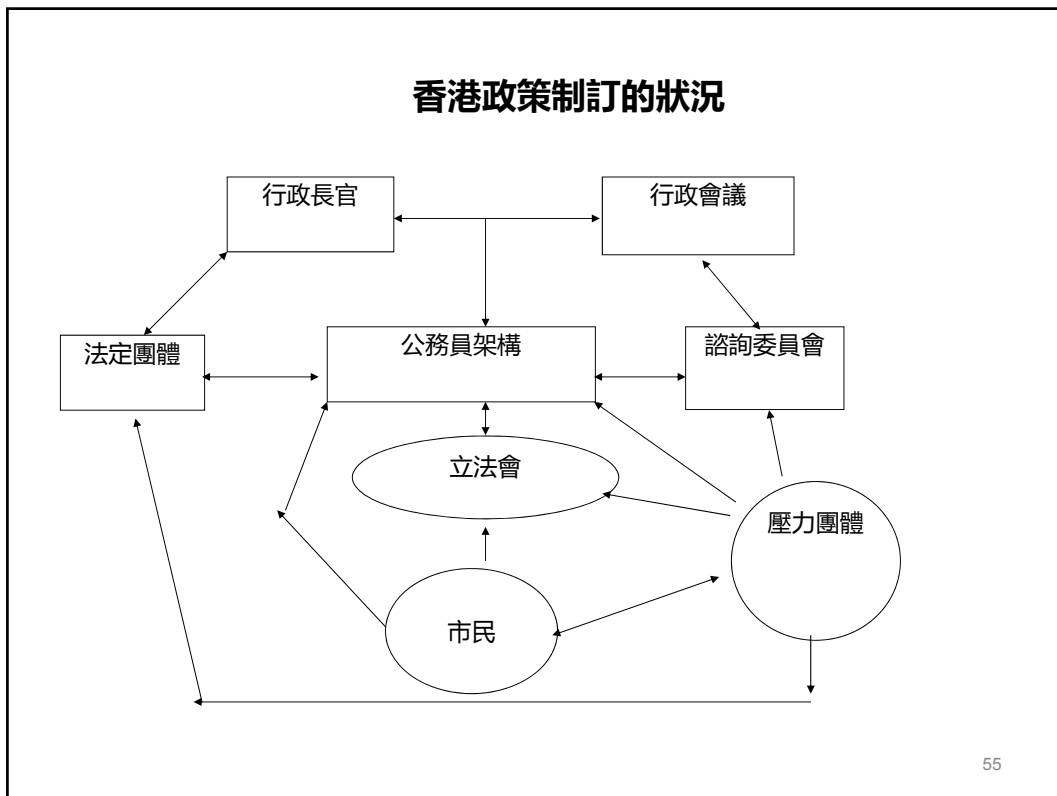
但須注意三者皆可為友, 亦可為敵

53

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

54



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

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

57

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>

58

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

59

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

60

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

61

制訂遊說計劃

- 制訂時間表
- 明確分工

62

跟進工作

- 4.執行遊說計劃
- 5.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)
- 6.檢討遊說結果 – 從經驗中學習

63

遊說的例子

– 護老者協會

多年持續約見及並提交意向調查結果，游說安老事務委員會及立法會，今年初政府提出以試點形式推現金護老者津貼

<http://www.legco.gov.hk/yr10-11/chinese/panels/ws/papers/ws0822cb2-2506-4-c.pdf>

64

議會策略

65

認識議會、善用選票

- 例子：
- 全港長者及護老者權益聯席
- <http://www.are.org.hk/PublishWebSite/are/gallery/getCMSPage.asp?url=/PublishWebSite/are/big5/contentPage40383.htm>
- <http://www.legco.gov.hk/yr11-12/chinese/panels/ws/papers/ws0427cb2-1824-2-c.pdf>

66

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

67

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, 主動就關心的議題提交意見書、申請於會議上發言或旁聽會議。
- 立法會會將接獲的意見書予委員會成員參閱, 並公開予傳媒及公眾閱覽及上載於立法會網頁。
- 福利事務委員會 (文件) http://legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/ws/papers/ws_ppr.htm
- 長期護理政策聯合小組委員會 (文件) http://legco.gov.hk/yr15-16/chinese/panels/ltcp/papers/ltcp_c.htm

68

透過立法會施加壓力

- 本港經常就長者權益提交意見書的團體包括：
 - 老人權益促進會、全港長者及護老者權益聯席、救世軍護老者協會、全港認知障礙症照顧者聯盟、將軍澳長者民生關注會、香港老人權益聯盟、長者社區照顧服務關注組 等等

69

向立法會秘書處申訴部 提出申訴

- 資料來源—http://www.legco.gov.hk/general/chinese/sec/corg_ser/cp.htm
- 立法會申訴制度處理市民就政府政策、法例及所關注的其他事項提交的意見書或對政府措施或政策不滿而提出的申訴。
- 如何申訴
- 透過電話、郵遞、傳真、電子郵件、投訴表格或親自前往立法會秘書處公共申訴辦事處。如申訴有理，議員可要求政府採取補救行動及／或如認為有需要修訂某項政策或法例，將該事項轉交立法會有關委員會跟進，或在立法會會議上提出該事項。
- 立法會秘書處公共申訴辦事處：
電話：919 3919 傳真：2521 7518 電郵：complaints@legco.gov.hk
地址：香港中區立法會道1號立法會綜合大樓地下

70

旁聽立法會

- 旁聽立法會及其委員會的公開會議
- 公眾人士可於公開會議舉行前的兩星期預約公眾席的座位。
- 立法會各會議時間表，可參考立法會網頁的立法會日誌或各事務委員會會議。立法會日誌：<http://legco.gov.hk/general/chinese/sec/forecast/calendar.htm>
- 立法會預約旁聽會議：(852) 3919 3399
- 收聽現場廣播：<http://webcast.legco.gov.hk/public/zh-hk>

71

集體消費力量

發起消費團結運動，以罷買、共同購買、嚴格品質管理或監督的方式影響生產者或服務提供者

- 例子：
- [台灣主婦聯盟生活消費合作社](http://www.hucc-coop.tw/)
<http://www.hucc-coop.tw/>

72

如何讓長者有效發聲
小組練習

- 每組就所負責的長者議題，設計長者發聲策略，並作滙報
- 小組一：爭取全民退休保障
- 小組二：反對長服務私營化
- 小組三：無障礙社區

73

本節完

74