



## 如何讓長者有效發聲？

### 長者發聲的目標

#### 事工目標

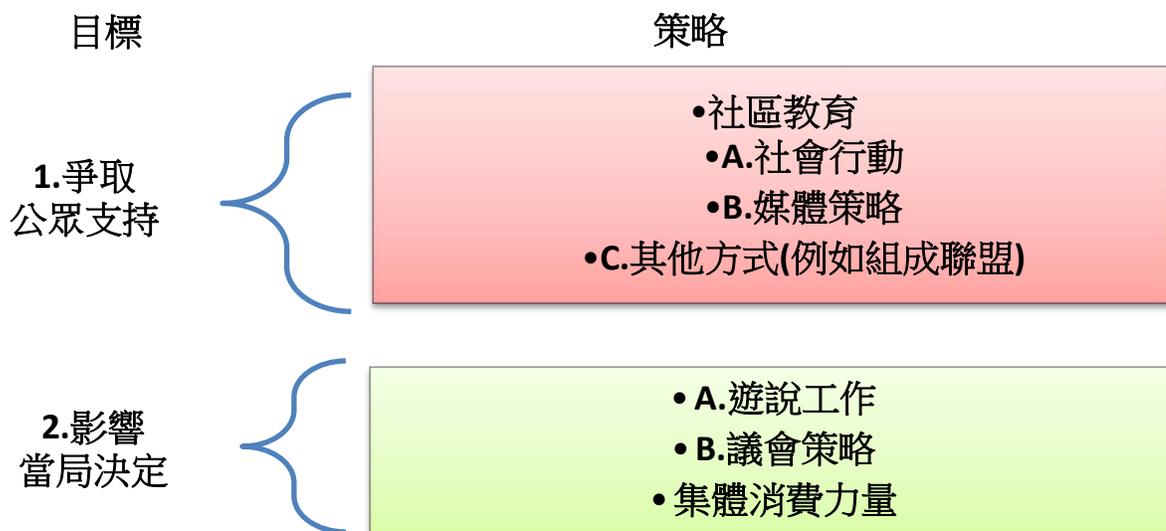
- 透過倡導行動爭取權益，改善生活環境，改變政策，加強參與制訂決策的權利及代表性

#### 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

(莫慶聯、甘炳光, 1994)

### 倡導工作目標與策略



### 倡導工作基本方針

- 與長者一起,而非帶領長者(Cox & Parsons, 2001)
- 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(Keep the issue hot) (Alinsky)
- 著重細小成果(Focus on small gains)，逐步累積



老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

## 如何有效得到公眾支持

### 1A. 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
- 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，吸引傳媒多次報導

### 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（人數、聲勢、傳媒報導）
- 行動不要超出群眾的經驗之外
- 一個好的策略是群眾可以從中享受的(Enjoy)
- 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

(莫慶聯、甘炳光, 1994)

### 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

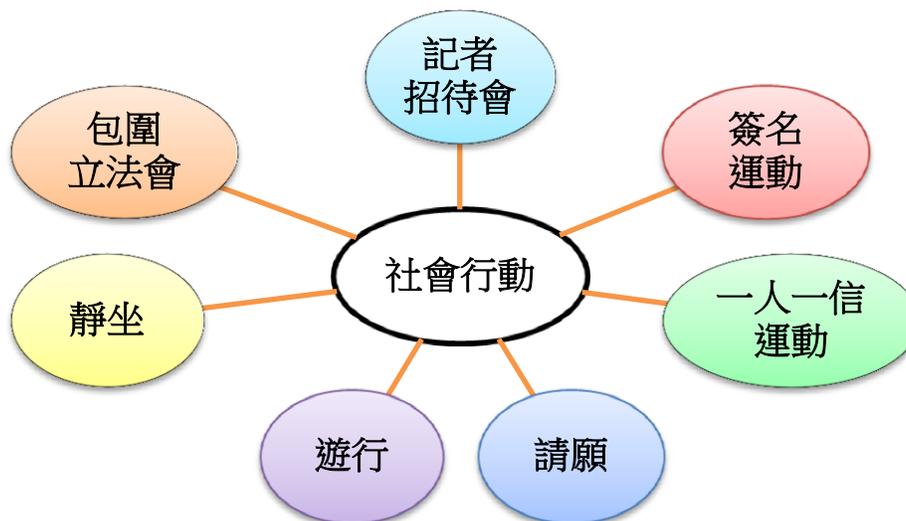
#### 對抗性行動

- 組織群眾用行動直接影響對方利益或運作，逼使對方談判

(莫慶聯、甘炳光, 1994)



## 社會行動形式

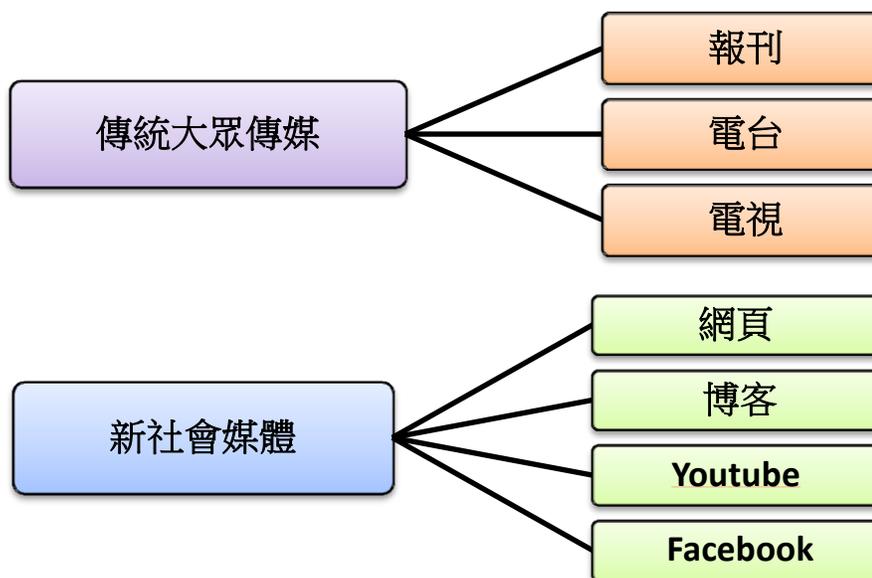


## 社會行動注意

- 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

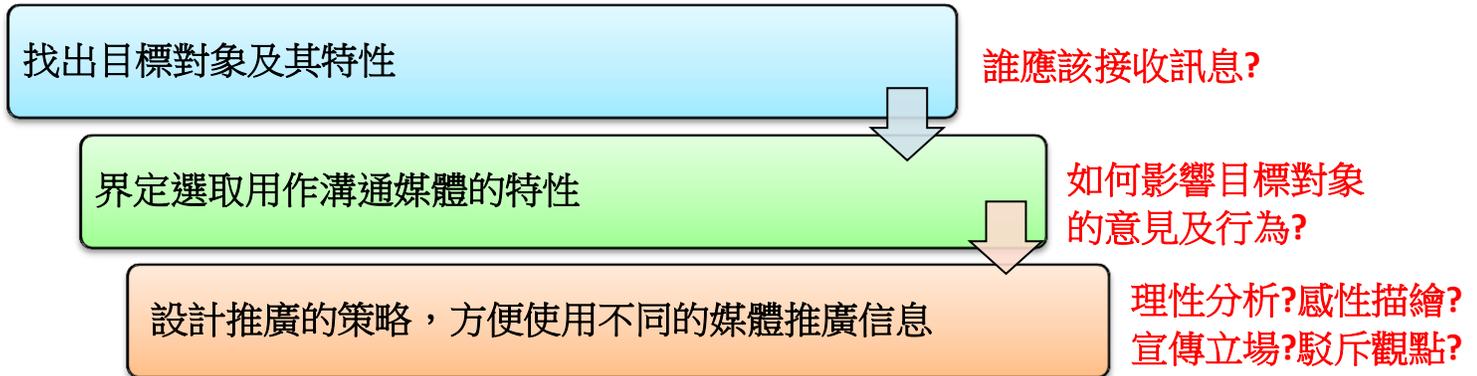
## 1B. 媒體策略

### 媒體分類





## 媒體策略



## 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
- 藉著在多次不同狀況，新舊媒體交互使用，以達到全面及立體效果，讓大眾清楚了解，同情甚至支持有關訴求
- 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

傳媒需要：1.新聞性 2.感人故事 3.有聲、有畫面、有動作

## 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

## 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(特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)



老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

## 利用新社會媒體的優點與缺點

優點	限制
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 彈性大，不限時間，地點發放</li> <li>● 可以完全用自己觀點說話</li> <li>● 可以自由地在網絡空間分享資料、接收回應、轉發，凝聚支持</li> <li>● 發出的資訊可以長久保存(相對於傳統電子媒介)</li> <li>● 有些傳統大眾傳媒會在網絡空間找尋新聞材料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 網上資訊太多，難於突出</li> <li>● 可能只是有興趣的人才會流覽</li> </ul>

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/>

Agewellcampaign

<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>

## 1C.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

## 組成聯盟的好處與限制

優點	限制
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 匯聚同路人，壯大聲勢</li> <li>● 可以分工合作</li> <li>● 互相分享資訊及資源</li> <li>● 以聯盟名義，個別團體不用突出自己本身</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 需要時間協調立場及策略</li> <li>● 需要有互諒互讓，肯折衷的態度</li> <li>● 由於有多方面團體參與，立場通常會較溫和</li> </ul>



老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

## 如何有效得到公眾支持

### 小組練習一

根據以下政策個案，設計一個爭取公眾支持的工作計劃（包括社會行動及媒體策略），及列出長者如何參與

#### **個案一 退休保障**

假設你們是支持「全民退休保障方案」（即三方供款，即收即付 Pay as You Go）的團體，但多年來爭取仍未成功。最近香港社會因長者生活津貼應否設立資產審查的問題，帶來很強的爭議及對立，亦令本港市民退休保障不足的議題再度浮面，你們希望藉此機會，重提「全民退休保障方案」。可是另一方面，商界及他們的智囊團體，以至部份中產階級卻對此很大保留。於是你們決定擬訂一個工作計劃，以爭取公眾支持你們的方案。

#### **個案二 長者照顧服務券**

香港政府根據「錢跟人走」的原則，推出「長者社區照顧服務券試驗計劃」，假設你們是長者團體的代表，對服務券的推行有很大保留，認為在服務供應量及資訊不足，以及缺乏政府的有效監管等情況下，服務的質素成疑。你們決定擬訂一個工作計劃，讓公眾明白你們反對的理由，以及支持你們的立場。

#### **個案三 醫療改革**

近年來香港政府推行一連串改革醫療制度的措施，包括用者自付，逐項收費，藥物名冊，醫療券，以至推行自願醫保等，但你們作為基層長者組成的醫療服務關注組，卻覺得這些措施並未能處理你們就醫難的情況，故此決定擬訂一個工作計劃，讓社會人士知道你們的苦況，支持你們爭取應有的改善。

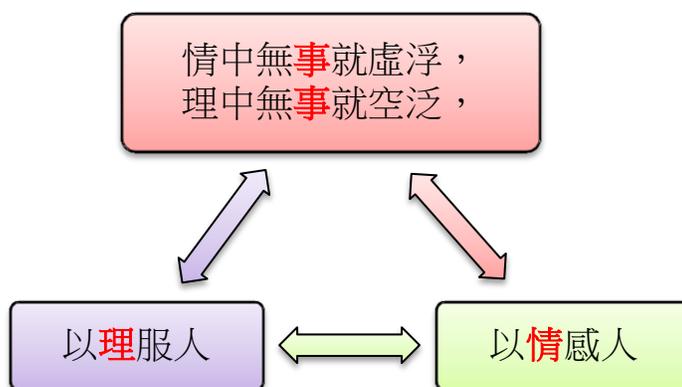


## 如何有效影響當局決策

### 2A. 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  
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」。

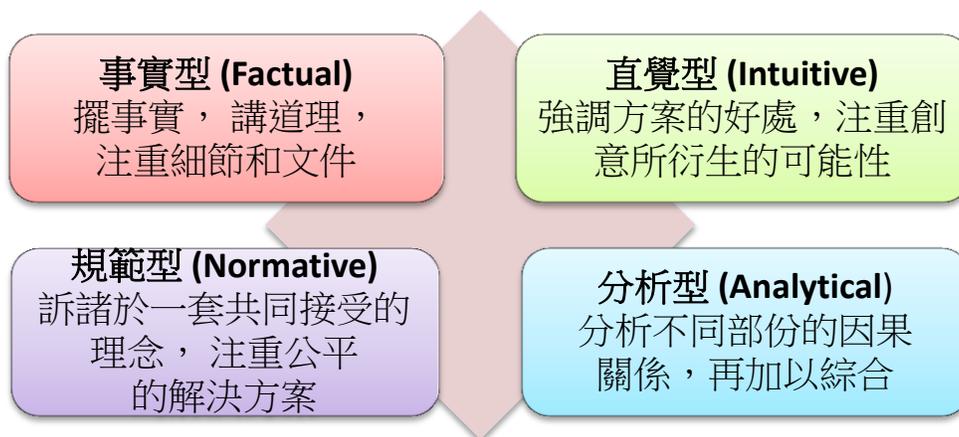
遊說內容三要素：情，事，理需要互相配合



### 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

### 遊說風格



(Waliuya, 2010)



## 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
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?
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

(黃錦賓, 1997)

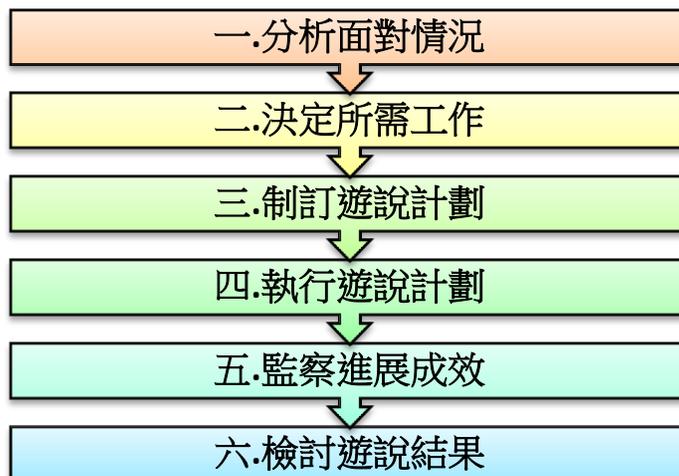
## 遊說須注意的要點

- 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

(Waliuya, 2010)



## 遊說工作的步驟



### 1. 分析面對情況

掌握全局，內外兼顧

對內	對外
<p>a) 了解本身的遊說目的 (建立共識)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 要求對方支持本身立場</li><li>● 要求改善運作機制/行政程序</li><li>● 要求調撥/增加資源</li><li>● 要求訂立/改善/廢除政策</li><li>● 要求立法/修訂立法/廢除立法</li></ul> <p>b) 了解本身的實力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 資源</li><li>● 目的的正當性</li><li>● 知名度/可信任度</li><li>● 資料/證據/有力論點</li><li>● 人脈網絡</li><li>● 遊說能力/技巧/經驗</li></ul>	<p>c) 分析決策狀況</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 決策所涉架構(行政主導的政府)</li><li>● 決策流程(次序，關卡，死線)</li><li>● 過往經驗(困難，盲點，死結)</li><li>● 介入機會(e.g. Policy Windows - 政策檢討，諮詢立法會，諮詢公眾)</li></ul> <p>d) 分析遊說所涉及的角色</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 政府官員</li><li>● 議員</li><li>● 政黨</li><li>● 諮詢委員會成員</li><li>● 法定組織成員</li><li>● 傳媒 / 市民大眾</li></ul> <p>e) 分析影響途徑</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 搜集資料，建立檔案</li><li>● 分析背景、個人性格、政治傾向、信仰</li><li>● 了解過往言論立場</li><li>● 度身訂做合適的遊說方法及帶出的訊息</li></ul>



老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

## 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.elderlycommission.gov.hk/cn/About_Us/Introduction.html)

[http://www.legco.gov.hk/general/chinese/subcom/subcom1216.htm#pl\\_subcom](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>

## 政黨(民主黨，民建聯，自由黨)

[http://www.dphk.org/?page\\_id=163](http://www.dphk.org/?page_id=163)

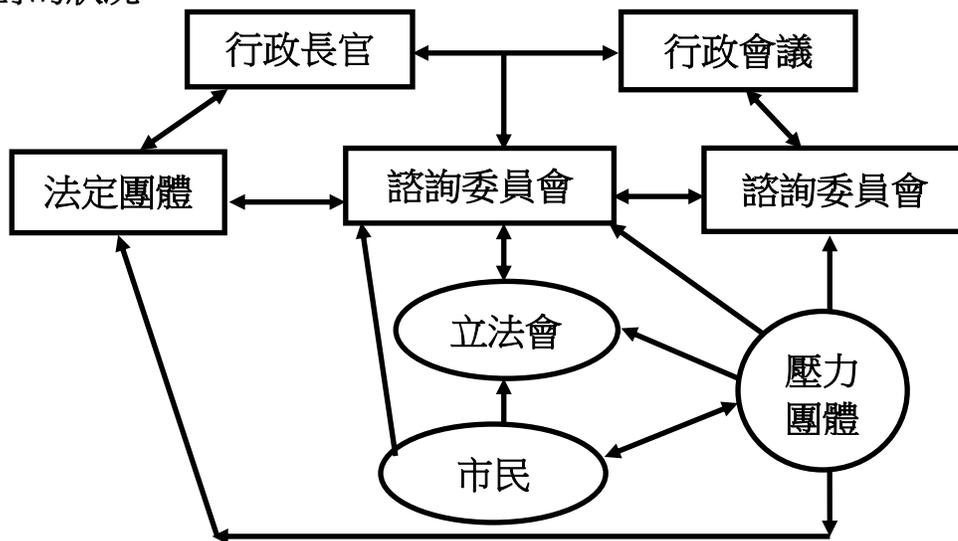
<http://www.dab.org.hk/>

<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](http://www.ha.org.hk/visitor/ha_index.asp?Lang=CHIB5)

## 香港政策制訂的狀況





老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

## 2. 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
- 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

## 3. 制訂遊說計劃

- 制訂時間表
- 明確分工

## 4. 執行遊說計劃

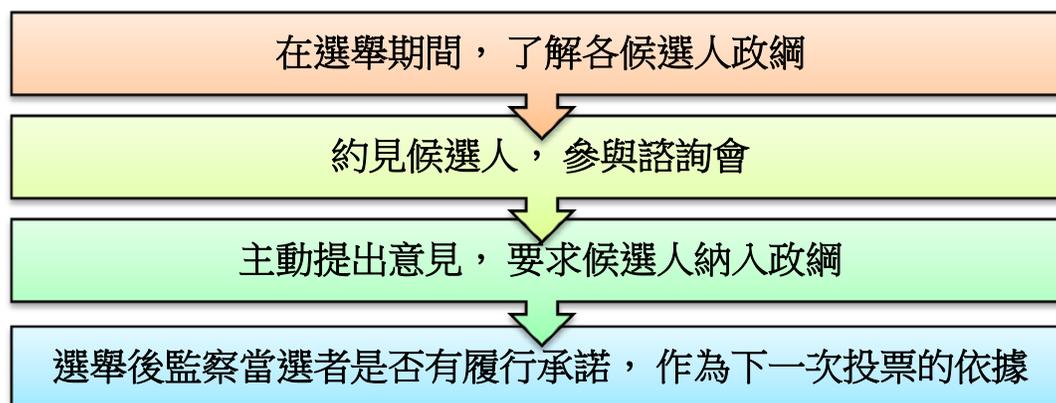
## 5. 監察進展/成效

- 訂立工作指標(Targets)及里程碑(Milestones)
- 跟進分析遊說對象的改變，其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

### 2B. 議會策略

認識議會、善用選票





老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

### 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

### 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，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>
- 向立法會秘書處申訴部提出申訴，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。(立法會, 2012)
  - 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



老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

## 小組練習二

根據以下政策個案及指定人士，設計一個有長者參與的遊說策略

### 個案一 退休保障－周永新

勞工及福利局局長張建宗表示，現屆政府明白退休保障的重要，故此扶貧委員會已委託港大社工及社會行政學系講座教授周永新，檢視現時三條支柱，包括強積金、社會保障及個人儲蓄的持續性，亦會深入分析民間不同建議，歸納後於委員會內進一步凝聚共識。假設你們是支持全民退休保障方案的團體，希望透過遊說周永新，從而影響特區政府的退休保障政策。

### 個案二 長者照顧服務券－張超雄

立法會的「長期護理政策聯合小組委員會」最近召開公聽會，聽取社會團體對於「長者社區照顧服務券試驗計劃」的意見，假設你們是長者團體的代表，對服務券的推行有很大保留，為了在公聽會上更突出你們的關注，故事先約見小組委員會主席張超雄(亦是工黨成員)進行遊說，與其討論如何更有效地就此議題對政府施加壓力。

### 個案三 醫療改革－高永文

食物及衛生局局長高永文說，對可於現屆政府期內落實醫療保障計劃審慎樂觀，今年下半年將會公布具體的自願醫保方案，諮詢公眾。高永文在立法會一個會議解釋施政報告，他說上屆政府預留 500 億推動醫療改革，不會完全補貼私人醫療保險，政府會堅持推稅務減免作為鼓勵市民的誘因。他說不少意見認為目前私人醫療保險存在問題，政府推稅務優惠前會先做好規管。高永文強調，香港需要公私營醫療雙軌配合發展，醫管局未來亦會研究進一步外判服務的可行性，減低門診壓力。假設你們是一個由基層長者組成的醫療服務關注組，請擬訂一個遊說高永文的策略，讓其了解基層長者並不能從醫療改革中得益，甚至可能輪候時間越來越長，服務質素亦可能越來越差，要求高永文正視問題，儘快提出切實可行的解決方法。



老人權益促進會

關心老人權益，建立倡議力量計劃

工作坊 VI：如何鼓勵長者參與社區，促進老人權益？

資料來源：

Cox, E.O., & Parsons, R.J. (2001). *老人社會工作: 權能激發取向*. 台灣: 揚智文化事業股份有限公司.

Waliuya, Wamundila. (2010). Disability rights advocacy : an advocacy manual for disability rights activists. from

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

立法會. (2012). 立法會申訴制度. from

[http://www.legco.gov.hk/general/chinese/sec/corg\\_ser/redress.htm#whatis](http://www.legco.gov.hk/general/chinese/sec/corg_ser/redress.htm#whatis)

莫慶聯、甘炳光. (1994). 社會行動. 載於 甘炳光、梁祖彬、陳麗雲、林香生、胡文龍、馮國堅、黃文泰 (等編), *社區工作: 理論與實踐* (pp. 135-170). 香港: 中文大學出版社.

黃錦賓. (1997). 游說. 載於甘炳光、胡文龍、馮國堅、梁祖彬 (等編), *社區工作技巧* (pp. 241-252). 香港: 中文大學出版社.