

# 耆英生活能力學校 (SENIOR SURVIVAL SCHOOL)

## 生活能力課程單張#4

### 對付官僚作風

➤ 定義：

官僚：名詞，其特徵為僵硬的階層，瑣碎的規則，過份使用文件和規律。

與流行的意見相反，官僚作風不止見於政府；官僚作風在保險公司，醫院，公用事業公司，電話公司，以及大部份的大機構，一樣蓬勃。

歡迎參加官僚作風的遊戲。在官僚制度內工作的人需要遵守很多用來決定資格，需要，和准予的金額或提供的服務之規則。他們很少有完全熟悉他們機構的規則和表格者。你的任務，如果你選擇接受的話，是找出什麼人持有你需要的東西，以及你如何可以取到得此東西。你會很容易感到氣餒和放棄，但這樣你將什麼都得不到。

➤ 以下是耆英生活能力學校對應付官僚作風提供的一些建議：

知道你想要什麼，但並不認為你需要知道一切。

在你打電話以前找出所有與議題有關的情況。和你的朋友談談。打電話促進權益團體看看他們有什麼資料，以及認識你的權利。

在早上較早時間打電話給他們。你有較好的機會遇到一個可以幫助你的人。他們會有較多時間研究你的問題和在當天回電給你。

經常記下和你交談者的姓名，以及他們的電話號碼。你可能會被轉電話數次然後才找到可以幫助你的人；如果你被掛斷電話，你不想重頭再來一次。告訴他們你的姓名和號碼，在你再次打電話給他們的時候他們知道你是誰，因而他們可以回電給你。當你們交換姓名時你們會設定一個較個人的關係。

如果你聽到的是電話錄音，留下口信。

要堅持！一次又一次的打電話，直至你找到能回答你問題的人為止。

記下你經過之官僚途徑。這包括所有你曾交談的人的姓名和電話號碼。它同時可包括每個曾為你服務者。這在你一再向上級交涉和如你需要立法者的幫助時，將會有用。你同時會有一份什麼人對你最有幫助的名單，下次需要幫助時你可以先找他們。

不要放棄！記住，官僚是由人組成的，很多人希望幫助他人。你需要找一個有知識

和有權力處理你問題的人。

孤獨，你會感到孤立和無力。找和加入一個專處理你的問題的機構，如沒有此類機構，找其他有同樣問題的人組織一個團體。官僚較會傾聽和回應一個機構而不是單獨一個聲音關注的項目。團結一起，你會加強你的力量，同時使你的問題更能成爲他們的問題。

---

<http://www.seniorsurvivalschool.org>

此事實說明由Senior Survival School編寫，這是Planning for the Elders in the Central City項目之一。耆英生活能力學校是一個以社區爲主的耆英訓練計劃，目的在分享資訊，識別問題，和設計方案。查詢詳情可聯絡Angelique Gonzales, 965 Mission Street, Suite 550, San Francisco, CA 94103。電話：703-0188；傳真：703-0186；電子郵件：angelique@seniorsurvivalschool.org。