



嘉南藥理大學
Chia Nan University
of Pharmacy & Science

志工督導的方法與技巧

1

盧禹璵 博士

嘉南藥理大學社會工作系助理教授

兼招生處副主任

講師簡介

○ 盧禹璵

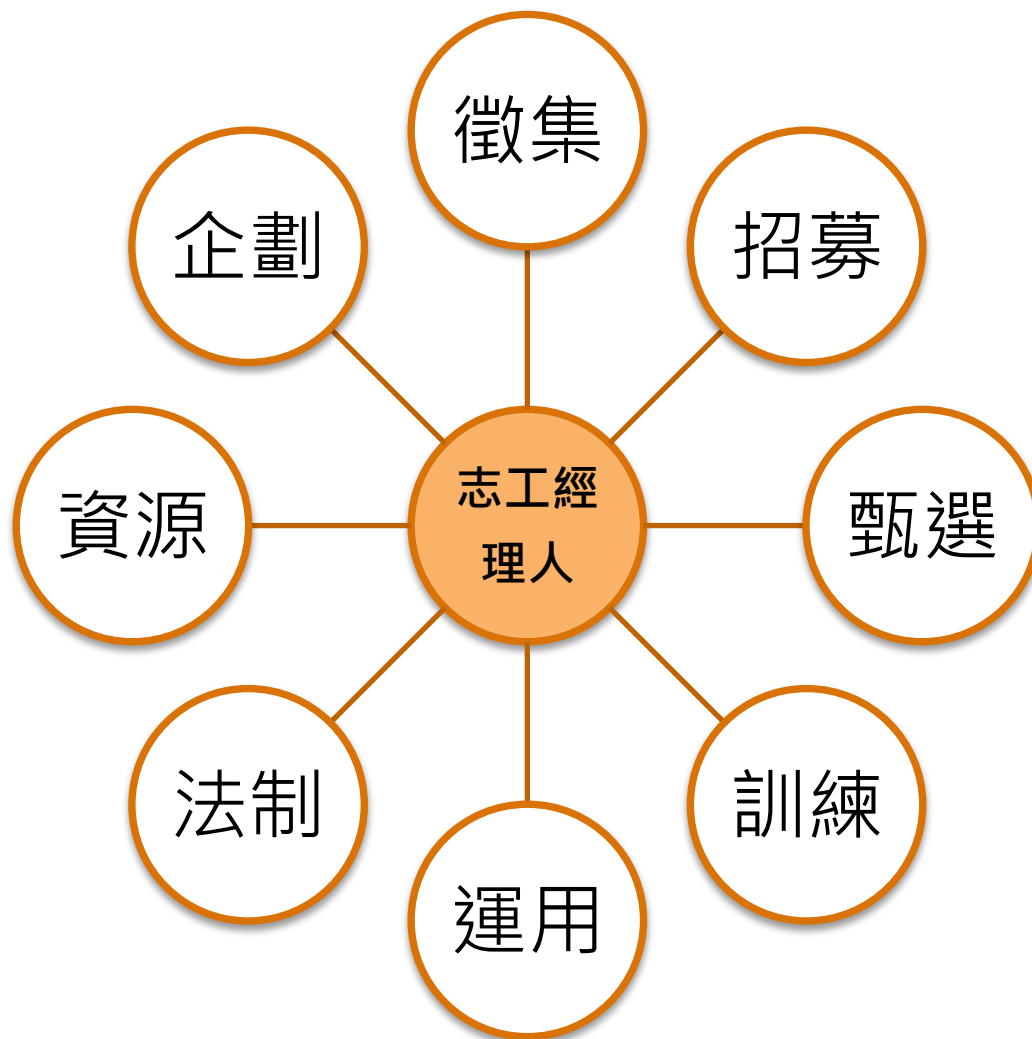
- 國立中山大學中山所社會學組博士、國立成功大學政治經濟學碩士、日本松下企業(Panasonic)所屬PHP綜合研究所東京本部短期研究
- 現任為嘉南藥理大學社會工作系專任助理教授兼任招生處副主任
- 目前兼任台南市、嘉義市、雲林縣、桃園市志願服務推廣中心外聘督導
- 曾任2007-2016年度衛福部(前內政部)社區發展工作評鑑委員、台南市、縣志願服務推廣中心主任、嘉義縣志願服務推廣中心主任

- 電子信箱：landman1118@ gmail.com
- 嘉南藥理大學社工系K405研究室
- LINE 代號為 landman1118

由一個NPO的志工運用案例說明與討論 志工管理人員之初始過程



志工督導/樣樣都會的八爪章魚



志工督導是一種專業，有八大職能工作需要強化。

徵集

1、需求評估

- 1) 是否需要志工，需要多少志工，志工到運用單位一定要有事情做。
- 2) 單位的志工運用概念，上中下層的溝通與理解。
- 3) 盤點單位中的工作有那些是可以讓志工做的(非機敏、低責信、低風險、簡易可操作化)

2、運用計畫的訂定

- 1) 志工運用的系統化規劃，非土法煉鋼，毫無準備。
- 2) 運用計畫內容包含，志工組織、志工幹部選舉、志工工作設計、志工權利與義務、志工考核、志工訓練、志工會議、志工表揚、志工退場等內容。
- 3) 正式向政府目的事業主管機關核備時，需要運用計畫。

招募

○ 把志工招募訊息**有效傳播**

1. 各種社群媒體運用

- 1) FB、IG、網頁....(有效嗎?有區隔嗎?)、公佈欄...、口耳相傳....、同心圓招募.....
- 2) 可以用最低的成本、達到最有效的傳播效率。

2. 文宣設計

- 1) 招募文宣的內容簡單易懂(單頁VS整個計畫...)。
- 2) 圖片、標語、文字、QR code的運用。
- 3) 傳播的便利。

甄選

1、面談的必要性

- 1) 需要知道來擔任志工的人員到底是....動機、單位理解等等。
- 2) 志工權利與義務的講解、工作內容與環境的介紹。

2、認識與徵信

- 1) 留一些讓人探聽.....來當志工的人有甚麼傳聞嗎..
- 2) 徵信是向其他或是前一個運用單位探聽來服務志工的表現與傳聞.....(單位之間有沒有黑名單啊???)
- 3) 多參加一些訓練、會議，認識其他運用單位的同業，可以彼此互相交換訊息。

訓練

1. 實習職前訓練

- 擔任志工之前要對於所將要擔任的工作加以訓練，合格後才能上線擔任志工，不合格則重新訓練或是淘汰。

2. 領冊法定訓練

- 盡快鼓勵安排志工接受志願服務基礎訓練以及其志願服務特殊訓練，協助志工盡快領冊，保障志工權利(才可以開始加入政府志工公定保險、開始記錄時數)

3. 成長與領導法定訓練

- 鼓勵合乎資格之資深志工與志工幹部參加訓練，強化志工服務職能。

4. 督導或是承辦人員訓練

5. 單位自辦在職訓練

運用

1. 工作設計

- 1) 志工到單位一定要有確實的工作可以做(非機敏、低責信、低風險、簡易可操作化...)最好有SOP可以遵循，利於訓練與操作。
- 2) 高齡志工、青少年志工與企業志工等的量身訂做工作設計。

2. 工作評估與退場機制

- 1) 對於志工的工作過程的績效評估，工作達成、工作態度、會議出席、訓練出席等等。
- 2) 服務使用者的滿意度與投訴。
- 3) 現場管理人員的平時觀察。
- 4) 最好是可以量化數據進行評估，比較有說服性。

法制

1. 志願服務法以及相關法規的認識

- 1) 志工的權利與義務(風險、車馬費、誤餐費??)、志工倫理守則。
- 2) 地方與中央各項志工政策與制度。

2. 各種志工行政與制度的細節

- 1) 志工隊核備、半年報、志工紀錄冊、志工保險、榮譽卡、表揚.....
- 2) 志工時數登錄、志工聯繫會報、志工會議召開.....
- 3) 志工考核與退場機制的設計與執行。
- 4) 退場機制的設計要經過一定程序才實施，未達工作評估績效予以提示、會談、停止服務、除權等處置。

資源

1. 資源資訊

- 1) 了解各種志工資源的資訊，人力、物力、財力等提供與協助資訊。
- 2) 收集資訊並建立資源紀錄。
- 3) 參加各項會報、研討會與聯誼會等，認識同業、資源提供者並傳播單位志工服務優點。

2. 資源運用

- 1) 計畫書撰寫爭取各項資源。
- 2) 除了政府資源之外的選擇，如宗教團體資源、企業資源、各類公會資源、商業型社團資源等等。
- 3) 資源取得、徵信與維繫。

企劃

1. 熟悉各種志工運用服務計畫的寫作

- 1) 一般運用計畫(徵集段落有提示過)。
- 2) 短期(體驗)運用計畫。在學生青少年志工、家庭志工或是企業志工常會使用。

2. 簡報、各種文書處理與分析工具的使用

- 1) 簡報的訓練，簡短可以迅速達到要點。
- 2) PPT、WORD、圖表、相片等文書處理運用。
- 3) 質、量化、SWOT、PDCA....等分析工具的使用。

3. 企業志工的運用企劃

- 1) 短期、週末、假期、團體行動、多方權責協議。
- 2) 傳統的環境清潔、淨山、淨灘集體式服務(新聞稿、服務紀錄.....可以鼓勵家庭成員參與)

迎接第三人生的來臨

超高齡化與少子化、中壯年志工減少是一個已經問題

針對每一個階段所遭遇的問題、每一個階段的人生目標

對於志願服務的推動啟示與推動討論

(0-20歲)

第一人生

- 1、青少年志工規劃
- 2、學校與社區志工融合、青銀融合

(21-65歲)

第二人生

- 1、家庭志工、企業志工等短期體驗
- 2、休閒、學習、服務結合

(66-100歲)

第三人生

- 1、服務工作再設計
- 2、健康、休閒、學習、服務多合一
- 3、就近可及場域

志工督導與承辦人員是志願服務幕後人員，
是一種感覺簡單卻很困難而且吃力不討好的
工作，因為有大家的付出，才能架構起志願
服務的舞台

感謝各位為志工們的付出

課程結束，感謝各位聆聽

