



志工團隊自主運作之方法與技巧

簡報人：吳麗芳

現任：南投市營南社區發展協會總幹事



從志願服務人力的特質談起…

志願服務是自願性的投入服務工作…

志願服務人力時間是零散的…

來自於不同的年齡、階層、職業…

運用單位對志工人力的期待…

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

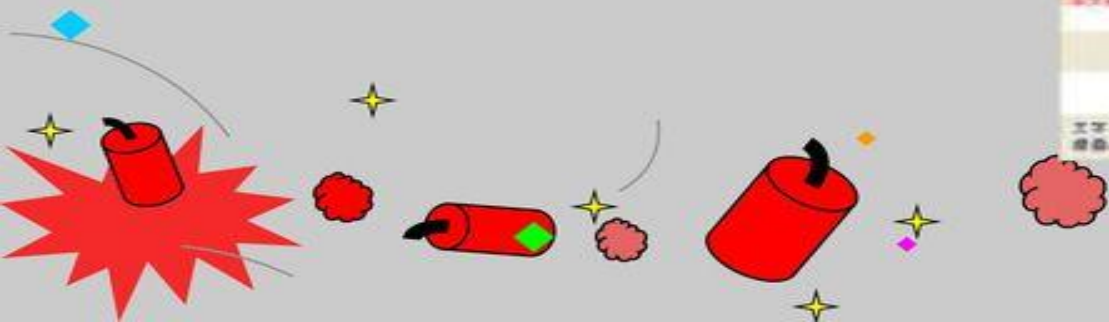
做志工有哪些不認同之事

一. 不能信的二種「教」

世界上有2種「教」不能信仰：

一是「比較」；二是「計較」

擔任志工的時間久了，難免會有比較。例如，為甚麼○○學校的外套那麼漂亮，我們的學校的外套就那麼差；為甚麼○○學校的志工能去六福村旅遊，我們學校卻只能「港·泰一日遊」。種種的比較，讓自己做志工的感受，越做越痛苦。
(有很多的案例)



加入志願服務工作的動機



利他動機



利己的動機



獲取有形報酬的動機



提昇社會地位的動機



建立社交關係的動機



打發休閒時間的動機



追求個人成長的動機



多重的動機



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

何謂團隊？

『團隊』：係由一群人結合一起，為了共同的目標和願景，共同努力。

團隊是由至少二個人以上所組成，對團隊產生歸屬感。
現在的時代是創意、思考、拼戰、團隊
團隊是 $1 + 1 > 2$

團隊成員相互彼此信任，可以公開討論、表達意見及想法。

團隊
Team

每個成員具有不同的特質，扮演不同的角色，擔任不同的工作。

擁有共同的信仰與願景，努力追求目標，並共同分擔成敗。

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

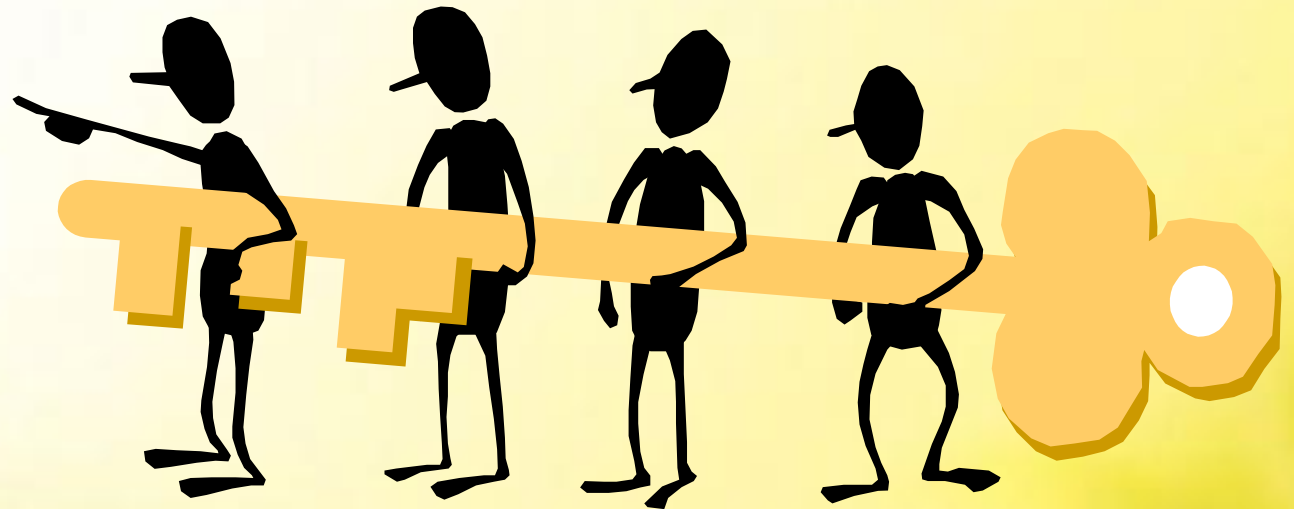


團隊賴於組織的健全運作，其應注意以下幾個重要的程序：

1. 確定團隊組織的目標。
2. 選取團隊組織的召集人。
3. 召集志工成立團隊。
4. 訂定團隊發展的重點。
5. 發展團隊成員的共識。
6. 志工團隊的改進或調整。

團隊的特質

- ★目標
- ★溝通
- ★角色
- ★規範
- ★凝聚力
- ★問題解決



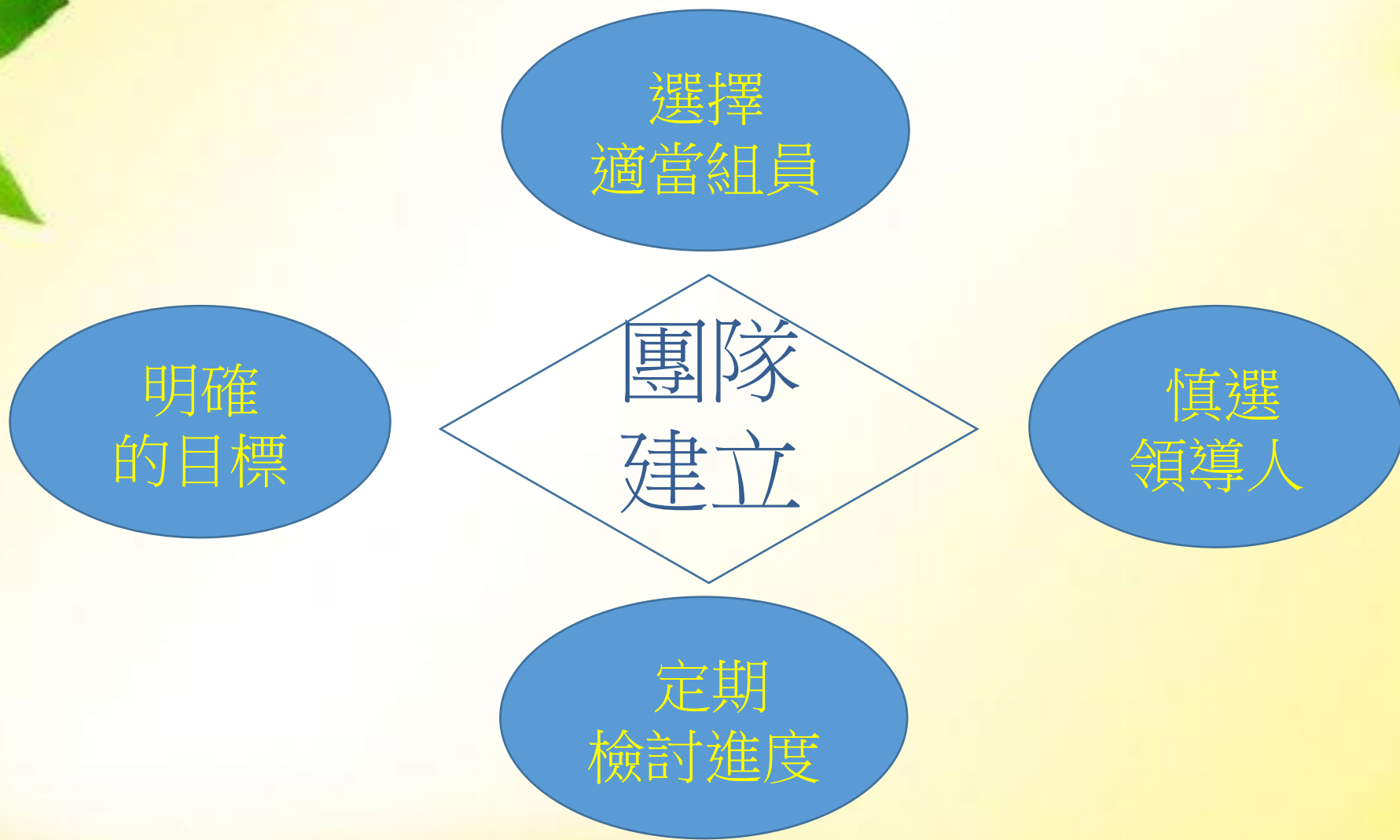
Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

團隊建立



(把人放在適當的位置，讓每位成員適得其所、發揮所長)

團體決策的優點

- ★提供更多資訊與知識
- ★提供更多方法與途徑
- ★增加接受力
- ★增加了解程度



團隊合作定義

一群人為達成同一目標，在過程中
相互支持與共同努力



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



團隊合作五大要素

- 有效溝通

成員和主管必須明白的共同目標，一起合力達成。

- 求勝態度

成員要能擔負起各自角色和責任，培養高昂的求勝士氣。

- 團隊中心

成員須克服自我中心，以整個團隊的利益為首要。

- 動機

必須持續激勵成員達成團隊的共同目標，擬定長短程目標，鼓勵漸進達成。

- 團隊紀律

建立公正持衡的紀律。

團隊合作優缺點

優點

1. 團結力量大
2. 集思廣益
3. 分工合作
4. 截長補短
5. 良性競爭
6. 自我加強與成長
7. 學習相互溝通
8. 學習相互照顧
9. 學習社會化

缺點

1. 太多意見或爭議阻礙進展
2. 跟不上的組員可能拖垮團隊
3. 能力不足易自我安慰
4. 能力強者需多擔待
5. 付出多或少的人共擔成果
6. 相互計較

$$1+1>2$$



所謂「志工團隊」

係指基於奉獻、志趣、心願或回饋等動機而參與志願服務的朋友，為了擴大服務層面，恢宏服務效果，依照政府相關規定，以助人利他、服務人群為目的所結合的組織。

志工團隊，一群人的集結如何從「團體」發展到「團隊」

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



志工團隊運作上可能遭遇的問題 因素包括：

1. 領導（管理）者的選任
2. 志工本身的瞭解
3. 教育訓練
4. 激勵與考核評鑑
5. 志工團隊的運作等

Happiness 快樂 Patience 耐心

Obligation 責任 Enthusiasm 熱忱



志工團隊要能順利運作

首先必須要有一位領導者或管理者，一個好的管理者是志工團隊運作成功的關鍵因素除此之外，志工本身的工作動機和心態的調整也很重要，尤其是要讓志工願意接受管理與領導，必須要先瞭解志工從事服務的動機

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

管理v.s領導的差異性

「**管理**」較重視低層次的工作計劃、執行與監督考核，而「**領導**」則較重視工作決策與指導；此外，**領導**較強調機關任務與目標的達成，而**管理**則在求降低成本與增進效率。



Happiness 快樂

Patience 耐心

何謂領導？

『領導』：

領導係藉由**溝通**以影響且形成員工行為的一種能力與過程。

其目的：

在藉由引起他人符合其所期待的思考、感覺和行動，以致力於組織目標的實現。







選擇適當的團隊合作與工作方法

雁行理論

- ▲ 團隊同生命共同體，成員間可遞補替代內部職務，維持任務繼續運作。
- ▲ 同母雞帶小雞，彼此相互學習，輪流享有領導權。
- ▲ 相互激勵與扶持，共度難關或黑暗期。
- ▲ 共享成果。

團隊合作、輪流領導、激勵與扶持同伴

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



如何與伙伴建立合作關係

達成共識或範定規範...

可透過下列方式：

志工大會：協助伙伴了解團隊的規範

小組訓練：協助小組建立共識與凝聚力

個人會談：針對特定事務的雙向溝通

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



如何與伙伴建立合作關係

任務分工…

可透過下列方式：

工作籌備會：針對任務之籌劃集思廣益…

小組會議：針對特別任務編組與分配工作

檢討會：任務執行後的經驗累積與方法修正

意見徵詢：針對單一事務的溝通

民意調查：徵詢多數成員對單一事務的意見

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



建立情誼…

可透過下列方式：

志工通訊：

針對所有伙伴單向式訊息告知

喝咖啡、泡茶、聚餐、球敘：

潤滑作用、見面三分情進行公務協商…

留言簿：針對不易見面的伙伴訊息的傳遞

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



如何建立高效團隊

- 信任夥伴
- 以目標為導向，有共同默契
- 適應團隊文化，認同組織文化
- 有建設性的衝突
- 團隊內彼此讚賞

Happiness 快樂

Patience 耐心



改變，一時痛苦！
不改變，一直痛苦！

如果你堅持你原來的樣子，
結果你永遠無法跨越人生的沙漠。



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

讚美生信心

- 1.對正面特質表示肯定
- 2.對行為/能力/特質去完成某件事，表達信心
- 3.對努力和進步，表示肯定
- 4.對長處和貢獻，表示嘉許或感謝



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



簡報結束

感謝聆聽！



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱