



社區志工組織管理及運作

簡報人：吳麗芳

現任：南投市營南社區發展協會總幹事

想一想!

我的社區志工發展

面臨哪些問題?



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

社區工作的思考與挑戰

1. 社區工作的核心是什麼？
2. 如何吸引社區居民的認同與參與？
3. 組織社區工作需求是什麼？目的？

未來想像？



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

我們常聽社區說……

- 1.找不到志工幫忙?
- 2.志工很難管理?
- 3.志工與志工間不合?



Happiness 快樂

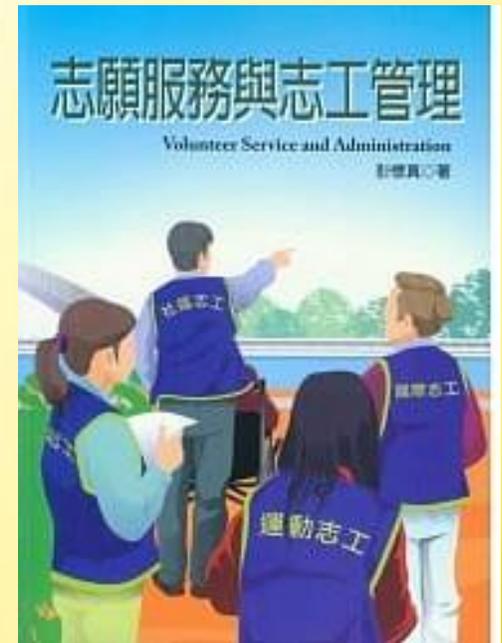
Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

社區志工發展面臨問題

1. 社區志工隊組織居民參與率低
2. 社區志工單位缺乏專業管理與訓練
3. 社區志工單位缺乏服務議題的操作訓練
4. 缺乏運用資金無法持續性進行服務



Happiness 快樂

Patience 耐心

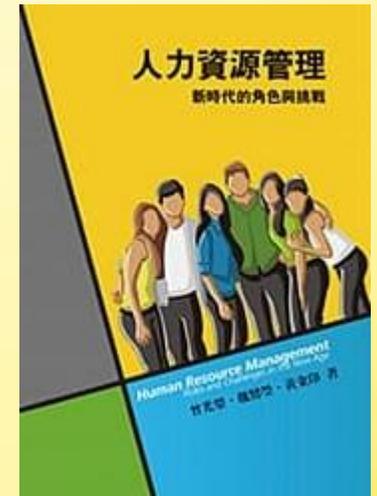
Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

志工管理的意涵

決定組織內志工群的使命和目標促進組織內資源運作，並引導組織持續、維持、創造和發展的一種動態歷程。（江明修（2003））

簡單說：管理者組織志工並引導志工共同達成組織目標的一種人力資源管理的過程。



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



志工管理的要項

1. 招募---社區宣傳、志工彼此邀約
2. 訓練---研習、成長營、工作坊
3. 分派---放對的位置
4. 激勵---媒體、貼心關懷...
5. 獎勵表揚—運用市府、內政部

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

志工經營

讓每一個人都能找到與自己所長相吻合，又能發揮影響力過一個有意義的人生，使組織與個人的成長並進，是人才培訓的最高境界，這個境界的養成，有賴學習型組織的建立，逐步的調整與落實

- 一、講座及觀摩研習
- 二、主題式讀書會
- 三、劇團
- 四、工作坊--焦點團體
- 五、志工成長研習成長營



Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



志工的參與=

快樂+熱忱+專業能力

志工的運用是『交陪』：

參與的機會與成長的機會

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



志工隊為什麼需要幹部群...

讓伙伴有**團隊**的感覺--向心力、凝聚感...

讓服務有所**依據**--工作規範的宣達、維護讓零散的

力量集中—落實交班制度

讓志工形象受到**肯定**—志工精神的傳承

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



志工隊為什麼需要幹部群...

把對的人放在對的位置-----準確

讓需要做的事儘快完成-----迅速

讓服務迅速輸送-----有效

迅速、準確、有效

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



志工隊需要志工幹部的理由…

協助隊務正常與永續運作…

幫助新進或不適應之伙伴適應…

擔任伙伴與志工訓練員間溝通的橋樑…

協助維護志工成員的素質…

負責維護與修正團隊宗旨與使命…

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



★工作的體認與傳承…

- 一.以尊重、支持與鼓勵的方式協助夥伴融入服務工作…
- 二.協助伙伴隊建立工作規範、簡化服務流程…
- 三.協助伙伴了解工作規則以利工作之執行…
- 四.營造合作情誼與伙伴建立信任關係…

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



一.以尊重、支持與鼓勵的方式協助伙伴融入服務工作

協助伙伴了解團隊的使命…

協助伙伴認同服務的本質與精神…

支持並肯定伙伴的付出…

對伙伴的服務成就給予相對的鼓勵…

協助導正伙伴不適當的態度與做法…

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



二.協助建立、宣導、維護志工隊的工作規範…

協助新規定的宣導--

詳細說明新增規定的理由與成員遵守的必要性…

協助處理違反規定的伙伴--

確認伙伴對規定的了解，並說明遵守規範的重要性，以使
遵守團體規範的共同約定得以維繫…

規範的提醒與重申--

規範的認知會因為時間與傳承的過程失去原貌，導致伙伴
的誤解或遺忘…



三.協助伙伴了解並參與隊務，以利隊務工作之執行…

隊務工作的委託--

目的在於讓成員相信他有能力完成任務…

協助伙伴在工作時獲得應有的支援…

隊務工作的分配--

清楚的、公平的工作分配與幫助伙伴認領工作…

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



四.營造合作情誼與伙伴建立信任關係

營造成員對組織使命的認同、凝聚團隊情誼的原則..

★花時間與伙伴「博感情」

★讓伙伴感受到真誠的心意

★讓伙伴清楚工作與私領域間的界線

★讓伙伴願意和你共同投注時間與精神在服務的推動

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

工作 方法



Obligation 責任 Enthusiasm 熱忱



? 何謂「工作方法」?

集結眾人的智慧與行動達成
以解決問題並達成目標。

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



▲ 「改善現況的優先順序」

Eliminate 捨棄

Combine 結合

Replace 置換

Simplify 簡化

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

聰明工作好撇步

重要 vs 緊急



16.3.10

- ▲從待辦事項清單下手
- ▲看工作成果，而非工作時間

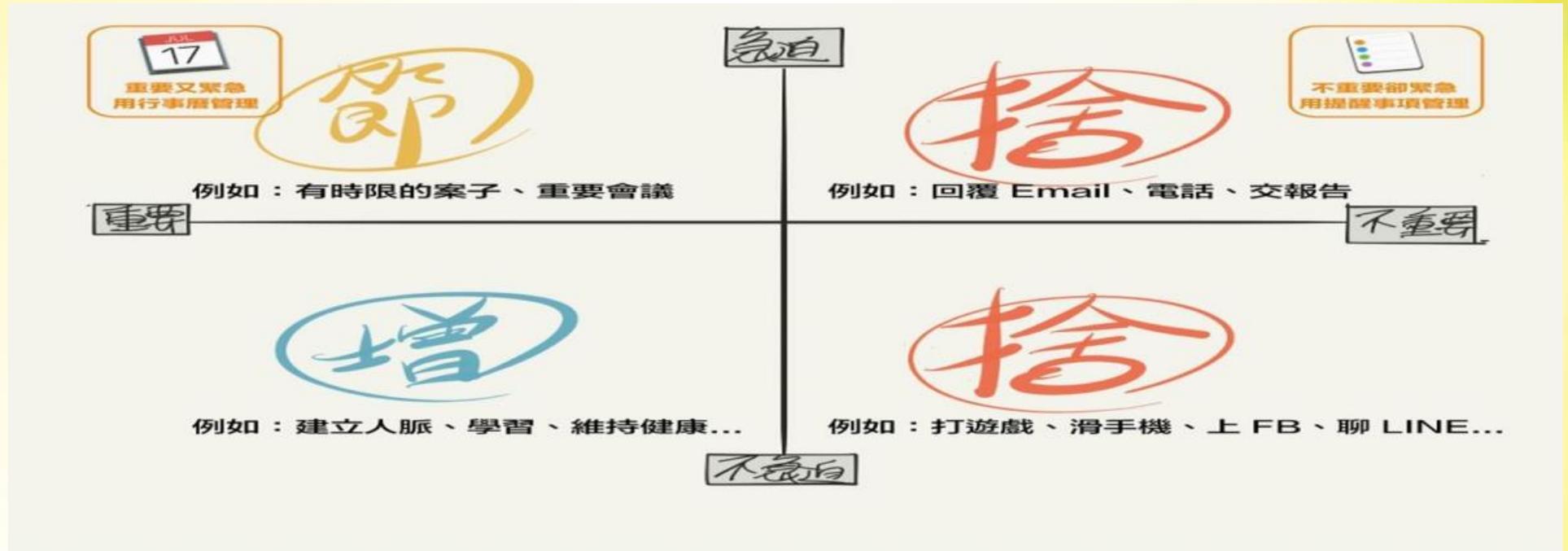
Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

聰明工作好撇步



培養「準備好要工作了」的習慣

▲追蹤浪費的時間

▲養成幫助自己停止工作的習慣

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

善用APP，工作效率好提升



好的工作方法是需要善用工具來創造，
人人都是智慧人，善用與科技共處創造工作好效率。

Obligation 責任 Enthusiasm 熱忱



OUT 瑣碎工作辦法 OUT

▲減少**浪費**

「對產出毫無貢獻卻需要花時間處理的項目」

▲減少**駁雜**

「工作沒有標準化，工作品質變得雜亂無章，因此拖累整體工作時程」

▲減少**勉強**

「勉強每天加班，長期而言會讓人身心俱疲，對工作提不起勁，所以在勉強發生時，

就應該盡量婉拒」Obligation 責任 Enthusiasm 熱忱

Happiness 快樂

Patience 耐心



↑ ↑ 提升「工作方法」 ↑ ↑

▲ 明確工作目標，及時調整計劃

▲ 優先處理 vs 次要處理

▲ 善用自動化小工具幫助規劃行程

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



工作者

無法消除不必要的工作就只能終日
埋首瑣事成為公司的打雜人員

西村克 - 《A咖工作術：拒絕當公司裡可被輕易取代的小卒》

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱



情緒的管理三部曲

(一)體察情緒、表達情緒、紓解情緒。

體察自己的情緒，時時提醒自己注意。人一定會有情緒的，壓抑情緒反而帶來更不好的結果，學著體察自己的情緒，是情緒管理的第一步。

(二)適當表達自己的情緒。

需要用心的體會、揣摩，更重要的是，要確實用在生活中。

(三)以合宜的方式紓解情緒。

- 例如：有些人會痛哭一場、有些人找三五好友訴苦一番、另些人會逛街、聽音樂、散步或逼自己做別的事情以免老想起不愉快，比較糟糕的方式是喝酒、飆車，甚至自殺。

情緒調適及壓力紓解

情緒諮商五種能力

提高情緒智慧的方法

一、了解自己的情緒。

一、做個受歡迎的人

二、控制自己的情緒。

二、注意說話藝術

三、激勵自己。

三、參與社會活動

四、同理心（empathy）

四、培養同理心

五、維繫圓融的人際關係。

五、有效溝通

Happiness 快樂

Patience 耐心

Obligation 責任

Enthusiasm 熱忱

五心級服務

記得伙伴的感覺是敏銳的...
您的付出永遠不會被忽略





謝謝聆聽
祝大家健康平安

生命的圓滿
--因為愛與付出--