



社區衛生與志願服務

臺大醫院社工室

周玲玲主任

2004.10.01



志工教育訓練的重要性

- 一、志工認識其角色職責
- 二、認同機構組織及目標
- 三、適當的工作態度和工作能力
- 四、保障受服務者之權益
- 五、增進新的專業知識
- 六、促進團體凝聚力



教育訓練之類型

- 一、職前訓練
- 二、在職訓練
- 三、職外訓練



教育訓練目標

- 一、以訓練資淺的志工為主
- 二、以問題解決為主
- 三、以改變創新為主



志工管理的重要性

運用志工的障礙

1. 志工任務無實質的責任
2. 居於邊緣性的地位
3. 專職人員視志工與其有相等的責任



國內志工服務產生的困難

1. 質的不當與量的不足
2. 志工的流動率偏高
3. 志工角色定位不清，缺乏約束力
4. 外部環境條件未能充分配合
5. 志工工作繁瑣次要，缺乏挑戰性



組織內部的老問題

- 一、缺乏共同的前瞻性與價值觀
- 二、缺少策略途徑
- 三、缺乏一致性
- 四、錯誤的風格
- 五、欠缺技巧
- 六、缺少互信
- 七、缺少誠意



四項管理思維

- 一、科學獨裁管理思維
- 二、人際關係思維
- 三、人力資源思維
- 四、以原則為重心的領導思維



四大思維

需求	比喻	思維	原則
生理/經濟	胃	科學獨裁管理	公正
社會/情感	心	人際關係 (仁慈獨裁管理)	仁慈
心理	心智	人力資源	運用並 培養天賦
心靈	精神 (整個人)	以原則為重心 的領導統御	意義



機構不運用志工的原因

- ◆ 案主的抗拒
- ◆ 志工管理不易
- ◆ 專職人員的抗拒
- ◆ 組織條件不足



機構運用志工的條件

- ◆ 機構決策者喜歡與志工合作
- ◆ 可以服務無法付費的人
- ◆ 志工協助機構提供案主更好的服務



機構有效運用志工的條件

- ◆ 主管重視志工的運用
- ◆ 機構有專業的發展能力
- ◆ 專職人員重視志工
- ◆ 志工和機構彼此有回饋的機制
- ◆ 專職人員和志工組成團隊
- ◆ 有經費預算



志願服務價值之取向

- (一) 以輸入決定志願服務勞務價值
- (二) 以概略之時薪決定服務勞務價值
 1. 政府公佈之最低工資
 2. 全國中位數時薪乘以志工總時數
 3. 機構內最低和最高工資之一半為時薪
 4. 志工本職工作的職位薪水
- (三) 以工作知能所需之時薪決定志願服務勞務價值
- (四) 以品質和效益觀點決定志願服務勞務價值
量化無法觸及志工真正內在貢獻與價值



無效能族群的的七大習慣

- 一、被動，懷疑自己並怨天尤人
- 二、努力工作，卻無明確目標
- 三、著重完成迫在眉梢的事情
- 四、得失心太重
- 五、先求被人了解
- 六、無法佔得上風，就妥協
- 七、懼怕改變，藉詞拖延



高效能族群七大習慣

- 一、主動積極
- 二、以終為始
- 三、要事第一
- 四、雙贏思維
- 五、「知彼解己」需要兼顧勇氣與體諒
- 六、「統合綜效」是創造力的來源
- 七、「不斷更新」以克服故步自封



原則領導的八項特質

- 一、不斷學習
- 二、服務至上
- 三、散發積極的能量
- 四、信任別人
- 五、均衡的生活
- 六、生活充滿趣味
- 七、相信合則兩利，分則兩敗
- 八、進行自我更新的活動



傑出領導者的十項法寶

- 一、說服力
- 二、耐性
- 三、風度
- 四、可塑性
- 五、接納
- 六、仁慈
- 七、心胸開朗
- 八、溫和的指責
- 九、一致性
- 十、正直



了解志工的需求

- ◆ 被激發出自信心
- ◆ 應得許可或認同
- ◆ 清楚指派任務
- ◆ 獲得反饋
- ◆ 參與各項事務
- ◆ 獲得個人的歸屬感
- ◆ 接受挑戰—有機會
- ◆ 發掘關聯性—知道
- ◆ 獲得日益增進的瞭解
- ◆ 培養出前輩們對我的信心

馬斯洛的需求階層





志工工作士氣之激勵

- ◆ 真實誠懇，具同理心
- ◆ 依個人興趣與條件安排工作
- ◆ 回饋個人對團體的貢獻
- ◆ 隨時並主動協助志工工作之困難
- ◆ 建立團體支持系統，獲歸屬感
- ◆ 讓志工參與表達意見
- ◆ 以身作則，關心志工



志工依動機分五項

- ◆ 社會服務志工
- ◆ 議題取向志工
- ◆ 完美或自我表現的志工
- ◆ 職業或經濟上自我利益志工
- ◆ 慈善或基金的志工



志工服務三個動力因素

- ◆ 自我取向
- ◆ 人際取向
- ◆ 情境取向



成功的溝通

一、改變態度與行為

應有的態度：信賴他人

應有的行為：傾聽以了解他人

二、溝通的主角是人

三、技巧與安全感

四、同情與認同

五、錯誤的開始



改進面對面溝通的技巧

- ◆ 暢所欲言
- ◆ 解釋回去
- ◆ 一次提出一個想法
- ◆ 繼續下個想法之前，獲得這個想法的認同
- ◆ 清楚地表達
- ◆ 感受到情緒
- ◆ 分享你的想法及感覺
- ◆ 任何負面評論之前的兩點稱讚
- ◆ 有意識地運用機智
- ◆ 使自己處於其他人的立場



良好溝通的阻礙

- ◆ 文化差異
- ◆ 週遭環境的狀況
- ◆ 見解的不同
- ◆ 差勁的發音
- ◆ 想的比我們說的要快
- ◆ 評估想法，以代替傾聽完整的意思和暗示
- ◆ 未能從聽眾那裡判定他們聽到的有多正確
- ◆ 傾向於不要求聽眾的回饋而進行溝通



成功的溝通

一、改變態度與行為

應有的態度：信賴他人

應有的行為：傾聽以了解他人

二、溝通的主角是人

三、技巧與安全感

四、同情與認同

五、錯誤的開始



良好傾聽的十誡

- ◆ 停止說話
- ◆ 使演說者感到自在
- ◆ 表現出你想要聆聽的樣子
- ◆ 除去使人分心之物
- ◆ 運用同理心
- ◆ 要有耐性
- ◆ 控制你的脾氣
- ◆ 避免爭論與批評
- ◆ 問問題
- ◆ 停止說話



衝突管理

衝突之處理

- ◆ 抱怨—或建議合理之改變?
- ◆ 封鎖他人—或就衝突議題要求並給予回應?
- ◆ 堅守立場—或願意考慮妥協?
- ◆ 臆測他人立場—或尋求說明?
- ◆ 對他人預設立場—或針對問題，而非個人?
- ◆ 不斷提起過去發生之事—或專注於現在?



志工小組評估

- ◆ 感覺被需要
- ◆ 與有趣的人一同工作
- ◆ 擔任關鍵職務的機會
- ◆ 在團體中表現積極
- ◆ 做有趣的事情並且遠離例行事務
- ◆ 建立友誼
- ◆ 從事我有興趣的特定工作
- ◆ 改善自我的機會



參考書目

- ◆ 曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。揚智文化。
- ◆ 蘇瑞琴譯（1998）。志工領導。稻田出版。
- ◆ 徐炳勳譯（1998）。與領導有約。天下文化。