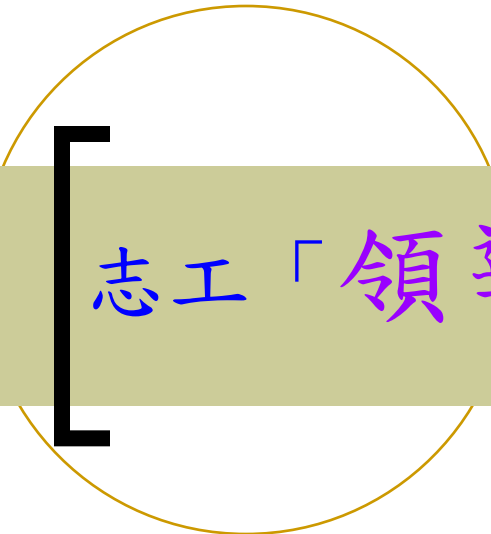




志工「領導」的原則與技巧：團隊工作

謝儒賢

朝陽科技大學社會工作系專任副教授
暨南國際大學社會政策與社會工作博士

[只有團隊作戰，沒有個別英雄]

是「自願」，還是「志願」

咦！有何「不同」？

為何是「志願服務」，而不是「自願服務」

[

積沙成塔，眾「志」成城

(社會理想)

志工、志業

滴水穿石

「眾志」即是「團隊」

- 精誠所至，金石為開
- 志願服務團隊：利他、無我，使命必達

志願工作者的「意涵」

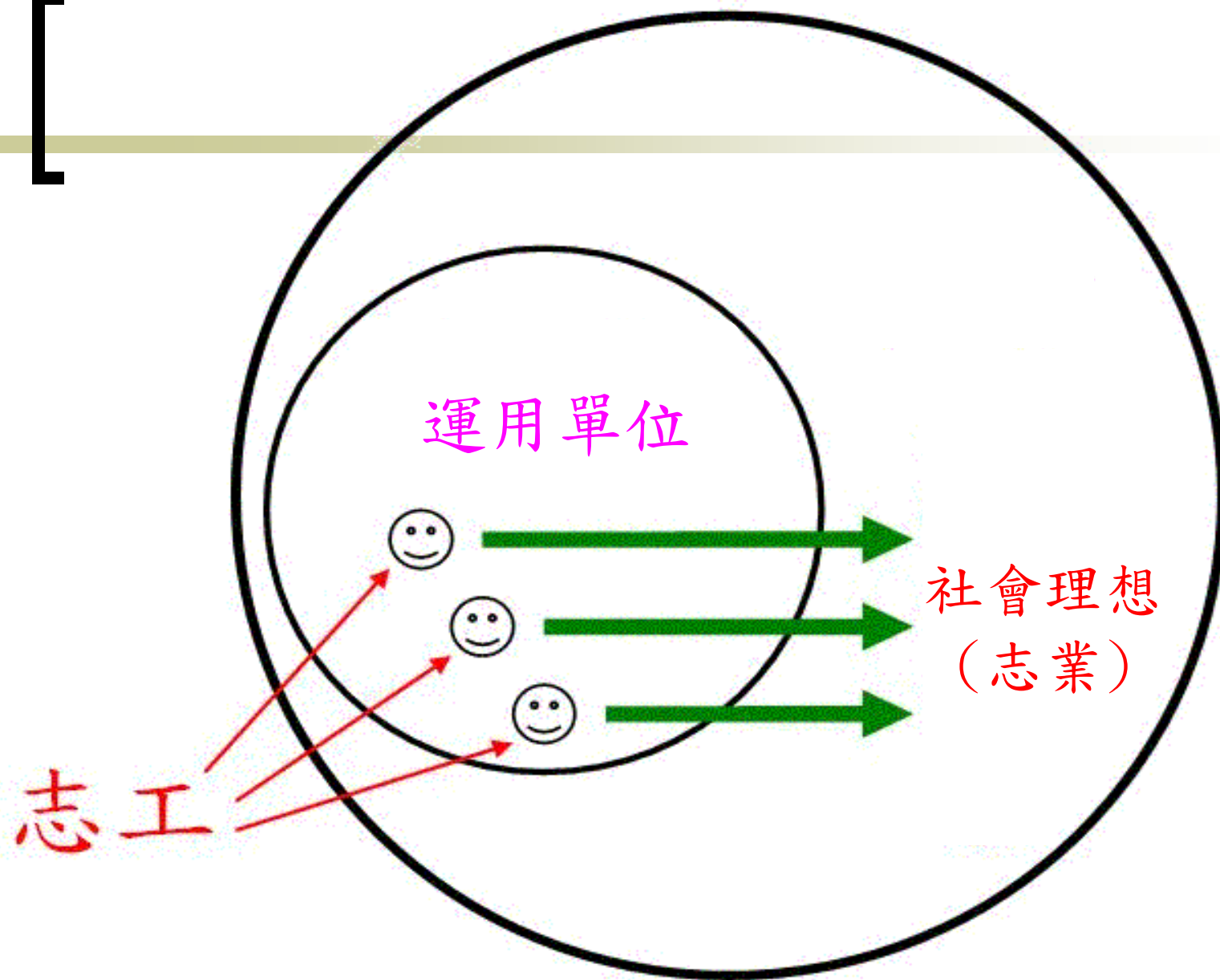
- 一群本著「服務的熱忱及個人的意願（發願）」，不計報酬地付出時間、物力、勞力和智慧，以協助他人解決困難，並建立個人「理想（志業）」中社會的人。

志願服務法第三條

- 志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。
- 志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。
- 志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

志願服務的「價值」

- 不計「物質」報酬
- 追求「公共利益」
- 尊重自由意志
- 社會參與



[

您的起心動念「為何」？

追回「初衷」！

無我、無私且利他

何謂「團隊」？

- （不同）組織成員間的結合，成員為達組織整體目標而相互依賴與彼此承諾。因此，團隊是一個具有高度信任的團體，成員之間相互支持合作，以個人本身的才能相輔相成，共同為團體的使命及共同目標而努力，成員之間講求溝通、意見參與，共同為績效的設定及達成而貢獻才能。

團隊的「目的」

- 透過組織與管理一群人，讓他們在團隊所投入的心力能有效的凝聚、發揮；同時也透過團隊的運作過程而學習到更多工作上的知識、技巧與經驗。簡言之，團隊即是將幾個人（或組織）集結在一起，去完成某一特定的工作或任務。

何謂「團隊領導（Leadership）」？

- 定義：藉由「溝通」以影響且形成職工行為的一種「能力」與「過程」；其目的在藉由引起他人以符合其期待的思考、感覺和行動，以致力於組織目標的實現。
- 領導的核心職能：溝通＋協調＋激勵（賞罰，但最好不要罰，好聚好散）

[

]

其實你不懂我的心？？？

理由為何？

不知道如何說、說什麼

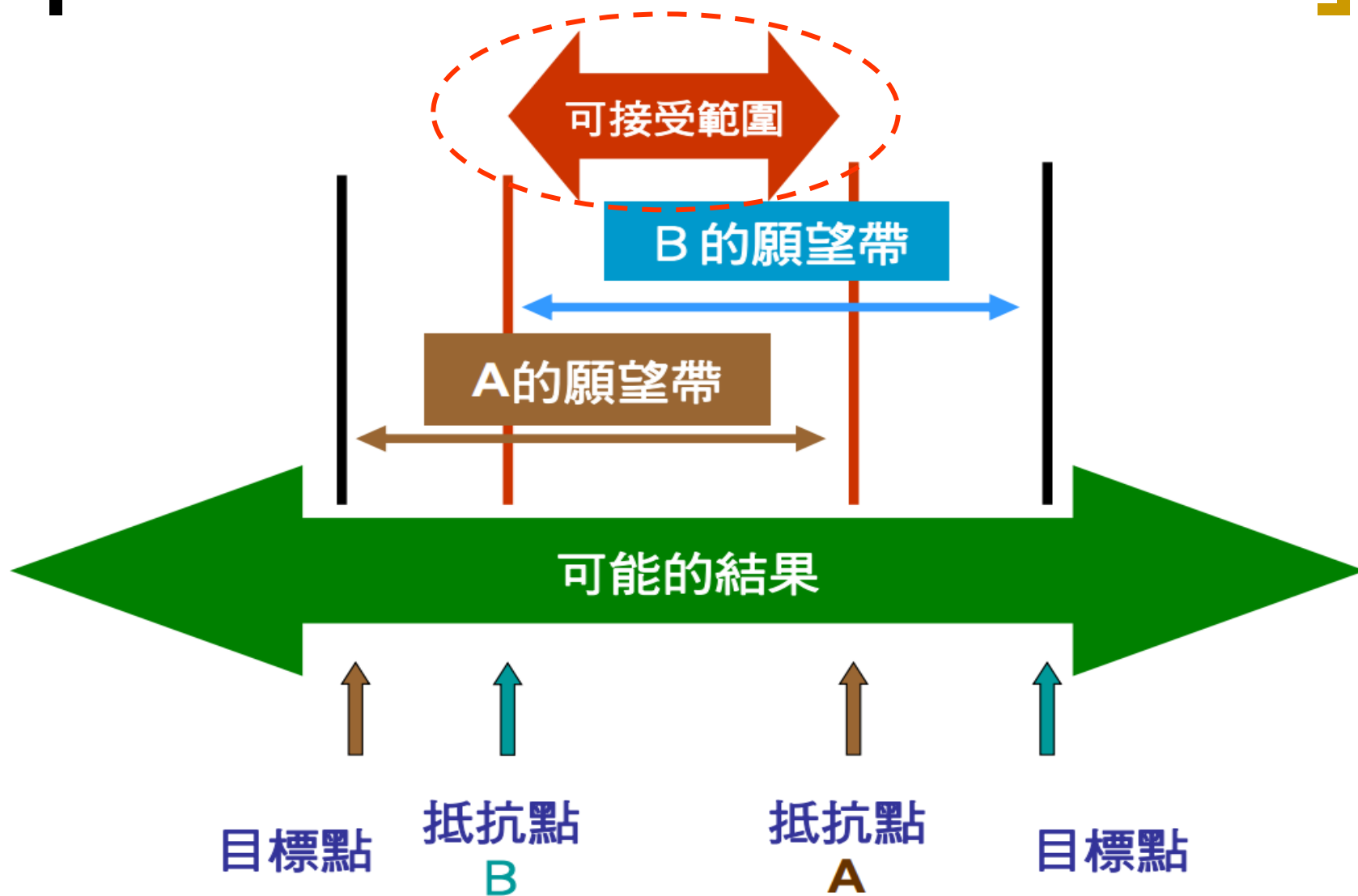
常見情況

- 熱臉貼冷屁股！！！！
- 我的孩子怎麼「聽不懂」我在講什麼？爸，你的想法落伍了？
- 婆媳過招、代間衝突：如何跟我的家人交代事情？
- 「弦外之音」的表達：這樣做「很好」阿！
- 秀才遇到兵，有理說不清！！！！
- 網路語言、表情符號： ORZ、XP、河蟹、你是在哈囉、丐一尤、貓膩，什麼意思？
- 還有呢？世代、性別、(網路)語言、情感、認知、文化等等的差異，「地雷」無所不在

如何讓別人「懂你」

- ✚ 溝通（communication）：一種「意義」的傳遞和了解，係指透過各種管道或媒介，用以「傳遞（或表現）」消息、事實、觀念、感覺和態度，以達成「共同了解（共識）」的活動。

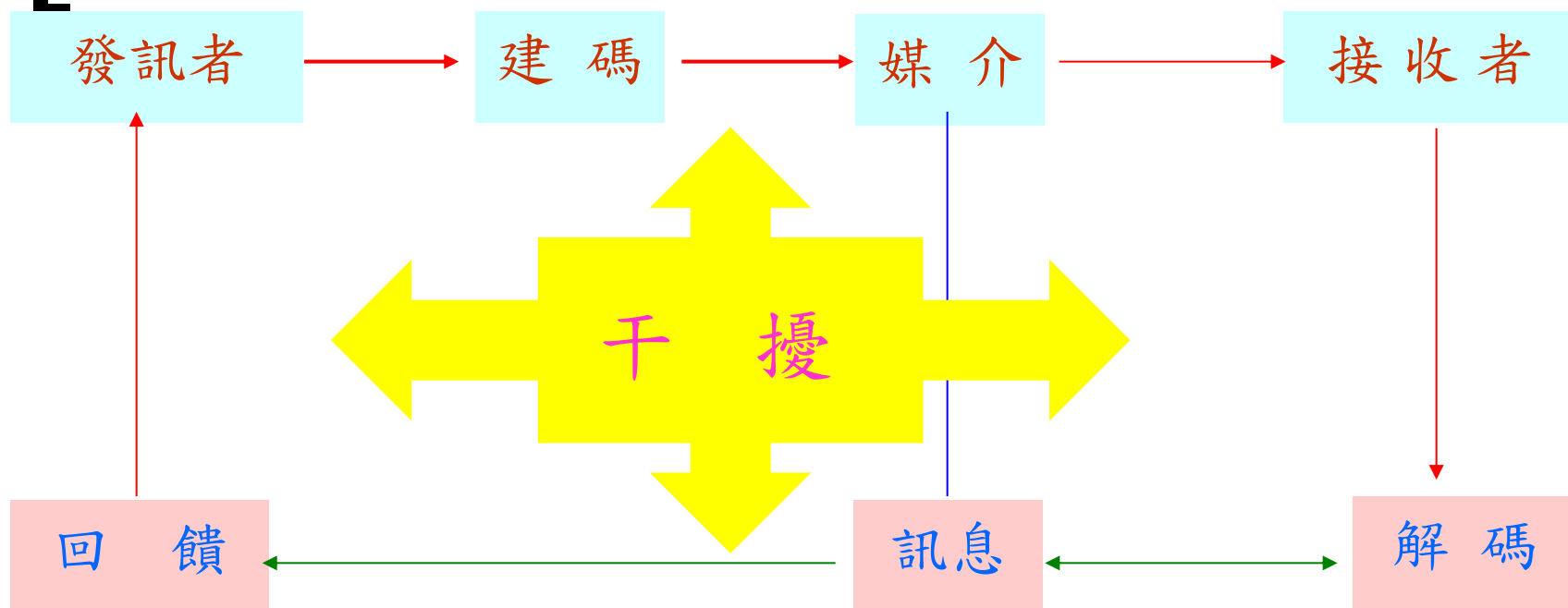
「不是「聊天」，而是具「目的性」的互動



知己知彼，達成共識

- 可接受性範圍 = 雖不滿意，但勉強可接受
- 不是「說服」，而是相互理解彼此的期待

溝通過程



溝通的功能

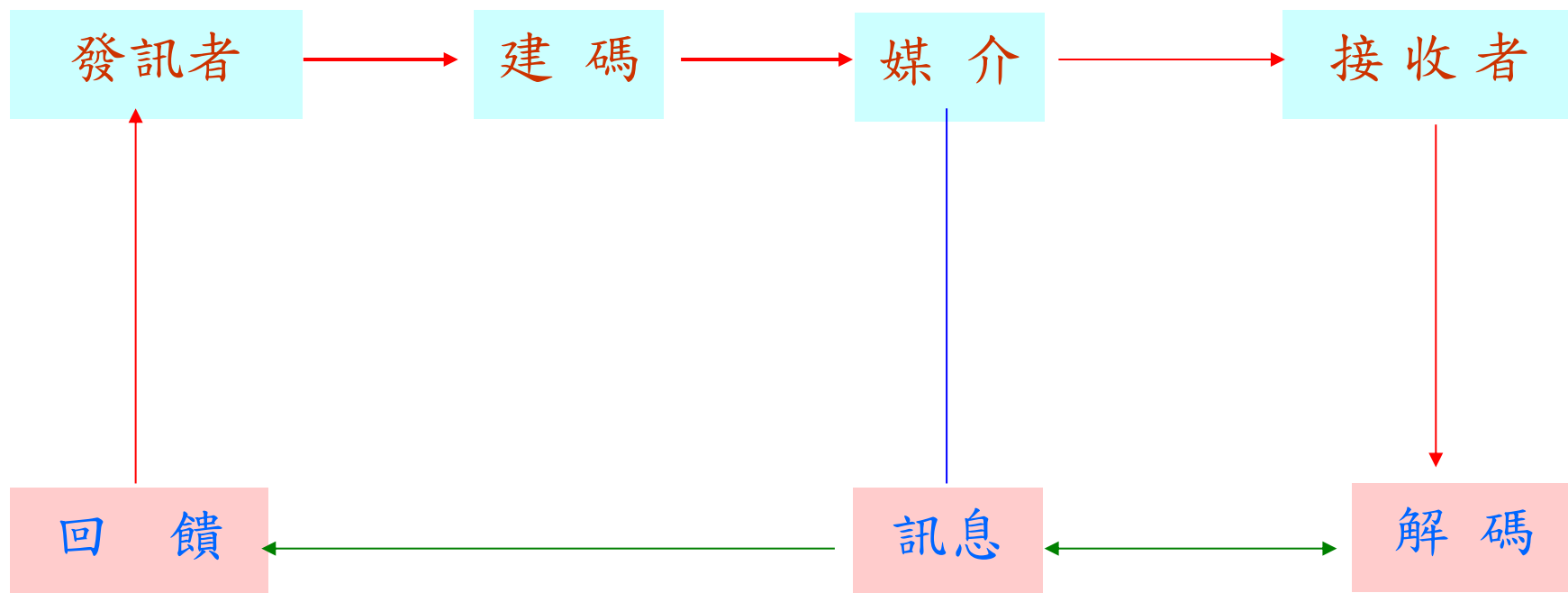
- 表達感覺和情緒
- 提供知識，掌握訊息（嚴禁雙重訊息）
- 激發動機，接納想法
- 協調

溝通前應考量什麼？

- 說什麼？
- 如何說？
- 何時說？
- 在什麼地方說？

知己知彼，共識性結論

如何與「有效雙向」溝通



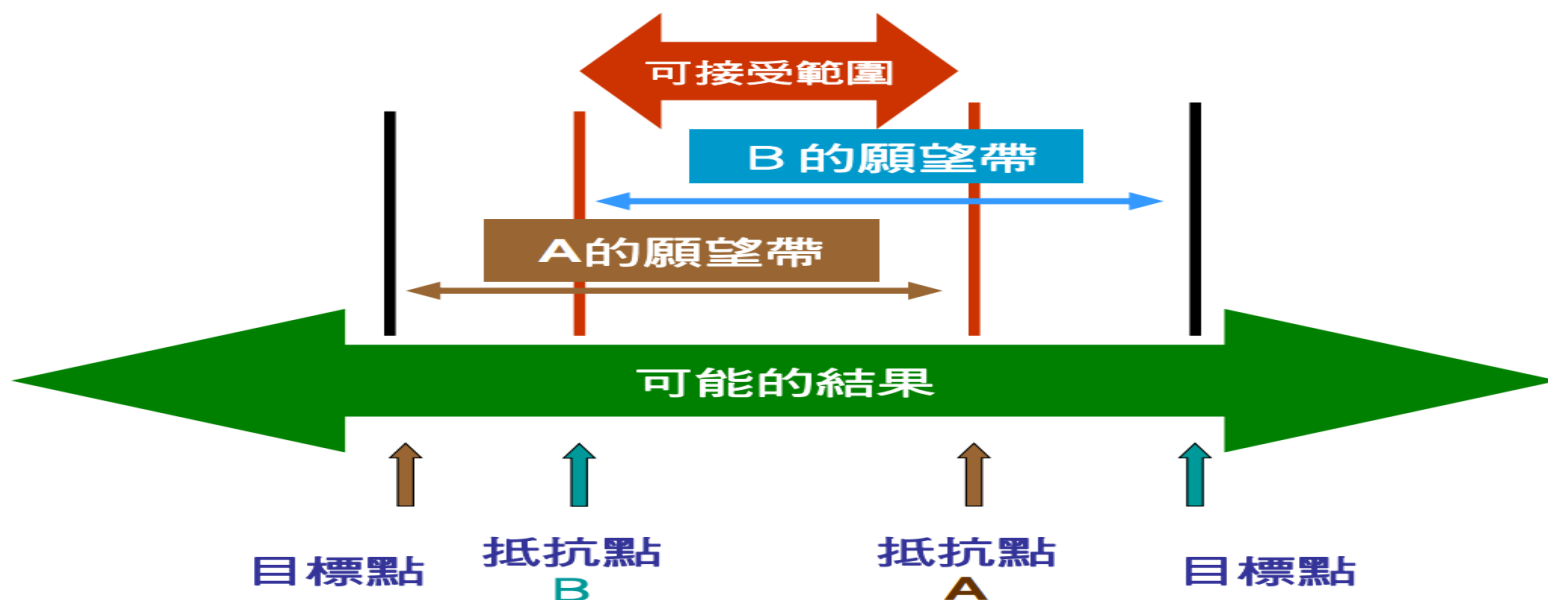
明確、客觀、理性、同理，還有呢？

貼心叮嚀

- 卡內基：人際溝通的「三不」原則，不批評、不責備、不抱怨
- 卡內基：當一個人受到批評、責備時，是一個危險時刻！

雖不滿意，但勉強可以接受

「溝通」是獲得「共識性」的結果，但不見得能完美處理事情（事件），更不會人人滿意；但雖不滿意，卻可勉強接受的「妥協（協調）」結果。



有效領導的關鍵因素：激勵

- **激勵**：一種行動的誘因，它導致行為的發生、行為的方向及持續；一般而言，可分為內在激勵與外在激勵。
- **內在激勵**：與工作者及其工作本身相關者，且通常是自發性的，例如工作滿意度。
- **外在激勵**：與工作環境有關的外在因素，通常由外人加諸於「當事人」的獎勵，例如獎金或福利等等。
- **激勵系統**的三要素：個人感受（被領導者）、工作本身和工作環境

領導者的反思

志工在乎的是什麼？

內在激勵 VS. 外在激勵

個人感受、工作本身、工作環境

善用志願服務法的「促進作為」

有效領導者的特質

- 領導能力（溝通＋協調＋激勵）
- 承諾（熱情＋以身作則）
- 判斷力（智識＝專業知識＋經驗）

【 分享的話 】

不只是「志工」，進階到「智（聰明做）工」

從「歡喜做、甘願受」

到「聰明做、歡喜受」