

## 單元〈三〉義工招募

Retrieved from [https://www.volunteering-hk.org/resource/rl\\_trainmaterials](https://www.volunteering-hk.org/resource/rl_trainmaterials)

招募運動能為有志參與義務工作的人仕提供途徑去貢獻他們的能力；而機構或義工小組亦能吸納新資源來幫助有需要的人仕，以達致一個互惠互利的雙贏局面。

### 目的

- (1) 填補人手： 部份義工在參與服務一段時間後會因個人理由，例如工作時間改變等原因而逐漸退出，因此人手流失對機構或義工小組是一個自然的現象。定期招募新的義工可以培養新的接班人，使義務工作能夠持續發展。
- (2) 擴展服務： 隨著機構或義工小組服務經驗的累積，義工對服務的質素及期望自然提高。招攬新人手對服務擴展的重要性，則更見凸顯。
- (3) 備用資源： 機構或義工小組若能於義工登記冊內維持一定數量的義工，於需要時就能動員大量人手提供服務（例子：機構賣旗籌款時）。
- (4) 義工人數準則： 義工人數多能豐富小組的人力資源；但若人數太多，則可能延誤小組的決策及引起管理問題等。若義工人數太少，則難於持續提供服務。所以小組在決定招募義工人數時，必須在「精」及「多」中間作一個平衡。
- (5) 保持小組活力： 新的義工可以向有經驗的組員學習，而後者亦得到新人事及新思維的衝擊更能使義工小組保持活力。

## 招募義工的方法

- (1) 義工介紹：義工可以與他們身邊的親友分享寶貴的服務經驗，這樣更能樹立典範，鼓勵更多人投身於義務工作的行列。
- (2) 舉辦義工訓練課程：有關機構可透過舉辦各種形式的個人及團體訓練計劃，引導及鼓勵不同年齡人士，包括青少年、青年、成人及長者參與義務工作。
- (3) 活動推廣：安排於中心、會堂、職員聚會及學校演講裏，介紹義務工作；並配合一些宣傳單張、幻燈片、服務機會的宣傳單張及有關機構的通訊，派發予參加者作參考用。這樣有助確認義務工作的價值和義工的貢獻，從而吸引更多人士參與義工的服務。
- (4) 對外宣傳工作：利用大眾傳播媒介（包括電視、電台廣播、報紙、刊物、雜誌）、海報、橫額、展覽及巴士車身廣告等各類形式，廣泛推廣義務工作及宣傳義工招募的訊息。
- (5) 舉辦義工招募週：在地區層面舉辦定期的義工招募活動，並配合對外宣傳工作，在街上設立義工招募站，派發宣傳招募單張，又為有興趣參加義工的市民即時辦理義工登記手續。
- (6) 印製義工服務資料冊：內容包括簡介義務工作的意義、義工的權利、角色和責任，以及現有的義工服務機會及機構名單，並附設義工登記申請表，提供簡易登記手續讓有意參與義工之市民即時填寫。
- (7) 運用互聯網及電子郵件：在互聯網上提供義務工作的網頁，詳列服務性質、一般服務機會、福利團體、機構資料等各項資訊；並鼓勵義工及有興趣參與義工服務的人士在網頁上交流做義工的心得。例如一些中心的義工小組會將服務資料上網。

## 甄選義工的技巧

### 1. 甄選會面前的準備事項：

- (1) 事前先要清楚考慮機構需要及服務的要求，以便勾劃理想的義工人選包括興趣、技能及經驗等等。
- (2) 甄選會面應由機構職員與資深義工共同進行。這樣的組合有助平衡觀點，更有利於日後安排工作及進行督導。
- (3) 設計一張完善的義工登記表，以便紀錄有關資料。建議內容包括：教育程度、宗教信仰、技能等，其他包括參加義工的動機、原因、期望及可服務的時間。這些資料有助了解義工的背景，但機構必須小心存放及使用義工個人資料，不得濫用。
- (4) 可考慮應用一些簡單的測驗，幫助準義工了解自己的需要。
- (5) 要懂得因材施教，衡量應徵者的體質，能力及心理狀況，以配合擔任不同的義工崗位。
- (6) 有系統地安排義工先認識他們將會負責的服務大綱。讓義工清楚機構／小組對他們的期望，並使他們有所選擇。
- (7) 接見義工的地點及時間要作適當安排，以示對他們的尊重；這亦有助他們對機構及職員保留好印象，有利建立良好合作關係。

### 2. 甄選會面時的注意事項：

- (1) 詳細解釋義務工作的性質及要求。義工的權利職責、機構的服務宗旨、服務對象類型等等。
- (2) 說明機構與義工將獲適應期，以確定所委派的工作是否適合義工的志趣，好讓他們決定是否繼續服務或調配到另一工作崗位。
- (3) 坦誠告訴義工將會遇到的挑戰。令他們做好心理準備及增加滿足感。
- (4) 儘量提供多類工作的選擇。

- (5) 說明義工必須參加有關訓練課程，以增加對義務工作的興趣及了解。
- (6) 機構可於甄選會面後，安排資深的義工從僑以過來人身份，分享義工的樂趣和經驗，從而培養新義工的投入感。

### 3. 如何增進招募效果？

如果義工小組經常受到人手短缺以及組員流失率高等問題的困擾，這會影響義工服務計劃的推行。以下是給工作人員一些建議或技巧，以加強招募的效果：

- (1) 加強培訓和發展—若組員因缺乏持續參與義工服務的興趣或動機而導致流失，機構負責人應經常檢討小組運作情況及加強小組的吸引力例如定期的培訓，以保留組員人數。
- (2) 評估招募的途徑—小組負責人不要重視大眾傳媒的影響力特別是廣告宣傳，整個廣告的設計和鋪排能影響機構的形象，過份花巧的鋪排可能影響對廣告的信任。
- (3) 評核及回饋—義工負責人必須定期評核整個招募程序，盡量收集意見。目的在於收集多些資料，衡量招募策略上可改善的地方。有些機構甚至在招募表格上詢問參加者獲知機構招募義工的資料來源，其目的是評核宣傳渠道的效用。此外，工作人員也可作簡短問卷調查或面談，研究新義工加入小組的原因如受廣告吸引，與工作人員面談時獲得良好印象等，這些資料對小組工作人員，檢討整個招募程序中提供參考。

## 小組契約（Group Contract）的內容

小組契約能協助小組與義工間建立共同的目標，使小組更有方向感，組員間更有內聚力。義工小組契約應包括以下部份：

- (1) 立約雙方（義工及小組工作員）；
- (2) 義工及小組工作員的期望；
- (3) 義工的工作範圍；
- (4) 義工的工作時間及地點；
- (5) 管理義工的機制及義工的責任；
- (6) 其它雙方認為有需要清楚列明的項目例如服務限期、資料保密等。

## 附件目錄

附件	活動	目標
11	面談“十三式”	協助工作員了解在面談時可提出的問題
12	面見義工須知	讓工作員明白在面見義工時須注意的事項
13	面談“小貼士”	讓小組工作員更容易了解新招募的義工
14	義工迎新活動	提供活動程序，讓工作員參考
15	義工服務初期檢討表格	檢討義工服務的成效，以改善服務質素

## 附件 11

附件名稱：面談"十三式"

建議與義工面談的問題

- \* 你是如何知道本中心的義工招募？
- \* 你覺得義務工作是什麼？
- \* 有甚麼吸引的地方使你到本機構參與義工服務？
- \* 你希望在義工服務中得到甚麼？
- \* 你覺得如何才可使你獲得一個成功的義工經驗？
- \* 請你列出以往義工經驗中最難忘的二項事例？
- \* 請描述工作經驗中最難忘的事件？（如無義務工作經驗者適用）
- \* 請形容你心目中理想的上司？
- \* 你比較喜歡個人工作或與一組人工作？請說出原因。
- \* 試介紹你擅長的技能。
- \* 請說出你於空閒時喜歡到的地方及喜歡做的活動。
- \* 你喜歡去接觸那一類服務對象？你較抗拒那些服務對象？
- \* 以你意見，我們在提供義工服務機會時需留意的事項？

## 附件 12

附件名稱：面談須知

面見義工時須知

- (1) 應預留足夠時間面見義工，並減少面談時受到的外來騷擾，保持會談暢順。
- (2) 應保持積極聆聽者角色，留意義工的言談與身體語言及保持敏銳觸覺。
- (3) 應詳盡介紹機構的服務範圍及有關資料。
- (4) 在未有詳盡計劃或決定前不要隨便答應義工委派任何工作。
- (5) 每一次面談應作獨立處理，警醒自己不要被過往的經驗或個人主觀感影響。
- (6) 機構或小組有責任儘早讓義工知道甄選的結果。

## 附件 13

附件名稱： 面談“小貼士”

目的： 讓小組工作人員更容易了解新招募的義工

時間： 10-15 分鐘

小組工作人員可用“開放式”的問題與義工傾談。

- (1) 在空閒時間，你會……
- (2) 到目前為止你曾遇過最大的挑戰是……
- (3) 你最喜歡的工作是……
- (4) 你最大的憂慮是……
- (5) 假如你可以揀選任何職業，你會……
- (6) 你會盡量避開……
- (7) 你最喜歡的上司是……
- (8) 最引起你反感的是……
- (9) 你最感驕傲的是……
- (10) 你最怕的事或人是……

## 附件 14

附件名稱：義工迎新活動建議程序

- (1) 介紹機構理想、使命和目標
- (2) 介紹機構的組織結構
- (3) 介紹機構的財政資源
- (4) 參觀機構設施
- (5) 介紹活動安全守則
- (6) 介紹義工政策及工作守則
- (7) 介紹所需填寫之表格
- (8) 介紹義工督導與支持途徑
- (9) 介紹義工所需出席之會議
- (10) 互相討論及認識
- (11) 答問時間
- (12) 茶聚

## 附件 15 〈保密 Confidential〉

### 義工服務初期檢討表格

(由工作人員填寫)

甲部：個人資料

義工姓名： \_\_\_\_\_

工作性質： \_\_\_\_\_ 工作地點： \_\_\_\_\_

開始服務日期： \_\_\_\_\_

乙部：檢討項目\*

	極度滿意	非常滿意	滿意	不滿意	非常不滿意	極度不滿意
<input type="checkbox"/> 義工對指獲派工作：	1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/> 義工對工作時間安排：	1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/> 義工與職員之關係：	1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/> 義工與其它組員之關係：	1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/> 義工之長處：	_____					
<input type="checkbox"/> 義工之限制：	_____					
<input type="checkbox"/> 其它意見：	_____					
<input type="checkbox"/> 義工對改善服務的意見：	_____					
<input type="checkbox"/> 義工對機構的意見：	_____					
<input type="checkbox"/> 義工對小組的意見：	_____					
<input type="checkbox"/> 義工所需跟進事項：	_____					
<input type="checkbox"/> 整體工作表現：	_____					

工作人員姓名： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

\*：請圈上適合答案

備註：工作人員應與義工討論檢討結果。