

生命線協會

領導志工的原則與技巧

- 邱淑姪主任
- 台中市生命線



無法控制的外力可以奪走你的一切，
但不能奪走你選擇如何應變情勢的自由；
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及能做的事。

Taichung Life Line

生命線協會

大綱

前言

- 一、何謂領導者
- 二、領導者人格特徵
- 三、領導者的魅力條件
- 四、領導志工的原則
- 五、領導志工的技巧：如何激勵部屬
- 六、如何成為高效率的領導者

結語

你無法控制人生會發生什麼事，
但能控制自己的感覺及能做的事。
在這本當代最偉大的著作中，
喬希亞斯大給與編者
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

前言

人生最快樂的事莫過於能將自己的一份
關懷及愛心貢獻給別人，
而助人又是我國傳統的美德。



無法控制的外力可以奪走你的一切。
但不加意志你選擇如何接受殘酷的命運。
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及要做的事。
在這本當代最偉大的著作中，
教導如何大發善願並
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

一、何謂領導者？

領導者的定義

所謂的領導者就是：
別人願意心悅誠服、心服口服的追隨你。
領導者是做對的事，講求效果效率



無法控制的外力可以奪走你的一切。
但不加意志你選擇如何接受殘酷的命運。
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及要做的事。
在這本當代最偉大的著作中，
教導如何大發善願並
幫助你，活出生命的意義。

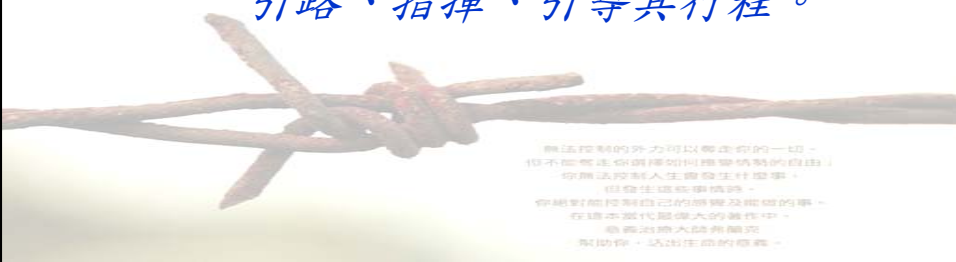
Taichung Life Line

生命線協會

韋氏大字典定義領導為：

藉著走在前面或一旁
為人

引路、指揮、引導其行程。



無法控制的外力可以奪走你的一切。
但你能否選擇如何應付殘酷的現實？
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及所做的舉動。
在這本當代最偉大的著作中，
喬雅迪將大誌非虛空，
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

領導者是：

1. 以身做則並指導其他志工激發其服務熱誠
2. 領導者需願意付出並營造團體和諧氣氛
3. 傑出的領導統禦是
「我心中有你、你心中有我」
4. 能真正關懷組織內每位志工成員，
就好像一個溫馨有紀律的大家庭，
讓志工能「心」甘情願，
而非「薪」甘情願的追隨
5. 多一點責任多一份熱情如：
有一位患者住院顯得焦慮不安

Taichung Life Line

生命線協會

二、領導者人格特徵

1. 最重要的是要「攻心」：鼓勵員工、激發員工潛質，這是「攻員工之心」
2. 要有獨到的眼光
3. 設定明確的目標

無法控制的外力可以奪走你的一切。
但你能否選擇如何接受殘酷的命運？
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及所做的舉動。
在這本當代最偉大的著作中，
喬希亞斯大給弗蘭克
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

二、領導者人格特徵

4. 規劃願景的能力
5. 果斷，做決策時是深思熟慮的，而不是一時衝動
6. 要能適度授權

無法控制的外力可以奪走你的一切。
但你能否選擇如何接受殘酷的命運？
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及所做的舉動。
在這本當代最偉大的著作中，
喬希亞斯大給弗蘭克
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

三、領導者的魅力條件，應具有：

1. 領導才幹：培養良好的辦事能力，鼓舞人心讓部屬備感重視，掌握決策，做好時間管理。
2. 說話技巧：講話簡短有力，幽默的話加上手勢和眼睛的接觸，掌握生動的氣氛。
3. 人際關係的技巧。
4. 社交技巧。
5. 建立自我形象。
6. 好的情緒管理的能力。

無法控制的外力可以奪走你的一切。
 但不加思考你選擇如何接受情勢的自由。
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬雅迪將大誌勇勵志，
 幫助你，活出生命的意義。

四、領導志工的原則：

1. 認識自我、接納自我、肯定自我
2. 尊重機構本身的權責
3. 淡化當官意識，少一些權力需求，多一些成就需求

無法控制的外力可以奪走你的一切。
 但不加思考你選擇如何接受情勢的自由。
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬雅迪將大誌勇勵志，
 幫助你，活出生命的意義。

生命線協會

淡化當官意識，多一些服務
 領導者必需扮演好的角色：
 ~ 『僕人的角色』。
 以「服務」取代「領導」。
 領導者首要任務是關心組織中的人，
 因為志工是組織中的核心與精神所在。

無法控制你如何改變你的思想。
 你不能完全控制如何改變你的自由。
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬雅迪將大誌非願定，
 幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

當一個領導人願意像僕人般服侍他的下屬時，
 並決心滿足其心理的基本需求如：
 愛、自尊及自我實現，且在影響力所及處
 負責打造有助於部屬生命成長之健全環境，
 與他們建立關愛、尊重、信任、接納及承諾
 的關係，就能獲得領導人的威信及影響力，
 還能以此激勵志工們發揮個人最大的潛能，
 全心投入心力、才能及創造力，
 為達成共同目標奮戰不懈。

無法控制你如何改變你的思想。
 你不能完全控制如何改變你的自由。
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬雅迪將大誌非願定，
 幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

身為志工之領導者應了解
志工之基本需求及階段性心態
(一) 志工有那些的基本需求

1. 「歸屬感」的需求
2. 「參與感」的需求
3. 「方向感」的需求
4. 「新鮮感」的需求
5. 「使命感」的需求

無法控制你的一切 -
你絕對能控制自己的感覺及權衡的事 -
在這本當代最偉大的著作中 -
你將學會如何與機會情勢的變遷 -
主與發生什麼事 -
你絕對能控制自己的感覺及權衡的事 -
在這本當代最偉大的著作中 -
你將學會如何與機會情勢的變遷 -
主與發生什麼事 -
幫助你 - 活出生命的意義 -

Taichung Life Line

生命線協會

身為志工之領導者應了解
志工之基本需求及階段性心態
(一) 志工有那些的基本需求

6. 「樂趣感」的需求
7. 「自我感」的需求
8. 「激勵感」的需求
9. 「成就感」的需求
10. 「榮譽感」的需求

無法控制你的一切 -
你絕對能控制自己的感覺及權衡的事 -
在這本當代最偉大的著作中 -
你將學會如何與機會情勢的變遷 -
主與發生什麼事 -
你絕對能控制自己的感覺及權衡的事 -
在這本當代最偉大的著作中 -
你將學會如何與機會情勢的變遷 -
主與發生什麼事 -
幫助你 - 活出生命的意義 -

Taichung Life Line

生命線協會

(二) 身為志工之領導者應了解 志工之階段性心態



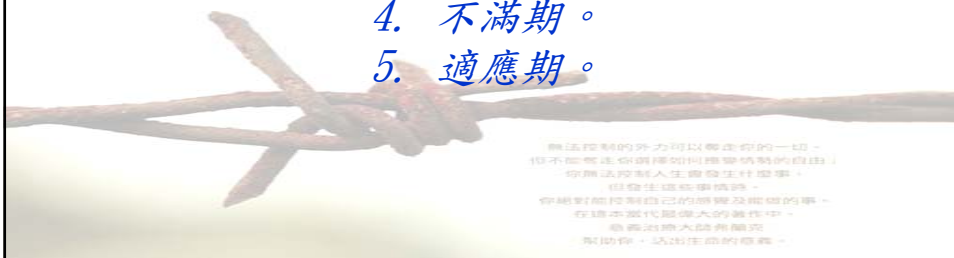
無法控制的外力可以奪走你的一切。
但不加關注你選擇如何應付情況的自由。
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
在這本當代最偉大的著作中，
教導如何大發善願並
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

(二) 志願服務的階段性心態

1. 探索期。
2. 平穩期。
3. 期待期。
4. 不滿期。
5. 適應期。



無法控制的外力可以奪走你的一切。
但不加關注你選擇如何應付情況的自由。
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
在這本當代最偉大的著作中，
教導如何大發善願並
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

四、領導志工的原則：

4. 信守志工服務倫理價值觀
5. 對個人和行為有正向的看法
6. 吸取新知，不斷自我成長。

無法控制的外力可以奪走你的一切。
但你能否選擇如何應付殘酷的命運？
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。 -
在這本當代最偉大的著作中，
喬雅迪將大誌勇勵志
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

五、領導志工的技巧：如何激勵部屬

1. 設法了解每位部屬的特性
2. 了解能使部屬感到興趣以及激勵的誘因
3. 了解並分析部屬的優缺點（發揮所長克服自己的缺點）
4. 適度給與責任並授權

無法控制的外力可以奪走你的一切。
但你能否選擇如何應付殘酷的命運？
你無法控制人生會發生什麼事，
但發生這些事情時，
你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。 -
在這本當代最偉大的著作中，
喬雅迪將大誌勇勵志
幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

五、領導志工的技巧：如何激勵部屬

- 5. 適度讓部屬參與預算的編列與控管
- 6. 適度讓部屬參與決策
- 7. 當部屬需要協助時, 要適時伸出援手
- 8. 讓部屬有安全感, 不要因經費問題傷透腦筋

無法控制的外力可以奪走你的一切。
 但你能否選擇如何應付殘酷的命運？
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及要做的事。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬雅迪將大誌弗蘭克
 幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

六、如何成為高效率的領導者：

1. 認識自己：由前線到領導，角色的轉變

- 1). 遠離服務對象
- 2). 工作性質改變
- 3). 心態改變
- 4). 責任與壓力增加
- 5). 心理負荷過大
- 6). 朋輩改變

無法控制的外力可以奪走你的一切。
 但你能否選擇如何應付殘酷的命運？
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及要做的事。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬雅迪將大誌弗蘭克
 幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

六、如何成為高效率的領導者：

2. 掌控良好的情緒
3. 自我發展
4. 同理心
5. 要誠實
6. 要會傾聽
7. 放下自我
8. 團隊合作

無法控制的外力可以奪走你的一切。
 但你能掌握如何應對情緒的自由。
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬賽治將大誌與喬克
 幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line

生命線協會

七、結語

「人只能領導，不能管理。」
 用目標及理想去領導團隊，
 讓每一個人擁抱這個目標及理想，
 他們就會管理自己了。

無法控制的外力可以奪走你的一切。
 但你能掌握如何應對情緒的自由。
 你無法控制人生會發生什麼事，
 但發生這些事情時，
 你絕對能控制自己的感覺及所做的舉。
 在這本當代最偉大的著作中，
 喬賽治將大誌與喬克
 幫助你，活出生命的意義。

Taichung Life Line