

2018 金典獎參賽資料表

地區	台中	組織	<input checked="" type="checkbox"/> EMC <input type="checkbox"/> BEST
組別	人力資源組	組長	孫薇濡

成果報告書 60%

金典團隊獎參賽者請列舉出：短中長期目標、預定完成時間，設定原因目的及執行重點
 金典成果獎參賽者請列舉出：本屆專案及預定完成時間，籌辦原因目的及內容概述

壹●19 屆交接初期人力狀況分析

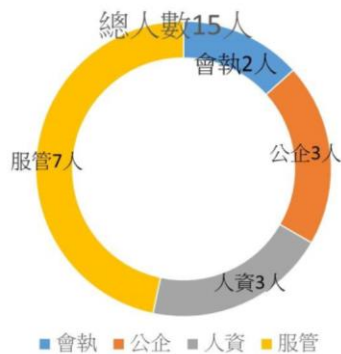
在 19 屆交接初期人力狀況如下圖：

期數	人數	正式志工年資	備註
153	1 人	15 個月	153th 實習期是 2015 年 11 月～2016 年 02 月
161	2 人	12 個月	161th 實習期是 2016 年 03 月～2016 年 05 月
162	4 人	5 個月	162th 實習期是 2016 年 09 月～2016 年 12 月
171	4 人	1 個月	171th 實習期是 2017 年 02 月～2016 年 04 月
172	4 人	0 個月	172th 實習期是 2017 年 03 月～2016 年 05 月
總人數	15 人		
平均年資		4.2 個月	

18 屆離退人數	
正式志工	13
實習志工	7
畢業志工	6
總離退志工數	26

18 屆人才流失狀況，使 19 屆交接初期人數以及能力嚴重不足

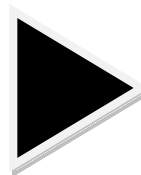
組織概況說明 (10 分)



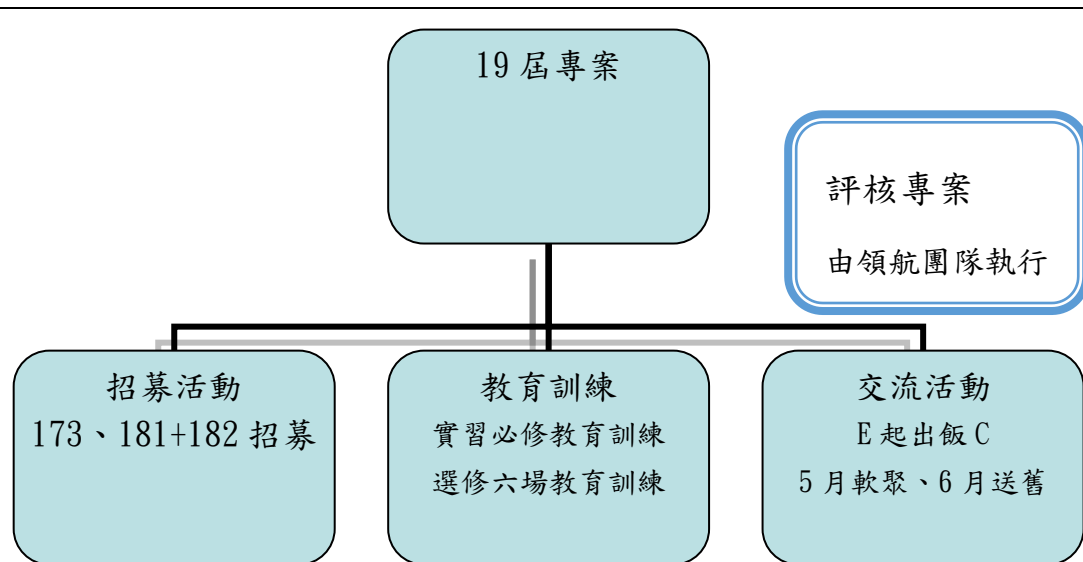
19 屆初期面臨狀況

人才流失嚴重

平均年資不到半年



人力經驗不足



以下透過表格詳述本屆專案

專案內容	預定完成時間	內容概述
招募專案		
173 招募實習 活動	招募期 2017. 08~09 實習期 2017. 10. 01~12. 23 二面時間 12. 31	活動目的： 希望能夠招募優秀人才、培育優秀人才，組織人力提高，使團隊綿延不絕。
181+182 招募實習 活動	招募期 2018. 01~03 實習期 181 2018. 02. 03~04. 30 二面時間 5. 5 182 2018. 03. 11~05. 31 二面時間 6. 9	活動內容： 包含前期招募籌備、招募期間宣傳活動、面試篩選人才、進入志工組織的實習志工任務培養、實習必修教育訓練 5 場(志工基本須知、團隊文化、服務員心態、協會願景與理念、假日值班教育訓練)以及正式志工二次面試。
選修教育訓練		
團康教育 訓練	2017. 09. 06	活動目的： 以利志工舉辦活動時，能夠更加順利，帶動活動氛圍。 活動內容： 講師：陳明駿(志工) 內容：團康基本概念、團康實務
攝影教育 訓練	2017. 11. 11	活動目的： 協會時常舉辦各式活動，這時攝影就是一項必備的能力，不管對於專案上的利用或是協會上的品牌行銷都可運用，然而協會習得攝影相關技巧的夥伴並不多，為了使大家對於攝影更加熟悉。 活動內容： 講師：李俊昇(志工) 內容：攝影基本操作、拍攝技巧、畫面補捉
企劃教育	2017. 12. 02	活動目的：

訓練		<p>新進公企夥伴以及他組志工能夠具備基本企劃書撰寫能力，以利專案執行</p> <p>活動內容： 講師：許安熙助教 內容：創意企劃書發想、企劃書撰寫基本概念</p>
Push 教育訓練	2017. 12. 09	<p>活動目的： 使學員與志工間的距離能夠更加緊密，同時也有利於推廣協會事務</p> <p>活動內容： 講師：李國禎(志工) 內容：Push 人員基本心態、Push 人員技巧、溝通對話技巧</p>
提案教育訓練	2018. 01. 27	<p>活動目的： 對於志工更好闡述自己的企劃案、完善籌備活動</p> <p>活動內容： 講師：簡郡篁助教 內容：提案基本觀念、提案技巧、表達能力</p>
人資教育訓練	2018. 01. 30	<p>活動目的： 對於人資組夥伴瞭解企業與 EMC 人力資源管理的觀念及運用</p> <p>活動內容： 講師：簡郡篁助教 內容：人力資源基本觀念、EMC 人力資源的運用、EMC 人力資源與企業人力資源比較</p>
交流活動		
E 起出飯 C	2017. 12. 09	<p>活動目的： 希望透過聚餐交流活動，提升團隊的感情，並且放鬆組務上的壓力。</p> <p>活動內容： 聚餐活動、團康活動、桌遊活動</p>
5 月軟聚活動	未定	<p>活動目的： 透過平日晚上的軟性活動，讓團隊平常來辦公室不只是辦公，同時也能夠交流增進夥伴間彼此的感情。</p> <p>活動內容： 暫定為桌遊及密室逃脫</p>
6 月送舊活動	2018. 06. 09	<p>活動目的： 除了帶給即將離開的志工美好的回憶之外，同時增進團隊感情，並且為 19 屆留下美好的回憶。</p> <p>活動內容： 聚餐、團康遊戲、影片欣賞及才藝表演</p>
評核專案		

每月評核	每個月月大會公布	活動目的： 透過基本紀錄志工參與狀況，維持志工最基本投入程度及自我檢視 活動內容： 計算每個月參與的點數，得到點數方式有參與活動、做環境打掃及愛護協會活動。
12月評核	2017. 11. 01~12. 31	活動目的： 透過此次評核，檢視上半年度個人在團隊參與適應狀況以及團隊效能，同時提供領航自我檢視團隊經營狀況 活動內容： 透過領航約聊、自評表來自我檢視
5月評核	未定待籌備	活動目的： 檢視本屆個人在團隊中的參與與適應狀況，同時為下一屆人力鋪路。

承上題，請條列式說明預定之目標或專案的執行成果效益、問題檢討

壹●本屆招募專案執行成果

一、各期招募時間

	招募時間	面試時間	實習期間	二面時間
173	2017/08/01~09/24	8/30、09/24	2017/10/01~12/23	2017/12/31
181	2018/01/07~01/28	1/20、1/28	2018/02/05~04/30	2018/05/05
182	2018/01/28~03/11	3/4、3/11	218/3/11~5/31	2018/06/09

二、本屆招募徵選結果

期數	目標報名	報名狀況	實際面試	錄取人數	轉介人數	報名率	二面錄取人數	到談率	Offer接受率
173	25	9(1 台南)	6	7	1(入)	36%	6 人	66%	100%
181	15	14-(2)	9	5	0	93%	5/5 二面	75%	100%
182	10	5+(2)	7	5	0	50%	6/9 二面	100%	100%

轉介人數(入):在台北面試，分發到台中地區擔任志工

*有兩位 181 面試者在 182 面試時間面試

*到談率：實際面試/實際報名人數(能看出報名志工的學員是否確實瞭解志工、參與意願及可知招募是否有效而不是僅僅是因為當下衝動而報名)

*offer 接受率:offer 接受人數(報到一個月未離退志工)/報到人數(能看出所錄取篩選的志工以及實習期的安排是否適合組織狀況，可推知招募品質及人資組實習規劃)

*報名率：報名人數/目標報名(可知本屆在於招募宣傳的策略成效)

成果
績效
(30 分)

三、成果效益問題檢討

以下就舉這三年同期志工招募狀況來檢視本屆招募狀況。

↓三屆同時期志工招募人數比較

17 屆	152	153	161	
招募時間	2015/07/01 ~2015/08/31	2015/09/01 ~2015/11/18	2015/12/01~2016/02/28	
報名人數	16	14	15	
18 屆	162	163	171	172
招募時間	2016/07/10 ~2016/08/28	2016/11/13 ~2016/12/25	2016/12/25 ~2017/01/15	2017/2/12 ~2017/2/26
報名人數	5	3	9	12
19 屆	173	-	181	182
招募時間	2017/08/01 ~2017/09/24	-	2018/01/07 ~2018/01/28	2018/01/28 ~2018/03/11
報名人數	9	-	14	5

↓近三屆報名率、到談率、offer 接受率比較

	報名率	到談率	Offer 接受率
19 屆	59.06%	80.03%	100%
17 屆	57.77%	77.28%	96.97%
18 屆	55%	72.92%	92.07%

【成果績效檢討】

本屆前期 173 期招募，因人力資源組人數不足，再者缺乏經驗，能做的事情有限，策略性的規劃招募活動，稍比上屆同期招募人數成長 44%。再者，本屆在於人才素質與留才有良好的成績，因此相比上屆雖少了一次招募，但人力狀況亦得以維持。181+182 的招募，透過突破與創新的策略手法相較於 17 屆亦有所突破。

整體表現可發現本屆不管在於報名率、到談率、offer 接受率都有成長，居三屆之高，表示本屆招募活動從招募宣傳、在到志工與學員中間橋樑溝通以及成為實習志工的規劃等，都表現成長。

雖然如此，19 屆尚有許多需要改進之人力招募策略，包含招募宣傳不足、招募時期規劃安排及志工與學員資訊不夠透明等問題。

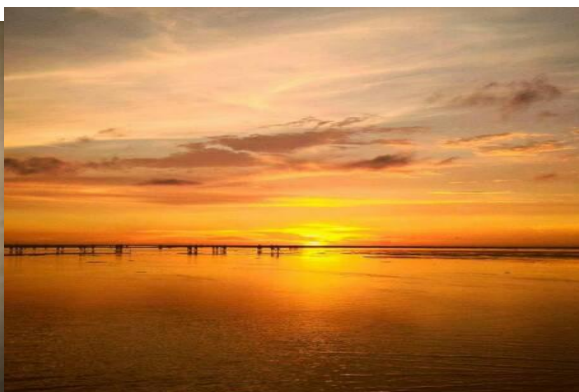
貳●教育訓練專案執行成果

一、攝影教育訓練

滿意度	92.9	參與度 (實際參與/目標參與) 全體志工選修	14/21(當時團隊人數) 66.6%
-----	------	------------------------------	------------------------

成果
績效

夥伴作品(課後實際演練)



問題
檢討

1. 對於無法實際到戶外操作，較令人惋惜
解決問題:時間可以延長或者教授場地直接在戶外，可以實際操做


活
動
照
片



二、提案教育訓練

滿意度	100	參與度 (公企組人資組必修 其他組選修)	9/11(公企組+人資組) 81.1%
成果績效	與企劃書教育訓練有連結，藉由在提案中與助教提出可行方案，了解自己在企劃上尚未思考到的內容，對於日後處理專案上，能更快上手，也多了較廣層面的思考，不會只侷限於同一個角度，對於表達上也了解到需要像是眼神、聲調這幫面的輔助方式，讓大家的目光注意。		
問題檢討	<p>1. 此教育訓練與企劃書撰寫有連結，若無將連結課程功課完成將無法進行此課程 解決方法:要適時地去監督每個組別的進度，使大家都能進行此教育訓練</p> <p>2. 時間過於緊迫 解決方法:了解協會當天的活動，並且排開時間</p> <p>3. 講師授課完，學員覺得聽得不夠 解決方法:另外開時間再辦一場或學園主動找助教詢問</p>		

三、企劃書撰寫教育訓練

滿意度	100	參與度 (公企組人資組必修其他組選修)	8/11(公企組+人資組) 72.7%
成果績效	與提案教育訓練有連結，藉此在提案中與助教提出可行方，以達到讓創意變成可行方案，並讓我們了解每個部分都是有商機的，藉此多多觀察周圍，並實際運用在各組的專案上，使很多不同的活動出現，讓 ATC 現場更不一樣。		
問題檢討	<p>1. 對於其他組別參與者，參與中可能比較困難，因為需較多的創意思考能力解決問題:若其他組別想修習，需先閱讀創意相關書籍</p> <p>2. 當天與服管組夥伴辦的活動時間相同，導致部分夥伴無法修習到解決方案:了解各組活動進行日期，藉此排開時間</p>		
活動照片			

四、Push 教育訓練

滿意度	100	參與度 (人資組必修公企組選修服管自由選修)	10/11(公企人資) 90.9%
成果績效	<p>1. 現場的體驗式活動(薩提爾冰山溝通模式)確實提升夥伴覺察能力，而分享完整度為 100%，分別講述其體驗過程、個人感受、整體感覺及新發現。同時也實際運用於服務現場及生活中，達到"服務即是生活，生活即是服務"，以吻合志工的使命為服務學員。</p> <p>2. 在"站在高崗上-勇氣訓練活動"中，勇敢克服心理障礙，在活動進行中，心態的準備度與克服度完成百分比為 80%，此活動能夠達到抗壓及增進團隊向心力的效應。</p> <p>3. 設計 Push 教育訓練活動評量，檢核參與者的投入程度及吸收程度，此回收率共達 75%，其 25%夥伴於此活動後，在各自生活實踐上是備受挑戰。不過也應證出此評量考核對於 75%的夥伴來說是相對容易達成，也在課程後願意將課程的心態與技巧運用在服務及生活當中。</p> <p>4. push 教育訓練活動評量課後追蹤成效顯著，除活動參與度共達 100%外，評量考核上，及格分數為 70%/100%，團體分數總平均達 80.33%/100%，其中更有</p>		

參與者達 99.10%，可見在活動中所帶來的影響，確實在生活當中有了正向效應。

問題檢討

1. 多數人參與過 NLP 活動，導致在活動運行時有體驗上的認知落差，若下次要再舉辦，會以技巧面為主要，其中，會取消體驗活動，轉而更改為「心態實際面-活動」且在行進中帶入「引導反思回饋」為策略導向，讓夥伴能深入探討與分享及改善作法。
2. 評量設計上不夠吻合志工夥伴的文化背景，使其難易感受度在回收率上產生了不一致的現象，有鑑於此，將於下一次會將評量方式更改為團體評量及口語評量，讓夥伴在回溯課程時能彼此腦力激盪，達到課程效益於課前與課後能相連結來達到最大化的結果。
3. 活動運行時，所接受到的指令訊息不夠清楚，導致在過程中難以專注，其解決方案會是建立團體規範，每個活動進行中由示範組演練一次，同時分解步驟進行講解，同時說明應遵守的原則，並在活動開始前建立小默契，以免出現場面失衡的狀況。

活動照片



五、團康教育訓練

滿意度	無資料	參與度 全體志工	9/14(當時團隊人數) 64.2%
成果績效	在 ATC 服務現場中有大大的改變，像是服管組的創意大寶箱中與學員互動的氣氛，甚至是課堂結束後與學員有更深的互動的勵英宅，每一場的互動遊戲中都和以往的枯燥的現場氣氛有所不同。公企組籌備活動實際運用。		
問題檢討	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力不足，籌備倉促 交接初期人資組僅三個人，在籌備此次教育訓練中仰賴公企組夥伴共同完成，但因經驗不足，缺乏完整的教育訓練包含「宣傳資訊」、「報名表單」等資料。 2. 時間更改 團康教育訓練時間原定為暑假，但遇到颱風等中間一度參與人數不足延期 3. 教育訓練成果無法數據評估 		

六、人力資源教育訓練

滿意度	無資料	參與度 人資組必修他組選修	4/5(人資組當時人數) 80%
成果績效	人力資源組專案執行順利及具備人力資源組基本觀念。 具體成效：提案比賽活動企劃、181+182 教育訓練籌備		

問題檢討	<p>1. 參與度低 當時安排時間為 1 月寒假，夥伴們多回家，因此參與人數少</p> <p>2. 具體成效難以評估 因為教育訓練課程內容為人力資源基本觀念，對於許多專業概念即點到為止，未來需針對人資組不足的部分加開更深入專業的教育訓練。</p>
------	---

七、實習志工必修教育訓練

滿意度	93.6	參與度 (所有實習志工)	100%
內容	志工基本須知、服務員心態、協會願景與理念、團隊文化、假日服務值班教育訓練(服管組主辦)		
成果績效	透過五場教育訓練，使實習志工更加了解組織狀況、容入團隊以及具備成為正式志工基本能力，而 181 的夥伴共七人，成為正式志工人數 6 人。		
問題檢討	<p>1. 較無情況演練 解決方案:請各組的夥伴讓自己的實習夥伴演練一次</p> <p>2. 日期安排緊湊</p> <p>3. 基礎課程 因應組織及每屆狀況調整內容</p>		
活動照片			

*滿意度(當天參與夥伴對於教育訓練課程總體滿意度平均)

*參與度實際參與人數(當天參與人數)/目標參與人數(可能因應授課對象而不同)

參●交流活動專案執行成果

E 起出飯 C、送舊(6 月尚在規劃執行中)、軟聚(5 月尚在規畫執行中)

成果績效	希望透過出遊活動能夠提升夥伴們的凝具力	問題檢討	<p>1. 籌備時間過於匆促</p> <p>2. 活動參與人數低，參與率 50%(參與人數 9 人/當時團隊人數 20 人)</p>
------	---------------------	------	--

活動
照片



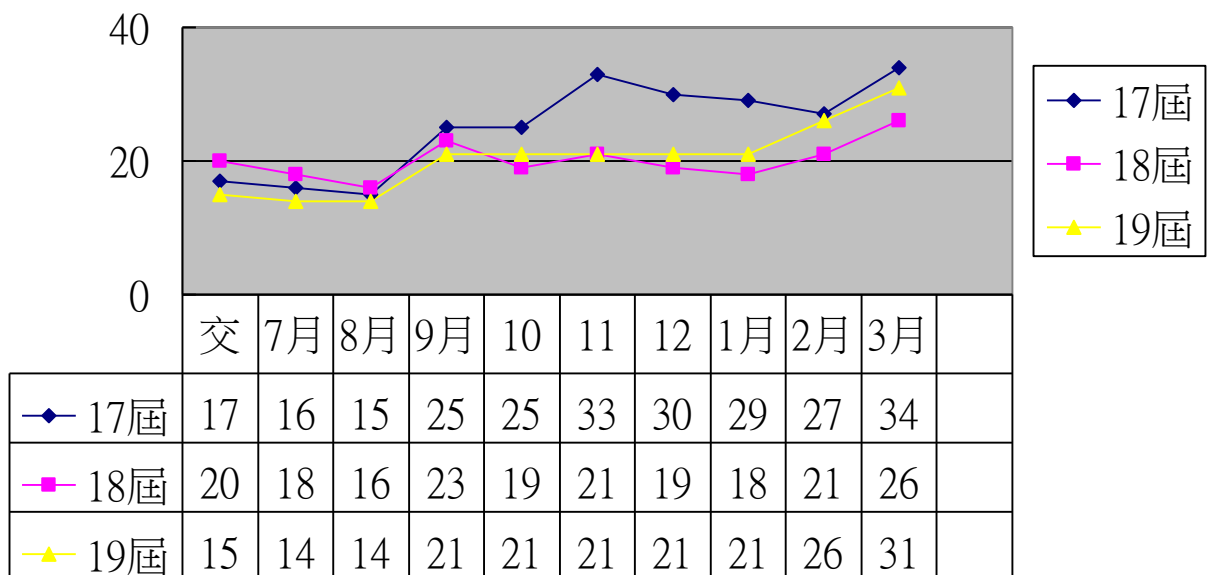
肆●本屆目前執行成果績效

【交接後目標達 30 人】

一、三屆人數比較↓

17屆3月人數	18屆3月人數	19屆3月人數
組織人數 34 人	組織人數 26 人	組織人數 31 人
離退累計 11 人	離退累計 12 人	離退累計 1 人
實習志工 9 人	實習志工 10 人	實習志工 11 人
正式志工 25 人	正式志工 16 人	正式志工 20 人
離退率 2.04%	離退率 5.48%	離退率 0.67%

二、三屆人數變化圖



成果績效與檢討

本屆除了招募品質提升，在於留住人才也有非常顯著的成效，從上屆人數比較可知本屆離退率為三屆最低，離退志工也為最少；再從第二張圖可知，不管是實習志工培育及正式志工留才，都有不錯的成果，離退率趨近於 0.67%，人數穩定成長。

【至少辦三場選修教育訓練】

一、本屆籌辦場次

教育訓練	內容	場次
必修教育訓練 (實習志工 5 場)	協會願景與理念、團隊文化、志工基本需知、服務員心態、假日服務值班教育訓練	173 期 5 場 181+182 期 5 場 共 10 場
選修教育訓練	攝影教育訓練、人力資源教育訓練、企劃書撰寫教育訓練、提案教育訓練、團康教育訓練、PUSH 教育訓練	共 6 場

二、具體成果績效

整屆志工教育訓練選修參與度	整屆課程滿意度
75.91%(不包括必修教育訓練)	97.18%

成果績效與檢討

本屆除了必修教育訓練 10 場之外，至少辦三場選修教育訓練的目標達成，並且超越目標，透過這 6 場教育訓練提升志工執行專案能力，從整屆課程滿意度可知志工對於教育訓練內容安排滿意度高。

然而，多數教育訓練後期追蹤成果難以評估，無法確實得知教育訓練是否符合組織需求，再者，多數選修教育訓練只針對部分對象，未來可針對三組志工商體所需核心職能開設例如會議管理、專案管理等課程。

【交流活動 3 場】目前完成度 1 場，E 起出飯 C

成果績效與問題檢討

本屆前期多著重於招募專案與教育訓練，交流活動的籌備相較於兩者不足，除此之外，交流活動所訂定時間也常因為他組組務繁忙，而造成延期甚至於取消，也因此人資組在此經營上嚴重不足。所幸，在實習志工的培育上，就鼓勵夥伴們彼此關心約聊，使得正式志工透過平日慶生、約聊等活動培養感情。夥伴們之間的歸屬感仍能維持。

本屆是否有不同上屆的創新專案或某方面的成效突破，請舉出並說明創新點或突破原因

項目	敘述
一、海報裝	<p>用途突破原因</p> <p>當假日服務時，由接待、指引、門把這三個職位穿著，好讓學員們一眼能看到志工招募進行中，並且海報裝的人，除了站崗時間外還可以走動，且當有人詢問時，可以立馬有解說功能。</p>
	<p>成效狀況</p> <p>將吸引老師以及學員們前來觀看。 本屆招募報名狀況相比去年提升 1.29%，人數也比上屆提升 44%</p>
	<p>實體狀況</p> 
二、創意海報製作	<p>用途突破原因</p> <p>有些當作電子海報張貼在 ATC 服務現場、ATC club、LINE 或是官網上，有些則是印出來當告示，甚至其中一張為海報裝。</p>
	<p>成效狀況</p> <p>志工宣傳資訊透明，招募成績成長。創意海報能夠有效的運用在服務現場布置及網路宣傳。像是「志工警語」布置於宣傳桌背景，有效吸引學員注意。</p>
	<p>實體狀況</p> 

創新突破 (5分)

			
三、招募主題	用途突破原因	學習台北招募方式透過帶入主題，讓 181+182 期招募整體具有一致性與系統性。除此之外能夠讓整個現場服務氣氛有主題感，並且可以營造出志工招募的氣氛。	181+182 期招募主題為「排球少年」
	成效狀況	當期招募報名人數達 19 人，整體服務現場氛圍良好。	
	實體狀況		
四、招募影片	用途突破原因	讓學員們可以初步了解志工平常都在做那些事，並且還可以學習到甚麼。共達 3 支影片，包括透過「菜菜播報台」結合台中 EMC 吉祥物、當日課程預告以及志工招募透過新聞台方式來傳達資訊。「志工真選懶人包」透過懶人包的方式介紹各組。最後「一日 EMC 之晨」透過紀錄片，讓學員真實瞭解志工在服務當日及平日真實工作面貌。	
	成效狀況	知道志工除了假日服務外，平時還做一些專案，一起學習，還會一同去放鬆，除了有學習企業的環境，還呈現一個家的感覺。具體成效本屆招募提升。	

實體狀況



用途
突破原因

1. 使人資組更加了解各組狀況，
2. 在招募期間，讓學員更了解我們志工的日常與各組志工之想法

成效狀況

有些學員會主動至宣傳桌翻閱手冊，了解各組狀況，也能更加瞭解志工生活

五、三組手冊

實體狀況



六、授服者成長之歷程

用途
突破原因

1. 讓授服者了解實習期之三個月做了哪些、成長了多少，讓他們了解到授服過後將成為正式志工，以及心態的轉變。
2. 讓學員們了解這群實習志工都做了那些訓練與學習，到目前為止成長了多少

成效狀況

讓授服者了解成長了多少。同時達到留住人才、招募活動效果，同時也與授服老師互動。並且生成一支志工成長紀錄片，讓學員瞭解志工改變歷程。

實體狀況



七、實習手冊

用途
突破原因

對於賓果表作細節之修改，使實習志工人能快速融入團隊中，本屆除了賓果表修改之外，更多加了自評表的部分，使得實習志工人能在實習期能夠自我衡量

成效狀況

實習期間從 181、182 期志工開始，因此尚未看到具體成效，尚無法評估。

實體狀況

自評表		參 考 分	總分	組員 自評	組長 評分	自我評鑑優缺點、改善方式以及對於組長這三個月的領導有什麼建議及心得
10大面向						
守時守信	團隊活動常提早 15 分鐘前就到	10	10			
	準時完成專案及參與活動	6				
問題解決	遲到或拖延專案進度時間	1	10			
	具有良好解決問題能力、獨立性佳	10				
	適時改善問題，偶爾需要他人提醒	6				
負責態度	面對問題推卸責任不求改進	1	10			
	勇於承擔、提早將專案完成	10				
	於專案執行日完成，主動回報	6				
團隊意識	常常拖延完成、甚至於推卸責任	1	10			
	願意承擔團隊事務、解決團隊困難	10				
	完成自己所負責事務，並主動回報	6				
組織倫理	別人的事務不甘我的事	1	10			
	遵守組織規範，並適時給予建言	10				
	偶爾抗拒團隊規範及隊長指示	6				
關心夥伴	常常抗拒團隊規範	1	10			
	瞭解協會多數夥伴的狀況，並關心	10				
	對於組內夥伴傾聽瞭解並且關心	6				
主動積極	常常因不了解夥伴而誤解夥伴	1	10			
	主動學習新知，並且運用於協會	10				
	願意學習但需要他人督促	6				
調整自我	不願學習與修正	1	10			
	主動改善自己的缺點有效排解壓力	10				
	經他人提醒後願意改善狀況	6				
團隊參與	經常求改善仍不積極，甚至逃避	1	10			
	主動協助團隊事務，即使是別組	10				
	積極參與組內活動	6				
品德言行	常無故缺席組會等重要會議	1	10			
	作人誠信有禮，能獲信任	10				
	循規蹈矩，平易近人	6				
	一意孤行，不易相處	1				
			100			

用途突破原因

在志工招募期之前，特地安排 PUSH 教育訓練，透過演練等課程，讓除了人資組志工之外，他組志工在招募期也都能具備 PUSH 學員的能力。同時也針對此次課程編撰了一本 PUSH 手冊，當學員問志工問題時，有此本 SOP 可以參照。

成效狀況

PUSH 教育訓練建立 PUSH 工作人員心態，志工招募提升 PUSH 手冊因推出時，並未公佈故不具成效

實體狀況

181push 手冊

Push 手冊使用說明

這不是一本工具書，但卻是一個開啟你生命的故事書，他將帶領你看見不一樣的自己，我們知道知識與技巧很重要，可是能夠凌駕於知識、技巧之上的，必然有個心法，那就是“信必得救”。

若我們能夠創造出信任感，則我們接觸的每位學員則能因為相信而被我們所影響，所以信必得救的意義著信任程度，救則代表我能夠影響他人藉此救贖了他的生命，或許有完丁之後你還是很茫然，但這是正常的，因為這是需要透過各種生命的實踐，才能達到如情景交融般的境界。

以下分為異議問題、加入理由、PUSH 說話術、PUSH 突破及現場遇到情況、注意事項等

1. 異議問題

一、釐清問題背後的問題

1. 意願度低：其特徵為找問題拒絕你。

解決之道：
 → 宣傳相關訊息（志工招募及相關活動）、分享個人體驗後的活動
 → 一直結束話題（詢問他人有興趣的議題，表示認同，後找尋時機離席）

2. 有意願：其特徵為想要了解相關志工事務。

解決之道：
 → 和他分享志工日常
 （講一下有質感的幹話，在裡面加入一些成長、突破、挫折的故事。）
 → 找到相同興趣
 （藉由相同興趣來彼此分享，PUSH 也別忘記要進行內容摘要，以讓學員感受到尊重且解答他的疑問）
 → 分享各組的特質與功能
 （這個部分相當依賴個人是否了解團隊本質，且相當重視每位志工的獨特理解方式，若能全然理解團隊運作，學員很容易深深的被你所營造的情境而想要投入志工，簡言之，這個部分就是靠自己啦，比較沒有固定的回答方式，因為每個人的方式都是好方式，只是不要講到連自己都不懂。）

3. 加入志工：特徵為想要親變成為一個優秀的人

→ 分享志工生活型態
 → 陪伴學員一起面對現實問題，共同討論出一個能兼顧個人事務也能顧及志工生涯。如：建議語句：如果我是你我會…。(提供對方一個參考架構，而非給予建議，只是以换位思考的方式與對方分享我個人的經驗與做法，此舉更能夠貼近學員的心。

八、PUSH 教育訓練

本屆是否有制定一套內部訓練或傳承的機制，請說明其內容及執行狀況

壹●日常執行專案方式

內容	專案配給方式多採「一個正式資深志工」與「一個實習志工」共同完成專案，已達到新舊志工交流、最佳人力使用。
執行狀況	目前執行中
成效	人資組現任夥伴具備基本籌備教育訓練、招募、面試能力，且有經驗並能夠獨立舉辦達 100%

貳●工具書及雲端硬碟機制

內容	<p>一、工具書： 前期因人力缺乏，故不適用 17 屆人資組人數多時所編修工具書；後期人數增加，181 期開始啟用工具書的方式帶領新人執行專案，使得新人更快上手人資事務。</p> <p>二、雲端硬碟： 第 18 屆時，歷經兩任人資組長汰換，多數人資組員退出，造成人資組經驗及資料缺乏管理，也因此雲端硬碟資料雜亂無章，18 屆時便不再使用，使得 19 交接初期資訊檔案不流通，也因此至 10 月開始整理雲端資料</p>
執行狀況	<p>一、工具書 目前執行中，5 月將進行本屆及下屆人力資源工具書的編修</p> <p>二、雲端硬碟 於 2/25 之前整理完畢，未來將一切檔案資料資訊透明，共同編輯。</p>
成效	181 期實習志工目前能夠協助籌備教育訓練活動，19 屆資料皆整理至人資雲端硬碟。

參●人力資源教育訓練

內容	透過定期人力資源教育訓練，題昇正式志工人力資源管理觀念，教導新進志工人力資源基本概念，使得人資組的夥伴能夠具備人力資源的觀念並有效的執行專案。
執行狀況	<p>2018.01.30 人力資源基本觀念教育訓練</p> <p>未來將進行課程 人力資源招募教育訓練、人力資源評核教育訓練…等。</p>
成效	參與夥伴對於人力資源管理觀念更加清晰

訓練與傳承制度 (5 分)

本屆檢討與下屆展望 (10 分)

請分段說明本屆團隊帶領的心得檢討，以及對下一屆組織發展的建議或安排

【交接初期 6~9 月】

18 屆交接人數後僅有 3 人，其中一名組員於 3 月才從服管組轉至人資組、另外一名組員從實習志工轉為正式志工不過 1 個月，對於我來說，不管在執行專案還是討論人資事務幾乎是從零開始，對於第一次從事領導者，是非常大的挑戰，再者，因在 18 屆時，人資組多數專案多由薇濡自己完成，因此我一開始真的不知道怎麼分工合作，只是將工作分配下去，殊不知沒有良好傳達與溝通會造成許多誤解，前期專案執行遇到許多挫折，甚至於我在多數專案執行上，因覺得自己來比讓組員來做還要幫忙收爛攤子，所耗費的心力與時間還要少太多了，因此選擇「自幹」，反而造成自己壓力過大，時間多放在處理組務上，並

未對於人資組有太多的規劃與想法，也鮮少關心組員。

【交接中期 10~1 月】

捷吟、乙慧新組員的加入，再加上我開始意識到我能力很強，但不代表我的團隊能力很強以及組員「願意」做與能夠被人信任的緣分是多麼難人可貴的事情，我開始學著放下認知，試著耐心的教導人資組夥伴們執行專案，最常說的就是「沒關係，下次更好」，但我就像老媽一樣，希望孩子成長，但卻把孩子保護的很好，提早幫孩子擋下失敗，也沒有完全將專案放心的教給夥伴，什麼事都親力親為的陪伴夥伴執行，例如每件專案分派下去之後，都另外討論時間陪他們一步一步完成，使得組員成長受限。

【2~4 月】

在某一天晚上，我的組員敞開心胸和我說出了真心話，讓我知道原來我雖然是好意希望能夠每件事情都陪伴他們完成，但是卻因每次在一起話題總是離不開協會專案，造成組員只要靠近我就會覺得壓力大，除此之外，我的情緒管理能力也不高，造成組員難以輕易將真心話說出口。也因此我決定改善自己的脾氣，並且學著相信組員，將專案放心在夥伴上面，也相信他們也有自己處理的能力。在此時段，我成了一個「花瓶」組長，本來擔心人資組事務會因此而延誤，但才發現原來我的組員能力已足夠承擔人資組的重量，並且也都有自己的想法作風，當我一放手，他們也非常享受的執行專案。同時也因為事情壓力不再只放在我身上，而是學著和組員共同承擔，壓力減輕、情緒管理能力提升，我開始學著去和組員談心，並且成為組員的靠山，人資組的夥伴們成長良多。

【下一屆組織發展或安排】

一、領導人以心

我認為在本屆領導上，直到最後我才發現**事務並不是最重要的**，當人處理好之後，事務也就好了，把每位組員都當成自己所愛的人，想著怎麼讓他們成長改變時，組員也會以真心回報，並且比起自己的成就，看到組員的成就會更開心。

二、事務調理原則

對於事務上有一定的原則，「心軟就是對組員殘忍」，過度的設想組員及幫忙組員，反而會造成組員依賴而無法成長，直至最後事務效率不彰。放手也是一種讓組員成長的方式。

三、未來發展

我覺得每位能夠有緣進入台中 EMC 大家庭的志工都是家人，下一屆人資組不管是對於正式志工亦或實習志工，都應該時刻的關心夥伴，並建立良好鼓勵夥伴們彼此關心的機制，為組織帶來歸屬感，同時也因為瞭解夥伴能夠針對組織狀況安排最適合的教育訓練及適時的排解組織壓力。人資組專業固然重要，但因為台中 EMC 組織介於社團、家、企業之間，也因此我認為如何成為志工的策略夥伴最重要的就是**用心關懷每一位夥伴，並彈性調整人資組營運方向**。

※總頁數限制：20 頁以內

※若有相關專案結案以補述內容細節，請全部統合成一份 10 頁以內的附件檔

※請於 4/16(一)24:00 前上呈參賽資料及附件給娟如助教。

※檔案名稱為：地區+組織+組別-金典獎參賽資料。逾時則喪失入圍資格！