

5 類型義工特質分析

每一位義工都有其參與義工服務的理由和期望。有研究依據義工的價值觀分成以下5類，從而找出他們的特質及服務動機。我們亦按此分類建議有效的管理策略。



影響型
Influencer

特質

- 喜歡自己探索
- 有主見、能獨立思考
- 具批判思維
- 追求公義

服務動機

- 讓世界變得更美好
- 做正確及具影響力的事
- 對抗不公義

管理策略

- 讓他們看見服務成果，及帶來的轉變
- 處事需清晰、公平公正
- 提供適度的自主及決策空間



群體型
Community

特質

- 具責任感、忠誠
- 著重人際關係
- 遵循團隊
- 講求歸屬感

服務動機

- 能被視為群體的一分子
- 能為所屬群體付出

管理策略

- 加強群體凝聚力
- 建立群體共同承擔與分享的精神
- 製造服務以外的聯繫空間



樂助型
Helper

特質

- 重視他人感受
- 富同理心

服務動機

- 助人

管理策略

- 提供足夠的服務機會
- 讓他們看見社會、服務對象的真正需要



信仰型
Religious

特質

- 重視宗教價值

服務動機

- 實踐宗教信念
- 與所屬宗教群體共事

管理策略

- 確保服務能彰顯宗教使命



成功型
Success

特質

- 具責任感
- 能獨立處事
- 追求個人成長、成功感

服務動機

- 得到發揮個人才能的機會
- 得到學習及自我提升的機會
- 服務帶來的成功感

管理策略

- 獨立處事的機會、空間
- 協助發掘其個人才能

透過了解義工的特質與服務動機，有助我們設計更適合義工的服務崗位。當我們能滿足義工的需要及期望，便能提升義工持續參與的動力。

了解義工的好時機

■ 把握與義工建立關係的機會，多一點認識和了解，有助維繫我們與義工的關係，成為長久的合作伙伴。

1 義工剛加入

- 安排迎新會，預留充足時間、空間，讓義工分享參與服務的原因
- 掌握多點義工期望從服務中得到甚麼得著
- 深入認識有助我們調整服務安排
- 及於起步階段釐清一些我們或未能達成的期望

2 義工第一次服務

- 多觀察義工的表現及需要，從中了解他們的能力和個人特質
- 把握時機與義工交流，了解他們參與過程的感受
- 安排服務後分享環節，聆聽多點義工參與後的感受、得著

3 義工持續參與

- 不論是新加入，或已累積一定經驗的義工，我們都應與他們保持緊密聯繫
- 把握機會與他們傾談，了解他們在不同階段的狀態
- 義工的需要、期望隨人生階段、環境而變動，我們需要持續透過觀察、對話了解
- 視乎義工需要，調整他們的服務崗位，及相應的管理策略

WHAT TO DO

1. 按目前義工的參與階段，尋找或製造深入了解義工的時機
2. 嘗試掌握義工所屬類型
(義工可能不只屬於一種類型喔)
3. 反思目前管理策略並作調整

參考資料：Henrietta Grönlund, 2011, 'Identity and Volunteering Intertwined: Reflections on the Values of Young Adults', International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations
Graphic credit to freepik.com