

# 第六屆【傳善獎】分享會

# 全品學苑

社區服務循環，培育青少年軟實力

---

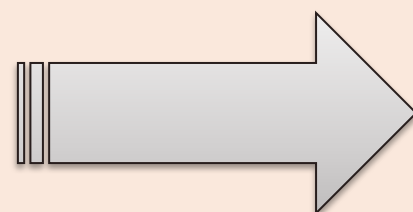
簡報單位：得勝者教育協會



CEA

# 從校園延伸社區，青少年預防教育

## 社區中的正向支持系統- 長期穩定的培育與陪伴



### 校園得勝者計畫：

- 以國中小學生為主
- 平均每學期6-10週的課程
- 較難提供青少年在課堂以外的服務

### 全品學苑計畫：

- 11-18歲 青少年 / 19-24歲 大專及社會新鮮人 / 陪伴青少年的重要他人
- 從學校教育延伸到社區與家庭生活
- 讓生命品格教育透過長期穩定的陪伴，落實在社區生活中



CEA

# 【傳善獎】三年願景



## 服務內容

- 服務範圍：**社區與學校**同步發展
- 社區中青少年的**正向支持系統**
  - ◆ 持續發展培育青少年的素材
  - ◆ 「**培訓**」陪伴青少年的重要他人
  - ◆ 「**陪伴與培力**」社區青少年
- **資源連結**，共創社區關懷網絡

## 機構成長

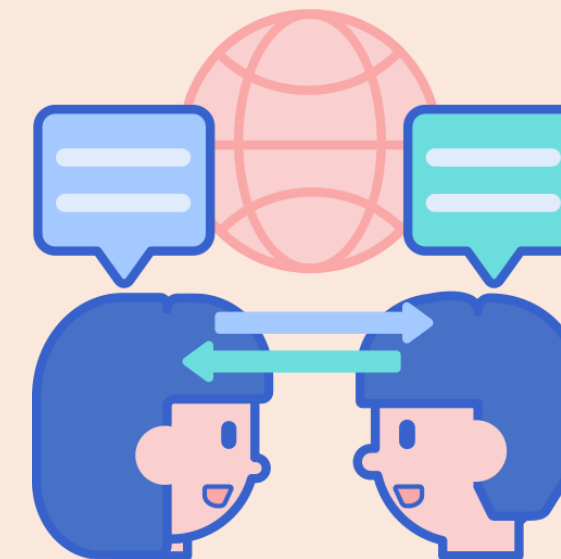
- 落實組織溝通對話的文化
- 人才發展，適才適性
- 行政優化，提升組織效能

## 對外影響力

- **教案**研發與創新，提供**跨界合作資源**
- **連結**學校與社區資源的**服務平台**
- 培育年輕人成為**傳善循環**的未來領袖

## 傳善獎三年計畫實際支出表

年度		2021	2022	2023	三年總計	支出比例
科目	支出	支出	支出			
會計別	人事費	2,535,000	2,580,000	2,580,000	7,695,000	57.9%
	業務費	431,000	860,000	2,730,000	4,021,000	30.3%
	廣宣費	0	200,000	39,000	239,000	1.8%
	研究發展費	204,500	463,000	274,500	942,000	7.1%
	其他(含顧問諮詢費)	0	230,000	164,500	394,500	3.0%
	小計	3,170,500	4,333,000	5,788,000	13,291,500	100.0%
方案別	方案名稱					
	全品學苑	3,170,500	4,333,000	5,788,000	13,291,500	
	小計	3,170,500	4,333,000	5,788,000	13,291,500	



人事費、顧問諮詢、內部培訓等



培訓、連結、推動各項服務



教案研發&培訓



# 資源運用

透過「全品學苑」整合各項服務，與社區團隊進行服務設計共創，三年來共培訓1,124人次志工及家長，服務1,885人次青少年及青年（含379人次資源缺乏）。

CEA

- 認識職業
- 職涯探索
- 職涯導師

- 社區關懷
- 銀髮服務
- 海外服務

- 成人課程
- 親職教育
- 子職教育



## 職涯發展



## 品格學習

- 品格教育
- KYBC桌遊
- 領袖培育



- 財商營
- 反毒營
- 財商親子營

- 戶外體驗
- 人文教育
- 環境生態



## 家庭教育



## 永續教育

## 社會參與

## 創新營會

全品學苑服務架構圖



# 不如預期的地方(1)：新冠疫情的影響



不如預期



新的經驗

CEA

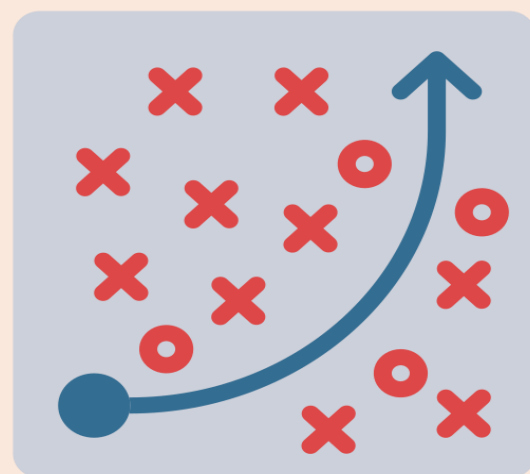
## × 疫情影響，社區實體服務陷入停滯

由於新冠疫情的衝擊，導致各種實體活動停擺，原先規劃的社區服務多無法執行。

- ✓ 研發線上課程、內部增能與社區培訓：研發線上課程及培訓內容，增能疫情期間遠端服務的新項目及技能。
- ✓ 與社區對話：透過視訊方式，增加與社區團隊對話的機會，與社區利害關係人建立連結。



# 不如預期的地方(2)：面對社區真實面貌



不如預期

× 目標有落差，原定社區難以延續

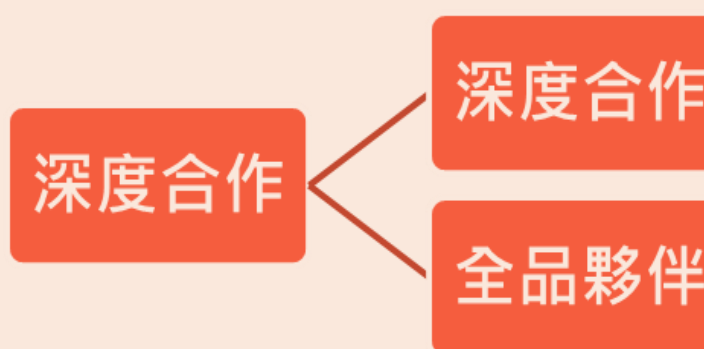
如：請得勝者直接來多辦幾次活動就好，沒相關目標或期待...

× 服務對象的年齡層及穩定性等差異

如：學校有固定人數和年齡層，社區除了混齡問題，學習興趣及能力也有落差...

× 社區團隊人力及資源不足等問題

如：想辦活動但缺少人力，也沒有其他資源管道，該怎麼辦？

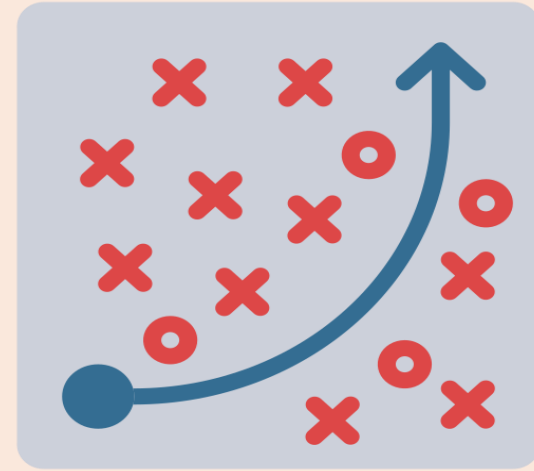


新的經驗

- ✓ 增加策略彈性：評估有意願合作的潛力社區，從單項目合作的「全品夥伴」開始，逐步加強深度合作，目標永續傳善服務。
- ✓ 對焦服務目標，進行服務設計共創：邀請社區領袖參加共創工作坊，對焦服務需求與目標，共同擬定執行策略。
- ✓ 客製化的服務：針對社區需求規劃客製化服務，如人才培訓、顧問諮詢、資源盤點與轉介等等。



# 不如預期的地方(3)：組織創新的衝擊



不如預期



新的經驗

CEA

## × 推動新服務，在社區及學校兩頭燒

組織啟動創新服務，核心同仁除了工作量增加，也要適應新的服務流程與溝通模式。

- ✓ **人力盤點**：中高階主管增能課程，同時盤點內部人力資源。
- ✓ **跨部門溝通**：除了與社區對話，也針對組織內部設計一系列增能課程，如對話力、教練式提問、教練技巧等，提升向心力及溝通力。
- ✓ **適才適任**：透過跨部門任務小組、定期1對1面談等方式，使各部門同仁都能夠適性揚才，適才適任。





# 超乎預期：從0-57的突破

CEA

## 對話與連結的機會



- 面對疫情考驗，開啟對話與連結機會
- 社區：與社區利害關係人對話，推動共創工作坊、盤點社區相關資源
- 組織內部：除了與社區進行對話，組織內部也透過團隊培訓與溝通練習，優化對話管道

## 彈性多元的服務創新



- 研發線上課程，啟動線上培訓
- 因應社區服務的多元需求，將研發部調整為專案部及課發部，提供社區所需要的客製化服務
- 多元服務創新：如面對混齡學習，對焦調整教案內容及帶領技巧；面對學習能力落差，除了品格學習，積極連結合適的師資轉介資源等等

## 多樣貌的社區模組



- 從合作單項服務為主的「全品夥伴」潛力社區，逐步導入服務共創成為「深度合作」社區
- 從2021年啟動「全品學苑」，至2023年已陸續合作包含57個社區團隊 / 機構
- 至2023年已產生3個服務社區模組



# 社區模組分享(1)：0-1，從人才培訓開始

CEA



- 從0開始：雖然看見服務對象，卻缺乏服務人力與能力
- 優先「培訓」陪伴青少年的重要他人
- 社區有人力有能力，孩子們有了第二個可以倚靠的家



- 從孩子們的「品格學習」到「傳善循環」：除了在活動中認識社區資源，孩子們也透過義賣活動體驗從受助者成為助人者



- 從社區「創新營會」到「傳善循環」：深度合作社區之一，經過近2年的培訓與陪伴後，如今不但是「全品學苑」成功的社區模組，也是提供跨區服務的新資源夥伴



# 社區模組分享(2)：培訓與陪伴同步啟動

CEA



- 漸進式合作：相對條件上有人力卻缺能力及資源，從豐富社區服務內容的「潛力夥伴」，到推動服務共創等「深度合作」



- 客製化服務設計：配合偏鄉青少年特質，設計合適的陪伴課程
- 轉介「職涯發展」人力資源：邀請專業街舞老師，透過才藝班提高學習興趣，出席率穩定提升



- 結合培訓資源與「品格學習」活動，讓青年輔導跟青少年學生可以一起學習成長



# 社區模組分享(3)：資源盤點與共創

CEA



- **社區資源盤點**：社區團隊已有既定的服務規模，但期待能進行更深度的陪伴與服務。
- **對焦以「職涯發展」為主軸項目**，逐步連結社區職人參訪、發展職能課程及講座等，提供青少年在教室外不一樣的學習機會



- **課輔班「品格學習」新資源**：社區課輔班融入得勝課程，讓孩子有好的品格學習



- **「社會參與」**：孩子們到得勝者參與服務學習(反毒宣導)



# 2021-2023 「全品學苑」 合作社區地圖

CEA





# 補助前後差異

CEA

創新/成長/茁壯的地方	補助前	補助後
發展社區「全品學苑」	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 服務場域以學校為主</li><li>➤ 對青少年影響以校園內為主</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 學校與社區同步發展</li><li>➤ 各項服務得以觸及更多社區中的青少年及家庭</li></ul>
與社區團隊共創服務	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 社區服務以辦活動為主</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 連結利害關係人</li><li>➤ 透過對話對焦目標、了解需要</li><li>➤ 服務設計共創</li><li>➤ 社區服務循環</li></ul>
組織內部增能	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 總部及各區辦公室分工較明確</li><li>➤ 以校園服務為主</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 跨部門團隊間溝通交流更順暢</li><li>➤ 地區同仁對服務內容更熟悉，與社區合作更趨彈性</li><li>➤ 對組織願景、使命、價值觀的認同感達九成以上</li></ul>



# 關鍵原因

- 合作更趨彈性
- 服務設計共創

- 連結利害關係人

- 連續三年穩定的支持

- 夥伴關係與信任感

全品  
學苑

啟動社區 / 組織內部  
溝通對話

傳善獎資源  
放膽投入新的服務

全面\*基層\*紮根  
得勝者計畫長期奠定的基礎

CEA





## 連結顧問資源



- 顧問提供專業諮詢與相關資源協助
- 社區服務：導入服務設計概念與工具
- 組織內部：服務轉型期間，組織人力盤點、規劃內部培訓

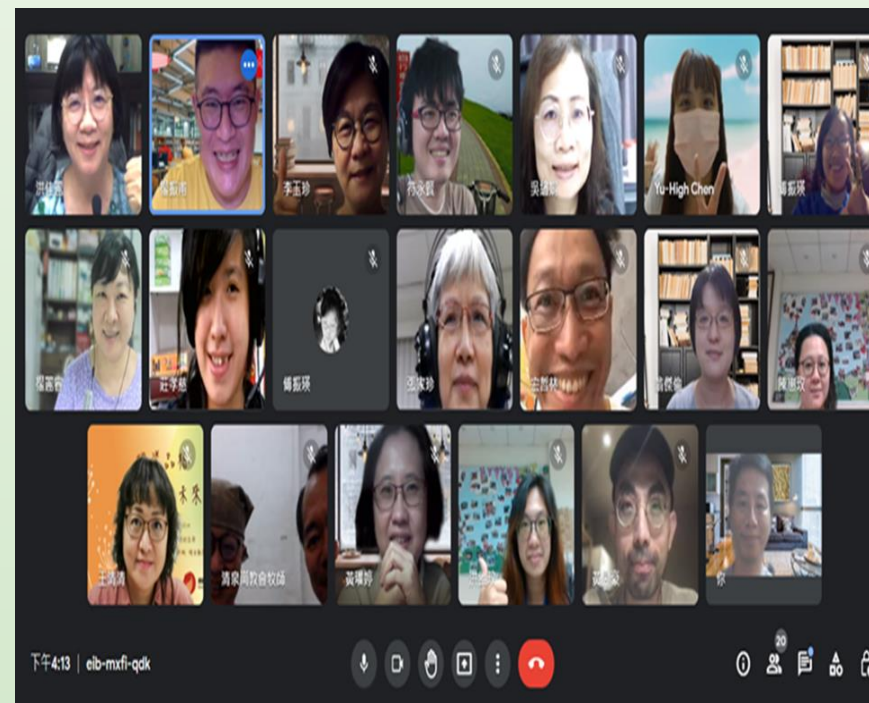
## 機構經驗交流



- 每年2次實地訪視及建議
- 聯合交流分享會 / 傳善學苑
- 跨機構資源連結



## 社區對話與共創



- 與社區利害關係人對話
- 社區資源盤點與連結
- 服務設計共創

## 組織文化更新



- 從主管到各區同仁，啟動內部培訓課程
- 營造溝通與對話的組織文化
- 2021年台灣社會企業永續發展協會「社會創新獎」
- 2023年朝邦文教基金會「對話影響力獎」

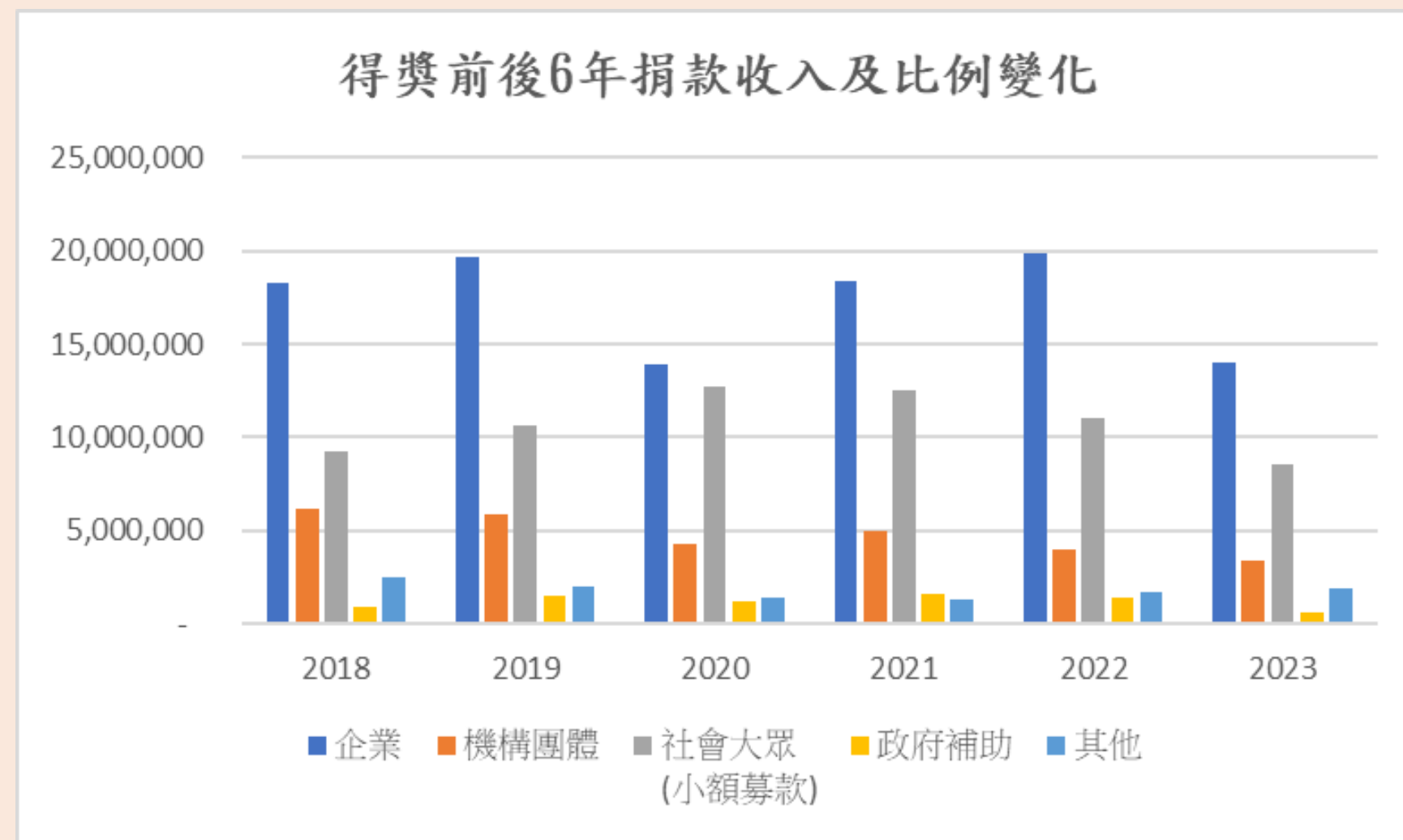




# 募款能力

CEA

得獎前後6年捐款收入及比例變化					
年度	企業	機構團體	社會大眾 (小額募款)	政府補助	其他
2018	49.3%	16.7%	24.8%	2.6%	6.7%
2019	49.7%	14.7%	26.8%	3.8%	5.0%
2020	41.6%	12.7%	38.0%	3.4%	4.2%
2021	47.4%	12.9%	32.3%	4.1%	3.3%
2022	52.3%	10.4%	29.1%	3.8%	4.4%
2023	49.1%	11.8%	30.1%	2.2%	6.8%



由於傳善獎的合作經驗，從2021年起的三年期間，得勝者教育協會在企業捐款的比例較前三年成長約3%，而在社會大眾（小額募款）方面，即使曾面臨疫情影響，仍維持穩定在平均約30%，顯示捐款比例的變化主要在於跟企業提案及合作的比例增加。



# 組織穩定

CEA

## 帆船理論

雖然自我價值和自我實現很重要，但更需要奠基於組織同仁對船身所象徵的自尊、連結、安全感，才能揚起由探索、愛、目的所組成的船帆。

## 主管培訓

人資顧問協助，規劃及培訓中高階管理人員，進行內部人力盤點與增能，使同仁能適才適任。

## 組織向心力

導入顧問資源，邀請跨部門同仁進行策略工作坊，聆聽及凝聚組織向心力。

## 對話溝通力

透過DISC溝通風格研習、提問與傾聽等課程訓練，並透過各階段面談，持續增能及實踐於各部門內部、跨部門，以及與社區團隊的溝通交流。

### 傳善獎執行3年組織穩定度

服務年資	百分比
1年以下	14.3%
<b>1~3年</b>	<b>28.6%</b>
3~5年	11.9%
5~10年	<b>28.6%</b>
10年以上	16.7%

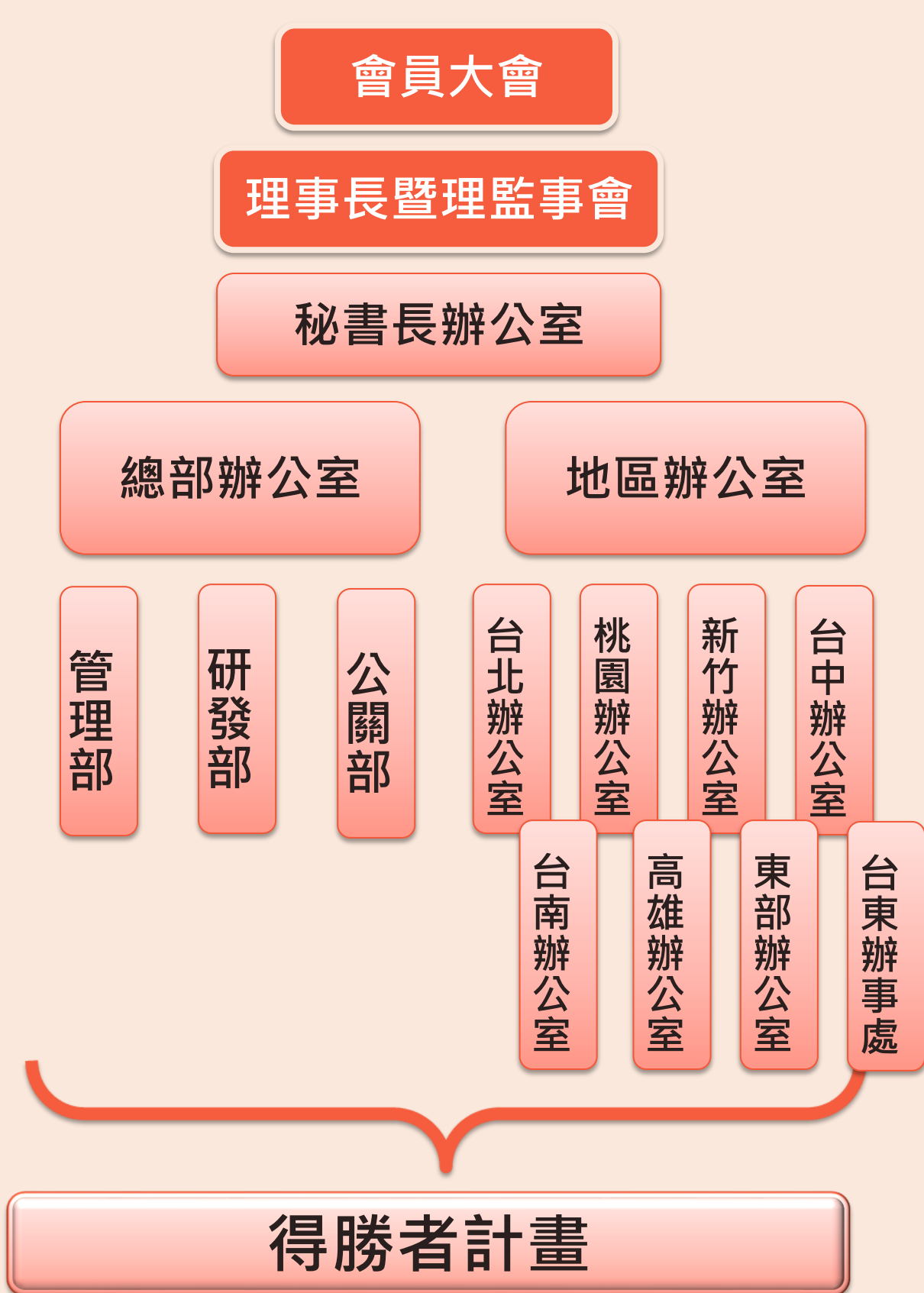
### 【組織內部調查，認同感達九成】

除了與社區的利害關係人對話，本會2023年也針對組織同仁進行問卷調查，統計顯示即使從原先熟悉的學校服務，過渡到學校與社區同步發展，有**90%以上同仁**表示，「在部門有**很好的團隊合作**」，**對本會的願景、使命、價值觀與個人相符**以及「在得勝者工作，能學習到有價值的能力。**以身為得勝者的一份子為榮**」。



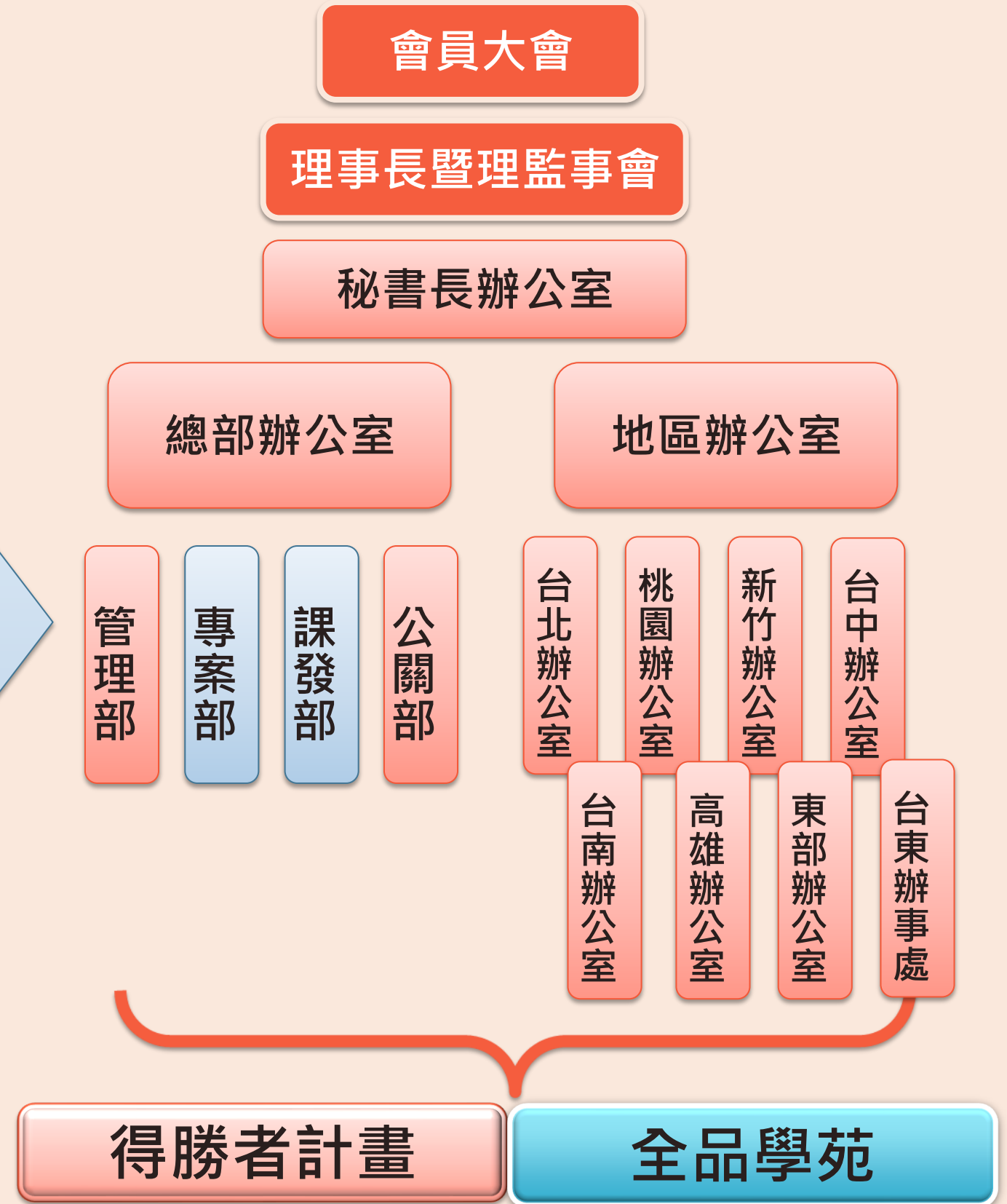
# 組織結構的調整

CEA



**2021-2023 傳善獎期間 組織結構調整**

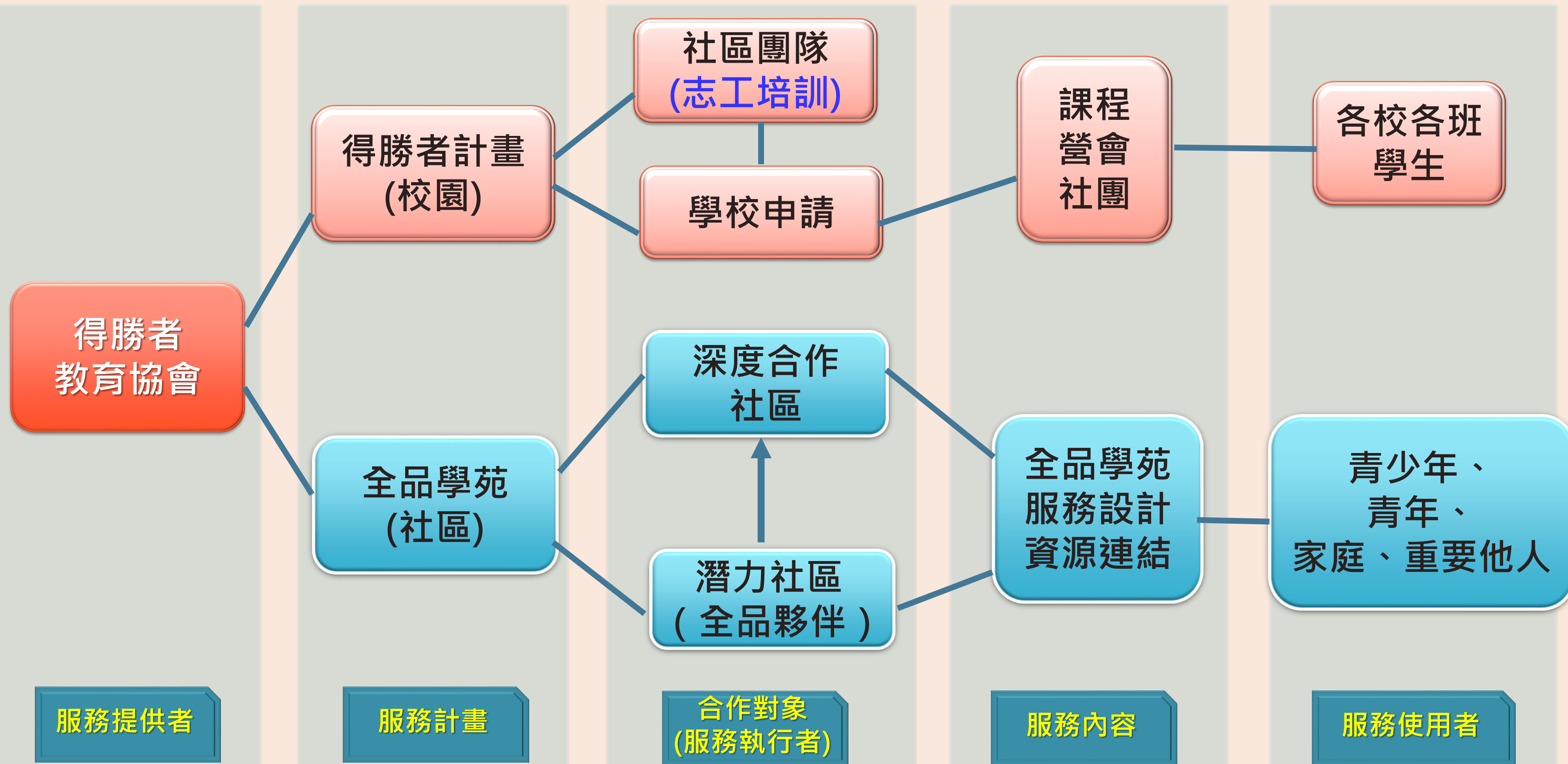
面對「全品學苑」各社區不同的服務對象及需求，為提升客製化服務的靈活度，將「研發部」擴編為「專案部」及「課發部」。





# 服務策略調整

CEA





# 社會影響力的改變

## 1. 教案研發與創新，提供 跨界合作資源



- 陸續拜訪超過60社區，並與其中57個社區 / 機構展開合作
- 透過企業合作、機構交流等方式，設計新教案或提供相關服務
- 增加更多觸及服務對象的機會

## 2. 連結學校與社區資源的服務平台



- 透過家庭教育及品格學習等相關領域，提升社區團隊與青少年家庭互動機會
- 提升社區家長鼓勵孩子參與的意願
- 學校也因為看見社區服務成果，開啟了新的合作機會

## 3. 培育年輕人成為傳善循環的未來領袖



- 社區團隊從參與培訓增能開始，逐漸具備支援得勝者跨區培訓的能力
- 參與「全品學苑」的學生，透過社區服務、義賣等方式，從受助者成長為助人者



## 給其他機構的建議

**創新**

看見需要，創新服務

**對話**

開啟對話與連結

**彈性**

保持彈性，從失敗經驗中學習



# 計畫持續性

CEA



我們的下一步，邀請您的參與！

- 持續優化「全品學苑」教案及服務內容
- 連結跨區 / 跨界合作的教育資源平台
- 陪伴年輕人生涯發展，培育領袖人才

三年前，**傳善獎** 帶來新契機

資源連結與合作

