## 慈濟隊輔須知

1. **◎ 活動前，課務及隊輔長還有隊輔，以戒慎虔誠的態度來面對勤務。**
2. **◎ 活動前，隊輔長應邀約隊輔安排集訓，隊輔需要很清楚了解活動的內容及運作，透過課程分享及動線流程的演練，以期活動順利圓滿。**

1. **◎ 隊輔在活動中，要正確傳達訊息，讓學員(或會眾)能夠快速進入狀況，自己務必放空藉機精進吸收，讓自己也能夠在活動付出，以及不同課程分享中學習成長。**

1. **◎ 記住學員的名字，讓學員(或會眾)覺得受重視。**
2. **◎ 隨時掌握學員(或會眾)的狀況，不可以在活動進行中高聲交談聊天，影響上課時的注意力。隊輔認真聽才能將訊息完全交到學員(或會眾)手上。**
3. **◎ 認真聆聽學員(或會眾)的需求，提供最貼心的服務-以尊重為出發點，做到全方位的身、心、愛之照顧與關懷。**
4. **◎ 稱職隊輔宛如慈濟精神說法者-隊輔應本著嚴謹自律的態度，以身教帶動慈濟人文，以感恩、尊重、愛帶出溫馨動人的活動。**
5. **◎ 樂做溫暖的陪伴者-親切開朗的笑容，用五心級的陪伴，愛心、用心、耐心、貼心、專心的關懷是有溫度的陪伴。傳遞慈濟的美善，灑播愛的能量，種下善的種子。美好的陪伴經驗，樂做溫暖陪伴隊輔。**
6. **◎ 隊輔除了要用「誠」與「情」相待，更要以身作則，在行、坐、言行中要注意威儀。**
7. **◎ 隊輔，只能用引導的方式，不能直接在課程進行中動手代替執行；透過體驗遊戲，隊輔們學習到「溝通」與「尊重」的重要。**
8. **◎ 不要隨便給承諾，若遇到不懂的問題，不要隨便回答， 應先問場控或總隊輔長。**
9. **◎ 隊輔們要注意觀察、傳達與執行的技巧，體驗到團隊合作的重要。**

**※◎隊輔及學員出席參與活動(幸福講座、見習志工課…等) 全勤，將予與頒發榮譽獎以資鼓勵。**

 **以上感恩！**

**(以上釋初步的草案，經過一個晚上的隊輔訓練，得到下列重要觀念與做法)**

**隊輔法寳**

**隊輔的S0P：搜集各位隊輔的法寶分享**

**主題：「我們可以為我們服務對象，多做點什麼？」**

**1.迎賓保持微笑**

**2.記得來賓名字**

**3.互動中關懷-噓寒問暖。**

**4.身行真心服務**

**5.可以協助倒茶水**

**6.遇困難要陪伴**

**7.主動熱情讓他(她)此行開心**

**8.以同理心來對待對方**

**9.用心觀察對方需求**

**10.五心級陪伴\_愛心、用心、耐心、貼心、專心**

**11.陪伴並引導對方進入今天活動的主題**

**12.分享付出的喜悅**

**13.幫對方拍一張美照**

**14.適時介紹慈濟**

**15.認識環境方位指引**

**16.察言觀色、溫馨關懷用感恩、尊重、愛與會衆互動。**

**17.活動訊息佈達**

**18.傾聽課後心得分享。**

**19.傾聽他的興趣、喜好及關心的議題。**

**20.分享適宜的回饋**

**21.了解會眾為何而來，來此的目的和需求。**

**22.要尊重對方的信仰**

**23.請他再邀請新朋友來參加。**

**24.提供他可以參與慈濟事的資訊**

**25.邀約下次活動時溫馨提醒事項，如：盡量要穿襪子、攜帶水杯**

**26.準備襪套或水杯結緣**

**27.傾聽會眾的建議和對我們的印象、分享活動的感想。**

**28.將受用上人的法語要多分享。**

**29.解說慈濟是付出行動，不是只坐著拜經而已**

**30.建立群組加Line或留下電話聯繫**

**31.事後打電話持續關心**

**32.創造共同的回憶**

**33.隨時凖備筆記本跟筆以方便記錄。**

**34.如有孩童要協助關懷照顧家屬孩童**

**35.不分彼此用心引導、認識周邊的人**

**36. 真誠相待、自己以身作則、專心聆聽**

**37.介紹近期活動:**

**38.以身教帶動慈濟人文-感恩、尊重、愛**

**39.種下善的種子**

**40.贈送月刊**

**隊輔做到給人印象：**

**一相見就歡喜**

**一分手就想念**

**高老師給隊輔的法寶：**

**身：柔和善順**

**口：常說愛語**

**意：正念丶善念**

**祝福各位隊輔，承擔法喜，結好人緣，無限感恩。**