

四個問題 關於

如何讓您的扶輪社魅力無法擋

路易莎·宏恩 Louisa Horne

7820 地區總監



VIKTOR MILLER GAUSA

1 您所屬的諾瓦斯科西亞省哈利法克斯港濱扶輪社（RC Halifax Harbourside），社員人數在3年內從22人增加到60人。您是如何辦到的？

這一切是從我們體認到有需要問一些不一樣的問題開始。每次必問的問題是：「我們如何找來更多社員？」因此，我們會要求每位社員邀人加入，或是我們會主辦活動。但社員人數的難題只是個表象。我們需要的是反躬自省，思考如何讓扶輪社本身有著令人無法抗拒的魅力。

於是，我們檢視了每位潛在社員和我們的每一次互動。我們問自己：如果有人是第一次參加例會，他們會看見什麼？場地看起來如何？對他們來說，地點好找嗎？座位安排恰當嗎？我們吃什麼？接著，我們會檢討五大服務的工作。我們有哪些計畫？是否都「千篇一律」？它們對不同的人而言都意義嗎？我們還會檢視募款活動。我們以什麼方式辦理？我們是否每次都向同樣的人推銷票券，快把自己逼瘋了？那會吸引人上門嗎？最後，我們會問：我們這個扶輪社，會讓你願意在冬天的某個星期五起個大早來參加，只因為不想錯過嗎？

2 您採取了哪些具體做法？

我們在社內辦了幾場工作坊，接著我們深度訪談了過去幾年內每一位退社的人、來過一次就不曾再來的人，或是我們以為會入社卻沒有的人。我們通常把焦點放在那些到場的人。但其實我們需要瞭解的，是那些選擇不到場的人到底怎麼了。我們從扶輪的「社員滿意度調查」（Member Satisfaction Survey）著手，修改其中一些問題以更切合我們自己的活動，並針對其他事項增列一些提問。從與退社人士的訪談當中，我們得知了原因有費用、社文化（太嚴肅）、餐點（不理想）、活動參與（未參與或未獲邀請），還有缺乏包容性、多樣性，以及對其他文化的尊重（例如採用基督教的餐前感恩禱告、未明確歡迎 LGBTQ 同志族群）。我們從容易達成的目標開始下手。雖然不見得每次都奏效，但當你多方嘗試而且開始看到不同的人出現，那就有希望了。但如果你發現自己是在費盡唇舌說服他人前來，那就是找錯對象了。

3 有沒有更多具體的作法？

我們取消了罰款制度。有些社員必須送小孩上幼兒園，這意味著他們每次例會都會遲到

5分鐘，而且每次都會被嘲笑。這會讓人煩心無力。支付餐費對於一些不想吃豐盛早餐的社員而言也是個不小的負擔；他們只想喝咖啡。我們和例會場地的店家一起解決這個問題。我們停辦了一場深受喜愛卻不賺錢的募款活動。我們參加了同志遊行（Pride parade）。這一切還只是我們推動的部分轉型工作，為的是蛻變成一個有活力、茁壯、多元的扶輪社。

數據在爭取社員支持變革上扮演了重要的角色。舉例來說，有個數據顯示，人們不見得都喜歡社內的各種規矩。以本社為例，那些規矩包括了餐前感恩禱告。大家很容易以為沒有人會介意那檔事，但就有多達7成退社的人提出反映。

4 您現在還在努力解決哪些問題？

我們會一直在包容性這方面努力——這是個持續的重點——並在我們與他人的互動方式上發揮創意，以及確保我們的活動包羅萬象，讓各有所好的人都無法抗拒。社區的需求和被我們吸引前來的人們所關注的事物會不斷變動，而我們有責任滿足那些需求，並讓人們能夠活出他們的熱情。

撰文：Diana Schoberg