
慈善訪視 你我應知的事

慈濟基金會慈發處南部社福室

分享人 - 曾倩蓉社工

2024/04/23編制

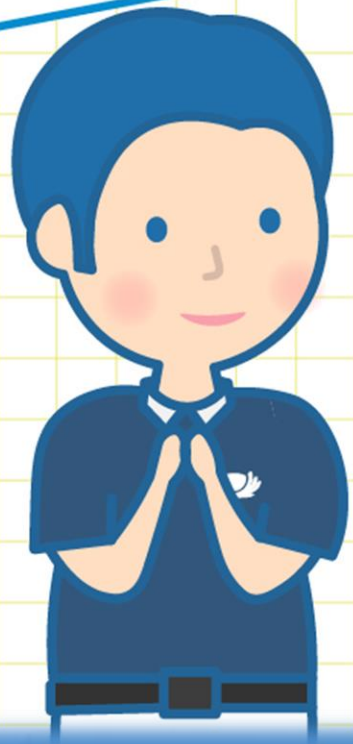
因為穿著制服可以平等沒有比較

身份識別

穿制服

在救災時或是助人時
可以辨識慈濟人員

拋開個人地位
全心投入公益



建立關係

建立互信關係後，
才能有良好的互動及
深入了解案家狀況。



圖片取自迪士尼腦筋急轉彎電影片段

實際訪視 原則

- 實際接觸訪談
- 避免僅電話訪問



蒐集訊息

- 向相關單位或人員
收集訊息
- 有不清楚之處，避
免自己臆測



真誠溫暖 尊重態度

- 真誠的態度傾聽需求
- 尊重價值觀、生活態度與隱私
- 勿以個人主觀態度批判
- 避免審問、嚴肅



圖片取自慈濟基金會網站

保持中立 與同理心

- 避免涉入案家家庭糾紛
- 關懷案家每位成員
- 避免受個案情緒起伏影響
過度投入個人主觀情感



保持 敏感度

- 細心傾聽傳達的訊息
- 留意案家的變化



避免 重複問話

- 避免重複問相同問題
- 提問時由一人發言，
其他人傾聽及觀察
- 勿替案家回應訊息



談話具體化 與開放性

- 案家人說話模糊時，請予以具體化
- 發問可多用開放式問句



建議的時機 與妥當性

- 不要急著進行輔導與建議改變案家。
- 尊重宗教信仰不同。
- 提供訊息非建議
- 協助非代替



你一定要按照我說的做！
你去找這位醫生
你的病才會好！



承諾與婉拒 的妥當性

- 勿隨意承諾。
- 對志工個人提出不合理要求也非本會可協助範圍，可委婉拒絕

很抱歉，這不是
慈濟可以協助範圍



鼓勵與提醒

- 鼓勵循正規醫療就醫
- 適時提醒政府資源申請
- 主動關心學費



圖片取自慈濟基金會網站

五 不

- 不私下致贈物品。
- 不推銷或販售產品
- 不私下提供個人電話
- 不私下募款
- 不強迫加會員



錢不夠用嗎？
我私下幫你募款！



保密原則

- 不公開討論
- 不隨意將個案資料給他人
- 不在個案面前討論

保密原則

很重要！很重要！



緊急就醫處理

- 請會同村里長或警政單位共同送醫
- 勿代家屬簽立同意書或切結書



喪葬處理

無家屬可處理者喪葬事宜者，請當地村里長處理，非全權代為處理。



感恩聆聽

THANKS