

志願服務內涵與倫理(一)

慈濟大學兒童與家庭教育學系副教授

慈濟大學教學暨學習資源中心 主任

張麗芬 20240824



志願服務的內涵

- **志願服務**：民眾出於**自由意志**，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。
- 小老師、教學助理、班級幹部？
- **志願服務者**（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。
- **志願服務運用單位**：運用志工的機關、機構、學校、法人或經政府立案之團體。



志願服務主要特質

◆ 志願服務

- (1) **自由意志**的選擇，絕非外力介入的驅迫。
 - [有助推甄？彰基徵志工800人搶 家長揮汗替兒女排隊](#)
- (2) 利他而非利己的志業。
- (3) 以個人結餘，達助人不足的具體行動。
- (4) 只問奉獻、不求回饋的工作。
- (5) 有計畫、有目標的經常性作為。

志願服務主要特質

- (6)人人可參與、處處能展開的普遍性工作。
- (7)應用科際整合的助人方法。
- (8)施者與受者同蒙其惠的互動過程。
- (9)持續不斷的長期投入。
- (10)以愛心為起點、用信心致效果的仁心義舉。

志願服務主管機關

- 志願服務主管機關
- 1.主管機關及目的事業主管機關
- (1)志願服務法所稱主管機關，在中央為衛生福利部，在直轄市為直轄市政府，在縣（市）為縣（市）政府。

志願服務的類型

- 以服務對象區分
- 直接服務：志工的工作內容以服務對象為主。
 - 例如：學生課業輔導、醫院服務台諮詢服務、老人送餐、關懷服務
- 間接服務：不會與服務對象產生直接服務的機會。
 - 例如：行政庶務、募捐或發票對獎、環境清掃、文書處理等

志願服務的類型

➤ 以服務內容區分

- 行政服務工作
- 活動服務工作：協助活動的規劃、執行
- 輔導服務工作：陪伴服務對象提供關懷、課業
- 專業服務工作：具備專業能力的志工，例如：醫療、法律諮詢、心理
- 倡議服務工作：協助倡導相關議題，使社會大眾瞭解與支持，或是促使政府重視相關議題。
 - [國際特赦組織倡議志工](#)氣候變遷能源倡議志工培訓(荒野)
- 募集資源服務工作：協助運用單位募款、募集資源
- 支持性服務工作：志工與服務對象有類似的經歷，陪伴工作
- 其他

志願服務的類型

- 以服務時間區分
- 定期服務：固定服務時間與頻率
- 臨時或短期服務：無固定服務時間、臨時性、單一性服務

從事志願服務的準備

- 個人意願：
 - 學生服務學習課程、他人因素、機構（宗教因素）
 - 非志願性，如何轉移自願參與
 - [升學當志工](#)
- 個人生活與志願服務的比重
 - 以正式工作、學業為優先
 - 將時間規劃得宜：利用閒暇
 - 得到支持與肯定：親人、配偶支持

從事志願服務的準備

- 願意接受督導與遵守相關規定
 - 接受督導的管理
- 願意承諾
 - 定期、定時

志工服務倫理

- 專業倫理是什麼？
- 你覺得什麼是屬於志工領域的專業倫理？

倫理

- 倫理是一種**無形規範**，法律則為有形規範，兩者功用為維持社會秩序。
- 例如：十字路口設置紅綠燈交通號誌
- 一個社會、國家的秩序維持，要用法律好呢？還是用倫理好呢？
- 為什麼志願服務特別需要以倫理來規範志工？
 - 對於志工而言，志願服務倫理是志工參與服務過程中，處事有所為、有所不為所應遵守之行為規範與道德標準。

何謂專業倫理

- 1、每個角色均有其社會期望，因此，由倫理規範中，也可以觀察社會對於不同角色之間，人際關係的期待與價值觀。
- 2、在社會中的專門職業，大多有專業倫理守則，提供該職業從業人員比法律更高的規範。

何謂專業倫理

- 3、確保從業人員能有基本的服務品質，對於該職業所扮演的角色有**明確及合理的行為規範**，了解其專業有可為與不可為的標準與秩序。
- 4、運用專業倫理規範行為，避免利用專業的知能，憑自己的喜好、偏見，而濫用權力，做出錯誤的事情。
 - 專業倫理就像一把尺，協助專業人員來判斷自己的言行以及做法。

專業倫理規範的對象與關係

- 社會上許多專門職業，例如：教師、醫師、律師、社工師、心理師等，均有所謂的專業倫理或守則。專業倫理守則由同樣從事專業職業人士所組成的團體，共同討論、訂定該專業領域的共同價值與信念。
- 一個完整的專業倫理規範，其內容應包含與服務對象、同事、服務機構、社會大眾以及針對該角色與專業之間等五類的規範。

與服務對象間的倫理規範

- 包含應以何種態度及方法提供服務、執行各項服務工作時的規範與流程、與服務對象相處的界限，以及如何處理與服務對象專業以外的關係等。

與服務對象間的倫理規範

- 所有專業人員應以服務對象的權益為最優先的考量，例如：志工應該以維護服務對象的利益為優先考量，延伸出應遵守的原則如下：
- 保密
 - 在專業關係中為案主保密其身分、諮詢內容等的義務。
- 平等對待
 - 沒有差別待遇亦是與服務對象間的倫理規範，均應平等對待其服務對象，不能因為種族、性別、宗教信仰、政黨、社會地位等而有所差異。
- 尊重服務對象決定的權利
- 應尊重服務對象有獨立判斷及做決定的權利。

與同事間的倫理規範

- 維持關係和諧
- 與伙伴之間的關係不應影響專業服務的提供，也不可以造成服務對象對同事的疑惑或不信任，彼此應該合作、互助。
- 彼此監督
- 當發現同事違反專業倫理時，也應該予以規勸，也則應從適當管道尋求矯正，以保障服務對象的權益。
- 與專業人士合作
- 在團隊中，必須尊重其他專業領域人士的判斷，並且信任其專業，為服務對象謀求最佳的福祉。

與機構間的倫理規範

- 當專業人士受雇或服務機構合作時，理當應遵守受雇機構或服務合作機構內部的相關規定。
- 代表該機構從事專業服務，均被認為是機構建議的做法。

志工倫理的介紹

- 我國的志願服務法規定，志工的第一項義務便是要遵守專業倫理守則的規定，遵守專業倫理守則的規定甚至優先於遵守志願服務運用單位的規定，可見志工倫理的重要性。
- 志工倫理守則的主要目的:讓自願來服務的人，能夠真正同理服務對象的需要，依照其需求以及自己的能力提供服務單位所認可的服務，並為服務負起責任。

志願服務倫理案例討論

- 志工倫理是否能落實，主要在於志工、志工督導或管理者是否能在面臨倫理兩難事件時，適當的運用志工倫理守則來面對及解決。
- 志工倫理案例討論

志工倫理守則

序號	內文	解釋
1.	我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。	志工應對服務工作負責任，不應任意遲到、早退或放棄。
2.	我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。	志工無私的奉獻，欲追求的應是名利之外，以促使社會幸福美滿為目標。
3.	我願專心服務，實事求是，不享受特權。	志工即便令人敬佩，但亦與一般人無異，既下定決心，則應認真完成服務的本分。
4.	我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。	志工也是人，但不應讓自我情感影響服務，而過度關心或漠視服務對象的需求。
5.	我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。	志工以經驗給予建議，但仍需了解最終決定者應是服務對象本身，亦不可未經同意擅自做決定。
6.	我願學習成長，汲取新知，不故步自封。	經驗固然重要，但面對日新月異的社會，切記倚老賣老，應多涉略新知，注重自我成長。

志工倫理守則

序號	內文	解釋
7.	我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。	熱誠也許有用完的一天，當遭遇困難或挫折時，應尋求協助，而非從此得過且過。
8.	我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。	志工是機構的一份子，應配合團體共同規範，且避免逾矩。
9.	我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。	志工多有熱心公益的特質，但應避免好管閒事，或挑撥離間。
10.	我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。	志工應檢視自己是否盡力完成工作，若有則應肯定自己的努力；若無則應再接再厲。
11	我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。	服務中若獲得與服務對象本身、相關人士等訊息，應謹遵守保密原則，不可四處宣揚；答應服務對象之事，應盡力完成。
12.	我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。	志工應了解運用單位的資源得來不易；並將志工服務視為單純、無其他利益糾葛的活動。

結語

- 志願服務法中對志工義務的規範，是志工在參與志願服務時最基本的義務。
- 志工倫理守則是協助志工能在志願服務的過程中，保持適當的人際關係，以便能落實志願服務精神。
- 使其投入的時間、心力能確保提升志願服務的品質與成效。