

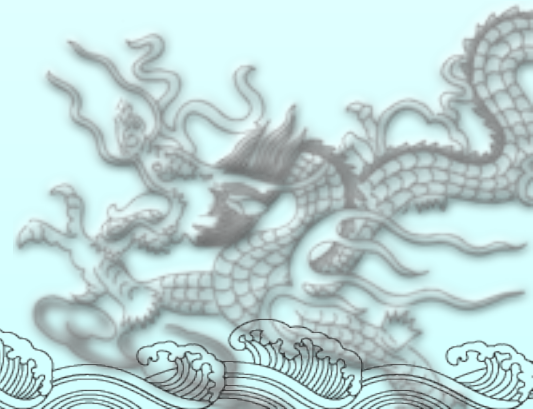
志願服務的內涵與倫理

主講人：葉肅科 國立金門大學社
會 工作學系副教授兼
系主任

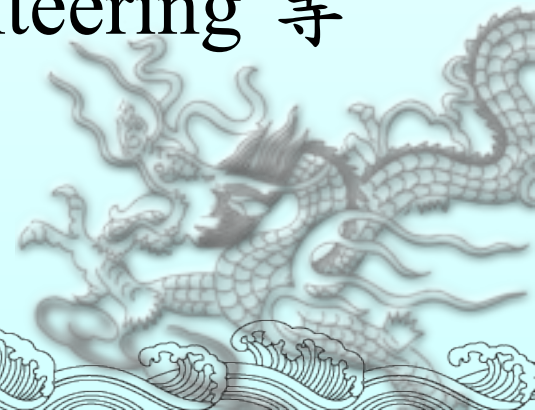
時間：2019.3.30 上午 08:20-10:20

壹、前言

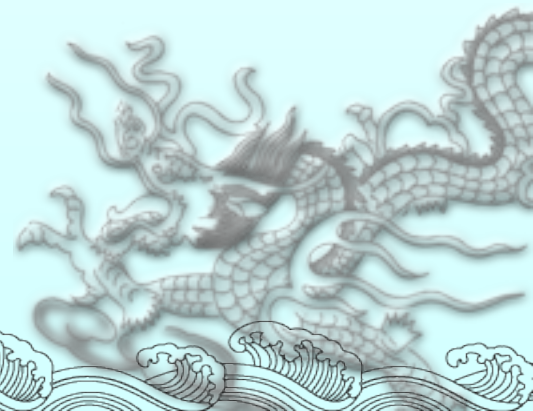
- 自古以來，不同的社會即有不同的志願服務工作存在。譬如說，家族互助形式的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」、施粥、施衣與施藥等（青輔會，1997）。通常，志願服務在發揮為他人解決難題，以維繫社會功能的角色。



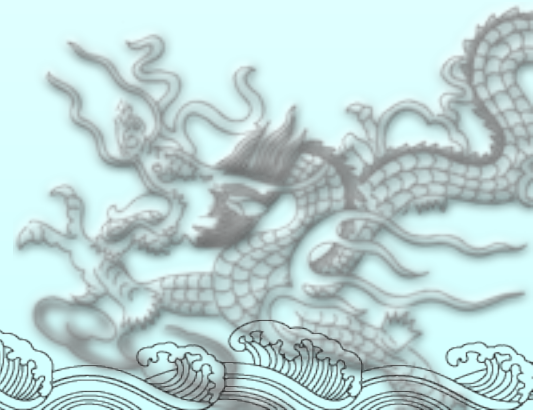
- 然而，對國內來說，志願服務 (volunteering or voluntary service) 的名詞是近代才從歐美傳入。而且，在國內外相關志願服務的文獻中，該名詞與定義也不盡相同。在中文方面，常見的用詞包括：志願服務、志願工作、志願工作者、志工與義工等。在英文方面，則包括：volunteerism, Voluntary service, Voluntary Program, Volunteering 等 (楊淑玲，1996)。



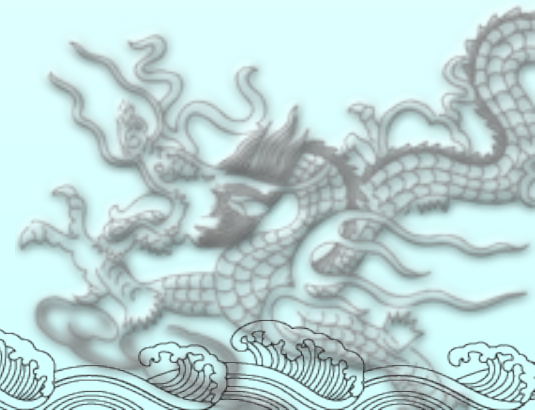
- 志願服務可能出自個人的內心感受，或宗教慈善精神的影響。在社會福利領域中，運用志工 (volunteer) 提供各種不同型態的志願服務已有很長的一段時間。志願服務者或稱志工，是傳統所謂的「志士仁人」與「好人好事」。



- 根據聯合國的定義，志工是：「一種有組織、有目的、有方法，在調整與增進個人對環境之適應，具志趣相近，不計酬勞的人稱之。」據此，志工概念或對需要幫助者伸出援手之想法，與其說是一種新理念，毋寧說是人性最正面、受肯定且持久的一種面向（葉肅科，2001:255）。



- 1080330嘆為觀止的沙畫.mp4
- 980520guinness-tipping-point骨牌效應.wmv
- butterfly_蝴蝶效應970305.wmv
- Chameleon變色龍.wmv
- 980415狗狗特技表演.wmv
- 981110比川劇變臉還神奇.wmv
- 1030513呷飽未?.docx



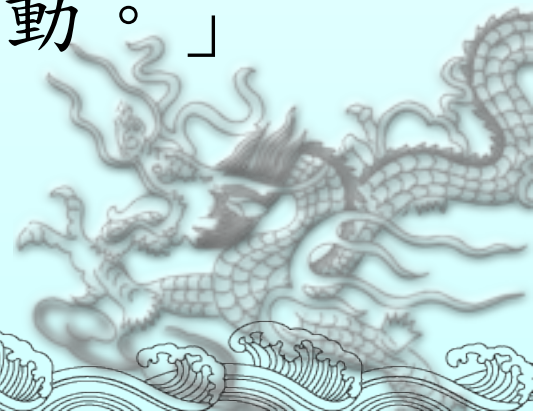
- 980525為人的藝術_善緣貴人多.ppt
- 981018凡事自有安排.ppt
- 1020612想做的事就去做.pps



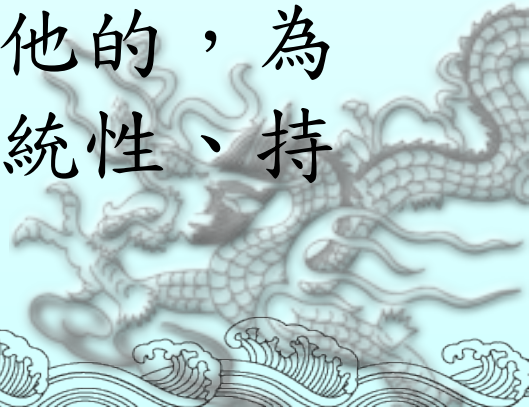
貳、志願服務的定義

- (一) 國外的志願服務定義
- 1. 聯合國指出：志願服務是「有組織、有目的、有方法在調整與增進個人對環境的適應這樣的工作，即稱為社會服務。」
- 2. 全美社會工作百科全書(1987)認為：「志願服務是指沒有報酬、自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利，它們包括：家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒娛樂、社區發展，以及住宅與都市更新等方面之工作。」

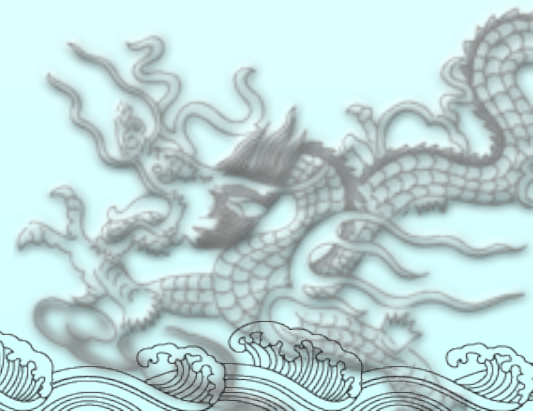
- 3. 英國志工中心年度調查報告指出：「志願服務是一種奉獻時間、不受報酬、幫助他人，並對環境有益為目的之活動。」
(Billis and Harris, 1996)
- 4. Eilla and Noyes(1978) 將志願服務界定為：「對被認識的需要採取行動，本著一種社會責任而非關心金錢利益之態度，是超乎個人物質生活所需而從事之活動。」



- 5. Duun(1995) 強調：「志願服務是對社會責任態度的行動方式，它不僅是一種義務，也是付出不求回報的行為。」
- 6. 杜拉克 (Drucker, 1994) 指出：志願服務主要在組織產品之本質與特性，也是改善人類生活與提升生活品質之一種無形事物。它讓人們可獲得新知，也使空虛者能獲得充實自在。其精神是仁愛的、利他的，為公益著想的，而其作法又兼具系統性、持續性與前瞻性。



- 7. Smith (1992) 表示：「志願工作者係指：貢獻時間在各種各領域直接幫助他人者。」
- 8. 有關志願服務定義，美國社工協會將它界定為：「是一群追求公共利益，本於自我意願與自由選擇而結合，稱之為志願團體，而參與此類團體工作者即稱為志願人員。」（蔡漢賢，2000）



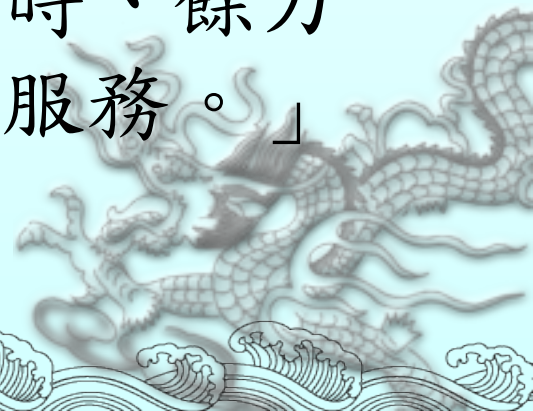
• (二) 國內的志願服務定義

- 1. 孫建忠 (1987) 認為：志願服務是認知評價後的助人利他社會行動，並非直接獲取個人的實質好處或接受他人的命令與壓力。
- 2. 根據我國志願服務法第 3 條對志願服務之界定，志願服務是：「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、技術與時間等貢獻社會，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。」

- 3. 志願服務工作手冊 (1988) 強調：「志願服務是民間義務社會福利之總稱；是出於志願、本著人類互助的美德，不求報酬，利用餘時、餘力、餘才、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供物質與精神兼有的服務。」
- 4. 曾華源 (1996) 指出：「志願服務是自發性的社會活動，透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，以增進人際關係，降低社會疏離感。」

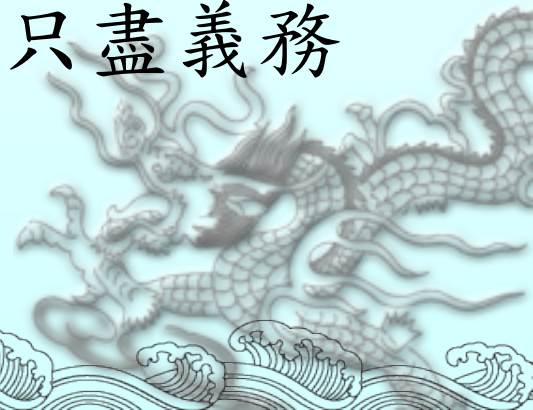


- 5. 蘇如信 (1985) 認為：「志願服務係指由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利之報酬，而經由個別的集體方式，所進行的人類服務。」
- 6. 在內政部統計處 (2002) 的內政統計名詞定義中，它將志願服務界定為：「秉持利他德操、濟世胸懷，以餘知、餘時、餘力與餘財所從事的一種不求報酬的服務。」



- (三) 綜合的志願服務看法

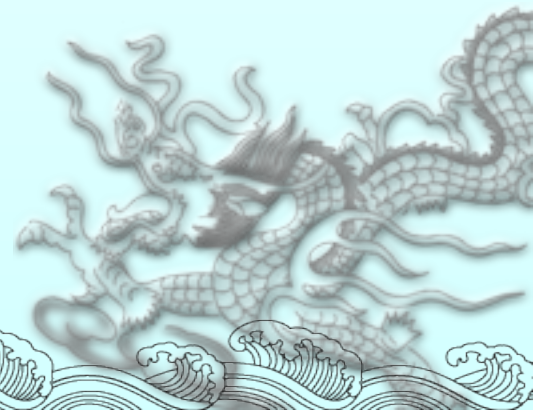
- 志願服務可說是：「結合人力，依據助人與利他觀念，利用餘知、餘時、餘粒等知實際行動。其過程是在不求報酬的情況下，所形成的社會服務。」
- 總之，志願服務的特性是：
 - 1. 自發性：是基於個人、團體或組織熱忱，是自動自發、自由結合而成，只盡義務而不計較實質知報酬。



- 2. 意願性：藉由個人意願與團體宗旨，期使志願服務得以在目標導向之規則下，達到服務的功能。
- 3. 業餘性：志願服務是一種業餘的、部分時間的奉獻。

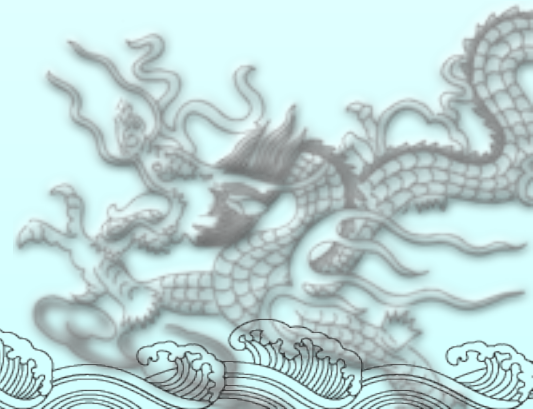


- 4. 普遍性：志願服務是一種人人可參與、處處可展開的普遍性工作。
- 5. 互動性：志願服務本身是提供服務者個人成長與發展之動態過程，因此，服務過程是施與受者間之「給與取」的雙向互動過程（吳美慧等，1995）。

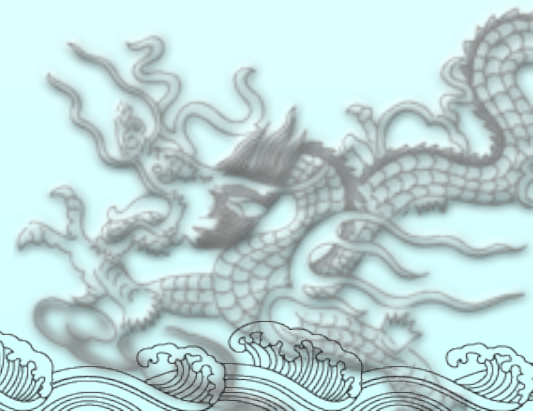


(四) 志願主義 (voluntarism)

- 志願主義意指：信奉者本著內心利他的意願，在不計酬勞之下從事助人利他之活動稱之。其由來可源於哲學，例如：法國人、「社會學之父」孔德創造的利他主義 (Altruism)、東方哲人墨子的「兼相愛」與佛教的「慈悲為懷」。

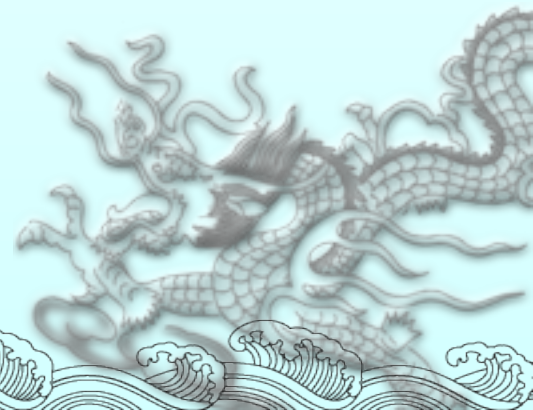


- 志願主義形之社會，無論在東方或西方社會，都是濟貧扶傾與助弱憐殘。因此，志願主義可說是：人類生活中，發自個人本性，對社會與他人產生的一種關懷理想、利他行為，並將此種思想轉化為實際的行動，進而帶動成為社會生活中的一種生活風格或風潮。



(五) 志工 (volunteer)

- 對社會提出志願服務的人，稱為志願服務者，或簡稱志工，也稱為志願者。
- 因此，我們可將志願工作或志工定義為：
- 非強迫性，並無義務需從事；
- 不求立即或大筆的金錢回報；
- 目的在於幫助他人；
- 為了工作而非玩樂；
- 願意從事與自己利益無關之事。



(六) 志工素養的基本內涵

- 可視為志工倫理的重要依據 (John Stringham, 2001)：
- 1. 是 (Being) 志工，而不僅做 (Doing or Becoming) 志工。
- 2. 是公民素養的行動，而非積功德的善行。
- 3. 是專業素養的服務，而非隨興的做善事。
- 4. 是增進公共利益，而不是累積個人聲望。
- 5. 是強化社會團結，而不是分化團結社會。
- 6. 榮耀歸社會，功勞給別人，快樂歸給自己。

參、志願服務的目的

- 國內學者曾華源 (2005) 指出：志願服務有兩個主要目的：
- (一) **催化大眾的社會關懷**：推展志願服務是實踐「生命共同體」(community) 的重要途徑。顯然的，志願服務的精神在於：激起民眾的社會關心，並用專業訓練與管理方式，達到社會參與和付出之過程。換言之，志願服務在激發國人關心社會各層面的需要，不僅貢獻個人資源，也實踐或體現個人對社會的責任。



- (二) 公民參與 (civil participation)：志願服務可增進民眾體認與具備集體社會生活共存共榮之價值，產生互助合作的公共責任與服務意識，有助於建構全民共有的民主社會。顯然的，擴大志願服務者的參與面向，可使它們有更多元的學習與成長機會。況且，運用志願工作之單位在用志工時，要進行相關知能養成。這些規定將使國人參與志願服務時具有高度誘因，也讓國人的志願服務可從體能性社會服務擴大到多元性知能成長之志願服務。

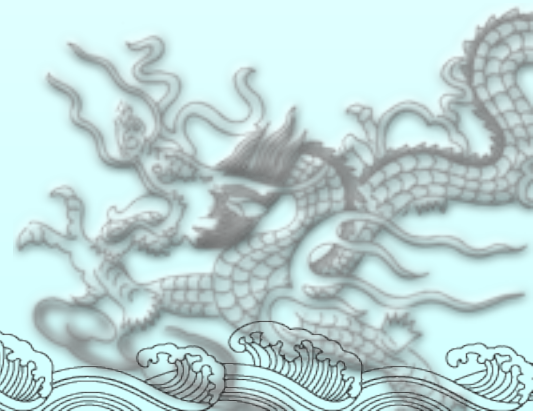


肆、志願服務的類別

- 根據志願服務的工作類別，我們大抵可將它區分成三大類：
- (一) 社會服務類：環境維護、協助洽公、推展宣導或推動廣工作、弱勢兒童課業輔導、交通導護，以及解說導覽服務等。

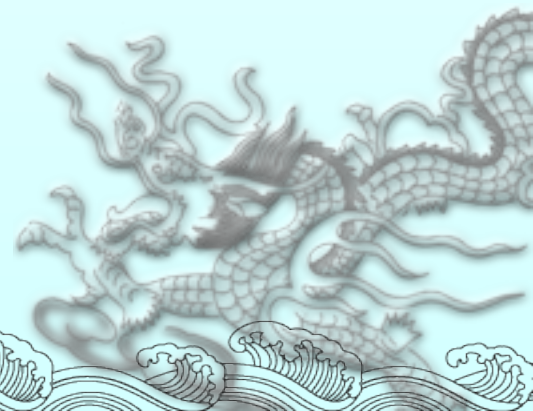


- (二) 社區服務類：資源回收、街道認養、整潔維護、社區安全維護、社區綠化等。
- (三) 社會福利類：急難救助、資源捐助或募集資源、協助社福機構行政工作、心理諮商、老人問安、居家服務，以及送餐服務等。

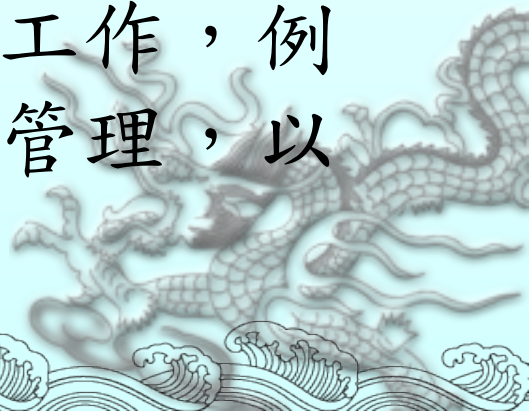


伍、志願服務的形式

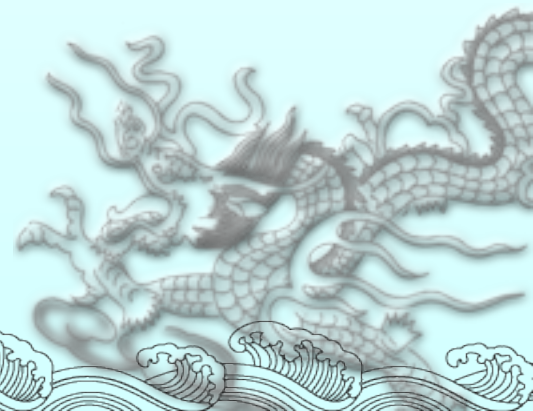
- 目前，實際從事志願服務工作的項目繁多，可細分為：環保、社區、社會福利、康樂、消防、文化休閒、交通、醫療、宗教、人力開發、聯合活動、科學服務、教育、諮詢與輔導等追求社會大眾公共利益的志願服務。如果從志願服務的工作形式來區分，則大致可分為六種形式（陳怡如等，2013: 31-32）。



- (一) **直接服務工作**：直接與服務對象接觸之服務工作，例如：老人關懷、居家服務與照顧服務等。
- (二) **間接服務工作**：不與服務對象接觸之服務工作，例如：準備餐點、籌備或規劃活動，以及網頁設計等。
- (三) **行政服務工作**：協助慈善組織之執行或服務對象較不相關的內部行政工作，例如：寄發捐款收據、圖書館資料管理，以及接聽電話等。

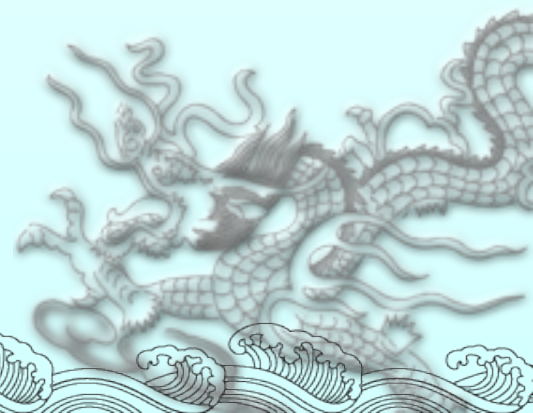


- (四) **決策諮詢工作**：決定慈善組織的服務內涵與方向，或各種運作危機的處理。
- (五) **倡導工作**：譬如說，為慈善組織的服務理念作推廣或辯護工作。
- (六) **資源捐助**：捐助或募集有形或無形的資源，供給非營利組織或有需要之團體。



肆、志願服務倫理的層面

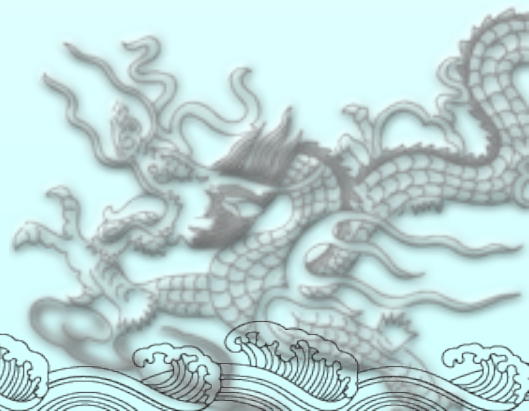
- 志願服務倫理有哪些層面？
- 對服務機構的倫理責任
- 對服務對象的倫理責任
- 對志工本身的倫理責任
- 對志工伙伴的倫理責任
- 對志工輔導員的倫理責任
- 對志工後進的倫理責任
- 對社會環境的倫理責任
- 對家庭成員的倫理責任



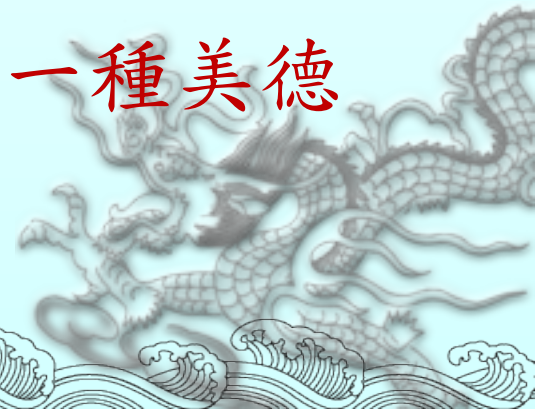
一、志願服務者應遵守的倫理

•（一）與服務對象間的倫理

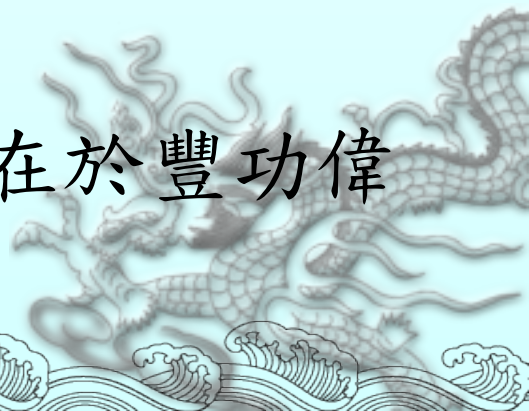
- 1. 誠心提供服務：有誠意，白開水也甜美。
- 2. 秉持平等尊重的態度：尊重每個接受服務的人，**服務對象，人人平等**。
- 3. 嚴守服務對象的秘密，避免侵犯隱私：保密作為互信的前提條件。



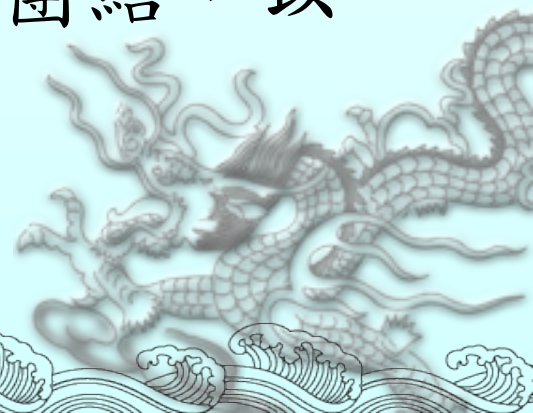
- 4. 以同理心與服務對象溝通：嫻熟溝通技巧，**易地而處，心清如水**。
- 1050425同理心的力量.mp4
- 1050425同理心.mp4
- 5. 引導服務對象自我決定：循序漸進引導，切勿擅作主張，自行決定。
- 6. 傾聽服務對象的想法：傾聽是**一種美德**，也是一種**藝術**。



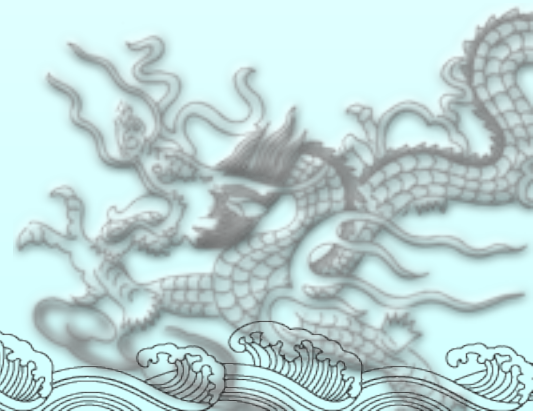
- (二) 與運用單位間的倫理
- 1. 遵從機構政策，不喧賓奪主。
- 2. 接受機構對工作的安排，不廢弛鬆懈。
- 3. 接受機構督導，不自以為是。
- 4. 不對機構做過度的福利爭取。
- 5. 維護機構形象，不藉機營利。
- 6. 保持民主風範，不宣揚政治主張。
- 7. 尊重宗教信仰自由，不傳教。
- 8. 履行交辦事項：志工的偉大不在於豐功偉業，而在克盡本分。



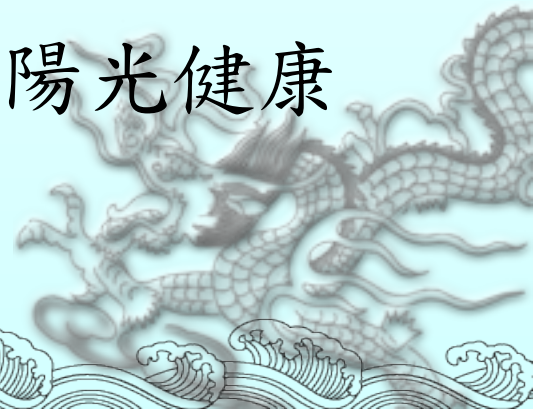
- (三) 與志工夥伴間的倫理
- 1. **學習被領導**：領導是藝術，被領導也是藝術。
- 2. **建立好溝通方式**：多溝通，多協調，凝聚共識，分工合作。
- 3. **不吝教導新進者**：經驗傳承，永續經營。
- 4. **不搞小團體製造對立**：應精誠團結，以達成組織目標為最高指導原則。



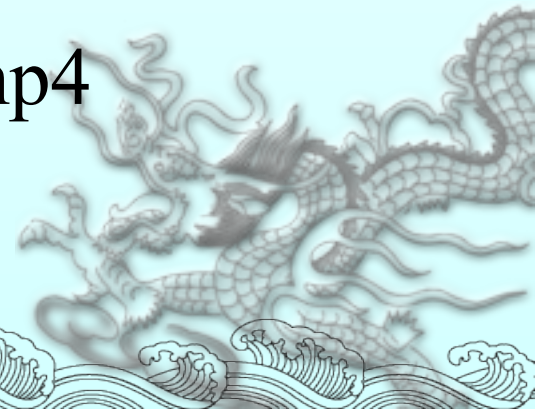
- 5. 學習**欣賞他人**：人皆有優缺點，要欣賞優點，也要包容缺點。
- 6. 彼此**互相尊重**：你好，我也好，相互尊重不可少。
- 7. **公私分明**：不要有私事參雜其間。
- 8. **避免爭功諉過**：有功是大家的功勞，有過是我該檢討。



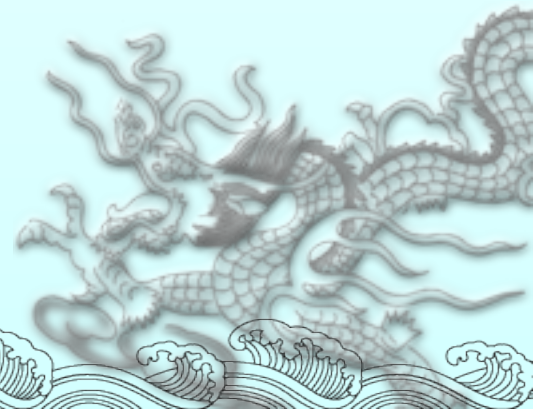
- (四) 與社會大眾間的倫理
- 1. 肯定自我，謹言慎行：志工言行舉止皆代表機關的榮耀和形象
- 2. 重視公益，不謀私利：公益勝於私利，不以私害公。
- 3. 風行草偃，影響他人：誠以待人，勤以處事，塑造志工典範。
- 4. 健康形象，不沽名釣譽：建立陽光健康的志工形象，不為名利。



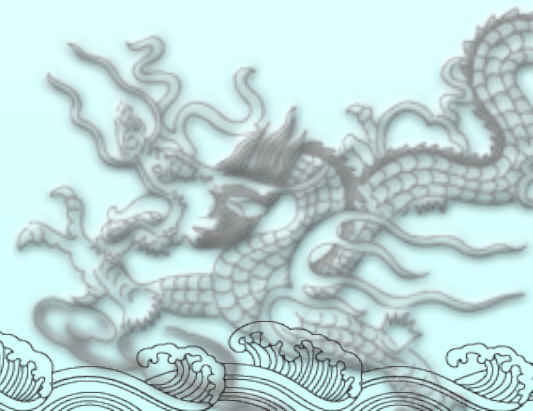
- 1050904 《遠見》
平民英雄 — 「好人幫」的故事.mp4
- 1050904 【聖荷西】2016
國際童玩節記者會及志工講習會.mp4
- 1050904 怡仁基金會青年志工組團先行講習[
民眾日報].mp4
- 1050904 推動公民參與志願服務，有助治理社
會 .mp4
- 1050904 善耕 Stars- 雨後的彩虹 .mp4
- 1050906 志工的故事（二）.mp4



- 二、從自己做起的志願服務倫理
- (一) 擁有健康的身體；
- (二) 培養快樂的心情；
- (三) 充實學習的素養；
- (四) 建立服務的觀念；
- (五) 增進服務的技能



- (六) 提升**服務的品質**；
- (七) 邀集服務的伙伴；
- (八) 連結**服務的網路**；
- (九) 擴大服務的層面；
- (十) 開發**服務的管道**；
- (十一) 延伸服務的觸角。

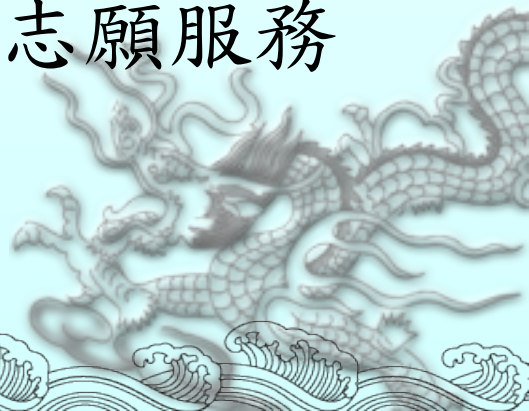


伍、志工倫理守則

一、志工應有守則要項

- 與專業社工一樣的，在服務過程中，志願服務人員仍然需要遵守倫理守則：
- (一) 我願本**濟世的胸懷**，以個人有餘，助人不足，對社會提供有形或無形的服務。
- (二) 我願投入志願服務的行列，**肯定自我**的價值，實踐自我的理想，感受生命的意義。
- (三) 我確信志願服務是**輔助政府施政**的有效措施，是推動社會福利不可或缺的動力。

- (四) 我願**不斷學習成長**，充實自我，講求工作技巧，追求工作效率。
- (五) 我願**以平等原則服務**，對服務對象，不分年齡、性別、籍貫、語言、宗教、貧富，發揚志願服務的真諦。
- (六) 我願**遵守服務機構之規定**，認同服務機構之價值觀和服務目標，維護志願服務的信譽。



- (七) 我願將服服務的榮譽與他人分享，並影響與結合更多的個體與群體，共同創造溫馨的社會。
- (八) 我願客觀而不為己，守密而不流傳，以維護服務對象的隱私。
- (九) 我願不計酬勞，不圖私利，盡己之力提供服務。
- (十) 我願接受專業服務人員之指導，發揮愛心、耐心，信守守則，體悟「施比受更有福」、「犧牲享受，享受犧牲」的真義。

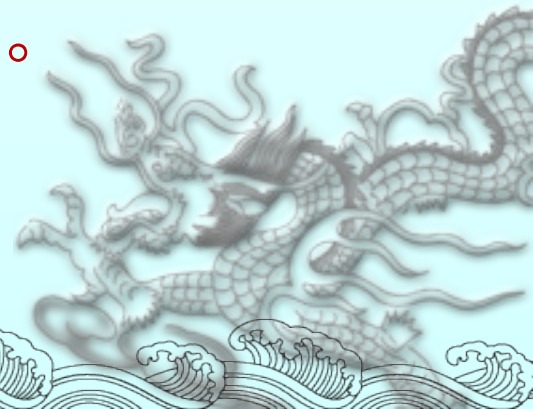


陸、結語：選其所愛，愛其所選

- 在志願服務中，要經常讚美與享受他人的優越性，並珍惜與表現自己的獨特性。
- 「是（ Being ）志工，而不僅只做（ Doing or Becoming ）志工」，值得我們這些志工深思。不僅只做志工時，才是志工。在日常生活的行為與思想上，我們即是志工。



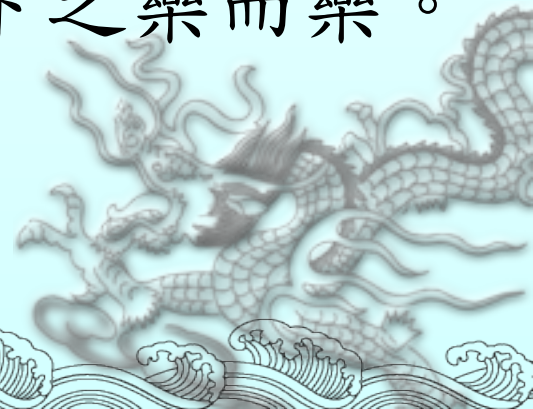
- 志工應認清志願服務的本質，以身做則，積極推動志願服務的概念。遵守志工倫理，在可接受的範圍內，在他人的需要裡，擔負起自己的責任。
- (一) 做該做的事：克盡職責。
- (二) 做可做的事：謹守本分。
- (三) 做能做的事：量力而為。



- 志願服務能否有更多人參與，端視志願服務的內涵而定。志工能否持久的從事，即繫於有無意識的改變（蔡漢賢，2004: 2-3）：

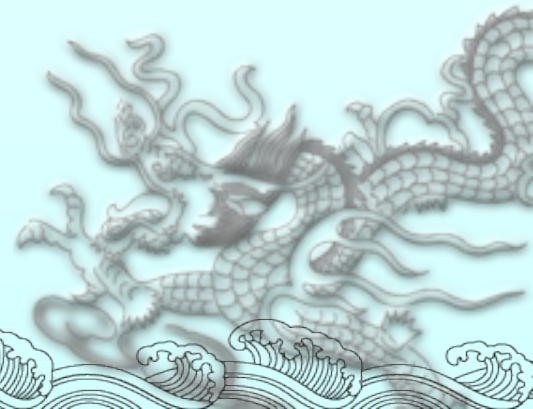
（一）視苦為樂：從哲學認知分辨對錯

- 不義而富且貴，於我如浮雲。
- 顏回：簞食瓢飲，人不堪其苦，回不改其樂。
- 范仲淹：先天下之憂而憂，後天下之樂而樂。
- 犧牲享受，享受犧牲。



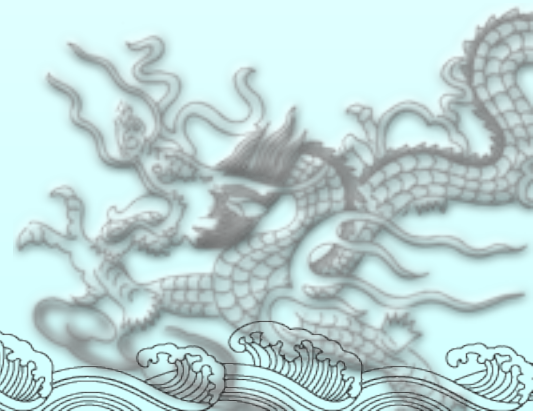
(二) 化苦為樂：從宗教皈依抉擇善美

- 有所宗以教民，有所本以化民。
- 道無常體，聖無常名，隨方設教，普濟群生。
- 布衣傲王侯，菜根勝珍饈。
- 朱熹：問渠那得清如許，謂有源頭活水來。
- 慈悲喜捨
- 愛鄰如己
- 施比受更有福



(三) 樂在其中：從倫理互助落實生活

- 儒家的終極目的：將仁與義化為實際，使之成為社會互動法則。
- 國父：助人為快樂之本
- 博施濟眾
- 兼愛相利



謝謝聆聽！

