



---

# 志願服務倫理

講 師：林靜瑩

東海大學社會工作學系碩士


# 志願服務的本質

---

1. 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。
2. 志願服務者（以下簡稱志工）：  
對社會提出志願服務者
3. 志願服務運用單位：  
運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案之團體。

# 基本觀念

---

- 
- The slide features several decorative curved shapes. At the top center is a light gray, upward-curving shape. Below it, on the left, is a dark teal, downward-curving shape. On the right is a light teal, downward-curving shape. At the bottom center is a light teal, downward-curving shape. The central text is positioned between the left and right shapes.
1. 服務的人生觀。
  2. 互助的社會觀。
  3. 民主的政治觀。

# 志願服務核心價值

---

• 不計物質報酬

• 追求公共利益

• 尊重自由意志

• 社會參與

# 志願服務者應重視的兩個基本原則

---

一、恪守倫理守則。

遵守有所為有所不為之秩序及標準。

二、力求自我約束。

事實求是言行合一，藉外力及內心的約束力。

# 志願服務倫理意義

---

倫理乃價值判斷及基本應遵循之規範。

1. 一種價值觀念。
2. 一種行為規範。
3. 倫—人倫；理—道理。行為的標準
4. 一種『甘願做、歡喜受』的高尚情操。  
是逗腳手，不是做頭家的。

## 為何要有志願服務倫理的理由

### 一、就志工本身而言

- (一) 展現志工尊嚴。
- (二) 保障服務品質。

### 二、就服務對象而言

- (一) 建立呼援信心。
- (二) 確保求助安全。

### 三、就服務機構而言

- (一) 尊重運作模式。
- (二) 維護機構形象。

### 四、就社會整體而言

- (一) 投入人間溫情。
- (二) 蔚為善良風氣。

# 志願服務的倫理-志工倫理與其他對象之倫理

---

## 對服務對象的倫理責任

1. 尊重服務使用者的決定
2. 尊重服務使用者的隱私
3. 平等對待服務使用者
4. 提供高品質的服務
5. 沒有物質利害的服務關係
6. 避免傷害自尊

## ○對運用單位的倫理責任

1. 實踐機構使命
2. 維護機構形象
3. 虛心接受督導
4. 受績效評核
5. 促成機構發展
6. 避免擅作主張



# 志願服務的倫理-志工倫理與其他對象倫理

## ○對志工伙伴

1. 尊重其他志工伙伴
2. 團隊合作
3. 凡事溝通協調
4. 避免私事介入
5. 避免爭功諉過

## ○對社會大眾

1. 提倡社會參與
2. 改善社會環境
3. 維護社會公益
4. 避免沽名釣譽

## ○對家人

1. 告知服務行蹤
2. 共享服務樂趣
3. 避免本末倒置

# 志願服務的倫理-志工管理者的倫理

---

## ○ 志工管理者本身的倫理

1. 要廣納建言不專橫跋扈
2. 要跳脫窠臼不墨守成規
3. 要勇於擔當不推諉塞責
4. 要汲取新知不故步自封
5. 要展現專業不有學無識


## ○ 志工管理者與志工之間的倫理

1. 要充分信任不滿懷猜疑
2. 要肯定效能不視如跟班
3. 要妥切要求不苛求為難
4. 要明確指導不放任摸索
5. 要關心重視不似有若無

# 志願服務常見的幾個話題：

---

- (一) 與案主的情感距離
- (二) 與機構的信賴關係
- (三) 隱私權的範圍與限制
- (四) 案主自決的限制
- (五) 案主權益 V S 社會公益

- 
- 
- (六) 滿足需求 V S 誘發需求
  - (七) 善意欺騙的正當性
  - (八) 同事的不當言行
  - (九) 從利他到競爭 (九二一震災的省思)
  - (十) 應否揭露案主偽善的一面

- 
- (十一) 志工的退出 (情感認同的割裂)
  - (十二) 組織科層化與公器化的思考
  - (十三) 服務熱忱的消褪與激勵
  - (十四) 志工個別性應予尊重
  - (十五) 認同的混淆
  - (十六) 過多的福利造成過度的依賴

## ❧❧❧ 案例一 ❧❧❧

---

- 志工甲：「你（妳）上個禮拜去訪問的那個家庭怎麼樣，……」
- 志工乙：「喔！我告訴你（妳），他們真的好可憐，父親車禍……」



---

○ 案例二

○ 工作人員：「所有的功勞都被志工搶走了……」

○ 工作人員：「志工做決策時都不聽我的意見，我們才是專家……」

# 志工倫理守則1

---

90.04.24台（九〇）內中社字第九〇七四七五〇號


1. 我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
2. 我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
3. 我願專心服務，實事求是，不享受特權。
4. 我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
5. 我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
6. 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。



## 志工倫理守則2

---

7. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
8. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
9. 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
10. 我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
11. 我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
12. 我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。



---

觀照本心、樂在服務  
盡在服務、盡其在我