

# 志願服務內涵與倫理



溫信學

博士/社工師

# 什麼是志願服務？



ARE  
YOU

**READY!**

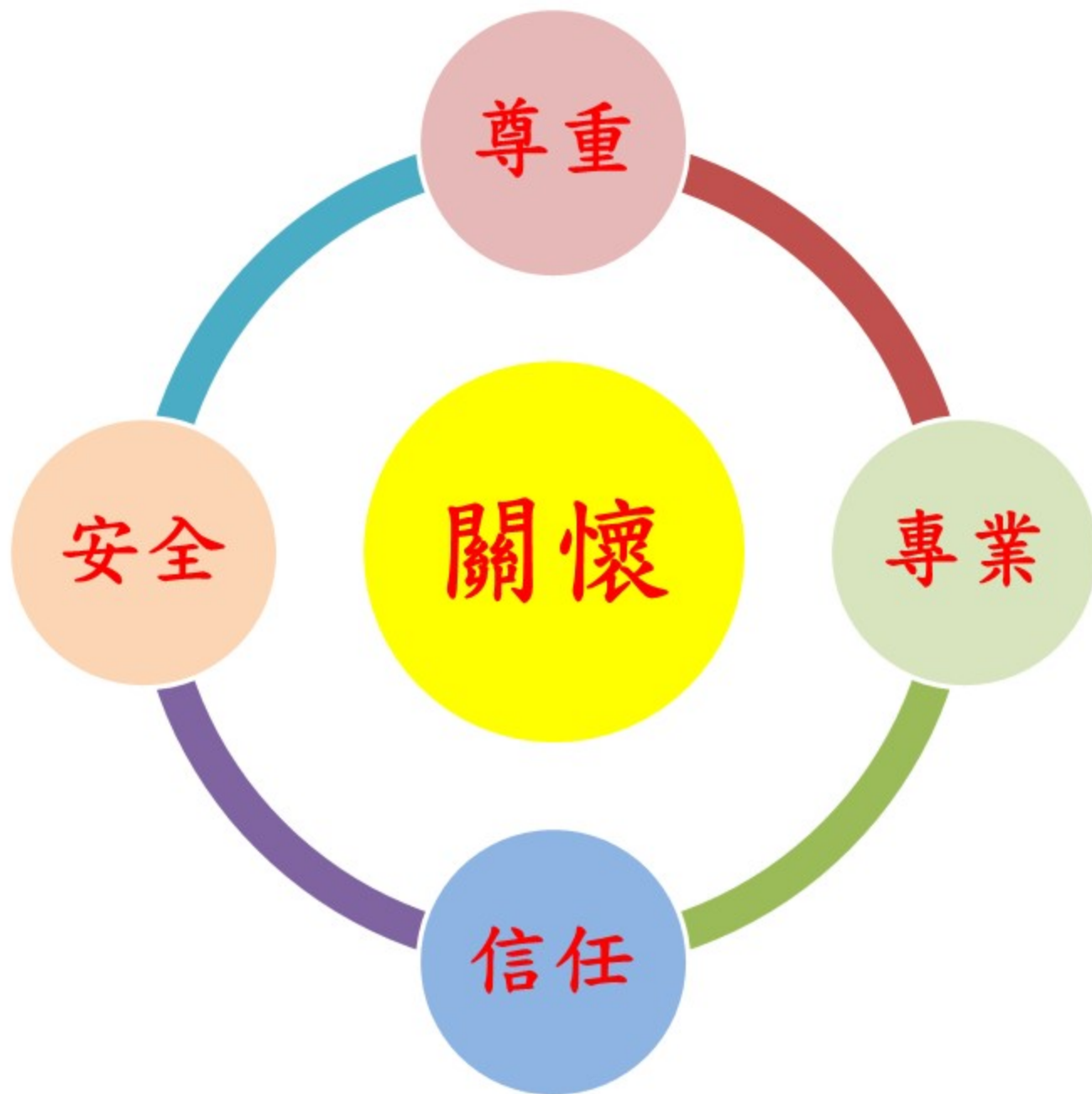
志願服務就是……

做「感動的事」

做能「感動他人的事情」

做能「感動自己的事情」





尊重

關懷

專業

信任

安全

# 壹、志願服務內涵

## 一、志願服務意涵

1. 我國「志願服務法」第3條則將志願服務定義為：「**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. 志願服務是一種**自發的善行**，為服務對象或所認同目標，提供各種服務與協助，以促進社會整體利益。

## 二、核心理念

1. 利他思想
2. 自發善行
3. 社會關懷
4. 奉獻所長

存好心，說好話，做好事

# 三、從事志願服務理由

1. 因個人生命歷程的感動。
2. 在服務中獲得自我成長。
3. 期待服務他人助人為善。



# 四、志工服務態度

1. 尊重：理解服務對象需求。
2. 積極：服務過程展現熱忱。
3. 專注：專心投入服務內容。
4. 喜悅：散佈喜悅情緒，有溫度的力量。
5. 鼓舞：歡喜投入、帶動更多伙伴。



人性最深層的渴望是

期待被了解與欣賞

人情最高深的境界是

真心關懷與心意交流

# 五、志願服務功能

1. 補充性功能

2. 競爭性功能

3. 替代性功能

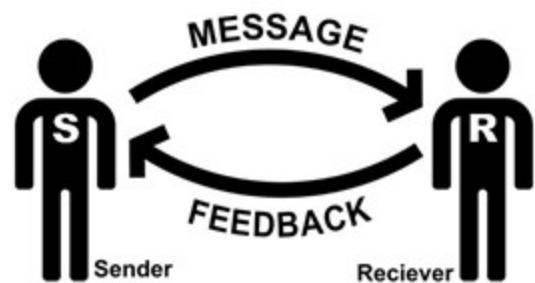
# 六、志願服務技巧

1. **同理心**：一種平等的作為與心情，即「人我同等、感同身受」。
2. **關懷力**：服務過程，必須運用智慧，從小處著手，體會服務對象需求與感受。好的服務是要讓對方感到舒適，讓自己感覺如意自在。因此，瞭解自己的能力與限制，是最基本的助人要求。
3. **合作力**：團隊合作勝過個別努力，組織目標勝過個人成就。



# 溝通很重要

- 溝通不在於「你說什麼」，而在於「對方聽到什麼」
- 「順勢」而為，人會反應對方的情緒、感覺和行為。
- 「強勢」而為，人會被動、消極而不願有所作為。



# 展現關懷的力量

1. 用溫暖的語言表達感謝
2. 用寬闊的心胸包容他人
3. 用具體的行動感動他人

# 七、志願服務發展趨勢

- 趨勢專家波普康 (Faith Popcorn) 曾經說 21世紀將是志願服務新世紀，成年人會願意投入更多時間從事公共服務。在台灣志願服務已成當前主流社會活動與美好資產。
  1. 志願服務社區化、在地化
  2. 志願服務專業化、專精化
  3. 志願服務家庭化

# 志願服務倫理



# 一、志工倫理意涵

- 倫理是一種哲學思想和道德標準，具體內容在於展現「合宜合理」的社會價值觀。
- 「志工服務倫理」，係指透過**相同價值觀念，形成專業團體共識**，建立一套專業行為標準，用來體現專業行為，進而發展成為一套倫理實施原則，以作為「**引導和限制助人活動**」的依據。



# 「分享」的傳統

志願服務源自於分享的傳統，志願服務將有所需要的人們結合在一起

一個細緻的社會，有二件事值得思考

1. 懂得凡事感恩珍惜

2. 懂得提升內在涵養

## 二、志工服務倫理的職責

1. 照顧的義務。
2. 尊重隱私的義務。
3. 保密的義務。
4. 告知的義務。
5. 報告的義務。
6. 警告的義務。



# 三、志工倫理目的

1. 界定志工展現適切合法的言行舉止。
2. 增進對志願工作的信心和責任感。
3. 維護服務對象，避免受到不當傷害。



# 助人的分寸

1. 該做的事情：

「做對」≠「作對」

2. 「多」不一定好



# 四、我國志工倫理守則

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

# 四、我國志工倫理守則

07. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
08. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
09. 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。

# 四、我國志工倫理守則

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

# 四、我國志工倫理守則

07. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
08. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
09. 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。

# 展現你的正向特質

1. 愛
2. 樂觀
3. 快樂
4. 復原力
5. 主觀幸福感



# 學會珍惜

人和人相遇 靠的是一點緣分

人和人相處 靠的是一點誠意

這人世上

沒有誰 對不起誰

只有誰 不懂得珍惜誰

參、結語—

以「服務為導向」的志願服務工作

## 一、塑造志工團隊優勢

1. 持續力和穩定性
2. 擴張力與互助力
3. 承傳與創新力

參、結語—

以「服務為導向」的志願服務工作

## 二、成功法則

1. **長處法則**：發揮志工團隊伙伴的長處優勢。
2. **愛的法則**：以愛待人，體會每個人的期待。
3. **激勵法則**：感謝和回饋是最佳的激勵做法。

志工是一項熱心助人活動，面對各式各類服務對象，秉持**熱忱的心**，合宜溝通方式，一定可以展現**動人服務成果**。

真誠

自然

熱情

活力

自信

是成功志工人

五大要素

