

# 志願服務倫理



高雄醫學大學  
醫學社會學與社會工作學系  
陳政智

# 一、前言

助人工作者的一言一行，影響深遠，所以要保持高道德標準。



## 二、志工常遭到批評的現象

- 作秀
- 蜻蜓點水
- 來去自如
- 請神容易送神難
- 好高騖遠
- 不知分寸
- 喧賓奪主
- 走火入魔
- 欺負菜鳥
- 掛羊頭賣狗肉
- 虎頭蛇尾
- 尸位素餐
- 口是心非
- 耍特權
- 爭功諉過
- 貪小便宜
- 公器私用
- 搞小圈圈
- 勾心鬥角
- 自命不凡
- 湊熱鬧
- 傲慢
- 光說不練
- 斤斤計較
- 挑撥離間

# 道德(Ethics)與倫理(Morality)

- 做對的事情的藝術
- 為我們解答人生中二個最基本又最重要的問題：
  - ④ 我該怎麼做？
  - ④ 為什麼我應該這樣做？



- 倫理學的「**黃金定律**」 (The Golden Rule) ，或稱**互惠原則** (The Principle of Reciprocity) ，意即己所不欲，勿施於人。



- 倫理的中心思想很簡單：對於我們所說的、所做的每一件事，都必須考慮到我們的行為可能會如何影響到別人。
- 但只解釋成「我們應該如何對待別人」，這也是錯誤的；畢竟我們的權益和我們的人生也很重要。



- 倫理是在「幫助別人」和「照顧自己」之間找到平衡。
- 太在乎別人只會把自己榨乾，太在乎自己叫做自私。
- 一連串的規則與準則，用來規範什麼是適當的行為，告訴我們什麼可以做、什麼不可以做，以及為什麼。



# 三大誤解

1. 只要是合法的就是對的，  
不合法的就是錯的

2. 大家都做的事，就是正確的事

3. 我們覺得對的就是對的





- 倫理標準是不會因為我們在當下的感覺，或是怎麼樣比較有利，或是其他人為自己的行為找的藉口而改變。
- 在任何情況下，我們都可以根據倫理標準來決定什麼是對的。



# 三、倫理的兩難與抉擇

## 1. 義務論

某些無論其結果如何，都有其本有的對或錯、好或壞之分。所以，規定、權利、原則是神聖的、不可違背的。此觀點常見的一個問題是所謂的對或錯的解釋有相衝突的論點。

## 2. 目的論（又稱為結果論）

主張任何行為的對與錯要視其所帶來的結果而定，負責任的做法是分析行為的每一種可能的結果。例如：人們應該選擇能提升最大的整體利益或提升最大多數的最大利益之行為，不僅思考整體利益的多寡，也考慮到受益人數的多少。

## 四、志願服務的倫理原則

倫理原則：志工最基本的目標即在協助有需要的人們，並且對於社會問題予以關注及採取行動。

倫理原則：適度的情感介入，助人自我實現。

倫理原則：維護隱私權，建立互信的關係

倫理原則：告知的義務



倫理原則：志工要挑戰社會的不公正

倫理原則：增加幸福減少苦難

倫理原則：志工尊重個人與生俱來的尊嚴與價值

倫理原則：尊重服務對象的抉擇

倫理原則：保持不批判的態度



倫理原則：志工應認知到人際關係的核心重要性

倫理原則：伙伴間的互相尊重

倫理原則：志工的行為應是值得信賴的

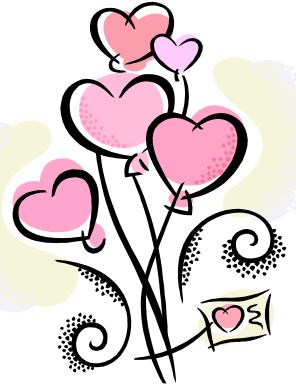
倫理原則：不藉機謀求自己的利益

倫理原則：志工應在自己專業能力範圍內執業，  
並提昇自己的專業知能。



# 五、志願服務的倫理守則

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。
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。



- 慎選服務領域
- 確實估算必須付出的時數
- 一定要準時在指定的時間開始服務
- 清楚瞭解自己的角色與職務
- 期望參與所有的訓練課程
- 尊重保密的原則
- 懷著開放的胸襟進入工作環境中



不斷反省：

我們的所做所為是否針對服務對象的需求？

我們的所做所為是否滿足服務對象的需求？

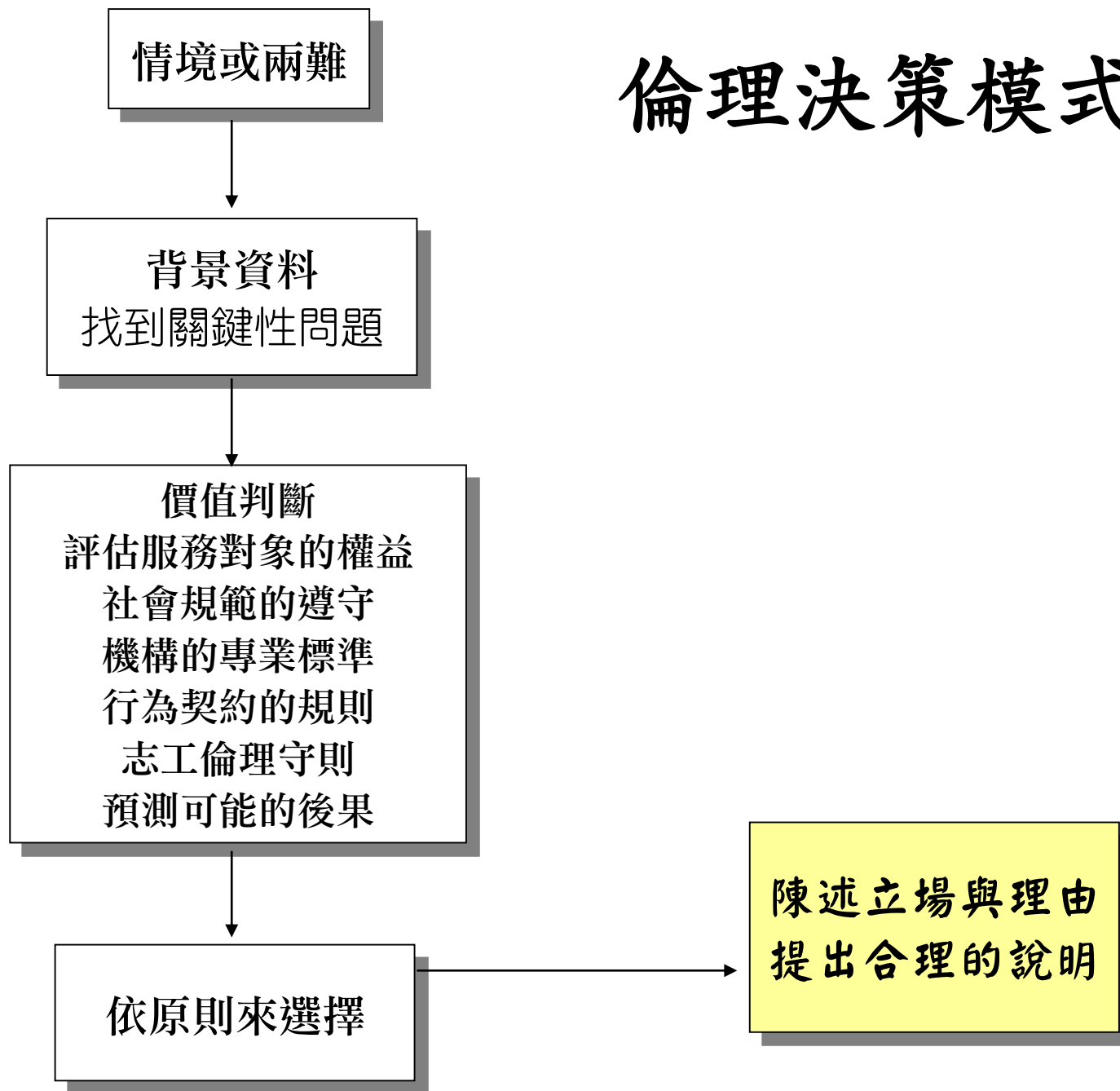
服務對象對我們的服務是否滿意？

服務是針對需求，  
不是創造需求。





# 倫理決策模式



# 結語

「個性影響命運，  
老天眷顧好人」



欲望愈少，  
愈能享有幸福的生活；  
煩惱愈少，  
愈能擁有自在的生命。

---

只要一個人還有所追求的時候，  
他就沒有老。

直到後悔取代了夢想，  
一個人才算老。

- 巴里莫爾

事情永遠做不完，卻什麼都帶不走

金也空 銀也空 死後何曾在手中

妻也空 子也空 黃泉路上不相逢

田也空 地也空 換過多少主人翁

名也空 利也空 轉眼荒郊土一封