

# 志願服務的內涵

高雄醫學大學

醫學社會學與社會工作學系

陳政智

# 一、前言

- 傳統的觀念認為：

1. 當做是一種單方面的施捨。
2. 把志工當做是「愛管閒事的雞婆」或「免費廉價的勞工」。
3. 只有家庭富有、不愁衣食，且有足夠空間的人才能參加志願服務。

• 現代的觀點認為：

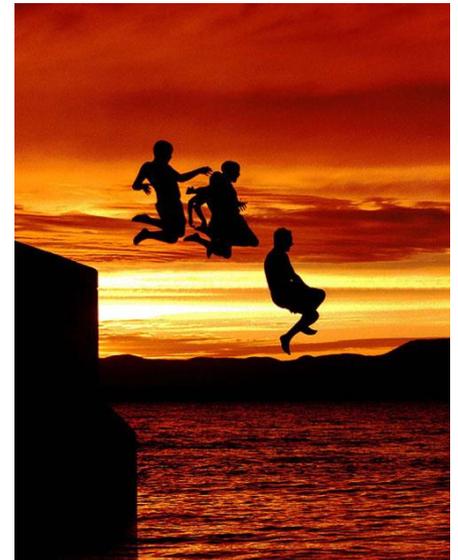
1. 應是人類一種「愛」、「關懷」與「自助互助」的自然行為。
2. 可有效運用社會充沛的人力資源。
3. 是「公民意識」的培養。

服務不是有錢人的專利  
而是有心人的參與



## 二、從服務尋找人生的意義

### 1. 自我肯定的是服務的第一步



2. 「我希望和這些熱愛…  
的人在一起，他們可以  
改變我。」



忍耐	面對逆境所展現出來的自制力
恩慈	付出關心、讚美以及鼓勵；關心別人、認真傾聽
謙虛	真誠、不虛偽、不自大
尊重	待人如奉上賓
無私	滿足別人的需求，更甚於自己的需求
寬恕	別人做錯了也不怨恨
誠實	凡事不欺騙
守信	堅持你所做的選擇
犧牲 奉獻	把自己的所欲和所需擺到一邊，優先滿足別人最大的利益。 是關乎行為和選擇的，而不是一種感覺→ <b>合理、正確的對待</b>

心量有多大、世界就有多大，  
至於要做到忘我，「不貪」與  
「不計較」是一定要會的基本  
功夫。



永遠不要聽信那些習慣消極悲觀看問題的人

因為他們只會粉碎你內心最美好的  
夢想與希望！

## 三、服務的基本理念

1. 瞭解「**自尊心受威脅論**」的意義
2. 避免「**慈悲的專制**」、「**自以為是的愛**」
3. 澄清自己的價值

4. 人性化：微笑、親切、人情味
5. 倡導「**量力而為**」的服務文化
6. 信守服務的真諦：不焦急、不驕傲、不放棄、不止息。
7. 不對稱的服務：**一個錯誤，全體歸零**

8. 服務的四大原則：每個服務人員都是老板、尊重每位顧客的獨特性、**想在顧客之前、絕不輕易說「不」**。

9. 輔助性角色的發揮

10. 傳承「**經驗式的知識**」，而不是「**教條式的知識**」。

# 布袋和尚的放下與承擔



## 四、結語

真正的智慧，是知道那些最值得知道的事，去做那些最值得做的事。



世界上不是缺乏美  
而是缺乏發現美的眼睛

+ 我試著閉上眼睛 去看世界

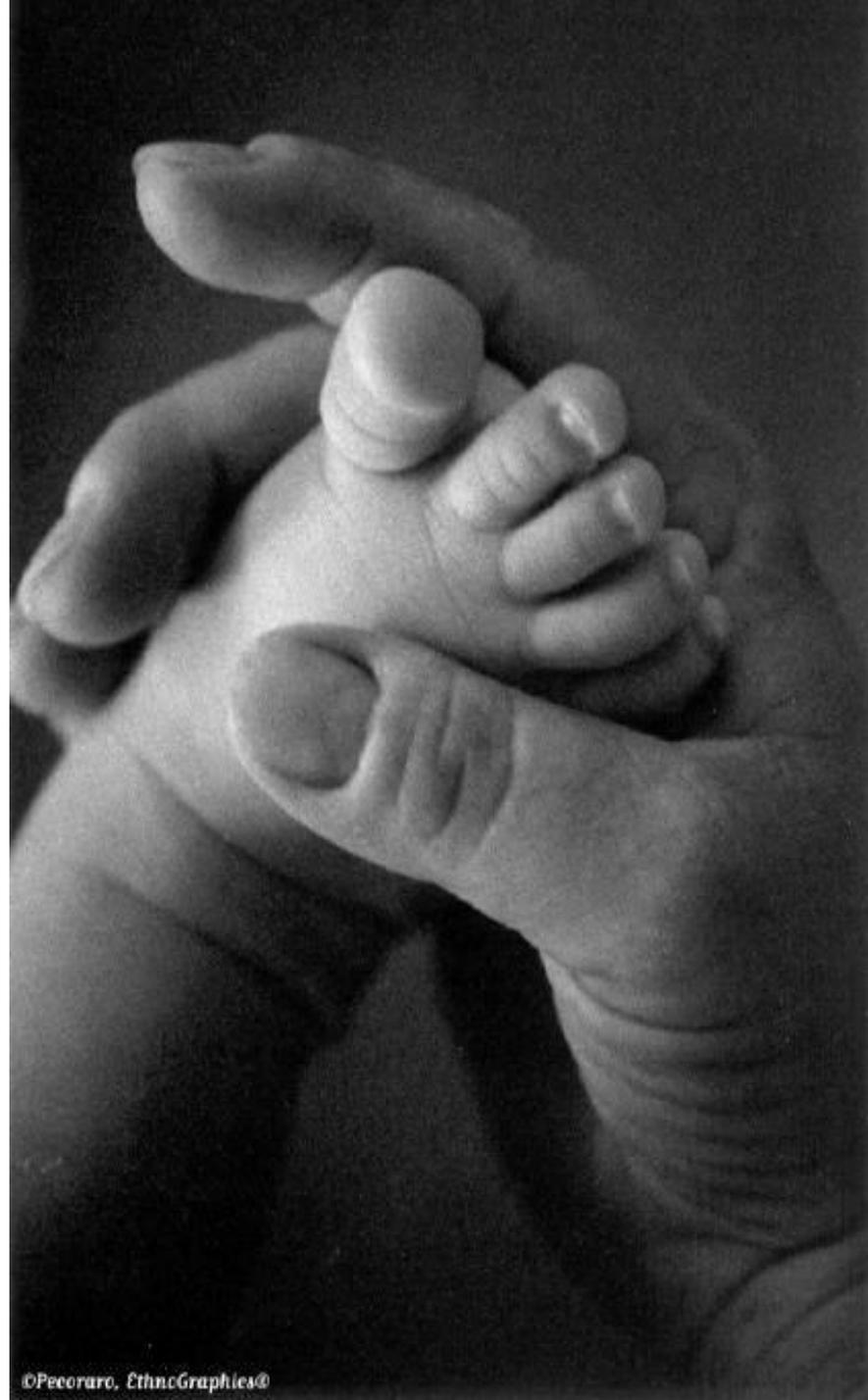
Try to close your eyes to feel the world. —



能服務他人是自我的福氣與  
光采，

要記得重視參與服務過程的  
成長與改變。

生命給予我們最好的  
禮物，  
就是讓我們有機會努  
力去做值得做的事。



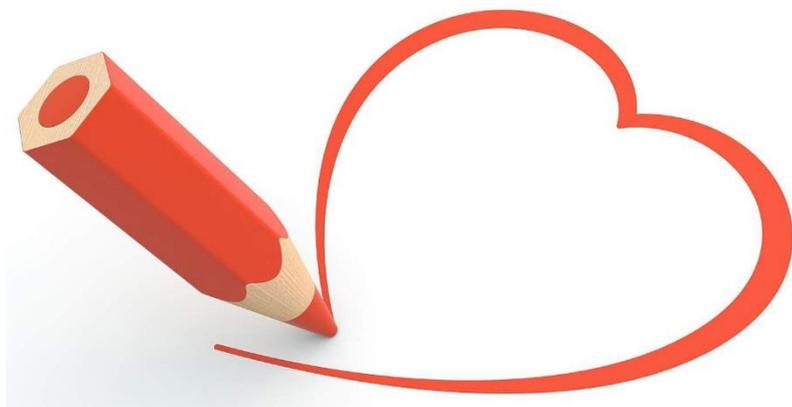
美好的事情若經常發生，  
對我們而言，  
這世界會成為更美的地方。



當你可以給別人幸福  
你自己就能得到幸福



因為我們的存在，讓別人更美好



「當你願意用一顆溫暖的心去溫暖別人，那會使你生命更加豐富。」