



財團法人台灣關愛基金會 附設

台北市私立關愛之子家園

志在關愛 志工手冊

中華民國 109 年 7 月 初版

## 壹、成為關愛志工一份子前，您需要：

一、參與過各縣市志願服務推廣中心所舉辦之基礎與特殊教育訓練，具備專業社工知能讓自己對志工有一定程度的想像。( 詳細資訊可至各縣市志願服務推廣中心網站查詢 )

志願服務工作有四項特性：

1. 出於自由意志，不是被強迫而來從事志工的。
2. 不以獲取報酬為目的，不是為賺錢而來擔任志工的。
3. 服務範圍限於公共事務及社會公益事項，即招募任用志工的單位限於政府部門、機構及非營利組織。
4. 輔助性服務，即志工不從事機構的主要業務，只從事協助性的工作。

二、對本單位的服務對象及機構宗旨有一定程度了解。

三、詳讀志工倫理原則，並在志願服務過程中嚴格遵守。

## 貳、淺談倫理守則：

一、志工在從事服務的過程中會與受服務對象、同僚、機構人員等互動，故必須遵行倫理守則特別是因著志工具具有自由意志及不以獲取報酬為目的的特性，易於疏忽某些言行，故應有倫理守則並遵行之。

二、倫理守則內容依據內政部 2001 年所訂的志工倫理守則，共有 12 項，陳列如下：

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。

## 參、關愛的倫理守則：

### 一、範圍：

1. 從業者與服務對象之間，
2. 從業者彼此之間，
3. 從業者與機構之間。

(一) 關愛志工與服務對象之間的倫理關係，應注意：

<ul style="list-style-type: none"><li>·愛心、耐心、一視同仁、包容心。</li><li>·願意花心思，認真傾聽。</li><li>·持之以恆、客觀教導。</li><li>·保密、維護隱私及彼此尊重。</li><li>·誠信。</li><li>·同理心。</li><li>·無私奉獻。</li><li>·專業態度。</li><li>·了解、傾聽他們的需求。</li><li>·建立正確的價值觀及行為表率。</li><li>·適當(度)肢體接觸(擁抱)。</li><li>·獨立個體(隱私)。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>·勿因個人情緒而影響服務對象。</li><li>·勿給予過度期待。</li><li>·勿隨意揭發隱私。</li><li>·勿以機構之名行個人之利。</li><li>·勿偏袒或明顯獨愛特定個案。</li><li>·勿言詞過激、說髒話或論閒話。</li><li>·勿感情用事或帶入自己的情緒。</li><li>·勿敷衍、負面消極。</li><li>·勿在從事志工時進行推銷行為。</li><li>·不能強迫做不願意之事。</li><li>·不應強迫他人(民眾)捐款。</li><li>·不能有成見。</li><li>·不可模糊志工角色。</li><li>·不可以人情圖利。</li><li>·不過度介入他人家庭。</li></ul>
---	--

(二) 關愛志工與志工之間的倫理關係，應注意：

<ul style="list-style-type: none"><li>·互相尊重、協助、和平共處。</li><li>·互相學習、分工合作。</li><li>·經驗交流、教學相長。</li><li>·信賴、關心、體諒與鼓勵。</li><li>·互相提醒。</li><li>·互相傾聽。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>·勿打壓菜鳥。</li><li>·勿組織小團體。</li><li>·勿八卦、抱怨。</li><li>·勿爭名奪利、產生嫌隙。</li><li>·勿勾心鬥角、冷嘲熱諷。</li><li>·不相互比較批評。</li><li>·不以人情圖利。</li><li>·不在被輔導者面前批評其他志工。</li><li>·禁止競爭、商業行為。</li><li>·禁止暴力相向。</li></ul>
--	--

(三) 志工與機構之間的倫理關係，應注意：

<ul style="list-style-type: none"><li>·和機構目標有共識。</li><li>·配合機構盡力服務。</li><li>·珍惜機構資源。</li><li>·全心投入配合、具有責任感。</li><li>·誠信、愛心、真心相待。</li><li>·信任、向心力。</li><li>·尊重信賴、肯定支持。</li><li>·持之以恆。</li><li>·聽從建言，或樂於諫言。</li><li>·保密。</li><li>·應有計畫的服務。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>·勿將機構當成斂財工具。</li><li>·勿敷衍了事。</li><li>·勿佔公產為己有。</li><li>·勿破壞聲譽。</li><li>·勿享有特權或求取報酬。</li><li>·勿置之不理或態度馬虎在服務過程中。</li><li>·不隨意缺席(遲到、早退)。</li><li>·不強迫信教。</li><li>·不合理要求或不履行承諾。</li><li>·不以機構名義圖利、招搖撞騙。</li></ul>
--	---