

# 志願服務人員應有的精神與倫理

陳宗仁

## 一、前言：

志願服務人員指的是一羣關心人類福利，不吝自己的時間和精力，由內心意願的自發，而非外力的勉強，將個人的才能和志趣，分享並貢獻給社會而不計酬勞的人。這次諸位所從事的志願服務工作，可能大部份跟輔導有關，因此下列摘要均以輔導者稱之或互用。

輔導是二個或二個以上的人之間的一種協助過程，其目的包括改變受輔者的行爲、態度或價值觀；教尊社交技巧；鼓勵情緒的表現；給予需要的支持；誘導頓悟；指引受輔者做出決定；加強責任感；在危急時能運用自己的內在資源做有效地應付生活問題；增進人格的成長；並預防問題的再發生。

## 二、志願服務人員應有的精神：

(一)省察自己，瞭解別人：在任何的輔導關係上，輔導者本身的性格、價值觀、態度及信仰是首先要留意的。當輔導者有着隱藏的仇視心理，不安全感、不尋常的性惡、被別人接納的強烈需要，這些都可能在輔導時表露出來，以致阻礙輔導者幫助別人的能力。因此藉着對自己的瞭解和反省，才更能評價和控制自己的行爲。這樣，便更充份體會受輔者的感受和行動，自我省察包括對自己信仰和價值的認定，過去一直以爲價值不會混進輔導中，因爲輔導者可能（

或說應該）保持絕對中立，其實不然，輔導者的信仰和價值觀常會影響到輔導關係。因此，輔導者最好能承認並接受自己的信仰和價值，有時還可將之告知受輔者。

輔導的終極目標是要幫助受輔者，因此，瞭解受輔者的個人史和其生長的社會、經濟和文化環境是很重要的。藉着傾聽、觀察詢問，並試着從被輔導的立場和角度看問題，就更能瞭解受輔者的感受、態度、價值和問題，很重要的，這樣做應表示我們對他的關懷興趣，讓受輔者知道我們樂意幫助他。

(二)尊重和接納別人：把受輔者看爲一個有人性尊嚴和價值的獨特「個人」，而不是一件「個案」，這種尊重和接納並不一定表示讚許和同意，因爲輔導者可能不喜歡受輔者的觀點、價值、倫理道德觀念、過去或現在的所做所爲，但我們必定要接納他也是一個人。

尊重和接納別人也包括對其他專業機構和人員的尊重和接納。尊重他們的專業判斷和價值，爲受輔者的福利盡力與之協調合作，並能充份運用社會的資源。

(三)瞭解輔導者的專業角色和輔導機構的功能宗旨之關係：專業的輔導服務工作常須透過服務機構來實施，輔導者受聘於機構，應充份瞭解機構之宗旨功能，有時其專業角色視情況而有被限制之必要。

(四)要有追求專業知識和技術的熱望：專業輔導者除應具愛心、熱心和耐心外，更應有足夠處理各種問題的能力，就是知識與技術，因此，接受基本的專

業訓練、讀書、進修、參與各種研討會，是輔導者獲得新知的有效途徑。

(b) 樂意接受督導，以獲取臨床經驗：輔導工作必須經由實務來獲得經驗，愈多的經驗才能正確地運用各種理論、知識和技術於輔導過程，經驗的獲得是經由參與實務工作，並必須經由有經驗受訓練的督導者之督導。

### 三、志願服務人員應遵守的一些倫理守則：

(一) 嚴守秘密：別人信任我們，才將秘密告訴我們，因此，我們必須守信守密，在輔導過程中看到、聽到的，均應視為神聖的秘密。

• 尊重個人權利和義務，縱有損及輔導效果之處，也應同樣遵守之。

• 應謹防其與受輔者之通訊和個人資料秘密。

• 為求其服務充份有效，得與其他工作人員協調、配合。

• 輔導者在兼顧保守職業秘密情況許可下，應向督導主管提出工作報告，並接受督導。

(二) 尊重同僚：輔導者應以忠誠和善的態度與同僚相處，不得有惡意批評，或其他一切屬於傷害他人的行為，對同事研究的結果、臨床的經驗，應予以尊重，並且用適當的方式給予評論。同事間應有職業互助的義務。

(三) 平等的信念：不因為受輔者種族、信仰、語言、性別、貧富而有偏頗的待遇。

(四) 急功好義：為受輔者爭取權益，運用間接服務的方式為受輔者爭取應得權益，促使其問題的順利解決。

(五) 專業責任重於個人利益：不因艱難而中途退卻，不因權勢壓力而改變初衷，不因一己私利而有偏頗措施，致力於改進個人或團體的福利及謀求社會狀況為首急之務。

