

志願服務倫理

文／張英陣

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系副教授

為何要有志願服務倫理？

過去幾年來我在台灣各地認識許多志工伙伴，非常感謝他/她們告訴我許多從事志願服務的經驗，使我從這些志工伙伴的寶貴經驗中學習許多，也對台灣的志願服務有更多的瞭解。以下我想挑幾則志工伙伴的經驗與大家分享，請大家來判斷一下這是不是與志願服務的倫理有關。

首先是一個經常可聽到的例子，不論在私底下或公開會議的場合都不難聽到志工管理者對一些資深志工的抱怨。因為有一些志工在某些機構服務的比較久，不免「倚老賣老」，對於資淺的專職工作人員干預過多，有的不接受專職人員或志工幹部的領導，不接受績效評估，甚至製造問題影響志工團隊的合作，不少志工管理者對這種志工束手無策。類似這種志工是不是涉及一些志願服務倫理的問題？比如說應與專職工作人員建立何種關係？志工之間又應是什麼關係？

也有一些非常熱心的志工到案主家做訪視，對於案主的家庭狀況仔細「盤查」，對於居家環境「鉅細靡遺的巡視」，

回到辦公室之後，又和其他志工伙伴「詳細討論」訪視的結果，甚至評論案家的長短。也有一些志工在言詞上未加留意，例如有志工在協助學童課業輔導時經常對學童說「你怎麼這麼笨」，也有志工受其信仰的影響常對發生不幸的案主說「這是你上輩子造的孽」，甚至有志工對受虐婦女說「就是妳不對，妳先生才會打妳」。另有些志工在案主陳述問題之後，很快就給予建議「你應該這樣……你應該那樣……」。上述這些志工固然有熱心與愛心，但是在服務的過程中是否涉及一些不當的倫理問題呢？

「倫理」聽起來就是一件非常嚴肅慎重的事，許多志工總認為只要憑著一股愛心與熱心就能做一個「快快樂樂的志工」，期待志工瞭解志願服務倫理並遵守倫理守則是不是把事情看得太嚴重了一些？事實不然，常言道「各行各業都有行規」，這個「行規」可說就是「倫理」。就像社會工作師有社會工作倫理，醫護人員也要講究醫療倫理，新聞從業人員也有新聞倫理，律師、會計師——等專業人員都一樣，即使是「盜」亦有「道」。當然，志願服務不論其服務對象是人、動物或大

自然，都會與外在的主體互動，自然會有倫理的問題。（編者按：原文所談「志願服務倫理」包括「志工倫理」與「志工管理者倫理」，因篇幅有限，本文僅介紹志工的倫理部分，有關志工管理者的倫理請參閱協會網站研習會教材。）

倫理與價值的意義

在討論志願服務倫理之前，我們應先瞭解倫理的意義。「倫理」(ethics)是一種行為的標準，倫理所涉及的是一個人行為的對或錯。但是對或錯的標準又從何而來呢？這又和「價值」(values)有關。價值是人的一種偏好，是人們認為是好的、是對的信念。而倫理就是價值的實踐、是價值的實際行動。也就是說在談志願服務倫理之前，我們要先釐清志願服務有哪些價值信念。然後這些志願服務的價值再透過志願服務倫理來實踐。

不過，我們也要瞭解價值是會隨著時代而改變的，同樣的倫理也會改變。以貧窮服務來說，早期有人認為貧窮是個人的道德缺失，是因為懶惰不好好工作才會造成貧窮。若對於導致貧窮是抱持這種信念，那麼對窮人的「正確」服務方法就是施以道德教化，使其辛勤工作以矯治道德上的缺陷。後來有人認為貧窮是社會結構所造成的，像是結構性失業、社會的不公平等。若是抱持這種信念，則解決貧窮的方法是改善社會環境，像是創造就業機會、消弭社會的不均等，就較不會去苛責

窮人自身的不是。可見價值信念不同，實際解決的方法可能就不一樣。

那麼志願服務蘊含哪些價值？這些價值與志願服務倫理有何關係？許多人對志願服務有不同的見解，談到志願服務的價值當然也很難完全一致。一般來說重要的志願服務價值包括：不計物質報酬、追求公共利益、尊重自由意志及社會參與。並且這四種價值必須同時存在才具有意義，否則，像營利行為也具有公共利益與自由意志，但就不是志願服務。以下分別來說明這四種核心價值：

一、不計物質報酬

志願服務與其他活動明顯的差別，表現在不計較物質報酬的犧牲奉獻精神，也就是我們從事志願服務工作不是在追求金錢的回饋，可以說像是在「布施」。但這並不是說志工就一定要分文不取，至少志工在機構中服務不應該再自掏腰包，如果機構給予志工的是不屬於工作薪資的交通補助費、誤餐費及必要的保險費用是相當合理的。不過，像是國外一些國家用志願服務解決失業問題，像是「工作福利方案」(workfare)，給參與方案的人些微的薪資來從事公共服務，嚴格來說這些都不是志願服務。不計物質報酬是人類極珍貴的情操，就像社會福利學家Richard Titmuss從捐血行為研究中描述的「贈與關係」(the gift relationship)。Ivan Illich的形容更加恰當，他說：「一個人的所作所為卻不願意拿來販賣，這種無價之寶有

如人類生存必須呼吸的氧氣。」(引自 Sheard, 1995)

二、追求公共利益

志願服務一定是對他人或社會環境有益處的，是一種利他主義 (altruism) 的發揮，像是學校的愛心家長作學生交通導護工作與學童輔導工作、到育幼院協助院童、為身心障礙者與老人提供居家服務、醫院陪伴病患、訪視低收入戶、在社區中與他人共同從事環境保護工作、在文教機構中從事導覽的工作、提倡原住民族權益、或在非營利組織中擔任理監事或董監事等，這些都是屬於具有公共利益的活動。至於接送自己子女上下學、照顧家人與親友、清掃居家環境、參加互助會、宗教活動與休閒活動則不屬於公益活動，不能稱為志願服務。

三、尊重自由意志

既然是志願服務，也有人稱為「自願服務」，就應該是參與者的自由選擇 (free to choose)，而不是強迫性或依法必須執行的行為。例如奴隸無法計較物質報酬且可能是做對社會大眾有利的事，但因無自由選擇的權利，所以不是志願服務。另外，像司法體系中帶有懲罰性的「社區服務令」(community service order)，因從事社區服務的人是犯法必須依法提供服務，服務者不具自由意志的選擇，自然也不能稱為志願服務。近來世界

各國教育單位頗風行的「服務與學習方案」(Service-Learning)，若學生是基於課程的要求從事服務，嚴格來說也不是志願服務。我們非常鼓勵青年學子從事志願服務，也十分支持「服務與學習方案」，但可以運用一些策略使青年真心從事志願服務，而非假志願服務的美名，目的是要取得學分或拿來做為升學之用。當然僅有自由意志所做的行為也不必然就是志願服務，例如一些青少年基於「自由意志」在公共場所任意塗鴉，因造成環境破壞，雖有自由意志但沒有創造公共利益，也非志願服務。自由意志可說是人類最重要的資產，而且能利用這種資產去追求公益而非私利，志願服務豈不是人類情操的高度表現。

四、社會參與

有些學者堅持主張志願服務必須是「正式的志願服務」(formal volunteering)，亦即個人需透過組織或機構提供服務，至於像個人清掃公園或協助鄰居這種「非正式的志願服務」(informal volunteering) 則不屬於志願服務。這種堅持事實上蘊含著志願服務的另一個價值，即是從志願服務中達成社會參與的目的。特別是在一個民主多元的社會中，每個公民都應該關心公共事務。政治學者Robert Putnam 延續了法國著名學者de Tocqueville的觀點，認為在「公民社會」(civil society) 中，民衆的參與可以創造「社會資本」(social capital)。而參與志願

2. 在助人關係中鼓勵個人積極參與其中，並尊重個人做決定的權利。
3. 協助案主獲得必要的資源，並強化其社會功能的運作。
4. 讓社會制度是充滿人性化的，並能迅速回應案主的需求。
5. 接納並欣賞各種不同的族群。
6. 遵守符合倫理的行為、提升工作品質、不斷增進專業發展，以昭信社會大眾。

志願服務的倫理

前面提及價值的實踐有賴於倫理的建立。以社會工作而言，其倫理可包括微視面的倫理 (microethics) 與巨視面的倫理 (macroethics)。微視面的倫理是針對直接服務時所需遵守的標準與原則；巨視面的倫理或稱「社會倫理」(social ethics)，關心機構的運作問題與引導社會政策的倫理原則 (DuBois & Miley, 1999)，而這些原則的落實則有賴建立「倫理守則」(ethical codes)。具體的說，所謂倫理的行為 (ethical behaviors) 就是符合倫理守則的行為。因此，許多專業縱使有共同的價值信念，但都會制訂其專業倫理守則。

美國社會工作人員協會於1997年所修訂的倫理守則中強調，之所以頒訂倫理守則有六個目的 (National Association of Social Worker, 1997)：

1. 倫理守則在確認釐清社會工作的核

服務及參加社團都是公民社會及社會資本的重要指標。儘管Putnam的指標略嫌簡化值得批評，但運用志願服務促成社會的參與則是志願性行動 (voluntary action) 的傳統，像是在歐洲國家也希望藉由志願服務來促成社會的融合 (social inclusion)。在英國，近二十餘年來不論保守黨或工黨執政，也都致力於志願服務的提倡，為了讓志願服務在多元社會中發揮社會參與的功能，甚至更積極鼓勵青少年、身心障礙者、少數族群等弱勢者參與志願服務。英國政府於2000年9月結合民間志願性組織草擬志願服務的「工作守則」(Code of Practice on Volunteering and Community Action)，做為政府與民間推展志願服務的方針，其中也特別強調鼓勵各族群、各年齡層、各種不同人口背景的人參與，以機會均等的原則促成社會的多元化 (diversity)。也希望社會中的每個人，從一個善心人變成一個「積極的公民」(active citizen)，亦即從利他的志願服務更積極發揮社會參與的功能。

在許多非營利機構與政府單位中，大都由社會工作者擔任志工管理者的角色，所以志工與社會工作者有密切關係。除了上述的這些志願服務所蘊含的價值外，我們也不妨瞭解一下社會工作的核心價值，事實上與志願服務也頗有相關。簡要來說，社會工作的基本價值大致包括 (DuBois & Miley, 1999)：

1. 尊重個人的價值與尊嚴、鼓勵共同參與、接納、保護隱私、誠實、以負責的態度處理紛爭。

心價值。

2. 倫理守則將廣泛的倫理原則做個摘要，以反映社會工作的核心價值，進而建立具體倫理標準來引導實務工作。

3. 一旦發生專業責任衝突或面對倫理的不確定時，倫理守則可協助社工員釐清相關的議題。

4. 倫理守則是一種倫理標準，可讓社會大眾相信社會工作的專業性。

5. 倫理守則讓新進社工員瞭解並內化社會工作的使命、價值、倫理原則與倫理標準。

6. 倫理守則所強調的標準讓社會工作專業本身得以評估社工員是否涉及違反倫理的行為。

在這些目的之引導下，美國社會工作倫理守則中強調社會工作的基本目標是服務、社會正義、個人的尊嚴與價值、人際關係、值得信賴的專業與專業能力等。其倫理守則計有六大項：對案主的倫理責任、對同僚的倫理責任、實務領域內的倫理責任、對本身是一個專業人員的倫理責任、對社會工作專業的倫理責任與對廣大社會的倫理責任，總共有61條守則。我國的社會工作專業也參考此架構，於民國87年制訂「中華民國社會工作倫理」，共有對案主的倫理責任、對同僚的倫理責任、對機構的倫理責任、對社會工作專業的倫理責任與對社會的倫理責任等五項，總計17條守則。

志願服務的範圍更加廣泛，舉凡社會福利、醫療、文化、教育、環境保護、社區發展、少數族群服務、募款、社會倡導

等等都有志願服務的足跡。由於各服務領域內涵差距甚大，要制定一套統一的志願服務倫理守則是一件不切實際的事。而且倫理並非一成不變的，經常會面臨倫理的困境（dilemma），我們討論志願服務倫理時會舉些例子說明。在此，我們僅以志願服務的核心價值為基礎，並參考台灣與美國的社會工作倫理守則，提出一些原則性的建議，希望各個運用志工的組織能考量組織特性自訂志願服務倫理守則。也期待機構能在新進志工的教育訓練中跟志工詳細說明並要求遵守，同時對資深志工的在職訓練與督導的過程中也要不時提醒。

志工倫理

志工服務的內涵非常多元化，有些志工會直接與服務對象接觸，有些處理事務，有些處理大自然。即使是直接面對人，其對象也很複雜，因此所面臨的倫理議題可能不太一樣。下列所說明的大抵是會與服務對象直接接觸的服務為範疇，但我們相信其他服務領域也都可能面對下列的問題。

● 對服務對象的倫理責任

1. 尊重服務使用者的決定

我們相信每個人都有其尊嚴，尤其是面臨困境需要他人協助者更需要保有其尊嚴。因此，在服務他人的過程中，志工應尊重服務使用者有自我決定的權利，若服

務對象對自己的事無法做決定，志工應協助其做抉擇，而不是替他/她做選擇。Banks（1995）認為自決包括消極的自決與積極的自決。消極的自決是容許個人做某事或做選擇，積極的自決是創造條件協助個人更能自決，這兩者都是我們需要的。雖然如此，但服務使用者若做出對自己或他人生命有危害的決定時，則志工就會面臨倫理的困境。例如，服務使用者決定自殺或傷害他人時，就很難完全尊重其決定，若無立即傷害的話，應迅速與志工督導反映與討論。

2. 尊重服務使用者的隱私

志工在服務的過程中，會知道許多服務對象的資訊，像是人口資料、疾病、人際關係或是一些個人秘密。瞭解別人的隱私事實上是一種責任，也就是有義務保密，不可像前面的案例中隨意張揚。即使是開個案研討會，也應做好匿名的工作。同時要做好記錄保存的工作。當然，保護隱私不是絕對的，它是一種相對的。例如，一般華人社會的家庭認為家庭暴力是私事不願張揚，但志工在做家庭訪視的過程中，若發現服務對象的家庭有兒童虐待、老人虐待或婚姻暴力的事實或懷疑，則應立即向志工督導反映，以免有人繼續受傷害，這即是保護隱私的相對性。

3. 平等對待服務使用者

志願服務是本著悲天憫人與利他的胸懷來服務別人，因此對所有的服務對象，不能因其外貌、年齡、性別、宗教信仰、

種族、社會經濟地位，而有所差別待遇或偏見，應給予平等的對待。平等的另一個意義是志工與服務對象的地位也是平等的，不會因為志工在做幫助別人的事而地位就高一等，服務對象也不因接受服務就比較卑微。當然，要求志工與所有服務對象都處得來也不實際，若志工遇到「不對眼」的服務對象，首先應檢討自己的一些主觀或加強人際關係的能力，若一切努力均無效，則請督導協助重新安排工作。

4. 提供高品質的服務

志願服務是為了公共的利益，且也堅信每個人的價值與尊嚴。所以，志工應竭盡心力提供最好的服務，不會因為是不收費的志願服務，服務品質就可以打折扣。要給服務對象高品質的服務，需先充分瞭解服務對象的需求，再依據其需求以最佳的方法提供服務，這也是對服務對象表現尊重的方式。因此，志工應隨時檢討自己的工作過程，發現自己的缺失不斷尋求改善。就像「全方位品質管理」所強調的，品質是個沒有終點線的競賽，應追求卓越不斷改善。

5. 沒有物質利害的服務關係

志願服務是不求物質回報的服務，志工不僅不期待從機構中獲得物質的報酬，也不應從服務對象身上獲得物質的回饋，特別是金錢的回饋。有些服務對象可能基於感謝或想獲得更多的服務等動機，會餽贈志工金錢或禮物。對於金錢應堅持拒絕，但對「禮輕情意重」的小東西，機構

應該有相關規定如何收受，也並非毫不顧人情悍然拒絕。不過，原則是避免有金錢關係，像有服務對象向志工借錢或任何一方邀請參加民間互助會都應避免。

● 對志工本身的倫理責任

1. 自我成長

志願服務雖然是利他的，但有不少人參加志願服務的動機是自我成長，這種動機是可接受的。我們也瞭解許多志工覺得參與志願服務最大的收穫是自我成長，志願服務能利人利己是最佳不過的了。所以，志工在服務的過程中不應只是打發時間，也不應只是犧牲奉獻，自己一點都沒有進步。我們不希望志工像是一根蠟燭，拼命燃燒自己照亮別人，最後是能量耗盡。志工應該是在服務別人的過程中，也不斷給自己增加能量，如此的志願服務才能永續發展。

2. 接受教育訓練

現在很多人討論終身學習，有學者認為志願服務就是最好的終身學習。理由是爲了提高服務品質，也爲了自我的成長，志工必須因應時代的變遷與問題的複雜性，所以需不斷學新的知識與技能。許多的機構都有爲志工設計不同階段的教育訓練課程，志工可盡量掌握機會或與志工督導協商參與適當的教育訓練課程。特別是資深志工，更應謙虛學習，不應倚老賣老認爲自己非常熟悉狀況，而中斷了學習的

機會。

3. 信守承諾

志願服務是出於個人自由意志的選擇，是不受他人強迫的。所以，一旦投入志願服務工作就表示自己對他人的承諾，志工應表現個人人格的信用、可靠，對於自己所下的承諾應盡力實踐。具體的說，一旦選擇某一個機構擔任志工，就該持之以恆，不可蜻蜓點水，做一下又不想做了。又好像志工答應機構一個星期在某些時段共要奉獻多少小時，就不該反反覆覆，高興到就到，不高興就不見人影。因此，在投入志願服務之前務必仔細思考，自己的能力與時間可投入多少，一旦下了承諾就應確實遵守。

4. 公私分明

許多人從事志願服務都有不同的動機，不論想助人、回饋社會、自我成長、建立人際關係、吸收工作經驗等都可接受，無法接受的是透過擔任志工想從事商業活動。我們很清楚志願服務是公益且不計物質報酬，但偶爾就會遇見極少數的人想在志願服務團隊中擴展個人的商業活動，這種現象應極力避免。志願服務非常歡迎各行各業的人士投入擔任志工，但應極力將志願服務與個人的商業活動劃分清楚。另外，即使志工無牟取商業利益的動機，但志願服務團隊或機構若要採購的物資或服務正是某些志工經營的事業，也不是說就不能與這些志工有商業往來，而是在採購決策的過程中，這些志工必須利益

迴避。萬不可因少數人的私利，破壞了志工團隊的氣氛，違背了志願服務的精神。

● 對志工伙伴的倫理責任

1. 尊重其他志工伙伴

志工對其他志同道合的志工伙伴應以尊重的態度相待，不應在他人面前批評其他志工伙伴，更應接納不同人口背景、文化價值的志工伙伴。具體的像是準時出席志工會議、準時交接班、做好分配的工作都是對其他志工伙伴的尊重。若有志工伙伴做了違反志願服務倫理的行為，則應給予委婉的規勸，並向志工督導反映協助處理。

2. 團隊合作

現在許多社會問題都非常複雜，常常不是一個人能獨立解決，因此應培養團隊合作的精神，和其他志工伙伴共同做決策、共同處理問題並一起評估服務方案。若有機會成爲志工幹部，更要學習如何做一個領導者。現代的領導概念不同於傳統威權型式，且團體中可能有許多領導者而不是只有一人領導，領導者不是帶有權威的發號施令，而是促成整個團隊合作達成大家所訂定的目標。因此，志工在服務的過程中應多與其他伙伴溝通，不要做一個單打獨鬥的英雄。

● 對服務機構的倫理責任

1. 實踐機構使命

每個機構都有其理想的目標，該機構之所以成立並招募志工就是要逐步實踐其理想使命，而這使命一定是具有公益性的。志工在投入服務之前，應先瞭解該機構的使命，若決定投入就表示已認同該機構的理念。一旦成爲該機構的志工，就應該在服務的過程中協助機構實踐其使命，同時也實踐自己加入志願服務落實利他公益的價值。

2. 維護機構形象

一旦成爲某一機構的志工，雖不是支薪的工作人員，一樣是機構的一份子。因此，應該有責任維護該機構的形象，志工去服務案主時並非代表志工個人，而是代表機構，要以和藹可親的態度，發揮自己的專長，提供最好的服務給案主。穿上代表機構的制服，言行舉止都要注意，以免破壞機構形象。做櫃檯服務與電話接線服務的志工，因是機構的第一線，最能代表機構的第一印象，更應注意服務態度與技巧。但若是發現機構從事違法的事、虐待服務對象、斂財或濫用社會大眾的善款，也應發揮道德勇氣予以舉發。

3. 接受督導

健全的機構在運用志工時都會建立志工督導制度，督導制度的目的在於協助志工完成任務，志工督導可以給志工專業知識技能的協助，協助志工處理日常的行政事務，也是志工最好的精神支持伙伴。因

此，志工應虛心接受督導並感謝志工督導的協助，主動與志工督導溝通。同時，志工在志願服務領域內也應有生涯規劃，培養自己的督導能力，讓自己也可以成爲一位優秀的志工督導。

4. 接受績效評估

有些志工認爲自己是出於愛心助人，爲何需要接受績效評估？這也許是不少志工對績效評估的目的不甚了解。績效評估不是要給志工打分數，它最重要的目的是要改善志願服務的品質，並做爲志願服務方案規劃的基礎。有了績效評估，我們才知道志願服務方案的優缺點，也才能更清楚所有志工的長處在哪裡，以及有哪些較欠缺的。如此，我們才知道如何改善志願服務的品質，更清楚教育訓練如何規劃，所以志工應該誠心接受績效考核。不過績效考核制度的建立，需要志工積極的參與，不該由少數人或支薪的志工督導單獨建立，而不與多數志工溝通。

5. 促成機構發展

前面提到，一旦擔任某機構的志工就是認同該機構的使命。因此，志工應關心該機構的發展。做爲儲蓄互助社的志工，我們不僅做一位好社員，也要促成儲蓄互助社的發展。由於志工在機構內服務，慢慢對機構的運作會逐漸熟悉，比較容易從客觀的角度發現一些機構運作的優缺點，所以可找適當的時機以客觀的態度向機構提出建言。當然，這種事需要非常小心，志工不需過度投入像前面案例所提的，反

而干預了工作人員的事物。在公民社會中，志工可以是政府單位與非營利組織的監督者，但須掌握其中的分寸，最好是透過團體討論所產生的智慧來發揮此一職責。

● 對社會環境的倫理責任

1. 提倡社會參與

志願服務是民主社會中公民參與社會的最佳途徑。身爲一名志工，我們應鼓勵周遭的人共同關心公共事務，不要做一個冷漠的人。英國著名的社會學家Anthony Giddens認爲現代社會一種特徵是，社會中的人自覺越來越高，越來越清楚社會的發展脈絡，是「一群聰明人的世界」(a world of clever people)。聰明的人不會把公共事務只交給政府、少數的專家或有權威的人，而是聰明的人共同來參與。志工就是一群聰明的人，我們應鼓勵更多人參與志願服務，尤其是我國參與志願服務的人口比例仍很低，民衆對公共事務仍很冷漠。既然擔任志工是一件快樂的事，好事就應與周遭的人分享，志工應積極提倡志願服務，使我們的社會真的是一群聰明人的世界。

2. 改善社會環境

志工在服務的過程中，會越來越瞭解許多社會存在的問題，例如貧窮、犯罪、家庭暴力、環境破壞、老人照顧、社區意識低落、青少年問題等等。或是發現許多不受重視的問題，例如外籍新娘、愛滋

病、老人痴呆等等。一旦志工清楚這些社會問題的存在，就應呼籲社會大眾關心這些問題，甚至促成政府、民意代表、專家和社會大眾共同來解決問題，志工甚至也可促成立法來改善問題。我們希望志工不只是去爲案主服務、去教導服務對象適應環境，更應創造一個優良的社會環境，讓大家有更好的生存機會與空間。

結語

從事志願服務工作勢必越來越普遍，但也並非徒有愛心與熱心就能把助人的事做好。在志願服務的實務中確實也存在一些問題，像是志工無意中傷害到服務對象、志工與志工之間產生一些紛爭、專職人員與志工之間有衝突、志工不瞭解機構的政策、志工管理者未善盡職責、機構未給志工方案足夠的資源等。這些問題都不是一句「志願服務不要太計較」就能解決，而是需要一些行爲的準則。

志願服務的行爲準則就是志願服務的倫理，志願服務倫理又衍自志願服務的核心價值，像是不計較物質的回饋、追求公共利益、尊重自由意志與社會參與等。當然社會工作專業中，對人性尊嚴的肯定、追求公平正義也都是我們接受的價值。這些理想的價值有賴倫理，甚至倫理守則來落實。我們認爲志願服務倫理應同時包括志工的倫理與志工管理者的倫理，唯有雙方都遵循倫理原則，志願服務才得以永續發展。

由於志願服務的服務內容歧異性相當大，本文中所列出的志工倫理無法周延，勢必有其他的倫理原則可供參考。運用志工的組織或志工團隊可利用教育訓練、個案研討、志工督導、志工會議、私下經驗交換或在期刊與研討會上發表文章等各種途徑繼續探討志願服務的倫理。而運用志工的機構也應與志工研討共同擬定機構的志工倫理守則。最重要的是，倫理守則絕不只是書面文件，它是被用來奉行實踐的。我們希望有快快樂樂的志工與快快樂樂的志工管理者，藉由實踐志願服務倫理，發揚志願服務的精神。

參考資料

- 中華民國社會工作人員協會 (1998) 中華民國社會工作倫理。
- Banks, S. (1995). Ethics and values in social work. London: MacMillan.
- DuBois, B. & Miley, K.K. (1999). Social work: An empowering profession. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- Hugman, R., & Smith, D. (1995) Ethical issues in social work: An overview. In R. Hugman & D. Smith (Ed.), Ethical issues in social work, (pp. 1-15). London: Routledge.
- National Association of Social Worker (1997). Code of ethics. Washington, DC: NASW.
- Sheard, J. (1995). From lady bountiful to active citizen: Volunteering and the voluntary sector. In J.D. Smith, C. Rochester, & R. Hedley (Ed.), An introduction to the voluntary sector, (pp.114-127). London: Routledge.