

投稿類別：法政類

篇名：

高職生初探社工與志工的差異

作者：

梁品淳。屏榮高中。資料處理科三年 2 班

指導老師：

郭芳妙老師

## 壹、前言

了解社工與志工的歷史及差異以及他們個別的服務內容為何，使我們更了解社工不等於志工，而他們怎麼在一個活動或一個服務機構裡去做配搭。

### 一、研究動機

我看到社會上默默在付出的人，而他們就是社工與志工。是什麼樣的想法讓他們想要無怨無悔的服務人群。自從上了高職，身邊就認識擔任社工的朋友，未來我也有興趣往社工發展，然而卻並沒有太多機會去認識志工。

所以，我去訪談身邊的社工與志工，了解他們為何想要選擇這份行業或身份、這份行業或身份的工作內容為何？他們在這個領域的心得如何？除了讓自己有所了解之外，也能讓其他不了解的人能加以區別。

### 二、研究目的

- (一) 瞭解社工與志工的背景
- (二) 社工與志工的工作內容有哪些
- (三) 社工與志工的差異有哪些

### 三、研究方法

以「訪談」來瞭解他們為何想要從事服務人群的行業，最後分析社工與志工的差異。

### 四、研究步驟



圖一：研究步驟 資料來源：本組自行彙整

## 貳、本文

### 一、社工與志工的起源

#### (一) 社工的起源

社會工作源自於 **19 世紀工業革命時代**，由於大量人口離開農村，前往迅

速發展的都市；在抵達城市後，許多人苦於低薪，疾病和壓力，成為勞工階級的處境。當時也沒有國家的協助與救濟，若陷入疾病、失業、傷殘、年老，便只能仰賴施捨，進入救濟院或死亡。在這樣環境惡劣之下，造成社會的動盪不安，因此社會問題開始受到注意。一些慈善家、志願工作者與慈善團體，開始對於貧窮問題付出行動，成為社會工作的早期型態。**20世紀走向專業化**，為了**社會工作實務的效率和成果**(維基百科A)，工作者必須接受一定的訓練，專業化的服務者從慈善志工轉化為有受訓練並支薪的工作者。

社工師有專業證照，政府單位也有社工相關高普考，但民間的社會工作服務機構發掘問題、看待問題、解決問題的能力顯然遠比公部門來得快速，因此，一些地方政府，開始以「政府購買服務」的方式與民間社會服務機構合作，或是讓民間機構投標以「公辦民營」方式發包出去。

## (二) 志工的起源

志願工作者，簡稱志工，又名義工，是指一種助人、具組織性及基於社會公益責任的參與行為。

**二次大戰後，福利主義抬頭**。志工比社會工作晚出現，但志工本身的存在則自古以來已經建立，古時候的**贈醫施藥**可被視為**志工的雛型**。西方志工起源的重要概念建基於**羅馬時代的博愛精神和基督教**(維基百科B)的宗教責任及救贖觀念，透過義務工作表現出人性的愛及弘揚宗教的善性。而近年志工制度的確立，是為了彌補政府對社會支援的不足，結合政府、商界及民間的力量為社會上有需要的人士服務。

## 二、社工與志工的工作內涵

### (一) 社工的工作內涵

社會工作者的工作對象，包括兒童、青少年、老人、婦女、身心障礙者、勞工、原住民等等，實施的場域則囊括學校、醫院、監獄、法院等，是一個層面非常廣泛的行業。社工在服務同一個案主群時，不會只在一個地方，還有去別的需要他去關懷、協助的地方，去做資源整合。我身邊的社工也不只是關懷身心障礙者，還有關顧他們的弱勢家庭，可說是全人、全家的照護。

### (二) 志工的工作內涵

表 1：一般而言，志工有以下這三種類型

助人的美德及福利活動	指志工沒有收取任何報酬，並以自由意志付出自己從事福利、心理健康及社區發展等方面的工作。
------------	---

高職生初探社工與志工的差異

具組織性的利他行為	是指以幫助他人或對環境有益的活動，並能在各個領域直接幫助他人。
基於社會公益的參與行為	是回應社會責任及態度的一種行為，當中並不求回報。

資料來源：本組自行彙整

表 2：至於志工在參與義務活動的動機分為三類

第一類：自我取向	參與者著重個人學習與成長，獲取個人內在的滿足感，依個人感受來決定參與志工。
第二類：人際取向	參與者著重他人和團體的影響，他們的目的是結識朋友，獲得他人的肯定。
第三類：情境取向	他們參與是為了回應社會責任，並獲得社會的認可。

資料來源：本組自行彙整

或許有些人認為志工在服務社會時，沒有收取任何的報酬，是一種不求回報的助人之業，但也有些人認為擔任志工覺得可以幫助人，帶給別人快樂，自己也享受「施比受更有福」的快樂。有時能藉由資源回收這份工作幫助地球減少汙染，這些心態因而能持續為這個社會服務。

表 3：志工的類型分為以下幾項

長期志工	有許多的公益慈善機構需要長期且穩定的志工的協助，也對社會、團體提供更大的幫助。這類的志工能夠在工作上有歸屬感與深刻的情感，讓志工覺得自己的重要性。
短期志工	通常是由機構招募、對機構的任務有興趣，參與配合某項服務活動。因為投入的時間有限，大多只能學習到一項工作。
家族志工	美國家族志工的研究報告，有 28% 志工與家人一起從事志工的工作，讓他們可以找時間聚在一起、服務社會、分享助人的經驗... 等等。
專業志工	會技師、醫師、律師、資訊工程師...，提供自己的專業能力，服務社會。
服務學	透過服務學習，對於學生、學校、社區都也重要的幫助，尤其對於學生的人格培育、社會能力、關懷社會，有很大的助益。

資料來源：本組自行彙整

表 4：志願服務工作種類繁多，可分為下列類別

社會福利類	老人服務志工、殘障服務志工、兒童服務志工、青少年服務志工、生命線志工等。
文化類	文化志工、古蹟導覽志工、社區文史工作室志工等。
教育類	愛心媽媽服務隊志工、導護志工、張老師志工、圖書館志工、大專院校志願服務隊等。
警政類	義警、義消、義交等。
環保類	生態保育志工、道路認養、公園認養、資源回收等志工。

其他類	依民間團體不同性質招募的志工、聯合勸募志工、宗教團體志工、醫生護理人員的義診、律師或會計師提供法律與財稅問題的義務諮詢服務、水電工的義務檢修水電服務、美容美髮的義燙義剪等，項目繁多無所不包。
-----	---

資料來源：本組自行彙整

在擔任志工這份行業時，會有兩個反效果，例如：一些人對志工非常投入，花了許多時間，卻疏忽了自己的家庭與子女，因此許多志工及慈善團體非常強調要先顧好家庭、子女再當志工。在訪談的過程中，曾遇到因為擔任志工而推掉原本的工作，也有人分配好自己的時間。如果一味辭掉自己原本的工作，也會牽扯到家人，一旦有不支持的情況，往往導致夫妻可能會有吵架的情況發生；如果時間分配妥當，家人才會表示支持，同意志工用剩下的時間去奉獻給社會。志工最重要的動力來源，是家人在背後的支持。

另外一個反效果則是：志工經常是壓榨勞工的手段，因為有了志工參與，會減少勞動力需求，勞動力供過於求，會讓所有的勞動力價格下降，也就是平均薪資的下降，並提高失業率，而許多志工是被用來取代雇員，因他們獲得的補貼遠遠低於基本工資，因此本來可以得到基本工資的雇員會失業，這些雇員大多是難以承受失業衝擊的窮人；而後會因為減少工作機會、進而減少勞工向僱主議價的空間，就算沒有失業的勞工也更容易淪落至在職貧窮。

### 三、社工與志工的專業倫理與工作原則

表 5：社工的專業倫理與工作原則

社工的專業倫理有六項	個案工作七大原則
1、案主自決	1、個別化
2、助人自助（幫助案主能自力更生）	2、有目的的情感表露
3、充權為本	3、有控制的情緒涉入
4、維持社會公義	4、接納
5、案主保密	5、非判斷的態度
6、實證為本的介入	6、案主自決
	7、守密

資料來源：本組自行彙整

以上是社工要遵守的基本要領。與案主建立良好關係，傾聽案主的狀況，瞭解案主問題及診斷預估後，採取解決的措施，但必須以案主為主，不能只以單方面的表象問題作出處遇，而是要經過深入了解、剖析，讓案主自我發掘、釐清問題，協助案主的人格重整，連接資源，同時需要社會工作者與案主的互動，協助案主以達到問題解決的目的。

在社會工作有一句流行的諺語：「給他魚吃，不如給他釣竿，教他釣魚。」與其給他現金補助或是實物，不如教他如何養成工作技能。但未必每一個案都適用，當一個完全無能力的人，卻給他一根魚竿，那豈不就餓死？所以，必須先依這個人的能力、意願再決定。社工是照顧沒辦法提升能力在社會生存的人，讓他們有基本生活保障；治療支持身心狀態需關注的人，讓他們調整好狀態，繼續在社會發展；改變社會結構，讓人有更多選擇機會，能依本身能力、意願發展。這是個案工作七大原則裡的「個別化」。

在訪談社工時，有些社工吐露在關心案主時，會出現人前人後的案件，需要多多去向鄰居探聽或是他的家人，有時少數鄰居講的話可作為參考，自己要判斷如何分辨非常緊急的案家及普通案家。當案家述說自己的困境時，有時會有所隱瞞，不一定是全說，社工要有智慧的找出問題點。

### (三) 志工的專業倫理與工作原則

在台灣，志工原本稱為「義工」，後來制度化，制定了「志願服務法」，「志工」的全稱其實是「志願服務工作者」。

法令開宗明義即指出，為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定「志願服務法」。並責成志願服務運用單位應辦理教育訓練，包括：基礎訓練與特殊訓練，以提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益。對於志工的權利義務亦有所規範。

表 6：內政部於 2008 年頒佈志工倫理守則，內容如下

1、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。	7、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
2、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。	8、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
3、我願專心服務，實事求是，不享受特權。	9、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
4、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。	10、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
5、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。	11、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
6、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。	12、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

資料來源：本組自行彙整

此外，每個志願服務運用單位會針對志工的服務時間、出勤狀況、工作內容、服務態度、服務方式、禁忌項目、甚至服裝儀容有所規範，以展現團隊合作的行伍整齊，志工就得充分配合，否則甚至可能被取消資格。

#### 高職生初探社工與志工的差異

當然，在不領薪的條件下，政府亦有規範獎勵措施，亦即志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

### 四、社工與志工應具備的特質

#### (一) 社工應具備的特質

社工在關懷案家時，容易身心疲憊，有人選擇放棄，也有人選擇繼續服務。我很好奇為甚麼想要繼續做下去？在我認識的社工中，大多數是因著本身的信仰而繼續走下去。當然，背後家人的支持也是很重要。

表 7：我發現，社工這條路所需要的特質有下列幾項

1、對人有興趣	6、尊重人性
2、敏銳的觀察力	7、自我價值的了解
3、熱情、熱心	8、責任
4、一顆溫暖的心	9、溝通的能力
5、對個人和行為有正向的看法	

資料來源：本組自行彙整

#### (二) 志工應具備的特質

表 8：由上述定義，可歸納出志願服務工作有四項特性

1、出於自由意志。	3、服務範圍限於公共事務及社會公益事項。
2、不以獲取報酬為目的。	4、輔助性服務。

資料來源：本組自行彙整

表 9：社工與志工的比較

	社工	志工
專業性	社工既然被稱為專業人員，在於其有「理論知識、技巧、專業價值、專業倫理規範」，如同其他的專業一般。此外，社工屬社會福利事業，只懂花錢，不是生產、賺錢的機構，反而是不斷在尋找、利用社會資源。	志工服務出於自由意志，樂意犧牲奉獻，非基於個人義務或法律責任，不以獲取報酬為目的，服務範圍限於公共事務及社會公益事項。
被服務的對象	兩者的共同性就是服務的對象是「人」，必須對人有興趣，有愛心，有笑容，犧牲享受，享受犧牲。因為常和人接觸，第一印象最重要，就表現出親切、隨和，有良好的第一印象，才有溝通的機會。	

<p>經驗性</p>	<p>社工在面對服務對象(案主)的問題時，從理論知識的引導下，會從更廣的角度(家庭、生活環境、社會...)去看案主的問題，為了能有效協助案主，以有實證支持的方式來處理也很重要。</p>	<p>志工在與服務對象互動時，多以自身經驗或常識來應對。</p>
------------	--	----------------------------------

資料來源：本組自行彙整

至於志工與社工如何配搭？應是社工為主，志工為輔。例如以長照 2.0 為例，政府希望每個村里都設有社區關懷據點，給予一位社工的人事費用加以規劃，但在辦理據點活動時，單單依賴社工一人，絕對無法全面兼顧，勢必得靠眾多志工的投入參與，去帶領社區長者活動，或是電話關懷，熱心、愛心、耐心、尊重等特質，在志工與社工身上彰顯無遺，始能支撐長照政策的成功。

這幾年，各級學校大力推動的「服務學習」，這也是志工的一部份，雖然跟升學多少有綁在一起，也被某些人譏為功利主義，但是，讓志工的概念向下紮根，未嘗不是讓社會朝向真善美的一種作法。

## 六、個案訪談

### (一) 社工

#### 1、受訪者背景

- A1：社工，國立屏東科技大學，原住民兒少保家庭處遇服務／未成年性健康與發展家庭處遇服務。
- A2：社工，美和科大社會系工作系，負責管理日間照顧中心委託案／督導教保人員活動評量及工作上需用表格／舉辦親子活動等計畫之內容。
- A3：社工，大學社工系畢業／神學研究所畢業，兒童經濟扶助／社區發展／災難救援／兒童權益保護／弱勢家庭功能強化／兒童少年家庭處遇服務。

#### 2、訪談內容

##### (1) 為什麼想當社工？

- A1：因之前有接觸育幼院，但不是第一線的工作人員，後來同學推薦去讀社工系。
- A2：家人鼓勵、自己特質、信仰。
- A3：用摸索、探討自己找到這份社工的職業。



(2) 社工的相關內容。

A1：負責中心人力安排、各項業務及考核；督導評鑑事宜。

A2：兒童少年家庭處遇服務。

A3：弱勢家庭。Ex.單親家庭、隔代教養家庭等...

(3) 甚麼樣的動機讓你可以繼續做下去？

A1：看到被幫助的人們露出微笑時。

A2：靠著自己的信仰。

A3：為了服務這個社會。

(4) 有沒有遇到挫折想放棄？

A1：沒有，因為有背後的支持者。

A2：沒有，在遇到挫折時會找出自己的問題點在哪。

A3：有，同事之間、公司，但為了服務社會要努力克服挫折。

(5) 你覺得做一個社工需要甚麼樣的特質？

A1：有熱情、熱心

A2：對人有興趣、觀察力、敏銳度。

A3：擁有一顆溫暖的心。

3、在訪談社工的過程中，給自己的啟示：

1、必備擁有一顆溫暖的心。

2、熱情、熱心。

3、對人有興趣、觀察力、敏銳度。

以上是他們認為社工時必備的特質。其中，我個人覺得觀察力及敏銳度是一件不容易的事情，當聆聽對方的苦境，用觀察力跟敏銳度瞭解他需要甚麼。

(二) 志工

1、受訪者背景

B1：志工，高職，經商／擔任社區客歌謠班的班長／客家開口獅的隊長。

B2：志工，國小，經商／家庭主婦／慈濟做志工／崙上關懷據點。

B3：志工，高職，社區關懷據點。

2、訪談內容

(1) 擔任志工多久了？

- B1：擔任志工七年。
- B2：擔任志工四、五年。
- B3：92 年開始擔任志工，94 年正式在德協社區服務。

(2) 作志工的原因、動機。

- B1：可以充實自己的時間。
- B2：可以幫助人。
- B3：願意犧牲自己去幫助他人。

(3) 志工的服務內容。

- B1：社區關懷、環境據點、社區打掃，在外面參加很多活動和表演。
- B2：在慈濟做資源回收、社區環境據點。
- B3：社區環境據點。

(4) 志工服務帶給別人什麼？或是別人對志工服務的看法？

- B1：身邊有些樂意奉獻自己的時間服務社區，有些因為自己可以得到的利益而去。
- B2：可以藉由資源回收這份工作幫助地球減少污染也可以幫助別人。
- B3：服務別人很開心，會有一種成就感。

(5) 家人對你參與志工有什麼看法？

- B1：不反對。先做好自己的事，再去擔任志工。
- B2：支持，因為會做好時間的安排。自己本身願意犧牲自己去服務別人。
- B3：家裡的人本來不支持，後來慢慢釋懷這份職業。

(6) 假設有賺錢的機會跟志工的時間衝突，你會如何選擇？

- B1：先做好自己的工作，再去擔任志工。
- B2：如果賺錢的機會是上午，下午去做志工；如果賺錢的機會是下午，上午去做志工。
- B3：放掉自己原本的工作，去擔任志工。

(7) 你有受過志工的專業訓練嗎？

- B1：有。
- B2：沒有。
- B3：有。

(8) 怎麼看待志工時數這件事？

- B1：不重視。因為是自己本身願意。
- B2：不重視。願意奉獻給社會。

B3：不重視。願意犧牲自己幫助別人。

3、在訪談志工的過程中，給自己的啟示：

- 1、把自己的事情做好再去做志工的服務。
- 2、有家人的支持是一個動力。
- 3、願意犧牲自己幫助別人。

有些志工會為了利益而去實行。在我印象最深刻也最敬佩的志工當中，看到了無私的奉獻和包容服務社區，儘管遇到挫折，還是會繼續往前行。

## 參、總結

志工服務出於自由意志，樂意犧牲奉獻，非基於個人義務或法律責任，不以獲取報酬為目的，服務範圍限於公共事務及社會公益事項。社工針對社會上的弱勢族群給予補助，是整合福利制度與人民需求的橋樑，在政府機關、各級學校、醫院、監獄、民間機構團體等等，負有法律責任。

無論是做志工還是社工，最重要的特質就是「愛」與「願」，「愛」字拆開，就是「心放在感受之間」，「願」字拆開，就是「生命原來的那一扉頁」。盡心盡力盡本分，把人的角色做好，這是未來我從事社會工作時，對自己的期許。

## 肆、引註資料

- 1、李增祿（2012）。**社會工作概論**。台北市：太巨流圖書公司。
- 2、林勝義（2017）。**志願服務與志工管理－做個快樂的志工及管理學**。屏東市：五南出版社。
- 3、翟本喬（2015），**創新是一種態度**。台北市：商周出版。
- 4、維基百科 A。2018 年 2 月 27 日，取自  
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%A4%BE%E6%9C%83%E5%B7%A5%E4%BD%9C>
- 5、維基百科 B。2018 年 1 月 29 日，取自  
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%BF%97%E9%A1%98%E8%80%85>
- 6、志願服務類型。2017 年 12 月 24 日，取自  
<http://yspswf.yungshingroup.com/mt/file/2011083001/%E5%BF%97%E9%A1%98%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%B7%A5%E4%BD%9C%E5%85%A7%E5%AE%B9%E8%88%87%E5%AF%A6%E7%BF%92.pdf>
- 7、志工工作種類。2017 年 12 月 24 日，取自  
<http://employ.org.tw/employwork/helpevent.html>