

謝 誌

在撰寫論文的過程中，幾次經歷挫折與低潮而欲放棄時，總是在腦海中編織謝誌的內容，以激勵自己要堅持到這美妙時刻。而現在，終於要享受這一刻啦！

首先，當然是感謝指導教授簡春安老師，在論文撰寫上不厭期煩地指導我；也謝謝老師鼓勵和協助我到他的母校進行短期研修，開拓和豐富我在學術及生活上的視野。謝謝鄭怡世老師在質性研究的課程堂外，仍耐心地為我解答相關疑惑，並與龍紀萱老師一起擔任我的口試委員；兩位老師在口試的時候，給予我許多寶貴建議，讓我的論文更加完整。

謝謝六年來每一位教過我的老師，帶我進入社工專業的殿堂；尤其是大三導師吳秀照老師，即使在我升上研究所，仍常關心我的狀況。研究所同學麗馨姊，在我實習時提供許多協助；佑岷在工作忙碌中，依舊時常陪我討論論文；與之玉的談話機會雖然有限，但幾句 MSN 離線訊息、網誌上的加油留言，仍帶給我滿心的溫暖和鼓勵；師出同門的齊珠姊和佩娟，在我無數的焦慮時刻，耐心傾聽我的抱怨，並給我正向的支持。

特別一提的是學姊邱毓玲(小辣)。學姊協助我辦理了諸多赴美研修的申請事宜；而碩二在美期間，無論是課業或生活，學姊亦提供許多實質和精神上的支持。猶記數次感冒發燒，學姊還特地煮了粥和薑茶送到我的住處。回國後，論文撰寫遇到瓶頸，學姊在伊利諾忙碌的博士課程外，仍會在 MSN 上陪我討論。我很慶幸自己因為出國而有機會結識亦師亦友的學姊。

當然，如果沒有慈濟基金會的職工與志工的協助，我是無法完成這份論文的。感恩秘書處和慈善發展處的職工，在訪談過程中提供資源連結與研究對象媒合，以及志工們的充分配合。還有多次收留我的慈濟志工蔡月桂師姑，讓我在花蓮有另一個家可以專心進行研究。

最後，謝謝和我研讀相同領域的哥哥，總能適切的為我解答各式課業問題。母兼父職的媽媽，從爸爸往生近十年來辛苦地扶養我們，並支持我們做任何想做的事情，讓我們能無後顧之憂地追尋自己的夢想。我所有的小小成績，都要獻給我最愛的媽媽和哥哥。

中文摘要

慈濟是目前台灣最大的非營利組織，但不同於其他的社會福利機構，慈濟是以志工為主體來進行訪視關懷的服務，因此本研究欲透過社會工作專業的觀點來探討慈濟訪視關懷的面貌。本研究以質性研究中的深度訪來蒐集資料，以慈濟的社工和負責訪視關懷的志工為主要訪談對象。本研究結果如下：

一、訪視志工訓練重在組織精神的傳遞與內化

但培訓課程帶來最主要的效果，其實是將組織的信念與精神深嵌志工的腦海中，使其對機構產生「內團體」(in group)的凝聚力和認同感。

二、組織特性主導訪視關懷的流程與決策

證嚴法師認為訪視是慈濟慈善的根基，每位委員(志工)都應該參與訪視；而慈濟成立之初，所有訪視都由證嚴法師親自帶領志工們到貧窮人家進行關懷。此外，雖然各地志工每個月舉辦的個案研討會，但最後的服務結果仍需呈報回指導師父手上。因此組織特性主導了慈濟訪視關懷的流程與決策。

三、專業社工與志工以夥伴關係相互合作

社工和志工在慈濟的訪視關懷中各司其職，各有不同的角色和任務。志工有豐厚的社會歷練、強烈的助人熱忱，以及深耕社區的服務普及性和即時性；而社工的專業性與教育和督導的角色，使得兩者相輔相成。故多數受訪者，皆表示彼此是相互尊重和平等的夥伴關係。

四、以案主為中心的思考來貫穿訪視關懷

志工在提供服務時，證嚴法師不斷要求志工需以平等心看待案主；因此有任何的決定，包含提供大愛台拍攝的意願、志工清掃環境和修繕房屋等事項，皆會詢問案主與家屬的意見，並以其意見為服務基礎。

五、慈濟訪視關懷與社會工作專業之契合度高

慈濟對志工的各式課程規劃，與一個社會福利機構在培養新進社工人員的課程是雷同的；就訪視關懷的內涵來看，與其他以社工為服務主體的社會福利機構亦是相似的。而依循慈濟訪視關懷的架構檢視，在每一個階段所採取的方法和態度，也大多與社工專業中的諸多概念相符。

六、慈濟文化的宗教性格緊扣社會工作助人和以人為本之精神

宗教慈善是社會工作的源頭，慈濟本身雖非基督教與天主教，但宗教的助人精神卻是一樣的。佛教中常提到的「無緣大慈、同體大悲」，以及慈濟人常講的「但願眾生得離苦」等，都是利他主義的實現。

關鍵字：慈濟、訪視關懷、社工專業、志工

Abstract

TzuChi is the biggest non-profit organization in Taiwan. TzuChi volunteers provide home visiting services. It's not the same as other organizations that provide services by social workers. I used methods of qualitative studies to proceed to the study. Furthermore, I took semi-structured interviews to collect materials from social workers, employees and volunteers in TzuChi.

There are six findings from this thesis.

First, the training lessons for volunteers emphasize to deliver and to go deep into TzuChi's spirit and cultures.

Second, the leader of Tzuchi Dharma Master Chen-Yen and the characteristics of TzuChi guide the process and decisions about the home visiting services.

Third, professional social workers and volunteers in Tzuchi have different roles and tasks. Moreover, the relationship between social workers and volunteers is equal and interdependent.

Fourth, when volunteers do everything during the services process, they always considerate of clients' feelings, positions and willingness.

Fifth, the volunteers training, the content and the structure of home visiting services are related to social work professional.

Lastly, TzuChi cultures fit in with the cores of social work spirit-the altruism and helping people who are in plight.

Keyword: Tzuchi; home visiting, social work professional, volunteers.