

澳洲志願服務的發展與特色

葉肅科

壹、前言

物質供給、援助服務與親密友誼可由國家、社區服務機構、企業體、家庭、朋友與熟人等以不同方式提供。用非常粗糙的角度來看，我們可指認出四種服務部門：公共、社區（在澳洲，往往稱為「志願」部門）、商業市場與非正式部門（Graycar and Jamrozik, 1993: 1）。或許因為缺乏清楚的界限，因此，其他名詞就被用來指稱這種部門類屬。「人力服務組織」（human service organization）強調的是這些組織或部門滿足需求的方式。當這些組織與私人、非營利組織間可做出明顯區分時，則用「非營利組織」（not-for-profit organization）來指稱。當志工的努力成果與獨立於政府之外的組織被強調時，就用「志願組織」（voluntary organization）來稱呼。明顯不同的，當非政府部門與國家間強勢的與共生的關連被分析時，還有一個名詞是「超國家組織」（para-state organization）。晚近幾年，「第三部門」這個名詞已取得某種通用性，並且被用來確定這

種組織類屬與政府和私人、營利組織間的區分。

雖然由政府部門或志願團體提供福利服務或社會工作是所有先進工業國家的特徵，但許多人性或社會需求並非單靠自助、非正式援助、志願團體、市場購買方式或其他政府部門的力量即能適切滿足個人需要。這些福利服務或社會工作的提供，正反映出不同時空下的人性或社會需求（葉肅科，一九九六）。志工概念或對於需要幫助者伸出援手的想法，並不是一個新理念，而是人性最正面與持久的面向之一。數千年以來，人們總是貢獻其時間與努力以使他們居住的社區變得更好。然而，晚近數十年來，主要因為電信與交通的進步，我們的社區概念已明顯擴大，現在，我們的生活世界擴展也遠超出我們的自家庭院。這種轉變可從國際志工的出現看出，而伸出援手以幫助他人的對象也從最鄰近的國家伸展到全球最遙遠的國度。

聯合國大會（the United Nations General Assembly）宣佈：二〇〇一年為國際志願服務年（the International Year of Volunteers）。

根據聯合國的說法，這是一個人人皆有所獲的一年；個人可找到一個更新的目的感，志工團體可以再振作起來，政府、非營利組織與私人部門可以形成一種夥伴關係的新局面，並且投入更多的參與、減輕痛苦的問題，以及促進良好的管理。在澳洲，聯邦的家庭與社區服務部（the Commonwealth Department of Family & Community Services）代表澳洲政府負責協調二〇〇一年國際志願服務年的活動推展。澳洲國內與國際志工的最高機構具有統合力以協調各項活動，目的則在表揚志工，肯定三百萬左右的澳洲志工犧牲其寶貴時間以幫助他人的貢獻。澳洲國內志工機構與國際志工機構已共同組成二〇〇一年的國際志願服務年社區委員會（the IYV 2001 Community Committee）。二〇〇一年時，這樣的合作不僅可確保澳洲國內與國際志工的運作，也將受到社會大眾的喝采、支持與激勵。可預期的是，從二〇〇〇年轉入二〇〇一年國際志願服務年期間，許多籌劃的活動項目將陸續舉辦。目前，這些規劃的項目包括：二〇〇〇年十至十一月，澳洲國際志工組織已於墨爾本召開國際志工派遣組織會議；二〇〇一年七月，將在墨爾本舉辦全國志工會議與商展。

本文的主要目的在探討澳洲國內志願服務的歷史緣起、發展現況與主要特色，同時，我們也將針對澳洲國際志工的歷史緣起、價值與目標、申請與問題、專家招募服務與歸國志工予以論述，期望多少能提供台灣志願服務發展的某些參考與省思。

貳、歷史緣起

一、殖民時代

澳洲非政府部門是志願的，但從殖民時代初期以來，該部門在不同程度上即依賴公共經費。自一八〇〇年金恩總督（Governor King）在雪梨創設澳洲第一個福利機構：女性孤兒學校以來，社會福利部門已數以萬計的成長，並且提供許多政策、計畫與服務。早期，慈善活動是由非政府部門支配，後來，有關政府與非政府部門應介入個人與社會情境以影響福利和生活水準的程度，則持續有不同的看法。

殖民時代初期，貧民服務是由許多慈善機構負責。各殖民地的慈善事業屬於私人活動，但政府會協助推動，標的人口特別侷限於生病的窮人、被疏忽的兒童、貧民、失身懷孕與被遺棄的婦女等團體。從一開始，非政府福利部門即有實質的政府資助。誠如Kewley（1969: 8）所指出：由馬凱利總督（Governor Macquarie）所創的「雪梨慈善協會」（the Sydney Benevolent Society）就有自己的收容所，也從公共經費中支付雇員與保姆薪資。早在一八二〇年，當時最大的志願機構：「慈善協會」即無法從志願捐贈中支付其經常費用，故而尋求並接受不同形式與數量的政府補助。一般認為：這不僅降低增加資金的誘因，也使政府落入干預志願主義倫理的困境。

然而，國家支出確實增加，慈善事業與國家間的關係也越來越

成為關注的論題。由於公共經費變成非政府福利部門的重要一環，因此，時常令人擔心的問題是：那些被援助者是否不值得援助，或是並非真正需要援助者？其實，在一八七三年至一八九〇年間，新南威爾斯與維多利亞政府設立了五個獨立調查志願福利部門運作委員會。一八九〇年，維多利亞皇家委員會發現：志願機構有圖利自己之嫌，對於機構的補助分配，似乎也較注重政治偏好而非案主需求。一八九七年，新南威爾斯政府收到三冊皇家委員會公共慈善事業報告書。這些報告書指出：所有志願部門活動均不如人意。

然而，澳洲與其他地方社區也依賴類似慈善協會、救世軍與紅十字等非政府福利部門對特殊案主團體提供醫院照護、遊民收容所、窮人免費餐廳與緊急救助等特殊服務。顯然的，經濟困難時，非政府福利部門也無法發揮預期的救濟效果。在一八六〇至一八九〇年的經濟成長年代，志願機構扮演著很好的角色，但是，隨著一八九〇年代的經濟蕭條，它們則完全無法處理緊急的社會問題（葉肅科譯，一九九三）。

二、聯邦之後

一九三〇年經濟蕭條初期，類似救世軍的組織都興致勃勃的投入慈善活動，但是，當經濟持續惡化時，就變得無能為力，而且「經濟蕭條也徹底改變了「救濟為主的志願團體」(Mendelsohn, 1979: 125)。然而，這並不是說非政府福利部門不是當代福利結構的重要成分。反之，它們除了作為服務供給者外，也是不容忽視的遊說團體，一種適當介於直接服務提供者與位高任重類屬間的團體。

晚近幾年，澳洲非政府福利部門快速的成長。一九八一年，一項大規模的全國調查發現：在所有非政府福利部門中，有一半是一九七〇年代初期成立的組織，四分之一是在一九七六年後成立的團體。十九世紀末期的沉重慈善恥辱，隨著機構的貧乏意象一起消失。非政府福利部門在社會需求、服務供給、社區發展與積極社會行動等廣泛活動層面上運作。重要的是：非政府福利需求是根據「需求」(need) 提供服務，而政府則依據「權利」(right) 基礎來提供。透過需求的決定，非政府福利部門對受領人的生活產生很大的影響。

值得注意的是：非政府福利部門扮演著重要的意識形態服務角色。規模龐大且創設已久的機構，如澳洲紅十字、史密斯家族 (the Smith Family) 與救世軍等，均有其歷史記載，但也只是非政府福利部門的一環。除了這些著名的組織外，也有很多較小型的社區服務團體，它們多數是小規模經營，不僅有給職員甚少，而且無資產。較小型的社區組織有不同的對象，它們與案主、政府間也有不同的互動，並扮演不同的社區角色。其目的可能是為新市郊地區有交通問題、缺乏兒童照護，或沒有地方性兒童娛樂設施等特別困難者提供服務或援助。

參、發展現況

一、組織

公共行政或社會政策角色的論戰代表處理現代國家行政變遷、

均衡更廣泛經濟變遷改革，以及論辯國家責任與轉變界限的不同取向。雖然不同取向的政策過程之討論持續圍繞著這些主題，彷彿它們是相互排斥的，但這些理論與取向並非可以彼此取代。其實，服務的理念往往是折衷的結果，而且同時援引的不同取向，可能在某些論點上是相衝突的。不同的時間裡，不同的政策部門倚靠著不同的取向。這些組織奮力的去瞭解其任務與脈絡，但緊張總是存在於組織裡，因此，組織中的工作者往往要在這些緊張與爭論中運行。在這些特徵之下，非政府部門將認知到公共部門所給予它們的衝突需求之要素，以及它們需要商議其經費、目的與責任的那種持續改變命運或根基的觀念 (Dalton, et al, 1996: 102-103)。

這些政策過程管理的不同理念不僅可以透過其基本意識形態加以解釋，也可藉由不同政府期待的結構脈絡來說明。Ofte (1985: 315) 認為：現代政府是以三種行政合理性的分歧原則在運作。據此，他指出：政府必須遵守競爭的與矛盾的行政原則。它們必須是公平的與正義的，而且看起來如此，要遵守規則與立法和公眾提議過程之類的當然權利，以及透過國會與國會委員會而可說明的（有責任的）和透明的。同時，它們也必須以有效的與果斷的方式做事，例如照顧人們的健康、提供身心障礙者服務，以及吸引全國或各州的資本投資。Ofte (1985: 315-316) 指出：這三種合理性的形式是以不同的基本組織邏輯在運作。在決策過程中，所有形式都必須達成目標，而未能支配或理解其間之緊張的政府，通常會使這些必要條件中的一個或多個產生衝突。由此觀之，現代民主政府

並非簡單的政府，而「掌舵而不划船」(steering not rowing) 這種簡單口號所依賴的法規也未能掌握其複雜性。

再者，它們也必須和不同的利益團體與服務使用者形成與發展共識、支持與合作關係。Alford (1993) 也有類似的看法，他認為：公共部門管理過程與私人部門管理過程的區別在於需要根據公共利益來運作，而且為了產生公共財貨與服務，也必須形成應允、合作與支持。譬如說，全國的消防當局不僅要滅火，也要與地方社區一同工作以減少火災危險與獲得志願支持。在澳洲，社區與醫療服務也是由公共經費籌集與志願服務工作來支持。另外，在維多利亞州，一九九一年的社區服務研究發現：八萬五千名志工所提供的援助相當於一萬四千五百位專任工作者的工作 (Community Services Victoria, 1992)。

一九九〇年代初期，新南威爾斯州馬凱利港基地醫院 (the Port Macquarie Base Hospital) 的民營化反彈，又是組織回應決策的另一範例。聯邦衛生部的首要問題是：對於其決策的健康與社會衝擊，似乎無法做出任何評估，因此，對於其決策也拙於給予充分的與令人信服的解說。重要政策執行因素並未被預知，例如：基本醫療保險的角色、給予營利連鎖醫院為醫療促進負責的認知問題、志工的貢獻，以及社區「所有權」(ownership) 的喪失感。聯邦衛生部要為計畫負責的地方是：不瞭解馬凱利港居民擁有其醫院的感情深度、以它作為社區資源的意識、他們透過資金籌集與志願工作而對醫院的貢獻，所有這一切均是醫院運作方式的環節。聯邦衛生部並

不瞭解：地方居民非常熱情的認定這些事務是維持活動的關鍵。這樣的事實說明：在公共部門管理過程裡，社區居民將其援助與善意帶入以創造類似醫院的公共機構。公共衛生服務也受到家庭與社區網絡的支持。在反對社區醫療私人控制的議題上，志工論題是相當重要的 (Dalton, et al., 1996: 207)。

二、志工

大部分的福利服務是由志工、家庭友人與鄰居所提供。然而，由於這些服務是無支付的，它們並不包括在傳統統計資料裡，自然也就無法做支出的估計。雖然如此，但是，可以預期的是：若是缺少這些服務，社會的支出水準（無論是透過增加政府支出，或藉由增加非政府部門支出）可能要比目前的水準多出許多。

雖然在提供福利服務上，志工投入的程度是相當重要的，但是，要把那樣的貢獻歸諸一種概念的價值卻有其困難。在此，我們所用的推估志願工作價值之方法，是把志工花費的時間與從事工作所花費的

表一 1992-93 年澳洲福利服務供給時間花費估計（每年千小時）

| | 兒童照護 | | | 成人福利服務 | | | | | |
|----|-------------------|---------|---------|----------|--------|---------|---------|---------|-----------|
| | 自己 ^(a) | 他人 | 合計 | 病弱與身心障礙者 | | | 他人 | 合計 | 總計 |
| | | | | 親戚 | 他人 | 合計 | | | |
| 男 | 16,285 | 53,936 | 70,221 | 47,997 | 23,411 | 71,408 | 336,312 | 407,720 | 477,940 |
| 女 | 54,810 | 275,872 | 330,682 | 130,337 | 38,957 | 169,294 | 237,060 | 406,354 | 737,037 |
| 個人 | 71,095 | 329,807 | 400,902 | 178,334 | 62,368 | 240,702 | 573,373 | 814,075 | 1,214,977 |

(a)只包括照護自己生病或身心障礙的子女。

資料來源：Commonwealth of Australia, 1995, p.30.

單位價值相關連而得。為何推估的貨幣價值時常會低估活動的整體價值？主要有三個可能的理由。第一，志工的工作狀況受個人動機、利他主義與奉獻的影響，要比工作的實際安置或工資水準來得重要。第二，對於不同服務每天所提供的實際時間，以及刑罰或其他授與供給是否可以應用，並沒有解說。第三，並未認知到可能適用於有給雇員情況所給予的年假、退休金、病假與其他福利供給。

對於公共部門與非政府部門來說，顯然的，有些利益因志工的投入而流向福利部門，最明顯的是節省成本。然而，志工也獲得滿足，因為他們幫助社會中的其他人增加福祉。再者，如果社會必須支付志工所從事的工作係以志工福利服務供給花費的小時數估計，並根據平均每小時支付率來計算，那麼，社會成本的估計可能是一筆龐大的負擔。但是，這種估計可能還是保守的估計。從一九九二年澳洲統計局所進行的時間使用調查 (the 1992 Time Use Survey) 資訊中，我們可以概略得知個人花在福利服務供給上的平均時間。由於時間使用調查的目的是要決定澳洲人如何使用其時間，與用在提供福利服務的時間多寡的估計並沒有主要的關聯，在此脈絡下，它的適用性是有限的。然而，此時此地，基於此一目的，它卻是最可利用的資料來源。包含在這次調查的十個主要活動類別中，只有兩個項目與福利服務供給有關，其中，並不是所有的次類別都與「福利」服務關聯。這兩個被認為與福利服務關聯的項目是：(一)兒童照護：包括照護自己生病的或身心障礙的子女，以及對於他人子女的所有兒童照護活動。(二)志願工作與社區參與：包括提供

照護或援助服務給生病或身心障礙的成人，以及提供照護或援助服務給健全的成人（例如：移民與晚近喪失家屬者）。

調查結果顯示：一九九二—一九九三年期間，澳洲家庭花在福利服務供給的時間將近十二億一千五百個小時，或每週二千三百四十萬個小時（參見表一）。

其中，將近四億零一百萬小時（相當於專職工作五千萬天以上）是用來提供指定的兒童照護活動，女性照護者約佔三億三千一百萬小時，或百分之五十八。對於病弱與身心障礙成人的照護時數，婦女也提供非常多的時間，由她們提供的志工時數超過百分之七十。在提供健全成人援助與照護上，則是男性佔優勢。在福利服務供給上，男性總共花了將近四億八千萬小時，而估計有三億三千六百萬小時，或百分之七十，是致力於提供健全成

表二 1992-93 年澳洲個人致力於福利服務的時間總成本估計，以服務類型分（百萬元）

| | 兒童照護 | | | 成人福利服務 | | | | | |
|----|-------------------|-------|-------|----------|-----|-------|-------|--------|--------|
| | 自己 ^(a) | 他人 | 合計 | 病弱與身心障礙者 | | | 他人 | 合計 | 總計 |
| | | | | 親戚 | 他人 | 合計 | | | |
| 男 | 248 | 810 | 1,058 | 726 | 331 | 1,057 | 4,858 | 5,915 | 6,974 |
| 女 | 744 | 3,684 | 4,428 | 1,801 | 529 | 2,330 | 3,124 | 5,454 | 9,882 |
| 個人 | 992 | 4,494 | 5,486 | 2,527 | 860 | 3,387 | 7,982 | 11,369 | 16,856 |

(a)只包括照護自己生病或身心障礙的子女。

資料來源：Commonwealth of Australia, 1995, p.31.

人的援助與照護。從另一方面來說，在提供健全成人的照護上，有將近百分之五十九的志工總時間是由男性所承擔。姑且不論人口老化，就福利服務供給而言，個人花在照護病弱與身心障礙成人的時間只佔志工總時間的百分之二十；兒童照護有百分之三十三，佔了更大的比率；最高比率百分之四十七是致力於提供健全成人的照護（Commonwealth of Australia, 1995: 30）。

關於男女的社會福利活動，性別間也有明顯的差異。對於男性而言，百分之八十五·三的福利時間是致力於提供成人服務。另一方面，女性則只用了她們百分之五十五的時間來照護成人，其餘百分之四十五的時間是用來照護兒童。值得注意的是：在這些引證的表格裡，照護兒童所花費的時間並不包括在照護受訪者自己的健全子女。只有在這些兒童被確認為生病或身心障礙者，它才及於受訪者自己的子女。男性與女性照護模式的差異與活動的種類，以及活動的總數是有關連的。

根據花費在福利服務志願時間的成本估計，一九九二—一九九三年期間，個人花了十二億一千五百萬小時（相當於約六十萬人的全職工作量）以提供澳洲的志願服務，如果政府與非政府部門要以市場薪資比率來支付這些志工與個人，那麼，可能要花掉它們至少一百六十八億五千六百萬澳元（參見表二）（Commonwealth of Australia, 1995: 31）。

肆、主要特色

一、志願服務特色

澳洲政府所以忽視個人照護服務的資助，部分是因為傳統上，志願或「非營利」組織的角色提供了許多個人照護服務。這些志願組織往往阻礙（而且仍然抗拒）福利國家的擴展。從二十世紀初期以來，澳洲非營利人壽保險公司即抗拒社會保險的擴展，健康保險基金也抗拒普遍式醫療保健的適用範圍。政府的退休與醫療保健決策不僅必須考慮非營利組織的利益與主權，標的的與家計調查的澳洲福利體系也有賴志願組織以提供給付給多數不具政府給付資格的人口群。

澳洲志願服務的知識支柱持續來自英國倫敦右翼思潮的經濟事務中心（the Institute of Economic Affairs），而該中心通常又偏好以市場機能來解決社會問題（Green, 1984）。在美國，許多社會福利是與非營利部門簽訂契約（Smith and Lipsky, 1993; Gutch, 1992）。在頗具影響力的「生命共同體」（communitarian）運動中，地方志願組織的復甦是一項重要主張，並且扼要說明於Etzioni的《社區精神》（The Spirit of Community）一書裡（Etzioni, 1994）。對於那些想要降低大型的與反應遲鈍的政府科層制角色，但不信任完全私人供給角色，也不準備只是給予需要較多經費以購買服務的人而言，由許多志願組織競相供給個人照護服務是相當具有吸引力的理念（Hoyes and Means, 1993）。

雖然Brian Dickey的《沒有慈善事業》（No Charity There）一書可能是對十九世紀澳洲慈善事業過度悲觀的解釋，但在澳洲，志願

活動，或一度被理解的「慈善事業」（charity）卻從來就不是特別強勢的（Dickey, 1980）。儘管澳洲的慈善事業往往模仿英國，但強調平等主義的澳洲社會則無明顯的階級結構與階級義務感，這使澳洲有較諸英國、其他歐洲國家與美國更強烈的慈善成分（Swidler, 1993; Ware, 1989）。十九世紀時，許多到澳洲的遊客甚少提及澳洲志願組織的特色，而是常常注意到它對國家的廣泛依賴。

表三 1992-93年澳洲所有政府資助的慈善事業組織之定期收入來源

| 項目 | 政府資助 (%) | 籌集經費 (%) | 案主費用 (%) | 其他收入 (%) | 總額 (百萬元) |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 老人照護 | 53.7 | 4.2 | 41.4 | 1 | 1748 |
| 身心障礙服務 | 59.4 | 15.8 | 6.6 | 18.2 | 758 |
| 多樣服務 (大型) | 46.1 | 18.3 | 11.6 | 24.0 | 657 |
| 其他 | 70.0 | 8.3 | 8.1 | 13.5 | 791 |
| 海外援助 | 31.8 | 49.8 | — | 18.4 | 255 |
| 就業 | 80.14 | 6.5 | 6.5 | 6.5 | 277 |
| 總額 | 2548 | 523 | 933 | 481 | 4486 |
| 總額百分比 | 56.7 | 11.7 | 20.8 | 10.7 | |

資料來源：Industrial Commission Charitable Organizations in Australia: An Inquiry into Community Social Welfare Organizations, Draft report, 27 October, 1994, p.17.

澳洲的慈善事業強烈依賴政府補助款，而它們的無效率也是澳洲在二十世紀初所以採行老人與病弱者年金的一個理由。一九一〇年，澳洲有四

表四 澳洲非政府部門的類型與範例

| 組織類型 | 設立時期 | 組織成立之動力 |
|---|-----------|---|
| 慈善事業 例如：慈善協會、慈善組織協會、救世軍、St Vincent de Paul | 1800 年代 | 貧窮與不幸個人人數的增加，如果他們是值得幫助的，即應該加以援助。 |
| 社會改革組織 例如：基督教青年會、聖羅倫斯兄弟會 | 1900 年代 | 社會、經濟與物質環境形塑人們，更公平的資本主義社會是必要的與可能的。 |
| (a) 自助組織 例如：建築協會、互助會、聯誼會地方分會 | 1870 年代 | 公民權隨著自助與透過互助組織的自足，並非藉由國家的依賴他人而來。 |
| (b) 自助組織 例如：身心障礙團體、婦女團體、貸款交換移轉方案、授乳母親協會 | 1960 年代 | 新認同逐漸出現，不僅可受到激勵，也可透過地方化的合作與志願供給與服務交換來維持。 |
| 社區管理服務組織 例如：青年避難所、危機住宿服務、社區健康中心、鄰里住宅 | 1960 年代晚期 | 服務是一種社會權，國家應資助地方社區組織，如此，服務可以變得更易接近的與有責任的。 |
| 集體與參與服務組織 例如：婦女健康中心、婦女避難所、性騷擾服務 | 1960 年代晚期 | 婦女需要由國家資助的服務，它們是以婦女為中心的，並能克服階層組織異化的困難。 |
| 社會運動組織 例如：荒野協會、地球之友、和平團體 | 1960 年代晚期 | 社會與自然環境處於危機中，意識的重大改變需與社會和經濟生活的新激進形式一起出現。 |

資料來源：Dalton, et al., 1996, p.67.

產業委員會的研究顯示：澳洲志願服務機構的資金有百分之五十六・七來自政府，籌集經費提供少許的金額（海外援助例外）。當我們將捐贈的稅收扣除額考慮進去時，政府的捐助甚至更多的。案主費用佔總收入來

業。資料含蓋大多數重要的慈善事業。晚近，產業委員會（the Industrial Commission）對澳洲的慈善組織加以細查。主要慈善與／或志願的非營利組織，以及它們之中的某些財政特徵顯示如表三。雖然這些數據只適用於接受政府經費的機構，但它也認為：

年金與其他政府給付。一五〇個互助會，它們含蓋約三分之一澳洲人口的許多風險，包括疾病、意外與失業。然而，這些組織通常並不適用於極低收入團體，因為它們被認定需要老人

源的百分之二十·八，這顯示：服務往往可能是提供給「值得幫助的窮人」(deserving poor)，而且是能支付某些費用的人。約二十億元的非政府資助支出總額可說是重要的款項，但是，當我們較諸政府現金給付與其他服務支出總額時，則是少許的經費。產業委員會的數據顯示：澳洲人捐贈給非營利組織的贈款是適度的金額；澳洲捐贈約英國每人總額的一半，低於美國水準的四分之一，約加拿大數據的百分之六十 (IC, 1994: 195)。

在澳洲，無給志工是測量慈善機構的另一項重要指標。產業委員會估計：慈善組織中的二三〇萬義工（十五年以來的百分之十人口）捐助了相當於五萬個每週工作四十小時的人。慈善組織雇用約十萬個專任與兼任的工作人員 (IC, 1994: 71, 78)。瑞典經驗顯示：漸增的專業化與協會壓力將造成志工角色的衰微，甚或停止 (Johansson and Thorslund, 1993: 180)。

其他學者指出：平均壽命的延長創造出一大群經濟上生活無虞的退休者，他們之中，許多人有良好的健康且身懷技能，可以形成一群義工以取代目前勞動市場上漸增的較年輕婦女（四十五—六十歲）。對於老人而言，志願主義可說是創造社會角色的一項關鍵要素 (Bales and Bales, 1993)。在歐洲，某些跡象顯示：西方社會中的大量失業者是健全志工的一種新潛在來源 (Pijl, 1993: 135)。然而，可能的情形是：志願主義的驟增似乎是利己主義的政治組織用以提升老人經濟利益的策略 (Ware, 1989)。更大的科層制政府控制可能會摧毀自由與彈性，而那可能是一個充滿活力的志願部門絕

對必要的。

對於社區社會福利組織 (community social welfare organizations, CSWO)，澳洲政府抱持的是一種愛恨交加的態度。利他的志工令人佩服的是他們在唯物主義社會中所做的努力，但是，社區社會福利組織的增多卻也製造政府服務輸送規劃的問題。研究者論證：有些私人慈善事業對於政府、捐贈者與案主是相當缺乏責任的，也製造出一種促進職員利益的揮霍無度主權 (Bennett and DiIorenzo, 1994)。其他學者對於宗教與道德教義的影響力表示懷疑，他們指出：志願組織罹患了反應遲鈍、缺乏彈性與例行公事化的科層制病狀 (Salamon, 1994: 119)。產業委員會的研究發現：澳洲的社區社會福利組織間普遍存有不同水準的效率與效力，雖然它們是高度的依賴政府資金，但是，對於其執行成效卻極少有責任的 (Jones, 1996: 215-217)。

二、非政府部門與決策特色

除公共部門外，還有一個與它密切關連的類屬是非政府部門。就評估這些部門在決策研究上的重要性而言，討論非政府部門的三個特色是相當有幫助的，這三個特色是：部門的規模大小、角色，以及與公共部門的關係。

非政府部門在公民（無論是服務使用者、雇員或志工）的生活上扮演著廣泛的角色。這些組織或部門所扮演的角色包括：教育、醫療、福利、訓練、娛樂、運動、消防、住宅、研究與倡導服務供給。然而，由於不同的分析者對於這些部門區劃的界限含混，因

此，這種角色的範圍可說是模糊不清的。話雖如此，但是，組織數目的估計與部門規模大小的其他指標已逐漸揭露。利用非政府社區服務部門的一種限定類屬之計算，Lyons (1993) 指出：三千五百個非政府部門中，就業水準在九萬六千個以上。因此，在決策的許多領域裡，非政府部門多半會涉及，也需要加以瞭解。

透過非政府部門的歷史發展顯示，它們的角色是可加以探討的，至少，部分上是如此。表四所列為非政府部門的一個類型，並且指出各類屬的組織範例，它們首次設立的時期，以及它們設立背後的理念特性。

非政府部門的這段歷史隨著慈善事業的發展而開始 (Kennedy, 1985)。其後是奠基於互助會與聯誼會地方分會體系中的初期自助運動組織之發展 (Green and Cromwell, 1984)：自由社會改革運動組織 (Reiger, 1985; Howe and Swain, 1994)：透過政府頒贈來資助有給工作者，社區管理組織以管理委員會方式提供服務；集體與參與組織中的志工和有給工作者尋求設立更民主的與平等主義的管理結構 (Broom, 1991; Weeks, 1994)：以及社會運動組織。嚴格的說，究竟什麼是「社會運動」(social movement) 與「社會運動組織」(social movement organization)，可說是爭論的問題。因為討論的對象往往是網絡、團體與機構，而非組織。誠如 Pakulski (1991: 173) 所指出：「運動界限是非常模糊不清的。」話雖如此，但是，正如表二例證的，社會運動確實形成組織。然而，同樣重要的是：表現出反科層制的、反種族主義的，以及女性主義理念者的網

絡，隨著也會有社會運動中的許多人來參與。在其他類型的組織裡，他們往往尋求將這些理念併入日常事務中。因此，當代非政府部門也就展現出一種形式與傳統的混合。

有時，要求的變遷會導致非政府部門與政府間的淡薄與對立關係。非政府部門發現：它們所倡議的更廣泛政策立場竟然無法與政府指定與要求的服務並存。譬如說，維多利亞州的Kennett政府於上任後的最初幾年，就發生過許多非政府部門的熱望與政府政策不相容的對立情形。在某些情況下，非政府部門會慎重決定不要申請經費，甚至刪減或停止服務供給。在許多情況下，政府乾脆就停止提供經費。促進與調整非政府部門與政府間的一個重要機制就是「最高組織」(peak organization)。在福利領域裡，最高組織的範例是社會服務議會，例如：澳洲社會服務議會 (the Australian Council of Social Service)、昆士蘭社會服務議會 (Queensland Council of Social Service)、住宅領域避難所，以及高齡政策與計畫方案領域的老人議會。對於政府與非政府部門而言，它們都適合於達成政策與計畫方案發展之磋商過程的單一化目的。公共部門的組織與代辦人可避開處理多數非政府部門的難題，而非政府部門則可透過最高組織與其他組織結合，以及分攤研究成本與製訂政策立場，而從磋商中獲得更大的好處。在許多政策領域裡，由於最高組織的角色是如此穩固，因此，政府也必須提供定期的專款援助經費。

一般而言，這些最高組織唯妙唯肖的「模仿」(mimic) 政府的聯邦結構。第一層將是州最高組織，譬如說，州社會服務議會。這

些州最高組織回過頭來又聯合形成一個全國最高組織。有時候，最高組織將設立於地方層次。每一個層次的政府往往涉及政策與計畫方案領域，因此，非政府部門與政府間的對話也必須在每個層次進行 (Dalton, et al., 1996: 66-69)。

二、變遷與挑戰

在澳洲，政府資金、有給職員而非志工的依賴顯示：社區社會福利組織的執行成效與整合入政府服務輸送體系中，需要更進一步的評估。未來，公共部門的改革即意味著：慈善事業可能被迫與政府形成一種契約關係。資金的尋求必然是競爭的，計畫方案也可能更是更標的取向的，並且置基於執行成果的測定上。慈善機構似乎是與營利公司競爭的，但這可能是較彈性的、有效的，也更能滿足責任的要求。在勞動力的再訓練計畫方案中，這些公司變得越來越重要。慈善事業可能需要變得更專業化，更受經濟誘因的刺激，或者在整合志工於執行成效的新重點內、經費程序與管制上，它們將遭遇困難 (Smith and Lipsky, 1993: 187)。未來，澳洲政府的補助款可能是依輸出導向的準則來分配，而且是根據最有效的供給者所達成的單位成本目標來核算。近年來，維多利亞州政府可說是此一領域的先導者 (HCS, 1994; Paterson et al., 1992)。

伍、澳洲國際志工

一、歷史緣起

二〇〇一年，當世界各國都在響應聯合國的國際志願服務年

時，澳洲將慶祝的則是它自己的一個國際志工里程碑。今年的國際志願服務年正好標誌著澳洲國際志工五十周年紀念，因為半個世紀前（一九五一年），澳洲的第一位國際志工（墨爾本大學畢業生 Herb Feith）從澳洲出發前往印尼擔任教師工作。透過「印尼志工畢業生方案」（the Volunteer Graduate Scheme to Indonesia）之創立，Herb Feith開拓了澳洲的國際志工之路，也成了澳洲國際志工的先驅者。

在一九五〇年代晚期與一九六〇年代初期期間，當西方世界的國際志工派遣機構紛紛成立時，「志工畢業生方案」也為之擴大，並使澳洲自己的國際志工機構之創立成為可能。澳洲國際志工，亦即最初所知道的海外服務局（the Overseas Service Bureau），創立於一九六一年九月。在它正式運作的前十年，澳洲國際志工分派的國家包括：新幾內亞、英屬所羅門、奈及利亞與坦桑尼亞（一九六四年）；馬來西亞、新蘇格蘭與東加王國（一九六五年）；斐濟（一九六七年）；新加坡（一九六八年）；波紮那（一九七〇年）；肯亞（一九七一年）；以及印尼。過去幾年來，約有九百名澳洲志工被分派到亞、非、太平洋、拉丁美洲與中東地區的五十個國家，以及澳洲北部偏遠的原住民社區。

二、價值與目標

晚近幾年，澳洲已創辦了各種服務，它們不僅補充也提高了澳洲國際志工的價值。這些包括提供：

* 許多創新的、以人為中心的發展計畫之管理服務。

* 援助雇主尋求適合於跨國文化環境下工作的熟練工作者之專家招募服務。

* 對於尋求並準備讓其職員接受在新國家中生活與工作挑戰的案主進行國際簡報。

澳洲國際志工所致力追求的是邁向一個和平的與正義的世界，而它的目標則是透過提供澳洲志工生活、工作，以及其他文化的人們所建立夥伴關係的機會來達成。國際志工不僅有助於發展中國家的社區發展，也為澳洲帶來互惠的利益。澳洲國際志工相信，所有的人都應該有：（一）獲取資源以滿足其基本人類需求的可能；（二）實現其潛能的機會；以及（三）對於其自身發展決策與參與其自身社會發展的權利。據此，澳洲國際志工組織的工作是置基於參與、藉由經驗學習、尊重、夥伴關係、尊嚴、公平、文化多樣性與互補利益之認知等價值之上。

二、申請與問題

澳洲國際志工被分派至許多公部門與非政府組織中，它們包括：政府部門與機構、教育與醫療中心、社區與私人福利組織，以及其他志願與類似機構等。根據一九九〇至二〇〇〇年澳洲國際志工年報的統計資料顯示：該年有一五、〇一七名申請人。其中，有百分之四十五的澳洲志工是為政府或半官方組織工作；百分之三十三為非政府組織（Non-government organisations, NGOs）工作；百分之八替宗教團體工作；百分之十二則為其他組織（例如：媒體機構或教育中心等工作。澳洲國際志工與許多組織以夥伴關係一起

工作，藉以輸送正面的發展成果給不同社區。因此，從中央與區域政府、地方政府到私人部門與非政府組織，都可看到澳洲國際志工的投入。

一九九〇至二〇〇〇年，計有一萬五千零七十七人向澳洲國際志工組織提出擔任志工的申請。在任何人提出國際志工申請書時，他們或許必須考慮許多問題。一般而言，關於澳洲國際志工，經常被問到的十個問題是：

（一）如何申請澳洲國際志工？

若要申請澳洲國際志工，申請者必須填寫一份職員申請表（Personnel Request Form），這可從申請者當地的「國家計畫經理」（country program manager）那裡取得。一旦申請者的申請被核准後，澳洲國際志工組織即根據申請者的資格、經驗與技能進行篩選；志工候選人的選擇，主要視當時申請者人力庫中適當人選的可利用性而定。然而，申請者多久可變成國際志工呢？一般而言，澳洲國際志工的招募與行前準備最低限為四個月。這些服務是適當志工候選人輕易可利用的，其他像適當的基本語言訓練也由澳洲國際志工組織安排。

（二）申請者需要什麼資格與工作經驗？

大多數的職位都需要申請者在其工作領域上具有已被認可的職業、專業或商業資格，以及適切的經驗，而資格類型與經驗多寡也將視雇主要求條件而定。對於具有實務技能但無正式資格的經驗人士，以及對於新近畢業生與有資格但卻有限工作經驗的零售商，

也都有某些機會。

(三) 澳洲國際志工做那些類型的工作？

他們所從事的最普遍工作領域包括：行政（如會計師、行政人員、電腦專家、人力資源經理與圖書館員）、教育（英語教師、小學、中學與大學教師、特殊教育老師、教師訓練員，以及商業教師）、農業（農業科學家、農場經理、漁業官員、林業官、園藝家、家畜官、植物科學家、土壤保護者、獸醫）、通訊（記者、研究人員與通信官）、醫療（牙醫、醫師、醫療教育者、實驗室技術人員、助產士、護士、護士教育者、營養專家、職業臨床醫學家、藥劑師，以及物理治療師等）、工程（農業工程師、土木工程師、電工技師與電子工程師、機械工程師）、自然科學（植物學者、昆蟲學家、環境學者與生態學家、水文學者、海洋科學家與動物學家）、社會科學（社區工作者、經濟學家、律師、計畫工作者、社會與青少年工作者、統計學家）、熟練的工匠與建築（建築師、建築業者、木匠、營造監工、電工、手工藝專家、機工、鉛工，以及冷藏專家）、計劃與調查（土地調查員、都市計畫者）。一九九九、二〇〇〇年，工作類型的分佈為：教育百分之三十四，管理百分之三十二，鄉村發展百分之十四，醫療百分之十五，以及基礎建設百分之五。

(四) 澳洲國際志工有支薪嗎？

所有澳洲國際志工在其職業安置上所從事的工作都是支付報酬的，而薪水則視志工職位與職位的資助方式而定。工作環境也各有

不同，例如：有些雇主提供住宿，有些則不然，而其他雇主則提供住宿津貼。澳洲國際志工組織通常會提供志工一張至分派地的來回機票、行前簡報（出發前給與的任務指示）、語言訓練與醫療保險。

在國際志工計畫方案下所招募的澳洲志工可獲得一份地方性薪水或等值的津貼，而工作環境也比照有類似資格與經驗的職員待遇。薪水或津貼一般是由雇主提供，但在特殊情況下，澳洲國際志工組織也可能提供援助。住宿或由雇主免費提供，或包含在薪水或津貼裡。當國際志工抵達分派國後，雇主即負有確保志工取得適合的與安全的住宿之責任。基於相同組織的所有雇員之相同基礎，醫療、醫院與牙醫照護也應提供給澳洲國際志工。某些附加醫療保險、醫療撤除與產物保險也將透過澳洲國際志工組織來安排。

(五) 國際志工要去多久？

雖然國際志工的職業安排確實會出現過一年或一年以下的情形，有時，也是可以商議或協定的，但是，大多數的職業安置則是兩年。

(六) 是否能提前歸返？

如果國際志工無法圓滿完成其職業安置，他們可能要負責償還任何招致的損失，情形則視國際志工提前歸返的理由而定。

(七) 可選擇要去的國家嗎？

澳洲國際志工的工作安置在全球亞、非、太平洋、中東、拉丁美洲，以及澳洲偏遠原住民社區等進五十個國家。如果申請者有較

喜愛的選擇國家，澳洲國際志工組織會試圖將他安排在其指定的國家，但是，該組織並無法擔保將可取得適當的職位。對於其派任的目的地愈有彈性的申請者，職業的安置就會有更好的機會。一九九二—二〇〇〇年，國際志工的分佈情形是：非洲一〇〇人、亞洲四二八人、澳洲六〇人，中東四人，太平洋地區二八九人，拉丁美洲一七人，合計八九八人。

(八)有任何年齡限制嗎？

申請者年齡至少必須二十歲，雖然並沒有最高年齡的限制（譬如說，二〇〇〇年，澳洲國際志工組織即安排了一位至泰國的七十八歲教師），但是，有些雇主則會要求志工年齡低於六〇歲。

(九)可攜帶伴侶與／或子女同行嗎？

澳洲國際志工組織確實安排過夫妻檔志工，但是，要在一個地方找到兩個合適的職位可能要花費較長的時間。在某些情況下，某個人會有一個志工職位，而其他的人則與其同行而成為「無薪水的」(non-salaried)志工。至於申請者的伴侶，必須另外填寫一份獨立申請表。雖然攜帶子女可能會限制職業安置的選擇（因為申請者的選擇可能受限於家人需求之影響，例如就學與醫療服務的可利用性問題），但是，申請者也可以讓自己的子女同行。過去半個世紀以來，圓滿完成澳洲國際志工工作的人攜帶其子女（〇至十六歲）同行的人數在五千人以上。一九九二—二〇〇〇年，與其派任澳洲志工父母同行的子女則有一百人。

(十)若有健康情形怎麼辦？

如果申請者先前存在的健康情形可以良好的控制或妥善的處理，申請者可能仍可變成澳洲國際志工。其實，在申請者被派任為一名國際志工前，所有的申請者都會做一次完整的健康檢查。

四、專家招募服務

澳洲國際志工組織除了提供許多志工安置之外，也為世界各國發展中社區之雇主提供各種「專家招募服務」(specialist recruitment services)。在安置熟練的、適任的職員而具個人能力以適應不同文化環境間之生活與工作挑戰上，澳洲國際志工可說是市場領導者。舉凡尋求專家職位適當人選的雇主，均能以免費服務的方式取得澳洲國際志工組織的許多招募服務。關於這些服務，底下會有更詳細的解說，收費只是其中提供的一項指標。澳洲國際志工組織的職員總是可用的，也可討論如何為需求者或雇主研擬一特殊的人事配置以適合其需求與預算。

就專家招募服務而言，甄選一次收取的費用通常相當於派定職位年薪的百分之十。譬如說，澳洲國際志工組織對於成功派定年薪六萬澳元職位的收費是六千澳元。特定的廣告係依價格收取費用，譬如說，若在「澳洲人」(the Australian)報紙刊登一幅寬度十二公分×七公分的特定全國廣告時價約一千四百澳元。與其他某些類型職位有關的廣告，也可能有其他的收費；如果這些費用使用得到，澳洲國際志工組織的職員通常也會事先通知需求者或雇主。倘若與面試志工候選人有關的旅行與住宿開支是需求者或雇主的特別要

求，這些費用才會由他們支付。一般而言，面談志工候選人的工作可以透過位於澳洲各州首府的面談職員來進行。此外，對於特定技術援助的職員，澳洲國際志工組織也提供派任國援助。這項援助足以滿足特定需求，但是，基本上，這些服務包括：護照簽證經紀業務、派任地點來回旅行的安排、地方與國際職員支付、包含旅行與醫療保險，以及派任國職員援助與連絡會議等。

五、歸國志工

總之，澳洲國際志工是由一群熟練的、專業的、奉獻的與許諾的人所組成，他們對於澳洲的國際發展活動做出了重要貢獻。對於多數志工而言，這種在社區活動上的貢獻與投入，即使在他們收拾行囊歸返其先前生活，甚或受其志工經驗啟發而參與新生活很久之後，也依然持續著。過去半個世紀以來，澳洲的歸國志工人數已增加到五千人以上。這些歸國志工在教育澳洲社區居民認識世界各國上扮演著重要的角色；就分享他們在發展中國家的社區生活事實之洞察與知識而言，歸國志工不僅幫助澳洲國人瞭解其他文化，也提升澳洲成為具有開放心靈、包容胸襟，並且支持文化與社會多樣性國家的國際聲譽。

陸、結論

回顧澳洲過去三十年來的社區服務或志願部門活動歷史，最明顯的就是巨大的變遷與成長。這種變遷是有關服務哲學與目的；有

關服務組織與資助方式；有關它們與個人、社區和政府關係；以及有關它們與更廣泛的社會與經濟環境關係的改變。雖然與社區服務或志願部門活動關聯的哲學、功能與術語可能因時而異，但是，有些因素則依然是它們持續發展的關鍵：

(一) 在提供經費、服務，以及擔負形塑未來社會福利事業上，非政府部門或志願部門是重要的。

(二) 非政府部門或志願部門的優點是它對於人們與社區所提供的多樣性與親近性服務。

(三) 對於形成適切的政策取向、有效的規劃與適當的服務來說，消費者的介入是重要的。

(四) 對於維持澳洲社會凝聚力的良好記錄、多元文化主義，以及逐漸的增進澳洲經濟發展而言，社區服務或志願部門活動具有重要的影響。

(五) 要使社區服務或志願部門活動變成相關的與有效的，必須居住且認同其提供服務的社區。

(六) 為了確保社區福祉與增進社會和經濟發展，政府需要持續的政策、規劃、資助，以及管理社區服務上扮演其角色。

(七) 社區服務或志願部門活動的擴展將隨著責任與有限資源的有效使用壓力而持續的一起出現。

可預期的是：澳洲將持續的面對重大的社會、人口與經濟變遷：老年人口增加、更多身心障礙者、男女勞動參與率改變，以及工作年齡人口縮減。徵諸這些變遷，澳洲需要的是檢證社區服務政

策的過程。非政府部門或志願部門必須準備重新評估其角色、服務取向，以及規劃未來與政府部門一起工作的夥伴關係。同時，澳洲聯邦、州與地方政府也必須從長期角度來考量社區服務或志願部門活動，因為這種角度不僅注意到社區服務或志願部門活動在經濟與社區上的地位，也認知到其他服務供給者在社會福利事業中的合法性與貢獻。

(本文作者現任東吳大學社會學系助理教授)

◎參考文獻：

- 葉肅科譯 一九九三 澳洲政府與非政府部門社會福利事業 社區發展季刊 第六十三期 頁一二一～一二九。
- 葉肅科 一九九六 澳洲社會行政的轉變 社區發展季刊 第七十五期 頁八〇～八十四。
- Alford, J. (1993). "Towards a New Public Administration Model: Beyond Managerialism and Its Critics", *Australian Journal of Public Administration*, 52(2): 135-148.
- Bales, P. B. and Bates, M. M. (1993). *Successful Ageing Perspectives from the Behavioral Sciences*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Bennett, J. T. and DiLorenzo, T. J. (1994). *Unhealthy Charities: Hazardous to Your Health and Wealth*, New York: Basic Books.
- Broom, D. (1991). *Damned if We Do: Contradictions in Women's*

Health Care, Sydney: Allen & Unwin.

Commonwealth of Australia, (1995). *Australia's Welfare 1995: Services and Assistance*, Canberra: Australian Government Publishing Service.

Community Services Victoria, (1992). *Welfare as an Industry: A Study of Community Services in Victoria*, Melbourne: Community Services Victoria.

Dalton, et al., (1996). *Making Social Policy in Australia: An Introduction*, St Leonards, NSW: Allen & Unwin Pty Ltd..

Dickey, B. (1980). *No Charity There: A Short History of Social Welfare in Australia*, Melbourne: Nelson.

Etzioni, A. (1994). *The Spirit of Community: The Reinvention of American Society*, New York: Touchstone Books.

Grancar, A. and Jamrozik, A. (1993). *How Australians Live: Social Policy in Theory and Practice* (2nd ed.), Melbourne: Macmillan Education Australia Pty Ltd..

Green, D. and Cromwell, L. (1984). *Mutual Aid or Welfare State*, Sydney: Allen & Unwin.

Gutch, R. (1992). *Contracting Lessons from the US*, London: NVCO Publications.

Howe, R. and Swain, S. (1994). *Challenge of the City: The Centenary History of the Wesley Central Mission 1893-1993*, Melbourne:

Highland House.

38.

- Hoyes, L. and Means, R. (1993). "Quasi-Markets and the Reform of Community Care", in J. Le Grand and W. Bartlett (eds.), *Quasi-Markets and Social Policy*, pp.93-124, London: Macmillan.
- IC, (1994). *Charitable Organisations in Australia: An inquiry into Community Social Welfare Organisations*, Canberra: Industry Commission, Draft Report October.
- Johansson, L. and Thorslund, M. (1993). "Care of Elderly in Sweden: Formal and Informal Support", in R. Burrows and B. Loader (eds.), *Towards a Post-Fordist Welfare State*, pp.13-37, London: Routledge.
- Jones, M. (1996). *The Australian Welfare State: Evaluating Social Policy* (4th ed.), St Leonards, NSW: Allen & Unwin, pp.215-217.
- Kewley, T. H. (1969). *Australia's Welfare State*, Melbourne: Macmillan.
- Kennedy, R. (1985). *Charity Warfare: The Charity Organisation Society in Colonial Melbourne*, Melbourne: Hyland House.
- Lyons, M. (1993). "The Structure and Dimensions of the Community Services Industry", in J. Inglis and L. Rogan eds., *Beyond Swings and Roundabouts: Shaping the Future of Community Services in Australia*, Sydney: Pluto Press.
- Mendelsohn, R. (1979). *The Condition of People*, Sydney: Allen & Unwin.
- O'Connor, I., Wilson, J. and Thomas, K. (1992). *Social Work and Welfare Practice*, Melbourne: Longman Cheshire Pty Limited,
- Offe, C. (1985). "The Divergent Rationalities of Administrative Action," in J. Keane ed., *Disorganised Capitalism*, Oxford: Blackwell.
- Pijl, M. A. (1993). "Care for the Elderly in the Netherlands: New Policies and Practices," in F. Lesemann and C. Martin (eds.), *Home-Based Care, the Elderly, the Family, and the welfare State: An International Comparison*, pp.101-150, Ottawa: University of Ottawa Press.
- Reijer, K. (1985). *The Disenchantment of the Family Home: Modernising the Australian Family 1880-1940*, Melbourne: Oxford University Press.
- Salamon, L. M. (1994). "The Rise of the Nonprofits Sector," *Foreign Affair*, 73(3): 109-122.
- Smith, S. R. and Lipsky, M. (1993). *Nonprofits for Hire: The Welfare State in the Age of Contracting*, Cambridge: Harvard University Press.
- Swidler, A. (1993). "Inequality and American Culture: The Persistence of Voluntarism," in G. Marks and L. Diamond (eds.), *Reexamining Democracy: Essays in Honor of Seymour Martin Lipset*, pp.294-314, Newbury: Sage.
- Ware, (1989).
- Weeks, W. (1994). *Women Working Together: Lessons from Feminist Women's Services*, Melbourne: Longmans.