

# 志願服務 與 社會教育

林勝義

## 一、前言

民國八十三年六月廿四日，獅子會頒發第一屆「金獅獎」給中央研究院李遠哲院長，表揚他對社會的貢獻，同時獲獎的還有古蹟志願解說專家林衡道老先生，熱心社會服務的名演員陳淑麗小姐等十三人。李院長在致詞時表示，他本來拒絕接受這個獎，後來評審委員會主委邱創煥院長親自到中研究懇切的告訴他，頒獎給他，是希望藉此給其他人更大的鼓勵，所以他才接受。

由這件事顯示，民間服務性團體獅子會努力在做兩件工作：一是倡導服務，改善社會，也就是推展志願服務；二是倡導教育，擴大影響，也就是重視社會教育。當然，獅子會推動的服務項目還有很多，他們的理念是「我們服務」，他們的做法是「與人為善，獅子第一」。這種精神令人欽敬，更值得我們效法。相信志工朋友都希望，我們的努力服務，能引起社會各界更重

視志願服務，有更多的人加入志願服務的行列，使我們的社會更溫馨、更有朝氣。這就要兼顧「志願服務與社會教育」。

## 二、志願服務與社會教育相近之特質

志願服務可以界定為：一個人在必要工作之餘，自願奉獻餘時、餘知、餘物和餘力，服務他人，以使自己不斷成長。

社會教育可以解釋為：一個人在離開學校之後，自動學習新知、技能、態度和行爲，使自己繼續成長，以服務他人。

由這兩個簡單的定義，我們發現志願服務與社會教育之間，有許多相近的特質：

1. 在性質上：兩者都是出於自願，而非強迫。就志願服務而言，本來一個人在工作之餘，正可享受清閒，如今卻又奉獻時間和心力去服務他人，而不計較酬勞，這完全是出於自己心甘情願，不是別人所能強迫的，所以有人認為志願服務是「情願做、甘心受」。就社會教育而言，它是一種繼續教育，本來一個人在離開學校之後，正可擺脫那段三更燈火五更雞爲準備考試而「埋頭苦讀」的夢魘，現在卻又重拾書本去參加父母成長團體，就讀紳士學苑、老人大學、或參加其他社教活動。這也是出於自願，不同於國民教育可以強迫其入學。所以參加志願服務或社會教育，都應自動自發，不必別人在後面催促。

2. 在對象上：兩者都是以全民爲對象，並著重弱勢族群。就志願服務而言，它是在幫助有需要的人解決困難或化解危機，所以只要有人前來請求協助，我們都欣然接受，真誠服務，不因個人的好惡而予差別待遇。尤其，蠲算孤獨廢疾者是社會的弱勢族群，最需要協助，應該優先提供服務。就社會教育而言，它是一種全民教育，只要有繼續學習的意願，人人都可以接受社會教育。目前，社會教育的對象著重在成人基本教育（識字教育）、婦女教育和老人教育，他們大多因爲小時候受到經濟或環境所限，失

去就學機會或未能充分就學，因而處於教育不利地位。所以，無論志願服務或社會教育，理論上應該照顧全民，實際上則應考量輕重緩急，先以最需要幫助的弱勢族群為重點，庶幾有成。

**3. 在時空上：**兩者都是隨時可參加，處處可展開。就志願服務而言，無論白天或晚上、假日或非假日、童年、少年、壯年或老年時期，只要有愛心，隨時都可以幫助他人；無論在福利機構、在環保單位、在勞工組織、在社區、在醫院、在學校、在社教機構、在任何地方，只要有意願，處處都可以展開服務。就社會教育而言，它是一種終身教育，一個人從幼到老都可以繼續學習，也就是我們常說的「活到老，學到老」。同時，社會教育的場所是廣袤的，在校園內或校園外、在地面上或空中，都可以施教。例如空中教學就可以將教育送到每一個角落，無遠弗屆。所以參加志願服務或社會教育，隨時可以開始，不必觀望或猶豫；到處都有機會，端視能否及時把握。

**4. 在目的上：**兩者都是在實現自我，以改善生活品質。美國人本心理學家馬斯洛 (Maslow) 指出人的需求滿足有五個層次，依序為生理性、安全感、愛與被愛、自尊與被尊、自我實現。就志願服務而言，是我們在衣食住行不虞匱乏之後，發揮愛心，誠懇助人，因而受到他人敬愛；尊重自己有能力也有意願去幫助他人，因而受到社會尊重；更由於真心助人，改善社會，從而美化自我的人生。就社會教育而言，它是一種生活教育，是我們在謀求經濟生活之餘，繼續參與各種學習活動，以探究知識真理，提昇審美觀念，最後止於至善境界。所以，參加志願服務或社會教育的目的，乃在追求一種高層次、高品質的生活滿足，實現自我理想，促使社會更真、更善、更美。

### 三、志願服務對社會教育之貢獻

近年來，國內參加志願服務的人數越來越多，服務的層面也越來越廣。

其中，志願服務對於社會教育的推展，主要有下列貢獻：

**1. 外部服務增加社會教育的資源：**根據台灣師大一項有關社教機構的需求調查顯示，台灣地區有七六·六％的社教機構感到人力和經費不足，補救之道就是結合民間力量，爭取民間參與。其具體做法，一是徵募志工，目前約有社教志工六千人；二是鼓勵民間捐款，加上政府補助，成立基金會，以基金孳息辦理社教活動，目前各省市社教館及各縣市文化中心都已成立基金，每一基金金額至少三千萬元。同時，由於志工的參與，一方面反映社區需求給社教機構，促使社教活動更加落實；另一方面給社教機構增添活力，促使社教活動更富生機，有形無形都增加了社會教育的資源。

**2. 內部訓練帶動學習社會的風氣：**大多數機構在徵募志工之後，都會舉辦職前訓練，嗣後則定期或不定期舉辦在職訓練，藉以增進志願服務的知識、理念和技巧。根據內政部委託社會大學於八十二年九月辦理的全國志工調查，推估全國一千三百萬成人之中，有十六％，約二〇八萬人會經擔任志工。這些志工當然也不斷接受訓練，直接間接都帶動了成人學習的風氣，對於學習社會 (Learning society) 的形成不無貢獻。最近，台灣師大成人教育中心舉辦社區讀書會領導人訓練，報名參加的志工甚為踴躍，可見國人學習風氣轉趨熱絡之一斑，其中志工訓練的影響功不可沒。

**3. 引發工商企業的贊助和推動：**台灣地區經濟快速成長之後，國人生活富裕，許多工商企業基於「取之社會，回饋社會」的理念，踴躍贊助公益事業，帶動志願服務的推展。據筆者所知，中華民國志願服務協會和台北市志願服務協會，就是由一群熱心公益、倡導服務的企業家所組成。他們出錢出力，推動服務，績效卓著。廣獲喝采。也許受到這種風氣影響所及，工商企業向教育部社教司辦理登記的文化教育基金會，也呈現大幅度成長，目前已超過四三八個，對於社會教育的推動，貢獻良多。如眾所知，台南市奇士美企業大力贊助文教活動的推展，就是其中顯例。

**4. 獲致政治領袖的重視和支持：**由於志願服務的推展，已對社會風

氣帶來正面的影響，對於落實社區文化，建立祥和社會具有積極作用，因而屢獲社會各階層政治領袖的重視和肯定。例如，八十一年文化復興節，李總統親臨主持全國文化義工大會師，對三千多名參與盛會的志願服務人員諸多嘉許。其後，總統及行政院長也曾多次接見金駝獎、推行社會教育有功、文化義工金質獎等類志願服務績優的得獎人，對於志願服務與社會教育都是無上的榮譽，對於社會教育的推展尤具鼓舞作用。

#### 四、從社會教育檢視志願服務之問題

志願服務與社會教育兩者，特質相近，休戚相關。因此，我們也可以從社會教育的觀點，檢視志願服務目前所面臨的重要問題，以便提出對策，相攜以進。

1. 志願服務的參加率偏低：從社會教育是一種全民教育的觀點言，理想的志願服務應該是一種全民參與的社會運動。奈何目前國人參與志願服務的人口，占總人口的比率仍然偏低。依據行政院主計處於七十七年六月所發布的調查報告，台灣地區十五歲以上民衆在一年內曾參加義務性服務工作者僅占五·〇五%，約六十九萬人，每日平均服務時間不足一分鐘。此與美國十三歲以上居民有二五%都做過志工的情況相互比較，簡直瞠乎其後，難望項背。再依據社會大學八十二年全國志工調查的資料，我國曾任志工的成人僅占十六%，相較於美國一九八八年的五〇%，也顯然偏低。

2. 志願服務的流失率偏高：從社會教育是一種終身教育的觀點言，理想的志願服務應該是「一日當志工，終身當志工」。然而衡諸實際，各機構志工的流失率平均約為二〇%至三〇%。依前述社會大學八十二年的調查，全國曾經擔任志工的成人佔十六%，約二〇八萬人，而調查當時仍然擔任志工的人數，僅占成人總人口的八·九%，約一一六萬人。兩相比較，志工已流失九十八萬人。當然，志工流失的原因很多，如果從志工參加

志願服務的動機分析，主要原因是(1)缺乏成就感，因為單調的打雜工作，無法滿足其充實精神生活的動機。(2)缺乏滿足感，因為缺少成長機會，與原先的期望不符。(3)缺乏歸屬感，因為志工之間沒有深入交往，不能滿足其結交朋友的需求。(4)缺乏認同感，因為機構人員與志工的溝通欠佳，志工對機構不瞭解，感覺上機構只知利用免費勞力，而不知如何有效運用。

3. 志願服務訓練的困擾頗多：從社會教育是一種繼續教育的觀點言，理想的志願服務應該是機構和志工都能體會訓練的必要性，認為它有助於澄清服務理念，精進服務技巧，提高服務效果，而願意持續參加訓練或自我教育。但根據實證調查，不僅有些志工只要參加服務，不願意接受訓練；或者對於偏重理論、單向傳授、缺乏互動的訓練，表示將來沒有繼續參加的意願；事實上訓練機構的困擾也不少，譬如林萬億（一九八三）的研究指出志工訓練的困擾有(1)志工的出席率不佳，造成訓練資源浪費。(2)不知提供何種訓練內容。(3)找不到適當的師資。(4)不知採用何種訓練方式較好。(5)志工的水準參差不齊，難以訓練。

4. 志願服務獎勵有氾濫之嫌：從社會教育是一種生活教育的觀點言，理想的志願服務獎勵應該能發揮示範作用，一方面肯定志工成就，激勵其持續服務之動力；一方面啓示他人，影響更多志工之投入。不過，目前有關志願服務之獎勵似有氾濫之嫌，包括(1)獎勵名目繁多，全國性的獎項就有金駝獎、文化義工獎、社教有功獎、環保義工獎，這些獎項之中又各有分類，幾乎講不完，也獎不完。(2)得獎人數眾多，例如八十二年文化義工的得獎人，就有金質獎十三人、銀質獎四十四人、銅質獎一一五人，合計一七二人。至八十三年才精簡為一〇、二〇、三〇，共六〇人。(3)獎勵對象重疊，少數資深績優的志工，被重複推薦獲得各類獎項，得獎者不覺珍貴，卻又排擠他人得獎機會。(4)頒獎典禮太簡單、不隆重，得獎的多，頒獎的人也相對增多，頒受之間難免欠缺隆重之感，獎勵太多也引不起媒體報導興趣，以致獎勵的啓示作用便受影響。

## 五、從社會教育改善志願服務之途徑

無奈的批評，或無情的嘲諷，最多只是挖掘了志願服務問題，並沒有提出處方。以下試從社會教育的觀點提出改善的途徑：

1. 利用各種活動，開發志工人力資源：志願服務的參加率偏低，主要原因是一般民衆不知道為何要參加志願服務？如何參加志願服務？論其改善之道，可以利用辦理各種活動的機會，以現場志工爲典範，對參加的民衆說明志願服務的意義和價值，提供其參加志願服務的資訊和管道，並主動邀請他們報名參加本機構的志願服務。此外，如果能從學校教育和家庭教育途徑，培植志工人口，更是一種可長可久的紮根工作。其具體做法，(1)建議中小學將學生擔任志工的成績，列爲德育的一部分。(2)建議大專院校開設「志願服務」作爲選修課程或通識教育。(3)建議家長實施家事分工，讓家人養成勤勞的習慣和服務的態度。

2. 運用大眾媒體，宣導志願服務資訊：現代是傳播的時代，每人每天都要接觸一種以上的傳播媒體。尤其廣播、電視、報紙、雜誌等媒體，傳播迅速，影響深遠，是推展社會教育的媒介，也是宣導志願服務的利器。爲了志願服務人力的開源和節流，我們不妨將志願服務的重要活動，或者志工的優良事蹟、感人故事、溫馨畫面等資訊，主動提供給媒體，廣爲傳播。至於行銷技巧，可以選擇例假日，舉辦爭論性、趣味性、新奇性的志願服務活動，藉以吸引媒體採訪報導，而達到宣導志願服務的效果。

3. 參採社教方案，規畫志願服務訓練：社會教育是一種有目的、有方法、有步驟的教育活動。爲了解決志工訓練的困擾，落實志工訓練的績效，不妨參考社會教育方案的設計和評鑑來規畫辦理志工訓練。其具體措施：(1)在訓練之前辦理志工需求調查，並邀請志工代表參與規畫，根據志工需求擬訂訓練目的和內容，使志工受訓後能很快進入服務情境，或精進其服務知能。(2)參考社會教育多元化的方法，彈性運用專題演講、陪席座

談、分組討論、戶外教學、角色扮演、競賽活動、展覽觀摩、書刊閱覽等方法實施訓練。如此，則訓練師資也可以由專家學者、機構人員、資深志工分別擔任，師資不足的困擾或可紓解。(3)參酌「志工學苑」的訓練模式，依志工程度分爲關懷、成長、進階、領導等四個訓練層次，有步驟地循序漸進，並嚴加考評，務求實效。

4. 加強志工獎勵，發揮社會教育作用：獎勵堅守崗位的資深志工，或表揚服務認真的優良志工，都具有社會教育的示範作用。爲避免各類志工獎勵淪爲氾濫之譏，我們呼籲中央政府主管社會服務的機關，能夠及早規畫全國性的志願服務獎勵辦法，統整獎勵名目、精簡獎勵名額、提高獎勵位階、擴大頒獎規模。庶幾受獎志工個個都是實至名歸，稱頌鄉里，而社會大眾也都能以引爲楷模，仿效實踐。

## 六、結語

志願服務與社會教育密切相關，辦理社會教育有賴志願服務提供資源，而推展志願服務工作，本質上就是一種社會教育。

志願服務是一種助人的工作，這種工作的倫理是一種負責任的倫理。換言之，無論是推展志願服務的機關、機構、團體、個人，或實際參加志願服務的志工朋友，我們除了對工作要竭盡心力，克盡其責之外，我們還有一個社會責任，那就是傳承志願服務的經驗，擴展志願服務的影響，激發更多的人來參加志願服務。總之，志願服務與社會教育縝密結合，相輔相成，斯有利於祥和社會的營造，和全民福利的促進。

(本文作者爲國立台灣師範大學社會教育學系教授)