

公民意識與志願服務

梅高文

壹、前言

現代化帶來了社會型態的遽變，隨著社會變遷的速度加快，以及社會結構與社會關係的解組或轉變，新的社會問題不斷滋生，新的福利服務需求不斷浮現。雖然政府在推動福利國家的角色和功能上，有日益增加的趨勢，但無可否認地，政府職能及角色的擴張程度，與民衆需求之殷切程度相較，仍有天壤之別。再加上政府處理政策的能力和資源實在有限，於是形成「過度負荷」(overload)的現象，使政府產生「不可治理性」(ungovernability) (Crozier et al., 1975)。

爲了因應這種危機，一股蓬勃的社會力應運而生，亦即「非營利部門」

(nonprofit sector) 的興起。這股風潮體現在兩個社會現象上：一是基金會的相繼成立，另一則是志願服務的推廣。後者更被視爲建立「生命共同體」的實踐，其意指個人本著濟世的胸懷、助人利他的意念，不計報酬地依自我專長、意願、選擇「性之所近，興之所在」的服務項目，貢獻其知識、能力、經驗、技術、時間等，服務人群，關愛社會，以增進社會公益（林昭文，民83:215）。也就是個人本於服務的熱誠，主動積極地協助他人與改善社會，以追求公共利益的實現。

爲了促進志願服務工作的弘揚，廣結社會資源是重要的策略之一，而其又以人力資源的發掘與號召爲最，爲了使更多民衆加入志願服務的行列，首先應該建立正確的理念與服務的共識，亦即必須建立以意識爲主的動力。然而人多有私心，若只是以「愛人如己」、「推己及人」之類的口號而欲打動人心，效

果畢竟有限；且參與志願服務的志工其動機互異，未必具備助人利他的理念與共識。爲了推廣志願服務的風氣，使服務的動力源源不絕，筆者以爲，應從基本的社會認同著手，而「公民意識」(Civic Consciousness)的教育與培養將是必要的基礎。

如果我們給予公民意識下個簡單的定義，它可以說是以正式公民身分取得的權利義務爲基礎，在愛護所處的命運共同體前提下，其日常行爲、社會行動的態度與方式，除了站在自身利益的考慮外，也能站在「公共」的角度，作出積極建設性的考量與實踐(鄭錫鏞，民82:14)。公民意識是伴隨著「公民資格」(citizenship)而來，具有體認生命共同體的「社區意識」(the sense of community)，從而發揮主動積極的「公民參考」(citizen participation)，如此才能產生真正自主且負責的志工，共同精進志願服務的角色與功能。

以下筆者將就公民意識的三要素——公民資格、社區意識與公民參與，及其與志願服務的關聯性作一探討。

貳、公民資格

Terry L. Cooper(1991:5-16)界定「公民」(citizen)爲某特定社區中具有該社區法律與規範限定義務角色的人民；「公民資格」則爲某特定社區中由公民的權利與義務界定的地位與角色。J. M. Barbalet也引用T. H. Marshall的觀點，將公民資格分爲公民權利(個人自由所需的各種權利)、政治權利(參政權、選舉權)與社會權利(福利權、繼承權)(談谷錚譯，民80)。

由此可見，公民資格不僅是一種身分(status)，更是一種行動和實踐(practice)。不僅是一種權利(right)，更是一種義務(duty)(Oldfield, 1990:1-11)。以N. Long的話來說，公民資格不僅是消費者資格，更應該是生

產者的角色(Long, 1993:21)。

公民資格除了政治的意涵外，也具有社會的意涵，其所要界定的乃是群己之間的關係，所著眼的是「公共責任」與「普遍良善」(common good)的觀點。由於社區是人民生活集體形式的表現，於是也引伸出積極參與社區事務和承擔事務責任的理念。Lowi就界定公民資格的倫理面向爲由某特定政治、經濟與社會社區的價值、規範、傳統、文化與共識共同界定的資格、權利與義務(Cooper, 1991)。

公民資格的內涵包括：自主性(autonomy)、友誼性(friendship)與判斷力(judgement)(Oldfield, 1990:17-27)。自主性代表個人行爲的自律，友誼性代表對社區成員的社會聯繫，判斷力則代表角色扮演的認知和公共利益的體認。一旦民衆體認了自己的公民資格，認知自己的權利義務，相對也會尊重他人的權利義務與公民資格，因而會立於平等基礎上，對每個人的生命尊嚴及生存價值多以尊重。這種以人爲本，尊重生命的心靈，才是志願服務所亟需的。尤其以目前社會上的志願服務工作而言，志工的流失率高、服務期間短是個不容忽視的問題，而公民資格的體認應有助於紓解這種現象。

由以上的探討我們可以發現，公民資格具有倫理及規範的意念，其所要求的社會認同就是「社區意識」，由此認同衍伸出個人的權利義務，而其所顯現的行動實踐則是「公民參與」。

參、社區意識

社區所代表的不僅是地理的空間，而且還有社會性的意義。當一群人聚居到某一階段後，會產生「組織」的過程，大家自動自發地起來解決聚居地的消防、安全與環境等問題，如此組成的群體稱爲city-community，成員則爲「公民」。因此社區是一種社會連帶(solidarity)與整合(cohesion)，是由共有

身分的平等所形成的。

F. Tonies 指出社區是有機的，立基於血緣、親族、共居和地域，以及一系列的共同態度、經驗和氣質，強調同根性、一致天性和個人間的有機關聯。R. M. Mac Iver 則強調社區中利益的同源性。此外，L. M. Arensberg 重視社區的文化傳承，G. Hillary 則指出社區需要有強烈參與感的連結（沈清松，民82：50）。他們所重視的，無非是一種「生命共同體」的內涵，亦即人與人之間的互相依賴。

社區由不同的自主個體所形構而成，每人所追求的良善生活未必是他人良善生活所必需，但每個人的良善生活都必須包括維持社區穩固的行動，否則社區將瓦解而不成其共同體。為了獲致社區的維繫，必須認知彼此之間的互依互動，因此有了社區意識的形成。

所謂社區意識，意指個別成員具有命運與共的理念，且普遍認知自己對於其他成員具承諾與責任，這種承諾與責任是為了達到社會關係的和諧（cond）（Oldfield, 1990:173）。它既涵蓋過去共同的社會文化傳承，以及現在的共同生活，也包含未來的共同發展與共同利益。它不僅表示消極、被動地承受共同命運，更要求積極、主動地認同和參與。

社區意識的激發，可以使「人飢己飢，人溺己溺」的精神獲得普及，民眾為了追求社區的公共利益與提高社區的生活品質，將願意積極主動投入服務工作，遇到任何的不平等或亟待解決的問題，也會自動自發運用一切資源予以解決。而這種社區意識的範圍，小至街坊鄰里，大至國家社會，都可以凝聚作「生命共同體」的共識。社區意識的萌發崛起，將成為促成志願服務的動機，並將愛與關懷的精神根植於志工人員的內心，成為志願服務的動力源泉，以強烈的社會責任感參與志願服務的推動。

肆、公民參與

公民參與是公民資格與社區意識的落實與實踐，主要涉及維持社區的存續、各個團體間的合作、各團體間的互助、以及從事公共溝通以解決爭端等政治或社會活動。所著重的是公民的成員身分、分享正義的觀念、以及趨於「普遍良善」的行動取向，因而「公民參與」也就被視為植基於個體認同社區公益之上的一種政治或社會活動（郭秋永，民82：23）。

公民參與有賴於公民的積極行動，參與公共行動或公共事務的解決，於行動和對話的過程中，培養和他人的友誼、感情與同胞愛，並了解別人的想法，學習和別人合作的精神，這對凝聚一個強有力的共同體，有相當大的助益（Barber, 1984:219）。

公民參與更是一種人心主動性能的發揮，除了使社會能夠自主解決本身所產生的問題與缺陷外，也能促使政府所採行的政策與措施更符合社會真正的需求。這種監督與督促的功能，將可使政府更具回應性與責任性。公民參與乃是基於民主的理念與程序，而參與的美德循環也將促成更多的參與。

志願服務就是一種自發性、草根性的公民參與，目的乃期望藉由個體對社區事務的自動參與，來改善社區的經濟、社會與文化，以形成一個優良的社區，進而造成一個良善的社會與國家。於是個人主動參與志願服務，將吸引更多的人員投入，如此良性循環，風行草偃，志願服務的人力資源將不虞匱乏。

伍、結論

綜合以上的論述可知，良好的公民意識必須具備有公共思想、自主性、同胞愛、判斷力和參與性等特質。而這些特質正是志願服務工作所必需，因此公

民意識的教育與培養實是推展志願服務的基礎，也是志願服務的基本理念與共識。公民意識可以推動志願服務，志願服務也有助於公民意識的培養，如此循環不已，將共同促進社會的進步與發展，以及人心倫理的提昇。

另外我們還可發現志願服務與社區發展間的緊密相關，因為社區發展是藉由社區成員的主動參與來增進其經濟與社會進步的過程。我們以美國開發總署對社區發展的定義來看，社區發展是一個社區民衆自動組織起來，確定其共同問題與共同需要，訂定其共同計畫，並運用其社區資源與創造力，執行此種計畫，必要時再由政府機構及其他志願組織，予以物質上、技術上之援助（引自黃了白、蔡紹明，民80:45）。

再就行政院於民國八十年修正通過新的「社區發展工作綱要」來看，民間自發民主組織的強調是其特點，其將社區視為乃社區居民基於共同需要，循自助與互助的精神，所組成的一個公益團體，政府只是配合予行政支援及技術指導，輔導社區居民依法設立社區發展協會，負責推動社區發展工作（許世雨，民81:143）。

由此可見，志願服務可說是社區發展的靈魂，亦是社區發展工作自動自發自助之基本精神的實現。尤其在現代工業社會中，家庭與社區是最具教化功能的，其作用也是最重要的。以美國為例，部分社區結合當地學校的家長會，不但關注社區本身的問題，而有推動「將毒品趕出社區」、「建立環保社區」等議題，而且可以進一步影響社區學校的教育政策與方針。

如何發掘潛在的志願人力？如何鼓勵民衆參與關心自己周遭的環境？如何促使民衆加入志願服務工作？公民意識的激發是必要的基礎，而這是國家與社會都須盡力才能達成的目標。以往社區發展工作偏重基礎工程與生產福利建設，忽略了社區精神倫理文化之建設，我們期盼能由「公民意識」著手，提昇「志願服務」的風氣並建立正確的理念與共識，落實「社區發展」的建設，經由個人影響個人、社區影響社區，進而型塑理想的國家與社會。

參考資料

1. 沈清松，「生命共同體簡釋」，中央月刊，第60—61頁，民國82年9月。
2. 林昭文，「散為萬殊集為一體：推展志願服務的策略與措施」，社區發展季刊，第58期，第215—226頁，民國81年6月。
3. 許世雨，非營利部門對公共行政之影響，台北：政大公所碩士論文，民國81年6月。
4. 郭秋永，政治參與，台北：幼獅，民國82年。
5. 黃了白、蔡紹明，析介新修訂的「社區發展工作綱要」——為邁向互動、互助、互敬的境界而規畫，台北：中華民國社區發展研究訓練中心，民國80年。
6. 談谷鐸譯，J. M. Barbalet 著，公民資格，台北：桂冠，民國80年。
7. 鄭錫鎔，公民意識與公共組織結構慣性的關聯性，台北：台大政研所碩士論文，民國82年5月。
8. Barber, Benjamin R., *Strong Democracy*, Berkeley and LA: University of California Press, 1984.
9. Crozier, M. J., S. P. Huntington, and J. Watanuki, *the Crisis of Democracy: Report on the Governability of Democracies to the Trilateral Commission*, NY: New York University Press, 1975.
10. Cooper, Terry L., *An Ethics of Citizenship for Public Administration*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1991.
11. Long, Norton, "Territoriality and citizenship", *American Review of Public Administration*, Vol. 23, No. 1, March 1993.
12. Oldfield, Adrian, *Citizenship and Community: Civil Republicanism and the Modern World*, London and NY: Routledge, 1990.