

# 激發志願服務增強社區福利

謝高橋

——本文為作者在本中心與政大社會系合辦之「都市社區的守望相助」研討會中之講詞——

社區的生活品質，大部分依賴健康、教育及福利等社會制度的功能運作，社會經由維持醫療設施、經營免費教育或提供社會服務，協助有問題的個人與家庭。這種社會責任在人類歷史是一種相當新的觀念。傳統上，家庭與部落提供所有的個人服務，嗣後有宗教與慈善團體的志願事業，協助辦理小型的地方計畫，但今天，在大多數已發展國家政府代替了原來的志願與地方給予者。

從個人到社會責任的轉變不是平穩的，都市社會的制度只對緊急需要提供協助，提供的計畫不僅不盡適宜，且經費也不足。一般的批評是：公共服務減低家庭的影響及權威，也促進人們對政府的依賴，結果減少了個人責任與對幫助他人的關心。另一方面，需要協助的人繼續增加，因為人們在應付都市化、工業化，以及快速的技術與社會事件產生的變遷，遭遇更多的困難。如今都市社會發明的社會福利制度，已被證明無法適當地滿足整個環境中的人類需要。

在現代工業都市社會，只靠社會責任的觀念實不足以滿足人類需要，增進社區的福利，因此將早期人類社會的個人責任觀念再次引入福利制度領域，彌補政府力量的不足是必要的，也可藉此而促進個人道德心的發展，減少依賴的心態。但如何實

施個人責任呢？

## 一、閭鄰社區功能的轉變

在傳統社會，村落社區生活是一種出生與地方、血緣與土壤的基本結合，每個分子是完整的個人，從事適合其由出生到死亡之每個生活階段的所有功能。村落包含強烈的閭鄰意識，人們彼此毗鄰而居，在可呼叫的距離內共享生活的安危，為死亡悲傷，為結婚或生育而歡喜。這種社區的認同與照護產生秩序與穩定，使年輕人的成長有良好的道德化。當社區進入都市的發展時，這些基本聯帶衰弱，可觀察的親密社區停止成為一種可認同與被深入關心的團體。「我們」變成「我」的一種喜悅聲，忠誠的衰弱與次級關係的發展使都市社區生活的解組成為無法避免。

人類居住地為一種閭鄰社區，在開始就包含多種功能，最為人稱道的是親密互動與互助。在閭鄰為一整體，毗鄰而居的人們有非正式的交換與互動，這包括與其鄰居們的非正式問候或拜訪，不論他們是否有一種親密關係。這種交換暗示一種熱誠或和睦的態度。這可提供個人一種閭鄰隸屬感，減輕都市環境產生的非私人化影響。

這種與鄰居們的面對面接觸可能為界定兒童養

育、教育或社會期望提供規範，社會影響的形式如讚美或獎賞主要是發生在閭鄰而非社會，特別是有經常與緊密互動的閭鄰，因而阻止社區規範皆瓦解。交換幫助原也是緊密居住在一地區之人們的一項恆常與重要活動，當互動無法從其他來源如親戚或正式組織獲得時，鄰居的快速反應是重要的。不論社會服務機構的增加，這種社會組織常缺乏對許多緊急需要產生立即與彈性反應的能力，例如，緊急救助大部分是由鄰居們所做的（Gold, 1982: 108），因此，閭鄰為一種互助中心角色可能是保護居民免受外來侵犯，以及替代外在支援。因此，當有突發災害或尋求閭鄰以外資源涉及昂貴費用或不喜愛外來涉入時，閭鄰互助對許多都市家庭扮演一種重要角色（Gold, 1982: 109）。

無論如何，這些功能的發生有賴社區居民的相互認識與同質，但都市生活帶來的異質與匿名特徵。使閭鄰為凝聚中心發生困難，同時，都市社區的趨向有限性與功能活動專業化，使社區失去共同認識的基礎，而成為居民冷漠與缺乏涉及集體行動的來源。這種閭鄰的脫序現象使社區藉由任何社會控制的努力，而影響、動員或改變居民的價值，似乎不可能的。

新近開發的公寓大廈或獨立社區所產生的閭鄰

，易使其居民藉由組織力量如管理委員會與明確界線，封鎖自己，阻塞外人入侵，因而形成一種有警衛或電子監視器的保安社區，這種防衛社區的劃分不只是來自地區的物質特色且也是因為居民們心目中描繪的認知地圖，它們為社區的安全提供一種保護功能，無形中也成為都市之社會控制工具的部分。這種閭鄰居民的認知地圖暗示何種人可以安全地結合，何種人可以建立某種社會接觸與社會凝聚，因為認知地圖的產生是基於生活型態、社經地位等的標準。

保安閭鄰社區的一個結構特徵，就是其擁有某種社會凝聚能使居民隨時結合一起，以聯合行動保護閭鄰免受他們認為威脅其物質特色改變的不當侵入。例如色情、宗教、治療性團體等移入整合的住宅區受地方閭鄰團體的強烈對抗。

當然，這種閭鄰社區是因為都市計畫、都市更新、國民住宅與房屋建設公司而發展的，是一種相當新的形式，出現在都市與郊區。它們包括大規模住宅而有相同的建築形式，這種有意設計的閭鄰有一種最顯著的特色，就是它們的建物特徵與居民社經地位有相當同質性，因為開發公司，不動產經紀人，管理單位對新佔有者的選擇。這種社區的居民若有一種相似文化，則一致行動就易產生，但也會因而形成與外界的隔離；這種人為閭鄰的保護與隔離易為其特殊界線，以及相同的建物設計與相同的開發者所強化。無論如何，若社區無法獲得一致文化，則傳統觀念：「自掃門前雪不管他人瓦上霜」的運作，可能使這種社區只有一種相同外殼，而沒

有像村落的真正互助本質。結果，雖有社區管理規則或互助辦法的設置，也可能只會成為有意者利用的控制工具。

## 二、志願服務的動機力量

社區福利的擴展有賴於加強個人責任的觀念，也就是社會福利的需要不應全賴社會或政府為給予者，社區的個人本身也是給予者，這是全民的參與擴大福利功能。為達成此一工作，需要發揮志願服務的精神。社區福利工作的不彰常因資源缺乏或資源未有效開發。其實除物質資源外，社區人民的志願服務是現代福利的一項重要資源，但我們尚未有效開發與利用。這項福利工作的發展者應激發社區居民的志願服務精神。人是自利的動物，會被對其有利的事件所吸引，這在現代生活中更顯重要。志願服務看來是為他人義務工作，但實際利益是會回饋到個人。這一互惠原則暗涵於下列觀念。

### 1. 「助人自助」

「助人自助」是一句家喻戶曉的格言，用於鼓勵個人努力，自我解決問題的方式，即個人有問題應先由個人奮發自立再求他人的協助，不然再好的他人協助也可能會落空。這種解決問題方式在農業社會可能較合適與較重要，絕大多數的人勞苦終日僅得一飽，生活於維生線下，而能創造更多剩餘者只是相當的少數人，以此少數人去協助多數人解決問題，太難矣！因此最好方式就是鼓勵個人自助，再加他人協助。在這種維生社會，財貨是滿足需要的必需手段，主要的謀生方法就在自力更生，於是

，解決社會問題的道德價值，就在個人是否能自立。在今天的富裕社會，大家豐衣足食，對絕大多數的人而言，維生已不是問題，但社會問題未因此減少，反而增加，諸多人際適應的困難、角色衝突、家庭不和、地方問題等等。社會問題的增加也伴有種類及性質的變異性，於是問題的解決便需要不同的資源；有者無他人的協助是無法自行解決，有者則不必藉由金錢或財物的援助，有者甚至要有專業輔導。這種社會問題的變異性是由於人們在現代社會的生涯中有不同的遭遇而產生的。

另一方面，在現代社會裏，絕大多數的人在生活的開始就有較好的學習機會，且有獲得各種資源如知識、技術、能力等等的更多來源，因而人民在成長中就變得越有資格與能力而不是文化貧乏的人，同時他也喪失在村落社會的完整性，而成為社會整體的一個互賴部分。就此意義而言，個人是一個自立者且需為社會的需要做出為分子的貢獻。無論如何，人在其生涯中會有不測風雲，隨時可能發生問題，這種問題可能不是單獨事件而涉及他人，又這種問題可能不是個人的有限資源所能對付的，因而就需要在今履行責任換取未來的生活保障。

現代社會的個人，因有良好的學習與發展環境，大多數在早期就能發展自立能力，因而「自助」觀念的懇求若不是必要，也是不生效力，但個人為防患未然，進一步累積資源是必需也是重要。隨社會的發展，個人為解決其問題所做的努力也應改變，因此「助人自助」或「助人自助」而非「自助人助」的觀念在懇求個人參與福利功能可能是更有意

義。這種解決問題的道德價值，就在鼓勵人們以其現在的所能或所有協助他人，而為個人的未來需要播下相助的種子。因此，人助或自助是助人的結果。這種解決問題方式的倫理基礎，就是個人先以自己的能力或剩餘資源協助他人解決問題，並從中獲得協助自己的成長；實現，取得他人的未來幫助。這種「助人自助」或「助人人助」的功能涵義絕不是個人的純犧牲，而是為協助自己成長的一種方法。而它的具體表現就是志願服務工作。結果就是人民一起參與解決問題。

## 2. 學習與奉獻

在我們社會，熱中於擴大知識、經驗、價值感與社會貢獻的人口在增加中，例如張老師與馬偕醫院生命線之義工的踴躍參與及表現。一般而言，社區與福利機構到目前尚未承認志願服務工作的存在及其潛在貢獻，若有志願服務工作被承認與利用，也是建立在單向基礎上，即工作者只是在為某機構奉獻其時間與勞力，而不是從工作上產生成長或獲得學習經驗。顯然地，個人期望的滿足是一種利己主義而非學習的實現。

目前，社區或福利機構不重視人們為潛在的工作學習者，而多是注重於其有限用途的目的物如捐款、提供勞務等等。實際上，人可以學習做多種工作也有各種潛力，如領導、計畫、文書等等。但社區福利機構只以其自己對需要與目的所做的狹義界定，觀察外界，因而不能發掘有潛在價值的社會資源——志願服務人員。同樣地，人們也很少重視現實工作與生活世界可為個人提供學習與成長的良好環境，其實，人的許多生活能力與經驗是在實際工

作中成長的，同時人的許多潛力也需藉由工作展現的。我們應瞭解，人們與社區或機構有互惠關係的價值，這是一種資源交換，即社區或機構從外人的參與其工作獲得滿足，同時各人也從參與的工作獲得學習或經驗。這種資源交換不必涉及金錢，但它是產生志願服務的動機基礎。社區或機構與個人皆可藉由志願服務工作，涉及於「幫助」關係，並從協助社會問題的解決各獲得利益。

人們提供的志願服務對社區生活的發展是有益的。不論是個別志願者或團體志願者，他們的工作皆會貢獻於鄰里社區生活條件的改善。在現今的社會經濟發展水準，人們追求的不再是維生需要而是自我實現，因而個人是否積極參與社區事務而獻身福利工作，主要決定在人從志願服務工作能獲得的經驗或學習與自我發展。志願服務的功能不只是滿足社區或機構的需要且也是提供者自我發展的來源。這種承認是為推動志願服務工作的動力。

## 三、志願服務工作的推廣

雖然「志願服務」一詞是現代社會的產物，但我們早就有人為閭鄰社區造橋鋪路，為養老育幼設施的無助者捐獻他們的時間、金錢、勞力、物資等等。對他們而言，這只是做了一件善事，且社會閭鄰也以慈善人士或好心人稱讚之。其實這就是我們今天所謂的「志願服務工作」。

志願服務是個人或團體（如青商會、扶輪社等）以自己名義而非被僱者身分從事的工作，他們這樣做純是出於為服務他人的私人意願，不接受任何工作酬賞；他們的責任是有限的，也可能是獨立的工作

；他們不必具備工作上的職業資格，但如提供的資源能配合工作的需要，其服務效果將會更佳。因此，只要有為人們服務的意願，任何人皆可成為一位志願服務工作者。

過去，人民對社區貢獻的資源主要是時間與金錢或物質，特別是金錢，這兩種資源的佔有者為數甚少，所以能從事志願服務工作者非常有限。結果，所謂的慈善人士只是地方上的富翁或顯貴，而非一般庶民。但在現代社會人民的生活問題不限於維生，而擴展到其他的非經濟層面；社會問題實已包括一個相當複雜的範圍，並有許多不同種類。因此，社會問題的解決，有賴社區之各種人民的參與與各種資源的投入。

我們的經濟與社會發展，正在創造更多為解決社會問題而貢獻其資源的人；例如，(1)勞動力最低年齡的提高，或教育時間的延長，或工作時間的減少，使更多的人，特別是青年們，有了更多的空閒時間；(2)教育程度的提升，尤其學有專長的大專青年，不僅要學習有關基本理論的知識，更需要工作上的實際經驗與生活體驗；(3)家庭工作的電氣化減少了主婦們的繁雜家務工作，同時增加她們的空閒時間，因而有更多婦女，特別是沒有兒童的主婦，感到無聊與寂寞；與(4)退休制度的加強執行，再加上人類等壽命的延長，有更多身體尚強壯的人離開了工作，他們常因其豐富經驗或熟練技術無法利用與貢獻社會人羣，感到無用與失望。

這些人像其他人一樣有貢獻社會的慾望，也要學習新知識及新生活方式，與從事有意義的社會活動，以達成自我發展。總之，他（她）們要做為一

位有用與有價值的社會分子，但他（她）們可能擁有的某種資源，限於其所扮演的社會角色，無從使用與發揮，他們也因此可能成為社會問題的創造者。若能誘導他們參加志願服務工作，不僅可為社會開發資源且也可減少社會的問題。同時，他（她）們亦會因其資源的貢獻人羣，而感到滿足與有價值，甚至於義務工作的學習或經驗產生自我發展。原本一些可為社會變遷所淘汰或帶來問題的人，再能參與社會貢獻力量。因此，社會的各個分子，不論貧富、老少男女，皆能為解決問題工作一起創造更多的福利。為達成此一目的，我們可以考慮下列幾種方式：

### 1. 設立志願服務協調中心

顯然地，我們社會的發展已創造了更多具有各種才能的人，他們貢獻所能，將會對減少社會問題有很大幫助，但這些人如何涉及社會福利工作是個重要問題。如果他們有意為社會貢獻力量，也不見得就知道那兒會接受他們。同樣地，社區或機構如教育、文化、衛生、福利等，在為人民提供服務而需要資源或志願人員的幫忙時，也不見得就能知道在那裏可以找到。因此，推廣志願服務工作有必要成立協調中心。這個工作可以包括：(1)發現對志願服務工作的需要；(2)向社區或機構解釋志願服務工作的可能性，並激發他們提供機會；(3)徵招志願人員；(4)接受志願服務人員的登記；(5)接受機構對志願服務工作的需求；(6)訪問志願服務人員；(7)對於符合服務標準的志願服務人員給予適當承認或獎勵；(8)將志願服務人員的資料送機構參考；(9)舉辦志願服務人員訓練；與(10)保持有關紀錄。

### 2. 志願服務人員的訓練與教育

志願服務人員到一個機構或單位是一位陌生者或客串者，因此他（她）們從事工作之前需要接受有關的訓練與教育。為了工作效果，志願服務人員需要知道他（她）們在機構要做的事，他（她）們要發展符合社區或機構的態度與行為，尤需改變吾人常有的消極態度如「不要去冒險」，「不要使自己有記錄」，與「不要牽連」等等，因為這種態度是不符合志願服務工作的要求。志願工作者也要瞭解個人動機與團體行為，並具有診斷社區需要及其相關問題的知識與技術。志願服務人員訓練必須配合機構或組織的目標，並使志願工作者能從工作中獲得經驗或學習，才能產生良好效果。

社區或團體的許多工作計畫活動，可能需要各種志願服務人員的幫忙；同時人們中願為他人的需要奉獻他們的時間與能力者有增加的趨勢，但到目前能真正瞭解志願服務的意義而參與工作者為數甚少。社區團體需要主動爭取或鼓勵人們參與志願服務工作，以吸引更多個人或團體的資源擴大服務功能。

社區或團體在鼓舞人們參與志願服務，首先應讓他們對其目標與計畫有瞭解與興趣，並感到他們的技術與潛力在服務工作中能產生效果。這種社區或機構對人們實施的志願服務教育，不僅可使團體本身獲得服務資源，且也對社區生活條件的改善有益。為達此目的，社區或團體最好能將活動或工作計畫的籌備、討論、決定及行動包含於志願服務人員的教育中。

因為志願服務人員有年齡、教育、職業、經驗

等等不同，教育計畫的內容與方法，應多採用個別化，這種教育設計能使志願服務人員發揮工作效力與獲得最好學習。其實，這種教育目標不在訓練志願服務人員擔任特別工作，而在尋求改變志願服務人員的技術、知識及對組織的瞭解，而使他們能自動地把學習的東西應用於新情境。這種志願服務人員的教育設計會使志願服務者與團體均能獲得有益效果：(1)志願服務人員會更積極地參與團體的活動或工作；(2)促進更多有興趣與有資格的志願服務人員參與工作，並獲得滿足；(3)志願服務人員會更自動地向民衆說明機構的活動與目標；與(4)爭取更多民衆對機構的支持。

### 3. 加強志願服務人員的認同

人們參與團體或社區的志願服務有若干理由，從偶而興趣或幫忙朋友到強烈地委身於團體目標與計畫。不論一位志願服務者的原來動機是什麼？人們參加團體的志願服務，開始的步驟包括個人興趣及其貢獻金錢、時間、能力等的願望；嗣後，志願服務者藉由與他人一起工作獲得的自我發展或自我實現，維持、擴大及加深其初步興趣，但這個過程很少是自動發生的，必須靠著社區或團體的領導者對提供的服務工作有刻意設計，例如確定責任的分擔，尋求意見，激發受計畫影響者的參與，以及協助人民參與及瞭解團體的計畫。

社區或團體應如何計畫方能使其分子及志願服務人員專心參與呢？這個問題不在於利用他們贊成團體預先決定的計畫或付會費，而是他們對工作計畫的基本條件，即團體分子如理事、職員及志願服務人員要有關心人的觀念、意見、興趣與態度。團



體的領導者在使用志願服務人員的資源時，應設法協助他們瞭解團體及其活動，並使他們在工作上產生成就感。這種志願服務人員教育計畫可以由社區或團體自行辦理，或社區的團體合辦，或與教育機構合辦，它可為志願服務者提供一種服務前教育課程，而使他們成為一位有訓練的工作者。

#### 四、志願服務工作的領域與效果

曾任美國教育衛生福利部長的柯亨（Wilbour J. Cohen）指出：「一九六〇年代志願服務人員協助解決的十大社區問題，到一九七〇年代不僅在美國仍與我們同在，且亦存在於許多發展中國家。這些問題包括饑餓兒童、需要醫療照顧的兒童、兒童領養與寄養、被虐待與遺棄的兒童、心理殘障兒童、缺少教育的兒童、失業者、老人、受歧視者、與需要較大社會協助的基層問題。柯氏也提到志願服務人員可能使用的方法，這些方法包括：(1)作為社區運動的前鋒，增進民衆對問題的瞭解；(2)鼓勵或協助地方政府妥善運用中央補助款於現有基層建設計畫；(3)協助公私立志願組織或福利機構從事直接工作，特別是個人服務；(4)協助政府瞭解地方問題或政府工作計畫與民衆需要配合的情形；與(5)協助社區計畫工作，並協調地方上各團體間的工作與活動。

民主社會的持續與發展，需要人們積極參與政治及社會事務，並能一起工作完成目標。志願服務者與志願組織對這一民主特徵具有重要的教育涵義，即協助人們發展對社會的責任感。雖然政府快速地增加解決社會問題的活動，但這不表示促進社會

福利全是政府的責任，而不是個人的責任或志願團體的責任。雖然經濟發展已為我們創造更多的財富，使人民過着更好的生活，但政府要解決的問題並沒有減少，相對地增加了，政府在尋求擴大福利功能時，就感到人手不足，經費籌措困難，因而民間參與促進社會福利就有迫切的需要。人民透過其能力、金錢、時間等等的直接貢獻，並與他人一起工作，促進社會的福利，同時也積極且有意義地實施社會責任。人們也可藉由參加志願組織如社會服務性團體為人羣提供服務，實施自我發展，創造有意義的人生；但這個目的的達成要求這些組織或團體設法使參與者的時間，能力技術有效地使用於服務工作。

社區有許多個人與團體可以協助居民瞭解社區問題與發動社區行動，並無心參加社區工作與服務；同時，社區或團體亦不斷需要有人來領導與推動有關社區福利的工作，在此情形下，社區的志願服務人員便成為社區或團體推動活動的重要社會資源。無論如何，社區或團體對這種資源的使用所能產生的效果，有賴團體使其成員按能力分享責任與貢獻意見，並接受工作計畫的決定影響所及之人們的參與。另一方面，社區機構裏從事助人為職業如社區工作人員、教育工作者、醫護人員等等，應將服務的焦點從問題的案主擴展到問題的形成的條件及涉及的範圍，並瞭解社會服務目標的完成需要與人們一起工作。

社區或志願團體的功能活動，不應只集中於成員的組織層面，更應積極培養個人對人類發展、社區意識及貢獻社會等的需要，即應透過組織或團體

的功能活動改進分子間的互助品質，以及促進資源利用於有益團體分子的自我發展，但現在社會生活非人格化的增加與問題複雜性的增加，似乎使個人變為無用，這可能是個人否定其發展潛力與對社區參與冷漠的原因。同時，社會及技術變遷也影響了個人的參與方式，有些人避免完全涉及與他人一起的活動，仍有些人則獻身於極端主義團體在這種複雜的社會結構，維持人民關心於他人福利的民主價值是困難。

雖然現代社會結構的發展削弱了個人本身的價值而影響社會福利的發展，但這問題的嚴重性是可以透過志願服務策略的運用，鼓勵人民參與服務工作而獲得減少，因為人們在志願服務工作既可貢獻社會亦可滿足自我發展的需要。無論如何，我們在推動志願服務工作，必須承認：有些人是「心有餘而力不足」，例如退休人員、學生與低收入者，他們可能擁有很好的資源，如經驗、技術、時間、能力等等，而欲貢獻給社區或需要的人，但他們可能無法負擔從事這項工作所需支付的費用。因此，社區或團體在尋求社會資源時，似應考慮個別志願者的經濟情況，斟酌支付他們為提供服務所需的交通、誤餐、會議、訓練等費用。若各階層人口皆有機會成為志願服務人員，為解決社會問題一起工作奉獻力量，社會福利功能的擴大則可實現。

#### 參考書目

Gold, Harry  
1982 *Sociology of Urban Life*, NJ:  
Prentice-Hall.

【本文作者為政大社會學系教授】