

# 志願服務工作的社會教育功能

賴兩陽

隨著年底大選的脚步日漸迫近，如何辦理一次公平公正的選舉，當成爲民衆關注的重點。儘管選務機關在選舉的監督、計票等過程，都力求嚴謹，但每次選舉結束，總會有人抗議選舉不公，而大作文章。令我們驚訝的是太平洋彼岸的美國，任何選舉大至總統選舉，小到鄉鎮代表選舉，每一投票所的發票、監票、計票幾乎全是由分設各處的一個超黨派的「婦女投票聯盟」的婦女志願擔任。公平的選舉不是靠警察的力量，而是靠人民的監督。

如此的比較，絕非在「長他人志氣，滅自己威風」，畢竟美國二百餘年的民主制度，及熱心公益的國民性格，非一朝一夕可以培養，我們深感興趣的是，她將志願服務推展得如此廣泛與深遠，連一國元首的產生，都可由志願服務工作者來執行、監督。爲何這些婦女肯花費餘時、餘力來參與這樣的工作，也許他們的理由有維護民主制度的存續，參與一項有意義的工作，擴大生活領域，促進自我成長等等理由，不一而足，但以社會學的觀點而言，這是「社會心」的過程，以教育學的觀點而言，他們正在「社會大學」中深造——參與社會，學習新知，原來志願服務工作和社會教育息息相關，從服務中學習與成長，再從學習中回饋社會。

## 一、志願服務與社會教育關聯性探討

所謂「志願服務」是個人本清世胸懷，以其有餘助人不足，對社會提供精神或物質，致力於改造或促進的服務，它可以補救政府人力之不足，促進人己關係之融洽，增進人類社會之福祉。

所謂「社會教育」最普遍的看法乃是學校以外的種種教育活動，其次是說，乃學校教育與家庭教育以外，一切教育事功的總稱。這些說法，都缺乏理論的依據。現代社會教育的基本觀念，從性質言，是繼續教育（Continuing Education）；從對象言，是全民教育（Education for all）；從時間言，是終身教育（Life long Education）；從空間言是全面教育（Overall Education）。總而言之，社會教育不僅將教育活動推廣到整個社會，使各種民衆都可以接受，都有接受的機會；而且也使教育擴及於人的生活之每一部份，俾其整個生活獲得改善，由此促進社會的繁榮與進步。

由上述志願服務與社會教育的定義當中，我們可以了解這兩個領域有其相似性：

(一) 都在利用餘時、餘力來從事；志願服務固不待言，社會教育也常在個人工作之餘，或爲從事本身知能，或爲培養藝術情趣，或爲從服務中學習，有所爲而爲。

(二) 以個人自發性動機為主；所謂「志願服務」顧名思義絕無人強迫；社會教育也常基於個人本身的動機發爲行動。

(三) 不受對象時空的限制；志願服務的特質在於「人人可以參與，處處都能展開，時時發揮作用，物物可以捐獻」；社會教育則是人人皆可學習，處處都是機會，時時都能開始，物物皆含意理，只要有心想學習，素材俯拾即得。

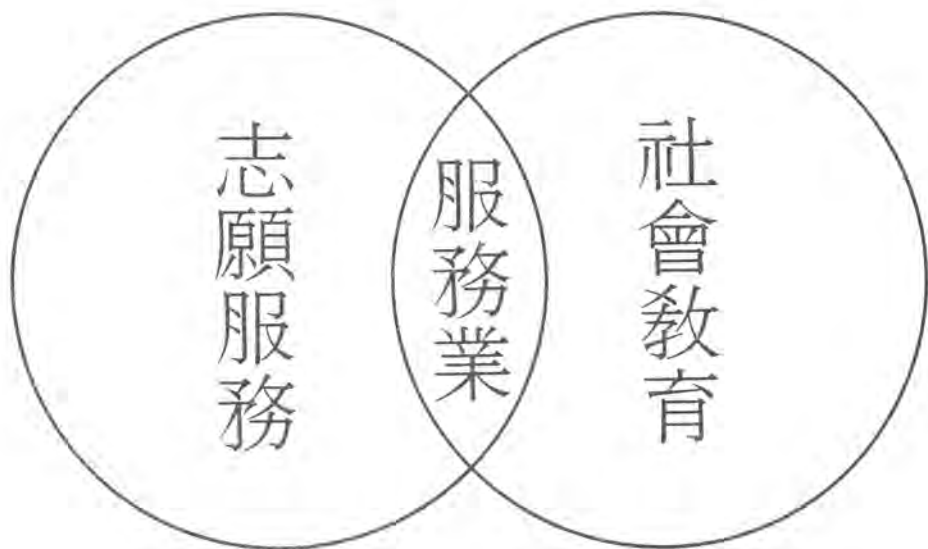
(四) 其目的都在促進社會進步；從服務中來促進溫馨祥和社會，從教育中來提升生活品質，其目的都在增進人類福祉，志願服務和社會教育從長遠來看目

標相同。

正因志願服務和社會教育性質如此相似，使兩者之間關係密切。志願服務工作的推展常伴隨社會教育的功能，社會教育亦常以志願服務的方式來推動。我們可以以下圖來表示志願服務工作和社會教育密切的關係：

## 二、幾個實例的說明

志願服務工作伴隨著社會教育的功能，在中外歷史上由來已久，我國古代施茶、施醫、施棺等善行，是在宏揚民胞物與，里仁為美的精神。科舉考試金榜題名則認為需有「命、運、陰德、苦讀」，其中陰德即在鼓勵民衆多行善事，以庇蔭子孫。十九世紀以來，人權福利之說日受重視，政府與民間對志願服務工作均予重視，在政府方面，英國國民兵法（一七五八）首訂從事志願服務工作者，可以代替兵役之規定，德國漢堡制（Hamburg System，一七六五）鼓勵人民協助政府，抵抗貧窮，愛伯福制（Elberfeld System）號召人民參與志願工作，以作為獻身政治工作之前提，這些服務行為容或有自利的動機，但也使貧弱不幸者求助有門，庇護有所。二十世紀以來，隨著科技的發達，天涯若比鄰已非夢想，但當每個區域的距離愈來愈近時，人與人的距離卻日漸疏遠，人類也開始體認地球實應為一個社區，彼此利害相關，休戚與共，因此，必須超越政治、宗教、種族等樊籬，倡導人類互助、和平、博愛等理念，乃成立了許多國際性的志願服務社團加以宣揚，在農村方面有四健會（4-H Club，一九〇二），在致力都市社會福利方面有扶輪社（Rotary Club，一九〇五）、獅子會（Lions Club，一九一七）、青商會（J.C.I. 一九一五）等等，皆在透過文教、康樂、體能、聯誼、服務等活動，教導會員，影響民衆，以期達到「人人為我，我為人人」之和諧社會。



茲再列舉三個志願服務發揮社會教育功能的例證，以進一步闡明此二者相輔相成之效：

一、社區媽媽教室：社區發展乃是聯合國於一九五五年通過方案，普遍在全世界尤其是開發中國家推廣的一種社會運動，我國從民國五十四年起，即大力提倡推動。社區發展工作之要旨，在透過政府與民間共同努力，提昇社區民衆的生活品質。其中在我國推展過程，最具特色的首推「媽媽教室」，是以中國傳統的家庭制度為基礎，透過親職教育的方法，以擴大社區發展績效。

媽媽教室有四項主要目標：(一)家庭生活倫理化；(二)家庭生活藝術化；(三)家庭生活科學化；(四)家庭生活生產化。其活動的內容係根據媽媽們的興趣、需要，並斟酌各社區實際情形而設計活動的內容及方式，大略可分為：親職教育、衛生保健、休閒康樂、生產習藝、家政指導與社區服務等六項。可說集社會教育、休閒娛樂、生產習藝與志願服務為一體的一種綜合性活動。社區婦女在工作、家務繁忙之餘，透過媽媽教室所提供的活動學習新知、改善家政、發揚母德、從事服務，實有助於建立一個幸福美滿的家庭和溫馨祥和的社會。

二、台北市綠十字交通服務隊：台北市交通狀況的紊亂，常令初次來台的外國旅客嘆為觀止，這種情形的背後隱含著國人守法精神欠佳，和交通建設的落後。台北市長吳伯雄上任以來，即將整頓交通列為重要施政措施之一，其中綠十字交通服務隊的成立，即是以志願服務方式來協助政府整頓交通的最佳實例。綠十字交通服務隊的隊員是由優良熱心的計程車駕駛組成，在每日交通巔峯時間，分別在各重要路口協助指揮交通，實施以來績效卓著，交通狀況日有改善，同時也教育了社會大眾，只要人人守法台北市交通是可以改善的。一位綠十字交通服務隊的隊友即表示：「加入協助整頓交通的行列，深感到自己和整個台北市交通狀況息息相關，在服務時間內因交通的順暢可以得到成就感，就是在平時開車，也都警惕自己要遵守交通規則，遇有塞車情形，比較可以體

諒，這都是加入服務行列後對我的幫助。」這段話即可顯示由志願服務中同時達到自我教育的功能，如果每位駕駛員都能體認這羣無名英雄在烈日溽暑，寒風細雨中指揮交通的辛苦，相信良好順暢的交通狀況應可以達成。

三、美國加州保育工作團：美國總統布希上台以來頗為重視志願服務工作，希望藉由廣大的志願服務人力來解決日益嚴重的托兒、老人安養、遊民、貧民、智障者等社會問題，為此提出「青年服務團」(Youth Engaged in Service, or YES)計畫，把提供社區團體補助經費，鼓勵志願服務，希望「年輕男女走出林蔭夾道的郊區，搭乘火車、地下鐵或捷運系統，回到城市裏面最需要他們的地方。」在朝野一致鼓吹下，由社區或州政府主持的服務活動越來越流行，原因是這類活動能從正面抓住問題，謀求解決。其中最著名的一項即是加州保育工作團(California Conservation Corps)，這個工作團是海軍陸戰隊和以色列集體農場(Kibbutz)的混合體，其目標為保護自然環境，並協助青少年成長，它標榜的是「待遇低、工作重、生活艱苦」希望從嚴格的運動、紀律與艱苦的工作，提供健全的治療和生活規範，凡是十八歲至二十三歲的加州居民，且未判緩刑或假釋者，皆可參加。團員從事的工作有長期效益，如在大火焚毀的林區重新造林。讓青少年遠離他們出身的環境，住到風景名勝區的工作中心，可以減少外來誘惑，每個工作小組由十至十五名團員組成。由一名成年領班負責指導，既是良師也是益友。工作團也積極鼓勵大家負起公民的責任，規定團員登記參加投票、捐血、夜間參加由當地高中或社區大學教師所開的課，以提高教育程度。此外，團員必須每天寫日記。

不過，大部份指導員認為，團隊工作是該團成功的關鍵所在，團員間關係非常密切，一起工作時，彼此之間產生同儕壓力，有助於培養認真工作態度，對工作品質的自豪，對自己的信心，也增加了歸屬感。這個方案實施以來，為那些徬徨在就學、就業或入伍之間無枝可棲的青年人提供一個走上正路的機

會，實在是有重大社會與經濟價值。

我們歸納上述三個志願服務的例子，深感其中蘊涵了社會教育功能的發揮

(一)充實各種領域的知識：由媽媽教室的親職教育、家政研習，綠十字服務隊的交通常識，和加州保育工作團對環境保護工作的投入，更學習了人與環境的和諧關係。

(二)提倡服務助人的精神：媽媽教室中的社區服務，綠十字的交通指揮，保育團著重的團隊精神、公益活動，都在宏揚史學家托克維爾(Alexis de Tocqueville)對大眾服務工作的指稱：「深植內心的習慣。」

(三)砥礪人格健全的成長：由服務中達到對自我的教育，體認羣己關係，參與社會服務，並由師長與自我反思中，凝塑健全的人生觀。

(四)培養負責進取的情操：在餘閒之時從事學習的社區媽媽，在繁忙工作中尚需參加社區大學開辦課程的工作團青少年，都是進取的表徵。這對這羣志願服務工作者而言，不啻最好的教育。

### 三、我國志願服務工作的反省

我國自解嚴以來民間社團如雨後春筍，紛紛蔚起，只可惜以利益團體居多，對實際從事社會服務的社團屈指可數，志願服務工作猶待大力推動。依據行政院主計處自民國七十七年六月所辦理的「台灣地區國民休閒生活調查報告」顯示：在過去一年內，我國國民參與志願性的社會服務工作尚不普遍，僅有六十九萬人或五·〇五%之十五歲以上民間人口曾經參與(西德是七十%)；每日平均不足一分鐘，從事工作的性質，則依次為宗教性、社區性、學校義務工作、義警、義消、民防隊、訪問育幼院、養老院、慰問貧病、及諮詢性、輔導性服務工作等(詳見表一)。

(表)一、國人從事志願服務工作之性質

宗教服務工作	二四·三六%
社區服務工作	一一·九七%
學校義務工作	一五·四五%
義警、義消、民防隊	一一·四八%
訪問育幼院、養老院或慰問貧病	九·三一%
諮詢性、輔導性服務工作	五·五五%
康樂服務工作	四·三六%
醫療服務工作	三·九六%
收入兒童教養	一·三九%

據查我國，民國七十七年時，據美國國家衛生與人類服務部(National Health and Human Services)服務工作如按人口特性觀察，男性(四十一萬九千人)要較女性(僅廿七萬一千人)普遍得多，東部地區服務風氣又勝於西部，南部勝於北部，而以首善之區的台北市參與率最低。

美國時代雜誌(TIME)亦曾對美國現今志願服務現況作過報導發現：分散在全國各地成千成百的大小城市中，時時刻刻都有人在默默地參與各種公益活動，其人口比率達全部人口的七成，志願地為盲者讀故事、報新聞；為在醫院中的年老病患者聊天、下棋；為遷入的少數民族(如越南難民)找住處、找工作；為外國學生安排接待家庭；為童子軍的活動募集基金，自己捐獻一天勞力去幫忙洗汽車，賣電燈泡；為防癌協會貼郵票、參與義賣。美國男女老幼對公益事業的種種熱心，不僅沒有因為社會愈來愈工業化而減少，反而捐贈金額年復一年的增加，以下幾個具體數字即可說明：

(一)一九八五年慈善性的捐贈高達美金八〇〇億，比起一九八四年，增加了

八·九%，也就是每人平均捐贈達三十四美元。

(一)一百個人中就有九十個人參與捐贈。一般說來，平均捐款金額約佔個人可支配所得的二%。

(二)年收入超過五萬美金，捐贈額佔所得（指拿回家的薪水袋）二·九%，年收入低於一萬者，反而捐贈比例較高，約為所得三%。

(三)在八〇〇億捐款總數中，宗教所佔最高，約三七七億，次為健康與醫院，佔一一三億，教育佔一一億，藝術與人文佔五十一億。美國人也捐贈了二十億給國外。

由於美國人平均捐贈是三十四美元，台灣的人所得只有美國的五分之一，如果在台灣的中國人與美國人一樣慷慨，那麼每一個人就等於要捐七元美金，二千萬人口捐贈總額就相當於三十五億新台幣，集腋成裘所發揮的力量將十分鉅大。

只可惜的是根據主計處的統計中，美兩國志願服務的規模、人數、經費相差甚遠。台灣要成爲一個「富而好禮」的地區，政府勢必要將閒置的家庭主婦或退休老人，導向於樂意從事這種利他工作；如果大家都願將關懷領域擴大至社會各層面的話，弱勢團體爭權益事件必不致這麼多，而我國人力短缺的問題和社會不安的因子，也就可以緩和下來了。同時，志願服務工作所兼具的社會教育的功能，可使社會大眾在耳濡目染之下見賢思齊，民德自然歸厚矣。

#### 四、建議與結論

爲了使志願服務工作能更爲蓬勃發展，從而發揮社會教育的功能，志願服務工作宜朝下述方向努力：

(一)加強與大眾傳播媒體的結合：志願服務要能奏效，一方面需要透過大眾傳播中廣播電視、報章雜誌、傳單小冊等加強宣導，一方面要依賴地方士紳、社會領袖的擴大影響，一方面更要志願服務工作者在實際推展服務中針對實際需要，發揮實際效果，讓所有參與者與受惠者有口皆碑的義務宣傳。

(二)建立終身榮譽制度：志願服務工作者可經由福利機構社工員證中，了解自

我奉獻的時數，且具有永續效果，隨時、隨地都可在不同的機構中服務。累計至一定時數由主管機關頒發獎章、獎狀鼓勵，這是一生中最榮耀的記錄。欲選選公職者，且可出示志願服務記錄卡，以證實其爲民服務的績效，選民亦可藉此了解這位候選人的服務情形，作爲選舉的參考。

(三)選拔優秀的志願服務工作者，以樹立見賢思齊的楷模：例如台北市志願服務協會每年舉辦之「金駝獎」，雖然歷屆得獎者都是默默行善、淡泊名利，充份顯示服務工作的熱忱與崇高，但透過歷屆得獎者善行義舉的典範，必能達到移風易俗，改變風氣之效果。

(四)加強對志願工作人員的組織訓練：根據志工人員之專長、服務能力、服務時間加以編組，再利用電腦建檔，將資料作一完整的了解，今後在提供機構人力方可做適當之安排。在訓練方面，由於志工人員有不同的教育程度、年齡、背景、參與服務的動機也不一樣，異質性很高，訓練應該酌予分級，同時在訓練方面應注意心性的啓發態度和知能的教育增強。

總之，志願服務工作與社會教育的結合之意義，在個人層面是對自我心性的陶冶和服務領域知識的充實；在社會層面是新的觀念啓迪和教育，及志願工作者奉獻犧牲，熱誠服務，對一般民衆建立學習模倣的良好形象，人人如此富而好禮的祥和社會相信可以早日實現。（作者現任職於內政部社會司）

#### 參考書籍

蔡漢賢 一九八三 志願服務的理論與實際。中華民國社區研究訓練中心。  
李建興 一九八五 社會教育與國家建設。文景出版社。  
高希均 一九八七 我們不要做守財奴，第十五期，天下出版社。  
行政院主計處 一九八九 台灣地區國民休閒生活調查報告。台北市志願服務協會。

一九八八 金駝，閃閃發光，志願服務第三期。

廖朝陽譯 Jolley L. shaler 等 一九八九 美國上下推行國民勞動服務，美國新聞和世界報導雜誌，二月十三日出刊。