

國際志工教育效能之確保與強化

林志昇

臺北市立大學教育系博士生

一、前言：疫情下回顧一場國際學習盛宴

2020 年初新冠肺炎以前所未有之勢火速蔓延，國際交通瞬間熔斷，各界國際志工服務計畫被迫暫停，筆者籌劃多時的寮國服務活動亦戛然而止。這突如其來的意外，讓我們錯愕之餘，也因此得以暫時歇腳、借機回顧國際志工所來徑。

2006 年間，筆者等來自七所大專校院的教師受邀至教育部開會，目的在分享自身國際志工團隊的規劃執行經驗，並協助教育部國際文教處研擬國際志工相關補助辦法，會中甚至論及未來國際志工列入修習學分的可能。至此，筆者意識到臺灣教育領域一場學習盛宴即將展開。當時筆者國際志工帶領的經驗雖仍有限，但由於親身參與了團員明顯的成長過程，對於國際志工為教育帶來的正面影響，深信不疑。至於國際志工如何能帶來令人驚艷的教育效果，當時還不甚明白。今日藉疫情肆虐、國際服務活動全面停擺之際，回顧省思 2006 年以來十多年寒暑的國際服務歷程，試整理長年實務所獲，提出彰顯國際志工教育效能之建議，供國人暨各服務團隊參考。

二、國際志工釋義及發展

(一) 國際志工的定義

首先，「國際志工」作為服務學習型態之一，至今尚無統一的定義。其詞最初源於指涉 19 世紀傳教士的工作，以及 20 世紀初維護國際和平與戰後重建的工作 (Mcbride, Sherrden, & Lough, 2007; Rosentock-hussey, 1978)。陳明國 (2013) 嘗試為其釋義：「『國際志工』或是『海外志工』通常泛指志願服務者透過不同的管道至不同國家進行跨越國界的服務工作。」

簡言之，國際志工可定義為「志願者跨國進行的服務工作」，此類工作通常是無償或低報酬的。

(二) 臺灣國際志工發展簡述

聯合國於 1985 年決議將每年 12 月 5 日訂為「國際志工日」，期盼藉此號召各國人民以此日為起點，推展各種服務活動 (蔡漢賢，2000)，爾後更於 1997 年 11 月正式宣佈 2001 年為「國際志工年」，促使各國紛紛投入資源以推動志願服務工作。我國於 2001 年初總統明令頒布「志願服務法」，同年行政院青年輔

導委員會（簡稱青輔會，為青年發展署的前身）爭取加入成為推動的 117 個國家之一（徐明、楊晶裕、葉祥洵，2008）。2006 年教育部頒布「大專校院學生參與國際志工服務要點」，緊接著青輔會分別於 2007、2008 年，陸續通過「臺灣青年國際志工服務隊補助要點」及「補助辦理青年國際志工海外僑校服務活動要點」，提供經費補助以促進臺灣青年參與國際志工服務，進行的項目計有教育輔導、社區營造、醫療衛生、生態保育、人道關懷與救援、協助第三世界友邦國家提升技能服務，以及其他國際志願服務等項目。

由教育部青年發展署網站（2021）統計資料顯示，2006 全年獲得其補助者計有 39 團隊 361 人，而 2019 年則高達 157 支團隊共 1,612 位志工，隊伍與志工人數已超過 4 倍，其成長快速可見一斑。

三、服務學習方案的教育功能

徐明等人（2008）綜合美國實徵研究（Eyler & Giles, 1999; Jacoby, 1996）及臺灣大專院校實施服務學習成果（服務學習宣導手冊，2007），彙整出有效的服務學習方案可以達到青年個人學習、學校、社區及國際等四個面向，共計 21 項的成長發展效益。其中與志工個體成長相關者，有下列諸項：

1. 增益自我概念及人際發展
2. 融合課業學習
3. 課堂知識的實際應用
4. 提昇批判思考和問題解決能力
5. 觀點轉換能力提昇
6. 成為主動和有效能的公民
7. 培養國際觀
8. 啟發多元文化敏覺力
9. 擴展海外學習經驗廣度
10. 重塑人生方向及價值觀
11. 提升愛國榮譽感

由上可知，服務活動為志工帶來的成長是多面向的。包括自我認識等個人概念的增益、瞭解如何與他人合作、用開放思惟產生新觀點、對社會議題更具批判

力，體驗地球公民的義務與責任、認識國際現狀與運作、對多元文化更有感知與包容力、透過省思再形塑人生價值信念，並對個人、族群與國家社會的認同有新的體會。

國際志工服務學習方案對於個人的教育效能，雖無具體量化工具，但透過整體執行歷程對志工的覺察審視，可據以衡量為度，有下列幾種切入的角度：

(一) 投入程度

志工投入程度和參與心態及動機有關。歷程中志工的全心投入或游移的現象，導致出席率及參與深度的不同，也影響後續服務學習的成效。

(二) 問題解決的積極性

面對問題的態度，志工採取直球對決或者逃避的態度，決定能否適當地掌握磨練成長的機會。

(三) 需求關注焦點

志工的精力，是放在服務目標（受服務對象需求）的達成，或者是個人生活適應與需求的層面？此為志工角色的實踐，能適切地符應角色、執行服務任務，方能真正得益於服務歷程。

(四) 省思的深度及廣度

省思內容能直接反映志工在服務歷程裡，思路的琢磨、轉變及收穫。

(五) 心得、訪談與成果分享

服務結束後，透過志工的自我回顧與反省，能脈絡梳理整體歷程的學習成長所獲。心得及分享作業或個人訪談內容，亦得以檢視服務教育的效益，俾便進行瞭解優異或不足處。

服務學習所引致的教育效能，表現在歷程中的方方面面，受到的影響也可能來自個人準備度、主辦方的規劃安排或團隊帶領方式等。是整體歷程中多元因素互為連動所造成的綜合結果。

四、國際志工如何激發教育能量

不論短期或長期國際志工服務，都是浸入式體驗（immersion experience）的學習歷程（Kraft, 2002; Sherraden, Stringham, Sow, & McBride, 2006）。

自2006年筆者身負國際志工團長之責至今，帶領近110團梯隊、超過1000位志工，前往七個國家地區近20個服務據點進行持續性的服務工作。服務整體歷程分為三階段：行前培訓與準備、國際志工服務執行、成果分享與傳承。此三階段的設計涵括Fertman, White, & White（1996）建議的服務學習發展四階段歷程（準備—服務—反思—慶賀）。通常在志工團員確定後，安排進行二天一夜的志工培訓課程，隨後展開三~四個月的服務籌備，接著出團至服務據點執行工作內容（各團服務執行期間落在11~15天之間），期間每天除日間服務外，夜間尚需進行檢討會議、團員省思交流及翌日活動準備。最後階段的成果分享與傳承，安排在各國團隊服務結束返國後，擇日舉辦成果分享會，讓全體志工整理反芻歷程所獲，於會中分享並提出服務傳承內容予後續團隊參考。

每次成果分享會裏，總能看到經過國際服務洗禮的志工們，神情模樣竟變得如此篤定從容而成熟。筆者尋思其蛻變的神奇能量從何而來？經多年歷練後，梳理歸納出國際志工之所以能達成此教育成效的可能原由：

（一）「做中學」提供直接經驗

國際志工服務是實踐工作，它提供直接操作的經驗，吻合杜威所提的「做中學」概念，符應人類學習規則。此第一手經驗，乃由志工透過個人感官獲取資訊，思索、組織、分析、驗證，而得致學習結果。由於是志工自主學習所得，故其深刻與信服度皆遠超過他人所傳遞之二、三手的經驗與觀念，且易有歷久彌新的效果。

（二）文化差異與涵化（acculturation）作用

涵化作用指的是兩種文化互相接觸影響，某些部份可能改變，但仍保持各自的獨特性（徐雨村譯，2007）。文化差異是國際志工的明顯特色，志工與當地族群在文化背景常有偌大不同。國際志工最初與異文化接觸時，首先會受到文化衝擊與震撼，然而隨著志工服務時間的推移，有機會與這些文化進行更進一步的交流，感知並理解彼此文化間的差異（陳彥勻、吳佳燕、林家五，2017），而此間差異帶來具體的文化參照事例，並引起志工深入探索的學習動機。

(三) 跨出「習慣圈」

不少服務團隊喜歡用「跨出舒適圈」一詞，來鼓勵青年勇於參與服務。但筆者認為「跨出習慣圈」一詞更為精確。很多時候並非舒適與否的問題，而是我們長年處於極為熟悉的文化氛圍和生活模式裡，個體早已習慣一成不變、周而復始的規律。日常行為反應有如對環境的直接反射，大腦對周遭事物的質疑、反思的頻率因此不高。當志工跨國至不同的環境，原本熟悉的文化脈絡被瞬間抽離，取而代之的是陌生與新鮮感交雜的氛圍。屆時志工所有感官即浸沈於充滿學習刺激的嶄新環境，行之所至、目之所及的日常，似乎不再有信手捻來、理所當然的行為答案。緣此，志工有機會重啟思考、行動、嘗試，從而開展精采的學習歷程。

(四) 真實社會情境與問題解決

國際志工的服務目標，通常是協助受服務對象解決或舒緩所遭遇的困境，而此疑難是真實社會中的真實存在，而非假設性推理得之的問題。此與學校整體教育中偏理論推演有偌大差異。由於提供的是社會真實狀況，能獲取更接地氣的答案，有更多具體的現實回饋。服務目標如達到一定成績，其後續所得的成就感與歷練，將紮紮實實地植基於志工內心，並形塑其因應與解決問題的能力、提昇其未來進入社會的適應力。

(五) 利他與情意教育

國際志工多為利他性質的工作，在服務歷程中有許多關於物質條件、個案遭遇、社會公義等事件與現象，能觸動個體情感的體驗與省思。因此有契機重整個體的信念與價值觀。筆者認為要培育良好的公民、具醫德的醫生或尊重生命的個人與社會，想透過學校的公民與道德、醫學倫理、生命教育等傳統課程達成，事實上並不容易。但如果能經由國際志工服務經驗的洗禮，讓志工「浸入」服務對象的文化脈絡中親身感受、體覺其處境，將更能達到彼此共情的同理狀態，並據此反思、重塑原始觀點，再次定位人-我-世界的關係。

五、強化國際志工教育效能之建議

十幾年的國際志工策辦經歷中，筆者發現一個詭異現象：探討「服務學習」相關議題的聚焦點，似乎「學習」遠多於「服務」。

各項補助計劃、活動推廣文宣內容中，常強調美好的成長學習和體驗。相關文獻所探討的主題，亦常圍繞在志工的動機及獲致的經驗、發展、國際觀等。相對而言，與「服務」議題相關的，譬如目標達成度、對在地文化的擾動、服務需

求的合理判斷、當地機構的協調與執行、角色（主導 vs. 協同）的抉擇等議題，似乎少有深入的檢視與討論。緣此，筆者深感「服務學習」中，「學習」所據以發生的「服務」，如果未能以良好心態及準備安置好，如何讓志工學習得紮實而理所當然呢？亦或視而不見、純粹把原本即處於弱勢的受服務對象「工具化」，持續為志工們提供成長養份、加長團隊完成的服務成就清單就好？

不諱言的，在筆者經驗中，確實多次目睹國際團隊的服務實踐不佳：志工被照顧得無微不至、不適應「落後的生活方式」、覺得逛街機會太少、肆意縮短或取消服務計畫……。曾在柬埔寨偶遇某團已結束服務活動的志工，竟無法清楚述明服務對象和地點。這般離譜之事，輕易地從滿臉青春笑意的志工口中道出。是的，筆者能感受到他享受異文化洗禮的快樂體驗。只是那些接受服務的村民和學童，最終獲得什麼正向或負向的影響呢？如此的志工，可以是志工嗎？如此獲得的「成長」，有著什麼樣的扭曲面貌？

筆者認為，輕忽「服務」的意義與實踐，所取得的學習內涵，只能是侷限、「虛胖浮腫」的。服務學習、服務學習，有好的服務才能冀望有紮實的學習。

許是經驗有限、認知偏誤，以致主辦方及帶領者，在不經意中弱化了國際志工原可彰顯的教育效能。那麼，如何進行確保與強化？高郁萍（2014）建議主辦單位「對內扮演好即時又確實反應問題的角色」、「對外不放棄尋求合作的可能與機會，拓展服務深度與廣度。」，陳彥勻等人（2017）認為應著重「自我瞭解與促進自我反思的課程設計」、「強調自我成長與自我轉變的效益」，陳明國（2013）則指出「長期定點投入服務資源」、「增強自我挑戰的自主學習動機」、「增強對於服務員身體照護的認知」等為良策……。各方依自身經驗、角度與研究結果提出相關建議。然則，「國際服務」並沒有一個通則式的基礎標準和監督機制（高郁萍，2014），可協助組織及志工決斷地定義出最佳的服務學習成果。惟眾多國際志工推動者，真切感受到志工、受服務者及組織的成長轉變，於經驗中游泳、以經驗為師企圖精益求精。

以國際志工教育效能的確保及強化為題，筆者依多年國際志工策辦歷練，針對主辦方提出幾點建議供參：

（一）服務心態的養成與確認

志工培訓階段應明辨志工參與的心態。主要是「服務」或是「體驗、培養國際觀」的。前者是受服務者的需求為導向，這才是志工角色的正確心態。

純粹來體驗、想培養國際觀之類者，著眼在個人需求的滿足，比較適合參與

文化體驗團或遊學團，而非志工服務團隊。正確心態是基本前提，一旦歪了，後面服務執行與成績受影響，教育效能必大打折扣。

（二）賦能與賦責

服務實踐的責任在於志工。從服務需求探索、工作規劃安排、募款、籌備練習、執行、問題解決、整理成果、分享傳承等大小事，均應讓志工全程參與。志工才是服務的義務人，帶領者或師長/家長切莫越俎代庖，剝奪其服務及學習的主體性。

（三）提供在地生活方式

服務期間，在不影響工作執行及安全考量的前提下，儘量提供在地的生活方式。如此作為可以保留較完整的文化「差異」。在食宿交通等方面的安排尤需留意，考量志工適應能力、充分的營養補充、體能的休憩與恢復之外，務必保有當地文化的主體性跟獨特性，一味地以符應志工原生文化來安排當地生活，看似方便實則大大損害了可貴的成長與教育契機。

（四）輔導與省思

志工並非萬能者，需要帶領者輔助與督導的協力。省思是教育與成長效益得以發揮的重要方法，服務歷程務必執行完善的省思步驟。在國外服務期間，每天應安排專屬的省思活動，促使志工思考所見所得，並與他人探討交流，以達到共學的效果。

（五）團隊合作

一個人走的快，一群人走得遠。個別志工的經驗能力有限，但透過與其他志工的合作，不僅在問題解決能力上可以得到增強、彼此學習，同時相互的情感支持，也是服務動力能續航的重要因素。

六、結語

國際志工服務所引致的教育效益，有不少是傳統教育體制下所不易達成的學習成長，這也是筆者多年來，一直深信國際志工是傳統體制教育的絕佳補充的原因。

國際志工以世界的真實樣貌呈現待解議題，以另類的文化場域，提供具體實

踐機會給志工（學習者），成就一場生龍活虎的在地試煉與自我教育歷程。服務活動的主辦單位及帶領者，如能在國際志工的規劃執行上，多注意些細節，必能促使志工在服務學習歷程中獲益匪淺。

2020 年初意外展開的疫情，讓這美好的教育學習型態暫時中場休息，衷心期盼疫情儘快得以控制、國境跨越能恢復以往，好讓這場成長盛宴，在音樂揚起之際繼續下半場。

參考文獻

- 徐明、楊晶裕、葉祥洵（2008）。服務學習的基本概念與理論基礎。載於黃玉（總校閱），**從服務中學習—跨領域服務學習理論與實踐**（頁57-86）。臺北：洪葉。
- 徐雨村譯（2007）。C. P. Kattak 著。文化人類學：文化多樣性的探索（Cultural Anthropology）。臺北：麥格羅·希爾國際。
- 教育部（2007）。**服務學習宣導手冊**。臺北：教育部。
- 教育部青年發展署（2021）。**教育部青年發展署國際及體驗學習組業務統計表**。取自 <https://www.yda.gov.tw/Content/Downloads/List01.aspx?SiteID=563426067575657313&MmmID=563426074702762336>
- 陳明國（2013）。臺灣國際志工服務動機、工作價值觀及滿意度之研究。**弘光學報**，70，102-119。doi:10.6615/HAR.201306.70.09
- 陳明國（2013）。國際志工結合服務學習方案成效之探討以弘光科技大學2012年泰北國際志工隊為例。**體驗教育學報**，7，37-59。
- 陳彥勻、吳佳燕、林家五（2017）。國際志工經驗對自我概念轉換及展現的影響。**本土心理學研究**，47，233-304。DOI:10.6254/2017.47.233
- 蔡漢賢主編（2000）。**社會工作辭典(第四版)**。臺北：內政部社區發展雜誌社。
- 高郁萍（2014）。**台灣軟實力在東南亞之施力研究-探討台灣國際志工在柬埔寨的公共外交歷程**（未出版之碩士論文）。淡江大學東南亞研究所。新北。

- Eyler, J. & Giles, D. E., Jr. (1999). *Where's the learning in service-learning?* San Francisco: Jossey-Bass.
- Fertman, C. I., White, G. P., & White, L. J. (1996). *Service learning in the middle school: Building a culture of service*. Columbus, OH: National Middle School Association.
- Jacoby, B. & Associates (1996). *Services-Learning in Higher Education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kraft, R. J. (2002). International service learning. In M. E. Kenny, L. A. K. Simon, K. Kiley-Brabeck, & R. M. Lerner (Eds.), *Learning to serve: Promoting civil society through service learning*. New York: Springer.
- McBride, A. M., Sherraden, M. S., & Lough, B. J. (2007). *Inclusion and Effectiveness in International Volunteering and Service*. St. Louis: Washington University, Center for Social Development.
- Rosenstock-Huessy, E. (1978). *Planetary service: A way into the third millennium*. Jericho, VT: Argo Books.
- Sherraden, M. S., Stringham, J., Sow, S. C., & McBride, A. M. (2006). The forms and structure of international voluntary service. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 17(2), 156-173.

