

志工服務究竟是善心還是傷害？助人還是助己？

王暉婷

國立臺北教育大學教育學系教育創新與評鑑碩士班

一、前言

近年來，大眾參與志工服務的程度逐漸增加，而志工服務對於參與者所帶來的實質影響與挑戰為何？是一個值得探究的議題。根據《志願服務法》（2001）第三條第一款，將志願服務解釋為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」，第三條第二款指出志願服務者為「對社會提出志願服務者」。筆者曾參與由社團法人以立國際服務協會（ELIV—Empowering Lives through Innovative Volunteerism，以下簡稱以立）在暹粒北邊 Svay Chek 村落推行的柬埔寨安家建設計劃。柬埔寨面臨全國八成人民月收入不足 100 美元、三成五為貧窮人口、七成人民沒有承受風險之能力、一成三的人民一天生活費低於 1.25 美元（取自社團法人以立國際服務協會網頁）。由於透過協助村民蓋新房子，進入校園帶領教案，並帶領當地孩童前往世界文化遺產吳哥窟參訪，引發筆者對志工服務是否帶來實質效應深感興趣，因此本文將透過國際志工實踐經驗的反思，相關爭議與觀點，並且預期在與文獻的對話後，能幫助志工在進行志工服務時，以更寬廣、多元的角度看待人事物，而非以一種主流價值與權力不對等的關係進行志工服務，真切地回到人與人的互動，並以對等的狀態與當地人連結，最後須保持自我反思與覺察。

二、善心或傷害：創造正向發展循環

猶如徐沛然（2017）所言，行善之前要能多反思背後立意—不只做好事，也要做對的事；需要更進一步思考行善所產生的不同面向影響。TOMS 以企業名義發起「買一捐一」的販售模式，看似在行善的同時，卻可能對當地製鞋業、賣鞋店家造成影響。鞋子雖是當地人需要實則非最迫切的需求，TOMS 在眾多批評聲中進行長達數月的追蹤，發現該企業其實並沒有直接衝擊當地鞋販，但調查也發現捐助鞋子並無太大幫助，反而會讓當地孩子產生對援助品的依賴（褚士瑩，2017a）。而舊鞋救命活動讓非洲小孩免於沙蚤等寄生蟲之苦，保護生命安全，但在 2019 年起，東非國協（East African Community，EAC）提案制定公約，禁止將二手衣物鞋透過慈善團體及商業販售形式捐贈至東非（褚士瑩，2017b）。

根據葉靜倫（2018a）的整理：舊鞋救命的創辦人楊右任也認同對非洲而言，捐贈鞋子只是暫時提供所需，經濟學家是從國家產業的觀點來看，相較於這種「集體」運作的模式，他的立場較重視「個人」，並提及對於市場經濟外的村民與急難處境中的人來說，是否影響當地的產業，似乎已是另一層面的討論。該單位發

起於非洲的舊鞋救命計畫後，也持續發展其他的計畫，楊右任相信舊鞋救命是所推動的所有非洲計畫之敲門磚，透過所有計畫裡最吸睛的來進行推廣，比起捐鞋的實質效益，更是一種行銷策略。其強調親眼見證能改變很多事，一旦看見就能早點開始行動，並從中進行調整與修正（葉靜倫，2018b）。

究竟要如何拿捏「幫助」的分寸，才不會把善心變成傷害？

世界遺產吳哥窟的座落地柬埔寨暹粒省，擁有許多神廟遺跡，其悠哉氛圍吸引來自世界各地的觀光客，晚上搖身一變，暹粒又變成人聲鼎沸的不夜城。令人難以想像的是，僅需駕駛一小時的車程，映入眼簾的便是完全不同的樣貌。Svay Chek 村落的村民，居住在難以遮風避雨的破損高腳屋，喝著井水、並且靠發電機才有電可以使用，家中婦女靠著販賣棕櫚葉編織的袋子來貼補家用，一天僅能賺取一美金，而一家之主則選擇離鄉背井前往鄰近國家工作。筆者跟著以立團隊，協助村民用棕櫚葉建造柬式高腳屋，並透過家庭訪問了解村民的身心狀態，提升雙方的對話溝通與彼此的信任感。同時前往當地的學校分送物資，並進行教案教學，開拓當地兒童視野，最後帶領兒童前往距離該地亦僅一小時車程的吳哥窟參觀，吳哥窟距離他們住的地方並不遠，但多數孩子卻從來沒機會親眼見證世界奇蹟的雄偉。

與多數人認知的志工服務不同的是，以立以「創造一個彼此理解的共好世界」為願景，並非單方面的提供援助，強調在服務過程中透過各種合作模式協助當地村民，提升當地產業的發展，同時亦讓每一位前來的志工，得以成為更美好的自己，幫助在地社區及志工開啟正向發展的循環（取自社團法人以立國際服務協會網頁）。

以立在柬埔寨的負責人，不僅協助翻譯及相關培訓，亦以深入當地村落的方式，來設計更符合當地村民需求的計劃，使得國際志工非單方面的給予幫助，而是回到人有溫度的狀態，彼此分享且尊重每個生命個體的交流，真實的相信生命是影響生命的。

從經濟面來看，以立志工服務在疫情前不間斷的出團進村提供蓋房子協助，是否為當地的房仲業造成影響？也許就像楊右任所言，對這些急迫需要安穩房屋的村民來說，有沒有影響到當地產業，早已是另一個層面的問題了，畢竟這些村民的生活狀態可能從來沒有真正進入市場經濟，更別說會影響當地市場經濟了。

三、換位思考：助人者與被助者互相理解

看似充滿愛與溫暖的志工服務，志工不是去幫助別人，而是找到自己，當我

們使用「志工」一詞，極為不公平之開始（羊正鈺，2018）。助人者時常以自己的角度看待事情，以主流價值的立場認為對方需要便加以提供，往往沒有達到對方真正的需求。如同臺東孩子的書屋創辦人陳俊朗陳爸所言：我們應該要依服務對象的需要去思考，我們的作法到底有沒有意義？而不是依我們的需要去對待服務對象（引自羊正鈺，2013）。筆者出團前的行前說明會上，以立就曾嚴肅的提醒志工們不要送糖果或玩具給當地孩童，因為那不是他們最需要的。而陳麗糸（2015）認為投入國際志工服務前，確定自身動機是重要的，陳柏州（2013）也認為參與海外志工服務，最重要的是「參與動機」，若能認同志工計劃及其核心的價值，有助於各面向之適應。當地負責人告訴我們，有些志工的利益並不單純，帶有一種權力不對等的態度進行服務，甚至抱持觀光客心態，其實村民們都是感受得到的。以筆者的經驗而言，柬埔寨當地村民並非被動接受協助，他們盡其所能的預先購買建造房屋的基本材料，並從旁觀察我們這群外來者的來意及態度，才漸漸敞開心胸加入我們的行列，一起建造穩固的家園，不難看出村民並非抱持一種只是單純接受，將一切視為理所當然，只要等著被協助就好的心態。

「志工」、「服務」背後隱含利他與無私的核心價值（王少奎，2011），唯有我們發自內心的分享愛、發揮同理心，從服務對象的需求出發，才更能提供貼近當地所需的援助。透過這個歷程，筆者認為若能回到人與人真實的交流，與在地有更直接的連結，對在地人釋出善意與真誠，抱持真心為社會奉獻的心態，回到需求者的角度提供他們真正之所需，並進行對話溝通，而後進行滾動式修正，將對於志工服務的整個歷程更有幫助，無論是當地居民或志工本身。

如同學者（陳彥勻、吳佳燕、林家五，2017）提出的自我概念轉變三階段：國際志工經驗階段、自我概念轉換階段、展現階段，其說明在新奇經驗的刺激與衝擊之下，個體能重新自我定位、自我基模、社會自我的轉變，而後建構出新的自我。透過此經驗，筆者重新看待自己生命的意義，反思自己正在做的事情。記得在出發前，筆者身邊不斷出現質疑的聲音，認為短期的幫助根本無法真正幫到對方，但經過五天四夜的服務經驗，筆者更加相信即便是再渺小的幫助，都是很有價值的！哪怕能稍微影響當地居民，都有可能如求學階段受老師啟發的筆者一樣，為自己種下未來也想當老師的種子。與其說志工服務是在幫助別人，更像是幫助自己用不同視角看待事情，重新審視自己的價值與意義，建構自己的世界觀，重新找到自己的定位。

四、結論與建議

根據上述討論，志工服務，不僅是滿足服務者自身的動機，而必須審視當地需求與脈絡，如何透過服務模式創造正向發展循環，並且打破助人者與被助者的不對等關係，體現雙方互相理解與自我成長的歷程。因此，提供志工服務前，應

先審視自身動機，當我們欲提供協助前，不妨先回過頭來思考這份幫助的目的為何？因為提供援助時，若忘記顧及對方感受，或只依照主流價值的角度加以協助，不僅可能提供了沒那麼被迫切需要的服務，更可能壓迫到當地的經濟發展。當我們能真實的移除權力不對等的關係，才不會恣意的認為對方是需要被拯救，而覺得自己是很有能力的，畢竟在志工服務的過程並不是要去幫助或拯救對方，若能用心體會，其實在這份充滿愛與溫暖的服務底下，得到最多收穫的便會是自己。因此，志工應時刻提醒自己在與當地居民互動的每一個當下保持覺察，並重新思考生命的意義，若能回到人與人之間的基本尊重與交流，以一顆謙卑的心取代主流價值的角度看待服務過程，相信真誠的愛與溫暖能跨越國界，讓生命影響生命，透過每一份連結，繼續在世界各地散播更多的愛！

參考文獻

- 王少奎(2011年3月28日)。國際志工的原罪？取自 <https://reurl.cc/xOvQme>
- 羊正鈺(2018)。知道自己在做什麼嗎?!一個國際志工的陳情：究竟是有愛的志工，還是自私的索取者....取自<https://reurl.cc/Ep68Zm>
- 羊正鈺(2013)。一個國際志工的反思：我們的「付出」有幫助嗎？取自 <https://www.thenewslens.com/article/974>
- 社團法人以立國際服務協會(2022)。柬埔寨安家建設計劃。取自 <https://eliv.org.tw/cambodiahousingproject/>
- 志願服務法(2001年1月4日)。取自<https://reurl.cc/xOvxEV>
- 徐沛然(2017)。善意之外，再多一點調查與評估／再談非洲二手衣鞋捐贈。取自<https://npost.tw/archives/35421>
- 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
- 陳柏州(2013)。國際志工拓展視野。師友月刊，555，29-32。DOI：10.6437/EM.201309_(555).0007
- 陳麗糸(2015)。國際志工～是時尚？是成就夢想？還是幫助需要的人？高雄護理雜誌，32(2)，1-9。DOI:10.6692/KJN-2015-32-2-1

- 褚士瑩（2017a）。褚士瑩專欄【阿北私會所】。被罵到臭頭的TOMS鞋，接下來做了什麼？取自<https://npost.tw/archives/31624>
- 褚士瑩（2017b）。褚士瑩專欄【阿北私會所】。舊鞋救命就非洲？東非國協：禁止二手衣鞋捐贈。取自<https://npost.tw/archives/35326>
- 葉靜倫（2018a）。捐鞋到非洲之外，我們還做了什麼？／專訪「舊鞋救命」創辦人楊右任（上篇）。取自<https://npost.tw/archives/46454>
- 葉靜倫（2018b）。難懂的議題說不清，捐舊鞋到非洲成敲門磚？／專訪「舊鞋救命」創辦人楊右任（下篇）。取自<https://npost.tw/archives/46474>

