

青輔會青年公共參與學苑

2007年「青年公共參與議題」研究獎助

參與研究主題：青年國際參與

台灣青年走向海外服務專業之路—以泰緬邊境資訊志工團為例

張利安、賴樹盛

台灣青年數位服務協會

中華民國九十六年十月十四日

台灣青年走向海外服務專業之路——以泰緬邊境資訊志工團為例

關鍵字：國際志工、海外服務、非政府組織

一、研究動機與目的

青年學子們利用寒暑期長假，離家至海外探索異文化並累積人生歷練，過去多以參加海外遊學團至歐美澳等先進國家，用意在於增進外語能力為主；但近年來，青年開始選擇至第三世界(Third World)國家，藉由體驗交流形式參與短期服務工作，並探索這些相對低度發展地區之文化經驗和社經背景，特別是台灣社會所不熟悉且陌生的地域，經由各類媒體的相關訊息報導與同儕間彼此的分享討論，皆增強了台灣青年懷抱到海外擔任志工的目標和想法。

由於經濟發展的高度成長，人力素質的日益提昇，以及公民意識的漸趨成熟，使得青年參與志願服務的意願和行動隨之提昇。志願服務更已成為新世紀的重要議題，並廣泛受到各國政府與民間社會之關注與推展。聯合國於 1983 年正式宣布每年的 12 月 5 日為國際志工日，並於 1997 年宣布 2001 年為國際志工年(International Year of Volunteers)，以推動地球村成員共同關懷全人類福祉，促進社會安全之保障，以及增進志願服務的品質。青年學子出於理想與熱情之信念，貢獻知識、技術、經驗、時間會而不求報酬，滿足他人之物質需要與精神支持，並提升個人競爭力，包括獨立精神、人際關係、溝通能力等，以增進社會公益和諧為主要目的。

近年來，台灣公部門透過提供經費專案補助之形式，例如：行政院青輔會推動之台灣青年國際參與行動計畫與 GYSD 台灣青年國際志工服務隊補助辦法、外交部補助民間團體從事國際交流及活動費用要點，以及教育部補助大專院校學生參與國際志工服務要點，皆實質鼓勵青年學子將服務學習與志願服務的經驗與腳步，擴及至台灣島外之社群和地域，致使台灣青年投入海外服務活動呈現快速增長的現象。在探索海外異文化與志願服務兩股思潮引領下，青年學子以個人形式參加民間組織之服務活動，或以參加學校舉辦招募之方式，或以自組服務團隊方式，積極參與助人服務活動，行動的場域則擴及至國內社區、離島村落、海外異地等，不僅在服務團隊數量上的增加，而且參與形式和服務對象趨於多元。

在相關宣傳文宣或媒體報導中，常透露出青年藉由參與海外志願服務活動，培養跨越國界之人文關懷，拓展全球視野之思維行動，以及增進台灣與國際社會間之接軌交流。展現青年對於全球議題的體認，進而志願參與國際社會的建構與發展，並將經驗與學習回饋於台灣社會，有助於公民社會的發展與落實…等論調。但，青年海外志願服務，不論是參與方式與行動內容，均與在地社區存在相當程度的差異性，對於青年行動者、活動提供之組織、以及服務地區之間的互動狀態，以及服務行動帶給三者之影響，國內至今仍然缺乏相關之紀錄與探討。

公部門、社團機構、社會大眾對於青年海外服務均多給予正向肯定的支持態度，但能否同時提供青年團隊更統整性之引領和協助，則仍有待進一步評估；此外，青年學子如何透過服務過程建立起較深層的認知，亦即透過在地觀點與跨文化行動，來理解在地社區的需求，並且省思並調整自身的態度和行動，則成為青年成為國際志工和組織舉辦海外服務活動必須探究的重要課題。

2005 年暑期，五名中原大學學生透過系上資訊管理專題課程，與服務學習架構下，前往泰緬邊境進行海外數位服務方案。次年，進而自行招募外系學生組成學生社團性質的”泰緬邊境資訊志工團”，持續推動縮短數位落差服務，爾後鑑於服務經驗之傳承不易、學生團隊結構較為鬆散，以及缺乏組織公信力等因素，更進一步於 2007 年經由內政部核准立案組成「台灣青年數位服務協會」，期望透過更嚴謹的社團法人組織制度來持續推動青年海外志願服務活動。

本研究將以此青年海外服務志工團隊之發展歷程作為研究對象，藉由在海外田野工作中實際參與、深度觀察、資料收集，以及與參加志工和相關人員的互動共事，探究青年海外志工團如何設計、規劃、執行海外服務方案，建構出該團隊的操作模式，以及藉由訊息分享、資源引介、人才養成、組織合作等策略，逐步深化服務活動的內容，累積起青年的自我培力，並成為國內青年學子投入海外服務時的參考借鏡。

青年團隊具備創新與活力的特質，卻也存在經驗、經濟、專業能力等限制性，如何在兩者之間尋求平衡，並創造出最大的可能性。透過實際參與、研究者也發現青年海外服務行動的困境，特別是服務對象為語言與文化迥異的民族，如何達到有效的互動交流過程；如何避免在服務進行時，將本位主義與既有價值觀強加於行動之中；如何避免服務行動流於形式化，以真正貼近當地社區與行動團隊的需求；以及如何使海外服務行動更有助青年自我培力等議題，提供研究建議。

二、文獻探討

台灣青年擔任志工前往海外服務，從早期的民間團體組織持續辦理志工派遣活動，至公部門的資源投入和媒體的報導效應之下，逐漸擴散至學校社團或個人行動，可說已蔚為台灣社會的另類青年出走風潮。

傳統上，社會大眾對於海外志工的印象，自然會聯想到農耕隊和醫療團至邦交國服務，這與我國自民國 50 年代開始便已派遣技術團協助友邦國家發展的方式有關，以加強與有好國家的雙邊關係。1995 年，立法院通過「財團法人國際合作發展基金會設置條例」，隔年 7 月國家合作發展基金會成立後設置海外服務工作團，招募青年輔以訓練後，派遣至友好國家從事志工服務，擔負起外交和援外的雙重任務。

自 1980 年始，由中國人權協會設置的中泰難民支援服務團，後改組為台北海外和平服務團，便以招募志工前往中南半島國家，以三個月至一年為期，協助難民服務計畫，堪稱為台灣持續派遣志工歷史最為悠久民間團體之一，但在轉型為台北海外和平服務團後，則著重於培訓當地雇員為服務提供和計畫執行為主，台灣派遣志工為諮詢協助為輔。

去年，行政院青輔會推動「2006 台灣青年國際參與行動計畫」，徵選補助 13 個青年團隊前往海外，進行社區營造、生態環保、志願服務、民主人權，以及組織網絡等行動方案(青輔會，2006)。該專案計畫闡明，以提供青年參與國際交流行動與學習機會，來提昇青年人的參與感，並從議題關注到問題解決、從在地深耕到與國際接軌，促使青年在參與過程中改變自己、社區、世界。

根據青輔會公佈之 2007 年台灣青年國際志工服務隊補助審查結果，可以統計出共補助 73 個青年服務團隊，由民間團體和學校提出申請之團隊佔 58%，同時則有 42% 為青年自組團隊，除了青年透過徵選過程後參加活動由民間團體或學校籌畫舉辦之活動外，並可發現青年以自組團隊透過和台灣非政府組織，或與國外在地團體合作的方式，則也有相當高的比例。同時，不僅服務地點涵括亞非澳歐美五大洲之國家，服務內容更包含醫療、教育、資訊、社福、環境、和平和藝術等主題。雖從資料中仍無法進行趨勢性的分析，但青年們以參加民間團體、學校活動或自行組隊方式，申請公部門補助經費前往海外地區服務，已有明顯逐漸增加且多元的情形。

當「國際志工」與「海外服務」一辭出現在招募訊息或媒體報導時，透過有限的

文字和圖像敘訴，以及對於第三世界現狀和人道援助工作的刻板印象，使接收者容易產生一種浪漫感性的情懷。

首次辦理海外服務，歡迎暑假有興趣投身海外服務工作的師生，體驗生命價值，共同參與推動協助服務泰緬邊境，拓展台灣能見度及青年國際視野。
(中央大學，2007)

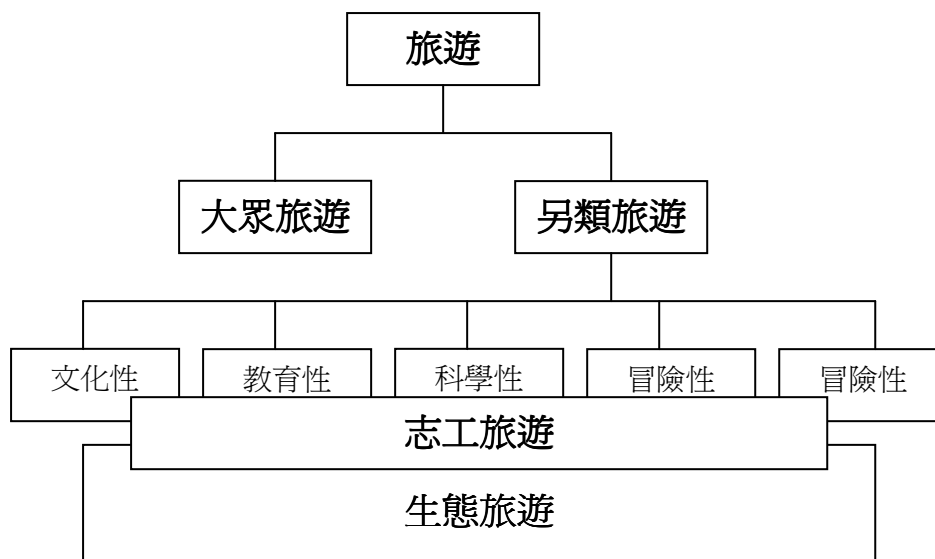
IVA 國際志工協會誠摯地邀請你，與一群志同道合的朋友，一同秉持「友善」的理念，貢獻一己之力，協助異國貧困孩童尋求就學的機會；IVA 祝福你從付出中尋回塵封已久的成就感與存在價值。
(台灣國際志工協會，2007)

這兩則分別由學校和民間團體所發布之訊息，透露出擔任海外志工不僅有機會服務海外弱勢族群，同時可能促成自我實現和充實自我。愛無國界、奉獻精神、伸出援手等辭語常出現在報章媒體，由於多數記者皆非實地採訪，僅能以訪問受訪者事蹟敘述或提供補充資料之方式，針對服務行動內容與參與者所見所聞進行撰寫，報導內容上難免有較多侷限。

關於台灣青年從事志願服務活動，國內雖有許多深入之研究資料，但探討青年志工至海外服務的議題，至今仍相當缺乏。尤其是行動者前往海外地區，面對異文化的互動處理，社會經濟背景的差異，自身能力的具備與否，甚至涉及消除貧窮等社會發展議題，皆使得海外服務具有其行動和研究上的特殊性。

在歐美國家，志工旅遊(Volunteer Tourism)逐漸受到越來越多的關注，並且有相當豐富的討論。志工旅遊是指以個人或團體的方式帶著一種目的旅行，而這個目的是透過擔任志工參與援助活動，消除弱勢團體的物質貧窮，進行環境的重建，以及對社會面向有較深入的理解(Wearing, 2001)。

根據圖一所示，志工旅遊與生態旅遊並沒有太大差異。生態旅遊(ecotourism)是眾多遊憩活動的之一，以永續發展為本，並考量生態平衡的旅遊形式，被認為能兼顧保育環境和促進經濟發展。因此，兩者都著重於教育意義和公益動機，並推動發展各種可能型態。



圖一 另類旅遊的概念化架構(引自 Wearing, 2001)

關於人們為什麼要選擇志工旅遊的動機探討，Brown 和 Lehto(2005)認為從傳統的宗教宣傳已經轉化為文化洗禮(cultural immersion)的目的，例如：志工和當地人進行非口語式溝通，志工期盼自己能夠回饋接待社區，以及志工和在地社區所建立起的情誼等，這些都有助於夠過志工旅遊形式來達成社群間和平的培養。

經驗學習(experiential learning)和自我發展(self-development)是志工旅遊的兩個重要相互依存要素。志工所面對的經驗過程將引領他們發展出自我，尤其是繼續體驗著志工旅遊的經驗，當志工能夠將體驗對照在自身所學時，具體的經驗能夠更幫助他們獲得更深刻的資訊和知識，而透過社會性互動能夠幫助志工發展出新經驗和態度，尤其是身處於異文化的場域(Danielle Leigh, 2006)。即便在這經驗過程，未必能夠立即提升參與者的能力和技巧，但將影響志工在日後對於自我發展的督促。

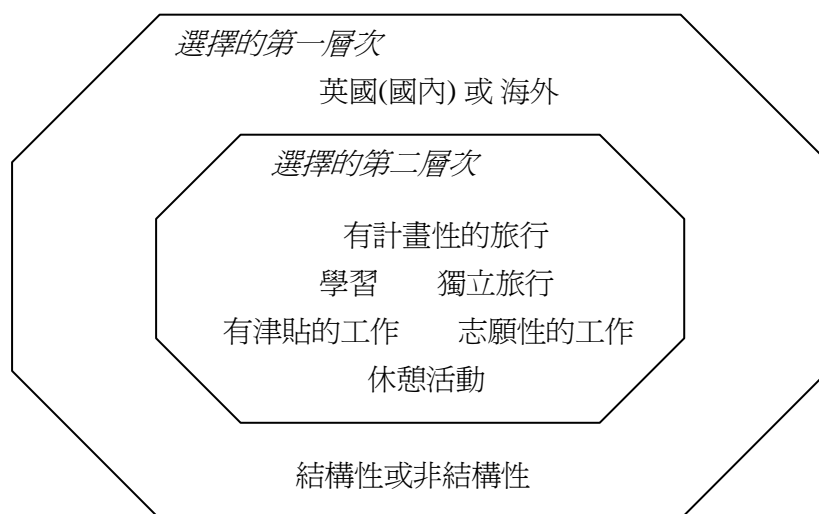
Griffin 和 Gale(2005)的論文中指出，志工旅遊的益處可以歸納為三大類：第一，增加志工的意識覺醒；再者，促使志工的自我發展；以及，旅行目的地之受益積累。這些益處的產生，是由於志工與其他人和週遭環境互動下的結果。雖然有許多文章針對志工的受益提出許多研究，例如：社交性的收穫，文化性的交流，心理性的滿足等，但對於志工旅遊所宣稱能夠促使當地社區受益，以及志工旅遊帶給社區的可能衝擊，仍然缺少實證研究來證明。

該論文作者更進一步提出質疑。由於國際志工所秉持的熱誠和利他主義，帶著資

源前往低度發展國家服務，感覺自己在協助他人，這樣的服務行動常被外界視為是好的和對的，尤其許多媒體，教育機構，公部門等宣傳內容，皆強調服務地點的困境來隱喻服務對象能夠藉由志工服務而受益並達到改善效果，而忽略了志工自身成長可能是基於當地社區機會成本的付出。

近 15 年來，歐洲社會風行 16 至 25 歲青年，利用一年時間前往參與志工服務活動來完成自身成年禮，這樣的現象普遍被稱為間隔年(gap year)，雖然間隔年本身定義的不明確性，以及現有文本資料的缺乏，仍不夠涵蓋間隔年的各式活動，但許多間隔年的研究文獻將有助於本論文主題的探討。英國學者 Andrew Jones(2004)的研究報告「間隔年供給的回顧」提供了詳盡的介紹，並將間隔年定義為：一個人從正規教育訓練或工作場域的出走，通常是 3 至 24 個月之間的任一段時間，而這段出走關係著人生長期生涯規劃。

面對多樣式活動選擇的情況，Jones 並提供一個關於間隔年活動選擇的模型，在選擇的第一層次裡，可以區分為在國內或在海外，以及結構性或非結構性的活動，結構性的活動意指由主辦組織提供、管理、和帶領，並且在志工出發之前提供培訓課程，而對比非結構性的活動，志工則可能是以個人形式選擇更多樣性的活動來參與；第二個層次則是將活動歸類為六大類：有津貼的工作、志願性工作、學習、有計畫的旅遊、獨立性旅行，以及休憩活動。作者認為個別的志工在間隔年期間可能從事不只一種以上的活動，更多時候可能是複合式活動，同時更進一步提出參與者往往並非”主動性選擇”。



圖二 間隔年活動的選擇層次(Jones, 2004)

Andres Jones(2004)探討年青年參與間隔年活動的動機，發現參與者主要考量為經濟情況，同時受到學校、朋友和家人的影響，並認為青年渴望暫時從學習和工作場域暫時出走為最重要的動機。該報告整理出參與動機包含下列最普遍的因素：

- 渴望從正規教育和正式工作中暫時休息
- 為獲得更寬廣的人生視野
- 為經驗不同的人群、文化、地域
- 為獲得個人的生活技巧
- 為增加個人履歷以獲得入學許可或工作錄取
- 為賺錢
- 為社會有所貢獻(公民參與)
- 為幫助他人(利他主義)
- 宗教信仰

對於間隔年(志工旅遊)的現象分析，Kate Simpson(2004a)在博士論文中提出了質疑的觀點。就歷史探討來看，殖民主義不僅造就出權力關係(power relation)，同時創造出西方人前往第三世界志工旅遊和間隔年的文本，志工與(第三世界)接待社區基於一個關係軸線的兩端，”協助者”與”被協助者”，”提供者”和”需要者”，而這樣的關係促成合理化志工旅遊的必要性，並且為人們所嚮往。然而，志工的短期性參與，有限地理解當地文化背景，欠缺舉辦組織較持續性和長期性的使命，以及缺乏接待社區共同界定服務需求和供給，志工旅遊和間隔年是否如各界所宣稱，良善意向和熱情能夠促使跨時空的知識產生。該論文探索一種間隔年教育學的可能性，並提出立基於社會正義(social justice)之上的全球性省思。

Simpson(2004b)在另一篇發表期刊論文中，針對間隔年的社會正義提出進一步探討。現今，間隔年工業提倡的是一種由簡化地「我們和他們」二分法來看待第三世界的想像，並且藉由西方好的意向(good intention)之價值來創造出發展的大眾面貌，這樣的情況使得參與者將第三世界所見所聞，傾向以”(自身)幸運”來看待不平等狀態，且相信改變將會因為外來者介入而產生。社會正義是指稱，參與者在認知不公平的存在後，進而尋找社會變遷的可能性，而缺乏社會正義取向的間隔年活動，並無法達到各界所宣稱的消除貧窮和改善社會，尤其是這樣的活動本身就是基於不平等的狀態下運作的，白人青年獲得財務支持，懷抱著道德上責任，有前往第三世界旅行和當志工志

工的必要性；然而，對於具備相似條件的第三世界青年而言，這樣的行動幾乎不可能。

對於間隔年和志工旅遊無法有效協助服務社區，而是只對志工自身發展有所幫助的批評，Andrew Jones(2005)探討兩個不同組織分別安排至越南和坦尚尼亞的教育志工情況，提出青年參與有規劃性的國際志工安排活動(structured overseas volunteering placements)，不僅有助於青年發展個人技能和態度，同時至低收入國當志工的機會能夠提供青年一種轉變性經驗(transformative experience)，是透過跨文化互動促使青年發展出在更寬廣的全球文本下之自我身分。關於志工安排組織的部分，Jones 提出三點主要的建議。第一，組織必須更加考慮改善海外志工經驗的品質，特別是教育學上的目標，以及個人發展的意涵；第二，雖然志工經驗的發展程度因人而異，但安排組織有需要發展出篩選志工的依據、提供行前的志工培訓，以及給予志工在海外期間的支持；第三，組織應該要重新檢視目前所提供的志工安排活動的內容和形式，以達到更有效地執行活動且有助於志工經驗。

由於國際志工至第三世界服務，涉及發展論述(discourse of development)的介入和改變，Tubb Katherine(2006)檢視以現代化為導向(modernity-driven)的西方發展論述，專家的技術轉移方式並無法真正改變第三世界的困境，而認為國際志工的參與將使反發展(anti-development)論述進行操作的可能，志工以人為本的價值進行介入，秉持敏銳度與尊重當地文化背景，同草根團體一同工作並界定問題和需求，分享目標和技能促使當地自我導向(self-directed)的改變發生。因此，Katherine 指出志工必須學習以當地文本來重新理解發展意涵，這是一個志工和當地社區彼此間雙向的發展過程，並且在返回家鄉後能夠將此與週遭他人分享討論。

三、研究方法

研究方法是指在研究過程中，資料蒐集與處理的手段，及其進行的程序。本研究選擇質化研究方法(qualitative research)，針對個案的發展歷程進行概念性的探究，以及較通盤且深入的理解。

質化研究不同於量化研究採實證主義典範，強調追求事實的客觀性與研究結果的可推論性，乃企圖以整體(holistic)的方式，並運用「豐厚的描述」(thick description)。另外，質化研究與社會工作實務均重視人存在的價值與獨特性，認為藉由研究者與受

訪者直接的互動，了解其主觀經驗，並探討此種經驗對當事人與其情境脈絡的生態關係，真正了解事實的本質。

本研究所採取之資料蒐集方法有三：文獻探討、田野觀察，以及焦點訪談。本研究將文獻探討納入資料蒐集方法之一，其目的在於立基於全球相關研究並輔以台灣經驗，採取研究者本身之田野經驗與對參與國際志工服務之對象進行焦點團體訪談，以驗證質化資料之詳實性。

(一) 文獻探討

主要目的是針對本研究主題的相關領域，蒐集已被研究的國內外論文資訊，以歸納的方法來分析資料，做一個有系統的摘要與整合，以清楚的建構出本研究的主軸。此外，也將有助於訪談內容的確定。

蒐集的文獻資料來源包括：1.國內外之相關學術著作、研究論文、期刊雜誌等；2.政府出版品、政府委託之研究計畫報告；3.青年海外志願服務、青年國際參與之相關執行計畫和成果報告；4.網路的相關網頁資訊。

(二) 田野觀察

研究者以自身的經驗概念，以及所關心的背景脈絡，在行動發生的實際場域進行田野觀察，並以真實親身的紀錄作為直接蒐集資料的來源。因此，強調研究者藉由參與行動過程中的洞察，作為分析與探究的關鍵性工具。

由於研究者皆為研究事件之主要參與者，透過網路在台灣與泰國兩地持續進行溝通與討論，並全程投入參與海外田野服務操作中。將有助於忠實描述青年海外服務行動，以及完整紀錄台灣至海外情境過程，並透過研究者之間的觀察交叉比對，以還原事件與行動的更真實面貌。

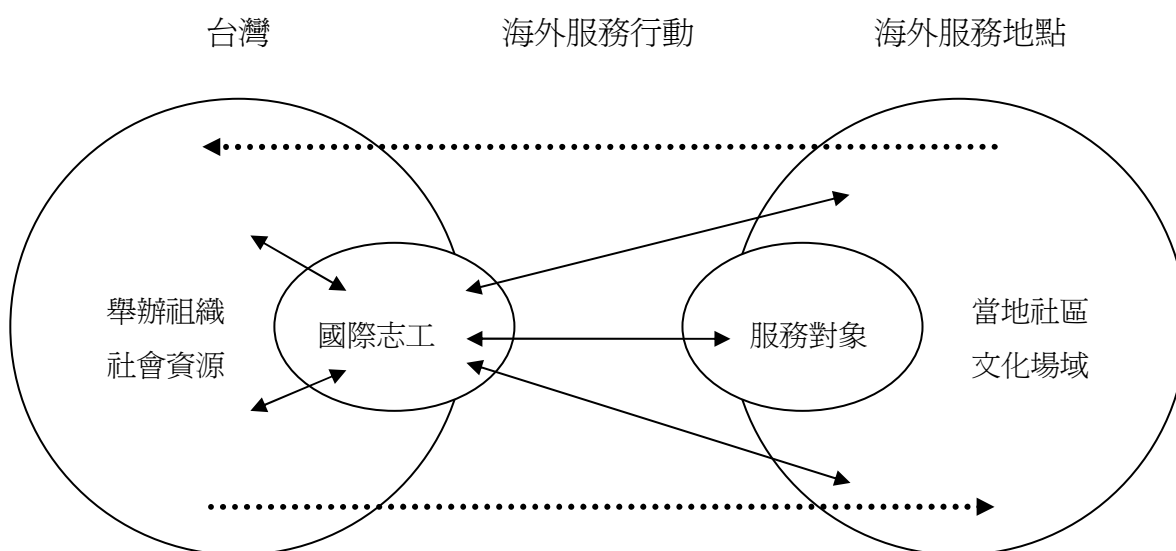
(三) 焦點訪談

藉由與事件與行動參與對象訪談，可以近距離且多面向的瞭解參與者的主觀經驗，從理解參與者所建構的實體觀感中，獲取研究主題的描述性資料。同時，也是質化研究中資料蒐集的重要方法之一。

根據研究目的擬定相關的半結構性訪談大綱，分別就受訪對象進行提問紀錄。旨

在瞭解青年志工、安排組織人員、當地社區的主觀經驗，探討事件發展與行動規劃之相關因素，以及推動青年海外服務事務可能遭遇的困境。

基於文獻探討的內容，以及上述各項資料取得之方式，因而本論文之研究架構，如下圖三所示：



圖三 論文研究架構

四、研究內容

泰緬邊境資訊志工團的成立(以下簡稱為資訊志工團)，可追溯至 2005 年暑期中原大學資訊管理系舉辦學生海外服務學習活動，進而 2006 年由參與學生自行組織團隊，持續至泰緬邊境推動資訊服務行動，並於 2007 年正式成立為「台灣青年數位服務協會」，招募培訓校內外青年志工輪梯派遣至泰緬邊境服務。雖然每年服務活動的人員組成和服務內容皆有所差異，但主要行動者仍為首批參與之中原資管系學生，並持續以青年協助泰緬邊境縮減數位落差為行動目標主軸，因此，資訊志工團的發展過程，可劃分為活動參與、計畫執行、組織推展等三個階段，透過下列表格來瞭解團隊組織和服務執行的內容：

階段	活動參與階段	計畫介入階段	組織推展階段
主辦單位	中原大學資管系	中原大學 泰緬邊境資訊志工團	台灣青年數位服務協會
時間	2005 年/ 94 年	2006 年/ 95 年	2007 年/ 96 年
組成人員	資管系學生	校內招募	全國招募
服務內容	舉辦學童資訊啟蒙營	建置數位機會中心	數位機會中心教學
服務時間	2 週/1 梯次	3 週/3 梯次	4 週/2 梯次
投入資源	行政院青輔會 台北富邦銀行公益慈善 基金會 手機王網站	行政院青輔會 新光人壽慈善基金會 宏基志工隊 手機王網站	外交部 教育部 行政院青輔會 新光人壽慈善基金會

資料來源：研究者整理

第一個階段是由中原資管系籌畫舉辦，透過系上以推展服務學習之精神的架構下，鼓勵學生運用在校所學專長及在台灣部落和離島地區之數位服務經驗，前往泰緬邊境參與服務學習活動。參與學生首次前往位於泰國達府美索鎮(Tak, Mae Sot)，為當地少數民族部落學校舉辦電腦營，啟蒙克倫族(Karen)學童之資訊學習為主要內容，並搭配參訪行程觀察當地之社會文化背景，以及與在地團體和青年進行交流。此活動參與階段中，由於團隊為首次進入海外服務場域，欠缺對於在地情況和需求的瞭解，因此設定為短期式活動(short-term activity)參與，而由於語言上的差異如何使溝通順利進行則成為首要的課題。

偏遠部落的孩童尚不具備英語能力，而志工團成員和部落教師的英語能力則仍有限，彼此無法運用母語或外語的方式進行溝通，將使得活動甚至難以順利進行，因此，搭配在地合作團體-泰國達府邊境兒童協助基金會之工作人員，透過對於活動的瞭解和英語的翻譯，以共同執行活動成為關鍵因素；再者，在電腦營活動設計上，尋找有效地非口語式的溝通介面是另一關鍵，讓電腦回歸為操作性工具，而以孩童做為活動主體，然後使用圖像作為溝通與互動的介面，同時啟發部落教師和在地團體人員。

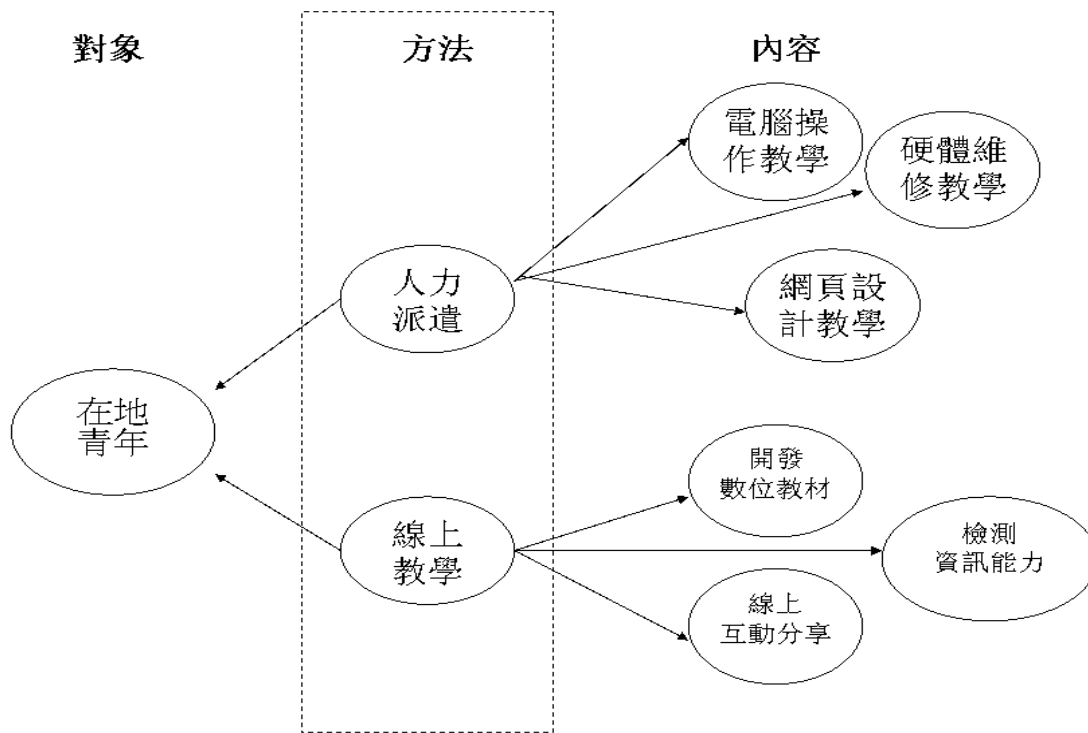
活動落幕後，參與活動的學生帶著各自體驗收穫返回台灣，仍思考著能為泰緬邊境”繼續”做些什麼？而這在志工心得中提到的希望帶著更多資源再度前往泰緬邊境，以及對於技巧與能力提升的自我要求，促使參與學生主動於 2005 年底提出了”建置 Mae Sot

數位機會中心”計畫案，關於青年志工在參與過程中的思考和態度，將於下一章節提出討論。

第二階段的特點為較具長期性規劃，多方資源整合，持續性行動參與，以及志工組成趨近多元，研究者將此界定為計畫介入階段。由參與學生基於初次服務活動所蒐集之相關訊息與實務經驗，以及所建立起包含國內和海外之連繫網絡，共同規劃在泰緬邊境之梅道診所(Mae Tao clinic)建置 Mae Sot 數位機會中心，以第一階段成員為主要班底更招募非資管系的新成員，藉以吸收外來刺激累積經驗及傳承經驗，組成泰緬邊境資訊志工團，行動計畫內容包含 e 化建設、人才培育和推廣宣傳三部分，非為一次性或短期式之任務行動，而是具有較統整性和長期性之行動藍圖。

多方資源整合部分，在規劃活動與募集資源的過程中，必須主動面對、解決問題，並達到滿足彼此需求的目標，因此資訊志工團透過台北海外和平服務團泰國駐點，與梅道診所進行溝通協調，同時向宏基企業募集所需之電腦硬體設備，並著手申請行政院青輔會、新光人壽慈善基金會活動經費，與尋求手機王網站資訊工程師的技術支援，整合包含政府部門、第三部門與私人企業各單位之資源，有效地於 2006 年 4 月順利完成 Mae Sot 數位機會中心的建置作業，提供梅道診所工作人員與泰緬邊境青年，一個資訊學習和數位應用的環境。

資訊志工團依據建置 Mae Sot 數位機會中心計畫案規劃，以數位中心的硬體設備為基礎，持續推動泰緬邊境資訊人才培育的工作(見圖四)。2006 年暑期，資訊志工團運用既有成員帶領新進團員的方式，以及多梯次接力延續與跨學科合作的策略，招募含資訊管理系、商業設計系、應用外語系、以及醫學系等，並且主動邀請緬甸留台學生加入團隊。透過新團員的加入填補舊團員的不足和流失，舊團員的引領可增加新團員的適應穩定，同時有助於舊團員的自我提升，多梯次的接力促使服務內容的延續，而志工團隊組成多元不僅使得執行與溝通更趨順利，並且在服務設計呈現更多樣化和整合性。



圖四 數位機會中心之人力培育

資料來源：建置「泰國 Mae Sot 數位機會中心」專案計畫書(2005)

由於資訊志工團的主要成員皆為學生，有感於學生畢業後的成員流動，加上學生社團型態缺乏公信力，在組織運作過程中容易受到公部門、學校單位往來行政作業上的限制，加上近年來國內第三部門、公民社會意識抬頭，以及考量泰緬邊境服務計畫仍有持續推動的必要，因此，由參與過之志工和活動相關的夥伴共同發起，於 2007 年 3 月經由內政部核准立案組成「台灣青年數位服務協會」，2007 年，8 月向台北地方法院登記為社團法人，以結合社會資源，提供資訊科技服務，鼓勵青年以實際行動與互助合作，促進青年公共參與及國際交流為宗旨，透過以專業之法人組織的形式，強化社團責信，累積國際志工養成和海外服務經驗，推動青年海外服務與國際參與。至此，志工團進入第三階段—組織推展。

2007 年暑期，以台灣青年數位服務協會之組織運作方式，舉辦說明會向國內 20~30 歲青年招募資訊志工團成員，由協會理監事成員進行甄選審查等作業，行前並辦理海外資訊志工培力工作坊之課程訓練，以分享、座談、討論等方式，瞭解青年公民參與與志工服務、國際發展趨勢，以及泰緬邊境的援助發展概況等議題。基本上，服務行動仍延續計畫介入階段的特點和執行架構，但最大特點為依循民間團體相關法令規章推展各項業務，決策上經由理監事會的參與討論，財務上交由理監事會與會員

大會的審核認證，藉由正式組織的特性和運作，推動服務活動的計畫責任化與財務透明化，這些特點皆有助於海外服務計畫的深入與持續，惟未來之組織發展和運作績效之情況仍有待持續之觀察和研究。

(一) 擔任國際志工的初衷

前一章節探討泰緬邊境資訊志工團的演變過程，以組織團體的面向探討海外服務操作模式，而志工團參與者則為海外服務的主要行動者；因此，此章節將藉由參與者訪談、報名資料與活動心得等資料來源，將從個人的向度進一步探討國際志工，以及海外服務之議題。

當人們閱讀國際志工完成服務任務返台後的“故事”，不難發現多著墨於發自於利他主義動機，以及對於參與者的獲益和成長。參加海外服務團的動機因人而異，台灣青年出於理想與熱情之信念擔任國際志工，基於利他主義滿足他人之需要，同時累積個人經驗和促使自我成長。資訊志工團參與者在報名資料中，大多數報名者皆懷抱著能夠貢獻所學幫助他人的精神，期待參與海外服務行動能為那裡做些什麼事，且相信自己能夠試著做些事情來改變這個不夠美好的世界。

“個人的力量微薄而有限，但我想，總有一些事情是我可以做的—這個世界也許還不夠美好，我們可以試著做一些事來改變它—如果我所做的事，能夠因此而能有人喜悅或獲益，對我而言，便是最為珍貴的報酬。”

(台灣大學學生，2007年資訊志工團志工)

從申請資料中研究者發現，超過半數申請者表示曾經在國內參加過學校服務性社團，具有執行公益服務性活動的相關經驗，顯現出這些青年本身即秉持關懷弱勢和服務助人之信念，並願意付諸於行動。然而，由於同時懷抱著對於異文化經驗的浪漫想像，而在學青年並無固定工作收入無法負擔昂貴的出國費用，除了一般認為具有奉獻服務他人精神之外，有報名者則是基於獲取一個低成本出國學習機會，以及探索體驗異文化之目的。

“我家庭背景並不富裕，無法像他人一般可以輕鬆拿出十幾萬讓我出去遊學，而五萬元左右的國外旅遊又顯得沒有太多的收穫，所以我還沒有出過國。我一直在尋找可以讓我去海外開拓視野、能得到收穫、價格又不昂貴的機會，因此海外志工服務一直是我的首選。”

(政治大學學生，2007年資訊志工團志工)

“像做夢般抵達了泰國，抱著可以去泰國體會不同的生活型態、當地文化及食物的心情，報名了泰緬邊境志工團。”

(中原大學學生，2006年資訊志工團志工)

再者，許多報名者表達期待在擔任志工參與服務過程中，促使心靈成長和能力提升，包含對於人與人善意接觸的雙向影響，透過深刻感受將人文知識轉化為人文素養，以及學習處理工作事務和人際關係的能力。有位學生在訪談時表示，當報名資訊志工團時，亦曾考慮參加另一組織所舉辦之泰國服務活動，但比較活動內容性質之後，認為該組織僅安排交流參訪和物質發放活動，不符合自身對於自我成長的期待。

由於2005年中原資管系學生志工發起初期為專題課程需求非主動報名參加，則不列為此章節探討對象，關於資訊志工團成員報名參加的動機，可大致歸納出以下因素：

- 利他主義－貢獻所學，服務弱勢
- 海外旅遊機會，接觸探索異文化
- 自我成長，促進個人能力提升

研究者發現參與海外服務的動機相當多樣，報名者對於參與動機通常以複選題的方式來處理，而非僅為利他主義的單選題答案，但在研究訪談中，部份志工們表示為能夠順利通過徵選，達成前往海外旅遊或自我提升之利己需求，多傾向在申請報名時強調關懷弱勢的向度，然而，舉辦組織的訪談資料顯示在進行申請者面談時，由於服務地點位於海外地區，以及服務內容在於跨文化互動，因而篩選的標準著重於青年在面對困難時的處理態度和解決能力，而非申請者主動表示之關懷和助人向度。

因此，舉辦組織與社會各界需理解與認同現今青年的多樣性需求，如此將可協助青年進行參與海外服務活動前之心態準備，在活動過程中或結束後坦然地自我對話與他人溝通，並有助於舉辦組織或贊助單位對於行前培訓、活動宗旨，以及活動內容提出更貼切的規劃。

(二) 服務？交流？還是旅遊體驗？

不同於走馬看花式或蜻蜓點水式的觀光旅遊，青年參加了各項海外服務團隊，在

為期數週的志工旅遊活動，是否真如許多台灣文本中所標榜的能促進青年成長，藉由海外經驗培養出國際觀並拓展全球視野，以及接觸在地文化和當地社區互動，學習謙卑並尊重文化差異，而青年在結束海外服務活動後，又是如何看待這段特殊的人生經驗，並且這段經驗有真正帶給青年什麼樣的意義。

真正的國際觀非僅為具備流利“英語”能力，追求先進國家之高度發展狀態，而是對於身為全球公民社會成員的自覺，意識世界上每個地區的生活型態與面臨的挑戰，並且關懷地球生態環境，以及包含弱勢和少數群族之人類全體命運的發展。藉著前往海外地區參與公益性活動，在助人行為和互動過程中，學習生活、認識世界、體驗生命和檢視自身經驗，更有助於培養真正的國際視野。

資訊志工團服務地點位處於泰國西北與緬甸接鄰之城鎮—美索(Mae Sot)，緬甸與泰國隔著約 25 米寬界河相鄰的邊境地帶，聚集了泰族、緬族、各山地少數民族、穆斯林和外籍人士等，以及為數眾多之緬甸難民與經濟移民的身份特殊性，不僅呈現出多元族群的文化多樣性，更具有國際政治與跨國經濟的複雜背景狀態，因而可以稱之，美索為青年志工進行跨文化學習和國際觀培養的絕佳場域之一。

“今天所看到的邊境，只是一座橋梁的兩岸，真的是分別不同的國土，可是兩岸的人民以前是生活在一起，可是因為政治的因素，不得不把兩岸的人民分開，完全把人民的自由限制了... 分別插上不同國家的國旗飄盪，把兩岸的人民劃上不同的身分。”

(政治大學學生，2007 年資訊志工團志工)

青年志工至泰緬邊境的這段生活時間，面對截然不同的異文化和政經背景，促使青年在文化衝擊中觀察他人，同時進行自身生命經驗的反省，選擇以更寬廣的視野思考在異地之所見所聞，並學習以更寬闊著心態來接納和理解異文化的生活。初抵邊境地區時，青年為眼前一切事物的新鮮感而充滿好奇，例如建築、飲食、穿著、音樂等，而語言的多樣更是首先帶給青年們文化面的衝擊，無論是日常生活或服務活動中，即便使用英語和泰語仍無法順利溝通，在邊境地區更多時候需要的緬甸語和少數民族語言，青年便開始了學習非口語式語言的溝通互動，並且藉此培養出觀察分析事物的敏銳度。

藉由行前培訓的提供歷史文化政經背景訊息，雖然許多志工在心得中提及在培訓當時並無法全然吸收理解，但是藉由實地的觀察和接觸，看到了匱乏的竹子屋寮教育環境，流離失所的難民移工惡劣生活環境，以及在梅道診所裡同在地緬甸青年的對談，深刻地接收到貧窮和內戰所帶給人們的困境，並且在向他人提問的同時，進入了自我檢視的內在對話過程，反思自身在台灣過往的生命經驗和生活態度。

“看著他們(梅道診所工作人員)努力的記著新軟體怎麼操作的筆記時，我總會欽佩他們的認真並羞愧自己...。突然會覺得，世界很不公平。他們的認真換不到更好的生活，而我雖沒有他們的認真，卻可以過比他們好的物質生活，會為他們感到不公平及委屈...。它衝擊著我的認知，震撼了我對這世界的認識。憤怒、無力、無奈、心痛、同情，所有情緒都湧出...。”

(中原大學學生，2006年資訊志工團志工)

在焦點訪談中，志工們多表達出對於世界角落的貧窮和感到驚訝和難過，雖然仍無法清楚解釋出所感受這不公平背後的社會性結構問題，且對於企圖改變世界感到無能為力，表示擔任志工無論在海外停留多長的時間，終究會回到自己生長的土地上，將會繼續自己的學業或投入社會職場等，因此，青年轉而針對過往總是“視為理所當然之現象”展開自我提問，質疑起自己對於豐富學習資源的輕易浪費，對於文明社會慾望的無限膨脹，對於公共事務參與的冷漠，以及對於父母親人關愛的忽視…等。

再者，研究者發現青年在返台後，由於曾經造訪過泰緬邊境，以及參與海外服務工作，許多青年表示在瀏覽媒體新聞時，總是會較認真地閱讀過去並未在意過的國際新聞，特別是關於東南亞情勢和人道援助發展事物等訊息，甚至部分青年主動透過網路尋找關於泰緬地區之音樂和圖影等文化素材，或在學校中選修國際關係、跨國人權、服務學習、泰語會話等通識課程，積極參與第三部門所辦理的論壇或研討會等活動，皆可視為台灣青年認識世界的良好開端。

由於身份差異和不平等狀態的衝擊，許多青年在志工心得中提到這份“自己身在福中卻未珍惜福”的感慨。身處於服務行動的田野場域，促使青年志工多了份實際參與，從在台灣聽他人敘述的旁觀者成為思索力行的行動者。在海外場域中接受文化衝擊和洗禮，青年藉由服務活動和當地社區產生更深層的接觸，進而，更重要的是主動地引發了自我對話的過程，一位志工寫到：「以前從來沒有思考過的，如今總是浮現縈繞於腦海裡。」

青年經過這場生命經驗中特殊的文化洗禮，即便在當下或返台一段期間內仍留下深刻體驗，但這份國際視野與自我檢視能夠持續多長時間，是否能夠經過沉澱和其他經驗的累積，在未來人生培養出更深厚之人文素養，進而採取行動持續投入關懷服務活動，仍有待更多國內外研究者針對國際志工參與者的長期效應發展進行深入探討。

(三) 服務他人 還是被他人服務

經由舉辦組織招募青年志工給予行前培訓課程，組成泰緬邊境資訊志工團依照行程規劃前往海外服務地點，著手執行經過需求評估和溝通協調後所發展出之 Mae Sot 數位中心計畫，每個梯次服務團隊所執行服務內容則視實際情況略有差異，但主要活動內容為數位中心之人才培訓課程提供，輔以泰國偏遠部落學校之電腦啟蒙營活動。此章節將藉由志工參與者的觀點和感受，提出對於資訊團志工如何看待泰緬邊境服務內容與成果的探討，並進而探究在地社區對於國際志工服務成效之評估。

青年們擔任國際志工，秉持助人精神和與依靠自身能力，努力執行所賦予之工作任務，以達到服務計畫所訂定之目標，這看似再理所當然不過。然而，當青年身處於文化歷史錯綜複雜的海外服務地點，接觸與自己經驗背景截然不同的人群，甚至出現價值衝突和觀念落差之狀態，發現過往所接受之教育和訓練並無法全然適用，這促使青年志工開始自我思索“海外服務”的意義。

“「多民族、多文化、多宗教，許多見聞和經歷都是我前所未有的學習和體驗，很多東西是不一樣的，讓我練習敞開心胸，避免自我本位的思考模式與觀點……我能做什麼嗎？在做什麼呢？來到這個地方，我們用自以為是的方式，表達自以為是的善意，那樣就是服務嗎？」我常常想起這樣的問題...”

(台灣大學學生，2007 年資訊志工團志工)

當志工們在執行資訊教學任務時，目的是在於滿足服務對象的需求，但面對語言和背景上的差異，以及行為與觀念上的落差，因而察覺自身的能例並不足於處理所面臨之挑戰與困難，但此困境同時提供了一個嶄新契機，促使青年將質疑並消除對於服務行動的既有刻板印象，學習避免或去除“本位性思考模式和觀點”，給予自己不同的觀察角度和思考向度，並且對於志工角色之“付出”與“接受”，以及服務行動之“供給”與“需求”提出較深層的思考。

“身為志工，傳統上只求付出(施予)，而少問收獲(實質)的角色，很容易不自

覺地付出，並期待這樣的付出，帶來的改變...但經過這次旅程後，我開始體會到熱忱與單純關懷的心，是每位志工一項非常獨特的資產，只是要提供受助人更好的服務，這樣仍是不夠的！”

(成功大學學生，2007年資訊志工團志工)

“我們的到來有沒有幫助到他們，不是我們覺得，而是他們覺得...開始思索，他們需要的是什麼，我帶來的是什麼...他們說要學什麼，我們就教什麼，看似理所當然，因此也很輕易的就陷入如此的困境之中...或許可以試試另一個做法，我們先觀察他們的工作情形，他們在做哪些事情時會用到電腦、用到哪些軟體，從中或許可以得到一些需求的端倪，再與他們討論使用上的問題和哪些電腦技能可以幫助他們工作...但是考量了時間因素或是能力因素等等，因此到底能不能適用還是一個未知數...”

(政治大學學生，2007年資訊志工團志工)

研究者在行動觀察中也發現，青年抵達海外服務場域初期時，著重於完成所賦予之服務性質任務，忽略建立起人們相互瞭解和信任的基礎，一種為服務而服務，為付出而付出的功能性取向，並無助於青年調整心態與重新定位。青年認為自己前往海外服務地點，參與為期3~4週的數位服務活動，這樣短暫停留期間之內需面對生活上的適應、文化上的衝擊、以及工作上的挑戰，並非是件容易的任務，因而，對於短期志工角色的認知提出調整，雖然懷抱一份出自於利他主義的感性初衷，但是在實際場域裡發覺僅有熱情並無濟於事，還必須具備觀察現象與分析事件的理性作為支援，才能促使行動付出產生真正的意義。

當理解時間與能力的限制條件後，青年將自己從教學者的角色逐漸淡化，選擇體會在地的生活節奏與工作步調，回歸至人際互動的基礎尋求彼此間更多的瞭解，將服務活動擴展為相互學習過程，並對於服務對象需求之開發方式提出解讀，期待藉由對服務對象的既有工作情況進行更深刻的觀察，蒐集訊息加以理解並進行與服務對象的共同討論，進而判斷服務的需求狀況，以及檢視志工的供給能力之後，採取最適宜的行動介入。

青年志工如何看待服務行動的成效？大多數參與者表示這是個非常困難回答的問題，甚至覺得這個問題並沒有答案的存在。參與青年提及當抵達海外參與服務活動後，益發認為自己無法帶給當地真正的幫助，尤其是發覺泰緬邊境弱勢困境根源來自

於緬甸內部的衝突和貧窮，並非一己之力與短期介入便能改變的現實狀態，但當面對雖處於匱乏和艱難仍努力不懈地充實自我的這些服務對象時候，志工青年開始學習合理的期望，讓自己的對於志工參與和服務行動的期望較貼近於現實情況。眾多來去的志工短暫停留，如果期望融入當地社區以理解當地困境，期待自己的短期協助能夠發揮效果改變現狀，這在理論上和操作上皆不切實際。

再者，無論是志工焦點訪談或心得報告中，幾乎所有青年皆表示：“所得到的幫助，比自己付出的還要多。”志工發覺自身在語言文化的限制下，來到海外陌生的異地，無論從生活適應或工作執行，皆有必要仰賴於在地社區的接待和安排，而如果缺少了當地服務對象的支持，志工不僅得花費更多時間來適應生活和執行任務，並且難以藉由服務過程獲得體驗交流與思想啟發，甚至部份青年感覺自己的到來反而麻煩在地社區，必須付出更多心力和時間來接待這群國際志工，以及安排服務活動的進行。

“我們的付出，對他們的幫助只是那麼一點點的百分之一，但他們帶給我們的啟發將是無止盡的，要說是我們服務他們嗎！相反的還是我們學習的更多...”

(中原大學學生，2006年資訊志工團志工)

“施予與接受，作為短暫過客的我們，我們受到的刺激是來自於當地的生活，雖然我們也付出，在程度上仍不及我們的收穫。”

(成功大學學生，2007年資訊志工團志工)

這所提及參與服務活動的“學習”與“收穫”，正是呼應了前一章節的研究內容，青年經過一場特殊的文化洗禮，獲得培養出國際視野和人文素養的機會，更藉此累積個人的社會性資本與技巧能力，如順利進行自我對話與省思的過程，體會投入海外服務活動過程中，雖然透過服務行動以協助他人，但更多時候是促使自我的心靈成長。只是，國際志工終究會離開返回原居地，而當地社區又是如何看待從海外而來的服務團隊，以及服務活動所帶來的影響。

(四) 在地社區的聲音

在前面章節的內容探討與田野的行動研究中，研究者發現服務對象和當地社區的接觸互動，不僅影響著組織與計畫的發展，並且觸發國際志工的個人的省思與成長，呈現一種志工(組織和資源)與服務對象(當地社區和文化場域)雙向影響的模式，因此，

有必要從當地社區的角度加以探討國際志工參與和海外服務行動。

資訊志工團與當地團體—泰國達府邊境兒童協助基金會合作共同舉辦數次電腦啟蒙營，該組織工作人員表示由於泰緬邊境地處偏遠，較缺乏外訊息流通與學習機會，來自台灣資訊志工團的國際志工展現出服務熱誠和專業能力，並且讓在地教師與青年藉由服務活動的參與過程中，獲得觀念上的啟發與技術上的學習，雖然時間短暫與語言隔閡並無法在當下全然吸收和瞭解，但透過三年來的長期合作經驗之累積，已能逐漸提升自我實力並以當地語言和素材等，由基金會工作人員實地應用於服務工作，並獲得更加良好的計劃服務效果。

對於未來的合作計畫，該受訪者仍然非常並且樂觀，但同時也提出建議，希望在地團隊能夠在活動進行前參與設計活動內容，不僅可以幫助彼此的瞭解和熟悉，並且能夠在活動推展與人員配合更加順利，學校教師或當地青年能獲得更多啟發和討論的空間，同時，除了活動內容的執行之外，雙方青年應該針對日常生活與休閒娛樂進行更多互動，例如：一起煮食生活與共同外出郊遊等，將有助於雙方深入瞭解相互的文化背景和思考模式，藉此提高人際關係間的互信，雖然當地青年無法至台灣親身經歷，卻可以從台灣志工的言行與思維來探索台灣社會，拓展在地社群的國際視野和跨文化思考。

當地社區對於國際志工服務行動而言，研究者認為當地團體與服務隊象並非只是被動的參與者或接受者，在許多的情況下，甚至必須扮演更積極主動的角色，志工團海外服務活動才得以順利進行與完成。首先，從國際志工出發前對於服務地點相關訊息的瞭解，皆仰賴於當地社區提供最新情況，並協助國際志工抵達後儘快適應當地的生活，甚至活動進行中的交通住宿與服務內容等，皆需要當地合作團體或社區人士進行活動前與活動中的聯繫與安排，尤其是偏遠地區之基礎設施匱乏，更增加了前置作業在執行上的困難度。此外，如果當地合作團體平時已有其長期服務計畫之工作推展，無論是前置作業與活動進行所需的投入，勢必將衝擊壓縮當地團體既有之計畫進程與資源配置，例如安排新課程或抽調人力車輛等，甚至在服務活動結束後，當地團體必須確認既有計畫之接續運作情況。

再者，學生志工由於假期時間的限制，多以短期停留的方式參與服務工作，仍難以真正有效地滿足在地需求，從梅道診所工作人員的訪談資料中顯示，台灣志工認真地規劃安排資訊教育訓練課程，診所內之醫護工作者與行政人員皆珍惜這難得的學習

機會，且以自由報名或要求輪值派遣的方式參加訓練課程，參與學員多表達對於志工教師的教學技巧和學習內容感到滿意，特別是網路運用和網站架設的學習，網際網路能幫助診所工作者閱覽相關資訊以自我修習，而掌握網頁設計的技巧使當地青年得以將泰緬邊境第一手訊息傳達給國際社會，並與國際友人保持聯繫互動；但台灣志工前往邊境服務的時間多安排在 7-9 月台灣暑假期間，卻是泰緬邊境之雨季期間，由於雨季造成蚊蟲孳生與環境衛生低落，不僅傳染性疾病肆虐嚴重患者增加，診所內各項工作量也是最繁重的時刻，雖然有高度意願參加課程提升資訊能力，卻礙於診所人力有限且事務繁多，加上臨時性任務的執行常等緣故並無法順利參加。

該診所工作人員建議資訊志工團，除了於 7-9 月舉辦一系列的資訊教學課程外，能夠考慮派遣曾經至泰緬邊境服務過之青年志工，以至少半年(6 個月)為服務期間，協助診所人員將資訊訓練課程之教案和教材開發為在地語言和內容，並且擔任資訊諮詢顧問的角色，協助排除資訊硬軟體的困難，更能進一步設計專題學習內容，以彈性課表來培訓診所內部資訊教學人員，未來可由診所人員自行規劃設計訓練內容，並依照診所事務進程舉辦資訊學習課程。

資訊志工團由台灣青年組成服務團隊，前往泰緬邊境低度發展地區，提供弱勢族群之各項數位服務內容，並且順利完成計畫任務之執行，三年來持續累積起服務計畫之成效。每梯次執行完海外服務任務後，便需要針對服務計畫、服務對象、服務團隊和執行組織本身來進行服務成果的評估與檢討，並針對評估成果來調整或擬定服務計畫。

藉由服務進行中的團隊檢討活動，組織工作者或領隊協助志工參與者，針對服務計畫成果和自身學習效果進行討論，並撰寫心得報告來紀錄內容和進行反思。然而，服務團隊在執行活動後，舉辦組織仍欠缺明確的客觀評估方式，以衡量國際志工服務執行狀況與成果，服務對象對於服務內容之滿意度，以及在地社區或合作對象對於服務計畫的評估意見，研究者認為此成效評估與行動檢討仍有待加強和改善之處。

五、結論與建議

泰緬資訊志工團只是此類研究中的一角，以西方文獻為知識基礎之志工服務研究，有助於台灣類似研究之參考，但東西方文化與服務模式仍存有根本性之差異，於資料收集與分析同時更須研究者本身之細心觀察。另一方面，目前台灣已有許多非政

府組織皆作為對口單位，以提供給青年學子更多元化的海外服務之管道，興起國際志工熱潮之同時，也將帶來台灣另一波對海外服務之反省。研究進行至此，研究者對本研究除提供粗略之結論之外，仍有著對本研究背後更深層之思考與反省，將於以下段落中鋪陳。

(一) 從西方經驗反觀台灣多元化趨勢

針對本文，青年學子透過學校或民間團體的安排，以及自行組隊的方式前往海外進行服務行動，擔任國際志工在台灣社會成為一個新興出走風潮，無論是團隊數目與服務地點內容均已呈現逐漸增長和多元的趨勢，然而，台灣仍然缺乏相關議題之研究和紀錄，民間普遍存在由媒體和公部門所宣傳之刻板印象。

由於西方社會之青年從教育或工作暫時出走，前往海外低度發展或發展中地區參與志工活動，過去十多年來已有累積起蓬勃的行動和風氣，因此，藉由國外文獻對於志工旅遊和間隔年活動的探討，提供了本論文更豐富的研究基礎。透過志工旅遊的概念定義，海外旅遊活動著重於教育意義和公益動機，以推動生態和文化面向之永續發展可能型態，青年前往海外地區服務旅遊，研究普遍認為有助於青年自身之發展和成長，但當地接待社區與合作團體是否能夠在服務過程中獲益，仍然有待更多研究的證實。

間隔年現象的探討，給予國際志工活動更寬廣和深入的理解，首先是活動的選擇層次和志工參與的動機，但僅依賴志工的良好意向和熱情，欠缺對於社會正義的體現，並無法真正達到消除貧窮和改善社會的目的。青年參加較有規劃性的志工安排活動，有助於經由跨文化互動促使青年志工自我發展和全球視野，同時，志工安排組織有必要進行改善志工經驗的品質，提供更完善的志工培育和支持系統，以及重新檢視目前所執行的內容和形式。一種秉持以人為本的發展取向，志工學習以當地文本來重新理解參與的意涵，進行志工和當地社區間雙向互動的發展過程，將使國際志工透過活動體驗更貼近於相互學習和彼此協助。

(二) 海外志工服務：初次與再次

另外，若是初次至海外擔任國際志工之青年，無疑地對於文化與環境適應所需要之時程與協助較多，對於服務工作之進行也較為緩慢，相對於若是再次前往同樣場域進行服務工作，由於對於環境較為熟悉，其既定之服務工作的推展也較為順手。同

時，本研究也發現部分已在其他場域從事過相關服務之青年，對於異文化之適應所需要之期程較短，這對於有效地投入服務活動很有助益，此外研究者也較常聽到此類學生將過去之服務經驗，與所經歷之現況相互比較或分享。

青年國際志工藉由比較過去相關之田野經驗，對於現有之服務推展與對現有場域之觀察與敏感度，也因有著過去經驗為立基點，能夠更加詳細地描述所遭遇的問題以及所面臨之衝擊，同時對於跨文化文化互動之步驟也較有概念，以貼近在地文化與思維之角度去看待去思考，同時也帶給自身更多的省思。

研究者本身也有以下的反省，同時也有以下的疑問存在著：在地組織在帶領或者是說接待青年志工的同時，除了將來短期服務計劃導入之外，是否也能扮演好將發展思維與文化關注等議題啟發的角色呢？再者，過程中有誰能帶著他們思考在那樣短短的服務期間？青年學子是否能在這樣的短期服務之中，當面對文化震撼且尚未退去的同時去反省思考？誰又能完全褪去自身文化所薰陶的民族優越感去看待接受服務的在地人民呢？

在前述段落中，曾經提及到部份學生認為自己所接受的遠比所付出的還要多，立基在如此的比較基準中，研究者為這些學生的謙卑感到欣慰，但在服務過程中所形塑出的地位與資源不對等，卻為當地留下什麼樣的影響呢？研究者認為藉由抽象轉化而成的影響遠比服務所提供的物質影響，不論是技術或是知識的轉移都將推陳出新，但”好的”影響與”不好的”的影響會以什麼樣的方式出現，皆須仰賴長期觀察與相關研究之累積也才只能收到以管窺天之成效。

(三) 到來與離去：接待組織步伐調整

台灣青年學子們遠赴泰緬邊境參與資訊志工服務，除了需要自我身心之調整並完成既定之目標外，是否也能刺激著當地身為第一線連結服務進入與接受服務之工作夥伴思考這樣的過程將會帶給當地接待組織何種影響呢？根據本文之脈絡，研究者藉由本身接待資訊志工團之經驗，進而反思組織本身面對台灣志工到來與離開後之處境。

泰緬資訊志工團以多梯次接力之方式進行資訊教育服務工作，已有部分團員對於泰緬邊境之生活環境皆有程度上之熟悉感，但對於接待組織成員與既有之工作計畫推展上仍具有一定程度上之負擔，畢竟接待組織必須協調抽調人力、車輛與相關資源進行資訊志工之服務工作。不論是泰緬資訊志工團或是其他志工服務團隊之到來，對於

組織全體而言，多少皆有心理上跟身體疲累之情況，其心情需要調整，各項行程也需要根據服務工作做部分調整，當志工服務結束後所有工作也必須回歸日常軌道，這對於組織而言又將是另一次之調整，先是調整配合對方然後調整回歸到常軌。

無論是任何形式之志工服務進行，接待組織本身能否有效性地將志工服務活動鑲嵌於原有之工作計畫之中，實是考驗著接待組織領導者與服務團隊之協調搭配；當然，接待組織領導者與成員如何因應，乃是外來志工服務進行方式之主要控制因素。

(四) 服務過程：助人與自助

在台灣社會關於國際志工的文本，彷彿是童話故事裡的“國王新衣”，懷抱著一廂情願式的助人善念，且充斥著浪漫動人的慈善語言，無論志工與安排組織，皆有必要介入方式和參與過程的自我檢視，雖然志工旅遊有助於青年的自我發展，即便青年藉此擴展國際視野且提升技能，但這是否真正有助於跨文化的理解，與低發展地區進行真正的相互協助，並促使全球社會的更加公平正義。然而，欠缺規劃性與觀念性的志工安排派遣，部分團體推動有如買辦式的“海外體驗旅遊”，卻美其名為“國際志工服務”的現象，是所有參與者皆必要針對操作模式和志工發展，持續進行檢視和論證。

國際志工與海外服務之推展歷程，提供知識及技術之外來者、接受服務之組織與當地對象，兩者皆有所學；因此志工服務無疑是種雙方「互惠得利」之過程。但能力的學習與養成，對於組織與接受服務者而言，其程度乃具有不對等性，但藉著各方研究之進行，研究者期待見到更多海外服務行動的雙方皆能互惠互利，以及共同學習成長之助人且自助之國際志工團隊發生。

六、參考文獻

- 吳燕玲等，2003，公益旅行家-Travel With Love，國際合作發展基金會與新新聞文化事業合作出版，台北。
- 李宗派，2005，各國志願服務推展現況與趨勢，中華救助總會社會福利論壇 <http://www.cares.org.tw/>。
- 林怡秀，2004，大專院校服務團隊之數位服務模式探討—服務學習觀點，中原大學資訊管理研究所碩士論文。
- 楊國涼，2004，我國非政府組織援外與扶貧之研究：以中華至善社會服務協會為例，南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
- 褚士瑩，2005，蓋滿愛心的護照—第一本中文公益旅行工具書，一家親文化。

- 鄧湘漪，2002，進出邊境-以台灣某國際援助發展組織為例，國立臺灣大學社會工作學系碩士論文。
- 賴樹盛，2004，擺盪在救援與發展之間？對台北海外和平服務團泰緬邊境人道援助工作的反思，青輔會獎助論文研究。
- 行政院青年輔導委員會，2006，讓世界看見台灣--2006 台灣青年國際參與行動。
- Brown, S & Lehto, X. 2005. Traveling with a purpose: Understanding the motives and benefits of volunteer vacationers. *Current Issues in Tourism*, V8(6) .
- Wearing, S. 2001. *Volunteer Tourism: seeking experiences that make a difference*, CAB Intern, Wallingford, UK.
- Leigh, D. 2006. Third cultured volunteer tourists and the process of re-assimilation into home environments. *Australian Journal on Volunteering*, V11(2).
- Simpon, K. 2004a. *Broad Horizons? Geographies and Pedagogies of the Gap Year*. PhD thesis.
- Simpon, K. 2004b. "Doing development": The Gap Year, volunteer-tourists and a popular practice of development. *Journal of International Development* 16, 681-692.
- Jones, A. 2004. *Review of Gap Year provision*. Department for Education and Skills, London.
- Jones, A. 2005. *Assessing international youth service programmes in two low income countries*. London: Birkbeck ePrints. <http://eprints.bbk.ac.uk/archive/00000402>
- Katherine, T. 2006. *Anti-heroes vs. new colonialists: modern volunteers as agents of reciprocal participation in development intervention*. Dissertation of MSc in the Faculty of Economics.
- Lewis, D. 2001. *The management of non-governmental development organizations: An Introduction*. Routledge, London.(馮瑞麒譯, 2006)

網頁資料

- 台灣青年數位服務協會-泰緬邊境資訊志工團(<http://www.yes-taiwan.org>)
- 青年成長協會籌備處(<http://www.greenark.idv.tw>)
- 行政院青輔會網站(2007).2007 年 GYSD 台灣青年國際志工服務隊補助審查結果
http://www.nyc.gov.tw/chinese/06_subsidy/02_detail.php?ID=5&menuid=2&fid=2&SID=542&Type= (2007
年 7 月 28 日)
- GYSD 青年志工行動網(<http://gysd.nyc.gov.tw>)
- Gap Activity Projects (<http://www.gap.org.uk/index.html>)
- Voluntary Service Organization (<http://www.vso.org.uk>)
- Youth Challenge International (<http://www.yci.org>)

附錄

一. 焦點訪談題目

組織投入層面

1. 為什麼參與台灣青年數位服務協會/泰緬邊境資訊志工團的組織？
2. 你在台灣青年數位服務協會/泰緬邊境資訊志工團所扮演的角色？貢獻？
3. 你在參與台灣青年數位服務協會/泰緬邊境資訊志工團工作過程中，有面臨什麼樣的挑戰和困難？
4. 你認為台灣青年數位服務協會/泰緬邊境資訊志工團的服務成效如何？
5. 對於台灣青年數位服務協會/泰緬邊境資訊志工團的未來發展建議？

志工投入層面

1. 為什麼要當國際志工？
2. 為什麼要選擇參加泰緬邊境資訊志工團？
3. 當你在海外服務過程中，如何看待自己的角色與貢獻？
4. 你怎麼看待泰緬邊境資訊志工團服務活動的內容和成效？
5. 你有跟服務對象相處好嗎？有建立起什麼樣的關係？
6. 你覺得什麼是海外服務？
7. 這次海外服務經驗有給你什麼樣的改變嗎？
8. 未來,你還會再擔任國際志工嗎？