

南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

海外志工旅遊參與動機及自我發展之探索－以台灣學生為例

Exploring the motivations and personal development in Volunteer Tourism

-the experience of Taiwanese students

研究生：黃冠綺

GRADUATE STUDENT : Kuan-Chi Huang

指導教授：潘澤仁 博士

ADVISOR : Tze-Jen Pan Ph.D.

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月

南 華 大 學

旅遊事業管理研究所

碩 士 學 位 論 文

海外志工旅遊參與動機及自我發展之探索
—以台灣學生為例

研究生： 黃 冠 綺

經考試合格特此證明

口試委員： 劉 怡 君
賴 佩 均
潘 澤 仁

指導教授： 潘 澤 仁

系主任(所長)： 丁 誌 敏

口試日期：中華民國 99 年 6 月 24 日

南華大學旅遊事業管理學系98學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：海外志工旅遊參與動機及自我發展之探索—以台灣學生為例

研究生：黃冠綺

指導教授：潘澤仁 博士

論文摘要：

志工旅遊 (volunteer tourism) 活動為個人利用其空閒時間和收入到其他地方旅遊外，並參與志願服務工作，協助當地需要幫助的人。回顧國內、外志工旅遊相關研究後發現，國內鮮少有此議題的研究、國外之研究類型多著重在保護自然或生態的志工旅遊、極少學者將研究對象選定單一族群(例如學生)、研究對象均為西方志工，因此文獻批判海外志工旅遊是西方世界特有現象及有錢人的活動、前人忽略參與者於行程前及服務過程中所經歷之生活經驗是影響參與者個人發展的重要因素、學生海外志工旅遊體驗後，對其求學過程或生活態度是否有所影響，及有哪些方面的影響或改變？故本研究以從事教育為主之海外志願服務團的台灣學生(高中、大學及研究所在學學生)團員為研究對象，希冀找出是否不同(東、西)文化族群的人對參與志工旅遊的動機；及此活動對參與者帶來的影響或成長東、西方有別。

本研究以深度訪談法蒐集資料、半結構問題訪談13位有參與教育類型海外志工旅遊經驗的台灣學生，樣本選擇為採滾雪球方式。研究發現學生參與動機為多重動機，動機中之親朋好友推薦、旅費支出較少、學校支持及家人逼迫則不同於前人之發現；行程前遭遇困難與挑戰源於外在環境(資訊不足，導致對當地教育需求的認知欠缺、長輩的壓力)及個人內在條件(教學經驗及技巧的不足、入境隨俗的挑戰、語言障礙)；參與中所面臨的挑戰包括有來自服務區的挑戰、個人能力與適應力的挑戰(專業能力挑戰、溝通問題、文化差異)及源於服務團隊的壓力；參與活動後對自我改變有心靈成長及心態改變、技能的增長及人生規劃的調整。整體而言，本研究希冀能藉由研究發現，提供有意舉辦相關活動之組織(NGO或旅行業者)，針對參與者之旅遊動機規劃其所需之行程，亦希冀彌補志工旅遊文獻之不足。

關鍵字：海外志工旅遊、教育、動機、自我發展

Title of Thesis : Exploring the motivations and personal development in Volunteer
Tourism-the experience of Taiwanese students

Name of Institute : Department of Tourism Management, Nan Hua
University

Graduate Date : June, 2010

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Kuan-Chi Huang

Advisor : Tze-Jen Pan Ph.D.

Abstract

The volunteer tourism means that people used their leisure time and money to travel to other space and join the voluntary organization in order to help other destitute people. To look back the correlative research, this paper investigate that there are few researches about volunteer tourism and only some scholar suggest investigated single group e.g. Student. This paper find that most research were investigated the environment and the zoology. Therefore, we focus on high school students, college students and graduate student who had joined the volunteer tourism overseas. We use the deep chat method to detect their motivation, the difficulty and challenge before and in participation and the change or influence after participation.

This paper used the deep chat method of character research to collect the data. We visit thirteen students who are still studying in school, they had participated the international volunteer tourism and all lived in Taiwan. The choice of swatch is snowball fashion, make use of people who around us and ever participated the international volunteer tourism.

This paper find that the participant motivation are : 1. The relations or friends introduced. 2. Some people are for service etc. ; The problem before go

abroad : 1.The lack of communication. 2. The pressur from eldership etc. ;

Problem occured when participate : 1.The challenge from service country. 2.

The challenge of specialization etc. ; Self change after go abroad. : 1.The growth of soul and the change of attitude. 2. The advance of skill etc.

Keywords : Volunteer Tourism 、 Motivation 、 Personal Development

目 錄

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目 錄.....	iv
表目錄.....	vi
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究目的.....	3
第二章 文獻探討.....	4
2.1 志願服務.....	4
2.2 志工旅遊.....	5
2.3 志願服務參與動機.....	11
2.4 自我發展.....	16
2.5 台灣海外學生志工旅遊發展現況.....	19
2.6 台灣學生價值觀.....	22
第三章 研究設計.....	23
3.1 研究問題.....	23
3.2 質性研究之探討.....	23
3.3 資料蒐集的方式.....	24
3.4 資料分析.....	29
3.5 研究的信度與效度.....	31
3.6 研究方法限制.....	32
第四章 分析結果.....	33
4.1 動機.....	33

4.2 行程前所遭遇之困難與挑戰.....	40
4.3 參與中所遭遇到之困難或挑戰.....	42
4.4 參與後改變.....	48
第五章 結論與建議.....	55
5.1 研究結果與討論.....	55
5.2 研究貢獻.....	61
5.3 建議.....	62
5.4 研究限制.....	64
5.5 研究者的省思.....	64
參考文獻.....	66
附錄一訪談逐字稿.....	75

表目錄

表3-1 受訪學生基本資料.....	28
表3-2 最後共同主題列表.....	30
表4-1 受訪者負責的工作.....	44

第一章 緒論

1.1 研究背景

隨著國內外社會的變遷及環境進步與發展，人們有更多充裕的時間從事休閒觀光等遊憩活動。近年來逐漸盛行的志工旅遊（volunteer tourism）活動為個人利用其空閒時間和收入到其他地方旅遊外，並參與志願服務工作，協助當地需要幫助的人們。Wearing（2001）認為志工旅遊為人們在旅遊過程中透過志願服務的形式，協助物質相對缺乏的團體，此旅遊經驗被視為比其他一般假期更有價值及意義(Simpson, 2004)。

行政院青年輔導委員會(青輔會)為擴展國內青年之國際視野、關心國際社會並關懷本土發展，於 2008 年由內政部、教育部、外交部、文建會、環保署、衛生署、僑委會、國科會、蒙藏會、青輔會等十大部門成立「區域和平志工團」來推動國內有關國際青年志工活動，其目的地為鼓勵國內青年積極參與台灣與國際間有關扶貧、濟弱、永續發展等志願服務工作(青年輔導委員會資訊網，2009)。由於台灣官方與民間對於青年參與志工旅遊的推廣不遺餘力，現今，此活動已成為一股新興趨勢與熱潮。確實，由官方統計資料顯示，國內 2009 年參與國際志願服務的學生為 1565 人，較 2008 年的 1059 人成長了近五成，且每年參與人數會持續增加(青年輔導委員會資訊網，2009)。志工旅遊活動在國內蓬勃發展的同時，國內有關志工旅遊相關議題的研究相當少，相反的，此議題在國外引起相當大的討論。彙整志工旅遊相關研究後得知學者以社會運動(McGehee & Santos, 2005)、社會交換理論(McGehee & Andereck, 2009)、文化交流(McIntosh & Zahra, 2007)、跨文化認知(Raymond & Hall, 2008)、綠色環保(Harlow & Pomfret, 2007)、生態保護(Coghlan, 2007)、志工旅遊所帶來的

潛在負面影響(Guttentag, 2009)以及志工旅遊動機(Brown & Lehto, 2005 ; Sin, 2009)來探討此議題。綜合相關文獻發現，志工旅遊型態最初是以生態或環境保護旅遊為主，因此相關文獻亦多著重在保護自然或生態的志工旅遊(Gray& Gampell, 2007 ; Stronza & Hello, 2008)。但隨著時代背景不同及社會變遷，志工可以依照自己的興趣來決定工作項目，像文化遺跡修復、志願服務區教學、科學研究、或者到當地協助需要幫助的人等。

但本研究發現國內外鮮少有研究，針對參與國際志願服務活動的學生，深入了解什麼動機促使他們參與此活動？學生為何願意花金錢、時間和心力到環境落後及偏遠的地方服務？故本研究目的之一為：學生的參與動機為何？Loevinger (1966) 提出自我發展涵蓋個人學習如何去處理人際關係，與主觀生活經驗所產生的經驗歷程。Manners & Durkin(2000) 亦提出生活經驗是影響自我發展的重要因素，他們進一步強調具有挑戰性的生活經驗，提供個體在思想上的刺激，進而促使自我的改變。學生從報名參與此活動的那一刻起，已是自我發展的開始。因為他們會經歷如何準備教材、志願服務區資料的蒐集、針對服務對象及自己責任內所需之資料蒐集、自我心態的調適、將會面對很多陌生和不熟悉的事物。上述因素，程度上，為個人會經歷的生活經驗，是影響自我發展的重要因素。綜觀所有志工旅遊相關文獻，似乎學者忽略參與者於行程前及服務過程中所經歷之生活經驗是影響參與者個人發展的重要因素。如Manners & Durkin (2000) 強調具有挑戰性的生活經驗，更容易提供個體在思想上的刺激，進而促使自我的改變。因此，本研究針對參與者其在行程前及服務中所遭遇的挑戰經歷，進一步了解自我的成長？故本研究目的二為：探討台灣學生參與海外志願服務活動前及行程中所遭遇的困難或挑戰為何？Cress& Sax(1998)指出學生參與志願服務活動，對他們

個人在求學過程中及畢業後自我發展有正面影響。且 Manners & Durkin(2000)指出生活經驗為影響自我發展的重要因素之一。彙整國內外相關研究後得知，鮮少研究針對學生參與國際志工旅遊體驗後，其志願服務旅程參與中的真實生活經驗對其求學過程或其生活態度是否有所影響，及有哪些方面的影響或改變？故本研究目的三為：探討台灣學生參與海外志願服務活動後之個人成長。

誠如上述，相關研究之議題多傾向保護自然、生態的志願服務者，因此，本研究鎖定以從事教育為主之海外志願服務團的學生(高中、大學及研究所在學學生)團員，以深度訪談方式探知其動機、行前與參與中所遭遇到的困難與挑戰、參與後自我的改變或影響為何？

1.2 研究目的

本研究主要探討的議題如下：

1. 探討台灣學生參與海外志工旅遊活動之動機。
2. 探討台灣學生參與海外志願服務活動前及行程中所遭遇的困難或挑戰為何？
3. 探討台灣學生參與海外志願服務活動後之個人成長。

第二章 文獻探討

本章針對本研究相關文獻進行彙整及探討，內容包含志願服務定義、志工旅遊相關研究、志願服務參與動機及參與後自我發展。

2.1 志願服務

2.1.1 志願服務的定義

廣泛的定義是由美國獨立部門(Independent Sector)所提出，其認為志願服務是在沒有義務、自願的、以及沒有報酬的情形下，為了服務而奉獻自我的活動(Cnaan, 1996)。Ellis & Noyes(1990)對志願服務所下的定義更為狹隘，他們認為志願服務是為了盡身為社會一份子的責任，其工作態度不是因為金錢利益的吸引，而是依個人意願選擇，可達成社會需要的行動，所展現的責任則遠超過個人的基本義務，所以志願服務並非出於強迫性、且經濟獲得並非主要目的，屬於團體或個人性的行為(Stebbins, 1992)。Wearing(2001)則認為志願服務有利他和自我發展的觀念，相信自己可以完成所認為值得做的事情。

國內學者曾華源與曾騰光(2003)認為志願服務是自發性的社會活動，透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，以增進人際關係，降低社會疏離感。志願服務並不是正式性的工作，但有輔助性的功能，以不具金錢的收益來回饋社會(張月芬，2004)。此活動是付出者和受惠者雙向得利的過程，除了解決受惠者的困難，志願服務人員也能從中獲得自我實現和自我成長的快樂(陳秋蓉，2001)。所以志工屬於「非專業的服務人員」，以自願、利他且不計報酬的心態投入服務工作，過程中志工整合其所擁有的資源以達成有效的服務，在服務過

程中獲得成長是其參與志願服務工作的目的之一，然而除了促進自我成長之外，為人服務也是一種尊榮感的表現，更是朝向自我實現的途徑(龍玉琴，2005)。

除上述國內外學者為志願服務所提出之定義外，內政部統計處(2002)將志願服務定義為「秉持利他德操、濟世胸懷、以餘知、餘時、餘力、餘財所從事的一種不求報酬的服務」。內政部志願服務資訊網中轉述志願服務法(2001)第一章第三條有關志願服務的涵意及相關單位，根據其法條解釋：

(1)志願服務：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。

(2)志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。

(3)志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

2.2 志工旅遊 (Volunteer tourism)

2.2.1 志工旅遊起源

志工旅遊 (volunteer tourism) 在台灣屬於新興的研究議題，但在國外已有相當久的歷史。目前有關志工旅遊的論述或相關用詞有充電期(the gap year¹；Simpson, 2004)、工作假期(working holiday；Cohen, 1987)、生態旅遊(eco-travel；Gray, 2007)和責任假期(responsible travel；Wight, 1993)等。

¹ 英美學生通常會在完成高中學業後，在進入大專院校繼續學業前，中斷一段時間，利用這一整年的時間去旅行、工作或當志工，以吸收工作或社會經驗。

「志工旅遊」一詞首見於英國非營利慈善組織「國家信託基金會」(National Trust Foundation: NTF)，該基金會於 1895 年由一群義工聯手創立。該基金會每年有超過 4 萬名國內外義工、參加 450 個志願服務營隊，分別在英國各地從事自然保育、考古史蹟發掘及文化莊園保存的工作。參與活動的義工們雖拿不到任何薪資，卻得到探索世界、面對新挑戰、認識新朋友、享受付出的機會(李宜蓁，2006)。該基金會從 1967 年起，先後舉辦多達 13 種不同類型的工作假期，如 Acorn Camp 針對大學生舉辦；Oak Camp 針對 35 歲以上的族群；Oak Plus Camp 則是 50 歲以上人士所參加的。NTF 已在法國、美國、澳洲、日本、韓國...等 80 幾個國家舉辦了 2000 個以上的工作假期活動(環境資訊中心，2004)。

2.2.2 志工旅遊定義

志工旅遊是利用空閒的時間和收入到其他地方旅遊並協助有需要幫助的人們 (Higgins-Desbiolles, 2003; Stoddart & Rogerson, 2004; McGehee & Santos 2005; Wearing, 2001)。Wearing (2001) 認為志工旅遊 (volunteer tourism) 為人們在旅遊過程中透過志願服務的形式，協助物質相對缺乏的團體。此型態的旅遊方式希望可以創造旅行、社區與環境三贏的局面，因此志工旅遊亦被視為一種另類的觀光(Alternative tourism)。

Simpson(2004)認為志工旅遊經驗比其他一般假期更有價值和意義，志工旅遊可以是短期，也可利用充電期(the gap year)去當志工 (Brown & Morrison, 2003)，但通常附有一些小型的任務或使命 (Ellis, 2003)。

志工旅遊型態最初是以生態或環境保護旅遊為主，志工認為個人有保護自然環境的責任。但隨著時代背景不同及社會變遷，志工可以依照

自己的興趣來決定工作項目，目前志願服務旅遊有生態保育、農耕、社區發展、醫療、人道關懷、文化復興或科學研究等種類(Brown, 2005)。

2.2.3 志工旅遊型態

Brown & Morrison (2003)依參與者的心態將志工旅遊分為兩大類，一種為熱衷志願服務導向型(volunteer-minded)，另一種為渡假心態服務導向型(vacation-minded)。

1. 渡假型態服務導向型(vacation-minded)

此方式為旅遊業者將志願服務活動安排到套裝旅遊行程內 (Brown, 2005)。Campbell(1999)指出目前美國旅遊承包商與非營利組織提供此類行程，參與的志工們有著小型的個人任務，但主要還是以渡假為主，旅遊全程只花一小部份的時間在志願服務區從事志願服務。雖然參與此類型的旅遊者花較少的時間於志願服務上，但會利用旅遊機會認識朋友、教育小孩及培養親情，且對新奇的事物較具冒險及探索的心態。Brown (2005)認為此類志工旅遊動機，除了求自我表現與和平參與外，亦為了樂趣，因此並非以利他(Halpenney & Caissie, 2003)為主。

2. 熱衷志願服務導向型(volunteer-minded)

此類型參與者傾向投入大部分或是全部旅遊行程參與志工服務活動，這種形式的志工旅遊通常稱為任務或服務旅行(Brown, 2005; Brown & Morrison, 2003)。非政府組織(Non-Governmental Organization, NGO)為提供此類服務行程的主要來源者(Honey, 1999)，且多數行程以生態或環境保護為主(Wearing et al., 2005)。Ellis (2003)指出提供志願服務旅遊機會的機構有77%為非政府組織(NGO)，13%為商業機構，5%來自政府組織，及3%

來自大專院校。McGehee & Santos(2005)指出志工們通常一起分享伙食、睡覺、接受訓練等，甚至對於未發展的地區，會在旅遊行程中交換彼此不同意見，進而改變對當地的認知，參與者可藉此擴大社交圈，使不同資訊更加容易連結。因此，非政府組織(NGO)中之參與志工可說是資訊的提供者。

2.2.4 志工旅遊相關研究

志工旅遊相關研究在國內極少，但此議題在國外引起相當大的討論。彙整有關志工旅遊相關研究後得知學者以社會運動(McGehee & Santos, 2005)、社會交換理論(McGehee & Andereck, 2009)、文化交流(McIntosh & Zahra, 2007)、跨文化認知(Raymond & Hall, 2008)、綠色環保(Harlow & Pomfret, 2007)、生態保護(Coghlan, 2007)、志工旅遊所帶來的潛在負面影響(Guttentag, 2009)以及志工旅遊動機(Brown & Lehto, 2005; Sin, 2009)來探討此議題。

McGehee & Santos(2005)從社會運動的角度分析熱衷志願服務導向型的志工們(volunteer-minded)參與活動後，此活動對本身的影響及支持程度，研究發現參與者對此類型活動抱支持的態度，因為志工們藉著旅遊過程不僅可以認識更多志同道合的朋友，擴大社交圈，也有更多機會去接觸社會不平等現象及環境和政治問題，個人亦可從同伴、與人的相處方式及學習態度進而自我提高警覺。

McGehee & Andereck(2009)以社會交換理論探討服務區居民的態度對於志工的影響，研究發現居民對於志工們的歡迎程度，會影響志工在旅遊服務中的學習過程(如文化交流、知識增長及自我成長等)。

McIntosh & Zahra(2007) 從文化角度探討志工旅遊型態與傳統旅遊型態參與對旅遊地文化認知之差異性，研究發現志工旅遊型態的參與者較能深入了解當地文化，因為志工與當地居民接觸交流後，彼此均可從中獲得學習與成長。這可能是因為傳統旅遊型式無服務性質，導致遊客無法深入了解當地生活、與當地居民相處時間少，進而對於當地文化不夠了解。因此，McIntosh & Zahra視志工旅遊為另類的旅遊活動，比一般旅遊更具意義，且並比一般文化旅遊更具價值，是日後更理想的旅遊活動。

Raymond & Hall(2008)同樣以文化角度探討志工旅遊派遣機構推動的服務類型對志工們參與後的影響，研究發現，派遣機構如果能確實了解當地所需的協助，並依照參與者的興趣、本身具備的技能提供適當的服務類型，此媒合的動作可使參與者及當地居民兩方從活動經驗中得到知識、專業技能、學習等。研究結果亦指出派遣機構如果能安排更多能讓雙方互動交流的活動與機會，能夠增加彼此對於不同文化的認知，如：當地居民及參與者表演各具代表性的活動藉此增加對不同文化的了解、讓志工寄宿在當地居民的家中，深入居民的日常生活等。

Harlow & Pomfret(2007)以充電期(gap year)學生為研究對象，探討志工參與環境保護志願服務後對自我發展的影響。研究發現此活動對志工們之正面影響為他們認為自己較以前勇於挑戰及自信心提升，但也曾因任務困難進而產生壓力及在團體中感到孤單等負面影響。研究亦得知知識發展、挑戰冒險及發展技能為參與者加入志工旅遊的動機因素。

Coghlan(2007)試圖了解是否各類型志願服務組織製作的文宣資料中所採用的圖像及文字稿，對欲參加志工旅遊者有所影響。研究結果顯示研究性保護派遣、假期性保護派遣、冒險性保護派遣及公益性假期派遣型的組織所吸引的參與者均不同，此亦連帶影響志工的參與動機、需求及對參與結果的期望。因此，派遣機構應了解自我形象，定位出正確的市場及其欲實現的目標後再製作宣傳資料，此舉較能確保符合參與者不同的需求及期望，進而提高志願服務參與者的滿意度。

Guttentag(2009)彙整志工旅遊相關文獻後指出先前研究多傾向此活動所帶來的正面影響，卻忽略其可能帶來的潛在負面影響。Guttentag列出負面的影響包含忽略當地所需及缺乏當地居民的參與；志工技能缺乏，造成工作進度不如預期，進而阻礙工作完成；志工的加入導致當地居民工作機會減少及當地居民依賴志工，並覺得志工的幫忙是理所當然；因文化差異，志工與當地居民生活習慣不同，進而造成相處上的障礙；外來文化的影響，使當地文化及特色流失。

綜上所述，本研究發現前人多使用焦點團體訪談法。然而，同一團體訪談過程中成員難免會互相影響，因而導致一些受訪者無法真正表達自己的意見。國外青年學子從事志願服務通常利用為期一年的充電期(gap year)，他們有充份的時間停留在服務區從事服務活動，而台灣學生以旅遊方式從事志願服務，大多只能利用寒暑假，誠屬短期志工。此外，國內外文化及社會背景不同，國內學生參與國際志工活動的動機是否有別於國外青年或學生志工；青年學生參與志願服務後對其求學過程及生活價值觀是否因此受影響或有所轉變，值得深入探究。

2.3 志願服務參與動機

2.3.1 動機定義

動機為驅使人們設法尋求滿足的需求，為一種驅動力(Iso-Ahola, 1982)，且動機為引起活動，並持續進行活動，許多行為的發生都必須先有動機，才有進一步行為產生(張春興，1992)。任何一種行為背後隱藏許多種類動機，有關動機理論及分類頗為分歧，但多數學者認為動機定義有兩個共通點，首先涉及人類想要滿足的需求，其次為動機是促使人們採取行動的驅力(林靈宏，1994)。

動機背後通常帶有某種目的，所以動機種類不同意味背後目的不同，於是參與志願服務行為動機的強弱，勢必會影響參與後的行為以及想法。

2.3.2 志願服務參與動機之種類

志願工作者參與服務的動機行為，一般為數種內外動的動力交互作用而成，並非單一動機。其參與的動機形形色色，如助人及社會服務、吸取社會經驗、增加處世能力及專業技能等，甚至有些只為填補內心空虛、打發時間、或者純粹個人好奇心，這些動機會隨時間不同，參與程度之深淺變化而發生改變(蘇信如，1985)。

Ilsley (1990)則將志工參與的動機分類如下：

(1)目標取向志工：主要關心特定的社會議題，例如：人權、選舉、投票、環境保護或家庭計畫等議題，並透過教育使大眾關心社會議題與催化社會變遷。

(2)社會服務志工：主要是直接幫助或服務他人，但也時常受到服務

對象的激勵，例如：健康、教育、老人休閒中心及志工閱覽中心。

(3)職業或經濟上自我利益志工：主要從事商業、專業協會或企業家的組織，其動機來自參與志願服務能加強他們的事業、工作地位或經濟權力。

(4)完美感自我表現志工：主要目的為喜悅或個人表現，例如：保齡球聯盟、藝術團體及音樂戲劇等團體。

(5)慈善或基金志工：著重在為志願服務組織捐款或募款，而非提供直接服務。

Fischer & Schaffer(1993)則綜合多位學者所提出的志願服務參與動機，並進一步彙整出九種動機類型。國內學者(官有垣，2000；江明修，2003)亦針對各項動機做出詳細解釋。

(1)利他動機：利他動機意指可為別人帶來利益的行為，是一種不自私為他人謀福利的精神。

(2)意識型態動機：意指受親朋好友之影響，或與所學相關，希望能學以致用。

(3)自我動機：自我動機即是抱持增進個人利益為主要目標。自我動機的志工，多半是因為想藉由義務工作的行為來提高個人的聲望，參與動機為想當他人的好榜樣、擴展新的社交圈、以及各種實質上的利益往來等等。

(4)物質/報酬動機：志願工作者的投入他們希望會得到實質的物質回饋，包括對自己或家人有所益處等。

(5)地位/報酬動機：希望得到專業的知識、技巧等，特別有可能促使學生或者在工作年齡的成年人去參加志願服務工作。

(6)社會關係動機：志工認為去接觸別人結交朋友為參與志願服務的

動機，友誼關係是一個支持志願服務工作的重要因素。

(7)空閒時間動機：志工參與志願服務，原因為他們有空閒的時間，是一種打發時間的活動形式。

(8)個人成長動機：意指志工希望透過服務機會，使自己的人格有所成長，心智更加成熟為動機。

(9)多重動機：動機會隨著時間而改變，或因志工參與特定的志願工作之後，而改變了原來的參與動機。

Aves(1969)亦將志工參與的動機歸納為「利他主義」、「個人利益」、「興趣使然」、「享受人生的意義」及「社會接觸」等原因，Aves進一步指出青年志工參與的動機是「獲取知識」、「獲得經驗」、與「更成熟」，但需經過一段時間的服務，「利他」的動機觀點才會被肯定。

Schindler-Rainman & Lippitt (1977) 歸納參與志願服務的動機有：

(1)自我導向 (self-directed)：如工作本身對個人來說有特別意義，有被需求的感覺，且也可以學到技能和增加知識，是以個人價值觀來決定是否願意參加。

(2)他人導向 (other-directed)：如朋友、家人、共事夥伴等的支持或反對，參與動機來自社交圈的影響。

(3)情境導向 (situation-directed)：如培訓是依照需要而設計、提供志工相關福利，參與動機來自所處的社會環境、服務參與情境，是屬於組織因素。

早期普遍認為志工主要動機為「利他」，但後來的研究證明並非全部志工的參與動機均是如此 (吳淑鈺，1999)，之後陸續在志願服務參與

動機研究方面大致與Aves(1969)以及Fischer and Schaffer(1993)等人研究相符，指出志願服務參與不僅僅受「利他」動機之影響，而「利己」動機在參與志願服務工作上也極為重要。

國內亦有許多探討不同類型志工參與志願服務動機之相關研究，如張宗義(2007)試圖了解學生家長參與學校志工之動機、影響因素與發展現況。其研究發現在學校服務的志工面對時代社會變遷和服務對象的多元性和複雜性，提出志願服務應該有更更新的思維，並用不同角度來看待新時代的志願服務。

尚憶葳、雷文谷(2005) 探討學生志工參與家扶中心服務動機及工作滿意度，研究發現女性學生志工參與動機為期望得到社會成就，增加自我發展，改善人際關係。且女學生志工參與率比男學生高，高中生志工參與率比大學生高，鄉村志工參與率比都市高。

林添鴻、曾明郎、謝偉雄(2007)及吳慧卿(2005)，探討體育志工之參與動機，研究發現融入社交圈、回饋助人及增進相關技能為主要參與目的。林萬億、黃靖惠(1993)與黃翠蓮(1999)探討公務機關服務志工之參與動機是因為服務他人、取得社會經驗及自我成長。石淑惠(1997)、林佩穎(1999)、陳琬瑜(2003)探討圖書館、博物館及藝術表演的志工參與動機，研究發現追求知識及自我成長為主要目的，是屬於「利己」動機。

而詹麗珊(2003) 探討博物館志工之參與動機後發現，社會需求、社會責任及自我成長為其參與之主要目的，屬「利己」和「利他」多元化的動機。

2.3.3 志工旅遊參與動機相關研究

誠如上述，參與志工服務之動機可為多元化動機，確實，志工旅遊參與者不僅有利他動機，私人因素亦有極大的影響程度(Broad & Jenkins, 2008; Brown, 2005; Coghlan, 2008; Galley & Clifton, 2004; McIntosh & Zahra, 2008; Söderman & Snead, 2008; Wearing, 2001)。McIntosh & Zahra (2007)及Mustonen (2005)則發現志工旅遊參與者的動機為利他，和一般旅遊動機不同。Wearing(2001)指出大部份志工旅遊動機雖為利他，但參與後所獲得之經驗通常為雙方互利，不僅有助於參與者之自我發展，並對當地社區、自然和經濟環境有直接性影響(Novelli, 2005; Wearing, 2001)。Gazley(2001)和Broad(2003)認為利他並非志工旅遊的主要動機，因為志工可以同時參與志願服務與旅遊，意思為若志工以服務心態參與，利他為首要動機；若志工以旅遊心態參與，其參與動機以尋求刺激、有趣、冒險、見識與日常不一樣的事物等為主。

Brown & Lehto(2005)分析渡假心態服務導向(vacation-minded)志工之參與動機後發現，此類參與者有較高生活水平，且其參與的動機為接受文化洗禮、回饋社會、想改變原來的生活、認識朋友及藉此機會教育小孩與建立良好家庭關係。

Broad (2003)探討泰國普吉島志工旅遊參與者之動機，發現志工們可藉志願服務機會對異國有進一步認知、執行原本日常生活中不容易接觸到的任務及暫時逃脫日常工作。

Desforges(2000)及Edensor (2000)則發現參與者的動機為尋求冒險及自我挑戰，此發現與長途旅行或背包客之旅遊動機相似。志工旅遊參與

者表示他們將此趟的旅行作為他們是成年的挑戰或儀式，藉以認識不一樣的自我或嘗試扮演新角色。

但亦有學者發現志工們參與志願服務的動機是“為了旅遊”(Munt, 1994; Desforges, 2000)。確實，Sin(2009)發現新加坡學生參與志工旅遊的動機為學生認為此方式是較便利、且花費較少的旅遊方法。其原因為新加坡政府對於參與志工旅遊的青年學生有補助津貼，此造成青年學子利用較廉價的志工旅遊方式來達旅遊的目的，並無幫助當地社區或學習的動機。

許萬華、李宗鴻及陳其昌(2009)探討國際志工旅遊動機與休閒涉入，研究發現參與國際志工旅遊，不但可以貢獻所學，而且可以學習當地語言，增長國際觀，豐富人生閱歷。

綜觀志工旅遊參與動機，無論是利他(Mustonen, 2006; Zahra & McIntosh, 2007)、利己(Broad, 2003; Desforges, 2000; Munt, 1994; Sin, 2009)或者是利他及利己等多重動機(Broad & Jenkins, 2008; Brown, 2005; Coghlan, 2008; Galley & Clifton, 2004; McIntosh & Zahra, 2008; Söderman & Snead, 2008; Wearing, 2001)，都會影響參與者心態，且連帶影響到服務當地需要幫助的人。

2.4 自我發展

2.4.1 自我發展定義

Loevinger在1966年提出了自我發展理論(ego development theory)，此為近代西方研究自我發展歷程極其重要的學說之一，Loevinger指出自

我乃代表人格組成的結構體，並涵蓋了不同的範疇，如認知、道德及社會等，是一種概念的整合。自我發展涵蓋個人學習如何去處理人際關係，與主觀的生活經驗所產生的一種經驗歷程等，內容主要包含品格發展、認知風格、人際風格及意識的關注等四種範疇的整合。「品格發展」主要為控制衝動與道德方面的發展，為道德行為與道德關注的基礎；「認知風格」代表個體概念與認知的層次；「人際風格」代表對人際關係的態度、瞭解及偏好；「意識關注」則指個人思想與行為的主要關注，例如對社會規範的服從及責任。自我發展的概念是指在這四個範疇中，藉由環境及自我與社會的關係不斷地重新定義或組合所產生的發展與變化（劉奕蘭，2009）。

Manners & Durkin (2000) 匯整30年來有關於自我發展的研究，指出認知發展、生活經驗及人格特質分別為影響自我發展的重要因素。認知的能力會影響到自我發展的可能性，因較高階段的發展需要較為複雜的認知及推理能力；在生活經驗方面，具有挑戰性的生活經驗，提供個體在思想上的刺激進而促使自我的改變；而人格特質會影響個體選擇生活或事物的類型和範疇，並對不同的生活經驗做詮釋進而改變個體自我的發展。

自我發展的特徵包含了自信心的增加、建立目標、產生同情心、同理心、冒險、寬容與合作精神(Hopkins & Putnam,1993)。然而，自我發展是一種概念、經驗歷程的整合，藉由自我與社會的關係重新產生不同的發展與變化，且認知的能力、生活經驗及人格特質等均為會影響自我發展的因素，因此，需要去試著敞開心胸，去學習與改變確認自己的目標，藉由在幫助他人的同時來肯定自我，此為自我成長中非常重要的一環。

2.4.2 志工旅遊與自我發展之相關研究

Broad (2003)指出參與志願服務工作不僅對個人心智會有所影響，並會對知識、自信心及各種技能有所增長，及參與者之生活方式及世界觀皆有所影響。志工們藉由服務過程中找到自信，嘗試從所遇到的問題中學習各種技能來應付突發狀況，此經驗進而改變自己生活及生涯規劃，例如對於未來志向的選擇。

Markus (1993)指出參與服務學習的學生較能發揮自我潛能，同時可將課堂上所學的知識運用到新的服務環境中，同時並增加更多對於社會問題的意識。

Eyler & Giles (1999)指出服務學習對個人發展的助益包含促進自我的認識、精神心靈的成長、幫助他人進而得到酬賞、擴展人際關係、領導技能、與他人共事的能力、自我效能的提昇、問題解決能力的提昇、對社會問題產生新思維、培養公民責任等。

Galley & Clifton(2004)指出參與志工旅遊會使人成長，包括隊友間之互相學習、友誼的增進和相互激勵，他們的研究亦顯示志工服務活動確實可促進學生之個人的自我發展、人際關係發展、知識的瞭解及應用、提昇批判思考能力及觀念的轉換等。

從上述志工旅遊與自我發展的研究中，發現志願服務對於個人成長方面有影響且成效顯著。志工們從參與的過程中漸進影響自己日後的行為處事態度，並間接會影響身邊其他人參加志願服務活動，此舉不僅使自己和他人個人發展上會更上一層，對社會相對有潛在之正面影響。

2.5 台灣海外學生志工旅遊發展現況

由於台灣官方與民間對於青年海外志工的推廣不遺餘力，海外志工已成為社會的一股新興趨勢與熱潮，2009年參與國際志願服務的學生為1565人，較去年的1059人成長了近五成，且每年參與人數持續增加中(青年輔導委員會資訊網，2009)。公家部門、社團等機構對於青年海外服務均給予正向肯定的支持，因為青年不僅可藉由參與海外志願服務的機會增進與國際社會間之交流，且可擴展青年對於全球議題的認知，將經驗回饋台灣社會。

GYSD(全球青年服務日活動)年度報告指出，2006年首次開放青年志工自組團隊參與服務，共計有39個團隊、361人參加，參與人數持續成長中，世界各地都有台灣青年志工參與志願服務(青年輔導委員會資訊網，2007)。行政院青年輔導委員會(青輔會)為擴展青年國際視野、關心國際社會並關懷本土發展，為進一步持續鼓勵青年參與志工服務，落實馬總統青年政策第一項「台灣小飛俠計畫」，積極鼓勵青年關心國際社會，關懷本土發展，將在四年內倍增志工服務的預算，由內政部、教育部、外交部、文建會、環保署、衛生署、僑委會、國科會、蒙藏會、青輔會等十大部門成立「區域和平志工團」，推動國際青年志工活動，透過台灣小飛俠計畫，打造「區域和平志工團」，召喚我國青年在台灣與國際間積極參與扶貧、濟弱、永續發展等志工服務，以創造核心價值與能力。並藉由整合性網絡的建構，連結政府、企業、學校、非營利組織等各部門資源，擴大提供青少年參與志工服務機會，帶動志工服務風潮，打造青年志願服務新風貌(青年輔導委員會資訊網，2009)。

「台灣小飛俠」計劃之策略目標為：

1.倡議符合社會脈動之議題，引領青年志工服務之方向，深化青年志工之服務價值。

2.建立國家青年志工服務平台，持續擴大及提昇各地青年志工中心服務能量，強化青少年志工服務及服務學習之組織網絡。

3.擴展青年志工服務平台至國際，建構青年國際志工服務之友善環境，以及與國際分享交流之機會。

除了政府部門積極推動青年學子參加海外志願服務活動，國內亦有不少基金會舉辦海外志願服務隊供伙伴參加。例如：財團法人金車教育基金會志工團，早期主要為舉辦大學生夏令營，以服務學習的理念，鼓勵大專高中學生於課餘時間回饋社會。但隨著環境改變，許多學生出國留學或打工，逐漸走向國際，為配合此趨勢，因此於2005年成立「金車全球志工團」，培養具服務精神、英語能力及國際觀之青年(金車教育基金會資訊網，2009)。

伊甸基金會於2004年正式啟動海外遊學服務團，青年藉由遊學服務的方式參與志工旅遊，海外服務據點包括泰北難民營、菲律賓、印度、中國藏族、回族、哈薩克族等地貧困孩童，工作內容包含協助當地教學、農作收成、造屋挖井、活動帶領及衛生教育...等，使青年有更多機會到海外從事協助工作(伊甸志工行動網，2009)。

願景青年行動網協會是一個以青年為主體的非政府組織，協會於2002年創立2003正式登記立案。協會從最基礎的志工參與、服務學習、政策討論、到非營利組織發展生涯以及成為一個志工企業家等五個不同階段，協助青年在不同生命階段，可以有不同的參與方式，並結合年輕人對於國際行動的渴望，創造多元的服務方案，從社區服務至國際服務，

協助台灣青年走向國際社會。協會 1 年可招募超過 8000 位青年志工，投入超過 35 個非營利組織，100 個社區服務方案，提供超過 4 萬 8000 小時的社會服務，也為社會創造至少 768 萬元的經濟效益（依聯勸 95 年補助社會福利工作人員標準計算）。自 2002 年以來，累計已訓練超過 2551 位青年，參與 151 個國內外志工服務計畫，累計提供超過 8 萬 725 小時的社會服務，平均每位青年志工提供約 31.64 小時的志願服務。希望能創造一個「青年志工風潮」，使青年參與公共事務變成一種流行時尚，公益變成台灣青年生活的一部份(願景青年行動網協會，2010)。

台灣國際青年文化交流協會(簡稱 ICYE Taiwan) 於 1991 年成立台灣分會，並於隔年開始與個別會員國進行雙邊交換，此為 ICYE 台灣分會之開端。自 1992 年至今已有 200 多名中外籍青年透過 ICYE Taiwan，體驗人生中一段難得的經驗。ICYE 所推廣的文化交流志工活動，使不富裕的台灣青年也有機會出國擴展他們的視野、增進外語能力、思考能力並獨立自主。同時，也由於國外來台交換的青年在各機關從事志願服務工作，通過和同事及接待家庭建立的友誼，此可促進國際親善、互相了解，並為台灣在國際上爭取一些生存空間。ICYE 提供全球青年一個國際性的學習體驗，加強年輕人對於社會及文化差異的敏感度、自我信心及解決問題的能力(台灣國際青年文化交流協會資訊網，2010)。

除上述之服務機構外，學校社團近年來也提供相當多的海外服務活動，多元化的服務性質與活動，讓青年有更多機會參與海外服務工作。

2.6 台灣學生價值觀

2.6.1 價值觀

價值觀為個體對於特定事物、行為、目標產生評斷的標準，價值觀亦會因認知及情感因素而產生改變，引導個體行為、滿足個體需求和達成個體目標(吳鐵雄，1995)。Smith (1963) 指出價值觀是一種抽象的觀念，認為價值觀為期望的概念與行為的選擇，是一種特別的態度，做為評估各種選擇的標準。由此可知，價值觀對人的行為有很大的影響，它可做為行動的標準，用以決定個體行為的方向，亦可做為決策，藉此影響人的認知和處事態度。

2.6.2 台灣學生價值觀

由於社會變遷及環境背景不同下，台灣學生的價值觀也因此受到影響，如學生在父母親的過度保護下而缺乏抗壓性、合群性、主動性及積極性，有時更沒辦法承受人生過程中所帶來的挫折，有些學生甚至會把打工賺來的錢拿來買名牌包，儘管三餐吃的很節省，可能就指為了滿足自己的虛榮心。整體的價值變遷而言，的確，青少年的價值觀比以往有趨向個人主義、功利性價值的傾向(林文瑛，2000)。除外，奇摩調查台灣青少年生活價值觀發現，青少年屬於消費力高（平均每月新台幣 3,523 元）的「奢華驕寵型」，他們喜歡藉由名牌吸引他人目光，認為金錢可帶來成就和多采多姿生活(奇摩資訊網，2004)。然而，在這樣的時空背景下，參與志工旅遊的學生逐年增加，什麼動機使這些參與者願意奉獻自己的時間和心力到異地服務需要幫助的人，是值得去探究的。

第三章 研究設計

本研究主要目的為了解台灣學生參與海外志工旅遊的動機、行程前與行程中所遭遇的困難及挑戰、參與後自我的轉變。本章結構如下：研究問題、質性研究之探討、資料蒐集方式、資料分析方法及質性研究之信度與效度。

3.1 研究問題

本研究研究目的如下：

- 一、探討台灣學生到海外參與志工旅遊的動機？
- 二、探討台灣學生參與志願服務活動前及行程中所遭遇的困難或挑戰為何？
- 三、探討台灣學生參與海外志願服務活動後個人的改變？

3.2 質性研究之探討

研究目的與研究主題，會影響研究方法的採用，而研究目的應與研究方法相互配合，才能獲得較為適當且較有依據之研究結果(Howe & Eisenhart,1990)。資料的性質可分為量化研究(quantitative research)與質性研究(qualitative research)。量化研究的資料蒐集通常採用隨機取樣的方式，對欲研究的主题進行測量、計算和分析，以達到對事物確實數據的掌握。一般而言，量化研究比較適合在宏觀層面，對事物進行大規模的調查和預測(陳向明，2009)，所以量的研究乃是陳述普遍性的概括結果，而不描述個體的獨特性。而質性研究傾向現象的描述與歸納，其資料的特質為真實性高、豐富且多樣化、有深度，較適合細節層面，著重對未知層面及特殊現象進行探討，希望能探求到一切事物的自然原始本質，

因此王雲東(2007)表示，質性研究須深入了解研究對象真實的看法，討論其獨特性，並詮釋這些看法隱含的涵意。

根據文獻探討，國外針對志工旅遊的研究不多，國內更是稀少，若以量化研究來探討此議題，恐只能依研究者自身的推估來設定變項，此做法可能遺漏重要的資料。因此王雲東(2007)建議當研究者對於欲研究的對象尚無詳細資料時，且研究者很少能對研究作出預估或假設時，此類研究屬於探索或解釋性質，較適合使用質性研究方法。學生參與海外志工旅遊屬於複雜且具動態的體驗歷程，且學生們來自不同的家庭，成長背景及經驗亦不同，其參與感受必會因人而異。質性研究強調的是過程與意義的理解，許多社會現象並非均可轉換成數字，特別是個人的生活感受與經驗(王雅各，2001)，且質性研究所蒐集的資料具多樣化及未知性高的特質。因此，本研究為了能更深入了解學生參與海外志工旅遊動機、行程前及行程中各所遭遇的困難或挑戰、及參與後個人的成長或改變，若採用質性研究方法蒐集資料，會具有高度真實性且豐富。

3.3 資料蒐集的方式

3.3.1 深度訪談

深度訪談法(In-depth Interview method)是質性研究中非常基本與常用的資料蒐集方法，運用的範圍可從不熟悉的探索性研究、比較成熟到成熟的領域(萬文隆，2004)。深度訪談法是一種希望透過訪談發現重要因素的方法，而這些因素並非用表面觀察和普通訪問就可以獲得。此方法須藉由相關知識與技術，事先擬妥訪問綱要，來探索受訪者對每一問題之深層涵意(楊國樞，1996)。深度訪談須盡量從受訪者的觀點出發，再適時的提問，且受訪者有對於事件表達任何意見的權力。但採用此法蒐集

資料時，應避免不斷地要求受訪者對某事件表示意見或看法，而是須設法從受訪者口述中找到一些研究者無法直接觀察到的事件與看法，從中發現受訪者內心真正的想法（簡春安、鄒平儀，1998）。

深度訪談法的特色為：1.具有目的性之雙向談話過程；2.訪問者不具有決定受訪者表達意見權益的權利；3.進行的方式有彈性；4.研究者能積極融入受訪者的經驗當中(Bainbridge,1989)。Bernard (1988) 和 Fontana &Frey (1994)指出就研究者對訪談結構的控制程度而言，訪談可以分成三種類型：封閉型、開放型、半開放型，這三種類型也分別被稱為「結構型」、「非結構型」和「半結構型」(陳向明，2009)。

1.結構式訪談(Structured Interview)：結構式訪談指研究者對訪談的走向和步驟有主導的作用，研究者會依事先設計具有固定結構的統一問卷進行訪談，進行資料蒐集的工作。在此種訪談過程中，不同受訪者所接受到的問題大體上是相同的，因此可以降低可能的偏差，但也因缺乏彈性，不容易深入了解受訪者的狀況。

2.非結構式訪談(Unstructured Interview)：開放型訪談沒有固定的訪談問題，研究者鼓勵受訪者盡可能發表自己的看法。這種訪談的目的是了解受訪者自己認為重要的問題、他們看待問題的角度、他們對意義的解釋，研究者不需預先設計標準化的訪談大綱，而是隨著受訪者的談話內容，自然地深入對談，盡量讓受訪者根據自己的思路自由聯想。此種訪談的形式不拘，訪談者可以根據當時的情況來隨機應變。

3.半結構式訪談(Semi-structured Interview)：研究者對訪談的結構具有一定的控制作用，但同時也允許受訪者積極參與。研究者通常事先備有訪談提綱，根據其研究設計，對受訪者提出問題，其中訪談提綱僅為一種提示。訪談過程中，研究者在提問的同時，亦鼓勵受訪者提出自己的問題，並根據訪談的具體情況對訪談的程序和內容進行靈活的調整。

一般來說，量化研究通常使用封閉型的訪談形式，以便蒐集統一的數據，對其進行統計分析。本研究為了維持訪談問題與內容的一致性，於傾聽之餘，也彈性的提問相關議題，因此採用半結構式訪談方式來蒐集資料，因此，以訪談問題為輔，嘗試讓受訪者有較大的彈性空間去敘說他們參加志工旅遊時的經驗與主觀感受。

3.3.2訪談對象

誠如本章之文獻回顧所述，本研究發現：1)相關研究多以環境與生態志工旅遊為主；2)研究對象均以西方國家之志工為主；3)鮮少研究針對在學學生並探討其至海外從事志工活動之動機及參與後對個人之學習與價值觀的影響。故本研究以從事教育為主之海外志願服務團之在學台灣學生團員(高中、大學及研究所)。國外青年學子從事志願服務通常利用為期一年的充電期(gap year)，他們有充份的時間在服務區從事服務活動。但台灣之海外志工旅遊服務者，多為利用寒暑假參與的學生族群，誠屬短期志工。

本研究以熱衷志願服務導向型(volunteer-minded)的志願服務者為主要研究對象，此類型志工大多透過非營利組織所規劃之行程，利用個人餘時、餘力及餘財投入全部或大部分時間在志願服務目的地協助需要幫

助的人。服務內容可包含生態保育、人道關懷、文化復興、科學研究、協助當地學童的教學、幫忙農家耕作或興建廁所等工作，但前人的研究則多針對保護自然或生態的志工旅遊(Campell & Smith, 2005；Gray & Campell, 2007)。有鑑於此，本研究將針對教育類型的短期學生志工，探討其參與海外志工旅遊之動機及參與後對其求學過程及生活價值觀是否因此受影響或有所轉變。

受訪者來源為透過校內曾參與過國際志願服務隊老師的介紹，再以滾雪球方式得知其他曾參與過海外志工旅遊學生的資料。經參與者介紹，得知有十六名學生符合本研究需求。本研究員以電子郵件邀請他們參與本研究案，願意協助本研究案的在學學生共有十三位，本研究員於民國九十八年十一月至九十九年一月，開始分別與十三位受訪者連絡，並安排訪談日期與地點。訪談方式為一對一面訪，訪談時間平均約一小時。為求訪談資料的完整性，在受訪者同意下，本研究員並以電話或電子信箱做進一步的資料收集。並在逐字稿完成後，以電子信箱方式寄給各受訪者做確認，以確保資料的準確性。受訪者基本資料彙整於表3-1。

表3-1 受訪學生基本資料

受訪者	性別	學校	志工旅遊地點	參與次數	受訪日期	訪談時間	受訪地點
A	男	國立大學	中國甘肅 (蒙藏自治區) 印度	2	98.12.08	62分	成大星巴克
B	女	國立大學	中國甘肅 (蒙藏自治區)	1	98.12.16	40分	成大附近餐廳
C	男	國立大學	中國甘肅 (蒙藏自治區)	1	98.12.19	50分	成大附近餐廳
D	男	國立大學	外蒙古 (蒙古共和國)	1	98.12.19	73分	台南某餐廳
E	女	國立大學	泰北	1	98.12.21	65分	中正附近餐廳
F	女	私立大學	中國甘肅 (蒙藏自治區)	1	98.12.30	48分	台中女中旁餐廳
G	女	國立大學	中國甘肅 (蒙藏自治區)	1	99.01.16	55分	台南飲料店
H	男	國立大學 研究所	泰北 中國雲南 (少數民族) 印度	3	99.01.16	60分	台南麥當勞
I	男	國立大學 研究所	印度	2	99.01.16	61分	台南麥當勞
J	男	國立大學 研究所	中國青海	1	99.01.17	47分	台南摩斯漢堡
K	男	國立大學	尼泊爾	1	99.01.22	73分	台南簡餐店
L	男	私立大學	中國甘肅 (蒙藏自治區)	1	99.01.27	68分	嘉義飲料店
M	男	公立高中	中國陝西 (少數民族)	1	99.01.27	59分	台中麥當勞

訪談問題的結構設計為彙整國內外相關文獻並根據本研究欲探討之研究問題而成。訪談問題的結構依序如下：參與動機、參與前準備、參與中體驗、參與後的改變(自我成長)等四大部份。為避免語意不清的情況

產生，訪談問題初稿完成後，獲得校內四位大一學生協助，進行語詞修飾，以求訪談問題能更容易讓受訪者了解。語詞修改完成後，以國立學校參與兩次海外志工旅遊經驗之學生做為前測對象，經前測後，本研究再依前測結果修改訪談大綱。

3.4 資料分析

資料分析是質性研究的重要核心，研究者如何從大量的資料擷取出重要的概念，有效地分析、解釋，會是影響質性研究品質的關鍵（簡春安、鄒平儀，1998）。陳向明(2009)指出，質性研究於資料分析時涉及深入分析的步驟，「深入分析」為將資料進一步濃縮找到資料內容的主題或故事線，在它們之間建立起必要的關係，為研究結果彙整出初步的結論。

楊翔喻(2007)指出資料分析的過程包含編碼、譯碼，資料將不斷地檢視、修正、彙整後將資料賦予更有意義的詮釋。本研究實施步驟如下：

1. 本研究於進行正式訪談前，取得受訪者同意後，開始進行錄音。
2. 將錄音帶內容轉換為逐字稿，此為將談話內容轉為文字形式，以利日後分析。在資料處理中為保障嚴謹性及遵守保密原則，錄音帶均以編號識別，受訪者以A、B等英文字母稱之，回答的談話內容使用數字001作為起始編碼，以便進行文字校對與後續資料彙整。受訪者所提及的人名，將以符號取代。
3. 將完成之訪談文字稿寄給受訪者，以確認訪談資料無誤。
4. 根據本研究的主要內涵：參與動機、參與前準備、服務中體驗、參與後的改變(自我成長)等四個類別，進行分析、彙整編碼資料，再輔以「類屬分析」進行資料歸屬與深入分析。類屬分析為在資料中尋找反覆

出現的現象以及可以解釋這些現象的重要概念的一個過程(陳向明, 2009)。此過程涉及彙整出語幹(theme), 之後再將其合併或篩選, 再將資料分析內容分類集中構成「初步主題」, 初步了解受訪對象對不同問題之見解, 如表3-2 所示。

5. 進行分析、比較編碼資料, 將相同或相關的意義單元進行概念歸納、並加以標示、命名, 利於和其他概念相互比對、連結、群聚焦點, 以形成核心範疇。

6. 將受訪者之重要概念抽取出來後, 再將分散的資料進行相互對照, 整理出各個受訪者分別在四大主題的內容彙整, 並經由本研究目的的探討與相關文獻之比較, 進而發展出研究結果。上述兩階段涉及以「發展共同主題」及「最後共同主題」為目標, 將同現象之「初步主題」再匯集為「共同主題」, 並循序發展成以研究目的為主軸資料結構體, 思考其深層意義導出具體研究結果, 再依共同主題編列最後共同主題, 範例呈現於表3-2。

表3-2 最後共同主題列表

最後共同主題	共同主題	初步主題	內容	受訪者
參與動機為多重動機	利他動機	利他動機	服務取向	A、C、E、F、G、H、I、L、M
		個人利益動機	意識型態動機	親朋好友
	空間時間動機		放鬆及休息導向	A、B、D、H、J、K、M
	物質/報酬動機		旅費支出較少	D、I
	意識型態動機		學校支持	J
	地位/報酬動機		家人逼迫	L
	享受人生的意義	個人成長動機	體驗異國生活及文化	C、F、G、H、J、K、L、M
		個人成長動機	想要接受挑戰	A、F、I、K、L
		個人成長動機	驗證電視上或書上對當地的認知	A、D、E
	社會接觸	社會關係動機	交朋友	A、C、D、E、F、H、J、M

3.5研究的信度與效度

質性研究不同於量化研究，質性研究多半為採取訪談進行資料的蒐集，不同於量化研究是以客觀的數據來呈現研究結果，故質性研究常被質疑有過於主觀、代表性不足之缺陷。因此，本研究在資料的蒐集過程中，依循 Lincoln 和 Guba (1985)二位學者對信度與效度之見解：確實性(Credibility)、可靠性(Dependability)、可驗證性(Confirmability)、以及可轉換性(Transferability)等四項指標來加以檢核，以提高本研究的信度與效度，增加研究過程的嚴謹程度，確保研究結果之品質。

1.確實性(Credibility)：指研究資料與研究結果的「真實」程度，亦指研究的「內在效度」。本研究在資料的取得上，盡量降低訪談空間的干擾，並同時運用錄音設備、訪談記錄、以及隨身筆記等輔助工具，真實的記錄訪談內容，研究者並透過反覆聽取受訪者的錄音檔資料，並由研究者親自謄寫成逐字稿，以電子信箱方式寄給各受訪者邀請受訪者協助檢查資料的準確度，以確保資料能夠真實貼近受訪者原始欲表達的意念，以提升研究之確實性(Credibility)。

2.可靠性(Dependability)：指研究的「內在信度」，研究者必須說明如何在研究過程蒐集到可靠性的資料(胡幼惠、姚美華，1996)。本研究之受訪者資訊為曾參與過相關活動的校內老師提供，校內老師以電子郵件向先前同隊隊友說明本研究員之研究目的，並請求隊友協助。本研究依據回函願意協助之志工名單，進一步規劃訪談細節，細節包含訪談流程及保密原則等，使受訪者能安心地進行訪談，並善用合適之研究輔助工具加以記錄，以提升本研究之內在信度，因此可靠性成立。

3.可驗證性(Confirmability)：指研究的內部一致性，目的在了解研究過程與研究結果的一致性。本研究不僅將訪談內容謄打成逐字稿，請受訪者協助資料檢核，更謹記研究結果的詮釋，避免有個人主觀意識涉入。本研究會於研究報告初稿完成後，給願意閱讀初稿的受訪者，請他們協助並聽取意見，此舉，有助於研究者更真實地詮釋每筆資料，更有助於增加研究之可驗證性。

4.可轉換性(Transferability)：稱為「可遷移性」，為研究的「外在效度」。研究者將受訪者所表達的感受、經驗、行動脈絡及意義等，轉化成文字或文本資料，並對所蒐集的資料仔細的描述與合理的詮釋(胡幼惠、姚美華，1996；潘淑滿，2003)。本研究將訪談錄音檔謄打成逐字稿轉化成文字，並附於全文後，由此可證明遷移性部分。

3.6 研究方法限制

本研究僅訪談了13位學生，因此研究結果無法適用在所有參加海外志工旅遊的學生。另外，質性研究分析時，研究員需判讀受訪者的語意，導致有較主觀的看法，此會影響研究結論。

第四章 分析結果

4.1 動機

訪談資料顯示台灣學生參與海外志工旅遊有多重動機，但大多數受訪者表示他們參與的動機為親朋好友推薦，以下針對各受訪者的動機分別說明：

(一) 利他動機

1. 服務取向

誠如 Zahra & McIntosh (2007)及 Mustonen (2006)的研究發現，有些志工旅遊者的動機為利他。確實，九位受訪者陳述他們是以服務的心態去參與此次活動。受訪者陳述內容如下：

「第一次參加就是完全想要服務。泰北就是異域撤退過去的國軍第二代，就覺得我們應該去照顧他們，教他們一些東西...」(H：013-015)

「會想說那我還能做什麼，要怎麼做會比較好，這次海外志工也是偏服務的心態。」(L：023-025)

(二) 個人利益動機

1. 親朋好友推薦

親朋好友推薦是促成受訪者出國當志工的最主要推力，本動機又分為朋友及家人的推薦支持。其中受朋友影響而參與的受訪者陳述：

「同學有參加過，看到他寫的文章而大受感動，與我認識的他很不一樣。經過詢問也得到推薦，使我想要報名參加。」(B：004-005)

「因為那時候有一位學姐來學校分享她去馬來西亞的志工經驗，就

讓我覺得好棒喔！你去一方面旅遊又可以學一些東西，然後就覺得我一定要出去一次。」(E：005-008)

「透過朋友的介紹，得知XX基金會的國際志工說明會就在近期要舉辦，心中秉持著試試看以及想去外面看看的心態，就到說明會聆聽活動說明，之後報名也順利被錄取了！」(I：014-017)

「朋友群的影響啊！身旁有一群志工的朋友，然後常聽他們在講故事阿，講去當志工的感動或體悟，那自然就會想要去嘗試...」(J：003-005)

除朋友的影響外，本研究發現家人的支持亦是促使他們成為國際志工的原因。由於家人的支持，十三位受訪者中有八位之出團費用為家人全數支付，且多數受訪者有再次參與的意願，他們覺得海外志工旅遊的經驗對他們來說是很美好也值得回味的特別體驗。受訪者表示家人的支持態度為：

「他們(父母)覺得這個經驗很棒，像後來一些朋友也都會想參加，家人也非常支持，聽完我的分享就父母也覺得我弟弟應該也要去。」(G：246-248)

「我爸以前就是覺得我不知道在幹嘛，跑來跑去阿，他都會跟別人講，說兒子都在幫他累積福報，所以他很支持...」(H：265-266)

「我爸媽覺得很值得，因為我回來的時候帶了一堆禮物一堆信，他們邊看邊笑說很棒，他的孩子有很棒的生命體驗」(J：194-196)

2.放鬆及休息導向

七位受訪者表示參與志工旅遊動機是想到異地放鬆休息和思考一些平常在台灣未曾想過的事情，並暫時拋開在台灣的一切，享受無壓力的

片刻。受訪者陳述內容如下：

「因為去到那邊，處在一個完全沒有電腦或電視的地方，感覺心情格外的輕鬆。應該說，因為那邊很難對外聯繫，是可以打電話但也不太能怎樣，所以可以暫時放下在台灣的一切，會覺得毫無壓力很放鬆。」(B：155-159)

「大部份是屬於休息，主要是冷靜休息。」(D：017)

「我覺得參加志工旅遊，中間有很多空檔時間，自己有時間想事情，在異地想自己的事情，還蠻難得的。」(H：010-012)

「很煩想要沉澱一下的話，就會以這樣(參加志工旅遊)的方式...」
(M：149-150)

3. 旅費支出較少

少部分受訪者指出參與的原因是花費較少，受訪者D指出參加一般的觀光團，到蒙古地區旅遊五天就要花費四萬多，但以志工旅遊方式到蒙古14天只收費台幣四萬元，受訪者陳述內容如下：

「省錢，(一般旅行團)像蒙古五天就要四萬多，我們(志工旅遊)是十四天。」(D：237-238)

受訪者I同樣也是考慮花費的問題，而選擇參與志工旅遊。受訪者陳述內容如下：

「到先進的國家開銷會比較高一點，到落後國家開銷就不會太高。」
(I：219-220)

本項發現與Sin(2009)的研究結果部份雷同。Sin(2009)指出新加坡青年參與志工旅遊是因以參與海外志工旅遊的方式到開發中國家旅行，相

對安全且花費較少，且新加坡政府對於參與志工旅遊的青年學生有補助方案，此方案造成學生利用較廉價的志工旅遊方式來達到旅遊的目的。此造成參與者並無幫助當地社區或學習的心態。

本研究發現受訪者雖然以花費較少的動機參與志工旅遊，卻還是有學習的心態，他們更期望參與後能對自己或未來有所啟發。受訪者陳述內容如下：

「希望參加這次活動，回來之後又是一個全新的自己，希望可以在那邊(志願服務區)領悟一些什麼。」(D：021-022)

4.學校支持

受訪者J指出他就讀的學校支持這樣的活動，且會不定時舉辦分享會或說明會，受訪者陳述內容如下：

「我也覺得學校的支持很重要，像XX大學就還蠻注重服務教育這一塊，會舉辦說明會或分享會等等。」(J：008-009)

5.家人逼迫

受訪者M本身參與動機較為消極，是家長幫忙報名再告知，家長希望小孩能參與後心智能有所成長或改變，受訪者陳述內容如下：

「有一點不想去，這次會去是因為媽媽已經報名了。」(M：044-045)

(三) 享受人生的意義

1.體驗異國生活及文化

本研究之受訪者服務的對象有蒙藏自治區的學生、少數民族及印度學童等，服務區之文化與國內差異性較大，如當地喝酒文化、當地方言

及信仰儀式等。本研究發現受訪者參與的原因為志工服務區會帶給他們不同的生活體驗，志工旅遊經驗比一般走馬看花的旅遊更能夠深入了解當地居民的生活文化。受訪者表示，體驗異國生活及文化為參與動機之一，受訪者陳述內容如下：

「這個暑假，我特意安排就是先當志工，然後回國後，隔一個禮拜再去歐洲國家，我想看看兩個不同的世界，對我來說有什麼不一樣的想法。」(C：040-043)

「就是去一個很遙遠的地方或是不那麼都市化的地方，去看看跟自己生活相差比較多的地方。」(G：005-007)

「如果只是當旅行者的話很多地方就是走馬看花，但是你當志工，用一個不同的身分融入當地的人群，可以知道蠻多當一班旅客所不知道的事情，連背包客也不會知道的事情。」(H：169-171)

「這次是要去國外，而且又是不同文化，地方語言也不太一樣，就想看看外面不一樣的世界。」(L：031-032)

2. 想要接受挑戰

五位受訪者指出參與志工旅遊的動機之一是想挑戰自己的極限，不管是物質方面或生活方式等。受訪者陳述內容如下：

「想挑戰看看自己在物質上的極限，體驗一下書上所說的貧窮，其實也會覺得自己太安逸啦！就是想要去改變、想要接受一些衝擊。」(A：046-048)

「志工旅遊對我是比較有挑戰性的...，與其跟旅行團出去玩，志工旅遊反而是我比較想要的，因為可以學到很多。」(F：149-151)

「一方面是想看看外面的世界，一方面想要做一點服務，然後另一方面是想冒險吧。」(I：018-019)

「就覺得比較可以融入當地的生活吧，然後順便想要去落後國家挑戰看看。」(K：009-011)

「想去看一下會有多辛苦，我本來以為就山區這樣而已吧，沒有想過會這麼落後！」(L：107-108)

由上述受訪者的陳述內容，此動機與 Desforges(1998)、Desforges(2000)及 Edensor (2000)的研究相符，受訪者為挑戰自我、認識不一樣的自我與冒險而參與此活動。

3. 驗證電視上或書上對當地的認知

三位受訪者指出，他們參與的動機之一為想藉真正體驗後，驗證自己所看到的、所聽到的是否與電視上或書上介紹的相符，受訪者陳述內容如下：

「就是想看看一些貧困的地區，是否像在電視上或書上所看的？」(A：043-044)

「想去看看蒙古，因為以前曾看過一些小說，像射鵰英雄傳，也都是蒙古風光，一些歌曲也會講到蒙古之類的，就覺得這輩子應該去看看那國家。」(D：013-015)

「想了解泰北跟新聞上所看到的，是否真的就那個環境，想印證一下...」(E：017-019)

動機中的放鬆及休息導向與驗證電視上或書上對當地的認知與 Broad (2003)的研究結果相符，志工可藉志願服務的機會對異國有進一步認知、執行異於日常感到有趣的任務及暫時逃脫日常工作。

(四) 社會接觸

1. 交朋友

本研究發現受訪者們參與此次活動不僅想認識新朋友外，並希望藉由認識新朋友彼此交流後，在心態上或生活文化上能有所啟發或影響，受訪者陳述內容如下：

「對我來說應該說是會想要多接觸當地的一些人，應該說是說接觸，跟他們做一些交流，文化上，或是心態上，大概是這樣子，看能不能給我什麼啟發。」(C：008-011)

「我覺得你有興趣去參加這個(活動)，代表其他人有就是跟你的差不多，會變得蠻容易志同道合...」(D：182-184)

「跟那裡跟人家互動吧，就會想認識那裡的人...」(E：073)

「藉著這次的機會能夠看到不同的人事物接觸不同的人，不管是我們對上的團員或是那裡的小朋友。」(F：116-117)

「因為我喜歡交朋友，那這次去的有六、七個學校這樣，會很期待跟他們交流，看有什麼不一樣的想法，或會不會有些衝擊吧...」
(J：053-055)

「那時候看到這個活動已經很開心了，之後又覺得可以認識外國人，所以就很好，就參加了。」(M：008-009)

綜合上述資訊，受訪者參與動機有1.親朋好友推薦；2.服務取向；3.交朋友；4.體驗異國生活及文化；5.放鬆及休息導向；6.想要接受挑戰；7.驗證電視上或書上對當地的認知；8.旅遊支出較少；9.學校支持；10.家人逼迫。但本研究發現受訪者之參與動機為多重動機。

4.2 行程前所遭遇之困難與挑戰

依訪談資料顯示，台灣學生參與海外志工服務行程前所遭遇的困難或挑戰可以為三大主題進行解釋，依序為源自志願服務區的挑戰、長輩給予的壓力及受訪者自己的專業能力及適應力不佳。

(一) 源自志願服務區的挑戰

1. 資訊不足，導致對當地教育需求的認知欠缺

受訪者指出了解當地文化習俗，可以表示我們對當地的尊重，因為每個地方都會有一些不同的文化，而有一些我們覺得習以為常的，對他們來說可能是禁忌，所以應該要知道他們一些習慣，什麼話該說，什麼事該做，然後什麼事情不能做等等，應該要有最基本的了解，才不會在未來相處造成困擾。受訪者指出因服務區域資訊的欠缺，無法與當地連絡，造成教材準備困難度提高。受訪者陳述內容如下：

「真的不知道那邊的學生程度怎麼樣，跟當地也比較少聯絡，我有問過領隊當地的學生程度，領隊說你可以先準備，之後看那裡的狀況再做調整，因為到那邊的變數會很大，所以寧可準備起來放著用不到，也不要完全沒有準備...」(F：223-228)

「如果你要教他們課本的話，你就要知道要教他們什麼東西，他們以後要用在什麼方面，通常取得這個(資訊)比較難一點...」(H：046-047)

「行程無法完全保證會是與籌備過程一模一樣，就是未知性比較高。」(I：030-031)

(二) 長輩給予的壓力

1. 父母與師長不支持

受訪者 D 為研究生，他表示父母及老師認為參加此活動會耽誤課業，因此不支持他參與此活動，他陳述：

「父母也算是有反對啦，但我覺得最嚴重的應該是老師，我們老師覺得我不夠認真吧...」(D：031-032)

受訪者 M 為高中生，他父母認為參加此活動是花錢去受苦，他陳述：

「他們(父母)一開始沒有很支持，因為他們蠻傳統，覺得去那邊找罪受...」(M：012-015)

(三) 受訪者自己的專業能力及適應力不佳

1. 教學經驗及技巧的不足，所導致的壓力

五位受訪者認為行程前的挑戰是即將面臨的教學，受訪者表示他們缺乏教學相關經驗及技巧，所以對他們來說是預期中的挑戰，受訪者陳述內容如下：

「去甘肅就是面對 40、50 位小朋友的教書壓力。」(A：115)

「挑戰，應該是教書吧，畢竟是教那邊的朋友，成長背景可能不一樣，可能寫繁體他們會看不懂，也怕講話的方式不知道他們會不會習慣這樣。」(J：057-059)

2. 入境隨俗的挑戰

受訪者表示因為要去一個與自己生活環境不太一樣的地方，會擔心疾病或是飲食方面的問題。食物方面，受訪者 C 覺得在台灣吃好穿好，到志願服務區會擔心自己是否能適應。

受訪者亦覺得要融入當地落後的生活對生長在台灣他們是另一項

挑戰，受訪者陳述內容如下：

「不能洗澡，所以我們就準備很多濕紙巾阿，乾洗手，乾洗頭之類的，預期會很克難，沒辦法洗澡。」(M；051-053)

3. 語言障礙

受訪者 A 擔心自己英文不夠好無法與當地人溝通，受訪者表示：

「去印度前可能會覺得自己英文不夠好，無法跟當地人溝通，而且居民又有印度腔。」(A：112-113)

「我英文沒有很好，所以我壓力很大。」(L：047-048)

綜合上述資訊，受訪者行程前所遭遇到的困難與挑戰彙整如下；1. 資訊不足，導致對當地教育需求的認知欠缺；2. 長輩的壓力；3. 教學經驗及技巧的不足；4. 入境隨俗的挑戰；5. 語言障礙。本研究發現參與者行程前所遭遇到的困難與挑戰來自於外在及內在因素。

4.3 參與中所遭遇到之困難或挑戰

依訪談資料顯示，台灣學生參與海外志願服務行程中所遭遇的困難或挑戰可以為五大主題進行解釋，依序為來自服務區的挑戰、專業能力的挑戰、溝通問題、文化差異及來自服務團隊的壓力。

(一) 來自服務區的挑戰

1. 當地居民排外

受訪者 D 表示當地居民有排外的現象，受訪者陳述內容如下：

「我有被扒手扒過，也有被踢過，我去的第一天第二天，因為他們討厭中國人，他們以為我們是中國人，因為講中文。」(D：095-097)

受訪者 D 繼續說：

「除非我們都是自己人或是服務區的人，不然我們不太敢大聲喧嘩，反而會變成雖然在大街上走但卻像在圖書館一樣，就只能關起來說中文，其他都是英文。」(D：108-110)

2. 當地生活環境比預期落後

五位受訪者指出服務區環境極為落後，和自己的想像有些落差，除了環境中有怪味道外，廁所是糞坑，不僅味道不好，還有蛆在爬行，造成上廁所是一種挑戰，受訪者陳述內容如下：

「怪味道，從下飛機就有一股味道了，也不是印度香或迷迭那種，就是一股怪味道。」(I：078-079)

「那邊環境很差，大家都不敢上廁所，就太臭不敢進去，就都在那邊忍，在那邊忍了三天都沒有大便。」(K：041-043)

「怎麼跟我想像中差那麼多，之前有去過泰國，本來想說應該就像泰國那樣，就是可能地上會髒髒的阿，然後都是騎那種像金旺的機車。結果發現不是，我以為到頑皮世界，那種駕牛車還有騎馬。」(L：125-128)

(二) 專業能力的挑戰

1. 課程進度掌控能力欠佳及教學經驗不足

本研究發現受訪者們負責教授的科目相當多元，如表所示：

表 4-1 受訪者負責的工作

A	B	C	D	E
戲劇	飛機相關	體育	團康	論語、瑜珈
F	G	H	I	J
生物	美術、衛教	注音、團康	拍照、領隊	數學
K	L		M	
說故事、農務	作文、美勞		音樂	

七位受訪者表示，由於課程進度的掌控不好及教學經驗的不足，所以沒辦法掌控學生的學習狀況、課程的進度、難易度的拿捏及臨場反應等因素，造成與學生間互動不佳及課程進度拖延的情況產生。受訪者陳述內容如下：

「不太會去掌控學生的狀況，因為我之前沒有這方面的經驗，所以有些學生在下面做自己的事情或是講話，不受控制。我是不會去管他們，但自己就覺得很不爽，可是我又不會講什麼。」

(B：087-090)

「控制課程的進度，有時候會害怕講不完，有時後又剩太多時間。」

(E：121-122)

「在低年級生班級我會覺得我是不是準備的課程太困難，這對他們而言會不會是太深的東西。」(F：089-091)

「原本自己很 enjoy，想把我的樂趣傳給他們。結果發現在表達的過程中，要想辦法讓他們懂，教學真的不容易，怎麼教，怎樣他們才有興趣阿，你想的跟你講出來的不一樣。」(M：082-085)

(三)溝通問題

1.語言障礙

有四位受訪者表示，語言的隔閡成為他們與當地居民相處的障礙。

因為語言不同，造成彼此溝通不良，進而容易產生語意上的誤解。所以在服務過程或教學方面的效益相形減弱，受訪者陳述內容如下：

「有語言上隔閡，因為當地說泰語，所以可能不太懂(對方得意思)，那就要用手比來了解意思。」(F：095-096)

「因為他們聽不懂中文，要有當地老師翻譯，我們在台上教，老師在旁邊翻譯。」(H：082-083)

「障礙是語言上吧，雖然說英文是他們官方語言之一，可是小孩子還沒學到很多英文，他們還是大部份講印度話，而且我們接觸大都是小孩子，所以溝通上就比較會有問題。」(I：088-090)

2.教學教材不符當地需求，造成英雄無用武之地的情形

受訪者 E 亦表示由於與當地服務區無法事先討論教學的課程方式與內容，造成準備好的教學課程派不上用場。當地老師無意願空出教學時間給予志工。受訪者陳述內容如下：

「要當地老師願意把他的課給我們上，雖然我們在台灣已經設計好一套(教本)，但去了還要看有沒有符合那些老師和有沒有意願(空出時間給志工授課)，去了才發現我設計的課程在那邊沒有時間可以讓我發揮...」(E：148-152)

(四)文化差異

本研究之受訪者服務的對象有蒙藏自治區的學生、少數民族及印度學童等，服務區之文化及宗教信仰與國內差異性較大，如當地喝酒文化、當地方言、信仰儀式及生活習慣等，會因文化差異而增加服務過程中的困難。

1.生活習慣及風俗的差異

因文化(飲食、學習或生活)不同，造成認知上的差異，受訪者陳述內容如下：

「在那邊的台灣 day 我們煮了綠豆湯、波霸奶茶、炸薯條、還有壽司，包一些小御飯糰，他們只喜歡吃薯條，不覺得綠豆可以煮成甜的，也覺得奶茶是甜的很噁心，他們的奶茶是鹹的，聽說他們那裡是岩鹽，喝一口要舔一下，所以台灣 day 造成一場混亂，我們自己喝了兩大鍋綠豆湯...所以要把那些東西全都吃掉算蠻困難的。」(D：150-156)

亦有受訪者表示，因為服務區是屬於落後的地方，與國內生活的習慣不一樣，如到當地洗澡是一件很不容易的事，受訪者 C 會覺得很不習慣，也不大能適應這樣的改變。尤其是受訪者 K 在服務區時，當地小朋友一直跟旅客要東西的情景，令他覺得不可思議，也有很多震驚。受訪者陳述內容如下：

「小朋友他們就會跟你要東西，會一直跟你要鉛筆阿橡皮擦之類的，所以去那感覺就不太好。」(K：137-139)

(五)來自服務團隊的壓力

1.經驗(生活與教學)分享

受訪者反應，服務行程中，要學習帶領團康活動的技巧，且每天晚上要與隊友分享當天在課堂上的教學經驗及生活上的趣聞，對他來說相當難適應。

2.餐前禱告

有受訪者表示用餐前的禱告成為她不得不承受的壓力之一，受

訪者陳述內容如下：

「每次吃早餐前，會有一個人做一個動作，然後其他人模仿她，最慢的那位要負責當天三餐的餐前禱告。我個人挺排斥基督教的，所以每次都很怕自己中獎。」(B：102-106)

3.語言能力不佳

受訪者 L 表示自己壓力的來源來自本身英文溝通能力不佳，受訪者陳述：

「大家用英文討論問題，我聽不懂，我們有分組，每一組成員有台灣志工和英美籍志工。我們在討論課程編排的時候，我就聽不懂，所以要等他們第一線討論完以後，我才能說要參與還是不要，我沒辦法提供意見，因為有些英文太難了我聽不懂。」(L：185-190)

4.教學能力不受肯定

受訪者 M 表示，自己的教學方式不受同隊夥伴認同，因此被要求停止教學部份的工作，造成他自信心有點受傷。受訪者陳述內容如下：

「教學部份還蠻有點挫折，我們那一隊有人說我教法不對阿，要我隔天先不要教，那時候就有點失落。」(M：093-095)

綜合上述資訊，受訪者服務過程中所遭遇到的困難與挑戰彙整如下；1.來自服務區的挑戰；2.專業能力的挑戰；3.溝通問題；4.文化差異；5.來自服務團隊的壓力。本研究發現參與者在服務過程中所遭遇到的困難與挑戰來自於本身能力及適應力的考驗。

4.4 參與後改變

本研究中三位受訪者參與志工旅遊活動不僅一次，因此，自我的成長或改變亦不同，而由於每次的服務內容不同，所以會使自己有不一樣的省思或成長，如受訪者 A 表示，參加兩次志工旅遊活動後，覺得自己需改變的地方很多(如多放開心胸)。受訪者 H 表示，參加三次志工旅遊活動後，除了時常抱有一顆感恩的心外，也嘗試想當一個志工旅遊活動的策劃者，希望能給予服務區所需的幫助。受訪者 I 表示，再次參與是以領隊的身份參加，所以學習到對於不同身份的自我調適，對於心態及技能的學習皆有所發展。

(一)心靈成長及心態改變

大部份受訪者表示參與此活動後，他們心態有明顯的改變與成長，本研究分類如下：

1.知足感恩

「我覺得是知足，滿足目前所擁有的。跟那邊(服務志願區)的小朋友比起來我們實在是擁有太多了，有時候因為這樣進而想要得更多。但那裡的小朋友因為本身就可能什麼都沒有，你給他什麼他都可以很快樂很滿足。」(F：122-125)

「變的蠻感恩的吧，很多事情回頭來看都是從美好的角度出發，參加這些活動都會有影響...」(H：136-138)

「心態上會比較知足一點吧，跟他們(志願區的居民)比較起來的話真的會知足很多。」(M：108-109)

2.變得勇於嘗試

二位受訪者表示，參與此活動後個性變得較以前積極。受訪者陳述

內容如下：

「勇於嘗試和踏出那一步，然後去把握機會... 有時候做事就是不要想太複雜，不要預設太多立場，事情會比想像中容易達成。」

(J：136-138)

「現在願意去發問，之前就比較不會，雖然我知道這樣比較不好，但個性就是這樣。」(L：200-202)

3.樂於付出、信任及關心週遭的人、事、物

受訪者分享他們參與後心態上的改變有更願意付出、信任及關心週遭的人。受訪者陳述：

「他們有的不多，但他們卻什麼都想要給你，就只是一個萍水相逢或陌生人或是只來幾天的人，他們很喜歡你的話就什麼都想要給你。因此，我覺得我們不應該那麼吝於把我們的感情給身邊的人。」

(G：165-169)

「讓我懂得去關心世界吧，然後關心別人，別人也會懂得關心你...」

(I：162-163)

「會比較願意去信任其他人。」(L：200)

4.反省自己的過往及認為自己未來應更積極以對

受訪者指出因當地居民積極認真的學習及生活態度，進而讓他們反思自己的過往及未來的人生態度。受訪者陳述內容如下：

「其實還是有很多人在勇往直前，目標已經訂在眼前，然後勇往直前，所以對世界的看法喔，就是要勇往直前，這世界還是積極的。」

(C：237-239)

「他們寢室是不能開燈，所以晚上大家就會擠在只點了一盞小小的

燈的走廊看書，我們要睡覺了，他們還在那邊看書，就覺得很認真。像是課輔時間，他們就會一直問問題到很晚，還有到凌晨四點，然後他們六七點就又要起床，他們不懂的東西一定要問到懂...」(E：167-172)

「那些小朋友對於做事以及他們的意志，他們所抱著的心態是只有念書才可以走出大山(偏遠落後的志願服務地區)。他們在這方面(唸書)就會特別的努力，看到他們才國中生而已，就有這樣的態度去面對他們的課業，想到他們的未來，會覺得自己國中的時候和他們比起來是很不成熟的。」(F：126-131)

5. 盡一己之力，回饋社會

受訪者表示，自己生活環境和服務區的居民有很大落差，讓他們認為應盡己力，幫助弱勢地區的人。受訪者陳述內容如下：

「就是覺得貧富差距真的很大，然後就會想要去幫助那些落後國家或是窮苦的人。」(B：117-118)

「我們生活在這樣的環境中，往往會忽略有很多人在不一樣的環境生活著，有些環境是我們沒有辦法想像，或者刻意去忽略。然後這次回來發現說，未來會對那樣的地方想付出的更多。」

(M：116-120)

6. 更積極的求知態度

受訪者表示，他們現在的學習及求知慾望比參與活動前更積極。受訪者陳述內容如下：

「像我就是會盡量的想要知道一些東西，也不一定專程是課業上的，所以可能就是書籍的話，我這學期書籍的閱讀量比上學期多很多。」

就比較積極一點。」(C：242-245)

「他們每天是很紮實的，我覺得把我們的生活跟他們相比，會覺得自己比較混，所以回來後會比較積極。」(J：149-150)

「改變態度就比較沒有那麼被動跟消極，因為我之前比較不會去尋找新的東西...」(L：209-210)

7.個性上正面的轉變

本研究發現，受訪者原本的個性若屬內向害羞型的，回來後會變得較開朗及比以前願意接觸人群。受訪者陳述內容如下：

「我媽和我姐都說我從印度回來後，變得比較開朗。」(A：216-218)

「回來之後會覺得...應該是增加自信吧。」(E：180-186)

「會比較願意走出去接觸更多不同的人，自己個性比較封閉一點。」(F：135-136)

「參與之後覺得自己可以獨立應付很多狀況吧。」(H：172)

但亦有受訪者表示，自己的物慾較以前低，他認為對他而言是正向的改變。受訪者陳述內容如下：

「我變的超節儉的，對那種物質慾望會很低。」(G：182)

(二)技能的增長

五位受訪者指出他們在技能方面有學習到重要的經驗，受訪者陳述內容如下：

1.教學技巧及資訊蒐集能力提升

「經驗的話就是上台教書吧!因為在回來了之後我有被老師叫去教大一的一些東西就是要上台，所以這時就覺得我有在暑假上台教書的經驗對我很重要，不然我可能會怕死。」(B：114-116)

「因為之前都當學生，然後去那邊就是要教書，寫教案也都要自己來，上台的表達力，還有去監考...」(E：161-162)

「對我來說出團我覺得資料收集對我來說是比較大的收穫。」
(C：217-219)

2.烹飪技術進步

「變得很會煮飯，我會很厲害的翻蛋或餅之類的東西，而且很多料理都會。」(D：204-205)

(三)人生規劃的調整

本研究發現，志工們回國後，對自己人生的規劃似乎做了調整，希望能再挪出人生一段時間，以此方式出國充電，盡自己微薄之力幫助弱勢族群。

1.參與更多類似志工旅遊活動

四位受訪者指出日後會參與更多志工旅遊類型的活動，受訪者陳述內容如下：

「剛回來的時候，很想念完書找工作前，花個一兩年的時間再去當志工，像可以去南美洲當比較長期的那種一年的志工，還蠻想要去。」(B：145-147)

「我會覺得未來不管是繼續在課業上或是工作之餘，會希望能空出一段時間多參與一些類似這樣的活動，改變一下自己視野，這是在參與之前沒有的想法。」(F：182-184)

2.幫助更多人

四位受訪者指出會幫助更多的人，受訪者陳述內容如下：

「會想要繼續服務，但是針對國內的部分，就國內志工，未來是這樣。」(E：198-199)

「覺得社會上真的不公平，我也會想賺更多錢，然後給他們更多的幫助。」(G：242-243)

「我是一位國際志工，我在想有沒有什麼更有效，更直接的方法可以幫助到更多的人。」(H：239-240)

3.未來工作類型的決策

參與此活動後，受訪者指出對他們未來職業的選擇有產生影響，受訪者陳述內容如下：

「之前還不確定自己的人生規劃，現在比較確定的是可能三十五歲或四十歲之後，會希望從事社會類型的工作，像是服務大眾或是幫助一些特定的人群，參加前是沒有確定，那參加完後就比較確定這條路（社會工作）是可以走的。」(I：210-213)

「關於教育這件事情，我發現我在教書的時候很享受，享受在台上分享或跟學生互動的感覺，所以我就在考慮未來要不要當教授或是走人力資源培訓這幾塊去思考。」(J：190-193)

「因為我本來對人生沒有什麼目標，就考試考哪就讀哪，要怎樣就怎樣，就會遇到再說，那我現在就開始設定目標，想以後要做什麼，然後有幾條出路，這條不行換下一條，下一條不行再換另一條，就是因為這次參與後會開始想到未來需要設定一些規畫，不管是什麼，並且開始著手，就更清楚自己的人生規劃。」(L：263-268)

綜合上述資訊，受訪者參與後對自我的影響彙整如下；1.心靈成長及心態改變；2.技能的增長；3.人生規劃的調整。本研究發現參與者在參與

後對自我的影響為正向改變。

第五章 結論與建議

本章節分為四部分：1.研究結果與討論；2.本研究之貢獻；3.後續相關研究與建議；4.研究限制；5.研究者的省思。

5.1研究結果與討論

5.1.1台灣學生參與海外志工旅遊之動機

本研究中受訪者的參與動機歸納如下：1.親朋好友推薦；2.服務取向；3.交朋友；4.體驗異國生活及文化；5.放鬆及休息導向；6.想要接受挑戰；7.驗證電視上或書上對當地的認知；8.旅遊支出較少；9.學校支持；10.家人逼迫。但本研究中受訪者的參與動機為多重動機，此發現呼應前人 (Wearing, 2001; Galley & Clifton, 2004; Brown, 2005; Coghlan, 2008; McIntosh & Zahra, 2008; Broad & Jenkins, 2008; Söderman & Snead, 2008) 之研究。部份發現呼應前人之研究，如服務取向(McIntosh & Zahra, 2007; Mustonen, 2005)；交朋友(Brown & Lehto, 2005)；體驗異國生活及文化 (Broad, 2003)；放鬆及休息導向(Broad, 2003)；想要接受挑戰(Desforges, 2000; Edensor, 2000)；驗證電視上或書上對當地的認知(Broad, 2003)。然而本研究發現台灣參與此活動之動機有別於西方志工，如親朋好友推薦、旅遊支出較少、學校支持及家人逼迫。本研究針對此四項動機逐一進行詮釋。

1.親朋好友推薦

親朋好友的推薦在本研究中是促使受訪者出國當志工的最重要推力，經有參與經驗朋友的推薦或支持，參與者有意願參加，因為此次的海外志工旅遊經驗是很美好，所以受訪者有再次參與的意願。

2. 旅遊支出較少

旅遊支出較少的發現，與Sin(2009)的研究部分雷同。Sin指出新加坡政府對於參與志工旅遊的青年有補助，造成青年利用較廉價的志工旅遊方式來達旅遊的目的，他們並無真正想幫助當地社區或學習的心。但本研究發現，雖然部份受訪者表示以支出較少之志工旅遊方式到國外旅遊是他們的原始動機，但他們亦真心希望給予當地協助，也願意學習。

3. 學校支持

學校的支持是促使受訪者參與的動機之一，研究發現受訪者多就讀來於公立學校，受訪者表示學校經常舉辦志工旅遊相關活動的發表會，更鼓勵學生們參加。

4. 家人逼迫

本研究亦發現受訪者因家人逼迫而參加。此可能為家長為了讓小孩能接觸與自己較不同的生活環境，期望小孩從參與過程中能自我省思，並期望他們在參與後有所成長。

學生參與志工旅遊動機部份證實前人的研究，亦發現台灣學生參與動機異於西方志工。但整體而言，東、西方志工之參與動機為多重動機。

5.1.2 行程前及服務中所遭遇的困難與挑戰

受訪者行程前所遭遇到的困難與挑戰彙整如下：1. 資訊不足，導致對當地教育需求的認知欠缺；2. 長輩的壓力；3. 教學經驗及技巧的不足；4. 入境隨俗的挑戰；5. 語言障礙。上述發現可歸類為外在環境(資訊不足，

導致對當地教育需求的認知欠缺、長輩的壓力)及個人內在條件因素(教學經驗及技巧的不足、入境隨俗的挑戰、語言障礙)。本研究彙整先前學者相關文獻中得知，極少有關志工旅遊者參與活動行程前所遭遇到的困難及挑戰的研究。但 Manners & Durkin (2000) 強調具有挑戰性的生活經驗，更容易提供個體在思想上的刺激，進而促使自我的改變。

針對參與者在行程前面臨的困難與挑戰，本研究針對外在環境及個人內在條件兩部份進行詮釋。

1. 外在環境

本研究發現受訪者在行程前遭遇到的挑戰為因資訊不足，導致對當地教育需求的認知欠缺，受訪者表示因與服務區資訊聯繫較困難，造成教材準備困難度提高，無法清楚知道當地所需的教育需求。受訪者遭遇到另一個挑戰為面對長輩的壓力，受訪者表示父母及師長會擔心因參加海外志工的活動造成對課業的衝擊，所以較不支持參與此活動，覺得應以課業為重。

2. 個人內在條件

壓力與到挑戰來自於受訪者本身的專業能力及適應力不佳。本研究發現受訪者會因教學經驗及技巧的不足而產生壓力、入隨俗的挑戰及擔心語言障礙。受訪者表示在台灣極少有擔任老師角色的經驗，所以會擔心到服務區教學無法勝任。又擔心到服務區服務後，因當地生活環境及風土民情與國內有差異，又擔心生病、飲食及適應力等問題，面臨到入境隨俗的挑戰。此外，參與者擔心到服務區對當地語言不熟悉或外語能力不佳，無法與當地人溝通。

針對參與者服務過程中面臨的困難與挑戰彙整如下；1.來自服務區的挑戰；2.專業能力的挑戰；3.溝通問題；4.文化差異；5.來自服務團隊的壓力，上述發現可歸納為來自服務區的挑戰、個人能力與適應力的挑戰及來自服務團隊的壓力進行詮釋。

1.來自服務區的挑戰

受訪者遭遇到來自服務區的挑戰為當地居民排外及當地生活環境比預期落後。排外問題方面，其原因可能為當地居民對外來志工的不了解與本身種族不和諧等原因，產生不歡迎的態度，造成有言語上與行為上的不友善。受訪者表示，服務區當地環境比自己所想像的還落後，產生適應不良的狀況。其原因可能為受訪者已習慣在台灣生活的環境與生活方式，所以當下無法承受這樣的衝擊。

2.個人能力與適應力的挑戰

參與者面臨到專業能力的挑戰為課程進度掌控能力欠佳及教學經驗不足，呼應Harlow & Pomfret(2007)與Guttentag(2009)的研究。本研究發現，受訪者由於教學經驗的不足，所以沒辦法掌控學生的學習狀況。此外，語言障礙，造成彼此溝通不良，進而產生語意上的誤解。另受訪者所準備的教學教材不符當地需求，造成英雄無用武之地的情形，其原因可能為由於服務地區大都為偏遠落後的地方，網路、通訊等資訊較不發達，造成無法與當地保持連絡，無法知道當地所需的服務內容。

學生參與海外志工活動，在服務過程中遭遇到的困難為服務區生活習慣及風俗的文化差異，如同Guttentag(2009)所述，因文化差異，志工與當地居民生活習慣不同，造成相處上的障礙。本研究發現，學生到服務

區生活與在台灣生活有很大的差異，會覺得很不習慣及不大能適應這樣的改變。

3.來自服務團隊的壓力

本研究亦發現學生參與海外志工活動在服務中所壓力來自於服務團隊，壓力源有經驗(生活與教學)分享、餐前禱告、語言能力不佳及教學能力不受肯定等多方面的壓力，呼應 Harlow & Pomfret (2007)的研究結果，Harlow & Pomfret 指出在團體中面臨到團體本身帶來的種種壓力及感到孤單。本研究發現，受訪者可能為處於團體生活中，個人行為很難全面受到團隊中所有人認同，尤其志願服務期間極短，改變他人配合自己似不可能，所以應試著調整自己的心態並做適當的改變，因此個人的適應能力非常重要，學習調整心態或改變自己取得平衡點，此亦是個人成長的重要一環。

受訪者參與志工旅遊活動於服務中遭遇到的困難與挑戰為多方面的因素，整體而言，除了專有技能的具備外，本身到服務區的適應力也很重要。

5.1.3 參與後改變

由於參與活動的次數不同，改變的程度亦有所差異，研究發現會比參加一次的受訪者有更深刻的感受與自我改變，除了增加更多的技能外，並累積了不同的服務經驗，促使自我成長。受訪者於參與後對自我的影響彙整如下：1.心靈成長及心態改變；2. 技能的增長；3.人生規劃的調整，上述發現可歸納為受訪者在參與後對自我的影響為正向改變。本研究針對心靈成長及心態改變、技能的增長及人生規劃的調整三部份進

行詮釋。

1. 心靈成長及心態改變

多數受訪者表示參與此活動後，他們心態有明顯的改變與成長，包括有：1.知足感恩；2.變得勇於嘗試；3.樂於付出、信任及關心週遭的人、事、物；4.反省自己的過往及認為自己未來應更積極以對；5.盡一己之力，回饋社會；6.更積極的求知態度；7.個性上正面的轉變。本研究發現似乎呼應 McIntosh & Zahra(2007)及 Broad (2003)的研究結果，參與志願服務工作對個人生活方式有所改變。參與學生表示，看到服務區人民生活條件與自己相差甚多，當下才覺得自己是幸福的，更學會懂得珍惜知足，並珍惜在自己國家所擁有的生活與社會環境。受訪者亦表示與當地學生相處過後，發現他們求知的欲望很強，也特別努力，並不因環境條件不好而消極，反而更加的積極的為自己未來找出路。進而從中得到啟發，產生省思，受訪者在參與後個人心態有明顯的改變及正面的影響。

2. 技能的增長

受訪者指出有下列的改變：1.教學技巧及資訊蒐集能力提升；2.烹飪技術進步，與 McIntosh & Zahra (2007)和 Broad (2003)的發現一致，藉由志工身分與當地居民接觸交流後，彼此均可從中獲得學習與成長，且自身的知識、自信心及各種技能有所增長。除外，受訪者表示從參與的過程中學習到對自己未來會有所幫助的技能，亦有些人自身能力因此更加提升。

3. 人生規劃的調整

志工們表示，自己人生規劃的因而調整，調整的方向為：1.參與更多

類似志工旅遊活動；2.幫助更多人；3.未來工作類型的決策，本研究發現似乎呼應 Broad (2003)的研究，參與志工旅遊後會影響到未來志向的選擇相符。大部分受訪者表示會想要繼續參與類似的志工活動，而部分的受訪者認為，希望能擴大幫助的範圍，例如給予更多補給，或是到其他需要幫助的地區。此外，志工們的人生規劃也因而改變，有些人希望往後可以長期參與社工方面的工作，或是考慮投入教職工作。志工活動似乎對參與者人生的規劃，具有相當的影響力。

5.2 研究貢獻

台灣學生參與海外志工的人數逐漸增加，而目前國內探討有關對志工旅遊之研究卻相當稀少，且國外之研究，其研究對象均針對西方志工，因此文獻批判海外志工旅遊是西方世界特有現象及有錢人的活動。本研究以台灣學生為研究對象，希冀找出是否不同(東、西)文化族群的人對參與志工旅遊的動機；及此活動對參與者帶來的影響或成長東、西方有別。本研究確實發現台灣學生參與海外志工旅遊的動機異於西方志工。此外，自我發展文獻提及，生活經驗是自我成長的學習過程，但前人忽略此研究部份，僅探討參與後對自我的影響，忽略行程前及服務中面臨的挑戰與困難所帶給參與者的的學習與成長。志工旅遊相關文獻中，相關研究之議題多傾向保護自然、生態的志願服務者，極少有學者針對教育類志工進行探討，且尚無以單一族群(學生)的為研究對象之研究。故本研究發現，希冀彌補志工旅遊文獻之不足。

5.3 建議

5.3.1 後續相關研究建議

本研究主要探討台灣學生參與教育類志工旅遊的 1.參與動機；2.行程前及參與中所面臨的困難與挑戰；3.參與後的自我成長。本研究之研究主題屬於探索性質，蒐集的資料來源主要為深度訪談，建議後續研究可加入田野調查法，參與全程活動的進行，進一步深入了解志工旅遊活動的整個過程。雖國內極少有志工旅遊相關議題的研究，但國外已有許多相關研究以不一樣的角度來分析此現象，國際志工旅遊具有多樣性的服務型態，本研究僅針對教育類的學生志工，未來研究針對醫療、農務、文化復興等相關議題，或者以非學生族群做為研究對象，分別進行探討研究，並比較其中的異同。本研究另發現參與志工旅遊活動亦會對當地造成衝擊，如到當地服務一個禮拜，依依不捨離開後，又有一批服務團的志工到當地服務，每次都必須面對這種離別的場面，對當地小朋友可能會有衝擊；而對於當地老師而言，志工們以歡樂以及不一樣的教學方式教學，之後回歸到當地老師的教學方式正常上課後，怎麼克服小朋友心態的調整，這也可能對當地老師產生衝突，但這部份未在本研究的範圍內，後續亦可針對志工旅遊活動帶來的負面問題深入探討與尋求解決之道。

5.3.2 給活動主辦組織之建議

透過本研究發現，給予未來計劃舉辦此活動組織幾點建議：

- 1.協助學生志工認識海外服務地主國的文化與環境，以便學生能及早進入工作狀況，包括了解國際志願服務的意義、任務類型、地主國的服務需求等。

- 2.由於參與者來自各地，宗教信仰亦不同，主辦單位應減低所屬的宗教色彩以免造成個人的負擔。
- 3.學校為宣傳志願服務的最佳管道，建議相關單位到校宣傳志工服務活動，使更多學生可以投入國際志工服務的行列。
- 4.經本研究發現，參與者在行程前大都未被提供培訓課程。因此，規劃完善的培訓課程，給予志工更多的學習機會，協助學生養成至海外服務所需的方法和技巧，以便提高服務品質，增進志工效率。
- 5.志工旅遊服務類型多樣化，組織在製作文宣時，應明確說明所需志工類型、需符合之技能、建議年齡等條件，讓參與者在評估自己的專業能力、適應力後，選擇適合的活動類型參加。

5.3.3給學生志工之建議

透過本研究發現，給予志工旅遊活動的參與者幾點建議：

- 1.在參與前應試著讓家人或師長了解志工旅遊活動的意義，得到家人及師長的支持，相信對參與活動是一大助力。
- 2.學生志工在出國後，面對的是一個全新的環境，為了避免生活適應不良的問題，建議參與者要能開闊心胸、入境隨俗、學習簡單的生活技能、及有基本的語言溝通能力。
- 3.到服務地區應減少主觀的自我意識，尊重團隊及當地社群的要求，達成完成工作任務的承諾。
- 4.到當地服務，心態上要調整，不應以強勢方式期望在短時間內對當地能有所改變，並不是一味的給予我們所以為的幫助，而是應多聆聽當地人的聲音與想法。

5.4 研究限制

本研究之受訪者參與志工旅遊多利用寒暑假，與本研究訪談時已隔一段時間，此可能造成受訪對象在回答問題時需回溯到當時的情境，而導致記憶性的缺失。此外，些屬於較隱私的問題，受訪者會不好意思多做回應，而有草草帶過的情況產生，導致研究員無法深入探究真正因素。

5.5 研究者的省思

本研究訪談對象來源皆是研究者透過網路寫信的方式，邀請參與教育類的學生協助本研究的進行，也感受到受訪者熱情參與與分享，從訪談過程中使研究者得到很多寶貴的人生經驗，然而，也有幾次寄信邀請後，得不到回覆協助的狀況產生，而擔心樣本不足的問題而感到焦慮，從訪談後的閒聊中，曾與受訪者提及到這樣的問題，而學生志工的建議提供研究者一些反思，體會到除了要向訪談者清楚說明來意後，亦與研究對象建立良好的關係，如多參與海外志工旅遊所舉辦的分享會或說明會成，展現自己的研究熱情。除外，訪談後記得再次的感謝受訪者願意抽出時間協助本研究，受訪者分享的參與經驗對研究者來說都是很寶貴的資料來源。

本研究在分析資料的過程中，不免會產生一些預設觀點及主觀的看法產生，過程中指導老師耐心的教導，使研究者能更了解如何判讀資料，學習用客觀的角度來接受與自己不一樣的觀點，不被自己習以為常的思考方式所設限，以較中立的角度理解受訪者欲表達的想法。

藉由此次的研究過程中，研究者必須以較熱情及主動積極的方式與

原本不認識的學生志工聯絡及面對面訪談，讓研究者培養了勇氣與主動積極的態度，並透過與學生志工訪談後得到了人生一些省思，進一步反思後，使研究者得知本研究的最大收穫其實是間接影響到研究者自己本身(如想法與人生觀)。

藉由此次訪談經驗，本研究回憶第一次訪談因以往較無這方面的經驗，緊張之下會有一些不知所措的情況產生，造成第一次進行錄音的時候失敗，這使研究者產生挫折的感覺，但也感謝受訪者願意再撥出一次的訪談時間給予協助，從剛開始的經驗不足及訪談技巧不好，像是有些訪談問題應該進一步深入探討，本研究者卻因此而忽略，需再以電子郵件方式請受訪者補充資料，但至今已經較能從訪談問題切入後，適當的進行追問，獲得更多寶貴的意見與資料，並記得保持客觀的觀點為原則，這對研究者本身亦是一種學習與成長過程。

參考文獻

一、中文文獻

1. 內政部統計處(2009)。資料引自：<http://www.moi.gov.tw/stat/>
2. 王金永等譯(2000)，Padgett, D. K. 著，質化研究與社會工作，台北：洪葉文化。
3. 王雅各(2001)，綜論質性研究，資訊傳播與圖書館學，7期，15-36頁。
4. 王雲東(2007)，社會研究方法-量化與質性取向及其應用，威仕曼文化。
5. 台灣國際青年文化交流協會資訊網(2010)。資料引自：
<http://www.icye.org.tw/default.asp>
6. 伊甸志工行動網(2009)。資料引自：<http://hope.eden.org.tw/>
7. 交通部觀光局(2009)。資料引自<http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>
8. 江明修(2003)，志工管理，台北：智勝。
9. 吳芝儀、李奉儒譯(1995)，Patton, M. Q.著，質的評鑑與研究。台北：桂冠。
10. 吳淑鈺(1999)，太魯閣國家公園義務解說員參與與機與工作滿意之研究，國立中山大學碩士論文。
11. 吳慧卿(2005)，臺灣地區大學生運動志願服務工作參與動機及考量因素之研究，體育學報，4期。
12. 李宜蓁(2008)，志工旅行，現在最IN。康健雜誌，67期。
13. 李政賢、廖志恒、林靜如(2007)，質性研究導論，台北：五南圖書。
14. 官有垣(2000)，非營利組織在台灣的發展：兼論政府對財團法人基金會的法令規範，中國行政評論，1期，75-110頁。

15. 尚憶葳、雷文谷(2005)，非營利性組織暑期夏令營學生志工參與動機及工作滿意度之調查，運動休閒管理學報，1期。
16. 林添鴻、曾明郎、謝偉雄(2007)，體育志工教學熱忱之質性研究，中華人文社會學報。
17. 林萬億、黃靖忠(1993)，現行公務機關義工人力運用情形之探討，台北：行政院研考會。
18. 林靈宏(1994)，消費者行為學，台北：五南圖書。
19. 青年輔導委員會資訊網(2009)。資料引自：
<http://163.29.129.82/index.php>
20. 金車教育基金會資訊網(2009)。資料引自：<http://www.kingcar.org.tw/>
21. 胡幼慧、姚美華(1996)，質性研究：理論、方法及本土女性研究實例，台北：巨流。
22. 張宗義(2007)，家長參與學校志工之研究：動機、影響因素與發展現況——以網溪國小志工為例，學校行政雙月刊，52期。
23. 張春興(1992)，現代心理學，台北：東華。
24. 許華芳、李宗鴻、陳其昌(2009)，以質性研究探討國際志工旅遊動機與休閒涉入之研究，運動與遊憩研究，4期。
25. 陳向明(2009)，社會科學質的研究，台北：五南圖書。
26. 曾華源、曾騰光(2003)，志願服務概論，台北，揚智書局。
27. 黃富順(1989)，成人心理與學習，台北：師大書苑。
28. 楊國樞(1996)，中國人的人際心態，臺北：臺灣大學心理學系土木心理學研究室。
29. 楊翔喻(2007)，國中青少年參與志願服務經驗探討—以台北市南門國中小太陽服務社為例，慈濟大學社會工作研究所碩士論文。
30. 萬文隆(2004)，深度訪談在質性研究中的應用，生活科技教育月刊，

4期。

31. 詹麗珊(2003)，國立科學工藝博物館志工參與動機之研究，科技博物，四期。
32. 林文瑛(2000)，青少年價值觀的形成與發展-價值的問題還是思考的問題。中等教育。
33. 劉奕蘭(2009)，台灣大學生的認知發展、人格特質、生活經驗及自我發展的關係：華盛頓大學造句測驗的應用，中華心理學刊，1期。
34. 潘淑滿(2005)，單質性研究：理論與應用(第五版)，台北市：心理。
35. 環境資訊中心(2009)。資料引自：<http://e-info.org.tw/>
36. 謝秉育(2001)，玉山國家公園解說志工參與動機、控制信念與工作滿足之研究」。台中師範學院環境教育研究所碩士論文。
37. 簡春安、鄒平儀(1998)，社會工作研究法，台北：巨流。
38. 願景青年行動網協會(2010)。資料引自：
<http://www.vya.org.tw/default.asp#>
39. 蘇信如(1985)，志願服務組織運作之研究，國立台灣大學社會研究所碩士論文。

二、英文文獻

1. Aves, C.M. (1969), The Voluntary Worker in the Social Service, London, The Bed Ford Square Press of the Ncess and Geroge Allen and Uwwin Ltd.
2. Aymond, E.M & Hal C.M. (2008), The Development of Cross-Cultural (Mis)Understanding Through Volunteer Tourism, Journal of Sustainable Tourism, Vol.16, pp.530-543.
3. Bainbridge, W.S. (1989), Survey Research: A Computer-Assistant Introduction, Belmont, CA: Wadsworth.

4. Billig, S.H. & Watermadn, A.S. (2003), Studying service-learning : innovations in education research methodology, USA.: Lawrence Erlbaum Associates.
5. Brightsmith, D.J., Stronza, A., & Kurt, H. (2008), Ecotourism, Conservation Biology, and Volunteer Tourism: A Mutually Beneficial Triumvirate, Biological Conservation, Vol.141,pp.2832-2842.
6. Broad, S. & Jenkins J. (2008), Gibbons in their midst? Conservation volunteers' motivations at the Gibbon Rehabilitation Project, Phuket, Thailand. In *Journeys of Discovery in Volunteer Tourism*, Lyon K, Wearing S (eds). CABI Publishing: Cambridge, MA, pp.72–85.
7. Broad, S. (2003), Living the Thai life – a case study of volunteer tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Tourism Recreation Research, Vol.28, No.3, pp.63-72.
8. Brown , S. & Morrison , A.M. (2003), Expanding volunteer vacation participation: An exploratory study on the mini-mission concept, Tourism Recreation Research, Vol.28,pp.73-82.
9. Brown , S. (2005), Travelling with a Purpose: Understanding the Motives and Benefits of Volunteer Vacationers, Current Issues in Tourism, Vol.8, pp.479–496.
10. Callanan. M, & Thomas S. (2005), Volunteer tourism: deconstructing volunteer activities within a dynamic environment. In *Niche Tourism: Contemporary Issues and Trends*, Novelli M (ed.). Elsevier: New York; pp.183-200.
11. Campbell, K. (1999), You name it volunteers do it, Christian Science Monitor, Vol. 91, pp.19.
12. Clary, E.G., Snyder, M., Stukas, A.A., (1996), Volunteers' motivations: findings from a national survey, Nonprofit Volun. Sect. Quart, Vol.25, pp.485-505.

13. Cnaan , R.A., Handy, F. & Wadsworth, M. (1996), “Defining Who Is a Volunteer :Conceptual and Empirical Considerations”, Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, Vol.25, No.3, pp.364-383.
14. Coghlan , A. (2007), Towards an Integrated Image-based Typology of Volunteer Tourism Organisations, Journal of Sustainable Tourism, Vol.15, pp.267-287.
15. Cohen, E. (1987), Alternative Tourism: A Critique, Tourism Recreation Research, Vol.12, pp.13-18.
16. Desforges, L. (1998), “Checking Out the Planet”: Global Representations/Local Identities in Youth Travel. In Cool Places: Geographies of Youth Cultures, T. Skelton and G. Valentine, eds., pp.175-192.
17. Desforges, L. (2000), Travelling the World. Identity and Travel Biography, Annals of Tourism Research, Vol. 27, pp.926-945.
18. Edensor, T. (2000), Staging Tourism: Tourists as Performers, Annals of Tourism Research , Vol.27, pp.322-344.
19. Ellis, C. (2003), Participatory environmental research in tourism: A global view, Tourism Recreation Research, Vol.28, pp.45-55.
20. Ellis, S.J. & Noyes, K.K. (1990), By the People : A History of Americans as Volunteers (reviseded.), San Francisco : Jossey - Bass Publishers .
21. Elyer, J. & Giles, D. (1999), Where's the learning in service-learning? San Francisco: Jossey-Bass.
22. Fischer, L.R. & Schaffer, K.B. (1993), Older Volunteers: A Guide to Research and Practice, Newbury Park, California: Sage Publications.
23. Galley, G. & Clifton, J. (2004), The motivational and demographic characteristics of research ecotourists: operation Wallace a volunteers in South East Sulawesi, Indonesia, Journal of Ecotourism, Vol.3, pp.69-82.

24. Gamson, W. (1992), The Social Psychology of Collective Action. In Frontiers in Social Movement Theory, A. Morris and C. McClurg Mueller, eds., pp. 53-56. New Haven: Yale University Press.
25. Gazley, B. (2001), Volunteer vacationers and what research can tell us about them, E-Volunteerism, Vol.12.
26. Gray, N. J. & Campbell, L. M. (2007), A deco modified experience? Exploring aesthetic, economic and ethical values for volunteer ecotourism in Costa Rica, Journal of Sustainable Tourism, Vol.15, pp.463-482.
27. Guttentag, D. A. (2009), The Possible Negative Impacts of Volunteer Tourism, International Journal of Tourism Research.
28. Halpenny, E. & Caissie, L. (2003), Volunteering on nature conservation projects: Volunteer experience, attitudes and values, Tourism Recreation Research, Vol.28, pp.25-33.
29. Harlow S. & Pomfret G. (2007), Evolving Environmental Tourism Experiences in Zambia, Journal of Ecotourism, Vol.6, pp.184-209.
30. Henderson, K. (1981), Motivations and perceptions of volunteerism as a leisure activity, Journal of Leisure Research, Vol.13, pp.260-274.
31. Higgins-Desbiolles, F.A. (2003), Reconciliation tourism: Tourism healing divided societies, Tourism Recreation Research, Vol.28, pp.35-44.
32. Honey, M. (1999), Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise? Washington, D.C. : Island Press.
33. Hopkins, D. & Putnam, R. (1993), Personal growth through adventure, London: David Fulton Publishers.
34. Howe, K. & Eisenhart, M. (1990), Standards for qualitative(and qualitative)research: A prolegomenon, Educational Researcher, Vol.19, No.4, pp.2-9.
35. Ilsley, P.J. (1990), Volunteer Experience: New Insights on Strengthening

- Volunteer Participation, Learning and Commitment. San Francisco, C.A.: Jossey Bass Publishers.
36. Iso-Ahola, S. E. (1982), Toward a social psychological theory of tourism motivation: A rejoinder, Annals of Tourism Research, Vol.9, pp.256-262.
 37. Labouvie-Vief, G (1993), Ego processes in adulthood: A comment on Jane Loevinger, Psychological Inquiry, Vol.4, pp.34-37.
 38. Leigh, D. (2006), Third cultured volunteer tourists and the process of re-assimilation into home environments, Australian Journal on Volunteering, Vol.11, No.2.
 39. Lincoln, Y.S. & Guba, E. (1985), Naturalistic Inquiry, Newbury Park, CA: Sage.
 40. Lyons, K.D. (2003), Ambiguities in Volunteer Tourism: A Case Study of Australians Participating in a J-1 visitor Exchange Program, Tourism Recreation Research, Vol.28, No.3, pp.5-13.
 41. Manners, J. & Durkin, K. (2000), Processes involved in adult ego development: A conceptual framework, Development review, Vol.20, pp.475-513.
 42. Manners, J. & Durkin, K. (2000), Processes involved in adult ego development: A conceptual framework, Developmental Review, Vol.20, No.4, pp.475-513.
 43. Markus, G.B, Howard, J.P.F. & King, D.C. (1993), Integrating community service and experiment, Educational Evaluation and Policy Analysis, Vol.15, pp.410-419.
 44. McGehee, N.C. & Andereck, K. (2009), Volunteer tourism and the “voluntoured”: the case of Tijuana, Mexico, Journal of Sustainable Tourism, Vol.17, pp.39-51.
 45. McGehee, N.G. & Santos, C.A. (2005), Social Change, Discourse and Volunteer Tourism, Annals of Tourism Research, Vol.32, pp.760-779

46. McGehee, N.G. (2002), A lternative tourism and social movements, Annals of Tourism Research Vol.29, No.1, pp.124-143.
47. McIntosh, A.J. & Zahra, A. (2007), A Cultural Encounter through Volunteer Tourism: Towards the Ideals of Sustainable Tourism, Journal of Sustainable Tourism, Vol.15, pp.541-556.
48. Munt, I. (1994), Ecotourism or Ego-Tourism? Race and Class Vol.36 pp.49-60.
49. Mustonen, P. (2005), Volunteer Tourism: Postmodern Pilgrimage? Journal of Tourism and Cultural Change, Vol.3, pp.160-177.
50. Novelli, M. (Ed.). (2005), Niche tourism: Contemporary issues, trends and cases. Oxford, Elsevier Butterworth-Heinemann.
51. Raymond E.M. & Hall C.M. (2008), The Potential for Appreciative Inquiry in Tourism Research, Current Issues in Tourism, Vol.11, pp.281-92.
52. Schindler-Rainman, E. & Lippitt, R. (1977), The volunteer community: Creative use of human resources (2nd ed.). San Diego: University Associates.
53. Simpson K. (2004), 'Doing development': the gap year, volunteer-tourists and a popular practice of development, Journal of International Development, Vol.16, pp.681-692.
54. Sin H. L. (2009), Volunteer Toursim"Involve Me And I Will Learn"? Annals of Tourism Research, Vol.36, 480-501.
55. Soderman, N. & Snead, S. (2008), Opening the gap: the motivation of gap year travellers to volunteer in Latin America. In Journeys of Discovery in Volunteer Tourism, Lyon K, Wearing S (eds). CABI Publishing: Cambridge, MA; pp.118-129.
56. Stebbins, R.A. (1992), Serious leisure : A conceptual statement. Pacific Sociological Review, Vol.25, pp.251-272.

57. Stoddart, H. & Rogerson, C.M. (2004), Volunteer tourism: The case of habitat for humanity South Africa, GeoJournal, Vol.60, pp.311-318.
58. Swarbrooke, J., Beard, C., Leckie, S. and Pomfret, G. (2003), Adventure Tourism: The New Frontier. Oxford: Butterworth Heinemann.
59. Wearing, S. & Neil, J. (2000), Refiguring self and identity through volunteer tourism, Society and Leisure, Vol.23, pp.389-419.
60. Wearing, S. (2001), Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference, Wallingford: CABI.
61. Wight, P. (1993), Ecotourism: Ethics or eco-sell? Journal of Travel Research, Vol.31, No.3, pp.3-9.

附錄一 訪談逐字稿

受訪者基本資料

一、性別：男 女

二、目前就讀於：國立大學研究所 私立大學研究所 國立大學
私立大學 公立高中 私立高中 公立高職 私立高職

受訪者：tony 受訪日期：99.01.28 地點：台中麥當勞 訪談時間：59 分

受訪者	問與答	備註
M		
	首先想請問你關於動機這個部份的問題，之前是否有參加過志工旅遊類似的活動？	
001	沒有，我第一次參加，是 XX 舉辦的。	
	那是什麼因素讓你想參加這個活動？	
002	就覺得說一般大學營隊都太歡樂了，學到的東西很少，那時候就在想說有沒有暑假可以有比較有意義的活動，然後就搜尋一下，剛好看到這個活動，覺得還不錯，然後還蠻幸運就上了。	
003		
004		
005		
	那本身你是否有特別的動機？	
006	因為我報的是跨國青年交流的類型的志工團，就是說國外會有一些大學的志工，然後他們也會跟我們去，一起去教小朋友，那時候看到這個活動已經很開心了，之後又覺得可以認識外國人，所以就很好，就參加了。	
007		
008		
009		
	那你是抱著什麼心態參加的，像是以服務的心態或者是觀光心態？	
010	偏重於服務。	
	那請問你是利用什麼時間來參加這次的志工旅遊活動？	
011	就是暑假的時候，那時期末考考完，隔天凌晨就出發了。	
	那據我所知參與這個活動，需花費一筆團費，是誰幫你支付的團費？	
012	全部為家人支付的，不過他們一開始沒有很支持，因為他們蠻傳統，覺得去那邊找罪受，因為一開始有說不可以洗澡之類的，就覺得幹嘛去那種地方，但我很堅持所以到最後就讓	
013		
014		

015	我去。	
	那你在去之前對這個活動有無特別的期望？	
016	認識外國人阿，不過這一次剛好遇到英國那邊禽流感，那大陸那邊就會怕，我們本來是要去河北，不過那邊的台辦官員	
017	一開始說不給英美的去，就不給國外的去，就怕會帶原什麼	
018	的，然後到最後就說也不讓我們去，直到最後，在我期末考	
019	前三天，就我們的領隊打電話跟我說，我們改去陝西，臨時	
020	改變改很大，所以就沒有外國人一起去也換地方這樣。	
021	那之後與你的期望有落差嗎	
022	期望一開始有一點，因為就少了外國人一起去了。	
	那接下來是關於參與前準備的一些問題，首先想知道參與前的過程是否有遇到困難？像是父母反對、打工課業等。	
023	參與前困難像那時候快要段考，我就跟家人說我要去籌備	
024	會，我們只開兩次，但第二次就是快接近期末考了，然後我	
025	是邊帶書去讀邊開這樣，那我爸就還蠻重視成績的，所以好像	
026	不太願意看我這樣，所以他們原本就叫我不要去，但之後	
027	也是有讓我去，那因為要參加的過程除了面試之外，那面試	
028	還蠻普遍的，之後還有一關就是電腦選的，所以運氣還蠻重	
029	要的，因為參加的人越來越多，而我是備取上的，剛收到簡	
030	訊看到就超開心的。	
	那你到服務區之前，有接受一些專業技能的培訓嗎？	
031	培訓其實沒有耶，就兩次籌備會而已，像行前說明會這樣子。	
	那你覺得沒有專業培訓的話，到服務區服務會不會稍顯吃力？	
032	吃力的話我覺得還好，因為我們這是 14 天短期的志工，所以	
033	沒有辦法在這麼短的時間給他們實質上的改變，所以領隊就	
034	有跟我們說我們這次去是讓小朋友體驗不同的教學方法，那	
035	因為他們那邊是傳統的教學方式就很古板，體育課就跑操	
036	場，上課就填鴨，那我們這次去就讓他們知道說學習也是可以	
037	很好玩，所以培訓的話其實也很難改變什麼。	
	那這樣你覺得到當地需要具備一些專業的技能嗎？	
038	專業技能的話是說不能有潔癖要有耐髒的能力，其實主要是	
039	心態的問題，調整好的話到那邊他也不會帶你到像非洲那樣	
040	的地方，就其實都還 OK 這樣子。	
	那你在出去之前阿，是否知道當地的文化或資訊？	
041	知道資訊，因為行前說明會都有講，像是不能洗澡阿或會被	

042	蟲蚊咬阿之類的，就讓大家心態先準備好。	
	那你覺得到服務區之前知道當地的文化或是資訊是很重要的嗎？	
043	知道很重要阿，先做好準備，才不會到那邊有太大落差。	
	那你覺得到服務區需要改變一些行為或態度嗎？	
044	行為態度要，就是要更和藹可親，主要讓那邊的學生快樂，	
045	體驗到他們平常沒有體驗到的東西，所以要開放開朗，然後	
046	不要太自我。	
	那你知道此行程主要的目標或任務是什麼嗎？	
047	主要目標就是讓當地學生體驗一些不同的學習經驗。	
	那你覺得這次行程中你認為最重要的部分是什麼？	
048	重要部份就是盡我們所能，在教學或各方面能帶給他們不同的	
049	體驗感受。	
	那你預期在志願服務期間有沒有那些事情是令你感到興奮的？	
050	興奮能跟外國人接觸，後來他們沒去就失落了一下。	
	那你預期在志願服務期間有沒有那些事情是令你感到有挑戰性的？	
051	挑戰的話一開始因為有說不能洗澡，所以我們就準備很多濕	
052	紙巾阿，乾洗手，乾洗頭之類的，預期會很克難，沒辦法洗	
053	澡，火車要坐很久之類，那教學方面就是當初沒覺得有挑戰	
054	性所以之後有點後悔。	
	接下來是關於參與中的一些問題，那你對志願服務區的第一印象為何？	
055	好純樸阿，那個地方叫三張，那我們去的國中是三張一中，	
056	算村落比較好的學校。	
	那你發現當地居民，小朋友有歡迎你們的到來嗎？	
057	超歡迎的，學生的話很熱情，不針對他們心態討論的話，根	
058	據他們的反應就是很熱情，那商家我們都會去買阿，當然歡	
059	迎，因為他們那邊只有一個福利社，東西也都很便宜，可樂	
060	台幣 12 塊錢，冰的話一個人民幣五角，然後不管加什麼都超	
061	好吃。	
	畢竟我們國家與服務區的文化與生活習慣會有一些不同，那會造成你與當地居民相處上的一些障礙嗎？	
062	障礙的話因為那邊是陝西，語言也通，生活習慣是會有一點	
063	啦，像是不能洗澡，但後來有洗，因為當地有一個澡堂，每	

064	次去六塊人民幣，就很開心，天天都去，跟居民是不會有障	
065	礙，但跟自己，因為那邊是茅廁，超恐怖的，我們有人就	
066	是每次去就戴口罩阿墨鏡，那味道真的也很受不了，真的很	
067	誇張，想到畫面真的很恐怖。	
	那從剛剛知道說你有機會與當地居民對話，那溝通後有改變	
	你對於當地的認知或觀點嗎？	
068	改變對當地認知的話我一開始沒有什麼預設立場，所以去就	
069	很隨和，所以也沒有改變認知或觀點。	
	那你覺得參與的同時也在學習當地的文化嗎？	
070	有學習當地的文化，他們那邊也有原住民吧，會跳一種舞，	
071	然後他們有陝西的方言，就像我們閩南語那樣，那有些大嬸	
072	的年紀我們叫他大姐他就很開心，那我們吃完東西會說聊太	
073	太，方言是非常好的意思。	
	那接下來想知道就是說，你對服務區的居民或者文化認識	
	後，你覺得我們生活或某方面的態度需做調整嗎？	
074	我覺得態度調整這方面，在那邊跟在我們這邊差很多阿，他	
075	們資訊真的很少，所以他們想翻身的機會就只有讀書而已，	
076	所以他們會很堅持，看到他們學習的熱忱就覺得要很珍惜現	
077	在所有的。	
	那你在服務期間所負責的任務是？	
078	本來我們是要教小五的，但後來到了河北後教國二，我是教	
079	音樂，類似搖滾樂，然後後來發現是個大失敗，因為我們有	
080	帶器材來麻，那我朋友帶的播放器到那邊卻不知道為什麼不	
081	能用，那沒辦法用效果就差非常多，然後也不太能表達。	
	那服務過程有沒有遇到困難的地方？	
082	遇到的困難就是教的過程，原本自己很enjoy，想把我的樂趣	
083	傳給他們，結果發現在表達的過程中，要想辦法讓他們懂，	
084	教學真的不容易，想要怎麼教，怎樣他們才有興趣阿，你想	
085	的跟你講出來的不一樣，	
	那服務期間你有喜歡或不喜歡的食物嗎？	
086	我不太喜歡辣的東西，那他們北方都麵食麻那種涼麵，就淋	
087	一點醬就還蠻好吃的，但我不喜歡加辣，就加一點就超痛苦	
088	的。	
	那當地的食物有使你反省到在家中飲食習慣嗎？	
089	反省飲食習慣的話跟我們比當然那邊就吃的比較簡單，但他	
090	們會盡量不要讓我們感到這股壓力，那我一向都很珍惜食	

091	物，所以就還好。	
	這樣的話有改變你在家中的飲食習慣嗎？	
092	飲食習慣差不多，因為我一向都很愛護食物。	
	那你在參與過程中有遇到團體本身帶來的一些壓力或挑戰嗎？	
093	團體本身壓力的話教學部份還蠻有點挫折，我們那一隊也有人說我教這樣不對阿，明天先不要教好了，那時候就有點失落，事前準備可能還要再想周到一點，那之後我就有重新再準備，就是我原本是想好之後就直接上去講，但發覺不行，想出來跟教起來不一樣，所以之後就有先練習，所以準備要再充分。	
094		
095		
096		
097		
098		
	那你在參與中有曾經覺得失落或無聊過嗎？	
099	失落無聊除了教書有點小挫折外其他完全不會。	
	那你覺得這次的任務當中，有哪些事情或目標你以達成或無法達成的？	
100	沒有達成的就是沒有讓當地學生認識搖滾樂，有點教不下去，所以我只有教貓王那個部份，雖然有的也很捧場，但也有人反映說教音樂不要教那麼古早的，覺得離我們太遠了，想上點流行一點的東西，那有達成的是很享受這次的出隊，就出隊前我有幾個目標，有看完一本書，教小朋友搖滾樂，然後全心投入在這個行程服務上，就最後一個有達成，投入到我帶的一本書都看不完，那原本我是想跟外國人好好練習英文或什麼的，但之後他們就也沒有去。	
101		
102		
103		
104		
105		
106		
107		
	那接下來是關於參與後改變的一些問題，請問此次出團，你有學到對你來說是很重要的經驗嗎？	
108	重要經驗就是心態上會比較知足一點吧，就是跟他們比較起來的話真的會知足很多，然後還有就是同隊的夥伴之間互相的相處，跟互相的分享，因為 XX 是一個基督教的組織麻，所以每天都要禱告，所以也有學會禱告，就覺得還不錯，那當初回來有想過要去了解一下基督教，原本考試前那一個月吧，禮拜四晚上都有去附近有一個查經班，那因為想說花點時間在課業上，去了兩三次就沒有去了，可能等以後課業都處理很好再說吧。	
109		
110		
111		
112		
113		
114		
115		
	那所以這次出團的經驗有改變你對這世界的看法或認知嗎？	
116	對世界看法的話我們生活在這樣的環境中，往往會忽略到此時此刻會有很多不一樣的人在很多不一樣的環境生活，有些	
117		

118	環境是我們沒有辦法想像，或者刻意去忽略，然後這次回來	
119	發現說，就是這麼真實的存在在那個地方，所以後來就會對	
120	這樣的地方想付出的更多。	
	那會改變你對自己的生活方式或態度嗎？	
121	改變態度的話會更知足，然後更開朗一點，到現在就還會跟	
122	那些夥伴聊聊天。	
	那所以你參與這個活動之後，你覺得你個人最大的改變是什麼？	
123	最大改變我覺得學到最多是從夥伴之間互相學習，像有一位	
124	夥伴私底下很愛搞笑，那上課就會比較嚴肅專注，看了很多	
125	不一樣的人，那態度上改變就是不太會拘泥於某些東西，會	
126	嘗試去改變。	
	那有機會的話你會再次參加志工旅遊的活動嗎？	
127	會再參加阿，因為還蠻棒的，當然會希望再去，因為去那邊	
128	付出回來後，心情真的會不一樣。	
	那在整個志工旅遊過程中有讓你感動的部份嗎？	
129	當地學生都還蠻真情流露的，像我們要走的時候全部都在	
130	哭，因為可能一分別就一輩子也見不到啦，福利社的那個大	
131	姐，他最後也有哭，就互動的一些過程會讓人很感動。	
	那在這樣趟的旅程中，你覺得真的有幫助到當地需要幫助的人嗎？	
132	有幫助到，因為我們教學比較活潑，方式也不同，那有的當	
133	地老師就在問這怎麼教的，可能多少會改變一些他們教學的	
134	方式，那也讓他們體驗到學習不一定要那麼死板，那我那時	
135	有一直叫他們去找一本書或買來看，是前 google 副總裁寫的	
136	的，那是屬於很勵志的書，教人一些態度阿要怎麼學習之類	
137	的，書名叫“做最好的事”，我覺得應該看完會有一些幫助。	
	那參與這次的活動之後對你未來人生規劃有影響或有更不同的期望嗎？	
138	人生規劃目前就是考上大學阿，那可能以後在做一些決擇的	
139	話，會把這那入參考之一，一定是會有影響到。	
	你完成了這次的服務旅程，家人或朋友對你的態度或看法是？	
140	家人很高興，因為很平安回來，那也用我的角度去看這活動	
141	的意義，就覺得這很棒，能參加很好阿，那不要跟學業衝擊	
142	到我爸是不會反對，所以我也推薦我姐去，他今年寒假就報	

143 144	名參加了。朋友說很酷阿，不過沒人跟我提要一起去之類的耶。	
	那有了這次的經驗之後，對於你未來旅遊地點的選擇有所偏好嗎，像你會優先選擇比較落後的地方還是先避開？	
145 146	可能會考慮去稍微落後一點的吧，如果是像背包客那樣，不是遊山玩水，就會考慮落後一點的。	
	那型態的選擇像是你有機會出去玩，你會以志工旅遊方式去還是觀光團或其他？	
147 148 149 150 151	要看我的目的是什麼，如果我出國是為了認識中國或美國的菁英的話，像去他們的大學參觀，就比較不會以志工方式去，那如果目的地是要去開眼界的話，或者很煩想要沉澱一下的話，就會以這樣的方式去，那不管去的是相同或不同的地方都沒差，不過也希望能去不同的地方多看。	
	那參與這次後有改變你日後的旅遊習慣嗎？	
152	旅遊習慣就覺得以這樣的方式當背包客也不錯。	
	最後是想請問你關於所參與組織的一些問題，先想知道你怎麼會知道這類型的志工旅遊團？	
153 154 155 156	網路上搜尋到的，那剛好看到覺得很棒就參加，我那時候去面試的時候有遇到我一些國中朋友，那我以前學校是天主教的學校，那 XX 都有把消息放給他們，有些學校會知道，但像一中就比較不知道這個資訊。	
	那選擇 XX 有特別的原因嗎？	
157 158 159	我那時候好像有搜尋到 XX 的，但就比較小，那時看到 XX 也有外國人的部份，覺得比較酷，那下次去應該可能就會再選 XX 吧，因為還不錯。	
	那你在服務行程中最喜歡組織安排的哪些項目？	
160 161 162 163	組織項目的話剛好是中國團，所以要做蠻久的火車，那段過成超棒的，大家就是打牌阿聊天阿，像有時候我們就起床後，就聊天聊到晚上，所以除了跟當地學生外，跟夥伴的這段期間也蠻有體驗的。	
	那你喜歡組織的整體行程安排嗎？	
164 165 166 167 168	整體安排都還不錯阿，那邊的台辦副省長就對我們非常好，就最後幾天說是志工團就不會有人相信，因為通常上都會安排一些出遊，那他幫我們安排去看兵馬俑阿，然後還有去看陝西博物館，一般人還沒辦法直接進去，還要先去訂，那還有去敦煌吃北京烤鴨，是很高級的餐廳，所以落差有點太大，	

169	說出來就不太不好意思，這完全沒有在我們規定行程內，都是	
170	他們請的，這也是可遇不可求，那最後一天我們在深圳，還	
171	有去一個其實他們那邊叫桑拿，就是對於按摩院的稱呼，那	
172	最後一天就很棒，我們領隊帶我們去那邊放鬆一下，就按摩	
173	阿，還有三溫暖，還蠻高級的，就很棒。	
	那你認為此次行程安排的優缺點是？	
174	優缺點其實我也不太確定志工行程應該怎麼安排，就基本上	
175	都還蠻順的阿，就一路上也都很順利，況且也轉了蠻多交通	
176	工具，火車還蠻棒的，我們是睡硬鋪，比我們想像中好很多，	
177	而且很乾淨，那我們故意買在一起，大家就一起備課阿玩阿	
178	之類的，就很棒，這是台灣沒辦法的。	
	那你覺得 XX 有為你們這些志工規劃一個完善的服務行程嗎？	
179	我們這一團有完善阿，就服務之外最後還安排去桑拿放鬆一	
180	下。	
	那你覺得這次教書的服務目的有達成嗎？	
181	有達成，有讓他們那邊小朋友有不同的體驗到了，那對於我	
182	自己的話，這是一個很重要的問題，就在去之前他們有給我	
183	們心態上有調整，就去十四天，但教才七天而已，然後你沒	
184	辦法真正教給他們什麼東西，你真的不能期望說他們能學到	
185	什麼東西，所以我們教他們的，主要是那種態度上的一些不	
186	同的感受，我們一開始的目標就設定這樣。	
	那我訪談大概就這些，謝謝你。	