

南華大學旅遊事業管研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT

NAN HUA UNIVERSITY

國際志工旅遊者之文化體驗

The Cultural Experience of International Volunteer Tourists

研究生：吳家琪

GRADUATE STUDENT : CHIA-CHI WU

指導教授：陳貞吟 博士

ADVISOR : CHEN-YIN CHEN Ph.D.

中 華 民 國 一 百 年 十 二 月

南 華 大 學

旅遊事業管理研究所
碩 士 學 位 論 文

國際志工旅遊者之文化體驗

研究生： 吳家琪

經考試合格特此證明

口試委員：

陳貞吟
王嘉淳
符志敏

指導教授： 陳貞吟

系主任(所長)： 丁志敏

口試日期：中華民國 100 年 12 月 29 日

南華大學旅遊事業管理學系 100 學年度第一學期碩士論文摘要

論文題目：國際志工旅遊者之文化體驗

研究生：吳家琪

指導教授：陳貞吟 博士

論文摘要內容：

在物質生活趨於安定富足後，人們進而追求心靈上的成長，於是志工旅遊(Volunteer Tourism)成為一種新的旅遊趨勢，且逐漸受到研究者與旅遊市場的重視 (Wearing,2003; Brown,2005)。志工旅遊最重要的價值在於能深入與當地人進行文化交流(Mustonen, 2006)，促進跨文化的互動，且如 Leigh (2006)所說的，志工旅遊者經歷的是一場文化的體驗學習。

因此，本研究試圖從參與者(旅客)的角度，了解志工旅遊者透過文化的體驗學習所獲取的經驗與收穫。於 2010 年七月，本研究利用參與觀察法由研究者親自參與願景青年行動網協會所發起之十四天的印尼巴蘭班南神廟群古蹟修復志工旅遊，並分別於旅遊中與旅遊後以一對一深度訪談法，共訪談十六位參與者的旅遊的動機、期待、體驗，以及其對當地文化與古蹟的感受。

研究發現，多數參與者期盼透過跨文化的學習擴展視野，瞭解與挑戰自我。在旅遊中，多數參與者透過與團員的互助合作，建立具革命情感的友誼，也透過當地人不同的生活經驗，促使他們更珍惜現有生活。同時，多數參與者在過程中產生新的自我認知，部份參與者釐清未來人生規劃之方向，當然，也有參與者因文化差異導致的溝通問題感到挫折，從中習取經驗並轉化為學習的動力。最後，本研究依其研究結果提出建議供文化志工旅遊規劃與設計之參考。

關鍵字：志工旅遊、文化遺跡、文化體驗

Title of Thesis: The Cultural Experience of International Volunteer Tourists

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

Graduate Date: December, 2011 **Degree Conferred:** M.B.A

Name of Student: CHIA-CHI WU **Advisor:** CHEN-YIN CHEN Ph.D.

As one's basic needs were fulfilled, they look for spiritual growth; hence the development of Volunteer Tourism, which had raised awareness from researchers to the tourism market (Wearing, 2003; Brown, 2005). The value of Volunteer Tourism existed within the cultural exchange with the locals through cross-cultural interaction (Mustonen, 2006). Leign (2006) proposed that cultural learning experiences were experienced by volunteers.

This study adapted participant observation method. In July, 2010, researcher participated in a fourteen-day heritage repair Heritage Bilateral Workcamp, organized by VISION Youth Action in Prambanan, Indonesia. In-depth interview of sixteen participants regarding their motives, expectations, experiences, and their perceptions of the local culture and heritage, were conducted both during and after the trip.

It was found that most participants hoped to broaden their insights through cross-cultural learning in order to increase self-awareness and to challenge oneself. Most participants established friendship with team members and learned to value their belongings when compared with the locals. Furthermore, most participants developed new self-awareness and clear perception of future. Although some participants were discouraged by cultural differences and difficulties in communicating, they were able to transform it into motives of learning. Suggestions were also made in attempt to provide guidance for future volunteer tourism.

Keyword: Volunteer Tourism, Heritage, Cultural experience

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	ii
目錄	iii
表目錄	vi
圖目錄	vii
第一章	緒論.....	1
1.1	研究背景與動機.....	1
1.2	研究目的.....	3
1.3	研究範圍與對象.....	4
1.4	研究流程.....	4
第二章	文獻探討.....	6
2.1	志工旅遊.....	6
2.1.1	志工旅遊之定義與範疇.....	6
2.1.2	志工旅遊之發展現況.....	8
2.1.3	志工旅遊者之參與動機.....	9
2.2	志工旅遊者之文化體驗.....	11
2.3	真實性的文化體驗－志工旅遊的價值與意義.....	13
2.4	小結.....	16
第三章	研究方法.....	18
3.1	研究方法選擇.....	18
3.2	研究個案與對象.....	20
3.3	訪談程序與問題設計.....	23
3.4	資料整理與分析.....	24

3.5	研究的信度與效度.....	25
3.5.1	研究信度.....	25
3.5.2	研究效度.....	25
第四章	結果與分析.....	27
4.1	與當地文化之接觸.....	27
4.1.1	異國居住環境之體驗.....	27
4.1.1.1	克難與簡陋的居住環境.....	27
4.1.1.2	衛生習慣不同造成困擾.....	29
4.1.1.3	調適、體驗並轉為自我肯定.....	30
4.1.2	異國飲食文化的體驗.....	32
4.1.2.1	味蕾的新奇經驗.....	32
4.1.2.2	飲食習慣與文化的差異.....	35
4.1.3	異國交通之體驗.....	37
4.1.3.1	處事態度不同引起不悅.....	37
4.1.3.2	恬靜鄉間享受悠閒步行.....	38
4.1.3.3	體驗當地大眾交通工具.....	39
4.2	志工之互動與文化交流.....	40
4.2.1	開拓人際關係.....	41
4.2.2	溝通協調到互助與分享.....	42
4.2.3	在細微處累積情感.....	43
4.2.4	獲得激勵(重建自我概念).....	46
4.2.5	語言對志工互動的影響.....	48
4.2.5.1	語言隔閡造成不安與煩躁.....	48
4.2.5.2	激起語言學習的動力.....	50

4.3	志工之內省與反思.....	51
4.3.1	體悟—對生活本質的反思.....	51
4.3.1.1	簡單就是快樂.....	51
4.3.1.2	知足與珍惜所有.....	53
4.3.2	強化自我概念.....	54
4.3.2.1	肯定自我.....	54
4.3.2.2	獲得新的人生觀.....	54
4.3.2.3	在挫折中成長.....	56
4.3.2.4	影響未來人生規劃.....	56
4.4	小結.....	57
第五章	結論與建議.....	59
5.1	結論.....	59
5.2	建議.....	60
5.2.1	對主辦單位之建議.....	60
5.2.2	對政府推廣單位之建議.....	61
5.2.3	對志工旅遊參與者之建議.....	62
5.3	研究限制與建議.....	62
後記	64
參考文獻	67
附錄一	行程表.....	75

表目錄

表 3.1	願景青年行動網協會之國際認證.....	20
表 3.2	樣本結構表.....	22
表 3.3	訪談大綱.....	24

圖目錄

圖 1.1	研究流程圖.....	5
圖 4.1	克難的環境 (1)	28
圖 4.2	克難的環境 (2)	28
圖 4.3	克難的環境 (3)	31
圖 4.4	食的體驗 (1)	32
圖 4.5	食的體驗 (2)	32
圖 4.6	食的體驗 (3)	33
圖 4.7	食的體驗 (4)	35
圖 4.8	食的體驗 (5)	35
圖 4.9	行的體驗 (1)	39
圖 4.10	行的體驗 (2)	40
圖 4.11	志工的互動 (1)	42
圖 4.12	志工的互動 (2)	43
圖 4.13	志工的互動 (3)	45
圖 4.14	志工的互動 (4)	47
圖 4.15	志工的互動 (5)	49
圖 4.16	內心的體悟	53

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

近年來，由於生活品質的提升與休閒觀念的改變，旅遊成為大家生活中不可或缺的一部份。在物質生活趨於安定富足後，人們進而追求心靈上的成長，於是結合志工服務的旅行方式便應運而生（許華芳、李宗鴻、陳其昌，2009）。所謂「志工旅遊」指將志願服務與旅遊結合在一起的旅遊型態，在志工旅遊中除了為當地提供志願服務的時間外，另亦安排志工參觀景點，志工們在為他人服務的同時亦享有自由活動時間，因此是一種兼具服務與旅遊特性的旅遊型態。

以志工的身份到世界各地旅遊的形態約始於西元 1915 年 (Beigbeder, 1991; Clark, 1978; Darby, 1994; Gillette, 1968; Brown, 2005)。在各式各樣的旅遊方式中，志工旅遊是一個新發展的旅遊趨勢，且日益受到研究者及旅遊市場的重視 (Wearing, 2003; Brown)。志工旅遊的種類十分廣泛，包含農耕、考古學、社區發展、生態保育、營建、教育服務、環境保育及研究、醫療服務、及文化遺跡修復等等。根據 Brown and Morrison (2003) 的說法，志工旅遊的出現是因為大眾旅遊產生的負面影響日益加劇的結果。志工旅遊因此被視為一種替代性的旅遊形式 (Mustonen, 2006)。一些文獻也驗證 (McGehee, 2002; Mustonen, 2006)，志工旅遊的主要動機是無私的志願服務，而志願服務能帶給參與者一種使命感，引發其深沉的思考，激起對他人的關心，提供發展興趣的機會，以及產生深層自我實現的認知 (Stebbins and Graham, 2004)。Stebbins (1992) 更明確指出，志願服務能為志工帶來長久的利益，例如自我實現、充實自我、娛樂或改變自我、成就感、提升個人形象、自我表現、人際關係以及歸屬感。

相較於國外志工旅遊的蓬勃發展，國人在志願服務的舞台上亦不缺

席，行政院青輔會自 1997 年起推動青年參與志工服務，於 2001 年加入國際「全球青年服務日」(Global Youth Service Day) 活動，與全世界 118 餘個國家共同推動，六年來超過 7,200 餘個青年志工團隊、21 萬多名青年參與青輔會所推動之青年志工服務活動 (行政院青輔會資訊網，2010)。雖然在台灣的旅遊市場上較少見此類旅遊產品，但一些非營利事業機構，諸如伊甸基金會—帶著愛心去旅行，長期在泰北、澳門、印度、中國等推行國際志工服務計畫 (伊甸服務遊學團部落格，2011)；願景青年行動網協會亦與國外的志願服務機構合作，提供尼泊爾推行生態文化志工計畫、菲律賓生態保育志工計畫、蒙古農作及兒童教育營計畫、印尼世界文化遺產維護計畫等。另外，網路上也提供一些志願服務的平台，每年皆有定期舉行的志工服務計畫，吸引許多希望有不一樣的旅行的人參與。

在志工旅遊愈來愈受大眾重視的同時，其相關議題亦漸受學術界重視，彙整相關研究後發現，國外對此議題已有相當廣泛的討論，學者們從各種不同角度進行志工旅遊的探討。例如，社會理論層面 (McGehee and Santos, 2005; McGehee and Andereck, 2009)、環境保護 (Harlow and Pomfret, 2007)、生態保育 (Coghlan, 2007)、文化交流 (McIntosh and Zahra, 2007)、志工旅遊者動機 (Brown, 2005)、以及重新思考志工旅遊者是否皆出於利他動機，其對服務當地所持態度 (Sin, 2009) 等各種觀點進行研究。反觀國內對志工旅遊相關的研究極少 (黃冠綺，2010)。雖然國內這幾年也開始注意到志工旅遊之議題，但多以教育及醫療服務團體的純粹志工服務為主，較缺乏以志工旅遊之文化體驗為主要目的的相關研究。

尤其，志工旅遊的相關文獻指出，志工旅遊者可從旅遊歷程中獲得真實而多樣化的跨文化體驗 (Lepp, 2008;)，而這也顯示志工旅遊與一般

文化旅遊的重要差異。例如，McIntosh and Zahra (2007)指出，志工參與服務計畫的文化體驗大致有三方面：一是志工與當地文化接觸的體驗；二是志工自我覺察的體驗；三是志工與當地居民的互動經驗。在這三者的交互影響下，讓志工旅遊者所獲得的體驗與傳統的文化旅遊帶給遊客的體驗大不相同。

由於文化體驗是一複雜且多元的過程，過去文獻亦指出志工旅遊可提供志工多面向且具真實性的文化體驗，再者國內志工旅遊之文獻多以教育、醫療類志工為主，因此，本研究以願景青年行動網協會 2010 年所發起之台灣—印尼世界文化遺產國際工作營志工為研究對象，希望了解在志工旅遊過程中，志工的文化體驗歷程，也期待對志工旅遊活動的推廣有所貢獻。

1.2 研究目的

基於上述之研究動機，本研究奠基於 McIntosh and Zahra (2007)所提出的三方面的文化體驗，從志工與當地或志工間的文化接觸、互動到反思，探討志工旅遊者在旅遊過程中所獲得之文化體驗，且期許研究結果能夠提供志工本身及志工旅遊相關單位在推廣志工旅遊時之參考與建議。因此，本研究之目的可歸納如下：

- 1.瞭解在志工旅遊活動中，志工與當地的文化接觸體驗。
- 2.瞭解在志工旅遊活動中，志工與志工間之文化互動之體驗。
- 3.瞭解在志工旅遊活動中，志工因文化差異與衝突而引發的內省與體悟。

1.3 研究範圍與對象

本研究以參與觀察法及一對一深度訪談兩種方式進行研究。研究對象為願景青年行動網協會所發起之 2010 年 7 月台灣—印尼世界文化遺產國際工作營。願景青年行動網協會是聯合國經濟與社會委員會 (ECOSOC : Economic and Social Council) 國際志願服務協會的委員，也是台灣在亞洲志願服務發展協會中唯一的正式國家會員。自 2008 年起，願景青年行動網協會成為聯合國教科文組織 (UNESCO : United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) 下國際志願服務協調委員會正式會員，並與行政院青輔會合作舉辦青年海外實習計畫。

同時，在台灣許多舉辦國際志工服務的非營利事業團體中，該協會所規劃之服務範圍涵蓋教育、生態保育、衛教宣導及遺跡修復等，且以雙邊工作營之方式進行，志工進行服務時的志工伙伴不僅來自台灣，還包括服務當地的志工。可見該協會在推展台灣的志工旅遊上扮演重要的角色，且招募志工也來自世界各地，在國際上也具有一定的知名度。因此，本研究選擇該協會於 2010 年所發起之台灣—印尼世界文化遺產國際工作營作為研究對象。該團為雙邊工作營，成員包括台灣志工 18 名與印尼當地志工全程參與者 2 名，及數名假日志工。

1.4 研究流程

本研究流程如圖 1.1 所示。在確立研究主題後，以文獻回顧為基礎進行歸納與整理，進而選擇研究方法，以參與觀察法及一對一深度訪談收集資料，再進行資料分析，最後對研究結果提出結論與建議。

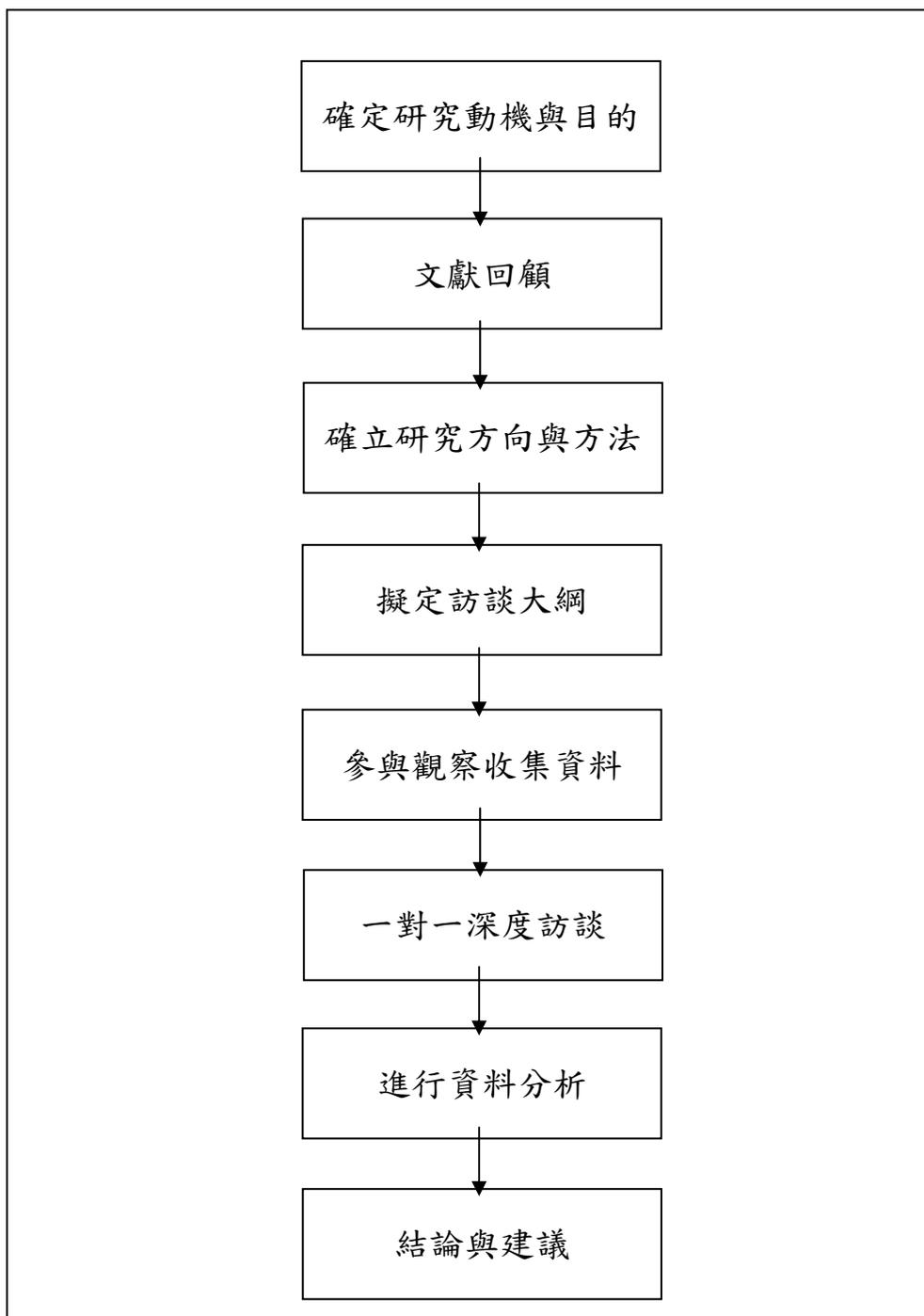


圖 1.1 研究流程圖

資料來源：本研究整理。

第二章 文獻探討

本研究的目的是在於探討志工旅遊者的文化體驗，因此本章第一節首先探討志工旅遊的概念，包含起源、定義、志工動機；第二節討論過去文獻所彙整的國際志工在服務過程中之文化體驗與收穫；第三節則從旅遊真實性的觀點，說明志工旅遊之文化體驗的價值與意義。

2.1 志工旅遊

2.1.1 志工旅遊之定義與範疇

志工旅遊最早是由社會工作的志願服務發展而來的。Stebbins (1992) 認為志願服務指人們在心有餘力時，自願無償或僅領取極低的報酬，為他人提供服務，其結果可為雙方帶來利益。在人們物質生活穩定後，開始省思生命的價值，進而願意盡一己之力，幫助弱勢者，志願服務便因應而生。而當志願服務與旅遊結合，便產生新的旅遊型態——志工旅遊。Brown and Morrison (2003)認為，志工旅遊之所以興起，主要是因為一般大眾旅遊對旅遊地區帶來許多負面影響，例如交通、環境、經濟衝擊，以及文化商品化等問題，因此轉而推展對社會較有正面效益的志工旅遊。

許多文獻指出志工旅遊是另類旅遊的代表型態 (Callanan and Thomas, 2005)。McGehee and Santos (2005)將志工旅遊定義為，是一種無條件付出時間與金錢從事協助他人活動的旅遊。和大眾旅遊不同的是，志工旅遊具有為遊客與旅遊目的地雙方帶來利益的特性，因此被視為是永續旅遊、另類旅遊的代表型態之一。Brown and Morrison (2003)亦指出這種能為他人服務的旅遊型態近年來愈來愈受遊客歡迎，是另類旅遊中最夯的旅遊型式。同時，Plog (1974)亦指出志工旅遊參與者具有冒險特質，希望能到遙遠及未經開發的地區旅遊。志工旅遊恰可滿足遊客自我挑戰

與實現的心理需求。

志工旅遊的範圍十分廣泛，像是各種長短程計畫，醫療、教育等任務型服務，或是協助環境研究，及文化交流等等（McIntosh and Zahra, 2007）。Wearing (2001)也指出志工旅遊是旅客利用其假期投入有組織的志願服務活動，這些服務包括幫助社會上的弱勢者，或是環境保護運動，以及在社會或環境議題上的研究等等。因此，志工旅遊的範疇極廣，且大多以弱勢國家的志願服務為重點。

志工旅遊具有積極、自主、負責、富教育性及強調環境意識等特性。Wearing (2001)指出志工旅遊是一種具自主性且富環境意識的旅遊，透過志工旅遊可讓參與者改變既有的價值觀與意識型態，對參與的志工具具有正向的影響力。志工旅遊也被視為是一種積極旅遊或生態旅遊，強調活動背後的永續性，負責任和教育性(Wearing, 2001)。

Brown (2005)認為志工旅遊可分為二種類型：一為以服務為主的志工旅遊，「服務」為其旅程的主要目的；另一則是在旅遊過程中帶有些微服務性質的志工旅遊，此類遊客多數時間仍以休閒為主，但在行程中安排一些服務性質的活動，提供遊客有別於大眾旅遊的體驗。

Wearing and Neil (2000)則形容志工旅遊有三個面向：一、志工旅遊的經驗是結合個人認知，志工旅遊的特性而產生的。二、這個經驗可能為志工與受服務的地區雙方帶來利益。三、志工們可透過社會交流重新建立自我的認知。

與一般大眾旅不同的地方是，志工旅遊可為遊客帶深刻且長遠的體驗與收穫。Stebbins (1992)認為志願服務能為志工帶來長久的利益，例如自我實現、愉悅的感受、充實自我、強化自我認知、產生成就感、提升個人形象、提供表現機會、增進人際關係以及提供歸屬感等。Stebbins

and Graham (2004)亦認為志願服務能夠帶給參與者強烈的使命感，引發其深沉思考，激起對他人的關心，並提供舞台讓志工展現所長，促使志工產生自我認知。

Brown and Morrison (2003)也認為志工旅遊可為志工帶來成就感，為平日辛苦工作的人們解決職業倦怠的無力感。Gazley (2001)提到志工旅遊可為短期志工帶來自我實現的心理體驗。McGehee and Santos (2005)指出志工旅遊不僅能夠改善服務地區的環境問題，亦可為參與的志工提升人際關係並促使志工更積極的關心公共議題。

Lepp (2008)則認為志工旅遊可提供參與者跨文化深層互動的機會，促進志工對全球問題及不平衡現象的關心，並激勵志工在返回其居住地後，能繼續保有積極參與公益的熱情。

根據上述學者的定義與界定的範疇，本研究認為，志工旅遊是指遊客願意利用其假期，為了共同的服務計畫而努力，其結果可為雙方帶來利益。尤其對參與的志工而言，更可由服務他人的過程中，獲得深層的文化體驗，為其帶來成就感，促使其強化自我認知，並改變其日後的行為。

2.1.2 志工旅遊之發展現況

志工旅遊始於英國歷史悠久的非營利慈善組織「國家信託基金會」(National Trust Foundation)，該基金會於1895年由一群義工聯手創立，每年有超過四萬名國內外義工，參加450個志願服務營隊，在英國各地從事自然保育、考古史蹟發掘、文化莊園保存的工作，他們沒有薪資，卻得到探索世界、迎接新挑戰、認識新朋友、享受能為人或地球付出的喜悅(李宜蓁，2004)。願景青年行動網協會執行長丁元亨指出，1920年代法國農村遭受二次世界大戰嚴重破壞，當地青年就組成重建工作營

隊；1980 年後，環境保育議題取代了農村重建議題，跨國志工到世界各地協助改善環境問題（黃漢華，2008）。

相較於國外蓬勃旅遊的志工發展，國內的志工旅遊則於近幾年才開始受國人重視。從 2004 年以後，志工旅遊的觀念才開始在台灣萌芽。台灣環境資訊協會執行長陳瑞賓帶領來自世界各地的志工進入利嘉林道設置溼地，保護當地生態，奠下台灣志工旅遊的雛型（黃漢華，2008）。金車文教基金會亦在 2005 年 9 月開始在推動國內的志工旅遊的活動。

近來年青輔會為推動台灣小飛俠國際志工服務，鼓勵青年參與多元國際志工服務計畫，鼓勵青年參與國際事務，積極建構青年國際志工服務友善之環境，並與國際組織建立合作夥伴關係，以鼓勵青年關懷國際社會，投入國際志願服務行列（青輔會，2010）。而 2006 年時，金車基金會也進一步開展國際志工的舞台，提供國人到泰北為當地兒童服務的機會（許華芳、李宗鴻、陳其昌，2009）由此可見，台灣志工旅遊逐漸走出台灣放眼全世界，各機構從推廣國內志工旅遊轉向推展國際志工旅遊，期盼將志工視野擴展至全世界各角落，以提升志工旅遊的真正價值。也因此，本研究著眼於國際志工旅遊的探討。

2.1.3 志工旅遊者之參與動機

志工旅遊的參與動機相當多元，其中無私的利他動機常被視為是志工旅遊的主要動機（Ooi and Laing, 2010）。另外，多數志工旅遊者希望有個不一樣的假期（Coghlan, 2006），及能貢獻社會的想法（Brown, 2005），而這些也成為志工旅遊者的重要動機。然而，部份的學者對這種利他主義的說法提出不同的觀點，認為志工們看似無私地為當地居民及環境進行服務的行為背後，事實上也許是出自於為了提升自我形象的個人目的（Gray and Campbell, 2007; Uriely, Reichel and Ron, 2003; Wearing,

2001)。因此，這本質迥異卻緊緊相繫的兩種動機：利他主義與自我提升成為探討志工旅遊者動機的兩種重要觀點（Ooi and Laing, 2010）。

志工旅遊可促進個人成長與自我意識，遊客也可藉由志工旅遊的經驗與互動挑戰及擴展自我。Lepp（2008）and Matthews（2008）指出經由為他人服務，志工旅遊者能夠發掘及發展自我。McGehee and Santos（2005）也指出，透過照顧他人，許多志工旅遊者改變其原本對「生命」及「世界」的看法，同時心胸也變得更加寬廣、更加知足、放鬆而不自私。此外，志工旅遊的經驗亦能讓遊客學習或增進技能。因此，志工旅遊可幫助遊客透過實際操作、研究經驗等擴展其人生經驗，同時這也是促使遊客選擇志工旅遊的重要驅動力。（Broad, 2003; Broad and Jenkins, 2008; Callanan and Thomas, 2005; Campbell and Smith, 2006; Clifton and Benson, 2006; Galley and Clifton, 2004）。

Wearing and Neil（2000）指出擴展人際關係也為志工旅遊經驗重要的一環。許多學者提及志工旅遊中的社交關係對志工具具有極大意義，例如可以和來自不同國家的人一起工作(Wearing, 2001)、能和其他人對共同的利益與價值進行交流互動（Raymond and Hall, 2008），以及能夠見到當地居民並經驗在地文化(Broad, 2003)。除此之外，對大自然及文化經驗的尋求也是志工旅遊者重要的參與動機。Wearing and Neil（2000）指出志工旅遊者高度期待與和自然環境能夠親密互動，以及能積極且全心投入環保的服務。Brown（2005）也認為，志工旅遊提供了寶貴的機會讓遊客得以沉浸在當地文化和環境之中。

由上可知，無論是利他主義、個體成長、增強自我意識、提升個人經驗技能、促進人際關係、認識自然文化等都是志工旅遊參與者的重要動機，而這些動機也造就了志工旅遊者所獲取的旅遊經驗與利益。

2.2. 志工旅遊者之文化體驗

McGehee and Andereck (2009) 認為志工旅遊涵蓋傳統旅遊之元素，如藝術、文化、地理、與歷史等，且在旅遊當地利用志願服務將這些旅遊元素完美結合。志工在面對不同的文化時，其態度是正向、開放的，且會隨著環境的改變而調整，志工容易適應文化差異，其參與志工服務的經驗會影響志工們對世界的看法 (Broad, 2003)。因此，跨文化的旅遊經驗讓志工參與者學習、啟發與尊重文化，同時也形成他們的深刻回憶 (Butler and Hinch, 1996)。

同時，Broad (2003) 指出在從事志工旅遊時，遊客能夠直接向當地居民學習並經驗當地文化。在志願服務的過程中，除了可拓展人際關係，自我內省之外，藉由在當地生活的過程，可與當地居民有更多的互動，深刻體驗在地文化的真實性，從而獲得深層的文化體認與學習。Brown (2005) 更指出遊客深入的了解與尊重當地居民與環境後，可幫助其滿足「真實性」經驗的動機。

志工旅遊者可獲得的文化體驗具有多面向且具有真實性，而這也顯示志工旅遊與一般文化旅遊的重要差異。例如，McIntosh and Zahra (2007) 的研究中發現，志工參與服務計畫的文化體驗大致可分為三部份：其一為志工與當地文化接觸以及與當地居民的互動經驗，其二為志工間之互動，其三為志工自我覺察的體驗。在這三者的交互影響下，讓志工旅遊者所獲得的體驗與傳統的文化旅遊帶給遊客的體驗大不相同。

在文化接觸方面，志工旅遊能透過與當地居民的真實接觸，不僅讓志工深度了解當地傳統文化的內涵，且去除志工過去對當地的偏見。因為多數的志工在到達服務地之前，對當地的了解並不多，而且對當地居民均持有一些既定印象 (McIntosh, 2004)，志工旅遊者的文化接觸也來自

語言、儀式與生活的觀察與體驗。從志工服務中，志工們能夠從現當地人的生活模式中體驗到隱藏的傳統文化內涵。雖然語言上並未清楚的表達出來，但從儀式中志工能感受當地人對性別、服飾等的規範，且能認知到儀式的意義與價值。因此，志工們實際在當地經驗到的狀況可能會與他原來所期待的有極大差距，但志工們透過實際服務與當地居民的互動，能「真正」了解當地居民的生活、價值觀及社區規範，甚至還有志工覺得自己融入了當地的次文化中。Ryan and Huyton (2002)認為這種文化經驗與 Urry (1990)所提及的一般大眾旅遊中的凝視觀點所帶給遊客的體驗截然不同。

在自我覺察的體驗方面，志工旅遊能夠讓志工從當地居民的生活學習省思自己的價值觀，進而開啟志工不同的生活態度。例如，McIntosh and Zahra (2007)的研究發現中說到，毛利族人的家庭觀也讓志工感觸極深，大部份家族間深厚的聯結、彼此照顧，以團體利益為優先等都讓志工印象深刻。同時，過程中志工也會接觸到弱勢的家庭，混亂的居家環境、兒童無人照顧、家長白日酗酒昏睡的畫面，而造成志工極大震撼。對志工而言，這種體驗似乎不曾出現在自己的世界中，而今如此接近，因而在心中產生極大衝擊而讓志工開始思考以前從未察覺的問題。因此，透過志工旅遊的這種文化體驗其實對志工而言是一種教育，也是一種學習。

在互動體驗方面，如McIntosh and Zahra 指出，雖然文化旅遊同樣強調旅遊的真實性體驗(McIntosh, 2004; McIntosh and Johnson, 2004; Ryan and Huyton, 2002)，但很難像志工旅遊一樣，能夠如此親密的和當地居民互動。McKercher and Du Cros (2002)也認為大部分以營利為主的大眾旅遊，較無法像志工旅遊一樣提供遊客和當地居民互動的機會。同時，志工們能夠進入到社區，和當地居民「真的」生活在一起，更能了解到當

地人如何在現代化的社會中保有他們的族群意識。

此外，在互動體驗方面，志工旅遊也能夠提供不同文化背景的志工間的交流機會，在志工的互助合作中體認到付出愈多，收穫愈多，建立彼此間深度的人際關係。Brown and Morrison (2003)也提到志工在服務的過程中，志工間可以建立真正的友誼。因此，志工旅遊者不僅能跟當地居民真實互動，也與團員間建立密切的互動關係，而這些人際間互動體驗能讓志工們更具有寬廣的心胸與世界觀。

綜觀而言，志工旅遊者透過真實的文化接觸與互動所獲取的文化體驗，不僅讓志工們確實了解當地文化外，自我反省與自我意識的塑造也是文化體驗重要的一環(Arai, 2000; Broad, 2003; Wearing, 2001, 2002; Wearing and Deane, 2003)。從接觸、互動到反思，志工旅遊的文化體驗使人更加珍惜現有的生活，發現未曾察覺的事務，進而產生不同的人生觀與視野，改變舊有的生活方式，以更開濶的心胸去關懷他人。而這些文化體驗是一般文化旅遊者無法領受的，也是獨特且真實的。

2.3 真實性的文化體驗－志工旅遊的價值與意義

如前所述，志工旅遊因遊客對於大眾旅遊的厭惡或失望應運而生。如 Boorstin (1964)指出，在旅遊商品化的趨勢下，旅遊者只要有錢有時間，一切行程包含語言的溝通、食物或住宿的選擇等都可委託旅行社打理，因此身處在所謂「環境泡泡」(environmental bubble)的虛幻之中。旅遊者並未真正與自身原有的環境脫離，也未經歷異文化的洗禮，更不自覺自己在當地是個陌生者。尤其，隨處複製的建築與空間更弱化人與土地之間的連結，也讓旅遊經驗的驚奇性不斷地被削薄(Auge, 1995)。觀光和旅遊成了一種「表演」的觀看，觀光勝地的人們表演我們所欲看到的

部分，而我們也只將我們的目光投注在我們所欲觀看的部分，彼此其實都是置身在「虛假」的事件之中，但我們卻以為經歷到了「真實」(MacCannell,1976)(引自畢恆達，2003，p.2)。也因此，近幾年旅遊的真實性議題備受重視，尤其在文化觀光的議題更是被熱烈討論。

真實性一詞最初被運用於博物館中，指文物經專家鑑定，視其是否符合其價值，是否符合真實的認證(Trilling, 1972)。而後 MacCannell 將此概念引進旅遊社會學中，因此遊客體驗的真實性研究成為重要的討論議題（王曉曉、張朝枝，2007）。

在觀光範疇中，真實性體驗的研究發展可分為三個階段（趙芝良、徐霈馨、周碩雄，2010）。最早學者探討的是假事件與舞台的真實性，主要討論景觀本質的真實與否。此階段的真實性強調有客觀的判斷標準以進行衡量，將真實性視為一個觀光實體。之後，學者開始探究真實的多樣性，探討遊客類型與景觀本質。如 Cohen（1979）從遊客觀點提出「觀光空間與舞台猜疑」，以及「觀光客的類型與體驗模式」，指出不同類型的遊客對真實性持有不同的看法，觀光的真實性是由各類型的遊客與生產者對不同環境的看法所形成之總集合。近期的第三階段，學者們主要探討變化中的真實性，強調存在性真實。Wang（1999）提出「存在的真實性」的主張（又說「與活動相關的真實性」），他認為真實性並非僅由環境差異引發，更重要的是遊客以其擁有的特質，如其生活態度、工作步調等等，與在觀光地生活體驗的差異間進行連結、對話反思後產生的結果。亦即，存在性真實之意在於了解自我，經自我溝通後，形成自我認同感，並存在與認知相同的真實性當中（Kierkegaard, 1983）。

真實性概念是了解遊客動機與體驗的重要因素，學界對此一直有廣泛的討論與研究(Cohen, 1988; Crang 1996)。其中，真實性的定義更是大

家討論的中心課題。MacCannell (1976)認為人們對旅遊的想法源自於他們對真實體驗的渴望。對人們而言，現代社會中存在著不真實與疏遠感，因而促使人們向外尋求真實體驗。Goffman (1963)則認為在商品化的過程中，遊客尋求真實性的期待註定是要落空的，因為其所見所聞皆是已經過設計的場景。在資本主義的影響下，必會使市場產生旅遊假象，後現代主義則認為真實性是文化產品和人類關係不斷再製的結果。因此，Baudrillard (1983)在影像化的時代，原創與複製品之間的界線已失。

Wang (1999)提出客觀的真實性概念，認為應有一個客觀的標準來界定真實與否。此時對真實性的定義是強調是否為原始的、真實的。Taylor (2001)認為，當文化被視為一個觀光的目的，或當文化被移離原先存在的環境時，它的真實性也隨之降低。此外，以原創、傳統、真實等，強調遊客經驗的研究亦是常見的研究主題(Waite, 2000)，可見文化體驗中真實性的重要。

之後，有其他學者提出不同的看法，認為真實性應是依社會需要而演變建構出來的(Bruner, 1994; Hughes, 1995)從這個論點而言，真實性是文化選擇的，且可依各方需求，如行銷單位、學者、地方領導者等做解釋。因此，真實性會隨歷史及社會改變而不再是一種固定的狀態。如學者Cohen (1988)所言，某些曾經被認為是不真實的文化產品或特點，經過一段時間後亦會漸被認同。對建構主義者而言，真實性不再是一個衡量的指標，而是隨著社會歷程不斷創造、變化的社會價值(Olsen, 2002)。

Wang (2000)又提出存在的真實性，又稱與活動相關的真實性，指人因遠離平日一成不變的生活，在參與活動的過程中，經由與人互動，感受到能自由的表現自己，發掘不一樣的自我。正如Kim and Jamal (2007)以德州Renaissance Festival 的遊客所進行的研究，發現遊客在過程中得到

的真實性可分為二類，一為內省的真實性，如由生理上肢體解放所帶來的感受，或是心理層面的自我實現的過程。另一為互動的真實性，如旅行中可以不用考慮身份地位，平等地與他人做朋友，和他人愉快的相處等。即使週遭的環境是被塑造出來的，但在內省與互動的過程中仍讓遊客獲得深刻的真實性體驗。

綜觀上述真實性的探討，旅遊的真實性是透由文化環境的差異所引發，更重要的是遊客體認當地不同的生活體驗後，進行對話與反思而產生的感覺。同時，志工旅遊的文化體驗又涵蓋如Kim and Jamal (2007)所指出的內省真實性與互動真實性，也涵蓋Wang (2000)所提的存在真實性，亦即志工旅遊所獲取的真實性體驗透過文化差異性的環境互動與刺激，促使志工旅遊者了解自我，並經自我溝通後形成自我認同感，而體認自身強烈的真實存在感。因此，就真實性的觀點來看，志工旅遊所獲取的文化體驗是一種真實性的文化體驗，且這種文化體驗不僅能夠深度觸及當地生活與文化思維，同時也能促發志工旅遊者的審思與改變。而這也是志工旅遊真實不虛的價值所在。

2.4 小結

由上可見，無論中外，志工旅遊已成為旅遊市場上一股不可小覷的潮流。志工旅遊者之參與動機包羅萬象，有人為了服務他人而去，有人是為了自我挑戰與成長，也有人利用這個機會到未經開發的地區旅遊。志工在旅遊的過程中可直接接觸當地文化，此文化接觸主要表現在三方面：一為與當地文化之接觸及與當地居民互動之體驗；二為志工間之互動；三為志工之內省。

值得一提的是，大眾旅遊的遊客在旅遊時仍未脫離原有生活模式，所見所聞皆經由選擇安排後而呈現，無法真實體驗當地文化；志工旅遊

恰可彌補遊客對真實性需求之缺憾，志工們可居住在當地民宅，以當地的生活模式和當地居民相處，志工不僅能由這些真實的文化體驗中深度了解當地生活與文化思維，更能激勵自我審思與改變。這也是志工旅遊重要的價值所在。

第三章 研究方法

本研究主要在探討志工在參與志工旅遊的過程中所獲得的文化體驗與學習歷程，為了探求研究對象較深層的心理轉變與感受，在研究方法上採用質性研究，針對個案以參與觀察及一對一深度訪談法收集研究資料。本章旨在說明研究的方法與過程，共分成五節。第一節為研究方法之選擇，第二節說明本論文的研究對象，第三節闡明訪談程序與問題設計，第四節為研究資料之整理與分析，第五節研究的信度與效度。

3.1 研究方法選擇

關於質性研究的意涵，潘淑滿（2003）認為質性研究指社會現象的真實性來自生活互動中所共同建構的主觀經驗，此經驗明顯受到不同時空背景等因素的影響。簡春安與鄒平儀（1998）亦指出現實社會充滿複雜且不斷變動的現象，因此研究者必須運用各種研究方法以求了解社會行為之意義。當研究者欲了解被研究對象的內心世界，或概念仍處於探索、發現階段的研究則適合運用質性研究法。因國際志工旅遊者之文化體驗歷程獨特且感受因人而異，為求真實了解被研究對象的內心想法，因此採用質性研究進行探索。

此外，張紹勳（2001）則指出質性研究主要目的在分析事物的本質，因此常用來分析詮釋多元的社會現象，研究時常用的資料收集法包括：訪談法、資料分析法、參與式觀察法。盧蕙馨（2004）對參與觀察法提出說明，指出參與觀察源自人類學的田野工作，其操作方式乃研究者與研究對象共同參與活動，由過程中觀察並感受研究對象之行為現象，並加以記錄的研究方法。

本研究目的在探討志工於志工旅遊過程中所經歷的文化體驗與學習

歷程，為能更真切的體會志工真實的想法，實地觀察與在過程中記錄志工的感受與反應是重要的，因此，採用參與觀察法。研究者實際參與願景青年行動網在 2010 年 7 月 1 日至 7 月 14 日舉辦之「世界文化遺產維護志工」團，與所有志工一起生活，共同執行 14 天中的工作內容，從在台灣的行前訓練及在印尼社區進行志工服務，一直到計畫結束後在台灣的成果發表會皆全程參與。過程中，研究者將觀察到的志工心境變化記錄於研究筆記中，特別是每天晚上的分享與檢討會中，每位志工輪流發表當日工作心得與感受，因該志工團包含來自印尼與台灣的志工伙伴，團員主要以英語溝通，團員中除了少數因語言不熟悉無法完整以英語表達感想者外，多數志工能真誠的表達自己的想法。

另外，為求更深入發掘研究對象的真實想法，因此採用一對一深度訪談進行資料蒐集，訪談時主要以半結構式問題為主，讓受訪者可以自由的表達他們的內心想法，為了詳細記錄資料，所有訪談內容均在受訪者的同意下以錄音方式記錄，訪談時並遵守 Cloke, Cook, Crang, Goodwin, Painter and Philo(2004) 所倡之訪談技巧，在訪談之前清楚告知受訪者，若該段內容不願被錄音，可隨時提出終止錄音之要求，且若訪談過程引起其不悅之感受，受訪者亦可隨時終止訪談。讓受訪者清楚了解他們可以自己決定是否要讓自己的經驗成為研究的內容。訪談內容並根據「接觸」、「互動」、「內省」等主題編碼以進行分析。

雖然實際參與志工服務的活動讓研究者較能獲得志工的信任並與志工相處融洽，但亦造成一些研究的問題。研究者全程和志工一同生活、進行服務工作以及休閒活動，過程中很難區分何者屬於研究範圍，何者不屬於研究範圍。正如 Madge (1997) 所提到的研究者多變的角色會影響資料的收集。相反的 Spreitzhofer (1998) 則認為研究者與受訪者間融

洽的關係有助於讓受訪者願意回答訪談內容。Sibley (1995) 更認為因為研究者的親自參與及其角色的多樣性，使得研究者能更深入了解研究主題的內涵。因此，閱讀本文時需了解本研究可能包含了研究者的潛在偏見，研究結果不僅代表受訪者的意見，也包含了研究者的個人偏見和想法。

3.2 研究個案與對象

本研究的個案選定願景青年網協會所舉辦的文化遺跡志工團。願景青年網協會於 2002 年創立，2003 年正式立案，是一個以青年為主的非政府組織，致力於推動青年志工參與國際服務。其主要任務在於「推動青年生活公益化」、「協助青年參與國際事務」、「倡導公益經營企業化」。

該協會是多個國際性志工組織的會員（表 3.1），透過建立國際合作網絡，架設志工人力銀行網等方式，協助青年找到適合的國際服務機會，自 2002 年成立迄今，在志工服務運用部份，協會訓練超過 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（願景青年行動網網頁，2010）。

表 3.1 願景青年行動網之國際認證

年度	協會獲得之國際認證
2005 年	成為聯合國 ECOSOC 經濟社會委員會國際志願服務協會或國際資源中心指導委員會的委員。
2007 年	成為亞洲志願服務發展協會台灣唯一及正式國家會員。
2008 年	成為聯合國教科文組織 UNESCO 下國際志願服務協調委員會正式會員。
2010 年	成為歐盟志願服務組聯盟在台認可的唯一正式合作伙伴。

資料來源：願景青年行動網（2011）

研究者所參與之「台灣—印尼世界文化遺產國際工作營」，為願景青年行動網在 2010 年 7 月 1 日至 7 月 14 日，與印尼 Indonesia International Work Camp 及印尼文化暨觀光局合作之古蹟維護計畫，服務之主要目標為協助修復印尼巴蘭神廟群，及神廟群週邊產業踏察，製作簡易旅遊地圖與印尼居民分享，另亦需安排數個以台灣文化為主題之分享活動與印尼志工及居民作交流。台灣文化的活動包括台灣志工 18 位及印尼全程參與之志工 2 位，另有不定時參與之印尼假日志工數位。台灣志工成員共 18 名，成員多為大專生，也有 2 位高中生與 4 位社會人士；研究對象以台灣志工為主，扣除研究者本身與另一位志工團結束後即返回北京就學的高中生外，共有 16 名志工接受訪談，受訪者年齡分佈介於 17 歲至 40 歲；其中大部份是第一次參與國際志工旅遊，亦有參與二次、三次，甚至六次的高度投入者。樣本結構如表 3.2。

表 3.2 樣本結構表

類別	年齡	職業	學歷	參與 經驗	受訪日期	訪談 時間	地點	
社會 人 士	A1	32 歲	教師	碩士	第六次參與	2010.08.19	77 分	Skype 網談
	A2	39 歲	餐飲業	高中	第一次參與	2010.08.13	53 分	台北 海霸王餐廳
	A3	25 歲	旅行業	大學	第三次參與	2010.08.07	58 分	受訪者 家中
大 專 生	B1	20 歲	大專生	就讀中	第三次參與	2010.08.04	62 分	Skype 網談
	B2	20 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.07.29	50 分	Skype 網談
	B3	20 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.07.21	65 分	Skype 網談
	B4	21 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.08.07	77 分	Skype 網談
	B5	20 歲	大專生	就讀中	第二次參與	2010.08.07	51 分	台中 某餐廳
	B6	20 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.08.05	90 分	Skype 網談
	B7	20 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.08.15	50 分	台北 丹堤咖啡
	B8	24 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.07.30	50 分	Skype 網談
	B9	20 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.08.20	65 分	Skype 網談
	B10	21 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.08.15	57 分	台北 丹堤咖啡
	B11	21 歲	大專生	就讀中	第一次參與	2010.08.16	55 分	新竹 某咖啡店
中 學 生	C1	18 歲	高中生	就讀中	第一次參與	2010.08.15	60 分	台北 丹堤咖啡
	C2	17 歲	高中生	就讀中	第二次參與	2010.08.17	55 分	Skype 網談

資料來源：本研究整理

本計畫以協助修復巴蘭班南神廟群為計畫主軸，過程中志工可在印尼社區 Home Stay，深入體驗當地生活，並可和印尼青年志工進行文化交流，除了讓台灣志工有機會從事國際服務，並期望透過此合作計畫，帶動印尼當地青年與居民採取行動關心在地豐富文化資產，加入保護世界遺產的行列（願景青年行動網網頁，2010）。

3.3 訪談程序與問題設計

本研究主要參考Harlow and Pomfret（2007）所設計之訪談題目，並配合國人特性編制而成。訪談大綱主要分成二個部份，第一部份是志工的參與動機與期待；第二部份是志工之體驗，包含其活動參與、生活參與，及文化接觸之情形。

為了讓受訪者暢所欲言，訪談時先由受訪者回答內容，待確認清楚其想法後，再決定後續的訪問方向，因此每次訪談問題的先後順序會隨訪談對象的不同而有些微差異，目的在讓研究者於訪談過程中能儘量確實掌握受訪者的內心感受。訪談大綱如表3.2 所示：

表3.3 訪談大綱

一、參與動機與期待
1. 您對印尼最初的印象是什麼？ 2. 您為什麼來參加這次的國際志工活動？ 3. 影響您選擇此活動的最主要因素是什麼？ 4. 您對參與此國際志工團有何期望？
二、營隊生活
1. 生活中哪個部分讓您印象最深刻？ 2. 這些體驗帶給您何種感覺？ 3. 為何喜歡/不喜歡？（為什麼？） 4. 和志工的互動哪個部分讓您印象最深刻？ 5. 這些體驗帶給您何種感覺？ 6. 為何喜歡/不喜歡？（為什麼？） 7. 您覺得您從參加國際志工團的過程中得到什麼收穫？ 8. 為什麼？

資料來源：本研究整理

3.4 資料整理與分析

本研究使用半結構式的訪談法，將所收集到的資料從錄音工具中整理成逐字稿，並就受訪者的回答內容進行系統性的登錄、分類以進行資料分析。潘淑滿（2003）認為研究者利用收集到的資料，經由分析發展出具體的概念，再進行對照、比較、歸納，提取出一個主軸概念，此概念化的過程即為資料分析的過程。

研究者依據教授指導及文獻資料，將訪談與觀察所得資料，根據研

究目的，先彙整分類後，再擬定主題，繼而就內容和各類別進行分析解釋，最後呈現研究結果。

3.5 研究的信度與效度

質性研究方法不像量化研究般有明確的信效度測量工具，質性研究者對於質性研究的信效度亦持多種看法。

3.5.1 研究信度

質性研究所探討的主題具有明顯個體特性，且探索過程複雜多變數，因此信度的建立較為困難。高敬文（1996）認為質性研究的信度，乃指研究者在研究過程中，針對研究者的角色、研究對象的選擇、情境分析、確認概念與研究前提、及資料之收集與分析等細節做審慎的規劃並執行，以求提高研究的信度。

在進行這個研究時，研究者全程參與活動，與志工一同生活，實際體驗志工所經驗的事件與情境，並從旁進行觀察記錄，因此較能貼近志工的想法與感受；而在研究過程中亦閱讀許多參考文獻，與指導教授討論並與聽取有多次國際志工服務經驗的朋友的意見，以作為研究參考。

3.5.2 研究效度

胡幼慧和姚美華（1996）指認為質性研究的效度指的是研究者在研究過程中獲得正確答案的程度。本研究以下列方式提高研究效度：

1. 三角檢驗法：

為了克服質性研究中單一理論研究者與單一觀察者所產生的偏見，本研究採用資料的三角檢定，包括觀察、訪談、研究日誌等資料及進行比對驗證，以檢視研究之一致性。

2. 專家效度：

參考Harlow and Pomfret (2007) 所設計之訪談題目及相關文獻，設計半結構式的訪談大綱，於和指導教授討論定稿後再進行訪談。

3. 和研究對象建立良好的關係

因研究者和研究對象共同參與志工服務計畫，一起經歷在當地生活時的點點滴滴，建立信賴基礎，因此受訪者在接受訪問時皆能侃侃而談，闡述內心想法，便於蒐集真實的研究資料。

第四章 結果與分析

本研究主要從志工與當地居民或志工間的文化接觸、互動到反思，探討志工旅遊者在旅遊過程中所獲得之文化體驗。研究結果發現，藉由居住在當地及與在地青年志工的合作，國際志工可以深入體驗當地的食、衣、住、行、產業、文化等風土民情，這也是志工旅遊最讓人津津樂道，印象最深的部份。但其中體驗的甘苦經歷了衝突、妥協與反思，因此志工旅遊者的文化體驗可清楚的表現在三方面：第一為與當地文化的接觸，第二為人際間的互動，第三為志工本身的沉澱與反思。此三者又以與當地文化接觸的體驗最為豐富，感受亦最為深刻。以下分別就這三方面的文化體驗進行分析。

4.1 與當地文化之接觸

4.1.1 異國居住環境之體驗

志工旅遊者在當地服務的過程中，接觸最多的是當地不同的生活方式，無論是食衣住行各方面都帶給志工們深刻的體驗與感受，在服務的過程中，不方便的生活條件與骯髒的生活環境，讓部份志工深感挫折。以下分別敘述之。

4.1.1.1 克難與簡陋的居住環境

大部分受訪者初期不太適應當地的居住環境（如圖 4.1、圖 4.2），極簡陋的設備造成志工們身體與心理上的壓力，成為服務過程中的一大挑戰，有些志工覺得需要有很大的勇氣才能克服這些不便的生活方式。如受訪者所述：

“住的環境跟台北真的差很多，像睡地板就不習慣啊，睡到每天都背痛……真的不習慣。”（C2，17歲，p1：25-26）

“住的環境，尤其是洗那冷水澡跟睡那地板，到後面就已經受夠了，就如果再住在那裡這樣下去真的會瘋掉啊……”（C2，17歲，p2：12-13）

“去之前原本是想說反正印尼天氣很熱啊，應該洗冷水澡沒什麼，可是就覺得好像洗起來真的不是這麼一回事，會覺得你好像連沖下去都需要勇氣。然後還有上廁所吧，就覺得那個蹲式的怎麼比學校的宿舍還要差這樣。”（B6，20歲，p5：12-14）



【圖 4.1】克難的環境（1）

志工們在克難的環境中席地而臥，底下鋪的薄草蓆有各種用途，早餐時要拿去鋪在屋簷下讓大家能坐著吃早餐，活動時還要拿去鋪在泥地或草地上供大家進行互動，上面總是附著一層沙。

圖片來源：志工 A3 於 99 年拍攝



【圖 4.2】克難的環境（2）

右邊牆上的長方形孔是房子的水源之一，作為衛浴及洗衣、洗滌之用；另一水源在廚房內。

圖片來源：志工 B8 於 99 年拍攝

尤其是剛抵達的第一天，因為長時間舟車勞頓，又看到未來 14 天要居住的生活環境，竟然是如此簡陋髒亂時，受訪者 B4 覺得自己已達崩潰邊緣。

“那天很累，又很餓很想睡覺，那時候沒想到去的時候還要洗澡才能睡覺，然後去又看到那個浴室，我那天真的就快要崩潰了。”（B4，21歲，p2：23-25）

由上可見，志工旅遊服務當地簡陋的居住環境讓志工感到不習慣，甚至覺得快瘋掉或瀕臨崩潰，帶給志工身心強烈的體驗與感受，這種深刻的文化體驗，為志工在旅程中留下難忘的經驗。

根據研究者的觀察發現，雖然出發前印尼志工領隊已將居住當地的照片傳給所有志工，但志工一見到居住的營地仍受到極大的衝擊，發現真實所見的場景與照片有極大差距，除設備簡陋外，整座房子僅有一間衛浴、二處水源，多數志工感到在這樣的環境中生活實是一大挑戰。由於生活環境變化太大，少數志工初期無法適應，甚至造成生理上的問題。

4.1.1.2 衛生習慣不同造成困擾

另外，由於服務地區屬較未開發的鄉村，文化發展、教育程度、都市機能亦較落後，像是居民的生活習慣，以及社區中的垃圾處理方式等也造成志工不舒服的感受。如下列受訪者所言：

“覺得他們沒有垃圾車也很困擾……我們去的前幾天製造了很多垃圾，然後他們好像又燒不完……然後廚餘方面他們也沒有處理的很好……”（A2，39歲，p1：22-23）

“我印象最深刻的除了廁所以外就是廚房吔，因為很髒啊，就很髒，就是覺得他們都沒有在整理，就是感覺我們住的地方的那一家人他們其

實很不在乎自己住的環境的感覺，就其實別家人好像也沒那麼髒，好像他們家特別髒。然後牆壁上都螞蟻”。(B2，20歲，p2：8-12)

由受訪者的訪談中可看出因為志工旅遊時是居住在當地居民家中，因此可直接接觸當地人最真實的生活習慣，而這些文化差異所衍生而來的不同生活方式讓志工感到無法了解，即使如此，志工們仍需試著去適應與接受不同的生活習慣。由此可見，與其他旅遊型態的體驗相較，志工旅遊有較多的機會可見識到未經安排過的當地生活習慣與文化。

4.1.1.3 調適、體驗並轉為自我肯定

Broad (2003) 認為志工具具有正向開放的人格特質，當其身處在不同文化當中，可以迅速適應文化差異，並能因應環境調整其生活習慣，因此，參與志願工作的經驗有助於建立志工的世界觀。本研究中的志工面對簡陋的環境，經過心理調適後，志工們從剛接觸時的不適甚至排斥，到後來能夠逐漸適應，將生活中所遭遇的突發狀況視為旅遊體驗如受訪者所述：

“覺得他們滿神奇的，竟然都睡地上……就是他們可能沒有習慣像我們要睡床什麼的，那整體來講還不錯啦！”(A2，39歲，p1：21-22)

“我覺得最深刻的是生活體驗的部份吧，像冷水澡，還有突然跳電，只是接了吹風機而已就跳電了，後來那個打水的馬達開關不是也壞了嗎，那裡的東西壽命好短喔！”(B7，20歲，p1：40-41~p2：1-3)

可見志工漸漸將這些不同於自己以往生活經驗的情況視為一種新體

驗而不再將它當作是一種壓力。到了旅遊的後期，有些受訪者已然習慣當地環境，不以為意，而有些受訪者甚至認為他練就了從此不再畏懼簡陋環境的能耐。如受訪者 B4 所說：

“一開始去看到那個廚房啊，那個廁所跟洗衣服的地方還有洗澡的空間，那時候我覺得我自己可能沒辦法在這個地方活 14 天，可是沒想到第 3 天以後就適應了。就會覺得說反正就是這樣過去。然後在那個地方待了 14 天以後，我心裡就想說：好吧！也再沒有什麼地方會讓我有活不下去的感覺了”。（B4，21 歲，p1：30-33）

由此可知，因為志工旅遊的目的地多在生活環境較落後的地方，雖然一開始志工會因生活上的不便感到困擾，但後來多能適應並接受這些不同的體驗（如圖 4.3）。而這種從排斥、挫折、甚至崩潰的感覺，轉而學習生活於其中，並從中體悟與成長，這種深層的文化體驗是志工旅遊吸引人的一大特點。

研究者的觀察亦發現，面對不便的生活環境，志工們很快便適應並尋找出互相體諒且有效率的空間使用方式，開始能較正向的接受環境的挑戰，並且認為能夠以最貼近當地居民的方式在這樣的環境中生活是件新奇有趣的事，對於自己能夠適應感到十分有成就感，覺得自己能再迎向其他的挑戰。



【圖 4.3】克難的環境（3）
志工很快適應環境，即使環境再簡陋也能怡然處之。
圖片來源：志工 A1 於 99 年拍攝

4.1.2 異國飲食文化的體驗

4.1.2.1 味蕾的新奇經驗

台灣—印尼世界文化遺產國際工作營是由台灣的願景青年行動網協會與印尼的 International Work Camp 共同舉辦的，除了台灣的志工外也有印尼的青年志工共同參與。平日生活由大家輪流下廚，有時台灣志工掌廚，吃的是有家鄉味的台灣菜，有時是印尼志工掌廚，則可享用到不同風味的餐點（如圖 4.4、圖 4.5）。對台灣與印尼志工而言，都是另類的文化體驗。如受訪者 B2 所述：

“看他們吃台灣東西的時候的表情啊，就是不只是煮飯給別人吃，還是煮給完全不一樣的國家的人吃，他們也是第一次看到，然後吃東西的時候表情滿好玩的。”（B2，20 歲，p1：26-28）



【圖 4.4】食的體驗（1）
每日餐點由志工輪流準備。
圖片來源：志工 C2 於 99 年拍攝



【圖 4.5】食的體驗（2）
印尼志工為我們準備印尼風味餐。
圖片來源：志工 C2 於 99 年拍攝

“那天媽媽們她們準備了非常非常多的食物（如圖 4.6），然後她們也很熱情的參與在當下，因為那時候我做湯圓然後去炸，然後我就很仔細聽那個媽媽，也很仔細看她們對那個湯圓的反應跟觀察是什麼。然後就看到那個媽媽她吃完之後，她那個表情，她就跟我們說印尼也有這種東西，可是裡面會加糖，包什麼餡料等等，我那時候就覺得其實她們真的很熱情的在參與我們這個活動，那時候就還滿感動的”（B6，20 歲，p3：6-12）



【圖 4.6】食的體驗（3）

活動中安排志工與印尼居民進行廚藝交流，志工有機會實際嘗試當地居民的日常飲食。

圖片來源：志工 B8 於 99 年拍攝

對台灣的志工而言，其原本生活中鮮少有下廚經驗，因參與志工旅遊的關係，他們不僅要挑戰下廚，更有趣的是還要煮給不同國家的人吃，志工除了會擔心自己有沒有辦法成功準備出完整的一餐給大家吃之外，更期待當地居民嘗到台灣味後的反應。這些不同飲食文化而產生的差異，在旅遊的過程中留下許多有趣的體驗。

為了準備餐點，台灣志工每天早晨有一人隨印尼志工到傳統市場採買，看著似曾相識的青菜、還有長相雷同，外表粗糙但個頭小一號的水果，從市場攤販的擺設、販售的商品中，便可強烈感受到文化之間的差異，穿梭在來來往往的印尼人中，當下深刻感受到自己是個外國人。如同受訪者所述：

“我覺得去他們的傳統市場去買菜跟在台灣的傳統市場是很不一樣的。” (B6, 20 歲, 2, p6 : 21-22)

“我覺得生活裡面最有趣的是採買這件事，因為你一定要走到他們的傳統市集去看，我們自己去是沒有用的，因為我們不會溝通，但是你看印尼志工跟小販在溝通的時候，你就會覺得還滿有趣的，……我覺得可以看到那種非常住民文化的互動是很棒的。” (A1, 32 歲, p8 : 12-17)

研究者觀察發現，雖然印尼與台灣兩地的傳統市場有相仿之處，但當志工走入其中時，攤販的擺設、當地的特產明顯與台灣不同，更遑論周遭穿梭著戴著頭巾的伊斯蘭教婦女、環繞著聽不懂的語言，所有感受皆清楚地讓志工體驗到自己正處在一個完全不同的文化中。可見透過志工旅遊能讓志工有機會深入當地居民的生活，直接去感受不同的文化。

另外，每天下午從營區小徑經過的各式流動攤販也是志工引頸企盼的，印尼婦人將頂在頭上的炭爐放下來，蹲在路邊立刻烤起香氣四溢的沙爹（如圖 4.7、圖 4.8）；小小的摩托車上載滿五顏六色的瓶子，裡頭裝盛著當地傳統養生飲料；較常見的是用腳踏車或摩托車推著的雞肉麵小攤販，在那段無肉的日子裡為大家解了不少饞。如 B9 所述：

“可以吃到很多印尼當地的小吃點心讓我超興奮!! 而追小吃和分食物這些回憶也都會讓人會心一笑呢!” (B9, 20 歲, p2 : 29-30)

“還有那兒的食物，每天走走逛逛，可以買回好多新奇的食物，這是新一層的體驗” (B9, 20 歲, 2, p2 : 24-27)

“最好玩的就是吃他們當地的小吃吧！就是每天固定會有攤販來，有時候不想出去買吃的，就一直守在門廊等他們過來，就還滿有趣的。”

(B5, 20 歲, p4 : 24-26)



【圖 4.7】食的體驗 (4)

一位當地婦女以步行的方式，頭頂著所有謀生器具在小巷中穿梭叫賣。

圖片來源：志工 C2 於 99 年拍攝



【圖 4.8】食的體驗 (5)

遇到有客人時便立刻在路旁營業起來。這位婦女賣的是南洋美食--沙爹。

圖片來源：志工 C2 於 99 年拍攝

與台灣便利商店、小吃店、夜市等定點的飲食文化相較，志工在當地可體驗到早期那種攤販沿街叫賣的不同感受，而其中又充滿期待與驚喜，每天等待小販的過程彷彿是打開哈利波特裡的帕蒂全口味糖一般，不知道今天會嘗到什麼樣的口味，為志工們帶來新奇又有趣的體驗。

4.1.2.2 飲食習慣與文化的差異

除此之外，受訪者在飲食的體驗上，發現當地有許多有趣的地方，例如使用過小的砧板與刀具，很薄的鍋具等。這些讓大多數受訪者覺得很新奇，甚至如 A3 受訪者戲說這些工具如同家家酒道具：

“他們炒菜的工具有趣詭異吔，就是很小的刀，很小的砧板，然後很薄的鍋子” (B2, 20 歲, p2 : 8-12)

“我們在台灣切調味料的話就可能用刀子切，可是他們就是用石頭在那裡磨。而且我發現他們的砧板，超級小。很像小孩子在玩扮家家酒那樣子”。(A3，25歲，p4：21-24)

另外，飲食習慣也讓受訪者覺得有些不可思議或不舒服之處，如吃過飯不洗碗，或是衛生習慣不良等。

“他們真的很慵懶地，自己吃完飯後碗都不洗，丟在那裡，我們幫他們洗過幾次，洗到最後愈來愈多，我們就不想洗了”。(B7，20歲，p1：40-41~p2：1-3)

“我覺得我無法忍受那個廚房。因為我覺得廚房濕濕的感覺就很不好，然後還有一點就是他們的抹布，我都不知道那是乾淨的還是髒的，然後洗碗的菜瓜布我也覺得有點髒髒的，不太敢用。就感覺這個地方就是廚房讓我不知道說什麼。”(B9，20歲，p3：30-33)

雖然廚房的髒亂讓許多受訪者無法接受，但大部分受訪者卻也從中體驗到不少稀奇的異國食物，且不僅在味覺上有新奇的體驗，在嗅覺上也同樣有深刻的體認。

“覺得印尼的食物是可以看，可以吃，可是你不要去聞它，因為你聞它之後就不想吃了……因為會有怪味，可是吃下去就覺得還好。那時候我就深深覺得印尼的東西可以吃不可以聞”。(B6，20歲，p1：6-9)

因此，透過飲食文化的體驗，志工不僅可嘗試到不同的異國食物，

與另類的廚房經驗，甚至還可直接學習當地居民日常生活的烹調方式與內容，同時也在色香味的感官上有深刻的認識與感受。

4.1.3 異國交通之體驗

4.1.3.1 處事態度不同引起不悅

從雅加達的國際機場，搭上接駁巴士到國內機場轉機，原定下午 2 點的國內班機卻到晚上 7、8 點才來，印尼航空公司對飛機誤點的處理態度讓志工感到無奈，印尼人的時間觀念與做事態度，表現在行的方面，讓志工感到不可思議，甚至覺得不悅，如受訪者 B6、B4 所述：

“像我們出去玩啊，然後那個司機就很不專業，一直迷路，那個導遊跟他們就一直在那邊聊天，就感覺很奇怪啦，他們就很順其自然。”(B6，20 歲，p2：9-10)

“像第一天我們去等飛機的時候，我真的徹底被嚇到了，因為我沒有想到航空公司可以 Delay 那麼久，而且他們還毫無理由的 Delay。那時候我們圍坐在一起的時候，我心裡真的很想馬上跳上班機回台灣。”(B4，21 歲，p2：21-23)

印尼居民對事情的處理態度與志工平日所習慣的專業負責的態度完全不同，對平日生活步調緊湊、強調權利意識的台灣志工而言，是個非常特別的經驗。

根據研究者的觀察，除了初期環境簡陋的問題讓志工感到震撼外，印尼居民的處事態度也讓志工強烈感受到文化的巨大差異，印尼居民樂天知命，遇到突發狀況時總是處之泰然，像是發生飛機誤點、迷路等狀

況仍然不見他們採取任何應對措施，而台灣志工則是發生問題要立刻解決，志工認為司機迷路顯示其不夠專業，再加上他們又不尋求解決辦法，讓志工覺得權利受損而感到不悅。

4.1.3.2 恬靜鄉間享受悠閒步行

離開巴蘭班南神廟群周邊車水馬龍的大馬路，隨即轉換成腳踏車與徒步的鄉間小徑，彷彿穿過了時光隧道般，讓人沉浸在純樸與悠閒的氛圍中。對生活在都市中的志工而言，很少能享受赤腳在路上行走的輕鬆閒散，以及與土地親近的感受（如圖 4.9）。如受訪者 B10 所述：

“在台灣我就不可能光腳在路上走，然後在那邊我覺得那個衝擊性很大，那時候從田間小路走回來，我覺得那一次還滿酷的，其實走回來那一次以後，我常常在第一營地鞋子沒穿在那邊走來走去，我覺得那感覺還滿好玩的。你跟環境更親近，就不會有隔閡，變成你是環境的一部份，你就變得沒有壓力，這很抽象，因為如果你跟環境是隔閡的，變成你會有個壓力在，空間啊，壓迫什麼的。就是假裝你跟環境是融和在一起的，變成是空間的一部份，我不知道這是心理作用還是什麼，我覺得還滿快樂的，所以其實最後沒工作那幾天，在陽台上睡覺，我覺得那個很樂活，那種東西台灣找不到了，就算去鄉下也是找不到了。”（B10，21 歲，p5：37-40~p6：1-6）



【圖 4.9】行的體驗 (1)

在印尼志工的陪同下，與台灣志工漫步於當地小徑，除可觸及居民真實的生活情境，亦可享受當地的純樸與悠閒。

圖片來源：志工 C2 於 99 年拍攝

志工旅遊在當地的停留時間久，沒有趕行程的壓力，再者純樸自然的生活空間可讓人拉近人與自然環境的關係，釋放平日生活的緊張感，這也是志工旅遊與當地接觸的過程中所帶來的另一種收穫。

4.1.3.3 體驗當地大眾交通工具

古蹟修復的活動需配合神廟修工人的工作時間，雖志工團有排定服務行程，仍難免因印尼工人的時間而有所變動，因此偶爾會有取消修復行程的狀況。在偶然的機會中，印尼領隊帶著志工乘坐巴士到日惹市區，小小的乘車亭，擠滿了乘客，難得的搭乘印尼大眾交通工具的機會讓志工從行的方面更深刻體驗當地（如圖 4.10）。如同受訪者 A1 所說，若無印尼志工帶領則不可能會有這種貼近印尼居民生活的真實體驗。受訪者表示如下：

“我還滿喜歡體驗他們的大眾交通工具的，就是 Adi 帶我們去坐他們的巴士，我就覺得那個真的很棒。如果他沒有帶我們，我們自己就算有時間也不會去坐啊。” (A1, 32 歲, p7:2-3)



【圖 4.10】行的體驗 (2)
在印尼志工的帶領下，志工嘗試
搭乘當地交通工具的體驗。
圖片來源：志工 A1 於 99 年拍攝

這種大家一起行動的感覺甚至讓志工連結以往生活經驗，如受訪者 B10 所述：

“我們一起搭公車去 Mall 我覺得有點像回到小學生郊遊的感覺，那還滿好玩的，因為我很久沒搭交通工具了，那種感覺很像以前高中大家去學校田園教學那種感覺，我覺得還滿酷的，大家拉在一起。” (B10，21 歲，p5：4-10)

因此，雖然過程中因印尼人的工作態度感到不悅，但志工對行的體驗仍感到有趣。經由交通工具的轉換，志工可由另一個角度去感受印尼居民不同的生活態度，對當地的文化體驗有進一步的認識。

4.2 志工之互動與文化交流

志工群來自印尼當地與臺灣各地，彼此有著不同的生活與文化背景，在 14 天相處的過程中，了解彼此的差異，發現自己不足之處，經由大家同心協力，從完全陌生，到互相照顧，一起完成任務，分享快樂，並激起奮發向前的動力，甚至有志工立志要改變自己羞澀的個性，迎接未來的挑戰。研究發現志工透過互動與文化交流，學習開拓人際關係、

溝通協調與互助分享、並從中獲得激勵。就志工之間的互動關係分析如下。

4.2.1 開拓人際關係

志工團成員來自各地，分屬不同領域，雖然大家動機並不相同，但因有共同的人格特質，共同的目標，讓原本生活領域各異的志工們在短時間內建立起長久的友誼（如圖 4.11）。受訪者表示如下：

“這算是校外的組織，所以可以認識不同層面的人，像我就很訝異可以認識像 A2 之類的人。”（B5，20 歲，p5：20-21）

“我很喜歡工作營認識的朋友，……大家有一個共通點，就是大家願意付出。……這樣子的朋友會一直一直下去。”（B1，20 歲，p5：38-41，p6：1）

尤其在與印尼志工的相處上，和當地志工融洽的關係甚至讓志工覺得在地球上另一個地方多了一個可以拜訪的朋友，如受訪者 B6、B2 表示：

“因為這個活動然後認識印尼很多志工，然後了解他們的環境，還有他們這個國家的背景。”（B6，20 歲，p6：37-38）

“我交了很多新朋友啊，……有種在別的國家多了一個可以去的地方的感覺，就是好像多了一個可以拜訪的朋友的感覺。”（B2，20 歲，p4：14-19）



【圖 4.11】志工的互動（1）
雙邊志工營讓大家有更多的機會了解彼此的文化。圖為志工們一同吃著大家輪煮的大鍋飯。
圖片來源：志工 A1 於 99 年拍攝

研究發現志工旅遊的時間雖然短暫，但它提供了一個機會，讓來自各地的人成為朋友，得以學習彼此的文化，了解並尊重他人。無論語言是否相通，文化背景是否相同，大家皆能在這個過程中，建立友誼，這是志工旅遊與大眾旅遊十分不同的一大特點。

研究者亦察覺，在國際志工旅遊中，不管是台灣志工或印尼志工，彼此了解大家都是來參與服務的伙伴，因此初識時的陌生與隔閡便少了許多，甚至完全信任對方。此外，不僅是台灣志工團員渴望認識當地文化，服務當地的志工亦期待透過台灣志工對台灣文化有所了解。

4.2.2 溝通協調到互助與分享

由於志工來自各地，彼此的文化背景均不相同，但到了志工服務當地，志工經由聆聽、分享、互助去認識對方，一同完成任務，留下美好回憶（如圖 4.12）。受訪者表示如下：

“我覺得剛開始對某一些人可能不是很認識，可是你在志工服務的時候，你要去聆聽對方的想法，然後再去溝通去獲得共識這樣，……所以我覺得……就是只要願意慢下來，然後去聽，去看，其實你會看到很多

人的優點。” (A1, 32 歲, p4 : 24-39)

“這趟旅程帶回了很多，最重要的是團員們每個都很可愛，真想各發給大家一張好人卡!在遇到無數小困難的時候，大家會集思廣義的用最簡單的資源達到最大的效果，總覺得這種一起努力、一起歡笑、一起幹些蠢事的回憶很美。” (B9, 20 歲, p1 : 3-5)

“我覺得跟 A1, 還有跟 Adi 跟 Azis 我們一起，就是每天一起開會，一起討論事情的時候，我學到很多……想法吧，還有一些事情的價值觀。” (B1, 20 歲, p4 : 33-34)



【圖 4.12】志工的互動 (2)
志工們一邊分享台灣與印尼小點心，一邊製作活動器材。
圖片來源：志工 A3 於 99 年拍攝

由上可知，志工離開家鄉到達異地，很自然地這群從同一個地方來的人便成為有共通點的伙伴，且有共同的目標做基礎，即使志工們初期對彼此不熟悉，但在服務目標的驅使下，為了達成任務，展現包容、互助、共享等人性溫暖的一面，因此，雖然相處的時間極短，卻能建立真摯的友誼。

4.2.3 在細微處累積情感

志工旅遊是結合一群有共同目標的人到生活機能較不便的地區進行

服務的旅遊，參與的志工必需經歷一段和他人相處密切的團體生活。有些受訪者覺得團體生活不便，不適應這樣的生活方式，但是有些受訪者卻認為透過這種團體生活讓彼此產生革命情感，拉近彼此距離。以下如受訪者所述：

“不知道是因為我們是團體，人多的關係，就覺得生活有一些不方便，就像是用他們廚房啊，就覺得很不方便，像是洗澡啊，衛浴等等，就會覺得很不方便吧。其實如果說喜歡或不喜歡的話，我覺得是不喜歡大過於喜歡吧。（B6，20歲，p4：17-19）

“大家一起睡在那裡，很克難的一起生活，要睡覺前會講講話啊，一齊抬腳，感覺很有革命情感，因為明明就睡在很硬的地板，然後又剛沖完冷水澡，很像軍旅生活地.....還一起用鋼杯啊，真的很難得吔”（B7，20歲，p2：5-11）

可見團體生活的不便會造成志工覺得不適應，但也有志工覺得這樣克難的生活方式可以讓大家靠得更近，培養革命情感，這種另類的生活體驗是別處享受不到的。

同時，在志工旅遊的過程中，志工們朝夕相處，不論是為了完成服務計畫，或是志工伙伴的生活瑣事，都需要彼此幫忙才能達成，這些生活上細微的互動，讓彼此建立更快更緊密的聯繫（如圖 4.13）。



【圖 4.13】志工的互動 (3)

這群來自台灣各地原本互不認識的志工，因為參與國際志工服務而聚在一起，聊著彼此的經驗、未來的夢想。

圖片來源：志工 A3 於 99 年拍攝

“覺得在累的當下，大家是很和樂融融的，那東西會讓人家滿快樂的，大家有說有笑啊，一起找石頭，一起修補，可能一塊石頭很重，兩個人一起搬，那當下我覺得很快樂。” (B10，21 歲，p3：4-6)

“在 Cooking 的方面，我覺得我也非常幸運就是跟到大師。我跟 B2 只要負責切菜就好了。我覺得 Cooking Team 真的是一件非常有意義的事情，看到大家把飯菜吃光，你就會覺得非常有成就感。” (B4，21 歲，p6：14-17)

“我們住的民宿那裡其實還有住別的人，所以如果我們要換衣服或什麼的話，我們都會互相幫忙，互相 Cover 一下。然後我們如果去洗衣服就會一起去洗，然後就會亂丟，丟成一包再一起洗，就還不錯。” (A3，25 歲，p4：7-10)

甚至有志工在原來的生活中，因其所處環境必需變得獨善其身，造成心裡某種程度的壓力，卻能在志工旅遊時找到他內心嚮往的一家人的感覺。

“我很喜歡，因為那種 Family 的感覺，所以就還滿快樂的。上了大學之後，他們會一直跟我們講說設計不是一個人幹的，他們會訓練你，要你自己變強，所以你自己變強的當下，你變得要自私自利吧，要丟下很多東西，我會覺得那些東西反而是我以前高中最珍惜的東西。”(B10，21 歲，p5：7-10)

由上可見，志工旅遊的伙伴不論是在生活上或是服務的工作上都會彼此互相協助，這些經驗強化了志工間情感的聯繫，為志工建立友誼，這種伙伴間一起努力，互相照顧的情誼在其他旅遊形態是較少見的。

4.2.4 獲得激勵(重建自我概念)

在服務的過程中，志工從彼此身上感受到熱忱，從相處閒聊時發現雖然一樣是大專生，但每個人的人生體驗、自主能力差異極大，進而從別人身上發現不同的世界，擴大視野，有些志工因此激勵自己，勇敢去做長久以來猶豫不決的事情，如受訪者所述：

“自己的視野變稍稍廣大一點吧！聽不同的人說自己的事情，就會發現很多看事情的角度都不一樣，也會發現由於科系專長不同，大家對於同樣一件事有好多詮釋的方法。像明明大家都在拍照，可是洗出來的相片就看得出拍照的人所看到的東西跟自己看到的是不一樣的。”(B3，20 歲，p2：2-4)

“長期以來想要做的事情，突然覺得就不要再拖了，然後我一回來台灣，咻—咻—咻—，就去做了。好像是因為看到那麼多優秀的人，覺得自己快要趕不上啦，所以才突然想做些什麼事吧！”(B3，20 歲，p3：35-37)



【圖 4.14】志工的互動（4）
志工在志工營中讓視野更開濶並
獲得自我肯定的機會。
圖片來源：志工 A3 於 99 年拍攝

研究者觀察發現，與一群陌生人到不熟悉的環境，為同一個目標而努力，對個性較內向的志工而言更具挑戰性。為了與他人互動，必須要試著強迫自己主動接觸他人，經歷自我突破的過程。再者，活動中有機會與其他國家年齡相仿的志工進行交流，對台灣志工而言亦是一種直接且深刻的體悟，從互動的過程中感受到對方的積極與熱情，感受到他人的自主與獨立，引發參與者之深層省思。

在服務的過程中，有些志工敞開心胸，勇敢與人接觸，更有志工在與伙伴相處的過程中直接深刻地面對自己的內向個性，激發自己要有所突破。如受訪者 B8、B11 所述：

“我自己也比較敢跟人講話或開玩笑吧……比較沒有那麼嚴肅跟嚴謹了。”（B8，24 歲，p2：12-13）

“那次的檢討會是我覺得最震撼的，當初領隊提出那個問題的時候我心想，我應該沒有吧！就自我感覺良好，但是並不是自己所想的……就覺得……不能再這樣下去了。我要跟她們都講到話。所以……ok。好，我要改變我的態度。”（B11，21 歲，p3：20-22）

在第三天的檢討會中，志工領隊要每個人寫下仍未與之聊過天的伙

伴名字，並且將紙條交給對方。其中有位伙伴拿到了七張紙條，這個檢討主題讓所有志工都感到些許的壓力，對於收到紙條的伙伴更是震撼，幸而志工們互相鼓勵的態度，及當事人亦以積極正向的態度面對，很快便融入群體中。

由受訪者的想法中可看出，志工在志工旅遊的過程中有頻繁且深刻的互動，志工不僅可從中看到他人不同的處事觀點，更可從與他人的相處中審視自我，進而獲得激勵與自我突破之能量。

4.2.5 語言對志工互動的影響

4.2.5.1 語言隔閡造成不安與煩躁

言語的溝通是志工互動的重要工具，由於志工身處異國文化的環境，加上語言的差異，常常不了解對方在表達的意思，有些志工因此感到心煩與不安，如受訪者所述：

“其實我們也不知道他們在到底在講什麼，然後他們就一直嘰哩呱啦講，然後我們大家就坐在那邊發呆，然後又很拘謹，因為不敢做太誇張的事情……然後我就覺得說好煩喔。” (B4, 21 歲, p3 : 8-10)

“有一個人以為我是日本人，一直在跟我兜售，我覺得超害怕的，然後印尼志工也不來救我，然後我們在那英文實在太爛了，我不太能跟印尼志工溝通。” (B7, 20 歲, p2 : 5-7)

語言隔閡的問題不僅在志工生活上造成困擾，甚至影響志工服務工作的行程，造成志工感到煩躁。如受訪者所述：

“那次跟B7一起搭人力車，真的是沒有溝通好造成的結果，害的我們還要麻煩到印尼志工，真的很不好意思！”(B9, 20歲, p2: 39-40)

“我們那一次搞錯意思，然後很晚回去，因為一直覺得那時候就是沒有講好.....就那一次溝通有一點錯誤吧！當下就覺得有一點煩燥。”

(B9, 20歲, p3: 14-17)

然而，也有志工將語言上的差異視為另一種有趣的體驗，雖然語言不通，但透過比手畫腳的方式，也為其帶來一番樂趣。如受訪者A1所述：

“那個媽媽不會講英文，我不會講印尼話，可是我們兩個人卻能夠溝通。就是我看她的表情還有肢體動作，然後她看我的表情還有肢體動作，我們兩個人居然可以了解彼此在說什麼，然後連旁邊的台灣志工都說，你們一個講英文，一個講印尼話，然後兩個人聊得好開心，他們還說我就不需要講英文了啊，講台語也可以啊。”(A1, 32歲, p1: 41~p2: 1-4)

Indonesian	English	Taiwan
• Kamu cantik	• You're beautiful	• 你好漂亮 nǐ hǎo piào liang
• Kamu cakep	• You're handsome	• 你好帥 nǐ hǎo shuài
• Kamu seksi	• You're sexy	• 你好性感 nǐ hǎo xìng gǎn
• Aku cinta kamu	• I love you	• 我愛你 wǒ ài nǐ
• Mata kamu indah	• Your eyes are beautiful	• 你的眼睛很美 nǐ de yǎn jīng hěn měi
• Kamu bodoh	• You're stupid	• 你好笨 nǐ hǎo bèn
• Kamu gila	• You're crazy	• 你瘋了 nǐ fēng le
• Kamu lucu	• You're funny	• 你很有趣 nǐ hěn hǎo xiào
• Di sini panas!	• Here is hot	• 這裡好熱 zhè lǐ hǎo rè
• Sekarang hujan	• It's raining	• 下雨了 xià yǔ le
• Apakah kamu punya pacar?	• Are you single?	• 你有對象 nǐ yǒu duì xiàng ma?
• Apakah kamu mau berpacaran denganku?	• Would you be my *sis/BF?	• 你想跟我在一起 ma?
• Aku kangen kamu	• I miss you	• 我想念你 wǒ xiǎng niàn nǐ
• Aku benci kamu	• I hate you	• 我討厭你 wǒ tǎo yàn nǐ
• Aku tidak bisa hidup tanpamu	• I can't live without you	• 我沒有你不行 wǒ bù néng méi yǒu nǐ

【圖 4.15】志工的互動 (5)
志工為能迅速拉近與大家的關係，學習簡單印尼生活會話。
圖片來源：志工 A3 於 99 年拍攝

可見語言上的隔閡會帶來緊張與害怕，若有當地志工的協助，可降

低緊張感；但仍有志工樂在比手畫腳的經驗中。

4.2.5.2 激起語言學習的動力

在與印尼志工相處的過程中，發現印尼志工皆能以英語侃侃而談，台灣志工強烈感受到自己英語能力的不足，有志工感嘆自己若語言能力再好一些，就更能把握機會認識他國文化，因而激發學習英語的動機。受訪者表示如下：

“印尼志工的英文比我們好,然後就會有想要增進自己英文的動力。”

(B6, 20 歲, p6 : 35-36)

“我覺得我的英文真的太爛了，如果今天能完全表達我要講的東西的話，我會更了解自己在幹麻，然後更能表達我自己想要什麼，有時候真的會覺得很可惜，因為有時候真的想跟印尼志工聊一些更深層的東西，像是他們的歷史，但是我的英文真的爛到不能跟他們聊，就會很氣。就覺得說有個機會在，但是沒有辦法，就覺得自己英文真的要再加強。”

(B10, 21 歲, p4 : 35-39)

“覺得自己需要多多加強自己的英文，不然在與他人工作時會有許多不便，也無法與人更深入交往，但主要還是要勇敢表達，現在我的外語能力不夠口語化吧，練習太少，聽力也要加強。” (B3, 20 歲, p1 : 42-44)

由受訪者的訪談資料可見志工在旅遊過程中，為了完成服務工作，體驗當地生活並了解當地文化，對語言的依賴更高，因此更能明確感受到因語言隔閡造成的壓力，並立志要將英文學得更好。

4.3 志工之內省與反思

身處在陌生的文化環境中，體驗不一樣的風土民情與經歷，志工們除了獲得深刻的感受，與豐厚的人際關係外，志工本身亦在過程中不斷地自我檢視，進而獲得各方面的成長，如受訪者 B4 所說：

“最大的收穫不是我們給當地什麼東西，而是當地給我們什麼東西。我覺得我獲得了心態上的轉變。” (B4, 21 歲, p8 :27-28)

許多志工表示志工旅遊的過程讓他們對生活的本質有一番新的體認，更能夠珍惜現在所擁有的生活，有些志工從挫折中獲得成長，更有人從中尋找或修正人生規劃的方向。以下分別就志工本身心境之轉變部份進行分析與討論。

4.3.1 體悟—對生活本質的反思

生活機能的不便、印尼當地居民簡樸、純真的態度，在參與服務的志工心裡引發許多深層的思考，有人覺得自己是幸福的，更珍惜擁有的一切；也有人對快節奏的生活感到疑惑，認為簡單就是快樂。

4.3.1.1 簡單就是快樂

與台灣忙碌的步調相較，在服務當地的生活彷彿回到 5、60 年代台灣的農村社會，依據本研究觀察，日常生活上，志工們不論以前會不會，是否曾經做過，在志工團裡，凡事自己動手做，排定的行程可能因氣候或人為因素而隨時更改，讓志工感受到生活可以有更多的彈性。也有志工表示在當地不需要每天戰戰兢兢的，深怕什麼地方沒做好，簡單的生活反而讓人快樂。受訪者表示如下：

“我覺得可以讓人想一想，想到說其實生活就是這樣子而已，也許現在像我們在台灣可能很多事情你把它複雜化了，可是其實生活的本質就是這樣而已……” (B1, 20 歲, p3 : 17-18)

“我們在台灣或在雅加達一個這麼現代化的城市我們能夠得心靈滿足的方面這麼少，反而是在日惹，好像大家看起來很鄉下，然後環境很不好的地方，我們得到這麼多好的經驗或是這麼多心靈上的滿足。” (B4, 21 歲, p9 : 2-3)

與台灣的生活步調相較，在印尼服務時的生活顯得簡單許多，雖然在台灣有進步的科技，便利的生活，但生活上的壓力讓人覺得心情沉重，看到當地居民雖然生活簡樸，每天日出而作，日落而息，單純又踏實，每個人臉上都掛著知足樂天的笑容，這些畫面讓志工重新省思自己的生活態度，就像受訪者 B9 所說：

“最大的收穫就是從簡單中學習快樂囉！小鎮裡的人生活單純，生活上的設備更是簡單，而神廟的工人們工作也好辛苦，但在他們臉上，永遠都是樂天的笑容，那種對生命的態度是我們沒有的，我們的物質條件或許來得較優，但卻不容易滿足，那種在我們眼裡過於無聊的生活卻能帶給他們真正的快樂，真的很棒！” (B9, 20 歲, p4 : 30-34)

有些志工在出發之前對於要到一個生活機能較為缺乏的地方服務原本抱著戒慎恐懼的心態，認為自己必須先做好極大的心理準備與調適，實際參與後，反而感動於當地純樸的美麗，就如 B9 受訪者表示：

“出發前我還做了好多心理建設，因為個人有時很重視衛生，總覺得自己要準備好很大的包容心再出發，沒想到，那兒雖然簡單，但卻稱不上骯髒，雖然沒冷氣，晚上仍是好涼爽，雖然一堆人說有蚊子，但我卻從來沒被叮過(哈哈)!! 那兒一間間矮小獨立的房子是我們少見到的，望出去，可以看到好大一片藍天呢!” (B9, 20 歲, p3 : 7-12)



【圖 4.16】內心的體悟
沒有複雜的玩具，享受的生活，卻有爽朗率真的笑容。
圖片來源：志工 A3 於 99 年拍攝

由上可見，志工在物質較缺乏的地區服務時，可由其接觸到的簡樸生活中得到不同的人生體驗，了解快樂不一定來自豐富的物質享受，也不是來自無窮盡的追求，進而對自己的生活態度有一番調整。

4.3.1.2 知足與珍惜所有

經歷了 14 天不便的生活，志工們普遍感到台灣生活的富足，覺得會更珍惜自己居住的環境。受訪者表示如下：

“去那邊之後我會覺得在台灣物質很豐富,然後就會更珍惜你所擁有的。” (B6, 20 歲, p6 : 34-35)

“讓我覺得其實台灣還滿好，就是有種更知足的感覺。” (B2, 20 歲, p2 : 21)

由此可見，志工旅遊可讓遊客切身感受到不同文化地區生活便利性的差異，志工因曾經「真正」在當地生活，真正以當地人的生活方式在當地進行服務，而非以一般遊客的角色去觀看當地人的生活環境，因此能有強烈感受，對本身的生活進行省思與沉澱，進而產生知足並珍惜所有的體認。

4.3.2 強化自我概念

在志工旅遊的過程裡，志工們接觸許多未曾有過的經驗，例如與一群來自各地的陌生人組成團體並完成服務計畫、第一次遠離家人與熟悉的環境、第一次下廚等，有志工對自己能很快適應不便的環境感到肯定，也有志工從中獲得啟發，領悟一番新的人生觀，當然也有志工感到挫折，更有志工因參與志工旅遊更加確定未來人生規劃，以下分別進行討論分析。

4.3.2.1 肯定自我

能夠在不便的生活環境與陌生的文化中完成服務工作對志工而言是一件值得驕傲的事，經過這番鍛鍊後，志工對自己產生更多的信心，認為未來將能面對任何陌生的環境。如受訪者 B4 所述：

“在那邊待了 14 天之後，我會覺得「適應」這件事情對我來說好像也沒有這麼難，然後我會更有勇氣踏出去別的地方看看，不管那個地方是好的還是壞的。” (B4, 21 歲, p10:33-34)

4.3.2.2. 獲得新的人生觀

有的志工原本個性就較為內向，從志工旅遊的互動中，深刻的體認到內向害羞的性格會讓自己錯過很多難得的機會，因此告訴自己若再有相同機會要勇於嘗試。如受訪者 B11 所述：

“以後如果有我能做的事我就會搶著去做。因為我實在是很想到市場去看看，可是自己沒有講，所以就沒機會去。還滿可惜的，我想以後就算是大石塊好了，我也要去試一試。其實就是對人處事跟我能做的沒有人做我應該就會去做了。” (B11, 21 歲, p5 : 31-34)

也有志工覺得原本的生活過於緊張，對事物過於強求，甚至想要爭第一，這樣的態度造成心理壓力，讓自己不快樂。但經歷志工旅遊的體驗之後，志工發現可以用不同的角度來看待生活中發生的事，當不去強求之後，變得容易知足快樂，讓自己更樂活。如受訪者表示：

“我覺得有機會到那邊體驗，就是可以有一些新的刺激去反省說也許我們過的生活太緊張了，還是我們太強求一些事，回來以後想想其實，很多事情就是這樣子而已啊，其實我們也可以像他們一樣很單純很開心。” (B1, 20 歲, p3 : 23-26)

“會想要爭第一，回來以後就覺得那種想法好像不那麼重要了，很多事情會變得不在意，現在我就覺得應該多一點時間給自己，不要說因為別人然後影響到自己的事，所以不爭以後就知足，我就覺得更樂活一點。” (B10, 21 歲, p9 : 16-24)

由訪談中可見志工旅遊的單純生活可讓志工真誠的面對自己，檢視

自己的壓力來源，進而產生調適的態度。正如受訪者 B9 所言：

“學習接受，往往比抱怨更有用！”（B9，20 歲，p3：23）

4.3.2.3 在挫折中成長

在志工旅遊中須和不同文化背景的小伙伴合作並溝通協調，過程中難免會發生溝通不良的狀況，為志工帶來挫折感，但志工亦能從挫折中檢討，尋求改善之道，成為日後遇到類似狀況之借鏡。如受訪者 B1 所述：

“經過這次的經驗我比較知道說如果將來我要在同樣類似的事情裡面我要轉換角色的時候，我事前是不是要做更多的準備，或者是在工作進行當中我是不是要一直提醒自己說你的目標還有你的責任，那有這個經驗...雖然我會覺得有一點挫折啦，也算是一種磨練吧！而且也可以做為我以後做其他工作的養份。”（B1，20 歲，p6：12-17）

4.3.2.4 影響未來人生規劃

本研究的訪談對象多為第一次參與志工旅遊者，服務期間那些另類的生活體驗與完成工作後所獲得的成功經驗促使志工想要進一步挑戰更長期的獨立生活，如受訪者 B3 所述：

“給自己一個 gap year，有很多時間可以與自己相處，也可以多認識其他地方的人，想看看自己究竟能獨立做到什麼樣子吧。”（B3，20 歲，p4：26-27）

也有志工體認到志願工作的快樂，認為日後應該多從事志願服務，讓自己的生命更有意義。如受訪者 B10 所述：

“會覺得自己好像應該活得更有意義一點，就是去完以後會覺得說志工旅遊這一塊好像對我來說滿重要的，回來以後我就覺得說以後可以的話我希望假期我就是去當志工。”(B10, 21 歲, p2 : 19-21)

當然，志工旅遊的經驗提供志工體驗不便生活的機會，幫助志工釐清未來目標。如受訪者 B6 即表示自己未來不會朝民族學深度研究的方向去發展。受訪者表示如下：

“這樣體驗過後，就覺得自己不會走民族學研究這個路線。因為其實像做民族那種很深度的研究，你要到當地住很長一段時間，既然我去印尼都這樣子，就覺得自己不太可能會走向那種很深度的研究吧！”(B6, 20 歲, 2, p5 : 24-30)

由上述，志工在旅遊的過程中，經由自身的內省，不僅在生活本質上有新的體認，更可強化自我概念，建立自信，讓志工以快樂的態度積極面對生活。

4.4 小結

研究結果發現，志工旅遊者在文化體驗與學習層面可接觸深度且多面向的歷程。在與當地文化的接觸方面，志工在日常生活中，經由行程安排與食衣住行的體驗，直接以當地居民的生活方式了解服務地區的文化與風土民情。

其次，志工旅遊不僅可開拓志工的人際關係，經由服務期間的互動，志工亦可由伙伴的思考與行為模式中，察覺到文化背景及生活習慣上的差

異，進而激發出學習新知與朝理想邁進的力量；最後，這種多文化並存的環境易引發志工內心的沉澱與反思，不僅讓志工們對生活本質獲得新的體認，更讓志工重新認識自我，強化自我概念，甚至因而更加確立其未來的人生方向。

根據研究發現可知，志工旅遊從各種不同層面提供志工真實且深度的文化體驗，此特性恰可滿足遊客對文化體驗真實性的需求，成為遊客旅遊時的另一種選擇，同時亦可作為旅遊業者規劃旅遊方案時的參考。

第五章 結論與建議

5.1 結論

本研究以參與觀察法與一對一訪談法對願景青年行動網 16 位文化修復國際志工進行研究，研究結果發現國際志工在文化體驗與學習上有多元且具深刻真實感受的經驗與收穫。國際志工的真實性文化體驗表現在三方面：一為與當地文化的接觸，二為志工間之互動，三為受到文化影響與衝擊後，在志工內心所引發的沉澱與反思。

首先，在與當地文化的接觸方面，國際志工在每日食衣住行中，與當地居民有直接且深刻的互動。不同於傳統大眾旅遊是經由妥善設計規劃並簽約執行的旅遊方式，遊客居住在安排好的飯店，接受旅行社提供的餐飲並參觀既定的景點與行程；自由度較高的背包旅行在旅程中雖可依自己喜好決定住居住的地方，但大多亦為當地的飯店或原本即以提供旅宿為主的地方，相較其他旅遊型態，國際志工能夠以當地居民的生活方式住在當地居民家中體驗在地文化，簡陋不便甚至有點髒亂的居住環境，讓國際志工印象深刻，有人很快適應，有人選擇接受但仍不喜歡，有的志工從中建立未來挑戰更困難環境的信心。在食的部份，不同的飲食文化為志工帶來許多的驚奇感受，從器具、烹調方式到品嚐的味覺，讓志工深感新奇。服務的過程中，透過搭乘交通工具的機會，讓志工們見識到不同的工作態度。這些體驗是其他的旅遊型態少有機會可感受得到的。

其次在志工間的互動上，志工旅遊的成員雖然來自不同文化背景，但在志工服務目標的驅使下，必須有更多的溝通協調與互助合作的機會，且團體中可能還有不同國家的成員，成員間文化差異較一般旅遊的遊客更大。過程中可能因為性格、語言等差異而產生溝通不良的狀況，

但志工多能以開放的心態接受並調適，甚至激勵自我，轉化為學習成長的動力。這種成員間高度互動並互相學習影響的現象在其他旅遊型態較為少見。

在志工的內省方面，由於志工旅遊有較長的時間停留在服務當地，步調較緩慢的生活，讓志工可以靜下來思考許多事情。克難簡樸的設施讓志工更加珍惜自己擁有的生活環境。也有志工發現恬淡的生活中，藏有簡單卻樸實的快樂，試著要自己放慢腳步，不再汲汲營營，與人相爭；更有志工從旅遊的過程中，經由一連串嘗試、挑戰、與人互動的過程，更加認識自己，確立未來人生方向，採取實際行動朝下個目標邁進。

整體而言，志工旅遊者透過在當地食衣住行的生活體驗，接觸當地文化與價值觀，並經歷與來自各地的志工間之朝夕相處，其中從衝突、煎熬到妥協、接受，歷經深刻的審思與體認，最後終於找到自己、轉化自己，也自我成長。這種文化的體驗對於志工旅遊者而言都是一段深刻且難忘的回憶。

5.2 建議

1985年聯合國大會將每年的12月5日訂為國際志工日，台灣青年國際志工的參與人次亦由99年1448人次至100年8月增加至1587人次(青輔會，2011)，可見國際志工活動不僅受到國際的重視，在台灣社會亦蓬勃發展，志工旅遊已成旅遊市場一股不可抵擋的熱潮。而本研究結果也發現志工旅遊的確有與一般旅遊不同且深刻的文化體驗。依據本研究結果彙整出下列建議。

5.2.1 對主辦單位之建議

1. 主辦單位可於行前訓練時告知志工可能發生的狀況，包含當地習俗、

風土民情等，有助於降低志工遇突發狀況時之不確定感。

2. 活動中可能有與當地行政單位溝通協調的問題，因各國國情不同，法令、組織層級亦不同，若能在活動前先將問題協調妥當，較能如期完成預訂計畫，並提升參與者達成目標的成就感。
3. 由分析中可知，志工對於能夠真實體驗當地居民生活方式之經驗印象深刻，主辦者可適時帶領志工實際進行生活體驗，使其體驗多樣化。
4. 雙邊工作營的運作方式可為文化交流搭起溝通橋樑，建議辦理志工旅遊單位可與服務當地的機構合作，成立雙邊工作營，讓雙方皆有分享彼此文化的機會。
4. 服務的過程中安排了多次以台灣角度進行的文化分享活動，由志工將台灣的文化介紹給當地居民，這類的活動亦獲得不錯的迴響，但美中不足的是，此類分享只有台灣對當地居民單向，若亦能安排當地志工分享在地文化，可讓志工對當地文化背景更加了解。
5. 在服務的過程中因天候的關係造成原訂修復行程屢遭中斷，因而多出許多空白時間，使志工修復古蹟的熱情無法發揮，若此時能安排當地志工介紹與當地相關的故事，應可減輕志工心裡的失落並加強其對文化遺跡的保護觀念。
6. 由研究結果可知，透過志工旅遊的過程，可以增進志工對服務當地之了解，進而學習尊重彼此文化，因此，主辦單位可透過辦理志工旅遊，提供遊客學習不同文化的機會。

5.2.2 對政府推廣單位之建議

1. 近來年政府大力肯定志工的貢獻，青輔會亦推動台灣小飛俠國際志工服務，鼓勵青年參與國際志工服務計畫，關懷國際社會（青輔會，2010）。對有意參與志工服務之青年學子給予補助，建議將

推廣對象擴大，以鼓勵各階層人士的參與。

2. 經由志工旅遊可提供遊客深層文化學習之機會，政府推廣單位亦就不同族群、不同文化舉辦志工旅遊，以促進對各族群文化之了解。

5.2.3 對志工旅遊參與者之建議

經由本研究的發現，透過志工旅遊，參與者能夠獲得一種互惠互利的文化體驗，不但有助於個人成長，也有利於不同文化的交流與分享。因此，志工旅遊者在旅遊過程中應更開闊胸襟敢於接受與自己不同的事物、能尊重當地的語言、生活習性或價值觀，並以寬容的心面對當地居民與同行的志工。基此，提出提供活動參與者以下建議：

1. 國際志工所服務的地點是文化迥異的環境，志工應保持開放的態度，尊重並接納不同文化，就能享受旅程中所有的驚喜。
2. 語言不流暢雖會造成溝通不良的狀況，但只要態度誠懇，勇於開口，每個人都能成為稱職的志工。
3. 到了服務當地，應考慮當地生活方式，節約生活，勿製造過多非自然類的垃圾，為當地帶來過多的環境負擔。
4. 在團隊中應保持與人合作的態度，才能愉快的完成服務目標，留下美好回憶。

5.3 研究限制與建議

由於研究者全程參與活動，和志工團伙伴成為朋友關係，在訪談時雖較能了解志工所想表達的意思，但相對的，當談到志工間之問題時反因大家都認識而較不能暢所欲言，導致無法真實反應狀況。

本研究主要在探討台灣志工參加古蹟修復志工旅遊時所經驗到的文

化體驗與學習，包括 1.與當地文化的交流；2.志工間之互動；3.志工因接觸不同文化而引發之內省；本研究主題屬於探索性質，主要以參與觀察法及一對一深度訪談法蒐集資料，由於志工旅遊的型態包含甚廣，如農耕、教育、醫療、環境、動物等，建議後續研究者可對不同型態的志工旅遊等相關議題進行研究，以求對志工旅遊有更多的了解。

另外，在當地服務時發現，其實印尼居民的生活中製造出的垃圾很少，且大部份都是天然可分解的，很少見到塑膠類的垃圾，但志工團到了當地，為了體驗當地美食，常因消費而製造許多垃圾，造成所住人家垃圾量大增，甚至焚燒時產生令人不舒服的刺鼻味，諸如此類的情況，可見志工旅遊在為當地服務的同時，也會為當地帶來一些負面的影響，因此後續的研究者亦可針對志工旅遊所造成的負面影響進行研究並給予建議，以降低對當地的衝擊。

就研究方法之選擇上，由於參與國際志工旅遊的人愈來愈多，後續研究者亦可嘗試配合以問卷調查蒐集資料，讓相關資料更為完整。

後 記

從第一次聽到「志工旅遊」、「國際志工」這些名詞，便對這群人產生滿腹的疑問。旅遊不就是為了要放鬆身心？走遍各景點以增廣見聞？怎麼會有人願意花一大筆錢去做苦工？直到這次因為研究主題而參與了願景青年行動網協會所舉辦的文化遺跡志工團，才發現原來當國際志工是件這麼有趣的事！

◆ 身為志工

其實，自己將屆不惑之齡，從沒想過會再有機會認識一群大專生、高中生朋友，甚至和他們一起參與服務工作，參加國際志工團讓我有機會再開拓寬廣的人際領域。從服務的過程中發現許多志工伙伴都有令人激賞的特質：獨立、有主見、勇於嘗試，每天都像探險者般發掘新的體驗。和大家一起當志工，也被大家的好奇心給感染了，隨著沉浸在當地的環境、文化裡。

生活上，居住環境簡單的設備、居民純真的笑容，印尼兒童跟我們語言不通卻又喜歡圍在我們身邊嘰哩呱啦的講個不停，一切深深地打動志工們的心；文化上，印尼宗教以回教為主，一同參與的印尼志工有許多是虔誠的穆斯林，有時煮飯煮到一半，誦經聲響起，他們便圍上禮拜服，行禮朝拜，若非此行，恐怕也無法接觸到回教文化；最特別的是能進到與電影「古墓奇兵」場景同年代的遺跡建築，親手為那一千多年前的的大石塊刷掉青苔、填補裂隙，更是令人興奮不已！每天的檢討會，大家總熱烈的分享今天的新發現，透過其他人的眼睛去認識印尼，最後發現，雖然我們被稱為「志工」，實際上，我們從當地所得到的心靈收穫卻比我們為當地所付出的多許多。

此外，由於遺跡修復的地點是當地著名景點之一，因此，當志工在進行遺跡修復時，無意中竟成為其他遊客觀賞的對象。往來的遊客對我們十分好奇，志工亦趁此機會宣揚維護世界文化遺產的理念。難得的是我們甚至還遇到正好到巴蘭班南取材的旅遊雜誌 Lonely Planet 的法籍攝影師，為其介紹志工團在當地之服務計畫。

◆ 身為遊客

一有空閒的時間，大家便往市集裡鑽。和一般遊客一樣，忙著比價、殺價；雜貨店的老闆知道我們不是當地人，礦泉水的價錢便會開始調漲，所以每天出門的任務之一就是要記下哪裡有沒去過的雜貨店。

◆ 身為研究者

在這次活動中，自己除了是參與者之外，同時也是旁觀者。雖然事前在志工團的行前訓練中已獲得大家同意，讓我隨團觀察研究並接受訪問，但在自己的心裡還是有壓力存在的。一方面擔心伙伴在知道自己是被研究對象時會感到不自在而有所拘束，另一方面擔心自己是否能夠保持研究者的客觀中立與保有觀察敏感度以隨時進行資料的整理與省思。後來發現前者的擔憂是多餘的，伙伴們以開放的心態接納了我這個研究者，樂於分享每日所見與心得。

第二則隱憂則困擾我許久。在研究的過程中，常感到難以區辨觀察者與志工參與者間的界限，因為單純當志工時是很有趣的，可以很自由的沉浸在異國文化與新人際關係的互動中。但回到觀察者的角色時，就得隨時提醒自己是否過於主觀？是否有真實表現志工的行為反應。

看著志工伙伴生活在文化差異的環境中所產生的不適應與轉變，大家的關係從陌生到熟悉，其間還經歷一次因溝通不良而產生

的團隊危機，以及體驗因文化差異而導致的衝突，在這一連串的體驗之後，進而產生反思得到自我肯定，整個的內化過程對大家來說都是一次特殊的人生經驗，而我也從中得到重新認識印尼文化的機會，印尼不僅有芭里島的渡假風光，還有多元的種族與宗教；對我們而言具強大吸引力的神廟群，在當地人的生活中可能只是具經濟效益的建築，若一味執著在當地人怎麼不重視這座古老廟宇的思維，恐會因此損失許多發現當地真實文化的機會。

因為參與這次的國際志工團，我獲得許多獨特、真實且另類的旅遊經驗，非常慶幸能有機會參與這個活動，除了對志工旅遊研究有更深入的了解之外，也是一種自我成長的體驗。

參考文獻

一、中文文獻

1. 王曉曉、張朝枝(2007)，遺產旅遊真實性理解差異與遺產地管理。旅遊科學，21(1)，13-17。
2. 伊甸服務遊學團部落格 (2011，3月11日)。帶著愛心去旅行。資料引自 <http://www.wretch.cc/blog/edenhouse>
3. 行政院青輔會資訊網 (2010)。青年志願服務。資料引自 <http://www.nyc.gov.tw/1016-14.php>
4. 行政院青輔會資訊網 (2011，8月24日)。青年志工參與人次統計表。資料引自 <http://www.nyc.gov.tw/22.php?forewordTypeID=231>
5. 李宜蓁 (2004)，志工旅遊，現在最 IN。康健雜誌，67期。
6. 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。
7. 高敬文(1999)，質性研究研究方法論，台北：師大書苑。
8. 畢恆達 (2003)，女性自助旅行經驗對自我性別意識的建構，行政院國科會研究計畫。
9. 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，3(4)，15-34。
10. 張紹勳(2001)，研究方法，台中：滄海書局。
11. 黃漢華(2008)，志工旅行家 and 旅行家：用假期改變一段人生。遠見雜誌，270。
12. 黃冠綺 (2010)。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，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
13. 趙芝良，徐霈馨，周碩雄 (2010)。主與客的劃界:剖析司馬庫司部落

觀光發展中存在的真實性。戶外遊憩研究，23(1)，85-107。

14. 潘淑滿 (2003)，質性研究理論與應用，心理出版社。
15. 簡春安、鄒平儀 (1998)，社會工作研究法，台北：巨流圖書出版公司。
16. 願景青年行動網協會 (2010，10月21日)。願景青年行動網協會。資料引自<http://www.vya.org.tw/default.asp>
17. 蘆蕙馨 (2005)，質性研究，謝臥龍主編，台北：心理。

二、英文文獻

1. Auge, M. (1995), *Non-Places*. London: Verso.
2. Baudrillard, J. (1983), *Simulations*. New York: Semiotext.
3. Beigbeder, Y. (1991), *The Role and Status of International Humanitarian Volunteers and Organizations*. London: Martinus Nijhoff.
4. Boorstin, D. (1964), *The Image: A Guide Topseudo-events in America*. New York:Harper.
5. Broad, S. (2003), Living the Thai life-A case study of volunteer tourism at the Gibbon Rehabilitation Project, Thailand. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 57-62.
6. Broad, S., and Jenkins, J. (2008), *Gibbons in their midst? Conservation Volunteers' Motivations at the Gibbon Rehabilitation Project, Phuket, Thailand*. In K. D. Lyons, and Wearing, S. (Ed.), *Journeys of discovery in volunteer tourism* (pp. 72-85). Wallingford, UK: CABI.
7. Brown, S. (2005), *Travelling with a purpose: Understanding the motives and benefits of volunteer vacationers*. *Current Issues in Tourism*, 8(6), 479-496.
8. Brown, S., and Morrison, A. (2003), Expanding volunteer vacation participation. An exploratory study on the mini-mission concept. *Tourism*

- Recreation Research* 28(3), 73-82.
9. Bruner, E. (1994), Abraham Lincoln as authentic reproduction: A critique of postmodernism. *American Anthropologist*, 96, 397-415.
 10. Butler, R., and Hinch, T. (1996), *Tourism and Indigenous Peoples*. London: International Thomson Business Press.
 11. Callanan, M., and Thomas, S. (2005), *Volunteer Tourism. Deconstructing Volunteer Activities within a dynamic Environment*. In M. Novelli (Ed.), *Niche Tourism. Contemporary Issues, Trends and Cases* (pp. 183-200). Oxford: Butterworth-Heinemann.
 12. Campbell, L. M., and Smith, C. (2006). What makes them pay? Values of volunteer tourists working for sea turtle conservation. *Environmental Management*, 38(1), 84-98.
 13. Clark, K. (1978) *The Two-way Street- a Survey of Volunteer Service abroad*. Wellington, NZ: New Zealand Council for Educational Research.
 14. Cloke, P., I. Cook, P. Crang, M. Goodwin, J. Painter, and C. Philo(2004) *Practising Human Geography*. London: Sage.
 15. Clifton, J., and Benson, A. (2006). Planning for sustainable ecotourism: The case for research eco-tourism in developing country destinations. *Journal of Sustainable Tourism*, 14(3), 238-254.
 16. Coghlan, A. (2006). Volunteer tourism as an emerging trend or an expansion of ecotourism? A look at potential clients' perceptions of volunteer tourism organisations. *International Journal Nonprofit Volunteer Sector Mark*, 11, 225-237.
 17. Coghlan, A. (2006). Volunteer tourism as an emerging trend or an expansion of ecotourism? A look at potential clients' perceptions of volunteer tourism organisations. *International Journal Nonprofit Volunteer Sector Mark*, 11, 225-237.
 18. Cohen, E. (1979). A phenomenology of tourist experiences. *Sociology*, 13,

- 179-201.
19. Cohen, E. (1988a). Authenticity and commoditization in tourism. *Annals of Tourism Research*, 23, 415-431.
 20. Cohen, E. (1988b). Traditions in the qualitative sociology of tourism. *Annals of Tourism Research*, 15, 29-46.
 21. Coghlan, A. (2007). Towards an integrated image-based typology of volunteer tourism organisations. *Journal of Sustainable Tourism*, 15, 267-287.
 22. Crang, D. (1996). Living history: Magic kingdoms or a Quixotic quest for authenticity? *Annals of Tourism Research*, 23, 415-431.
 23. Darby, M. (1994) *International Development and Youth Challenge: Personal Development through a Volunteer Experience*. MA Thesis, School of Leisure and Tourism Studies, University of Technology, Sydney.
 24. Galley, G., and Clifton, J. (2004). The motivational and demographic characteristics of research ecotourists: Operation Wallacea volunteers in south-east Sulawesi, Indonesia. *Journal of Ecotourism*, 3(1), 69-82.
 25. Gasley, B. (2001) Volunteer vacationers and what research can tell us about them. *E-Volunteerism*, 12.
 26. Goffman, E. (1963). *Behavior in Public Places: Notes on Social Organization of Gatherings*. New York: Free Press.
 27. Gray, J. J., and Campbell, L.M. (2007). A decommodified experience? Exploring aesthetic, economic and ethical values for volunteer ecotourism in Costa Rica. *Journal of Sustainable Tourism*, 15(5), 463-482.
 28. Harlow, S., and Pomfret, G. (2007). Evolving Environmental Tourism Experiences in Zambia. *Journal of Ecotourism*, 6(3), 184-209.
 29. Hughes, G. (1995). Authenticity in tourism. *Annals of Tourism Research*, 22, 781-803.

30. Kim, H., and Jamal, T. (2007). Touristic quest for extential authenticity. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 181-201.
31. Kierkegaard, S. (1983). *Fear and Trembling: Repetition*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
32. Leigh, D. (2006). Third cultured volunteer tourists and the process of re-assimilation intw home environments. *Australian Journal on volunteering*, 11(2), 59-67.
33. Lepp, A. (2008). *Discovering self and discovering others through the Taita Discovery Centre volunteer tourism programme, Kenya*. In K. D. Lyons, and Wearing, S. (Ed.), *Journeys of discovery in volunteer tourism* (pp. 86-100). Wallingford,UK: CABI.
34. MacCannell, D. (1976). *The Tourist: A New Theory of Leisure Class*. London: Macmillan
35. MacCannell, D. (1976). *The Tourist: A New Theory of Leisure Class*. New York: Schocken Books.
36. Madge, C. et al (1997) *Methods and methodologies in feminist geographies: politics, practice and power in Women and Geography Study Group (eds) Feminist Geographics difference, Harlow, Longman*
37. Matthews, A. (2008) *Negotiated selves: Exploring the impact of local-global interactions on young volunteer travellers*. In K. D. Lyons and S. Wearing(Eds.), *Journeys of discovery in volunteer tourism*(pp. 101-117). Wallingford, UK: CABI
38. McGehee, N. G. (2002). Alternative tourism and social movements. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 124-143.
39. McGehee, N. G., and Santos, C.A. (2005). Social change, discourse and volunteer tourism. *Annals of Tourism Research*, 32(3), 760-779.
40. McGehee, N. G., and Andereck, K. (2009). Volunteer tourism and the "voluntoured" : the case of Tijuana, Mexico. *Journal of Sustainable*

41. McIntosh, A. J. (2004) Tourists' appreciation of Maori culture in New Zealand. *Tourism Management* 25, 1-15.
42. McIntosh, A. J. and Johnson, H. (2004) Exploring the nature of the Maori experience in New Zealand: views from hosts and tourists. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal* 52(2) , 117-129.
43. McIntosh, A. J., and Zahra, A. (2007). A cultural encounter through volunteer tourism: towards the ideals of sustainable tourism? *Journal of Sustainable Tourism*, 15(5), 541-556.
44. McKercher, B. and Du Cros, H. (2002) *Cultural Tourism: the Partnership between Tourism and Cultural Heritage Management*. New York: The Haworth Press.
45. Mustonen, P. (2006). Volunteer tourism: Postmodern pilgrimage? *Journal of Tourism and Cultural Change*, 3(3), 160-177.
46. Olsen, K. (2002). Authenticity as a concept in tourism research. *Tourist Studies*, 2(2), 159-182.
47. Ooi, N., and Laing, J. H. (2010). Backpacker tourism: Sustainable and purposeful? Investigating the overlap between backpacker tourism and volunteer tourism motivations. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(2), 191-206.
48. Plog, S. C. (1974). Why destination areas rise and fall in popularity. *Cornell Hotel and Restaurant Quarterly* 14(4), 55-58
49. Raymond, E. M., and Hall, C.M. (2008). The development of cross-cultural mis(understanding) through volunteer tourism. *Journal of Sustainable Tourism*.
50. Ryan, C. and Huyton, J. (2002) Tourists and aboriginal people. *Annals of Tourism Research* 29(3), 631-647.
51. Sin, H. L. (2009). Volunteer Tourism-"Involve me and I will learn"?

- Annals of Tourism Research*, 36(3), 480-501.
52. Sibley, D.(1995) *Geographies of Exclusion: Society and Difference in the West*. London: Routledge.
 53. Spreitzhofer, G.(1998) Backpacking tourism in South- East Asia. *Annals of Tourism Research*, 25:979-983.
 54. Stebbins, R. A.(1992) *Amateurs, professionals and serious leisure*. Montreal: McGill-Queens University Press.
 55. Stebbins, R. A., and Graham, M. (2004). *Volunteering as Leisure, Leisure as Volunteering-An International Assessment*. Oxon: CABI.
 56. Taylor, J. (2001). Authenticity and sincerity in tourism. *Annals of Tourism Research*, 28, 7-26.
 57. Trilling, L. (1972). *Sincerity and authenticity*.: Cambridge.
 58. Uriely, N., Reichel, A., and Ron, A. (2003). Volunteering in tourism: Additional thinking. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 57-62.
 59. Urry, J. (1990) *The Tourist gaze: Leisure and Travel in Contemporary Societies*. London: Sage.
 60. Waitt, G. (2000). Consuming heritage: Perceived historical authenticity. *Annals of Tourism Research*, 26, 349-370.
 61. Wang, N. (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research*, 26, 349-370.
 62. Wang, N. (2000). *Tourism and Modernity: A Sociological Analysis*. Oxford: Pergamon.
 63. Wearing, S. (2001). *Volunteer tourism: Experiences that make a difference*. Wallingford, UK: CABI.
 64. Wearing, S. and Deane, B. (2003) Seeking self: leisure and tourism on common ground. *World Leisure* 1, 6-13.
 65. Wearing, S. L. (2003). Editorial. *Tourism Recreation Research*, 28(3), 3-4.

66. Wearing, S., and Neil, J. (2000). Refiguring self and identity through volunteer tourism. *Society and Leisure*, 23, 389-419.

附錄一：2010年7月台灣—印尼世界文化遺產國際工作營行程表

日期	上午	下午	晚間
07/02	認識環境	認識環境	拜訪當地人士 活動籌備與當日生活檢討
07/03	社區踏察	與社區兒童同樂	台灣夜 活動籌備與當日生活檢討
07/04	與社區兒童同樂	社區踏察	重編生活小組及檢討會
07/05	神廟修復	神廟修復	與社區婦女互動 中印小吃交流 活動籌備與當日生活檢討
07/06	神廟修復	神廟修復	重編生活小組及檢討會
07/07	神廟修復	神廟修復	活動籌備與當日生活檢討
07/08	神廟修復	神廟修復	與社區婦女互動--印尼式有氧舞蹈 活動籌備與當日生活檢討
07/09	神廟修復	神廟修復	文化創意實務分享 活動籌備與當日生活檢討
07/10	Free Day-- Cermai Cave 溯溪		
07/11	參觀巴蘭班南主廟	完成地圖設置	歡送會籌備 檢討會
07/12	歡送會籌備	歡送會籌備	歡送會 檢討會
07/13	往雅加達	自由行	
07/14	自由行	返抵台灣	