

(出國類別：國際志工帶隊)

天「雅」海角，「華」出「印暨」
—印尼坤甸華語體驗營 II
國際志工服務出國報告

服務機關：國立暨南國際大學
國際文教與比較教育學系
姓名/職稱：洪雯柔/教授
派赴國家：印尼/坤甸
出國期間：2017/06/17-06/25
報告日期：2018/02/21

摘要

計畫主持人此次出國乃是帶領 13 位碩士與學士班學生前往印尼坤甸的高雅學校從事國際志工服務，完成「天『雅』海角，『華』出『印暨』—印尼坤甸華語體驗營 II」計畫。本系再度與坤甸高雅學校合作，前往進行印尼華語教學之志工服務。希望能藉由先前的經驗作為此次前往修正之參考依據，為坤甸高雅學校帶來具有延續性且更具實用性、更符合其學習需求的華語課程。

此次領軍與督導行程的目的如下：一、帶隊前往海外進行國際志工服務。二、瞭解與檢討學生海外國際志工表現與問題，提升國際志工之服務成效。三、與服務對象進行溝通，並分析該單位之業務、需求與未來展望。四、強化與服務單位之策略聯盟。五、改善未來服務與合作之機制與品質。

主持人提出之心得與建議如下：一、師生、服務單位的專業成長值得肯定與提升。二、國際志工服務事務的架構化有待強化。三、教育部國際志工服務期限的彈性建議加大。四、建議教育部提供國際志工服務指導老師之 1-2 週生活費與來回機票補助。

目次

壹、目的	1
貳、過程	2
參、成效	5
肆、心得及建議	6

壹、 目的

計畫主持人此次出國乃是帶領 13 位碩士與學士班學生前往印尼坤甸的高雅學校從事國際志工服務，完成「天『雅』海角，『華』出『印暨』—印尼坤甸華語體驗營 II」計畫。

本人曾於 2016 年度帶領國際志工團前往印尼坤甸的高雅學校辦理「天雅海角，華出印暨-印尼坤甸華語體驗營」，2017 年度為第二度前往以延續以往合作，前往進行印尼華語教學之志工服務。希望能藉由先前的經驗作為此次前往修正之參考依據，為坤甸高雅學校帶來具有延續性且更具實用性、更符合其學習需求的華語課程。

藉由這次短期教學活動的安排，運用當前教學資源擬定一套完善的營隊計畫，包括華文的簡單字詞和句型練習，讓學生能輕易理解字意且運用到日常生活中，協助印尼學生經由生動活潑的教學方式輕鬆學習與理解中文字意且運用到日常生活中，並且透過介紹台灣的環保概念與垃圾分類方式、生活、節慶、美食、童玩使學生對台灣的環境保護概念與文化有了初步之認識。最後介紹台灣的高等教育環境以及制度，且以前述的台灣文化與生活的作為搭配介紹，希望透過這些介紹，同時提高他來台求學的意願和減低到台求學時的適應困難。我們以提供華語文課程的服務與資源進行文化交流體驗，從中學習並發現兩者異同，使雙方能夠互助、茁壯並成長，並希望能為印尼學生建構出屬於自己的華語文的新視野，讓印尼學生在快樂學習華語文的環境中享受中華文化的陶冶，引領他們邁向新的里程碑，也藉此深化我們對印尼文化與當地生活的理解，並培養出更好的服務與多元文化包容的態度。

本計畫也期望藉由台灣和印尼學生、老師之間的國際交流與互動，運用知識和經驗把愛傳出去，一圓國際志工的夢想。並培養本系學生擁以下能力：國際力、服務力、領導力、規劃執行力、語文能力、思辨力…等。這些課程內容除了教授專業知識理論，也包含實作，期望學生能充分運用在校所學之技能與知識，落實批判性服務學習的精神，和印尼學生能有進一步的交流，讓學生真正成為世界公民的一份子。同時，透過此營隊也讓印尼師生更深入了解台灣，使雙方都能在彼此的經驗、交流中學習與成長。

此次領軍與督導行程的目的如下：

- 一、 帶隊前往海外進行國際志工服務
- 二、 瞭解與檢討學生海外國際志工表現與問題，提升國際志工之服務成效。
- 三、 與服務對象進行溝通，並分析該單位之業務、需求與未來展望。
- 四、 強化與服務單位之策略聯盟。
- 五、 改善未來服務與合作之機制與品質。

貳、 過程

以下先介紹國際志工服務行程，以利理解此次出國的所有訪視對象與行程；繼之則分別針對訪視與督導的不同重點加以介紹。

一、訪視行程表

此次行程表如下表。

日期	時間	地點	行程	備註
6/17 (六)	0630	桃園機場第二航廈	全員到齊後 CHECK IN	
	0900	長榮航空 BR237	台北-雅加達	
	1320	雅加達機場	抵達雅加達	遊覽車工作人員電話: MISS KIKI
	1500	普魯特村最愛酒店 Favehotel Pluit Junction 地址: Jl. Pluit No. 1, Pluit Penjaringan - North Jakarta 電話: <u>+62 21 6670000</u>	抵達飯店	
	1800	台商聚餐	台商訪談時間	
	2100	Favehotel Pluit Junction	返回旅館	
	2100	avehotel Pluit Junction	流程彩排	
	6/18 (日)	0800	Favehotel Pluit Junction	
1055		雅加達機場	抵達機場	
1255		印尼航空 GA504	雅加達-坤甸	
1430		坤甸機場	抵達機場	
1600		名稱:Hotel Perdana Iin 地址: Jl. Hos Cokroaminoto No.403 Pontianak	抵達旅館	旅館電話

	1800	名稱:Hotel Perdana In 地址: Jl. Hos Cokroaminoto No.403 Pontianak	進行流程彩排	
6/19(一)~ 6/23(五)	第一天 6:15 第二-五天 7:00	坤甸旅館	坤甸旅館-高雅學院(約 12 分鐘) 校址: Sekolah Bina Mulia, No., Jalan Abdul Rahman Saleh No.88, Pontianak Tenggara, Kota Pontianak, Kalimantan Barat, 印尼	理事長電話:
	第一天 6:45-8:50 第二-五天 7:45-8:50	高雅學院	認識、熟悉場地、準備教 具、教材	
	9:00~14:50		【高雅學院華語營隊】	
	15:30	坤甸旅館	高雅學院-坤甸旅館(約 12 分鐘)	旅館電話
6/24 (六)	0740	坤甸旅館	集合 坤甸飯店-坤甸機場	旅館電話
	08:50	坤甸機場	抵達機場	
	10:50	印尼航空 GA505	坤甸-雅加達	
	12:15	雅加達機場	抵達機場	
	1400	Favehotel Pluit Junction	Check In	

6/25 (日)	11:50	Favehotel Pluit Junction	集合 雅加達飯店-雅加達機場 (約 25 分)	
	12:20	雅加達機場	抵達機場	
	14:20	長榮航空 BR238	雅加達-台北	
	20:45	桃園機場	歡樂賦歸	

二、領軍與督導內容

以下就領軍與督導內容之整體性內容予以鋪陳之。

透過國際志工服務指導老師的實地領軍與督導，透過實際觀察、與服務單位的對話與瞭解等，更清楚掌握國際志工的服務狀況，可針對問題與挑戰進行面對面指導。

此次計畫主持人前往印尼指導國際志工，主要從幾個向度進行：

1.總體服務方案之訪視與督導：其涵蓋下述項目。

- (1) 服務對象之瞭解（目的、活動、相關人員、要求與規範）
- (2) 服務內容規劃
- (3) 服務成效與服務對象之反應
- (4) 志工之自我能力檢核與提升策略
- (5) 服務反省與日誌內容規劃
- (6) 服務成果報告書與成果分享規劃

2.志工個人之反省與檢討的回饋：其涵蓋下述項目。

- (1) 個人的內在狀態
- (2) 個人的認知狀態
- (3) 個人的文化理解與文化衝擊
- (4) 個人的人際狀況
- (5) 個人的工作狀態
- (6) 個人的環境適應與問題解決

3.志工針對機構/團體之反省與檢討的回饋：其涵蓋下述項目。

- (1) 團體的內部關係
- (2) 團體的外部關係
- (3) 團體的文化關係
- (4) 團體的工作狀態

(5) 團體的問題解決

4. 志工針對文化之反省與檢討的回饋：其涵蓋下述項目。

(1) 文化觀察

(2) 文化理解

(3) 我族中心主義批判

(4) 刻板印象與偏見批判

(5) 跨文化對話

參、成效

此次出訪乃在領軍與督導國際志工的海外服務成效，因之下述先分析國際志工服務成效，繼之檢視此次出國進行領軍與督導的成效。

一、國際志工之成效

本計畫之具體效益如下：

- (一) **培養具有跨國經驗的人力資本**：在現今專業人力國際流動日趨頻繁之際，大學畢業生的國際知能已成為不可或缺的能力，如同學者 Zweig、Chen 與 Rosen 等人長期觀察跨國人力流動，主張「具跨國經驗」的人力資本（transnational human capital）越來越重要（引自姜麗娟，2009：2）。本計畫即在**培育臺灣當代青年的就業優勢與核心能力**。本計畫的確培育了三位前往紐西蘭之海外實習生的就業優勢與核心能力。
- (二) **培育新興產業所需人才**：因應臺灣進入 WTO、全球華文熱與全球教育服務市場的競爭，以及全球化世代下全球競爭力之養成與國際素養之提升，希冀藉由相關課程與海外實習培訓國際文教與華語教學中階專業人才，以挹注新世代人力**貢獻於我國政府所推動之高等教育國際化**。國際志工未來皆有興趣從事相關產業與工作。
- (三) **學生下述各項能力的提升**：
 1. 瞭解國際文教推廣事務的實務與方法。
 2. 瞭解印尼社會文化脈絡與教育體系。
 3. 執行國際文教方案/海外華語教學方案，且能批判地反思與評鑑方案的能力。
 4. 藉由國際文教/海外華語教學體驗學習與服務學習，深化國際文教知能/海外華語教學的應用實踐，並能將實踐之反思進一步提升國際文教專業與學術。
 5. 深化學生的海外適應、國際理解、全球競合力與全球責任感。
 6. 英語能力與自信的提升。

7.提升情意能力（Emotional competence）：對不同文化的經驗與影響持開放態度、讀懂不同背景對象所傳達的情感訊息、掌握多元特性、管理焦慮與沮喪。

8.改善跨文化溝通能力（Communicational competence）：精通對方的語言、闡述技巧，輕鬆使用文化間適當的非語言暗示，辨別不同訊息，吸引有意義的跨界對話，使彼此容易自我表露，於不同溝通風格中避免與解決誤解。

9.強化運作/執行能力（Functional competence）：建立與維持積極人際關係，跨界互動中的洞察力、創造力，使用適應複雜範圍的組織策略及互動途徑，於處理跨國挑戰及壓力下解決問題與完成任務，活化專業與社會資源以減少不公平。

10.培養領導/管理能力（leadership competence）：藉由權力的運作與角色的化分，進行有效的計劃、組織、協調，增加學生領導/管理能力，達成組織目標。

（四）學生就業力的提升：繼此次合作之後，由於雙方的磨合較為成熟，服務單位力邀國際志工畢業後前往該單位就業。藉由國際志工服務，學生不僅提升其就業力與服務能力，亦增加就業機會。

二、國際志工領軍與督導之成效

（一）國際志工服務問題之檢視與成效之提升：透過實地參訪，計畫主持人得以對國際志工的海外服務表現與問題有更精準的掌握，也較能貼切地分析服務單位之業務、需求與未來展望，進而提升國際志工之服務成效，並進一步改善與服務單位間的合作品質、建立機制，強化合作的策略聯盟。

（二）提供未來國際志工培訓課程之建議：透過此次志工服務，計畫主持人與志工更清楚服務單位的需求與所需國際志工之能力，因之未來在培訓國際志工時，可更清楚讓學生瞭解該單位工作內容與要求，也能先行培訓學生的部分能力，提升國際志工的準備度，以在海外國際志工服務上有更好的表現、更深廣的學習、更好的能力提升。

肆、心得及建議

一、師生、服務單位的專業成長值得肯定與提升：此次國際志工服務，不僅本計畫主持人、國際志工在國際文教與印尼文化教育上的知能有所提升，亦透過主持人與服務單位校長的商議，而提升專業能力與發展。

二、國際志工服務事務的架構化有待強化：由於與服務單位之合作邁入第二年，目前已規劃出國際志工服務的架構，關於國際志工之職務描述、技能需求、

督導與回饋方式等之架構化，尚待強化。目前計畫主持人正與單位主管商議此事，已有初步架構。

三、**教育部國際志工服務期限的彈性建議加大**：現有之規定乃以十天的「國際志工服務」為下限，然而以印尼此一回教國家觀之，我國之暑期營隊容易與回教新年時間衝突，較難符合相關規定。

四、**建議教育部提供國際志工服務指導老師之 1-2 週生活費與來回機票補助**：以本系 8 年來、計畫主持人 7 年來帶領海外實習與國際志工的經驗，國際志工指導老師所需負擔的責任極為龐大與重要，諸如與服務單位的聯繫、對服務單位擔保與培訓學生的能力與服務品質、保障學生的安全與健康、確保學生的學習與能力有所提升、檢討與回饋學生的表現、留意與抒解學生的壓力與困境等。此種負擔，往往使得老師們卻步，遑論老師們得自費帶隊。此外，以計畫主持人多年的經驗，國際志工期間的檢討會對學生的反思與進步扮演即為關鍵的角色，檢討會舉辦得越頻繁，深度越夠，學生的收穫越多。至少，在實習的第一週，此一由國際志工指導老師所帶領的檢討最為關鍵。