

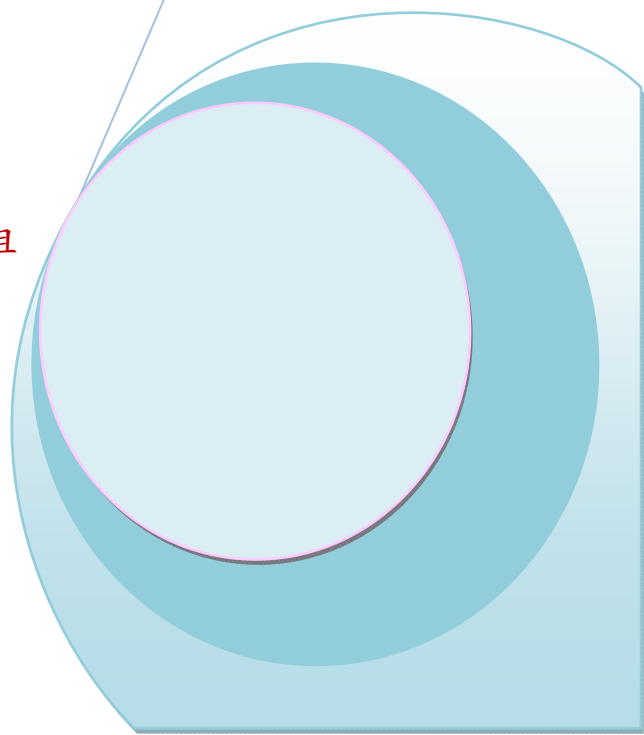
服務學習卷宗

課程名稱：服務學習(三)-接待義工

教師姓名：孔憲法 教授

單位名稱：國際事務處國際學生事務組

102年/07月/24日



國立成功大學服務學習課程成果報告書

壹、開課基本資料

課程名稱	<input type="checkbox"/> 服務學習(二) <input checked="" type="checkbox"/> 服務學習(三) <input type="checkbox"/> 融入服務學習之專業課程：_____ 選必修：_____ 學分數：_____		
開課單位或社團名稱	國際事務處國際學生事務組		
任課老師	孔憲法教授	系所/職稱	國際事務處國際學生事務組
		聯絡電話	06-2757575, ext. 50991
		e-mail	sfkung@mail.ncku.edu.tw
教學助理	梁蘊真	系級(單位)	國際事務處國際學生事務組
		聯絡電話	06-2757575, ext. 50994
		e-mail	em50990@email.ncku.edu.tw
執行期間	<input checked="" type="checkbox"/> 101 學年 <input type="checkbox"/> 上學期 <input checked="" type="checkbox"/> 下學期		

貳、課程執行成果

課程規劃 (課程目標、課程內容、教學策略、各階段工作及每週流程)	<p>一、課程目標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵學生積極參與公共事務，藉由協助學生了解正確義工服務觀念及建立先備知識，融合接待外國師生之經驗，使學生廣納多元文化，拓展國際視野。 2. 接待義工服務可帶領學生更瞭解社會周遭之真實面象；並在與外籍師生互動與回饋之中，體悟自身的價值與所能做的貢獻，更能給予這個社會更多關懷。 <p>二、課程內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大學生在實際外出進行接待義工任務之前，有約 6 小時的培訓，教導義工所需的服務知識、應有的服務觀念、常見的問題分享。 2. 第一週和期中、期末 2 周，共 4 次在成大上課，其餘時間被分配到接待所屬的外國師生。以上全部的總時數一學期不低於 18 小時。 3. 期中、期末時，於成大進行義工心得分享，提出遇到的狀況進行討論。 <p>三、教學策略：</p> <p>有鑒於本校歷年來外國新生學位生及交換生入學人數約 480 人(含春秋班)，接待義工之需求量龐大，預計每年每名義工接待約 2-3 名外國學生，以免造成義工負擔。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 期初：6 小時培訓，邀請各單位就義工所需的知識、義工應有的服務觀念、常見的問題進行教學和問題回答。 2. 期中：依據服務外國師生之經驗，於期中時進行心得分享時間，提出遇到的狀況進行分享與討論，也可做為其他義工的借鏡。 3. 期末：邀請義工們將服務歷程至做成檔案，與同學進行經驗分享。
-------------------------------------	---

四、各階段工作及每週流程：						
準備	次數	內容			時數	第一週~ 第十八週
	1	第1週 課程簡介、說明服務學習課程內涵、介紹相關機構與工作內容、各單位進行業務說明及常見問題說明。			1	
	1	1. 與服務單位督導人員及授課教師溝通理念與合作模式。 2. 開學前聯繫校外合作單位、確認服務時間與工作內容。 3. 義工於學期開始前就需開始直行職務，故行前訓練提前辦理。			6	
	服務	次數	內容			
15	第2週至8週、第10至16週 學生必須： 1. 至移民署進行教育訓練。 2. 分別針對所分配到之學生進行服務工作。 3. 進行小組討論與經驗分享。			30		
反省	次數	內容			時數	
	3	第9週、第17-18週進行分享及討論： 1. 進行心得分享，由授課教師或教學助理帶領反思討論，引導學生思考服務的學習心得。 2. 由授課老師主持，由同學分組簡報服務心得(期中、期末報告)。 3. 由參與師長共同評分，表揚服務學習成效優良之學生與服務學習成果優良之組別。			2	
慶賀	次數	內容			時數	
	1	期末將各組製作之經驗分享公布於本處網頁，以供更多學生分享。			0	
服務對象 機構	國立成功大學 外國師生		機構聯絡人	國際事務處國際學生事務組 孔憲法		
			機構電話	06-2757575, ext. 50991		
			e-mail	sfkung@mail.ncku.edu.tw		
			機構地址	台南市大學路1號		
講習訓練	項目	日期	地點	內容	講師	時間
	座談會	102年5月13日	移民署	由移民署官員向同學介紹移民署業務、NGO組織、新移民概念、了解外籍師生常遇之服務項目、義工觀念建立及培養等。	陳偉挺專員 陳偉挺專員	2小時
		102年6月11日	成功大學			2小時
行前訓練	101年6月28日 102年7月1日	成功大學	義工於學期開始前就需開始執行職務，故行前訓練提前於每學年初辦理。	業務單位簡介及業務說明: A.移民署 B.健保局 C.教務處 D.學務處 E.國際處 F.舊生分享	6小時	
服務進行	(一)日期：102年01月~102年06月，至少15次(30小時)。 (二)地點：台南地區、成大校區					

方式	<p>(三)時間：102年01月~102年06月，至少15次(30小時)。</p> <p>(四)進行流程：</p> <ol style="list-style-type: none"> 本校接待義工將會依情況分配到適量外國新進師生，針對此些師生各別依據實際情況提供所需服務。 服務期間所遇見之問題，將回報小組，由組內提供解決方式；如遇難解之問題，則可回報國際事務處尋求解決方式。 									
評量方式	<table border="1" data-bbox="336 405 1463 611"> <thead> <tr> <th data-bbox="336 405 1193 456">項目</th> <th data-bbox="1193 405 1463 456">分數百分比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="336 456 1193 508">服務學習期中報告</td> <td data-bbox="1193 456 1463 508">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="336 508 1193 560">成果報告與展示</td> <td data-bbox="1193 508 1463 560">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="336 560 1193 611">參與服務 (共15次，每次2小時，合計30小時)</td> <td data-bbox="1193 560 1463 611">40</td> </tr> </tbody> </table>		項目	分數百分比(%)	服務學習期中報告	30	成果報告與展示	30	參與服務 (共15次，每次2小時，合計30小時)	40
項目	分數百分比(%)									
服務學習期中報告	30									
成果報告與展示	30									
參與服務 (共15次，每次2小時，合計30小時)	40									
服務效益	<ol style="list-style-type: none"> 修課人數：26 提供服務時數：30*23=690(每學期每人服務總時數 x 修課人數) 提供服務人次：15*23=345 (每學期每人平均服務次數 x 修課人數) 接受服務人次：3*23=69(每學期每人每次平均服務人數 x 提供服務人次) 影響效益：透過接待義工服務，給予校內新進師生於短時間內習慣本地及校園生活，進而減輕學校教師與系所之負擔，同時讓提供義工服務之學生有更多機會接觸來自於不同文化的師生，不但運用所學發揮專長，並可體會助人為快樂之本之真諦，培養積極進取的精神，拓展視野及國際觀，日後將在社會上更加有競爭力。 									
延續性規劃及具體作法	<ol style="list-style-type: none"> 進行課程滿意度調查與成效調查，以瞭解課程的具體成果與需要改善之處。 不限制服務學習(三)的選修學生年級別，預計由具備經驗的學長姐帶領學弟妹進行經驗分享與活動督導。 邀請相同服務性質課程之師生一起分享服務成果，以達觀摩學習之效果。 									

參、「服務學習」服務日誌

服務日誌提供您一個將服務經驗對自己產生意義的對話機會，也提供您省思自己的經驗，組織自己的思考，並連接社區服務與課堂學習。日誌可帶給您新的思考、情感，他不僅是文字寫作而已，更需要深入的觀察、分析、批判與思考。以下提供一些方向，作為您每週撰寫日誌的參考：

1. What（什麼）--我今天做了什麼？看見什麼？聽到什麼？接觸了什麼？

服務學生將每次服務心得統整於「服務學習心得報告」，煩請詳見第肆點。

2. So What(所以，什麼)-我的所見所聞帶給我什麼感想與思考？我學到了什麼？

對我有什麼意義？服務過程中，我產生了什麼新問題？

服務學生將每次服務心得統整於「服務學習心得報告」，煩請詳見第肆點。

3. Now What（現在，什麼）這些經驗對我看事情、看世界、看自己有什麼改變？


對自我認知有什麼改變？我能做什麼？對我看社區服務及社會正義有什麼影響或改變？



服務學生將每次服務心得統整於「服務學習心得報告」，煩請詳見第肆點。

肆、「服務學習」心得報告（共 23 人心得分列於下）

國立成功大學服務學習課程心得報告表

課程名稱	服務學習三-接待義工	
服務機構	國際事務處國際學生事務組	
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____	
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>對我而言，最大的成就感來自於成為接待的外國學生在成大認識的第一個人，除了當好朋友外，當他們有問題時可以幫他們解決、當他們。像是在我的 buddy 一到台南的時候，我便到火車站迎接並帶領他們辦理宿舍入住，以及解決註冊問題，使他們能迅速地融入校園生活。最大的挫折來自於有時能幫忙的實在有限，像是我沒有機車就很難在一開始帶他很快地認識校園周邊。</p>	
So What? (所以，為什麼)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>在與我的 buddy 互動之中，除了學會了如何設身處地的為他人著想（來成大可能遇到的問題），我也更認識了大陸青年的想法，在與我 buddy 的談話過程中總是使我大開眼界，也使我學習到對不同文化的差異的包容與省思。</p>	
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>我覺得服務的內涵就是設身處地的為他人著想，在他人需要幫忙的時候伸出援手。我覺得修習服務學習課程使大學生們的心更寬闊，讓我們體會在社會中貢獻自己的力量是一件快樂的事。我期許自己能持著這樣的熱情，在他人需要幫助的時候願意盡自己的力量。</p>	
服務寫真		
	和我的 buddy 聊天，詢問生活上有任何問題，並留下了我們第一張合影。	一起出去吃飯並聆聽我 buddy 的有趣環島故事和他對於生活的想法。我十分驚嘆他特別的有想法有抱負。

課程名稱	服務學習三-接待義工	
服務機構	國際事務處國際學生事務組	
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____	
<p>What? (學習了什麼?)</p> <p>So What? (所以，為什麼?)</p> <p>Now What? (現在我可以如何去做?)</p>	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>這學期很開心能有機會當接待義工，當了義工之後我發現有時候自己其實比接待的好朋友收穫更多！我接待的對象是來自韓國濟州島的洪銀愛，在學期一開始，我帶她認識校園，選課最重要的是帶她去吃台南道地的美食！銀愛覺得台南很棒，甚至跟我說交換一學期太短，之後寒假要一直打工然後再到台南找我！因為銀愛在系上跟我修同樣的日文課和日文會話課，所以我們接觸機會很高，平常也會練習英文，中文，日文等等！而且我們也是好partner，在日會期中報告時還一起拿到優秀賞喔！之後我也帶銀愛到台南安平去玩，安平樹屋，安平老街，赤崁棺材板，依雷特布丁，觀夕平台和costco 等有名的觀光景點！甚至我們還一起去吃炭烤，喝酒，大談個人的想法，未來的夢想，甚至分享自己的感情世界。另外，我也帶她到我的家鄉北港去一起觀賞北港媽祖祭典，和帶她一起去看鋼鐵擂台三，甚至常常約出來一起吃飯和運動，銀愛都跟我說我害她不能減肥哈哈！真的很可惜她不能一直留在台灣，之後回去我想我們之間的友情也一定不會間斷的！她還說等到她結婚，她要寄喜帖給我邀我到韓國去呢！下學期，我也再度參加接待義工，也希望能為下個接待的外國好朋友在台灣留下美好的回憶！</p>	
服務寫真	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;">   </div>	

課程名稱	服務學習三-接待義工	
服務機構	國際事務處國際學生事務組	
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____	
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>很開心能幫助外籍生及交換生來台灣，每個人到新的環境一定很不安。學校安排這個活動真的很貼心，這樣能使外國同學們較快融入新同學間，能夠更安心的準備課業。而且我們先簡單的介紹台灣，讓他們對台灣有一些基礎的認識。</p>	
So What? (所以，為什麼?)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>在帶領外籍學生的過程中，在服務學習的過程中，我了解到不同的國家，會因為些許的文化差異而產生誤會。當誤會產生時，正好可以訓練我的問題解決能力。因為會接待不同國家的學生，所以可以藉此增進自己的外語能力，以及人際間的溝通技巧，人群間互動能力。</p>	
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>能夠幫助外國同學真的是一件很快樂的事，許多經驗是課堂上我們所學習不到的。台灣是個多元文化的國家，擁有各式各樣的美食及活動。除了能夠為他們介紹台灣以外，從外國人的眼光來台灣也是一些很有趣的事。或許在我們眼中平凡的事，以他們的觀點來看很特別，也可以藉此讓自己了解台灣。比較各國文化有哪些差異。增進人際間關係，語言溝通技巧及文化交流都是這個活動所能帶給我們的收穫。我覺得這個活動不只可以幫助別人，還可以讓我們學習到人與人間的相處，如何化解衝突，結交各式各樣的朋友。這些都是許多課程所學習不到的。只是有個小小的建議，雖然很麻煩 OIA，不過還是希望同學院或是同系的志工接待會較好，這樣可以讓外籍生學習更快速，更充實。不過不同學院間認識其實也可以讓我們瞭解不統領域的課程。</p>	
服務寫真		
	<p>系上剛好有同學要交換到南京大學去(交換生剛好從南大來)，所以約了一起吃飯讓同學先了解南京大學的狀況以及要注意的地方，也提到兩國文化間有哪些差異，大家聊得很開心!</p> <p>客家擂茶也是我喜愛的台灣美食之一，很高興大陸的交換生也有機會體驗及品嚐到。</p>	

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>最大的成就是藉由和交換學生的互動了解他們的文化、想法、對台灣和成大的印象，之前聽到我的 buddy 說別人都還滿羨慕他，因為 buddy 還會來找他逛夜市，我聽了很開心。</p> <p>最大的挫折是我因為個人課業忙碌以及常常要跑實驗室，而到學期中後就沒怎麼在和 buddy 出去，雖然會再臉書上有連絡，不過就會覺得少了什麼。</p>
So What? (所以，為什麼)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>我了解什麼樣的服務才是對方真正想要的，不是一味的幫他做好事情，而是視他們需求而給予適當的幫助，才能夠相處融洽，還有在與外國學生溝通時，要常常留意自己的說話方式是否會造成對方聽不懂，或是觀感不好。</p>
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>服務的內涵就是將自己認為別人需要的幫助給予他人，用別人的立場來思考。我認為本課程的設立很好，藉由討論大家的經驗，並且改進自己的不足。培養將心比心，以及回饋社會的心，取之於社會，用之於社會的我們，最需要的就是要回饋這個孕育我們的地方，這是一個感恩的表現。我希望能奉獻我微薄的力量，即使世界不會因此美好，但只要有一個人覺得有我的幫助真好，我就覺得很開心。服務學習可以讓學生在學生時期就知道服務以及回饋的重要，這是很多人所缺乏的素養，這樣素養的缺乏會導致這個社會的衰敗和冷漠。</p>

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>參與國際學生接待義工的這一年中，最大的成就是可以幫助 buddy 提醒及處理一些相關事務，避免他們錯過了截止日期或漏掉哪些程序，讓他們可以順利在這個對他們來說非常陌生的環境漸漸的安頓下來。</p> <p>而挫折則是溝通並不如想像中容易，本來以為協助 buddy 處理入學事宜並不會很困難，只要按照程序一步驟一步驟就可以達成，但是在告知 buddy 該如何處理的過程中，因雙方母語不同，僅能以共通的語言——英文來溝通，因此產生一些無法得知對方所說之事物為何的窘境，在無法了解 buddy 所說的究竟是什麼的時候，很容易感到慌張、挫折。</p>
So What? (所以，為什麼?)	<p>經歷過聯繫及協助 buddy 的過程，讓我親身經歷了一回文化差異，也讓我漸漸學會如何去跨越文化差異，了解文化差異，並設法解決因文化差異所形成的溝通問題。</p> <p>因為和 buddy 的聯繫大多透過 email、facebook，在一來一往的訊息中皆使用英文，感覺英文的反應能力也因此有所提升。也因為和 buddy 對話時都是使用英文，也比較敢開口說英文。</p>
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>我認為服務就是我為人服務，別人為我服務，形成一個善的循環。</p> <p>在去年暑假，我到了遙遠的波士頓，在那邊接受了朋友、同學等等友善的幫助，讓我在一個陌生的城市擁有一段美好難忘的回憶。回到台灣後，透過參加國際學生接待義工的計畫，讓我有個機會可以去完成幫助人的回饋，幫助 buddy 讓他在台灣可以逐漸適應這個環境，並為其在這裡留下美好回憶築基。</p>

課程名稱	服務學習三-接待義工	
服務機構	國際事務處國際學生事務組	
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____	
What? (學習了什麼?)	其實一開始加入接待義工時，抱著很高的理想，想像台上分享的學長姐們一樣，能和各國籍的外籍生交到朋友，一起度過快樂的大學生活，但是當第一次接待時，語言問題造成的溝通困難，外籍生其實不需要幫忙，所以常常白跑，有時候開學之後他們仍需要幫助，但因為已經開始上課，無法協助，在開學前協助完後，也開始漸漸斷了聯繫，其實有一些挫折感，反而不像一開始所期待的那樣。	
So What? (所以，為什麼)	但是因為在接待過程中所面臨的種種挫折，開始學會更加堅強，語言不通也沒關係，就盡量用雙方都知道的肢體語言表達，而且為了接待外籍生，也開始知道一些關於他國的禮儀和生活文化，就算外籍生不願意主動聯繫，也會主動關心他們，就算沒有很熱切的回應也不會灰心，因為這個就是服務，也是有遇到真的因未來到異鄉所以在生活上與課業上適應不良的外籍生，則是多找時間一起吃飯，跟她一起聊天，讓她能夠抒發自己的感受，減輕壓力，出國不應是讓她留下痛苦的回憶，像是功課無法負荷、交不到朋友，應該是就算在課業上有些困難，但是有朋友能夠聽她抱怨，抒發自己的感受，我覺得這讓我很有成就感。 第二次接待時，更有經驗，在接待上也更加得心應手，對可能遇到的問題也更有應對的方式，所以接待過程還算順利，我覺得以後應該會越來越好。	
Now What? (現在我可以如何去做?)	我覺得服務是需要很大的熱情與耐心，如果一遇到挫折就放棄的話，不管對自己會是對被服務者都是一種很不好的經驗，我覺得大學生之所以需要服務課程，除了培養自己的耐心及韌性外，也可以學習到社會經驗，更好的跟不同個性的人進行溝通，增進溝通技巧，大學生修習服務學習的目的就是希望能在服務中學習到書本上體會不到的社會價值，我覺得在這次課程中所學到的是可以協助我更好的融入社會生活。	
服務寫真	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p>先去外籍生的系所協助選課，再一起去醫學院餐廳的素食店吃飯，最後是一起去買腳踏車。</p>	

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>每個人到了異地，勢必會感到不知所措，有許多我們認為理所當然的事情，對他們而言卻不是這麼一回事。對我而言，當一個接待義工，最重要的事情莫過於將外籍生的日常生活安置妥當，協助其生活起居。在這一年的接待工作裡，我認識了來自保加利亞、中國及泰國的外籍生。有趣的地方是，我所接觸外籍生不只是不同「國家」的人，也是不同「個性」、「文化」的人。來自保加利亞的外籍生，可能是因為西方思想的關係，較為獨立、外放也比較從容不迫，之前到車站接她時，有交代過她記得撥電話告訴我她坐幾點的高鐵，然而我卻等不到她的電話。之後已經超過她抵達的預定時間，卻一直見不到她人，擔心她在車站迷路的我著急的來回前站、後站，最後要放棄時，終於看到她從容不迫的出口走出來；之後招待她到勝早吃晚餐，可以看得出來她吃的津津有味。而泰國的外籍生相比之下就更為保守、沒有安全感。在接機時，他和我一直保持聯繫，甚至告訴我他的衣著打扮；而他對於台灣食物的接受度也較低。</p> <p>另一方面，我也發現雖然中國與台灣都是講著同樣的語言，有著同樣的祖先，卻也有不同的地方特色！我接待的四川人對於台灣人在街上騎車戴口罩感到相當的不了解，但為了融入地方，買了口罩來戴，我覺得是一件相當有趣的事！</p>
So What? (所以，為什麼?)	<p>在和外國人的接觸底下，由於沒有共通的語言，所以持續的用英語溝通讓我的英語口說能力較進步了！另外，也因為接觸到不同個性的人，也讓我學到了人與人之間的相處，需要更多的包容與善解，學習設身處地的為他人著想。誠如上面所說，有很多理所當然的事情，遇到一些奇怪的狀況時，我一開始會先覺得無奈，怎麼這種事情也需要協助？然而久而久之，我了解到，我們認為稀鬆平常的事情，對外籍生而言並不是這麼一回事，他們可能不知道怎麼處理，所以會需要 Buddy 的協助。因此我想，Buddy 存在的意義，不僅只是協助他們的生活起居這麼簡單而已，而是幫助他們融入當地的環境，讓他們沒有困難的在這裡生活。同時，也因為某些狀況的發生，提升自己了危機處理的能力。</p>
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>有能力服務他人，是一件幸運的事情。而服務學習，是由「服務」與「學習」組成的，在服務的過程中，重視的不僅只是成果，還有從經驗中學習、反思。接待義工的使命，不僅只是服務外籍生，協助他們，另一方面接待義工也在做國民外交，在接待外籍生的過程，義工們逐漸搭起了台灣與其他國家友誼的橋梁，藉由不同文化的互動，讓他們對台灣更加的深入認識，將屬於台灣的特色介紹給外籍生，濃厚的熱情傳達給外籍生，希望他們喜歡台灣這個國家。同時，也因為幫助他們，使自己的生活的更充實；因為接觸不同國家的人，開闊了自己的國際視野；因為語言的不通，增進了英文能力。若是沒有擔任接待義工，是沒有辦法得到這些寶貴經驗的！</p>

服務寫真



和泰國外籍生吃午餐，了解他在台灣的日常生活。



在大陸交換生即將離開台灣的前幾天與她吃飯，聽她說在台灣有趣的經驗，並送她連德堂的煎餅做為伴手禮。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	服務的時間不夠多，因為本身和服務對象各有太多雜務要做，但與服務對象的關係都很良好，因此較沒有溝通不良的狀況
So What? (所以，為什麼)	我的語言溝通技巧進步了，且更了解知道他們一開始所需的是什麼，不是好玩的遊玩地點，而是最簡單的食衣住行，甚至包含銀行跟醫院。以後若是有這種需要我會先把這附近的這些機構給查好並翻譯成英文，到時候便比較不會手忙腳亂
Now What? (現在我可以如何去做?)	我認為服務的內涵就是有幫助別人，並且抱著熱忱去幫忙。 大學生之所以需要去修服務學習這門課是希望他們能從這門課中了解服務他人的感受，我之後希望能幫助更多外籍學生，讓他們更認識台灣。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
<p>What? (學習了什麼?)</p>	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>從事 OIA 的志工服務已經快一年了，從中學習到很多，每次接待一個新的 Buddy 就像一趟新的旅程。每一個學生都有不同的地方，有他們不同的文化背景，有的十分獨立，甚至不太需要我們協助；有的則可以看出初到異地的慌張與不安，因此一開始需要花較多的時間去建立對彼此的信任、去相處，時間久了，我覺得在志工計畫中，讓我學到最多的是學著去和一個與自身文化背景、語言、甚至是飲食習慣不同的人相處，更重要的是心態上的調整，學著怎麼樣以對方的角度出發，而不是一味地提供協助，在你想提供協助，但對方可能不覺得那麼必要，抑或是，當中也會有 Buddy 認為我們好像事事都必須去幫助他，隨 call 隨到。一開始會有點挫折，覺得自己跟他之間好像不是那麼合得來，但在接待過較多學生後，心態也慢慢變得健全，學著調整自己的想法，在自己能做到的範圍內，讓外籍生們在台灣的生活更順利、開心，也更能在這之中找到身為志工的成就感。</p>
<p>So What? (所以，為什麼)</p>	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>就如同我前面所說的，當兩個有著截然不同背景、習慣的人要相處時，此時「溝通」便成為十分重要的一環。一開始當然會有點挫折，比如此學期接待的泰國學生，因為語言的關係，當我們使用英文溝通時，有時他無法接收到我的立場或看法，他也無法準確告訴我他的想法，所以在一開始確實有點不順利，但隨著一起吃飯或相處的時間多了之後，這樣的問題也慢慢的變小了。這都是因為我們開始對彼此熟悉，也能用除了英文之外，如肢體語言、一點點簡單的中文，去猜測對方可能想要表達的事，溝通上也更順利了。</p>
<p>Now What? (現在我可以如何去做?)</p>	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>我自己一直以來都很喜歡來自不同地方的人交朋友，也覺得很幸運能一邊做我喜歡的事，一邊完成服務學習的課程。然而，「服務」對我來說並不陌生，從高中開始，我便和一群志同道合的朋友們在假日一同到台南的仁愛之家服務，不管是陪孩子們打打球、教他們功課、一起吃飯，都讓我們在疲憊的高中生活之餘，多了喘口氣的機會，因為服務後，得到被服務的人的笑容，讓在緊迫的大考時期仍然堅持去服務的我們，一點也不覺得勞累，雖然可能有些小朋友不善於表達，但透過他的表情，你可以感受到那份開心的心情。</p> <p>因此我覺得服務學習這個課程，或許有很多人把他當成僅僅是一個 0 學分的必</p>

修課程，但對我來說，它的內涵遠遠超過這些。透過服務，我們可以看到我們有多幸福，以及我們可以用自己的力量去幫助別人，讓大家的的生活更順利，了解，「付出是一件多幸福的事。

服務寫真



上學期接待的 Buddy，在他快回國時一起去吃飯，後來在他春假來台灣時，一起去宜蘭玩，因為語言溝通上沒有問題，到現在都還有聯絡，是一個個性跟自己相當合得來的 Buddy。

這學期因為自己來自迦納的 Buddy 未來就讀，所以和同學一起接待的外國學生，是個很認真的 Buddy，一開始不太習慣台灣，和我們也聊天時也較拘謹，隨著時間過去，現在和他一起吃飯時候較不會尷尬了。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What?	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>這個學期，我接待到來自瑞典的交換學生。從跟他互動的過程中，我瞭解不少到來自北歐的觀點和想法。對我來說，接待到每一個國際學生，都是一種新的學習、新的視野。在學習的同時，我也能感受到對方的感謝，畢竟隻身遠離家鄉來到異域求學，勢必會有不安。這兩點『服務』及『學習』正是我成就感的來源。</p> <p>至於挫折，在交流的過程中，雖然雙方溝通並無障礙，但我仍深深覺得我的語言能力尚有很大的進步空間。希望我能藉此機會，激勵自己再去精進相關的外文能力。</p>
So What?	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>我認為，除了表面上語言能力的進步、獲得更好的社交技巧外，建立內在的正確服務價值觀才是最重要的收穫。『服務』和『學習』兩者的關係是密不可分的。當我們在幫助他人時，同時也在學習、瞭解他人。當我們善意地伸出援手時，對方也替你開闊了眼界。這些體會非常難能可貴，也是似乎是開這堂課的原始目的吧。希望以後還會開設這堂課，讓更多學生體會服學的快樂與真諦。</p>
Now What?	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>大學可說是人生重要的轉捩點，畢業後便會進入社會、邁入職場。在這個競爭激烈的環境中，我認為當你是適時伸出援手，懂得從他人身上學習，是一項相當重要的生存能力。一個不懂得這些的大學畢業生，在未來所遇到的挫折，可能會比較多。與其多走一些彎路，不如在大學時代就傳授他該有的觀念，雖不能保證一路順遂，但至少會輕鬆許多。當人人都不吝嗇給予他人幫助時，社會必然會往好的方向邁進，達到世界大同。</p>

服務寫真



圖一、庭園早餐團
左一為我接待的學位學生，左二是我
其他則是另一位義工的接待學生和他的
朋友們



圖二、某天午餐
圖中便是來自瑞典的國際交換學生

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>由於接待志工為一年的服務，我以一整年作為自我反思為部份。主要學習到了對於一些事情不應以刻板印象去思考，常常會是他人累積常年下來的想法，他人的想法未必是自己的，所以自己必須找個機會與不同國籍的朋友交流，這是讓自己進步的其中一個方式。最主要面對的問題是語言能力的部份，自己的英語能力無法與他人深入聊一些話題和課業打工忙碌有時候會一些小疏忽。</p>
So What? (所以，為什麼)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>跨出第一步與他人交流的同時，也是認識自己和更認識自己周遭的人事物。很多時候會因為自己的理所當然錯過了一些不以為然的事物，透過他人的眼睛才發現自己活在一個美好的地方，也因此為自己大開眼界。</p>
Now What? (現在我可以如何做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>前幾天我看了一篇文章，內容提到“有一種自我繁殖的狀態，本來是你關心的事情你就會越來越關心，但是你不知道的事情你就會越來越不知道。”他說著使用臉書之後。相同的，如果你已經習慣在自己的圈子打鬧著，並處於一個不在往前的時候，是否在自己舒適圈呆了很久。大學生就是要出去走走，不累的時候就別睡覺吧。</p>





天氣好，心情好。與交換生到安平趴趴走。

和越南印尼的外籍生一起吃飽飽。

服務寫真



當開始跨出第一步接觸外國朋友後，有時候因為朋友的關係也開始接觸不同國籍的朋友。

課程名稱	服務學習三-接待義工	
服務機構	國際事務處國際學生事務組	
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____	
What? (學習了什麼?)	跟交換生相處下來，學到最多的當然是文化上的交流。我帶的 BUDDY 是中國人，從他那學到了一些中國式的用語，也學到他們家鄉的小知識像是食物、歷史、地理等。	
So What? (所以，為什麼)	透過這個服務，我認識到了很多交換生。這些交換生不只有中國，也有日本、法國等其他國家的學生。每個國家孕育出來的學生思維不同，從他們身上我學到每個國家的文化跟一些該國的用語。更重要的是在與人溝通的技巧上有很大的進步。	
Now What? (現在我可以如何去做?)	在服務的過程中，除了能幫助別人之外，更重要的是在透過幫助人的過程中自己也從中學習。讓這份幫助變成互助。平常學生只要著重於課業上面而鮮少投入心思於社會服務。在把服務學習納入課程後，可以讓平常沒有接觸這方面的人發現其中的樂趣。	
服務寫真	 	
	這是他去旗津時候的照片，那天吃完海之冰之後搭渡輪到旗津，可惜當日天氣不佳沒能一覽旗津美景。	在元宵的時候去了高雄看燈會，之後還去逛了瑞豐夜市，無論是夜市的食物或衣服他們都很喜歡。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>到現在為止差不多一年的接待時間，接待到不同國家的外籍生，也碰到很多狀況。通常外籍生都很客氣，可能是因為受到我們的照顧覺得不好意思。經歷上下學期的交替，碰到的狀況也會不一樣，但是我認為最大的問題應該是選課。因為系所的不同，每個外籍生選課的狀況會不一樣。譬如我上學期的韓國和埃及 Buddy，他們的系所擋修超修或是重修的情況比較不嚴重，所以選課單很簡單就填寫並且選課完成。但是我這學期的新加坡 Buddy 讀的機械系這個問題就比較嚴重。因為同一堂課有太多重修的人導致加選的人數有限，他們也一樣是學生，沒道理選不到自己想修的課。所以我認為在這個問題上需要處理。</p> <p>對於小組間的合作在我這組是比較少的，應該只有上學期一開始才和其他組員有一些交集。剛開始接待所以滿多事情不清楚，所以常常有問題要問組長或是看其他組員有沒有遇到同樣的問題一起處理。到了後來我把我的 Buddy 介紹給系上的朋友，我們就比較少和組員聯絡了。而下學期則是因為新加坡 Buddy 他們是一大群人，和他們整群人再一起也可以認識其他們的接待生，我想這樣也比較親近。</p>
So What? (所以，為什麼?)	<p>透過我的 Buddy 認識了很多不同國家的交換生，用英語溝通是必要的，但是當碰到不擅長英語的外籍生，怎麼用肢體語言表達是非常重要的。我第一次接待時就碰到了來自埃及的外籍生，我們在通信的時候就發現其實他不太擅長英文，等到我們真正接觸到的時候，發現他的埃及口音很重，很認真聽都有點聽不太懂他再說甚麼，所以我們只好用肢體語言和不太行的英文交雜著溝通。現在他的埃及口音比較不那麼明顯了，我想是因為受到學校的影響。我們平常比較能溝通也比較了解彼此的需求。</p> <p>接待的過程其實發生很多事情，這些事情不都是我原本就可以解決的，譬如說延期簽證或是辦保險，外籍生來的時候我不知道怎麼幫他辦理簽證延期，但是他們剛來到台灣能依靠的就只有我(當然還有 oia 但是跟他們比較親近的是我☺)，所以我上網查了我不知道的資訊，也打電話到各個機關詢問相關的問題。我認為這才是真正的學習，遇到自己無法處理的事情然後靠自己的力量去解決它。這是我接待外籍生最大的獲得。</p>
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>所謂服務學習就是從服務的過程中學習到自己尚未活得的知識。從幫助外籍生在台灣一切生活的大小事也有效地增加自己的生活經驗。也更加了解到外國人看待台灣的想法以及他們對自己國家更深的了解。</p> <p>我認為需要改進的應該只有外籍生選課的部分，其他部分都很好。</p>

服務寫真



和 Buddy 們以及新朋友一起到高雄欣賞高雄燈會，途中經過美麗島站

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>我覺得最大的成就是當學期結束，所有人講著不同語言的人都成為好朋友，相約著在外來的某一天還要再見面，再一起出去玩。深刻地感受到彼此之間的情誼，是無可取代的。我想如何克服種族差異，相處當朋友也是一門學問，並不是所有人都適和藹好相處，也是需要溝通，才能找到彼此的相處之道。</p>
So What? (所以，為什麼)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>我覺得最大收穫應該是溝通能力的進步，有時候語言不通，必須用自己限有的單字來溝通，有的時候還要比手畫腳，但就算有時無法用正確的字詞表達自己的意思，彼此仍依然可以溝通。在有些時候要請他們注意一些事項，也要學著用委婉的方式告知，才不會傷了彼此的和氣。我覺得這也是很重要的一課。</p>
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>我覺得服務的目的是可以認知到自己還有能力去幫助別人，不論在哪一方面。當我們還在年輕的時候願意去幫助別人，當未來更有能力的時候，就更有可能可以去幫助別人。現在我們付出時間，精神，去幫助剛來成大的同學適應這個新環境，長大以後我們可能可以花時間幫助弱勢家庭孩童。服務除了要有心，也是要養成一種習慣，習慣成自然，自然而然就會更願意去幫助別人。</p>

服務寫真



交換學生接待義工們開完分享會後的大合照。



我和幾個成大好朋友憶起帶著彼此的交換生去高雄看燈會，此為當天在美麗島捷運站的合影。

課程名稱	服務學習三-接待義工	
服務機構	國際事務處國際學生事務組	
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____	
What? (學習了什麼?)	<p>由於我接待的國際學位生本身算是台灣人，住在高雄，每天通勤上來臺南之外，都還有在從事補教的工作，生活忙碌，所以只有從網路上的聊天來得知彼此的近況，不時寒暄幾句，沒有親自接待他，也沒有達到最初預期之語言交換之作用，是我覺得比較可惜的地方。</p> <p>但是也因為在這裡認識了其他的義工夥伴，也間接認識了其他外國同學，透過交流服務，結交了許多新朋友。</p>	
So What? (所以，為什麼?)	<p>在逐漸地與外國人接觸下來，除了能較不陌生地主動跟外國人交談，像是社團裡或是路上需要幫忙的外國人，在彼此互動交流的過程中，確實是讓我體認到了不同的價值觀，讓我能以更寬廣的角度來看待每一件事，常嘗試以不同的方面來思考，而不是只侷限在個人的出發點，事情並不全然事我們想的那樣子。</p> <p>而有時也會被問到我們習以為常的事，卻無法立即回答出個所以然，這也是個機會去思索關於我們語言、文化的深層意義，也間接地體會了文化的奧妙之處。</p>	
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>服務是施與受相互的一種過程，被服務的一方受到幫忙，而服務別人的一方也因為付出而有所獲得與感動，這種獲得就像是參與活動或營隊結束之後的成就、滿足感。我覺得重要的是，可以在服務的過程之中找到自身的價值和認同，可能身處在失意之中會特別有感觸吧，能夠知道自己有能力來讓別人獲得幫助。</p> <p>我認為成大學生是備受寵愛的一群人，擁有良好、龐大的資源，同時也承受著社會的期待，在學業、感情之外，應該要試著與社會有所互動，而不是只生活在大學生的小圈子裡。除了關心社會、國家乃至全世界所發生的事情，我們所能以行動展現且無爭議性的事就是做服務了。從學生時期養成位人服務的習慣，在進入社會必然會持續著，而整個社會就會充滿著向善及感動的能量，讓台灣臻至美好。</p>	
服務寫真		
	§ 接待義工的分享會：平時義工們都是單獨或小組地在互動交流，這個分享會將所有的義工都聚集在一起，除了聯絡感情之外，分享自己接待的感想，作為其他義工們的反思、參考指標等。	§ 台南移民署參訪：說明外國人出入境須注意事項，關於簽證、居留證核發等，以及外國人在臺灣生活等細節；除了學校外，我們還可透過哪些管道來住他們。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>Ans:最大的成就感因該是在第一次接待大陸夥伴的時候，由於他帶來另一個吉林大學的同伴沒人照顧，我便熱心的帶他們一起採買生活用品和介紹成大，最後獲得他們再三的感謝與笑容吧。</p> <p>至於挫折在於，這個學期因未必須做更多的實驗，與趕畢業論文，以至於沒有辦法好好地陪大陸生們到處玩。</p>
So What? (所以，為什麼?)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>Ans:透過這個活動，我建立了正確的服務觀。了解到服務不是一味地給予，需要詢問對象需要什麼。拿我的例子來說，我的交換生對於探索台灣各地景點沒有太大的興趣，如果我一味地帶他到處玩樂，就不太好，透過聊天知道他最想探索學校的圖書館的好書，也因而得知他課業上需要工程計算機，我便主動借他，讓他備感窩心。</p>
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>Ans:我認為大學生是需要修習服務學習課程的，因為這樣才能讓我們建立起主動幫助別人的心態。也因為透過這個課程，我學習了服務的心，以後到了社會，甚至是現在，只要看到有人需要幫忙的，我已經變得比以前積極許多，會主動詢問是否需要幫忙了。我覺得這個心態對我是一個小小的改變，我希望這個服務的種子能夠越發越大，影響到我的朋友們，這樣會使這個社會變得人人會主動幫忙就是很好的改變了。</p>

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	個人 小組，小組成員：涂承志、陳延妍

我的 buddy 是來自大陸吉林大學的女研究生，叫做曾昊，是個半年為期的交換生。他讓我看到時常耳聞的”大陸學生都很認真”這件事，在我接到他的第一天，他就跟我說他明天一早五點要起床，從成大坐車到南投做道路量測!!他在大陸的時候就已經找好這邊的實驗室，與指導教授也早已溝通好了，他這次來台灣研究的目的大過於玩樂，這半年他幾乎完成了他的論文。我想這是絕大部分的交換生所做不到的事!他並沒有壓力一定要在這半年完成，但由於成大這邊的資源非常豐富，他也懂得如何運用，我想這也是其他交換生以及我們自己要好好檢討的地方。若我們台灣學生還是覺得，我還是學生，我還不需要做好準備上戰場(職場)，在學生時期我就好好玩吧!!我想這就是為什麼台灣人才的競爭力逐年下降的原因，而就交換義工或交換學生而言，學校其實也該在這個部分對學生要求必須達到一定目標，這種要求，我想對遠程規劃只有好，沒有壞。讓交換學生或是接待義工都因這難得的機會而有所成長。

What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>我透過我的朋友以及我的 buddy 交了很多外籍生朋友，我想這就是最大的收穫。在小組的部分，雖然我們有分組，但大部分的小組並沒有需要團隊合作才能夠發揮的事務，因此大部分的組別中的互動並不多，更不用說組與組之間的互動了。我相信會想參加國際義工的同學，大部分都是不排斥認識新朋友的，但成大學生對於交朋友這件事多數是處於被動的，若以後能夠安排一些事物讓國際義工彼此交流感情，我想一定更好。</p>
So What? (所以，為什麼)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>由於學生個性比較外向，且已有不少次校內、校外接待外國人的經驗，因此對於接待外籍生算是相當的熟稔。每次認識不同地方的人，都會開拓我的世界觀，就算是大陸生，他們在不同省也是有不同的個格。</p>

Now
What?
(現在我
可以如何
去做?)

說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什么具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？

我想服務，就是無私。若什麼都要以本位主義以及你憑什麼要我為你做這些?等等的想法，我就不覺得這是所謂的”服務”。若你因為你的 buddy 不是你當初參加國際義工時所期待你 buddy 的人種就放任他不管，那我不覺得這樣具有參加國際義工的資格。也許是因為成大所需的義工過多，所以這種情況比比皆是。因此我想這個課程最需要的就是讓大家知道什麼是”服務”的宗旨。反觀，也有交換生來台灣，與義工打死不相往來，這對義工也是有某種程度上的傷害。若在這個方面能有明顯的改善，例如需要義工與交換生必須一起完成某些事。



9 位來自不同地方的香港交換生以及我台灣義氣相挺載他們到處玩的 9 位好兄弟。

他們好怕臭豆腐但還是要吃臭臭鍋。

服務寫真



帶法籍交換生參觀社團博覽會。

藍曬圖旁的塗鴉牆。



生活點滴。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____

經過兩個學期的接待生涯，我覺得服務學習的核心不是”他好我也好”，而是了解彼此。錯誤的服務模式會適得其反，招致不對等的回應。例如，應酬在中、日本文化有不同的解讀與行為。和不同國籍的學生用餐和對談，同樣要考量現實的差異性。和中國學生交流時，一方面要提供民主社會的正面意象，另一方面，也要尊重對方主權意識。一方失衡，都會令談話尷尬甚至破裂。但更為重要的是由交流學習對方優點以補自身的缺陷。雖是服務，實際上卻是共同生活、互相關照。

這學期接待的中國學生是一位醉心於戲劇和文化創意的青年。離台前，完成一部戲劇公演和關於台灣殖民時期的論文，並且利用課餘走訪台南各處。我們曾談論併校和文創產業的發展。他真切地讚賞台灣對文化的開放與維護，卻也不解台灣高等教育的諸多亂象。我小心地解答著他的疑惑，順便讚揚對岸政府對教育改革的深刻決心。席間聊得很投入，也被中國學生學習西方文化的熱情所感染，發現中國學生其實是很文化包容的一群人，並非舊時代的傳統思想人物。我也因此苦讀歐洲文學思潮，希望能和他有更多交流的機會和內容。想到台灣學生一聽到某堂通識課需要演出、或寫劇本而卻步不前，甚至評論該課老師找學生麻煩，便替自身感到憂慮。

在之後的談話中知道他是四川人後，我決定約他吃一家雲南-泰式料理。他分享去阿里山和故宮及中正紀念堂的心得。我聽完後感受到他對台灣的真摯。我從未見過中國學生遠赴台北，只為參觀政治的聖域而放棄商圈等熱鬧繁華地段。即使去對岸交流的台灣學生，也只是在天安門前留影便作罷。到底是甚麼背景令他如此癡迷於一個曾經岌岌可危的政權，和屢次受侵略的島嶼?我納悶。而他的神情總是如此沉悶，彷彿不了解歷史女神安排這部劇作的原意。

我覺得服務學習將兩個本毫無關係的生命連結在一起。或許他的生命並不差我這一個過客，但我卻能獲益於他幾乎風一般的出現。只是一學期但我好似閱歷她的半部人生。或許服務本是人的天賦，只是服務學習賦予我們更廣的經驗和接觸。他讓生命因此更趨於完整與富饒。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？(例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題)</p> <p>成就感來自於自己讓陌生的外地人感受到在成大的第一個溫暖。還記得自己當初交換去美國時，剛到陌生國度因為一無所知而感到緊張的心情，所以我非常能體會外國學生剛到成大時非常需要關懷與協助。抱持當時在異國受到協助時的那份回饋之情，這一年我接待了來自美國、新加坡、印尼、中國的學生，從抵達台灣前的 email 往來，到他們下飛機、抵達成大以後，帶著他們去添購用品、介紹環境，以及就學期間回答他們各式各樣的問題。在這過程中，我感受到自己有能力幫助別人的那份價值。這過程中，就我而言，並未發生太大的挫折。然而美中不足的一點是，雖然我跟 Buddy 會定期碰面聊天，但我本身這一年由於課業、實習以及一些活動導致相當忙碌，所以與這些 Buddy 平時多是以 FB、電話、簡訊等方式保持聯繫。</p>
So What? (所以，為什麼)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？(例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等)</p> <p>透過擔任接待國際學生的志工，我學習如何與文化有差異的個體來進行有效溝通。其實，我認為與外國學生相處並不難，只要本身夠 open-minded，能瞭解很多事情是由文化差異所致，並懂得溝通與耐心解釋，就可以避免很多不愉快的事發生。而且在這過程中，還能學到活生生的文化差異例子，比起透過書本上的講解，令人印象深刻得多。</p>
Now What? (現在我可以如何去?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>我認為服務是世界上最奇妙的一種施與受循環。我相信這世界所有人或多或少都曾受過別人的幫助或享受過別人提供的服務，而擔任國際學生接待志工，對我而言，擁有「把愛/溫暖傳下去」的意義，也就是一顆回饋的心，別人施予我的，我再接著傳遞給下一位需要的人。</p> <p>「服務」這件事不只幫助對方，其實也是幫助自己認同自身在世界上的價值。現階段，我們不是政治家亦不是企業家，或許會覺得自己在社會上很渺小，然而透過「服務」，每個人都能看到自己其實擁有幫助另一個人的力量，有能力在社會上某個角落築起一股溫暖的氛圍。</p>



帶 Buddy 大陸交換生汪亦男以及另外 7 位大陸交換生至 OIA 辦理註冊事項。

與 Buddy 新加坡交換學生的合影。

服務寫真



Buddy 美國學位生 Sophie 開學第一天。

平時與 Sophie 聚餐聊天。



穿著學士服與大陸交換生合影。

課程名稱	服務學習三-接待義工
服務機構	國際事務處國際學生事務組
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>我覺得在一整個期間我跟我的 Buddy 互相學習對方的文化還有對彼此文化不同的地方給予尊重以及包容是十分難得的，再者，因為我們兩個人都並非以英文為母語的人，所以也可以彼此練習英文能力，真的很不錯。</p>
So What? (所以，為什麼?)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>我覺得我的視野變得更開闊，更能夠接受許多很自己不一樣的生活方式、社交技巧等等的，這些並沒有所謂的優或劣，但是若能將心胸更加開闊，那肯定是有正面影響的。</p>
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>我希望我在接下來的兩年都能夠繼續做國際志工，這真是一次難得的經驗，部論是在建構友情上，或者是許多方面都出乎我意料之外的驚奇。</p>
服務寫真	<div data-bbox="778 1391 1038 1809" data-label="Image"> </div> <p>這是我們一次照照片，那次是為了慶祝我的生日才特別攝影的，因為我的 buddy 不太喜歡照相，所以這一次算是她破例讓我拍拍照吧。</p>

課程名稱	服務學習三-接待義工	
服務機構	國際事務處國際學生事務組	
服務學習組織	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 小組，小組成員：_____	
What? (學習了什麼?)	<p>說明：整個學期下來，你獲得的最大的成就與挫折各是什麼？（例如小組間合作好壞、與服務對象的互動好壞、對服務能夠帶來的改變期望過高、服務時間不夠或者不知如何投入服務場域等問題）</p> <p>學到如何與外國人相處，並認識到他們的文化與我們有不少的差異。這學期所以接待的是香港的交換生，雖然同樣是炎黃子孫，但是還是有不少的文化差異，像是生活的模式就迥然不同，他們對於台灣充滿著機車感到非常恐慌與害怕；看到成大的學生都是騎腳踏車上學感到特別與好奇，因為他們公共運輸發達，所以不是走路到公車站，就是走路到地鐵站，非常的方便。</p>	
So What? (所以，為什麼)	<p>說明：經歷上述種種，所以你獲得哪些學習成果？（例如：溝通技巧的進步、了解服務的內涵、建立正確的服務觀、服務技巧的進步等）</p> <p>我認識原來，就算是與我們這麼近的地方，文化還是有很多的不同，讓我覺得要有開闊的心，來學習各個地方不同的文化。</p>	
Now What? (現在我可以如何去做?)	<p>說明：透過這整個學期服務中所獲得的感受，你認為服務的內涵是什麼？就課程而言你有什麼具體建議？你認為為什麼大學生需要修習服務學習課程？就社會而言你期許自己能做些什麼？或者你認為服務可以使社會有什麼改變？</p> <p>我覺得，服務就是使別人有舒適與穩妥的感覺。課程規畫得很好，所以沒有甚麼特別的建議。因為等我們到社會工作時，接觸到的人很可能是來自全球各地的，所以在學期間不只是顧到書本而已，還需要學會與人接觸。我希望在要來的學期裡，繼續帶領來自國外的交換生或是學位生認識成大。</p>	
服務寫真		
	buddy 在台南的第一餐。	Buddy 學習如何騎腳踏車。

伍、執行情形表

101 學年度國立成功大學開設服務學習課程執行情形

序號	學期	班別	課程名稱	開課單位	協力單位	開課方式 (必/選修)	學分 數	修課 人數	提供服 務時數	提供服 務人次	接受服 務人次
1	101.2		服務學習(三)-接 待義工	國際事務處 國際學生事 務組	移民署	選修	0	23	690	345	69
總計									690	345	69

承辦人/電話：國際事務處 國際學生事務組 梁蘊真 ext. 50994

註：「提供服務時數」：每學期每人服務總時數 x 修課人數

「提供服務人次」：每學期每人平均服務次數 x 修課人數

「接受服務人次」：每學期每人每次平均服務人數 x 提供服務人次

陸、活動照片

1. 期初開學剪影



開學第一堂課，國際事務處國際學生事務組孔憲法組長簡介成大，讓義工了解成大根本。課後學生詢問問題。

2. 期中反思剪影



學生分組分享接待問題與如何尋求支援以解決困境，有苦有甘。學生分組分享接待問題與如何尋求支援以解決困境，有苦有甘。



學生分組分享接待問題與如何尋求支援以解決困境，有苦有甘。孔憲法老師綜合所面臨到之困難處、需磨合處，提出討論，並了解同學想法，讓義工相互交流意見，以求精進。

3. 期中參訪剪影



期中安排至內政部入出國及移民署參訪，並聽取專員介紹新移民輔導、營造多元文化社會、移入對象管理、移出資訊及協助服務等相關議題。

期中安排至內政部入出國及移民署參訪，並聽取專員介紹新移民輔導、營造多元文化社會、移入對象管理、移出資訊及協助服務等相關議題。



期中安排至內政部入出國及移民署參訪，並聽取專員介紹新移民輔導、營造多元文化社會、移入對象管理、移出資訊及協助服務等相關議題。

期中安排至內政部入出國及移民署參訪，移民署官員及學生合影留念。

4. 期末講座剪影



期末安排移民署專員介紹移入對象管理、移出資訊及協助服務等相關議題。

期末安排移民署專員介紹移入對象管理、移出資訊及協助服務等相關議題。

5. 期末反思剪影



期末反思活動，孔憲法老師針對學生一學期的接待，提出優缺點，供各義工思考改進空間。

報告及互動時間。



報告及互動時間。



報告及互動時間。

柒、檢討與建議

1. 義工體認自身為外國學生之依靠，身為 buddy 在台灣最先認識的人，負起介紹自己生長地方及學校給 buddy 的責任，雖然辛苦，但卻也從中獲得不少，甘之如飴。
2. 每位外國 buddy 的個性、觀念、文化、做事方法皆不相同，義工們從中觀察，學習溝通、交流，並不強迫對方接受自身文化，並用他人角度看世事，這學期中成長不少。
3. 因為服務的關係，也讓義工本身重新認識自己所生長的城市，所見所聞也不在只是用台灣人的角度去分析，而是用世界觀去看。
4. 服務的真諦，不是在於彼此競爭，而是相互間的施與授。
5. 有熱忱，是可以破冰，建立起友誼關係。

捌、附件(舉例：授課老師心得、協力單位心得、其他成果、影片、報導等均可附上)

◆ 授課老師心得

成大國際處招募在校同學擔任接待義工，以協助服務國際學生適應在校生活，已有多數年；接待義工同學需經過挑選、訓練等養成過程，再實際賦予相關任務。因為上述工作的本質即為服務學習，自民國 101 學年度第二學期開始，首次開設為服務學習課程，試圖藉由課程與工作的結合，提升接待義工的學習品質與服務效能。

本學期完成課程同學共有 23 位，均為本校國際處的接待義工。除了將同學分組於日常不定期服務所分配的國際學生，個別撰寫服務學習日誌之外，期初、期中、期末舉行業師演講、同學心得報告分享等活動，這些活動大致均達到課程設計的目標。

針對修課同學服務日誌、心得分享及其他各項反映，準備在下次開設此課程時再增加關鍵閱讀資料心得分享，以及學期中的老師、助教與小組學生聚會互動設計。

◆ 期中反思學生心得(請見 PDF 檔)