

# 扶輪青少年交換事業

多地區青少年交換主委凱爾特 Al Kalter

2010 年國際講習會講稿

今天本人很榮幸能引導各位將注意力焦點轉到扶輪最引人注目、最針對個人、成果最豐碩的計畫——扶輪青少年交換。

在世界各地的許多地區，扶輪青少年交換是一項持續進行的努力，激勵一些最熱誠奉獻的扶輪社員參與其中，因為他們對年輕人有信心，他們為能夠提供青少年獨特的體驗，打破國家之間的藩籬而深感光榮。對許許多多扶輪社員來說，扶輪青少年交換是一項甜蜜的愛心負荷。可是今天我們要從另外一個角度來看。要讓這項計畫得以年復一年的進行，必須處理龐雜的文書作業、符合政府及組織的各項規定、付出諸多心血，所以青少年交換不只是一項計畫而已。就讓我們一起來探討一下青少年交換這項事業。

我們可以說事業是由幾個元素構成的，像是構想、投資者、供應商、顧客、產品、及行銷。這些元素要如何應用到扶輪青少年交換？那麼我們就從頭開始談。

扶輪青少年交換背後的構想包括促進各國文化之間的瞭解，把世界帶入學校和社區裡，讓一般民眾接觸世界。它讓我們有機會投資在現在的年輕人身上，並且以直接且貼近個人的方式，促進扶輪國際瞭解與和平的目標。也許用一項使命聲明來說比較貼切，說到這個，我們就來聽聽前國際扶輪社長施當恆 Carl-Wilhelm Stenhammar 怎麼說。

當施當恆前社長被問到為何扶輪青少年交換十分重要時，他回答說：「我們的目標之一便是建立和平及人與人之間的瞭解。我認為扶輪青少年交換計畫是達到這項目標的最好方法。我的夢想是每個 17 歲的年輕人都能成為扶輪青少年交換學生。如果我們能夠做到這點，就不會再有戰爭。」

所以顯然扶輪青少年交換這項事業背後的構想誠然是扶輪的理想。那麼其他元素呢？

我們相信這計畫的投資者有兩組人。第一組是父母，畢竟通常掏腰包的人是他們。可是你們的地區總監也是投資者，提供此計畫財務及組織上的支持。

我們的供應商是地區及扶輪社，負責提供學生給我們，深入學校推廣這項計畫，然後舉行面試和訓練，讓學生準備好面對這等待他們的大好機會。

從這個角度看，我們的顧客便是接待我們學生的地區及扶輪社。這項定義可能會讓你們有些人感到驚訝，因為很容易以為學生才是我們的顧客。可是這種想法無異是把扶輪青少年交換職員看作旅行社職員。如果我們的理念真的是要促進世界瞭解及和平，那麼我們的努力就必須持續，年復一年，我們必須努力滿足我們的

顧客——我們的交換夥伴——才能繼續和他們做生意，年復一年。

再來就要談到產品——事實上——就是學生。他們是我們提供給顧客、從供應商所收到的產品。他們是我們希望能夠達到目標、傾注全力的產品。

這些努力決定我們的行銷策略，以便讓我們挑選及準備產品的工作能夠做到盡善盡美。我們的供應商——世界各地的交換夥伴——同時也是我們的顧客，這點在商業活動中稀鬆平常，在我們的情況中也顯然如此，但是值得牢記在心。因此我們雙方都必須努力儘可能提供最好的產品，以維持良好的生意關係。所以讓我們仔細看一下產品。

我們的產品每年都有新款式。他們光鮮亮麗，通常十分耗油。這些產品出口到世界各地，也會從國外進口。在許多地方，尤其是在美國，我們注意到有一點貿易不平衡，進口遠大於出口。事實上，我必須承認進口產品的品質通常比出口的好。我也必須承認我們的出口產品的特質經常不太適合國際市場。這樣聽起來我們的產品可能是什麼？

現在我們可以接著談在市場建立我們的地位及如何建立產品的品牌。建立有辨識度的品牌對任何企業來說都很重要，可以決定產品的特色——一個可建立熟悉與敬意的形象。可是即使是一個宣傳得宜、設計良好的品牌的重要性仍然比不上它所代表的產品，對吧？有人認得這張幻燈片底部的那個有大 E 的圓形圖標嗎？不算是成功的範例，你們多數都會這樣想。

如果我們想要一個強而有力的品牌及強而有力的產品，我們必須問我們的顧客喜歡什麼。也許它會是一個最頂級的款式，具有優異性能、多種功能、及優良服務。這種產品一定會有正面的效果，客戶會以擁有該產品為榮，進而變成老顧客。或者我們可以提供中等的款式。那還不錯，但不是非常振奮人心。我們的顧客下次可能不會再度光臨。我想如果我們提供低階款式，那可能就省事多了。那麼我們的顧客可能會面臨高額維修費用且觀感不佳。擁有該產品讓他們難為情，也必然不會再度上門。所以，你認為我們的顧客想要哪一種款式？你又想從供應商取得哪一種款式？

那這個品牌的產品怎麼樣？這是一個有數十年優良品質保證，享譽全球、備受尊崇的品牌。也許這也是貴地區交易的品牌，如果是這樣，那麼恭喜各位的努力。

爲了更瞭解我們的產品，我們想要帶各位試乘一下。我們試乘的路線將會經過我們的計畫「佛羅里達州扶輪青少年交換」(Rotary Youth Exchange Florida)的網站以及來訪學生與出國學生的報告。這些報告可以讓我們得以更貼近看看青少年交換的經驗，咱們出發吧。

首先，向各位介紹派遣到日本的交換學生雀兒喜·金恩 Chelsea King。在一份報告中雀兒喜寫道：「我的同學問我爲何選日本，我說我想要冒險一下，他們說，我很怕冒險，你不會想家嗎？我說不會，因爲家永遠都在，美國永遠都在，像這樣的機會卻不會永遠都會有。

「大約再過 48 小時我就要返回美國，我根本不願意想起這件事。我必須講些臨別感言，有時候我希望我可以忘記如何說再見。那對我來說很困難。我才剛剛真的愛上日本以及這九個多月來陸續認識的人。我猜想所有的交換都是這樣，可是我真的很喜歡這次交換，希望能夠充分運用這最後 48 小時，創造快樂的回憶。」

這位是前往厄瓜多爾的塔雅·史克羅夫 **Tajah Schroff**。她寫道：「賀克特又發表一個介紹演說，解釋巫醫在社會的角色，他的職責與責任，他的訓練過程。接著多明哥點燃小屋中央的火爐，捲起幾支像雪茄的東西。一個接一個，我們在中央的椅子坐下來，多明哥對我們進行傳統的淨身儀式，用一小撮葉子撫過我們的身體，對著我們背部及臉四周吐煙。」

「憑藉和家人的每個擁抱，和朋友每次外出，每句善意的話語或鼓勵，我建立了一個新的聲音，這個聲音訴說著即使我在這裡的時光會結束，但我的影響絕對不會。我的人也許離去，可是我確信我會帶著在這裡認識的每個人一部份的心意回去，而我會留下自己無數的心意。」

接著，請看看麥克·威廉斯 **Mike Williams**，一個當扶輪青少年交換改變他生命時正和祖父母一同住在市區貧民窟的男孩。他寫道：「不管你相不相信，我認爲我在（義大利）這個農場過得比城市更開心。也許這裡的氣味影響了我的心情，或許我只是在享受我的人生」。

「現在我內心深處有個全新的感覺，我不是很確定那是什麼。那是一種奇怪的感覺，以前完全不曾體驗過。有一天我會醒來，那會是 7 月 14 日，我回國那天。然後我必須向這一切道再見——我的家人，我的新朋友，我的新人生。我不想回家。說真的，我覺得這裡已經是我家的。」

這位是雅各·多伯斯 **Jacob Dobbs**，2004 年 12 月南亞大海嘯時他人正在接待他的泰國普吉島：「在我寫這份報告的此時此刻，死亡人數正攀升到近 7 萬人。昨天我整天在市政廳，全世界 30 餘國大使館的代表都在這裡，設法幫助災民解決護照或金錢問題，直接送他們到曼谷。這個區域到處都是傳單看板，貼滿失蹤的心愛的人的照片，一個醫院的大看板貼著無法辨識身分的殘破屍體的照片。我擔任觀光客的英語—西班牙語—泰語翻譯，幾乎陪他們走完所有文書作業到遣送回國的整個過程。」

接著，看看在佛羅里達州傑克森維爾出生長大的麥特·哈格勒 **Matt Hagler**。我們派遣他到西伯利亞北部。「在這齣戲結束後，我們一群 5 個人到附近的咖啡館。一直有人打量我們，因爲我們代表 5 個不同的國家。畢竟，在雅庫次克看到一個外國人就夠新奇了，5 個表示我們一定是被流放到這裡」。

「生馬肉吃起來再也不奇怪。就跟伸手進一袋馬鈴薯片或爆米花沒什麼兩樣；只有偶爾看到一塊冷凍肉有青紫色靜脈冒出時才會遲疑。」

這位是交換到日本的漢娜·克萊 **Hannah Klein**：「我在心愛的日本一直有許多只應天上有的美好體驗。雖然說是天上才有，可是在這段期間，日本就是我的天堂。這是我唯一覺得如魚得水的地方。和朋友在一起，忘記我的英文、在櫻花樹下聊

天，代表我學校參加射箭比賽，閱讀哈利波特，瞭解一些漢字。我這一輩子就是等著要發現這一切」。

「我無法形容我對扶輪的萬分感謝。謝謝，扶輪，讓我成爲世界的公民。你們幫助我獲得我知道會持續一生的信心、知識和愛。如果我會渴望成爲什麼的話，那就是扶輪社員，這樣我可以讓其他像我一樣在異鄉尋找家的孩子，也能享有這樣的體驗。」

最後，讓我們回過去看看麥克·威廉斯，他寫道：「我現在懂了。我瞭解到這個計畫的精髓：瞭解。一次交換永遠不會結束，它會永遠持續下去，因爲人生唯一不變的東西就是改變，唯一可以因應改變的東西就是瞭解，唯一能真正做到瞭解的方法就是適應。扶輪給你機會親自透過適應，在瞭解中見證改變。那才是真正的奇蹟。這便是世界和平可以達成的原因及達成的方法。我們每個人都不一樣，但也十分相似，改變世界真的是可能的，一次一個人，一次花一年的時間。那麼，接下來換誰了？」

各位先生女士，那個問題的答案真的掌握在各位的手中。

有你的協助及支持，有促進國際瞭解及和平的務實願景與目標，我很驕傲告訴，各位扶輪青少年交換開始營業，我希望我們可以仰賴各位每個人都成爲這項計畫及人類未來的投資者。