

出國報告（出國類別：計畫監督）

103 年度赴巴拿馬  
進行「海外服務工作團」志工業務  
監督任務返國報告

出差人員：財團法人國際合作發展基金會 人道援助處王處長宏慈

財團法人國際合作發展基金會 人道援助處鍾計畫經理禎理

派赴國家：巴拿馬

出國期間：103 年 7 月 29 日至 8 月 6 日

## 摘 要

為檢視本會於巴拿馬之志工業務推動情形、視察新赴任志工適應情況、探詢當地是否有其他領域志工申請需求、瞭解當地其他雙邊援助組織志工業務推動方法並同時透過拜訪現有或潛在合作單位確認志工計畫書之內容，本(103)年爰擬派員赴巴國進行業務監督任務，俾作為精進本會志工業務之參考。

本次訪察合作單位皆表示滿意現任志工之表現，而本會志工多已融入當地生活，對促進雙方文化交流助益極大，且本會協調人設置之機制亦獲多數志工認同。整體而言，執行成效已達本會預期目標。

另本次考察相關建議如下：

### 一、 本會巴拿馬志工派遣係自行洽詢合作單位，並未如 Peace Corps(簡稱 PC)和 Japanese Overseas Cooperation Volunteers - JICA (簡稱 JICA)透過政府之合作機制

PC 和四部門簽署框架式志工計畫協議，每三年更新一次，JICA 則透過經濟合作部統籌，本會協調人則需自行開發，經查本會模式以往亦與 JICA 模式相同，透過巴國財經部統籌辦理，惟自 93 年本會志工與巴國財經部協調人發生財務糾紛後，即改由本會自行開發辦理，然志工派遣經費亦屬 ODA 之一環，是否應回歸透過駐在國政府統籌之機制，建請使館評估。

### 二、 每國志工派遣領域可更聚焦，以達資源配置最大效益

目前 PC 派遣領域共四類，志工派遣人數 200 名以上，JICA 派遣領域兩類，派遣人數 16 名，自本年起本會志工派遣領域共五類，目前派遣人數 4 名，鑒於本會現正以志工計畫推動志工派遣，且本會志工人數相對少，建議每一國應聚焦需求派遣，以利各國志工之資源發揮最大效益。

### 三、 倘當年度志工媒合未果，詢問合作單位是否等待下次媒合

JICA 之媒合模式為倘當年度媒合未果，將詢問合作單位是否願意等待下次之媒合或直接放棄。建議本會未來與優質合作單位合作時，

志工媒合模式可參照此法，除可延續長期合作夥伴關係外，亦可降低媒合往來行政成本。

#### **四、 參考 PC 的框架式志工計畫模式為本會志工計畫之架構，增加計畫彈性**

JICA 過去曾有志工計畫但因招募變數大已不再進行志工計畫，另 PC 之志工計畫與四部門簽訂框架式合作協定，並未因人數變動而需更改計畫內容，彈性較高，屬長期性之合作，每三年更新協定一次。爰建議本會推動框架式志工計畫為執行方式，以降低風險、保留彈性並提升計畫管理成效。

#### **五、 落實協調人定期訪視合作單位，提升志工管理效益**

志工協調人的主要職責是志工服務的管理，PC 和 JICA 的做法為每年 4 次赴合作機構訪談志工服務情況，本會協調人亦應落實每次訪視，並將每次訪視記錄與合作單位確認，落實志工管理。

#### **六、 本會應明確定義志工生活上的必要支持**

PC 和 JICA 認為志工在生活上的適應屬於志工個人應克服的課題例如看病或是離赴任機場接送，如果幫忙反而無法讓志工成長及破壞獨立性，而本會派遣協調人的工作職責之一為提供必要的生活支持，定義上易讓志工混淆「必要」為何？因此應明確定義，避免志工與協調人因非工作上的事宜影響互動。

#### **七、 與 International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies(簡稱 IFRC)發展長期夥伴關係**

透過本次考察與在全球人道援助上一直居於領導地位的 IFRC 建立初步合作共識--派遣志工赴該機構服務，鑒於 IFRC 在美洲之國家協會眾多，並定期提報駐地資訊給 United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (簡稱 OCHA)，本會應與該機構建立長期合作關係，以助本會人道援助資訊之蒐集，未來倘合作成效良好，建議可由本會派駐人員於該機構實習，強化本會人員之人道援助專業能力。

## **Executive Summary**

The main purpose of this supervision mission was to monitor the progress of the volunteer program in Panama and its future means of operation, as well as to explore potential cooperation opportunities for the program, and understand how other bilateral volunteer organizations conduct and promote volunteer programs.

It was found that host organizations are all satisfied with the performance of current volunteers, and that volunteers have been able to adapt to the local life and environment, and have been able to promote bilateral cultural exchange. Overall, the outcome of the program has met expectations.

Further recommendations of the mission are summarized as follows:

- 1. The TaiwanICDF makes independent inquiries about volunteers assigned to cooperating units, rather than going through government mechanisms as per the Peace Corps' and the Japan International Cooperation Agency's (JICA) approach**

The Peace Corps has signed a framework volunteer agreement with four government departments, renewed every three years; JICA goes through the Ministry of Economic Cooperation. The TaiwanICDF used to follow the same pattern as JICA, but a financial dispute in 2004 between the volunteer coordinator at the Ministry of Finance and a TaiwanICDF volunteer led to the current situation. As the bilateral volunteers program is a type of ODA, the question remains as to whether to return to government mechanisms and have the local embassy perform appraisals.

- 2. Each country could narrow down the areas of specialty of the**

**volunteers it dispatches in order to achieve maximum efficiency in terms of resource allocation**

At present, the Peace Corps has dispatched more than 200 volunteers covering four specialty areas; JICA has dispatched 16 volunteers covering two specialty areas. In light of the TaiwanICDF's endeavors to promote its volunteer program and the fact that its volunteer numbers are relatively small, we suggest that each country could narrow down the areas of specialty of the volunteers it dispatches in order to achieve maximum efficiency in terms of resource allocation.

**3. If volunteer matchmaking is unsuccessful, ask whether to wait for the next round of matchmaking**

JICA's approach to matchmaking is that if their annual process of matchmaking is unsuccessful, the cooperating unit will be asked whether it is willing to wait for the next round or whether to directly abandon the matchmaking process. It is suggested that the TaiwanICDF's approach to volunteer matchmaking refer to this method when cooperating with quality cooperating units in the future. In addition to continuing to maintain long-term partnerships, this will also reduce the administrative costs of matchmaking.

**4. To increase flexibility, the TaiwanICDF's volunteer program could refer to the Peace Corps' volunteer project with framework type**

JICA operated a specific volunteer project in the past, but no longer does so because of the unpredictability of having to recruit volunteers. The Peace Corps has signed a framework cooperation

agreement with four departments, which is more flexible and doesn't require changes to the content of project by virtue of different numbers of volunteers. This cooperation is long term and agreements are renewed once every three years. It is suggested that the TaiwanICDF's volunteer program is implemented in the form of a framework-type project so as to reduce risk, maintain flexibility and improve the effectiveness of project management.

**5. Implement regular visits to cooperating units by the volunteer coordinator in order to improve the efficiency of volunteer management**

The volunteer coordinator has the primary responsibility to manage volunteer services. The Peace Corps and JICA visit cooperating units quarterly. In order to put good volunteer management into practice, the TaiwanICDF coordinator should hold similar official meetings, signing meeting minutes with the cooperating units.

**6. Clearly define the measures needed to support volunteers' lives**

The Peace Corps and JICA believe that adaptation is a personal issue and that volunteers should learn how to overcome any difficulties such as seeing a doctor or airport pick-ups, as it might undermine their independence and growth if help is provided. One of the duties of the TaiwanICDF's coordinator is to provide such needed livelihood support, but this has also easily led to confusion about what is necessary. To avoid affecting interaction between volunteers and coordinators on non-work matters, the support to be provided by coordinators should be clearly defined.

## **7. Develop a long-term partnership with the International Federation of the Red Cross (IFRC)**

The supervision mission established a consensus on a cooperation agreement with the IFRC, a leader in global humanitarian aid which dispatches volunteers to serve at various institutions. Given that the IFRC has numerous national societies in the Americas, and regularly provides information to the resident mission of the United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs, the TaiwanICDF should establish a long-term, cooperative relationship with the agency to help gather humanitarian aid information. In the future, if the results of cooperation are good, it is suggested that the TaiwanICDF could dispatch personnel to serve on secondment, in order to strengthen professional capacity in humanitarian aid operations.

# 目 錄

摘 要 .....	2
Executive Summary .....	4
第一章、考察概要書 .....	10
壹、 緣起 .....	10
貳、 任務目標 .....	10
參、 執行人員 .....	10
肆、 考察方法 .....	10
伍、 工作範圍 .....	11
陸、 執行期間 .....	11
柒、 行程表 .....	11
第二章 考察報告 .....	12
壹、 海外服務工作團巴拿馬國合會志工計畫業務情形 .....	12
一、 海外服務工作團巴拿馬國合會志工計畫 .....	12
二、 志工計畫書草稿--巴拿馬兒童城及 Malambo 孩童生活 基本教育及照顧提升計畫 .....	29
兒童城志工服務領域、服務方式、時間及地點概要表 .....	32
三、 其他 .....	34
四、 結論與建議 .....	34
貳、 駐館意見 .....	36
參、 致謝 .....	37
肆、 考察團日程表 .....	37
伍、 考察建議追蹤事項 .....	40
附件一、考察訪談會議紀錄 .....	42



## 圖表目錄

表一、合作單位評估表 .....	17
表二、TaiwanICDF、JICA、Peace Corps 之志工業務的推動及派後管理比較表 .....	19
表三、各單位志工管理模式 .....	23
表四、各單位對志工能力要求重點 .....	24
表五、職訓局秋季媒合需求名單 .....	25
表六、巴拿馬大學秋季媒合需求名單 .....	26
表七、Malambo 秋季媒合需求名單 .....	27
表八、IFRC 秋季媒合需求名單 .....	28
表九、兒童城秋季媒合需求名單 .....	29

# 103 年度赴巴拿馬 進行「海外服務工作團」志工業務監督任務返國報告

## 第一章、考察概要書

### 壹、緣起

本會自 85 年起辦理海外服務工作團志工業務，派遣符合夥伴國家需求之志工協助開發援助或人道援助專案，迄今已派遣超過 590 名志工，遠赴 36 個國家服務。

為檢視本會於巴拿馬之志工業務推動情形、視察新赴任志工適應情況、探詢當地是否有其他領域志工申請需求、瞭解當地其他雙邊援助組織志工業務推動方法並同時透過拜訪現有或潛在合作確認志工計畫書之內容，本（103）年爰擬派員赴巴國進行業務監督任務，俾作為精進本會志工業務之參考。

### 貳、任務目標

透過本次考察期望達到以下目標：

1. 視察現有志工服務情況、新派任志工適應及語訓情況。
2. 評估志工業務執行成效及未來運作模式。
3. 瞭解及確認志工計畫書內容。
4. 發掘其他潛在合作需求。
5. 瞭解其他雙邊援助組織推動志工業務方法。

### 參、執行人員

財團法人國際合作發展基金會	人道援助處王處長宏慈
財團法人國際合作發展基金會	人道援助處鍾計畫經理禎理

### 肆、考察方法

透過實地訪察及與相關單位（利害關係人）訪談及議題討論之方式蒐集本案所需資訊並進行分析。

## 伍、 工作範圍

- 一、 訪視志工並與駐館人員、駐地督導單位及合作單位洽談，瞭解志工生活與工作概況並評估志工計畫推動情形。
- 二、 瞭解派遣計畫協調人之志工計畫工作成效及未來推動方向，並確認志工計畫未來執行模式。
- 三、 拜訪潛在合作志工計畫之單位，瞭解實際志工計畫需求與執行方式，並分析、確認計畫主要目標與執行方案。
  1. 核心問題確認。
  2. 界定計畫目標與分析不同計畫方案之利弊與可行性。
  3. 確認計畫主體架構（成果、產出）
- 四、 拜會既有合作單位，發掘其他潛在志工需求。
- 五、 拜會其他雙邊援助志工派遣單位，作為精進本會志工業務之參考依據。

## 陸、 執行期間

- 一、 考察日期：103 年 7 月 29 至 8 月 6 日。
- 二、 考察報告：返國後著手整理相關資料並於 5 個工作天內提出初稿。

## 柒、 行程表

起迄日期	天數	地點	工作內容	執行人員
7 月 29 日至 30 日	1	台北經美國至 巴拿馬	去程	王宏慈 鍾禎理
7 月 30 日至 8 月 4 日	6	巴拿馬	計畫監督	王宏慈 鍾禎理
8 月 4 日至 8 月 6 日	2	巴拿馬經美國 至台北	回程	王宏慈 鍾禎理

## 第二章 考察報告

### 壹、 海外服務工作團巴拿馬國合會志工計畫業務情形

#### 一、 海外服務工作團巴拿馬國合會志工計畫

巴拿馬位處南美洲西北地峽部分，西接哥斯大黎加，東與哥倫比亞為界，南瀕太平洋，北臨加勒比海，素有「世界的十字路口」之稱。面積約75,517平方公里（約為台灣面積之一倍），人口約為340萬人。依102年聯合國開發計畫署（UNDP）人類發展報告指出，巴國人類發展指數為0.78，在全球187國評比佔第59位，高於中美洲區域平均值，但巴拿馬貧富不均情形相當嚴重，全國40%人口生活水平低落，其中25%屬赤貧人口，爰未來仍待巴國政府針對該國經濟與社會發展進行改善。

本會自99年至103年7月止，共計派遣68人次長短期志工赴巴國服務，服務領域包括教學(含華語)、環保、醫護、觀光、廚藝餐飲等，目前在該國共有4名志工，烹飪教學陳玉雪志工(第16屆，服務期間自101年9月21日至103年9月20日)、英語教學黃欣薇志工(第17屆，服務期間自102年9月18日至104年10月17日)、環保志工沈瑞筠志工(第17屆，服務期間自102年9月18日至104年10月17日)、資訊教學黃麒育志工(第18屆，服務期間自103年7月03日至104年7月2日)，渠等工作概況、生活情形及所提建議如下：

#### (一) 志工工作概況

##### 1. 志工服務狀況-合作單位評量

###### (1) 陳玉雪志工

陳玉雪志工於101年派遣至 INADEH (Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano)服務，該機構是巴拿馬政府成立的職業訓練局，提供餐飲、旅遊、電機、行政管理、汽車維修、電腦資訊等專業技術課程，於修業結束合格後發

予證書，並協助國民就業。陳玉雪志工負責烹飪教學課程，上課時間為周一至週五的上午 8 點至 12 點，每周工作約 20 小時，一班約 18 位學員，幾無輟課之學生。

據服務部門協調人 Jose Morales 表示，陳玉雪志工之工作態度、服務成效均受該機構同仁與學員讚賞；目前該課堂另聘請一具法國料理學歷之教師共同合作，除互相協助之外，兩位老師皆能以西語及英語溝通，故與學員溝通無礙，並對陳玉雪志工表現表示高度肯定。

## **(2) 黃欣薇志工**

黃欣薇志工於 102 年派遣至 San José de Malambo 育幼院從事院童英語教學。Malambo 內除有育幼院也有學校，學校涵蓋幼稚園直到高中，學校的學童不僅包含院內的院童，也有住在 Arraiján 地區之學童就讀。院內大部分院童為女孩，院童年齡約介於 0 歲至 18 歲，0 歲至 6 歲的院童男女皆有。

據院長 Sor Lourdes Reis 表示，黃欣薇志工是個非常棒的志工，除教學認真外，也為孩童帶來東方文化，讓孩童能接觸到不同文化的薰陶。黃欣薇志工與所有人皆相處愉快，工作上充分溝通合作，令人讚賞。

## **(3) 沈瑞筠志工**

沈瑞筠志工於 102 年派遣至 Amiparque 聖塔菲國家公園之友協會（Asociación Amigos del Parque Nacional Santa Fe）服務，是聖塔菲國家公園範圍周邊唯一環境相關的非政府組織，由一群在地青年籌組，雖於 101 年方正式立案，但立案前已在聖塔菲活躍數年。該協會旨在保護與促進自然資源的永續使用。沈瑞筠志工目前主要服務內容除協助 Amiparque 之一般行政事務外，亦參與美洲豹(Jaguar)保育計畫。

據合作單位主席 Hortencio Palma 表示，沈瑞筠志工主要負責支援性質的工作，如活動布置、照相或協助英文資訊的翻譯；除平日工作外，倘周末有活動，沈瑞筠志工也會幫忙，本會亦針對周末工作提供平日之補休。在工作上，沈瑞筠志工做事效率及配合度高，由於有

沈瑞筠志工的協助使辦公室得以維持營運，甚為感激。在志工適應上，該地由於東方人多，沈瑞筠志工並無適應上的問題，僅一開始因語言因素在溝通上較為困難，現在已進步許多，可用通訊軟體連繫公務。

#### (4) 黃麒育志工

由於黃麒育志工於 103 年 7 月底方赴駐地，剛結束語訓階段，爰無工作上之評價(將於 103 年 8 月 5 日至兒童城從事電腦教學)，惟就黃麒育志工語訓單位 ILERI 了解志工適應與語訓情形。據 ILERI 主任表示，黃麒育志工之西語程度相當好，為進階第一級的程度<sup>1</sup>，加上具備說西語的信心，溝通無礙。黃麒育志工生活適應狀況相當良好，在語訓中心與老師同學們溝通無礙互動良好，已認識該校的他國朋友，並一同出遊。

## 2. 志工服務評量-督導單位評量<sup>2</sup>

督導單位對志工之評量由協調人負責辦理，以本會之志工評量表作為評量依據，分為志工的專業能力、志工的服務態度、綜合評價及說明四大項；整體而言，志工表現皆屬良好，在專業性與服務態度上皆獲肯定，僅部分志工因西語能力問題，導致專業表現較為不理想，亦造成生活依賴度偏高。

### (二) 志工生活情形

巴國係中美洲較富裕之國家，發展程度高，物價亦相對較高。一般而言，巴國白天治安應無虞，惟晚間馬路上人煙稀少，志工須注意不宜單獨外出，亦應多注意居家財物及人身安全，並建議與鄰居、室友建立良好關係可彼此守望相助。

除黃麒育志工之住宿為語訓單位合作之寄宿家庭外，餘志工住所

---

<sup>1</sup>該單位依語言程度分入門班、中級班與進階班，每班又再依程度細分三級，一共九級。

<sup>2</sup>由於合作單位對志工之評量尚未全數報會，另已由本次訪談合作單位時對志工之服務成效得知大要，爰本報告僅納入督導單位之評量。

皆由合作單位提供或補助，志工一般住宿環境皆有客廳、廚房、臥室、衛浴設備、陽台等，並附有家具、電器、廚具等各項生活所需設備，爰志工住屋機能皆相當健全。

### **1. 陳玉雪志工**

陳玉雪志工住宿於市區內一大樓式出租套房，環境堪稱安全，上下班為乘坐合作單位所提供之交通車；另陳玉雪志工日前提出交通車司機與人生擦撞事，雖無人員傷亡，然本會已請協調人協助溝通，請司機行車速度減慢，以策安全。

### **2. 黃欣薇志工**

黃欣薇志工之住宿於 Malambo 育幼院內，與三位中國籍之院內孤兒、牙買加志工同住一處(casa)，渠居住空間寬敞、採光良好，惟志工反映蚊蟲較多，但此事對其不造成困擾，故無礙於生活。

另黃欣薇志工平日三餐除可自行料理外，亦可向 Malambo 申請相關食材，或請 Malambo 同仁協助採購；黃欣薇志工平日出入靠搭乘公車或計程車。

### **3. 沈瑞筠志工**

沈瑞筠志工居住地點為 Hotel Santa Fe，該旅館之經理 Edgar 亦為沈瑞筠志工服務基金會之副執行長，爰提供志工免費住宿；沈瑞筠志工住宿房間寬敞，環境清幽，氣候涼爽宜人，惟蚊蟲較多，但志工已適應當地生活。僅沈瑞筠志工之住宿因管理團隊變換將有所變動，渠合作單位承諾將在沈瑞筠志工在本年 10 月份休假返駐地前找到合適的住所，並會依照本會的要求，安排安全與能提供基本生活需要的地方。

### **4. 黃麒育志工**

黃麒育志工居住地點為寄宿家庭，位於語訓中心正對面，並鄰

近市中心；黃麒育志工與寄宿家庭相處愉快。

### (三) 協調人制度評估

本次監督任務主要目的之一為瞭解派遣計畫協調人之志工計畫工作成效，爰透過單獨訪談志工獲得對計畫協調人之管理評價，並於考察前先電訪兩位宏都拉斯志工；同時為避免單方面說法，本團亦納入合作單位及督導單位針對志工之評量結果，期能呈現最客觀之評價。

#### 1. 志工訪談

本訪談分為協調人專業能力、協調人管理模式及綜合評價，受訪志工分別為：

- (1) 宏都拉斯：潘鶴佳志工、何姿瑩志工
- (2) 巴拿馬：陳玉雪志工、黃欣薇志工、沈瑞筠志工、黃麒育志工

由訪談彙整表可知，大部分志工對蔡協調人在專業能力與管理評價皆相當正面，僅有 1 名志工對蔡協調人在行政或單據核銷上提出意見，另 1 名志工在各方面提出較多之意見。

志工對協調人之正面評價包括：

- (1)工作上之協助(3 人提出)：除能較快速解決志工問題外，協調人亦相當鼓勵並提供志工在辦理專案或成果展上之建議與協助；
- (2)生活與各項行政事務之效率提升(5 人提出)：協調人給予剛赴任志工許多協助，降低異地不適；另在例行行政工作之效率良好；
- (3)管理方式志工普遍接受(5 人提出)：除蔡協調人與志工之溝通較為良好之外，針對兼管地區志工以通訊軟體保持聯繫，除可掌握志工安全與行蹤外，亦不打擾志工平日生活，獲志工肯定；針對剛赴任志工則較殷殷關切，以理解志工各項需要；雖對在駐地適應性高、西語較流利之志工較少聯繫，但志工均表不介意此狀態。



(4) 整體評價相處愉快，且仍推薦續以協調人模式管理志工(5人提出)：除協調人肩負開發新業務之工作外，志工也確有協調人協助之需求。

志工對協調人提出之意見包括：

- (1) 工作上未能提供良好協助，亦無法快速有效解決問題；
- (2) 態度方面：包括對志工需要不積極協助甚至態度漠然、未能深入了解志工服務內容、未與合作單位好好商談、對合作單位不重視等。
- (3) 聯繫方面：認為協調人極少聯繫，不夠關心，但志工也表示少聯繫比較好。

## 2. 巴拿馬志工合作單位評估

除前揭合作單位及協調人針對志工之評量外，本次團亦透過拜會、訪談協調人與志工了解合作單位之配合度與志工管理狀況，俾作為未來合作派遣參考；針對尚未派遣之合作單位，則針對渠願意配合度做說明。以下茲將合作單位評估彙整如下表。

表一、合作單位評估表

合作單位	合作起始年	語言能力要求	合作配套項目	志工評價	本團評估
職訓局	92	流暢西語	住宿(但曾提供貧民窟為住所)、交通	突發狀況多，如廚房漏水、開課延宕、食材問題	配合度不高、要求志工如職工、說法與駐館差異大，建議緩派
巴大	102	英語溝通無礙	住宿、交通	行政效率慢且荒誕、曾積欠房租，但	原合作單位為語文中心，存在志工房租問題，目前轉由國際合作處為

				教室與硬體設備尚可	窗口，合作意願高，行政效率待評估，由於秋季派遣時間與渠開學時間無法配合，爰建議下次再媒合
Malambo	92	基礎西語	住宿、(農場至育幼院可每週搭職工之便車)、食材	課輔學生學習意願較低 環境安全但日常生活採買較不方便	志工計畫合作達成初步共識，且確有志工需求
兒童城	90	基礎西語	住宿、餐飲	無現任志工評價	志工計畫合作達成初步共識，且確有志工需求
Amiparque	102	低(了解學語言需時間)	住宿	工時較不定(但與合作單位協調好即可)、內部人員較不勤勞	目前未有新志工需求。另近期內部人事變動，需追蹤機構狀況
IFRC	N/A	英語聽說讀寫佳	住宿(研議中)、交通接駁(宿舍至辦公室)	N/A	國際組織，有合作意願、機構環境優

#### (四) 本會與 Peace Corps 及 JICA 志工業務之比較

此次考察團分別拜會(1)美國和平工作團(Peace Corps) 巴拿馬地區主任 Peter La Raus 及(2)日本青年海外協力隊(Japanese Overseas Cooperation Volunteers - JICA)駐巴拿馬辦公室志工協調人 Yoko Ikuma 與辦公室偕同人員，俾瞭解美日機構之志工計畫執行方式。

Peace Corps 與 JICA 之協調人對志工的協助仍為工作領域之協助，兩機構皆相當重視志工之獨立性與責任感，Peace Corps 將志工視同職工對待，而 JICA 則灌輸志工為自願來此之觀念。另 JICA 與 Peace Corps 都相當注重志工服務實際狀況，一年約實地查訪四次。本會與 JICA、Peace Corps 在志工業務推動以及志工派後管理之比較如下表：

表二、TaiwanICDF、JICA、Peace Corps 之志工業務的推動及派後管理比較表

項目	TaiwanICDF	美國和平工作團 (Peace Corps)	日本青年海外協力隊(JICA)
志工服務國家之原因	1. 在巴京市之外有廣大的貧窮人口 2. 巴拿馬安全性為灰色等級，即安全性較高。	1. 巴國有廣大貧窮人口，志工均派遣至偏遠地區，服務貧窮人口 2. 巴京市之醫療甚至優於西方國家，倘志工有緊急醫療需求，可就近回到巴京	協調人個人觀點：日本受益於巴之經濟發展，故持續援助但已逐年降低。
志工業務目標	1.協助開發援助或人道援助專案；2.與當地建立夥伴關係；3.將跨文化經驗帶回國內。	1. 技術協助；2. 將美國文化帶到他國；3.將跨文化經驗帶回國內。	1. 經濟協助；2.文化交流；3. 認識彼此生活。
志工服務領域	教育、農業、公衛醫療、環保、資通訊。	農業、英語教學、環境保護、社區健康(如用水系統)及Peace Corps Response(針對專業性人才的短期任務性工作)。	教育與環保

志工需求與合作單位開發	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 由協調人洽商/開發新合作單位。</li> <li>2. 單位志工需求需符合本會志工計畫審查要點，包括是否符合本會五大優先領域、符合志工可參與與應避免參與的形式</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 固定單位(現有4部會)</li> <li>2. 巴拿馬辦公室洽詢當地政府、當地合作單位，並提供project frame給當地政府或合作單位參考。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需求單位主動向JICA洽詢。</li> <li>2. JICA拜訪並評估該單位至少兩次。評估標準為(1)安全性；(2).工作是否有配合人員；(3)是否有實際需求；(4)是否符合JICA在巴拿馬的服務領域。</li> </ol>
志工計畫挑戰	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 計畫剛起步</li> <li>2. 志工招募人數不多。</li> </ol>	志工計畫成效的評核指標尚有改進空間。	<p>以往有志工計畫但失敗，爰目前無志工計畫，主因為</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.志工專業性不如技術人員外；</li> <li>2.人數無法確認。</li> </ol>
志工數	4位	218位	16位(男女各半)
志工招募	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.依專長分春秋兩次招募派遣，開放報名後將志工名單提供給合作單位，同時合作單位須提出需求表，並依本次報名名單勾選志工，最後由本會依志工意願、專長、合作單位意願媒合。屬供給導向。</li> <li>2. 透過大使館或協調人(有協調人國家)協力洽商。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.各國 PC 辦公室提出今年度所需要的人數與專長類別，再由總部進行招募。每個志工計畫所需人數均由 PC 提出，另志工招募人數並不會影響與合作國家簽署之的框架式合作協議。屬需求導向。</li> <li>2.未透過大使館</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.招募一年兩次：4月與10月；分4批派遣：1月、3月、7月及9月。收到合作單位的需求單後，寄回國內後開放報名，有確認名單後由各國家志工辦公室勾選期望人選，但最後仍由東京總部進行媒合與決定。</li> <li>倘無法招募到預期人數，將告知合作單位，倘對方願意等，將幫合作單位於下一梯次或下一年繼續媒合。屬需求導向。</li> <li>2.未透過大使館</li> </ol>

招募至派遣時間	約5至6個月。	6至9個月	約半年，但會依情況而定。
志工訓練	1.服務前在台訓練:10-14天 2.駐地訓練:一個月(含語訓四週) 3.語訓:每年提供600美金語訓補助。	1.派遣前訓練:10週 2.服務3個月後訓練:2周 3.再3個月後訓練:數天不等 4.再3周後訓練:<3天。	1. 派遣前在日訓練:2個月 2. 駐地訓練:約4-5天。
志工派後管理與溝通	1.志工非職工，不負擔相同的責任。 2.強調志工須獨立自主、忍受孤獨，但亦說明倘有問題可找協調人解決。 3.志工管理者為協調人。 4.工作上問題應先自行解決，倘未果再由協調人溝通解決，倘仍無法解決，將報會並依志工意願提前解約或更換合作單位。	1.志工須負擔與PC一樣的责任，PC對待志工的方式同對待職工。 2.強調志工須有獨自解決問題的能力，但仍考量每個人的獨特性與需求。 3.志工管理人力包括： (1)地區代表(regional leader):第3年之志工可以申請擔任地區代表，再由PC挑選，協助志工生活上的適應問題。(2)技術人員：協助解決計畫執行的專業問題。(3)計畫經理	1. 訓練期間灌輸志工「JICA並沒有要求你們來，是你們自己決定要來這裡當志工，所以所有私人事情要自己解決」的觀念。 2. JICA 志工協調人工作是處理志工工作上的問題。倘有問題 JICA 會先與經濟部國際合作司與合作單位協調溝通，倘協調未果，將回報國內並會幫志工更換合作單位。
志工評量	1年期以上之長期志工在合約滿後6個月、9個月、約滿前1個月時進行評量。	1.每位志工會被評核3次，分為受訓結束後、第1年結束、及2年離任前。 2.除了固定評量之外，	一年4次拜訪志工合作單位。

		志工服務間，不同考察員必須訪視志工服務情況，一年四次的實地訪查。	
生活津貼	580美元。	200-300 美元間(註:依城市或鄉村有所差異)。	Junior 志工 420 美元，Senior 志工 840 美元。
志工就醫	尚無明確規範 (e.g.倘志工提出，由協調人協助掛號、陪同就醫。)	辦公室有專職醫生，若志工需要，可以電話方式詢問或直接到辦公室就醫，再依醫生建議就診或服藥。	就醫為志工私人之事，應自行解決。
志工住宿與交通	1.住宿:多由合作單位提供，倘未能提供則由本會補助。倘因公赴首都，本會補助上限日支費 7 折上限。 2.交通:因公者可申請。	1.住宿:志工自洽，因都在鄉間平均租屋費用為每月 20-30 美金。 2.交通:志工自付。	1.住宿:合作單位提供，倘因公赴首都，住宿補助 55 美元為上限(原則上同性兩人一間，異性一人一間。) 2.交通:因公可申請。
手機網路補助	103 年以前派任志工:手機費 10 美元/月;網路費 80 美元/月。 103 年以後派任志工:未提供手機網路補助。	無	1.提供 3 個月 10 美元之補助，由 JICA 購買預付卡給志工，並提供一支公務手機(註;每個國家補助手機費會有些微差異)。 2.無補助網路費。

## (五) 志工業務未來方向與執行模式

### 1. 以推動志工計畫為主軸

鑒於本會致力推動志工計畫，經本次拜會相關潛在志工計畫合作



單位、與志工協調人會談後，巴拿馬志工業務執行方式規劃如下：

- (1) 巴國志工計畫將以「巴拿馬兒童城及 Malambo 孩童生活教育及照顧提升計畫」為先驅計畫（詳細志工計畫內容與執行方式將在本報告後段詳述）。
- (2) 巴拿馬大學國際合作處及紅十字新月會為未來潛在志工計畫合作單位。

## 2. 志工管理重視良好溝通與正確的觀念

本次考察發現，許多單位在志工管理上均強調溝通，志工派遣組織 PC 與 JICA 更強調「建立正確的觀念」，另如 Malambo、兒童城及 PC 都相當重視對志工的關心；此外，有些單位(如職訓局)雖強調正確的觀念，但實與本會之觀念似有落差。未來本會在志工管理上將致力建立正確觀念，並於派後管理上更重視與志工溝通。各單位對志工之管理模式如下表。

表三、各單位志工管理模式

	單位	管理方式
1	職訓局	貴會篩選適格人選，教育正確觀念(如志工為自願服務性質，應該服務到最後一位客人離開後才離開、以開放的心胸接納不同的文化)
2	巴拿馬大學 國際合作處	創造雙贏的角度
3	Malambo	愛心與耐心
4	兒童城	由心理醫師不定期團體諮商，或單獨諮詢溝通
5	Amiparque	溝通協調
6	Peace Corps	1. 建立志工與職工承擔相同責任的基本觀念 2. 好好溝通，多關心志工
7	JICA	1.良好的溝通 2.服務前訓練期間正確觀念的灌輸

### 3. 派遣前志工要求首重態度，能力次之

由各單位之回應得知，各單位對志工要求首重態度(包含服務熱忱與開放的心胸)，能力次之(含專業能力與語言能力)，此亦可作為本會未來招募志工之考量重點。各單位對於志工能力要求重點如下表。

表四、各單位對志工能力要求重點

	單位	能力要求
1	職訓局 <sup>3</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專業能力：足夠專業教學經驗</li> <li>2. 西語能力</li> <li>3. 瞭解服務工作及服務國家之文化：即志工對合作單位的認知清楚正確，並以開放的心胸與態度去接受不一樣的文化</li> </ol>
2	巴拿馬大學 國際合作處	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開放的心胸</li> <li>2. 英語能力</li> <li>3. 放鬆的態度</li> </ol>
3	Malambo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 願意開口學習西語</li> <li>2. 熱誠</li> </ol>
4	兒童城	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 喜歡跟小孩一起工作</li> <li>2. 不希望是生活遇到困難想當志工沉澱、逃避型的人</li> <li>3. 服務的熱忱</li> </ol>
5	Amiparque	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熱忱及負責任的態度</li> <li>2. 語言能力</li> </ol>
6	紅十字新月 會(IFRC)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專業、知識與能力</li> <li>2. 學習型人才，能處理好知識的分享與管理</li> </ol>

<sup>3</sup> 職訓局反應本會志工非專業師資、西語程度不佳無法良好教學、且對職訓局之學生程度期望過高、志工較無開放心胸接納巴拿馬文化與時間觀、對高變動性課程配合度低，以及過度在意私人時間與休假時間。



		3. 接受挑戰性的工作
7	Peace Corps	1. 正確觀念 2. 專長
8	JICA	1. 服務熱忱 2. 獨立性(有困難或情緒問題應自行解決)

#### 4. 協調人辦公室建立專業形象

協調人辦公室因為節省公帑，採住辦合一<sup>4</sup>方式，經訪視該辦公室井然有序，惟無任何標示本會志工計畫或相關活動之照片，鑒於該辦公室坐落地點相當安全，應建立相關標示展現本會志工計畫管理之專業形象。

#### (六) 秋季潛在志工需求發掘

本次訪視各志工合作單位時，除瞭解目前及過去志工服務情況外，並洽談志工計畫未來合作方向，同時確認秋季及潛在志工合作需求，洽談結果分述如下：

##### 1. 職訓局

職訓局對本次秋季媒合名單提出兩位人選，主要選擇條件為考量渠等之專業性與西語程度，以下為職訓局提出之名單：

表五、職訓局秋季媒合需求名單

志工候選人	工作地點	工作內容	受惠對象
郭○欣	職訓局	教學	一般上課民眾
高○玟	職訓局	教學	一般上課民眾

從本次訪談發現，職訓局對志工需求已屬職工等級，倘本會志工仍為教學志工，且無搭配當地老師，恐有替代人力之虞，建議不納入

<sup>4</sup> 原規劃協調人以「住辦合一」之方式執行志工業務，主要是因依據本會駐外技術人員之房租補助標準無法租賃兼具居住安全及品質之住所，住辦合一可同時解決協調人住宿及辦公室之問題，並可隨時待命掌握並處理志工狀況。

本年度媒合。

## 2. 巴拿馬大學國際事務處

巴拿馬大學對本會志工需求甚切，該處處長表示志工服務方式是擔任教授助手，周一至週五上午協助所屬教授上課，下午和教授、學生及分校附近區民以團隊合作方式推動計畫。有關語言部份，因為學校希望營造英文環境，因此對志工語言要求為英文，同時可和學生利用語言交換學習西班牙文。交通和住宿均由學校安排，住宿將安排教職員宿舍。

本團說明因為巴拿馬市相當進步，因此希望志工可以到非巴拿馬市的地區服務(特別是邊遠地區、社區發展)，該校提出 8 位志工需求名單，前五名排序分別如下表說明：

表六、巴拿馬大學秋季媒合需求名單

志工候選人	工作地點	工作內容	受惠對象
周○雯	Los Santos 分校	社區農作物如番茄、洋蔥生產	教授、學生、農民
陳○中	Cocle 分校	食品管理、觀光教學、農業推廣	教授、學生、社區居民
黃○翔	巴拿馬市	機器維修	教授、學生
鄧○婷	Azuero 分校	校務行政	教授、學生
林○萍	Cocle 分校	社區發展、中小企業發展	教授、學生、社區想從商的居民

巴大開學時間為 8 月中旬，與本會派遣時程(10 月中旬)有所落差，明年春季再行媒合可能性最大。

## 3. Malambo 育幼院

Malambo 對本會志工需求甚切，本次秋季志工需求包括：(1)農業；(2)生態旅遊規劃；(3)英數資訊教學。

在住宿方面，於 Malambo 院內及學校服務之志工住在院內家中，服務於農場之志工則住在農場內房舍，但由於農場地處偏遠、交通與通訊皆不便，加以該農場有數位男性職工居此，有安全性之疑慮不宜派遣女性志工，但本會多為女性志工，爰將不媒合農業志工。另本團已先告知本會志工初期普遍西語程度皆不流利，雖本會在志工正式服務前提供一個月的密集西語語訓，但仍需要時間提升西語程度。院長表示這應不是問題，只要志工能在西語環境下願意學習並開口說，相信可以逐漸進步，另倘在服務時有語言溝通之問題，亦可視情況派一位翻譯者協助。

該院提出五位志工計畫需求名單，排序分別如下表說明：

表七、Malambo 秋季媒合需求名單

志工候選人	工作地點與時間	工作內容	受惠對象
張○瓏	學校加課輔 上午 8:00-12:00 下午兩小時	英語教學 數學教學 資訊教學	Malambo 院童與學校 學生

#### 4. 紅十字會與紅新月會國際聯合會<sup>5</sup>(International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, IFRC,)

IFRC 對本會秋季志工需求包括：1.資通訊(IT)；2.數位溝通及媒體傳播(digital communication)；3.氣候變遷(Climate change)；4.人道援助(Humanitarian assistance)。其中第一及二項與今年春季志工需求相同，第四項志工派遣則有機會接受 IFRC 提供三個月的專業訓練，並視所需派遣至受災國進行人道援助工作。

<sup>5</sup>紅十字會與紅新月會國際聯合會是一國際人道主義組織，負責協調 189 個國家協會(National Societies)的活動，在國際層面上，該聯合會與國家協會密切合作，領導和組織大規模緊急救援、發展型計畫及社會融合(Social Inclusion)等。美洲辦公室協調 35 個國家協會，在美洲設有 12 間辦公室，以知識傳遞、管理及研究分析及為主要工作。

有關住宿部分，IFRC 表示除可考慮在附近大學學區分租公寓的方式外，或是現行實習生宿舍，倘本次媒合成功將會負責處理志工住宿。交通部份均有交通車接送。

有關語言部份，本團提出倘志工服務於 IFRC 總部，以英語溝通即可，倘赴其他西語國家語言溝通仍有極大困難。IFRC 協調人表示可派赴加勒比海地區英語系國家。

IFRC 提出 4 位志工需求名單，其排序分別如下表說明：

表八、IFRC 秋季媒合需求名單

志工候選人	工作地點	工作內容	受惠對象
黃○翔	IFRC	協助 ICT 設備之維護	IFRC 計畫受惠對象
巫○君	IFRC	協助執行數位媒體傳播工作	IFRC 計畫受惠對象
陳○中	IFRC	協助氣候變遷計畫執行	IFRC 計畫受惠對象
TBC	IFRC(倘有人道援助需求則視情況派遣)	協助需人道援助，金融(Finance)領域	IFRC 計畫受惠對象

## 5. 兒童城

兒童城對本次秋季志工需求包括：1. 護理；2. 資訊教學；3. 農業。兒童城之護理與農業志工皆屬協助性質，惟教育志工為教師角色。

在住宿方面，志工皆住在城內家(casa)中，一人一間，兩人共用一間衛浴，另有客廳廚房等供使用，兒童城提供志工三餐。

有關語言部份，本團已先告知本會志工初期普遍西語程度皆不流利，雖本會在志工正式服務前提供一個月的密集西語語訓，但仍需要時間提升西語程度，擔任課堂教師恐有疑慮。執行長表示這應不是問題。

該院提出三位秋季志工需求名單，排序分別如下表說明：

表九、兒童城秋季媒合需求名單

志工候選人	工作地點與時間	工作內容	受惠對象
郭○欣	兒童城護理站 7:00-12:00；13:00-15:00	協助醫生治療	兒童城內所有兒童
黃○翔	學校；上午 1 小時，下午 3 小時，需排課	教電腦	學校選該門電腦課之學童
陳○聿	兒童城農場 8:00-10:30；13:30-16:00 下午可帶孩童體驗農場	農場工作，規劃新作物或新販售方式	兒童城內所有兒童

## 二、 志工計畫書草稿--巴拿馬兒童城及 Malambo 孩童生活基本教育及照顧提升計畫

### (一) 計畫摘要

1. 計畫編號：
2. 計畫名稱：巴拿馬兒童城與 Malambo 育幼院兒童生活基本教育及照顧提升志工計畫
3. 計畫領域：教育
4. 執行地點：中美洲/巴拿馬
5. 計畫期程：民國 104 年 4 月 1 日至民國 107 年 3 月 31 日
6. 執行單位：巴拿馬兒童城、巴拿馬 Malambo 育幼院
7. 計畫金額：
8. 摘要說明：巴拿馬雖屬中美洲較富裕之國家，國內貧富的差距甚為懸殊，許多貧窮家庭因無力撫養孩童，而將孩童送至育幼院或收容所中，故本計畫將與巴國之非營利組織兒童城及 Malambo 育幼院合作，將派遣志工促進孩童基本生活教育及照顧，以提升孩童適應能力及建立自

信心，預計受惠人數至少達 340 人以上。

## (二) 計畫緣由

### 1. 計畫來源：

巴拿馬由於貿易發展及運河便利之故，在中美洲屬經濟較好之國家，但巴國財富多集中於少數人身上，其貧富差距在拉丁美洲地區中高居第二。根據世界銀行之資料顯示，巴國 2013 年有 27.6% 之人口處於貧窮線以下，由於許多貧窮或弱勢家庭因無力扶養下一代，便將其下一代送入育幼院或收容所中；而收容所或育幼院經濟來源主靠募款、政府或企業捐助，各項支持需要許多外界之協助，本會志工計畫業務目標之一即為派遣符合夥伴國家需求之志工協助開發援助或人道援助專案，爰本會規劃以志工協助巴拿馬兒童城及 Malambo 育幼院相關教育支持，共建夥伴關係。

### 2. 現況說明：

巴國政府近年積極推動各項基礎教育政策，但成效不彰。除公立的學校之教師素質低落、學習成效不彰外，如兒童城與 Malambo 育幼院這類兒少收容中心亦欠缺相關師資及生活照顧之輔助人力。Malambo 育幼院自 1890 年成立，主要收容 18 歲以下之女童，2014 年總收容人數為 115 人，男女人數各為 22 人及 93 人；以年齡層分為：0~5 歲共 33 人、6~10 歲 30 人、10 歲以上共 52 人，另 Malambo 收容之孩童中，有 10 位屬身心障礙者，18 位 HIV 帶原者。該院為一複合型機構，除提供收容院童安穩的生活環境外，亦於院內辦學，藉由基礎生活教育與照護提升院童之知識與各項能力，本會自 2003 年起迄今共派遣 3 位志工前往服務，服務領域為教育和醫療，JICA 亦曾派遣 1 位志工教

授陶藝。Malambo 學校經費來源 68%左右來自教育部(主負擔教師之薪水)、28%來自家長、4%來自捐贈款；育幼院經費來源則約 80%為捐贈款、20%為政府補助，偶有 1%左右來自營收(種菜、賣雞蛋等販售所得)。

兒童城自 1964 年成立，主要收容 18 歲以下之男童，每年總收容人數約 200 至 230 位男孩，130 位住在院內，35 位白天來院輔導、15 位青年，40 位為未就學者；以年齡層分為:0~5 歲共 40 人,5~12 歲 120 人,13~18 歲 60 人，另有包含 47 名特殊教育之孩童。兒童城除少部分孤兒外，大多為有家庭且住在院內之兒童；兒童城提供課後輔導課程，以加強院童之知識與各項能力。本會自 2001 年迄今共派遣 15 位志工前往服務，範圍涵蓋資通訊、醫護、教育及農業(果樹栽培)，兒童城固定和 ISAIC、西班牙 Zaragoza 大學及 Masunidou 基金會合作派遣短期志工，亦曾有台灣其他志工組織如 YEMA 派遣志工。兒童城經費每年皆會有所微調，2014 年經費來源 24%來自自行生產的收入、29%來自政府補助及 47%來自捐贈款。

教育為孩童未來發展之基礎，且教育除為我國之優勢項目外，亦為本會五大優先領域，爰本會將延續以往之合作經驗，賡續透過志工服務，提供育幼院及收容所內孩童生活教育機會，以期未來提升渠等知識與能力，而志工亦可由服務中透過與他國志工之交流獲得更多元之跨文化經驗，豐富我多元社會內涵。

### (三) 預期結果

#### 1. 計畫成果：

促進巴拿馬兒童城及 Malambo 育幼院孩童生活基本教育及照顧，提升適應能力及建立自信心。



2. 計畫產出：

派遣志工提供教育、公衛醫療或農業領域服務，預計受惠人數至少達 340 人以上。

(四) 計畫內容及執行方式說明

本計畫將分在兒童城及 Malambo 育幼院執行<sup>6</sup>，兒童城以男童為主，Malmabo 育幼院以女童為主。合作領域涵括 2 大領域，包括教育(協助並開設生活教育課程)及公衛醫療(提供健康照護)。

以下將以合作單位之志工服務執行內容與志工管理兩大項進行說明：

1. 合作單位之志工服務執行內容(合作單位之志工需求及執行方式仍需依媒合結果及實際派遣為準)

(1) 兒童城：志工服務需求領域為教育及公衛醫療，教育為要，公衛醫療之健康護理為輔。

i. 教育：英文、電腦 (此兩項為工作最需要的能力)、藝術(如畫畫或陶藝)及體育。

ii. 公衛醫療：健康護理

兒童城志工服務領域、服務方式、時間及地點概要表

領域	工作地點	工作內容	受惠對象
	工作時間		
教育	學校 上午 1 小時，下午 3 小時，需排課	英文、資訊、藝術及體育教學	兒童城內選 該門課之所有 孩童
公衛醫療	兒童城護理站 7:00-12:00 13:00-15:00	協助醫生治療及 依指示換藥及打 針	兒童城內所 有孩童

<sup>6</sup>兒童城與 Malambo 的志工派遣與休假將配合渠等之固定假日規劃。[即每年 6 月與 9 月第一周及 12 月下旬(約 20 號左右)至 2 月中皆為放假日。]



(2)Malambo 育幼院志工服務需求領域為公衛醫療及教育。

- i. 公衛醫療：護理、心理輔導、營養指導。
- ii. 教育：數學、英文、體育及資訊等。

Malambo 志工服務領域、服務方式、時間及地點概要表

領域	工作地點	工作內容	受惠對象
	工作時間		
公衛 醫療	育幼院	1.護理志工:協助醫生服務孩童。 2.心理輔導志工:協助心理師進行心理衡鑑。 3.營養志工:與每家家管搭配,每兩周負責一家,指導院童營養食譜與中式青菜之作法(營養志工僅需一周一次去農場支援,由院內車接送。)	Malambo 院童與學校學生
	護理: 7:00-17:00 心理: 8:00-16:00 營養: 8:00-12:00 17:00-19:00		
教育	育幼院	生活教育,含英語、數學、體育 資訊(註:該校電腦設備:院內12台、 學校25台,另8-12年級之每位孩童 均有筆記型電腦)。	Malambo 院童與學校學生 (體育:上午為幼稚 園幼兒,下午為學校 學童)
	學校、課輔 數學/英語/資訊 8:00-12:00、 下午兩小時 體育(課輔): 8:00-10:00、 14:00-15:00		

## 2. 志工管理

協調人每3個月1次赴合作單位訪視志工服務情形並與合作單位開會檢討志工服務成效。

### 三、 其他

#### (一) 志工語訓

針對毫無西語基礎之志工，四週之駐地語訓僅能讓志工學會基本「生存所需」西語及基本溝通會話，要進入服務工作或更專業領域之溝通仍有困難。從語訓中心主任之經驗分享得知，雖有毫無基礎者可於四週後進入中級班之案例，但仍建議於密集語訓結束後仍持續每周一至兩次之西語課程；另本團亦與語訓中心達成共識，未來將可針對不同服務背景之志工進行專業西語課程(如農業或資通訊專業詞彙)，以加速志工駐地適應。

### 四、 結論與建議

#### (一) 結論

##### 1. 合作單位對於現任志工服務成效滿意

從本次訪談得知，各單位對於現任志工服務成效滿意（詳會議記錄），認為志工服務最大效益為協助受益對象（均屬弱勢及 NGO 團體），透過知識、技能學習，提升自信心、適應力以及環境認同，且分享台灣文化，讓受益對象雖無法到國外體驗，亦透過志工對於東方文化有所認識，此正為本會志工業務目標。

##### 2. 志工在跨文化的學習與經驗分享收穫豐富

從本次訪談中得知，志工初始不管在工作或生活上或多或少有文化上之衝擊，然現皆已可適應，並常利用非工作時間與當地朋友或國際人士出遊，此亦達到本會業務目標之一，分享我國文化。

##### 3. 協調人制度之必要性

從本次志工訪談中得知，除一位志工對於協調人提出較多意見外，其餘志工對於協調人之設置皆給予正面評價，認為有延續協調人模式之必要。駐地協調人除可協助初赴任志工降低異地文化衝擊外，亦肩負開發新合作單位與推動計畫之責任，爰本會目前推動

之協調人制度有其必要性與價值。

#### 4. 協調人辦公室建立專業志工管理形象

協調人辦公室未有無任何標示本會志工計畫或相關活動之照片，本會三位協調人辦公室應速建立本會相關標示(如懸掛計畫牌子或放置 TOV 旗幟)，可顯示本會專業形象外，亦利外部單位來訪時之辨識。

### (二) 建議

#### 1. 本會巴拿馬志工派遣係自行洽詢合作單位，並未如 PC 和 JICA 透過政府之合作機制

PC 和四部門簽署框架式志工計畫協議，每三年更新一次，JICA 則透過經濟合作部統籌，本會協調人則需自行開發，經查本會模式以往亦與 JICA 模式相同，透過巴國財經部統籌辦理，惟自 93 年本會志工與巴國財經部協調人發生財務糾紛後，即改由本會自行開發辦理，然志工派遣經費亦屬 ODA 之一環，是否應回歸透過駐在國政府統籌之機制，建請使館評估。

#### 2. 每國志工派遣領域可更聚焦，以達資源配置最大效益

目前 PC 派遣領域共四類，志工派遣人數 200 名以上，JICA 派遣領域兩類，派遣人數 16 名，自本年起本會志工派遣領域共五類，目前派遣人數 4 名，鑒於本會現正以志工計畫推動志工派遣，且本會志工人數相對少，建議每一國應聚焦需求派遣，例如巴拿馬志工計畫將聚焦於基礎教育領域，以利各國志工之資源發揮最大效益倘當年度志工媒合未果，詢問合作單位是否等待下次媒合 JICA 之媒合模式為倘當年度媒合未果，將詢問合作單位是否願意等待下次之媒合或直接放棄。建議本會未來與優質合作單位合作時，志工媒合模式可參照此法，除可延續長期合作狀態外，亦可降低媒合往來行政成本。

### **3. 參考 PC 的框架式志工計畫模式為本會志工計畫之架構，增加計畫彈性**

JICA 過去曾有志工計畫但因招募變數大已不再進行志工計畫，另 PC 之志工計畫與四部門簽訂框架式合作協定，並未因人數變動而需更改計畫內容，彈性較高，屬長期性之合作，每三年更新協定一次。爰建議本會推動框架式志工計畫為執行方式，不預列總派遣志工人數，以降低風險、保留彈性並提升計畫管理成效。

### **4. 落實協調人定期訪視合作單位，提升志工管理效益**

志工協調人的主要職責是志工服務的管理，PC 和 JICA 的做法為每年 4 次赴合作機構訪談志工服務情況，本會協調人亦應落實每次訪視，並將每次訪視記錄與合作單位確認，落實志工管理。

### **5. 本會應明確定義志工生活上的必要支持**

PC 和 JICA 認為志工在生活上的適應屬於志工個人應克服的課題例如看病或是離赴任機場接送，如果幫忙反而無法讓志工成長及破壞獨立性，而本會派遣協調人的工作職責之一為提供必要的生活支持，定義上易讓志工混淆「必要」為何？因此應明確定義，避免志工與協調人因非工作上的事宜影響互動。

### **6. 與 IFRC 發展長期夥伴關係**

透過本次考察與在全球人道援助上一直居於領導地位的 IFRC 建立初步合作共識--派遣志工赴該機構服務，鑒於 IFRC 在美洲之國家協會眾多，並定期提報駐地資訊給 OCHA，本會應與該機構建立長期合作關係，以助本會人道援助資訊之蒐集，未來倘合作成效良好，建議可由本會派駐人員赴該機構實習，強化本會人員之人道援助專業能力。

## **貳、 駐館意見**

有關本會志工在職訓局的服務，根據駐館秘書表示職訓局以往在

志工合作的配合度上，特別是志工生活的照顧上，仍有極大改進空間，如提供黃雅欣志工之住宿地點並非如職訓局表示的「安全度高」，而為類似貧民窟的地區，又例如提供給陳雅惇志工的辦公位置在茶水間角落等；有關志工西文程度不佳事，由於西語並非我國人第二外語，僅少部分人能有流利的西語；另職訓局說明與前任吳協調人平均兩周進行一次協調會議事仍待商榷，因負責志工業務的張秘書若有時間亦會陪同前往，次數並非如職訓局所述。

有關未來巴拿馬大學志工派遣合作方面，駐館秘書表示根據經驗，該校行政效率仍有進步空間。

### 參、 致謝

本次赴巴拿馬期間承蒙駐巴國大使館周大使麟、張秘書士軒與陳秘書致遠、巴拿馬國合會志工計畫蔡協調人念慈之協助安排，方得順利完成此行，謹在此一併申謝。

### 肆、 考察團日程表

日期/時間	活動內容	備註
7月30日		
08:30	抵達巴拿馬國際機場	
09:30	訪視職訓局烹飪教學志工 A 服務情形及進行個人訪談	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、陳玉雪志工
10:30	拜訪職訓局處長及協調人，瞭解志工服務情況、秋季媒合需求	處長 Nilvia Serrano González、英語協調人 Llilybeth Romero H. Morales、IT 協調人 Nubia Montoya、烹飪協調人、

		王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
12:30	與巴拿馬大使館秘書午餐會談	張秘書士軒、陳秘書致遠 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
14:00	拜訪巴拿馬大學國際合作處，瞭解秋季媒合需求	處長 Magister Gina Román、協調人 Lic. Marcela C. Ortega、協調人 Miguel A. Cornejo M. 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
17:30	訪視志工計畫辦公室及志工計畫討論會議	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
<b>7 月 31 日</b>		
09:30	黃欣薇志工個人訪談，瞭解志工服務情況	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、黃欣薇志工
11:00	訪 Malambo 育幼院，瞭解志工服務情況、秋季媒合需求及未來志工計畫確認	院長 Sor Lourdes Reis 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
14:00	訪紅十字新月會，瞭解秋季媒合需求及研議未來志工計畫合作方向	美洲地區主任 Xavier Castellanos、協調人 Lorenzo Violante、秘書 Harbsrka Griffith 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
16:00	拜會巴拿馬 Peace Corp 辦公室	巴拿馬主任 Peter La Raus 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理

		理、巴拿馬蔡協調人念慈
<b>8月1日</b>		
08:30	參訪 Malambo 育幼院之農場，瞭解未來志工服務與居住環境	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、黃欣薇志工
11:40	拜訪兒童城，瞭解志工服務情況、秋季媒合需求及未來志工計畫確認	院長 Fortunato Peirotén P. 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
15:00	出發往 Santa Fe	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈
<b>8月2日</b>		
08:30	拜訪 Amiparque 協會，瞭解志工服務情況與確認 志工次年服務內容	協會理事主席 Hortencio Palma 及配合人員 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、沈瑞筠志工
10:30	返回巴拿馬市	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、沈瑞筠志工
15:30	舉行八月份志工會議	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、陳玉雪志工、黃欣薇志工 沈瑞筠志工、黃麒育志工
18:00	與駐館及志工餐敘，並向駐館報告本次考察成果	張秘書士軒、陳秘書致遠 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈 陳玉雪志工、黃欣薇志工 沈瑞筠志工、黃麒育志工

21:00	沈瑞筠志工個人訪談	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、沈瑞筠志工
<b>8月3日</b>		
09:30	拜訪黃麒育志工寄宿家庭，了解志工住宿與生活環境	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、黃麒育志工
10:30	黃麒育志工個人訪談	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、黃麒育志工
11:30	志工計畫討論會議	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、
<b>8月4日</b>		
10:00	拜訪 ILERI 語訓中心，了解黃麒育志工語訓狀況與未來志工語訓地點評估	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、黃麒育志工
12:00	JICA 午餐會談	志工協調人，Yoko Ikuma、 志工計畫辦公室人員 Erika Perivancich、 志工計畫技術合作人員 Dayan Bonlla 王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬蔡協調人念慈、
15.30	離開巴拿馬返國	王處長宏慈、鍾計畫經理禎理

#### 伍、 考察建議追蹤事項

項目	查核事項	所屬計畫	改善期限
考察團與 Amiparque	本次考察團與 Amiparque 之會議，因涉及志工未來 1 年之工作內容，	志工	103.9.5



之會議記錄	請協調人向該單位確認會議記錄，以保障志工權益。		
「巴拿馬兒童城及Malambo孩童生活基本教育及照顧提升計畫」	請協調人以正式信函與該兩單位確認本計畫內容。	志工	103.9.5
協調人辦公室	協調人辦公室建立本會相關標示(如懸掛計畫牌子或放置 TOV 旗幟),可顯示本會專業形象外,亦利外部單位來訪時之辨識。	志工	103.9.30
合作單位志工評量	請協調人將合作單位志工期中/期末評量表送交本會。	志工	103.9.5

## 附件一、考察訪談會議紀錄

### 103 年度赴巴拿馬 進行海外服務工作團志工業務監督任務 職訓局(INADEH)拜會會議記錄

- 一、 地點：巴拿馬市
- 二、 日期：2014/07/30
- 三、 時間：10：00-12:00
- 四、 出席人員：

職訓局：Dirección Nacional de Formación Profesional(處長)，  
Nilvia Serrano González、English Coordinator(英語協調人)，  
Lilybeth Romero H. Morales、IT Coordinator(IT 協調人)，  
Nubia Montoya

我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理、巴拿馬國合會  
志工計畫蔡協調人念慈

#### 五、 會議記錄

(一)請問職訓局的學生需要支付費用嗎？

- 職訓局處長：課程所需資料、使用手冊等皆由本機構免費提供。

(二)本會自 2003 年、2011-12 年均派遣志工在職訓局服務，謝謝提供  
志工服務的機會，目前本會剩下一位志工在此服務，將於本年離  
任，不知道來自東方的我國志工和貴單位人員在相處上是否有文  
化和工作適應的問題？目前志工服務的學生數？服務成效如何？學  
生輟課率高嗎？

- 職訓局處長：普遍而言，本機構學生輟課率極低，因本機構設有  
缺課門檻，每門課程倘缺課超過 6 小時，即無法取得結業證明書。  
有關貴會志工於本機構服務工作或文化適應之問題，以下分就不  
同志工之狀況說明：

- 烹飪協調人：陳玉雪志工上課時間為周一至週五自上午 8 點至 12 點，每周工作約 20 小時，一班約 18 位學員，幾無輟課之學生。陳玉雪志工之工作態度、服務成效均受本機構協調人與學員讚賞；目前該課堂另聘請一具法國料理學歷之教師共同合作，除互相協助之外，兩位老師皆能以西語及英語溝通，故與學員溝通無礙。另倘學員完成該課程即能獲致證書。
- IT 協調人：IT 教學陳雅惇志工輟課之學生僅有一至兩位，係因個人因素無法繼續上課，其餘學生皆完成課程。陳雅惇志工待人和善、具備專業能力。雖陳雅惇志工一開始西文能力較不佳，以英西穿插上課，然一年後陳志工的西語能力明顯進步，與學員的互動也更加融洽。惟陳雅惇志工較重視時間之安排及規劃，較無法融入「巴拿馬時間」特色及文化。
- 教育協調人：華語教學黃雅欣志工對本機構學生程度期望較高，且在初期以英語授課，但本機構學生來源背景皆屬教育程度偏低、幾無基礎英語程度亦無華語基礎之民眾，因此導致教師與學生在溝通與教學上的落差以及學生受挫感較高，如曾有該門 5 位學生全數未通過考試之事情，也幾乎無法通過本課程，導致後來學生學習意願低落，輟課率因此偏高。另本機構原要求黃雅欣志工教授商用華語，並提供相關書籍、CD、字典等，但黃雅欣志工認為學習華語應從基本學起，但志工並未提供其他相關教材或書籍作為課堂教材，甚為可惜；另黃雅欣志工與本機構之配合度尚有進步之空間。另本機構已提供黃雅欣志工安全住宿地點，但黃雅欣志工卻以安全及其他各種理由一再要求本機構更換住宿地點。
- 本會回應：有關華語教師的問題，本會目前改派遣專業華語師資取代華語志工，前述黃雅欣志工在語言與教學上的問題將不再發生。有關住宿問題，黃雅欣志工亦曾向本會表示該住宿地點相當危險；另有關志工工作時間問題，本會認為志工服務應根據當初洽

談的工作時數，另本會近來新增志工評量機制，以志工、協調人、合作單位三方交叉評量方式，提供志工服務成效的評量依據。

(三)本會志工之前屢遭開課延宕之問題，除換開課單位外，請問是否有其他規劃以利志工開課順利?又或是其他老師也是碰到一樣的問題?

- 職訓局處長：本局開課時間周一至周五，但常因假期或水電、司機遲到等各種問題延宕課程，但此為拉丁文化，由幾位志工之反應與態度顯現，貴會志工對文化的開放與包容性仍有待加強，且身為教師應至少備有四種不同的因應計畫。
- 本團回應：今日參訪陳玉雪志工工作環境，可看出陳玉雪志工作之用心與努力，除讓學員透過她認識台灣之外，亦透過訪問其學員得知，學員對陳玉雪志工亦讚譽有加，如「老師總是笑咪咪的」、「總是很有耐心的教導學生」等。

(四)志工非職工，您在管理上如何溝通?

1. IT 協調人：我們跟你們在志工的定義上相同，但是志工為自願服務性質，例如以服務咖啡為例，應該服務到最後一位客人離開後才離開，而非時間到就離開。
2. 職訓局處長：我們認為貴會應該在管理上先擔任「過濾」的角色，過濾志工的資格，篩選合適人選。除此之外，志工應以開放的心胸接納不同的文化，認識所謂的「巴拿馬時間」，即是等多久就等多久，而非急躁的抱怨。另外，志工發生情況，皆會和吳前協調人開會討論，頻率曾高達每兩週曾開一次。
3. 本團回應：相當贊同本會應先過濾，也謝謝職訓局分享巴拿馬的文化。

(五)目前本會志工媒合是供給導向，由有意願的人申請透過本會轉駐

外館處協助洽問，不知道您覺得這樣的做法和以往以需求導向的做法有無差異，又或是您有更好的建議。

- 職訓局處長：供給導向之模式較符合本機構之實際狀況與需求。

(六)您覺得本會派遣的志工應特別注意哪方面的能力？

- 職訓局處長：根據前述，貴會派遣之志工應注意以下幾點：
  1. 專業能力：具備足夠專業教學經驗，如華語教學老師應依學生的程度因材施教。
  2. 西語能力：西語能力不足在教學與溝通上皆有相當大的困難。
  3. 於赴任前瞭解服務工作及服務國家之文化：即志工對合作單位的認知清楚正確，並以開放的心胸與態度去接受不一樣的文化。

(七)是否有其他機構派遣志工至貴單位服務?內容為何?貴單位是否如本會志工一樣提住宿和交通?貴單位是以計畫的方式合作嗎?(是否可以看合作計畫書?)

- 職訓局處長:於 2010-2011 年間曾有 1 位 JICA 志工派駐本機構，擔任 IT 助教。JICA 志工展現不計較工作時間的精神，倘未完成工作，JICA 志工也總是持續完成為止，甚至一天工作 12 小時也無所謂。請問貴會志工一定只有教學志工嗎？

本團回應：擔任助理或助教也是良好的志工服務模式，以本會立場，在志工派遣合作上特別注意三件事情：(1) 志工不應為合作單位所提出之要求負責，即志工非職工，故不應以職工方式要求志工負責。(2) 志工不應經手金錢。(3) 不應為替代人力。

(八)其他問題：請問貴機構聘請之教師平均時數與上課薪水約為多少？

- 職訓局處長：依不同課程類別與各教師不同背景與學經歷而定。一般而言一個月平均上課 300 小時，薪水約為 3000 美金，即 1

小時約 10 美金，一日上課四小時，一周上課五天。若較具特殊專長，如 IT 專長的教師，則可達到 12 美金，甚至更專業且具 IT 執照之教師可達到 1 小時 15 美金左右。

#### 六、 秋季志工媒合需求

職訓局對本次秋季媒合名單提出兩位人選，主要選擇條件為考量渠等之專業性與西語程度，以下為職訓局提出之名單：

志工候選人	工作地點	工作內容	受惠對象
郭○欣	職訓局	教學	一般上課民眾
高○玟	職訓局	教學	一般上課民眾

### 103 年度赴巴拿馬 進行海外服務工作團志工業務監督任務 巴拿馬大使館工作午餐會談概要

- 一、 地點：巴拿馬市
- 二、 日期：2014/07/30
- 三、 時間：12:30-14:00
- 四、 出席人員：巴拿馬大使館張秘書士軒、陳秘書致遠。

我方人員：人道援助處人到王處長宏慈、鍾計畫經理、巴拿馬國合會志工計畫蔡協調人念慈

#### 五、 會談概要

- (一) 根據駐館秘書表示職訓局以往在志工合作的配合度上，特別是志工生活的照顧上，仍有極大改進空間，如提供黃雅欣志工之住宿地點並非如職訓局表示的「安全度高」，而為類似貧民窟的地區，又例如提供給陳雅惇志工的辦公位置在茶水間角落等。
- (二) 駐館秘書表示，有關職訓局認為貴會志工西文程度不佳事，由

- 於西語並非我國人第二外語，僅少部分人能有流利的西語。
- (三) 有關職訓局說明平均與前任吳協調人平均兩周進行一次協調會議事仍待商榷，因為負責志工業務的張秘書若有時間亦會陪同前往。
- (四) 本團表示，考量職訓局對我方志工抱怨多，對於本會志工要求已如職工，且所述情事與駐館差異極大，建議緩派。

### 103 年度赴巴拿馬 進行海外服務工作團志工業務監督任務 巴拿馬大學國際合作處會議記錄

- 一、 地點：巴拿馬市
- 二、 日期：2014/07/30
- 三、 時間：14:00-16:00
- 四、 出席者人員：

巴拿馬大學：國際合作處處長，Magister Gina Román、  
Coordinadora de Movilidad Academica (協調人)，Lic. Marcela  
C. Ortega、Coordinador de Movilidad Academica (協調人)，  
Miguel A. Cornejo M.

我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理、巴拿馬國合會  
志工計畫蔡協調人念慈

#### 五、會議記錄

- (一) 本會自去年跟貴校開始合作派遣志工，謝謝提供志工服務的機  
會，目前本會志工已離任，不知道來自東方的我國志工和貴校人  
員在相處上有無文化和工作適應的問題？
- 國際合作處處長：過去志工合作的單位為語言中心，本處是第一  
次與 ICDF 合作，爰目前無法回應此項問題。

(二) 志工非職工，您在管理上如何溝通？

- 國際合作處處長:本處雖無志工管理經驗，但是我們朝向創造雙贏的角度上管理。

(三) 目前本會志工媒合是供給導向，由有意願的人申請透過

- 國際合作處處長:目前供給導向之模式相當符合本機構之實際狀況與需求，因為學校可以審視現有不足或欠缺的部分，勾選所需志工，相信這樣的方式較容易找出彼此都適合的志工。

(四) 您覺得本會派遣的志工應特別注意哪方面的能力？

- 國際合作處處長:目前本校正在改革當中，特別重視學生英文能力，因此除了志工應具備開放的心胸外，英語能力也是我們非常重視的能力（註西語可以到巴拿馬後慢慢學習），再者，志工要學習放鬆的態度，巴拿馬人相對來講較為樂天。

## 六、巴拿馬大學需求調查

巴拿馬大學對本會志工需求甚切，處長表示志工服務方式是擔任教授助手，周一至週五上午協助所屬教授上課，下午和教授、學生及分校附近區民以團隊合作方式推動計畫。有關語言部份，因為學校希望營造英文環境，因此對志工語言要求為英文，同時可和學生利用語言交換學習西班牙文。交通和住宿均由學校安排，住宿將安排教職員宿舍。

本團說明因為巴拿馬市相當進步，因此希望志工可以到非巴拿馬市的地區服務(特別是邊遠地區、社區發展)，該校提出 8 位志工需求名單，前五名排序分別如下表說明：

志工候選人	工作地點	工作內容	受惠對象
周○雯	Los Santos 分校	社區農作物如番茄、洋蔥生產	教授 學生



			農民
陳○中	Cocle 分校	食品管理、觀光 教學、農業推廣	教授 學生 社區居民
黃○翔	巴拿馬市	機器維修	教授 學生
鄧○婷	Azuero 分校	校務行政	教授 學生
林○萍	Cocle 分校	社區發展、中小 企業發展	教授 學生 社區想從商的 居民

**103 年度赴巴拿馬  
進行海外服務工作團志工業務監督任務  
Hogar San Jose de Malambo 拜會會議記錄**

- 一、 地點：巴拿馬市
- 二、 日期：2014/07/31
- 三、 時間：11:00-13:00
- 四、 出席人員：

**Malamobo：院長, Sor Lourdes Reis**

我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理、巴拿馬國合會  
志工計畫蔡協調人念慈

**五、 會議記錄**

- (一) 貴院和政府機構合作，不僅是育幼院也是半政府學校，涵蓋幼稚園到高中?學校不僅院內學童就讀，也有住在 ARRAIJAN 地區的學童就讀，想請教貴院經費來源?政府/自籌或是民間的比例?貴院

所設立之學校/教育單位所頒發之畢業證書是否與巴拿馬其他各級學校之效力一樣(被官方所認可)?和院內如何合作?

● 院長：本院包括育幼院及學校兩部分，院童年齡自 0-18 歲，學校學生涵蓋從小學至高中之 12 年教育(巴拿馬之基礎教育規定為 9 年，15 歲以上屬高中教育)，學生主要來自 Arraijan 地區外，也有少部分學生來自 Chorrera 地區，學校為政府核准之正規學校，畢業證書均由教育部長核發。另有關經費來源方面，68%左右來自教育部(主負擔教師之薪水)、28%來自家長、4%來自捐贈款。育幼院經費來源則約 80%為捐贈款、20%為政府補助，偶有 1%左右來自營收(種菜、賣雞蛋等販售所得)。

(二)目前收容之人數有多少?收容兒童之來源?根據 2013 年我們志工的季報了解，院童年齡 10-18 歲，院內多為女童，超過 6 歲的男童最多不會在院內待超過 6 個月，現在年齡層比例如何?目前院內孩童主要問題?

● 院長：本院收容孤兒人數為 115 人，男童 22 人，女童 93 人；以年齡區分則 0-5 歲共 33 人，6-10 歲共 30 人，10 歲以上共 52 人，另本院收容之孩童中，有 10 位屬身心障礙者，18 位 HIV 帶原者。這些孩童主要來自性侵、受虐、被遺棄、營養不良之家庭，這些問題同時也創傷了孩童的心靈，因此本院收容之孩童相當需要心理輔導與重建。但由於本院亦接納周邊地區其他心靈受創的孩童至本院接受心理輔導，原已吃緊的心理師人力更為匱乏，附近的 HIV 患者也來這裡拿藥、食物或衣服等物資。另本院主要目標除提供孩童良好且快樂的生活外，亦致力引導孩童正向發展，並提供技職訓練。

(三)貴院的師資數量與來源/行政人員(含護士)數量?師資不足?目前開設的班級與課程及課後輔導共多少?

● 院長：學校方面有 5 位行政人員及 32 位老師，育幼院則有 20 位

行政人員、1名教育部指派之長期服務醫生(註:另有一名每周約來兩次之小兒科醫師,但時間相當不固定),並無護士(註:僅緊急醫療協助時會其他醫院之護士至此協助)。在學校師資方面,目前缺乏體育教師,而由於本校學生之英數程度皆差,希望能有英數老師協助學生英數能力。

(四)學童學習成效如何?輟課率高嗎?院內有檢核機制嗎?

- 院長:本校無輟課問題,本校有專門負責人員管控,另倘院外學生翹課,則將立即通報家長,並交由院內社工服務人員介入輔導。

(五)志工非職工,您在管理上如何溝通?

- 院長:愛心與耐心。

(六)是否有其他機構派遣志工至貴院服務?內容為何?人數多少?合作方式為何?貴院是否如本會志工一樣提供住宿和交通?

- 院長:JICA 四年前曾派過負責陶藝教學之志工一名。本院曾經與某組織長期合作,但因為該組織不健全,故現未有與其他組織長期的關係。本院在網頁上一直有志工招募的訊息,除貴會志工外,現仍有一名牙買加志工(已來一年半,主要負責照顧 HIV 的孩童),還有即將有一位義大利志工來此服務。本院提供志工住宿於院內房舍(稱為 casa 即家)或農場內之房舍。目前院內空房尚有一間,採有上下舖兩床位,可容納兩位,另一間在整修,也即將可以入住。未來倘有農業志工則可住在農場內之房舍,環境相當良好。志工們彼此間也可以在周末時互相交流(註:signal 差)。在吃的方面,志工住家都有廚房可自行料理,若需要可以申請院內食材,但須視當時有的食材而定。

(七)本會 2003 年派遣 2 位長期志工後，至去年才又派遣一位志工，謝謝提供志工服務的機會，院長對於本會志工的表現滿意嗎?目不知道來自東方的我國志工和貴單位人員在相處上有無文化和工作適應的問題?

- 院長：黃欣薇志工是個非常棒的志工，除教學認真外，她也為我們孩童帶來東方文化，讓孩童能接觸到不同文化的薰陶。黃欣薇志工與大家相處都很好，有問題會提出溝通，若有遇到需協助之事，學校老師也很願意幫忙她。其實貴會於 2003 年派遣的兩位志工(護理與手工藝教育)也都很棒。(有關中斷派遣事亦詢問院長，院長也不清楚為何突然中斷，推測可能因為溝通不良致本會未有提供志工名單給該院。)

(八)目前志工每日服務的內涵、受惠孩童數?年齡層為何?經過志工服務後，孩童課業有進步嗎?輟課率有降低嗎?

- 院長：黃欣薇志工學校學生人數約 100 位，課輔兒童約 100 位，年齡為 8-12 歲，但由於人數來源有重疊，爰約黃欣薇志工受惠孩童數約為 130 位。這些孩童亦無輟課率的問題。

(九)本會想和貴院發展長期的志工計畫(目前預計五年)，想和院長洽談未來五年的教學志工需求和服務內涵(西文志工計畫概念書詳如附件)。核心問題是否需要修正為生活教育及照顧?

- 院長：巴拿馬人對於擔任志工意願較低，因此若能與貴組織長期合作並持續派遣當然很好。計畫之核心問題同意修正成生活教育及照顧，可更貼切本會宗旨與符合院童需求現況。

## 六、巴拿馬兒童城及 Malambo 孩童生活教育及照顧提升計畫：

### Malambo 需求調查

經與 Malambo 確認計畫概念書之內容，核心問題為解決孩童基

本所需生活教育及照顧。將聚焦於以下志工服務領域：

1. 農業：含家庭園圃栽培與教育、生態旅遊規劃與推廣。
2. 公衛醫療：含護理、心理輔導、營養指導。
3. 教育：含數學、英文、體育及資訊等。

院長表示不同領域志工服務方式、時間與地點各異，詳細計畫概

念書需求彙整表如下：

領域	工作地點	工作內容	受惠對象
	工作時間		
農業	農場	協助並教導 Malambo 農場園圃栽培、生態規劃與推廣	Malambo 職工、高年級學生及附近居民
	7:00-15:00		
公衛醫療	Malambo	護理志工：協助醫生服務孩童，院長並承諾倘有用藥需求，必須為醫生開處方； 心理輔導志工：協助心理師進行心理衡鑑，本團已先告知恐難尋得具臨床心理專長又具備流利西語之志工； 營養志工：因目前尚無其他營養志工，因此志工將與每家管搭配，每兩周負責一家，指導院童營養食譜與中式青菜之作法(營養志工僅需一周一次去農場支援，由院內車接送。)	Malambo 院童與學校學生
	護理： 7:00-17:00		
	心理： 8:00-16:00		
	營養： 8:00-12:00 17:00-19:00		
教育	學校、課輔	生活教育，含英語、數學、體育資訊(註：該校有電腦設備：院內 12 台)	Malambo 院童與學

數學/英語/資訊 8:00-12:00、 下午兩小時 體育(課 輔):8:00-10:00 、14:00-15:00	電腦、學校 25 台，另 8-12 年級之每位孩童都有一台由政府贈送之筆記型電腦)。	校學生 體育: 上午 為幼稚園 幼兒，下午 為學校學 童
---	--	---

### 七、Malambo 秋季媒合需求

Malambo 對本會志工需求甚切，本次秋季志工需求包括：1. 農業；  
2. 生態旅遊規劃；3. 英數資訊教學。

在住宿方面，於 Malambo 院內及學校服務之志工住在院內家中，倘服務於農場的志工則住在農場內房舍(具備客廳、廚房之三間單人床房；另有集體住宿房舍，女生臥房 11 間，男生臥房 17 間，房內格局分雙人床或單人床。)

有關語言部份，本團已先告知本會志工初期普遍西語程度皆不流利，本會雖提供志工一個月的密集西文語訓，但仍需要時間提升西語程度。院長表示這應不是問題，只要志工能在西語環境下願意學習並開口說，相信可以逐漸進步，倘服務工作上有語言溝通需求亦可視情況派一位翻譯者協助。

該院提出五位志工計畫需求名單，排序分別如下表說明：

志工候選人	工作地點與時間	工作內容	受惠對象
周○雯	農場 7:00-15:00	菜圃種植、規劃、教育	Malambo 職工、高年級學生及附近居民
陳○中	農場 7:00-15:00	菜圃種植、規劃、教育	Malambo 職工、高年級學生及附近居民
陳○穎	農場	生態旅遊規劃、	Malambo 職

	7:00-15:00	教育	工、高年級學生 及附近居民
張○瓏	學校加課輔 上午 8:00-12:00 下午兩小時	英語教學 數學教學 資訊教學	Malambo 院童 與學校學生

**103 年度赴巴拿馬  
進行海外服務工作團志工業務監督任務  
IFRC 拜會會議記錄**

- 一、 地點：巴拿馬市
- 二、 日期：2014/07/31
- 三、 時間：14:00-15:30
- 四、 出席人員：

**IFRC：Director, Americas Zone(美洲地區主任), Xavier  
Haiti Support Team Coordinator(協調人), Lorenzo Violante、  
Secretary, Harbsrka Griffith(秘書),**

**我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬國  
合會志工計畫蔡協調人念慈**

**五、 會議記錄**

(一) 貴會在全球人道援助上一直居於領導地位，目前巴拿馬地區的主要業務和方向為何？

- 美洲區主任：紅十字會與紅新月會國際聯合會

(International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, IFRC)是一國際人道主義組織，負責協調 189 個國家協會(National Societies)的活動，在國際層面上，該聯合會與國家協會密切合作，領導和組織大規模緊急救援、發展型計畫及社會融合(Social

Inclusion)等。美洲辦公室協調 35 個國家協會，在美洲設有 12 間辦公室，以知識傳遞、管理及研究分析及為主要工作。該辦公室對本會志工需求殷切，本次提出 4 項志工需求。

(二)是否有其他機構派遣志工至貴會服務? 人數約為多少?內容為何? 貴會是否提供相關支持(如住宿或交通等)?請問雙方是以計畫的方式合作嗎?(是否可以看合作計畫書?)是否有簽合作協定? 志工非職工，您在管理上如何溝通?

- 綜合回答：目前無其他機構派遣志工於此服務，但有少數獨立申請之志工至本機構服務。另本機構有國際實習生，主要協助研究工作，有任何問題即與本機構同仁相互討論溝通。

(三)本會之志工派遣皆以「合作」為概念，倘志工派遣至貴單位服務，請問貴會能提供哪些合作上的支持例如志工住宿或交通等? 是否得便請主任帶我們參觀貴會工作環境，如果貴會提供住宿，是否可一併參觀?

- 綜合回答：本機構原僅提供實習生相關住宿，及宿舍至辦公室之交通車。但因目前宿舍申請對象多以短期者為主，倘貴會長期志工派遣於此，有關住宿問題可考慮在附近大學學區分租公寓的方式或研議其他方式。

註:IFRC 帶領本位參觀實習生之工作環境，但由於住宿地點非在同一大樓，爰未參觀住宿環境。

(四)本會志工派遣屬於輔助性質，如果是以人道援助計畫的志工派遣，是否有合作機會?

- 綜合回答：本機構為一「學習」型組織，我們重視知識習得、分享及管理，因此相當具有挑戰性。有關人道援助領域需要的專業與知識相當龐大，目前我們介入協調的國家共 15 個，



需求皆不相同。進行任務的人員須有完整的訓練(至少三個月)，例如本機構於巴拉圭地震後派遣之人員，也必須先經過3個月的操作培訓(operational training)，方可緊急援助協助。

- 本團說明：人員一定是需要被訓練的，人道援助前三個月為黃金救援期，如訓練完後再派遣，通常已進入災後重建，可再研議長期派遣志工，於派遣期間中三個月進行訓練。本會在人道援助領域聚焦於災後重建，現有合作計畫如菲律賓海燕風災與世展合作等，本會非常期待能與 IFRC 建立長期的夥伴關係。
- 綜合回應：或許我們可以先找出在人道援助領域內的潛力候選人，加入 Pan-American Disaster Response Unit (PADRU) 的工作團隊，並由訓練，提升其專業能力，以供未來緊急回應協助。另本機構目前援助計畫依區域及合作單位可分為地區協會、國家協會及國際協會，或許可先嘗試在地區上之計畫合作。  
註：本團亦提出專案短期志工搭配人道援助計畫及共同合作公衛計畫，但 IFRC 表示尊重國家協會之意願。

## 六、 IFRC 秋季媒合需求

IFRC 之志工需求可包括：1.資通訊(IT)；2.數位溝通及媒體傳播(digital communication), 3.氣候變遷(Climate change), 4.人道援助(Humanitarian assistance)，其中第一及二項與今年春季志工需求相同，第四項志工派遣則有機會接受 IFRC 提供三個月的專業訓練，並有機會派遣至受災國進行人道援助工作。

有關語言部份，本團提出倘志工服務於 IFRC 總部，以英語溝通即可，倘赴其他西語國家語言溝通仍有極大困難。IFRC 協調人表示可派赴加勒比海地區英語系國家。

IFRC 提出 4 位志工需求名單，其排序分別如下表說明：

志工候選人	工作地點	工作內容	受惠對象
黃○翔	IFRC	協助 ICT 設備之維護	IFRC 計畫受惠對象
巫○君	IFRC	協助執行數位媒體傳播工作	IFRC 計畫受惠對象
陳○中	IFRC	協助氣候變遷計畫執行	IFRC 計畫受惠對象
TBC	IFRC(倘有人道援助需求，則視情況派遣)	協助需人道援助，金融(Finance)領域	IFRC 計畫受惠對象

**103 年度赴巴拿馬  
進行海外服務工作團志工業務監督任務  
Peace Corps 拜會會議記錄**

- 一、 地點：巴拿馬市
- 二、 日期：2014/07/31
- 三、 時間：16:00-17:00
- 四、 出席人員：

**Peace Corps：Country Director/Panama, Peter La Raus**

我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬國合會志工計畫蔡協調人念慈

**五、會議記錄**

- (一) PC 的志工管理與派遣一直是本會學習得標竿，非常謝謝今天提供這樣的機會，本會最近在派遣國家選擇、志工計畫的推動以及志工派後管理積極創新，今天想特別針對這三項重點，向您請教。

1. 由於巴國於中美洲屬較富裕之國家，但 PC 仍持續派遣志工於此，可以跟我們說明持續派遣志工與此的原因嗎？

巴拿馬國家主任：很多組織對我們都有此疑問，巴拿馬雖然為美洲經濟情況較好之國家，但其實巴國仍然有許多需求，包括他們仍有廣大的貧窮人口等。巴拿馬市已相當先進，擁有完備警察系統、良好的緊急醫療體系等，因此我們在巴拿馬志工均派遣至偏遠地區郊區，除可服務貧窮人口外，倘志工需緊急醫療協助時，也能回到巴拿馬市獲得良好的醫療照顧。

2. PC 在巴拿馬之志工計畫有多少？志工數？

- 巴拿馬國家主任：目前我們在巴拿馬一共有五項計畫，分別為農業、英語教學、環境保護、社區健康(如用水系統)及 Peace Corps Response(針對專業性人才的短期任務性工作)。志工除參與五大計畫外，也可執行小額專案計畫，每項專案最高可達 2000 至 3000 美金。PC 的志工任務目標有三，1. 技術協助；2. 將美國文化帶到他國；3. 將跨文化經驗帶回國內。PC 分別與農業部、教育部、衛生部等合作，並簽有框架式協定，每三年更新一次。志工計畫也設立相關指標，雖然我們在計畫成效的評核尚有改進空間，但我們並非只在意計畫技術面的成效高低，更在意前揭三個目標是否能被達成。另有關於人數方面，PC 於巴拿馬地區之志工數為 218 位。

3. 想請教您沈瑞筠志工計畫如何洽詢適合的合作單位？本會與合作單位洽談時多會要求提供住宿和交通，PC 的做法又是如何？又或是志工計畫的經費全數由 PC 提供嗎？志工計畫可以購買硬體設備嗎？(以教學為例，如果學校缺設備的話)

- 巴拿馬國家主任：我們是由中央的單位去洽詢不同單位，在這裡就是由我們巴拿馬辦公室去洽詢。透過與當地政府、當

地合作單位，並提供我們的 project frame(類似 LogFrame，但彈性更高)給當地政府或合作單位參考。我們並不會要求合作單位提供志工住宿，志工須尋找租屋，一般而言，志工平均租屋費用為每月 20-30 美金。另外我們提供赴任及返國機票、及每月兩至三百美金之生活津貼(註:依城市或鄉村有所差異)。我們的志工計畫並不能買硬體，我們提供的是人力，合作單位偶爾提供實物捐贈，辦活動時我們會邀請合作單位出席，並提供車資補助。

4. 志工非職工，如果志工招募的人數和當初期望不同，如何和合作單位磋商志工計畫?重新修正嗎?

- 巴拿馬國家主任：通常由各國 PC 辦公室提出今年度所需要的人數與專長類別，再由總部進行招募。另外，每個志工計畫所需人數均由 PC 提出，而非由當地合作單位，因此志工招募人數並不會影響與合作國家簽署之的框架式合作協議。

5. 本會自 2012 年起設立專責協調人管理業務，希望能夠提升派後的品質，但是志工非職工，您在管理上如何溝通?

- 巴拿馬國家主任：對於志工的管理的確很複雜。首先我們最初都會先與志工建立一個基本概念，即志工必須負擔與我們一樣的責任，我們對待志工的方式如同對待一般職工，若志工從事犯法等行為，經評估後確實屬實，會被提前解約。我們會對志工進行評量，每位志工會被評核三次，分為受訓結束後、第一年結束、及二年離任前。除了固定評量之外，志工服務間，不同考察員必須訪視志工服務情況，兩年四次的實地訪查。

管理志工上，我們仍其強調志工須有獨自解決問題的能

力，但仍需考量每個人的獨特性與需求。PC 的志工管理人力包括：a.地區代表(regional leader)：凡第三年之志工可以申請擔任地區代表，再由 PC 挑選，協助志工生活上的適應問題。b.技術人員(technique)：即 PC 內部之技術人員，協助解決計畫執行的專業問題。c.計畫經理(program manager)。PC 內部有專職醫生，若志工需要，可直接來此就醫，或以電話方式詢問醫療問題，再依醫生建議就診或服藥。

另在徵選志工條件方面，仍有專長的考量，基本要求為大學相關科系畢業，有相關工作則並非必要條件。我們的志工會是具有專業性但並非技術人員。例如具備水利工程專長的志工去執行供水計畫，我們會提供專長相關訓練後，讓他成為更具專業的志工，但並非是非常高技術的工作。

PC 訓練的時間為派遣前提供 10 週訓練，服務三個月後，再提供兩周訓練，再三個月後提供數天不等的訓練，再三周後提供低於三天的訓練。

(二) 目前本會志工媒合是供給導向，由有意願的人申請透過本會轉駐外館處協助洽問，不知道您覺得這樣的做法和以需求導向的做法有無差異，又或是您有更好的建議。

- 巴拿馬國家主任：這是個難解的問題，在需求導向下花費時間較長，目前本機構從招募到真正派遣時間約需等待 6 至 9 個月，包括健康檢查、背景查核等，除冗長的等待之外，加上過去沈瑞筠志工無法挑選自己想要去的國家等原因，都造成志工招募上的困難。現在我們的志工已經可以挑選想要去的國家，希望可以藉此提升志工招募狀況，及志工的服務成效

## 103 年度赴巴拿馬

## 進行海外服務工作團志工業務監督任務

### Ciudad del Nino 拜會會議記錄

- 一、 地點：巴拿馬市
- 二、 日期：2014/08/01
- 三、 時間：11:40-13:00
- 四、 出席人員：

**Ciudad del Nino：Director, Fortunato Peirotén P.**

我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬國  
合會志工計畫蔡協調人念慈

#### 五、 會議記錄

(一) 根據本會前志工 2011 年季報中說明，兒童城於 1966 年成立，主要任務以改善貧窮家庭生活為核心，佔地 170 公頃，經費 25% 來自政府(以社會局青少年及婦幼部為主要來源)，35-40% 自籌經費，剩下的來自民間捐款，請問現在仍是這樣的比例嗎?大約每年平均經費多少?

● 執行長：經費每年皆會有所微調，平均一年約為 65 萬美元。今年經費來源比例為：24% 來自自行生產的收入(過去占 30%，非本城自行生產作物產量減少，而是預算總額一直提高所致)、29% 來自政府補助、47% 來自捐贈款。本城占地 170 公頃，45 公頃種樹造林，75 公頃畜牧，50 公頃基礎建設(包括辦公室、住宿、運動場、農圃等公共建設)。

(二) 城內收容高風險的孤兒，請問如何定義高風險族群?每年新收容的人數有多少?現有總共多少青少年和兒童? 年齡層比例如何?目前城內孩童及青少年主要問題?

● 執行長：城內所收容高風險族群為經評估後為對社會有危險的族群，如赤貧人口、病童、受虐兒或吸毒者。本城平均收容約 200 至 230 位男孩，130 位住在院內，35 位白天來院輔

導、15 位青年，40 位為未就學者。按年齡區分：0 至 5 歲共 40 人、5 至 12 歲共 120 人、13-18 歲共 60 人。另有包含 47 名特殊較育之孩童。

(三) 貴城的師資、行政人員及護士仍維持 60 位嗎？目前開設的班級與課程及課後輔導共多少？

● 執行長：目前本城工作人員共 69 位，無護理人員，員工類別與數量如下：

1. 負責農業生產作物者：10 名
2. 負責照顧小孩跟家庭者：59 名，可再細分為：
  - (1) 教育部指派教師：7 名(含 4 名課後輔導教師、1 名英文老師及 2 名負責精神疾患孩童之特教老師)
  - (2) 技職教育老師：4 名
  - (3) 理監事會負擔薪水之課後輔導老師：5 名
  - (4) 理監事會負擔薪水之職工：43 名

課程部分，全部孩童皆需上週一至週五每天三小時之課外輔導課及長期電腦課程。另本城內上課時間分成上、下午班，一班為 15 個人左右。課輔時間約為下午一點半到四點半。

(四) 學童學習成效如何？輟課率高嗎？城內有檢核機制嗎？

● 執行長：詳如附表。

(五) 志工非職工，您在管理上如何溝通？

● 執行長：本城由一位心理醫師管理志工，目前有六位西班牙志工，會有不定期團體溝通諮商，倘有志工有工作或心理上之問題，會由心理醫師單獨諮詢溝通，並協助解決問題。

(六) 是否有其他機構派遣志工至貴院服務？內容為何？人數

多少?合作方式為何?貴院是否如本會志工一樣提供住宿和交通?

- 執行長：有，ISAIC 放假才派遣志工，西班牙 Zaragoza 大學及西班牙 Masunidou 基金會均派遣短期志工，原來台灣志工組織 YEMA 志工都已找到正職工作。現正有正有西班牙之短期志工協助，提供住宿及餐飲。

(七) 本會 2001 年起派遣共 15 位長期志工，去年因為護理志工身體不適提前解約，謝謝提供志工服務的機會，院長對於本會志工的表現滿意嗎?不知道來自東方的我國志工和貴單位人員在相處上有無文化和工作適應的問題?

- 執行長：貴會志工對本院服務是正面的，原因如下：
  - (1) 專業性高，課前準備充分，配合度高且懂得尊重他人；
  - (2) 帶來不一樣的文化：城內的孩童無出國機會，爰透過與國際志工的接觸可以體驗不同文化；
  - (3) 長期服務：加深彼此之間的認識外，對孩童影響也更為深遠。

(八) 本會想和貴城發展長期的志工計畫(目前預計三年)，想和院長洽談未來五年的教學志工需求和服務內容(西文志工計畫概念書詳如附件)，核心問題是否需要修正為生活教育及照顧?

- 執行長：志工計畫概念書部分需再與同仁討論，惟樂見規劃三年之長期計畫，有助提升服務延續性及孩童學習能力。核心問題部分，除提升生活教育與照顧外，亦盼能包含提升適應能力，及協助渠等建立自信心。本城已有經心理師建立的自信心問卷，可採前後測方式確認計畫成效。

(九) 您覺得本會派遣的志工應特別注意哪方面的能力?

- (1) 喜歡跟小孩一起工作的



(2)不希望派的人是生活遇到困難想當志工沉澱,逃避型的人,自己問題都沒辦法解決,來了之後造成我們的問題。

(3)要有服務的熱忱

執行長並說明會鼓勵志工多參與孩童活動,有助於志工服務成效與收穫。

(十) 之前本會派遣的護士志工向本會反映工作時數過長,高達 10 小時,因此想個別詢問目前護士人數多少?另外在用藥部分,在台灣僅醫師能提出用藥,因此未來倘有護士志工,請避免類似情事再度發生。

- 執行長:目前沒有護士,僅由一位資深保母協助處理孩童擦藥、帶領孩童就醫等事。本城設有護理站,採固定時間開放,護理人員同時須配合孩童固定服藥或換藥協助之協助,例如,孩童固定需 8 小時換一次藥,則需由護理人員按時間協助之。醫護室內有退燒藥等成藥,如同自己小孩一般,如果發燒時或是肚子痛會拿成藥給他吃,如果仍不舒服則由保母帶去看病。以後如有台灣護士志工介意,不會要護士給藥,尊重貴會要求。另考量護理人員工作特殊性,渠之額外工作時間可轉換成額外補休。

(十一) 園藝類別的志工需求,根據以往志工的經驗工作內容

照顧樹薯、玉米、木瓜、番茄、甜椒等作物,請問目前有專職工人嗎?之前因果園經營多年,果樹老病,因此無法像以前豐產,再加上番石榴大農當家,小農難再續。因此在內外條件劣勢下,本會志工之派遣是否真能有所助益,想請教執行長的看法?

- 執行長:由台灣技術團訓練出來的番石榴園(0.7-0.8 公頃)現仍持續經營。事實上,產量沒有減少,被偷的居多。我們將外形好的拿去販售、差的自行食用,的確番石榴樹已老化,需要更新改善。菜園的蔬菜主要是供應城內食用。

(十二) 志工平日工作/交通上之安全性如何?

- 執行長：本城環境安全應無虞，僅須注意不可圖便利而走捷徑(校方以繪圖方式向本團說明)。本城強烈要求志工應走本城大門那條，晚上盡量不要出門，要出門或晚歸請搭乘計程車。

(十三) 其他：本團建議執行長本會志工未來倘有配合度或參與度低的問題為可直接與協調人反映，另目前已加入志工評量機制制度。兒童城兒童放假時間為每年六月與九月第一周、12月中(20號左右)至二月中，此時兒童城會舉辦夏令營活動(尤其他單位志工支援)，另1月會有其他學校六年級學生來此協助留在院內之學童(10-15名左右)並進行社區服務，例如帶學生看電影、畫畫。

## 六、巴拿馬兒童城及 Malambo 孩童生活教育及照顧提升計畫：兒童城需求調查

與兒童城確認計畫概念書之核心問題，為解決孩童基本所需生活教育及照顧外，亦須包含提升適應能力，及協助渠等建立自信心。

兒童城針對志工計畫提出最需要之能力依序為：

1. 教育:英文及電腦 (此兩項為工作最需要的能力)
2. 健康
3. 教育:藝術，如畫畫或陶藝
4. 教育:體育

概念書仍待兒童城內部確認，完整之計畫書將於返國後提交。

## 七、兒童城秋季媒合需求

兒童城對本次秋季志工需求包括：1. 護理；2. 資訊教學；3. 農業。兒童城之護理與農業志工皆屬協助性質，惟教育志工為教師角色。

在住宿方面，志工皆住在城內家(casa)中，一人一間，兩人共用一

間衛浴，另有客廳廚房等供使用，兒童城提供志工三餐。

有關語言部份，本團已先告知本會志工初期普遍西語程度皆不流利，本會雖提供志工一個月的密集西文語訓，但仍需要時間提升西語程度，擔任課堂教師恐有疑慮。執行長表示這應不是問題。

該院提出三位秋季志工需求名單，排序分別如下表說明：

志工候選人	工作地點與時間	工作內容	受惠對象
郭○欣	兒童城護理站 7:00-12:00 13:00-15:00	協助醫生治療	兒童城內所有兒童
黃○翔	學校 上午 1 小時，下午 3 小時，需排課	教電腦	學校選該門電腦課之學童
陳○聿	兒童城農場 8:00-10:30 13:30-16:00 下午可帶著孩童 體驗農場。	農場工作，規劃 新作物或新的販售方式	兒童城內所有兒童

### 103 年度赴巴拿馬

#### 進行海外服務工作團志工業務監督任務

#### 拜會 Asociacion Amigos del Parque Nacional Santa Fe 會議記錄

- 一、 地點：Ciudad del Santa Fe
- 二、 日期：2014/08/02
- 三、 時間：08:30-9:40
- 四、 出席人員：

**Amiparque：President, Hortencio Palma**

國合會考察團人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、

## 巴拿馬國合會志工計畫蔡協調人念慈、沈瑞筠志工

(一)由本會前任協調人報告中得知，貴單位為巴國內推廣、管理及執行巴拿馬聖塔菲國家公園之環境保護之非營利組織，長久以來與巴拿馬環境署(Autoridad Nacional del Ambiente ANAM)合作密切。可否稍微向本會介紹貴組織架構及成員數？請教貴機構除本會外是否有其他合作單位？每個合作機構人數約為多少？合作方式為何？是否有簽合作協定？

(如我們在志工之報告中常見到有其他國外保育組織人員赴 Santa Fe 附近執行任務，我們志工也偶有參與，不知貴機構是否長期與其他國際機構有相關合作?)

- P 主席：本基金會於 2005 年由一群理念相同的人開始創立，以實踐自己生活土地的環境永續。Natural 基金會提供一萬美金協助創立，經費主要用在購買摩托車或電腦等硬體設備，至 2012 年正式成立。剛創始時人數為 30 人，有些成員因職涯規劃離開，目前剩 15 人(含理監事 7 人)。成員聯繫密切，每兩個月開一次理監事會議。本基金會與三個組織簽署合作協定，分別為 1.Ancon：巴拿馬內有名的環境保護合作社，提供本基金會教育推廣時的軟硬體設施使用及環保訊息交流。2.Fundiccep：在 Chili Cerropundta 的環保組織，在本基金會成立之初，提供本基金會經營與財務等相關教育訓練。3. Hotel Santa Fe 旅館：經理 Edgar，亦為本基金會副執行長。生態旅遊時，Edgar 擔任 Santa Fe 國家公園之生態旅遊導遊，並將導遊收入之 15% 捐贈至本基金會。

在計畫合作方面，包含以下合作單位：

1. 環保局：本基金會提供土地，環保局提供建材與資材蓋兩間小木屋，小木屋相關營運所得將回饋至本計畫之推廣費用中。第一間小木屋已完工，第二間已完成 70%，先前因經費不足暫停，目前已找到其他經費(來自 UNDP)可續完成小木屋的興建。

2. UNDP：即 Global environment fund 裡面的小額捐贈計畫，提供第一期（執行期間為今年 7 月到明年 6 月）經費計 28,000 美金，用來完成第二間小木屋的興建，若小木屋的運作成效良好，可再申請第二期。

- 本團續提問：貴基金會很多人將到政府機構任職，請問如何兩邊管理？
- P 主席：本人或其他同仁身兼公務工作並不影響 Amiparque 之營運，惟為避嫌本人將辭去 P 主席工作。目前規劃待組織擴大以後，聘用員工繼續經營，內部仍由理監事管理。

(二)本會自去年跟貴機構始合作派遣志工，謝謝提供志工服務的機會，不知道來自東方的我國志工和貴單位人員在相處上有無文化和工作適應的問題？從您的看沈瑞筠志工目前服務的成效如何？

- P 主席：本地東方人很多，如中國人及日本人，並無適應上的問題。沈瑞筠志工做事效率及配合度高，由於有沈瑞筠志工的協助使本基金會辦公室得以維持營運，甚為感激。沈瑞筠志工一開始因語言因素在溝通上較為困難，現在已進步許多，可用通訊軟體連繫公務。沈瑞筠志工主要負責支援性質的工作，如活動布置、照相或協助英文資訊的翻譯。除平日工作外，倘周末有活動，沈瑞筠志工也會幫忙，本會亦針對周末工作提供平日之補休。
- 本團回應：貴組織之人事變動可能影響沈瑞筠志工之工作，請教貴基金會對沈瑞筠志工下一年工作規劃為何？
- P 主席：本基金會在 9 月將有一名為期一個半月的新進高中實習生，另 10 月後將運用不同計畫的經費雇用一名專職人員，倘經費不足以支應該名專職人員一周 5 天的出勤，至少會安排該員一周到會 2-3 次。本會對沈瑞筠志工服務工作的規劃是協助執行

Jaguar 計畫，計畫內容如下：

1. 協助裝設相機，看是否能取得野生豹生態片；
2. 取得照片後，規劃社區推廣教育野生豹的保育知識；
3. 協助規劃小木屋生態旅遊，並用野生豹的生態旅遊吸引遊客，相關收入則再回流至推廣教育活動中。

(三)請問貴機構目前有哪些環境保育計畫？

- P 主席：如第二題所言，現有 UNDP 與環保署之計畫。UNDP 之野生豹保育計畫倘成效良好，可申請第二期計畫，將可再獲得 28,000 美金的經費。另我們與 Nadula 有個僅 1,500 美金的小計畫，印製環保相關宣傳品或指示牌供宣導。

(四)志工非職工，請問您在管理上如何溝通？

- P 主席：本基金會工作上都靠溝通協調。

(五)您覺得本會派遣的志工應特別注意哪方面的能力？

- P 主席：我也是志工，我認為志工應具備付出的熱忱及負責任的態度，語言能力次之，因語言是需要時間學習的。

(六)目前本會志工媒合是供給導向，由有意願的人申請透過本會轉駐外館處協助洽問，不知道您覺得這樣的做法和以往以需求導向的做法有無差異，又或是您有更好的建議。

- P 主席：供給導向的方式較適合本基金會。

(七)目前本會志工之住宿為旅館贊助，日後是否有變動的可能?(如無法提供住宿)

- P 主席：旅館住宿因管理團隊變換將有所變動，本基金會將在沈瑞筠志工回來之前找到合適的住所，會依照貴會的要求，安排安

全與能提供基本生活需要的地方。

**103 年度赴巴拿馬  
進行海外服務工作團志工業務監督任務  
ILERI 語訓中心拜會會議記錄**

- 一、 地點： ILERI 語訓中心
- 二、 日期：2014/08/04
- 三、 時間：10:00-10:30
- 四、 出席人員：

**ILERI：Marianela Valverde 主任**

**我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬國  
合會志工計畫蔡協調人念慈**

(一)目前總共多少位學生?學生主要來源(國家)?

- 主任：ILERI 自 1994 在哥斯大黎加成立，也在巴拿馬設分校，學生來源主要來自美國、英國，也曾有韓國 SAMSUNG 和 LG 的職員，台灣志工也有。其實學生來源相當廣泛，現在在學的學生有荷蘭、德國、牙買加等。其實依據需求學生數也有淡旺季的分別，之前有一大團是美國空軍的受訓，那階段曾高達 30 人，9 月及 10 月算是淡季，僅有 10 位。

(二)貴機構平均每位老師的教學經驗為多少年?

- 主任：本機構相當重視老師的學經歷，共有 5 位全職教師，我們要求老師至少學歷是學士，具備教學經驗，如果是外聘，至少西語是第二外語。另本機構聘用之老師均為巴拿馬籍，也有哥斯大黎加籍的僱員。目前本機構的老師平均教學年資約為 10-15 年。

(三)學生學習成效考評方式?

- 主任：每一級課程結束前均會有期末成果展與期末評量。倘未能通過則無法結業或進入下一級課程。但因考量有學員來自美國大使館，其身分特殊，爰會針對此類學生提供不同的證明，或做加強輔導教育。有些機構並未特別要求必須通過語言訓練。
- 本團提問:請教貴機構上課方式?
- 主任：本機構所有教師在課前皆需準備教學課綱與教學計畫，我們的講義皆為自編；另我們相當注重學生開口說西語的「自信心」，很多學生雖具備西語能力但因為信心不足而無法開口說，因此我要求老師們按照我們的教學方式授課：第一週教授簡單生活對話與單字，讓學生可在西語國家「存活」；第二週教授字母與發音，讓學生可習得正確發音。同時我本人具有西語教學執照，因此我藉由和學生聊天，檢視老師是否依據本機構的要求教授。

(四)由貴機構網頁上得知，上課採分級分班制，請問分班前會先考試嗎?是否有專業志工語言訓練課程?

- 主任：在開始前我們會先有分級測試，依程度分為入門班、中級班與進階班，每班又再依程度細分三級，一共為九級。專業性課程，如商業西語、經濟西語或醫學西語。也可依貴會需要課程中教導農業或資通訊專業詞彙。
- 本團提問:依您的經驗看來，對於無西語基礎之學生建議多長的密集語訓時間較為適合?
- 主任：以個人經驗而言，完全無西語基礎的學生應需四到八周的時間，但之前也有一位來自台灣的學生從完全無基礎開始學習，四周後已進入中級班。倘於密集語訓結束後仍持續每周一至兩次上課，則四周應已足夠。

(五)可否向我們介紹貴機構學生所能使用之相關軟硬體設備?網路?

- 主任:本機構目前共有六間教室，其中四間為有空調的室內教室，



兩間為戶外教室(有些歐洲學生喜好戶外上課)。本機構亦提供電腦及無線網路。

(六)是否有其他單位進行長期合作? 訓期多長?合作方式為何?

- 主任：美國大使館、英國大使館及韓國企業（如 SAMSUNG、LG）等送外派人員來此學習西語，或是本機構派人到大使館上課。合作方式依不同需要提供語言課程，訓期密集的一至兩個月，或依學生情況固定每周上課一或兩次，以韓國企業外派人員為例，下班後來此上課。

(七)黃麒育志工目前在此的學習成效與觀察到的適應狀況如何?

- 主任：麒育之西語程度相當好，為進階第一級的程度，加上他具備說西語的信心，溝通無礙。適應狀況也相當良好，與寄宿家庭的相處愉快，每天都很開心。

### 進行海外服務工作團志工業務監督任務

#### JICA 午餐會談會議記錄

- 一、 地點：Sheraton
- 二、 日期：2014/08/04
- 三、 時間：12:00-13:00
- 四、 出席人員：

JICA：志工協調人，Yoko Ikuma 豬熊陽子、oficial del programa de voluntaries，Erika Perivancich、oficial de cooperacion tecnica y programa de voluntarios，Dayan Bonlla

我方人員：人道援助處王處長宏慈、鍾計畫經理禎理、巴拿馬國合會志工計畫蔡協調人念慈

(一) JICA 的志工管理與派遣一直是本會學習的標竿，非常謝謝今天提供這樣的機會，本會最近在派遣國家選擇、志工計畫的推動以及志工派後管理積極創新，今天想特別針對這三項重點，向您請教。

1. 由於巴國於中美洲屬較富裕之國家，但 JICA 仍持續派遣志工於此，可以跟我們說明持續派遣志工與此的原因嗎？

- 協調人：個人觀點來說，由於日本經濟與巴拿馬同步發展，巴拿馬經濟發展對日本受益很大，所以仍持續進行援助，但已逐年降低。過去對日本的援助發展分三等級，第一級為專業技術合作與貸款；第二級為長期的志工派遣；第三級為短期志工計畫與獎學金計畫。JICA 現已退至第二級，技術合作辦公室已於四年前撤離。

2. 在巴拿馬之志工計畫有多少？志工數？男女比例？一半一半，全世界來說女性，較多

- 協調人：目前志工派遣的方式並非以志工計畫的方式推動(註：過去也曾經以計畫方式派遣，但成效不佳，除因志工專業性不如技術人員外，人數常無法確認且管理也是一大問題。)目前 JICA 於巴拿馬有 16 位志工，派遣方式為對方提出需求後派遣。派遣志工主要目的除經濟協助外，更重視文化交流與認識彼此生活。

3. 想請教您 JICA 志工計畫如何洽詢適合的合作單位？本會與合作單位洽談時多會要求提供住宿和交通，JICA 的做法又是如何？又或是志工計畫的經費全數由 JICA 提供嗎？志工計畫可以購買硬體設備嗎？(以教學為例，如果學校缺設備的話)

- 協調人：JICA 合作單位皆為長期的合作夥伴，因為已有良好的聲譽，因此不需要開發，多為合作單位主動向 JICA 尋求合作。如果有新的合作單位，JICA 會去拜訪並評估至少兩次，確認其適合

性，倘通過評量，則接受申請。評估標準為 1. 志工的安全性；2. 工作上是否有配合人員；3. 是否有實際需求；4. 是否符合 JICA 在巴拿馬的專長領域(目前領域為教育及環保)。同時我們也與機構溝通志工可以參與的活動與避免參與的活動，也要求對方提供住宿，但倘合作單位經濟狀況太差無法提供相關住宿協助，則由 JICA 補助。有關採購部分，通常不可購買設備，但若情況特殊可以專案方式購買，但仍有限制品項，能購買的如計畫車子用油料或電腦等。倘志工有需求每三個月可申請一次採購，每次金額上限為 500 美元。

4. 志工非職工，如果志工招募的人數和當初期望不同，如何和合作單位磋商計畫?重新修正嗎?

- 協調人：無法招募到預期人數，將告知合作單位，倘對方願意等，將幫合作單位於下一梯次或下一年繼續媒合。招募方式為一年招募兩次，四月與十月，但分四批派遣，每年一月、三月、七月及九月。從需求提出到正式派遣大約要一年，從報名到正式派遣大約要半年，但會依情況而定。我們是採需求導向，即收到合作單位的提出需求單後，寄回國內後開放報名，有確認名單後由各國家志工辦公室勾選期望人選，但最後仍由東京總部進行媒合與最後決定。

- 本團提問：是否會把應徵者的名單給合作單位?
- 協調人：不會

5. 本會自 2012 年起設立專責協調人管理業務，希望能夠提升派後的品質，但是志工非職工，您在管理上如何溝通?會提出這的問題是本會部分志工對於志工協調人的協調角色提出界定，請問 PC 有和志工相處和管理的教戰手冊嗎?

- 協調人：首重良好的溝通，除此之外，我們相當重視服務前訓練。JICA 志工於國內先接受兩個月的訓練，赴駐地後還有約四、五天的駐地訓練。在訓練期間會一直灌輸志工們「JICA 並沒有要求你們來，是你們自己決定要來這裡當志工，所以所有私人事情要自己解決」的觀念。倘有問題，JICA 會先與經濟部國際合作司與合作單位協調溝通，倘協調未果，將回報國內並會幫志工更換合作單位。總括而言，JICA 志工協調人工作是處理志工工作上的問題，因此我們約一年會有四次去拜訪志工合作單位一次。
- 本團提問：除住宿由合作單位提供外，志工交通也是合作單位提供嗎？
- 協調人：交通由志工自付，倘因為公務要去其他地方，可以跟 JICA 申請交通費，若為因公赴本辦公室的交通費由 JICA 支付，支付方式依 JICA 於巴拿馬的公車車資表核銷，無需單據。因公需過夜則可以提供住宿補助，住宿補助費最高 55 美元，原則上為同性兩人一間，異性則一人一間。
- 本團提問：本會於巴拿馬生活津貼為 500 元左右，請問貴機構於巴拿馬的志工生活津貼為多少？另本會提供每月 10 美元手機費，80 美元網路費，請問貴機構是否有相關手機網路費補助？
- 協調人：巴拿馬 Junior 志工生活津貼為 420 美元，Senior 志工則為 840 美元。另我們提供三個月 10 美元之手機費補助，補助方式為由 JICA 購買預付卡給志工，並提供一支公務手機，每個國家補助手機費會有些微差異。目前並無補助網路費。
- 本團提問：請問貴機構在管理志工上志工聯絡頻繁程度？或有事才聯絡？很少跟志工聯絡，聯絡也是用 email。
- 協調人：可能是 JICA 志工獨立性比較高，我們很少跟志工聯繫，

若有聯繫還是以工作上為主。

6. 您覺得本會派遣的志工應特別注意哪方面的能力？

- 協調人：最重要的是服務熱忱，也有碰過較不能適應或情緒低落的志工，但那不是 JICA 的問題，而是志工自己該解決。若我們幫志工解決，反而對他不好，讓他們無法面對未來更多問題。

(二) 目前本會志工媒合是供給導向，由有意願的人申請透過本會轉駐外館處協助洽問，不知道您覺得這樣的做法和以需求導向的做法有無差異，又或是您有更好的建議。

- 協調人：我們媒合與派遣沒有透過大使館，透過大使館會增加困難度，因大使館會以政治角度考量而 JICA 則有自己的考量，所以 JICA 的招募與派遣實是獨立的。至於媒合方式的差異各有利弊，需求導向可能比較簡單，時間上能較快速。