

出國報告（出國類別：計畫監督）

104 年度赴聖露西亞暨尼加拉瓜
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林組長依潔

財團法人國際合作發展基金會人道援助處吳專員亞彝

派赴國家：聖露西亞及尼加拉瓜

出國期間：104 年 6 月 22 日至 7 月 3 日

目錄

摘要.....	1
Executive Summary	4
第一章、任務說明	9
壹、緣起	9
貳、任務目標	9
參、執行人員	9
肆、考察方法	9
伍、工作範圍	10
陸、執行期間	10
柒、行程表	10
第二章、任務發現與說明	11
壹、 聖露西亞	11
貳、 尼加拉瓜	38
參、 結論與建議	59
伍、駐館意見	61
陸、致謝	63
柒、考察建議追蹤事項	63

表格目錄

表一、合作單位評估表—聖露西亞	22
表二、TaiwanICDF、Peace Corps、JICA 之志工業務推動比較表	31
表三、合作單位評估表—尼加拉瓜	44
表四、TaiwanICDF、KOICA、DFID 之志工業務推動比較表	55

附件

附件一、志工業務監督考察行程表—聖露西亞	65
附件二、志工業務監督考察行程表—尼加拉瓜	67
附件三、訪談紀錄—聖露西亞	68
附件四、訪談紀錄—尼加拉瓜	96
附件五、Peace Corps 對志工之核心期望	122

摘要

為檢視本會於聖露西亞及尼加拉瓜志工業務推動情形、視察新赴任志工適應情況、透過拜訪現有合作單位及本年度秋季梯次潛在合作單位確認志工服務細節，並瞭解當地其他雙邊志工組織推動志工業務方法，本（104）年爰擬派員赴前述二國進行業務監督任務，俾作為精進本會志工業務之參考。

本次訪察之二國中，合作單位皆對志工之服務表現表示滿意，志工亦多能融入當地生活、發揮專才並促進雙方文化交流。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） 加強服務前教育訓練正確觀念之建立

本次考察中多名志工（尤以非教學類志工為多）表示抵任初期因合作單位未提供明確服務任務，爰志工於服務初期需花許多時間自行摸索方向與方法，因而常產生挫折與任務不明之焦慮感；此外，部分服務機構無固定配合人員，亦使志工感覺自己可有可無、較無法融入當地團隊且不受重視，後期摸索方法後逐漸改善；綜上，為避免本會志工與合作單位雙方產生期望落差，建議未來可於教育訓練中加強建立正確觀念，鼓勵志工倘赴任後有任務不明確、服務內容與招募所述落差過大或合作單位配合情形不佳之情況發生，可依循下列三個層次思考與處理：

1. 以文化差異角度思考，嘗試理解雙方觀念上的不同；
2. 主動建立良好溝通關係，於熟悉當地文化、做事方法與服務單位後，依據個人能力與服務單位共同訂立服

務目標與規劃；

3. 倘雙方對於志工服務內容期望落差過大，且溝通後未能針對期望落差建立共識，則可請駐地督導單位居中協調，並促進合作單位對本會志工服務之重視。

(二) 增加服務前教育訓練課程之多元化

依據本次與派駐露、尼國志工訪談之結果，部分志工期望服務前教育訓練可增加我國文化推廣或常見健康狀況處理課程，增加其等於派駐國推動文化交流之能力，並提升對輕微疾病之處理知識及能力。鑒此，建議本年度秋季梯次可將前揭課程納入，增加課程對志工之實用性。

另依據本次與派駐尼國志工訪談之結果，約八成志工表示赴任初期，僅具備基礎西語能力對其等是項相當大之挑戰，建議增加服務前之語言訓練時間；另參考 JOCV 及 KOICA 之教育訓練模式，渠等分別提供長期志工 2 個月以上之語言訓練（含國內及駐地）。本會本年度已針對赴西語系國家服務且未具備任何西語基礎之志工增加派遣前西語訓練至 20 小時，建議可於年度結束前另行評估是否再增加派遣前語言訓練時數。

(三) 落實駐地適應訓練

本團與露國志工進行座談時，現任志工皆非常關心未來新派任志工之駐地適應問題，表示駐地適應訓練對初抵駐地之志工至關重要。爰建議未來宜請各駐地督導單位落實新任志工之駐地適應訓練，協助志工了解駐在國之必要生活資訊及民情文化，並建議邀請其他國家志

工及資深志工共同參與規劃訓練課程、分享在地生活經驗，以利志工盡快融入當地，並增加於駐在國生活與服務之信心。

(四) 參酌雙邊志工派遣機構之作法，精進志工業務

本次考察拜會 4 家 (Peace Corps, JICA, KOICA 和 DFID- ICS Program 等) 雙邊志工派遣機構，本會從中可吸取之作法包括志工業務簡介可藉由圖文並茂而讓調性活潑化、本會人道援助業務管理系統穩定後可陸續擴充其他知識文件之功能、製作駐地安全檢查清單讓志工駐地安全之評估更具完整性等。

(五) 擴大與國內民間機構之合作

為提升不同類型 (尤以特殊專業需求) 志工之招募率，建議擴大本會與外部機構合作招募、派遣志工之模式。目前本會已與部分大專院校合作進行志工招募或推廣活動與課程 (如高雄醫學大學、暨南大學、崑山科技大學等)，建議未來可擴大與師範體系學校之合作，提升教育類別志工之招募率，並評估與特定醫院或民間企業合作之可能性，以提升特定專業領域 (如公衛或資通訊) 志工之招募率。

Executive Summary

The main purpose of this supervision mission was to oversee the progress of the TaiwanICDF Overseas Volunteers Program in St. Lucia and Nicaragua and the adaptability of a newly arrived volunteer, confirm with host organizations their expectations and the service details of requests for new volunteers, and visit other bilateral volunteer agencies to learn about their methodologies in conducting and promoting volunteer programs.

It was found that host organizations are all satisfied with the performance of the TaiwanICDF's current volunteers and that volunteers have been able to adapt to local life and environments, and to promote bilateral cultural exchanges in their destination countries. Overall, the outcome of the program has met its objectives.

The further recommendations of the mission are summarized as follows:

1. Strengthen the establishment of a positive attitude and constructive approach among volunteers during pre-departure training

It was found that host organizations' lack of guidance and clear expectations for volunteers (especially for volunteers who are not assigned to educational duties) often prompted a sense of frustration and anxiety for newly arrived volunteers as they tried to figure out how to participate and contribute effectively within the team. It was also found that some volunteers have to undertake tasks alone, as their

service does not take place where there is a permanent team to work with regularly, often leaving them feeling isolated and overlooked even though volunteers overcome it at the later stage. Therefore, it is recommended that efforts be strengthened during pre-departure training to encourage volunteers to adopt a positive attitude and productive approach when such a situation occurs, as per the following three steps:

- (1) View the situation as an example of cultural difference and learn to adapt to local culture;
- (2) Proactively establish a communicative relationship, and, after becoming more familiar with the local culture and the conditions of the host organization, set mutually agreed objectives and a plan based on personal capacity and the host organization's needs;
- (3) If the gap between the service expected to be provided and actual service is beyond manageable and the two parties cannot reach a consensus, engage the local supervision unit to facilitate the negotiation of adjustments to such service between the two parties.

2. Provide more diversified and practical contents during pre-departure training

Based on conversations held between the mission and current volunteers, some volunteers suggested that cultural promotion and basic healthcare training be offered so as to increase future volunteers' knowledge and ability to facilitate cultural exchange events overseas,

as well as to deal with mild health conditions. It is therefore recommended that relevant courses be incorporated into coming pre-departure training so such courses are more practical for volunteers.

It was also noted that around 80% of volunteers with only basic local language skills found it challenging to communicate effectively and to provide productive inputs to the host organization in the beginning few months of their service. Moreover, it was found that both JICA and KOICA offered two months of pre-service language training for volunteers either before departure or in the destination country. The TaiwanICDF currently offers volunteers with no foundation of local language 20 hours of language training before departure, and one month of pre-service language training in the destination country; however, as this point was repeatedly raised by volunteers during this mission, it is recommended that the need and possibility of offering longer language training for volunteers be evaluated before the end of this year, so as to equip volunteers for a better start to their service and to enable them to participate more effectively in the host organization.

3. Implement the local orientation program properly

Current TaiwanICDF volunteers expressed recognition of the usefulness of pre-service orientation, viewing it as vital guidance for newly recruited volunteers. It is therefore suggested that a local orientation program be implemented properly by the local supervision unit, to familiarize new volunteers with useful tips about local culture,

and with resources or services available locally. It is also suggested that international volunteers from other countries and senior TaiwanICDF volunteers be invited to take part in the orientation, sharing their experience and knowledge with new volunteers so that they can feel more confident about living in a foreign country.

4. Enhance the program by taking reference from other bilateral volunteers agencies

The mission conducted visits to four bilateral volunteer organizations, namely the Peace Corps, JICA, KOICA and DFID's ICS Program. Some measures can be adopted as follows: (1) more vivacious and cheerful introductory materials to the TaiwanICDF's volunteer program can be produced as part of program promotion; (2) additional knowledge management functionality can be added into the TaiwanICDF's current TaiwanICDF Humanitarian Assistance Management System when it becomes better established; and (3) a safety and security checklist can be produced so that overseas volunteers' security assessments will be more comprehensive and holistic.

5. Expand cooperative relationship with private sector

To increase the volunteer program's fulfillment rate for recruitment, it is suggested that cooperation with the private sector be expanded. The TaiwanICDF has already been cooperating with a few universities in terms of volunteer recruitment and program promotion, and it is suggested that the existing cooperative relationship be extended to educational institutions that specialize in teacher training, and that an

evaluation be carried out to assess the possibility of collaborating with hospitals or private businesses so as to increase the recruitment of volunteers with specific skills requirements (such as volunteers in the areas of public health or medicine, ICT, etc.).

104 年度赴聖露西亞暨尼加拉瓜進行「海外服務工作團」

志工業務監督任務返國報告

第一章、任務說明

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 629 名志工至 37 個國家服務。

為檢視本會於聖露西亞及尼加拉瓜志工業務推動情形、視察新赴任志工適應情況、透過拜訪現有合作單位及本年度秋季梯次潛在合作單位確認志工服務細節，並瞭解當地其他雙邊志工組織推動志工業務方法，本（104）年派員赴前述二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：

- （一）評估志工業務執行成效。
- （二）確認合作單位之志工服務細節。
- （三）瞭解其他雙邊志工組織推動志工業務方法。

參、執行人員

本會人道援助處林組長依潔

本會人道援助處吳專員亞彝

肆、考察方法

透過與實地訪察及與相關單位（利害關係人）訪談與議題討論方式蒐集本案所需資訊並進行分析。

伍、工作範圍

- 一、訪視志工及拜會駐館、駐地督導單位、合作單位等，瞭解志工生活與服務概況及新派任志工適應情況，以評估志工業務（含聖露西亞社區圖書資訊推廣志工計畫及尼加拉瓜青少年電腦及英語學習志工計畫）推動情形。
- 二、透過與現有合作單位及本年度秋季梯次潛在合作單位之訪談確認志工服務細節。
- 三、拜會其他雙邊志工組織，作為精進本會志工業務之參考依據。

陸、執行期間

考察日期：本年6月22日至7月3日。

柒、行程表

起迄日期	天數	地點	工作內容	執行人員
6月22日至23日	1.5	臺北經美國至聖露西亞	去程與轉機	林依潔 吳亞彝
6月23日（下午）至27日（上午）	4	聖露西亞	計畫監督	
6月27日（下午）至28日（上午）	0.5	聖露西亞經美國至尼加拉瓜	前往尼加拉瓜	
6月28日至7月1日	4	尼加拉瓜	計畫監督	
7月2日至3日	2	尼加拉瓜經美國至臺北	回程	

第二章、任務發現與說明

壹、 聖露西亞

一、 志工計畫辦理情形

聖露西亞位於東加勒比海小安地列斯群島向風群島（Windward Island）中部，面積約為 616 平方公里，人口約為 16 萬人¹，經濟收入以觀光業為主。據 103 年聯合國開發計畫署（UNDP）人類發展報告指出，露國人類發展指數為 0.714，在全球 187 國評比佔第 97 位²，低於加勒比海區域平均值，未來仍待露國政府針對該國發展挑戰進行改善。

本會自 99 年至本年 7 月止，共計派遣 20 人次長短期及專案志工赴露國服務（含 4 名提前解約志工），服務領域包括農業行銷、公衛推廣、資訊教學、環保等。目前在該國共有 9 名志工，分別為資訊教育志工張○元、謝○甫及古蹟保存志工洪○芸（第 17 屆志工，服務期間為 102 年 9 月 17 日至 104 年 9 月 16 日）、公共衛生志工張○筑（第 17 屆志工，因甘比亞斷交而改派，服務期間為 102 年 12 月 22 日至 104 年 9 月 19 日）、圖書資訊管理志工王○蘊（第 18 屆春季梯次志工，服務期間為 103 年 7 月 3 日至 105 年 7 月 2 日）、公衛推廣志工陳○嶺及鄭○君、農業行銷志工林○萍及生態保育旅遊志工陳○中（第 18 屆秋季梯次志工，服務期間為 102 年 10 月 15 日至 104 年 10 月 4 日），其等服務概況、生活情形及所提建議如下：

¹The World Factbook 2013-14. Washington, DC: Central Intelligence Agency, 2013

²2014 Human Development Report. (n.d.) UNDP, Retrieved July 9, 2015

(一) 志工服務概況

1. 教育部圖書館志工：

(1) 張○元（社區圖書館—資訊教育）

張志工服務於露國南部 Vieux-Fort 社區圖書館，該館係露國中央圖書館之分館，提供圖書借閱服務與社區發展活動之推行。該館包含上、下二層樓，各為成人圖書區及兒童圖書區，目前配置館員 2 名，各負責看管一個樓層，惟常有人員短缺或調動頻繁之現象。

該館平日開放時間為週一至週六，除週三、週六僅開放半天（上午 9 時至 12 時 30 分）外，其餘工作天開放時間為上午 9 時至下午 5 時。張志工之服務時間為週一至週五。

張志工主要服務重點為協助圖書館網站建置（與本會同在圖書館服務之謝志工、王志工共同進行）、圖書條碼系統建置及借還書歸檔作業優化、館員能力建構（例如教導館員電腦維護及條碼系統操作教學）等，此外亦協助社區孩童教育活動，如暑期課程、閱讀月、節日慶祝或遠足活動之辦理。張志工原先亦提供社區民眾資訊教育，如教導民眾電腦之使用操作，惟因該館受贈之筆記型電腦日前遭入室盜竊，目前並無額外電腦可供民眾使用。

張志工於 102 年 10 月到任，目前已相當適應熟悉該圖書館之運作，據共事館員 Cindy Joyeux 表示，張志工做事認真、態度實在且配合度高，在該館人手不足時也能自我調適，願意協助圖書館之日常館務，對該館業務

推動幫助很大。

有關「聖露西亞社區圖書資訊推廣志工計畫」乙節，張志工表示知曉本項計畫，其服務內容與該計畫內容亦有相關，惟目前並未配合推動³；另 J 館員於半年前調至本分館服務，對本計畫則顯陌生。

(2) 謝○甫（社區圖書館—資訊教育）

謝志工服務於露國北部 Gros-Islet 社區圖書館，該館係露國中央圖書館之分館，除提供圖書借覽服務與社區活動之推行外，另設有電腦室供民眾使用，現有一台數年前由我國捐贈之電腦。該館目前配置館員 1 名及助理 1 名，有時亦會有當地甫離校之青年於該館擔任志工。

Gros-Islet 圖書館平日開放時間為週一至週六上午 10 時至下午 5 時，謝志工之服務時間則為週一至週五。渠目前主要任務為協助圖書館網站建置、圖書館管理系統導入與建置、電腦設備維護、教導民眾電腦操作使用等。另由於該館對面即為當地小學，爰常以學童為對象辦理教育活動（如故事閱讀或讀書競賽），張志工亦將協助該館辦理學童之資通訊學習課程，例如平板電腦、email 或社交社群之使用教學。

謝志工於 102 年 10 月到任，本身具資訊軟體程式工程師工作經驗與資訊管理背景。據館員 Sally Rosemond 表示，謝志工配合度高、和同事相處融洽、溝通良好，並能激勵同事士氣，亦主動學習圖書館管理系統並教導

³本計畫於前駐露國志工計畫協調人離職後執行進度暫時停頓。

館員所獲知識，對推動圖書系統建置很有幫助。

謝志工表示目前在生活及服務等各方面適應良好，無太大問題，惟服務初期花較多時間摸索圖書館最需要的服務為何。另渠提及教育部在志工初抵當地之前半年，在圖書館自動化作業上原擬採取另一套需自費採購之圖書資訊管理系統，後期才定案使用免費的 Koha(系統)，因此志工須重新學習建置新的系統。另謝志工表示與當地人共事需較主動去推動事務進展。

在「聖露西亞社區圖書資訊推廣志工計畫」方面，其現況與張(○元)志工雷同。

(3) 王○蘊(中央圖書館—圖書資訊管理)

王志工服務於露國中央圖書館，該館隸屬教育部，座落於露國首都卡翠絲(Castries)市中心，係露國圖書館之總部，除提供圖書閱覽服務及推動社區活動外，另具備統籌全國16個社區圖書分館及2個行動圖書館之事務、文史新聞期刊資料保存、規劃舉辦活動、籌募活動經費等各項行政與業務功能。該館於週一至週六開放，王志工則於週一至週五服務。

王志工目前主要任務為協助圖書資訊自動化作業，包含圖書館網站建置、圖書館管理系統導入與建置及規劃館員系統使用訓練。據王志工觀察，館員與一般民眾普遍缺乏進階之 ICT 知識，多數僅具備上網能力。

王志工於103年7月到任，據館長 Cynthia McFarlane 表示，王志工與同事相處融洽，並具備相關專業(註：王志工為資訊與圖書館管理系畢業)，伊與美國 Peace

Corps 志工合作，規劃將於 KOHA 系統上線前針對全國圖書館員辦理訓練活動，對該館推動圖書資訊系統自動化亟有助益。

王志工表示在生活及與同事相處等各方面未遇到太大困難，伊體認到當地行事速度較慢，但能自我調適並主動督促進度；伊希望能夠協助服務單位完成階段性任務，甫申請續約一年，預計服務至 105 年 7 月。

另在「聖露西亞社區圖書資訊推廣志工計畫」上，M 館長表示目前尚未開始執行本計畫，惟其中許多項目目標符合該單位目前進行之活動，並同意指派專人與本會三名於該館及分館服務之志工召開會議討論執行規劃。另相較於培訓外部種子師資，再由種子師資培訓館員之方式推動計畫，M 館長表示以培訓館員為種子師資之方式較為可行。

2. 聖露西亞國家信託志工

聖露西亞國家信託係於 1975 年依「聖露西亞國家信託法」設立，旨在保護露國之自然資源、人文歷史與建築遺跡。本會目前有二位志工服務於此機構，服務概況分述如下：

(1) 洪○芸（Castries 總部—古蹟保存）

洪志工服務於聖露西亞國家信託（Saint Lucia National Trust, SLNT）Castries 總部，主要功能則為文化遺產及環境保護工作之倡議與宣傳、社區活動辦理、計畫經費申請及募款（該基金會目前主要資金來源為會員費、活動費及向海外組織申請之計畫贊助）、維繫會員

關係等。SLNT 總部於 102 年度開始與本會合作，總部辦公室目前計有全職人員 23 名，並有 3 名約聘人員。

洪志工於 102 年 10 月到任，對露國及服務機構之業務已相當熟稔。伊主要服務重點為協助遺產保存相關活動，包括文化遺產數位推廣（如部落格建置）、發展數位典藏資料庫與遺產導覽計畫等。

據 SLNT 人資主任 Barbara Raymond-Antoine 表示，洪志工與同事間相處愉快、工作態度良好，亦相當積極主動支援組織各項活動，例如協助該組織蒐集資料與撰寫計畫書，並多次辦理專案活動，包括文化遺產導覽與提升該組織成員運用線上軟體進行資料管理之能力。

洪志工表示伊具備人類學之背景，對文化遺產之研究本身即具興趣與熱忱，此外其同事行事態度積極，對伊支持度高並視伊為團隊一份子，爰相當滿意自己所媒合到的服務單位與服務內容，認為與其所學相關，有助於伊未來發展。此外，洪志工亦表示本身主動性強，會自己發展活動，有助於其生活適應；伊認為與本會其他志工在駐館經費贊助下，共同於服勤以外時間自發性辦理之華語教學課程對參與之志工亦具激勵效果，因志工對課程進度與方向掌握度高，亦能從學生的參與熱忱和進步中獲得較多樂趣與成就感。

另洪志工對本會志工業務有相當高的期許與想法，伊認為志工可以帶來巨大之能量，倘可投入更多資源(如文化訓練等)，將可提升志工在海外之服務效益。

(2) 陳○中（生態保育及生態旅遊）

陳志工同服務於聖露西亞國家信託，服務地點為南部 Vieux Fort 辦公室。該辦公室主要功能在透過與當地社區合作，推動對社區成員有效益之環境保護計畫。陳志工目前主要服務重點為協助東加勒比海海洋管理暨保護聯盟（East Caribbean Marine Management and Protection Project, ECMMP）計畫之推行，內容包括協助規劃與執行教育活動、報告撰寫、保育類植物種植、製作保育地圖與宣傳海報、人員聯繫等。伊平時服務時間為週一至週五上午 8 時至下午 4 時，偶於假日需協助信託之活動辦理，倘假日服務週間可補休。

陳志工於 103 年 10 月到任，本身為生物產業傳播暨發展專業背景。據 SLNT 南部計畫專員 Craig Henry 表示，陳志工與同事相處自在、心胸開放並相當投入組織各項活動，對陳志工服務狀況相當滿意；另因該辦公室人力不足，本會志工於服務時提供了許多意見與協助，爰相當感謝陳志工之積極參與。陳志工亦表示與同事關係良好，下班後經常共同步行至公車地點，同事若有駕車時亦會載送其返家。

陳志工表示服務較大挑戰為該組織許多協調任務仰賴業務相關之外部單位配合（如漁業局），常因回應速度較緩慢而使計畫有所延宕，且因志工本身不具決策權，又因南部辦公室之業務決策常需等候總會回應，無法依原訂時程執行而較令其感到挫折，本團鼓勵志工正面看待此學習經驗，另亦鼓勵志工自行辦理專案，較能夠掌握計畫進度。

3. 衛生部志工

本會目前有三位公衛志工服務於露國衛生部之初級衛生保健社區衛生照護服務部門（Primary Health Care（Community Health Nursing Service）Department），該部於全國 8 個行政區共設有 32 個社區衛生中心、5 間醫院、1 個綜合診所及 1 個心理衛生中心。

據志工服務部門主管 Juliette Ismael-Joseph 表示，三位志工皆具備良好工作態度（work ethics），並能自發規劃服務計畫、定期回報進度（本會北部志工每週一與該主管進行一次例會，南部志工則因交通距離較遠，爰除有特殊任務，如推展專案計畫外，目前一個月北上一次報告服務狀況），對本會志工表現讚譽有加，亦感謝志工對露國公衛領域之付出；該部期望本會現任志工於服務結束前能夠順利完成其等規劃之衛教宣導課程，另期望鄭志工、陳（○嶺）志工能完成其孕產婦衛教知識宣導手冊專案，並針對公私部門之醫衛從業人員舉辦成果發表暨手冊使用推廣會。

本會三位志工服務概況分述如下：

(1) 張○筑（公共衛生教育推廣）

張志工於 102 年 12 月到任，對當地服務社區與服務方式已相當熟悉。張志工具備公共衛生背景，目前主要任務為巡迴於露國北部 19 個社區衛生中心進行公衛教育活動，伊目前針對慢性疾病議題進行推廣，以口語宣導搭配圖文之解說方式，提供社區衛生中心之就診民眾相關議題資訊。此外，伊有時亦會隨衛生中心之人員至社區中進行家庭訪視。

張志工表示伊認為露國並不缺乏公衛人員，爰建議本會考量派遣志工之必要性，因當地社區衛生中心人員其實已具備衛教推廣之能力，惟因各中心人力吃緊、業務繁忙而缺乏時間進行相關活動（註：張志工、鄭志工表示平均每中心配有一名護理長、二至三名護佐及一名清潔人員，另專科醫生平均每週僅駐診一至二次），工作繁忙，無暇共同參與規劃長期之宣導活動）。另由於本會目前公衛志工之服務期程改為一年期，伊認為鑒於新志工初抵任時須赴不同衛生中心輪流進行 orientation，待熟悉各衛生中心狀況後已差不多過半年，而各中心視地點遠近，部分可能一個月才訪視一至二次，倘要達到一定的計畫成效恐有難度，爰建議未來本會公衛志工之服務期程仍可以兩年為主。此外，張志工表示現行跑點之服務方式除較無法感受團隊的支持與歸屬感，亦難有效發揮效益，建議未來倘本會再派遣公衛志工，志工能專注在固定且適切之衛教主題及於定點服務，以達服務範圍聚焦及促進服務成效。

(2) 鄭○君（公共衛生教育推廣）

鄭志工於 103 年 10 月到任，具備護理專業背景，原服務內容以癌症防治衛教推廣為主，惟推行後發現當地尚缺乏相關配套條件，爰目前主要針對婦幼衛教議題進行推廣。

鄭志工對當地服務社區與服務方式亦已熟悉，推廣方式與張（○筑）志工相似，會隨衛生中心之人員至社區中進行家庭訪視，倘中心過於繁忙，志工亦會協助執行護佐工作。

鄭志工說明當地社區衛生中心通常僅開放上午，平時無專科醫生駐診時一般由護士看診、處方，下午時段工作人員即休診返家，沒有就醫病患。

鄭志工對於在不同社區衛生中心間跑點服務之看法與張（○筑）志工相似，伊認為在此情況下較難以與各中心人員培養與建立關係並共同發展長期之計畫，甚至有衛生部之區域督導與社區衛生中心人員溝通不良，以致社區衛生中心人員不知志工會到訪之情況發生，對推動衛教活動是一大挑戰。

(3) 陳○嶺（公共衛生教育推廣）

陳志工於 103 年 10 月到任，主要任務為巡迴於露國南部 15 個社區衛生中心進行公衛教育推廣活動，惟其因初期執行任務時發現因需於 15 個社區衛生中心巡迴，且每次上課成員不盡相同⁴，爰各點之推廣效果較無法深化。在向合作單位報告後調整為與南部數所重點小學合作，改以學童為對象，定期至學校針對流行傳染疫病議題進行簡報與衛教推廣課程。

陳志工於 103 年 10 月到任，具備公衛及社會學系背景，為社會新鮮人，甫完成大學學業即前往露國服務。渠表示在服務方面，時常需往返於不同服務據點，無法與團隊建立較深入之夥伴關係、有單打獨鬥之感較為挫折，此外渠在調整服務對象之初，洽商學校單位方面亦經歷頗多困難，常需自我推銷，說明本會志工於露國服務之相關背景；惟由於部分小學此前曾有日本教學志工

⁴成員多為當天看診民眾。

派駐，爰校長對於外來志工之接受度較高、態度較為開放。本團肯定志工已能勇於突破困境，自行與學校接洽，相當值得參考，未來無論於繼續升學或就業皆具說服力，鼓勵志工將此特殊服務經歷視為不同之學習經驗與正面收穫看待。

4. 農業部志工

林○萍（農產行銷）

林志工服務於露國農業部之農業行銷部門，該部門之目標為開發與提升該國農產品之價值，林志工之主要服務內容則為農業產品開發、協助設計與執行農產推廣活動等。

林志工於 103 年 10 月到任，據服務部門主管 Vincent LaCorbiniere 表示，林志工個性獨立，與同事間相處亦融洽，並能主動洽訪農產相關機構，了解現行市面農業產品並進行開發改善，對伊表現肯定。惟期望本會志工能了解露國公部門行事步調，但表示林志工目前已較習慣及了解該國工作文化。

另該部門雖於提出志工需求時業訂定志工服務內容，惟據林志工表示，該部對志工人協助之業務未有明確指示，爰服務初期花了相當長的時間摸索可著力之處。另該部同事平日皆有原先負責之業務，工作皆相當繁忙，因此伊所起始之農業產品促銷活動專案僅有自己一人籌備負責，且需同事協助之任務亦常遇拖延，需加以催促才能有所進展。另其主管較不實際，常有突如其來之想法，爰平日配合感到較大壓力。

雖志工說明前述狀況，但據觀察，林志工目前已較能適應露國工作文化並開始有所突破，例如伊能夠主動尋找與連結外部資源、跟隨同事訪視相關產業鏈以對當地農業產品進行了解，並亦主動與日本志工合作，目前已開發出數項具潛力之商品，爰本團鼓勵志工放寬心、莫給自己太大壓力，學習融入當地步調。

(二) 聖露西亞合作單位評估

本次本團透過拜會合作單位與訪談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。茲將合作單位評估彙整如下表：

表一、合作單位評估表—聖露西亞

合作單位	合作起始年	合作配套項目	志工評價	本團評估
教育部 (中央圖書館、社區圖書館)	102	1. 志工於合作單位皆有專屬座位空間。 2. 露國志工住宿統一由公共服務部提供。	與館員普遍相處良好，惟露國普遍行事速度較慢，需主動督促計畫推行進度。	1. 圖書館資源較不足，此外館員變動頻繁且一般較缺乏資訊相關專業知識，本會志工之加入，有助強化圖書館之資訊化發展。 2. 本會業與中央圖書館簽訂合作備忘錄共同推動「聖露西亞社區圖書資訊推廣志工計畫」，然實際執行計畫之分館人員卻對計畫一無所知，在目前我方並無

				專責志工計畫負責人之情 況下，後續之執行與發展 將形成隱憂。另鑒於本計 畫係於本年度開始推動， 而目前志工服務內容與本 計畫推動項目亦有相關， 爰在本計畫執行期間仍建 議繼續派遣志工。
聖露西亞 國家信託	102	1. 總部辦公室提供交通車； 2. 志工於合作單位皆有專屬座位空間。 3. 露國志工住宿統一由公共服務部提供。	對志工支持度高、與同仁相處融洽，行事較為積極。	合作意願高，對志工服務內容有明確規劃，另態度較為積極，建議可繼續合作。
衛生部	99	1. 提供巡迴衛生中心之交通費補助； 2. 露國志工住宿統一由公共服務部提供。	1. 服務範圍太廣，難以聚焦並深入耕耘。 2. 志工服務部門主管業務繁忙，例會易	1. 該部雖已擬定志工服務規劃，惟鑒於服務單位既有人員平日繁忙、無暇與志工深入討論或參與志工規劃之公衛宣導活動，易使志工有服務內容需自行摸索及單打獨鬥之感。 2. 倘能參照 PC 或古巴醫療

			<p>流於形式，志工感覺較不受重視。</p> <p>3. 未主動告知可申請交通費補助，且非每次皆能提供全額補助。</p>	<p>團以特定主題及地點派遣衛教人員，志工服務內容應較明確。</p> <p>3. 倘志工需至社區衛生中心巡迴服務，而該部確實無法提供足額交通費補助，建議志工可依程序向本會申請業務所需之交通費。</p>
農業部	99	<p>1. 志工於合作單位有專屬座位空間。</p> <p>2. 露國志工住宿統一由公共服務部提供</p>	<p>1. 對志工能協助之業務未有明確指示。</p> <p>2. 行事較緩慢、無配合作業之同事。</p>	<p>1. 露國公部門普遍工作效率較緩，宜於志工派遣前詳加說明駐地情況極可能遇到之挑戰。</p> <p>2. 該部較適合派任專業度較高、能夠自行研議提升該部特定業務領域效能之顧問型志工。</p> <p>3. 倘未來繼續與該部合作，建議可考慮與該部協商，請該部指派專人與本會志工搭配合作，共同執行業務。</p>

(三) 志工生活情形

露國係加勒比海地區熱門觀光景點之一，發展程度高，

惟物品多為進口，物價相對較高，另政府自 101 年起實施 15% 之消費稅，易成為志工生活壓力來源。

一般而言，露國民眾普遍友善，惟自 97 年金融風暴後以來前往露國旅遊航班減少，觀光景氣受影響，近年來治安有惡化之趨勢，首都地區近期亦曾發生槍擊案，爰志工須特別注意居家財物及人身安全，並建議與房東或左右鄰舍建立良好關係，以利守望相助。

志工住宿皆由露方協尋與提供，並由我駐地督導單位確認其合適與安全性；露國租屋一般皆有客廳、廚房、臥室、衛浴設備等，並附有家具、電器、廚具等各項生活所需設備，住屋機能相當健全。

住宿環境方面，北部張（○筑）志工、王志工及鄭志工皆住宿於同一棟旅店出租套房，住家位於半山腰，出入交通主要以步行或搭乘公車為主，環境堪稱安全，惟該旅店為舊式木造建築，有白蟻問題。另王志工表示該社區近期因古巴醫療團團員入住，其等之生活習慣與文化使該社區晚間較為喧雜；此外張（○筑）志工、鄭志工住處較常有停水問題，需自行儲水備用。

林志工之住宿位於房東樓下，住處環境整潔、靜謐，惟住處離公車停靠之主街道約有 15 分鐘之步行距離，且夜間社區行人較少、路面狀況不佳，不宜單獨外出。

南部張（○元）志工、陳（○中）志工與陳（○嶺）志工之出租套房皆位於房東之上、下樓層或與房東家相鄰，雖張志工、陳志工之住宿位於較偏遠之地段，但前揭志工住處皆備有鐵窗，住家安全性尚佳。

(四) 志工建議與溝通事項

本次志工反映共通性建議或問題如下：

1. 謝志工表示目前返國機票之申請因需等候公文往返，機票費用常在數日內調漲，建議會內可考慮採納較有效率之審核方式，以利會內摶節經費。
2. 多名志工提問有關路程假、駐在國之特殊彈性假期、繞道返國、返國報到期限與交通費補助等問題，本團回應依本會相關規定，並未額外提供駐外人員返國之路程假，爰志工亦應參照相關規定辦理。在駐在國假期方面，因各國國情不同，為有利統一及公平管理，爰志工假期之認定仍以駐在國之國定假日為準。另在返國報到期限與交通費補助上，則因各屆志工適用規定不同，本團請志工參照其適用之規章辦理。
3. 部分志工反映海外志工入口網之系統問題，如志工合約時間錯誤、季報範本無法下載，並建議可於知識文件區新增文件搜尋功能，本團回應合約時間業經調整，請志工再次確認，此外系統已具備搜尋功能，另將與廠商反映季報範本無法下載之狀況（註：後經本團實際測試，季報範本下載並無問題，已告知反映此問題之志工）。
4. 有關多位志工自願與駐館合作於服勤以外時間辦理華語教學課程事，洪志工表示雖辦理華語班相當有趣，志工皆因從中獲得成就感而樂在其中，惟之前有前賴協調人負責與駐館溝通、協助經費申請，如今須自己聯繫，偶爾駐館處理經費申請耗時較久，志工需自行

代墊款項。本會提醒志工，華語班之辦理非志工服務範圍，爰志工可視個人意願選擇是否參加。另洪志工表示志工除日常服務外亦肩負文化交流使命，建議服務前教育訓練可納入文化類別課程。

5. 露國志工皆相當關心未來新派任志工來露時恐無駐地訓練相關安排，本案駐露國技術團之蕭團長業表示未來將協助規劃基礎駐地訓練，本團亦建議可邀請屆時尚在任志工協助規劃與參與相關活動，另也將邀請返國志工於國內之服務前教育訓練分享駐地情況。

(五) 督導單位建議與溝通事項

本次露國督導單位駐露國技術團反映建議或問題如下：

1. 駐露國技術團蕭團長及蕭技師詢問有關海外志工入口網之系統問題，如核銷單據、志工請假之流程是否能夠簡化，本團回應請假方面預計本年 8 月已可實施僅自系統請假；惟因公務機票採購需供會計室簽核，爰仍須報文回會。另核銷單據是否能由志工自行填寫之問題，本團回應將列入未來系統之需求擴充項目。
2. 在本會志工管理及與露國圖書館合作之志工計畫管理方面，蕭團長表示處理志工之行政業務需花費許多心力與時間，倘未來本會駐地技術合作計畫代表僅餘團長一人，恐無法兼顧技術合作計畫與志工業務之監督，盼本團向會內反映人力配置問題。
3. 本團詢問蕭團長是否能協助提供新任志工駐地訓練，以協助志工之駐地適應，團長表示雖無法像有協調人

專責辦理之規模，但必定會提供基本生活所需簡報，本團亦建議可邀請現任志工共同規劃及執行。

二、 確認合作單位志工之服務細節

本次訪視各志工服務單位時，除瞭解目前志工服務情況外，並與合作單位確認機構所申請秋季梯次志工之服務細節，目前合作單位所提如下：

(一) 秋季梯次志工需求：

1. 聖露西亞國家信託 (SLNT)

SLNT 盼能提升該信託使用數位傳播媒體與會員及大眾溝通之能力，爰期望本會可派遣數位媒體傳播推廣志工乙名，協助改善網路傳播平台之應用。

該志工之派駐地點為 Gros Islet，服務時間為週一至週五，週末偶需支援組織活動之辦理（倘假日服務週間可補休）。志工主要服務內容為協助社交媒體資訊（如新聞稿）之撰寫、更新及管理，爰宜具備較高階英文能力，特別是文章撰寫能力。

2. 教育部中央圖書館

本會 103 年與露國中央圖書館簽署合作「聖露西亞社區圖書資訊推廣志工計畫」，該館本年度提出 2 位資訊志工需求，以接續完成本計畫中服務於 Gros-Islet、Vieux-Fort 分館之志工之任務。除目前本會志工所進行之圖書資訊系統建置作業外，尚包括：1) 提供社區民眾與孩童社區圖書資訊諮詢及教學服務；2) 辦理社區圖書資訊推廣活動；3) 辦理圖書資訊講習訓練，提升社區圖書館工作者資訊

管理能力；4) 提出圖書資訊系統建議，做為露方規劃圖書資訊系統之參考。

另隸屬於中央圖書館之 Gros-Islet 社區圖書館館員 Sally Rosemond 表示該區有許多初入社會者 (school-leavers)，因此期待未來本會志工能夠協助辦理更多學童或青少年之資通訊教育課程或活動，並為館員提供資通訊之訓練。

(二) 其他：

1. 衛生部社區護理部門

本會今年未針對該部進行調查，爰該部今年度秋季梯次未提出志工需求。該部藉本團到訪之機會表達未來希望能再申請志工派遣，目前該部主要志工需求為足科、眼科及男性衛生健康推廣人員。

另鑒於公衛志工須於各中心進行適應訓練(每間衛生中心一週)，待熟悉各中心狀況、了解當地所需並開始制定服務計畫至少需時半年，倘志工半年後又將離任，志工較難實際評估其等成效與計畫影響力並從中獲得成就感，此外部分計畫需長期執行才能獲得成果，爰該部期望志工派遣期程可回復為2年期。

2. 農業部農業行銷部門

本會今年未針對該部進行調查，爰該部今年度秋季梯次未提出志工需求，惟該部農業行銷部門主任 Vincent La Corbiniere 於訪談中提及該部方成立5年，專業知識仍有所不足，爰希望本會志工未來除產品開發外也能協助數據

分析方面之活動。C主任亦表示希望志工的服務期程能夠延長至2年，因其認為志工熟悉當地環境及露國工作文化需時至少半年，之後才能提出較適宜之專案，並希望志工於專案執行後更能夠協助評估計畫成效，以利該部未來能夠繼續參考沿用志工所推行之專案模式。

3. 青年體育部

青年體育部今年秋季梯次提出桌球教練志工乙名之需求，經與駐館確認，該名志工將與露國桌球教練共同於週一至週四下午3至6時及週六上午10時至下午4時於露國首度卡斯翠桌球中心駐點教學，另亦需前往重點發展學校進行教學。駐館表示倘確認有適格人選，相關配套措施（例如志工赴重點學校教學時之交通安排與配合人員）可再與該部進行協商。

三、拜訪其他雙邊志工派遣機構

此次考察團於露國分別拜會美國和平工作團（Peace Corps）東加勒比海區域辦公室及日本青年海外協力隊（Japanese Overseas Cooperation Volunteers –JOCV）駐聖露西亞辦公室，俾瞭解美日機構之志工計畫執行方式。

據觀察，兩機構囿於國內財政緊縮之影響，皆針對其援外策略進行重新評估，並以資源集中方式（如Peace Corps之志工服務聚焦於英文基礎識字領域（English Primary Literacy）、JOCV聚焦於漁業、環境保護與氣候變遷領域）執行志工計畫之運作。

前揭雙邊機構推動志工計畫之方式與相關作業統整如下表：

表二、TaiwanICDF、Peace Corps、JICA 之志工業務推動比較表

	國合會 海外服務工作團 (TOV)	美國和平團(Peace Corps)	日本青年協力隊(JOCV)
計畫規模	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前在加勒比海2國派有志工，包含聖露西亞及聖克里斯多福及尼維斯。 2. 目前在露國有9名志工、克國有2名志工。 3. 駐地督導單位由本會技術團團長及計畫經理兼任。 	<p>目前在加勒比海4國派有志工，包含聖露西亞、聖文森、多明尼克及格瑞那達，區域辦公室設於露國。</p> <p>(註：新志工將於近期派任，未提供志工人數)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前在加勒比海3國派有志工，包含聖露西亞、聖文森及多明尼克(後二國無駐地辦公室)。 2. 目前在露國有7名志工。 3. 機構人員含駐地代表、志工協調人及當地雇員各一名。
聚焦領域 (加勒比海區域)	<p>以本會五大優先領域為主(農業、公衛醫療、教育、資通訊及環境保護)，現任志工服務除上述領域外，尚有古蹟保存及環保觀光旅遊等。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長期志工：初級教育(基礎英文識字教育) 2. 專案志工：不特定領域，以協助合作單位能力建構為主。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 漁業、環境保護與氣候變遷(目前JOCV無此類志工)。 2. 現任志工服務領域為社區發展、青年活動及一般教學(音樂)。
志工派遣 期程與型式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長期志工：1年(另可視合作單位需要、志工意願及志 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長期志工：2年 2. 專案志工 (Response Volunteer)： 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 志工派遣期程： 1)長期志工：2年

	<p>工服務評量結果至多延長1年派遣時間)。</p> <p>2. 專案志工(派遣符合駐在國需求或本會計畫所需背景或專長之志工協助執行計畫，派遣時間視計畫需求而定)。</p>	<p>6、9、12個月</p>	<p>2)短期志工：6-10個月</p> <p>3)暑期在學志工：1-2個月，暑期在學志工參與領域多為低技術領域，如體育(球類訓練)等。</p> <p>2. 志工類別：</p> <p>JOCV 志工分為青年志工(Junior Volunteer，JV，39歲以下志工)及資深志工(Senior Volunteer，SV，40-69歲志工)。JOCV 給予 SV 較多福利：</p> <p>1) SV 之生活津貼係 JC 之二倍；</p> <p>2) SV 可攜眷，眷屬亦享有部分津貼；</p> <p>3) SV 可駕車。</p> <p>(註：惟目前JOCV正研議整合前揭二類志工之招募，以簡化作業流程。)</p>
<p>志工培訓</p>	<p>1. 提供長期志工7-10日之服務前教育訓練(西語系國家零基礎之志工另有20小時之</p>	<p>1. 長期志工為共10週，派遣前訓練在海外進行，7週在露國進行總訓練，另3週則在將派赴國家訓練。另於開始</p>	<p>1. 派遣前在國內進行訓練2個月(成熟志工訓練期較短)，含語言訓練。</p> <p>2. 駐地訓練1個月，重點</p>

	<p>基礎西語訓練)。</p> <p>2. 派有協調人之國家提供3-5日之駐地訓練；由技術團團長監管之國家有1日之駐地訓練。</p> <p>3. 每年提供志工600美元之駐地語言學習補助費用。</p>	<p>服務後每3個月、6個月、1年及服務前3個月皆有數天不等訓練。</p> <p>2. 專案志工之訓練含3日國內訓練及2週駐地訓練。</p> <p>3. 訓練課程內容涵蓋安全、健康、文化、音樂等，另由於露國聚焦領域為教育，爰志工訓練尚含技術訓練（志工需準備教案及教學示範）。</p> <p>4. 志工訓練不含社區服務，但含社區評估（community assessment）作業。</p> <p>5. 訓練期間志工住宿於當地寄宿家庭。</p>	<p>為語言訓練（含駐地方言）。</p> <p>3. 訓練課程包含安全、健康、多元文化、國際合作、生活技能、溝通和語言等。</p> <p>4. JOCV 針對低技術領域志工（青年活動、社區發展及環境教育三類）提供專業訓練，例如環境教育類志工接受堆肥製作訓練、社區發展志工接受專案管理、工作坊主持和領導能力訓練等，以增加志工的活動廣度。</p> <p>5. 志工可登入 JOCV 之線上圖書館和資料庫查詢專業資訊，JOCV 日本總部也設有專業顧問可提供諮詢。</p> <p>6. 志工赴任後亦可參加 JOCV 之會議或工作坊，以學習專業知識並進行交流。</p>
<p>志工支持</p>	<p>目前露國志工由團</p>	<p>1. 計畫協調人會定期訪視</p>	<p>志工協調人自己給予志</p>

<p>與管理</p>	<p>長協助與合作單位溝通；另志工倘遇任何問題可向會內反映。</p>	<p>志工、週期性會談並檢視志工是否有達到該組織設定之核心期望 (core expectation) (註：請參考附件五)。</p> <p>2. 區域辦公室配置有健康醫療顧問，以協助志工心理諮商和醫療諮詢之需求。</p> <p>3. 除週期性會談，亦設有同儕支持小組 (Peer-support group)，由志工自願擔任小組長。PC 提供小組長二日之諮商訓練，倘志工遇到困難而不希望向駐地人員傾訴，可向自己的同儕訴說。</p> <p>4. PC 給予服務第三年以上志工申請擔任志工領導 (Volunteer Leader, VL)之機會。VL 之功能類似 PC 所設置之 Associate Peace Corps Director (APCD)，VL 除原有服務工作外，亦需參與 PC 駐地辦公室之</p>	<p>工駐地輔導，惟遇極度適應不良時，JOCV 將安排志工與總部健康中心進行電話諮商。</p>
------------	------------------------------------	--	---

		會議，並負責與駐地學校事務之協調，性質類似本會志工協調人，惟此機制亦為志願性質，VL 未享有額外福利。	
生活津貼	每月700美元。	PC 提供每月1,115EC (約414.8美金)之津貼、房租。	青年志工每月695美元、資深志工津貼一般約為雙倍。
志工福利	志工每服務一個月享有250美元之調適津貼。	志工每服務一個月享有325美元之調適津貼，及每月62.8美元之休假津貼。	志工每服務一年，享有361美元的福利津貼 (welfare allowance)。
合作單位	政府單位、NGO。	長期志工：透過政府轉介初級學校。 專案志工：政府單位 (如衛生部、教育部中央圖書館等)。	政府單位、透過政府單位轉介之NGO。 (選擇合作的NGO標準有3項: 1.須向主管部門註冊; 2.擁有董事會或委員會; 3.擁有每年可運用之預算和支薪員工。)
小額專案方式	1. 專案規模最多為1,000美元。 2. 專案不可含餐費與禮品費用。	1. 專案規模最多為5,000美元。 2. 專案可含參與者之食物與交通費用，但不可提供獎學金。 3. 合作單位或社區也必須要有相應的社區投入 (community inputs)，例如提供場地、人力	1. JOCV 之專案規模無明文規定上限，但鼓勵合作單位分擔部分或50%費用。倘合作單位為NGO，因考量其資源有限，爰JOCV負擔所有費用。 2. 專案費用可包含志工及合作機構人員之交

		等。	通費，但仍需視情況而定。
與國內機構合作模式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 至103年，與3所國內大學合作招募儲備志工。 2. 於國內大專院校進行校園分享活動。 	與90所大專院校學生合作，參加PC計畫之學生在返國後可申請碩士獎學金或換取修課學分。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與學術機構合作，因志工招募困難，近年亦開始派遣在學之短期（1-2個月）志工。 2. 目前正規劃與私部門合作，以提供企業志工其他誘因之方式吸引具專業技術之志工，例如企業可派志工前往合作國服務，同時做市場調查。
返國志工榮譽及派後關係維護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於志工返國後辦理志工授證與志工回娘家等相關活動。 2. 邀請返國志工參與本會辦理之分享、招募等相關活動。 3. 經營臉書社群。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無特殊榮譽，有召開返國志工大會（close-service conference）。 2. 與Return Peace Corps Volunteers臉書社群進行互動（由返國志工自發成立）。 3. PC網站有返國志工專屬網頁，志工可在網上為分享故事、進行計畫募款。 4. Peace Corps返國志工 	<ol style="list-style-type: none"> 1. JOCV 返國志工可獲得日本外交部所頒發的獎章作為服務榮譽 2. JOCV 會將優秀志工推薦給媒體。 3. JOCV 返國志工自發性成立了三種聯誼會，分別依派駐國家、專業領域和返國後地區區分，聯誼會靠贊助或會員費運作。聯誼會會定期舉辦各自的活動，JOCV

		<p>成立有自己的協會 NPCA (National Peace Corps Association)，供返國志工資訊交流及推動自發性活動。NPCA 成員目前有約 21 萬 5 千人，世界各地亦有 PC 返國志工所組成之地方分會。</p>	<p>也會提供交流訊息或邀請會員參加活動。</p> <p>4. JOCV 之返國志工成立了由日本外交部所核可之 JOCA (Japan Overseas Cooperative Association) 協會。JOCA 亦與夥伴國家組織共同推展國際交流與合作計畫。</p>
--	--	---	--

在志工業務之推動上，本會近年業參考此二雙邊志工派遣機構之執行方式，建立及推動多項制度及作業方法，如建立駐地志工手冊、駐地適應訓練、知識分享平台、服務評量機制、志工需求審核機制、團員撤離緊急應變措施等，對強化志工向心力及服務成效頗有助益。

本次透過與此二組織之交流，研議可考量納入精進本會志工業務方法之項目包括：

- (一) 兩機構之業務簡介或文宣品多圖文並茂、調性活潑且多元，如 JICA 50 週年誌、月曆、駐地刊物等，未來本會產製「海外服務工作團」說帖、志工需求表等業務簡介或宣傳文件時，亦可參考該兩機構之設計取向，以利相關業務之推廣與宣傳。
- (二) 兩機構皆建置有類似線上圖書館功能之內部系統或志工計畫網站，除利行政管理業務外，志工亦可藉由網站獲得駐地資訊、主題或專業技術知識（例如初級教育或跨文化

交流之資源分享)、照片分享等。本會人道援助業務管理系統之海外志工入口網甫於今年一月上線，亦包含請假、評量等行政管理及駐地資訊、專案計畫資訊等知識分享功能，未來或可考量擴充系統使其更多元化。

- (三) 兩機構之服務前教育訓練課程中皆含有文化課程，以加深志工和駐在國人民之文化交流。鑒於本會派遣志工之目的之一亦為強化駐在國對我國文化之認識，爰未來規劃服務前教育訓練課程時，或可納入相關規劃。

貳、 尼加拉瓜

一、 志工計畫辦理情形

尼加拉瓜位於中美洲中部，面積 130,370 平方公里(約為臺灣面積之 3.6 倍，係中美洲面積最大國家)，人口約為 584 萬人⁵。尼國為中美洲經濟發展最落後之國家，貧富懸殊，103 年聯合國開發計畫署 (UNDP) 人類發展報告指出，尼國人類發展指數為 0.614，在全球 187 國評比佔第 132 位⁶。政府近年來積極改善鄉鎮地區居民生活水準並提升民生基礎建設 (例如供應淨水及電力)，目前尼國為中美洲治安最佳國家。

本會自 89 年至 104 年 6 月止，共計派遣 46 人次長短期志工赴尼國服務 (含 8 名提前解約志工)，服務領域包括醫護、翻譯、農業、電腦及語言教學等，目前在該國共有 6 名志工，分別為英語教學志工朱○玲、鍾○芸 (第 18 屆春季梯次志工，服務期間為 103 年 6 月 23 日至 104

⁵The World Factbook 2013-14. Washington, DC: Central Intelligence Agency, 2013

⁶2014 Human Development Report. (n.d.) UNDP, Retrieved July 9, 2015

年 7 月 22 日)、英語教學志工高○玢、營養照護志工李○庭、農業暨環保志工周○雯(第 18 屆秋季梯次志工,服務期間為 103 年 10 月 16 日至 104 年 11 月 15 日)及英語教學志工鄭○月(第 19 屆春季梯次志工,服務期間為 104 年 5 月 26 日至 105 年 6 月 25 日),渠等服務概況、生活情形及所提建議如下:

(一) 志工服務概況

1. 國立農業大學:

尼加拉瓜國立農業大學(Universidad Nacional Agraria / UNA)以農業相關學科為立學重點,為尼國最大大學之一,擁有 3 個校區、4,000 位學生,並聘有 180 位全職教師及 120 位兼職教師。本會目前有兩名志工服務於該校,二位志工之服務概況分述如下:

(1) 朱○玲(英語教學)

朱志工服務於農業大學語言中心,志工服務校區鄰近首都馬納瓜之國際機場。

朱志工於 103 年 6 月到任,對當地服務情況已相當熟稔,生活狀況亦已頗能適應。志工平日作息如該校一般教職員,搭乘交通車上下班,服務時間為上午 8 時至下午 5 時。目前朱志工授課對象分為學校教職員、大學生、社區人員及博士研究生,每週授課時數為 12 小時,教學頗為忙碌。

朱志工表示有關伊曾經於季報中反映學生出席狀況不甚穩定之狀況,現伊採用主題式方法進行教學(即每

堂課課程內容圍繞一項主題)，授課進度較不易因部分學生缺席而受影響。

(2) 周○雯（農業及環保）

周志工服務於農業大學森林系，主要服務內容為協助森林系「研究方法」授課與實習課程之課堂小組討論與植物標本數位化之工作。

志工到校服務時間與朱志工相同，目前主要協助大四生課程，參與週一授課之學生小組討論及週三之實習課，亦分享伊在森林管理方面的知識、協助系所寫計畫書。志工表示服務初期因語言無法溝通感到較為挫折與無自信，惟因後來協助合作單位策劃世界地球日之活動，透過活動辦理經驗讓其突破心理障礙，該校森林系系主任 GuillermoCastro 亦表示周志工在語言上已有許多進步，平時已可參加學生之討論，並分享其臺灣所習得之知識與經驗，肯定周志工之表現。

2. La Esperanza Granada：

本會目前有兩名志工服務於 La Esperanza Granada 之不同合作學校，目前二人分別於服務學校中一低年級班級進行輔助教學，上課時間為週一至週五上午 7 時 30 分至 11 時 45 分。另有短期國際志工及本國青年志工於當地服務，後者為該機構之獎學金學生。La Esperanza Granada 每年約有 350 至 400 位短期志工，於該機構所合作之 4 所偏鄉小學服務。

La Esperanza Granada 負責人表示本會二位志工服務認真，能夠尊重老師教學並樂於與學童相處，相當滿

意二位志工之服務表現。另由於本會志工為長期志工，對於當地服務教學觀察較為入微，亦有較多體會，該校期望二位志工未來能夠參與新志工的訓練活動，以自身經驗與觀察提供新志工一些建議，並協助發展教學課綱 (curriculum)，可供當地老師和志工較有系統地規劃教學。

二位志工之服務概況分述如下：

(1) 鍾○芸 (英文教學)

鍾志工於 103 年 6 月到任，係師範教育體系出身，鍾志工表示在與同事相處或溝通上無太大問題，但認為該機構可能不太適合派遣具備教育背景之志工，原因係因伊認為當地教學方法有許多可改善之處，惟志工服務係屬輔助性質，不便主導上課方式，爰教育背景出身之志工所具備之教育知識可能無法運用施展，頗為可惜。本團詢問當地小學教師之師資背景，鍾志工表示據伊了解，當地師資皆為師範體系畢業。

另鍾志工表示本會志工招募人數不多之原因可能係宣傳不足，建議可邀請返國志工赴母校演講分享 (如師範體系學校)，吸引應屆畢業生報名。本團表示此建議相當好，並歡迎志工返國後協助本會辦理前述形式之分享。

(2) 高○玟 (英文教學)

高志工於 103 年 11 月到任，目前已熟悉當地狀況，平日亦會與服務於同機構之志工相偕前往學校。高志工說明本年度教育部發有教材，但該教材對學生而言程度

過高，爰老師只會挑其中一部分上課，其餘由老師自行設計。

高志工表示服務中較感困難部分在於當地教育環境跟臺灣很不同，學生秩序較差，但經過其與當地教師制定班規及一段日子的訓練後，學生平日秩序習慣已有改善，令其較有成就感。依認為當地學校有派遣志工之需要，因當地教師與學童皆需要更多的教育資源。

3. 兒童燒燙傷救護協會：

李○庭（營養照護）

李志工服務於兒童燒燙傷救護協會（APROQUEN），該協會於民國 80 年創立，並於當地 Fernando Velez Paiz 醫院設立尼國第一個燒燙傷醫護中心，提供兒童（及部分其他醫療院所轉介之成人）免費之醫療與復健服務，並於 103 年開始提供唇顎裂兒童之手術與術後照顧服務。

李志工於 103 年 11 月到任，已與燒燙傷醫護中心人員相當熟稔，燒燙傷中心主管 Ivette Icaza 對志工之服務表現讚譽有佳。伊認為李志工為該中心營養部門建立了良好之運作基礎、改善流程並提高效率，亦協助訓練新任營養師，已大幅超出該中心人員對志工之期待。

4. 青年部：

鄭○月（英語教學）

鄭志工於 5 月下旬甫抵達尼國，預定 7 月開始於尼國青年部（Ministerio de la Juventud）之 Catarina 技術學

校服務。本團赴尼考察時志工方結束駐地語言訓練，尚未開始服務，爰本團係就其語言訓練、生活適應及服務學校概況等方面進行了解。

本團考察之際，鄭志工甫結束於 Granada 之駐地語言訓練，老師並帶其進行二次戶外教學，並指導其如何自 Granada 搭車回首都 Managua。鄭志工伊提及本次語言訓練期間所居住之寄宿家庭同時有多名國際語言學習生，此點有利亦有弊，優點為初赴駐地有可說英文之外國友人較不會感到寂寞，缺點則為與寄宿家庭互動機會較少，爰亦較少機會可以多練習西語。

本團亦隨楊協調人陪同鄭志工前往即將赴任服務之青年部 Catarina 電腦及語言技術學校，該校位於 Catarina 鎮中心，目前聘有協調人一名、英文及電腦教師各二名，其中乙名英文老師除於該分校授課，另亦於其他分校兼課，上課地點為當地小學，另乙名老師則於該鎮另一社區授課，就該名老師表示渠授課地點較不正式，有時借用學校教室或某位社區成員家中，後者距青年部電腦及語言技術學校約 3 公里。前揭二位老師目前開課時間介於下午 4 至 8 時之間，該校協調人 Marvin Antonio 及二名英文老師表示鄭志工可參與任一老師之課堂協助授課。

本團亦藉本次到訪機會向該校老師及鄭志工介紹本會與青年部所簽署合作之「尼加拉瓜青少年電腦及英語學習志工計畫」，並說明計畫包含課程滿意度問卷調查之設計等，希望學校能夠予以協助。該校老師表示渠等皆有學生名冊及出席率紀錄，志工可向老師索取，另問卷

設計方式則可跟協調人及老師共同討論執行。

(二) 尼加拉瓜合作單位評估

本次本團透過拜會合作單位與訪談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。茲將合作單位評估彙整如下表：

表三、合作單位評估表—尼加拉瓜

合作單位	合作起始年	合作配套項目	志工評價	本團評估
國立農業大學	101	住宿、交通和午餐券(或物品購買補助)	4. 英文教學學生上課情況較難掌握，常於後期逐漸流失學生。 5. 未具備西語能力較易成為服務挑戰。	1. 該校展現出高合作及配合意願，並提供本會志工相關支持，建議可持續與該校合作。 2. 該校外事部主任 Bryan Mendieta Araica 表示該校缺乏專業人才，希望能有可擔任師資之志工赴該校服務，本團回應礙於志工非專業人員，目前派遣之教育志工形式仍以輔助教學為主。 3. 因語言之挑戰，除非志工本身已具備中高階之西語能力，否則較能提供之教

				育類別應仍以語言為主。
La Esperanza Granada	103	提供經濟型住宿	因上課為輔助性質，較無法主導教學情況。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 該機構與本會合作意願高，認為長期志工對當地能有不同之觀察及投入程度，並建議本會志工可加深服務參與，例如協助參與該機構新赴任短期志工之訓練與經驗分享、協助該機構發展英文課綱等。 2. 整體而言，目前志工與合作單位雙方對合作情況皆表示滿意，爰建議保持合作關係並持續觀察後續合作情形。
兒童燒燙傷協會 (Aproqu-en)	103	無	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務初期合作單位未提供明確服務目標與服務內容，爰須花較多時間摸索著力點。 2. 志工身分偏向顧問，合作單位態度積極，亦對志工抱有高度期 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合作單位態度積極，力求提升服務品質，對本會志工所提建議支持度高。 2. 燒燙傷中心負責人曾來臺受訓，對我國印象良好，亦對現任志工表現印象深刻，爰對我國志工具高度期望，此點可能對未來志工造成壓力。 3. 建議可持續合作，惟該中心人員專業度與經驗似較不足，爰須注意本會志工

			望，爰壓力較大。	可能需肩負較多能力建構之任務。
<p>青年部</p> <p>(註：本會曾於 99 年至 101 年間與該部前身「青年局」合作，派赴 3 名華語教學志工)</p>	104	無	尚無評價	<ol style="list-style-type: none"> 1. 該部各校開課方式係視協調人每月所提報之學生需求而定，爰對志工服務內容變動性高。 2. 本會與該部所合作之「尼加拉瓜青少年電腦及英語學習志工計畫」變動性頗高，例如該部於計畫中所提期望派遣志工之學校與本年度春季梯次志工實際派學校不同；另該部電腦及語言學校計畫負責人 María Lidia 亦對秋季梯次所提需求內容不清楚，與該部之合作情況尚需觀察與評估。 3. 前揭 L 負責人坦言技術學校之教師是由職訓局招募及派遣，由於給薪較低因此流動率高，此點是否會對本會志工與學校老師之配合狀況有所影

				響尚需觀察。
尼加拉瓜 世界展望 會	104 (預 定)	提供本會志工 適應訓練、住 宿	尚無評價	<ol style="list-style-type: none"> 1. 該會對與本會合作表現積極，臺灣世展會亦參與該會於 Condega 地區之計畫。 2. 該會表示將為本會志工規劃安排適應訓練 (orientation)。 3. 該會與志工共事之多名職員具備英語溝通能力。 4. 建議可觀察合作情況，作為本會未來發展型或人道援助計畫之潛在合作對象。
Zamora Teran 基 金會	104 (預 定)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供本會志工適應訓練及電腦訓練。 2. 倘志工赴當地學校服務，提供由該會至服務學校間之交通。 	尚無評價	<ol style="list-style-type: none"> 1. 該會對與本會合作表現積極，志工計畫負責人具備英文溝通能力。 2. 該會由當地 LAFISE 銀行集團所成立，計畫頗具規模，已拓展至中南美洲多國。 3. 該會已有許多本地青年志工，對本會志

				工融入當地、與當地民眾建立交流有良好助力，建議可持續觀察合作情況。
--	--	--	--	-----------------------------------

(三) 志工生活概況

目前派遣至尼國之志工多為服務於學校之教學志工，除鄭志工外，其餘志工住處皆為平房宿舍型式，並含客廳、廚房、臥房及曬衣空間，附家具、洗衣機、餐具等，空間與設備俱全。據觀察目前志工之生活津貼足以支應一般生活花費，惟據協調人表示該國部分物品之價格略較臺灣為高，建議後續持續觀察當地物價是否為志工帶來生活壓力。

在居住環境方面，朱志工與周志工同住於服務單位農業大學（UNA）安排之宿舍，該宿舍另一房目前住有法國語言學習生一名，宿舍功能齊全，並配有打掃人員。志工宿舍房間並配有冷氣，其中朱志工房間為帶衛浴之套房。該宿舍位於市中心，社區雇有警衛駐守，窗戶設有鐵窗，安全性應屬尚佳，惟朱志工提及日前曾在半夜透過門縫隱約看見疑似手電筒之燈光照射，而隔日查看宿舍後確認並無任何財物損失；經向宿舍打掃人員反映，雖不確定原因，惟為求安全起見，宿舍人員仍協助更換門鎖。

李志工之住宿則由楊協調人安排於 UNICA 之宿舍，環境整潔、建築較新，宿舍前後方有庭院，環境良好。宿舍房間並配有電視螢幕及冷氣，功能齊全，並配有打掃人員，惟宿舍天花板似有滲水問題，屋內常見蟲蟻，此外偶會因電力不足而無法煮食及使用照明設備。另該宿舍目前

住有另一名日本交換學生，尚有二空房，偶爾會有客座教授留宿。志工宿舍位於校區內，前方即為警衛室，安全無虞。

高志工之住處為合作單位 La Esperanza Granada 向當地房東承租以做為志工宿舍之房舍，共有四房，同住者皆為該機構志工。該住所位於 Granada 小鎮中心地區，與服務學校之步行距離約為三十至四十分鐘。志工房間附吊扇及個人衛浴，並含簡易吊衣架與書桌，惟該棟建築內部略為陳舊，志工房間光線較陰暗。

高志工表示初抵當地時偶會遇鄰居騷擾，時常喚其 chinita (註：Asian girl 之意)，惟一段時日後鄰居見伊久居當地便放棄呼喚，不再有此現象發生。另楊協調人表示志工住處外似偶有鄰人或遊民於街上徘徊，惟據本團觀察，志工住處設有鐵門、鐵窗並有多名志工同住，安全上應屬無虞。服務於同機構之鍾志工住處距高志工住處不遠，因本團本次行程緊湊而未訪視，據高志工表示鍾志工之住宿環境條件較不及伊。

鄭志工住宿由協調人協助安排之寄宿家庭，由於志工所在小鎮租屋不易，爰志工將寄宿於當地一名小學老師住所，該家庭易曾接待過交換學生，老師個性大方熱情，和鄭志工互動良好。該家族三代同堂，住處常有屋主母親及幫傭在家，爰志工居住安全性無虞，並可深入當地與寄宿家庭相處。惟志工住所設備較簡單，房間空間不大，備有床、桌、吊衣櫃和單人沙發，室內燈光較暗，另志工房間天花板與鄰房互通，需再觀察隔音狀況。與志工房間相連為一衛浴間，衛浴並無熱水；楊協調人已與屋主協調該間

衛浴供志工單獨使用，另志工可與寄宿家庭共用廚房，廚房配有電爐、微波爐及冰箱。

(四) 志工建議與溝通事項

本次志工反映共通性建議或問題如下：

1. 多位志工提及赴尼國服務初期因西語能力不足，對服務適應及與服務單位人員相處造成頗大挑戰，希望能夠延長西語訓練時間。
2. 周志工及李志工表示由於服務初期合作單位並未賦予伊等較明確之服務任務，加上初期因語言溝通等問題，志工須花較長時間摸索方向，建議未來合作單位可提供志工較明確之服務任務，減少志工服務初期無所適從之感受。
3. 志工建議本會海外志工入口網之知識文件區可依文件類別分類與排列，以利迅速找到所需文件；本團回應將研究文件分類排列之可行性。另志工與協調人提出希望服務時數填寫可自動寄發通知給志工和督導單位；本團表示系統原即規劃有此功能，將請廠商確認。
4. 周志工建議未來行前訓練中能安排較詳盡之日常急救或護理課程，倘志工遇到某些健康狀況（例如皮膚過敏症狀），對判斷原因較有概念及知道如何處理。
5. 周志工建議未來可發給志工一套非白色的制服，因白色制服較易髒及染色，若洗壞就僅剩一套制服可穿。
6. 志工皆表示有協調人同駐當地，對其等與合作單位之

溝通上有很大助益，例如遭遇問題時協調人出面交涉較志工本人與合作單位直接溝通來得有效，對方也會因協調人代表組織而非個人而較為重視所反映之意見；此外因協調人了解志工業務，可同時從合作單位和志工角度看待問題並居中協調，係志工有力靠山。

(五) 督導單位建議與溝通事項

本次尼加拉瓜督導單位楊志工計畫協調人提出本會宜提升志工派遣人數、放寬志工需求審查標準、考量恢復華語教學志工派遣及聘用當地人擔任助理以利與合作單位之溝通與正式信函來往等四項建議。

在派遣人數方面，本團表示志工計畫成效取決於多項因素，人數及規模係其一，會內將持續精進招募相關作業；在志工需求標準上，為確保合作單位所報需求之適切性，仍須有一定準則⁷；在華語志工方面，會內現行政策係以派遣專業師資人力為準，爰目前不考慮恢復；另在聘用當地人擔任助理上，未來可再視實際需要研議。

二、確認合作單位志工之服務細節

(一) 秋季梯次志工需求

本次訪視各志工服務單位時，除瞭解目前志工服務情況外，並與合作單位確認機構所申請秋季梯次志工之服務細節，目前合作單位所提如下：

(1) 尼國青年部

⁷目前各項志工需求審查皆依據本會志工計畫審查要點辦理。

有關青年部所提報之秋季梯次資訊教學志工需求，尼加拉瓜青年部電腦及語言學校計畫負責人 María Lidia 坦言不清楚該項需求實際期望志工協助之教學內容為何，表示該需求可能是由外交部次長自行填報。惟對本會志工之期望為協助當地老師教學，補強尼國教師在知識或教學技巧上的不足，並與老師交換教學經驗。

(2) La Esperanza Granada

La Esperanza Granada 秋季梯次所提 3 名英文教學志工需求與現於該機構服務之志工相同，為輔助當地小學教師於國小進行教學，以協助提升當地學童之教育品質。

該機構營運負責人 Pauline Jackson 表示由於多數志工並非專業師資培訓者，爰志工所應擔任的角色應為輔助教學者，並強調該會向尼國教育部申請之工作項目為學童輔導，且尼國原即有教師培訓機制，爰應尊重尼國教育環境，不應逾越組織使命及勉強施加教育觀念給尼國教師，或期望改變當地的教學方式。伊表示本會長期志工可與新任短期志工分享教學方面之經驗與建議，協助新志工之抵任訓練。

(3) 兒童燒燙傷救護協會 (APROQUEN)

該協會於本年度秋季梯次提出復健志工需求乙名，並期望新任志工能夠協助發展與改善其燒燙傷救護中心復健部門之標準作業流程、設計復健診斷之評估表單及復健師之每日工作規劃，使該中心之運作更有效率。

(4) 尼加拉瓜世界展望會 (World Vision Nicaragua – WVN)

WVN 為本會首度合作單位（該會亦首次與外部單位合作招募長期國際志工），該會永續及資源動員主任 Cony Maria Peralta 表示針對本次所提之公衛人員訓練志工需求，期望志工能以新的視野(vision)，提供駐地團隊(field team)有關公衛人員之訓練、工作坊帶領技巧及資料蒐集研究方面之建議，以協助性知識、性傳染病、懷孕預防等社區教育宣導計畫的推展。該會表示因 WVN 成立至今已 25 年，在計畫之推展方法(methodologies)上卻似乎未達到預期影響力，爰希望藉由外部人員眼光提出計畫之改善建議。

另在該會行銷志工需求方面，P 主任表示該會目前正在發展世展會於尼國之永續策略，希望志工能夠協助該會發展適合之社會行銷方法，以成功募款、提升該會的品牌知名度，並增加該會的捐助者名單(donor's portfolio)，P 主任並期望志工能協助發展行銷計畫與進行市場研究。

P 主任另表示該會多名志工未來有機會共事之人員皆具備英文能力，爰志工之西語能力並非必要考量。

(5) Zamora Terán 基金會

Zamora Terán 基金會亦為本會首度合作單位，該會由尼國最大銀行集團 LAFISE 於 98 年成立，作為其企業社會責任(CSR)之一部分。該基金會每年約招募 300 位當地青年志工協助維修、維護與清潔電腦及協助訓練國小教師電腦操作及利用程式進行教育活動，與本會之合作是首次招募長期國際志工。

該會本次向本會提出二項志工需求，志工計畫協調人 Sofana Barreto Barrera 表示期望資訊與英語教學志工能夠

協助發展出新的英文學習計畫，每週一次赴當地學校訓練學校老師進行英文教學，以提升當地教師的英文教育品質，其餘時間則駐在辦公室，協助規劃對當地青年志工之電腦訓練課程，以利志工赴當地小學進行教學。

在資訊志工方面，該會則期望志工協助訓練當地青年志工如何維修電腦及維修零件，B 協調人表示電腦本身組裝技術並不難，當地志工在經過訓練後多能夠自行維修，惟該會目前不具備主機板維修技術和知識，爰當主機板損壞時志工不知道原因和維修方法，只能整個淘汰更新，產生很大的維護成本。另倘志工熟悉 Python 程式設計，也歡迎志工開發新的遊戲教育程式。

B 協調人另表示建議志工具備公眾演說(public speaking)的能力，對於訓練志工或種子教師較有助益。

(二) 其他：

國立農業大學 (UNA)

據 UNA 之外事部主任 Bryan Mendieta Araica 表示該校近期有數位訪問交流學者，基於經費考量，秋季梯次未向本會提出志工需求，惟該校目前界定學生之重要學習需求含外語學習，未來希望本會能再派遣語言(含英文、華文)教學志工至該校服務，本團則向 A 主任說明本會目前華語教學以派遣專業華語師資之政策導向。

三、 拜訪其他雙邊志工派遣機構

本次本團分別邀請 KOICA 駐尼國志工計畫代表及 UKaid (DFID)之「ICS」青年志工計畫駐尼國合作夥伴機構

Raleigh International 進行餐敘，期雙方能更進一步互相瞭解，並促進未來雙方交流機會。

前揭雙邊機構推動志工計畫之方式與相關作業統整如下表：

表四、TaiwanICDF、KOICA、DFID 之志工業務推動比較表

	國合會海外服務工作團(TOV)	韓國國際協力團(KOV)	DFID-ICS Program (合作組織 Raleigh International)
計畫規模	<ol style="list-style-type: none"> 目前在尼國有 6 名志工。 志工計畫派有志工協調人 1 名。 	<ol style="list-style-type: none"> 目前在尼國有 16 名志工。 尼國辦公室有 2 名韓籍代表、2 名韓籍助理及 1 名尼籍助理。 	<ol style="list-style-type: none"> Raleigh 為 DFID ICS 計畫之 13 個委託執行組織之一。 Raleigh 每年約有 700 名英國及尼國青年志工參與尼加拉瓜的 ICS 計畫。目前在尼國辦公室有約 20 名職員，包含國際職員和當地職員。
聚焦領域 (尼加拉瓜)	以本會五大優先領域為主(農業、公衛醫療、教育、資通訊及環境保護)。	初級教育(含特殊教育及電腦)、公共衛生與社會福利。	水與環境衛生、社區青年創業。 (Raleigh在尼國所進行的計畫分為 ICS 及 ICS Entrepreneur 兩大主軸。前者計畫主軸為水與環境衛生，後者則為協助社區青年創業，透

			過志工為當地青年提供訓練，發展青年之創業能力及永續商業模式。)
志工派遣型式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 長期志工：1年（另可視合作單位需要、志工意願及志工服務評量結果至多延長1年派遣時間）。 2. 專案志工（派遣符合駐在國需求或本會計畫所需背景或專長之志工協助執行計畫，派遣時間以計畫所提需求而定）。 	長期志工：2年（至多可續約至3年）	計畫對象為英國及尼加拉瓜之18-25歲青年，於尼國進行3個月(一般志工)或6個月(志工領隊)之服務。英國志工由DFID的ICS計畫招募，尼國志工由受託組織自行招募。
志工培訓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供長期志工7-10日之服務前教育訓練（西語系國家零基礎之志工另有20小時之基礎西語訓練）。 2. 派有協調人之國家提供3-5日之駐地訓練；由技術團團長擔任督導單位之 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國內訓練一個月、駐地訓練二個月(皆含語訓)；駐地訓練時志工與寄宿家庭同住。 2. 訓練內容與本會相似，包含文化適應課程、健康、發展理論等，此外，韓國志工派前訓練亦包含一日志願服務活動，活動 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1週行前訓練及4天駐地訓練(倘選擇擔任領隊者則提前進行2週之駐地訓練)。每一期(約20天)後會再有數天專業訓練，例如基線值調查、商業計畫撰寫、倡議活動規劃、報告製作等。 2. 不提供語言訓練。

	<p>國家大部分有1日之駐地訓練。</p> <p>3. 每年提供志工600美元之駐地語言學習補助費用。</p>	<p>例如協助弱勢兒童之臉部彩繪活動等軟性活動。</p>	
志工支持	<p>志工協調人每月和志工開一次會。</p>	<p>志工協調人提供輔導，並每三個月和志工開一次會。</p>	<p>當地有 Raleigh 及合作 NGO 之工作人員給予志工相關支持與訓練。</p>
津貼	<p>生活津貼每月\$580 美元。</p>	<p>生活津貼每月\$520 美元。</p>	<p>無，但提供所有食、宿、交通。</p>
志工福利	<p>返國後提供每月\$250 美元之調適津貼。</p>	<p>返國後提供每月\$500 美元之調適津貼。</p>	<p>無</p>
合作單位	<p>目前與較多國立大學及 NGO 合作，公部門合作單位有青年部。</p>	<p>目前主要與公部門合作，但未來會規劃與 NGO 合作。</p>	<p>當地 NGO。</p>
小額專案方式	<p>1. 專案規模最多為 1,000 美元。</p> <p>2. 專案不可含餐費與禮品費用。</p>	<p>專案上限為 50,000 美元，並無任何經費使用之限制。</p>	<p>無</p>
評量機制	<p>志工每季需透過線上系統繳交工作報告，另於服務後第六、九及服務期滿前一個月分別有期中及期末評量。</p>	<p>志工每月需透過線上系統繳交工作報告，內容須包含每週工作計畫及志工人身安全報告等，由協調人檢查後即送回總部，另 KOICA 每三個月與志工進行一次會談，每</p>	<p>無，惟志工返國後 ICS 要求志工辦理「Action At Home」活動，以志工返國後持續發揮影響力為目標，並藉此宣傳 ICS 計畫。Action At Home 可能包含辦理分享會、計畫</p>

		半年進行一次志工評量。	募款、發表文章等。
其他		各國每年招募次數皆不同，總招募期程約7-8個月。	<ol style="list-style-type: none"> 1. ICS 要求參與之英國青年出發前須自行募款 800 英鎊；所募款項將投入 ICS 計畫，主要係為增強志工之投入(commitment) 與責任感。 2. 計畫以團隊形式運作，每 14 人為一個團隊（含尼國及英國二位小組長），本地與英國青年人數各半，二國青年共同規畫與執行計畫。

本次係本會首次與此二組織進行接觸，透過雙方之交流，研議可考量納入精進本會志工業務方法之項目包括：各志工派遣機構皆相當注重志工之駐地安全性，而 KOICA 在志工住宿安全上業設有志工駐地安全之相關檢核標準（如住處附近是否有醫療診所、同區域是否有其他志工等），同時也要求志工每月於報告中回報是否曾經歷安全問題。目前本會在志工安全之作法上，倘遇重大緊急事件時，係依據「海外服務工作團團員撤離緊急應變措施」進行相關作業；另無論在志工派遣前後，本會（或透過督導單位）皆不斷向志工宣導注意安全之重要性；另在住宿地點安全之評估上，本會目前之作法係由駐地督導單位直接前往該住宿地點進行查看，未來

或可考量參考 KOICA 方式製作安全檢查清單，以利完備相關評估作業。

參、 結論與建議

一、 結論

- (一) 本次訪察之二個國家中，服務單位皆對志工之表現表示滿意，志工亦能融入當地生活，促進雙方文化交流。整體而言，執行成效已達本會預期目標。
- (二) 本次考察拜訪秋季梯次合作單位，確認相關志工服務內容，有利於秋季梯次志工招募遴選作業之順利推動。
- (三) 考察團透過本次機會拜會其他國際雙邊志工派遣機構，除增進對渠等推動志工業務方式之瞭解，並介紹本會志工與渠等之間交流與合作情形，有助促進未來合作交流機會，對未來計畫推動頗有助益。

二、 建議

(一) 加強服務前教育訓練正確觀念之建立

本次考察中多名志工（尤以非教學類志工為多）表示抵任初期因合作單位未提供明確服務任務，爰志工於服務初期需花許多時間自行摸索方向與方法，因而常產生挫折與任務不明之焦慮感；此外，部分服務機構無固定配合人員，亦使志工感覺自己可有可無、較無法融入當地團隊且不受重視，後期摸索方法後逐漸改善；綜上，為避免本會志工與合作單位雙方產生期望落差，建議未來可於教育訓練中加強建立正確觀念，鼓勵志工倘赴任後有任務不明

確、服務內容與招募所述落差過大或合作單位配合情形不佳之情況發生，可依循下列三個層次思考與處理：

1. 以文化差異角度思考，嘗試理解雙方觀念上的不同；
2. 主動建立良好溝通關係，於熟悉當地文化、做事方法與服務單位後，依據個人能力與服務單位共同訂立服務任務與規劃；
3. 倘雙方對於志工服務內容期望落差過大，且溝通後未能針對期望落差建立共識，則可請駐地督導單位居中協調，並促進合作單位對本會志工服務之重視。

(二) 增加服務前教育訓練課程之多元化

1. 依據本次與派駐露、尼國志工訪談之結果，部分志工期望服務前教育訓練可增加我國文化推廣或常見健康狀況處理課程，增加其等於派駐國推動文化交流之能力，並提升對輕微疾病之處理知識及能力。鑒此，建議本年度秋季梯次可將前揭課程納入，增加課程對志工之實用性。
2. 依據本次與派駐尼國志工訪談之結果，約八成志工表示赴任初期，僅具備基礎西語能力對其等是項相當大之挑戰，建議增加服務前之語言訓練時間；另參考 JOCV 及 KOICA 之教育訓練模式，渠等分別提供長期志工 2 個月以上之語言訓練(含國內及駐地)。事實上，本會本年度已針對赴西語系國家服務且未具備任何西語基礎之志工增加派遣前西語訓練至 20 小時，建議本年結束前可再評估是否在臺再增加派遣前語言訓練時數。

(三) 落實駐地適應訓練

本團與露國志工進行座談時，現任志工皆非常關心未來新派任志工之駐地適應問題，表示駐地適應訓練對初抵駐地之志工至關重要。爰建議未來宜請各駐地督導單位落實新任志工之駐地適應訓練，協助志工了解駐在國之必要生活資訊及民情文化，並建議邀請其他國家志工及資深志工共同參與規劃訓練課程、分享在地生活經驗，以利志工盡快融入當地，並增加於駐在國生活與服務之信心。

(四) 參酌雙邊志工派遣機構之作法，精進志工業務

本次考察拜會 4 家（Peace Corps, JICA, KOICA 和 DFID- ICS Program 等）雙邊志工派遣機構，本會從中可吸取之作法包括志工業務簡介可藉由圖文並茂而讓調性活潑化、本會人道援助業務管理系統穩定後可陸續擴充其他知識文件之功能、製作駐地安全檢查清單讓志工駐地安全之評估更具完整性等。

(五) 擴大與國內民間機構之合作

為提升不同類型（尤以特殊專業需求）志工之招募率，建議擴大本會與外部機構合作招募、派遣志工之模式。目前本會已與部分大專院校合作進行志工招募或推廣活動與課程（如高雄醫學大學、暨南大學、崑山科技大學等），建議未來可評估與特定醫院或民間企業合作之可能性，以提升特定領域（如公衛或資通訊）志工之招募率。

伍、駐館意見

一、聖露西亞

- (一) 有關露國青年體育部之桌球教練志工需求，駐館表示露方彈性與配合度高，除將指派乙名教練搭配我國志工於定點進行教學，倘志工須赴重點學校教學亦可請露方安排交通，望本會優予促成、增加我國能見度。另倘專業志工招募不易，亦可先以服務半年或一年為原則，另視志工評量結果、合作單位需要與志工意願續約。
- (二) 章大使計平表示至今年底本會將有多項計畫移轉，爰此階段為關鍵時期，蕭團長之首要任務應為與露國相關部會洽商新計畫，避免計畫空窗期，以維繫雙邊關係；惟由於團長目前兼管志工業務，恐無法全面兼顧所有業務（包含現有計畫及新計畫之洽談），盼會內在人力配置上加以斟酌考量是否應另派志工協調人接應。
- (三) 鑒於過往曾發生替代役男在臉書發布敏感資訊而造成管理單位困擾事，駐館建議本會可於服務前訓練向志工加強宣導勿在臉書等社群平台發布公務相關或機密資料或消息之觀念。另在介紹我國時，宜以全銜：中華民國（臺灣）揭露。

二、尼加拉瓜

- (一) 針對尼國志工普遍經歷之語言或文化適應衝擊上之挑戰，莊大使勉勵本會志工保持正向心態克服生活與文化上之適應問題，並分享以反複複誦練習之方式克服語言學習困難；另大使也建議加強宣導志工注意人身安全，本團說明本會於志工派遣前皆會宣導安全相關注意事項，並感謝大使對本會志工之支持與關心。

- (二) 莊大使表示支持本會持續派遣志工，另提及由於尼國運河開鑿，尼國對華語文學習有大量需求，建議未來本會可規劃專業華語師資與華語志工雙軌並行之派遣方式；莊大使亦表示清楚目前本會派遣專業華語師資之政策，倘要採前述雙軌併行方式，建議仍需先與其他相關單位共同研議規劃，以期有效整合各方資源，並待有完整的配套措施後再推行。
- (三) 與青年部合作之志工計畫部分，莊大使雖認為協助尼國訓練種子老師較具效益，亦贊同現階段應先讓派赴該部服務之志工熟悉服務環境、了解合作單位作風後再評估是否有朝這個方向發展的可行性。

陸、致謝

本次赴聖露西亞期間承蒙駐露國大使館章大使計平、劉秘書公漢與全體館員、駐露國技術團蕭團長一鵬與全體團員之協助安排；赴尼加拉瓜期間承蒙駐尼國大使館莊大使哲銘、曹秘書勵生與全體館員、尼加拉瓜國合會志工計畫楊協調人杰翰之協助安排，方得順利完成此行，謹在此一併申謝。

柒、考察建議追蹤事項

項目	查核事項	所屬計畫	改善期限
於服務前教育訓練中提供相關課程，以提升志工文化涵養	於本年「長期海外志工秋季梯次暨專案志工服務前教育訓練」課程中新增文化類別課程。	海外服務工作團	104.8.31

與文化交 流能力			
製作調性 活潑之文 宣	於進行明（105）年度春季梯次志工 需求調查前，完成符合前述建議風 格之海外服務工作團文宣製作。	海外服務 工作團	104.12.31
落實駐地 訓練	未來新任志工於赴任派遣抵達駐在 國後，駐地督導單位需規劃安排至 少一日之駐地訓練，協助志工熟悉 在地環境。	海外服務 工作團	104.10.31
參酌雙邊 志工派遣 機構之作 法，精進志 工業務	製作安全檢查清單，讓駐地安全評 估更具完整性。	海外服務 工作團	104.10.31

附件

附件一、志工業務監督考察行程表—聖露西亞

時間	工作行程	備註
6 月 23 日 (星期二)		
13:31	AA2295 抵達聖露西亞南部 Hewanorra 國際機場	考察團成員 (林依潔組長、吳亞彝專員) 蕭一鵬團長接機
14:30-15:30	拜訪 Vieux Fort 聖露西亞國家信託南 部辦公室，瞭解志工陳○中服務情 況；志工個別訪談	Mr. Craig Henry 考察團、蕭一鵬團長、志工陳○中
15:40-16:30	拜訪 Vieux Fort 社區圖書館，瞭解志 工張○元服務情況；志工個別訪談	Ms. Cindy Joyeux 考察團、蕭一鵬團長、志工張○元
18:00	Check-in 旅館	Harmony Suites
6 月 24 日 (星期三)		
08:00-10:15	拜訪社區衛生中心或學校，瞭解志工 張○筑、鄭○君服務情況 志工個別訪談	考察團、蕭一鵬團長、志工張○筑、志工鄭 ○君
10:30-12:00	拜訪聖露西亞國家信託，瞭解志工服 務情況及討論志工需求 志工個別訪談	SLNT Head Office at Pigeon Island Bishnu Tulsie 執行長、 Barbara Raymond-Antoine 人資主任、 Shirlene Simmons 環保主任 考察團、蕭一鵬團長、志工洪○芸
13:30-14:30	拜訪 Gros-Islet 社區圖書館，瞭解志 工服務情況 志工個別訪談	Ms. Sally Rosemond 考察團、蕭一鵬團長、志工謝○甫
15:00-16:00	拜訪 Castries 露國中央圖書館，瞭解 志工服務情況 志工個別訪談	考察團、蕭一鵬團長、志工王○蘊

6 月 25 日 (星期四)

09:00-10:00	拜訪露國衛生部護理部門，瞭解志工服務情況及討論志工需求	Ms. Juliette Ismael-Joseph 代主管 考察團、蕭一鵬團長、志工張○筑、志工鄭○君、志工陳○嶺
10:30-12:00	拜會美國和平團 Peace Corps 東加勒比海區域辦公室	Ms. Elizabeth Neason, Country Director 考察團、蕭一鵬團長
13:30-14:30	拜會日本 JOCV 聖露西亞辦公室	Ms. Takemae Noriko(竹田雅子) 志工協調人 考察團、蕭一鵬團長
15:00-16:00	拜訪露國農部農企行銷部門，瞭解志工服務情況及討論志工需求 志工個別訪談	Mr. Vincent LaCorbiniere 主任 考察團、蕭一鵬團長、志工林○萍
16:30-17:30	拜訪技術團	考察團、蕭一鵬團長、宋增淦專家、蕭錫謙技師

6 月 26 日 (星期五)

08:30-09:30	拜訪 Castries 露國中央圖書館，瞭解志工服務情況及討論志工需求	館長 Mrs. Cynthia McFarlane 考察團、蕭一鵬團長、志工王○蘊
9:30	前往南部	
11:00-12:00	拜訪南部學校瞭解志工陳○嶺服務情況；志工個別訪談	考察團、蕭一鵬團長、志工陳○嶺
14:00-15:30	志工座談會	考察團、蕭一鵬團長、全體志工
16:00	拜會駐館與大使，考察監督結論報告	駐館章大使計平、劉秘書公漢 考察團、蕭一鵬團長

6 月 27 日 (星期六)

10:30	考察團前往南部機場	蕭一鵬團長
14:32	AA 2295 離聖露西亞	

附件二、志工業務監督考察行程表—尼加拉瓜

日期	天	地點	主要活動說明	班機資訊, 活動時間(人員)
6/28	日	Managua	接機	AA928 (10:42) 楊協調人
			志工座談會及餐敘	12:00~14:00 全體志工
			住宿地點視察與志工座談	14:00~17:00 朱○玲、周○雯、李○庭
			視察志工計畫辦公室及協調人簡報	17:00~18:30 Ciro
6/29	一	Managua	拜會青年部	09:00~11:00
		大使館	拜會駐尼加拉瓜大使館	11:00~12:00
		Managua	與雙邊志工計畫 ICS 合作夥伴 Raleigh 餐敘	12:00~14:00
		Catarina	視察鄭志工住宿家庭及實際服務地點	14:00~18:30(含交通時間) 鄭○月
6/30	二	Aproquen	拜訪 Aproquen, 視察李志工服務, 與 Aproquen 負責人會談	8:30~10:30 李○庭
		Managua	拜訪 World Vision, 與志工計畫負責人 Jose Poveda 及部門主管 Cony Peralta 會談	10:30~12:00
		Managua	與雙邊志工組織 KOICA 餐敘	12:00~14:00
		Managua	拜訪 Zamora 基金會	14:00~18:00
7/1	三	Granada	視察鍾志工及高志工住宿及服務, 至 2 所學校參觀工作情形, 與 La Esperanza Granada 負責人會談	8:00~12:00(含交通時間) 鍾○芸、高○玟
		Managua	拜訪 UNA 農業大學, 與 UNA 外事部主任以及環境資源學院院長會談, 參觀周志工標本館工作	12:00~17:00(含交通時間) 周○雯
7/2	四	Managua	送機	TA-314(06:45)

附件三、訪談紀錄—聖露西亞

一、6/23 拜會聖露西亞國家信託基金會(Saint Lucia National Trust/SLNT) Vieux Fort 辦公室

(與會人員：SLNT 南部計畫專員 Craig Henry、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工陳○中)

- (一) SLNT 係本(102)年度開始與本會志工合作之單位，南部 Vieux Fort (以下簡稱 VF) 辦公室則於上(103)年度開始派有本會志工。VF 辦公室目前計有全職人員 6 名，主要功能在於透過與社區的合作，推動對社區成員有效益之保育計畫。陳志工目前主要工作重點則為協助東加勒比海海洋管理暨保護聯盟 (East Caribbean Marine Management and Protection Project, ECMMP) 計畫的推行，包含協助規劃與執行教育活動、報告撰寫、保育類植物種植、製作宣傳海報、人員聯繫、協助資料建檔等。
- (二) H 專員表示，志工陳○中與同事間相處時十分自在、亦能夠保持開放心胸，投入參與各項活動，爰對目前志工服務狀況相當滿意，並期望本會未來能夠持續派遣志工至該單位。VF 辦公室偶有當地志工，主要協助活動執行，另搭配國際機構 (例如 DFID、OECD、ECMMP) 的經費申請，偶爾亦有海外短期志工或專家前來協助，主要係協助專案執行或提供建議。
- (三) 在秋季梯次志工申請方面，H 專員表示期望該名志工能夠協助經營社群媒體、數據資料管理、網站設計、地圖繪製等工作，主要係因該組織員工缺乏相關技能。該員認為潛在志工是否具備環境或文化遺產保護知識非必要條件，因志

工能在服務中逐步累積知識，惟希望未來的志工能夠明確表示其感興趣的領域，利於該組織規劃志工服務內容，避免志工感受閒置。H 專員亦表示，本會志工曾聯合規劃針對 SLNT 內部員工所進行之資訊管理教育訓練，對該組織極具效益，能夠提升渠等運用線上資源及工具的使用能力，歡迎志工辦理此類訓練。

二、6/23 志工訪談(生態保育及旅遊志工陳○中)

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工陳○中)

- (一) 陳志工服務時間為週一至週五 8 am-16pm，偶需假日服務，多為協助活動之辦理，倘假日服務週間可補休，陳志工表示因平日在家較無事可做，因此並不特別介意是否有補休。
- (二) 陳志工表示與同事關係良好，下班後經常共同步行至公車地點，同事若有駕車時亦會載送其返家。
- (三) 在服務工作方面，陳志工表示該組織各項協調任務仰賴業務相關之外部單位配合(例如漁業局)，常因獲得回應之速度緩慢或不積極而使計畫有所延宕，且因志工本身不具決策權，且南部辦公室許多事務需等候總會回應，較令其感到挫折，本團鼓勵志工汲取正面經驗，另可自行辦理專案，較能夠掌握計畫的進度。

三、6/23 拜會露國 Vieux-Fort 圖書館

(與會人員：Vieux-Fort 圖書館館員 Cindy Joyeux、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工張○元)

- (一) J 館員表示該館目前配置館員 2 名，各負責看管一個樓層。該館週一至週六開放，除週三、週六僅開放半天（上午 9 時至 12 時 30 分）外，其餘工作天開放時間為上午 9 時至下午 5 時，志工服務日為週一至週五。
- (二) 據 J 館員表示，本會派遣之資訊志工張○元主動積極，與館員互動良好，目前服務重點在於協助圖書條碼系統之建置、圖書館日常運作及社區兒童活動之辦理。伊表示感謝張志工為該館提供了許多協助及注入新事物，期望本會能夠再續派志工。
- (三) J 館員表示該館人力不足，館員人事亦常異動，該館曾因前任館員離職而致圖書館須暫時關閉數個月，該段期間張志工則調至中央圖書館服務。目前伊及另一名館員皆為暫時自他館調派至 VF 社區圖書館服務；此前該館亦曾僅有一名臨時館員，因此張志工需協助分擔部分館務，例如協助照看一樓圖書館並協助圖書借閱與看顧兒童圖書區。伊表示雖認為這些工作應由館員自行負責，以讓志工能夠有更多時間發揮其原服務任務與 IT 專業能力，例如繼續協助圖書系統建置，惟伊多次爭取增派全職館員仍未果。
- (四) J 館員表示該館目前上下樓層各配有一台電腦供存取圖書借閱資料，惟聯合國所捐贈之筆記型電腦日前遭竊，爰目前該館無電腦裝置可供民眾使用，志工亦無多餘電腦推行對民眾之資訊教育，民眾僅可攜帶自己的行動裝置使用該館無線網路。
- (五) J 館員表示目前服務人數每月約有兒童 100 名、成人 80 至 90 名。平日該館會辦理社區孩童活動，例如兒童夏令活動、

勞作課等，惟平日分館資源不多，倘希望辦理活動需自行設法籌款。

四、6/23 志工訪談(資訊志工張○元)

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工張○元)

- (一) 張志工服務認真負責，與館員互動佳，當服務單位人力短缺時亦不介意協助各項日常館務工作，適應情況良好。
- (二) 張志工表示目前和謝志工共同協助志工計畫的推行，KOHA 圖書館管理系統的建置則主要由中央圖書館王志工及 Peace Corps 志工協助負責並進行館員訓練，分館則因硬體設備（桌上型電腦）缺乏，無法與中央圖書館連線，因此尚未推動。

五、6/23 訪視志工住處

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工陳○中、志工張○元)

- (一) 陳志工住宿內含客廳、廚房、2 間臥室及衛浴設備，並附家具、洗衣機、鍋碗餐具等相關器具，並能與房東分擔網路，功能相當齊全。房東居住於志工住處樓上，且房東自開商店位於住處後方，時常在住家附近走動，住家環境堪稱安全，惟住處偶有停水現象。
- (二) 張志工之出租套房位於半山腰，同樣涵括前項所提所有空間與設施，雖屋齡稍高，功能亦相當齊全。志工目前已熟悉住處附近相關公車路線，交通移動無太大問題。

六、6/24 拜會聖露西亞國家信託(Saint Lucia National

Trust/SLNT)Castries 總部

(與會人員：Barbara Raymond-Antoine 人資主任、通訊及倡議計畫專員 Karetta Crooks Charles、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工洪○芸)

- (一) SLNT 總部於 102 年度開始與本會合作，總部辦公室目前計有全職人員 23 名，並有 3 名約聘人員。總部主要功能為文化遺產及環境保護工作之倡議與宣傳、社區活動辦理、計畫經費申請及募款、維繫會員關係等。洪志工目前主要工作重點為協助資料蒐集研究、計畫書之撰寫，並曾辦理 SLNT 文化遺產導覽及內部人員訓練專案。
- (二) R 主任表示洪志工與同事相處融洽，主動積極性高，工作態度良好，且能夠借重本會其他志工之專才協助該信託成員之能力建構，爰對洪志工之派遣狀況給予高度肯定；另 R 主任亦對本會志工共同針對信託員工辦理教育訓練之服務精神相當讚賞。
- (三) 秋季志工方向，R 主任表示該名數位通訊志工主要負責工作為協助社交媒體資訊(如新聞稿)之撰寫、更新及管理，洪志工依在該組織服務的經驗建議該志工宜具備較高階之英文能力，特別是文字撰寫能力。另考量總部辦公室之功能性，秋季志工主要應會駐點於總部辦公室，與該組織所提交之秋季志工需求表所述會駐點於 VF 辦公室有不同，伊將與信託執行長確認。
- (四) R 主任表示該館曾有短期之 Peace Corps 及英國 People & Places 之志工，主要係協助短期專案類型工作，例如專案活動的紀錄，這些志工專業性高、停留時間短。本團問及

我國志工與他國志工是否有任何文化表現上的差異，伊表示他國志工的個人性(personality)較強、態度較隨性，我國志工之工作態度(work ethic)則非常敬業，團隊合作的精神亦很強，令其印象非常深刻。

(五) R 主任亦表示透過洪志工之派遣經驗，該信託認知到未來本會倘有長期志工赴任服務，該會應提供志工 orientation，協助志工了解環境及各部門或外部單位之職能，以利志工盡快融入服務，減少志工摸索期。

(六) R 主任與 C 專員詢問本會是否能提供機會供其職員來臺參訪以了解學習如國家公園管理與環境保護之相關知識，蕭團長回應可向我駐露使館洽詢，駐館可協助連結我國相關單位，了解其等是否提供文化交流機會與相關申請管道。

七、6/24 志工服務單位訪視 (Babonneau 及 Fond Assau Wellness Centre) (公共衛生志工張○筑、鄭○君)

(與會人員：Fond Assau 衛生中心護理長 Judith Blanchard、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工張○筑、志工鄭○君)

(一) 張志工、鄭志工目前服務方式主要為分別巡迴露國北部 19 所社區衛生中心 (角色類似我國衛生所) 進行衛教宣導活動，並隨同衛生中心人員進行家庭訪視，倘中心過於繁忙，志工亦會協助執行護佐工作。志工業與重點服務中心之護理長討論並訂定宣導議題，目前張志工主要負責慢性疾病主題、鄭志工則負責孕產婦及兒童衛生保健主題。訪視當日張志工於 Babonneau 衛生中心進行衛教宣導示範。

(二) 二位志工表示由於鄰近該區之 La Guere 衛生中心正在整修，

爰目前暫與 Babonneau 衛生中心共用該中心。伊等目前較常至 Babonneau 及 Fond Assau 等特定衛生中心進行衛教活動，以與中心人員建立較良好之關係。

(三) 蕭團長提及 Castries 地區的衛生中心前陣子發生搶案，爰請志工暫時停止訪視該區衛生中心。另二位志工表示偶爾在路上會遇到當地民眾挑釁叫囂，僅能置之不理或適當反擊。

(四) Fond Assau 衛生中心 B 護理長表示兩位志工服務態度認真，能展現熱忱且非常有禮，伊與該中心護士們都相當肯定志工之表現。

(五) B 護理長提及希望該中心能夠擁有一些視覺輔助(visual aid)教學媒材，讓民眾在候診間可以觀看學習，民眾會較感興趣，伊認為比單純文字敘述或海報類的衛教宣導材料有效。

八、6/24 志工訪談 (公共衛生志工張○筑、鄭○君)

(一) 張志工、鄭志工表示其服務的主要挑戰為與同事間互動性不高，較難融入團隊。由於兩位志工之服務方式屬巡迴性質，部分衛生中心可能一至二個月才訪視一次，與團隊成員不甚熟稔、難以建立關係，甚至有衛生部之區域督導與社區衛生中心人員溝通不良，以致社區衛生中心人員不知志工會到訪之情況發生，對推動衛教活動是一大挑戰；此外因平日各中心成員人數不多 (平均每中心配有一名護理長、二至三名護佐及一名清潔人員，另各科醫生平均每週駐診一至二次)，工作繁忙，無暇共同參與規劃長期之衛教宣導活動，爰二位志工感覺無團隊支持與歸屬感，亦較難

發揮服務效益。

- (二) 張志工認為露國毋須再派遣志工，原因如下：
 - (1) 當地並不乏公衛人員，護士皆有能力推行健康衛教工作，偶亦會對到診民眾進行主題式衛教，惟因人力吃緊無法定期進行且較難參與志工之宣導活動，僅靠志工獨立進行公衛推廣令志工頗為吃力。
 - (2) 志工服務區域範圍太廣，難以聚焦並深入耕耘。
- (三) 張志工表示目前公衛志工改為一年期，但志工須於 19 所衛生中心輪流進行 orientation，待熟悉各衛生中心狀況後已過半年，建議未來公衛志工之服務期程仍以派遣兩年為主，並集中於定點服務，以達服務範圍聚焦及促進服務成效。

九、6/24 志工訪談(古蹟保存志工洪○芸)

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工洪○芸)

- (一) 洪志工表示本身具備人類學背景，對文化遺產工作本身具興趣與熱情，且語文能力尚佳，因此適應情況良好，並表示相當滿意自己所媒合到的服務單位與服務內容，認為與其所學相關，有助於伊未來發展。
- (二) 洪志工表示服務中所遇到主要挑戰為志工角色類似職員又非職員，對業務內容不具決策權，常需等候主管同事回應才能進行任務。但其同事行事態度積極，對伊支持度高，視其為團隊一份子，爰對前揭狀況能自我調適。
- (三) 洪志工表示自身主動性強，會自己尋找並發展活動，有助

於其生活適應；伊認為與本會其他志工共同在駐館經費贊助下自發性辦理華語教學課程，對參與之志工具有激勵效果，因志工對課程進度與方向掌握度高，亦能從學生的參與熱忱和進步中獲得相當的樂趣與成就感，志工皆樂在其中。

十、6/24 與駐露國章大使餐敘

(與會人員：章大使計平、劉秘書公漢、駱秘書冠廷、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) 章大使歡迎本團來訪，我方人員說明本次考察目的包括評估志工業務執行成效、確認合作單位之志工服務細節及瞭解其他雙邊志工組織推動志工業務方法等。
- (二) 章大使說明我國與露國目前外交關係與情勢，認為志工之派遣為外交工作重要平台之一，能助鞏固邦誼、強化露方對我方之感謝之意，期望本會能夠持續志工之派遣與規模之維繫，並肯定我志工所辦理之華語教學課程。
- (三) 章大使說明有關駐館所提露國青年體育部之桌球教練志工需求，該國目前僅有初階桌球教練一名，專業能力尚待提升，爰志工非屬替代人力，且露方彈性與配合度高，本會倘對志工服務方式與相應配套措施有所顧慮，皆可提出與露方討論；另桌球志工主要係協助該國桌球運動之推廣，志工毋須負擔成敗之責，此外前揭教練將搭配我國志工共同進行教學，駐館亦會予以志工支持，望本會優予促成、增加我國能見度。
- (四) 章大使期望倘無法招募到適格志工，或可以外交替代役方式招募，本團說明替代役與海外志工係不同招募與派遣機

制，館方可向外交部提出申請。另劉秘書建議倘一年期志工招募不易，是否先嘗試以短期志工形式招募，本團回應可在招募公告中說明服務期程至少為半年，另視志工評量結果及合作單位與志工雙方合意可再續約。

- (五) 章大使提及志工服務前教育訓練應協助志工建立正確觀念，例如對外應自稱來自「中華民國」而非僅「臺灣」、不宜於網路媒體發表對友邦國家之歧視性言論或對外交服務工作之批評，避免媒體斷章取義及渲染，影響我國形象。

十一、6/24 拜會露國 Gros Islet 圖書館

(與會人員：Gros Islet 圖書館館員 Sally Rosemond、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工謝○甫)

- (一) 本館位於露國北端 Gros Islet 地區，係中央圖書館之分館，該館具館員及助理各一名。有時剛離校之青年會前來擔任志工。該館開放時間為週一至週六，謝志工之服務時間則為週一至週五之上午十時至下午五時。
- (二) 該館對面即為小學，因此時常辦理活動，例如故事閱讀或讀書競賽，爰謝志工常有機會參與及協助辦理針對學童所設計之活動，亦與學童有許多互動。謝志工亦將協助辦理學童之資通訊學習課程，例如平板電腦、email 或社交社群之使用。
- (三) R 館員表示，本會派遣之資訊志工謝○甫合作度高、與同事溝通良好且能激勵士氣，亦社區孩童相處融洽、是館內不可多得之幫手。謝志工目前主要工作係協助建置 Koha (圖書館管理) 系統及圖書館網站、協助辦理館內活動及教導民眾電腦操作使用。

- (四) 針對秋季志工之派遣，R 館員表示電腦資訊能力應自小培養起，該區亦有許多初入社會者 (school-leavers)，因此期待未來本會志工能夠協助辦理更多學童或青少年之資通訊教育課程或活動，另亦希望新任志工能為館員提供教育訓練。

十二、6/24 志工訪談(資訊志工謝○甫)

(與會人員：林組長依潔、吳專員亞彝、志工謝○甫)

- (一) 謝志工表示目前在生活及服務等各方面適應良好，無太大問題，惟服務初期花較多時間摸索圖書館最需要的服務為何。另渠提及教育部在志工初抵當地之前半年，在圖書館自動化作業上原擬採取另一套需自費採購之圖書資訊管理系統，後期才定案使用免費的 Koha (系統)，因此志工須重新學習建置新的系統。另謝志工表示與當地人共事需較主動去推動事務進展。
- (二) 謝志工表示未來倘有繼任資訊志工，建議志工來露前可先行針對「Koha 圖書館管理系統」及「Drupal 開放式網站內容管理系統」進行了解與學習，對於協助後續圖書館系統與網站之建置將更得心應手。
- (三) 謝志工表示目前返國機票之申請因需等候公文往返，機票費用常在數日內調漲，建議會內可考慮採納較有效率之審核方式，以利會內撙節經費。

十三、6/24 志工訪談(圖書資訊管理志工王○蘊)

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工王○蘊)

- (一) 王志工表示目前主要與 Peace Corps 志工共同協助中央圖書館之圖書館管理系統與網站之建置，並規劃對圖書館同仁進行前揭系統之教育訓練。伊表示體認到當地行事速度較慢，但頗能自我調適，在生活及與同事相處等各方面未遇到太大困難；伊希望能夠協助服務單位完成階段性任務，爰申請續約一年。
- (二) 王志工認為館員與一般民眾普遍缺乏進階之 ICT 知識，多數僅具備上網能力，對館員是否能獨立執行與規劃「聖露西亞社區圖書資訊推廣志工計畫」相關活動持保留看法。

十四、6/24 訪視志工住處

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工王○蘊、志工鄭○君、志工林○萍)

- (一) 王志工、鄭志工及張(○筑)志工住宿相鄰，為旅館式公寓，位於半山腰，週邊環境佳、住宿單位寬敞，內含客廳、廚房、臥室、衛浴設備等，並附家具、洗衣機、鍋碗餐具等相關器具，功能齊全。惟住宿為木造建築，並帶木質家具，爰住所有白蟻問題。王志工之住宿面向車道側、同社區住有較嘈雜之團體，夜間較易受干擾，本團建議志工適時向房東反映。鄭志工及張志工之公寓單位採光較好，惟近期因限水而常有停水問題，需自行儲水，但偶爾儲水亦不足，無法洗滌衣物(王志工之住房因供水管線不同而未停水)。
- (二) 王志工表示一樓曾有房客物品二度遭竊，但二樓尚未發生類似狀況，本團提醒志工們須留意門窗安全。
- (三) 前揭三位志工已清楚附近公車路線，其等住處步行至山坡下即可招車。

- (四) 林志工住宿地點則離市區較遠，公車不進入社區，下車後尚須步行約 10-15 分鐘之上下坡路段才抵達住宿，且該區路況不佳，不宜夜間外出。
- (五) 林志工住所內部整潔典雅、社區環境清靜，房東住其樓上，對環境衛生及建築維護相當注重，林志工表示與其生活習慣相符，爰對其住宿感到相當滿意。另林志工說明據房東該區治安尚稱良好，無安全之慮，另志工住所鄰人亦飼有一犬，遇生人即會吠叫警示。

十五、6/25 拜會露國衛生部社區護理部門

(與會人員：代主管 Juliette Ismael-Joseph、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工張○筑、志工鄭○君、志工陳○嶺)

- (一) I 代主管感謝我方過去派遣多位優秀之志工到各社區服務，肯定我國志工深具服務熱忱、工作態度積極，待人亦謙恭有禮、善於人際關係與個案服務；此外每週例會本會志工亦會定期回報工作規畫與進度，相當盡責（註：志工於會後私下表示偶爾例會流於形式，有時僅由志工報告服務狀況與次週規劃後即結束，感覺較不受重視）。
- (二) 目前該部有一名 Peace Corps 志工，主要負責 5 個衛生中心的青少年衛生計畫，另 I 代主管提及露國現有一古巴眼科醫療團(Cuban Eye Mission)在醫院和社區服務，惟該團團員非屬衛生部管轄。該部目前並無 JOCV 志工，I 代主管表示 JOCV 派遣之志工專才領域較特定，多為物理治療，我國派遣志工具備之醫療專業範圍則較廣。
- (三) 在對志工補助與支持方面，I 代主管表示因本會志工常需

至不同衛生中心服務，爰提供志工全額交通費補助。惟會後志工私下表示衛生部未曾主動告知可申請，係本會前公衛志工鄧雅蘭告知渠等後才知曉；此外張志工及鄭志工表示曾於申請交通費補助時，負責人員告知當月預算用罄，僅給予志工部分補助。在他國志工支持方面，I 代主管說明一名古巴醫療團團員因需頻繁前往偏鄉服務，爰該部提供其交通；另前述 Peace Corps 志工因常工作至深夜，爰在辦公處提供其過夜休息空間。

- (四) I 代主管期望鄭志工及陳志工於任滿前除能夠完成其等規劃之孕產婦健康手冊製作外，亦希望二位志工舉辦成果發表會，該部除希望公開表揚彰顯我國志工之付出外，亦希望該國醫護人員和私部門能在志工宣導推廣下善加利用該手冊，以不負志工之心血。
- (五) 我方詢問該部本年度秋季梯次並未提出志工需求，是否表示該部目前或未來已無志工需求，I 代主管表示通常會收到需求調查，但今年並未收到，爰未提出需求。該部藉本團到訪機會表達未來希望能再申請本會志工派遣，目前該部主要志工需求為足科、眼科專業人員及男性衛生健康推廣人員。
- (六) 對提供本會建議方面，I 代主管表達對我國公衛志工貢獻之感謝，惟伊認為志工派遣期程過短，說明因公衛志工須於各中心進行數個月之 orientation (每間衛生中心一週)，待熟悉各中心狀況、了解當地所需並開始制定服務計畫至少需時半年，倘志工半年後又將離任，志工較難實際評估其等成效與計畫影響力並從中獲得成就感，甚為可惜，此外部分計畫需長期執行才能獲得成果，爰建議本會考量調

整志工派遣時間為至少兩年。我方則說明基於我國文化民情，招募二年期志工較為不易，爰本會目前調整為派遣一年期志工為主，並提供志工續約之選擇。

十六、6/25 拜會 Peace Corps (PC) 東加勒比海區域辦公室

(與會人員：國家主任 Elizabeth Neason、規劃與訓練長 Sara B. Lightner、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) N 主任歡迎本團到訪，並介紹該國志工派遣現況。目前 PC 於露國僅派遣教育類別志工，於小學教育中負責英文識字 (English Literacy) 計畫。
- (二) PC 目前在加勒比海地區有派遣志工之國家為聖露西亞、聖文森、多明尼克及格瑞那達，中美洲則各國皆派有志工。
- (三) PC 志工分為兩類，一類為兩年期志工，此類別志工中，專業背景與非專業背景者比例約為 7:3，PC 提供非專業志工相關的專業訓練；除固定的兩年期志工外，另有 Response Volunteer 類別志工，此類型志工類似本會專案志工，派遣時間介於 6-12 個月之間，派遣前訓練時間為 3 天，派遣後另有 2 週駐地訓練。專案志工之服務設有明確之可達成標的 (deliverable goals)。目前 PC 在全球約有 8,000 名兩年期志工及數百名專案志工，其中年長者志工約占 7%，PC 志工無年齡上限。
- (四) 志工需接受共 10 週服務前訓練 (不包括在二年服務期)，含 3 週行前訓練及 7 週駐地訓練，在此階段受訓者稱為實習生；駐地訓練期間實習生住在當地的寄宿家庭。PC 所有加勒比海地區之實習生皆在聖露西亞受訓，在第六週後才決

定志工分發之派駐地。PC 服務前訓練內容含專業訓練(如教育志工有教育基礎、教學示範等訓練)、安全與保全(safety & security)、健康、音樂及文化課程等，實習生共需通過9項評核方成為志工；N主任表示在訓練過程中，通常無法適應之實習生會自我察覺尚未準備好而主動退出，甚少有由PC主動評估不合格者，爰未通過評核的人數比例很低。另PC不向退訓者收回任何訓練或機票相關費用。

- (五) PC 志工可申請辦理教育專案，專案規模最多為5,000美元，專案可含參與者之食物與交通費用，但不可含提供獎學金；此外合作單位或社區也必須要有相應的社區投入(community contribution)，例如免費提供場地、人力等。
- (六) 在PC與露國之志工派遣協議方面，露國政府不提供住宿(由PC提供)，政府提供志工每人每月100 EC之補助，補助僅能用於志工之教育訓練，
- (七) 調適津貼方面，PC提供每月1,115 EC(約414.8美金)之生活津貼及房租，325美元之調適津貼，及每月62.8美元之休假津貼。
- (八) PC給予服務第三年以上志工申請擔任志工領導(Volunteer Leader, VL)之機會。VL之功能類似PC所設置之Associate Peace Corps Director (APCD)，VL除原有服務工作外，亦需參與和學校之聯絡會議，並負責學校事務之協調，性質類似本會志工協調人。
- (九) PC提供志工充分精神支持，除週期性會談，亦設有Peer-support group，由志工自願擔任組長，並提供兩天的諮商訓練，倘志工遇到困難而不希望向駐地人員傾訴，

可向自己的同儕訴說。

- (十) 在志工招募宣傳方面，PC 在美國有 Peace Corps Week 的宣傳活動，另亦邀請年長志工演講以吸引推廣其他年長志工。

十七、6/25 拜會 JOCV 聖露西亞辦公室

(與會人員：駐地代表 Ike Testuhiro、志工協調人 Ms. Takemae Noriko (竹田雅子)、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) I 代表歡迎本團到訪並介紹 JOCV 業務現況。該機構目前在加勒比海地區之志工優先派遣領域為漁業及自然環境保護與天然災難管理(含氣候變遷適應能力)，目前在加勒比海 3 國派有志工，包含聖露西亞、聖文森及多明尼克(後二國無駐地辦公室)。
- (二) JOCV 目前在聖露西亞派有 7 名志工，服務領域分別為青年活動、社區發展與音樂教學，其中三名志工之服務單位為當地 NGO，包括聖露西亞紅十字會、Upton 花園少女中心(Upton Gardens Girls Centre)、聖露西亞盲人福祉協會(St Lucia Blind Welfare Association)。
- (三) JOCV 表示該機構亦有招募專業志工之困難，志工招募率約為 50%；JOCV 目前也在發展與國內相關機構、私人企業、大學等建立合作關係招募潛在志工之策略，大學機構以短期志工派遣為導向，企業志工則以一至二年期志工派遣為導向。
- (四) JOCV 志工分為青年志工(Junior Volunteer, JV，指 39 歲

以下)及資深志工(Senior Volunteer, SV，指 40-69 歲志工)方面，JOCV 給予 SV 較多支持：1. SV 之生活津貼為一般志工 2 倍； 2. SV 可攜眷，眷屬享有部分津貼；3. SV 志工可開車。惟 I 代表表示目前他們正在整合兩類型志工為一，以簡化作業流程。

- (五) JOCV 為擴大招募成效，目前派有短期志工，大學生可參與 1-2 個月之暑期服務，短期志工參與領域多為專業技術要求較低之領域，例如體育（球類訓練、殘障人士體育等）或青年活動類；此外 JOCV 也在研議與中小企業之合作方式，例如提供企業員工赴海外擔任志工並進行海外市場開發研究之機會以作為企業參與並貢獻所長之誘因。
- (六) JOCV 之志工遴選方面，分別針對專業項目、人格特質、團體技巧及服務意願等四項進行評審。志工評審方式有三位評委，含 JOCV 人員、專業人員和返國志工各一位。
- (七) 訓練方面，JOCV 提供志工 2 個月國內訓練（含語訓）及 1 個月駐地訓練（含英語及在地方言），訓練時間包含在契約期間（JV 和 SV 訓期長短略有不同），內容包含安全、健康、多元文化、國際合作、生活技能、溝通和語言。另外，針對低技術領域志工（含青年活動、社區發展及環境教育三項）JOCV 會提供專業訓練，例如環境教育類志工會接受堆肥製作的訓練、社區發展志工則接受工作坊主持和領導能力訓練等，以擴大志工的活動廣度。志工可登入 JOCV 的線上圖書館和資料庫查詢專業相關資訊，JOCV 日本總部也設有專業顧問可提供諮詢。志工在赴任後亦可參加 JOCV 之會議或工作坊，以學習專業知識並進行交流。

- (八) 露國 JOCV 選擇合作的 NGO 標準有 3 項：1. 須向主管部門註冊；2. 擁有董事會或委員會；3. 擁有每年可運用之預算和支薪員工。
- (九) JOCV 小額專案款：JOCV 提供志工辦理專案費用，但鼓勵合作單位分擔 50% 費用，惟因 NGO 大多資源有限，因此 JOCV 多負擔所有費用。
- (十) JOCV 提供露國志工生活支持為每月 695 美元，住宿與本會相同，由露國公共服務部提供。倘志工因公有需旅行，JOCV 提供交通和住宿補助。另志工每服務一年，享有 361 美元的福利津貼 (welfare allowance)。
- (十一) JOCV 志工協調人於必要時會提供志工商談 (consultation) 等支持。
- (十二) 返國志工關係維護：
 - 1. JOCV 返國志工會獲得日本外交部所頒發的獎章作為服務榮譽，另 JOCV 會將表現優秀之志工介紹給媒體。
 - 2. JOCV 返國志工自發性成立了三類聯誼會，分別依派駐國家、專業領域和返國後地區區分，聯誼會靠贊助或會員費運作。聯誼會會定期舉辦各自的活動，JOCV 也會透過聯誼會不定期發佈活動或交流訊息。

十八、6/25 志工訪談 (農業行銷志工林○萍)

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工林○萍)

- (一) 林志工目前於露國農業行銷部服務，主要負責農業副產品之開發與行銷。該部門雖於提出志工需求時業訂定志工服

務內容，惟據林志工表示雖與同事相處融洽，該部對志工能協助之業務未有明確指示，爰服務初期花了相當長的時間摸索可著力之處。

- (二) 林志工目前主要負責的工作為農產品加值行銷，並刻正準備相關專案。林志工表示因同部門同事平日相當繁忙，皆有原先負責之業務，因此伊所起始之農業產品促銷活動僅有自己一人籌備負責，且該部行事效率較低，許多須同事協助之工作常有拖延，需多加催促才能獲得回應。
- (三) 另林志工表示伊即將赴海外休假，將辦理之專案仍因尚待同事協助而有部分籌備工作未到位，令其甚為擔憂；此外伊亦提及其主管略為不切實際，例如曾期望志工於短時間內起創並辦理農產促銷活動，令其較感壓力，本團鼓勵志工放寬心看待，學習以當地文化方式應對。
- (四) 雖志工說明前述狀況，但據觀察，林志工目前已較能適應露國工作文化及行事不掉，並開始有所突破，能夠主動尋找連結外部資源，並多方跟隨團隊成員訪視相關產業鏈、對當地農業產品進行了解。例如林志工透過跟隨同事拜訪許多不同部會及與日本志工的合作，目前已依據當地特色農產開發出數項具潛力之商品，如將原先被拋棄的蜂蠟及花粉轉作為具附加價值之產品等。

十九、6/25 拜會聖露西亞農業部農業行銷部門

(與會人員：主任 Vincent La Corbiniere、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工林○萍)

- (一) C 主任肯定林志工之服務表現，認為伊與同事相處頗為融洽。惟認為志工先前服務於私部門，因此需花較多時間熟悉露國

公部門之運作方式，但表示目前志工已較能進入狀況。

- (二) C主任說明該部主要業務為產品與市場開發及農產行銷，此外也負責水產養殖和家禽飼養研究；由於該部方成立5年，專業知識仍有所不足，因此希望志工除產品開發外也能協助數據分析方面的活動或計畫，例如前志工葉曉群所開發之農產價格線上系統目前一直都在該部網站上運作。
- (三) 在給予本會建議方面，C主任表示渠認為志工僅派遣一年時間太短，一方面志工須花時至少半年熟悉露國工作文化，此外由於農業行銷部門所需面對的利益關係人較為複雜，例如政府體系、相關工會或教育程度較低之農夫，志工須花較多時間去了解其中之相互關係(inter-relationship)；此外渠亦希望志工所推行之行銷計畫活動完成後，亦能夠接續進行後行銷策略之結案評估(post-promotion strategies evaluation)，以利未來能夠延續志工所開創之模式，以發揮本會志工所提供服務之最大效益。

二十、6/25 拜會駐聖露西亞技術團

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、宋增淦專家、蕭錫謙技師、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) 本團感謝技術團全體人員予以志工業務之各項協助，並詢問駐團平日志工業務的處理上是否有任何問題或困難。蕭技師反映系統核銷單據先前鍵入資料後無法匯出問題，本團回應日前已請廠商修正，蕭技師表示將再測試；另蕭技師詢問登入系統後，系統未顯示露技術團所轄志工問題，經實際測試發現蕭技師係以自己的帳號登入，惟系統設定為露國志工所指派之督導人員為蕭團長，爰請蕭技師以蕭團長帳號登入。

- (二) 蕭技師表示單據檢核是否能由志工自行填寫，或簡化填寫內容，本團表示將納入未來系統擴充之需求項目，蕭團長亦詢問志工請假是否能簡化流程，僅在系統上完成核准程序，本團回應因擔心系統啟用初期有不穩定之情況發生，爰採系統及公文雙軌併行方式進行，目前志工請假系統已穩定，預計最遲至今年 8 月可實施系統請假；惟因公務機票採購需供會計室簽核，爰仍須報文回會。
- (三) 蕭團長表示目前與合作單位溝通、志工管理方面皆無太大問題，志工平日向團部所反映之問題偏生活方面，團長皆能有效率地協助確認解決。另團長表示每月之志工座談會，志工間會分享服務概況，亦能針對所遇到的困難彼此互相交流支持，蕭團長也盡量讓志工感受到駐團的支持。
- (四) 有關露國志工生活津貼是否符合在地消費所需，蕭團長認為以當地物價水準而言應已足夠，例如技術團當地員工每月薪資約為 1,200EC (約 446 美元)，已高於當地平均薪資，爰志工 700 美元之生活津貼應足以支應平日生活所需。
- (五) 在本會與露國圖書館合作之志工計畫管理方面，團長表示目前已需花許多時間處理志工之行政業務，倘未來本會派駐當地執行本會技術合作計畫之代表僅餘團長一人，恐無法同時兼顧志工計畫之監督並維護技術合作案之工作品質。林組長詢問是否能雇用當地工作人員以協助業務進行，蕭團長表示當地雇員因不懂我國語言之關係，實無法提供志工業務處理上之有效協助。
- (六) 本團詢問倘未來有新志工抵達，團長是否能夠協助提供駐地教育訓練，團長表示無法像以往有協調人專責辦理之規模，

但必定會提供基本生活概況之 orientation，本團亦建議可邀請資深志工共同規劃及執行。

二十一、6/26 拜會中央圖書館

(與會人員：館長 Cynthia McFarlane、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工王○蘊)

- (一) M 館長歡迎本團到訪，並說明該館業務。目前露國共有 16 座圖書館及 2 個行動圖書館。該館全國共有 69 名職員，含圖書館員 36 名、資訊科技人員 6 名，其餘為非館員(如清潔人員等)雇員。
- (二) M 館長表示滿意王志工之服務，認為伊具備專業知識，並與同事相處融洽。王志工目前與該館之 PC 志工共同合作協助建置 KOHA 圖書館管理系統、圖書館網站及協助兒童活動，同時將共同負責該館館員之系統訓練，該館樂見志工續約一年，預期志工將能夠於續約期間完成系統之建置和相關工作規劃。
- (三) 本團詢問本會與該館簽署合作之志工計畫是否有進行，並提供計畫書供其參考；M 館長表示目前尚未開始執行本計畫，惟其中許多項目目標符合該館目前進行之活動，M 館長同意指派專人負責本計畫，並將與本會三名於該館及分館服務之志工召開會議討論執行規劃。另問及該計畫是否有轉型為培訓種子師資，再由種子師資培訓館員之可能，M 館長表示以培訓館員為種子師資之方式較為可行。
- (四) 另 M 館長向本會說明該館 2015-2016 年度規劃，期望本會未來志工所協助的部分為：1. 依據圖書館使用者之需要和期望促進圖書館服務和產品的改良；2. 透過資源、計畫與

服務的投入進行能力建構，以協助提升該館職員之專業技術能力。本會表示與本會志工計畫方向相符，爰倘有招募到適合志工將能夠共同達成目標。

二十二、6/26 訪視志工服務學校及志工訪談（公衛志工陳○嶺）

（與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工陳○嶺）

- （一） 陳志工表示感覺在不同衛生中心輪流服務較難維持與建立關係，在向衛生部報告後，目前已調整至學校服務，每週訪視一間學校 1-2 次，相較於衛生中心每月 1-2 次，感覺效益較佳。
- （二） 陳志工表示洽商學校初期其實亦有頗多困難，由於無露國配合人員，爰常需自我推銷，說明本會志工於露國服務之相關背景；惟由於部分小學此前曾有日本教學志工派駐，爰校長對於外來志工之接受度較高、態度較為開放。本團肯定志工已能勇於突破困境，自行與學校接洽，相當值得參考，未來無論於繼續升學或就業皆具說服力，鼓勵志工將此特殊服務經歷視為不同之學習經驗與正面收穫看待。
- （三） 陳志工認為目前合作單位未對公衛志工服務有良好規劃，認為該部較不需公衛志工，而需要有明確目標之專科人員。此外公衛志工現行服務模式無當地夥伴、亦未學習到與當地人共事交流之經驗，較無法維持長期投入之熱忱與動力，並較難達成志工與駐在國「建立夥伴關係」之目標。
- （四） 陳志工詢問服務時數之計算方式，本團回應可計算自己實際於各中心或學校服務、資料準備及花費於籌備執行專案之時數據以填寫。

二十三、6/26 志工座談會

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工張○元、志工謝○甫、志工洪○芸、志工張○筑、志工王○蘊、志工陳○嶺、志工鄭○君及志工陳○中)

蕭團長邀請志工與本團分享對會內的建議或如實反映各項問題，志工提問如下：

(一) 請假相關：

1. 洪志工再次提出有關路程假之要求，原因為露國交通不便，無論返國或離境休假皆須耗費多時才抵目的地，相較之下亞洲地區志工則無此問題，本團回應依據會內現行規定並未給予任何人員飛行時間的路程假，爰鼓勵志工搭配當地國定假日休假。
2. 張(○筑)志工詢問返國報到是否為三天內須報到，及返會報到交通費是否有補助，本團回應倘回國後有要事，可提前向會內報備，此外交通費補助因個人適用規章而異，因此需以規章為主。
3. 洪志工詢問 16 屆志工是否仍能以個人休假繞道返國，及機票差額如何計算，本團回應是否能繞道返國依個人適用規章規定為主，差額則可以網路進行機票比價，志工並自行補足差額。
4. 志工詢問倘遇特殊假期，露國公部門彈性放假半天，倘能取得合作單位之休假證明志工是否能只請半天假，本團回應了解志工希望能夠有更大的請假彈性，惟為統一各國志工請假標準，未來將以政府機關公告之假日為主。

(二) 海外志工入口網系統問題：

1. 季報範本無法下載。
2. 第 18 屆秋季梯次志工離任時間未修正。
3. 建議可於知識文件區新增文件搜尋功能。

本團回應第 3 點目前已修正，另第 4 點已具備搜尋功能，後續將與廠商反映第 1.2 點之狀況並進行改善。

(三) 駐地訓練：志工詢問目前多數志工將於 9、10 月返國，未來新任志工來露如何進行駐地訓練，本會回應將請團長及續任之陳（○蘊）志工協助提供駐地的指引與照顧，並盡可能增強國內的服務前教育訓練，並邀請返國志工分享。

(四) 其他：

1. 林組長邀請志工分享文化交流經驗，志工分享各自跨文化經驗與駐地觀察，及從中所獲反思、心得與成長，過程笑聲不斷。
2. 有關多位志工與駐館合作辦理華語教學課程事，洪志工表示雖辦理華語班相當有趣，數位志工自願性辦理，志工皆因從中獲得成就感而樂在其中，惟因此前有前賴協調人負責與駐館溝通、協助經費申請，如今志工須自己聯繫，面對駐館請託有時較有壓力；另偶爾駐館處理經費申請耗時較久，志工需自行代墊款項。本會提醒志工，華語班之辦理非志工服務業務範圍，爰志工可視個人意願選擇是否參加。另洪志工表示志工除日常服務外亦肩負文化交流使命，建議服務前教育訓練可納入文化類別課程。
3. 林組長鼓勵志工將露國之文化差異視為寶貴體驗，並感受

志工在跨文化溝通、變通、資源尋找及問題解決能力皆提升許多，也發展出許多個人專長，並可常享受自然風光，爰鼓勵志工能夠正面看待露國經驗，把握剩餘服務時光。

二十四、6/26 拜會駐露國大使館

(與會人員：章大使計平、劉秘書公漢、駱秘書冠廷、駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) 本團向駐館報告本次考察總結，說明合作單位皆相當肯定本會志工表現，生活狀況大多亦適應良好。
- (二) 章大使再度說明因露國桌球教練需求是該國次長主動提出，露國亦相當重視體育，相關新聞曝光率高，倘我國能派遣桌球教練志工將有助於我國能見度之提升，附加價值與邊際效益高，爰盼本會加以促成；另劉秘書建議本會可多方向不同管道招募志工，例如我國合庫桌球隊、體育學院等，以利覓得適合人選。
- (三) 章大使表示至今年底本會將有多項計畫移轉，爰此階段為關鍵時期，蕭團長之首要任務應為與露國相關部會洽商新計畫，避免計畫空窗期，以維繫雙邊關係；惟由於團長目前兼管志工業務，恐無法全面兼顧所有業務(包含現有計畫及新計畫之洽談)，盼會內思考是否在人力配置上加以考量，另派乙名志工協調人接應。

二十五、6/27 訪視志工住處(公衛志工陳○嶺)

(與會人員：駐聖露西亞技術團蕭團長一鵬、林組長依潔、吳專員亞彝、志工陳○嶺)

- (一) 陳志工居住地點在主要道路旁，鄰近機場及體育場，交通

堪稱方便，惟晚間行車經過略為吵嚷。其住處室內空間寬敞、為水泥建築，安裝有紗窗、紗門及鐵窗等，房東居於隔壁樓房，爰安全性應屬無虞。另其房東本身為建築專業，配合度高，志工需求多能滿足，因此住宿無太大問題。

- (二) 陳志工詢問團長倘住處用品損壞是否可以請房東購買，蕭團長表示可直接與房東溝通，並務必主動告知房東，避免搬離住處時房東認為是志工損壞而要求賠償；另倘房東要求志工自行購買自然損壞電器可向其反映，團長將直接請露國公共服務部門出具合約並與房東溝通，協助解決問題。

附件四、訪談紀錄—尼加拉瓜

一、6/28 志工座談

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工朱○玲、志工鍾○芸、志工周○雯、志工高○玟、志工李○庭、志工鄭○月)

- (一) 林組長說明此次考察任務重點之一係為了解志工生活及服務狀況及合作單位配合情形，歡迎志工直接提出疑問或建議。
- (二) 周志工詢問專案中是否可採購掃描器，本團回應由於掃描器屬硬體設備，為避免後續移轉問題，本會志工小額專案較不宜購置。
- (三) 楊協調人詢問教學志工於學校休假期間倘於境內請假是否需填請假單，本會表示教學志工係依學校假期放假，爰毋須額外請假；非教學類志工於境內休假則須請假。
- (四) 朱志工詢問目前規定志工離任前 45 天不可休假之原因，本團回應主要係因期望志工於離任前與合作單位完成交接工作，另由於先前志工返國前常選擇繞道他國休假，致機票採購或假期認定衍生較多問題，爰統一休假規定。
- (五) 楊協調人詢問倘志工希望更換語言補助的授課老師，是否需重新填寫語言申請單，本團回應因須重新附上師資證明，而會內補助費用係依據師資證明予以核可，因此須重新填寫語訓補助申請表。
- (六) 周志工建議未來可發給志工一套非白色的制服，因白色制服較易髒、洗衣容易染色，不小心洗壞了就僅剩一套制服

可穿。

(七) 眾志工表示有協調人同駐當地，對其等與合作單位之溝通上有很大助益，例如遭遇問題時，協調人出面交涉較志工本身與合作單位直接溝通來得有效，對方也會因協調人代表的是組織而非個人而較為重視；此外因協調人了解志工業務，可同時從合作單位和志工角度看待問題並居中協調，是志工有力靠山。

(八) 有關本會人道援助系統之海外志工入口網，志工與楊協調人提出下列建議：

1. 知識文件可依據文件類別分類、排列，或增加關鍵字搜尋功能，以利志工迅速找到所需文件；本團表示將研究其可行性。
2. 希望服務時數填寫可自動寄發通知給志工和督導單位；本團表示系統原即規劃有此功能，將請廠商確認。

二、6/28 訪視志工住處

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工朱○玲、志工周○雯)

(一) 朱志工、周志工共同居住於 UNA 宿舍，內含客廳、廚房、臥房，並附家具、洗衣機、廚房餐具等，房間並配有冷氣，其中朱志工房間為帶衛浴之套房，功能齊全，並配有打掃人員。宿舍前方有社區警衛，窗戶設有鐵窗柵欄，安全性尚佳。另宿舍目前另一房間住有法國語言學習生一名。

(二) 朱志工提及日前曾在半夜透過門縫隱約看見疑似手電筒之燈光照射，而隔日查看宿舍後確認並無任何財物損失；經

向宿舍打掃人員反映，雖不確定原因，惟為求安全起見，宿舍人員仍協助更換宿舍門鎖。

三、6/28 志工訪談(英文教學志工朱○玲)

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工朱○玲)

- (一) 朱志工表示生活適應方面無太大問題，也因過去已是老師，爰感覺上和臺灣工作並無不同。目前朱志工授課對象分為學校教職員、大學生、社區人員及博士研究生，平日服務頗為忙碌，課後之餘志工學習舞蹈休閒自娛。
- (二) 朱志工表示服務上遇到較大困難為活動之辦理，學生常因臨時有事而爽約，本團鼓勵志工寬心看待文化差異。另有關學生出席狀況不甚穩定乙節，朱志工表示伊採用主題式方法進行教學（即每堂課課程內容圍繞一項主題），則學生語言程度較不易因缺席而受影響，
- (三) 朱志工提及使館曾請伊協助培訓當地種子教師，其頗感壓力，惟因自身平日服務工作已相當繁忙，因此僅協助提供課程規劃。
- (四) 有關對本會之建議，朱志工認為志工之西語能力非常重要，建議可加長國內語訓時間，以強化服務效益。

四、6/28 志工訪談(農業及環保志工周○雯)

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工周○雯)

- (一) 周志工表示服務初期因語言能力不足關係受到相當大的衝擊而較無自信，也較無法融入服務環境、與學生互動，

直至後來辦理植物染活動獲得良好回饋，才逐漸建立起自信。

- (二) 周志工分享服務至今自己的改變與成長，認為自己從初期的挫折經驗至今日的努力嘗試、主動尋求幫助等，自己有很大的突破，本團回應相當樂見志工之成長與收穫。
- (三) 周志工提及協調人能夠給予志工相當程度的自由，又能夠督促志工規劃專案或活動，對伊是正面的影響力；此外每月志工座談會上志工們分享目前進行的任務，對周志工也能帶來激勵作用。
- (四) 周志工表示由於其合作單位之服務方式較無明確服務任務，必須自我設定服務內容，加上語言問題，一開始較無歸屬感而須花時間摸索，建議未來可提供較明確任務。
- (五) 另周志工建議未來行前訓練中能夠安排較詳盡的急救或居家照護之課程，倘志工遇到一些健康狀況(例如皮膚過敏症狀)會較有概念能夠判斷原因並知道如何處理。

五、6/28 訪視志工住處

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工李○庭、志工鄭○月)

- (一) 李志工目前居住於 UNICA (天主教大學) 宿舍，環境清淨、建築較為現代，宿舍前後方皆有庭院，環境相當良好。志工宿舍內含客廳、廚房、臥房及曬衣空間，並附家具、洗衣機、餐具等，房間並配有電視螢幕及冷氣，功能齊全，並配有打掃人員；惟宿舍天花板似有滲水問題，屋內常見蟲蟻，此外偶會因電力不足而無法煮食及使用照明設備。

(二) 另宿舍目前住有另一名日本交換學生，尚有二空房，偶爾會有客座教授留宿。

(三) 志工宿舍位於校區內，前方即為警衛室，安全無虞。

六、6/28 志工訪談(營養志工李○庭)

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工李○庭)

(一) 李志工表示其服務單位態度積極，但該機構專業人力不足，對伊期望相當高，於該機構遣退前任營養師後希望志工能夠協助建立該機構營養照護方面制度與作業流程，爰相較於其他志工，伊感到服務壓力較大。李志工表示常於結束服務後回家亦繼續進行文書工作(例如籌備對該機構人員聘用之建議與分析、製作改善作業流程之表單等)，雖伊來尼前即有認知是來服務(工作)，爰心情上尚能調適，但期望服務單位於目前人力訓練完成後能恢復正常運作、減輕伊之負擔。

(二) 李志工表示語言能力不足對伊服務初期是極大挑戰與壓力，特別是服務上常須使用專業詞彙，爰建議未來志工遴選可將語言能力列入考量，或延長語言訓練，以利志工服務時可盡快融入團隊，並發揮服務效益。

(三) 李志工表示伊幸運之處在於大多主管同事的支持配合度很高，伊亦能找到方法請機構中較具影響力之人物協助與同事溝通，因此建議未來志工服務前需保留一段觀察期並與服務機構人員建立關係。

(四) 李志工建議未來可請合作單位提供較明確的服務任務，以

減少服務初期需花長時間摸索方向之狀況。

- (五) 李志工表示居住環境良好有助伊專心於服務工作上，毋須再花心思去處理居住方面的問題，爰相當感謝。

七、6/28 協調人簡報

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) 楊協調人簡介歷年來尼國志工派遣概況及渠目前所責志工業務，並簡述渠之派後管理方法係以告知志工權利義務、鼓勵文化交流(例如積極鼓勵督促志工辦理專案)、協助志工獨立生活並適時給予協助、協助志工調適情緒以維持服務熱情等四大方向為主。
- (二) 楊協調人簡介現有合作單位(含農業大學、La Esperanza Granada、青年部、尼加拉瓜世界展望會、Zamora Terán)之機構背景、目標和現行計畫等。
- (三) 楊協調人提供會內建議如下：
1. 志工人數與規模決定志工計畫成敗，爰建議在志工派遣人數上可加強提升。
 2. 建議會內勿過於在意志工是否為替代人力或專業性太高，找到對志工服務具備正確認知與態度之合作單位較為重要。
 3. 華語教學志工門檻較低，且因巴拿馬運河開通，當地確有大量華語學習需求，爰建議可與專業華語教師之派遣雙軌並行；例如 JICA 在教育部派有教育類顧問、在學校派有教學志工，兩者並不衝突。

4. 建議國合會駐外人員辦公室(志工計畫)可聘用當地人擔任助理，於與當地合作單位的溝通上將大有助益；另在與公部門之書信往來方面常須正式信函書寫，當地人在官方語言文字上較能駕馭。
5. 針對協調人之建議，本團回應如下：(1) 志工計畫成效取決於多項因素，人數及規模係其一，會內將持續精進招募相關作業；(2) 本會志工需求審查係依據檢核標準進行審查，仍須有一定的準則；(3) 在華語志工派遣方面，會內現行政策仍以派遣專業師資人力為準；(4) 此點會內可再研議。

八、6/29 拜會尼國青年部

(與會人員：尼加拉瓜青年部電腦及語言學校計畫負責人 Maria Lidia、Catarina 電腦及語言學校負責人 Eveling Del Carmen、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工鄭○月)

- (一) L 負責人向本團介紹目前電腦及語言學校概況，青年部原有學校 86 間，現有 79 間，其餘整修中。學校提供學生每三個月為一期之課程，對象為 15-25 青少年，全部課程皆免費提供。
- (二) L 負責人說明開課主要是依據各校學生需求而定，該部與各校協調人會定期開會，由協調人報告需求，青年部同意開課。
- (三) 目前學校的師資是由職訓局招募及派遣，惟青年部提及由於職訓局給薪不高，多數老師為年輕人，許多老師找到更好的工作就會離開，流動率較高。另外職訓局提供各校英

文教材及講義。

- (四) 目前志工將服務的 Catarina 學校共有二名英文教師、二名電腦教師，志工服務時間將介於下午 2-5 時、傍晚 5-8 時之間。青年部對志工的期望為協助老師上課，並補強老師知識或教學技巧上的不足；另亦期望志工人能與老師交換教學經驗。
- (五) 有關本會與青年部合作之志工計畫，志工未來服務時可直接與該校協調人和老師共同討論問卷之設計方式；另志工直接對口為學校協調人（例如請假）。
- (六) 另有關青年部所提報之秋季梯次需求，L 負責人坦言不清楚該項需求實際期望志工協助之教學內容為何，該需求可能是由外交部副部長自行填報。

九、6/29 拜會駐尼國大使館

(與會人員：莊大使哲銘、曹秘書勵生、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工鄭○月)

- (一) 本團向駐館報告本次考察目標包括評估志工生活及服務概況、確認秋季梯次合作單位之志工服務細節、瞭解其他雙邊志工組織推動志工業務方法等，另簡述目前已訪談之志工適應狀況大多良好。
- (二) 莊大使歡迎本團及志工到訪，感謝本會派遣多位志工，認為志願服務工作很有意義，讓年輕一代能夠有奉獻專長及發揮成長的空間。莊大使表示語言和文化衝擊會是志工服務時較大挑戰，鼓勵鄭志工人克服生活適應方面的困難、多方嘗試，並分享語言學習之經驗，要訣在不斷重複的練習；

另大使也叮嚀志工注意人身安全，本團說明本會於志工派遣前皆會宣導安全相關注意事項，並感謝大使對本會志工之支持與關心。

十、6/29 與 Raleigh International 組織餐敘

(與會人員：Raleigh International 哥斯大黎加及尼加拉瓜國家主任 Ross McKenzie、營運經理 Pedro Rodriguez、國家計畫經理 Nakor'd J. Garcia、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工鄭○月)

(一) M 主任說明 Raleigh International 組織係英國國際發展部 DFID (Department for International Development) 之 ICS (International Citizen Service, 國際公民服務) 計畫執行夥伴之一，計畫對象為 18-25 歲之青年。DFID 共有 13 個 NGO 合作辦理 ICS 計畫，計畫之預算來源皆來自 DFID，夥伴機構包含歷史悠久的國際志工派遣組織(例如已成立 40 年之 Lattitude)及國際 INGO (如 Care International 和 Tearfund)等，並由所有夥伴機構共同籌組聯合會 (consortium)、商定 ICS 之計畫架構與協議 (protocol) 及標準，以求多元但統一的計畫內容。

(二) DFID 之青年計畫提供參與的志工所有有關開銷，包含機票、食宿、保險、駐地交通等，但要求參與之英國青年在出發前須自行進行籌款活動，金額需達 800 英鎊；所募款項將投入 ICS 計畫。M 主任表示該募款要求的主要目的係讓參與青年證明參與計畫的投入程度與決心，並藉此機會讓志工之親友了解志工赴任後的任務，增加親友之認同與支持。

- (三) 目前 Raleigh 在尼國所進行的計畫分為 ICS 及 ICS Entrepreneur 兩大主軸，ICS 之計畫主軸為水與環境衛生 (water and sanitation)，ICS Entrepreneur 之計畫主軸則為協助社區青年創業，透過志工為當地青年提供訓練，發展青年之創業能力及永續商業模式。Raleigh 旗下亦有環境保護領域之志工計畫。
- (四) Raleigh 與計畫執行國之在地組織合作，於當地社區服務，每個社區之計畫期程至少半年。目前在 Raleigh 所有志工服務計畫下，每年約有 700 位英國及尼國青年志工在尼加拉瓜進行為期 3 至 6 個月之服務，目前英國志工約有 170 位。該組織同時招募英國及尼國青年志工，每 14 人為一個團隊(含二位小組長)，本地青年與英國青年人數各半，二國青年共同規畫與執行志工計畫。
- (五) ICS 提供志工 1 週行前訓練及 4 天駐地訓練(倘選擇擔任小組長者則提前進行 2 週之駐地訓練)，不提供語言訓練。計畫分為 3 個階段，約每 20 天為一階段，二階段間會提供下階段所需技能之訓練 (例如基線值調查、商業計畫撰寫、倡議活動規劃、報告製作等)。
- (六) Raleigh 三位代表表示，倘未來本會對其組織或志工計畫有任何興趣，歡迎本會與其合作。

十一、6//29 志工訪談(英文教學志工鄭○月)

(與會人員：尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工鄭○月)

- (一) 鄭志工於 5 月下旬抵達尼國，甫結束語言訓練。伊表示生活適應上未感到問題，目前已在其他志工協助下初步認識

如何搭乘公車，惟在語言能力上還自覺不足，需加快學習腳步，方能夠在尼國順利生活並進行教學服務。伊表示一方面希望能夠增加在國內接受語訓時間，另一方面亦覺得提早赴尼國可加速當地學習語言的速度。

- (二) 鄭志工表示學習語言期間之寄宿家庭接待許多國際學生，爰相當習慣照顧外國人，甚至偶會為伊準備中國餐點。由於多位國際學生同住，爰平日尚可使用英語溝通，對初到志工而言，生活上較不易感到孤單，惟因住處人口眾多，寄宿家庭成員會避免常出現在公共空間，爰和寄宿家庭互動機會不多，對志工語言學習上的幫助較少。

十二、6/29 訪視志工服務單位 Catarina 電腦及語言技術學校

(與會人員:Catarina 電腦及語言學校負責人 Eveling Del Carmen、學校協調人 Marvin Antonio 及電腦與英文教師等四名、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工鄭○月)

- (一) Catarina 為一觀光小鎮，治安良好。青年部所開設之電腦及語言技術學校位於鎮中心，目前人員有協調人授一名、英文及電腦教師各二名。目前乙名英文老師於該分校授課(另亦於其他分校兼課，上課地點於當地小學)，另乙名老師則在另一社區授課(老師表示授課地點較不正式，有時借用學校教室或某位社區成員家中)，後者距離電腦及語言技術學校約 3 公里。
- (二) 學生完成每期三個月之課程後需考試，倘未通過可補考，通過者可獲頒職訓局證書。
- (三) 老師們表示目前該中心開設三個英文班，其中下午及晚

間班剛結束，預計 8 天後將兩班學生混合，開始為期 6 週之進階課程。另一個班級目前持續上課中，由老師在社區中帶領導遊英文課程，老師表示鄭志工可從此班開始隨老師赴社區裡授課。由於該班上課時間為 4-8 時，本團詢問當地治安狀況，教師們表示該鎮治安良好，志工夜間返家毋須擔心。

(四) 青年部之電腦及英文計畫目前在其 Catarina 技術學校之英文班學生約有 40 名，出席率較不穩定，完成全部課程者僅佔約 25%；另電腦班(目前僅教授 Excel 課程)約有 60 名學生，此外前揭計畫之電腦老師也在當地學校授課，共教導約 250 個學生，當地學校電腦課之出席率優於技術學校出席率許多。

(五) 本團向學校老師介紹本會與青年部合作之計畫，說明將包含課程滿意度問卷調查之設計等，希望學校老師能夠予以協助。該校老師表示渠等皆有學生名冊及出席率等紀錄，志工可向老師索取，另問卷也可跟協調人及老師共同討論。

(六) 學校老師表示青年部成員亦為一個團體，常會辦理各類活動，歡迎志工一起參加，另也再次感謝本會派遣志工到尼國幫助當地青年，相信他們能與志工共事愉快，本團亦感謝學校老師於教師節仍前來與談。

十三、6/29 訪視志工住處(英文教學志工鄭○月)

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工鄭○月)

(一) 由於志工所在小鎮租屋不易，爰志工由楊協調人安排寄

宿於當地一名小學老師家中，該家庭易曾接待過交換學生，老師個性大方熱情，和鄭志工互動良好。

- (二) 該家族三代同堂，住處常有屋主母親及幫傭在，爰志工居住安全性無虞，並可深入當地與寄宿家庭相處。惟志工住所設備較簡單，空間不大，房內燈光較暗，僅備有床、桌、吊衣櫃和單人沙發。另志工房間天花板與鄰房互通，需再觀察隔音狀況。與志工房間相連為一衛浴間，衛浴並無熱水；楊協調人已與屋主協調該衛浴間供志工單獨使用，另志工可與寄宿家庭共用廚房，廚房配有電爐、微波爐及冰箱。

十四、6/30 拜會兒童燒燙傷基金會 Aproquen

(與會人員：燒燙傷中心主管 Ivette Icaza、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) I 主管首先慰問臺灣氣爆事件，本團表達感謝之意，I 主管說明伊曾赴臺灣參加國合會之醫事人員訓練(健康醫療管理)課程，對本國醫療環境與人民留下良好印象，此後亦經常關注臺灣消息。
- (二) I 主管表示過去雖有來自歐美國家及臺灣陽光基金會之專業人士赴尼為燒燙傷中心職員進行為期1至2週之短期專業訓練，但為期一年的(國合會)志工是首次嘗試，此次經驗令伊深刻了解長期志工對其機構的進步有最顯著的提升，因長期志工長期與團隊工作相處，能了解該中心營養部門各環節的運作弱點並對症下藥，協助建立完整制度。
- (三) I 主管認為本會李○庭志工在該中心所擔任角色已大幅

超出該中心人員對志工之預期，除李志工之專業能力令伊印象深刻，對機構而言更像是一位顧問，協助其建立電腦自動表單、簡化流程、提升效率並建立標準化程序，讓該機構人員都獲得相當的學習與收穫。

- (四) I 主管期望李志工屆滿離任前可協助訓練該中心新聘用之營養師，使其能獨立完成各項工作，並希望志工一年後能夠返回該中心協助其評估營養師的工作成效是否有達到訓練時期標準。
- (五) I 主管期望新任志工能夠協助發展該中心復健單位之標準作業流程、設計復健診斷之評估表單及復健師之每日工作規劃，使該中心之運作更有效率。
- (六) I 主管表示該中心非常缺乏心理諮商方面的專業人才，惟楊協調人曾對伊說明礙於本國志工語言理解能力，可能較無法勝任此類型工作。
- (七) I 主管建議未來可同時派遣二位志工至該中心服務，以減少志工初赴任之孤獨感，本團回應單獨赴任亦可增加志工與同事互動及練習語言之機會；另 I 主管表示倘未來志工具備較好的西語能力，則服務初期便能與該中心成員有更好的相處與互動。

十五、6/30 拜會尼加拉瓜世界展望會(WVN)

(與會人員：永續及資源動員主任 Cony Maria Peralta、全國志工總協調人 JoséPoveda Salmerón、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) P 主任說明 WVN 過去尚未有接待國際志工和專家的經驗，

和國合會將是該會第一次有長期志工的合作。WVN 剛成立了永續 (sustainability) 和國際合作協調 (international cooperation coordination) 團隊，希望能夠拓展與企業合作的機會；另該會目前較缺乏公衛訓練和行銷方面的人才，希望國際志工能夠帶來新的視野和見解，並和該會互相交流學習，建立互惠關係。

- (二) 有關 WVN 本梯次所提之公衛人員訓練志工需求，S 協調人說明志工主要是協助性知識、性傳染病、懷孕預防等社區教育宣導計畫的推展；P 主任則補充說明主要希望該志工能夠帶來人員訓練、工作坊帶領方面的技巧，因 WVN 成立至今已 25 年，但在計畫之推廣上似乎未達到預期影響力，爰希望藉由外部人員眼光來提出改進建議，例如資料蒐集研究或訓練的方法與技巧。P 主任建議對外稱呼志工為顧問，並與資深員工同等級，以增加志工的公信力。此志工將駐點在 Condega，其主管為區域經理 (Regional Manager)，P 主任表示區域經理和分會辦公室有部分人員可以英文溝通，因此志工僅須具備基礎的西語溝通能力。此外，她表示該志工可每月赴總會一次和其報告、討論計畫進度與規劃、當地需求。
- (三) 有關 WVN 所提之行銷志工，P 主任表示目前該會行銷主管為傳播 (communication) 而非行銷專業出身，爰希望獲得有關行銷方面的建議，特別是以世展會所處的社會行銷 (非商業) 領域中發展合適的行銷方法，以成功增加該會的捐助者名單 (donor's portfolio)，並協助進行市場調查、發展行銷策略。P 主任另表示行銷部門多數同事都能以英文溝通。

- (四) P 主任表示目前該會已開始尋找適合志工的住宿，P 主任與該會之安全專員(security officer)亦會事先前往查看 field 志工之住宿安排，以確保其安全與合適性。
- (五) P 主任表示在志工到任前(即語言訓練期間)希望可以先安排一個歡迎會議，以利雙方人員互相認識，亦會為志工準備該會及尼國的介紹資料及 orientation。本團人員表示感謝該會細心安排，並將配合安排雙方人員於志工到任服務前會面。

十六、6/30 與雙邊志工派遣機構 KOICA 餐敘

(與會人員: KOICA 駐地代表 Eunyoung Jang、志工計畫助理 Cinthya Collado Huembes、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) J 代表說明 KOICA 目前在中南美洲薩爾瓦多、多明尼克及瓜地馬拉派有志工，KOICA 選擇派遣國家的依據為國家發展現況及韓國與該國政府的關係。KOICA 尼國辦公室甫於去(103)年 3 月開始成立，目前主要的目標是向尼國各部會和機構宣傳志工計畫。至今年 8 月，KOICA 尼國辦公室會有 2 位韓籍代表，2 位韓籍助理及 1 位尼國助理。J 代表說明 KOICA 的機制為每 12 名志工派遣 1 名協調人。
- (二) KOICA 目前的志工招募次數因國家而異，從志工需求調查、招募到派遣約需 8-10 個月。KOICA 會先針對駐在國的各領域進行分析評估及研究(例如了解某個衛生領域的死亡率)、拜訪該國相關部會或組織介紹志工計畫，有興趣的組織提出申請，由尼國志工計畫辦公室先評估，通過者再送回韓國總部審查。

- (三) 目前 KOICA 在尼國有 16 位志工，主要與公部門合作，服務領域為初級教育(含特教及電腦)、公共衛生與社會福利，但未來會規劃與 NGO 合作。
- (四) 教育訓練方面，KOICA 提供志工一個月國內訓練(含語訓)及二個月之駐地訓練，駐地訓練時志工與寄宿家庭同住。訓練內容與本會相似，包含文化適應課程、健康、發展理論等，此外，韓國志工派前訓練亦包含一日志願服務活動，例如協助弱勢兒童之臉部彩繪活動等軟性活動。
- (五) 在志工支持方面，KOICA 同樣提供志工機票、住宿等，另外亦提供志工每月\$520 美金的生活津貼，返國後提供每月\$500 元之調適津貼。
- (六) 在對合作單位之支持方面，KOICA 志工可提出專案申請，專案上限為 50,000 美金，並無任何經費使用之限制。
- (七) 志工成效評核方面，志工每月需透過線上系統繳交工作報告，內容須包含每週工作計畫及志工人身安全報告等，由協調人檢查後即送回總部，另 KOICA 每三個月與志工進行一次會談，每半年進行一次志工評量。
- (八) 志工服務期程為兩年，至多可延長至三年。
- (九) J 代表表示 KOICA 在尼國的困難為任何手續或流程都需花很長時間完成，另一困難為志工住所安排，因尼國政府未提供相關支持，不易找到符合 KOICA 標準之住宿環頸(如附近需有醫院、車站等)。

十七、6/30 拜會 Zamora Terán 基金會

(與會人員:Zamora Terán 志工計畫協調人 Sofana Barreto Barrera、

國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) B 協調人介紹該基金會由 LAFISE 銀行集團在 2009 年成立，作為其 CSR 計畫的一部分，目前在中美洲及南美洲哥斯大黎加、瓜地馬拉、宏都拉斯、祕魯、哥倫比亞等國皆有計畫。B 說明該計畫在尼國目標是給予學生和老師技術上的支持和教育，以利孩童之教育學習。該會目前和尼國 124 間學校合作 OX 電腦教育計畫，當孩童完成國小 6 年級的教育後就會收回電腦，轉給新一批孩童使用。
- (二) B 協調人表示該會和 32 間教育機構(多數為大學)有合作協議，每年約招募 300 位當地青年志工協助維修、維護與清潔電腦及協助訓練國小教師電腦操作及利用程式進行教育活動，每位當地青年志工在該基金會服務至少 3 個月，倘志工認同該會理念，將自願服務更久。該會提供當地青年教育訓練、問題討論及職前訓練的機會(例如如何撰寫履歷)，志工服務結束後雙方亦會對彼此的經驗作評量；本次與本會合作將是該會首次接待國際志工，另該會也在與麻省理工學院及 AIESEC 發展短期志工計畫。
- (三) B 協調人表示期望本會資訊與英語教學志工能夠協助發展出新的英文學習計畫，每週一次赴當地學校訓練學校老師進行英文教學，以提升當地教師的英文教育品質。
- (四) 另該會對資訊志工之期望為協助訓練當地青年志工如何維修電腦及維修零件，B 協調人表示電腦本身組裝技術並不難，當地志工在經過訓練後都能夠自行維修。惟該會目前不具備主機板維修技術和知識，爰當主機板損壞時志工不知道原因和維修方法，只能整個淘汰更新，產生很大的

維護成本。B 協調人另說明倘志工熟悉 Python 程式設計，也歡迎志工開發新的遊戲教育程式。

(五) 問及志工的西語程度要求，B 協調人表示在技術部門服務的志工不會有太大的問題，但須到學校教學的志工可能初期會面臨一些挑戰，B 協調人表示伊每週會跟志工一起到學校服務，可協助溝通翻譯，並相當樂於教導志工西語。B 協調人表示該會提供所有志工午餐，並提供赴學校服務的交通。倘志工住宿地點恰巧在前往服務學校的途中，該會亦可安排直接到志工家接送志工至學校服務，每週赴學校的次數具有彈性，可再跟學校校長或老師討論。

(六) 有關對志工的期望，B 協調人表示建議志工具備公眾演說 (public speaking) 的能力，對於訓練志工或種子教師較有助益。

十八、6/30 訪視志工服務學校及志工訪談(英文教學志工鍾○芸)

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工鍾○芸)

- (一) 鐘志工服務小學約有 8 個班級，每班約有 30 多位學生，惟出席率常約僅有一半；另尼國小學高、低年級分為上、下午二個時段上課。
- (二) 鐘志工表示伊目前固定在同一班級協助一位老師上課，上課時間為週一至週五上午 7:30-11:45。
- (三) 本團觀察到學校有多位短期國際志工及當地青年志工，鐘志工表示當地青年志工為 La Esperanza Granada 之大學獎學金受獎生，週一至週五需固定至當地學校服務當作回

饋。

- (四) 鍾志工表示在與同事相處或溝通上無太大問題，但認為當地的教學方式有許多可改善之處，惟志工服務協助老師教學，係屬輔助性質，為尊重當地老師，志工不便主導上課方式，爰教育背景出身之志工所具備的教育知識可能無法運用施展，頗為可惜。另本團詢問當地小學教師之師資背景，鍾志工表示據伊了解，當地師資皆為師範學校出身。
- (五) 鍾志工認為國合會志工招募到人數不多之原因可能是宣傳不足，建議可邀請返國志工赴母校演講（如師範體系學校）分享，吸引更多應屆畢業生報名。本團表示此建議相當好，並歡迎志工返國後協助本會辦理前述形式之分享。

十九、6/30 訪視志工服務學校及志工訪談(英文教學志工高○玳)

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工高○玳)

- (一) 高志工與鍾志工於不同學校服務，目前亦固定了一個班級搭配老師教學，該校每班學生約有 25-40 位。
- (二) 高志工說明本年度教育部發有教材，但該教材對學生而言程度過高，爰老師只會挑其中一部分上課。
- (三) 高志工表示服務中較感困難部分在於當地教育環境跟臺灣很不同，學生秩序較差，但經過一段日子的訓練，學生平日秩序習慣已有改善，令其較有成就感。
- (四) 高志工仍建議派遣長期志工到該機構服務，認為短期志工的服務焦點並非教育本身，因此僅能陪孩童遊戲，長期志工才能夠真正觀察到當地所需並幫助老師和學生。另高志

工表示因擔任國合會長期志工享有津貼，志工較有責任與榮譽感，也能夠接受機構對其有所要求或期待，相較之下短期志工係自己付費參與，爰責任感可能不那麼強烈。

- (五) 針對本會之建議，高志工建議新任志工的西語訓練時間可再拉長，伊表示倘自己完全不會西語，可能無法像李志工那樣那麼快進入狀況。

二十、6/30 訪視志工住處 (英文教學志工高○玢)

(與會人員：國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、志工高○玢)

- (一) 高志工之住處為合作單位 La Esperanza Granada 向當地房東承租以做為志工宿舍之房舍，共有四房，同住者皆為該機構志工。該住所位於 Granada 小鎮中心地區，與服務學校之步行距離約為三十至四十分鐘。志工表示會與其他服務於同學校之他國志工相約前往，較不覺距離遙遠。
- (二) 高志工之住處含共用客廳、廚房，家具齊全，客廳有沙發與餐桌，廚房含廚具、電爐、冰箱，廊道旁有共用洗衣機，走廊即為曬衣空間。志工房間附吊扇及個人衛浴，並含簡易吊衣架與書桌，惟該棟建築內部略為陳舊，志工房間光線較陰暗。
- (三) 高志工表示初抵當地時偶會遇鄰居騷擾，時常喚其 chinita (Asian girl 之意)，惟一段時日後鄰居見伊久居當地便放棄呼喚，不再有此現象發生。另楊協調人表示志工住處外似偶有鄰人或遊民於街上徘徊，惟據本團觀察，志工住處設有鐵門、鐵窗並有多名志工同住，安全上應屬無虞。

- (四) 服務於同機構之鍾志工住處距高志工住處不遠，惟因本團本次行程緊湊而未訪視，據高志工表示鍾志工之住宿環境條件較不及伊。

二十一、6/30 拜會 La Esperanza Granada

(與會人員：營運負責人 Pauline Jackson、志工計畫負責人 Donald Alonso、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) J 負責人說明該機構架構，董事會有 3 位尼國人、1 位澳籍人士(即 J 負責人本身)及 1 位美籍人士，後二者為該機構長期志工。該機構目前僅有 4 位尼國職員為有給職。機構目前主要靠網路募款或物資，偶爾也會有硬體建設(例如建蓋教室)的募款活動，接待每位志工 20 美元的行政費用也是主要收入來源之一(僅第一次前來服務的志工須支付)，目前該機構並無固定的捐款或贊助者。
- (二) J 負責人表示該機構每年約有 350-400 位短期志工，於該機構配合的 4 所小學合作，短期志工須服務至少 4 週，僅在 12~1 月之夏日學校期間可進行 2 週服務。目前該校亦有 7、8 個月之長期志工，是跟海外大學合作，讓志工前來實習。所有志工皆自行支付旅費、食宿、交通費用等。
- (三) J 負責人目前固定每週一為新抵志工進行 orientation 活動，週二與所有志工進行例會，確認志工的服務情況。
- (四) 本團問及該機構對本會未來志工的期望，楊協調人詢問是否會希望志工協助為老師進行培訓，J 負責人表示多數志工並非專業師資培訓者，爰志工所應擔任的角色應

為輔助教學者，J 負責人並強調該會向尼國教育部申請之工作項目為學童輔導，且尼國原即有教師培訓機制，爰應尊重尼國教育環境，不應逾越組織使命及勉強施加教育觀念給尼國教師，或期望改變當地的教學方式。

(五) 楊協調人問及 P 負責人對先前志工於學校舉辦的孕婦衛教活動之看法，P 負責人表示雖志工出發點非常好，但以氣球代表懷孕婦女凸起的肚子可能會令低年級理解力尚不足的學童產生陰影(例如學生可能會以為如果撞到懷孕母親的肚子，小嬰兒就會像氣球般破掉等而不敢親近母親)，這和當地文化中孩子對待懷孕母親的態度是很不同的；J 負責人表示她希望能盡量支持志工去執行想要進行的活動，爰和志工及校方討論後，決定改以三年級以上學生作為活動對象，因年齡較大的孩童能夠理解氣球僅是個示範，和實際嬰兒不同。

(六) 另 J 負責人認為該機構應發展出一套志工行為準則(guideline)，以協助引導志工思考哪些是適合當地的方式。

(七) 本團問及 J 負責人對本會志工未來數個月的服務期望，J 負責人表示希望志工能加入新志工的訓練活動，以自身擔任長期志工的經驗與觀察提供新志工一些建議，並可協助學校發展課綱(curriculum)，以供老師和志工較有系統的教學。

二十二、6/30 拜會大使館

(與會人員：莊大使哲銘、曹秘書勵生、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝)

- (一) 本團向莊大使報告本次考察目的皆有達成，志工的生活與適應狀況大多不錯，合作單位也對志工服務表現讚譽有佳，惟文化和語言上較有感受到困難。莊大使勉勵志工的創造力是重要克服困難的關鍵，也認為本會志工都相當優秀，能夠互相支持。
- (二) 莊大使表示支持本會持續派遣志工，另提及由於運河開通，尼國對華語文的學習有大量需求，建議未來本會可規劃專業華語師資與華語志工雙軌並行之派遣方式。惟莊大使表示渠清楚目前本會派遣專業華語師資之政策，倘要採前述雙軌併行方式，建議本會先與其他相關單位共同研議是否可有效整合規劃、避免資源重複浪費，有完整的配套後再推行。
- (三) 與青年部合作之志工計畫部分，莊大使雖認為協助尼國訓練種子老師較有效益，亦贊同現階段應先讓派赴該部服務之志工熟悉服務環境、了解合作單位作風後再評估是否有朝這個方向發展的可行性。

二十三、6/30 拜會農業大學(UNA)

(與會人員：外事部主任 Bryan Mendieta Araica、森林系系主任 Guillermo Castro、國合會尼加拉瓜志工計畫楊協調人杰翰、林組長依潔、吳專員亞彝、周○雯志工)

- (一) 周志工向本團介紹其工作環境，UNA 提供伊獨立辦公室，平日志工可自己進行服務而不受打擾；另帶領本團參觀其協助製作之植物標本。
- (二) A 主任歡迎本團到訪，並介紹學校概況。渠表示 UNA 為尼國最大大學之一，擁有 3 個校區、4,000 位學生，目

前有 180 位全職教師和 120 位兼職教師。

- (三) A 主任表示該校目前有許多海外短期教授前來教授該國缺乏的專業知識，例如水資源管理、畜牧業等，爰該校預算有限且有些教職員即將退休，爰在專業師資人力上仍相當不足。另該校亦有和部分大學或志工派遣機構簽有合作協定，惟各科系所獲得的預算不同，爰能提供給志工的支持也會因科系有別。該校目前提供給本會志工交通、住宿和午餐券(或物品購買補助)，他們會盡可能為志工爭取應有的支持。
- (四) A 主任表示由於該校近期有數位訪問交流學者，基於經費考量，爰秋季梯次未向本會提出志工需求，惟未來仍希望本會能再派遣語言(含英文、華文)教學志工，認為這是我國優勢，亦是該校目前界定重要的學習需求，本團則向 A 主任說明本會目前華語教學以派遣專業華語師資之政策導向。
- (五) C 主任表示周志工在語言上已在進步中，目前主要協助大四課程的研究方法課程，參與週一授課時的學生小組討論及週三實習課，亦分享伊在森林管理方面的知識、協助系所寫計畫書。另志工到校服務時間為上午 8 點至下午 5 點。
- (六) 針對給予本會的建議，C 主任表示志工語言能力上的加強將能夠協助志工發揮更好的效益。A 主任則表示由於該校缺乏專業人才，希望能夠有可擔任師資的志工赴該校服務，本團回應礙於志工非專業人員，目前派遣的教育志工形式仍以輔助教學為主。

- (七) A 主任亦表示除在志工之合作外，希望本會能夠有技術顧問給予他們專業上的指導，另亦期望未來能夠與臺灣產業或學界建立起交流網路；本團回應樂見雙方有更多形式之交流。

附件五、Peace Corps 對志工之核心期望 (Core Expectations)



Core Expectations For Peace Corps Volunteers

In working toward fulfilling the Peace Corps Mission of promoting world peace and friendship, as a trainee and Volunteer, you are expected to:

1. Prepare your personal and professional life to make a commitment to serve abroad for a full term of 27 months
2. Commit to improving the quality of life of the people with whom you live and work; and, in doing so, share your skills, adapt them, and learn new skills as needed
3. Serve where the Peace Corps asks you to go, under conditions of hardship, if necessary, and with the flexibility needed for effective service
4. Recognize that your successful and sustainable development work is based on the local trust and confidence you build by living in, and respectfully integrating yourself into, your host community and culture
5. Recognize that you are responsible 24 hours a day, 7 days a week for your personal conduct and professional performance
6. Engage with host country partners in a spirit of cooperation, mutual learning, and respect
7. Work within the rules and regulations of the Peace Corps and the local and national laws of the country where you serve
8. Exercise judgment and personal responsibility to protect your health, safety, and well-being and that of others
9. Recognize that you will be perceived, in your host country and community, as a representative of the people, cultures, values, and traditions of the United States of America
10. Represent responsibly the people, cultures, values, and traditions of your host country and community to people in the United States both during and following your service