

# 學校推動

# 國際志工須知



教育部青年發展署

Youth Development Administration, Ministry of Education

# 學校推動國際志工須知



## 前言

在現代社會，青年拓展國際及視野非常重要，透過參與國際志願服務是成為全球公民社會一份子的最佳途徑，累積正面的志願服務經驗是重要的關鍵，且志工在服務過程中扮演關鍵的角色，志工服務的內涵、品質與態度會直接影響組織，優秀的志工團隊對志工組織的長期經營與成就有著深遠的影響。

因此，學校或志工組織如何營造一個有助於志工貢獻所學的環境便成為重要的因素。志工服務的技巧與知能的提升不只是對組織或學校單位有著實質性的幫助，還讓志工本身對志願服務更加有興趣，進而產生成就感，並體認其意義。

然而，在推動國際志工服務的過程中，除應避免供給需求無法調適配合的「服務泛濫」外，更應顧及志工團隊的人身安全與心理適應，有賴學校或志工組

織的篩選與把關，才能讓志工服務發揮最大的效益。

志願服務具有連續性、時效性、階段性、安全性與健康性，並包含經驗的移轉以及資源的建立，為了讓想從事志工服務的青年朋友瞭解志願服務的本質，並鼓勵學校或相關志工組織推動國際志工服務，我們編印了這本小冊子，提供學校或志工組織單位對服務地點選擇、知能培訓、行前要項、國外志工服務遭遇問題的協處及危機處理等資訊，希望能幫助大家充分做好推動志願服務的準備。也希望各單位組織在推動海外志願服務時，一定要請學生注意自身安全，才能確保提供最好的服務品質。

教育部青年發展署

## 目錄

壹、地點選擇篇	07
貳、培訓篇	11
參、行前注意事項篇	19
肆、國外遭遇問題之協處篇	31
伍、危機處理篇	39
陸、附錄	43

# 壹、 地點選擇篇



## 壹、地點選擇篇

- 一、可善加利用國內相關宗教系統或相關志願服務組織於全球分佈之據點進行服務，部分據點亦有食宿交通方面之供應，並應事前調查當地之需求，同時兼顧服務的安全性，讓志工服務發揮最大效益。
- 二、為避免過度集中資源於部分地區服務，僑務委員會目前已設立泰緬交流平臺，補助團隊前往泰緬地區時，將考量該團隊服務時間及地點是否與其他團隊錯開，或進行服務時間地點之調整，並要求團隊事後將成果放置於平臺上，讓其他團隊參考，也讓資源有較平均之分配。

- 三、可透過各大專院校之姐妹校建立管道，尋找確有需求之國際組織，另外，亦有可讓青年體驗志工經驗之世界青年學生旅遊會議(WYSTC)平臺，此類平臺已於各國安排志工機會，可鼓勵有興趣參與之非政府組織或學校與類似這樣的組織建立夥伴關係，透過其廣泛的服務據點，可將青年引入世界各地當志工。
- 四、國內外合法立案組織難以界定，因合法立案不一定是專業做志工之組織，建議先瞭解其合法性及專業性，審慎選擇組織，以避免發生意外。
- 五、應避免前往外交部領事事務局「國外旅遊警示分級表」所列紅色警示地區，詳細清單可上該局網站查詢（資料會隨時更新）。

# 貳、 培訓篇



## 貳、培訓篇

### 一、志工參與動機對學習有重大的影響

由於每個人的價值觀跟動機都不同，青年選擇做志願服務的原因五花八門，有些人當志工是為了學習新技能跟認識新朋友，其他可能是為了分享自己的經驗或技術，有的志工對服務的社區很有興趣，有的則是關心社會現象。

青年志工需要的知識跟技能跟從事相同業務的行政人員是一樣的，但是他們會希望從工作中得到不一樣的收穫，而且每個人對於志願工作的期待都不同，對訓練的重視程度也會有差異。這些因素會影響志工學習的意願跟訓練的選擇。

學校應比他人更瞭解志工風氣跟志願工作對社區的重要性，但是受訓的學生未必有相同的理解，這時讓青年學生知道志願服務對社區的貢獻也可以增強動機。同時，如能善加利用學生

本身具有的知識和技能，並讓青年知道那些資本都可以提高做志工服務時對社會的貢獻，對於學生來說也是很好的鼓勵方式。

對於某些志工，其動力在於能夠做一些讓自身感到有成就感的事情。很多人去當志工的原因是因為想要幫助社區並推動社會的變革。舉例來說，去老人家裡陪伴的志工一般是出於關心跟照顧老年人的想法才成為志工的，但也有些人是希望降低公共資助的老人院的支出。

除了對社會跟經濟做出貢獻外，志工如果能夠以其個人獨一無二的方式來做出貢獻更能提高動機。換句話說，如果志工能做自己重視的事情，並以此引起他人的重視，對志工來說是非常有激勵性的。在這種情況下，如能確保青年志工在他們所重視的領域裡有突出的能力跟自信，那這名志工非常有可能願意做長期的志願服務。



## 二、設計合適的訓練方案

由於每名志工的特質都不同，要統一規劃一個有針對性的訓練並不容易，因此學校的訓練環境裡應該要提供特殊的途徑來讓學生學習志願服務應備的基本知識。並應鼓勵學生參加政府單位舉辦或委辦之基礎及特殊訓練，以加強志願服務相關知能，同時應注意學生國際禮儀之訓練。

- (一) 訓練志工時，學生之間會有各種不同的動機跟經驗，但是我們要保持一個對大家都友善的學習環境。
- (二) 訓練時要確保學生們能夠將訓練中學到的經驗加以活用，不管是在志願服務期間或是生活上，甚至是未來的職場。

- (三) 瞭解志工的參與原因，思考訓練對志工的好處為何。
- (四) 注意訓練跟測驗的內容、時間、地點，課程跟測驗設計之間的關聯性要強。
- (五) 著重訓練計畫的規劃設計，訓練計畫需要經過嚴謹的審察才能不斷的進步。思考怎樣才是「好」？您會以甚麼標準做訓練效益之評估？
- (六) 重視將訓練經驗轉換成實務能力的過程，思考哪些人事物會有幫助？哪些人事物會阻礙志工應用所學的知識？

(七)設計讓志工長期保持技術跟知識水準的方式，志工可能不會有足夠的機會來使用新學到的知識跟技能，一陣子後便容易忘記。有哪些情境可以給志工們練習操作？

國際青年志工團隊赴國際參與服務，不僅代表學校，也代表中華民國，是我們拓展國民外交很重要的生力軍，學校在訓練志工時也應讓青年志工們有正確的認知，加強團隊合作精神等方面的提醒和訓練，俾能透過學校和志工們的共同努力，提升國際志工服務品質和效益。

### 三、經驗傳承

學校推動國際志工時，由於每年參與的學生都不同，因此參與者間彼此交流及經驗傳承甚為重要，應建立一套機制，如分享會等，讓經驗交流和學習順利進行，透過成果分享會，也讓志工有機會彼此交換心得，並從他人身上看到正面的能量，提升相關服務技能及專業，以展開下一次的志工之旅。青年署於每年年底辦理青年國際行動 All in One 成果分享會，邀請國內外講師、青年進行專題演講及分享服務心得，歡迎鼓勵青年踴躍參加。



青年國際行動 All in One 活動

# 參、 行前、 注意事項篇



## 參、行前注意事項篇

一、國際志工所需面對的環境詭譎多變，青年志工於進行海外服務前，學校需先對學生進行充分訓練，並應包含性別平等及安全等訓練課程，且對國際現勢有所認知，並鼓勵同學藉由網路閱讀當地新聞，以瞭解最新情勢。

二、從事國際志工前，學校應輔導學生先找當地有立案的法人團體協助或合作，先安排洽妥要去服務的地方，並與當地政府聯繫，於國內進行招募與面談，透過報名、受訓、集中說明會（建議學生、家長及老師皆參加），瞭解行程與時間，結訓後尚能由當地政府代表給予鼓勵或頒獎，學生家長也較安心。服務前後過程打點周全，並與國際團體互動，讓學生可以從中學習，並奉獻所學。

三、出國前須評估所到的地方之氣候、環境、常見疾病、在當地的時間，以及個人健康因素等。各國旅遊注意事項，可到我國衛生福利部疾病管制署之網站（<http://www.cdc.gov.tw>）瞭解，並查詢相關訊息。並建議學生參加紅十字會或其他單位舉辦之初級急救課程，瞭解一些簡單疾病及外傷之處理和基本的急救技術，需要時能幫助學生和他人。

另應請學生前往內政部消防署網站（<http://www.nfa.gov.tw/>）查詢相關防災避難知識，以正確因應緊急災難之發生。



內政部消防署網站

四、學校應避免逾越學生的專業領域，例如：學生未有醫護執照，即進行對當地民眾投藥、注射等侵入性行為，且應於行前注意或參照我國或服務地的入出境相關法規，不合法之航安法規所列物品（如：電擊棒、防狼噴霧）切勿攜帶進出入境，以免徒增困擾。學生進行勸募時，勸募團體基於公益目的，募集財物或接受捐贈之勸募行為及其管理，應依內政部公益勸募條例規定辦理。

五、學校應建立學生志工出國通報系統，與家長、師生之間建立完善迅速的聯絡網絡，並由校內固定單位定期向老師及學生宣導國際志工服務須知。

## 六、準備出發

### （一）訂機票：

提早洽訂機票較有機會享有折扣，建議學校輔導學生洽詢熟識的旅行社或是直接向航空公司訂位，拿到訂位編號後找旅行社開票，如果離出發時間還有很久的話，學生就有時間好好比價囉！

轉機要注意過境旅館的問題，部分航空公司會提供住宿一晚之服務，部分則否。另應注意轉機出入境問題，旅館尚分為過境旅館和須出境旅館，過境旅館不用擔心簽證問題，但出境旅館則要特別注意當地簽證問題。

另外，某些航空公司票價很便宜，但品質並非很好，例如飛機嚴重延誤，造成無法順利銜接下一航班，亦耽擱整體行程。除了比較價位，也須瞭解該公司的評價，尤其應請學生切記勿購買來路不明之機票，除了直接向航空公司購買外，也可向旅行社詢問評價。

大部分航空公司跟隨國際航空運輸協會（IATA）的宣告，至 2008 年 6 月 1 日起停止發出紙本機票，改為發出電子機票。旅客於網站、旅行社或航空公司購買機票後，會產生電子機票的收據，建議學校提醒學生們應該列印後隨身攜帶，在航空公司櫃檯前報到時，出示電子機票。

如果有機票購買等消費糾紛，或是欲查看旅行社是否為合法的商家，以及查詢旅遊等相關資訊，請提醒學生參考**中華民國旅遊業品質保障協會網站** (<http://www.travel.org.tw>) 公告內容。

## (二) 簽證：

請提醒學生進入當地國的簽證一定儘早辦理，確定了計畫國後，以網路或電話方式得到辦理簽證的資訊，每一個國家要求的資料可能都不同，有的要求財力證明，有的需要行程表，更有些國家是要具備當地邀請函證明等物件的。

需要注意的是：辦簽證的護照至少還要有 6 個月以上的效期，役男出國的話請其參考

### 內政部入出國及移民署

(<http://www.immigration.gov.tw/>) 查詢役男相關之申請須知，並記得先去區公所申請證明唷！

申請長期志工，還需要主辦國家提供特別的簽

證，一般至少需 1 至 2 個月準備，故準備時間得好好斟酌！

有的國家則需要辦理落地簽證 要注意落地簽證所需的文件、簽證有效期限，詳情請洽**外交部領事事務局網站** (<http://www.boca.gov.tw>)。

## (三) 準備當地資訊：

1、駐外使館聯絡人及電話。

2、如何打電話回國：

請學校輔導學生準備國際電話卡（或辦理漫遊服務）或是攜帶手機（或到當地買 SIM 卡），從國外傳簡訊回國並不會很昂貴，但要注意的是日本和韓國所使用的電信系統與國內不同，GSM 手機是沒辦法使用的唷！而網路在某些國家並非很好使用，請提醒學生於行前向電信公司或自行上網查詢相關注意事項，並建立緊急聯絡網。

### 3、訂定營期之外的旅遊計畫：

請提醒學生可依照個人需要向旅行社購買各國國鐵聯票，辦理國際學生證或青年旅館卡，詳情建議查詢中華民國國際青年之家協會網站 (<http://www.yh.org.tw>)。

### 4、閱讀當地國的旅遊書：

瞭解這個國家的歷史，地理，政經狀況讓學生更容易融入當地文化。還有時間的話也可學幾句當地國的語言，基本上官方語言是英文，因為夥伴可能來自世界各地，但是學習幾句當地國的基本打招呼語可讓學生更有機會接觸當地居民，拉近彼此之間的關係。旅行書和地圖建議到當地購買，內容會比較詳盡準確，更新速度也會比較快。例如 LONELY PLANET 長期受到青年志工喜愛，英文版本亦較受推薦，地名、人名及店家名稱等資訊較為精確。

### 5、閱讀當地的新聞媒體

現今網路發達，請提醒學生在出發前 3 個月前，即可以透過網路閱讀前往服務地區的新聞媒體，瞭解當地相關訊息報導。怎麼獲取合適的新聞媒體呢？可以透過國際媒體 BBC News 網站 (<http://www.bbc.co.uk/news>) 中的各國簡介 (country profiles) 中查詢得知。



國際媒體 BBC 網頁

#### (四) 住宿：

請提醒學生務必掌握當地住宿地點及聯絡電話等資訊，並提供國內家屬或其緊急聯絡人，以備於緊急情況下使用。

#### (五) 保險：

在國外有很多事情是不可預期的，學校應提醒學生一定要為自己保一份意外險，其他像是醫療險等（國外看醫生非常昂貴且不便），也可考慮加保。海外就醫請保留收據及就醫明細，如果在海外有發生不可預期的傷病或緊急分娩，必須在當地醫療院所立即就醫，可向健保署辦理醫療費用核退，詳情請參考衛生福利部中央健康保險署 (<http://www.nhi.gov.tw>) 自墊醫療費用核退專區。

機票部分一般都包含意外險，也可以刷卡，另外附贈旅遊平安險與不便險（限定搭飛機班機延誤、行李延誤或行李遺失）。機票部分請詳

閱信用卡公司規定，確認保險相關事宜。一般出國保險，建議內容應包含意外、醫療及緊急後送三種。

另外假如怕東西失竊，可以加保旅遊不便險（一般失竊理賠，但須報警取得證明）。觀光地區，特別注意扒手。建議背包前背及加裝小鎖。護照、錢包及重要物品也可以裝在貼身腰包內。到歐盟 30 天以上，建議以保歐盟申根保險 (Europe Schengen Insurance) 為主。

#### (六) 介紹中華民國：

提醒學生準備一份簡短介紹中華民國的資料，和世界各國青年同聚一堂是我們進行國民外交的最好時機，帶點國內風味的零嘴和小小紀念品，讓他們永遠記得我國濃濃的人情味。有關影音媒體文宣，可查詢交通部觀光局網站 (<http://www.tboc.gov.tw>)。



# 肆、 國外遭遇問題之 協處篇



## 肆、國外遭遇問題之協處篇

### 一、外交部緊急聯絡中心：

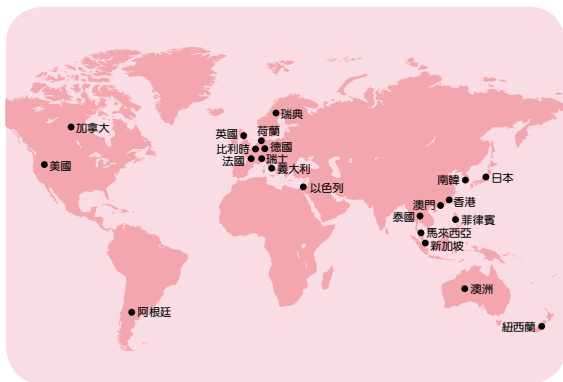
為加強提供國人旅外急難服務，「外交部緊急聯絡中心」全年無休、24 小時輪值，聯繫處理旅外國人急難救助事件。

該中心設置國內免付費「旅外國人緊急服務專線」電話 0800-085-095，海外付費請撥 +886-800-085-095（當地國國際碼），青年學生在海外遭遇緊急危難時，可透過該專線電話尋求聯繫協助。

非涉海外急難救助事項，切勿撥打該專線電話，以免線路過度負載，耽誤海外緊急事故處理時效。倘有護照、簽證及文件證明等問題，請於上班時間撥打外交部領事事務局總機電話 (02)2343-2888；外交部一般業務查詢，請於上

班時間撥打外交部總機電話 (02)2348-2999。

「外交部緊急聯絡中心」另設有「旅外國人急難救助全球免付費專線」電話 +800-0885-0885（當地國國際碼），目前可適用歐、美、日、韓、澳洲等 22 個國家或地區。



旅外國人急難救助全球免付費專線 適用地區分布  
其中包含 日本 / 澳洲 / 以色列 / 美國 / 加拿大 / 南韓 / 香港 / 新加坡  
泰國 / 英國 / 法國 / 德國 / 瑞士 / 馬來西亞 / 澳門 / 瑞典  
義大利 / 比利時 / 荷蘭 / 阿根廷 / 紐西蘭 / 菲律賓

## 二、國人在海外遭遇急難 如何尋求駐外館處協助：

我國於世界各地共設有一百多個駐外單位，且係設於各國首都或重要城市。各館處均設置急難救助專線電話，青年學生於海外遇急難需駐外館處協助時，於上班時間請逕撥最近駐外館處辦公室電話，非上班時間則請撥急難救助專線電話。駐外館處地址、電話及急難救助專線電話均載於「**中華民國駐外館處緊急聯絡電話暨通訊錄**」，在機場出境大廳或服務臺及外交部領事事務局與分支機構大廳均可免費索取該通訊錄。

如因故無法與駐外館處取得聯繫或就近向當地警察局求助，學生或其國內親友也可直接與「**外交部緊急聯絡中心**」聯繫，電話為 0800-085-095，該中心 24 小時服務，將提供青年學生所需資訊或聯絡有關單位通報駐外館處提供協助。

## 三、中華民國駐外館處 提供旅外國人服務項目：

### (一) 通常能提供之服務：

1. 受理護照申請，補（換）發護照及各項加簽或核發入國證明書，以供持憑返國。
2. 提供遭遇急難事件或重病之旅外國人必要之協助，如：聯絡親友，暫時墊支臨時小額借款，協助代購返國或返居所地之機票或車票。
3. 探視慰問被捕、拘禁或繫獄國人，必要時並得應請代薦律師或翻譯人員。
4. 辦理文件之公證、認證或驗證。
5. 應急難情況協尋失去聯絡之親友。
6. 協助旅外國人辦理向駐在國政府當局之依法聯絡交涉事項。

## (二) 依據國際慣例，不便提供之服務：

1. 干涉或介入駐在國司法或訴訟程序，如協助調查犯罪行為等。
2. 代為爭取超過駐在國國民所能享有之待遇。
3. 協助兼具駐在國國籍之旅外國人向駐在國政府當局交涉或提出請求。
4. 代為尋找工作或申請工作許可。
5. 代為支付旅館、律師、保證金及醫藥等費用。
6. 代為支付返國或返居所地之機票、車票或船票款。
7. 提供住宿安排、或屬於旅行社、交通運輸公司、銀行等之專業服務。



中華民國外交部網頁



中華民國駐外館處  
緊急聯絡電話暨通訊錄

# 伍、 危機處理篇



## 伍、危機處理篇

- 一、護照、機票及其他證件遭竊或遺失，請學生立即向當地警察單位報案並取得報案證明，因為這是唯一證明學生是合法入境的文件，並可供作向保險公司申請理賠及辦理補發機票、護照及他國簽證等用途，報案後再向我駐外館處申請補發護照或入國證明書。
- 二、旅行支票、信用卡或提款卡遺失或遭竊時，學生應立即向所屬銀行或發卡公司申報作廢、止付並立刻向當地警方報案，以防被盜領。

- 三、請學校輔導學生立即與我駐外館處聯繫。我駐外館處均有 24 小時急難救助電話，駐外人員會提供學生必要的協助。如果您一時無法與駐處取得聯繫，請利用「外交部緊急聯絡中心」設置之「旅外國人緊急服務專線電話」0800-085-095，諧音「您幫我、您救我」，詳情請參考上述「國外遭遇問題之協處篇」。



# 附錄、



## 陸、附錄：

### 一、相關網站網址

- (一) 外交部：<http://www.mofa.gov.tw>
- (二) 外交部領事事務局：<http://www.boca.gov.tw>
- (三) 衛生福利部疾病管制署：<http://www.cdc.gov.tw>
- (四) 衛生福利部中央健康保險署：  
<http://www.nhi.gov.tw>
- (五) 內政部入出國及移民署：  
<http://www.immigration.gov.tw>
- (六) 內政部消防署：<http://www.nfa.gov.tw>
- (七) 交通部觀光局：<http://www.tboc.gov.tw>
- (八) 中華民國旅遊業品質保障協會網站：  
<http://www.travel.org.tw>
- (九) BBC News：<http://www.bbc.co.uk/news>

### 二、學校國際志工團隊行前自我檢核表

是	否	學校國際志工團隊行前自我檢核表
		是否輔導學生瞭解志工組織的合法性及專業性，並審慎選擇國際組織？
		是否提醒學生避免前往「國外旅遊警示分級表」所列紅色警示地區？ (外交部領事事務局： <a href="http://www.boca.gov.tw">http://www.boca.gov.tw</a> )
		是否提供合適之訓練環境，讓學生充分學習志工服務應備的基本知能？
		是否辦理性別平等及安全等訓練課程，並讓學生對國際現勢有所認知？
		是否提醒學生蒐集瞭解當地國資訊，並瞭解居住生活環境與天氣等資訊？
		是否輔導學生瞭解各國旅遊注意事項及相關防災避難知識？ (衛生福利部疾病管制署： <a href="http://www.cdc.gov.tw">http://www.cdc.gov.tw</a> ) (內政部消防署： <a href="http://www.nfa.gov.tw">http://www.nfa.gov.tw</a> )



是	否	學校國際志工團隊行前自我檢核表
		是否提醒學生勿購買來路不明之機票，並確認護照簽證效期？
		是否提醒學生掌握當地住宿地點及聯絡電話等資訊，並告知親人或朋友行蹤，掌握彼此聯繫方式？
		是否提醒學生辦理保險？是否已包含意外、醫療及緊急後送等內容？
		是否提醒學生海外就醫應保留收據及明細，返國後可向健保署辦理醫療費用核退？ (衛生福利部中央健康保險署： <a href="http://www.nhi.gov.tw">http://www.nhi.gov.tw</a> )
		是否提醒學生查詢蒐集我國資料，俾與國外人士交流分享？ (交通部觀光局： <a href="http://www.tboc.gov.tw">http://www.tboc.gov.tw</a> )
		是否已請學生至外交部領事事務局出國登錄專區登錄相關資訊？ (外交部領事事務局： <a href="http://www.boca.gov.tw/">http://www.boca.gov.tw/</a> )

是	否	學校國際志工團隊行前自我檢核表
		是否已向學生宣導我駐外館處均有 24 小時急難救助電話？是否告知學生在機場出境大廳或服務臺及外交部領事事務局與分支機構大廳均可免費索取「中華民國駐外館處緊急聯絡電話暨通訊錄」？
		是否已向學生宣導外交部緊急聯絡中心設置之旅外國人緊急服務專線電話為 0800-085-095( 諧音「您幫我、您救我」) 海外付費則撥( 當地國際碼)+886-800-085-095 ？
		是否瞭解當護照遭竊或遺失，應立即請學生向當地警察單位報案並取得報案證明，報案後再向我駐外館處申請補發護照或入國證明書？
		是否瞭解旅行支票、信用卡或提款卡遺失或遭竊時，應立即請學生向所屬銀行或發卡公司申報作廢、止付並立刻向警方報案，以防被盜領。



## 學校推動國際志工須知

---

發行單位：教育部青年發展署

發行人：羅清水

總策劃：張顯頌

執行單位：國際及體驗學習組

地址：臺北市中正區徐州路 5 號 14 樓

電話：02-2356-6232

網址：<http://www.yda.gov.tw/>

印刷所：采富創意印刷有限公司 02-2223-7123  
新北市中和區板南路 490 號 5 樓之 3

發行日期：中華民國一〇二年十二月

本書保留所有權利，欲利用本書內容者，請逕洽教育部青年發展署。



 **教育部青年發展署 編印**  
Youth Development Administration, Ministry of Education