

# 臺灣志工口譯員在非政府組織之角色

陳立書

## 摘要

非政府組織（non-governmental organization, NGO）在全球化的影響之下，常需要精通外語能力的溝通人才協助。臺灣的 NGO 則往往因為人員及經費限制，極需仰賴良好外語能力的志工口譯員協助各種活動。

本研究旨在討論臺灣志工口譯員在提供 NGO 翻譯服務時，兼備多重角色身分。除了譯者之外，也是 NGO 工作人員、NGO 理念倡議者、甚至是講者的朋友。這樣的情形在小型非政府組織內更是常見。翻譯理論中論述的口譯員傳聲筒角色（interpreter as conduit）在臺灣非政府組織的現實運作下是不夠的，有必要進一步擴充探討。

本研究採取量性研究法中的問卷調查法，輔以質性研究中的訪談法，釐清志工口譯員應該具備的角色與工作態度。本文最後也提出改善 NGO 與志工口譯員關係的建議。

研究結果指出志工口譯員必須在不同場合基於各種因素，需在工作人員、倡議者、講者的朋友及口譯員中不斷轉換身分。但一個口譯員以幾種不同身分、甚至是「功能」在使用時，與 NGO 預期角色相左的情況就容易發生。

目前臺灣專門討論志工翻譯的研究甚少，本研究更為第一篇專門討論志工口譯員論文。因此本篇研究在口譯志工領域上為起頭者，以期能

夠藉此拋磚引玉，未來有更多優秀的研究人員共同加入口譯志工研究領域，為臺灣翻譯志工奠定更穩固的學術基石。

**關鍵詞：**志工口譯員、社區口譯、口譯員角色、臺灣非政府組織

---

陳立書，國立臺灣師範大學翻譯研究所博士生。

本文部分初稿內容曾於「2013 臺灣翻譯研討會——科技與翻譯發展」海報發表。

# The Different Roles of Volunteer Interpreters at NGOs in Taiwan

Frank Li-Shu Chen

## Abstract

Globalization has a great impact on the world's NGOs nowadays. They are given more opportunities to interact with one another worldwide than they used to be. Therefore, an adequate amount of NGO organizers and staff with great foreign language proficiency are indispensable in order to ensure a better communication when they deal with foreign affairs.

Most of the Taiwanese NGOs rely heavily on volunteers because most of which are small in terms of the scale. It is common that they lack budgets or necessary subsidies from the government. With the shortage of manpower and budget deficiency, volunteer interpreters are surely needed when Taiwanese NGOs sponsor international events.

Volunteer interpreters play a significant and essential role for Taiwanese NGOs. The research aims to discuss the roles of volunteer interpreters. It is a case study to research into the long-term cooperation between Graduate Institute of Translation and Interpretation, National Taiwan Normal University and Chou Ta-Kuan Culture and Education Foundation, one of the prominent NGOs in Taiwan.

Quantitative questionnaire survey and qualitative interview method are both adopted in this research in the hope of forming a completed viewpoint in the field of volunteer interpreting.

The initial research result indicates that the fundamental concept of interpreter as conduit, also known as the traditional role of interpreters in interpretation theory, can't be fully applied in the reality of Taiwanese

NGOs. The research shows that volunteer interpreters are more than just interpreters. They are also expected to be the advocates for the NGOs, the staff of the NGOs, good friends of the speakers invited by the NGOs, and of course, the original role they sign up as – volunteer interpreters. These roles are intimately intertwined with one another, and also are overlapped simultaneously from time to time when volunteer interpreters work at a Taiwanese NGO.

Unnecessary miscommunication or conflicts can be avoided between NGOs and volunteer interpreters if the two parties fully reach the consensus on the roles of volunteer interpreters.

Research of volunteer translation and interpretation are both hardly found in Taiwan. It is the first research ever that specifically aims at the field of volunteer interpretation study in Taiwan. Although it is the first step, more related research are definitely needed in order to build up a solid academic foundation to better contribute to the reality of volunteer interpreting in Taiwan.

**Keywords: volunteer interpreter, community interpreting, role of interpreter, Taiwanese Non-governmental Organization**

## 壹、緒論

過去數十年間，「全球化」已是國際社會熱烈關注的議題及焦點。在全球化風潮的催化下，人與人之間的距離因為科技、交通的進步而更加緊密結合。國家疆界的概念逐漸模糊，影響所及不只是全球經濟結構改變，連帶政治、勞動人口、文化、生態環境等社會各面向，亦因全球化的浪潮，而必須從在地發展，逐漸走進國際社會（陳隆志、陳蕙琪，2002）。

非政府組織（non-governmental organization, NGO）在全球化的影響之下，接觸國際社會的機會也大大提升。因此 NGO 不論與國外接觸的形式、時間長短為何，都需要足夠的外語能力溝通人才（林郁，2004）。臺灣 NGO 往往因為經費限制，在國際事務的推動上，都是由機構內部外語能力佳的工作人員處理。然而，一旦其工作內容超過機構工作人員之能力，NGO 就得仰賴良好外語能力的翻譯志工協助。

翻譯志工是臺灣 NGO 推動國際事務時的重要推手。翻譯志工可分為兩種：志工筆譯員及志工口譯員。筆者將本研究重點放在志工口譯員上，觀察他們在提供翻譯服務時，其角色定位常常不只是純粹譯者，更多的是以組織的立場出發，做更多非關翻譯的工作。這樣的情形在臺灣小型非政府組織內更是常見。翻譯理論當中口譯員的傳聲筒特性（*interpreter as conduit*）在臺灣小型非政府組織的運作及現實情況下，是否能真正落實，似乎有更多討論的空間。

本研究以周大觀文教基金會為例，旨在了解非政府組織需要志工口譯服務時，何種志工口譯員才是真正符合需求；另外，也透過問卷調查法知道志工口譯員自身在工作時的多重身分。

研究對象為周大觀文教基金會及國立臺灣師範大學翻譯研究所。本研究問卷調查三十六位曾擔任志工口譯工作的翻譯所學生，並訪談了其中四位填答問卷的志工口譯員。除此之外，筆者亦實際訪談基金會創辦

人周進華、副董事長兼創意總監王秀雯、秘書長孫心怡及副總執行長陳如姍，以期能取得本研究所需的完整資料。

本研究範圍僅限於周大觀文教基金會及師大翻譯所的口譯志工，而筆譯志工則不在本次研究範圍內。

## 貳、文獻回顧

### 一、全球化下的臺灣 NGO

全球化（globalization）一詞在上世紀 60 年代的美、法相關出版品中揭示。其後有關全球化的用詞便慢慢流行於今日世界主要語系之中（Modelski, 1972；引自吳英明、張其錄，2006）。關於全球化最普遍的描述是指「相互依賴關係的持續深化」、「長距離行動的快速化」、「在時間及空間壓縮後，訊息傳遞及溝通限制的解構化」（吳英明、張其錄，2006）。全球化有一種強而有力的滲透力、擴張性。透過資訊科技的推波助瀾，傳統性的疆界（boundary）都會因全球化的關係，而產生「去疆界化」（金耀基，2003）。人與人之間的距離（心理或地理的）更近了，也迫使不論是政府組織、企業以及第三部門都在全球化的浪潮下，學習如何互相了解及適應。社會學家 Robertson（1992）曾經提出全球化的兩個定義。第一是「全球壓縮」（global compression）。意指國家間貿易、軍事及文化帝國主義傳播因素，使得彼此之間互賴關係及程度越來越深。第二是「全球意識增強」。以全球化觀點重新思考人類各項重要議題，如經濟、政治、公民權力及汙染等。例如用全球經濟觀點來檢視單一國家經濟成長或衰敗的原因便是其一（吳英明、張其錄，2003）。

從光復初期到上世紀 60 年代，臺灣並沒有非政府組織特質的機構存在。當時的基金會或協會，大多以有錢人做善事的方式進行。一直到 1980 年代之後，由於臺灣經濟起飛，人民衣食無虞，有感於社會現況有改善必要，許多接踵而來的社會問題仍是政府無法獨力解決，因此社會

民間力量逐漸抬頭，臺灣的非政府組織便如雨後春筍般成立（王振軒，2005）。

臺灣礙於政治因素，在國際舞台上時常遇到阻礙。但臺灣 NGO 參與國際事務仍然不遺餘力。臺灣 NGO 隨著全球化腳步，亦逐漸走入國際社會，參與國際各項活動。另外，透過區域聯盟、組織交流，以及人道救援等各種方式，善盡地球村一份子義務，臺灣 NGO 漸漸在國際社會中展現實力並扮演重要角色（外交部 NGO 雙語網，2011）。

臺灣 NGO 在面對全球化及向外與國際社會接軌時，仰賴外語人才更是明顯。臺灣非營利的 NGO 必須面對經費短缺的處境，除了給薪的機構內工作人員之外，NGO 其他人才來源，大多得靠志工的幫忙，才能讓機構順利運作（林宜芳，2007）。

## 二、翻譯志工

由於全球國際化的關係，臺灣 NGO 與國外接觸的機會日益增加。因此 NGO 不論與國外接觸的形式、時間長短為何，都需要外語能力足夠的溝通人才（林郁，2004）。目前臺灣 NGO 最普及招募翻譯志工的管道仍屬網路、志工間口耳相傳、熟人帶領、公益廣告、路上傳單、企業宣導及小手冊發放等，亦是 NGO 翻譯志工的重要來源（林宜芳，2007）。另外，學校單位與 NGO 間合作（如本文探討臺師大翻譯所與周大觀文教基金會之「熱愛生命獎章系列活動」），亦是志工來源管道之一。

翻譯志工的工作可分為兩種：筆譯及口譯。由於 NGO 的經費有限，大部分都無法付費請專職翻譯人員負責外文業務。雖然有少數 NGO（如佛教慈濟基金會與法鼓山）有專門雇員負責翻譯相關業務，但這樣的情況在臺灣 NGO 並不常見（林宜芳，2007）。NGO 有筆譯需求時，往往會先找機構內專職人員，爾後才徵求有時間及能力之翻譯志工。如果志工尋求未果，才會轉向使用付費的翻譯（林宜芳，2007）。由此可知，

經費往往是臺灣 NGO 有翻譯需求時最大的考量。

臺灣口譯者收費，一般以半天或一整天計價。不論是同步口譯、逐步口譯，全天的費用落於新臺幣 20,000 到 22,000 之間（周中天等，2004）。因此，臺灣 NGO 一旦有口譯需求時，可想而知其經費負擔便更加沉重。因此 NGO 的做法則傾向盡量不請口譯員。相較於筆譯，口譯上的應用極少。雖說如此，但 NGO 對於臺灣口譯需求仍是穩定，只是因為經費拮据，而刻意降低口譯使用次數。如果經費充裕，應會增加使用口譯的服務（林宜芳，2007）。

### 三、社區口譯

以口譯活動而言，社區口譯的由來最久，但常被口譯員本身及專家學者忽略。社區口譯的定義範圍極廣。從社區鄉里間，由非專業口譯員進行的翻譯活動，到正式場合由接受過專業醫療、法律或社福訓練的口譯員擔任包含在內（Gonzalez, Victoria & Holly, 2011）。社區口譯是要讓無法用居住國之官方語言的人，透過翻譯溝通仍然可以取得該國之法律、醫療、教育、政府及社會的公共服務（Carr et al., 2011）。

加拿大渥太華大學教授 Harris（1995）表示「行動在哪裡，社區口譯就在哪裡」。這也跟上節會議口譯的定義有所區別。會議口譯只侷限在會議場合裡，而社區口譯活動可在許多地方進行，例如醫院、政府機關、法庭、警察局等。社區口譯有時亦被稱為公共服務口譯（public service interpreting）、文化口譯（cultural interpreting）、對話口譯（dialogue interpreting）、機構口譯（institutional interpreting）或特別口譯等（ad hoc interpreting）（加拿大語言工會 AILIA，2007）。

社區口譯員提供類似對話口譯的服務，這樣的服務能讓使用口譯服務的人可以獲得許多公共服務。社區口譯員在口譯溝通的過程中，比會議口譯員更容易被看見。另外，社區口譯員亦常被視為文化傳遞的中間



人 (cultural broker)，這跟我們平常認為口譯員應該有其中立性則不盡相同 (Roberts, 2011)。

#### 四、臺灣的社區口譯

社區口譯主要工作之內容則為移民事務、醫療、司法以及其他公共事務。由這二項定義可知，社區口譯與目前翻譯系所教學研究所著重的會議口譯差異很大，不只是提供服務的人員不同，兩者還有許多重大差別 (陳子璋, 2011)。臺灣的社區口譯主要是協助外籍勞工、外籍配偶以及臺灣少數族裔，與相關單位進行溝通協調。翻譯的地點包括醫院、法庭警局等。若有中文不通無法溝通者，就需要社區口譯員協助。雖然臺灣是個多元文化的地方，但臺灣的社區口譯員仍然無法滿足現況需求量，並且臺灣人對於「社區口譯」的概念仍然很陌生。法庭雖設有通譯，但難以發揮實際作用。目前臺灣相關單位也尚未訂立出一個較專業恰當的訓練體系，以及具公信力的認證標準 (文化研究學會網站, 2010)。

以學校單位而言，目前僅有臺灣師大翻譯所開設「社區口譯」這門課。除了研究生之外，更邀請許多目前臺灣第一線，正在從事社區口譯的口譯員，一起參與課堂討論。除了讓學員更了解社區口譯的意涵之外，也為臺灣社區口譯的研究起了領頭的作用。

#### 五、口譯員的傳聲筒角色

口譯員的中立性 (neutral interpreter) 亦可以稱為口譯員的傳聲筒角色 (the interpreter as conduit)。在翻譯的過程當中，口譯員純粹扮演著「訊息傳達」 (message transmission) 的角色 (Avery, 2001)。不論對話雙方的立場為何，口譯員就像是翻譯機器般忠實地轉換兩種語言。這樣的傳聲筒特性亦常見於醫療及法庭口譯場合。

傳統上，醫療口譯員在醫病互動關係中，被視為忠實地扮演著中

立、隱形的傳聲筒角色 (Dysart-Gale, 2005; 引自謝怡玲、孔海英、Kramer, 2009)。醫護人員將口譯員視為「中立的翻譯機器」(a neutral translation machine) (Leanza Y, 2005; Hsieh, Ju & Kong, 2010)。口譯員的角色只是單純地將一種語言轉換成另外一種，當中不涉入任何意見評判或者投入個人情感。美國國家醫療口譯協會 (National Council on Interpreting in Health Care) 也建議，口譯員在翻譯時，應謹守專業界線，不應該涉入個人文化、價值判斷。

口譯員的傳聲筒角色也常見於法庭口譯中。口譯員常被認為只是個傳聲筒，他們只須轉換語言，也就是語言製碼 (encoding) 及解碼 (decoding) 的過程而已。這樣機械式且不參與對話的過程，口譯員不會涉入其中，以確保溝通效率 (Morris, 1993; Lee, 2009)。在不同國家，司法口譯員大部份的規範都著重於翻譯訊息的忠實度及完整性 (Mikkelsen, 2008)。由於法庭案件中的兩造雙方立場對立，法律用語也相當複雜，因此律師及口譯員往往被迫必須扮演傳聲筒的角色 (Kathy & Veronica, 1995)。法案開庭是為了案件委託的雙方，而口譯員在往往被視為像是不存在一樣 (Laster, 1990; Laster & Taylor, 1995)。

法庭口譯員傳統傳聲筒角色，學界亦有不同的看法。法庭口譯員必須在謹慎判斷後，再傳達說話者的真正意涵，並非僅僅逐字翻譯。除此之外，法庭口譯員為了讓需要翻譯的雙方在聽譯文時有相同的感覺，法庭口譯員也會留心說話者的非語言溝通特色及暗示。法庭口譯應被視為一種專業，在溝通的過程中有任何文化上的誤解，法庭口譯員應有謹慎介入的空間，且執法人員也應留意口譯員所提供的勸告 (Mikkelsen, 1998)。法庭口譯員在翻譯時，除了受到高度正確性要求的同時，亦扮演著縮小文化差距的角色 (張立姍, 2010)。

傳統口譯員的傳聲筒中立性原則，在醫療、司法及商務領域中，都受到了挑戰，要稱職地扮演好口譯員角色，單純地轉換語言訊息是不夠

的。因為不同文化引起的溝通障礙或誤解，口譯員適時轉換角色介入、解釋甚至提供必要協助已不可避免。

然而就筆者觀察，志工口譯員在非政府組織工作時，其傳聲筒特性常因機動性調度而受到挑戰。例如該服務機構若需要志工口譯員在翻譯過程中扮演理念倡議者角色，或者在活動當下彈性轉換為工作人員身分，其角色及譯文產出，便不會完全符合傳聲筒特性的精神，這也是本研究所要探討的部分。

## 六、各種口譯類型的角色

除了傳統地傳聲筒角色之外，醫療口譯員在翻譯的過程中，也扮演著不同的角色（謝怡玲，2008）。

1. 管理者（**manager**）：其目的是為了節約醫療資源，並且執行口譯以外的業務。醫療口譯員也擔任與醫生互補的角色，以達到優化訊息溝通效果，及加強溝通參與者對訊息的了解程度。在翻譯的過程中監督訊息的內容與傳遞過程是否合乎文化規範，糾正溝通參與者不適切的行為。醫療口譯員除了忠實翻譯訊息，還需以中介者的身分參與溝通，對於溝通成敗有絕對的責任。他們不是隱型的傳聲筒，而是實際參與溝通的對話者（范明瑛，2011）。
2. 倡議者（**advocate**）：口譯員在過程中是主動的，並非被動無感的機器人。醫療口譯員為鞏固病人權利，常需要挺身而出，為病患代言。倡議者角色也可以用於合理化口譯員在醫病溝通以外的職責。例如，病患就醫完畢的後續追蹤，提醒複診的時間，也是醫療口譯員的工作。雖然不是協助醫病溝通，但這樣的後續追蹤有助於促進病患健康，因此有些口譯員也將這類的事情視為工作職責的一部份（Dysart-Gale, 2005；范明瑛，2011）。

就實際工作情況而言，醫療口譯員在口譯時並非隱形，他們必須幫助醫、病雙方跨越文化溝通的障礙、忠實翻譯訊息、建立雙方的互信互重。另外，在對話的過程中，也必須舒緩雙方的緊張感，為任何一方發聲，並且管理對話的訊息（Angelelli, 2004）。醫療口譯員常被視為解決因文化差異造成分歧時的唯一橋梁。醫療口譯所面對到的挑戰是，醫病的互動過程中，所有參與者需要用不同的語言、文化及專業知識來建構語意，而這些語言、文化、知識的差異往往隱含其使用者在其世界觀、價值觀的不同想法（謝怡玲，2009）。醫療口譯員在文化差異的情況下進行跨文化溝通，他們在工作時應意識到文化差異的存在。在溝通的過程中，如果因文化差異造成誤會，口譯員有責任告知被翻譯雙方（美國國家醫療口譯協會，2005）。這也解釋了口譯員在溝通時，並非單純是傳聲筒的角色。

另外，司法口譯員就是傳聲筒的概念已經受到許多挑戰，不單是法院裡不適用，許多司法口譯的研究者也提出質疑。口譯員必須多做解釋才能讓雙方都懂。這也表示了法庭口譯員若只是當個傳聲筒逐字翻譯，就很難達到溝通的效果（Lee, 2009）。

志工口譯員工作場合橫跨許多領域，包括商業場合、非政府組織、教堂口譯（church interpreting）等。目前志工口譯員的文獻甚少，本研究則旨在補充志工口譯員角色，以期拓展翻譯研究領域。

## 參、研究方法

為了能蒐集到更完備的資料，本研究採用量性研究方法中的問卷調查法，輔以質性研究方法中的訪談法，了解服務過非政府組織的志工口譯員，對於自身在非政府組織工作時所扮演的角色看法。另外，筆者也訪談非政府組織內的工作人員，反映出他們真正需要什麼樣的志工口譯員協助工作。

兩相立場對照之下，以期能藉由本研究，提供臺灣非政府組織招募志工口譯員時有所參考依據；除此之外，未來志工口譯員在非政府組織服務前，也有較清楚準則及行前準備。

## 一、問卷調查的編製與分析

本研究使用調查研究法進行。調查是一種實驗性的研究方法，適合用來了解對象的態度、意見以及看法（張芳全，2008）。本研究採用個案研究方式，將研究範圍限制曾經擔任志工口譯員的臺灣師大翻譯研究所學生。

問卷本身為半結構式問卷（附錄一），並且採用匿名方式進行，以保障受測者的隱私。問卷抽樣方式會影響最後的研究結果（Fowler, Jr, 2007；孫振東譯）。本研究因時間及資源限制，其抽樣方式為方便取樣，以研究者本身就近身邊符合研究身分的學生進行取樣。

本研究問卷背景變項分為性別、年齡、口譯型式及志工口譯經驗（次數計）共四類。調查志工口譯員在非政府組織工作時，除了傳統口譯員身分之外，是否同時兼備其他身分。此外，問卷題目透過李克特式 5 點量表（Likert scale）進行測量，總題數共四十題，包括四題反向題（問題一、問題十、問題二十二及問題三十九）。問卷最後也增加「其他」一欄，此為開放性問題回答，讓志工口譯員有補充說明想法的空間，以彌補問卷設計不足之處。

另外，為了問卷更真實反映出現況，所有問題依照概念編列完成之後，全部題序打散（附錄一），避免志工口譯員在填寫問卷時，發現問題脈絡而影響填答結果。收回所有問卷之後，筆者將打散的題序再重新還原（附錄二），加以分析問卷調查結果。

本問卷初稿時詢問指導教授、國內大學英語系教師及專業口、筆譯人員，透過不斷地討論及修訂，以期增加本問卷的專家效度。

為了在有限的時間內取得資料，筆者除了親自到不同的班級發放問卷之外，也透過網路發放電子問卷。為了不唐突將資料直接寄出，筆者先行詢問對方是否願意填寫。如果回答可以，才會將問卷寄出，並且約定時間回收問卷，其後研究者自行將檔案列印出來，並且編碼及歸檔。

本研究一共發出 46 份問卷（包括前測 10 份問卷），回收 46 份，實際分析研究結果的問卷為 36 份，透過 SPSS 進行統計分析，得出描述性統計取得量表的平均值、標準差、最大值及最小值。透過此研究，以期反映出志工口譯員在工作時的多重身分，做為未來參與政府組織志工事務前，具備更清楚準則及行前準備。

從本研究回收問卷得知背景變項資料，志工口譯員男女人數分別為 14 及 22 人；年齡範圍從 20 到 35 歲，其中 26 歲到 30 歲人數最多，共 21 人；志工口譯員在工作時，三種主要的口譯類型都曾執行過：同步口譯、逐步口譯及耳語口譯；最後，本研究中的志工口譯員，絕大部分志工口譯的經驗為一次，共有 23 人。其次有 2 到 5 次志工口譯經驗者為 11 人。

## 二、質性訪談工具與分析

本研究所採用的研究工具包括：受訪者的基本資料、訪談同意書、訪談大綱、錄音工具、訪談紀錄及訪談回饋表等。除此之外，在質性研究法裡，研究者本身即是研究工具（吳芝儀，1995）。因此，研究者本身的訪談技巧、背景以及研究角色就顯得格外重要。

研究者本身即分別為臺灣師範大學翻譯研究所口譯組學生，以及周大觀文教基金會口譯志工，因此就研究對象的來源，筆者善用自己的身分，聯絡周大觀文教基金會工作人員等四人，包括創辦人周進華先生、執行長孫心怡以及活動組長陳茹珊。另外，周大觀文教基金會副董事長兼創意總監王秀雯由於她多年主持周大觀文教基金會之相關活動，並且對於推動其「熱愛生命」理念不遺餘力，亦是本研究極力受邀之訪談人

選。其服務年資皆超過五年以上，深知非政府組織需要招募什麼樣的志工口譯員，才能滿足其工作需求。

除了周大觀文教基金會之外，師大翻譯所口譯組的學生亦是本研究力邀的對象。透過師大翻譯所的志工口譯員訪談，可以讓本研究呈現雙邊更完整的訊息，讓本研究能夠更忠實呈現出兩造雙方的聲音。師大翻譯所學生的選取，以四年內參與過的志工口譯員為主。從 2008、2009、2010 及 2011 這四年當中，各選取一位曾經參與過周大觀文教基金會口譯工作的口譯員來進行訪談。彼此服務時間相隔開來，避免服務時間太近，產生過高的同質性工作情境，進而得出相似的訪談結論。有些當時擔任過口譯志工的學生，現今已經成為專業口譯員。因此透過這樣身分的轉換，亦能呈現出志工口譯員與專業口譯員的角色之差異。

質性研究是一種定位觀察者的活動，包括了一套具有詮釋性的物質操作呈現世界。這些操作將世界轉變成一連串的表述，包括了實地筆記、訪談、對話、影音檔案、照片以及研究者本身的備忘錄。在這層次上，質性研究以詮釋及自然主義的方式看待世界，即質性研究者在事情本來的環境內研究事務，試圖從人類賦予的意義去了解或詮釋現象（藍毓仁譯，2008）。質性研究者大多利用觀察及訪談等方式蒐集研究對象的資料，然後有系統地記錄訪談，研究對象對於研究主題的想法、意見。之後研究者加以理解、詮釋以及分析，或者輔以其他資料補充以達到三角檢證（triangulation）的要求。

雖然筆者身分能更容易與受訪對象建立關係，但由於此研究為學術用途，筆者必會遵守學術中立的立場，盡量不讓自己的個人想法、價值，左右受訪對象回答的內容。

## 肆、研究結果與討論

根據學者曾華源等（2000）的研究指出，許多民間機構認為現有的志工服務的工作內容重疊性過高、人員流動過快，並且缺少制度化的管理，服務品質及獎勵標準不一，也阻礙了志工服務的發展。

一如許多臺灣小型非政府組織一般，周大觀文教基金會的工作人員對於招募的志工，尚無完善的管理制度。根據筆者訪談內容及實際觀察，周大觀文教基金會對於志工人員的工作安排都較為「機動性」。許多基金會的志工都是到了現場之後，才由工作人員彈性指派任務，而這些工作有時候不屬於翻譯的範疇，也造成機構人員與志工口譯員彼此預期心態相左的情形。

然而，從志工口譯員立場而言，彈性指派任務可以學到不同的事情，接觸更多以前不熟的工作領域；當然事情一體兩面，往往也是檢討的時候。臺灣志工在管理及經營層面上較為欠缺，也導致臺灣的 NGO 在招募志工時遇到許多的問題及挑戰。

志工口譯員在臺灣非政府組織提供志工服務時，由於工作內容不僅限於口譯事務，更多的是認同該服務組織理念，以期能成為其理念倡議者；另外，機動調度為組織內工作人員身分，協助處理非翻譯相關事宜，也是志工口譯員在工作時的身分之一；最後，主動關懷他人，並與需口譯服務的人（如外國講者等）建立良好關係，並且在工作期間也能以朋友的身分照顧對方，提供必要的協助等，都是志工口譯員與其他類型的口譯員相當不同之處。

### 敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
工作人員	36	2.88	4.75	3.6944	.4058
倡議者	36	2.70	4.20	3.7417	.3046
口譯員	36	3.20	4.50	3.9500	.3057
朋友	36	2.90	4.50	3.7583	.3597
有效的 N (完全排除)	36				



本研究的志工口譯員在非政府組織工作時，認同其多重身分的概念。他們不只是單純的口譯人員，也是該組織的機動性工作人員（ $M=3.69$ ）、組織理念的倡議者（ $M=3.74$ ）、提供口譯服務對象的朋友（ $M=3.75$ ）。當然，志工口譯員也具備最初其譯者的身分（ $M=3.95$ ）。

臺灣志工口譯員相關研究甚少，希望藉由本文拋磚引玉，了解志工口譯員的多重身分，除了能提供未來志工口譯實務上的參考之外，也期盼有更多後續的相關研究。

### 一、志工口譯員的語言能力

志工口譯員提供的是翻譯的語言服務，對於兩個語言之間的轉換，志工口譯員所需具備的語言能力，也直接考驗著他們在實際工作時的表現。以專業的會議口譯員來說，身為一個專業的會議口譯員，他們需要具備兩種語言——A 語言（母語）及 B 語言（近乎母語的第二外國語）。在臺灣，志工口譯員招募的管道不似專業的會議口譯員是透過專業的翻譯學校訓練而來，因此志工口譯員的素質可能會參差不齊、水準不一。以周大觀文教基金會每年所舉辦的「熱愛生命獎章」系列活動所需的口譯而言，受獎者的自身故事及其罹患的罕見疾病等，其難易度從一般題材到專業語彙皆包含在內。身為非政府組織裡的志工口譯員在準備時，若其語言能力不足，便無法勝任此工作。

#### 敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
外語能力	36	2.50	5.00	4.2361	.6490
有效的 N (完全排除)	36				

問卷研究結果顯示，志工口譯員認為僅具備高中英文程度的人，不適合擔任志工口譯員。若要勝任此工作，至少應具備大學英文系以上程

度。在李克特式 5 點量表 (Likert scale) 當中，其平均數達 4.23 以上，表示絕大部份的口譯員都同意這樣的語言能力要求。

## 二、認同組織概念，接受機動性調度

志工服務是一種工作，其內容並非玩樂以及國人普遍認知的「行善」。目前許多人參與慈善性活動時，仍抱著「做好事」的態度。實際現況而論，如果只是純粹想實踐行善的角度出發，這樣的工作態度不符合非政府組織實際運作時的需求。從周大觀文教基金會工作人員的觀點來看，他們希望找來的志工口譯員能具備主動、放低姿態及熱誠的工作態度，並且能隨時支援突發狀況，讓活動順利進行下去。志工口譯員也是工作人員，必須要處理非翻譯相關事宜，並且機動性接受調度，才適合非政府組織的活動運作。

我們會希望他（志工）不要墨守成規，比如說我們出國不管到任何地方，帶的都是一群人，其實大家都是必須要去互相幫忙的。我們會希望說他可能看到不足的地方，補強或者他可以即時去完成這東西的一個人。（人員 A）

另外，由於基金會每年定期舉辦的活動「熱愛生命獎章」其受獎者常常因生理狀況受限的問題，往往需要更多的協助讓他們來臺灣參訪時能更加順利。但工作人員在活動的當下，往往因為同時有太多事情要處理，無法逐一叮嚀第一線接觸國外受獎者的志工口譯員。因此，志工口譯員在工作的時候，必須更具備敏銳的觀察力，並且放低姿態的在團體裡相處，才是周大觀文教基金會的口譯志工所需具備的工作態度。

訪談中工作人員 C 也一再提到，受獎的得主都是在生命的過程中遭遇極大挑戰的人。不論是肢體障礙是心靈創傷，他們都勇敢的走了出來且活出自我。身為志工口譯員，一定要主動表示關心。另外，由於志工

口譯員是直接透過同一種語言和受獎者溝通，因此在用字遣詞上一定要恰當，才不會無意間冒犯了對方。

基本上我們基金會邀請的不光是口譯，還有一些志工，我們基本上都是抱著信任的態度，因為我相信應該信任人對人的基本尊重，如果之中存在著檢查或不信任，相信不管任何一個志工或者是口譯人員都是處於一個不舒服的狀態，那基本上基金會會充分相信志工，而且基本上都是相信大家的能力才去做這樣的一個邀請。我們其實會希望說志工來參與這樣的一個生命活動不單純只是一個翻譯，會希望你們在這樣的一個過程當中能夠學習到這些人的堅強和努力。

(人員 A)

從工作人員口中我們知道，要先認同基金會理念然而才去擔任此機構的志工，這樣的順序就非政府組織的人員而言是較理想的。一個認同該服務機構的志工口譯員，也是其理念的倡議者。

雖然有受訪的志工口譯員認為語氣加強是因為口譯工作太投入造成，並非要幫該組織做些什麼。以筆者的了解與觀察，像周大觀文教基金會這樣一個倡議型的非政府組織所需要的志工口譯員，必須肩負形象維持及理念宣揚的工作。因此，以不偏離原文為原則，透過修飾譯文的方式可以讓台下聽眾或受獎者更了解該組織的核心價值也是志工口譯員在非政府組織工作時的責任之處。

然而，師大翻譯研究所跟周大觀文教基金會的合作，並非一般在公開的媒體上看到志工招募資訊，進而去參加此一活動。兩機構的合作是長期且固定的，並非去幫忙周大觀文教基金會的志工口譯員都「認同」此基金會的核心理念。志工 D 也曾在訪談中提到：必須要學著去「了解」這樣一個非政府組織。從「了解」出發才能把事情做好。

### 三、志工口譯員提供朋友般的關懷

一般熟為人知的會議口譯員常在時間的壓力下，精準、快速的將高難度會議內容翻譯出來；法庭口譯員服務的對象則是司法案件裡的爭鋒相對的原告或被告；醫療口譯員在病人與醫護人員之間提供語言轉換服務；本研究文獻回顧中的三種類型口譯員，其工作場合都較為嚴肅，我們對於這些口譯員也有較高的要求。

從口譯員跟講者關係而言，口譯員較少機會與講者實際接觸。口譯員在工作時往往直接進入口譯廂裡工作。法庭、醫療口譯員在其職業規範中也有相關不得與提供服務對象有太密切的私下談話或互動。

然而，本研究發現周大觀文教基金會的志工口譯員服務的對象多為受獎者或工作人員，志工口譯員不但可以與講者保持相當友好的關係，活動結束之後的私人行程，口譯員也能以「朋友的身分」帶著這些國外來的受獎者出遊。

立場已經不太一樣了，因為你跟他建立很好得關係的話，之後你們的行程就是代表你們是以朋友的身分一起出去，所以那我覺得那可能就跟志工立場不太一樣。（志工 A）

其實我們並沒有特地在這塊去規定或強定限制，所以其實我想這些來臺灣的得主也是很難得來一趟臺灣，有這樣的志工在閒暇之間帶他們去臺灣一些地方走走也是我們所樂見的，因為這才是道地的臺灣景點。（人員 B）

我覺得可能比較像朋友了吧。因為可能就是整個在做這個事情的時候，就好像是說是一個外國的朋友來臺灣，那你會帶他出去玩之類的怎樣。（志工 B）

在一般口譯場合，極少有機會與講者有太過頻繁的互動，更遑論結束之後的私人行程。即便是逐步口譯的場合，講者與譯者實際站的距離相當靠近，也甚少有既熟稔又能像朋友一般互動。這也是志工口譯員與其他三種口譯員很不一樣的地方。

#### 四、志工口譯員的翻譯專業

不論是醫療口譯員、會議口譯員或是法庭口譯員，其中之一的專業規範就是把握精準的原則（accuracy）。口譯員必須要忠實地將被翻譯者的語言精準地翻譯出來，並且不得有任何的增刪。除了原文的內容之外，講者在講話時所呈現出來的語氣、用字以及語域等，也要忠實傳達出來（Mikkelsen, 1998）。

筆者採訪的過程當中，志工 A 提出了一個相當有趣的觀點。由於周大觀文教基金會的受獎者都是不放棄希望的生命鬥士，因此他會以更生動的字來翻譯，以期能達到鼓舞聽眾的目的性。

我覺得是可以更感動人心，因為不可諱言的有些人的淚水水平真的是比較高，你沒有用一些極端的形容詞真的是很難感動他。我覺得不是刻意的，就是在有時候受獎者他們在傳達一些事情可能會激起口譯志工的一些共鳴……所以我覺得程度上的斟酌可以調整。（志工 A）

我覺得你剛才用的詞很好，就是修飾，如果是修飾的話當然我也贊同，但是他的原意……因為那才是最主要的，不能偏離。譬如說平常口譯（會議口譯）不行，今天是在一個會議或者給你我些意見是雙方很重要每一個字都不能改，那我們那場合是受獎者在發表得獎的感想或生命故事，這個是可以篩檢不會嚴格到像法律條款絕對不能有一點錯。（人員 C）

口譯就是一種溝通，而每一種溝通都帶有自身的目的性。如志工 A 所言，在這樣的場合要將原文翻的更生動些，才能達到其鼓舞人心的目的性。相對的，當一個生命勇士在台上分享其生命歷程時，如果口譯員很冷靜地忠實翻譯原文，台下的聽眾便較無法感同身受活動受獎者的人生歷程。

這是志工口譯員在翻譯時需要注意的地方，這與認同非政府組織理念，做為倡議者的概念相通，在不偏離原文意義的情況下，適時地在口譯產出時調整其用字遣詞，符合當下口譯場合情境，倡議該組織所推廣的概念，也是志工口譯員在回到最初口譯員角色時應注意事項。

## 伍、結論與建議

要成為一名志工口譯員，最基本的條件就是外語能力。志工口譯員為自願性工作，其所具備外語的能力，雖然不像一般熟為人知的會議口譯員一樣，要達到近乎母語程度，但也不像一般大眾認為只要「會英文」就好。

從非政府組織工作人員觀點來看，志工口譯員需要至少具備臺灣國內大學以上程度才能勝任志工口譯員工作；從志工口譯員本身角度出發，志工口譯原則是要有國內大學英語系的程度或者全民英檢中高級程度。雖然有受訪的志工口譯員表示，至少具備高中英語能力的人就可擔任志工口譯員，但筆者認為口譯與一般英語表達不同，口譯是兩種語言轉換的能力，其難度比一般英語日常會話更高。

再者，周大觀文教基金會所舉辦的「熱愛生命獎章」規模甚大，翻譯的內容主題也相當不同，並且活動中常需拜訪各政府機關學校，如總統府、各縣市政府或學校來倡導熱愛生命之理念。因此，僅僅具備高中英文能力的志工是不夠的，志工口譯員需具備至少國內大學程度，若其能力能達到國內大學英語系以上程度則是最佳人選。

## 一、志工口譯員的工作人員角色

志工口譯員在非政府組織裡不只是口譯員，其身分多元且重疊。志工與工作人員在非政府組織是互補且互助的關係。志工口譯員在活動進行時，除了完成工作人員交付的工作之外，自己也要留心觀察周遭是否有需要協助的地方，主動提供必要的支援。站在基金會工作人員立場來看，志工口譯員就是工作人員的一部份，遇到權益爭取或對外協調的情況時，志工口譯員此時的工作身分重疊，他們既是志工也是工作人員。許多工作人員當下無法回答或處理的事項，也都交由志工口譯員來處理。這些事項往往都跟宣傳、公關有關。例如記者招待會時的中、英文主持、記者會口譯兼媒體招待、活動事前會場布置等也常讓志工口譯員一同協助；受訪的志工對於自己工作人員的身分則不表認同。本研究顯示，受訪的志工口譯員認為當自己在做這些翻譯以外的工作時，自己的身分回歸志工而非工作人員。另外，遇到非政府組織爭取權益時，志工口譯員也不認為自己就是工作人員，表現反而更退回到其口譯員傳聲筒本位。

志工口譯員與非政府組織工作人員在這一角色上的認知相左。這也是本研究很值得探討的一點。筆者認為之所有會有這樣的落差，可能是受訪的志工口譯員一開始並不是因為「理念相符」而加入周大觀文教基金會志工口譯員的行列。本研究內的志工口譯員都是兩機構間有如此的固定合作模式，自然而然的在一年級的時候也就加入了口譯志工的活動。這也與周大觀文教基金會受訪人員一開始提到招募志工的方式極為不同。對此，若有後來的研究可以探討那些真的是因為認同非政府組織理念而加入的志工口譯員，志工口譯員在這個部分的角色就會更加清楚。

## 二、志工口譯員的倡議者角色

志工口譯員工作時的態度要積極、主動，適時補強非政府組織工作人員活動時的不足。除此之外，把自己的態度壓低，從愛與關懷的角度

出發來做好任何一件交付的任務也是志工口譯員必須要做到的。每一個非政府組織都有其核心理念，志工口譯員在加入該組織之前要先想想自己是不是認同這樣的理念再行加入，才不會造成口譯員事前預期與實際情況落差過大的情況。

傳統上，口譯員一直被視為純粹傳聲筒的角色。其工作職責只是精準地轉換兩種語言即可。然而，許多研究都顯示口譯員不只是單純的當一個傳聲筒而已，更多時候口譯員也是文化溝通的協調者。志工口譯員亦是如此。志工口譯員在翻譯時除了基本譯文的正確性之外，適時地在翻譯溝通時透過補充說明的方式讓聽者（或受獎者）更了解活動細節。

另外，表達譯文時也需因溝通目的不同而需適時調整詮釋譯文的方式。非政府組織工作人員樂見志工口譯員適度加強口譯時的語氣及用字遣詞，以達到更倡導該組織理念的效果；志工口譯員亦同意，適時地透過不同字詞轉換來加強譯文內容可以促進必要的溝通。

### 三、志工口譯員的朋友角色

不論是醫療口譯或法庭口譯，其職業倫理規範其中一條都提到口譯員不應該跟服務之對象有太多私下互動。主要目的是希望口譯員在翻譯時能更中立客觀。會議口譯員在工作時也很少有機會長時間接近講者，這個情況在同步口譯的場合最常發生。即便是逐步口譯的場合，由於會議口譯員的工作較為嚴肅、正式，因此會議口譯員跟講者碰面時也是工作為主，並不會有太多工作以外的話題交談。

本研究顯示志工口譯員與國外來的受獎者（及其家屬）互動時氣氛較上段提到的三種口譯員輕鬆。周大觀文教基金會一向給人許多愛的關懷，工作人員、志工及受獎者也都以正面、鼓勵的方式互動，因此志工口譯員工作場合的氛圍也不似前三者那麼嚴肅且正式。志工口譯員與國外受獎者在這樣的情況下，更容易成為彼此的朋友。活動結束之後也常有私下邀約，由志工口譯員帶領造訪基金會正式活動行程中沒有排定的



地方。非政府組織工作人員十分樂見這樣的私下互動情況。此時的志工口譯員就是以朋友的身分帶著國外受獎者出遊，而志工口譯員對於此一情況也是有相同的看法。只要時間允許且自身也有意願，志工口譯員亦願意跟這些國外來的受獎者有私下的活動安排。

志工口譯員與口譯服務的朋友角色在會議口譯、醫療口譯及法庭口譯相關文獻裡都不曾提到。志工口譯員比較容易有機會跟服務的對象建立友誼關係，這也是和其他三種口譯員極為不同之處。

#### 四、志工口譯員的譯者角色

身為受過專業口譯訓練的口譯志工，不更動原文則是他們最高的原則。但在滿足溝通目的前提下，志工口譯員需在口譯時，適度調整口譯策略、說話語氣或補充原文欠缺的訊息。

口譯是溝通活動中的一種，其目的可為說服、倡議、娛樂、知識分享及其他。只要活動的目的為其中一種，口譯員必須有義務及責任，在詮釋譯文前，準確抓到該活動場合的溝通目的性，就算是講者當下的講演並不這麼激昂，但台下的聽眾對於非政府組織的活動有期待，為了滿足聽眾來的目的，志工口譯員需要適時的修飾其譯文呈現時的語調。因此，筆者認為一個能幫周大觀文教基金會修飾講者平淡的原文，在對外溝通時也能透過不同的口譯策略加強宣導、提倡基金會理念，實為倡議型非政府組織所需要的志工口譯員。

#### 五、研究限制

本研究之限制有三：首先，本研究受訪的志工口譯員因為學校與機構間合作而加入志工口譯員的行列，這樣的前提跟一般因為認同非政府組織理念而自願加入的志工口譯員有些不同。因此，本研究結果無法外推至透過自願招募口譯志工的政府組織情境中。

本研究探討的非政府組織規模甚小，受訪的志工口譯員服務經驗以一次最多，若要繼續延伸本研究相關領域，未來研究者可針對大型非政府組織加以研究，才能獲得更豐富觀察現象。

最後，本研究探討範圍僅在志工口譯員在工作時的角色變化，相關志工口譯員應有的倫理規範、資格及工作守則等並不在這次的研究範圍。往後研究者若能延伸此議題加以探討，必定能為臺灣非政府組織與志工口譯員之間的合作帶來更全面的認識。

周大觀文教基金會與師大翻譯所口譯組的合作仍有些尚待改進之處。現階段兩機構間溝通協調方式仍有待改進。舉辦事前說明會是最佳的溝通管道，讓彼此能在互信互賴的基礎下，順利推廣活動的進行。最後，每一屆「熱愛生命獎章」系列活動若能有資深志工口譯員帶著新進的志工口譯員一同工作，能減少基金會工作人員的工作負擔，也是相當好的經驗傳承。

志工口譯員對於自身角色轉換的認知對於非政府組織的運作相當重要。非政府組織要運作得宜，就得靠許多志工的大力協助。在全球化概念的催化下，非政府組織未來對於志工口譯員的需求只會日益增加，彼此互相了解也顯得格外重要。只要雙方達成一定默契，非政府組織便能藉著志工口譯員的優異的外語能力，增加該機構與國際交流的機會，彼此互惠互助，更有效率達成既定目標。

目前臺灣志工口譯相關研究甚少，希望藉由本研究拋磚引玉，未來更多人在此議題上有更深入討論，以期促進臺灣非政府組織對外發展的更多可能性。

## 參考文獻

### 中文文獻

- 文軍、蔣逸民（2010）。質性研究概論。北京市：北京大學。
- 王金永（譯）（2000）。質化研究與社會工作（原作者：Doborah K. Padgett）。臺北：洪葉文化。
- 王振軒（2003）。非政府組織概論。臺北市：必中。
- 王振軒（2005）。非政府組織的議題與發展。臺北市：鼎茂。
- 吳芝儀、李奉儒（譯）（1999）。質的評鑑與研究（原作者：Michael Quinn Patton）。臺北市：桂冠。
- 吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）。志工制度的理論與實踐。臺北市：心理。
- 吳英明、張其錄（2006）。全球化下的公共管理。新北市：商鼎文化。
- 呂淑娥（2010）。臺灣專業會議同步口譯探源——經驗與傳承（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 李淑珺（譯）（2000）。志工實務手冊（原作者：Steve McCurley & Rick Lynch）。臺北市：張老師文化。
- 周大觀（1997）。我還有一隻腳。臺北市：遠流。
- 周中天、葉新興、周嫦娥、陳子瑋、何淑媚、王振宇…鍾欣戎（2004）。臺灣翻譯產業現況調查研究總結分析報告。臺北市：行政院新聞局。
- 周兆祥、陳育沾（1988）。口譯的理論與實踐。香港：商務印書館。
- 林宜芳（2007）。臺灣 NGO 翻譯人力資源之問題分析（未出版碩士論文）。私立長榮大學，臺南市。
- 林郁（2004）。臺灣非政府組織之東南亞援外活動分析（未出版碩士論文）。國立成功大學，臺南市。
- 金耀基（2003）。從全球化與現代化看中國 NGO 的發展。載於范麗珠主編，全球化下的社會變遷與非政府組織（NGO）。上海市：上海

人民出版社。

施彥如（2005）。會議口譯員之人格特質及焦慮程度初探：以臺灣地區自由會議口譯員為例（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

洪瑞恬（2004）。口譯之專業化發展與職業聲望初探（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

胡功澤（1994）。翻譯理論之演變與發展：建立溝通的翻譯觀。臺北市：書林。

范明瑛（2011）。臺灣醫療通譯現況調查：以新北市衛生所通譯員為例（未出版碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。

孫雅玲、劉敏華（2003）。同步口譯的口語特性對電視新聞閱聽感受及收看意願的影響。載於國立臺灣師範大學翻譯研究所主編，第八屆口筆譯教學研討會論文集。臺北市：國立臺灣師範大學。

徐宗國（譯）（1997）。質性研究概論（原作者：Anselm Strauss & Juliet Corbin）。臺北市：巨流。

徐震（1985）。社區發展——方法與研究。臺北市：中國文化大學。

張火木（1997）。青芯志工服務工作手冊。臺北市：中華民國青芯志工服務協會。

張立姍（2010）。入無人之境——司法通譯跨欄的文化（未出版碩士論文）。國立臺灣大學，臺北市。

張芳全（2008）。統計就是要這樣跑。臺北市：心理。

陳子璋（2011）。社區口譯——臺灣口譯研究新領域。編議論叢，4(2)，207-214。

陳允萍（2005）。涉外案件通譯初論。載於中央警察大學外事警察學系主編，外事警察實務學術研討會論文集（頁 80-104）。桃園市：中央警察大學。

陳向明（2002）。社會科學質的研究。臺北：五南。

- 陳政智（1999）。非營利組織中志願工作者之管理——從人力資源管理觀點。社區發展季刊，**85**，117-122。
- 陳隆志、陳蕙琪（2002）。臺灣非政府組織國際參與策略之研究。臺北市：行政院研究發展考察委員會。
- 陶番瀛（1994）。社區組織與社區發展實務。臺北市：五南。
- 曾華源、郭靜晃（2000）。志工人力資源的開拓與整合——以美國志工中心的做法為借鏡。社區發展季刊，**89**，128-131。
- 曾騰光（1997）。志願工作者的組織承諾與機構人力資源管理策略。社區發展季刊，**78**，35-37。
- 馮瑞麟（譯）（2007）。非政府組織管理初探（原作者：David Lewis）。臺北市：五南。
- 黃木添、王明仁（1999）。非營利組織人力資源的管理與專職人員角色與定位——以中華兒童福利基金會為例。社區發展季刊，**85**，105-107。
- 黃瑞琴（2001）。質的教育研究方法。臺北市：心理。
- 楊承淑（2000）。口譯教學研究：理論與實踐。新北市：輔仁大學出版社。
- 詹秀員（2002）。社區權力結構與社區發展功能。臺北市：洪葉文化。
- 潘淑滿（2003）。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。
- 蔡宏進（1985）。社區原理。臺北市：三民。
- 謝怡玲、孔海英、Eric Mark Kramer（2009）。醫療口譯員與醫護人員如何建構、協調彼此的溝通語意及專業權威。翻譯學研究集刊，**12**，87-123。
- 藍毓仁（譯）（2008）。質性研究方法（原作者：Jane Ritchie & Jane Lewis 主編）。臺北市：巨流。
- 顏鳳儀（2010）。中德商務口譯的跨文化問題（未出版碩士論文）。國立高雄第一科技大學，高雄市。

## 英文文獻

- Angelelli, C. V. (2004). *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge University Press.
- Avery, M. P. B. (2001). *The role of the health care interpreter: An evolving dialogue*. Retrieved May, 24, 2007.
- Fowler, F. J. (1995). *Improving survey questions: Design and evaluation*(Vol. 38). Sage.
- Gonzalez, R., Vazquez, V., & Mikkelson, H. (2011). *Interpreting is Interpreting – Or Is It?* Retrieved from 2011 AICC website: [http://aiic.net/ViewPage.cfm?page\\_id=3356](http://aiic.net/ViewPage.cfm?page_id=3356)
- Hsieh, E., Ju, H., & Kong, H. (2009). Dimensions of trust: the tensions and challenges in provider-interpreter trust. *Qualitative Health Research*, 20(2),170-181.
- Hsieh, E. (2008). “I am not a robot!” Interpreters’ views of their roles in health care settings. *Qualitative health research*, 18(10), 1367-1383.
- Laster, K., & Taylor, V. (1995). The compromised ‘conduit’: Conflicting perceptions of legal interpreters. *Criminology Australia*, 6(4), 9-14.
- Lee, J. (2009). When linguistic and cultural differences are not disclosed in court interpreting. *Multilingua-Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 28(4), 379-401.
- Nakane, I. (2007). Problems in communicating the suspect’s rights in interpreted police interviews. *Applied Linguistics*, 28(1), 87-112.
- National Standards of Practice for Interpreter in Health Care. (2005).  
Retrived from <http://www.ncihc.org>
- National Council on Interpreting in Health Care Working Papers Series. (2009). Retrived from <http://www.ncihc.org>.
- Mikkelson, H. (1996). The professionalization of community interpreting. In M.Jérôme-O'keeffe(Ed.), *Global vision: Proceedings of the 37th annual conference of the American Translators Association* (pp. 77-89). Alexandria, Virginia: American Translators Association.

Pöchhacker, F. (2004). *Introducing interpreting studies*. Psychology Press.

Zwischenberger, C., Pöchhacker, F., & Kurz, I. (2008). Quality and role: The professionals' view. *Communicate! A Webzine of The International Association of Conference Interpreters*. Retrieved from <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page3044.htm>. (Posted September 5)

## 附錄一

親愛的志工口譯員：

您好！首先感謝您撥冗填答這份問卷。

本研究旨在探討在周大觀基金會擔任志工口譯員在工作時實際扮演的角色。透過問卷調查，反映出各位在實際工作情形，且明確地呈現出志工口譯員在非政府組織的角色。本問卷所得資料絕對保密，僅供學術研究之用，敬請各位志工口譯員放心填寫。感謝您的支持與協助。

敬祝，萬事如意。

國立臺灣師範大學翻譯研究所博士班

指導教授：廖柏森 教授

研 究 生：陳立書

敬上

### (一) 基本資料

1. 性 別： 男  女
2. 年 齡： 20 – 25  26 – 30  31 – 35  36 – 40  41 以上
3. 口譯型式： 同步口譯  逐步口譯  耳語口譯
4. 擔任周大觀文教基金會志工口譯員經驗：  
 1 次  2 ~ 5 次  6 ~ 9 次  10 次以上



本問卷共四十題，請各位志工口譯員在每一題閱讀完畢後，依照實際工作情況圈選。

以下所有問題中的「我」代表「志工口譯員」；「基金會」代表「周大觀文教基金會」，以此註明。

1 代表非常不同意。2 不同意。3 普通。4 同意。5 非常同意。

- |                             |   |   |   |   |   |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. 具備高中英文程度就能勝任此工作          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. 加入與自己理念相同的非政府組織相當重要      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. 基金會對外爭取權益時，我應以志工身分出面溝通   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. 我在基金會工作時具備不同身分           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. 若時間允許，我願私下熱愛生命獎章得主聚會     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. 我願成為熱愛生命獎章受獎者的朋友         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. 我的工作就是讓基金會在語言溝通上更順暢      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. 我能理解為何被指派去做非翻譯相關工作       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. 基金會對外需爭取權益時，我傾向回到傳聲筒角色   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. 若我與受獎者是好友，我仍可以保持口譯員的中立  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. 我應與基金會工作人員在工作上互相協助      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. 我不願意做非翻譯相關工作            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. 我在口譯時是文化溝通的協調者          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. 我的工作不只是語言上的轉換           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. 想從勝任此職，至少須具備國內大學英文系以上程度 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. 為補強基金會人員不足，我工作時需主動提供協助  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. 我在活動期間也能以朋友身分協助受獎者      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. 我在口譯時不只是個語言傳聲筒          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. 我在活動期間是熱愛生命獎章受獎者的朋友     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. 主動觀察現場狀況有助於我的工作         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. 熱愛生命獎章活動結束之後，我仍是受獎者的朋友  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

22. 除了翻譯之外，我也需做非翻譯相關工作	1	2	3	4	5
23. 我不能理解有時被指派做非翻譯相關工作	1	2	3	4	5
24. 我的工作內容不只是翻譯而已	1	2	3	4	5
25. 我應該機動地支援基金會所需	1	2	3	4	5
26. 在不偏離原文下，適時地修飾譯文能宣揚基金會理念	1	2	3	4	5
27. 我工作時也是基金會的一份子	1	2	3	4	5
28. 基金會需對外爭取權益時，我應退回口譯員角色協助溝通	1	2	3	4	5
29. 在基金會工作，我的身分同時是工作人員、口譯員及志工	1	2	3	4	5
30. 我在口譯時需維護基金會形象	1	2	3	4	5
31. 我在口譯時需適時修飾譯文以宣揚基金會理念	1	2	3	4	5
32. 除了口譯員身分，我也是志工的身分	1	2	3	4	5
33. 我與熱愛生命獎章受獎者的友誼有益於志工口譯工作	1	2	3	4	5
34. 我在口譯時需要隨時留意現場狀況	1	2	3	4	5
35. 因溝通目的不同，我需要適時調整用字遣詞	1	2	3	4	5
36. 基金會對外爭取權益時，我會退回口譯員的身分	1	2	3	4	5
37. 我在熱愛生命獎章活動結束後也會跟受獎者互動	1	2	3	4	5
38. 我的工作較容易與服務對象建立友誼關係	1	2	3	4	5
39. 為倡議該基金會的理念，我必要時需調整用字遣詞	1	2	3	4	5
40. 我不喜歡以朋友身分與受熱愛生命獎章受獎者互動	1	2	3	4	5

其他補充：

---



---

感謝您耐心填答，若需知道此研究結果，請填寫以下聯絡方式。

姓名：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_

## 附錄二

親愛的志工口譯員：

您好！首先感謝您撥冗填答這份問卷。

本研究旨在探討志工口譯員在工作時確實扮演的角色。透過問卷調查，反映出各位在實際工作情形，且明確地呈現出志工口譯員在非政府組織的角色。本問卷所得資料絕對保密，僅供學術研究之用，敬請各位志工口譯員放心填寫。感謝您的支持與協助。

敬祝，萬事如意。

國立臺灣師範大學翻譯研究所博士班

指導教授：廖柏森 教授

研究生：陳立書

敬上

### (一) 基本資料

1. 性別： 男  女
2. 年齡： 20 - 25  26 - 30  31 - 35  36 - 40  41 以上
3. 口譯型式： 同步口譯  逐步口譯  耳語口譯
4. 志工口譯經驗： 1 次  2 ~ 5 次  6 ~ 9 次  10 次以上

本問卷共四十五題，請各位志工口譯員在每一題閱讀完畢後，依照實際工作情況圈選。

以下所有問題中的「我」代表「志工口譯員」，以此註明。

1 代表非常不同意。2 不同意。3 普通。4 同意。5 非常同意。

1. 具備高中英文程度就能勝任此工作	1	2	3	4	5
2. 想從勝任此職，至少須具備國內大學英文系以上程度	1	2	3	4	5
3. 為補強組織人員不足，我工作時需主動提供協助	1	2	3	4	5
4. 加入與自己理念相同的組織相當重要	1	2	3	4	5
5. 我的工作內容不只是翻譯而已	1	2	3	4	5
6. 我應該機動支援組織所需	1	2	3	4	5
7. 我也是非政府組織團隊的一員	1	2	3	4	5
8. 我能理解為何被指派非翻譯相關工作	1	2	3	4	5
9. 我應與組織工作人員在工作上互相協助	1	2	3	4	5
10. 我不願意做非翻譯相關工作	1	2	3	4	5
11. 我在口譯時是文化溝通的協調者	1	2	3	4	5
12. 我的工作不只是語言上的轉換	1	2	3	4	5
13. 我在口譯時不只是個語言傳聲筒	1	2	3	4	5
14. 我在口譯時需要隨時留意現場狀況	1	2	3	4	5
15. 因溝通目的不同，我需要適時調整用字遣詞	1	2	3	4	5
16. 為倡議該組織理念，我必要時需調整用字遣詞	1	2	3	4	5
17. 在不偏離原文下，適時地修飾譯文能宣揚該組織理念	1	2	3	4	5
18. 我在口譯時需維護該組織形象	1	2	3	4	5
19. 我在口譯時需適時修飾譯文以宣揚該組織理念	1	2	3	4	5
20. 主動觀察現場狀況有助於我的工作	1	2	3	4	5
21. 除了翻譯之外，我也需做非翻譯相關工作	1	2	3	4	5
22. 我不能理解有時被指派做非翻譯相關工作	1	2	3	4	5
23. 組織需對外爭取權益時，我應退回口譯員角色協助溝通	1	2	3	4	5
24. 協助組織對外爭取權益時，我應以志工身分出面溝通	1	2	3	4	5
25. 我在非政府組織工作時具備不同身分	1	2	3	4	5

- |                           |   |   |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| 26. 組織對外需爭取權益時，我傾向回到傳聲筒角色 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. 我的工作就是讓該組織在語言溝通上更順暢   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. 我在非政府組織工作時的身分重疊       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. 除了口譯員身分，我也是志工的身分      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. 組織對外爭取權益時，我會退回口譯員的身分  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. 我在活動結束後也會跟受獎者互動       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. 我的口譯工作不因跟受獎者私下互動而有所影響 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. 若時間允許，我願私下與受獎者聚會      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. 我願成為受獎者的朋友            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. 我的工作較容易與服務對象建立友誼關係    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. 我與受獎者建立友誼關係有益於志工口譯工作  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37. 活動結束之後，我仍是受獎者的朋友      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. 我在活動期間也能以朋友身分協助受獎者    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. 我不喜歡以朋友身分與受獎者互動       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. 我在活動期間是受獎者的朋友         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

其他補充：

---



---



---

感謝您耐心填答，若需知道此研究結果，請填寫以下聯絡方式。

姓名：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_