出國報告（出國類別：國際組織實習）

113年外交部派赴「美慈組織約旦分部」（Mercy Corps Jordan）實習報告

服務機關：外交部

姓名職稱：陳薦任科員嘉樂

派赴國家：約旦

出國期間：113年9月8日至114年7月31日

報告日期：114年8月4日

摘要

職自上（113）年9月至本（114）年7月止奉派赴約旦美慈組織（Mercy Corps Jordan，以下簡稱MCJ）實習11個月，此係我國首度選派人員至MCJ實習，惟過往派赴約旦之語訓人員亦有參與MCJ部分專案之經驗。MCJ自2003年成立後便致力於即時回應當地弱勢族群需求及強化社群參與，並主要專注於「經濟發展機會」（Economy Opportunities）、「和平與善治」（Peace and Good Governance），及「水資源安全與氣候韌性」（Water Security- Climate Resilience）等三面向。職任職於「計畫成效、實證與學習部門」（Program Quality, Evidence & Learning，以下簡稱PQEL），協助各項專案撰擬報告、視覺設計以及活動發想，同時協助我國駐約旦代表處之多元業務，包括彙報我資助MCJ專案之執行進度、參與僑界活動、協助撤僑行動以及協辦餐敘等。本次實習有助職瞭解國際人道非政府組織運行模式，亦藉參與專案執行深入認識中東地區之發展困境與當前情勢。職另透過協助館處業務提前熟悉駐外生活，語言能力、心智狀態以及專業素養皆有所提升。

目次

壹、實習目的.....	3
一、瞭解非政府國際人道救援組織運作模式.....	3
二、參與我資助專案並彙報執行概況.....	3
三、增進駐外能力.....	3
貳、實習過程.....	4
一、工作內容.....	4
二、成果與心得.....	5
參、實習建議.....	7
一、續派員至MCJ實習.....	7
二、建議選派精通英語及阿拉伯語之雙語能力者.....	7
三、實習經驗制度化與內部傳承.....	7

壹、實習目的

一、瞭解非政府國際人道救援組織運作模式

MCJ係中東地區極具規模之人道救援組織，援助業務遍及葉門、黎巴嫩、伊拉克、敘利亞、巴勒斯坦及約旦等國，並於長期耕耘之下已與在地社群建立緊密網絡；爰此，派赴人員除可透過在MCJ工作深入瞭解非政府組織於中東地區之運作概況以及區域難民議題之緣由及趨勢，亦可隨相關團隊實地踏勘受援地區並行田野調查，自橫向與縱向之脈絡掌握人道救援行動之作業機制與執行方式。此外，藉由撰寫及檢視MCJ專案報告，亦提升學員對國際組織資料處理及團隊溝通技巧之掌握。

二、參與我資助專案並彙報執行概況

為與當地團體維繫友好互動關係，並共同為人道救援工作善盡心力，我國資助MCJ執行「ISHRAK專案」，旨在改善Zaatari難民營整體生活環境，並強化營區內敘利亞難民之就業能力與職能發展，期能促進營區經濟活動。根據雙方簽署之合作備忘錄(Memorandum of Understanding, MOU)，派赴人員應積極參與專案執行，包括協助專案計畫之研擬與推動、確認營區硬體設備是否妥善維護、蒐整參與難民回饋等，並應適當回報駐處，以確保資訊透明與決策依據明確，俾利專案效益提升。

三、增進駐外能力

派赴人員除參與MCJ專案工作，亦得協助駐外館處相關業務，如國慶酒會、官邸晚宴、僑界聚會、撤僑行動及各項行政事務之籌辦，藉以瞭解外館活動規畫原則與分工模式，從中觀察外交場合之整體氛圍，拓展對館務運作之實務認識，並有助於與他國外交人員及當地重要人士建立初步聯繫，係未來正式外放前之寶貴歷練。

貳、實習過程

一、工作內容

(一) MCJ:PQEL部門

職自上年9月至本年7月皆於PQEL部門服務，曾於監測評估與學習團隊(Monitor, Estimation, and Learning，以下簡稱MEL)、資助管理團隊(Grants)及各專案團隊中協助業務推動。

1. MEL團隊

職於該團隊服務期間，負責彙整各專案團隊繳交之報告，確認其於期限內完成相關文件作業，並檢視內容是否齊備應載要項，且符合組織規範。另，職亦受指派製作專案生命循環簡報，以協助專案團隊釐清各階段之應辦事項，並定期與各專案團隊舉行會議瞭解專案執行進度，同時彙蒐其執行瓶頸或建議改善事項，以利組織優化作業流程，提升整體績效。

2. Grants團隊

Grants 團隊係組織對外聯繫資助方之主要窗口，負責資助提案撰擬、專案申請流程協調、及定期捐助方報告製作等事項。職於服務期間曾協助資料彙整、撰擬及潤飾相關文字內容，並參與資助提案簡報及報告文件之視覺設計與排版作業，初步了解資助申請與捐助方溝通之流程與重點。

3. Hortifuture團隊

Hortifuture專案係荷蘭政府資助之農業發展相關計畫，旨在協助整合各部門資源共同支持在地小農拓展商業機會，執行方式包含產業媒合及定期舉行工作坊以傳授先進農業技術等。職實習期間主要參與後端業務，即協助定期田野調查之數據更新以量化專案執行效能，並依據參與者反饋更新評估指標，滾動式調整專案執行策略。另，本年適逢該專案結案階段，爰亦協助辦理成果資料之視覺化，俾利於結案報告中清楚呈現專案效益。

4. AMAZE團隊

AMAZE 團隊負責統籌辦理難民相關業務，涵蓋能力建構課程之設計與執行、營區設備修繕等事項，爰須頻繁訪視專案相關難民營，包括由我國資助之「ISHR AK專案」執行地Zaatari敘利亞難民營區。職自本年4月底加入該團隊後並隨相關工作人員一週訪視難民營2至3次，並受指派教導11歲至16歲青少女基礎運動，期能透過提升體力舒緩青春期的情緒變化，另於本年7月2日帶領11位學員於營區投影廳落成典禮演出臺灣原住民舞蹈，象徵臺敘文化交流成果。課程結束

後，職亦參與蒐整參與學員回饋意見，協助團隊構思後續課程規劃，初步擬定方向包含心理衛生教育及生殖健康知識普及等主題。

（二）代表處

1. 僑界活動

職分別於上年9月13日中秋節及本年5月30日端午節，參與僑聯會於駐處舉辦之聯誼活動，期間結識多位僑界人士，包括當地台商及駐約旦技術團之華語教師等，有助職瞭解當地生活及拓展人際網絡。

2. 國慶酒會

職於上年10月9日支援駐處辦理國慶酒會，除事前協助駐處邀請MCJ高層共襄盛舉外，亦於活動當日協助事前場佈、迎賓、計算人數、接待賓客及發送禮物。

3. 官邸晚宴

職分別於上年11月9日與12月13日參與我國駐約旦代表及新任約旦駐台代表舉辦之晚宴，並協助於駐處晚宴中架設台灣品牌虛擬實境裝置，以推廣我國科技產業，及展現誠摯歡迎並接待新任駐台代表蒞臨之意。

4. 國際會議

我國於本年6月23日至25日舉辦全球合作暨訓練架構（GCTF）之主題，「人道援助的全球公私夥伴合作：災害治理與永續營運」，與中東地區多個人道救援組織業務密切相關，爰職協助駐處邀請MCJ、約旦河基金會及利比亞紅新月會等單位之高階主管與會，並支援辦理簽證申請、報名表填具等相關行政作業。

5. 撤僑行動

鑒於本年6月以色列與伊朗間衝突情勢升高，致部分原居以色列僑民陸續撤離約旦，駐處遂於6月15日及19日啟動相關撤僑安置機制，前往以約邊關接應僑民至下榻旅館，並舉辦僑宴以表慰問之意。職除全程參與撤僑過程，亦於事後積極與僑民聯絡，以掌握其人身安全及離境狀況，並適時回報駐處。

二、成果與心得

（一）成果

1. 瞭解人道救援工作運作模式

透過在不同團隊實習，職得以多元角度認識人道救援工作，包括後端業務如文件管理及數據更新，亦曾實地前往難民營勘察現況，協助辦理各類課程與活動，對人道組織整體運作流程與前後端分工模式均有更為立體與深入之瞭解。

2. 掌握中東社經情勢

鑒於人道救援業務係本於受援地區實際需求而生，職透過觀察專案策略瞭解中東當前社會議題及發展目標，如水力儲蓄及農業灌溉技術開發、協助自營工作者擴大商業規模以促進經濟、改善難民身分認同危機，及青少及婦女賦權等。另，職實習期間恰逢以哈情勢緊張及以伊（朗）衝突升溫之際，除親眼目睹飛彈劃過上空、備感震撼外，也藉觀察整體社會氛圍及與當地民眾互動，深入瞭解中東地區之宗教族群脈絡及其衍生之地緣政治動態，對職個人認知與國際視野之拓展，實有助益。

3. 拓展國際人際網絡

職藉此次實習機會，得以結識眾多非政府組織從業人員，除與 MCJ 現職同仁密切合作外，亦曾與由美慈(Mercy Corps)總部、肯亞美慈組織（Mercy Corps Kenya）及荷蘭美慈組織（Mercy Corps Netherlands）派駐 MCJ 之專案協調員共事，實際參與跨國團隊之專案協作與日常業務推展。另職亦透過參與官邸餐敘及國慶酒會等活動，結識約旦駐臺代表、友好國家駐約外交人員，及多家國際非政府組織工作人員，對於拓展人脈網絡及未來從事外交或國際合作事務，均有所助益。

4. 累積館務實作經驗

藉積極參與駐處舉辦之各項活動，職對館務運作已有初步瞭解，內容涵蓋年度例行時程、餐敘安排、合作案推展、領事業務，及國際會議邀約等。尤以撤僑行動令職最為印象深刻，此類業務性質特殊，並非常態館務所涉，爰職有機會參與兩次行動而有所收穫及心得感想，亦對突發事件處理流程有更深體認。整體而言，職透過本次實習，已初步熟悉駐外館務運作節奏，對未來外派工作之適應與投入，應有助益。

（二）心得

該實習經驗係職首次獨自於國外生活，初期略顯生疏，然透過與代表處和MCJ同仁討教及積極探索城市角落，職快速融入當地生活，係正式外派前相當寶貴的實務經驗；另，鑒於台約文化差異甚鉅，職也體會如何在尊重當地宗教及社會規範下建立舒適生活節奏，對於培養跨文化適應能力與獨立處事之態度，裨益良多。再者，尤其感謝MCJ提供職與受援者親身互動之機會，即使存在語言藩籬，職仍憑藉翻譯軟體、同仁協助及肢體語言互動與多位受援者建立真摯連結，創造深具意義之交流經驗。綜觀全程，職不僅精進專業能力，亦得以透過受援者視角重新認識衝突所遺留之創傷與困境，彌補原有視野之不足，強化對國際社會與人道議題之整體理解。

參、實習建議

一、續派員至MCJ實習

MCJ係我國政府於中東地區重要合作夥伴，續派員參與人道專案執行除有助我國建立良好形象，亦能鞏固我於中東地區之人際網絡。另，職於派赴期間獲益良多，不僅在文書處理、外語能力及地域情勢認知上有顯著進展，亦透過與受援者的密切互動，深化對當地文化及人道需求的理解，促進心智成長與同理心之提升。鈞部若能續派員參與相關作業，或能培養兼具職能及人文素養之人才。

二、建議選派精通英語及阿拉伯語之雙語能力者

MCJ多數大型專案係由美國國際開發署（United States Agency of International Development, USAID）及其他外國政府資助，爰多數文件及會議皆以英語進行。惟人道救援工作包含訪視難民營並與當地居民保持密切聯絡，考量多數受援者不具英語溝通能力，謹建議本部選派具英語及阿拉伯語能力者，以利派赴人員獲得直接且完整的體驗。

三、實習經驗制度化與內部傳承

鑒於中東地區生活型態及性別文化，因宗教信仰與社會規範等因素，與我國存在顯著差異，爰建議未來規劃行前說明機制，確保相關資訊完整傳遞，協助派赴人員建立適切心理預期及相關事前準備；尤以性別角色於當地文化中有其特殊之社會期待，雖多數差異可隨時間逐步適應，惟若能於行前充分掌握當地生活實況，將有助提升實習期間之穩定性、安全性及工作效能。