

# 帶著一顆感恩的心，加入 NIA

## ——專訪臺北市服務站科員許卉儀



笑容甜美的卉儀留著一頭俏麗的短髮，大學時被越南語吸引，前往越南遊學兩個月，畢業後也因著懂越南語得到了第一份工作。在越南生活了 7 年，因為感恩受到許多當地人的幫助，她懷抱著回饋的心，參加移民特考…

口述·圖 / 臺北市服務站科員 許卉儀  
紀錄 / 秘書室科員 柯元蘋

### 緣起於一句溫柔的越南語

卉儀大學時就讀於屏東教育大學（現屏東大學），有一次聽見來自越南的交換學生在交談，深受越南語的呢喃婉轉吸引，立即報名了學校語言中心開的越語班，「當時就覺得怎麼有這麼溫柔的語言！其實那時國內還不流行到東南亞工作、也不重視越南語，我也不是有什麼遠見，只是對語言很有興趣，剛好越南交換學生在學校開班授課，有機會就學了一些。」自認「很愛玩」的卉儀，在學時就努力兼家教教英文，寒暑假一存夠錢就出國自助旅行，大學畢業準備教師實習前的暑假，得知胡志明市師範大學提供兩個月的交換學生，但全校沒有人願意去，就向學校毛遂自薦，最後成功取得包含食宿學費、上午學越語下午自由行的學習機會。



當年胡志明市師範大學唯二的兩名外籍交換學生，其中之一就是卉儀（右）。

兩個月後，卉儀回到臺灣進行教師實習。有一次她的指導教師向一位臺商買家具時，提起卉儀曾去越南唸書，沒想到這位臺商就開口邀請卉儀去越南工作，卉儀嚇了一跳：「我的越語不強，其實也只去過兩個月，但臺商並不在意。當時，我爸媽以為我被騙了，從員林開車到屏東來找我和那位老闆談話。我也是「傻膽」，不知道害怕，原本希望等實習完再過去，但那位臺商等不及，最後我還是答應中斷實習，就這樣外派去了！」

### 傻膽開啟外派生活甘苦談

到了越南，卉儀先後在家具工廠以及臺商自營的房地產公司工作，她認為外派工作其實需要某種人格特質，海外的環境不是每個年輕人都待得下去的，「工廠都在工業區，遠離市中心，沒有任何社交或娛樂，想看書都要從臺灣買去。當時很少年輕人去越南，加上下班後的生活貧乏，他們無法忍受一直工作、沒有娛樂的生活，因此人也留不住。多數臺灣來的都是大哥大姐，而你和年紀相仿的當地人文化差異又太大，所以不容易有真正交心的朋友。簡單來說，生活只有工作，還要習慣獨處。」

但卉儀認為住在這個國家，就該了解當地的文化，所以下班後會請越南的同事載她去市區逛街、體驗當地生活，「越南人晚上的文化就是喝咖啡！也不會因為晚上喝就不舒服。」因著認真融入當地的心情，卉儀很快愛上越南人的善良和熱情，「我在胡志明市，發現當地人很可愛也很

友善，又很能接納外國人。常常我出門，他們發現我這個外國人居然會講越語，就會很好奇的靠過來搭訕。我一問路，就會有一群越南人圍上來幫我帶路。有時搭公車，整車的人都在跟我聊天。」

後來，因為不習慣下了班還要陪老闆應酬的生活，卉儀決定換工作，令她驚訝的是，竟然有非常多工作機會等著她，「我一邊工作一邊學越語，當地臺商圈子小，需要從臺灣來的年輕人，只要你有越南語經歷，一下就有許多人來找你。」



卉儀在越南工作時，假日會請當地同事帶她體驗在地民俗文化。

### 周旋在越勞與陸幹中間

這次，卉儀來到一間大型公司擔任人資主管，「公司都很會算，一個人不可能只做一件事，我必須處理繁雜的保險、教育訓練、擬定工作 SOP，還要分配工作任務、下指令，並擔任越南人與陸幹間的協調者，回答他們的問題，排解他們的紛爭…」這段最「不堪回首」的經歷，卻讓她獲得最多的成長。卉儀談到越南人長幼尊卑觀念極重，而且吃軟不吃硬，因此他們對年輕的卉儀很不服氣，又常和管理嚴格的陸幹吵架。沒有管理經驗的她必須想辦法溝通，她花了很長的時間碰撞、學習，摸索其中的眉角，最後想出來的辦法就是「展現專業」，「你要讓那些人看到你沒有他們的東西，他們才會服你。他們有任何問題，我立刻向臺灣總公司尋求解答，再用越南文清楚轉達我的意思，還要以女孩子的柔軟姿態去處理。」

然而每次回臺，卉儀發現自己與同學朋友的話題落差越行越遠，巨大的工作壓力也壓垮了她

的身體，責任制和工廠的環境使她的生活只剩工作，加以被缺乏文化刺激與朋友的孤獨感籠罩，於是她下定決心離職，給自己放了一個半年的長假，去海德堡學德語。

### 越南語為她打開另一扇窗

「因為臺商不想依賴大陸人，希望聘用年輕的臺灣人，所以一旦知道你有外派經歷，就想讓你外派。我很猶豫要不要回越南，因為我看到待得住外派工作的女性，可能就這樣在海外做到 40 幾歲，雖然薪水不錯，工作成就感也高，物質生活富裕，但我不希望一輩子就只是工作賺錢。」卉儀想，該是回臺灣的時候了。但當她在臺灣職場尋覓需要越南語的工作，卻只找到仲介、翻譯或管理外勞的工作，失望之餘，她回到越南擔任另一家公司的船務：「我沒有任何貿易或進出口業務的相關經驗，但因為語言的關係，公司願意讓我做原本沒有機會嘗試的嶄新業務，還送我去受訓。我深刻的理解到，語言很重要，語言通了，就有很多機會。」

有一次回臺灣，卉儀的同學和她聊到，剛開始舉辦的移民特考有越南語組別，「你不是想回臺灣嗎？這工作超適合你的！」當時，因為剛展開新工作，卉儀並沒有多想，隔年，剛好看到移民特考要截止報名了，發現對移民署的工作很有興趣，「以前在臺灣我也覺得外勞黑黑髒髒的很可怕，在越南受到很多熱情善良的當地人幫助，生活經驗很好，覺得要是能幫助、回饋在臺越南人也很好。」於是她趁回臺休假期間就趕緊報名並買了一套書回越南看，本想試試水溫，但沒想到運氣很好，猜題都猜中了，自此，命運之神將她的腳引到另一條截然不同的路上。



移民特考當天進行體能測驗，剛跑完確定自己有通過，卉儀（中）開心的與家人合照。



## NIA 受訓兼顧健康：「賺到了！」

### 人物誌

「我相信受訓對每個人來講，都是很難忘的經驗！」卉儀笑著說，警大的冬天很冷很濕，跑步時操場上的溫度計標示著攝氏 0 度，她原本擔心自己哪有辦法撐下去，但訓練之後發現人類體能的驚人潛力，「以前根本不可能跑完 3,000 公尺，這段訓練讓身體變好，我真的覺得來受訓是賺到了！」她並表示訓練後期的實務經驗分享也對未來的工作非常有幫助，讓他們提早了解到署的工作內容。卉儀也強調，受訓期間的輔導員更是扮演重要的模範角色，因為受訓是 24 小時關在教室和宿舍不能離開的，這樣的訓練方式和一般人原有的生活差很多，所以會產生各式各樣身心的需求和問題，需要輔導員協助，「我們這一百多個學員對『署』的第一印象就是輔導員，他們的身教和言教，就是我們對未來在移民署工作的假想對象、觀察楷模。當時，我們的輔導員是鄭視察和羅專員，人都非常好，很值得信賴，我們有各種問題，他們都會認真為我們著想，想辦法為我們解決。到現在已經實際在工作了，他們還時常關心我們，我真的超喜歡他們的！」



除了跑步以外，卉儀（中）與同學們也必須接受柔道訓練。

### 服務站第一線工作需高 EQ

訓練結束後，卉儀分發到臺北市服務站，她表示自己的個性比較急，但在服務站做第一線接觸民眾的工作，需要高 EQ、情緒管理，因此常常提醒自己要有耐心，最重要的是遇到什麼樣的工作對象，就要轉換自己的態度，用適合那個對象理解的角度來處理。在辦理永久居留業務時，遇到的都是白領人士，辦理裁罰業務時，遇到的又是外勞和雙重國籍人士，不同的人必須用不同

的方式來溝通，「比方雙重國籍人士的案件，多是男生遇到兵役問題而來，通常好好告知法令即可，但也會遇到非常不明理的人，就要謹慎處理。」除此之外，卉儀也接觸過外籍生和僑生的業務，也處理過民眾陳情案件，她認為這些業務都很有趣，因為牽涉到「人」的工作，樣態千奇百怪，總會出現新狀況，總有新東西要學。遇到新案件時，常常要擬定各種方案，再和長官討論其中牽涉的各種細節，各種影響。臺北市服務站因為業務量大，所以分工很細，為了學習各種不同的業務，卉儀也一直樂於接受職務輪調的挑戰。

### 帶著感恩與服務的初衷 向前走

卉儀回國後，也持續在燦爛時光書店以及救國團學習越南語，目前在暨南大學東南亞所進修，希望這些能量都能對工作有更深入的幫助。也因為她具備語言專長，於本署首屆外事工作坊上，全程以英語介紹「外籍人士在臺居、停留相關事宜」並回應外賓問答。

而移民署的工作是否和卉儀當初想像的一樣、是否有達成她當初想回饋的心願？卉儀立即回答：「有！」只要遇到越南人，她就開口用越南話與對方溝通，對方往往在嚇一跳之後就會笑容燦爛的放下心防，開心的與她對話。她期勉自己不斷增進專業知能、所長能為署所用，也期望有朝一日能挑戰駐外秘書的工作，並且一直不曾忘記當初決定加入 NIA 時，抱持著的感恩與服務的初衷，這份感動，將成為她繼續往前的動力！■

