

出國報告（出國類別：軍售訓練）

公共事務國際學生班

服務機關：陸軍司令部政戰室公共事務組

姓名職稱：上尉新聞官 葉千瑜

派赴國家：美國

出國期間：107年1月22日至107年5月21日

報告日期：107年6月8日

摘要

公共事務國際學生班 (Public Affairs Course for International Students, 又稱 PACIS) 總訓期為期 14 週，區分為 9 週英語語言訓練課程及 5 週公共事務正式課程。語言訓練課程部份，104 年以前尚區分為 9 週通用英語課程 (General English) 及 9 週專業英語訓練 (Specialize English)，自 104 年後及本次受訓，均只接受通用英語課程訓練，並於美國國防語言學校 (DLI) 完成 ECL 筆試及 OPI (Oral Proficiency Interview) 口語表達專業程度測驗、均達到標準後，始可赴美國國防資訊學校接受公共事務國際學生班專業課程。

國防語言學校受訓階段，旨在扎實英語能力基礎、認識美國 (德州) 文化暨與各國受訓學員經驗交流、儲備學習國際公共事務範疇知識能量、人際關係、不同國情、文化、觀點之衝擊與意見交換；國防資訊學校學習階段，旨在針對公共事務專業知識領域，進行深入理論學習研討、實務操作、溝通計畫設定、撰擬與培養公共事務軍官及發言人相關學、職能，以強化公共事務專業知能。

目次

壹、基本資料-----	04
貳、進修目的-----	04
一、美國國防語言學校階段-----	04
二、美國國防資訊學校階段-----	04
參、進修過程-----	05
一、美國國防語言學校階段-----	05
(一) 通用英語課程-----	05
(二) 社交活動-----	05
(三) 假日參訪-----	05
二、美國國防資訊學校階段-----	05
(一) 平日課程-----	05
1、第一週-----	05
2、第二週-----	06
3、第三週-----	06
4、第四週-----	07
5、第五週-----	08
(二) 校外教學-----	08
肆、受訓心得-----	08-09
伍、建議事項-----	10

壹、基本資料

- 一、原屬單位：陸軍司令部政戰室公共事務組。
- 二、派訓單位：國防部政治作戰局軍事新聞處。
- 三、級職姓名：上尉新聞官葉千瑜。
- 四、出國時間：107年1月22日。
- 五、返國時間：107年5月21日。
- 六、受訓地點及校名：
 - (一) 德州，美國國防語言學校 (Defense Language Institute English Learning Center, Lackland Air Force Base, Texas)。
 - (二) 馬里蘭州，美國國防資訊學校 (Defense Information School, Fort George G. Meade, Maryland)。
- 七、受訓班次名稱：
 - (一) 英語課程：通用英語課程 (General English Course)。
 - (二) 專業課程：公共事務國際學生班 (Public Affairs Course for International Students)。

貳、進修目的：

公共事務國際學生班 (Public Affairs Course for International Students, PACIS) 總訓期14週，區分為9週通用英語訓練課程及5週公共事務正式課程。

- 一、美國國防語言學校 <http://www.dlielc.edu/>：
扎實英語能力基礎、認識美國文化、適應德州當地學習暨生活環境與各國受訓學員經驗交流。
- 二、美國國防資訊學校 <http://www.dinfos.dma.mil/>：
針對公共事務專業知識領域進行深入理論學習暨實務操作，培養公共事務專業知能、儲備國際公共事務範疇知識能量及人脈。

參、進修過程：

- 一、美國國防語言學校階段：
 - (一) 通用英語平日課程：

- 1、美國國防語言學校英語學習中心第一週進行新進學員講習、訓練、並依各學員在各國 ECL 測驗成績進行初次分班，於第二週正式上課後第一至第二日，進行美國 ECL 電腦測驗（落地考），若成績達各專業訓練班隊標準，即可於次週重新分班至程度較佳班級。
- 2、此階段課程教材係使用該教學中心編撰之 ALC（American Language Course）為主要教材，學員於落地考 ECL 成績若在85分以上，會進入 Level 6 教材課程，內容除了包含文法、軍方常用單字、寫作、會話練習、簡報實作等課程外，另加入戰史分析、議題辯論、歷史人物評介、地圖分析及其他需要團體合作或課後研究、討論等練習，通常以一週進行二至三次簡報或主題式寫作為評量方式，另會加入教材每週評量、ECL 研發模擬試題測驗等，驗證學員學習成效、增強即席演講與即席寫作之能力。

（二）社交活動：

語言中心於每月規劃一次社交活動(Amigo Program)，由具有軍方退役或現役背景、熱心且樂意協助國際學生適應當地文化之人士（Sponsor），與國際學生進行文化交流。

（三）假日參訪：

語言中心校外教學辦公室每月安排二至三週之週末，規劃校外參訪行程，開放國際學生登記參加。參訪地點著重德州當地聖安東尼奧市，歷史著名軍事古蹟、政府重要部門或穿插其他鄰近城市重要戰爭博物館等。如阿拉莫戰爭遺跡(Alamo)、太平洋戰爭博物館(National Museum of the Pacific War)及美國國家航空暨太空總署(NASA)等。

二、國防資訊學校階段：

（一）、平日課程：

1、第一週：

（1）公共事務部分：公眾輿論與軍隊公共事務（Public Opinion and Military Public Affairs）、社群媒體簡介（Introduction to Social Media）、新聞的本質（Element of News）、內部文化環境的溝通挑戰（Communication Challenges in Inter-Cultural Environments）、公共事務道德與軍隊公共事務官之關係（Public Affairs Ethics and Their Relevance to

Military PAOs)、溝通模式與相關內部文化因素 (Communication Model and Related Inter-Cultural Factors)、綜觀社群媒體政策與最佳實踐 (Review Social Media Policies and Best Practices)、危機溝通定義 (Define Crisis Communication)、公共事務官於危機行動中所扮演角色釋義 (Explain the PAO Role in Crisis Operations)、公開訊息之最佳實踐 (Best Practices for Releasing Information) 及案例研討 (Case study Discussion)。

(2) 溝通計畫部分：溝通計畫簡介 (Introduction to Capstone Project)、溝通計畫擬訂 (Communication Planning—COMMPLAN)、優勢/劣勢/機會/威脅之研究與計畫 (Research SWOT and Planning)、溝通計畫主題訂定 (Approval of Capstone Topics)、溝通計畫研究 (Communication Plan LAB) 及溝通計畫執行 (Communication Plan Implementation)。

2、第二週：

(1) 公共事務部分：模擬場景研討一：營區爆炸案 (Scenario #1 “Double Bombing” Discussion)、新聞稿撰擬—引言、轉承與本文 (Preparing a Press Release- Leads, Bridge and Body)、電子媒體受訪實作一 (On-Camera Practice 1)、影音作品產製基本原則 (Basic Principles of Audio Visual Products)、建立專業社群媒體帳號—推特的力量 (Establish a Professional Social Media Account- The Power of Twitter)、公共事務與資訊作戰之分流與整合 (PA and Information Operations: Separate but Coordinated) 及辨別社群媒體之目標受眾 (Identifying Target Audiences for Social Media)。

(2) 溝通計畫部分：溝通計畫研究 (Communication Plan LAB)、媒體關係 (Media Relations) 及溝通計畫之社群媒體運用 (Social Media for the Capstone Project)。

3. 第三週：

(1) 公共事務部分：有效回應之表述方式 (Delivering Effective Responses)、媒體訪問—電子、平面媒體專訪與現場直播 (Media Interviews- On Camera, Print, Live Talk-Back)、模擬場景研討二：海地人道救援事件 (Scenario #2 “Haiti Disaster Relief” Discussion)、電視訪問實作練習與意見回饋 (On-Camera Practice and Performance Feedback)、模擬場景研討三：非營利組織成員遭綁架疑雲 (Scenario #3 “NGO Kidnapping” Discussion)、聯合國維和行動之目標與任務 (Purpose and Mandate of United

Nations Peacekeeping Operations)、在軍民行動中之軍民合作(Working With Civilian Counterparts During Civil-Military Operations)、廣播電臺訪問實作(Radio Interview Exercise)、各國近期重要新聞研討(由各學員主持各國重要議題 News Discussion)及公共事務軍官參謀簡報(Staff Briefing)。

(2)溝通計畫部分：溝通計畫研究(Communication Plan LAB)、學員溝通計畫課堂提報(Student In-class Presentation of Capstone Project Progress)、媒體問卷調查之定義與評估(Define and Evaluate Media Queries)、溝通計畫評量(Communication Planning Evaluation)、及溝通計畫案之電視訪問實作(On-Camera Exercise Using Individual Capstone Projects)。

4. 第四週：

(1)公共事務部分：擔任公共事務官和發言人時之記者會籌辦(Conduct a Press Conference in the Roles of PAO and Spokesperson)、公共事務官於聯合國維和行動中之角色與責任(Roles and Responsibilities of PAOs within UN Peacekeeping Operations)、盟國作戰之媒體訊息中心簡介(Coalition Press Information Centers)、記者會召開實作(Press Conference)、模擬場景研討四：士兵違法違紀事件(Scenario #4 “Soldier Misconduct” Discussion)、平面媒體專訪實作(Print Interview Exercise)、北大西洋公約組織及其公共事務與策略溝通行動之簡介(Intro to NATO and its Public Affairs and Strategic Communication Ops)、危機溝通中之社群媒體(Social Media in Crisis Communication)、指揮官會議簡報(Commander Briefings)及美國國防部社群媒體運用策略(DOD Social Media Strategies)。

(2)溝通計畫部分：研發溝通計畫之應對計畫與問答預擬(Develop Response Plan and Q&A for Capstone Project)及溝通計畫研究(Communication Plan LAB)。

5. 第五週：

(1)公共事務部分：媒體訪問—議題擬答人員之受訪前準備(Media Interview 3-SME Prep)、指揮官會議簡報實作評量(Graded Commander Briefing Exercise)及媒體訪問—即時現場直播問答實作評量(Media Interview Live Talk-Back)。

(2)溝通計畫部分：議題相關專業人員之受訪前準備實作評量(Graded

SME Prep Exercise Using Capstone Project)、現場直播訪問實作(Live Talk-Back Off-Site Performance)及溝通計畫之主課教官回饋與指導(Instructor Feedback for Capstone)。

(二) 校外教學：

參訪地點：公共事務課程除有課堂理論及實務訓練內容外，另涵蓋3次校外教學課程，分別為阿靈頓國家公墓(Arlington National Memorial Hall)、新聞博物館(Newseum)及五角大廈(Pentagon)。透過參訪、導覽、討論與意見交換，學習美軍對退役軍人、眷屬、為國捐軀將士們的敬重。並在新聞博物館學習美方對於新聞處理、相關史料記載、創意呈現方式以及美國國防部、軍方與媒體間密切之關係。

肆、受訓心得：

首先，在職腦海中浮現的，就是對國家、政戰局、和願意信任、派職赴美受訓的所有長官、前輩們，滿滿的感謝。

就在三、四年前(民國102~103年間)，我有幸得知公共事務班是個對於培養公共事務軍官、提升國際觀與各方面交流一個非常好的體驗與機會，數年後，能夠如願赴美受訓，對我而言，是個極為難得且珍貴的機會。

如同請教過許多學長姊們口中傳承的一樣，這是一個不簡單、甚至可說是每天戰戰兢兢、要加倍努力、要求鞭策自己，才能順利結訓的課程。這四個月來，點點滴滴都將成為我們的養分，除了在語言方面、文化交流方面得到相當程度的進展外，在公共事務、新聞應對處理、媒體溝通接洽、大眾傳播、社群媒體應用與相關理論、技巧與實務上，都得到許多寶貴的學習與知識，讓我在面對未來工作能更有信心，也更渴望在工作中繼續學習。我深深相信，這對我在未來司令部公共事務組的工作推展上，可以更快進入狀況、更迅速應變各種媒體、新聞議題與危機處理、突發狀況，也期許自己可以更加精進，將所學所得回饋於國家，以不枉費國家的付出與栽培。

我在國防語言學校與國防資訊學校受訓期間，最有感觸的為以下三點，簡述如下：

一、公共事務人力現況

美軍的公共事務官(PAO, Public Affairs Officer)編制較大、人數較多、分工較細。各旅、師、軍團級、戰區或兵間學校皆設有公共事務辦公室，營

級以下由指揮官指派專人負責，強調新聞處理由尉級/士官長層級之公共事務官負責，通常一個單位的公共事務軍官（上尉）便可準備擬答資料、擔任發言人，執行記者會、面對媒體問答、安排就該事件最瞭解事件經過的人員或特殊具有相關專長人員(SME)與媒體訪談。在當前最熱門的社群媒體部分，強調迅速且隨時掌握媒體動向，安排專人專職管理、由聘僱人員撰寫相關投稿文章、回應議題等，有效運用社群媒體力量，推廣軍方與國家正面形象。以美軍國防部為例，除五角大廈外公共事務辦公室外，各軍種的公共事務辦公室均各自編制一組特定人員，專責操作與設計社群媒體發送訊息內容，負責採訪、攝影、拍照、撰稿及系統維管，全天候管理社群媒體，小組人員亦隨作戰任務及駐防至國外駐點，即時更新資訊。相較之下，我國新聞部門之新聞官人數相對較少，以陸軍為例，除負責新聞業務、媒體議題查詢等相關緊急應變外，尚需負責民事業務、國家慶典支援、勞軍、忠誠報編輯刊載、臉書經營等工作。在專業人員長留久用方面，美軍的公共事務官會在接受公共事務專長認證課程(PAQC)後，專職負責公共事務或循體系培植，較少有轉換專長就職的情形。相較之下，國軍之公共事務人力短缺，此現況或許是由於國情不同、當前作戰景況與在國際間部署情勢不同所導致。在公共事務方面，我認為或許在編制上無法於短期內改變，但在我國國防部每年召開之軍事發言人講習中，建議可以納入各級(聯兵旅級含以上)主官，以建立各級指揮官對於公共事務、新聞應處等更清楚、明瞭之觀念。

二、媒體與軍隊之關係

於參訪五角大廈期間，觀察到美國國防部內即設有聯合媒體辦公室，各主流媒體專職國防新聞之記者均領有通行證，可二十四小時進出，若有任何議題或疑義，可直接至國防部或各軍種辦公室詢問，使記者播報前便雙向確認播報內容與議題是否有誤，營造良性互動與互相合作之氛圍，建立軍方、媒體間良好長久之關係。這不僅僅降低美方負面新聞輿論，也大幅增加美軍在社會輿論、民眾間的形象，自然而然加強招募效能與大眾觀感。美方在負面新聞或個人失當言行方面，其實數量並不一定比我方少，但媒體處理方式並不會像我國，部分媒體會刻意操控輿論或迎合民眾口味與風向。因此，增加雙方互動與信任、加強軍方新聞處理透明度、穩定軍方立場，進而建立軍方正面形象、消弭不實或偏頗新聞，是我認為可以努力與追求的目標。

三、自我要求

自我要求在語言的部分自然不用多說，在國防資訊學校期間，英語僅僅為一

種工具，程度好壞已經不是藉口，我們很自然而然地會要求自己花費更多時間做足功課、複習、預習、認真對待每一次考試、課程、專案提報。我覺得很難得的一件事情，是中華民國的學員們，很珍惜自己可以赴美受訓的機會。身為亞洲國家，我們不比其他歐洲、中東或東南亞國家有許多接觸、使用英語的場合與時機，但個人覺得我國的教育方式、幹部培育方式，讓我們打從心底知道我們必須自動自發、要扮演建立與維護國家形象的角色，因此在自我要求上，都比其他國家來得紮實。我認為，派訓人員的核心價值觀、自我要求、以身作則、用身體力行為國家爭取到認同與榮耀的想法，在每位受訓學員身上清晰可見，也讓我身在異鄉受訓，在許多國家的學員一味地覺得「美方的一切都比自己國家優秀」的同時，中華民國的軍官除了虛心學習、包容與交流外，更保留與發揚了自己國家的精神與驕傲。

伍、建議事項：

- 一、我國公共事務軍官數量極少，許多政戰職類軍官未曾有處理新聞事件的經驗，或不具有相關新聞科系背景，若進行擴訓或專長能力培養等講習，可能會造成現行人力的負擔與多重任務，故建議可從提供各單位新聞官職前或在職訓練做起，亦可與民間公共事務相關科系教育機構合作，使公共事務軍官、新聞官、或需處理民事、媒體議題查詢或新聞業務之政戰軍官得以具備發布新聞與媒體應對之專業知能，使本職學能更加精進，提升國軍公共事務成效。
- 二、建議事先遴選參訓公共事務國際學生班隊學員，並依專長培植培訓，若能與該員工作內容相符，更能學以致用並回饋國家。例如個人目前服務於陸軍司令部公共事務組，受訓期間不論在課堂理論、實作評量上，均能感受到與工作和實際情況的連結，讓我覺得非常受用與充實，並希望能在未來有機會得以精進，能持續派訓美軍中級公共事務軍官班課程，在未來服務中，能為國軍新聞處理、正面形象塑造、媒體關係與溝通上，奉獻更多心力。

hyrodina@gmail.com