

出國報告（出國類別：進修）

美國阿拉巴馬大學
傳播與資訊科學學院
博士班進修心得報告

服務機關: 國防大學政治作戰學院新聞系

姓名職稱: 周書羽少校

派赴國家: 美國

出國時間: 109 年 8 月 10 日至 113 年 8 月 8 日

報告日期: 113 年 8 月 26 日

摘要

本次博士班進修期程自民國 109 年 8 月 10 日至 113 年 8 月 8 日，合計約四年，進修機構為美國阿拉巴馬大學傳播與資訊科學學院，進修過程依序為：完成指定課程學分要求、資格考試、以及論文撰寫。本人的博士論文題目為「打擊假訊息攻擊：探索策略模糊性、揭穿真相和執行長領導力在塑造組織聲譽、負面口碑和支持行為意圖方面的作用」，其研究領域涉及危機溝通、假訊息識別、領導溝通與口碑行銷。除論文研究外，於就學期間發表期刊文章共 6 篇，內容包含新媒體（播客）使用動機量表編制、社群媒體使用與幸福感、運動傳播、媒體報導框架與心理健康、文化差異下的社群媒體輿論等，四年的學習，經由修課、研究、論文撰寫三軌並進，以積蓄實務教學相關所需能量為自我期許，並以培育後進學子為未來目標。

目次

摘要.....	2
壹、目的.....	4
貳、過程.....	5
參、心得及建議.....	10

壹、目的

本人對學習具有熱情，民國 103 年返回母校就讀新聞系研究所時，得知系所正進行師資培育計畫，能有機會到美國進修博士班，如能順利畢業完成學業，將能返校擔任國防大學師資，此生涯規劃符合我個人的興趣與專長，所以決定以此為目標努力。有幸於民國 109 年取得師資培育資格，本人赴美國阿拉巴馬大學傳播與資訊科學學院博士班進修，阿拉巴馬大學在傳播領域上多元發展，擁有眾多跨領域師資，並於公共關係領域在大學排名上名列全美第一名，阿拉巴馬大學是當時我申請學校的夢想學校之一。

出國前，我思考著未來如順利於國外博士班畢業，將預劃派職於政戰學院擔任新聞系所老師，因此，在進修期間如何增進職缺所需之學能呢？我認真看待這個問題，並且持續尋找答案，除了傳播領域在傳統研究中的說服影響、公關廣告、政治傳播、整合行銷之外，因應時代變遷，傳播領域涉足全球議題、反恐救災、人機互動、虛擬實境等，傳播學界更加入了大數據分析、未來科技、腦科學等跨領域的研究，讓未來研究充滿了無限可能，因此於求學期間，我期許自己能把傳播學界最新的研究從國外學校的實驗室裡帶回來，並將自身的所學所見分享給學生們，不負國家國家、國軍的栽培。

貳、過程

修課概況

進修四年的過程，需依序完成課程進修、資格考試、以及最後的論文撰寫。修課的部分，我選擇了健康傳播、聲譽傳播策略、品牌傳播策略、社群媒體分析、領導溝通、大眾傳播理論等課程，研究方法的部分我以量化研究方法為主，學習量化統計學等相關課程共三門，同時學習程式撰寫的相關課程，程式撰寫能輔助資料搜集，可應用於現今流行的大數據分析，例如至社群媒體平台爬取文本資料，用以分析民眾情緒，進而推測行為意圖等。

整體而言，主要課程內容包含了理論、實證、研究方法和分析工具等方面，這些是學習如何做研究並成為學者的基礎技能。國防大學新聞研究所碩士課程為我打下了堅實的基礎，使我能順利銜接國外的博士班課程。在既有的知識框架下，阿拉巴馬大學為我提供了更深入的研究問題探索。與此同時，在美國求學的經驗讓我有機會與來自不同國籍的老師和學生互動學習。此外，學校還配備了如眼動儀等先進的生理心理研究設備，為我的研究提供了有力的支持。

另外，為補足程式語言的不足，我於網路課程學習平台 Coursera 完成三門密西根大學的程式語言課程（Python 入門、Python 與資料建構、使用 Python 抓取網路資料）和台灣大學的「大數據:商業應用與策略管理課程」，雖然並非理科出身，但目前正持續學習由史丹佛教授專攻人工智能的權威——吳恩達教授所授的機器學習課程，以期能持續精進自我學術專業，並於授課時能結合科技脈動，將機器學習的思維與應用融入教學，啟發學子。

研究團隊

前兩年的校園以修課為主，除了學習困難的程式撰寫課程，讓生活充實與充滿挑戰外，同時我也加入不同的研究團隊，學習如何與其他優秀的老師和同學們一起合作，其中我的主要指導教授（Dr. Kim Bissell）現為路易斯安那州立大學的傳播院長，給予我許多的研究機會，在與老師和同學們的互動中，學習到如何和不同專長的人合作與溝通，並且一起腦力激盪發想研究與完成實作，此研究團隊主要針對運動員的心理健康、社群媒體與幸福感等研究，讓我對於流行名人在新媒體與粉絲的互動（擬社會互動）研究有所涉略，未來因應網紅經濟的興起，擬社會互動的研究版圖可能會成為未來研究的趨勢之一。

資格考概況

博士生在完成兩年的修課後，可以準備參加博士資格考試，資格考試的目的之一是確定學生具備開始撰寫論文的研究能力，一個學生只能參加兩次考試。兩次考試不及格將導致研究生院被開除。學生必須透過筆試和口試部分來展示理解、綜合和應用傳播和資訊科學中的理論和研究技術的能力，以及展示相關文獻、問題和學生專注或最新進展的知識。本校規定資格考試涵蓋四項科目，包含（1）理論核心（2）研究方法核心（3）重點研究領域，以及（4）相關領域。配合論文方向，我的資格考試以傳播理論、危機公關處理、統計學、以及程式撰寫等四個部分作為我的四項資格考試科目。

論文撰寫

「機會就在困難之中」——艾爾伯特愛因斯坦。在誤導性資訊（假訊息/錯誤訊息）日益普遍的現今社會中，危機管理在組織中將發揮關鍵的作用，因此本人的論文探討了面對虛假資訊的惡意攻擊時，何為有效的應對策略？以及執行長的領導風格是否會影響組織面對危機後的聲譽。本研究採用 2（執行長領導風格：交易型領導與變革型領導）x 3（因應策略：否認、策略模糊、策略沉默）x 2（執行長出面說明：是與否）受試者間因子設計，對 307 名參與者進行了評估，了解這些變數對組織聲譽、負面口碑和支持行為意圖的影響。

研究發現表明，當一家公司選擇不直接面對虛假資訊時，公眾可能會認為該組織與其有間接聯繫。這種看法可能源於對沉默的普遍解釋，即沉默暗示了公司「承認有罪」或者「不負責任」，這導致群眾容易將責任歸咎於組織。這些發現強調了組織在策略溝通中應採用主動和堅定立場的重要性。為了在危機期間有效管理公眾的看法和責任，組織也必須持續保持與利害關係人的良好善意溝通，建立良性互動。

本論文研究的實際意義對於組織應對複雜的危機管理環境具有影響力，特別是在虛假資訊的背景下。拒絕策略在提高客戶接受度和執行長可信度方面所表現出的有效性為企業溝通提供了明確的指導。在謠言或不實指控盛行的情況下，迅速而果斷地否認毫無根據的指控可以提高組織的聲譽並增強公眾對其領導層的信任。對於從業者來說，這意味著建立快速回應團隊和協議，可以快速解決和抵消假訊息或錯誤訊息。鑑於後真相時代的複雜性，證據可能經常受到爭議或不清楚，因此在沒有充分證實的情況下採取果斷行動的能力至關重要。建議各組織對執行長或發言人進行培訓，以自

信、透明地處理此類危機，確保他們的溝通不僅是被動的，而且在策略上與公眾的整體期望保持一致。

觀察到的策略沉默與感知到的組織責任之間的關係凸顯了危機期間不做出反應的做法所帶來的潛在風險，組織應仔細考慮在面對假訊息或危機時保持沉默的影響。例如，一家公司面臨有關其產品安全性的虛假謠言，可能會選擇保持沉默，希望問題能夠消失。然而，這種沉默可能導致利害關係人認為該組織不負責任或不值得信任，加劇危機。相反地，透明地解決利害關係人擔憂的主動溝通策略可以增強信任和可信度。例如，在出現虛假產品安全謠言的情況下，企業可以及時發布有關安全措施的詳細信息，提供證據反駁謠言，並為相關消費者提供直接的溝通管道。

其次，研究結果強調了執行長可信度在塑造組織聲譽的重要性。執行長在危機溝通中能發揮關鍵作用，他們的領導風格可以顯著影響所選應對策略的有效性。組織應考慮投資執行長或主管的變革型領導特質的發展，因為這些領導者被認為更有能力、更值得信賴。培訓計劃和領導力發展計劃可以幫助領導者增強激勵和激勵的能力，從而提高他們的可信度並對組織績效產生積極影響。此外，不僅要關注領導者應具備的特質，還要關注其他人如何看待這些特質。例如，公關專業人士應透過各種管道（例如新聞媒體和公眾評論）積極監控人們如何看待領導力，以衡量執行長如何在利害關係人中塑造自己的形象。持續了解公司及其執行長的看法對於有效的聲譽管理至關重要。這種積極主動的方法使組織能夠在危機發生之前、期間和之後策略性地管理其聲譽，確保其保持積極的公眾形象和牢固的利害關係人關係。

此外，該研究強調了現有公眾態度（例如本例中對自駕電動車的態度）具有一定程度影響力的觀點，表明組織應該意識到利害關係人所持有的根深蒂固的看法和刻

板印象，了解這些預先存在的態度可以為如何在危機期間管理風險和有效溝通提供寶貴的見解。組織應定期評估利害關係人的態度和擔憂，並利用這些資訊來制定危機溝通策略，例如，承認消費者對產品安全預先存在的擔憂並透明地討論為確保安全而採取的措施可以減輕潛在的損害並提高組織聲譽。

參、心得及建議

現任國防大學新聞系主任傅文成教授是我出國求學重要的啟蒙老師，在我出國前特別請教老師，出國讀書對於傅老師而言，最大的改變或學習是什麼？當時老師回覆給我的答案讓我印象深刻：「視野」。回顧四年的所學，我完全能同意和理解傅老師所言，我出國前就期許自己，要從國外帶回來新的知識，以及經歷文化衝擊後的一種「不同的」態度與視野。回國後，我也的確和過去出國前的那個自己有所不同了，很感謝國防部的栽培，我也將把所學所見回饋給未來的學生。

回顧過去的學習經歷，我非常認同彭明輝教授所提到的三項研究生應具備的核心能力：（1）主動獲取並正確運用專業知識的能力，（2）自我批判與辨別是非的能力，（3）創新的能力。這些能力也成為我未來教學的目標。我希望無論是大學生還是研究生，他們在畢業時所獲得的不僅僅是一張文憑，而是能夠從學校的課程中獲得啟發和靈感，進而影響他們的人生觀與處事方式。

正如創新工場董事長李開復所說：「世界因你而不同」，我期許自己成為一位具有影響力的老師，能在學生的學業和生活中擔任心靈導師（Mentor）的角色。這樣的想法來自於我在台灣碩士班和美國博士班期間，與指導教授們的學習經驗。他們都是我學習的楷模，我希望能將他們傳承給我的教學方式延續下去，讓未來的學生能在良好的基礎上展翅飛翔，並與我保持長久的師生情誼。

就教課部分，有兩門課我認為很合適作為未來開課的參考，其一為我在網路課程學習平台 Coursera 習得的「學習方法論」，除了認真的態度之外，聰明的學習方法與工具同樣重要，我喜歡曾經擔任 Google 副總裁和 Meta 營運長的桑伯格的一句話：

「魚與熊掌可以兼得，無法同時獲得是因為方法不對。」林肯也曾經說過：「如果給我五個小時來砍樹，我會用前面三個小時來磨斧頭。」此課程包含一系列講解人腦如何理解學習的過程，以及如何更有效率的學習方法，相信能對於邏輯思考和高效學習能有實質助益，我認為將能適合各階段學習的學生，幫助學生們建立正確的學習方式，避免事倍功半。另外，此堂課程並非我在阿拉巴馬所研習的課程，而是我利用時間自己上網自學，上網自學的能力已經是現在的企業用才喜愛的特質之一，未來我也希望能傳達此觀念給學生，鼓勵學生自學，我自己也將會持續透過自學精進專業，以助於教學。

另一門值得未來開設的課程是「領導溝通」，這門課程讓我受益匪淺，內容涵蓋了領導風格的分類、領導與管理的差異等，並且與人際溝通和組織溝通息息相關。這門課程適合各年齡層的軍校生和軍職人員，也能成為普及大眾的通識教育，實用性極高。基於軍人的身份和工作背景，我相信這門課程能夠幫助軍校生「學以致用」，為他們的工具箱中添加實用的工具，以應對實際工作中的挑戰。

最後，關於國際視野和語言學習方面，國防部及其他教育機構已積極配合國家政策推動雙語教育，並且國防大學在推廣國外見學和參訪方面也投入大量資源，成效顯著。我認為這是非常好的政策，對教育也是一項明智的投資。針對國外師資培育，我有一項建議。目前，透過國家獎學金出國的人員，不論是由教育部或國防部資助，經費的使用期限僅限於四年。然而，在某些學校，甚至大多數學校，四年內無法完成學位。以我為例，我曾申請並獲得傳播學界排名第一的威斯康辛大學麥迪遜分校的錄取，但由於該校對博士生的修課學分要求，通常至少需要六年才能畢業，平均完成時間更接近八年。因此，我建議是否可以研擬彈性延長就學期限的可能性。這樣做的好

處是，擁有國外名校的學位頭銜可以增強教師與他校交流的基礎，而名校提供的學習資源和見識也往往優於其他學校，因此提出此建議，希望能作為我國在未來培育英才時的參考。