

[上一篇](#)[回前頁](#)[下一篇](#)

第20期

以雙語能力厚植活化 國家文官人才資源

陳彥豪 國立臺北大學應用外
語學系教授



“ 以雙語能力厚植活化國家文官人才資源，提升公務人員英語即戰力，是21世紀國家文官訓練最重要的任務。 ”

雙語國家之關鍵—雙語文官

在全球化浪潮席捲下，我國超前擘劃「**2030雙語政策**」，以「厚植國人英語力」及「提升國家競爭力」為目標。因此，提升文官英語即戰力，儼然是21世紀國家文官訓練機構，最重要的一項執行任務。

依雙語政策規劃，相關機關業分別從靜態面及動態面著手；於靜態面，強化政府資訊、文書及法規之雙語化，使溝通管道暢通無礙；於動態面，秉持新公共管理及顧客導向精神，強化第一線公共場域服務導覽，及為民服務專線諮詢之雙語化量能及品質，打造友善櫃檯。

無論是靜態面之管道強化，或動態面的增能作為，擁有國際化視野與跨文化溝通能力之「雙語文官」均是關鍵。因此，「培育公務人員英語溝通力」已

列為重點策略，提升公務人員之英語力勢在必行。

雙語文官本質在於溝通力之提升

隨著各級政府國際交流日趨頻繁，政府業務的國際化亦與日俱增。例如：聯合國永續發展目標（ Sustainable Development Goals, SDGs ），包含消除貧窮、促進性別平權、減緩氣候變遷等議題；此外，各城市間亦常舉行智慧城市或數位治理新趨論壇，增加互動交流機會。因此，強化公務人員的英語力，不僅可發揮政策上之引領作用，更是施政成果展現及外交拓展之利器。

雙語文官，於形式上，是外語力之提升；本質上，則是溝通力之提升。在公務人員中高階文官訓練中，雙語教材設計以「舉行智慧城市峰會論壇」之公務擬真情境為例，並從「溝通方式（同步 / 非同步）」及「溝通對象（特定人 / 不特定公眾）」兩面向，來闡述「公務英語書信」、「公務英語簡報」及「公務英語社交」三大雙語能力的重要性。

在論壇籌備期間，承辦人與特定對象討論會議邀請與活動流程，以非同步方式往來「公務英語書信」；在正式會議舉辦期間，中高階文官則代表機關，於臺上向不特定公眾同步進行「公務英語簡報」，分享施政成果；而於論壇舉行期間，中高階文官有機會規劃外賓拜會相關機關，即須以同步溝通，進行「公務英語社交」活動。

掌握雙語公務溝通的4C原則

中高階文官在前開公務場景進行雙語溝通時，可掌握「4C原則」。什麼是「4C原則」呢？

首先，目標要簡明（ concise ），要達成溝通的效果，首先需依據場景設定溝通目標。例如公務簡報，目的是想要說服聽眾？還是行動呼籲？而具體落實在表達上，簡潔扼要的句子並切中主旨，才能清楚地讓訊息接收者瞭解並獲取較大的關注，避免使用冗長的句子，減少誤解的空間。

其次，對象有連結（ connected ），也就是說，在設定溝通目標之後，下一步便是針對溝通對象進行資訊蒐集及分析。以公務社交為例，掌握參訪者的

背景、參訪目的、合作事項、立場論述及過往互動等資訊，協助能與對方產生更深入的連結，並有助於溝通目的之達成。

再來，**內容應完確 (complete)**，有鑑於中高階文官代表機關參與各種溝通場合，行銷政策成果，務求訊息傳達的精準，以建立公信力。以公務書信為例，必須檢視用詞的正確，確認沒有拼字及文法錯誤。進一步地，訊息所涵蓋的資訊必須完整無缺漏，以避免多次往返所增加的溝通成本。

最後，**應對需得體 (courteous)**，再以公務社交為例，使用第三人稱及被動語態，來表達客氣、禮貌與正式，一方面符合語法結構，一方面兼顧國際禮儀。

文官訓練之公務實用英語教材特色

考試院已率先推動各項法定訓練全面導入公務實用英語，從需求面出發，依不同文官屬性打造其專屬公務情境教材，教材具備以下特色：

「**主題結構化**」：以公務簡報為例，依簡報時序流程，從開場引言到結語問答，共拆解成8個微型單元循序漸進學習。

「**情境擬真化**」：以一虛擬城市「富樂登市」之城市發展局，即將舉行城市峰會及博覽會為公務情境主題，貫穿公務書信、公務簡報及公務社交等所有公務場景；擇選近年蔚為風潮之「智慧城市」，作為情境主題，並與薦升簡訓練另一特色「數位治理」系列課程相呼應。蒐集我國各城市於智慧城市上之領先全國，或甚至展望世界之傲人成就，就智慧交通、智慧建設、智慧能源、智慧醫療等面向，適當地融入各微型單元之句型結構中。使受訓人員於學習英語簡報句型的同時，能直接應用於工作職務之中。

「**編撰模組化**」：針對特定單元，特別設計各式模組，俾利文官在應用時得心應手套用於各種場合；以〈圖表大加分〉微型單元為例，提供在公務簡報當中，呈現圖表時所應遵循之架構，諸如：「描述資料」→「解釋資料」→「提出建議」，及相對應之句型。受訓人員無論簡報何種類型之圖表，均可在此框架下拼組運用。

「**取材實用化**」：使受訓人員易於上手，快速解決工作上面臨之挑戰。因此在取材上，除可做為公務簡報及公務社交等場景運用，部分微型單元還可進

一步延伸至其它場景中運用。例如，簡報圖表單元學習如何以英語簡報折線圖及長條圖，協助中高階文官描述政府統計資料及報表，其不僅應用在公務簡報上，亦可獨立使用於公務會報之業務說明。

一流的雙語文官，一流的國家競爭力

為落實「2030雙語政策」，以因應全球化競爭，國家文官學院於法定訓練實施雙語培訓課程，依不同訓練層級，於雙語公務情境之所需，據以編纂系列教材。本文以薦升簡訓練為例，挑選辦理「智慧城市數位治理論壇」為情境，強化公務書信、公務簡報及公務社交等實用句型與情境對話，並搭配有聲音檔學習，提升公務人員英語即戰力。以雙語能力厚植活化國家文官人才資源，有助於展現施政成果及拓展外交，提升國家競爭力，亦是我國處於今日21世紀的時空背景中，最重要的一項執行任務。

[上一篇](#)[回前頁](#)[下一篇](#)