

第一篇

總論



警察工作危機的特性

例題

警察工作的情境瞬息萬變，經常會面臨危機，因此警察人員必須隨時保有敵情觀念。請試說明危機的特性有哪些？

擬答

「危機」通常都具有 3 項共同要素：第一、危機乃是意料所不及，且在倉促爆發所造成的意外。第二、危機會威脅到組織、決策單位之價值或目標。第三、在緊急情況轉變前，可以反應的時間非常有限。仔細分析危機，它應具有下列幾項特性：
一、具有威脅性：危機會衝擊到組織或個人，並且威脅及其生存、價值與機能運作。而危機威脅性的強弱，則端視組織或個人可能受到損失的大小而定，就個人而言，損失的大小與其人格特質和認知有關；就組織而言，損失大小的認定過程，則完全依賴決策者的認知而定。
二、具有複雜性：危機之發生有其原因，若無法清楚知悉危機發生之原因，處理危機將有其困難。然而，危機發生之原因十分複雜，在處理危機時更難全盤掌握，復以危機於發生之前、之中與之後，所牽涉的人、事、時、地、物，複雜而難明，同時，這些因素會隨時影響危機之發展，也加深了危機處理之困難，如果低估危機之複雜性，將使得危機的處理陷入困境。
三、具有不確定性：危機之所以難處理，在於可預見的因素少，可事先準備處理的極其有限，包括狀態的不確定性、影響的不確定性、發展的不確定性和反應的不確定性等，這些不確定的特性，更會在動態的關係中變化，因此，對管理者的能力及組織的應變會是一項嚴厲的挑戰。
四、具有緊迫性：當危機突然發生時，決策者必須立即能對情境做出適當的反應，然而，往往在時間的壓力及資訊不足的情形之下，會對決策的品質產生影響。
五、具有受矚目性：危機的發生，可能會造成某些機關或個人的損失，由於這些損失與衝擊，對社會而言，也許是非常重要的公共利益或公眾議題，這種涉及公共利益或是公眾興趣的事件，非常符合新聞媒體所重視的高新聞價值事件的口味，自然被現在新聞媒體所追逐，所以當代的危機處理者，與媒體的應對技巧必須嫻熟，以應付各種情況。

六具有階段性：危機的發展是有階段性的，通常可分為危機警訊期、危機預防／準備期、危機遏止期、恢復期與學習期，如果面對危機的發生能迅速的處理，當可弭危機於先，反之，則危機將更形惡化。

危機管理之6F原則及步驟

例題

日前發生駭人聽聞的嘉義醃頭顱案件，各界議論紛紛，民眾亦人心惶惶。試以警察機關對於處理類似事件的危機管理 6F 原則及步驟說明之。

擬答

一.危機管理是一個全面性的工作，包含事前預防、事中化解與事後學習，以下就危機管理之 6F 原則說明之：
(一) Forecast（事先預測原則）：管理者與其在危機發生後再補救，不如及早發現危機的端倪，防範未然。
(二) Fast（快速反應原則）：本原則又可分為以下 2 個內涵：
1.外部溝通：係指危機發生時，組織須及早向外界發布資訊，不僅可顯示出其對於危機事件快速反應的態度，亦可平息因資訊不透明所造成的謠言，藉此贏得民眾信任。同時，組織亦須在危機發生後，即刻與利益相關者進行溝通，積極爭取良好的外部環境，以分解組織的外部壓力。
2.內部反應：組織內部對於危機事件之發生，必須保持高度警覺，早發現、早通報，以便讓高層管理者掌握狀況並盡快做出決策。
(三) Fact（尊重事實原則）：組織在任何危機處理過程中，都必須堅持尊重事實的原則，只有堅持事實並勇於承擔，向民眾表現充分的坦誠，才是妥善解決危機的最根本原則。
(四) Frank（坦誠溝通原則）：此原則是指組織於危機發生時，必須高度重視資訊的傳播，並在組織內、外部進行積極、坦誠且有效的溝通，以充分展現組織或個人在危機應對中的社會責任感，並可保障民眾「知的權利」，進而維護組織良好形象。

<p>(五) Face (承擔責任原則)：此原則實質上是考驗陷於危機中的組織，對於組織利益選擇的不同態度。因危機的發生，通常會激化組織利益與民眾利益間的衝突；而危機發生後，民眾常會將關注的重點集中於利益及感情 2 個面向，尤其是事件中所關係到的利益問題，無論對錯，組織都應該勇於承擔責任。</p>
<p>(六) Flexible (靈活變通原則)：危機事件之預防與危機事件發生後之應對和處理程序，須遵循危機管理的基本程序和規則，但又沒有絕對統一的模式可複製，但處理危機事件應結合事態形勢的變化，並針對組織自身的內、外部資源及優缺點等，進行靈活應對與運用。</p>
<p>二.危機管理從潛伏、爆發，到完全善後、復原包括下列四個階段五大步驟：</p>
<p>(一)災前潛伏階段：</p>
<p>1.舒緩階段：危機發生前通常會有些徵兆一再發生，若能察覺這些徵兆，並加以妥適的處理，即可消弭危機或其所帶來的影響。</p>
<p>2.準備階段：為避免危機帶來價值損失，必須以組織所在環境及組織規章與機關文化等因素，設計一套完整的危機管理計畫，發展一套「最糟劇本」，以做為危機發生時的應變原則。而此計畫必須保持彈性，且不斷加強、學習與修正，以應付下一次的危機。</p>
<p>(二)危機發生時回應階段：本階段危機處理人員須沉著應變，一切按照既定的危機管理模式去執行，切忌慌亂不安，同時也必須記錄管理計畫在應對危機時之優缺點，以作為修正參考。</p>
<p>(三)危機發生後的復原階段：可分為短期計畫與長期計畫：</p>
<p>1.短期復原計畫偏重因危機發生而直接受影響的部分。</p>
<p>2.長期復原計畫則強調前瞻性的眼光，對機關做全面整頓，以便迅速回復或超越危機來臨前的狀況。</p>
<p>(四)學習階段：危機管理惟有透過學習，才可以刺激機關的再成長，並增加危機處理能力。</p>

第二篇

警民合作預案規劃 與災害應變



安全社區認證的指標與內涵要素

例題

安全社區強調健康與安全是全人類的基本人權，世界衛生組乃推動安全社區認證作為全球性的行動與策略，請試說明安全社區認證的指標為何？內涵要素又有哪些？

擬答

一安全社區的認證指標：
依 WHO 規定，「安全社區」必須符合長期、永續經營，並對社區內任何年齡、性別及環境狀況，推廣全面安全計畫及建立社區合作伙伴等六大指標。各項指標
以及與核心理論的關連：
(一)安全社區必須具備一個基於夥伴和合作關係的基礎架構，由負責推動社區安全促進工作的跨領域團體來共同指揮運作。
(二)安全社區必須有長期性和永續性的計畫，並且能涵蓋所有性別、年齡層、環境和情況。
(三)安全社區計畫中必須要有以高危險族群和高危險環境為目標對象的計畫，還要有對易受傷的族群作安全促進的計畫。
(四)安全社區計畫必須能提供傷害的頻率和受傷原因的紀錄。
(五)安全社區必須有對計畫內容執行過程及改善效果的評估。
(六)安全社區必須能持續性的參與國內和國際的安全社區組織。
二安全社區的內涵及要素：
「安全社區」是指一個社區能在社區民眾的共識下，結合社區內所有資源，共同為減少各種意外或故意性的傷害、營造更安全的環境、促進人際和諧、增進每個人身體、心理與社會全面的安適不斷而努力的運動。WHO 安全社區國際認證大概以下列九項安全領域為範疇，包括：公共空間安全、校園安全、居家安全、交通安全、水域安全、兒童安全、老人安全、運動安全、蓄意暴力預防等。

公民社會與社會網路

例題

治安是社會結構與經濟行為改變的指標，在社會文明的進程中，一般都會論及公民社會與社會網路的問題。請說明何謂公民社會？何謂社會網路？

擬答

一、公民社會：
隨著多元民主社會的迅速發展，人民的自覺與意識普遍高漲，社會上面臨了各種需求與問題需待政府的解決，然而，卻往往由於政府的科層體系成效不彰，無法立刻回應環境的變遷以進行改革，因而產生了所謂的「政府失靈」。此外，市場機能的運作無法滿足人民的需要，亦形成了「市場失靈」的狀況。因此，各種不以營利為目標的非營利組織大量崛起，例如宗教團體、私人慈善事業、美術館、圖書館、研究機構、學校、社區大學、醫院等，提供了社區人民所需要的公共服務。因此，第三部門（或稱公民社會、民間社會）的概念漸具雛形。而據英國倫敦政經學院公民社會中心之定義，公民社會是指一種不受威脅，以達成社會共同的利益、目的和價值的集體行動。就理論而言，公民社會的體制、形式不同於國家、家庭和市場；但在實務上，國家、民間社會、家庭和市場之間的分際通常既複雜且模糊。公民社會往往涵蓋了一個多元化的空間，行動者和組織型態以公民社會的組構能力為依據，在不同形式中，彙集了社群的自主力和權力。
二、社會網路（Social network）：
或稱社交網路，是指各種社會關係所組成的結構。結構內的成員可以是單獨的員個體，也可以是一個集合單位，諸如部門、組織或家庭，其構成的關鍵在於成們資源的交流，並將之聯結在同一社會網路中。這些資源可能包括資訊（Information）、資料（Data）、貨物（Goods）、社會支持（Social support）或財務支持。任何資源的交流都屬於一種社會網絡關係，而聯結此關係的個體都可稱之為聯結點（Tie），每個聯結點的強或弱，全憑所交換資源的數量、類型、交換頻率以及彼此間交換的私密性而定。

第三篇

群眾運動抗爭



聚眾活動之定義及原則

例題

近來由於反核聲浪層出不窮，群眾藉著街頭遊行來向政府表達民意。試述「聚眾活動」之定義為何？又警察機關處理聚眾活動之立場原則與作法應如何？

擬答

一、聚眾活動的定義：
(一)以質來說，群眾間必須具有「相關連的目的」。所謂「相關連的目的」是指彼此間須有內在聯繫或心理上的動態互動性與共同的目的。易言之，聚眾活動成員之共同目的係經過多數人之意識心理交流結果，且為達成意見形成或意見表達之共同目的。
(二)以量來說，實務上大多採用「不特定多數人隨時可以增加之狀況」；所謂「多數人」必在3人以上。
有學者並將聚眾活動之範疇定義為「等同於憲法上概念之集會，而包含所有街頭活動、群眾事件、集會遊行法所定集會、遊行，及部分群眾運動、街頭運動、自力救濟、陳情請願、示威不包括2人以下之示威活動、抵抗權和市民不服從。」
二、警察機關處理聚眾活動之立場與原則：警察機關應秉持著沉著、勇敢、堅定的立場與態度，並依保障合法、制裁暴力、取締非法等三大原則來處理聚眾活動。
三、處理聚眾活動之作法：
(一)對集會遊行之處理：
1.保障合法：對於合法舉行者，應從旁協助與維持秩序，防制該活動受到騷擾並預防其變成非法活動。
2.制裁暴力：對於施暴者應以現行犯逮捕移送法辦。
3.取締非法：對於依法申請經許可而違法舉行或依法應經許可而未提出申請逕行舉行，宜視現場情況，於完成警告、制止、命令解散等法定程序後，依法蒐證於事後移送法辦或強制取締之。
(二)對陳情、請願、抗議之處理：
1.以理性和平且合法之方式解決問題，並事先主動協調，疏導當事人雙方直接溝通。

2.不容許有妨礙交通或妨害自由、堵門或擋路等情形發生，否則完成法定程序後，應強制排除；現行犯應當場逮捕之，並於蒐證後，將教唆或幕後策動者移送法辦。
3.對於上述之情形未能及時有效處理者，追究各級主官責任。

影響警察處理群眾運動之因素

例題

鬧得沸沸揚揚的太陽花學運中，關於警察對於群眾活動之態度，引發各界討論，而警察處理方式將影響抗議者對政府回應的感受，也是警察自我形象的定位，因此警察處理群眾活動是一個重要的議題。試述影響警察處理群眾活動方式有哪些因素？

擬答

一、警察制度特徵的影響：
(一)法律結構，包括憲法所保障、被告及受刑人的權利等。
(二)組織結構，包含集權化、軍式化程度與警察受人民課責程度等。
二政府的影響：
法國及英國研究顯示，警察處理抗議事件的時間點受政治力影響深遠。近年來因政府收回對警察的直接干預，而使警察導向以溫和方式處理群眾抗議事件。
三警察文化的影響：
(一)學術研究：
1.根據 Maureen Cain 對於英國警察研究發現，在工作特徵上，警察雖在打擊犯罪上時間有限，但還是把自己角色定位成打擊犯罪者。
2. Skolnick 研究發現，警察認為自己是技術人員，非法律人；是技術工作者，而非依法行政的公僕。
由許多學術研究可知，警察受工作特徵影響，對外界缺乏信心，因此逐漸發展趨於隱密的行為態度。
(二)鎮壓暴力的態度：
1. Benyot 研究發現，基層警察通常有男性氣勢的態度，使他們工作傾向打擊犯罪而非維護和平。

第四篇

人質挾持與 危機談判及搶救



危機談判之特質

例題

人際間衝突不斷發生，解決此種衝突的方法很多，當衝突可能成為引發危險或是生死成敗的關鍵，因此透過談判交涉是解決的最主要方式。試說明危機談判之特質為何？

擬答

談判官運用危機介入技巧和積極傾聽技巧於人質談判事件處理上，因此危機談判是從人質談判發展而來，而危機談判特質如下：
一、強大被壓迫感：
畢竟救人要緊，在有限時間下，談判官承擔強大壓力，特別在險境中會有強烈的被壓迫感。
二、保住面子：
由於談判中使用恫嚇、武力與威脅手段，所以，保住面子之一方即占有優勢。
三、聚焦在要求選項上：
警匪談判中歹徒的要求往往是唯一的選擇項目。
四、不周詳的執行計畫：
無法研究出一套精密的計畫並執行。
五、處於極度危險之下：
談判成員的生命受到威脅，協議不成可能導致傷亡。
六、武器之使用：
在危機事件中警察與歹徒雙方都擁有致命的武器。
七、完整資訊的缺乏：
危機事件發生之初，警方與歹徒都沒有足夠的資訊了解對方的能力、資源、目標和手段，因此，隨著事件發展之後，資訊才逐漸增加。
八、緊張的情緒：
在危機事件中總是籠罩著憤怒、畏懼與緊張的情緒。
九、人質：
人質是談判的最主要議題，也是歹徒能夠脫險的籌碼，因此是警方救援的第一順位的對象。

十、當事人之救援：
有些危機事件並無人質情形，例如企圖自殺或圍困事件，警方須救援的對象即為企圖自殺者或圍困的當事人。

警察實施談判策略的先決條件

例題

人質挾持事件發生的原因，各有不同，警察實施談判策略就不能以一成不變，必須掌握先決條件，才能發揮談判優勢。請試說明警察實施談判策略的先決條件有哪些？

擬答

警方處理人質挾持事件時，實施談判的先決條件如下：
一、挾持者本身必須有願意與警方談判的意願，且有求生的企圖。
二、挾持者向警方或其他第三者提出談判的條件。
三、談判者與挾持者之間應存在可管制的通訊聯繫管道，且維持不斷的對話關係。
四、警方絕對有制服挾持者的能力，並應表現出願意協助挾持者解決問題之誠意。
五、必要時，警方必須拿出強勢攻堅的決心、力量與準備。
六、人質挾持事件的談判者必須經過嚴格的訓練，才有能力應付挾持者於人質挾持事件中的各種狀況。
七、人質挾持事件必須有足夠的時間與挾持者進行談判。

第五篇

發言與 公共關係管理



警政機關之新聞發布原則

例題

八里雙屍命案，媒體每日一報不僅造成警方偵查困難，亦使被告及被害者家庭權益受到莫大的侵擾。試就「警察機關新聞發布暨傳播媒體協調聯繫作業規定」說明警察機關新聞發布與新聞處理原則及具體作法為何？

擬答

依「警察機關新聞發布暨傳播媒體協調聯繫作業規定」第 5 點規定，有關警察機關新聞發布與新聞處理原則及具體作法，詳述如下：
一、新聞發布應把握主動、迅速、保密、統一、公平之原則。
二、凡警政措施涉及人民權利義務之事項，應於事前統一發布新聞稿，透過各種傳播媒體廣為宣導。
三、警察機關便民措施、員警好人好事或重大功績、貢獻，應充分收集資料，主動提供媒體記者協助宣導。
四、嚴重影響民眾安全與社會治安之重大突發案件，各單位應視實際需要，主動發布新聞或提供資料說明澄清，以使社會大眾了解事實真相，惟事件僅影響機關本身業務時，各該單位得自行協調處理或酌情適時發布新聞。
五、為保護民眾生命財產安全，避免遭受不法侵害，得適時提供資訊，呼籲社會大眾注意防範。
六、為便於指認犯罪嫌疑人早日偵破刑案，得適時發布犯罪嫌疑人之相片或畫像。
七、對於直接或間接關連本單位之新聞，不論報導是否確實，凡足以影響政府信譽或社會安寧秩序，均應分析研判其可能發展及影響，並研訂對策，協調聯繫有關單位共同處理。
八、對於影響本機關形象、聲譽或不實之報導，應適時發布新聞說明澄清或要求更正。
九、各機關得斟酌實際需要，指派人員蒐集輿情或剪輯新聞報導資料，提供首長或相關業務單位參考。

新聞稿撰寫之原則

例題

危機事件發生時，發布新聞至關重要，媒體也較希望收到書面資料或新聞稿，可以避免口誤，也可以節省時間。以下就警方以新聞稿發布新聞，說明撰寫時應注意的原則有哪些？

擬答

新聞稿是警方目前最常用以發布新聞的方式之一，其優點在於以文字敘述新聞內容
，能減少在面對面採訪時會發生口誤的情形，及能更完整表達新聞發布目標及內容
，並給新聞發布單位有充足的時間準備。至於新聞稿之撰寫應注意以下原則：
一、新聞稿的最前面應放新聞聯絡人所要強調的重點，並將最主要的觀念和所有重點
精簡後以簡短幾句引言開頭。
二、「標題」統一書寫「新聞參考資料」，刪除過去書寫偵查單位、案類的方式。
三、新聞稿的格式應包括標題、前言、本文及結論等四部分。
四、新聞稿與訪談都要報導下列 6 點：
(一) 嫌犯是誰。
(二) 犯罪原因。
(三) 犯罪地點。
(四) 犯罪時間。
(五) 犯罪行為。
(六) 犯罪手法。
五、新聞稿每列文字之間應留有空隙，以備媒體記者補充。
六、最好以數字或圖表等方式協助文字說明，但為避免浮濫表陳，數字提供應與發表
內容相關。
七、新聞聯絡人切記應讓新聞稿內容維持簡單，並避免使用技術上專有名詞。
八、雖然新聞稿內容應該要簡單扼要，但為便於記者查詢，聯絡人還是要準備詳細資
料。
九、新聞稿應附上新聞聯絡人之姓名及聯絡電話，並應盡量使用列有警察單位名稱之
新聞發布用紙。

第六篇

心理創傷治療、 諮商輔導與展望



重大創傷事件之種類

例題

美國對於重大創傷事件發生時由警察局的心理醫生證明，請警察局成立重大創傷事件消除小組協助處理並降低創傷可能產生的影響。試說明重大創傷事件包括哪些？

擬答

所謂重大創傷事件包括：
一、長期的事件，得到的卻不是其所想要的結果。例如：在擄人勒贖案件中失去人質。
二、因公殉職。
三、警察涉及槍擊事件。
四、同事自殺。
五、因警察的行動而嚴重誤傷人民，例如：逮捕人犯。
六、使孩子受到嚴重的傷害。
七、執勤時誤傷同事。
八、孩子受創致死。
九、造成各種嚴重結果的事件，有許多殘忍可怕的細節或流血場景。
十、被害者是警察的朋友。

警察危機應變後之創傷壓力症候群的徵兆

例題

警察相較於其他公務人員，擁有的權力大、面臨的誘惑多，產生偏差行為的可能性也相對較高。警察的工作倫理可分為幾種層面來理解？

擬答

一、警員創傷症候群的徵兆：所謂 PTSD 係指直接經歷或間接目睹一個真正涉及到死亡、嚴重傷害事件後，所產生的一種症狀，包括恐怖、無助、情緒緊張。創傷症候群的臨床判別通常以下列三種標準為主，並應至少有一種症狀：
(一) 激動的徵兆：可能有高度警戒、易怒、無法集中精神、難以入睡等徵狀出現。

(二)再經歷事件的徵兆：會不斷重複回憶重大事件經歷，感覺行動上好像創痛會隨時發生；任何與事件相似的人、事、物都可能引發沮喪心情，也可能使神經系統活動增強，進而心跳加快、盜汗，甚至感覺身心安全隨時都受到威脅。
(三)麻木或拒絕行動的徵兆：明顯興趣減退或不願意參加重大活動；努力拒絕所有與創傷有關的話題、想法或能引起創痛的活動。
二替代性創傷、創傷症候群及創傷壓力之異同：
創傷壓力及創傷壓力症候群是指當事人曾經暴露於創傷事件中，直接將創傷事件影像映入眼簾；替代性創傷則是間接的暴露於創傷事件中，或是與直接面對創傷事件的被害人或面對壓力的當事人一起工作而受創的反應，進而產生類似創傷事件者的身心反應。故創傷壓力、創傷壓力症候群與替代性創傷並不相同。

警察處理人質挾持事件所造成的精神創傷

例題

警察在處理人質挾持事件之後，對事件的經過或結果或多或少都會在心理上造成影響，甚至創傷，必須諮商輔導。請試從心理狀態分析，說明精神創傷可分為哪些階段？

擬答

依據心理狀態分析，在人質挾持事件中，警方所產生的精神創傷大致可分為下列 3 個階段：
一、衝擊階段（Impact Stage）：
衝擊階段係指從開始感受到對於現狀的威脅，直到該威脅結束為止。
此階段的延續完全取決於該人質挾持事件所持續的時間、該事件停留於回憶的時間以及心中對該人質挾持事件釋懷所需的時間長短而定，可能是幾分鐘、幾小時、也有可能是幾天的時間。衝擊階段的威脅，不像是一般身體上的威脅，通常是對於自我尊崇感及價值觀的威脅，他們有時會有感到驚愕和不知所措的現象，生活如同行屍走肉，情感上呈現僵硬的排斥和孤離，而其所產生的失落感通常是這些人自己加諸於身上的。

第七篇

精選歷屆試題



100年度考題

例題

2010年8月，菲律賓爆發恐怖份子挾持巴士事件，然因該地警方與劫匪談判失利，攻堅行動不周，造成9名人質無故犧牲。此一國際事件顯示，警方在處理類似犯罪案件時，若能確切掌握歹徒犯罪因素與犯罪行為模式，並善用危機談判策略，或許就能化危機為轉機，使得傷害降到最低。請問：（一）何謂危機談判？發生危機談判的原因及類型為何？（二）何謂攻堅前提與原則？警方進行攻堅的任務種類有那些？

擬答

一、攻堅前提：
警方的攻堅行動必須具備縝密的計畫以及零失誤的執行過程，但是在下達攻堅命令之前應抱持著「攻堅是最後非不得已的手段」之信念。簡言之，人民安危若不到最後的緊急時刻，不應貿然下令出擊，而警方作出攻堅決策之決定，必須出自於真正的需要，同時亦必須展現出其自制力及耐力，方能得到社會大眾的支持。
為了判斷何時為攻堅的最佳時機，美國聯邦調查局提出三個行動評估要素，指揮官在決定攻堅之前，必須詳加評估：(一)行動是否必要、(二)冒險是否值得、(三)行動是否能被輿論接受。除此之外，當所有跡象皆顯示出談判無法降低傷亡，或是現場狀況惡化、危險程度升高之情形，亦為決定是否攻堅的時機，以便及時營救受害者或人質。
現場情況惡化之情形可由以下指標推論：
(一)挾持者的言行威脅性升高。
(二)挾持者的言行失去理性。
(三)挾持者拒絕釋放人質。
(四)談判人員無法取得挾持者的信賴。
(五)死傷人數增加。
(六)挾持者情緒激動。
(七)挾持者立場毫無討論空間。
(八)挾持者對於人質的惡劣態度始終沒有改善。

二攻堅原則：
在攻堅小組包圍現場之後，攻堅小組成員通常為最先與挾持者進行接觸的警方人員。再加上，談判組富有溝通、勸服以及處理情緒失控者的能力，攻堅小組成員則必須集中注意力在包圍、觀察以及攻擊技術上，故攻堅小組成員在遇到此種情況時應避免與挾持者進行對談。因此，儘管攻堅小組並不適合與挾持者進行交談，卻可用某些方式營造適合談判的氣氛，以提高成功解決事件的機會。以下為攻堅小組之原則：
(一)安全與防護：確保所有人員的安全。
(二)討論與確認：應給嫌犯去談論其所受到之挫折、需求及憤怒等，攻堅小組成員不宜給予批評或拒絕。
(三)保持冷靜：不論聽到甚麼言語，都不宜以憤怒的情緒介入處理，甚至在心中也不要有任何回應。
(四)預告與計畫：讓挾持者冷靜思索自身處境。此階段通常要由談判者進行控制，若攻堅小組成員被迫要作出某些回應，切記不得作出任何承諾，並嘗試讓嫌犯評估自己的計畫。
三警方進行攻堅的任務種類：
攻堅小組任務種類主要有觀察蒐情、監控維安、攻堅行動等三部分。
(一)觀察蒐情：此任務分為「現場觀察」、「情報蒐集」二部分，「現場觀察」包括觀察現場狀況及監控現場動靜等；「情報蒐集」則是蒐集目標地、物的資訊以及挾持者資訊等戰術情報，方能進行研判與擬定攻堅計畫。其工作內容如下：
1.掌握現場狀況：必須在最短時間內完全掌握目標地、物的構造、鄰接建築物等戰術情報，分析這些資料、盡速回報並繪製成圖，以確定內部情形，預期可能發生的情況，研擬必要撤退路線。
2.製作或取得各類現場圖示，並掌握以下事項：
(1)歹徒與人質的相關位置。
(2)可能作為秘密潛入的場所。
(3)門鎖的情況。

(4)狗或是其他會製造噪音的動物之所在。
(5)現場構造與配置。
(6)危險區域。
(7)出、入口門的材質以及開閉狀況（方向）。
3.現場勘查：挾持者基於自身安全考量，常會選擇隱蔽性較高的建築物作為挾持場所，因此警方即無從得知現場情況，現場勘查便成為蒐集現場動態情報的必要手段。
4.現場監控：其主要目的不僅是為了蒐集現場情報，更需要的是能夠掌控現場實況，並隨時通報指揮總部以作為因應參考。
5.選定攻堅處所：攻堅小組在監控蒐情階段亦要同時評估何處為較佳的攻堅場所，尤其要審慎選擇突襲進入時的入口與路徑。攻堅處除了必須要有二個以上的突襲入口，亦必須有最少的進攻障礙、利於實施欺敵戰術、使攻堅人員能夠在附近常時間待命，以及盡可能選擇接近挾持者的入口。
(⇒)監控維安：為攻堅小組另一重要任務。攻堅小組必須在進行各項危機處理活動時，隨時支援戒護，以防發生增高對峙之情勢。
1.選定監控戒護場所：其原則是必須能夠掌握現場或附近地形、建築物的隱密場所，方可清楚確認談判或監視人員之行動，並對挾持者可以隨時展開突擊。
2.確保警方人員安全：現場談判人員及蒐集人員在執行任務時，對於自身安全幾乎沒有任何防備，因此挾持者若進行攻擊，攻堅小組即必須當機立斷狙擊挾持者，以確保警方人員的安全。
3.佯作攻擊轉移注意：其作法有製造聲響或是讓附近的狗發出叫聲。
4.引導執行任務：執行監控的維安成員通常占有制高點及其他視野遼闊之處，故對於現場狀況皆有較佳的視野與了解。此外，須在綜觀全場之處以無線電引導任務，讓執行任務的員警能以最精確的行動完成任務。
(⇒)攻堅行動：並非每一個案件皆能以平和的手段化解危機，故若警方未能有效掌控案情發展，就必須抓住瞬間機會強行攻堅。而攻堅行動的主要任務為強行攻進現場、制伏逮捕歹徒、奪取凶器並營救人質等，這些行動不許容有個人色彩與獨斷獨行之演出，必須為團體作戰之觀念。

1.統一指揮系統：為避免攻堅過程造成不必要之傷亡，執行攻堅任務時必須固守三要素：迅速、精確、協調。為能達到此三要素的目的，就必須要有統一的指揮與號令中心來統籌調度，故在執行攻堅任務時必須要遵守指揮官的指揮，不准擅自行動。
2.確認現場情資：執行攻堅任務之前，必須對攻堅標的有著十分清楚、明確的認識，不只要隨時蒐集、觀察蒐情人員回報的現場資料，若有必要，亦要派遣攻堅小組赴現場作實地確認。
3.決定攻堅計畫：掌握情資之後，攻堅小組即必須擬定攻堅計畫，以供小組成員執行。特別需要注意的是，「選定攻堅路線」的適當與否為決定攻堅任務的成敗關鍵，故攻堅路線應具有容易攻入、逮捕歹徒或是能令挾持者移動至不利位置之特性。
4.攻堅行動整備：實施攻堅行動前，不論是任務裝備、勤前教育或是裝備整備，皆必須要落實各項整備工作。
5.發號攻堅命令：當指揮官認為攻堅時機已成熟時，就是要決定指揮官發號司令的時間點，而原則上是以接獲現場指揮官的命令後發號攻堅命令。
6.發起攻堅行動：係由現場指揮官綜合各方情報與狀況之後發出命令，再由攻堅組長依照現場情況決定攻堅之時間點。

101年度考題

例題

試從警察工作性質探討警察面對緊急應變重創的特性為何？

擬答

警察在執行勤務、備勤或是下班之後，都可能遇到許多緊急的事件，這些事件可能帶來如同僚殉職、自身或同僚遭到攻擊、同僚自殺、槍殺嫌犯及命案創傷；對於當下目睹或面對該危險事件與情境的警察，他們的心理衝擊更大，甚至會造成嚴重心理創傷而影響深遠。

警察的工作為一項必須全力付出的工作，除了必須輪班、工作時間長之外，工作本

書 名	作 者 / 出 版
《危機管理》	朱愛群著 民國97年，五南圖書出版股份有限公司
《危機談判》	張文瑞著 民國100年，三民書局股份有限公司
《保安警察實務(二)》	翁萃芳著
《風險管理及危機處理作業手冊》	行政院研究發展考核委員會編 民國98年，行政院
《反暴力恐怖攻擊常識彙編》	內政部警政署編 民國101年，內政部