

危機談判

Crisis Negotiations

第3版

=====
談判，扭轉危機的藝術。
=====

張文瑞 著

談判專家的教戰手冊

危機談判

張文瑞 著

中央警察大學安全系、刑事系、外事系兼任助理教授

三民書局 總經銷

危機談判

作者：張文瑞

出版者：張文瑞

地址：台北市忠孝東路1段7號

電話：(02)2394-1032

印刷者：一成印刷有限公司

地址：新北市永和區仁愛路38號

電話：(02)2921-7566・2921-9778

經銷處：中央警察大學百貨部-電話：(03)328-4598

總經銷：三民書局股份有限公司

臺北市重慶南路61號；電話：02-2361-7511

臺北市復興北路386號

電話：02-2500-6600 傳真：02-2516-4000

三民網路書店 <http://www.sanmin.com.tw>

版刷：2015年11月三版一刷

定價：新台幣 550元整

作者簡歷

張文瑞

◎現職：中央警察大學兼任助理教授、內政部警政署國際組副組長

◎學歷：

- 美國約翰霍普金斯大學高級國際研究學院國際關係碩士（專研談判）
- 美國哈佛大學法學院法律談判班結業（專研談判技巧）
- 美國西北大學人質談判班結業（專研人質談判）
- 美加西岸人質談判官協會高級班結業（專研危機談判）
- 美國聯邦調查局國家學院 197 期結業（專研警政管理與危機談判）
- 美國聯邦調查局執法主管發展班 69 期結業（專研管理與領導）
- 法國國家行政學院 ENA 2012 年結業（專研市政治理）

◎講座經歷：

- 考試院國家文官學院『危機預防與處理』『說服與協調』講座
- 司法院法官學院『危機處理』講座；台北地方法院『抗爭事件危機處理』講座；新竹地方法院檢察署『風險評估與危機處理』講座；台灣高等法院台中分院『危機談判』講座
- 法務部司法官學院『危機處理』『溝通與談判』；廉政署廉政研習中心『談判與溝通』講座；矯正署【副所長班、秘書班、科長班、法警班】『抗爭危機處理』『談判實務』、台北監獄『風險評估與危機處理』講座；高雄監獄、臺南監獄、桃園女子監獄、宜蘭監獄、台北看守所『危機處理與談判技巧』講座
- 人事行政總處地方行政研習中心『自殺防治談判溝通藝術』『危機管理』講座
- 外交部外交與國際事務學院『中高階國際經貿談判與訴訟人才培用班』高階班『危機談判與說服』講座
- 元智大學管理研究所、經營管理系『危機處理與談判技巧』講座
- 淡江大學談判研習營『談判策略』、『談判成員與議題』講座
- 銘傳大學『緊急事件應變處理技巧』專題講座

- 警察大學外事研究所、刑事系、安全系、國境系、外事系、行政管理系、二技部刑事系『談判學』、『談判與危機處理』講師
- 中央警察大學【移民特考班、升等班、警佐班、海佐班、刑幹班、警正班】—『危機管理』、『人質談判』、『談判策略』、『溝通與談判』講座
- 台灣警察專科學校【刑事班、安檢班、巡佐班、特考班】講座
- 北市政府公訓處『危機談判與溝通』、『溝通與談判』講座
- 高市政府『危機處理與案例研討』、『自殺危機處理與談判』講座
- 台北市、新竹縣、花蓮縣教師輔導人員『自殺危機談判技巧』、『校園衝突與談判技巧』講座
- 台北、新北、中市、南市、高市、基市、彰、雲、屏縣衛生局『危機處理與案例研討』、『自殺危機處理與談判技巧』講座
- 台北市立中興醫院『危機處理與談判策略』講座；新光醫院『自殺危機談判技巧』講座；林口長庚醫院『自殺危機談判技巧』講座
- 桃園市政府『民眾陳情時的談判技巧』講座；新竹市政府消防局、台南縣政府社會處社工師『自殺危機處理與談判技巧』講座
- 警政署、北市警局、航警局、刑事局『談判官訓練班』講座
- 警政署、保一、保二、保六、鐵路警局『溝通與談判』、『危機處理與談判』、『恐怖主義與反恐對策』講座；警政署維安特勤隊「人質談判」、『談判策略』講座；各縣市警局、台北市中正一分局『人質談判』、『談判策略』、『危機處理談判技巧』、『反恐危機處理與談判』講座；台北市內湖分局、航空警察局『執勤技巧與服務態度』講座
- 航空公司、航空保安人員『衝突談判』、『劫機談判』講座
- 中國信託商銀『談判技巧』講座
- 首都客運公司『公車危機處理與談判技巧』講座
- 雙和扶輪社『綁架危機處理與談判技巧』講座

◎行政經歷：曾任航空警察局巡官、科員、組長，中央警察大學秘書，台北市警局科長，警政署專員、科長、署長室主任

◎研究領域：談判、溝通、危機處理、恐怖主義、自殺防治

三版

序

危機談判於2010年9月2版1刷、2011年10月2版2刷、2011年11月2版3刷、2012年8月2版4刷，再版後迄今已5年，這段期間國內外發生許多驚心動迫的危機談判案例，例如，2014年12月雪梨人質事件及2015年2月高雄監獄人質事件，對於危機處理與談判、執法等領域增添諸多研究學習的議題。

為能與實俱進，在本書第三版中，除第1章「危機談判概論」、第5章「裝備器材與情報蒐集」、第8章「危機談判攻防戰技」、第10章「談判官與精神異常者的談判要領」作文字修正外，另第2章「危機談判的發展」、第3章「危機談判類型」、第4章「危機處理團隊」、第6章「溝通技巧」、第7章「危機談判的議題和時間結構」、第9章「人質自救技巧」、第11章「自殺介入技巧」及第12章「善後處理與教育訓練」更新內容、增加案例或更新統計資料。

本書第三版得以發行，除了感激陳鴻堯科長的細心校正外，還要感恩警政署前署長王卓鈞及國際組前組長曲來足等長官的栽培，更感謝岳父母、內人與子女的支持與包容，也要謝謝二姊全家代為照顧母親，此書獻給在天上的父母。

張文瑞

2015年9月謹誌於警政署

再版

序

危機談判於2004年1月出版至今已近7年，承蒙師長、學員生、至親好友及忠實讀者們提供許多寶貴的修正意見，十二萬分感激。這段期間國內外發生許多重大且具新聞性的危機處理與談判案例，對於危機談判界產生關鍵的影響，值得省思。同時，作者經由行政工作、教學研究、訓練講習及研討會等管道，常有機會接觸到國內外公私部門危機處理與談判工作伙伴，了解危機談判在實務運用上的效益與限制，發現第一線危機處理與談判人員天天面臨如何化解危機的困境，甚至搶救生命大作戰的威脅挑戰。

有鑑於此，蒐集最新文獻及案例，充實內容，更新資料。在第二版內容中，除第1章「危機談判概論」、第4章「危機處理團隊」、第5章「裝備器材與情報蒐集」、第7章「危機談判的議題和時間結構」、第8章「危機談判攻防戰技」及第12章「善後處理與教育訓練」作文字修正外，另增加第2章「危機談判的發展」篇幅，將2003年至2010年期間國內外發生的重大危機談判案例納入，包括2010年8月23日菲律賓革職警挾持香港旅行團遊覽車人質事件，第3章「危機談判類型」中更新統計資料，第6章「溝通技巧」中增加案例及更新內容，第9章「人質自救技巧」中增加斯德哥爾摩症候群效應案例及更新內容，第10章「談判官與精神異常者的談判要領」中增加案例及文字修正，第11章「自殺介入技巧」增加案例及更新統計資料。

本書再版得以順利出版，除了感恩家人的督促與支持之外，還要謝謝師長及工作同仁的激勵與包容，尤其是尊敬的警政署王署長卓鈞、外事組曲組長來足、台北市政府警察局謝局長秀能、周副局長壽松等長官的關照與期許，在此深表謝意。最後，期望本書增加的內容，有助於掌握危機談判的脈絡與發展趨勢，拉近危機談判準則與實際運用的距離，對危機處理與談判學術與實務工作有所貢獻。

張 文 瑞

2010年9月謹誌於警政署

初版

序

1972年慕尼黑奧運會發生人質挾持事件，由於當時西德政府處理失當造成人質全數罹難，引起各國政府開始檢討人質危機處理的對策。1973年美國紐約市警察局首先創立一套「人質談判」方案，成立談判小組，運用各種談判技巧來處理人質危機事件，由於成效良好，聯邦調查局與全美各地方警察機關群起效尤，接著這股風潮席捲世界各主要先進國家的執法機關。目前先進國家的執法機關都已將談判小組納入其人質危機處理機制的重要編組，而談判策略已成為警察危機處理的首要對策。近年來，由於恐怖活動、綁架、挾持、家庭暴力及自殺事件層出不窮，許多國家又結合「人質談判」與「危機介入」的原理，已發展出一套「危機談判」的理論與實務準則。

1997年11月，國內發生陳進興挾持南非駐華武官人質事件後，學術界與實務單位開始重視人質談判與危機處理的研究和教育訓練。作者認為「危機談判」的原理對於執法人員，在執行勤務與管理工作時具有實用價值，又鑑於國內無適當教材，才著手撰寫本書。

本書撰寫之目的，主要在於提供警察機關、警察教育機構執法人員教育訓練等相關學員有關「危機談判」的知識。除了警察人員之外，本書亦可提供消防、海巡、境管、監所、調查局、憲兵等機關執法人員在面對緊急事件時，處理危機之參考。本書主要內容包括：介紹危機談判的概論、發展、及類型，解析危機處理團隊、裝備器材與情報蒐集，詮釋溝通之道及危機談判的議

題，探討危機談判攻防戰技及人質自救技巧，提出談判官與精神異常者的談判要領及自殺介入技巧，說明善後處理與教育訓練的重點。

這是作者的第一本書，本書之完成，乃作者利用行政工作之餘，累積十四年在談判、危機處理與人質談判領域的實務經驗與教學研究的心得彙整。在此，要特別感謝學術界：中央警察大學朱前校長拯民、蔡校長德輝、駱副校長宜安、黃學務長富源、東吳大學劉必榮教授（我的談判啓蒙恩師）、林東茂教授等師長的教誨，實務界：警政署張署長四良、刑事警察局侯局長友宜、航空警察局胡副局長亞屏、徐丁山、潘漢平、林正弘（我的氣功師父）等長官的指導，以及協助印刷的一成印刷公司及負責打字排版的李小姐，在此一併致謝。此外，本書雖經細心校勘，仍難免掛漏謬誤，尚祈各方先進不吝賜正。最後，感謝我的父母、岳父母、內人及一對兒女之督促與鼓勵，願以此書獻給他們。

張 文 瑞 謹識

2003年9月
於中央警察大學

危機談判

目

錄

作者簡歷

三版序

再版序

初版序

第1章 危機談判概論 1

一、危機談判的起源	3
(一)慕尼黑奧運會恐怖事件	3
(二)紐約威廉斯堡事件	5
(三)我國危機談判的起源	7
二、名詞定義	9
(一)危機	9
(二)談判	11
(三)人質	15
三、危機談判與一般談判的區別	17
(一)危機談判的特質	17
(二)危機談判與一般談判的區別	18
四、從人質談判到危機談判	21
參考書目	24

第2章 危機談判的發展.....27

一、國際版	29
(一)1970年代	29
◎斯德哥爾摩銀行人質事件	29
◎倫敦義式餐館人質事件	30
◎荷蘭南摩鹿加人劫火車事件	31
◎華盛頓韓內非回教事件	33
(二)1980年代	34
◎紐約羅徹斯特借警自殺事件	34
◎奧克代與亞特蘭大監獄暴動事件	36
(三)1990年代	40
◎好小子電器量販店人質事件	40
◎盧比山魏佛事件	42
◎大衛教派—瓦哥事件	44
◎榮譽市民組織對峙事件	46
◎日本駐秘魯大使官邸人質事件	47
(四)2000年代	51
◎莫斯科人質事件	51
◎貝斯蘭學校人質事件	54
◎阿富汗塔里班挾持韓國人質事件	60
◎孟買恐怖攻擊事件	65
(五)2010年代	69
◎馬尼拉人質事件	69
◎雪梨人質事件	74
二、中華民國台灣版	78
(一)1990年代	78
◎中國大陸青年劫機來台事件	78

◎新竹少年監獄暴動事件	80
◎陳進興挾持南非使館武官事件	82
◎精神異常男子陳能評劫持公車事件	85
◎台中保三警察自殺圍困事件	86
(二)2000年代	88
◎張氏夫婦挾持遊覽車人質事件	88
◎徐聰明挾持親人企圖自殺事件	91
◎陳姓男子挾持女童跳樓自殺事件	93
◎新竹商銀人質挾持事件	94
◎炸彈客黃金生拒捕引爆自殺事件	96
◎台中綁匪施安明殺警拒捕事件	98
◎竹北家暴男陳長賢挾持家人殺警 引爆瓦斯事件	101
◎林明樺犯罪集團綁架嘉義蔡姓台商 拒捕事件	105
(三)2010年代	109
◎基隆家暴男爭監護權挾持妻子事件	109
◎高雄監獄人質事件	110
參考書目	120

第3章 危機談判類型 123

一、人質類型	125
二、暴徒類型	126
三、事件類型	137
四、圍局類型	150
參考書目	156

第4章 危機處理團隊 159

一、危機處理小組	161
二、危機處理團隊	164
三、指揮所—談判組	166
(一)指揮所的編組架構	166
(二)現場指揮官	167
(三)攻堅組長	170
(四)談判組長	171
(五)攻堅組	172
(六)談判組	173
(七)危機談判組的溝通流程	176
四、指揮所—新聞組	182
(一)新聞連絡官的職責	182
(二)新聞媒體的特性	183
(三)新聞聯絡官維持媒體關係的準則	184
(四)新聞發布要領	185
(五)危機事件中新聞組面對新聞媒體的處理技巧	189
五、國家級危機處理團隊—FBI緊急事件處理大隊	191
(一)調查與行動支援科	192
(二)戰略情資和行動中心	195
(三)戰術行動團隊	195
(四)防爆科	200
(五)航空和監視科	200
六、地方危機談判隊—美國麻州警察局危機談判隊	201

七、我國維安特勤隊－攻堅救援隊	202
參考書目	205

第5章 裝備器材與情報蒐集.....207

一、裝備器材	209
(一)個人裝備器材	209
(二)團隊裝備	211
(三)談判車	214
(四)狀況看板	216
二、情報蒐集	225
(一)情報蒐集的內容	225
(二)情報來源	228
(三)情報的類型	231
(四)情報記錄檢查表	232
參考書目	235

第6章 溝通技巧.....237

一、溝通的過程	240
二、溝通的要素	241
(一)情境	242
(二)參與人	245
(三)訊息	245
(四)管道	246
(五)噪音	246
(六)回饋	246

三、非語言溝通	247
(一)非語言溝通的類型	247
(二)非語言溝通行爲	248
四、溝通管道	260
(一)面對面談判與電話談判比較	262
(二)電話談判的注意要領	263
五、溝通障礙	264
(一)干擾	264
(二)偏見	265
(三)選擇性傾聽	266
(四)注意力不集中	267
(五)缺乏興趣	267
(六)對主題不了解	267
(七)階級不對等	268
(八)缺乏信任感	268
(九)二手傳播	269
六、溝通技巧	269
(一)基本的傾聽技巧	269
(二)積極傾聽技巧	271
參考書目	280

第7章 危機談判的議題和時間結構.....283

一、要求的特質	286
二、需要理論	289
三、可談判/可妥協的議題	293
四、不可談判/不可妥協的議題	296

五、處理要求的技巧	298
六、時間結構	301
(一)時間扮演的角色	301
(二)時間的正面效果	303
(三)時間的負面效果	304
七、期限	305
參考書目	308

第8章 危機談判攻防戰技.....311

一、危機處理階段	313
二、危機處理策略	316
(一)危機行動策略	316
(二)危機行動策略的優缺點	317
(三)談判策略的要素	318
(四)優先順序	320
(五)包圍	320
(六)警戒管制區域	321
(七)疏散	323
(八)危機初期的談判技巧	327
三、開場談判攻防戰技	329
(一)談判官談判的開場白	329
(二)談判官的溝通原則	332
(三)零反應情境	333
(四)面對面談判的注意事項	334
(五)開場談判技巧	336
四、中場談判攻防戰技	339