

實戰經典系列

# 談判與危機處理



黃富源 合著  
侯友宜

 元照出版

D917.2/9

2002

# 談判與危機處理



黃富源・侯友宜 合著

元照出版公司

國家圖書館出版品預行編目資料

談判與危機處理 / 黃富源, 侯友宜合著, -- 初

版. - 臺北市 : 元照, 2002 [民 91]

面 : 公分

ISBN 957-2022-89-X (精裝)

1. 犯罪心理學 2. 談判 (心理學) 3. 危機管理

548.52

91012780

## 談判與危機處理

1U03GA

2002 年 10 月 初版第 1 刷

作 者 黃富源・侯友宜合著

出 版 者 元照出版有限公司

100 臺北市館前路 18 號 5 樓

網 址 [www.angle.com.tw](http://www.angle.com.tw)

定 價 新臺幣 450 元

訂閱專線 (02)2375-6688 轉 166 (02)2370-7890

訂閱傳真 (02)2331-8496

郵政劃撥 19246890 元照出版有限公司

Copyright © by Angle publishing Co., Ltd.

登記證號：局版臺業字第 1531 號

ISBN 957-2022-89-X

# 自序

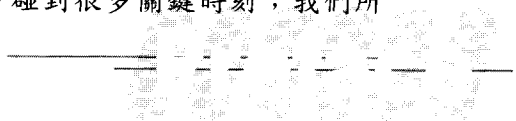
## Preface

臺港航權談判歷經年餘，終於在雙方同意之下簽定了歷史性的航約，無論是「雙贏」，還是有一方認為「雖不滿意，但可以接受」，但總算是有了結果，解決了兩地交通與物流的問題，對談判的雙方和雙邊的民眾都是一件好事。

在我們的文化裏，有些人對「談判（negotiation）」似乎存有誤解，有些人認為談判似乎是距離我們很遙遠的事，只有政治人物和生意人需要談判，我們一般民眾或公務人員不需要有談判的技巧和訓練。曾經有人以質疑的態度問過我們，「談判是不是一種權謀？」「我們規規矩矩地做事，為什麼要與別人斤斤計較地談條件？」，不過談判的真正意義是將雙方的立場和條件，透過最合宜的方式，讓對方了解，以便取得兩造當事人都能接受結果的過程，這也是民主、多元社會中，不可或缺的過程與技巧，當然，也是處理危機事件不可或缺的工具之一。

事實上，談判是我們日常生活中的一部分，上街買東西與老闆講價，需要用到談判；與孩子研訂暑假讀書休閒的守則，需要用到談判；商人間談大筆生意，需要用到談判；和同僚研討工作計畫與資源分配時也需要談判；國家間的條約締結更需要用到談判。

「危機處理」是近年來政府、各機關、團體，很常提到的一個名詞，追其本源，危機處理是美國政府在處理古巴危機之後，逐漸發展出來的一門學問。很多學者都會引用到「危機」兩個字，也多將危機以中文所稱的「危險」與「機會」兩個相因相成的概念，來詮釋危機的特性。因為「危機」一旦來臨，其最終結果有可能好轉成為轉機，也可能惡化成為災難。「危機」不是一件抽象的概念，而是實實在在存在的事件。人的一生會碰到很多關鍵時刻；我們所



服務的工作單位，或是我們所生活的社會，所歸屬的國家、民族也都有可能碰到「危機」。

「危兮機所倚，機兮危所伏」。的確，在人世間危險與機會往往就是一線之隔，危險的狀況如果能夠處理得宜，不但能夠化險為夷，有時還能否極泰來，一帆風順；相反的，如果對於機會不能好好掌握，不但會有痛失良機的悔恨，還有可能自此禍不單行，困頓頻生。政府機關因處理眾人之事，涉及千萬民眾的生命與福祉，需要有處理危機的概念與能力；個人面對人生的挑戰，也需要有處理危機的決心與技巧；是以危機處理的能力，小自個人大至國家，都不可或缺，也無法迴避。如何預測危機事先防範？遭逢危機時如何妥慎因應，化危機為轉機？便成了一門個人、組織、社會乃至於國家，所必須研究學習的實用技術、科學與藝術。

警察工作是兩位筆者共同的事業，我們整理了這本書，原本只是一個小小的心願——希望能夠提供警界在處理危機事件時有本參考的工具書；因為近十年來，我國社會的變遷速度之快，牽連之廣，對警界衝擊之大難以形容，除了警察所處理的特殊案件，需要用到談判與危機處理的技巧外；這本書，事實上也可以提供警察人員在處理各種私人與公家事務時，一種思考與作業程序的模式和藍本；不過，由於這本書也討論到談判與危機處理的通則，所以也適合一般個人與機關使用，舉例來說，書中的一般談判與危機處理的原則，分別以第三章理論的部分內容，與第四章實際作為的整章來討論，這些理論與實際作為，完全可以活用於日常生活及一般的談判情境。諸如：政治人物可以將其用諸於政黨協商的過程；教育工作者可以用之於與校園暴行的當事人談判；勞、資雙方也可以將其用之於協商勞動條件的情境；當然，從商人士，或許也可以從其中得到商業談判的靈感。

總體而言，這本書雖然有特殊的專業取向，但是也顧及了一般人士的部分需求，能夠完成這本書，並不光是我們兩個人的努力，要感謝的人太多，尤其國內在人質的談判與處理的研究與文獻非常稀少，所以我們必須大量參考國外的資料，在此感謝慶忠、慕賢及慶鴻等三位同事為我們細心整理了各項資料，使得這本書能夠文字與圖、照片相輔相成，幫助了讀者的閱讀，也增加了這本書的可讀性。最後，本書得以順利付梓，要感謝的是我們的好友——元照出版公司的萬總經理聖德先生，及所有的編輯工作夥伴，還有其他幕後的無名英雄，謹在此致上最衷心的謝忱。

黃志源 侯友宜 謹誌

於 2002.6.15 警察節桃園縣

# 作者簡介

## ❖ 黃富源 ❖

學 歷：美國 Sam Houston State University 大學刑事司法博士、中央警察大學警政研究所法學碩士、中央警察大學犯罪防治系法學士

經 歷：教育部兩性平等教育委員會委員、中央警察大學犯罪防治系主任兼所長

現 職：中央警察大學犯罪防治系教授兼學務長、總統府人權諮詢小組委員、犯罪矯正發展基金會執行長、行政院婦女權益促進委員會委員、法務部監所作業基金委員會委員、臺北市少年輔導委員會委員、中華民國性教育協會常務理事、中華民國犯罪學學會理事，並擔任美國國際刑事司法評論期刊編審委員

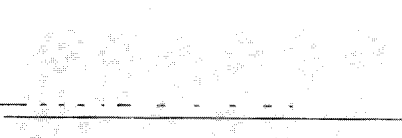
主要著作：《犯罪學概論》、《性、暴力、新聞眼》、《警察與女性被害人——警察系統回應的被害者學觀察》、《成人觀護新趨勢、中小學學生人身安全手冊》、《向企業性騷擾說再見——工作場所性騷擾防治手冊》、《建立性侵害犯罪加害人登記與公告制度等專案研究》及犯罪問題相關論著百餘篇

## ❖ 侯友宜 ❖

學 歷：中央警察大學犯罪防治研究所博士研究

經 歷：檢肅扒竊組組長、除暴組組長、中山分局刑事組長、臺北市政府警察局刑事警察大隊副大隊長、刑事警察局偵查隊隊長、臺北市政府警察局刑事警察大隊大隊長、刑事警察局副局長

現 職：桃園縣警察局局長



# 談判裝備及設施

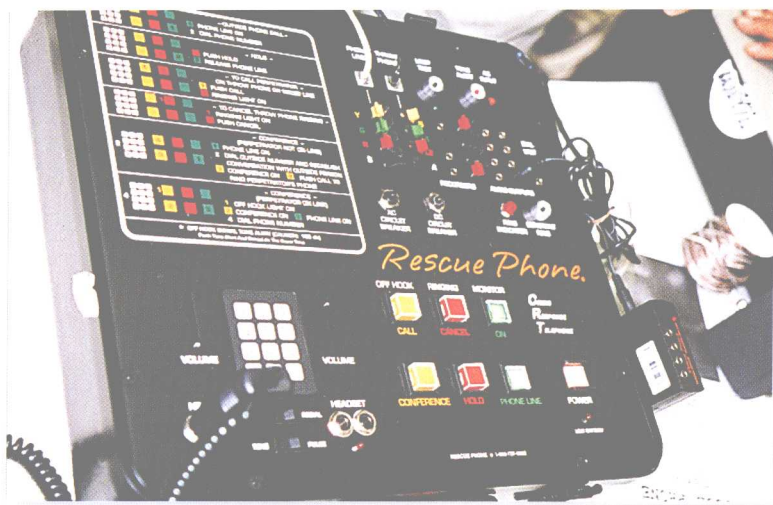


⇨圖 1

聯邦調查局談判專用電話：聯邦調查局談判專用電話又名救援電話（Rescue Phone），該電話主機可隨時攜帶到談判及事故現場，或前進指揮所，接上家用電話線即可使用，架設方便。主機並可作為一般電話使用，具有錄音功能，以便錄下談判的內容作為未來起訴或審判之證據。

⇨圖 2

圖 1 中之談判專用電話透過本圖中的延長線機具（可延到數公里之遠），將通話手機機交由欲談判對象，以建立隱密的對話。



*Equipment and Facility  
of Negotiation*



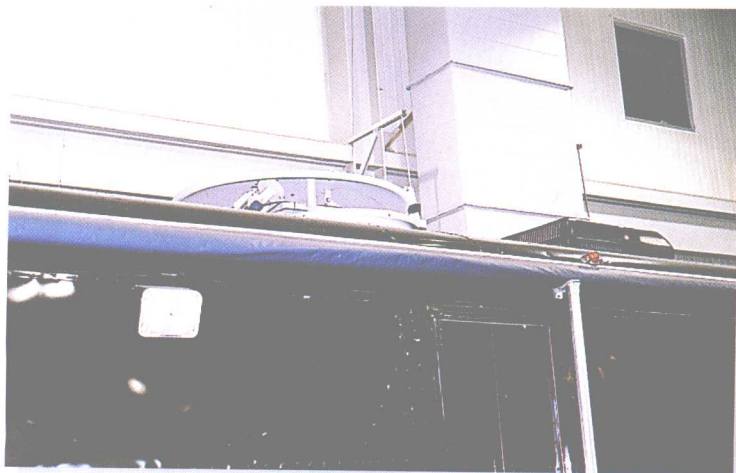
⇨圖 3

圖 1 中之談判專用電話透過本圖中的三角接收器，談判官與被談話人之對話即可透過無線耳機在數公尺遠的距離聽取談話內容，不僅談判官可不受干擾，指揮官亦無須停留於現場，現場得以維持井然有序，紀律分明。



⇨圖 4

舊金山警察局談判車外觀。



⇨圖 5

舊金山談判車內有衛星電話，以防談判地點因係通訊死角無法談判，車頂為衛星電話天線。

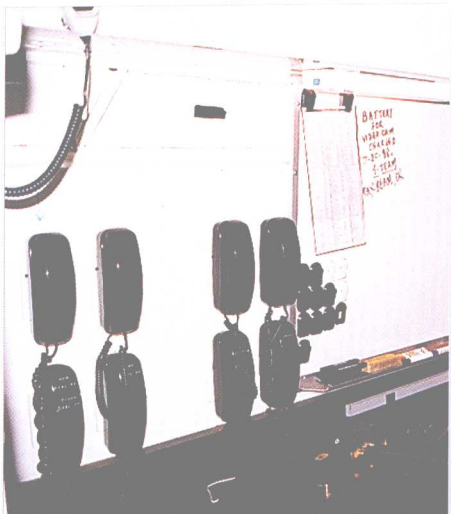


圖 6、7

舊金山警察局談判車內裝，談判車可作為機動的前進指揮所，車內空間密閉，白板可供紀錄談判狀況，室內可作為首長開會談判空間。



圖 8

芝加哥市警察局談判車外觀。



圖 9

後座可供二位談判人員不受干擾地談判。



圖 10

前座可用布簾與外界隔離。



圖 11  
談判車內觀。

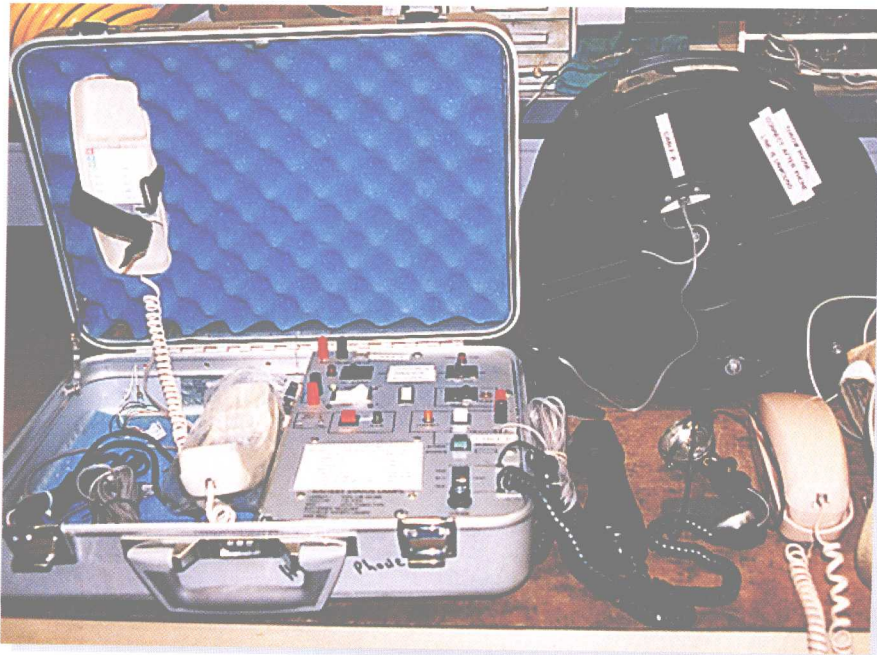


圖 12  
談判專用電話，用途及功能如前述聯邦調查局談判電話。

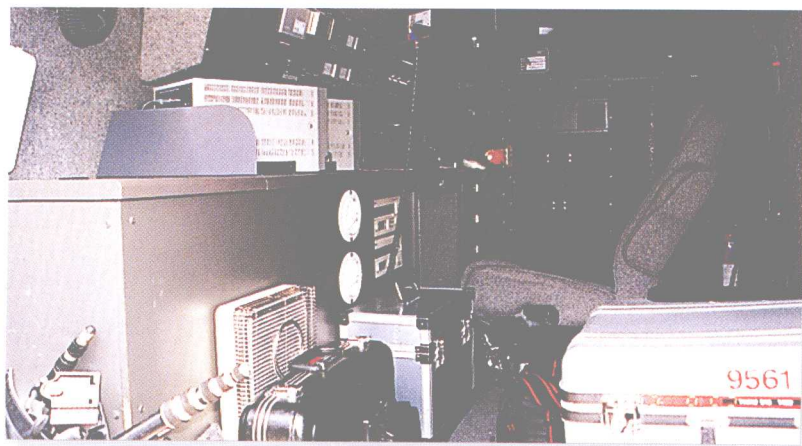


圖 13、14、15

紐約市警察局談判車外觀及內裝。

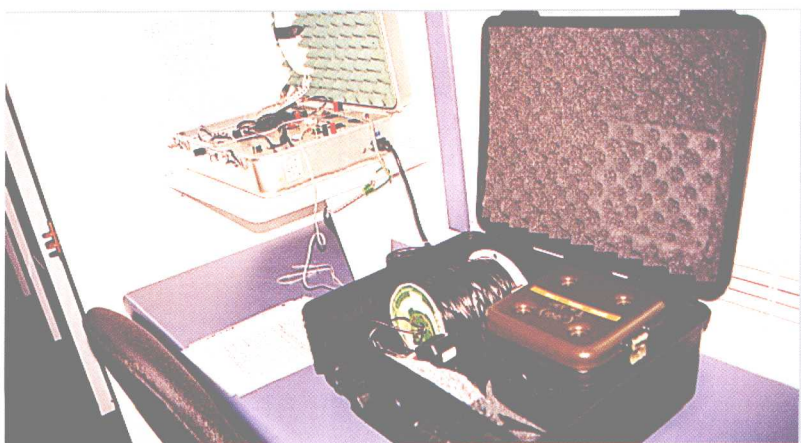


圖 16、17、18

美國洛杉磯談判車內觀、外觀及器材。



⇨圖 19

英國談判裝備：英國之談判裝備可謂全球最先進，如圖所示，攝影車於抵達談判現場後，隨即架設攝影機，將目標物活動情形現場攝影並同步傳送至其後之談判組（車）、前進指揮所（車）及各攻堅、後勤、醫務等組之聯絡車內。



⇨圖 20、21

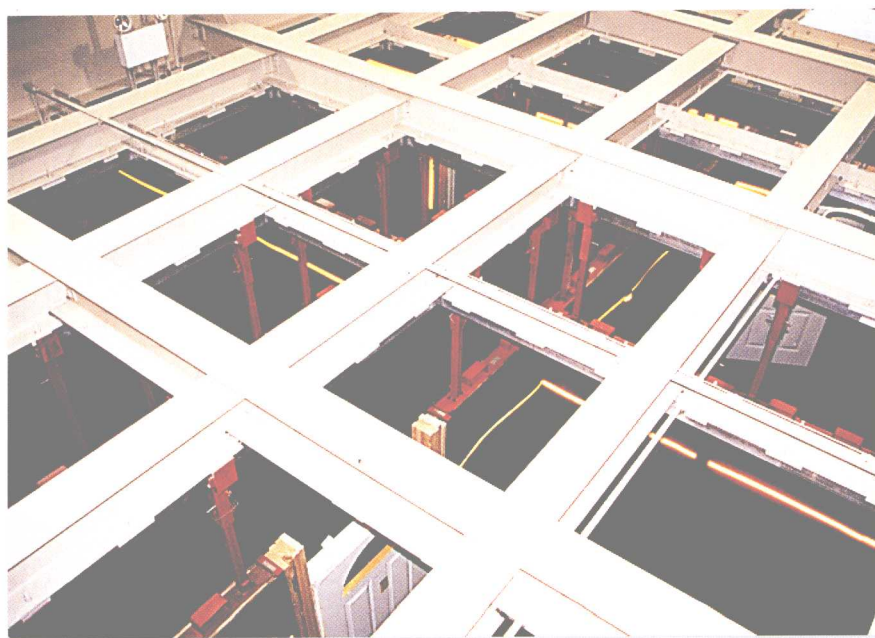
紐約甘迺迪機場劫機及談判專用機坪：該機場於遇有重大劫機事件時，均將飛機引導到該專用機坪，該鋼牆為防彈鋼牆，後方可作為安全停車、攻擊部隊集結之場所。小房間內有眺望孔，可作為談判處所或臨時指揮所、可觀察飛機外觀，甚至可作為攻擊據點。





↑圖 22

美國聯邦調查局攻堅訓練場地。



↑圖 23

美國聯邦調查局攻堅訓練場地，圖內下方為活動式隔間，可隔成與目標相同之隔間。

# 勤務指揮中心

⇒圖 24、25、26

紐約市警察局緊急控制中心：遇有談判案件發生，該控制中心即成為指揮總部，與前進指揮所談判小組密切聯繫，並透過良好的視訊系統，將談判現場攝影的畫面同步傳送至該指揮中心的四面牆（如圖上方，均用做畫面傳訊接收），供指揮官決策參考。控制中心前方並有一小房間（如圖 Chief of Department, Situation Room），為局長遇到狀況時與幕僚討論處所。事實上由於紐約市為全美第一大城市，地理上與首都華盛頓相距不遠，美國總統及世界各國政要造訪紐約的頻率極高，因此，該控制中心成為重大案件處理中心，使用頻繁，運作機制亦極為良好。



## Command and Control Center