

南 華 大 學

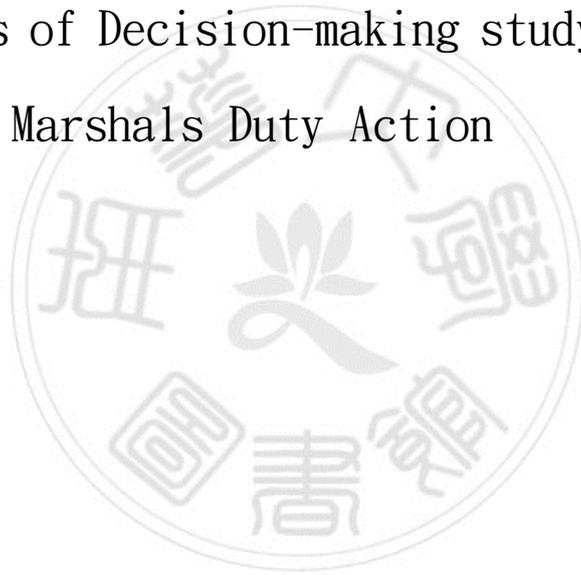
生 死 學 系

碩 士 論 文

空安人員執勤行為壓力及決意的影響因素之研究

Factors of Decision-making study on Sky

Marshals Duty Action



研 究 生：紀 經 毅

指 導 教 授：林 原 賢 博 士

中 華 民 國 一 〇 五 年 五 月

南 華 大 學

生 死 學 系

碩 士 學 位 論 文

空安人員執勤行為壓力及決意的影響因素之研究

Factors of Decision-making study on Sky

Marshals Duty Action

研究生：紀經毅

經考試合格特此證明

口試委員：

林原質

鄭瑞隆

何長珠

指導教授：林原質

所 長：廖俊龍

口試日期：中華民國 105 年 5 月 12 日

摘要

本研究探討在高壓力的空安人員執行勤務時，影響工作壓力及決意的相關因素，研究目的在於找出執勤行為決意的影響因素後予以防制，避免干擾空安人員勤務的執行。

研究者以半結構訪談法對空安人員做訪談，訪談資料採用主題分析法分析，研究結果顯示：影響空安人員執勤行為壓力及決意的影響因素可分為兩個部份：一、影響執勤行為壓力因素：「空安人員需因應難以預知的突發性危險」；「獨特的工作性質」；「工作中產生的情緒及壓力」；「尋找適合自己的心靈支持」；「壓力是自我成長的良藥」。二、影響執勤行為決意因素：「飛行中瞬息萬變的客艙」；「眼觀耳聽」；「成熟的技能讓自己更有信心」；「腦中浮現的解決方程式」，等主題命名來詮釋空安人員壓力與決意因素之心理分析，希望將研究資料的結果提供給相關高壓力風險單位人員參考。

本研究建議：一、本研究以質性研究方式為主，希冀日後從事相關研究者能以其他研究方式加入研究了解相關因素是否有相同之處或相異之處。二、本研究對象為單一單位研究樣本的同質性高，作為推論或依據難免會有失真，三、本研究未對受訪談者的背景做深入探討分析。四、本研究之參與者尚無實際執行勤務無法確實表達真實感受。

【關鍵字】 空安人員、心理壓力、執勤行為決意

Abstract

This research examines the factors which influenced work pressure and decision-making of sky marshals when under tremendous stress. This research aims to identify the negative factors that influenced the action of decision-making while on duty. It also aims to prevent the factors from occurring in orders to avoid interruptions.

Semi-structured interviews were conducted sky marshals. Thematic analysis was adopted for data analysis. The findings of the research are as follows: two main themes of factors were identified influencing the work pressure and decision making of sky marshals. 1. Factors of pressure that affected practice of work: ‘sky marshals need to deal with unpredictable risk of sudden’, ‘unique content of work’, ‘emotion and pressure caused by work’, ‘finding suitable personal spiritual support’ ‘pressure is beneficial and helpful for self-development’. 2. Factors of decision making that affected the practice of work: ‘the changing cabin environment in flight’, ‘to be observant and alert’, ‘building more self-confidence due to mastering skills’, ‘strategies of solutions in mind’. These themes were identified to indicate the psychoanalysis of factors of pressure and decision-making. The result of this research was also hope to be provided for tremendous stress issue related organizations as useful resource.

This study suggest: 1. Since this is a qualitative research, more related research with other types of research design should be conducted in order to compare and contrast the similarity and difference. 2. The limitation of high similarity samples from same working unit may affect the trustworthiness of this research. 3. The lack of contextual analysis of participants. 4. The participants could not provide accurate

experience since they did not practice any actual duty.

Key words: Sky marshals, Psychological pressure, Action of decision on duty



目錄

摘要.....	i
Abstract.....	ii
目錄.....	iv
圖目錄.....	vi
表目錄.....	vii
第一章 緒論.....	1
第一節研究背景與動機.....	1
第二節研究目的與問題.....	10
第三節名詞界定.....	10
第二章文獻探討.....	13
第一節航空器飛行空安之概述.....	13
第二節壓力的心理反應.....	22
第三節決意概念及影響因素之探討.....	52
第三章研究方法.....	67
第一節步驟及程序.....	67
第二節個案資料之詮釋.....	70
第三節研究方法.....	74
第四章分析結果與討論.....	85
第一節分析結果：執勤行為壓力.....	86
第二節分析結果：執勤行為決意.....	108
第三節討論.....	122
第五章結論與建議.....	135
第一節結論.....	135

第二節建議.....	136
參考文獻	138
中文部份.....	138
英文部分.....	143
附件一.....	147
附件二.....	149
附錄.....	152



圖目錄

圖 1 不同航空公司所規劃設定之內裝會有不同數量的座位.....	3
圖 2 客艙安全分級圖.....	6
圖 3 空安人員決意執法強度歷程.....	7
圖 4 壓力反應狀況流程.....	31
圖 5 研究流程圖.....	69
圖 6 主題分析流程圖.....	83
圖 7 影響執勤行為決意流程圖.....	133



表目錄

表 1 空安人員背景資料表	73
表 2 意義編碼說明表	86
表 3 國內外的危機情勢審核表	123
表 4 客艙異常事件處理原則表	128



第一章 緒論

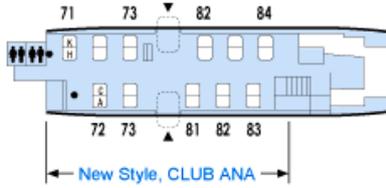
第一節 研究背景與動機

壹、研究背景

搭乘飛機是現代人非常普遍的交通工具，具有快速、方便、舒適、縮短距離等有利因素，惟飛機在天上飛行時如遇有問題不像陸地上那麼便利。在飛機上的旅客及飛機本身都是一個可以被利用來犯罪的物體或目標，且對於新聞價值及政治事件的重要性都是有一定的份量。於 2001 年 9 月 11 日，有 19 名劫機者利用機場安檢措施的漏洞，從美國國內機場劫持 4 架民航機，並將它當成導向飛彈，以攻擊美國國內的目標。此次事件造成美國傷亡慘重，損失 4 架客機乘員共 257 人，另五角大廈死亡 125 人，紐約世貿中心死亡及失蹤 2,845 人(陸軍雙月刊 2009)。因此；世界各國對於飛機本身及飛機在載客或載物飛行時都會有特別的注意及規定。世界各國尤其是美國、英國、法國、德國及我國等皆不斷鑽研、蒐集各種可能的劫機方式及可能的恐怖團體與恐怖分子防止劫機事件及破壞飛機的事情發生，為維護飛機機上安全訓練專業空安人員以因應飛機的突發事件，空安人員在飛機上執勤的範圍是一個非常狹窄、複雜隔間、空間不足及來自各方的乘客。以波音 747 型客機為例，747 的機翼長：64.44 公尺，長度：70.66 公尺，飛行速度：920 公里，最大飛行範圍 12900 公里，最大載客量：408 位(此為基本型的座位設計，每家航空公司所規劃設定之內裝不同會有不同數量的座位)，頭等艙平均座位間距：61 吋/154cm 商務艙平均座位間距：39 吋/117cm，經濟艙平均座位間距：31 吋/79cm，經濟艙舒適區域平均座位間距：35 吋/89cm。747 客艙主層的經濟艙座位以 3-4-3 有兩條

走道平均寬度為 50 公分和商務艙 2-3-2 有兩條走道平均寬度 80 公分、頭等艙 2-2-2 有一條走道或兩條走道平均寬度為 90 公分的排列，上層以 2-2 排列方式，747 的載客量會超過 366 人。如圖 1 於如此狹窄的空間中執行勤務必須有良好的空間觀念與判斷能力及反應能力，不然在一個走道狹窄只能一個人通行，當空服員在送餐中如果有旅客起來走動或是上廁所時空服員必須有先暫停工作讓出一點點空間讓旅客側著身通過，此時空服員才能繼續工作或是當有兩名旅客不同方向的行進時也是必須有人先暫停前進讓另一人先行通過後才能繼續前進回到自己的位置或其他地方，像這樣擠滿了旅客的飛機座艙中在遇到客艙異常事件發生時，空安人員就要隨著空服員的處理情形緊跟盯著，來判斷客艙異常事件發生的情形是如何，是否需要出面制止、逮捕或是開槍防止飛機飛行安全、飛行機組員及旅客的生命身體的安全受到危害的侵犯，在如此的比例原則下為了衡量機艙異常事件就已經有壓力的存在當要執行勤務的決意時就會有更多考慮因素的出現，這也是本研究所要研究的重點。空安人員在飛機上執勤時就有一定的壓力持續在進行著當客艙異常事件發生時也是讓空安人員的壓力與決意都是在同一時間進行著，此時；空安人員的判斷能力與決意能力就會非常重要，就如於文獻中所分析的各種情境會產生哪些壓力源、情緒變化歷程及決意考量等等。

2F



1F

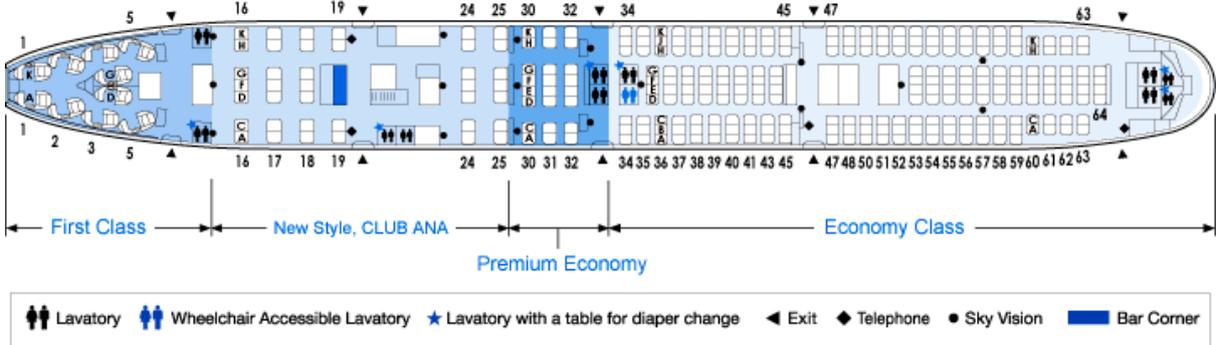


圖 1

不同航空公司所規劃設定之內裝會有不同數量的座位

飛機的型號各有不同僅波音飛機製作公司本身的生產飛機就有737、747、757、767、777、787等等不同型號的飛機，其不同種類飛機的大小各有不同及載客量亦有不同，因大小不同其為載客量所設計的座位會不同為配合座位的不同所以間隔亦會有不同。從上圖中我們就可以飛機的面貌也就可以看出空安人員於飛機中執行法律規定時是困難重重必須小心謹慎。想要犯罪的人不會有明顯的標誌說明其是犯罪嫌疑人，因此；恐怖分子與乘客並無明顯之區別，恐怖分子混裝成一般旅客搭乘飛機，在人數及其使用的武器種類等皆不詳的情況下進入飛機坐定後於適當時機發動劫機控制飛機或是馬上破壞飛機造成飛機上的所有飛行機組人員、旅客、物品遭受到危害，危及生命安全與身體健康。在於預防的工作心態下不僅對空安人員的心理產生重大的影響，如此亦可能顯示出空安人員執勤行為的決意，關係著執行任務能力的發揮。在一個密閉式的空間且其位置是正在空中飛行，裡面有二、三百旅客的情形下，如何完成國家交付的任務，讓研究者感到好奇。此外，經由交通部的研究報告中提到客艙安全所包含的要素包括飛航組員、客艙組員、乘客、客艙設備、外部環境、安全法規、客艙安全資訊的傳達溝通、乘客生病或滋擾行為的處理與危險品的偵搜等，這些問題的性質往往具時效性，需在第一時間加以處理，否則容易造成客艙安全的威脅，進而影響飛航組員的安全操作等等，也是會造成客機上安全的問題出現。財團法人中華民國台灣飛行安全基金會(簡稱飛安基金會)指出一般飛機客艙安全「使用行動電話」、「使用電子產品」、「性騷擾」、「酗酒」、「抽菸」、「攜帶危險品」、「非理性行為」、「肢體攻擊」、「言語攻擊」、「生病」、「受傷」與「其他」等12類

可能影響他人權益，甚至影響飛航安全的異常行為。因此將這十二類規劃出三種的安全等級，第一違反法令或命令的行為則稱為「不按規定乘客」有「抽菸」、「酗酒」、「非理性行為」、「言語攻擊」、「肢體攻擊」、「性騷擾」、「攜帶危險品」與「使用行動電話或電子產品」，即「不按規定乘客」屬「客艙異常事件」的一部分。除違反法令或命令的「不按規定乘客」外，第二再加入非自願性的「生病」與「受傷」類別，即成為「客艙異常事件」的範圍，第三客艙安全等。其中「攜帶危險品」、「非理性行為」、「肢體攻擊」最易造成飛行安全的問題，也可能是恐怖行為發動的前端。自從911事件之後，為確保組員與乘客的傷害減輕到最低限度，國際各航空公司也試圖發展客艙保安系統，包括設置空安人員、組員攜帶非致命性武器及施放藥劑等方式。以設置空安人員為例，以色列航空設置空安人員的方式具有相當大的成效。早期雖曾聽聞我國國籍的飛機上都有空安人員執行空中安全維護，惟當時是國家處於戒戰時期並無明顯的法令依據可資證明，所以無法得到有效的證實。空安人員執法可以讓航空公司、機組人員（飛行人員與空勤人員）及旅客在起飛及落地之間的飛行中可以免遭受不法之侵害確保飛行安全。

客艙客全：其他

客艙異常事件：生病與受傷與不按規定乘客之內容為客艙異常事件之內容

不按規定乘客：抽菸、酗酒、非理性行為、言語攻擊肢體攻擊、性騷擾、攜帶危險品與使用行動話或電子產品

不按規定乘客中的「攜帶危險物品」、「非理性行為」、「肢體攻擊」等三項容易轉為恐怖攻擊是空安人員需要非常注意與判斷之情形

圖 2

客艙安全分級圖

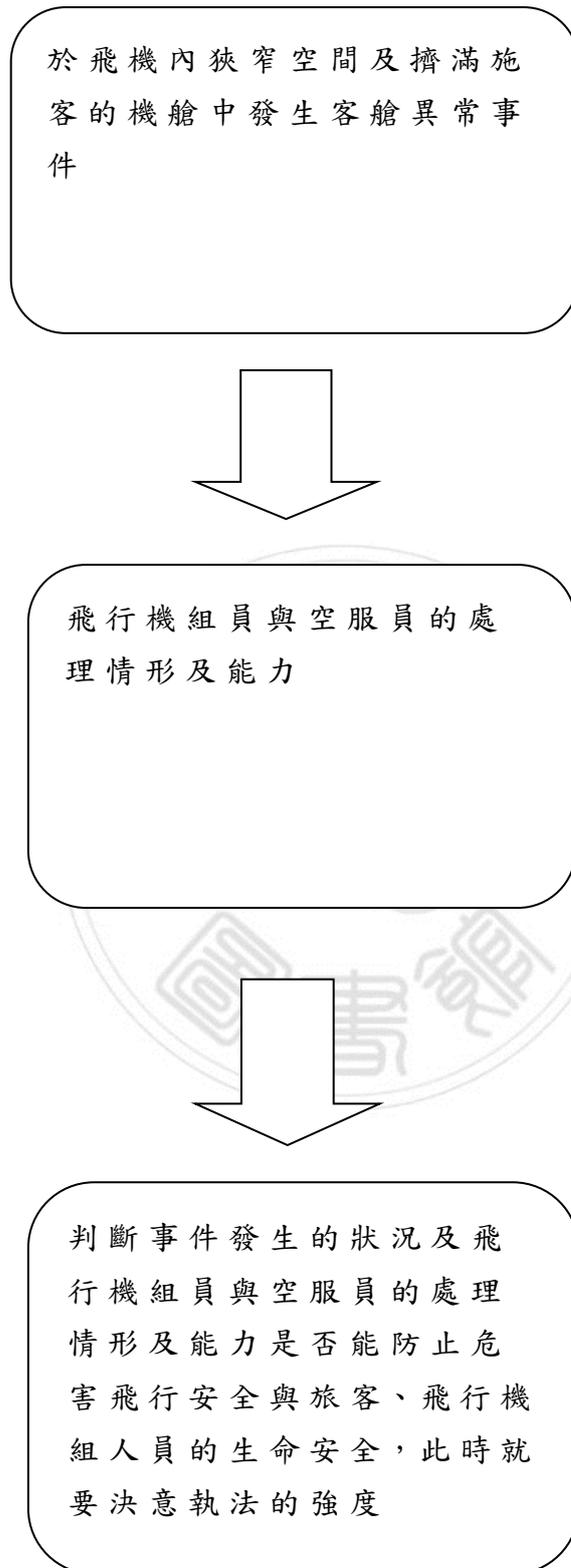


圖 3

空安人員決意執法強度歷程

貳、研究動機

研究者的研究動機可從三個面向來說明，分別是本身的經驗、工作職場的特殊表性及學術領域上少有人會碰觸等，茲分別詳述如下：

一、個人從警的工作經驗

研究者從警時間已有二十幾年了，在從警工作經驗裏以八十六年發生的白曉燕綁架案當中針對陳進興與高天民兩名犯罪嫌疑人的圍捕行動是最為深刻與危險。當研究者實際參與圍捕勤務時自己的內心出現了身為法律的執行者與除暴安良的責任及有著無比的信心勇往直前追緝歹徒完成公平正義的實現，但此時；另有一個聲音的出現子彈是不長眼的如果一個不小心的話就是要進醫院，但更嚴重的話就會是因公殉職，於公造成國家資源的損失，於私家人痛失親人的悲痛與哀傷，這樣的情境曾在研究者心中盤旋。這樣情境的產生使得研究者對於空安人員如何分散執勤工作壓力及何種信念能支持其在具特殊危險性的工作中還能謹慎小心完成工作有著非常大的好奇。當同在一個密閉式空間中還有為數很多的旅客，這更是要考慮更多的地方及承受更多的壓力。

二、工作職場的特殊性

警察執行職務之場所皆為一般我們所認知之地上，除了海岸巡防署是執行海上司法警察權力外就是警察所要執勤之區域，而警察執行勤務時所執行的手段是採取強制、取締、干涉等等，是具有機動性、急迫性及危險性，但這些皆是有可以適當的支援後續趕到來解決問題是並排除危害之狀況，惟空安人員的執行場域是不同於一般我們所知道的警察執行場所。空安人員的工作性是非常的特殊性，它並不是航空

公司空服人員的工作項目，雖然航空公司空服人員有受過一些航空器內部旅客的服務或問題的解決，但對於非法使用暴力在航空器上影響航空器的飛行及機組人員與旅客安全是沒有接受到訓練。早期雖曾聽聞我國國籍的飛機上都有空安人員執行空中安全維護，惟當時是國家處於戒戰時期並無明顯的法令依據可資證明，所以無法得到有效的證實。時空因素問題的產生(九一一事件)形成各國成立維護航空器飛行安全的安全人員。我國是以美國馬首是瞻的關係，所以政府馬上成立國家公權力的空安人員行使法律賦予的權力來維護航空器飛行、機組人員、旅客等的安全，防止犯罪行為危害飛行安全的發生。

三、學術領域上少有人會碰觸的部份

經由臺灣碩士論文加值系統針對博碩士論文當中有相關研究論文之題目以「警察執勤決意」查尋 0 筆、以「空安人員執勤決意」查尋 0 筆、以「空安執勤決意」查尋 0 筆、以「執勤決意」查尋 0 筆、以「決意」查尋共有十一筆。上述查尋中又分「犯罪決意」有八篇、「男女非法藥物濫用者之用藥行為與復發決意」一篇、「假釋審查決意」一篇、「酒醉駕決意過程」一篇，共計有十一篇。上述說明中就可以知道空安人員這塊領域的研究是缺乏的，因研究者常時間與這些人員工作在一起、生活在一起，剛好研究者就讀我們南華大學生死系研究所，因此升起一股想要將空安人員於訓練及執勤上遇到壓力如何排出，其身、心、靈交叉重疊認知的撞擊與情緒上控制及個人思想上內化與表現在在都是研究者想要將之記錄下來做為先例，起個頭讓一些相同類似工作性質的單位能注意到成員個人心理狀況，進而更能促進成員的訓練情境與心理中心思想的重要。

第二節 研究目的與問題

壹、研究目的

生跟死與研究主題好像是不同的視野與角度及探討的話題，好像應該是跟軍人或是警察在值勤上下功夫去研究要如何使用何種方式去防止恐怖分子發生恐怖行為。使用何種武器來對付恐怖分子使其無法達成目標這樣才對。但是這些都是有形的外在目標可以觀察可以發現，但是其內在的思惟是無法知道。面對高壓力的工作環境中如何把這些高壓力排除是非常重要的，每個人每天的心情都是在變化不可能一層不變的，惟有經過訓練以後才能夠自我控制把心情變化的差異性降到最低以其保持在最佳的狀態，在執行勤務時能夠因經過紮實的心理建設配合技術訓練的基礎而達成任務完成使命。基於上述研究動機，本研究的目的如下：

- 一、空安人員所面臨的壓力及風險。
- 二、空安人員執勤行為的決意過程及影響因素。

貳、研究問題

- 一、探討空安全人員如何認知工作的危險性及壓力？
- 二、探討空安全人員如何調適壓力？
- 三、探討空安人員在執行勤務時，如何形成行動的決意過程？
- 四、探討影響空安人員執勤決意的因素有哪些？

第三節 名詞界定

壹、空安人員

依照我國國防單位與警政單位基於任務需要與法令規定成立特種勤務單位實施反恐任務，以應付各種反恐任務之實施，以其功能及

特性可分為廣義空安人員就是國防部所轄之憲兵特勤隊、陸軍特勤隊、海軍陸戰隊特勤隊及警政署所轄之維安特勤隊。狹義空安人員為航空警察局所屬空安人員任務編組單位。本論文所指稱之空安人員為依中華民國民用航空法第四十七條之五授權交通部制定之民用航空保安管理辦法第二條一項第十二款的定義「武裝空安人員：指為反制飛航中航空器非法干擾行為而攜帶警械上航空器之執法人員。」

貳、執勤行為決意

在飛機上執行勤務時行為決意，要注意到清楚判斷與決意的意涵，所謂判斷是基於所得資料而對某些事件及人們形成意見，獲得結論及執行批判性評價的歷程。人們通常自發地從事判斷，不須他人的催促或提示，而審查決意則是一種根據目標和預期結果來評估和取捨方案的過程（簡禎富, 2005），在多個選項之間從事選擇的歷程，也就是在多個選擇可能之間作個取捨。但判斷與決意是交互相關連的歷程（游恆山, 2001）。決意是表現在個人決策樹的節點（Marschak, 1964）是所有選擇事物的分類，不論是有意或無意的，深思熟慮的選擇即是決策。決策就係指個人於兩個以上可能選擇之間挑選、決定之過程。若無多於一種以上可供考慮之行動、選擇或可能性，即不會有做決定的必要性。

參、心理壓力

心理壓力是由個體在生理適應過程中，關於環境要求與自身反應力不平衡之認知所引起的一種心身緊張狀態，這種緊張狀態傾向於通過非特異性的心理和生理反應表現出來（徐斌、王效道, 2000）。心理壓力的壓力源可分為軀體性壓力源、心理性壓力源、社會性壓力源、文

化性壓力源等四類(徐斌、王效道,2000;馬存根,2001),其中心理性壓力源是指人們腦中不切實際的預期,凶事預感,工作壓力以及個體在生活過程中所遇到的衝突,在滿足基本需要和期望過程中所遭受到的挫折等(徐斌、王效道,2000)。互動論取向的觀點認為心理壓力是個體面對環境刺激,經過個體主觀認知過程,產生心理上的威脅和生理上的激動現象,是個體與環境互動的結果。然而,個體與環境的互動結果並非一成不變,而是隨著時間向度在變化,因此;個體與環的隨著時間向度的互動關係又稱為心理壓力歷程



第二章 文獻探討

本章依據研究主題做文獻探討，分為三節：第一節航空器飛行空安之概述，第二節壓力的心理反應，第三節決意概念及影響因素之探討。並參考相關理論、著作以作為本研究之基礎。

第一節 航空器飛行空安之概述

雖然航空保安與航空安全都是維護飛航安全的目標一致，但二者分屬卻是不同之航空法規範籌，基本觀念有所不同，航空保安著重在暴力犯罪之預防工作與航空器內犯罪行為的管轄權規定，航空安全範圍較廣泛涵蓋一切國際標準作為及建議措施。就國際強制而言，二者性質相近皆發源於國際多邊公約，而航空保安的國際強制運作機制特別針對國與國之間的雙邊公約（因為各國對恐怖活動行為的感受威脅有顯著差異）。探討國際的航空安全法時會有二個關於國際法的重要概念需要去理解：一個是它的性質與特徵，一個是它的效力與依據。航空安全相關的法律體系層面甚廣，整體範圍是用芝加哥公約的18項附件來涵蓋：涉及飛機的適航性、操作組員之能力認證、機場安全設施、助（導）航設施、氣象資訊提供、空中飛行規則和失事調查等等，甚至包含機場的保安施行規則。

維護國際航空保安的多邊公約，關於危害國際民用航空安全犯罪行為的國際條約主要有1963年《東京公約》、1970年《海牙公約》、1971年《蒙特利爾公約》及其1988年補充議定書。這些國際條約對於非法空中劫持等恐怖之活動的管轄權問題建立引渡或起訴原則。

壹、飛航安全

國際航空法產生在於20世紀初期，隨著國際飛行航線網路不斷擴

展所產生的許許多多問題需藉由國際合作來加以解決而逐漸建立體系，主要內容可分為四個部分：

一、國際民用航空使用的一般原則。

航空法規最重要的法律淵源是1944年《國際民用航空公約》(簡稱芝加哥公約)，該公約確認領空主權原則，並且確立關於國際航空服務安全的秩序和公平發展原則；依據芝加哥公約所成立之國際民用航空組織於符合芝加哥所確立之各項原則下總共制定了18項附件。

二、關於國際民用航空運輸使用的制度。

《國際航空服務過境協定》與《國際航空運輸協定》規定了“空中五大自由”；當今之全球性國際航線網路就是奠基於此五大自由為依據的多國雙邊協定及上述之國際民用航空的一般原則。

三、國際航空損害賠償的責任制度。

開始於1929年《關於國際航空運輸的華沙公約》及其後續許多議定書和其他文件確定了國際航空承運人統一責任的制度，1952年《羅馬公約》規定外國航空器對地面或水面第三人造成的損害賠償責任做了統一規定。

四、維護國際航空保安之多邊公約。

關於危害國際民用航空安全之犯罪行為的國際條約主要有1963年《東京公約》與1970年《海牙公約》和1971年《蒙特利爾公約》及其於1988年補充議定書。這些國際條約對非法空中劫持等之恐怖活動之管轄權問題建立“或引渡或起訴”原則。國際法規是在國家之間相互交往中形成的一個特殊的法律體系，主要目的是調整國家與國家之間的關係有法律約束力的原則、規則和制度之總稱。國際法規體系的

特點是具有靈活性，追求世界和平解決國際爭端所使用的手段，同時又有相對穩定性和國際的責任。國際航空安全法規之目標可以用芝加哥公約的序言來說明：鑒於國際民用航空未來的發展對建立和保持世界各國之間與人民之間的友誼和了解非常有幫助，而其非法使用足以威脅普遍安全；又鑒於有需要避免各國之間與人民之間的磨擦並促進合作與世界和平有賴於此；因此，各簽署國的政府議定了若干原則和辦法，並使國際民用航空得以按照安全和有秩序的方式來發展，並使國際航空運輸業務得以建立在機會均等的基礎上，並健康且經濟地經營。國家是國際航空法基本的主體，由於國家在國際關係中處於最主要地位和最重要的作用，故而成為國際航空法規調節國際關係的首要對象，國際組織是國際航空法規的另一主要的主體，透過會員國的授權而具備了一定的國際法律行為能力。國際法規主要基於不同國家共同的利益而制定，以條約和國際習慣為表現的方式，具有一定的拘束力。國際法規不同於國內法有國家的強制機關—警察、監獄、法庭、軍隊等來保證執行效能與實施，國際社會尚難說有一個可以凌駕於各國之上的強制執行國際法規的機關。國際法規與國內法規兩者有著完全不同的物質和精神的基礎。就國家而言，個人是構成國內的社會主體，由於服從國內法律強制性制度有明顯的利益，違法者個人的能力不能超過在總體上自己願意遵守法律的個人，因此，強制執行是有可能實現的。而在國際社會中，由於每個國家之間的強弱不同，並不存在任何可以持久的保證使得那些聯合起來以維護國際社會秩序的國家，總是在力量上能超過那些違反國際法規的國家，所以也就很難存在有效的行使強制力的可能，或者說執行需要在某些特定的機制條件

下。法的強制執行指的是將權威性的宣告透過群體的手段轉換於控制個體現實的行為。通常一個主權國家的內部國家機構可以容易地貫徹實施直接的強制執行；然而，國際社會通常不能直接的將權威性宣告轉換於控制每一個成員國而只能訴諸於間接的強制力。間接的強制力指的是國際社會對於違犯者必須施以制裁來說服其他國家遵守其國際標準。強制機制指的是藉由一個或一組機構來推動服從一項實質性的法律規定；一開始聯想到的就是正式政府機關毫無疑問的這類機關正是最具強制成效的第一流機關。然而國際社會與單一主權國家是不同，在一個組織型的國際團體中權力是集中而授與一個強制機構，該機構的功能包含收集資訊及審查各會員國的行為，並保留了對違犯者實施制裁的分散程序。

貳、飛航保安

根據芝加哥公約第三十七條，各會員國應就對於航空器、人員、航路及各種的輔助服務的規定、標準、程序及工作組織方向，凡採用統一辦法而能更便利、改進空中航線的事項進行合作，盡力達成可行最高程度的一致性。為此，國際民用航空組織應根據需求就以下項目隨時制定並修改國際的標準及建議措施和程序，ICAO理事會已經通過十八項國際標準附件。

附件17保安

本附件於1947年3月22日通過。主要的規定包括定義、總則、組織、保安預防措施及對於處理非法干擾行為的管理總共有五章。與航空保安國際協定最大的區別在於本附件主要著重在於安全管理而不涉及管轄權的規範。世界上各國對於國際飛航安全的檢查標準自2001年9月11

日後有大幅改變，處理國際民用航空安全與保安相關事項所產生的管轄權問題及所簽署的多邊公約也能構成國際航空安全法規的一部分。

在芝加哥公約範圍內，關於航空保安共簽署了五份國際文件：

一、東京公約（1963年9月14日）

正式名稱為關於在航空器內的犯罪及其他某些行為的公約，針對飛航中有危害或可能有危害航空器或其所載人員或財產的安全或危害航空器內的良好秩序和紀律的行為，並授權機長採取合理的措施，包括必要的管束的措施，以便保證航空器及所載人員或財產的安全。同時並要求締約國應採取一切適當的措施監控罪犯，並恢復或維護合法機長對航空器的控制權。東京公約主要係針對於發生在飛行時的航空器內之犯罪行為，規定管轄權行使國家（通常為該航空器登記國）。公約中並且規範機長的權限，締約國之義務和罪犯引渡等。

二、海牙公約（1970年12月16日）

正式名稱為制止非法劫持航空器的公約，公約於第一條詳細地且具體地規定了犯罪的行為方式，彌補東京公約的不足：凡在飛航中的航空器內的任何人使用暴力或使用暴力威脅，或使用任何其他的恐嚇方式，並非法劫持或控制該航空器或是企圖從事任何這種行為，或企圖從事任何這種行為的人的共犯，即成立犯罪行為。考慮到非法劫持或控制飛航中的航空器的行為會危及人身和財產的安全，嚴重影響航班經營，並損害世界人民對於民用航空安全的信任；故而要求各締約國承諾對上述犯罪行給予嚴厲的懲罰。公約中要求締約國在拘留犯罪嫌疑人後如不將犯罪嫌疑人引渡，則應無例外地將案件提交給主管當局以便追訴；並要求各締約國就此類犯罪行為互相協助。海牙公約補

充東京公約中非法劫持航空器的規定。海牙公約強制各締約國於其境內發現被指稱的犯罪嫌疑人時，如不將此人引渡，不論犯罪行為是否在其境內發生，應無例外地將案件提交其主管當局以便能追訴。該當局應按照該本國法律來對待任何嚴重性質的犯罪行為案件而能用同樣方式作出決定。海牙公約並且補充了引渡罪犯的相關規定。

三、蒙特利爾公約（1971年9月23日）

正式名稱為制止危害民用航空安全的非法行為之公約，公約在第一條詳細而具體地規定犯罪的行為方式，彌補東京公約和海牙公約之不足：(1)對飛航中的航空器內的人發生暴力行為，如該行為將會危及該航空器之安全；或(2)破壞飛航中的航空器或對該航空器造成損壞使其不能飛行，或並將會危及其飛航安全；或(3)用任何的方法在飛航中的航空器內放置或使別人置放一種將會破壞該航空器或對航空器造成損壞使其不能飛航或對其造成損壞而將會危及其飛航安全的裝置和物質；或(4)破壞或損壞飛航設備或妨礙其工作且此種行為將會危及飛航中航空器的安全；或(5)傳送已知是虛假的情報，從而危及飛航中的航空器的安全。任何人如果是有要犯有或企圖犯上述罪行的人的共犯，亦成立犯罪。公約第三條要求各締約國承諾對上述犯罪行為給予嚴厲懲罰。公約並要求締約國在留置犯罪嫌疑人後如不將犯罪嫌疑人引渡，則應無例外地將案件提交其主管當局以便追訴。

四、補充蒙特利爾公約之議定書（1988年2月24日）

正式名稱為制止在國際民用航空機場發生非法暴力的行為以補充制止危害民用航空安全非法行為的公約之議定書為了處理在國際民用航空機場發生的各種非法暴力行為，故而增訂此議定書擴展及補充說

明蒙特利爾公約之措施與規定。

五、MEX公約（1991年）

正式名稱為關於標明塑性炸藥以便探測的公約，此公約於1988年汎美航空103班次炸彈事件後談判協商，其目的在控制和限制未標示及不能偵測到塑膠炸藥的被使用；一般來說，各締約國應要求特別採取必要而有效的措施來加以禁止和防止製造未標示的塑膠炸藥，並防止及預防未標示的塑膠炸藥輸出或輸入其領土，對公約在生效前已生產或輸入之未標示的塑膠炸藥要實施嚴格而有效的控管其佔有和運輸。繼上述公約之後，1997年為制止恐怖分子炸彈行動的國際公約建立新法律機制，針對意圖殺死或造成嚴重身體傷害或是造成廣泛破壞公眾的地方，非法且故意地使用炸藥或其它致命性裝置於各式各樣定義為公眾的地方的恐怖行動是隸屬於全球性的管轄權。

飛航安全與航空保安向來為保障航空器安全飛航之兩大重要課題。飛航安全是指處理及防範飛航過程中因相關作業因素之影響而造成意外事故之工作。航空保安則是指於飛航過程、機場或其周邊之犯罪行為，並且危及安全及正常飛航秩序之行為，如劫機及破壞事件等。任何飛航安全與航空保安之疏失，均可能造成生命財產之嚴重損失，所以世界各國莫不投注極大之人力與物力進行飛安之改善及航空之保安工作。

我國也是世界航空飛行組織的一分子，所以也是依上述之規定來做為本國航空器的標準。我國的航空器安全規定是由行政院交通部民用航空局（以下簡稱民航局）為管理、執行單位。民航局以國際法之規定基礎而規劃適合國內民用航空器管理之規定，其主要目的為保障飛

航安全，健全民航制度，符合國際民用航空標準法則，促進民用航空之發展為民用航空法第一條之規定。另依民用航空法第四十七條之五規定訂定之民用航空保安管理辦法中說明為了避免發生非法劫持航空器、毀壞使用中之航空器、在航空器上劫持人質、強行侵入航空器，為犯罪目的將危險物品或危安物品置入航空器意圖致人死亡、重傷害或財產之嚴重損失，或為造成嚴重災害而利用使用中之航空器。因此為防止上述行為之發生於本辦法中並設置武裝空安人員攜帶警械上航空器之執法人員。此為空安人員產生之源由及法律依據。

參、空安人員之分類

我國空安人員可區分廣義的空安人員與狹義的空安人員；廣義的空安人員：就是專責特殊任務行動人員，如國防部下轄的憲兵特勤隊（負責支援北部地區之反恐怖任務、反劫機、反綁架及國家高層人員安全維護，處理重大突發事件）、陸軍特勤隊（負責支援中部地區之反恐怖任務、反劫機、反綁架及國家高層人員安全維護）、海軍陸戰隊特勤隊（負責支援南部地區之反恐怖任務、反劫機、反綁架及國家高層人員安全維護、處理重大突發事件）、警政署所轄的維安特勤隊（負責反恐怖任務、反劫機、反綁架及國家高層人員安全維護、處理重大突發事件）、各警察局之霹靂小組（屬外圍支援性質）、航空警察局設於各航空站之分駐（派出）所警力等單位。

狹義的空安人員：專指是由警政署航空警察局所屬編組之空安人員。

以上單位之介紹就是要先了解我國職司空安人員之分配，平時是以航空警察局編組人員為主要執行者，而於遇到特殊狀況時就先由警

政署維安特勤隊為主要派遣單位，國防部所屬單位依其分區負責之特勤隊則為支援隊伍，做為後續行動之預備單位。惟因這些單位之編組及運作方式是以各單位所發佈之說明為基礎，事涉我國執行空安、反劫機及反恐怖任務之機密因此不做深入之說明，先予敘明。

本論文所指稱之空安人員為依中華民國民用航空法第四十七條之五授權交通部制定之民用航空保安全管理辦法第二條一項第十二款的定義「武裝空安人員：指為反制飛航中航空器非法干擾行為而攜帶警械上航空器之執法人員。」從這個法律依據之定義中可以明確界定本研究範圍為依國家法律執行公權力之武裝空安人員。沒有包含其他國家或是航空公司之安全人員。再依其執勤地點、方式、配備、內容、人員及訓練等簡略說明：

依其執勤地點區別：廣義之空安人員所負責的範圍是以在地面支援為其主要執勤地點及區域。而狹義之空安人員所負責的範圍是以在飛機上為其主要執勤地點及區域。

依其執勤方式區別：廣義之空安人員是以支援性質為主。而狹義之空安人員是為主要負責人員。

依其執勤配備區別：廣義之空安人員是著制服配備各式武器（如衝鋒槍、突擊步槍、手槍、短刀、震感彈、催淚瓦斯槍彈等攻擊性比較強）。狹義之空安人員是著便服配備攻擊性比較弱之各式武器（如手槍、電擊槍、擊昏槍、短刀等）。

依其執勤內容區別：廣義之空安人員是在目標難以利用外交手段或是談判手段等方式解決問題，而做強勢攻擊以處理危機事件。而狹義之空安人員沒有明顯目標之存在只有可疑情資，必須在機上耐心觀

察與警戒以防機上危機事件發生。

依其執勤人員區別：廣義之空安人員在出勤時依其戰術運用及位置之部署（警戒組、攻擊組、支援組）其人數會是有許多人一起出勤（因每個單位編排訓練及正式作戰運用無法明確提出人數）且有各單位之各項支援。狹義之空安人員因飛機之機型及情資之分析，依狀況派出少數人員於機上執勤，如於飛行時發生危機只能單打獨鬥小組運作應付問題。

依其執勤訓練區別：廣義之空安人員平常訓練以室內攻堅作為訓練基礎，攻擊時比較強悍硬度比較高，當有遇到機上攻堅時於簡報資料或是勤前教育時會提供飛機之機型以利進行。而狹義空安人員平時訓練皆是以飛機艙內為主，所以非常了解機上的構造對於突發之狀況可以容易應付。

有形隊伍的訓練是可以看到訓練成果，從基本的術科操作再進階專業的訓練，使成員可以練得一身好功夫，以便在執行勤務時身手敏捷功夫了得解決目標順利完成任務。惟外在訓練容易看到成果內在心理建設卻不是那麼簡單可以看到成效。因此世界各國對於訓練成員之心理建設也是相當的重視，素質的好壞是可以關係到任務成功的機率及減少人員裝備的損傷。

第二節 壓力的心理反應

壓力不是一種想像出來的疾病而是我們身體“備戰狀態”的反應，這是當意識到某種情形或者某個人或者對某件事情具有潛在的威脅性和緊張時候的狀態所做出的反應。因此；壓力國外有學者將其定義為：(Holmes & Rahe, 1967) 認為心理壓力，是在環境中的生活事件

所引起，尤其是具有威脅性之重大事件，如：死亡、火災、離婚等。

(Cox, 1978) 則是認為心理壓力是每個個體面對環境的刺激，經過個體的主觀認知過程，產生了心理上的威脅和生理上激動的現象，是個體和環境互動之結果。(Kanner、Coyne、Schaefer & Lazarus, 1981) 提出，心理壓力之來源不僅是重大事件，在生活中之日常繁瑣事件也是會影響著個體的身心健康。壓力係由個人知覺到環境的威脅而喚起生理及心理緊張的一種高負荷狀態 (Albertson & Kagan, 1987)。另有學者定義為：壓力係外在的因素加諸於個人身上所產生的不舒適感，且此不舒適的感受會因為個人本身的特質，而有不同程度心理或生理的反應 (Brown & Campell, 1994)。個體和環境之互動結果並非一成不變，而是隨著時間之向度在變化，因此，個體和環境會隨著時間之向度的互動關係又稱為心理壓力之歷程 (Pearlin, Menaghan, Lieberman & Mullan, 1981)。在國內有學者對壓力所做的定義為：(張春興, 1998) 則是認為心理壓力之來源有三種：一、生活改變：指日常生活秩序上有發生重要的改變，通常會帶給個體一些負面情緒的經驗。二、生活瑣事：指日常生活之中經常會遇到，卻是無可逃避的瑣事，嚴重性雖不足以馬上為害個體，但長期積累，乃會對個體的身心有所影響。三、心理因素：指個體內在的心理產生困難，而造成心理壓力。(呂敏昌, 1993) 發現青少年的心理壓力來源可分為兩方面：一、發展之過程中所帶來的心理壓力，如；生理、認知或社會發展等方面；二、生活事件當中引發的挫折或威脅而產生心理的壓力。也有其他學者對壓力的定義為：壓力是泛指不愉快或有威脅性的刺激，所產生的生理與心理的反應 (黃富順, 1995)。(陸洛, 1997 & Pearlin, 1999)

認為心理壓力之歷程主要有三個組成成份。第一個組成成份為「刺激」，即心理壓力來源。第二個組成成份為「調節之變項」，扮演著調節心理壓力之效果的角色。第三個組成成份為反應，即「心理壓力之結果」，包括即刻反應或是長期結果。壓力係工作或環境呈現的要求超過個人能力與可使用資源之刺激。其過程是一種適應性的反應，其結果因人而異，可導致個人心理與生理正向或負向改變之狀態（林立曼,2000）。也有學者對壓力的定義為：壓力是個體處於威脅的情境下，頓時無法脫離困境的壓迫感，是個體對環境中具有威脅性的刺激源，經由認知後，所產生的反應（賴政忠,2001）。

經由上述的說明及分析可以歸類如下：

- 一、反應的觀點：將壓力視為外來的變項，認為壓力是我們個體對外界刺激所產生的身心反應，即生活上的點點滴滴，無論愉快與否，都可能造成壓力且無論壓力的來源是如何，通常會造成個人生理和心理一起同時間的反應出現。
- 二、刺激的觀點：將壓力視為一個自我個體的變項，是原因而非結果，是一種對生活情境的自我反應變動，其認為壓力的產生是自我個體遭遇到外界事件的接觸而失去生活平衡，為了恢復原有適應的狀態，所必須花費的精神以及體力的總量。
- 三、互動的觀點：是壓力為自我個體與外在環境兩者之間互動的結果，認為壓力是外在環境的要求與自我個體為滿足環境要求之間的某種關係；亦即自我個體在面臨壓力的情境之下，會對環境作辨別及因應心理上的處理認知，一旦自我個體認為情境威脅很大，自己無法妥善或完整處理時，將會感受到很大的壓力；反過來如果

情境不構成威脅時，自我個體將不會感受到壓力。

因此；當上述情況發生的時候，在生理上大腦就會開始分泌出包括腎上腺素等的激素，腎上腺素通過血管流暢到身體的每個部分。當這些荷爾蒙流佈到心臟、肺和肌肉的時候，一種特殊的生理反應就要發生了。"備戰狀態"的反應症狀：壓力開始出現，心跳就開始加快，呼吸也開始急促，肌肉緊張並呈準備行動，視覺變得更敏銳，胃裡會打鼓，思維變敏銳，開始出汗，心中會不安，嚴重時會有惡心、嘔吐。多數人在常態下身體還能保持紅色警戒狀態，不會放鬆。緊張不安和焦慮保持會在身體中隨著遇到的每一件能引起心理緊張情緒的事情不斷累積上升，最終造成了不良後果。壓力也可以視為是一種由挫折、失敗所造成的反應。這種反應要一定的時間去緩解，需要他人撫慰及適當休息。一般說來，心理壓力可能是因工作壓力所帶來造成的一種結果反應，當一個個體長時間曝露於工作壓力之下，就會導致相當程度的心理壓力產生，進而產生某些症狀；例如焦慮、憂鬱、沮喪與身體方面的問題，甚而導致高血壓及胃腸方面的疾病出現(Harris & Kacmar, 2005)。可見心理壓力指的是來自各種壓力來源對於自我個體心理上的影響，也就是因挫折、無奈與失落感而帶來的負面心理，如失望、焦慮、憂鬱、恐懼及緊張等感受(馮觀富, 2005)。

壹、壓力源

所謂壓力來源，心理學上的術語稱為壓力源，是泛指會造成個體壓力反應的原因、刺激或事件，這些刺激事件為來自週遭的人、事，物或源自於個人內在想法；也可說是在生活上各種規律性的或突發性不便的來源；簡單而言，壓力來源係指我們對外環境的生活須求及

內在態度與思維的適應。一般而言，壓力不僅會發生於工作上，更有可能也會在平常生活上產生壓力，而壓力的來源可區分為三種因素，即外在的環境、組織與個人，稱之壓力來源。而外在的環境因素包含經濟之不確定性、政治之不確定性、技術之不確定性；組織因素包含任務之要求、角色之要求、人際關係之要求、組織之結構、組織領導風格、組織之演化階段；個人之因素包含家庭的因素、經濟的問題與人格的特質等，(劉玉玲, 2001)。工作壓力就是因與工作有關的因素而引起種種內外的事件，而使工作者心理與生理發生改變正常狀態的壓力，亦或是個人在工作職場中，所必須承受來自工作本身或相關其他因素所產生的壓力，均可稱為工作壓力。也就是在工作情境中出現的某些特性，對個體所產生的一種脅迫現象，使個人的能力和工作的環境及資源的需求產生相互的交互作用，影響自我個體的心理、生理狀態脫離正常的現象。

工作的壓力來源相當多，當個體無法滿足外在的工作環境須求時即會產生壓力源；國外學者探討英國皇家海軍職業壓力的研究中指出，壓力來源包含長時間的工作、角色的衝突、知覺資源的缺乏、須要生理負荷的工作環境和職業與家庭衝突等(Bridger, Kilminster, & Slaven, 2006)；(Jex & Bliese, 1999)針對工作超時、負荷及任務的明確性所扮演之壓力源角色亦有相關研究；(O' Driscoll & Beehr, 2000)在探討工作的滿意及心理壓力之間關係的研究顯示，角色模糊和角色衝突也是壓力源的一種。國外學者針對工作壓力有關的研究，有一部份會以警察為對象，其工作壓力的來源主要是因工作特性，如武力的使用方式、不安全的工作環境，如害怕於執勤時受傷或死亡(Newman &

Rucker-Reed, 2004)及執行勤務時產生的負面情緒所造成 (Gelderens, Heuven, Veldhoven, Zeelenberg, & Croon, 2007)。國內學者有關於警察同仁的工作壓力、人格特質與工作的投入對其組織公民行為之研究也指出，警察的工作因為工作環境及工作性質都是具有高度的危險性，所以是造成其工作的壓力來源之一(陳春希、湯雅云、何秉真、鄭晉昌, 2007)。此外，亦有其他學者以在SARS(Severe Acute Respiratory Syndrome)普通病房工作的護理人員為研究對象，證實了護理人員也因工作職責需照顧SARS病患，在高危險性的工作環境職場上又擔心自己因此遭受傳染的心理衝擊下也會產生了某種程度的心理壓力(Chen, Wu, Yang, & Yen, 2005)。

有關工作壓力對於個人所造成的影響，學者亦有不同之見解，茲分述如下：

賴政忠(2001)將有關工作壓力所造成的影響分類為「生理上的影響」、「心理上的影響」兩種，但會產生生理上的、心理上的及行為上的症狀反應。

劉祥如；蔡萬來(2003)則是認為警察的工作壓力可分九個層面，包括產生心理症狀、生理症狀、行為改變、婚姻問題、工作績效倦怠、本身個性、身體健康、工作及家庭生活等層面之影響。

劉榮哲；蘇美卿(2004)則是認為員警經常在高壓力下工作將造成生理上與心理上的極大威脅，並在工作適應不良與滿意度偏低的情形，過度的壓力則是會影響員警個人在工作適應與表現。員警適當的壓力源與良好的控制，可激發警察人員潛在的力量，但過度的壓力則是會造成身心疾病。

綜合上述學者見解，警察的工作壓力所造成的影響可分「生理上之影響」、「心理上之影響」、「行為上之影響」等三方面：

一、生理影響：

當工作的壓力產生時，我們必須要調整自己的身體狀況來因應，或對抗、忍受、或防衛、或選擇逃避來進行自我調整適應，而在此一連串的生理反應當中，人體內的免疫系統可能就變得比較不活躍，因此較容易受到傳染疾病之入侵或感染，或是身體組織功能之降低。若因此種壓力狀態的不斷重覆且頻率增加或變多，都可能導致生理狀況的免疫功能遭受到破壞而延伸生出慢性疾病，而可能出現的生理狀況疾病包括：失眠、頭痛、顫抖、食欲不振、關節炎、背痛、便秘、胃潰瘍、皮膚疹（過敏）、倦怠、高血壓、心臟病、不安、心跳加速等症狀。其主要可分為1、心臟及血管系統之疾病。2、腸胃系統之疾病。3、呼吸系統之疾病。4、皮膚系統之疾病等身體外顯症狀。

二、心理影響：

當工作出現壓力時，通常在心理上會產生一些壓迫感症狀，並立即會產生情緒上的反應，如生氣、嫌惡、錯愕、緊張等伴隨著的行為反應，或引導當事人用面對、或反抗、或退縮、或選擇逃離等方式來進行調整。當一個人長時期暴露在高壓力事件的影響下，或是須要長時間來費時費力處理的壓力事件乃不斷的出現時，其心理容易導致引發長期的無助、無力感、焦慮、憂鬱等負向的感受與情緒，進而形成退縮、消極或冷漠的心態，對個人之自信與自尊亦會造成負面的影響。其心理狀況所引發的疾病包括有：憂鬱、低自尊、不滿足、緊張、疲勞、攻擊、沮喪、投射、健忘、幻想等症狀；亦會產生工作士氣低落、

任何事物漠不關心、注意力無法專注、無法作判斷及對批評過於敏感等反應，故外勤員警因長期之工作壓力而患憂鬱症者大有人在，此即為例。

三、行為影響：

對於長期遭受工作的壓力者，其行為所表現出來之生活狀況包括：吸菸量大增、濫服藥(毒)物(因職務取締逮捕毒品接觸而容易因壓力或心理調適而染上)、酗酒(用飲酒的方式來重拾或安撫其情緒)、坐立不安、改變飲食習慣、體重減輕等情形，甚至引發職場(家庭)暴力或自殺行為，而顯現在工作職場方面之行為則為有怠勤、怠勤、罷工、罷工、離職、參與意願降低、績效降低、缺乏創造力、工作品質低落、逃避責任等症狀。

警察是「依法維持公共秩序、保護社會安全、防止一切危害、促進人民福利」在警察法第二條有明文規定。其工作性質是具有第一線、危險、緊急、強制、衝突、時間長及親自面對等特性，工作中經常勞心勞力，沒有強健體力與敏銳頭腦，不免難於滿足工作上的需求。國內外許多研究結果顯示，長期處在前述的環境，常易導致適應困難反應不佳處理能力不足，造成團隊士氣的低落、同事之間相處不融洽、工作效率不佳與離職意願偏高等困擾；而過度的工作壓力會使得身體健康欠佳機能退化，心理調適能力不佳、失去自尊對自己沒有自信、對工作與環境的不滿意皆會升高，直接影響家庭關係的緊張及不和諧，甚至產生不當生活態度與習慣、人格特質與自殺意件及在精神上所承受的壓力過大也導致許多身心症的出現，不但心理層面受到衝擊，無形中也會侵犯人體的免疫系統，造成免疫力的下降、疾病、老

化的問題出現等(Lazarusr & Folkman, 1984b)。潘維剛(2001)；蔡萬來(2003)研究即發現，有超過九成的警察人員覺得警察這一份工作的壓力很大、執勤危險性很高、勤務執行很辛苦、對家庭生活會造成很大影響。無法妥善照顧家庭與缺乏正常休閒生活管道，成了警察士氣一直無法提昇上來的主要原因之一，並連帶使的基層員警承受面對妻小不能諒解的壓力有無比的沉重；亦往往容易會造成夫妻雙方失和不容易溝通、家庭關係不佳造成破裂的悲劇。



壓力：模型

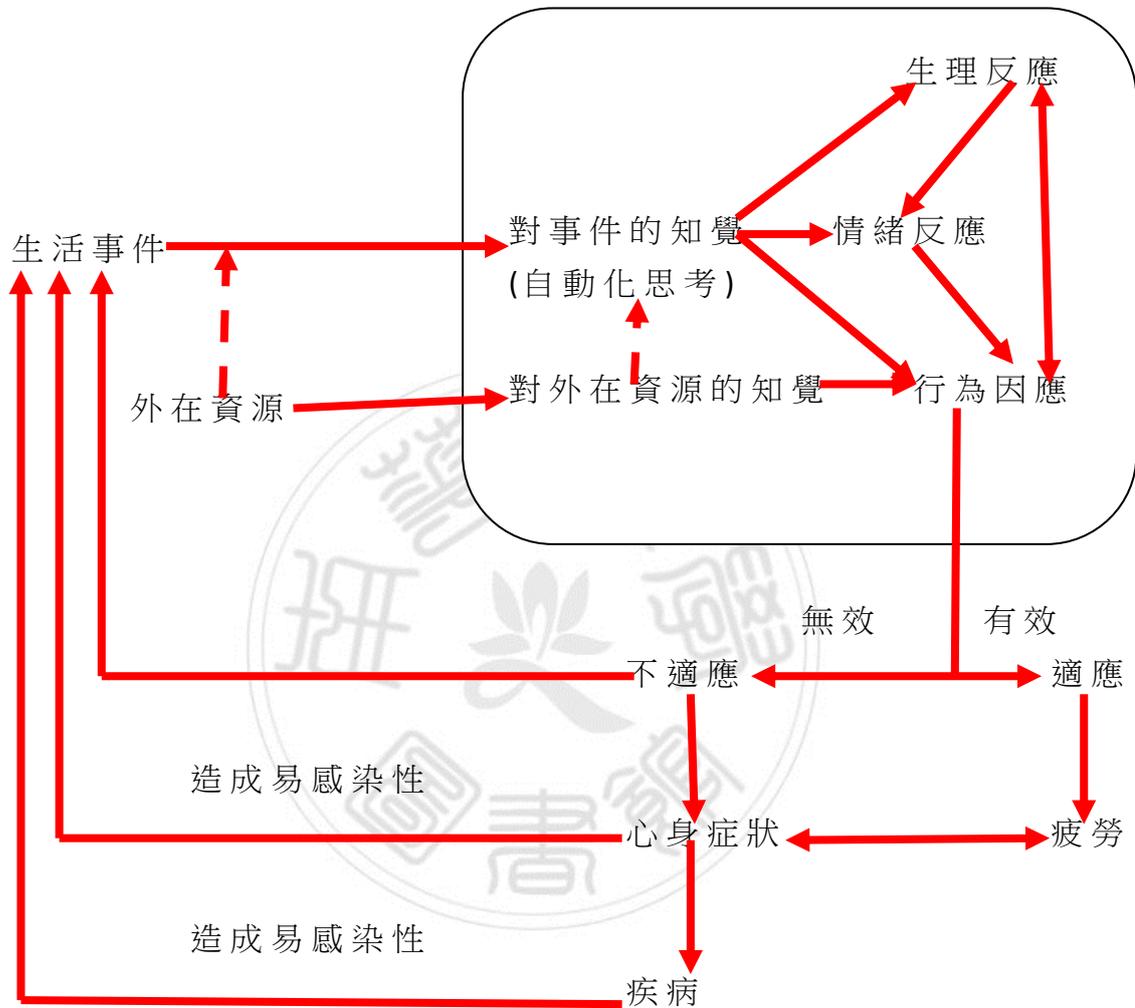


圖 4

壓力反應狀況流程

警政署依據警察法之規定提出規劃警察人員訓練規定來加強警察人員之心理、生理、身體及技能持續在職訓練與執勤技巧增加員警的執法能力，因此；警政署每一年常年訓練的課程與投入的時間，均會隨著社會日益進步觀念不同、環境日趨複雜執勤技巧改變等等，而付出極大的人力與物力，來全面提升警察的工作能力與技巧。根據公布之「警察常年訓練辦法」之規定，常年訓練可區分為「一般訓練」及「專案訓練」。「一般訓練」又可分為個人訓練、組合訓練、業務訓練、幹部訓練及其他訓練；專案訓練又可分為特定任務訓練及特殊任務警力訓練。警察人員常年訓練是屬經常性及持續性的在職訓練。空安人員也是警察人員的一部份其經常性的訓練也是要參加警政署所規定之常年訓練，但也因其是屬於特殊專業工作單位，因此；空安人員必須要有自己本身的專業知識、專業技巧及專業訓練才有辦法達成在高壓力下之任務。其工作及環境不同於一般警察人員執勤之場域，所以；空安人員對於其本身的勤務與任務必須有相當的了解才能勝任。所以；訓練也是一種學習過程，亦即是一種為增進個人工作知識與技能，能改變工作態度與觀念，並以提高工作績效的學習過程，提昇工作能力達成目標。因此，單位在從事訓練時，必須遵照一些學習（特別是成人學習）的原理與原則，才能發揮訓練的成果。另外，從單位的角度來看，訓練是一項系統化的安排，其目的是在於透過許多的教學活動，使單位成員獲得工作所需的知識與技能、觀念與態度，以符合單位的要求，達成組織的期望(吳復新, 2003)。工作「需求」指的是預期目標和實際表現之間的差距。當單位或個人已達成預期目標，或未感覺到欠缺的時候，可說需求是不存在的。所以提到需求就必須有

一個明確的目標或具體的標準存在，否則難以確認需求（簡建忠,1994）。而「訓練需求」，（孫本初,2000）則認為係指在單位的運作與管理方面，所造成而必須以訓練來加以解決的困境與問題，至於這種困境與問題常發生於以下兩種情形：一為員工的工作不正常；一為員工所具備的知識與技能已經無法滿足現在的工作需求。（簡建忠,1994）認為從企業的觀點來看，訓練需求是延伸於生產的需求、科技的汰舊換新、結構的改變與員工的要求，以及外部的經濟景氣影響或法令規章的改變等；但就企業員工而言，訓練的需求會發生則是導因於完成工作與任務所需具備的知識、技能、態度及能力等。

機關團體中，「訓練」一直是用來提升員工能力的機制，訓練可說是機關團體為增進其所屬人員解決問題的能力，美國就業部（Department of Employment）之訓練詞彙大全對於訓練的詮釋為「一種透過學習經驗來形成並發展新知識、新技術和態度的計畫性和系統性的努力，使其在某個活動或某些範圍的活動能達成有效率的績效，其在工作上的目的是能為使個人獲得更好的能力，以適當的完成被指派的工作」。訓練成果的評鑑中，可以知道下次的訓練需求，然後再進行另一次的訓練。在不斷的訓練循環系統中，若能針對訓練需求作周詳的評估，則有助於訓練計畫的推行，使受訓者能得到所需要的訓練成果，亦能提升單位訓練效能，如此才不至於浪費訓練資源，也不會降低受訓者的學習意願（李懿芳,2004）。

茲依據學者的研究，將壓力來源以不同構面去探討的類型彙整如下：

一、吳復新(1985)；吳靜吉(1992) (一)組織內壓力源；(二)組織外壓

力源(三)角色衝突；(四)工作負荷過重；(五)角色混淆；(六)能力無法發揮。

二、郭靜晃(1994) (一)災變事件：如地震、飛機失事等事件等事件；
(二)社會長期事件：如生活環境過度擁擠、經濟衰退或環境污染；
(三)生活改變：如離婚、喪偶等事件；(四)日常瑣事：塞車、掉錢包等事件；(五)心理因素：如認知發展壓力、感情和情緒壓力。

三、周文欽(2010) 壓力源分五類：(一)因人：壓力源自人如長官、親人或自我。(二)因事：壓力源自困難事情如考試、工作困境。(三)3. 因物：壓力源自某些事物如聞臭豆腐掩鼻而過、看蟑螂噁心。(四) 因境：壓力源自情境如擁擠空間不舒服、處高處懼怕或源自工作有關無關之情境。(五)多元因素：如不僅因人、因境而異，或難於歸類者。

四、陳進吉(2014)研究指出警察有以下幾項壓力來源：(一)、工作具高危險性、心理缺乏安全感。(二)、勤業務繁重、工作時間長。(三)、隨時處在機動、身心理負荷重。(四)、環境複雜利誘大、身處法律邊緣風險高。(五)、角色多變衝突、認知易生錯亂。(六)、超強體耐力、通才專業智能。(七)、無止境的工作使命、高度重視績效產出。

綜上所述，心理壓力之來源可視為環境中存在的某一種或好幾種具有威脅性刺激(呂敏昌,1993;張春興,1998)，以下稱為生活事件。當個體遭遇到這些生活事件時，當個體遭到衝擊會失去平衡，因此，個體必須花費精神及體力去恢復原有的適應能力。換言之，個體必須在可以知覺到生活事件的前提下，生活事件才能對個體產生影響。

一、心理壓力的反應及影響

(一)、心理壓力反應

葉公超(1981)在心理學上對於壓力的解釋為「逼人的壓力」。壓力源對於個體心理的影響亦即因挫折、無奈、失落感而帶來負面的心理，如：失望、焦慮、憂鬱、恐懼及緊張等感受(馮觀富,2005)。在心理學的辭典中，壓力指「個體在生理上感受到威脅時的一種精神狀態，而此種緊張狀態會使人在情緒上產生不愉快甚至有痛的感受」。壓力有時會具有警示的功能，可以使人面對壓力的來源時而設法排除之(張春興,1998)。個體與環境在互動下，個體經過知後之評價，感受到傷害、威脅或挑戰，進而影響到個體的安適狀態。而當壓力來臨時我們身體的自然反應就叫壓力反應。壓力反應指的是生物體在面對病源或外在威脅時的抗拒反應(張春興,1998)。在遭遇外在威脅或危險等壓力情況時，生物體內的腎上腺激素分泌會增加，使生物體心跳加快、肌肉蓄積能量並產生緊張情形，以維持生物體的警醒戒備狀態，來準備應付外在的壓力或威脅，並進而解除危險，因此，基本上生物體的壓力反應其實是生物為維護本身生命安全的本能機制。一旦我們身體覺察到壓力來襲時，我們的心理狀態會開始下列的動作：大腦皮質會馬上接收到訊息，轉到下視丘，然後傳給交感神經，此時，人體會產生反應：心跳加快、血壓升高、出汗、手腳發冷，部分血液離開血管末端和消化系統，然後進入肌肉，幫助你準備迎戰、或者逃避。此時，瞳孔會放大，視力、聽力都特別靈敏，這表示人體要對這件事情作反應了。此時；生理反應會依一般適應症候群(GAS)：分為三階段(1)警覺反應階段，先是震撼期，而後出現緊急反應的動員期。(2)進入抗拒階段，

生理恢復正常，如壓力持續存在，個體適應能力會逐漸下降。(3)衰竭階段，個體適應能力喪失，精疲力竭、崩潰、死亡。

壓力是生活中無法逃避之狀態，不同的是個體要如何去因應處理壓力。壓力可區分為三類，系統性或生理壓力、心理壓力以與社會壓力。系統性或生理壓力強調對身體組織之干擾；心理壓力則強調個體壓力之認知功能，評價情境的威脅性；而社會壓力則強調個體在社會系統中受到干擾的程度。這三類壓力，可能存在於互相之間的關係必須整體的進行評估。個體的評價及因應方式，都會影響到適應的結果。壓力對個體來說，並不一定會有造成適應不良或傷害，或許是於一開始。當個體會經驗到來自壓力所產生的危機時，卻也可以因為壓力而學會一些技能，讓人類成長(Lazarus & Folkman, 1984)。而當個體的評價與因應之方式，就會影響到其身體、心理、社會適應之良好與否的結果。在身體方面，壓力會使人心跳加速、血壓增高、胃腸不適、呼吸道不適、排汗不正常、皮膚毛病、頭痛或其他慢性疼痛、肌肉緊張、疲勞、睡眠障礙等。而在社會性支持方面我們個人可以從他人那獲得舒適、照顧、自尊或協助而感到滿足。另個體之心理壓力較常見的反應是有緊張感的出現，如不安、害怕、心神不寧或過度敏感及缺乏自信心與安全感，同時也可能會因生氣而產生敵對的行為，當個體的心理壓力乃持續存在，則會出現焦慮、緊張、易怒、挫折感、易激動、情緒過敏、反應過度、壓抑感覺、人際溝通出問題、退縮、憂鬱、疏離、注意力不集中、失去創造力、甚至自殺意念；而因情緒變差，生理往往也受影響，跟著不舒服(黃惠惠, 2002)。在過去對九二一地震災民之中研究指出，因災民遭逢重大災難，其心理之壓力會造成容易疲

倦、過度警覺或敏感、容易生氣及無助感，在腦海中會重複出現不愉快之念頭或想法(許文耀, 2003)。當自我個體察覺到高度的工作需求，會影響到完成任務或是完成任務之程序時，就會產生自我個體之心理壓力。國外文獻在相關議題之中曾對美國士兵進行研究結果顯示，美國士兵工作之壓力來自於工作負荷、其長時間的工作時數及任務之明確程度等，所以士兵們也會因此產生相當程度之心理壓力，有的甚至導致憂鬱、焦慮及敵對行為等負面的產生進而發生影響(Jex & Bliese, 1999)。

(二)、心理壓力調節歷程

當個體察覺到心理壓力來源後，其個體便會進入到調節歷程。(Lazarus & Folkman, 1984) 對調節之歷程有詳盡的探究，並將調節之歷程區分為「認知評價歷程」及「因應歷程」。

1. 心理壓力認知評價之歷程

認知評價之歷程可分為：初級評價之歷程、次級評價之歷程與再評價之歷程，分述如下。

(1). 初級評價之歷程

當我們自己本身個體察覺到生活事件壓力時，我們自己本身個體就會主動評估生活事件壓力對於本身幸福感之危害風險程度。並認為我們自己本身個體會對生活壓力事件做出的三種初步程度之分類：

(甲) 無關的程度：就是我們自己本身個體評估生活事件壓力對本身幸福感是沒有什麼利害關係的。

(乙) 正向的程度：就是我們自己本身個體評估生活事件壓力對本身幸福感是有利的，不是有害的。

(丙) 心理壓力的程度：就是我們自己本身個體評估生活事件壓力對本身幸福感是有害的及感受到是負向的結果。

Lazarus & Folkman(1984) 所提出之認知評價的理論，研究當中獲得的結果認為在初級評價之歷程中的，傷害或失落、威脅及挑戰等三種認知評價之結果，會讓我們自己本身個體感受到出現心理壓力。Cohen、Kamarck & Mermelstein(1983) 他們則認為，研究當中獲得的結果，非預期、不受控制與超過負荷等三類是心理壓力之認知評價內容。而Rowley、Roesch、Jurica & Vaughn(2005)，用SAM針對平均年齡15.4歲的青少年進行施測，研究當中獲得的結果則認為心理壓力的認知評價內容為威脅與挑戰等二種。

(2). 次級評價之歷程

Folkman & Lazarus(1984)他們強調初級評價之歷程與次級評價之歷程兩者並不是有前後順序的差別或一、二的排序，而是關注在於不同的焦點上對不同的事件來做不同的評估，兩種評價之歷程幾乎是可以同一時間來做進行評估。次級評價的重點結果是在於「我可以做甚麼？」。我們自己本身個體會從生活環境之中尋找有用的資源，用來改變與情境之間的關係，並認為次級評價之重點結果會影響我們自己本身個體對於後續因應策略的進行。(Folkman & Lazarus, 1988)則認為我們自己本身個體對心理壓力源之評價會直接影響其對因應的進行，其中關鍵之認知評價為因應資源評價，這指的是我們自己本身個體與環境間互動之關係中，我們自己本身個體評估自我可以獲得到有那些因應資源。(Hobfoll, 1989)研究當中獲得的結果則提出資源保留理論以對抗心理壓力的觀點，其認為個體會有心理壓力，是來自於個

體缺乏因應資源。因此，當個體之評價自我缺乏因應資源時，會有心理壓力的產生。(Peacock & Wong, 1990)研究當中獲得的結果則認為有三種的次級評價，分別是為自己可以控制與他人可以控制和無人可以控制，而後其經過(Rowley & Roesch, 2005)將SAM進行的驗證性因素分析，研究當中獲得的結果認為次級評價是為因應資源，是心理壓力之適切結構。

(3). 再評價之歷程

再評價之歷程指的是環境中有增加助於我們自己本身個體對抗心理壓力之資源，或是滋養我們自己本身個體的訊息，進而促使我們自己本身個體改變原先與環境關係之評價。換句話說，就是我們自己本身個體會進入再評價歷程，是因為我們自己本身個體和環境之間，其中一者或兩者有產生變化，我們自己本身個體會再次進行初級評價之歷程與次級評價之歷程，評估我們自己本身與環境間之關係。隨著遭遇生活事件壓力之重複次數與經過的時間，則我們自己本身個體對於事件之判斷也會有所不同。當我們自己本身個體與環境的互動隨時都可能在發生，在這一瞬間我們自己本身個體所察覺的情境與下一瞬間所察覺的情境會互相產生變動，尤其是在我們自己本身採取了某些因應之後，其我們自己本身個體仍會再次進行初級和次級認知評價，用以確認心理壓力是否仍繼續存在，我們自己本身個體如果認為持續存在，會發展出要如何去因應的對應方法。

「再評價之歷程」對於心理壓力評量之影響，有重視於「時間之向度」的變化。「再評價之歷程」隨著時間之變化，個體因素或環境因素之改變，皆會造成我們自己本身個體與環境之間關係產生變化。

綜上所述，再評價之歷程描繪出心理壓力之動態過程。說明心理壓力會隨著時間的不同而有所變化。當個體和環境有所變動時，個體會自重重新檢視自身與環境之關係。換句話說，心理壓力之評量結果必須要求實效性，越能在短時間完成實施測驗、迅速完成記分與結果解釋，這樣對於受試者心理壓力狀態越能清楚瞭解。

(三) 心理壓力之影響

Lazarus & Folkman(1984)則認為「因應」是當個體面對心理壓力時所採取之行動或認知方法，其目的是在於處理或解決心理壓力源，或減輕負面的情緒或身體之反應。因此，因應歷程，則是指個體為了減少或消除心理壓力的行動或認知之運作過程。並指其有二種因應類型：1. 情緒焦點因應，調節情緒和心理壓力。個體則可能採取的策略有這些如逃避、縮小化、選擇性注意、保持距離、正向比較與在負向事件中尋找正向意義等。情緒焦點因應不是直接去改變事件或情境的意思，其運作方法如同「再評價之歷程」。但必須注意的是，對自我欺騙是此種因應方法的一環，當真實之事件、情境與身體健康有關時，可能就會對個體的幸福感有不良之影響。2. 問題焦點因應：管控產生的心理壓力問題。如同問題要解決的策略一般，個體可能就會直接定義問題、來改變情境、做出選擇或直接行動等。問題焦點因應是可以針對環境的，像是改變資源、程序與障礙物等；也可以是針對個人的，像是降低標準、學習新的技巧或是轉換志向等等。(Lazarus & Folkman, 1984)則認為除了上述兩種因應外，應還有第三種因應類型，即折衷方式之因應，係是指尋求社會的支持，與他人商量以獲得更多之訊息，或從親朋好友那裡得到同情、了解與安慰。而其研究結果顯

示，94%的人會選擇折衷方式來因應。

綜上所述，因應歷程是個體針對來自心理壓力所採取試圖恢復內在平衡之行動，不論是心理上的或行為上的反應，其目的都是在於減緩或消除心理壓力所造成之不舒服感受。因應歷程不同於認知評價之歷程，雖然都屬於調節歷程，但在功能上有明顯的不同。因應歷程是個體透過採取因應策略來直接改變自身與環境間之關係；而認知評價之歷程是確認個體與環境之關係為何。個體採取因應後，為了確認因應的效果，個體會再次進行初級評價之歷程與次級評價之歷程，也就是再評價之歷程，再次確認個體與環境之間的關係，若無改善個體將在採取新的因應策略，一直到個體與環境之間的關係回復到了原先的平衡狀態。(Bauer, Jeckel & Luz, 2009)心理壓力在短期內會對個體產生兩種結果：(一)即刻之影響，是身體肌肉進入緊張之狀態，以便生物可以因應環境而做出立即的反應；(二)長期的影響，若個體調節失敗，將會造成負面的影響。也會讓神經系統與免疫系統處於高風險中，假如免疫系統失能，將導致病菌入侵。

三、情緒的相關涵義

在探討情緒之前，我們應先就心情、情感和情緒等辭彙作簡單的區分，在早期的研究當中通常會被混合使用，而這三個在日常生活中也是常常被混用的詞彙。首先用時間的長短來區分，情緒是指較為短暫的心理狀態，再來依序加長的是心情，最後的是情感。情感的概念與其他自然語言的概念一樣都是朦朧性的組合，也不容易加以界定，某種情感是不是屬於某一類別的分類往往是程度上的問題，而且不是遵守全有全無的定律；不僅如此，不同的情感類別之間，也可能有重

疊性的可能，並不是完全互斥的。心理學研究中，情感通常和認知對稱，二者構成了心智活動的兩大領域，因此它的意義可以說涵蓋了情緒和心情等一切屬於情感方面的心理歷程和相關的認知狀態，是情感、情緒和心情三者中意義最廣的一個概念。

情緒和心情之不同在於情緒是有較為特定的及清楚的引發對象及來源，而心情則是沒有清楚可分辨的及特定的引發與來源對象是比較模糊的。現今的科學家及心理學們對於何謂情緒之看法也有相當分歧，有人則是認為情緒是我們身體的自然反應，也是我們在大自然演化生存的競爭中所留下的部份特徵與歷程，因此，用大自然生存演化的觀點來探討我們的自身情緒，因為；這是學者從生理的角度來對情緒做進行探討。而現今的許多的社會心理學家是比較傾向用此概念之方式來定義情緒，其中包含了理論與概括的特徵，進而採用一種普遍、抽象之語句來界定情緒。透過概念之定義方式比較難以辨識特定之情緒，比較傾向建議採用原型之方式，這樣比較容易透過對情緒典型屬性之辨識來界定情緒。

(一) 情緒的定義

國外學者(Mandler, 1975)則是認為情緒是一種生理上的喚醒狀態，由此狀態下引發個體行動或擴大正進行的行動。

(Denzin, 1984)則是認為情緒是對外在環境刺激的一種複雜而連續的反應，包括認知的評估、主觀的感受、自律神經的喚起及激發行動的能量情緒是一種自我感受與表現，在一種情緒或認知的社會環境行為中形成，情緒存在於社會環境行為與他人的互動中。

(Ellis, 1997)則是認為情緒是人類身體自然反應行為中與知覺統整後

的複雜狀態，是一種「認知知覺」狀態，複雜的心理歷程，由外在環境特定狀況的事件所引發的，例如悲傷是由於個人喪失與某人的聯繫或喪失擁有物，生氣是因為挫折或受傷。

而在國內學者方面，(黃德祥,1994)則是認為情緒是自我個體對某種外在環境的刺激做出反應時，所得到的主觀情感與個別的經驗，它是一種意識狀態，對自我個體具有促動或干擾的作用。

(王淑俐,1995)則是認為情緒是一種自我個體內在不安的反應，自我個體在接受外在環境某種刺激後，會產生強烈的生理變化與心理感受，這種身心感受乃屬於意識面的情意部分，當個體感受相當強烈時，會因此採取外在的行動。

曹中璋(1996)則是認為情緒現象是由內外在此的刺激與感受所引發的一種主觀激動的狀態，而此狀態是由主觀感受、生理反應與認知評估、表達行為等四種成分相互交互作用而成，並極易因此而產生動機性行為。將情緒定義中描述如下：

一、激動：視情況而定，在短時間內的情緒經歷，具身體的行為表現與參與。

二、感覺：乃是和外在此環境情況有關的、有意識的及無意識的情緒經歷。具有生理的、認知的以及與行為有關的看法和特定的意義關聯。

三、熱情：「熱情」涉及當時的實際情況，可是就情況動力而言乃是細膩、強烈的感覺狀態；熱情大多都是視是否達到特定激動標準而定。

四、心情：為所涉及的情況、相當持久的情緒狀態，塑造成個別經歷

的「心情調整」。

五、基本心情：視外在環境情況而定，長時間的持續、無意識至有意識的、特殊性格的情緒經歷。

六、生活感覺：視外在環境情況而定、因氣質而有所不同及特殊性格的、由不同的基本心情塑造出的持久樣態。

張春興(2010)則將情緒定義為自我個體受到某種刺激所產生的一種激動狀態，雖然對於其發生自我個體能有所體驗，但對其所引發的生理變化與行為反應卻無法控制。

綜合學者對情緒的定義，在人我互動關係之中，情緒仍是自我個體領受到人、事、物的轉變，衍生出生理上的反應與心理上微妙變化的過程，對自己或他人所採取的一些行動。

(二)情緒的特性

Ellis(1997)認為情緒是人類行為反應知覺統整後的複雜狀況，也就是一種「認知—知覺」的狀態。研究者根據文獻整理後發現情緒是具以下四個特性：1.可變性、2.動機性、3.主觀性、4.普遍性等，由於這些特性也提供了情緒認知很好的立足點與參考價值，就以下分別說明之：

1.情緒之可變性

情緒認知論之學者Leventhal, Schachter及Aronld等皆認為，情緒的發生和我們個人本身對於外在環境壓力感受所表現出來的情緒刺激程度之解釋與評價有關連，當個體對情境刺激、社會文化背景、人際互動、自我認知，所做的認知評估過程極為匆促而不易察覺，因此，隨之出現的生理變化與行為反應是很難加以掌控。由於我們每個個人

本身對於發生的事物所解釋、所感受、表達的看法不同，就算在面對解釋相同之刺激下，我們自己本身情緒的表現也會產生很大的個別感受差異與不同，但情緒反應是不可避免的(引自游恆山譯,1996)。雖然，情緒會引起我們自己本身內在的生理和行為表現出外在反應的時候很難控制，但是卻會因為隨著外在的環境、時間的流逝、觀念的改變、年齡的不同及個人經驗的累積，而在我們自己本身所表現出來的情緒中也就是會有很大的差異(王淑俐,1990)。

2. 情緒之動機性

王淑俐(1990)則認為在不同的情緒效應下對於行為的結果會有著不同的進行與解除的效果，個體尋求動機的滿足而產生動機性的行為，自然而然的伴隨各種情緒的出現它能解除正在進行之行為，也可以因此效應而產生新的目標行為與結果。因此，情緒認知論的學者Scherer 和 Ekman就將情緒視是為一種動力的作用運作歷程(游恆山譯,1996)。(張春興,1998)在討論情緒與動機兩者之間的關係時，就說到二者可能會有下列兩種的關係：其一、情緒是會伴隨著我們本身感受到動機性行為而產生的；其二、情緒發生的本身來說就是動機。在第一種的關係中，我們本身自己的動機是否可以得到滿足，是會影響到我們本身自己個體產生出不同的情緒。情緒的反應具有動機性，不是傷人就是傷己，要做到自我掌控情緒反應相當不容易，情緒狀態持續時間也因人而不同，隨之帶來個體的身心變化也大相逕庭在情緒成為觸動行為之動機時，其所產生出來的行為就變成了所謂的情緒性行為。情緒本身並不是不可變的，但情緒所表現出來的是變化多端不可捉摸，在面對到相同的情境與刺激時，我們個體本身是會隨著時間的

進行、個體本身的經驗、念頭的轉變、年齡的不同，所表現出來的情緒也會有很大的差異與不同(王淑俐,1990)。

3. 情緒之主觀性

由於我們個人本身所經驗到的情緒性質是主觀的，在遇到相同的刺激下並未必會引起相同的情緒產生，而在這之間的差異及不同，是與我們個人本身的知識及生活經驗有關(張春興,1998)。我們個人本身有意義的刺激才會引起情緒。情緒是個體受到外來刺激所呈現的主觀體驗，內在意識的感受(王淑俐,1990)。因此，同一刺激對不同的人，產生的情緒反應方式與強度也不盡相同而受到刺激情境所產生的喜、怒、哀、樂等是不同情緒反應經驗，也只有我們個人本身才能真正體驗的到。因此，雖然別人可以從當事人之反應去觀察及注意，用以揣摩了解當事人是喜還是怒，但是卻不能直接從刺激情境的發生去推測其當事人個體之情緒發展或是感受。我們只能透過了解當事人的察覺或認知及說明，我們才能夠了解到當事人個人本身所經驗到之情緒。

4. 情緒之普遍性

情緒是與生俱來的表現，其表現會因每個個體本身的感受不同而有所不同，但是情緒是我們每個個體本身都有的自然反應。情緒多半都是發生在我們生活周遭的社會情境之中，我們個體本身情緒所以會產生是人際互動的結果與外在表現。人類之基本情緒反應有喜、怒、哀、樂、愛、惡、欲等，是天生自然的及個體本身共有的。

就情緒的層面而言則包括以下幾項(陸正一,1998)：

- (1)累積性：發生時並非單一事件而是因其與先前發生的委屈形成重覆性而產生。

(2)時間性：情緒之發生常常於發生當時隱忍住，未予宣洩或轉化不完全，這會向累積的特性一般，直到某時點一次宣洩。

(3)空間性：人們常常會適度調節自己的情緒，但是往往在特殊場合，人們又會特別軟弱。

(4)對象性：在許多時候，人們都有足夠的能力控制自己的情緒，不論是在特殊場合或任一時空遇到強烈刺激時都能用高明的技巧予以轉化，但是在遇到自己信任的對象時；情緒就會如堤防潰決般大量衝出。

(三)情緒管理之重要性

情緒是個人生命的腳本，它和個人的人生目標、境遇、個人信念及所處的環境有關，即使人們清清楚楚的知道情緒的出現，我們似乎藉著種種情緒的表達來呈現自己的心理狀態。情緒管理與生活適應有密切關係，每一個人都有情緒，而且每一個人都有表達情緒的能力，但並不是每一個人都有管理情緒的技巧。人類的情緒是可塑性，後天的教育與環境的制約都可以改變情緒的表達方式，並且可以提昇情緒管理的能力。Weisinger 提出壓抑情緒會剝奪情緒對於自身的有用訊息，管理情緒意指了解情緒並運用來有效處理各種情境。因為情緒導源於思想的互動、生理的改變以及外在事件的行為動作。我們可以藉由管理這些構成成分來管理自己的情緒，然後嘗試調整自己的情緒以便有效思考，再使用問題解決方法配合最好的行動來解決該情境(引自陳騏龍, 2001)。

根據(顏淑惠, 2001)所蒐集的文獻資料並整理出來的資料中，我們可以從以下的三個角度來說明情緒管理的重要性：

1. 情緒管理可以影響我們人與人之間人際關係

情緒是可以當我們每個個體本身的人與人相處之間的潤滑劑與溝通的橋樑，發展高自我察覺、管理自己的情緒、激勵自己，當我們個人若沒有辦法舒壓或改變情緒，它會轉而將負面情緒轉移或影響到我們周圍的人，這是會影響我們每個人的人際間互動的品質，也會造成危害彼此之間的關係。越能正確迅速覺察自己的情緒，就較能適當反應出自己情緒，同時對別人做出適當的情緒反應。因此，一個人際關係圓融的人，能夠理解並因應他人的情緒而此種能力正是與一個人的緣、領導能力、人際和諧程度有極大的關連性。因此，我們個體本身若能具有情緒管理控制能力，則可以使自己情緒穩定及沈靜，並能讓我們個體產生尊重與欣賞別人的優點，這樣在與人相處的時候就會愉快、處事就會圓融順利，發展有效的溝通技能、發展人際專長、助人自助並營造出雙贏的人際關係增進彼此的互助合作。

2. 情緒管理可以維持我們個體本身的身心健康

情緒穩定是人格特質之一，情緒穩定性則是情緒成熟程度的指標；個體的情緒行為深受其情緒穩定性之影響，我們每個人本身之情緒會產生出愉快或不愉快的主觀感受，這樣是會可以影響到我們個人本身的生理與心理之變化。面對自己的情緒表現、接納自己的情緒經驗，隨時反省和檢討自己的情緒狀態和效能，並適時加以調整和改善，以發展出適合自己的情緒調整策略和因應習慣。每個人的內在都存有多種的壓力，若無法經常加以滿足，將形成挫折感，而生氣的情緒會干擾個體的抉擇能力，個體在氣昏頭情形之下，往往會做出非理性的言語與行為反應，釀成無可彌補遺憾的後果。但情緒穩定性較高者，

不但較能控制其情緒，遇事較沉著、鎮定，且較能容忍生活中的挫折。自我個體能夠敏感察覺和分辨自己內心的各種情緒，以及隨時認知自己真實感受的能力進而導入正向情緒是可以激發我們個體的生理反應，可以讓我們個體本身充滿活力，而如果是導入負向情緒則是會造成我們個體本身產生極大的身心壓力，並使內分泌產生不正常的分泌，進而形成疾病的發生。

3. 情緒管理可以促進我們個體本身的個人適應力

個體運用監控、評估與修正情緒之方式，對內在與外在因素重新導向、控制、調整、修改，使個體能適當因應引發情緒喚起的情境、並對該情境有適當的反應，進而使內在喚起的情緒保持在可被處理的範圍內、接受有效地管理和掌控之動態歷程。在此歷程中，透過情緒之覺察、表達、改變、維持、反省，以及策略之運用，以達成個人內在情緒平衡和適當的社會互動目標。當我們個人之情緒若沒有適當的抒發管道，是會有可能引發不適應之生活行為反應出現，進而影響到我們個人之各項工作或生活的成就感。因此；如果接續不斷在各方面的表現上遭遇到挫折與失敗，在這種情形下是極容易使個人對我們個體本身自己喪失自信心，並會懷疑自我價值。反之，如果具備了情緒管理的能力，則是可以建立正確的自我概念，採取對我們個體本身自己負責的行為模式，並產生較佳的彈性能力和適應力，進而走向我們個體本身自我實現的豐富生活。

情緒管理是一門專業的管理能力與生活哲學及一門高深的學問，也是一種藝術行為，若要能管理的適當，首重在我們個體本身的理性、正向的信念。因此；若欲想要有良好的情緒管理，我們個體本身就需

先察覺並認知自己的情緒，並也覺察到他人的情緒表現；進而能掌握管理我們個體本身自己之情緒，也因為這樣，我們自己本身更要積極正向的面對生活的人、事、物。

(四)情緒評價之構面性

Smith & Ellsworth(1985)則指出評價情緒構面可區分為可信賴性、控制性與動機一致性、正向性、確定等等的構面。Tiedens & Linton(2001)研究，區分確定情緒是為「要求回憶生氣之感受時，受測者描述之情況是不快樂的，但非常清楚在當時發生了那些事。」然而，可是當受測者被要求回憶害怕之感受時，受測者所描述之情況是負向的，對於目前之狀況是不確定的，並且無法預測可能即將發生的事情，而其評價模式是在評價生氣與害怕之感受上，其結果有呈現出強烈的對比（確定與不確定）。(Smith & Ellsworth, 1985)說明了正向的評價是會討人喜歡或可以享受的，其中包括了快樂、驚喜、驕傲、希望以及挑戰之情緒。至於負向情緒則包括有羞愧、害怕、內疚、厭惡悲傷及生氣等等，而且正向情緒與負面情緒似乎是單獨的兩個構面，本質上彼此並不相關。

Mittal & Ross(1998)則發現人們在正向情緒下較不會受到決策框架和結果的支配，正向情緒相較於負向情緒也連結更多實際之效力和較少之資訊基本處理。特別在情緒與行為之決策的研究關係上大致支持正向情緒對於決策之精確及判斷有明顯的正相關連，許多研究都主張正向情緒會使人之思考相較於負向情緒冷靜，而能創造更多的思考空間，更能幫助於增加對事情之回憶及歸納能力。相反地，但有些學者則是認為負向情緒能夠告訴決策者應該如何並將注意力放在哪裡，

並能以藉此來解決由問題所產生的負向情緒壓力。因此，贊成負向情緒是有利於決策的精確性以及資訊處理之總能力。從此觀點得知，負向情緒將會告訴決策者解決問題的方向來減低由問題所產生的負向情緒壓力，因此，負向情緒是有可能運用以問題為焦點的決策處理方式來獲得較好的績效（Fiedler, 2000）。

綜上所論，情緒就是指因某種事件(刺激)所引起的身心激動狀態；當此狀態存在的時候，個人不僅會有主觀感受與外露表情，而且也會有身心反應的伴隨產生。而此一情緒定義當中有包括四個要點：一、情緒是由刺激所引起，引起情緒之刺激可能是外在的(如良辰美景、災難現場或別人的作為以及閱讀心得等)。也有可能是內在的心境所引起的(如想像、回憶等)；二、情緒狀態會隨時伴隨生理反應，恐懼時心跳的加速，憤怒時瞳孔的放大，都是伴隨情緒而產生的生理反應；三、情緒狀態會伴隨心理反應，個人能夠察覺到自己喜、怒、哀、樂的心情，可是情緒的心理反應，純屬主觀的，而非客觀(如同場觀球賽者對輸贏之球隊有不同之情緒反應)；四、情緒兼具動機之特徵，動機是產生促發行爲的內在動力，情緒也是具有類似的作用；恐懼情緒時個體所產生的逃避退縮行爲，憤怒情緒時個體所產生的攻擊行爲，在在都說明了情緒具有動機作用，(張春興, 2010)。情緒概念包括了生理上之聯繫、主觀過程之體驗、行爲上之動機，以及社會文化層面，情緒是會影響著人們心理生活的各個層面，並且貫穿整個人生(王煥琛, 2001)。情緒也具有以下四種意涵：一、情緒為一種的能力，如同 Gardner 多元智力中的人際智力；二、情緒也是一種人際溝通的方式，可藉由情緒表達來完成；三、情緒也是一種清楚了解自己的方式，以

自我察覺為中轉；四、情緒也是一種具體了解他人的方式，藉以了解他人的情緒為首要(吳英璋, 2001)。情緒也是一種複雜的感受狀態，其中也包括意識的經驗、內在明顯之生理反應，並以及促進或抑制的動機性行為之傾向。

第三節 決意概念及影響因素之探討

決意是表現在個人決策樹的節點(Marschak, 1964)，是所有選擇事物的分類，不論是有意或無意的，深思熟慮的選擇即是決策(decision)。而決策就係指個人於兩個以上可能選擇之間挑選、決定之過程。若無多於一種以上可供考慮之行動、選擇或可能性，即不會有做決定的必要性。是以，決策為個人在眾多可行的方案中，選擇最令自己滿意的方案，然後做出決定之過程。這個歷程看似簡單，其實不然，因為其中包括許多複雜的決策因素。管理大師彼得·杜拉克提醒經理人在做決策時，一定要做風險判斷。歌德說：「成功只有三個字，『做，就對』」，只是不同的問題，不同的環境，需要不同的決策方法與工具，才能最有效地解決疑慮，找出下一個方向。重點是，每一個面臨抉擇的人，手邊究竟準備有多少項決策工具？又或者，面對不同的問題，又該採取那些決策方法才能最有效作決策？尤其是執行公權力的警察，在面對瞬息萬變的工作情境，該如何掌握分際，作正確的判斷與裁量，方不致影響公眾權益，又可遂行任務；特別是在危機環境中和在時間壓力下作決策，更應衡酌程序正義與法律界限。由此；我們可以瞭解決意是一種根據目標和預期結果來評估和取捨方案的過程。所以我們用以下的說明來敘說決意的重要性，首先，以決意分析的重要性、決意的期限、影響決意者、決意的主客觀與決意的理性等，

來對決意的本質作一探討(簡禎富, 2005)：

壹、決意分析的重要性

決意本身只是一個思考的行為歷程，必須透過實際執行才能達到預定的目標。好的決意，是要能配合本身的資源條件與外在環境形態的條件，將方案付諸執行以達到預設的目的。雖然可能會因了不確定因素與外在環境因素等條件之存在而讓決意者無法控制的因素影響出現，但方案的執行者是不受一時決意挫折所影響。

貳、決意的期限：即時決定的問題

依決意完成的時間，可將決意問題區分為深思熟慮的以及必須即時決定的。由於在飛機客艙所發生的執勤行為決意的時間，是非常有限，又加上飛機是處於飛行狀態，要在一個客艙異常事件中作好決意，確實是一件困難的事。也就是說，由於面對決意完成時間短的問題，決意者通常必須即時決定，因此，必須面對現有不確定、不完整的資訊，因此；唯有靠自身蒐集關鍵因素之相關資訊，才得以掌握決意關鍵。

參、影響決意者：誰做決意？

決意往往受到客艙異常事件發生的類別、空服人員處理能力及客艙內其他旅客之幫助或是干擾或多或少都會受到影響，若是考慮及判斷欠週詳而所做出的行為決意將可能影響到客艙內其他的旅客。

肆、決意的主客觀：決意是主觀的？或是客觀的？

在每個需要做決意的過程中，因為是有人為的因素存在，因此，一般在做成決意的成份中都有主觀的成份存在。一般來說，決意問題的不明確因素越多，決意者需要做主觀判斷的範圍與程度就會越多，

只有事實明確的問題才可能有絕對客觀的答案。至於不明確因素或是事實明確的問題，仍是無法避免決意者的主觀判斷。

伍、決意的理性：決意是理性的或非理性的？

理性決意係認為決意問題和決意目標明確且一致，決意者瞭解所有的替代方案及其可能的結果，同時擁有明確且前後一致的評估標準，而且不考慮時間與成本因素。也就是說，決意過程有脈絡條理可循，決意的結果以及決意者的偏好與主觀判斷具有一致性的或有延續性的。相對地，非理性決意是指決意過程沒有脈絡條理可循，決意的結果以及決意者的偏好與主觀判斷沒有一致性的或邏輯性。

陸、由下列當中可以了解決意之歷程有幾種不同的表達方式及範圍：

一、犯罪行為決意

(一)葉瑞紘(2010)犯罪決意歷程因素，分別為包括犯罪動機以及犯罪者思考、找尋合適犯罪標物後，決意犯罪並著手實施違法犯罪之行為。因此，政策包括考量風險獲利後決定從事犯罪的理性及決定在何時、何地、如何方式，以及如何向標的下手實施犯罪。

(二)吳建成(2009)犯罪滿意歷程因素，分別為犯罪主體對於其實施之犯罪行為的抉擇過程，包含犯罪主體對於犯罪的主觀看法、犯罪過程的規劃及因應、如何挑選合適的標的物及被害人、實施犯罪的時間與步驟及在犯罪行為完成後的處理模式。

(三)郭人豪(2006)犯罪認知與決意影響因素，分別為犯罪人對於實施犯罪行為之抉擇過程，包括犯罪人對犯罪的看法、犯罪過程的因應、犯罪目標付出實現的步驟，在做行動選擇之前會考慮過可能的行為結果等。

(四)楊超倫(2004)犯罪行為決意影因素，分別為一個人決定去犯罪，他會先作籌算嗎？若會，他籌算的因素是什麼？有什麼變數會限制他的考量範圍嗎？增加潛在犯罪人的犯罪成本、降低其犯罪所得、減少其犯罪機會等政策，是否有助於防制犯罪？這些均形成行為人犯罪決定的決策歷程上的主觀認知。

二、警械使用決意

張博文(2008)警察執行勤務警械使用決意影響因素，分別為警察的人力資源、素質、平日的訓練、危機處理能力及如何在自身安全與人民權益之間取得平衡，在用槍前考慮的因素、用槍情境的選擇、用槍能力的評估與判斷、社會支持與用槍行為的關聯、對法律與教育訓練環境的認知行為及用槍後壓力創傷等決意。

三、假釋審查決意

蘇恆舜(2010)假釋審查決意影響因素包括四個核心類別，分別為：第一是行政審判影響因素：假釋審查是綜合危害性、應報性、悔悟性、再犯危險性和復歸性五大考量因素的行政審判。第二是特定知識影響因素：包括決意目標選擇因素、價值觀因素、解決特定問題經驗因素、決意後失調因素等。第三是組織壓力影響因素：組織外部壓力因素，包括民意關說因素、民意社會觀感因素；組織內部壓力因素，包括來自上級長官的壓力、來自法務部的壓力。第四是資訊權力影響因素：不同的資訊提供者由於教誨師、假審會審查人員和法務部複審人員等；不同的資訊接觸的資料呈現方式、審查時間、案件數量、不同監獄等，皆可能影響假釋審查之決意。

四、成癮者復發決意

林瑞欽、鄭添成、李易蓁(2013)觸發不同用藥類型海洛因成癮者復發決意的影響因素，分別為刑事司法判決結果、家庭互動困擾、暴露於人際衝突、暴露用藥社會互動、個人生活或情緒適應等容易觸發男女海洛因濫用者之復發決意。女多重用藥者顯著比單一與雙重用藥者更容易被處於用藥情境與生活危機觸發復發決意，男性則較不受其用藥類型之影響。家庭衝突、負面情緒、感官尋求、與毒品接觸等情境與生活事件組型觸發復發決意愈強，則其用藥渴求將愈強。

五、警察執勤時決意的形成有下列幾種因素(Siegel & Sennar, 1981)：

(一)環境與裁量

執勤行為決意的不同，可能會於警察日常的生活環境及工作環境有所關係，警察非於執勤時間也是像一般平常人沒有不同且會因居住的關係會溶入本地的生活圈內也會認識到一些左鄰右舍的人，因此；在遇到認識的人與不認識的人，在於其不良行為的認知上就會有程度上的不同，因此；在執勤行為的裁量決意上就會有不同的寬限，也就是說這時警察執法效能及強都會度降低。

(二)部門與同儕之影響

不同的警察工作習慣、執行方法、領導文化、部門文化、官僚氣息、及政策等都有可能造成警察人員執法決意的差異與不同，內勤如督察、政風及其他科室或外勤如偵查、行政、交通等部門人員及執勤人員於執法決意上有所差異。警察決意也是會受到工作伙伴或長官、部屬、資深、資淺人員的影響，警察單位這個體系之所以自成一格，最主要的原因是由於警察任務內容的特殊工作型態導致，諸如24

小時都有警察隨時待命處理突發事件、執勤時常因工作的性質取締及干涉易與民眾產生磨擦、衝突或尷尬的情形等等，另外，警察常常會遇到臨時性的工作去執行或是處理一些有情緒性的任務導致警察的心情也會受到影響，而這些工作的要求效應會常常擴及到警察的私人生活之中，在下班後常常會跟工作夥伴窩在一起，也因工作及生活都會在一起工作伙伴對員警執勤決意直接或間接的影響可想而知，工作伙伴的期待、價值認定等因素均會影響決意的形成。

(三) 情境的影響

犯罪現場的情境也是影響警察執法決意的因素之一，例如：1. 犯罪嫌疑人態度的影響：警察執勤行為的決意也會受到犯罪嫌疑人當時的犯罪態度與犯罪行為的舉止影響，如中華民國刑法第五十七條的量刑參考的幾個因素，如犯罪嫌疑者不斷的大聲吼叫、惡言相向、揮舞拳腳或手上的物品，甚至會出現有挑戰公權力的暴力行為，在現場處理的警察人員會考量非常多的因素，而選擇採取在比例原則上最佳更多及強度很強的正式行動來防止危害的擴大或繼續存在，因為；警察是依法執行勤務不可逾法律執行違反法律的行為造成更大的問題。2. 犯罪實施現場的巧遇：警察執行勤務時剛好碰到有人正在犯罪現場實施犯罪或被人追呼為現行犯，諸如小偷、汽、機車行竊者、搶奪者、雙方口角不合互毆等等，這時因為突然發現犯罪現場的突發的事件會使警察人員較容易陷入犯罪現場的當時情境之中，因為時間及現場情況的緊迫進而會影響他們作出執法的決意，在這種巧遇正在實施犯罪的犯罪現場或是正在實施犯罪的現行犯的情境之下，警察人員的決意發動需要相當迅速，這跟因勤務派遣而至犯罪現場所做的決意是會有

所不同的因為已經知道了要前往處理什麼樣的事情，這時警察人員的決意時間就會比較有充足，因此；所得的資料會比較多比較有時間考量到各種的因素而來作決意，立即發現犯罪現場或是現行犯者因獲得的資料少沒有比較多的時間考慮，因此；能馬上做出決意的考量就會比較沒有考慮週全或比較好的處理方式，但這類的決意也會受到當時有無群眾或目擊者在現場的影響而會有不同的執勤行為出現。3. 另外，警察人員本身的生理狀態、心理狀態、行事風格及是否還有其他交付工作或其他勤務執行需要亦會影響警察人員的決意。

(四) 法律因素

犯罪行為的嚴重性是影響執法決意因素之一，一般來說，法律的規定會讓執法的警察對重罪採取較嚴格謹慎及強度很高的執法作為及行動，也因此；警察實務上在面對重大犯罪的時候，往較嚴格謹慎及強度很高的執法作為及行動，如對重大暴力犯罪如槍擊犯、擄人勒贖犯、搶奪犯、強盜犯、妨害性自主及殺人犯等舉槍遏止，這是對一般交通違規者比較不會馬上或不會採取的行動，另外；許多警察人員受理單純家庭糾紛的報案，可能會在緊急性不是那麼急的狀況下會在速度較慢的情形下去到現場處理及解決，但也因這樣的行動去到現場往往問題已獲得解決，有上述的情形比較下就會了解法律對行為定義的輕重影響了警察的執法決意。

(五) 非法律因素

法外的因素常常影響警員的裁量，而這些卻是需要相當敏銳和努力方能察覺出，例如犯罪的被害人是女性或是弱勢的人，這時在現場處理的警察人員對於自己的認知與情緒是會受到影響，其執法行的決

意強度與作法就會有所不同。基層警察人員所面對的工作環境經常是非常複雜而且隨著時間與空間的不同，在遇到許多突如其來的狀況與案件必須立即反應並作處理，以致於他們的計畫性執行作為往往無法持續進行，尤其；是面對不懷好意的民眾或在工作環境是處於危險中時，自開始思考至決定採取執行勤務的技巧或用槍行為，時間極為短暫，既要在法定權限範圍內，又要顧及民眾的權益及自身的安危，在作抉擇判斷與用槍裁量時，並不容易。情境影響裁量，承上所述，警察對於執行工作用槍的裁量易受到情境的影響，因為其行為的反應快慢取決於個人認知危險的程度，如果場面緊張、敵視、甚至於被攻擊時，容易以武力手段加諸於對象。尤其是治安不佳的地區，即常發生重大刑案如飆車族隨機砍人砸車、擄人勒贖、殺人、強盜搶奪、妨害性自主、槍擊、走私販毒等治安熱點，警察執法就會比較嚴厲、謹慎及快速，希望將不利的狀況壓制，增加對情境的控制能力，必要時使用武力應屬合理。

(六) 槍械使用原則

美國紐約市警察局警察人員武器使用規範，該規範強調對人類生命的尊重與維護，在公務執行中，武器的使用必須是保護生命的最後且不可避免的方法，茲舉其要如下(柯慶忠, 2008)：

1. 員警非有正當理由可信其必須保護自身及他人免於立即之死亡或重大人身傷害時，不得對他人之人身使用致命性武力。
2. 員警如發射武器，將因而使無辜之人陷於不必要之危險時，不得之。
3. 員警不得基於財產之防衛而發射武器。
4. 對於逃匿之重罪人犯，如無造成他人或其他在場之人立即死亡或重

大人身傷害之威脅時，員警不得為了制服該人，而使用發射武器。

5. 員警不得發射警告彈。
6. 員警非於人身安全遭受危險，並無其它合理手段可用，且緊急狀況者外，不得發射武器呼叫協助。
7. 對於行進之車輛，除非其對員警或其他在場之人使用致命之武力外，員警不得朝向或從行進之車輛中發射武器。
8. 員警除為保護自身或他人免於人身傷害且無其它合理之手段排除威脅時，不得對狗或其他動物發射武器。
9. 任何情況下，員警均不得預扣扳機，發射時應快射兩發即停。

我國警械使用條例第1條第1項規定：警察人員執行職務時，所用警械為棍、刀、槍及其他經核定之器械。警察人員使用槍械之時機依警械使用條例第4條之規定，有下列情形之一者，得使用槍械：

- 一、為避免非常變故，維持社會治安時。
- 二、騷動行為足以擾亂社會治安時。
- 三、依法應逮捕、拘禁之人拒捕、脫逃，或他人助其拒捕、脫逃時。
- 四、警察人員所防衛之土地、建築物、工作物、車、船、航空器或他人之生命、身體、自由、財產遭受危害或脅迫時。
- 五、警察人員之生命、身體、自由、裝備遭受強暴或脅迫，或有事實足認為有受危害之虞時。
- 六、持有凶器有滋事之虞者，已受警察人員告誡拋棄，仍不聽從時。
- 七、有前條第一款、第二款之情形，非使用警刀、槍械不足以制止時。

前項情形於必要時，得併使用其他經核定之器械。

警槍使用時機及判斷牽涉空安人員執勤安全、空安人員任務之達

成及飛行機組員、旅客、空安人員等之生命、身體、財產之權益，然如何判斷正確的用槍時機？空安人員在準備拔槍前思考的是什麼？殊值深入探究。就空安人員使用槍械之合法狀況及判斷以下之分析

一、開槍狀況與決意之判斷：

空安人員面對客艙異常事件及恐怖攻擊行為的發生而使用槍械是否正當，須就其開槍狀況與決意之心路歷程加以判斷，始可下定論，對可預見而使用槍械言，應依以下標準，判斷其正當性：亦即警察使用槍械的條件限於警員本人或其他第三人遭受侵害攻擊或處於危害之中；或者為實現任務非使用槍械無法貫徹之情形。此一使用標準亦明定於我國警械使用條件第四條各款中。我國警械使用條例第6條有「急迫」、「合理」、「必要性」之要求，文字顯然是表明槍械之使用，應依上述兩大原則而為考量。其規定的形式不同，但使用槍械的精神則係相通，並無不當。依法律原則，說明如次：

(一)從必要性原則視之，使用槍械必須是為貫徹完成任務，已使盡各種可能取代的方式，例如用盡勸降、誘導或各種談判技巧。在非緊急之情況，也不能冒然決定開槍，而且對人之射擊應儘可能瞄準其非致命部位，使之喪失抗拒脫逃能力為已足。

(二)從相當性原則觀之，在上述情況使用槍械的基本考量是：用槍所造成的傷亡損害與所執行任務的目的(標)利益是否顯然不成比例。此種疑慮與考量如果無法全然地加以否定，則儘可能避免用槍，縱使用槍完成任務或目標唯一可行的辦法亦然。另外，基此原則，於考量用槍時，尚須注意開槍是否會造成無辜第三人之重大危險。同時，對用槍目的與造成侵害間的比例關係也須列入考

量。唯在緊急狀況下，須即速決定，無充裕時間多加考量時，自不能嚴格要求開槍應完全符合上述原則。

二、開槍狀況正當性判斷準則

一般情況下，國外警察開槍應否對其行為負法律責任？大多依下列標準而為判斷。

(一)開槍行為或要件是否具備法律所訂定的要件，且符合其他服勤守則；本項要判斷項目為：

1. 警察或第三人正遭受危害的攻擊。
2. 貫徹執行警察之職責。
3. 重大犯罪或犯罪嫌疑犯之脫逃。
4. 脫逃人對民眾將有危害生命身體之直接侵害舉動。
5. 綁架人質的解救釋放。
6. 防免公共出入建築物重大破壞之行為。
7. 其他警察職責上應盡之義務。

(二)開槍是否為唯一最後的激烈手段，可否以其他較不激烈的手段取代，如答案為否定，則另須判斷的項目為：

1. 對物開槍是否足以達成所要達成的目的。
2. 開槍所造成的損害是否顯然大於所要防止的法益。
3. 採用槍械種類是否適當。
4. 開槍是否將危及第三人。

三、開槍狀況之事後判斷

一般而言，警察使用槍械而造成他人(不論是人犯或民眾)傷亡時，事後均成為法院或主管機關審查有無不當之客體，中外皆同，然

而在審查判斷警察用槍行為是否不當？涉及行政責任與刑責之問題。因此，應以開槍時的狀況來作判斷，如將法院審理時所呈現之事物來做判斷之依據實屬不合理。

柒、生命意義

生命意義對個體的生命有其重要的影響，其真正的定義因而也有許多不同的見解，由於每個人生活在不同的環境下，有著各式各樣的生活方式，因此對於生命意義的解釋也有所差異：

一、Bunnin Nicholas(2001)認為生命是「根據某種總體計畫來構畫他的生命，就是賦予生命意義的方式，只有有能力這樣構畫他生命的人，才能具有或力求有意義的生命」。

二、Crumahaugh(1992)將生命的意義界定為「一種能賦予我們個體存在有一方向感與價值感的目標，並藉此目標的過程，個體可以獲得成為一個有價值人物的認同感」。

三、Fabry 將生命意義分為：(1)終極意義：指宇宙中有一超越人類、且無法被驗證的規律，有人稱之為「神」，有人稱之為「自然」，它能被接近卻無法達到是個追尋的過程。(2)此刻的意義：指在生的每一瞬間都有個待實現的使命，個人只能負責的態度來回應，每個時刻都在變而且是很個別化的(引自董文香,2003)。

四、Rabbi & Grollman(1977)說，太多人將人生價值做錯誤的詮釋，他們重視生的長度而不是深度，重視它的問題而不是對它的承諾。如果想要心靈成長，永遠不會因為年長而太遲，也不會因為病得過重而來不及。生命是一連串的尖峰時刻，當我們擁有一份尊榮，獲得一個地位、經驗愛情，敞開心胸面對他人，面對世界

時，就是對自己的生命賦予意義。

捌、死亡態度

國內學者(張春興,1998)認為態度的定義：是指個人對其生存環境中各種事物的看法。是一種學習而得的、影響個人對特定對象做出行為選擇的，與有組織的內部準備狀態。

所謂死亡態度係指個體對「死亡」此一現象所抱持的信念與感受，其是多層面和多變化的(蔡明昌,1995)。黃啟峰(2003)歸納死亡態度之內涵包含死亡焦慮、恐懼死亡、死亡威脅、死亡關切、死亡接受、害怕死亡、死亡否認與逃避、趨近導向的死亡接受、逃離導向的死亡接受、中立的死亡接受等項目，而這些對死亡的態度或感覺可能同時存學者研究指出，但「死亡恐懼」及「死亡焦慮」是較常被探討的死亡態度研究認為，學者普遍認為死亡態度是多元複雜的，正、負向度甚至中性態度都可並存。唐福春(2003)亦指出死亡態度的內應包括死亡恐懼、死亡焦慮、死亡關切、死亡威脅、死亡接受及死亡逃避等。

玖、警察人員的死亡態度研究

廖芳娟(2000)警察的死亡態度因其性別、工作性質、婚姻狀況、有無子女、年齡、年資、階級、學歷、身體狀況、宗教信仰等基本背景變項的不同而有顯著差異。此外，正向生活特質(工作成就感、社會支持、挑戰性格)與正向的死亡態度(中性接受、趨近接受)呈現顯著的正相關，與負向的死亡態度(死亡恐懼、逃離接受)則有負相關；負向生活特質(壓力與情緒不穩定、感情與家庭困擾、保守性格)則有相反的相關情況。亦即死亡態度越正向的警察，其生活特質亦是越正向，

越能適應壓力、情緒穩定、少有感情及家庭困擾，也越能以積極挑戰的態度面對工作與生活。此外，警察的死亡態度因其接觸死亡經驗的不同而有所差異。綜合來說，有接觸死亡經驗者其中性接受較高、死亡恐懼、趨近接受與逃離接受較低。例外的是，若接觸死亡經驗中是由自己造成他人的死亡，則其中性接受反而較低；另外，有執勤面臨生命危險經驗者的逃離接受顯著高於無此經驗者。警察有高的心理諮商與死亡教育需求。對於將死亡教育納入警察教育體系或舉辦在職講習，明顯表示贊同意見的人數皆在半數或半數以上，大部分警察皆認同死亡教育實施的必要性。另外，認同警察有心理諮商需求者更高達六成五以上，顯示警察的心理諮商是非常具重要性與必要性的。有高達八成的受試者認為警察需要獨立的專業心理諮商機構，顯示設立專責、專業的警察諮商系統是必須的。警察的心理諮商與死亡教育需求因階級、性別、工作性質、學歷、宗教信仰等背景變項的不同而有顯著差異。死亡教育需求與挑戰性格、工作成就感、保守性格等生活特質有顯著正相關；心理諮商需求與壓力及情緒不穩定、挑戰性格、危險性、工作成就感、社會支持等生活特質有顯著正相關；感情與家庭困擾變項與心理諮商需求則呈顯著負相關。另外，有同事因值勤或自殺死亡經驗者的死亡教育需求與心理諮商需求皆高，有經歷過重要親人死亡經驗者則是心理諮商需求較高。警察之心理諮商及死亡教育需求與死亡態度有顯著相關。死亡教育需求變項與死亡恐懼、中性接受、逃離接受及趨近接受之間有顯著的正相關。心理諮商需求變項與死亡逃避、中性接受及趨近接受有顯著的正相關存在。

第三章 研究方法

本章的主要目的在說明本研究的方法與步驟，本章共分為三節。第一節為步驟及程序，第二節個案資料之詮釋，第三節研究方法。

第一節 步驟及程序

壹、步驟及程序

因本研究的主體為空安人員個人之決意歷程(相同的訓練、認知及任務執行)，且因任務之神祕性所以所訪談之人均為服務於航空警察局現職警察人員，而未將航空公司、機組人員等相關從業人員做為訪談對象。一個好的訪談結果首先要有訪談前的準備這樣就會有事半功倍的结果，其次為訪談大綱的撰寫這樣的準備可以避免有談不到重點或是談不下去的尷尬場面。與研究參與者之間要保持好一定的信任程度，深度訪談必須和受訪者建立個人性的互動，並以開放性的探索來瞭解受訪者想法與觀點。因此在開始研究之前研究者必須進行一些暖身工作，像是介紹研究旨趣、研究者的背景，或是其他廣泛的問題與受訪者進行討論。在暖身的過程中研究者可一再保證受訪者的隱私，藉此提高受訪者的信賴度(王雅各等, 2004)。美國心理學會認為，以人為研究對象時有兩項最高指導原則(楊士隆, 2007):研究目的必須對於研究對象有直接或間接助益；研究進行過程中，必須無條件尊重研究對象的尊嚴。另外研究倫理就是每個研究者對研究參與者的尊重面向如下：

一、研究設計之初，審慎考慮人性尊嚴的研究價值在形成研究問題時，同時以科學研究價值與人性尊嚴作為衡量研究價值的標準，如果兩者發生衝突，要確定研究的結果對於當事人母群，有重要的直接、間接

的助益。

二、研究實施的過程，遵守意願、安全、私密、誠信的原則，研究實施時，直接向當事人告知研究的性質，並尊重其參與的意願。在研究過程中則確實考量是否會造成研究對象的心理負擔，並應維持在「最低傷害可能」的範圍之內。

三、客觀、正確分析及報導研究結果，針對蒐集到的所有資料進行分析，不刻意選擇或捨去實際的資料。分析之後，客觀詮釋資料所代表的意義，並詳實報導分析的結果，不刻意隱瞞或遺漏，客觀呈現研究結果。

四、尊重智慧財產，分享智慧財產，報導的資料要確實正確無誤，如在出版後發現有報導錯誤情形，應補救更正。投稿時，依據參與研究者的貢獻程度，給予適當的排名，或誌謝。同時不得重複使用已發表過的原始資料，或一稿多投。發表之後，原始資料要保持一定的期限，以供科學性、驗證性查考。

研究流程

本研究流程(如圖5所示)分述如下：

- (一) 事先確定研究主題後，延伸出研究動機與目的。
- (二) 根據研究目的，蒐集國內、外文獻進行探討、分析，藉以釐清觀念，並作為擬定研究設計之基礎。
- (三) 依據研究目的設計訪談大綱，以瞭解空安人員的壓力與決意因素。
- (四) 將訪談所得資料進行整理與分析。
- (五) 根據分析資料之發現，提出結論與相關建議。

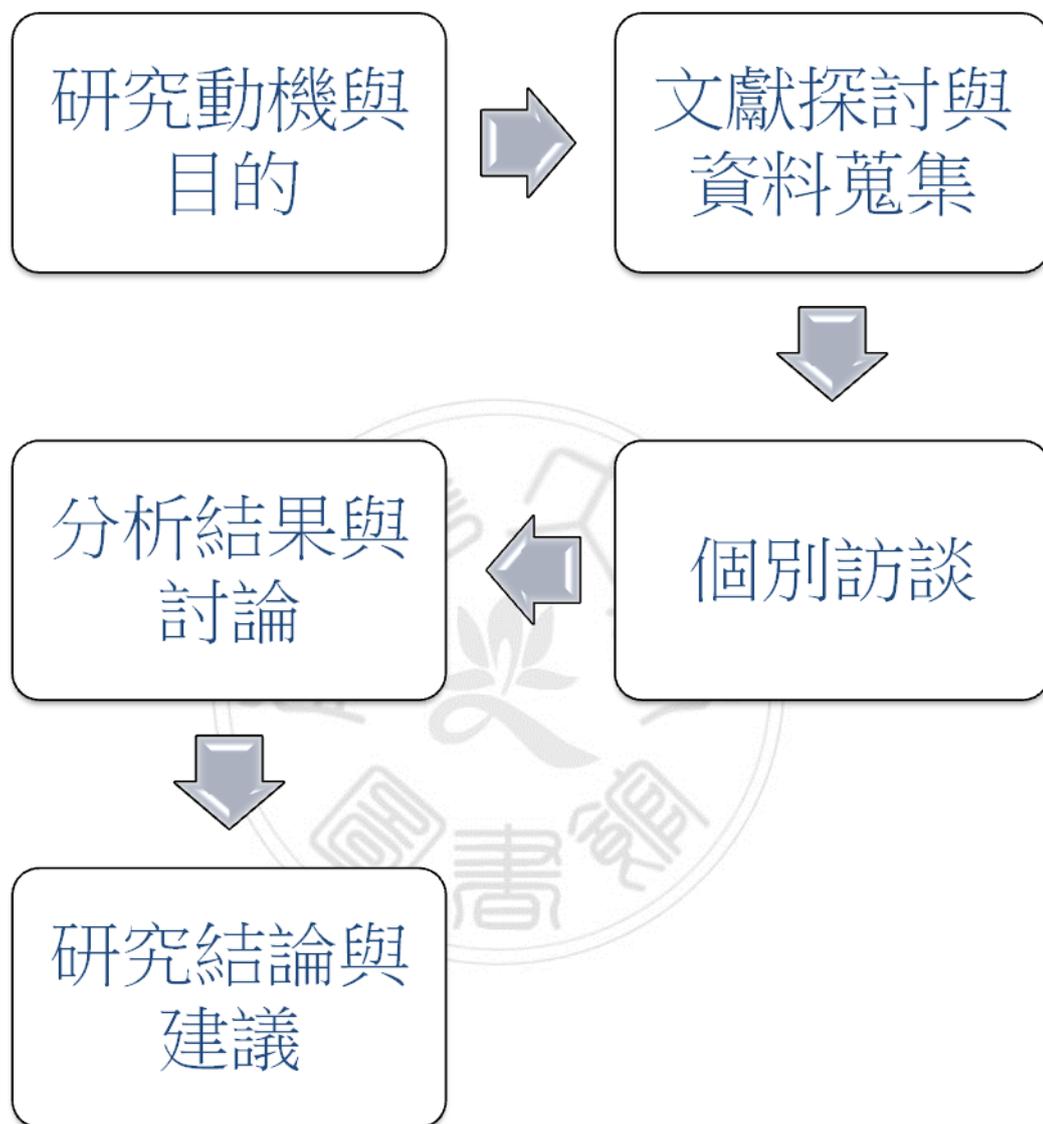


圖 5

研究流程圖

第二節 個案資料之詮釋

本次參與研究者對象一共四位空安人員，遴選之標準在於其職場經歷皆聚焦於其本身的空安工作經驗，每位在警察的工作經歷皆超過20年以上，每位皆具豐碩的警察實務經驗，且其加入空安工作都有超過五年以上的時間，其空安工作資歷將可對本研究想探究之議題提供豐碩的資訊，並可從服務資歷來分析對空安工作有無不同的執勤想法或執勤技術，因此；可分為從警專畢業就分發到航空警察局及曾在縣市警察局服務過後再調至航空警察局服務之人選等，故選取之。

本研究為了維持訪談問題與內容的一致性，且盼能於傾聽之餘，也能有彈性的提問相關議題，因此；採用半結構式訪談方式來蒐集資料。訪談問題(附錄一)的結構設計是根據本論文欲探討之研究問題及彙整相關文獻而成，希冀訪談資料能增加決意歷程之文獻。

壹、豐富的工作年資

這些參加空安人員其本身的服務年資都是有一定的工作經驗及年資，熟悉警察內部的工作事項及法律等相關執法程序與規定，這對於需要穩定壓力、情緒與熟練各項技能的空安工作來說這是非常的重要

我從事警察工作已有二十幾年的時間(A01-001)。

我從事警察工作已有二十幾年(B01-001)的時間。

當警察已有二十幾年(C01-001)的時間。

我從事警察的工作已有二十幾年(D01-001)的時間了過的好快哦。

貳、不同單位工作的歷練

警察的服務單位很多有可以不同的歷練如各直轄市政府警察局及

縣市政府警察局與各專業警察單位，在一般的縣市政府警察局的單位服務工作中常最需要面對的服務對象都是當地的老百姓，也有最多的犯罪偵查經驗，在往常的經驗中民眾遇有問題就會想到的就是警察，因此；常學會了十八般的武藝，雖然常遇到的不是警察的負責事項，但因是先接受報案而必須先行處理後再通知相關單位來處理，因而從中學到許多其他相關單位的規定及處理原則，這對空安人員需要臨機應變及反應靈敏度的層次來說有非常大的幫助。

我從警察專科學校畢業後就分發到航空警察局服務(A01-002)，那時機場的交通及住宿不是很方便。

我從警察專科學校畢業後曾在其他的警察單位(B01-002)待過再調到航空警察局服務，來到航空警察局也有十幾年了。

警察專科學校畢業後就先是到其他的警察機關(C01-002)待個一、二年後就來到航空警察局服務到現在。

我從警校一畢業後就來到航空警察局服務到現在(D01-002)都沒有離開這個單位。

參、空安工作的挑戰性及困難性

面對不同於平常執法的地方及範圍，養成了要有非常小心、仔細、準確、快速等特性，在這種需要獨立排解及無外援的情形下完成法律賦予的責任，是非常有挑戰性及困難性的職務。

A：分發來航空警察局服務的時候就遇到了大陸航空公司的飛機被劫持到台灣來的事件發生，雖然那個時候我只是負責飛機外圍的警戒工作，但其實心裡很緊張因為不知道這架飛機是被什麼樣的人、人數有多少用什麼樣的東西當武器、飛機會不會突然爆炸等等而會害

怕，但當時年輕氣盛及使命感的因素下還是必須完成上級長官排編的勤務。在等待談判及確定情況的過程當中慢慢的害怕的心就比較放鬆下來就不會太緊張，慢慢的情況越來越明顯的時候就更是放心了。從那時候起對於飛機的空安就會比較注意，可是那時候大部份的焦點還是放在安檢工作的項目上，後來在 911 事件發生後才更清楚空安的工作項目。這是一項新的工作非常有挑戰性及困難性，這是跟我們平常警察執勤的地方及方式是不同，讓我興起加入空安的工作，且也可以學到不同的知識。

B：當然對於這個工作項目一定是自己要了解才會選擇加入，畢竟這是不同於一般在地面上執勤的方式其有不同的工作環境與技巧，以前從來沒有想過有這一項的工作會出現，以前常聽說飛機上有安全人員，後來知道那是真的有執法人員在飛機上執勤。也由於這是一項新的工作非常有挑戰性及困難度，這是跟我們平常警察執勤的地方及方式是不同，讓我興起加入空安的工作，且也可以學到不同的知識。

C：來到航空警察局服務的時候就有遇到劫機事件的發生曾經在現場支援外圍警戒工作，當時心情好緊張哦會不會像是演電影那樣開始出現談判、要求、送餐、釋放人質等情節。後來因現場狀不是那麼緊張心情也就不會那麼緊繃與不安。當時除了注意到周圍警戒安全工作外也怕如果歹徒突然在飛機上引爆炸彈或是突出飛機往外逃離發生槍戰，就會全神貫注的注意情勢的進展，後來知道劫機者已經投降以後就心情放鬆許多，但飛機還沒有解除危險狀況時還是不能放太輕鬆。

D：在這服務從沒有想過空安的工作，因為以前有聽過有派人上飛機執行安全工作，但其工作的內容不知道，因為那是很神祕的工作，我是一個基層工作員警沒有辦法知道詳情是如何。我曾經碰到幾次大陸劫機來到桃園機場的事情，當時也有到被劫持的飛機旁擔任警戒工作，心情也是會緊張的因為不知道劫機者的真正問題是什麼？只不過因為談判的順利我就不會那麼的緊張了。那時的氛圍還是注重在旅客登機安全檢查這一個層面，對於在飛機上執行安全工作的想法是比較不明確的，我國的飛機安全檢查嚴格是世界有名的，所以認為飛機上的安全措施應該由航空公司自己負責，但從 911 事件後對於在飛機上執行安全工作的人員其實項目藉由電視、報紙、書刊等資料就會有比較了解空安的工作項目為何了。

表 1
空安人員背景資料表

個案	個案 1	個案 2	個案 3	個案 4
編碼	A	B	C	D
性別	男	男	男	男
年齡	42	47	45	45
婚姻	已婚	已婚	已婚	已婚
子女數	3	2	2	2
服務年資	20	28	24	25
工作範圍	犯罪偵查、 受理報案、	犯罪偵查、 受理報案、	犯罪偵查、 受理報案、	犯罪偵查、 受理報案、

	安全警戒	安全警戒	安全警戒	安全警戒
職稱	員警	員警	員警	員警

資料來源：本研究整理

第三節 研究方法

壹、研究方法

本文研究是採主題分析法：主題分析法是一種運用系統步驟來觀察情境脈絡、文化及互動關係的訊息分析方式，也是一種能看見、理出感覺使道理顯現出來的分析方法。「主題」正是代表文本中常出現的元素，並且包括主張、慣用語或情境脈絡下的意義等等，而「主題分析」就是將這些主題的過程再現。從訪談文本中，不斷重複的出現且具有共通性的，就是我們要再探尋的共同主題，所以整個分析流程是會循著「整體—部分—整體」來回於文本和詮釋之間。主題分析法的步驟：一、熟悉的資料，二、產生初步的譯碼，三、尋找適合的主題，四、檢視主題，五、定義主題，六、撰寫報告。本研究是以主題分析的方式將參與研究者用半結構深入訪談方式錄音再製成逐字稿後用主題分析法從文本中找尋相關主題，做為本文研究之內容並探尋結果。因此；不同的研究目的及研究主題，會有不同的研究策略，不同的研究策略會影響資料蒐集方式與進展，資料的性質可分為質性研究(qualitative research)與量化研究(quantitative research)。質性研究是傾向現象學與歸納法，著重對未知的世界加以探索，希望能探求到對一切事物的自然原始本質，或者趨向於發展新理論，其目標是為解決探索、開發與尋求意義的相關研究目的，其資料的特質為真實性高及豐富且多樣化、有深度(王雲東, 2007)。而量化研究的資料蒐

集，一般而言採用的隨機取樣方式，因此能夠陳述普遍性的概括，而不會受限於具體個案的獨特性質。因此；本研究是以質性研究訪談技術的歸納分析，並以半結構式深度訪談，蒐集四位空安人員的主觀建構。分析是以逐字稿為主，研究者的非正式觀察為輔。採取主題分析法的步驟，並互為主體間的同意為原則，發展出共同主題。

一、研究方法及分析策略與步驟

本研究採取質性研究中的訪談技術之一的歸納分析，以便能深入呈現出與瞭解空安人員的執勤歷程，空安人員的個體生命經驗之形成，乃個體與其所處文化體系及背景的交互作用而成，在了解個體經驗的獨特行與共通性時，同時亦呈現當時的社會情境與現象。本研究分析策略採取主題分析法的步驟，並互為主體間的同意為原則，發展出共同主題。所謂的主題分析法就是對訪談資料或文本進行有系統性分析的方法，試圖從一大堆瑣瑣碎碎、且雜亂無章看似南轅北轍的素材中去抽絲剝繭，歸納與研究問題有相關的意義本質，並以主題的方式呈現，用來幫助解釋文本內所蘊涵的深層意義。主題分析法也是詮釋現象學中最常見的分析方法之一，其目的在發現蘊涵於文本中的主題，及發掘主題命名，語詞背後的想像空間與意義內涵的過程。本研究在分析上是採取對資料本身的主題歸納，及其運用的開放性編碼來作為初步分析理出主題項目的工具，用以縮減龐雜的原始素材。資料分析步驟如下：（一）敘說文本膳打；（二）文本的整體閱讀；（三）發現事件與脈絡視框；（四）再次閱讀文本；（五）分析意義的結構與經驗重建；（六）確認共同主題與反思；（七）檢驗與解釋（高淑清，2001）。

二、研究對象與研究場域選定

本研究是採取立意抽樣；立意取樣之英文為「purposive sampling」或「purposeful sampling」，也是從可近母群體中取得樣本，是非機率取樣，所選取的樣本不能代表目標母群體，所以使用立意取樣研究的目的不在於把從樣本得到的統計結果推論到母群體。立意取樣一般較常用於質性研究，因此也有學者認為立意取樣就是「質性取樣」(Teddlie & Yu, 2007)。在質性研究中，研究者依照研究目的，訂下所需要的研究參與者的條件，從可近母群體中去精挑細選。立意樣本則必須從可近母群體中仔細尋找挑選能夠提供研究者資料以達到研究目的研究對象。立意選樣的過程沒有客觀的外在標準，主要是由研究者以主觀的判斷取捨所需的研究對象，研究對象可以是個人、家庭機構、事件等。研究者根據其經驗、他人引介、專業知識、理論或文獻而精挑細選出每一個研究對象(參與者)。有些研究者在研究開始之後，隨著研究的進行，找到與原先取樣計畫不同的研究參與者(Miles & Huberman, 1994)。立意取樣的樣本數目不似量性研究用統計檢力分析(statistical power analysis)去計算需要多少樣本，而是當資料飽和時即可停止收案。立意取樣一般比量性研究的樣本小，但是期望這少數的研究參與者能夠對某現象提供深入且豐富的資料，以增加研究者對某一問題的領悟和洞察。因此，立意取樣是研究者依照研究目的刻意挑選出最能幫助研究者回答研究問題和達到研究目的少數研究對象，所需要的樣本數不在於量大，相對於量性研究而言，立意取樣的樣本數會少很多。但每個研究對象因其特質不同，故提供給研究者不同深度面向的資料，非任何一研究對象能夠取代。研究者主要欲透過不同的角度，以深入探究某一現象。在研究結果報告上，立意取樣

所得到的質性資料，不使用平均數標準差呈現，更不會用到推論性統計；也就是質性研究的資料，不能夠用來估計母群體的參數或是檢驗假設（Onwuegbuzie & Leech, 2007）。立意取樣所得到的質性資料一般以主題(thematic summaries)呈現研究結果。在研究的過程中，究竟要有多少的樣本才足夠，而樣本大小的決定是複雜的決定，因為還必須同時考量到信度及效度等問題。在研究的過程中，究竟要有多少的樣本才足夠，而樣本大小的決定是複雜的決定，因為還必須同時考量到信度及效度等問題，而本次參與研究者對象一共四位空安人員，遴選之標準在於其職場經歷皆聚焦於其本身的空安工作經驗，每位在警察的工作經歷皆超過20年以上，每位皆具豐碩的警察實務經驗，且其加入空安工作都有超過五年以上的時間，其空安工作資歷將可對本研究想探究之議題提供豐碩的資訊，故選取之。研究場域的選定，是以訪談對象方便為主，且感到自在的場所為主要的考量。在訪談中為便利參與研究者上班、勤餘時間或是休假的關係會選擇在辦公室、咖啡廳及小吃店等場所接受訪談。

三、研究所需工具

研究者透過開放性會話式訪談法，於事先徵得訪談對象的同意情況下，佐以錄音器全程紀錄談過程，訪談設計則以半結構式深度訪談為主，主要以訪談或會話方式來蒐集訪談對象的主觀思維。讓參與研究者有極大的彈性空間，敘說他們對於執勤行為壓力及決意之歷程的主觀感受、經驗及其對工作經驗的詮釋，讓研究者者得以深入了解其執勤行為壓力及決意之歷程的點滴與經驗分享。

四、文本資料的蒐集

Neuman(1997)認為最具有代表性的質性研究方法就是深度訪談。而深度訪談法是質性研究中非常基本與常用的研究方法之一。訪談係指是針對特定目的所進行的面對面的、口語與非口語等互相之溝通方式，也就是一種有目的性的談話過程。研究者透過訪談可得到進一步了解受訪者對問題與事件的認知、看法或意見(潘淑滿,2003)。

潘淑滿(2003)也指出深度訪談法有以下特色：(一)為有目標性的雙向談話過程；(二)訪問者沒有決定受訪者表達意見權益的權利；(三)進行的方式具有彈性；(四)研究者能積極融入受訪者的經驗之中。深度訪談法的類型相當多元，根據不同的分類會有不同的結果。訪談問題的結構分為三大類：(一)結構式訪談；(二)非結構式訪談；(三)半結構式訪談。

(一)結構式訪談：又稱為「標準化訪談」、「封閉式訪談」與「正式訪談」。結構式訪談係指研究者在訪談過程中，運用一系列已經預先設定好的結構式問題(順序是不能改)，進行資料蒐集工作。優點：不同受訪者所接受到的問題大致上是相同的，因此可以降低有可能的偏差；缺點是缺乏彈性，不容易深入了解受訪者的狀況。

(二)非結構式訪談：又稱為「開放式訪談」。係指研究者在進行訪談的過程中，不需要預先設計標準化的訪談大綱，而是隨著受訪者談話的內容，自然地深入對談。而此方法，通常是一種初步已獲蒐集資料的方法，爾後再結合其他的研究方法進行更深入的了解。

(三)半結構式訪談：其方式也可稱為「引導式訪談」。半結構式訪談是介於前上述兩者之間，研究者在訪談進行前，是必須根據研究

問題與目的設計訪談大綱。訪談進行的過程中，可以依實際情況對問題做彈性的調整。

本研究為了維持訪談問題及內容的一致性，且盼能於傾聽之餘，也能彈性的提問相關議題，因此；採用半結構式訪談方式來蒐集資料。訪談題目(附錄一)的結構設計是根據本論文欲探討之研究目的及彙整相關文獻而成，希望訪談資料能填補空安人員執勤行為壓力及決意影響因素之文獻缺口。

文本資料是蒐集四位空安人員的深度訪談內容，並以逐字稿為主，以參與研究者工作中相關規定資料及研究者的非正式觀察為輔，構成文本的資料蒐集主要來源。研究者將四次的50-60分鐘不等的訪談過程全程錄音，並於事後以逐字稿謄打訪談內容，此四位訪談對象豐富的文稿是成為本研究主題分析的重要資料來源。

五、研究的信、效度

潘淑滿(2003)提出對質性研究而言，信度隱含著雙重意涵：內在信度和外在信度。本研究是以錄音、現場觀察及訪談日誌的方式、並使用低推論性的描述等策略，是以增加研究結果的內在信度。質性研究之可貴是在於力求還原事實的真相，因此；本研究對於效度的檢驗，是透過確實詳細的謄打逐字稿後，將逐字稿交給參與研究者檢核，並請其針對這次逐字稿的內容，對於還原當時受訪談的全貌用百分比的方式給予評比，來確保研究結果的真確性及可信性，經研究參與者詳閱後，給予還原程度95%的評比，表示對研究參與者的觀點和想法有一定程度的釐清，並可用以支持本研究的嚴謹度。Kirt & Miller(1988)及Guba(1990)也指出質性研究的信度評估指標，在於研究過程對研究

測量及研究結果的真實性、應用性及一致性與中立性。因此；該學者提出了七項要點來提高質性研究的信效度：(一)可信性；(二)遷移性；(三)可靠性；(四)確認性；(五)明顯性；(六)工具性；(七)理論性。

(一)可信性：指研究者所收集資料的真實程度。

(二)遷移性：研究者所收集的資料，可有效的轉換成文字陳述。

(三)可靠性：研究者是如何運用有效的資料去收集策略而得到可靠的資料。

(四)確認性：是可以從研究過程中獲得值得信賴的資料。

(五)明顯性：係指研究測量的工具與觀察現象非常符合，並且能提供有效資料。

(六)工具性：係指運用研究測量工具所獲得的資料，跟某項被證實有效的工具所得到的結果有相似。

(七)理論性：係指研究中所收集的資料能與研究所運用理論的架構相呼應。

本研究將透過蒐集的訪談資料與理論文獻進行分析，在效度上符合學者提出的理論性。李政賢等(2007)指出，就質性研究的適用性來說，普遍遭遇的問題是在於，其研究結果通常是陳述個別具體案例，而陳述所根據的都是建立在該個別的案例所提供的一連串相關資訊上。這樣緊密的關聯程度，就是質性研究之所以能夠表現該個案細節特殊性的重要來源。因此當個案研究結果想要套用於其他個案時，必須要放棄原本的研究中所取得的相關資訊，再從其他的個案重新取得新的資訊，因為這樣才可以得知原本的研究所發現的，其有效性是否仍然成立。

六、主題分析意義

主題是文學作品中的很重要的元素之一，也是一門獨立的學問。關於主題的研究可以分為三個層次：有關於主題本身的研究（微觀）、有關於主題學的分析（宏觀）以及有關於主題史的研究（歷史的縱向研究），三者並互為相關、密不可分。主題學研究主題，並同時也研究題材、母題和意象；而且主題或也可理解為作品提出的基本問題，或是要給予的主要信息。在文學的作品中，主題是一個重要的部分，就是指文學的中心思想，而空安人員執勤行為壓力及決意的影響因素之研究的主題就是空安人員的中心思想。

（一）主題係指涵蓋最多情節的訊息

作品在主題之外，也可能會有產生副主題。空安人員執勤行為壓力及決意的影響因素之研究的主題就是空安人員的中心思想。一篇文學可能會有非常多的「思想」，也就是「意義」及「訊息」。當作品中的幾個訊息或意義，不能斷定哪一個是主題時，就可取決於涵蓋情節幅度的大小，而能涵蓋較多的情節的那個訊息便是主題。

（二）主題應該是一個可以能置可否的說法

所謂能置可否，是指語句的陳述在形式上是可以判斷是非。例如「友誼」、「愛情」或「家庭」都不是主題，它們都不是可以讓人同意或不同意的說法，也都不可以能讓人判斷是非。「友誼可貴」或「家是最美好的」才是主題，因為它們都是可以讓人表示同意或不同意及贊同或不贊同，是能置可否的說法。

（三）主題的描述應該有普遍性和概括性：

主題或訊息的描述，是不應該含有特定的人物；角色的名字是不

應出現在主題或訊息中。譬如：「小奇覺得要珍惜友誼」的說法並不符合主題的形式，如果把角色的名字刪去改為「要珍惜友誼」就可以符合了，因為這樣才有普遍性。

七、主題分析內容

高淑清(2001)認為「所謂主題分析法係對訪談資料或文本進行系統性分析的質性研究方法之一，預想從一大堆瑣瑣碎碎及雜亂無章看似南轅北轍的文本中抽絲剝繭，歸納和研究問題有關的意義本質，而以主題的方式來呈現，用以幫助解釋文本所蘊涵的深層意義。」而主題分析法也是詮釋現象學常見的分析方法之一，其目的在發展蘊涵於文本中的主題，以及發掘出主題命名中語詞背後的各種想像空間與意義內含之過程，而這些主題是「藉由研究者與參與研究者之間互為主體性的同意與瞭解，以詮釋研究參與者生活經驗的意涵。」(高淑清, 2001)主題分析法是閱讀、分析訪談資料後的產物題主題，是充滿意義與想像空間，但在實際分析訪談資料時，主題分析法仍難免運用到「開放編碼」這個步驟，而開放編碼的技術可以為多種質性研究方法使用，但是其「產物」不同。

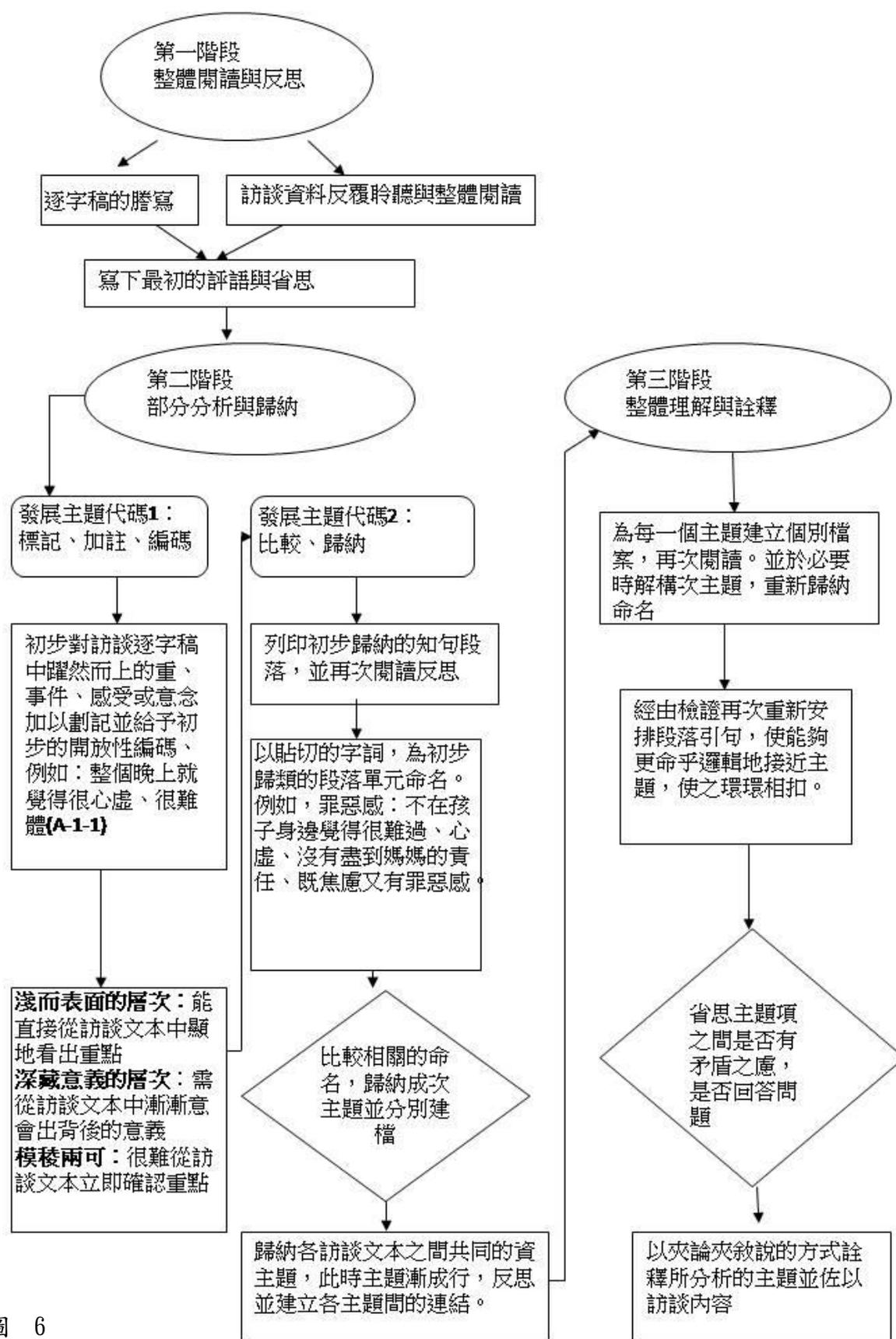


圖 6
主題分析流程圖引自高淑清 (2001)

高淑清(2001)以上圖來表示主題分析法的完整流程，是主題分析法先整體閱讀過訪談資料，然後才進行對段落編碼工作。編碼完成後，最後再來進行整體的理解與詮釋。並按照這個流程圖，從「發展主題代碼I」(第一步)是把「訪談逐字稿中的每一個重點、事件、感受或意念加以畫記，並給予初步的開放編碼。」不過這個時候只是給予一個代號(例如A-1-1)，並還沒有用文字來歸納。到了「發展主題代碼II」則是會用「以貼切的字詞，為初步歸類的段落單元來命名，例如罪惡感」。流程圖中的下一個階段，則是「用比較相關的命名，來歸納成次主題並分別建檔」，然後「歸納各個訪談文本之間共同的次主題，在這個時候主題漸成形」，此時外觀上就會是像紮根理論研究法的「主軸編碼」。在這階段的產物，於主題分析法上稱為「主題」。

第四章 分析結果與討論

參與研究者皆是現在的執勤人員，對於自己所從事的工作性質是最為了解與體會。從事這種高壓力的職業工作其內心與外表的顯現是最難表達與說出口，情緒與壓力是會影響決意工作執行是否順利安全有其連帶關係。人類隨著年歲的成長、接觸的廣度或經歷的增多，會有更多、更複雜的感受情緒存在，參與研究者皆是從警多年的執勤人員經歷過了許多不同的工作項目練就一身的工作認知與經驗，平常是在地面上執行有關治安、交通及為民服務等項目有著習慣的工作環境。遇有處理事故能馬上反應處理程序，當需要請求協助時就會有支援人員馬上到達現場協助處理讓事故馬上排除，解除讓人民不便的情形。飛行中的飛行器是一個獨立的運作空間，於飛行時除了對外的通訊系統及地面雷達的管制外(有時也會脫離雷達的管制範圍)，在這種情形下於飛機上發生了任何的事就是只有飛機內的人共同克服問題解決處理，無法馬上得到應有的支援。飛機上除了旅客是沒有賦予工作任務外所有的飛行機組人員都有其應有的工作任務。自從美國發生了911事件以後使的許多國家包含美國在內都會配屬安全人員於飛機上保護飛機不被劫機或是危害飛機行為發生，讓飛機能安全的飛抵目的地。

為使訪談資料能夠清楚的把整個事件說明出來因此必須先使用編碼系統做為掌握參與研究的訊息。Miles 和 Huberman 認為，代碼按照其性質，可以分為三種，第一種是描述性的代碼，第二種是詮釋性的代碼，第三種則是主題／主旨代碼(pattern code)。描述性的代碼是低詮釋性的，研究者只是把一類現象歸給一個詞彙。而詮釋性代碼則

涉及到較為深層的意義或動機的掌握。至於主題／主旨代碼推理性與解釋性更高，通常也是一個詞彙，這個詞彙會指出這個被類推的主題或組型。Miles & Hurberman(1994/2005)由於代碼的實質內容可能有這些差異，因此在一個實際的研究中，可能在研究的不同階段而浮現這三類不同的代碼，也可能不同的研究方法取向的質性研究，在使用代碼對資料進行分析時(如果有的話)，所使用(浮現)的代碼有著實質上的差別。以下表格就是說明本次編碼之意義。

表 2
意義編碼說明表

編碼代號	說明	例如
英文	A:代表第一位受訪者	<u>執勤場所的不一樣(C01-011)</u>
A B C D	B:代表第二位受訪者 C:代表第三位受訪者 D:代表第四位受訪者	
二位數 00	代表第一次的訪談	<u>執勤場所的不一樣(C01-011)</u>
三位數 000	代表第幾意義單元	<u>執勤場所的不一樣(C01-011)</u>

第一節 分析結果：執勤行為壓力

搭乘飛機做為交通工具是因為其快速、便利、舒適等原因是現代人常使用的，每一次的飛行載客都是非常多人也由於此項因素在飛機的飛行史上有著許劫機及危害飛機等情形的發生。911 是一件最明顯

的例子它是劫機與危害飛機兩者的明顯表現(劫持飛機撞世貿大樓及五角大廈造成劫機者、飛行機組人員、旅客及地面上人員的許多死傷等等成為非常重大的犯罪行為)。為了消弭任何構成飛行航空器的不法危害行為，於是安排受過專業訓練與處理能力的安全人員上飛機執行有關法律賦於的責任與工作項目，確保飛機能安全執行載客飛行工作又不會驚騷到乘客，造成乘客不安與危害飛機的安全飛行。因此；如何的不暴露自己的身分又能確保工作的安全執行，讓安全人員能在情緒、壓力及決意的連帶關係中完成任務。研究者將以下列標題「獨特的工作性質」、「工作中產生的情緒及壓力」、「尋找適合自己的心靈支持」、「壓力是自我成長的良藥」等來說明情緒與壓力的來源與尋求解決之道。

壹、獨特的工作性質

基於任務特性的關係我不能說的很明白只能大約說明就是於飛機上執行中華民國法律的責任對於有違法的事情或是有危害飛機情節的發生就是我們的工作項目。

就是在飛機上執行中華民國法律的規定(C01-008)

根據中華民國刑法第 3 條本法於在中華民國領域內犯罪者，適用之。在中華民國領域外之中華民國船艦或航空器內犯罪者，以在中華民國領域內犯罪論。此規定航空器是屬於我國的法律執行之範圍並於落地後由落地後之警察機關處理。這是屬於犯罪後之追究都是以地面上處理為原。惟為預防劫機及危害飛機行為發生等重大犯罪行為發生於是依照民用航空法第四十七條第 47 條之 5 航空保安計畫之訂定與報核程序、航空器所有人或使用人對於航空器之戒護與清艙檢查、旅客、

行李、貨物、空廚餐飲與侍應品之保安措施、保安控管人之申請程序、戒護與被戒護人、武裝空安人員與其他經航空警察局許可攜帶武器進入航空器人員搭機應遵行事項、保安控制人員之資格、航空保安事件之緊急應變措施、航空保安品質管制計畫之訂定與報核程序、保安訓練計畫之訂定與報核程序、保安資料之保密、外籍航空器所有人或使用人保安管理及其他應遵行事項之辦法，由交通部定之民用航空保安管理辦法第 22 條航警局得指派武裝空安人，於航空器上執行保安任務並於搭機前七十二小時，通知航空器所有人或使用人。但緊急情況時，不受七十二小時通知之限制。因此由上述法律的規定中非常明顯的指出執勤人員出勤及執勤項目皆是獨特性從參與研究者中均知道此項的規定與特殊性

飛機上執行中華民國法律的責任(B01-009)對於有違法的事情或是有危害飛機情節的發生(B01-010)就是我們的工作項目(B01-011)

一、依法律責任

警察執行任何的工作皆是依法而行，就算這工作與在地面上執行勤務的環場有所不同也是要按照規定來實施國家所要求及賦予的責任。依照警察法第二條警察任務，為依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，促進人民福利。揭示了警察工作的法源，另就依中華民國刑法、刑事訴訟法、警械使用條例、社會秩序維護法、性騷擾防治法、民用航空法及民用航空保安管理辦法等法規來執行國家主權之權力。因此參與研究者皆是在說明了空安工作就是執行國家賦予的法律責任。

飛機上執行中華民國法律的責任對於有違法的事情或是有危害飛機情

節的發生就是我們的工作項目(A01-010)

空安要維持的是執行國家法律賦予的責任(D01-012)

二、不同的工作現場

平常執勤的地點都是在地面上如巡邏、交通整理、事故處理、為民服務等等都是習以為常的工作方式，不會覺得有什麼不同。就算是遇到重大刑案或是特殊案件的發生，除了一般前往處理的警察人員外還可以因案件的狀況而派出支援的人力來增援及戒護，如果有需要進一步的任何支援或是處理緊急事件皆可隨時得到沒有受到限制。

畢竟這是不同於一般在地面上執勤(B01-003)的方式，

在飛機上有其不同的工作環境與技巧(B01-004)

執法人員在飛機上執勤(B01-005)

參與研究者說到了與其平常工作的不同，依民用航空法第四十七條之五授權交通部制定之民用航空保安全管理辦法第二條一項第十二款的定義「武裝空安人員：指為反制飛航中航空器非法干擾行為而攜帶警械上航空器之執法人員。」

……派人上飛機執行安全工作(D01-003)，但其工作的……，因為那是很……(D01-004)就是要維持飛機上的安全(D01-011)

由前述的說明就可以知道其執勤的地方為飛機，一個在密閉式的機艙內，內部擠滿了旅客及飛行機組人員，且其座位是密集的、走道是非常的狹窄約只有五十分分左右的寬度，機艙內大約又分為頭等艙、商務艙及經濟艙等三個艙等，因此；為了要瞭解上機服勤的機型就必須要提前準備工作所需要的情資及應勤裝備才能適用於執勤的場所。從進入機艙開始就要觀察這架飛機的型號及內部隔間的情形，起

飛後就真的是孤立無援因為不能曝露身分所以也無法得到機組員及乘客的幫忙，就算要得到支援也只有飛機降落地面後才有可能。

因為沒有接觸且沒有文件留下來所以……，只聽過是從當時的……單位找人(B01-008)

防止危害飛機的情形出現(C01-009) 執勤場所的不一樣(C01-011)……

正式執勤的經驗(C01-046)

三、應付複雜的工作內容

飛機內的機組員與乘客都會遵守航空公司的相關規定不會有什麼問題出現，雖然是會遵守相關規定但不是每一個人都是沒有問題可以直到目的地。如使用行動電話、使用電子產品、性騷擾、酗酒、抽菸、攜帶危險品、非理性行為、肢體攻擊、言語攻擊、生病、受傷等等的行為出現那要如何注意到那些事情是由飛機上的空服員處理。根據民航局民航的相關通告「航務與客艙安全人為因素發展原則與執行方式」中表示，異常事件的發生通常會對組員與乘客造成很大的壓力。當緊急情況發生時，有不當行為的乘客需要以適當的方式處理，而客艙組員主要的功能為緊急情況時賦予領導權以保護乘客，並能處理任何潛在危機。依據東京公約所賦予機長的權責，機長對於飛行途中發生足以影響飛安全的違法行為，擁有暫時的警察權與司法權也就是所謂即時強制來約束不聽勸或違犯行為情節重大等，並在飛機落地前得限制行為人的行動。客艙組員在客艙異常事件發生的第一時間必須及時反應及執法，並且隨時將事情發生的狀況回報給機長，並且聽從機長的指示與命令協助機長做進一步的處理與解決，若違反客艙異常行為的乘客其行為越來越嚴重且無法控制時，就有可能會影響飛機飛行的安

全。參與研究者說到這個情形跟平常自己熟悉的工作環境內容是不相同的，飛機上發生的任何情形都是以空服員處理為主，但這時我們空安人員就要提高精神注意觀察與警戒事情的發生情形以備在必要的時間點以不曝露身份的情形下出面協助排除危害狀況或是減輕問題惡化。

一項新的工作非常有挑戰性及困難度(B01-006) 加入空安的工作，且也可以學到不同的知識(B01-007)

持槍出現就會曝露……身份(C01-019)

經由參與研究者的訪談中可以獲得相同資訊而知道這工作的獨特性因為一般執法的性質幾乎是在陸地或是海上(海巡署的船艦)，未曾有一個獨立運作的飛行器中派遣執法人員在機艙執法以維護安全。

貳、工作中產生的情緒及壓力

分發來航空警察局服務的時候就遇到了大陸航空公司的飛機被劫持到台灣來的事件，雖然那個時候我只是負責飛機外圍的警戒工作，但其實心裡很緊張因為不知道這架飛機是被什麼樣的人、人數有多少用什麼樣的東西當武器、飛機會不會突然爆炸等等而會害怕，但當時年輕氣盛及使命感的因素下還是必須完成上級長官排編的勤務。工作中本來就容易產生壓力及情緒而這些心理問題的出現反應了我們個人對於工作的認知與處理。工作壓力的來源相當多，當個體無法滿足外在工作環境需求時即會產生壓力源，壓力源包含長時間工作、角色衝突、知覺資源缺乏、需要生理負荷的工作環境及職業與家庭衝突等，警察勤務執行項目中主要工作特性，如武力的使用、不安全的工作環境，如害怕於執勤時受傷或死亡及執勤時產生的負面情緒所造成。警

察工作不同於一般行業，具有危險性、長工時性、及干預取締性等較其他行業更具挑戰的特性；警察人員因為工作上的因素而難有足夠時間與家人相處。因為工作上可能隨時面臨突發的危險，多數員警為了避免家人擔心，而難於向親人吐露心聲；身為警察人員要符合社會期待，除了必須要有耐操、耐磨、耐煩的體能及耐力外，在精神層面上也要耐得住寂寞。工作環境及工作性質都具有高度的危險性，也是造成其工作壓力的來源之一，工作壓力的來源相當多，當個體無法滿足外在工作環境需求時即會產生壓力源，工作中的壓力源會因個體的不同而造成不同的影響，

一、執行職務的危險

在飛機上除了是執行法律的職責外，還要配合飛機本身的飛行安全飛機本身的機械問題或是其他意外原因也是讓空安人員在執行勤務中必另外特別注意的方面。

一路上保持高度警覺性真是……(B01-042) 因為沒有…就只能靠自己真的會很緊張(B01-044)

對於在報到櫃檯與登機前無法察覺異狀，且非通緝犯或黑名單上的乘客，航空公司無法阻止其登機，更無法預期該乘客在登機後與飛行途中是否有失序行為。因此；無法得知那一個是可疑的犯罪疑者，再就一個犯罪現場當中雖然知道犯罪嫌疑人在裡面，但因為裡面有非常多的人質使的圍捕的人不敢隨便的往內射擊或強行攻堅進入制服犯罪嫌疑。

遇到劫機事件(C01-003)現場支援外圍警戒工作(C01-004) 在飛機上執行中華民國法律的規定(C01-008)及防止危害飛機的情形出現

(C01-009)

如同一架飛機一樣在密閉的空間中坐著滿滿的旅客無法得知那一位會是可能的犯罪嫌疑人或是恐怖分子，因為強制的作為必定會傷及無辜，在未確定任何的情況下只能派人在飛機旁邊警戒防止犯罪嫌疑人突然衝下飛機或趁機會離開飛機的情形，也監視著飛機外表防止閒雜人靠近與飛機內部的一些聲響瞭解裡面發生了什麼事。

飛機被劫持(A01-003) 飛機外圍的警戒工作(A01-004) 在等待談判及確定情況的過程(A01-008) 飛機的空安就會比較注意(A01-009)

大陸劫機來到桃園機場的事情(D01-005) 被劫持的飛機旁擔任警戒工作(D01-006)，心情也是會緊張的(D01-007) 那時的氛圍還是注重在旅客登機安全檢查這一個層面(D01-008)，在飛機上執行安全工作的想法是……(D01-009)

因為這這無法得到傳承的執勤經驗，這算是一種新的工作項目但唯因很少有文獻紀錄下來有的話也是國外的經驗，因此；除了學習國外的經驗以後還要準備應付充滿不確定危險的因素在裡面

對空安的…有比較知道是要做什麼事，也瞭解到…複雜與困難

(C01-021)

……真正飛機機艙內練習走位及行動(C01-022)

911 事件後對於在飛機上執行安全工作的人員……藉由電視、報紙、書刊等資料就會有比較了解……(D01-010)

這些訓練當然是足夠目前所知道的……(D01-019) 我有……的經驗啦

但不是執勤(D01-037)

二、產生內心的變化

在被劫持飛機的旁邊擔任警戒工作的時候就會想到看電影歹徒從裡面往外射擊或是丟炸彈等那樣的情節出現，心裡會緊張、害怕，惟經過談判而了解到歹徒想要的訴求，就比較不會擔憂害怕了。因此參與研究者把當時面對的心境說了出來讓大家知道在那種情境下情緒的變化是會隨著情況的改變而改變了自己的情緒此時的壓力與情緒是即刻產生反應。

心裡很緊張(A01-005) 被什麼樣的人、人數有多少用什麼樣的東西當武器、飛機會不會突然爆炸等等而會害怕(A01-006)，年輕氣盛及使命感的因素(A01-007)

還有自己工作項目的任務、飛機內部的構造(B01-015) 訓練的時候…是最基本的也是放鬆心情壓力(B01-017)或情緒最佳的方法(B01-018)
心情好緊張(C01-005) 怕如果歹徒突然在飛機上…或是突出飛機往外逃離發生…，就會全神貫注(C01-007)可是不能滿足於現狀，因為要對付的都是有心想要…(D01-020)，

在現場執勤的時候剛開始會不知道自己內心的反應是什麼只會知道聽到指示然後就進入相關的位置做好安全防範的準備工作警戒，並保持附近地區不受閒雜人或不相關處理人員進入影響到這個地方的安全，但也因為時間的經過開會會有內心的浮動與想法就開始有了如：

(一)與我自己安全或是執勤困難度較低的程度：就是我們自己本身個體評估生活事件壓力對本身幸福感是沒有什麼利害關係的。

(二)與我自己安全或是執勤困難度較接近的程度正向的程度：就是我們自己本身個體評估生活事件壓力對本身的危害程度還不是很大可能有一點學習及觀察的經驗。

(三) 與我自己安全或是執勤困難度較高及危險的程度這時心理壓力的反應程度就會開始在產生，就會有許多的考量想法出面，雖然會擔心害怕但因職責所在並不能把擔心害怕表現出來，這種情形就是我們自己本身個體評估生活事件壓力對本身幸福感是有害的及感受到是負向的結果。

使用的技能與環境是不同的時候內心還真的有點緊張(C01-012)

全程高度的警戒性(C01-048)

所以都要從嚴認定也知道空安工作的危險性……(D01-021)

上機後就會覺得很真實不像是在練習那樣的輕鬆自己會有那種不自在的感覺出現(D01-038) 上機後開始要保持警覺性到結束真是不容易(D01-039)

三、壓力與情緒的歷程

一方面有法律賦予的責任，另一方面自己在面對飛機機艙內現場發生的事要分析過慮及掌握狀況使自己要考慮的方向很多且要在最安全的情況下完成工作，這時外面狀況壓力的出現連帶就會使自己內在思維的情緒產生而影響到勤務運作的可能性。

但經過更多的學習……實地演練、逮捕劫機犯、觀察旅客、槍枝使用及保持警覺性等等會感覺到壓力的出現(A01-019)。

如果……那種心情的變化可能又會更不一樣(B01-040) 這時會覺得自己的情緒及壓力就會同時出現(B01-043)

深入了解執勤內容及工作重點的時候就開始覺得有壓力及情緒的出現(C01-037)

只是這種空安的壓力是來自不同的工作環境與認知而來的(D01-031)

參加空安後並沒有感覺身體或是心理上的壓力與情緒(A02-07)有什麼比較特別的問題出現，

……找心理專家來做這方面的討論或需求(A02-08)。

我倒是沒有去感覺到有沒有對心理上的壓力或是情緒上有什麼起伏(B02-08)的

參加前跟參加後有什麼不一樣的壓力造成情緒的不安或困擾(C02-07)

我沒有聽到有其他同仁說因為參加空安後有什麼身體不適或是壓力大而出現情緒困擾(C02-08)的事

不覺得有什麼特別因壓力造成的情緒問題或困擾(D02-07)

由於這兩方面的表現是同一時間的存在所以經由再評價歷程描繪出心理壓力的動態過程，說明心理壓力隨著時間的不同而有所變化。當個體或環境有所變動時，個體會重新檢視自身與環境的關係。並由個體實際來運作減少或消除心理壓力的行動或認知運作過程，而其存在於內心或是表現出來個人的七情六欲就是情緒的表現，。參與研究者也說到平常訓練時就有說到這個問題的出現要如何在緊急的情形下還能穩住心情是不容易，個人的情緒若沒有抒發的管道，便可能引發不適應的行為反應，影響到個人的各項成就感，如果接二連三在各方面表現上遭受挫折，極容易使個人喪失自信心，懷疑自我價值。因為這些歷程時間很短在當下跟本是無法反應過來且會隨著狀況的改變而有所變化。

因為要決定每一個步驟都是會有考慮的時機與認知(A01-020) 平常我們…練習一下調節呼吸、劍道、瑜伽等方面來讓自己的情緒能夠放鬆，以便再緊張的時刻可以緩和一下自己內部情緒的變化(A01-021)

環境卻是大不同這是要非常仔細的思考與判斷(B01-024) 進階訓練後由其是…的執勤技巧講解與練習時就會覺得有一點不一樣了，會覺得在情緒上有點不一樣了壓力感就會出現了(B01-033)

談判、要求、送餐、釋放人質等情節(C01-006) 學到了不同工作性質的不同執勤方法(C01-023) 一旦了解工作內容後那種環境及危害情形就會不由的緊張起來(C01-038) 使自己在下飛機休息的時候精神還是很興奮(C01-049)，興奮完以後精神就會有點空虛就會覺得很累(C01-050)

壓力當警察就會有壓力啦(D01-030)，當你學的越多壓力就會隨之而來了解機上更多的狀況要學會更的處理能力就是……(D01-032) 練習飛行一趟下人真的很虛脫不知道是精神累還是身體累或是兩者都有關係(D01-040)

四、身心的支撐

過度的工作壓力，使得身體欠佳，心理不適、失去自尊、對工作不滿意升高，直接影響家庭關係的緊張與不和諧，甚至產生不當生活態度、人格特質及自殺意念等。壓力是人類與其所處環境互動下，在生理或心理上產生緊張狀態而形成的。當環境的狀況顯示出一種需要，而此需要非某人能力或其所掌握資源能滿足該需求時，潛在的壓力便存在。在如此短暫的時間內需要非常集中注意力的情形下，一般來說，大約一到兩個小時是人注意力與集中力最好的情況，如果超過兩個小時，我們的集中力就會開始下降。

雖然對自己有自信但難免上機了還是會有情緒亢奮的情形出現，畢竟危險的情況隨時會出現，為了保持高度的警覺性是很好耗體力與精神

的，有體力有精神對於判斷及行動會有幫助(A01-028)

除了正式的訓練課程外自己跟同事也會尋找…資料來補充自己想的資訊(C01-013)

如果說你還是堅持要繼續工作，就會用腦過度，長期下來，就會覺得整個人很虛脫。而「用腦過度」其實也是壓力的一種。因此；擁有好的體能、身體健康及正常的心理狀態是相當重要，持續高度的警覺性是會讓自己很累，另一方沒有好的狀況分析訓練做為基礎遇到飛機有突發狀況是要如何排除狀況呢？畢竟飛機是在飛行當是不可能隨時得到任何的外援，在此情形之下只有把自己調整好到最佳的狀態這樣才是最好的支撐。

一上機就開始要保持警覺性，開始執行上機任務所要面對的項目，如觀察旅客、保護本項任務中最重要的項目(這個不能說)、心中還要反覆回想與思考(A01-027)

飛機在天上飛是沒有支援可以來幫忙的(C01-014)，現場只有靠自己來排除危機避免危害的發生(C01-015)

參、尋找適合自己的心靈支持

一定要讓家人知道我的工作性質是什麼樣的情形，當然有跟家人先溝通過不然家人是很擔心的總是會想到飛機掉下來的想法。經過溝通過以後支持的。基本上我是有宗教信仰。就是我們台灣常常拜的道教及佛教這兩種。宗教信仰是讓我得到一種普遍流行於民間的行為基本上就是有別於專業的西方心理學或是心理諮商。一、有無宗教信仰與心靈慰藉是種密不可分關係緊密，真正的關係是宗教與心靈慰藉是互為關係。二、宗教信仰與價值在有宗教信仰者是有互相呼應。三、宗

教信仰與價值在無宗教信仰者是無互相呼應。宗教信仰與心靈慰藉的相互關係會產生行動與本體之間的微妙平衡，藉此層面的意義也反應著現階段宗教信仰對現世的影響與價值。

一、家人的支持

社會支持課題的相關研究已清楚指出：個體知覺到的「支持可獲取性」具有穩定可靠的壓力緩衝效果，能夠降低壓力所帶來的情緒苦惱，因此；參與研究者說到自己的工作一定要讓家人知道免的當家人知道從事這麼危險的工作會不諒解造成麻煩，所以都會事先跟家人說明現在的另一種身分，這樣也可以讓自己更能專心的從事這一項工作。也就是說明了獲得家人的支持是可以讓其減少另一種壓力的來源或是增加情緒的困擾。

有跟家人先溝通(A01-014)

知道，有跟家人講過(B01-019)

只有跟老婆說啦因為小孩子還小不要知道太多(C01-024) 不過還是會關心自己是否有能力勝任(C01-025)

知道啦有說過(D01-022)

二、宗教信仰

參與研究者表明基本是都是因為從小就是跟著家裡長輩的信仰，所以長大也還是依照這個模式在走，當自己在面對心裡上有些許不安或是徬徨或是在神明節慶的時候就會到廟裡拜拜除了祈求平安外也是一種無法用言語或文字表達的內心安慰，但這並不是在進入空安才會有的行為而是從事警察工作以來所延續習慣。宗教信仰始終以一種非正規教育的方式存在於成人學習與社會學習領域中，極少在正規的教

育體制與社會定義的成功、成就劃上等號，但是，他卻是不可忽視的存在事實，指引心靈的成長與精神的超越，與社會文化中的名利與事功並存，如鳥的雙翼般，帶動我們航向生命的盡頭，唯有兩者的巧妙配合，方能使我們的生命充實而愉悅。

宗教信仰的意義在於協助人類追求真理、學會如何減少痛苦、增強責任感、發揚仁愛及理性、以及發展超自然的精神力量。宗教是對人生終極價值和終極意義的關懷，可以從經驗層次—內心的宗教感；知識層次—教義理論及其在文化中的表達；象徵層次：藝術、儀式與神話；制度層次：外在的組織與管理；超越層次：信仰的對象；倫理層次：行為的表達等面向，加以瞭解及體驗。落實在對人生終極價值和終極意義的信仰上，方能有標竿、有理論支持、有行為指引、有遵循對象、有文化心靈藝術的紓解和同行善友的激勵與扶持，在每一個此時此刻中，努力實踐生命的意義與價值，這就是宗教信仰存在的意義與對人類心靈提升的價值所在。宗教信仰的力量可以指引人生經由體驗、反思、行動與抉擇，促進價值的實現。

宗教信仰探討人生的終極關懷，引導人在喜、怒、哀、樂、得、失、毀、譽間，思考生命的意義和人生的價值，經由對生命意義與存在價值的瞭解，才能尊重生命、尊敬他人和珍視自己，從自尊、自愛出發，關懷家人和社會，進而關愛大自然，懂得惜福知足和廣結善緣，知道謙卑和敬天畏神，自然懂得惜福感恩，進而奉獻和利益所有的人類與萬物。因此，宗教信仰就是生命的教育，他教導我們如何在生活中學習，做好準備，踏實的體驗此時此刻的生命，運用熱情、行動、鬥志、無私與謙卑在生活實踐中體驗，學習內心的平衡，尋找精神與

物質平衡的支點，進而體現成熟的人格。

拜的是道教及佛教這兩種(A01-016)

我本身有佛教的宗教信仰(B01-030) 我的觀念跟著傳統(B01-031)

跟著家人拜拜的那種習慣跟傳統(C01-029)一般來說只要是廟宇就會
進去拜拜求平安(C01-030)

當然是有就是道教及佛教兩種(D01-025)，也可以說是依照民間傳統
(D01-026)，這樣的拜拜方式讓自己有個心靈寄託求平安的對象
(D01-027)

我進去廟宇裡面是用點香(A02-01)………

焚香默念(A02-02)的方式來跟主神祈求請祂保佑全家人平安、身體健
康及工作、學業都是順利，這是一種精神上的寄託與安慰

有時到廟裡只是用雙手合掌(A02-03)的方式向神明請安並沒有在祈求
什麼只是一種對神明的尊重。

在執行勤務前(A02-04)是不會特地拜拜，一切平常心看待

一般來說我都是點香拜拜(B02-01)，然後跟神明念念有詞的方式向神
明祈求家人在身體上、工作上、學業上都有平安健康順利。

有時也會只有用雙手合掌(B02-02)的方式向神明拜拜

對神明的敬重就是在心靈上的一種安慰(B02-03)

我跟家人一起進去廟裡面都是用點香(C02-01)的方式………拜拜

這是一種台灣傳統習俗上的精神寄託與安慰(C02-02)………到廟裡只
用雙手合掌(C02-03)的方式向神明問候點個頭致意一下並沒有在祈求
什麼，只是表達一種對神明的敬意

我的習慣是進到廟裡面後按照一般台灣傳統習慣是用(D02-01)點香的

方式來參拜

都是小聲或是口中說說不會大聲到旁人會聽到的聲音(D02-02)

這種拜拜其實就是平常個人及家人的心靈寄託希望的一種儀式(D02-04)

三、生死觀念與生死教育

首先我們先了解一些我國傳統文化道教、儒家、佛教、基督教等宗教對於現代人對於生死觀念的意義及現在生死教育的內涵。

碰到生跟死的事也是跟著這個社會的趨勢(B01-032)

大約……依照傳統觀念的吧(C01-031)

當然會是受到傳統民間的觀念影響父母親怎麼上我就跟著怎麼做，沒有特別的想法或是作為(D01-028)

道教生死觀

道教面對人生死問題時，把重點擺在「長生」與「不死」的兩項主題上，即不處理「死」的問題，反到擴充「生」的存在現象，並重視「養生」的觀念。道教生死觀可以說是「不死」的「養生」觀。「不死」是其超越性的宗教理想，「養生」則為現實性的操作技術。而道教就建立在這「不死」的神仙崇拜與「養生」的修煉工夫上。就道教而言，「神性」與「人性」是密不可分的，每個人都具有神性，都有可能成仙。道教以「人體」為信仰核心，甚只關心人體的「生」，在「死」的觀念上較少著墨，期待能長生不死，人體可以永存。而其觀念中之人體包含了肉體與靈性，肉體或許是有限的存在，靈性可以經由神力的交感，成為宇宙的新核心，真正獲得了長生不死。道教的生命觀依舊偏重於精神形態的展現，相信「道由人顯」，進而「重人貴

生」，強調形體的健康長壽，其最終的目的在於人靈性與天地自然的相應共生，人的生命與宇宙是互依共存的。

佛教生死觀

佛教認為死亡不足懼。死是輪迴的開始，也是解脫的來臨，完全看個人是否能夠徹底放下而定。佛教認為：「心迷則生死輪迴，心悟則涅槃解脫，生死是一如的。」迷就是輪迴、輪轉不斷，悟則能夠智慧開展，如實見諸法的實相，而可以解脫生死。自從東漢時期，佛教傳入中國，它的生死觀別具一格，深深吸引、影響中國人。它宣揚生死輪迴說，佛教的《心地觀經》卷三稱：「有情輪迴生六道，猶如車輪無始終」意謂一切有生命的東西，如不求「解脫」則永遠在「六道」（天、人、阿修羅、餓鬼、畜生、地獄）中生死相續，無有止息，猶如鬥輪，迴旋不停。佛教認為人的生命不限於一生，此生死後，還有來生，如此循環不已，不能從生死圈中解脫出來，成為人生一大苦惱，要想從中獲得解脫，只有通過修煉，斷絕情欲，歸依佛門，使自己靈魂脫離生死輪迴的苦海，不再投生，進入永恆安寂的涅槃世。

儒家生死觀

儒家文化傳統影響中國的倫理道德與價值觀念的發展。在生與死的觀點上，孔子認為「未知生，焉知死」、「死生有命，富貴由天」、「死守善道」，儒家認為人若不能瞭解生命的價值，無法了悟死的意義，生命的意義在於能否克盡人生的正道，仁義道德的價值高於生命的價值，可得知儒家重視仁義道德甚於生死，強調生前的積極努力。

基督教生死觀

基督教與天主教教徒認為死亡是人類生命中一個必然過程，所謂「按著定命，人人都有一死，死後且有審判」。啟示錄中言「從今以後在主裡面而死的人有福了」，人死後會接受審判，得到永生與神在一起。死亡是人生旅程中的一段，並不是人生的幻滅，也不是人生的終結。對於信徒來說，死亡不是關上了的門，而是敞開另一道門，那就是通向永生之門，死亡不是結束，而是更美的復活。

不同宗教的生死觀，影響各人對生死有不同的看法，有的認為「死」是一種超越見解的精神，有的認為是種與上帝共存的時候，有的認為只要誠心悔改，就會受到原諒。每個宗教都有著不同的見解，我們應該都互相尊重每一個宗教的觀念。除了不同宗教對生死觀的影響，不同民族在看待生死的態度上也有不同的差異。台灣民俗對死亡的觀念，大部分源自傳統中國文化中的生死觀念。每個人的生死觀受宗教、國家民族、文化傳統或地域的影響有著不一樣的生死態度。

生死教育

「生死教育」是從 1993 年開始在台灣出現的，「生死教育」即由西方的「死亡學」、「死亡教育」擴充而來，在本土化的原則下，「生死關懷」原有的四門實務：「生死教育、悲傷輔導、臨終關懷、殯葬管理」，在「經過『華人生死學』的本土轉化，即擴充為『生死教育、生死輔導、生死關懷、生死管理』。」但是孫效智先生認為：這種「生命教育除了生死議題外，還應該關懷生死二點之間的『安身立命』。依此，生命教育不該只是生死教育，還應涵蓋整個人生價值的建立。」，這裡所說的生死二點間的「人生價值」牽涉到「安身立命」之道，亦即整個人一生的「人生哲學」。因此；南華大學生死系(所)有對人的身、心、

靈三方面做各種不同的學術討論與教學從人類生、老、病、死當中去發展方向，如生存當中會遇到對社會現象的詮釋、護理人文、老年社會學、醫療社會學、醫療人類學、各宗教的生死哲學討論與養生、西方哲學家的生死看法，生活當中需要的心理方面探討如悲傷諮商與表達性藝術治療、正念減壓療法、宗教與心靈療癒、團體諮商與心理治療、人格心理學、人類行為與發展與人格及社會心理學，另對死亡及宗教的探析有臨終關懷、死亡與現代性、輪迴與轉世、宗教傳統與生死探索、死後生命探索、輪迴與轉世、台灣殯葬儀節習俗、台灣民間信仰等等可以針對人們的需求來探討生死議題所包涵。
我並沒有接受過這樣的……(A01-018) ……到這一方面的課程。(A01-023)

就是片段不是完整或有系統的教導或有專人為我們上課等等(C01-033)沒有專門的課程在教這一方面的知識，只能同事間……討論(C01-040)看到你提供的資料中可以知道很多的知識及訊息讓我們可以在身、心、靈(A02-05)方面有了更多的選擇及方向讓我們在心理建設方面有了更多的指導方向與資訊(A02-06)。

原來學校也有教這麼多學問(B02-04)哦！

在身體跟心靈方面(B02-06)有很多的方向及思維

工作場上或是個人有這方面的需求(B02-07)就可以來找找你們學校的老師來請教了。

原來一些台灣傳統習俗還真是有成為學校教授的課程(C02-04)除了心理學是……，一般一些生死問題(C02-05)真是很少看到這一方面的資料

……工作上面有這些需要或是個人、朋友、家人間有這方面的需求(C02-06)就可以請教你們學校的老師，來幫我們提供意見或是資料。

學校可以把傳統民俗及西方知識一起融入教學(D02-05)，

可以讓很多人學到有關身、心、靈這些方面的知識(D02-06)。

生死觀念在參與研究者的認知上是會隨著自家生活的環境及家人的影響而跟隨，就如上述對於中國傳統文化的習慣是順著時代演變而走。惟對於有正式的生死教育的認知卻不多，因為這是比較所為學術性的東西沒有老師正式上過課的會比較不敢說有學過，在公務員的 E 化教學上是有這類的課程出現，只不過大家還是比較認為老師親自授課會是正式的學習

我的生死觀念就是像現在社會的一般情形有生就有死(A01-017)

上課談到生死的事多多少少……或同事之間彼此針對時事會互相討論……就是因為這樣……(C01-032)

這樣我……生死教育的意義及資料是指那一個方向…知道啦(D01-029)

專業問題沒有學過(D01-033)

肆、壓力是自我成長的良藥

每一個工作及職業或多或少都是會有壓力的包括最簡單的吃飯都是會有壓力，因為想要吃什麼然後就是在現場吃或外帶再來就是要吃什麼主食如米、麵等等這樣的情形，但因為這些情形是日常生活鎖碎的事就比較不會覺得有壓力的存在。而也如此就不會改變自己的習慣或是不知自己的習慣。經由工作的訓練與練習才能找出壓力的問題所在，才能迎刃而解讓自己成長與改變。

一、自我的突破

(陳進吉 2014)研究指出警察人員的壓力源用以解釋因應方式為，當警察人員的個人因素與組織因素等層面壓力源越高時，則愈傾向使用否認事實、自我調適與尋求情感支持等層面之因應方式；當警察人員的環境因素與組織因素等層面壓力源越低時，則愈傾向不會使用積極因應與尋求社會協助等層面之因應方式。

教官教我們如果有這一方面的問題要往哪一個方向去找資料……

(A01-025)

學習不同的知識與技巧才能克服……壓力與情緒(B01-029) 且我們單位會練習一下調節呼吸、劍道、瑜伽、搏擊、散打等方面來讓自己的情緒能夠放鬆(B01-034) 是同事間……資料來看(B01-036)

另當警察人員面臨壓力源時，大多採取積極因應、自我調適、尋求情感支持、尋求社會協助之正向因應方式；較少採取否認事實等負面因應方式。參與研究者指出當他們自己去找尋資料是因為他們覺得有需要所以要找的資料會比較契合他們想要的，且是因為自己找的會記得清楚與了解意思，這個意義對他們來說是一種找尋自己的問題與解決自己問題的方法與能力，這樣不管是面對工作上或是自己私人方面上都是一個好的成長動能。

就像警察工作一樣，就順其自然不要想太多(C01-034)，但進入受訓後就真的會想很多(C01-035)，學到的一些知識及技能與平常我們工作的項目及方法都不同(C01-036)

……大家互相找資料或是跟來上課的教官討論心理壓力的資料要往那邊尋找(C01-044)

沒有請專家來上課都是……互相找資料來討論(D01-035)

第二節 分析結果：執勤行為決意

上飛機的任務就是要開始執行維護飛機起飛到達目的地降落的這一段飛行安全工作，任務中不能夠曝露身分是絕對的要求因為不知道那一位旅客或是機組員有可能是造成危害飛機或劫機的恐怖份子，為了防止危害的發生就要成為一名旅客在飛機上秘密執行法律賦予的任務與責任。在飛機上的旅客形形色色都有例如商業人士、旅行團、回國、出國工作者、留學及其國籍各有不同如亞洲、歐洲、美洲、大洋洲、中東、非洲等地區的人，現代人搭乘飛機做為交通工具是很普通並不困難，惟要做到安全防護也不可能是每一班的飛機都是派遣空安人員上飛機執勤，畢竟現在飛機這麼多各國機場的安全檢查又是那麼嚴格，因此；除非有必要否則不可能每一班都派人上飛機執行安全維護。平常航空公司本身就有對自己的機組人員實施訓練，教導如何做簡易排除問題或事情以免造成公司形象不良的影響及妨礙飛行安全秩序。藉由下列標題「飛行中瞬息萬變的客艙」、「眼觀耳聽」、「成熟的技能讓自己更有信」、「腦中浮現的解決方程式」等來說明執行飛行安全任務的歷程。

壹、飛行中瞬息萬變的客艙

一般的認知當中都會覺得在飛行中應該大部份的時間是坐在座位上的除了上廁所會起來走動外，因此應該不會有什麼大的變化，但如果因為飛行時間的長度就會有比較多的變化，且這是在一個密閉式的空間內沒有多餘的空間，因此發生問題的時候就只有靠自己了，譬如因為逮捕犯罪嫌疑人在平地上且只有我們警察跟犯罪嫌疑人的對峙，我們還可以隨時找支援來幫忙心情上比較不會緊張，在實施執勤

技巧上會比較放心大膽的使用，可是現在在飛機上這種狹窄的座艙裡面要如何實施執勤技巧那真的會考慮到很多，如滿滿的乘客及空服員、行使中的飛機、沒有外援凡事就是要靠自己及機組人員與旅客的協助等等才能完成工作，在飛行中任何一個人都可能發生任何的問題也就可能出現任何的狀況。機艙安全包含有幾個要素如飛行組員、客艙空服員、乘客、機艙設備、內部環境、安全規定、機艙內部資訊的連絡傳達、乘客身體不舒服或問題行為的處理與可疑危險品的檢查等，這些問題的性質因為具有時效性，需在第一時間加以處理，否則容易造成機艙安全的威脅，進而影響飛航機組人員的安全操作，經由上述幾個因素的發展會使得機艙內的情勢瞬息萬變。

一、狹小的空間

以波音747型客機為例，747的機翼長：64.44公尺，長度：70.66公尺，飛行速度：920公里，最大飛行範圍12900公里，最大載客量：408位（此為基本型的座位設計，每家航空公司所規劃設定之內裝不同會有不同數量的座位），頭等艙平均座位間距：61吋/154cm商務艙平均座位間距：39吋/117cm，經濟艙平均座位間距：31吋/79cm，經濟艙舒適區域平均座位間距：35吋/89cm。747客艙主層的經濟艙座位以3-4-3有兩條走道平均寬度為50公分和商務艙2-3-2有兩條走道平均寬度80公分、頭等艙2-2-2有一條走道或兩條走道平均寬度為90公分的排列，上層以2-2排列方式，747的載客量會超過366人。如圖1-4實際進入機艙中的練習馬上感覺到那種狹小侷促的空間，裡面坐著旅客還有空服員等等，大家擠在小小的坐位上，走道也只能一個人行走否則就會很難行走，因此有人在機艙內大聲的交談或是小孩的哭鬧聲都是會讓飛機內

的人聽到，如果多人如此的交談就會覺得裡面好吵。因此要如何注意到有無危險狀況就是要多加的討論與演練。

如滿滿的乘客及空服員(B01-025)、行使中的飛機(B01-026)、沒有外援(B01-027) ……，

但是有上機去練習實際在飛機上的那種感覺(C01-045)

貳、眼觀耳聽

如圖 1 飛機的隔間設備就是要上機去熟悉內部的環境，在還沒有正式執行空安工作，但已經有上機練習幾次了。在不能曝露身份、是否需要用到槍械等等問題之下。讓安空人員可以在還沒有上飛機執勤時練習需要注意到什麼事。在密閉式的空間裡也不知道那一位旅客或是機組人員有可能是劫機或危害飛機安全的恐怖分子，只能密切注意、觀察及聲音傳遞來了解飛機內部的各種變化。練習從這此動作中反應出有可能的危害行為，達到預防的目的。

一、尋找最有利的方式

如圖 1 飛機的隔間設備，除了利用訓練的時候多多在機艙內練習走動以外也要實際上機練習才能在真正的飛行中知道乘客在機艙內活動的情形與空服員工作的情形。依中華民國教育部重編國語辭典修正訂本解釋：有利：有助益或實際的好處。如：「賽程的安排對我們的球隊比較有利。」參與研究者說到在瞭解了這些人員活動情形也針對機艙隔間的方式與位置後，對於自己要執行的任務就能知道是用那種方式來應對就有底了。

還沒有正式 ……，但已經有上機練習(A01-026)

飛機上乘客的研判(B01-014) 是還沒有 …… (B01-037) 上到飛機練

習時就會覺得精神很緊張情緒高張，讓整個人很緊繃好像真的在執勤
哦(B01-039)

如座位的安排、機艙內的走動與觀察，還有與……(C01-047)

沒有正式……啦但有真正上飛機練習的經驗(D01-036)

二、增加臨場感

越是有經驗在處理任何的事情上就會是越穩定也會越成功，依中華民國教育部重編國語辭典修正訂本解釋：臨場感：如同在現場的感覺。如：「立體電影讓人有身歷其境的臨場感。」因此上機練習不僅能增加見識更能增加自己現場反應的能力，對於發生了什麼事可能演變成什麼情況就比較會知道這樣處理事情上也就更順利。

不能曝露身份、…需要用到槍械(B01-028) 已經有…練習幾次了
(B01-038) 所說的飛機機艙、旅客、空服員等相關環境因素的重要性
與臨場感(B01-041)

參、成熟的技能讓自己更有信心

技能對於空安人員來講是非常重要的就如 A 參與研究者說當自己參加空安工作以後發覺要學習的技能有很多比如射擊的準確性、格鬥的技巧、旅客的判斷、自己本身所負的使命、飛機機身的構造等等都是要再進一步的學習與練習。沒有執勤開槍的經驗，只有射擊訓練的時候才有開槍的機會。而這些技能是可能讓自己在執行任務的時候能夠得心應手，不會在遇到狀況出現的時候招架不住無法完成自己的任務與工作。有過的經驗是讓自己能夠知道狀況的發生要分析重點在哪裡要如何的解決而表現出一副胸有成竹的樣子。擁有良好的技能確定是能幫自己有更多的自信心。

一、攻擊是最佳的防禦

雖然學的技能就是要保護自己與守規矩的百姓不可以隨便的出手傷人，但是危急的情形下就是一定要把自己所學的技能展現出來並主動對抗正在實施危害行為的犯罪嫌疑人使其無法得逞。

格鬥技巧因我們警察有學習過擒拿、警棍及逮捕技巧(A01-012)

像射擊的準確性、近身肉搏的技巧(B01-013)

…跟歹徒發生打鬥或是扭打的情形(C01-027)

沒有體力對於技能的展開與思考判斷觀察力會降低的(D01-015)

孫子兵法中提到的這麼一段：「不可勝者，守也，可勝者，攻也。守則不足，攻則有餘。意思是說：「要使自己不被打敗，靠的是防禦；要戰勝敵人，就必須採取攻勢。當我自我評估我取勝的條件還不足時，我採取守勢；當我我認為我取勝條件有餘了，我立即採取攻勢。」發動攻擊可以讓對手手忙腳亂，忙於防守，而無暇攻擊您，可以說是"最佳的防禦"。「攻擊是最佳的防禦」這一句話平常我們是要放在內心裡面的，在心理上一直存著要找機會攻擊的念頭，沒有害怕也沒有退卻的情緒，嚴正的執行法律的職責並憑藉著自己訓練的成果及能力來維護飛機上所有的人員，如果飛機的飛行安全出了問題影響的是全機人員包含機組人員及旅客等，如果沒有馬上主動將危害行為排除將是讓全機置於危害中。

要學習的技能有很多比如射擊的準確性、格鬥的技巧、旅客的判斷、…

本身所負的使命、飛機機身的構造等等(A01-011) 跑步是基本的體能要求。(A01-013)

學習加強射擊的準確度與穩定性(B01-016)

槍械的使用(C01-016)肢體動作的訓練(C01-017)…遇到過歹徒拿東西抵抗過的經驗(C01-028)

有也要學一些近距離纏鬥扭打的技巧與觀察機上現象等等(D01-018)
要發生案件抓人就很少。在這裡抓人是不會有跟犯嫌打架的事發生(D01-023)

二、技術熟練是心理的依據

沒有學習到任何的處理能力這要如何執勤呢？就是任何一個工作都要有職前訓練或是進階的在職訓練確保工作人員能夠對於自己所要從事的工作能夠得心應手及面對問題在處理上能夠迅速的排除使的工作能夠持續進行沒有受到阻礙，因此；空安人員對於這個新的工作項目及執勤技術就是要格外的去學習，就是經由了一套有計畫性的訓練就可以在飛機上執行勤務，警察執行勤務的時候就有一定的壓力存在，而壓力就是會造成心理的負擔，因此；技術的熟練就是要讓自己有信心在執行勤務的時候會有依據。

有保持訓練及心理壓力排除方面的資料(A01-024)

飛機上執法的感覺(B01-023) 因為保持訓練就是在幫我們做心理建設(B01-035)

跑步是基本的體能訓練(C01-020)

有前面的訓練才是心理建設重要的基礎(C01-042)

信心是心理建設的重要指標(C01-043)

當然是要保持訓練也會自我要求啦至於心理建設嘛就是自己對自己要有信心啦(D01-034)

中華民國教育部重編國語辭典修正訂本解釋：技術：專業的技能。史記·卷一二九·貨殖傳：「醫方諸食技術之人，焦神極能，為重糶也。」清·侯方域·再與賈三兄書：「蓋足下之性好新異，喜技術，作之不必果成，成之不必果用，然凡可以嘗試為之者，莫不為之。」，熟練：技術純熟。如：1.「那些球員個個動作熟練。」，2. 經煮煉過的柔軟素絹。宋·陸游·立夏：「日斜湯沐罷，熟練試單衣。」。依據：根據。漢·許沖·上書進說文：「蓋聖人不空作，皆有依據。」魏書·卷五十五·劉芳傳：「臣以庸蔽，謬忝今職，考括墳籍，博採群議，既無異端，謂粗可依據。」，由上之解釋可以讓空安人員因為有著熟練的技術使其在執勤的心理上會有憑藉而能展現實力來保護機上人員及打擊犯罪行為的發生。現在的訓練都是針對已知發生的問題應模擬的方式來練習解除危害的行為，因此藉由如此的訓練之下可以學到一定的處理技能與認知，也有於這樣可以經由不同的情境下練習不同的狀況模擬來交互使用不同技能與知識使用遇到危害問題時不會因為沒有技能而無法把危害排除，當有了這些技能後就會讓自己的執勤心理穩定及信心。用不到是最好但有準備是最佳的心理依據。

…執勤開槍的經驗(A01-015)

學習很多的技能(B01-012) 有抓犯罪嫌疑人的經驗(B01-020) 也有遇到有犯罪嫌疑人的持物品反抗的情形而拔槍嚇阻犯罪嫌疑人不要亂動(B01-021) ……開槍的進一步動作(B01-022)

參加空安訓練後才知道要學的項目有很多(C01-010) 狹小的機艙裡面盡量不要只會持槍來喝止不法情事的發生(C01-018)只有協助其他同事逮捕犯嫌(C01-026) 保持體能與技能的持續力(C01-041)，擔任不同的工作就會有不同的要求(D01-013)，體能是一定要有的否則長時間執勤沒有體力是不行的(D01-014) 現在學的都是……經驗的交流與資訊的研判來做為訓練與執勤的依據(D01-016) 射擊警察本身就有在訓練的這一點……(D01-017) 不曾遇到犯嫌持武器反抗的事(D01-024)

肆、腦中浮現的解決方程式

執勤現場所發生的一分一秒的情節都會在腦中浮現出各種的可能，這就是在訓練中一直強調主要任務目標遭到突發性的攻擊時就會開槍射擊。因為我們與航空公司有協議如果不是空安人員上機主要目標被攻擊時我們是不會出手幫忙以免曝露我們的身分造成飛機更大的危險。考慮到人的生命包括全機旅客、機組人員、我及歹徒等，整架飛機及自己是否有能力解決等問題浮現出來，那些問題就是會讓我要如何行動的一些考慮點，當然自己內在的心理是要有所依據才有辦法應付在這種情形下採取行動。也就是這些經驗訓練的內在認知當與外在的事實遇到了的時候就是在會腦中產生激盪會有眼看狀況腦中浮現出何時出手要如何解決何種方式來解決狀況是最佳的，這些思考在當下是非常快速的在腦中交叉運行不曾間斷，這時的專心度真是無法比擬。太多的思考要去做判斷與分析，如有任何閃失就會有不良的後果出現。

一、面對難以抉擇的情節

以前看到有關在飛機上開槍的電影好像很容易的樣子但在經過參

與研究者的訪談之後只能認為那真的是演電影。飛機的構造因為為了飛行的需要包括經濟成本與飛行操作等因素不可能把飛機用全鋼鐵製成，也因為如此；子彈的速度快、穿透力強萬一將飛機射出一個洞造成壓力不平衡引發飛機機身破成大洞這時造成的危險性更是大，這樣的比例原則會就很傷腦筋的。

將機身射出一個小洞造成失壓進而形成更大的破洞引起墜機的可能造成全機人員包括我自己在內都是有可能……(A01-030)

儘量不要再飛機上開槍啦這是很危險的(C01-052)

想到人的生命及其個人與航空公司的財產(D01-045)

這時候只能依照自己所學的如法律相關規定民用航空法及刑法分述如下：

民用航空法

第一百條

以強暴、脅迫或其他方法劫持航空器者，處死刑、無期徒刑或七年以上有期徒刑。因而致人於死者，處死刑或無期徒刑；致重傷者，處死刑、無期徒刑或十年以上有期徒刑。第一項之未遂犯罰之。預備犯第一項之罪者，處三年以下有期徒刑。

第一百零一條

以強暴、脅迫或其他方法危害飛航安全或其設施者，處七年以下有期徒刑、拘役或新臺幣二十一萬元以下罰金。因而致航空器或其他設施毀損者，處三年以上十年以下有期徒刑。因而致人於死者，處死刑、無期徒刑或十年以上有期徒刑；致重傷者，處五年以上十二年以下有期徒刑。第一項之未遂犯罰之。

第一百十九條之二於航空器上有下列情事之一者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰：

- 一、不遵守機長為維護航空器上秩序及安全之指示。
- 二、使用含酒精飲料或藥物，致危害航空器上秩序。
- 三、於航空器廁所內吸菸。
- 四、擅自阻絕偵菸器或無故操作其他安全裝置。

刑法

第 183 條

傾覆或破壞現有人所在之火車、電車或其他供水、陸、空公眾運輸之舟、車、航空機者，處無期徒刑或五年以上有期徒刑。

因過失犯前項之罪者，處一年以下有期徒刑、拘役或三百元以下罰金。

從事業務之人，因業務上之過失犯第一項之罪者，處三年以下有期徒刑、拘役或五百元以下罰金。

第一項之未遂犯罰之。

第 185 條之 1

以強暴、脅迫或其他非法方法劫持使用中之航空器或控制其飛航者，處死刑、無期徒刑或七年以上有期徒刑。其情節輕微者，處七年以下有期徒刑。

因而致人於死者，處死刑或無期徒刑；致重傷者，處死刑、無期徒刑或十年以上有期徒刑。

以第一項之方法劫持使用中供公眾運輸之舟、車或控制其行駛者，處五年以上有期徒刑。其情節輕微者，處三年以下有期徒刑。

因而致人於死者，處無期徒刑或十年以上有期徒刑；致重傷者，處七

年以上有期徒刑。

第一項、第三項之未遂犯罰之。

預備犯第一項之罪者，處三年以下有期徒刑。

第 271 條

殺人者，處死刑、無期徒刑或十年以上有期徒刑。

前項之未遂犯罰之。

預備犯第一項之罪者，處二年以下有期徒刑。

第 277 條

傷害人之身體或健康者。處三年以下有期徒刑、拘役或一千元以下罰金。犯前項之罪因而致人於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑；致重傷者，處三年以上十年以下有期徒刑。

第 278 條

使人受重傷者，處五年以上十二年以下有期徒刑。

犯前項之罪因而致人於死者，處無期徒刑或七年以上有期徒刑。

第一項之未遂犯罰之。

空安人員是依法在飛機上執行勤務本身對於預防犯罪的發生一定的熟識程度，對於執行法律的規定就有一定程度的把握與原則，但在飛機是一個飛行的密閉空間及裡面有眾多擁擠的旅客，這一個非常重大的參考點，加上需要思考上述法律的要件再審酌實際的狀況與實際的場所是在狹窄的空間裡面，且槍支本身的能量是很容易貫穿人體及機身，要射擊真的要在非常不得已的時候才使用，也因為這樣所以希望不會發生這種事，這種的情節會在腦中一直迴盪著要如何的做抉擇。在訓練中……主要任務目標遭到突發性的攻擊時就會開槍射擊

(A01-029)

最嚴重的時候開槍制止危險事件的發生(B01-045) 造成飛機艙內失壓而造成更大的破洞引起飛機的飛行能力的喪失就可能會造成全機人員包括我自己在內都是有可能……(B01-047)

可以用其他的方式來排除危害情況的話就選擇不開槍(C01-053)。已經危害到飛機的飛行安全為了保護其他人員的安全及飛行安全就只能選擇開槍來防止發生，否則是會儘量不要讓自己曝露身份(C01-054)。

因我們負有法律上的責任(D01-041)，但如有重點情形發生時就衡量是否以開槍制止為首選的思維出現(D01-042)一下子就會因為自己的決定而影響他們真的會是要好好的思考(D01-046)

二、排除危害的狀況

飛機內發生了客艙異常事件的時候，空安人員就開始要有警戒的心態了，對於事情的嚴重程度就要經由狀況的監控與判斷才能有進一步的決意，其中最重要的就是由空服人員對事情的處理能力及處理的狀況，這時空安人員對於介入的程度(就是執勤決意的強度)要達到什麼程度及執勤的技巧就是非常的要用心去注意及決意。如果遇到除有危害飛安及人命的時候外可以在不曝光之下協助空服人員處理。惟事件的發生的過程中有最大危害情形出現時會在整過監控過程中提昇空安人員用槍的決意，這時就會在其內出現許多的掙扎與考慮思維。

這……問題就會讓我的內心產生許多的掙扎(A01-031) 考慮到人的生命包括全機旅客、機組人員、我及歹徒等(A01-032)

……的情形出現時且在情況允許之下才會開槍射擊制止歹徒進一步的行為(B01-046)

開槍造成飛機的飛行安全發生問題那包括我在內都是會有生命上問題出現(C01-056)。

畢竟飛機的飛行影響著機上所有的人如飛行人員、空服人員、旅客及我等大家的生命與財產(D01-043)。

遇到了執行任務最重要的工作時刻也只能依照著任務的最高要求來排除危害，依照警械使用條例之規定警察人員使用槍械之時機依警械使用條例第4條之規定，有下列情形之一者，得使用槍械：

- (一). 為避免非常變故，維持社會治安時。
- (二). 騷動行為足以擾亂社會治安時。
- (三). 依法應逮捕、拘禁之人拒捕、脫逃，或他人助其拒捕、脫逃時。
- (四). 警察人員所防衛之土地、建築物、工作物、車、船、航空器或他人之生命、身體、自由、財產遭受危害或脅迫時。
- (五). 警察人員之生命、身體、自由、裝備遭受強暴或脅迫，或有事實足認為有受危害之虞時。
- (六). 持有凶器有滋事之虞者，已受警察人員告誡拋棄，仍不聽從時。
- (七). 有前條第一款、第二款之情形，非使用警刀、槍械不足以制止時。

前項情形於必要時，得併使用其他經核定之器械。

依照上述使用警械之規定才會決定是否要開槍，如果要開槍這時就是要把平常訓練的成果拿出來展現，看看自己所接受的訓練是不是在這個情況下可以讓自己有能力把危害解除確保機組人員與旅客的安全使飛機能安全順利的完成飛行。

當然自己內在的心理是要有所依據才有辦法應付(A01-033)

全機乘客、空服人員、我及飛機等生命安全及財物損失(B01-048)

在近距離內因子彈的速度很快怕貫穿歹徒誤傷旅客或是旅客突然的走動而被流彈擊中(C01-055)。生命是最重要的再其次是財產的損失(C01-057)

但如有必要為維護飛機飛行的安全我還是也會開槍來制止危險的發生。所以內心還是會有一些掙扎(D01-044) 思考一下如果遇到劫機事件發生時要如何的處置會比較好，但還是不希望劫機事件的發生，否則後果難測(D01-047)

四位空安人員表示依其訓練之過程中首先登機後會與飛機中之機組人員聯繫並選擇在預定之坐位就坐，此坐位便於觀察全機旅客之動態，並便於起身執行工作，飛機起飛後就會依照法律的規定來執行勤務，我們跟航空公司的默契是參考民航局飛安委員會發佈的幾項客艙異常事件之內容來協助空服人員遇到事件發生的時候判斷我們空安人員的反應程度如不用出手協助、不表明身分出手協助或是表明身分主動處理事件等等，如有遇到劫機行為或是危害飛行安全行為出現的時候就會依照法律所規定的事項及程序來做行為決意之準則。如表明身分來嚇阻劫機行為或危害飛行安全行為之動作持續進行，當犯罪者持續進行犯罪行為的時候這時就會依據相關的法規(如刑法、民用航空法及警械使用條例等)來行使職權，並會於犯罪行為者不聽警告或勸阻之下仍意持續犯罪行為的進行，這時空安人員為了保護全機其他旅客及機組人員之生命、身體及財產遭受到損失會選擇開槍射擊讓犯罪行為者喪失犯罪能力或攻擊能力。

會開槍(A02-09)，因為基於職責所在還是會開槍來把危害解除避免造成更大的危機

一定會開槍(B02-09)，我們在受訓的時候學到的情境練習及法律的責任就是一定要做

按照規定我會開槍(C02-09)，為了要把現在立即之危害排除避免造成更嚴重的飛安事件

在遇到劫機的時候一定會開槍(D02-08)先制伏劫機犯

第三節 討論

本論文的主旨就是要研究空安人員在執勤時的行為壓力及行為決意的影響因素，根據研究結果本章第一節執勤行為壓力的敘說中我們可以看到其執勤行為壓力與陳進吉(2014)壓力源的部分就有部份相同如：一、工作具高危險性、心理缺乏安全感。二、隨時處在機動、身心理負荷重。三、環境複雜利誘大、身處法律邊緣風險高。四、角色多變衝突、認知易生錯亂。五、超強體能耐、通才專業智能。基本上就些就如同一般警察在執行有關法令賦予的工作一樣都是有相同的壓力，就也就是說都是依法律執行工作(任務、勤務)。唯其不同點在於飛機是有目的的飛行飛到目的地就可以降落，所以於起飛後降落前都是飛於天空中無法想要降落就降落必須尋找到合適的地方才可以臨時降落，在其臨時降落中除了特殊條件外都是必須依照規定申請，待申請過了才可以臨時降落，因此在飛機上執勤就是必須自己全力以赴執行勤務。而地面上執勤的警察人員隨時都處於地面上不管是駕車或是騎機車執行勤務皆是隨時可以回到駐地並沒有什麼問題，如有突發事件發生需要支援人力來協助處理時就可以馬上獲得支援。在一般的

警察執勤行為壓就有法律、執勤環境、面對未知的風險、角色的扮演、體耐力與技能的練習等等都是有著相同的壓力來源。

而於本章第二節執勤行為決意的影響因素可由第一節的執勤行為壓力中進階產生。因執勤行為壓力的產生來自於為了預防的工作，也就是要能在先前的判斷與監控下不要讓犯罪行為或是意外事件發生，但往往還是會遇到故意的人來挑戰法律或規定，而使得賦有法律義務的執勤人員必須出來維護制度健全與保障大眾的安全。執勤行為決意就是因為客艙中發生了客艙異常事件符合預防工作之規定開始了監控與判斷，而這一情形就是要準備把事件發生所帶來的各種可能危害情形消弭於無形或是減低危害，進一步提升了空安人員警戒心態及執勤的強度。因此；空安人員執勤行為決意的影響因素就是可以由行為者其違反規定的嚴重程度及範圍而有所進一步的行為。例如警察人員用槍的準則來說，其使用程序必須符合警械使用條例之規定。

表 3
國內外的危機情勢審核表

被訪談人	名稱	國內執法參考點	國外執法參考點
A	飛安委員會發佈的客艙異常事件		未曾聽過
B	飛安委員會發佈的客艙異常事件		未曾聽過

C 飛安委員會發佈的客
艙異常事件 未曾聽過

D 飛安委員會發佈的客
艙異常事件 未曾聽過

例如警察人員用槍的準則來說，其使用程序必須符合警械使用條例之規定，美國空安人員之用槍規定可由美國運輸安全署「武裝安全官」是「聯邦航空安全執法人員」(Federal Air Marshals)計畫中得知。「聯邦航空執法人員」是指負責美國航空安全（指防止恐怖攻擊或破壞民航安全的敵意行動），而非一般的「飛航安全」的執法人員，包括機場執行旅客手提行李或託運行李的安管人員。「武裝安全官」是「聯邦航空安全執法人員」中，專門被指派登上民航機的便衣武裝安全官而言。擔任「武裝安全官」者必須是美國公民受過必要的執法訓練。主管美國航空安全的是國土安全部 (Dept. of Homeland Security)，其下所屬的運輸安全署 (Transportation Security Administration, TSA) 為了因應未來可能的類似恐怖攻擊，在民航機上派駐便衣「武裝安全官」(Armed Security Officer, ASO)，以防止類似 911 違法攻擊危及美國首都或其他地區的安全。2006 年 5 月 5 日 DCA 接入標準安全計劃該程序要求所有飛機，以滿足 TSA 所列安全措施。這些措施包括：

武裝保安官在每次的飛行，被授權使用武力。

上項的說明可以了解到影響決意因素的關鍵點在什麼地方，另警

察人員要行使槍械時乃要注意到下面的所例舉的注意事項：

- 一. 警察或第三人正遭受危害的攻擊。
- 二. 貫徹執行警察之職責。
- 三. 綁架人質的解救釋放。
- 四. 其他警察職責上應盡之義務。

除了上項的說明外又可以考慮到開槍是否是為唯一最後的激烈手段，可否以其他較不激烈的手段取代，如答案為否定，則另須判斷的項目為：

- 一. 對危險飛行安全的人開槍是否足以達成所企求的目的。
- 二. 開槍所造成的損害是否顯然大於所欲防免的法益。
- 三. 使用槍械制止是否適當。
- 四. 開槍是否將危及第三人。

也由於上述的注意事項就是會使空安人員對於飛機上有關會危害飛行安全的行為及情節會因其隨時變化的關係而提升昇了執勤行為決意相關因素及訊息的考量點，這時也會因為壓力的提昇會有情緒的改變，此時；情緒的歷程變化就會是很重要的影響因素。長時間的壓力及情緒的管控如果沒有平常的訓練是很難做得好。事情的發生是瞬息萬變的如果沒有仔細監控及判斷及不斷的思考處理準則，待事情發生到不可控制的時候就無法立即有效的排除困難。另外；可以從航空公司本身如何排除飛安委員會所列舉十二項有關客艙異常事件處理程序與處理原則來說明其狀況，就其演變及處理人員之處理程序可以了解到空服人員一般處理程序及決意執行的因素。現以本國國籍航空公司的空勤組員安全暨逃生應變手冊為例：

不依規定乘客的定義：

- 一、行為有違國家法律。
- 二、行為雖不違法，但對航空器、組員與乘客構成生命或財產安全上的威脅。
- 三、行為不正常或需要精神上的安撫。

處理原則：

如有下列情形發生，機長與座艙長於評估後得作出適當決策。辦妥報到手續至登機前職權屬地勤運務人員，登機後由地勤運務人員與座艙長共同作出決策，但機長擁有最終決定權。

- 一、酒醉並有暴力傾向。
- 二、因為藥物因素導致情緒上或心理上不穩定，而作出騷擾或失序的行為。
- 三、轉機乘客由於在前一航段中，作出不可接受或暴力的行為，而被拒絕登上接續的班機。
- 四、被驅逐出境的乘客表現出精神上不穩定、失序與騷擾行為。
- 五、當騷擾行為嚴重到足以認定其不適登機，須取消該乘客的訂位並拉下行李。
- 六、當乘客因被拒絕登機而作出威脅或暴力行為，須請安全單位支援。
- 七、為處理順利，在支援的人員尚未上機前，客艙組員須廣播要求乘客繼續坐在位子上。
- 八、機長在處理時得向機場聯管中心或地勤運務人員聯絡，要求當地機場保安單位協助，聯管中心與地勤運務人員得向法律與保險辦公室尋求相關法律協助。

九、當地機場保安單位若要求對組員進行訊問，組員須在地勤運務人員的陪同下與其配合。

十、若需要請非理性乘客下機且有可能因此造成對飛安上的威脅，得請求乘客服務人員協助，由乘客服務人員護送並監視乘客離開。

十一、員工在處理不依規定乘客時都將會獲得公司全力的支持，且在必要時提供法律方面的協助。

地面程序

一、座艙長須負責處理飛行中的騷擾行為並隨時將情況回報予機長，若該乘客拒絕配合，座艙長得發出警告書並交給乘客。

二、為飛安著想，除非Additional Crew Member或Extral Crew Member請求協助，執勤中的駕艙組員應避免涉入此類事件。

三、當人手不足時，客艙組員可要求乘客協助，並在事後表達謝意。

四、客艙組員為面對可能產生的法律訴訟，應試著在目擊者同意之下，取得事件相關的陳述與目擊者個人的資料。

五、機長須通報聯管中心與地勤運務人員要求當地機場保安人員於飛機抵達後，參與處理不依規定乘客事件。

六、當事件無法於飛行途中解決且對飛安構成相當威脅時，機長可決定將飛機降落於鄰近適合的機場，並請求當地機場保安單位協助。

空中程序

當乘客有攻擊或毆打行為並危及乘客安全時，機長可採取適當的設備限制其行動，如駕艙內的塑膠手銬。

報告程序

座艙長須向乘客服務人員提出事故報告，地勤運務人員須向有關

單位提出建議以達成合作目標。

上述之處理程序尚未有達到影響飛行機組、客艙機組員及旅客之生命安全、身體健康之危害程度，因此；空安人員於飛機上執行職務會依下列客艙異常事件處理原則做適當之協助與執行法律規定之行為。

表 4
客艙異常事件處理原則表

客艙異常事件 種類	適用法律	處理人員	結果
使用行動電話	民用航空法	飛行及客艙機組員	
使用電子產品	民用航空法	飛行及客艙機組員	
性騷擾	性騷擾防治法	飛行及客艙機組員	
酗酒	民用航空法	飛行及客艙機組員	
抽菸	民用航空法	飛行及客艙機組員	
危險品	民用航空法	飛行及客艙機組員	必要時由空安人員協助處理
非理性行為	民用航空法	飛行及客艙機組員	必要時由空安人員協助處理

客艙異常事件 種類	適用法律	處理人員	結果
肢體攻擊	民用航空法及 刑法	飛行及客艙機 組員	必要時由空安 人員協助處理
言語攻擊	刑法及民法	飛行及客艙機 組員	
生病	民用航空法、刑 法及消費者保 護法	飛行及客艙機 組員	
受傷	民用航空法、刑 法及消費者保 護法	飛行及客艙機 組員	
其他：非上述十 一類之項目		飛行及客艙機 組員	

藉由上述之說明並配合本文研究分析的結果與研究目的進行討論，分別為：一、空安人員需因應難以預知的突發性危險性及壓力。二、空安人員藉由訓練、信仰及技能來調壓力。三、形成空安人員在執行勤務時的決意歷程。四、空安人員執勤決意的因素。

一、空安人員需因應難以預知的突發性的危險及壓力

一樣都是執行法律賦予的責任與執行勤務，工作的獨特性是在飛機機艙內執行勤務不像一般的執勤環境是在地面上，因此執勤的方法與技巧皆與在地面上的習慣會有不同，因為會危害飛機的人可能是跟我們同在一架飛機裡面無事先得知危害情報，不像地面執勤可以藉由

查詢及發現來提早知道犯罪行為的發生與制止，在飛行中的機艙內只能在執行勤務時提高警覺性隨時注意機艙內的變化這是很不容易。恐怖分子過去只使用匕首、毒藥等工具，手段簡單，破壞力小；60~80年代因武器管制不嚴格，致恐怖分子使用現代化通信設備、武器、炸藥和其他工具，做為恐怖攻擊武器桶。增加恐怖攻擊之範圍、精準度、殺傷力與毀滅性。以往恐怖攻擊目標為各國領導人、外交官員、軍警憲人員及跨國公司的經理，因為各國加強上述人員的保護，使恐怖分子難以下手，而無辜群眾成為此時期恐怖攻擊的對象。「911事件」的發生更是證明了其發展的方向，因此；聯合國安全理事會於2001年9月28日第4385號會議通過1373號決議：「呼籲各國緊急合作，防制和制止恐怖行動，使參與資助、計畫、籌備、犯下恐怖活動或參與支援恐怖行動者繩之以法，各國應在國內法中明確規定恐怖行動為嚴重犯罪，加強情報合作，並在行政和司法事項上合作，除防止恐怖行動外，更鼓勵通過雙邊或多邊協議，加強共同合作制止恐怖行動。」美國前國務卿鮑威爾（Powell）表示：「今天世界上還有『主義』，但是對人類造成威脅的不再是共產主義，而是恐怖主義。」確認恐怖活動日益氾濫，其破壞性不斷升級的原因是錯綜複雜的，一方面，隨著科學技術日新月異的發展，一些原先只有主權國家才有能力掌握和擁有的生產方式與技術手段正走向普及化，恐怖分子可以較低的代價獲得極具破壞性的危險武器。我們得知以聯合國之說法仍明確表示其行為是犯罪行為，為預防其發生犯罪行為危害飛機上的所有人員之生命、身體及財物就必須由空安人員於現場實際研判恐怖分子的行為及訴求，就必須盡早做去觀察與判斷及決意如何執勤行為，因此在工作中

了解越多的執勤應注意事項時就會越覺得工作的危險性與壓力的存在。

二、空安人員藉由訓練、信仰及技能來調適壓力

壓力的調適是非常重要的如(李雅樂,2014)說到消防人員之壓力管理方式主要有運動、休閒、聊天及喝酒等。因此；壓力管理對身心狀況與工作績效有直接顯著的影響，表示藉由壓力管理策略週適身心狀況，可提升工作績效表現。壓力管理之建議：(一)學習正向思考瞭解自己的壓力，建立適當的訓練與技能(二)培養強健體魄，加強自我鬆弛訓練，隨時注意保養自己的身體健康(三)進行良好工作規劃提昇素質與執勤能力(四)多與親友溝通並讓其有一定認知(五)同事之間相互支持提攜與鼓勵(周碩銘,2006；雷鳴宇,2008)。警察這個行業由於角色及勤務性質特殊，其工作壓力乃高居各行業之首，長期暴露在高暴力、高衝突及高危險的工作情境狀態，其心理和生理上均較易產生不適應的現象，嚴重的會導致酗酒、自殺等偏差行為。當個人感受到工作壓力時，會產生心理上、生理上及連帶引發的組織症狀，適度的控制飲食與運動，並透過日常生活中最常用的舒壓方式休假、休閒活動(如泡茶、下棋、唱歌、看電影等)、旅遊、運動休閒活動的參與可以減緩工作壓力的擴張，宗教信仰可以舒緩疲憊及緊張的身心(陳華諭,2003；曾玉鵬,2005)。

綜上所述並根據參與研究者的表示，訓練就是一種壓力的調適，在訓練當中有用跑步來做主要的體能基礎也是可以做為調適壓力的方法之一，另有其他如調節呼吸、劍道、瑜伽、搏擊、散打等除了是技能的訓練以外也是一種放鬆壓力的好方法。成熟的技能是可以使自己

在執勤當中對於壓力的緊張可以減緩並控制，讓自己在執勤中不會因為機艙內狀況的變化而讓自己壓力突升影響到執行勤務的進行與完成，平常到廟裡拜拜祈求自己與全家人平安的宗教信仰行為也是一個調適壓力的方法。因此；我們可以知道自己的技能與內心的平安就是空安人員調適壓力最常用的方式。

三、形成空安人員在執行勤務時的決意歷程

在訓練中一直強調主要任務目標遭到突發性的攻擊時就會開槍射擊。因為我們與航空公司有協議如果不是空安人員上機主要目標被攻擊時我們是不會出手幫忙以免曝露我們的身分造成飛機更大的危險。在機艙內的各種變化我們在隨時保持高度的警覺性來判斷是否有構成危飛機的飛行安全或是旅客的人身安全等等，也可以藉由財團法人中華民國台灣飛行安全基金會簡稱飛安基金會所列舉 12 項的飛機機艙內的事故來做為形成行動決意過程的基礎，這時執勤行為的壓力會隨著機艙內客艙異常事件的演變狀況增加了空安人員的壓力，也因壓力的增加會造成情緒升高而開始有了心理、生理及身體等三方面的變化，也因有如此的變化就是影響到空安人員對於判斷及執勤能力，因此；控制好空安人員本身的壓力調適與情緒掌握才能保持執行勤務的能力，才能不會因本身的問題而無法達成執勤要求，有了好的控制能力就可以藉由嚴格的監控與判斷來修正自己執勤行為的決意。

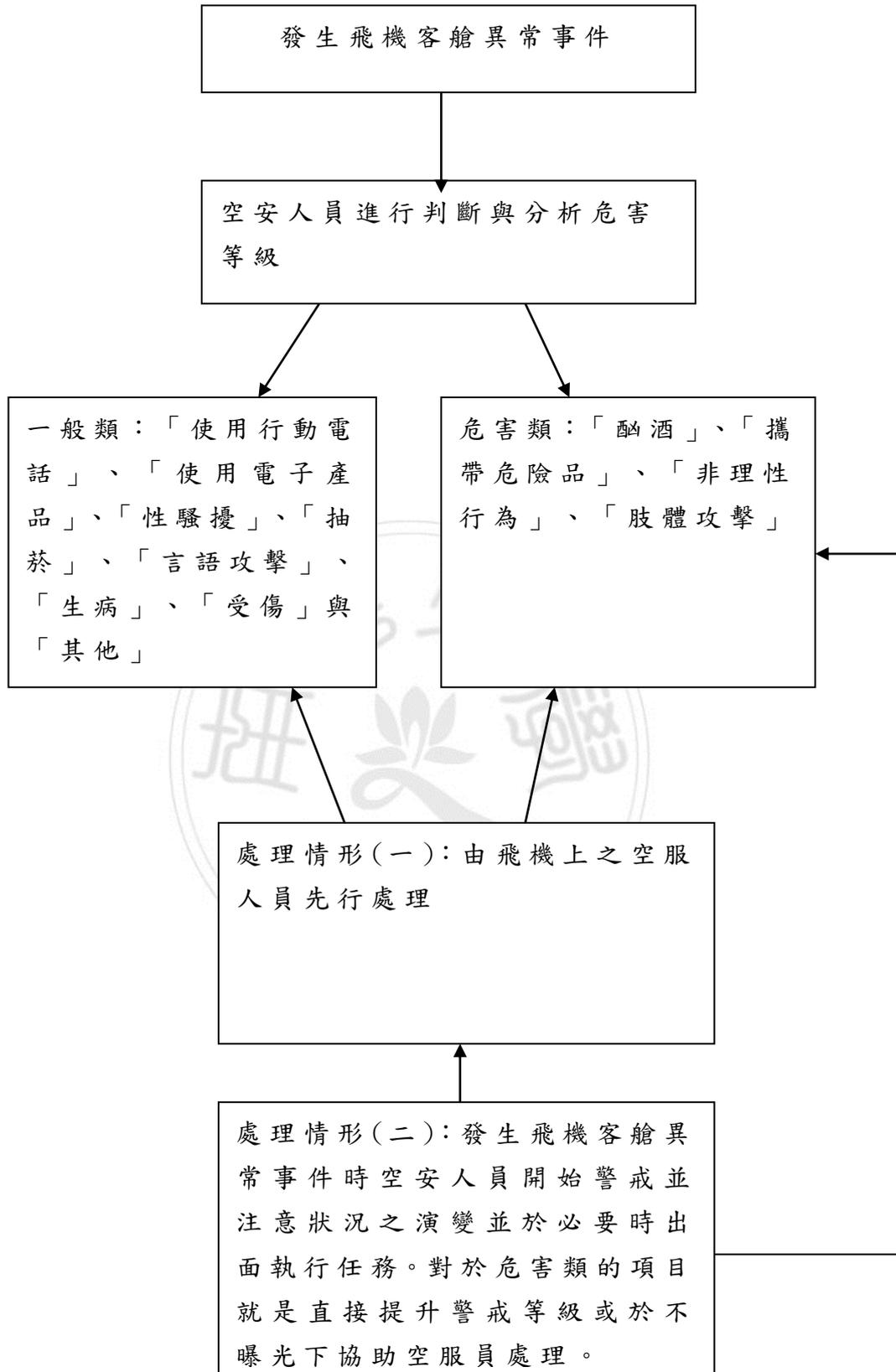


圖 7

影響執勤行為決意流程圖

四、空安人員執勤決意的因素

經由訪談逐字稿的分析當中可以了解形成空安人員執勤行為的過程有 1 法律賦予的責任與執行。2 犯罪嫌疑人對於飛機飛行安全的影響程度(如財團法人中華民國台灣飛行安全基金會簡稱飛安基金會)所列舉 12 項可能影響他人權益，甚至影響飛航安全的異常行為。3 對於飛行機組人員及旅客之生命、健康與財產。4 空安人員所受的訓練是否適用當時機艙之情形等等。上述這些情形會因飛機機艙內的變化隨時在空安人員的思考判斷下嚴格確認危險性的等級以做為執勤行為的考量避免危害擴大而消弭災難的發生。也就是在多個選項之間從事選擇的歷程，也就是在多個選擇可能之間作個取捨。

第五章 結論與建議

第一節 結論

本研究雖經長期努力，研究方法包括質性訪談、文本分析，惟礙於時間、財力、人力之不足及研究對象單一性，致有若干限制；因本研究採空安人員執勤行為壓力與決意影響因素為主，客觀風險認知的思索面向為輔，因此研究者將得到之訪談研究資料進行質性分析後，呈現出統整後的資料及分析結果，進而與研究文獻及相關理論來進行交叉分析及驗證，研究結果發現：

- 壹、警察為依法行使公權力之單位，因而成為空安人員之在執行勤務上必要信條與依據，在執行勤務時要遵守執法程序也因此必須在面對機艙內有關旅客之相關動態並配合機組人員處理事情之前後順序，內在的執法條件與外在的實際狀況會使得空安人員產生壓力並對決意之歷程會有所瞬息萬變的變化。
- 貳、訓練的成果是在執行勤務讓自己能夠面對突發狀況的時候能夠處理得宜，惟現場狀況一分一秒的前進任何處理程序不得容有些許的失誤，也因常時間保持高度警覺性會使體力消耗的很快而降低了分析與處理能力，這也使得在上機練習與體能訓練中是佔有相當重要的部分。
- 參、引進先進國家電腦輔助情境模擬等訓練方式，以實況模擬方式提昇員警狀況處置能力，並加強空安人員用槍安全觀念，強化空安人員心理素質，訓練其臨場反應、膽識強調基本警技，更要強化应用能力。以熟練技能，增加用槍之信心。在學科方面，各種情境的認知，用槍時機的裁量，法規範中之注意義務及比例原則的

必要，風險管理等知識，都應內化到空安人員心中。尤其是壓力與情緒管理課程更應納入學科訓練課程中。稍有不慎，極易危及自身安全，並造成民眾權益受到損害，甚至所涉及法律問題及賠償責任，亦非當事執勤員警所能獨立解決，並以積極、正向的態度，去鼓勵空安人員建構正確的用槍觀念，大膽使用槍械，一旦遭遇必須用槍之情境，能有效反應、壓制現場，在開槍後，也會有壓力免疫的效果，從而降低用槍後壓力創傷症狀，提昇用槍效能俾使空安人員能體認用槍須以警察自身及無辜民眾安全為首要考量。

肆、目前警械使用條例所規範之用槍時機不夠明確，何謂「有受危害之虞」、「基於急迫需要」？實難以精準拿捏。決策單位應參考美、日、德、法等先進國家之用槍規範，研擬符合本國國情之用槍準則或作業規範，俾使空安人員有所遵循，方不致因認知與判斷問題，而在用槍時有所猶豫失却先機，危及自身或他人生命、財產之安全。

第二節 建議

壹、本研究以質性研究方式，與空安人員作半結構深度訪談獲得相關之主題，希冀日後從事相關研究者能以量化方式加入其他相類似之單位來更深入了解相關因素是否有相同之處或相異之處。質性研究的部分雖然於本研究中僅提供研究方向的參考，確立研究目標，然而訪談中仍有許多值得深入的研究發現，過去的研究文獻中，有關決意影響力的質性或量化研究甚少，未來研究如能夠運用更多的質性或量化研究做為的研究方法，也許能夠獲得更深入

的研究發現。

- 貳、本研究對象為單一單位研究樣本的同質性高，因為人員、工作性質、環境均具有同一性之關係，較為單一針對性之研究無法擴大解釋我國其他相關類似單位之推論與依據，惟可以利用不同單位如國軍的特勤部隊、海巡署特勤部隊等作相關研究得以增加更多的研究資料以利人員之培訓。
- 參、本研究未對受訪談者的背景如學歷、經歷、家庭背景因素等做深入的探討分析，只針對一般之工作情形來做訪談分析較不易比較受訪談者因不同的相關學歷、經歷、家庭背景因素來做為其本身在面對壓力及決意的歷程上有明顯或不明顯的差異。
- 肆、因時間及空間因素的關係所以本研究只是對於從事此項工作人員進行訪談，並未能有實際執勤的經驗難免會有研究項目不夠確實，希冀日後能有實際上機執勤後之研究來做為互相之比較為日後之相關研究提供更佳的資料來源與探討。由於本研究之前相關調查研究資料不多，加上時間、人力、財力等因素，本研究僅以文本分析、質性訪談等方式進行研究。未來可進一步結合量化研究、焦點團體訪談與德菲法等研究方法，匯集專家學者意見，對研究問題作更深層之剖析，以豐富研究成果。或情況許可，而採參與觀察法實地進入研究場域，進行田野觀察，俾使更深入了解空安人員用槍行為及內在文化。

參考文獻

中文部份

- 王淑俐(1990)。國中階段青少年情緒發展與問題及指導。國立師範大學教育研究所博士論文。(未出版)
- 王淑俐(1995)。青少年情緒的問題、研究與對策。臺北：合記出版社。
- 王雅各等人(2004)，《質性研究》，初版。臺北：心理出版社。
- 王煥琛(2001)。情緒與生命教育問題之研討。台灣教育，608，10-19。
- 吳建成(2009)。錄影監視系統對於竊盜犯之犯罪決意與犯罪歷程的認知評估研究。嘉義 國立中正大學犯罪防制研究所碩士論文。
- 吳英璋(2001)。情緒教育的理論與內涵。學生輔導，75，66-79。
- 吳復新(2003)。組織中工作壓力及其管理之探討。東方雜誌，19(4)，36。
- 李雅樂(2014)。消防人員壓力管理之研究 台中靜宜大學管理研究所碩士論文。
- 周文欽、孫敏華、張德聰(2010)。壓力與生活。臺北：心理出版社。
- 周碩銘(2006)。憲兵隊志願役幹部壓力管理-紮根理論初探 雲林科技大學企業管理研究所碩士論文
- 林立曼(2000)。戶政人員工作壓力之研究。國立政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，臺北市。
- 林瑞欽、鄭添成、李易蓁(2013)。觸發不同用藥類型海洛因成癮者復發決意之生活事件比較研究。玄奘社會科學學報 11，145-188。
- 柯慶忠譯(2008)。紐約市警察局武器使用規範。未出版。
- 唐春福(2003)。死亡教育課程對毒品犯生命意義感與死亡態度之影響—以某戒治所為例。嘉義：南華大學生死學研究所碩士論文。

- 孫本初(2001)。《公務人員訓練需求評估之研究》，公務人力發展中心委託研究。
- 徐斌、王效道(主編)(2000)。心身醫學：心理心理醫學的基礎與臨床。臺北：合記出版社。
- 馬存根(主編)(2001)。醫學心理學。北京：人民衛生。
- 高淑清(2001)。〈在美華人留學生太太的生活世界：詮釋與反思〉。本土心理學研究：225-285。
- 張春興(1998)。現代心理學。臺北：東華書局。
- 張春興(2010)。張氏心理學辭典(重訂版)。臺北：東華書局。
- 張博文(2008)。基層員警執勤用槍行為認知態度之研究。嘉義國立中正大學犯罪防治研究所博士論文。
- 曹中璋(1997)。情緒的認知與掌控。學生輔導通訊，51，26-39。
- 許文耀(2003)。資源流失、因應、社會支持與九二一地震災民的心理症狀之關係。中華心理學刊，45(3)：263-277。
- 郭人豪(2006)。職業竊盜犯犯罪生涯、認知與決意及經驗傳承之研究。嘉義國立中正大學犯罪防制研究所碩士論文。
- 郭靜晃(2005)。親職教育理論與實務。臺北：揚智文化。
- 陳春希、湯雅云、何秉真、鄭進昌(2007)。工作壓力、人格特質與工作投入對警察人員的組織公民行為之研究。國立政治大學公共行政學報，25，67-93。
- 陳進吉(2014)。警察人員的壓力源、因應方式及其相關因素之研究—以新北市政府警察局為桃園中央警察大學行政管理研究所碩士論文
- 陳騏龍(2001)。國小學童情緒智力與幸福感、人際關係及人格特質之

- 相關研究。未出版之碩士論文，國立屏東師範學院，屏東。
- 陸洛(1997)。中國人幸福感之內涵、測量及相關因素探討。人文及社會科學，8(1)，115-137
- 游恆山譯(1996)。情緒心理學。臺北：五南出版社。
- 游恆山(2001)。心理學導論。臺北：五南出版社。
- 馮觀富(2005)。情緒心理學。臺北：心理出版社。
- 黃惠惠(2002)。情緒與壓力管理。臺北：張老師文化。
- 黃德祥(1994)。青少年發展與輔導。臺北：五南出版社。
- 楊士隆(2007)。錄影監視系統對治安維護與人權影響之整合型研究—錄影監視系統對犯罪預防之影響。行政院國家科學委員會專題研究計畫成果報告。
- 楊國展(1995)。警察工作壓力與適應之調查研究 桃園 中央警察大學行政警察研究所碩士論文
- 楊超倫(2004)。保險詐欺決意歷程之理性因素研究。臺北 國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 葉瑞紘(2010)。汽車竊盜犯罪人犯罪決意及生活型態之研究。臺北 國立台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 董文正(2003)。高攻擊傾向學童的攻擊信念、衝動性格與衝突情境訊息處理之研究。屏東：屏東師範學院碩士論文。
- 廖芳娟(2000)。臺灣警察之死亡態度之研究。嘉義：南華大學生死學研究所碩士論文。
- 劉建華、郭忠禎(2009)。美國 911 事件後之反恐整備與對我國反恐政策之啟示。陸軍雙月刊，503，137。
- 劉榮哲(2004)。女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係之研究。國

- 立高雄師範大學成人教育研究所在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- 劉祥如(2008)。行政與專業警察工作壓力、組織承諾與壓力反應關係之研究。國立高雄師範大學教育成人研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 潘淑滿(2003)。質性研究—理論與應用。臺北：心理出版社。
- 潘維剛(2001)。警察心聲誰能知-九十年警察人員生活現況調查。警光雜誌，543，9-11。
- 蔡明昌(1995)。老人對死亡及死亡教育態度之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 蔡萬來(2003)。警察人員壓力之研究—以臺北市政府警察局為例。銘傳大學公共事務學研究所公共管理與社區發展在職專班碩士論文，未出版，臺北市。
- 賴政忠(2001)。調查局外勤調查員工作績效制度與工作壓力之研究。東海大學公共事務研究所在職專班碩士論文，未出版，臺中市。
- 簡建忠(1994)。《績效需求評析》，臺北：五南圖書出版股份有限公司。
- 簡禎富(2005)。決策分析與管理。臺北：雙葉出版社。
- 顏淑惠(2001)。教師情緒管理與教師效能之研究。台北市立師範學院國民教育研究所碩士論文。
- 蘇恆舜(2010)。假釋審查決意影響因素之研究。嘉義 國立中正大學犯罪防治研究所博士論文。
- 蘇美卿(2004)。基層員警工作壓力、因應策略與健康狀況關係之研究—以高雄市警察為例。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文，

未出版，高雄市。



英文部分

- Bridger, R. S., Kilminster, S. & Slaven, G. (2006). Occupational stress and strain in the naval service: 1999 and 2004. *Occupational Medicine*, 56(1), 76-79.
- Bunnin Nicholas . (2001) . Dictionary of western philosophy : English-Chinese / Crase . D . (1980) The marking of death educator (ERIC Document Reproduction Service No . Ed196-370 .)
- Chen, Cheng-Sheng, Wu, Hsiu-Yueh, Yang, Pinchen, & Yen, Cheng-Fang (2005). Psychological distress of nurses in Taiwan who worked during the outbreak of SARS. *Psychiatric Services*, 57, 92-97.
- Cheng-Fang (2005). Psychological distress of nurses in Taiwan who worked during the outbreak of SARS. *Psychiatric Services*, 57, 92-97.
- Cox, T. (1978). *Stress* Baltimore : University Park Press
- Denzin, N. K. (1989). *Interpretive interactionism*. CA : Sage.
- Ellis, A. (1979). *Reason and Emotion in Psychotherapy* (2nd ed) , Secaucus, N. J. : Citadel.
- Fiedler, K. (2000). Toward an integrative account of affect and cognition phenomena using the BIAS computer algorithm. in J. P. Forgas (Eds.), *Feeling and thinking: The role of affect in social cognition* (pp. 223-252), Cambridge, M. A. : Cambridge

University Press.

Gelderen, Benjamin van, Heuven, Ellen, Veldhoven, Mare

van, Zeelenberg, Marcel, & Croon, Marcel (2007).

Psychological strain and emotional labor among
police-officers: A diary study. *Journal of Vocational
Behavior*, 71, 446-459.

Harris, Kenneth J. & Kacmar, K. Michele (2005). Easing the strain:
The buffer role of supervisors in the perceptions of
politics-strain relationship. *Journal of Occupational
Psychology*, 78, 337-354.

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at
conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.

Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The social readjustment rating
scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-217.

Jex, Steve M. & Bliese, Paul D. (1999). Efficacy beliefs as a
moderator of the impact of work-related stressors: a
multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84(3),
349-361.

Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaeffer, C., & Lazarus, R.

S. (1981). Comparison of two modes of stress measurement:
Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal
of Behavioral Medicine*, 4, 1-39.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984b). Coping and adaptation, In W. D.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*.

- New York: Springer.
- Marschak, J. (1964) Actual Versus Consistent Decision Behavior. Behavioral Science (9:2)New York Press.
- Miles, M. B., &Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis(2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mittal, V., & Ross, W. T. J. (1998). The impact of positive and negative affect and issue framing on issue interpretation and risk taking. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 76, 298-324
- Newman, Deborah Wilkins & Rucker-Reed, M. LeeAnne(2004). Police O' Driscoll, Michael P. & Beehr, Terry A. (2000). Moderating effects of perceived control and need for clarity on the relationship between role stressors and employee affective reactions. The Journal of Social Psychology, 140(2), 151-159.
- Ortony, A., Clore, G. L. & Collins, A. (1988). The cognitive structure of emotions, Cambridge, M. A. : Cambridge University Press.
- Pearlin, L. I. , Lieberman, M. A. , Menaghan, E. G. , & Mullan, J. T. (1981) . The stress process . Journal of Health and social Behavior, 22, 337-356 .
- Rabbi, E. A & Grollman, D, D(1977) , Explaining death, to children . Journal of School Health, 57(5), 336-339 .
- Rowley, A. A. , & Roesch, S. C. (2005). Evaluating and developing

ultidimensional, dispositional measures of appraisal.

Manuscript under review

Schaefer, C., Coyne, J. C., & Lazarus, R. (1981). The Health-related Functions of Social Support. *Journal of Behavioral Medicine* 4, 381-406.

Selye, H. (1976). *The Stress of life*. New York: McGraw Hill. Springfield, IL : Thomas.

Siegel, L. & Joseph Senna. (1981). *Juvenile Delinquency : Theory, Practice and Law*, N.Y. : West Co. stress, state-trait anxiety, and stressors among U. S. Marshals. *Journal of Criminal Justice*, 32, 631-641.

Teddle, C., & Yu, F. (2007). Mixed methods sampling: A typology with examples. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(1), 77-100.

Tiedens, L. Z. & Linton S. (2001). Judgment under emotional certainty and uncertainty: The effects of specific emotions on information processing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 81, 973-988.

Onwuegbuzie, A. J., & Leech, N. L. (2007). A call for qualitative power analyses. *Quality & Quantity*, 41(1), 105-121.

附件一

訪談大綱

- 一、你從事警察工作多久？
- 二、你在航空警察局服務多久了？
- 三、空安的工作項目你了解嗎？你對本身之體能、技能及思考能力是否足夠應付空安工作請詳述之？
- 四、你對空安工作的危險性了解嗎？請說明一下？
- 五、你有逮捕歹徒的經驗嗎？曾有與歹徒格鬥的情形發生嗎？當時歹徒有持攻擊性武器嗎請詳述之？
- 六、你有對歹徒開槍射擊的經驗嗎？有傷到歹徒或是被歹徒傷害到嗎？請詳述之？
- 七、你自己的宗教信仰是什麼？如有是哪一種宗教信仰請說明一下。
- 八、你對生死的觀念如何？是依宗教的觀念？傳統民間觀念？或是其他？請說明一下。
- 九、你在受訓中及持續訓練中有學習到有關生死教育方面的資料嗎？請詳述之。
- 十、你在受訓中及持續訓練有學習到有關高壓力下執行任務的心理建設嗎？請詳述之。
- 十一、你在受訓中及持續訓練有學習到萬一受到傷害或是傷害到另一方後心理療癒的課程嗎？請詳述之。
- 十二、在工作中有持續保持訓練及心理建設嗎？請詳述之。
- 十三、你有正式執行空安工作或是上機練習？請詳述之。

十四、上機執行或練習空安工作你是否有自己的心得，請詳述之。

十五、如果在飛機上有需要開槍？會是在哪種狀況，請詳述之下。

十六、你認為在飛機上開槍，會有哪些危險性，請詳述之。



附件二

訪 談 同 意 書

親愛的研究參與者您好，非常感謝您願意參與本研究及接受我的訪談。本研究的主題為：空安人員執勤行為壓力與決意的影響因素之研究，指導教授為南華大學生死所 林原賢助理教授若您對本試驗進行的方法及步驟仍有疑問，我們願意提供進一步解釋，以期您能充分瞭解。

南華大學生死所研究生紀經毅 敬上

此研究對您進行半結構式深度訪談，訪談的次數依資料收集情況做適時的調整，原則上約2-3次，每次約1-2小時，為能確實紀錄您的訪談內容，在徵求您的同意後，將會全程錄音、作筆記，並期待您與我分享您豐富的寶貴經驗，進行訪談的地點尊重您的意願與方便來選擇決定。在您接受訪談的過程中，可能會揭露您個人內心深處所不願碰觸的事件，而讓您感覺不適，您有權決定是否回答我的問題，以及所欲回答之深度，您可以選擇隨時中斷或退出本研究，本研究絕對尊重及保障受訪者的權利，並將之前之訪談資料全數銷毀，所有內容將遵守保密原則。但也因有您的熱情參與，才有可能真實呈現生命經驗的本質，研究者不勝感激，也再度誠懇邀請您參與本研究的訪談。

研究成果的呈現，會把一切可能辨認出身分及醫院名稱的資料加以隱匿，務必做到保護您的目的。並且我會秉持研究倫理，而此研究結果僅供此學術用途，不做其他非學術的用途。錄音資料會轉為逐字稿並進行分析，錄音及逐字稿僅供研究相關人員，或接受審查委員的

審查，且除本研究者之外，其他研究相關人員將不會知道研究參與者及逐字稿文本的真實姓名，以保護您的個人隱私。

受試者之權益及保護：

(一) 試驗所獲得資料之使用或發表，將對受試者之隱私(例如：姓名、單位名稱、得以辨識受試者身分之照片等資料)絕對保密，資料一律匿名方式處理。

(二) 您提供的原始資料，僅限在研究者資料庫中保管使用，不會連結到其他單位。您的文本僅供學術使用，若此研究之相關人員，應學術及研究方向指導之需要參閱文本時，此文本在轉成文字檔時就會以匿名方式呈現，除本研究者之外，不會有其他研究人員知道您的資本資料。您的個人資料及隱私，會依我國相關法令獲得保障。

(三) 您參加這項研究完全是出自願，您有充裕的時間來決定是否願意參加。任何時候只要您不想繼續參加，都可自由決定退出，不必提供理由。退出本研究，不影響個人與院方的關係，除本研究者之外，其他研究人員不會知道退出此研究參與者的基本資料，若您在研究過程中涉及到情緒波動及傷害，在退出後仍會對您做持續的關懷、追蹤並提供適當地輔導管道，研究者願意提供適當與必要之協助。

(四) 本研究者在與您互動過程中知曉您的隱私，這些隱私不管是訪談文本、錄音資料及參與者之書信往來，有關任何一切之隱私資料，在研究結束後將立即銷毀。且本研究者會務必恪守倫理守則，對您的任何一切隱私，絕不洩漏。

受試者姓名：

性別：

年齡：

通訊地址：

電話：

中華民國

年

月

日



附錄

A 代表受訪者

逐字稿	摘要	意義單元(概念)	主題(類別)
<p>研究者(以下簡稱研)1:感謝您並接受訪問，在剛才的介紹中是否已經對本研究有所了解，若您確定清楚，想請您針對以下問題回答。</p> <p>A 1:好的。</p> <p>研 2：請您談一下你從警的時間？</p> <p>A 2：我從事警察工作已有二十年的時間(A01-001)。</p> <p>研 3：你在航空警察局服務有多久的時間？</p> <p>A 3：我從警察專科學校畢業後就分發到航空警察局服務(A01-002)，那時機場的交通及住宿不是很方便。</p> <p>研 4：你對於空安的工作項目是否了解？你為何想要加入這個工作？</p> <p>A 4：分發來航空警察局服務的時候就遇到了大陸航空公司的飛機被劫持(A01-003)到台灣來的事件發生，雖然那個時候我只是負責飛機外圍的警戒工作(A01-004)，但其實心裡很緊張(A01-005)因為不知道這架飛機是被什麼樣的人、人數有多少用什麼樣的東西當武器、飛機會不會突然爆炸等等而會害怕(A01-006)，但</p>	<p>基本資料</p> <p>基本資料</p> <p>遇到劫機事件對於空安工作有不同的看法</p>	<p>A01-003 劫機</p> <p>A01-004 警戒工作</p> <p>A01-005 緊張</p> <p>A01-006 害怕</p> <p>A01-007 因素</p> <p>A01-008 等待過程</p> <p>A01-009 空安</p>	<p>工作中產生的情緒及壓力</p>

<p>當時<u>年輕氣盛及使命感的因素(A01-007)</u>下還是必須完成上級長官排編的勤務。<u>在等待談判及確定情況的過程(A01-008)</u>當中慢慢的害怕的心就比較放鬆下來就不會太緊張，慢慢的情況越來越明顯的時候就更是放心了。從那時候起對於<u>飛機的空安</u>就會比較注意(A01-009)，可是那時候大部份的焦點還是放在安檢工作的項目上，後來在 911 事件發生後才更清楚空安的工作項目。這是一項新的工作非常有挑戰性及困難性，這是跟我們平常警察執勤的地方及方式是不同，讓我興起加入空安的工作，且也可以學到不同的知識。</p> <p>研 5：空安的工作項目你能大略說明一下嗎？</p> <p>A 5：基於任務特性的關係我不能說的很明白只能大約說明就是於<u>飛機上執行中華民國法律的責任對於有違法的事情或是有危害飛機情節的發生就是我們的工作項目(A01-010)</u>。</p> <p>研 6：就你自己對工作項目特性的瞭解你對於本身的體能、技能及思考能力是否足夠應空安工作？</p> <p>A 6：當自己參加空安工作以後發覺<u>要學習的技能</u>有很多</p>	<p>工作的特性</p> <p>空安要學習技能雖跟平常的執勤沒有不同但對於精確性與穩定性的要求是很高的</p>	<p>A01-010 法律責任</p> <p>A01-011 技能</p>	<p>獨特的工作性質</p> <p>成熟的技能讓自己更有信心</p>
---	---	---------------------------------------	------------------------------------

<p>比如射擊的準確性、格鬥的技巧、旅客的判斷、自己本身所負的使命、飛機機身的構造等等(A01-011)都是要再進一步的學習與練習。</p> <p>研 7：你談到的這些技巧有沒有學習過？</p> <p>A 7：像射擊技巧當警察一定都是有在學習，格鬥技巧因我們警察有學習過擒拿、警棍及逮捕技巧(A01-012)等所以要再學一下近距離格鬥技巧就會比較順手也比較快。另外單位也會編排上課時來學習有跟旅客的判斷、自己的法律使命與飛機構造。跑步是基本的體能要求。(A01-013)</p> <p>研 8：基本上這樣的訓練過程讓你對於空安工作的危險性是否有瞭解？</p> <p>A 8：有瞭解。</p> <p>研 9：你要參加空安工作你的家人是否知道？是否支持或反對？</p> <p>A 9：知道，有跟家人先溝通(A01-014)過不然家人是很擔心的總是會想到飛機掉下來的想法。經過溝通以後支持的。</p> <p>研 10：你在從警的過程中是否有逮求歹徒的經驗？是否曾有與歹徒格鬥的情形？歹徒是否有持武器反抗？</p> <p>A 10：有抓犯罪嫌疑人的經</p>	<p>技能的使用可以讓自己更加的靈巧運用</p> <p>有溝通及告知才不會造成擔心</p>	<p>A01-012 擒拿、警棍及逮捕技巧</p> <p>A01-013 體能要求</p> <p>A01-014 家人溝通</p>	<p>成熟的技能讓自己更有信心</p> <p>尋找適合自己的心靈支持</p>
---	---	---	--

<p>驗。沒有發生過與犯罪嫌疑人格鬥的情形。也沒有遇到有犯罪嫌疑人的持物品反抗。基本上在機場這裡所發生的案件比較少有暴力事件所以較少遇到暴力犯罪。</p> <p>研 11：你是否有與歹徒開槍射擊的經驗？是否有傷到歹徒或是被歹徒傷害到？</p> <p>A 11：<u>沒有執勤開槍的經驗(A01-015)</u>，只有射擊訓練的時候才有開槍的機會。</p> <p>研 12：你自己是否有宗教信仰？如有是哪一種宗教信仰？</p> <p>A 12：基本上我是有宗教信仰。就是我們台灣常常拜的<u>道教及佛教這兩種(A01-016)</u>。</p> <p>研 13：你對生死的觀念如何？是依宗教的觀念、傳統民間觀念或是其他？</p> <p>A 13：<u>我的生死觀念就是像現在社會的一般情形有生就有死(A01-017)</u>，只是這個生死議題比較少會去碰觸與聯結，因為從小家庭的關係大人很少講到死亡的問題，也因此對這一部份就會比較少談論，頂多就是同事間的談論、報張雜誌、宗教書籍、新聞媒體的播報等這樣的閱讀看過。</p> <p>研 14：你在受訓中是否有學習到有關生死教育方面的資料？</p>	<p>平時的技能訓練</p> <p>到廟宇拜拜的習慣與傳統</p> <p>生死的觀念是跟蹤傳統在走</p>	<p>A01-015 沒有開槍經驗</p> <p>A01-016 宗教信仰</p> <p>A01-017 生死觀念</p>	<p>成熟的技能讓自己更有信心</p> <p>尋找適合自己的心靈支持</p> <p>尋找適合自己的心靈支持</p>
---	---	---	---

<p>A 14：我不太瞭解你所謂生死教育的意義為何？但在受課的過程中老師偶爾會說一些類似的相關生死方面的資訊。</p> <p>研 15：所謂生死教育的意義是指有關對生命的意義及死亡的意義有做有系統的介紹？</p> <p>A 15：這樣我就知道你所謂生死教育的資料。<u>我並沒有接受過這樣的上課學習(A01-018)</u>。</p> <p>研 16：你現在的學習狀況下是否感受到壓力？有無受訓學習在高壓力下執行任務的心理建設？</p> <p>A 16：剛開始受訓練的時候不會覺得有什麼壓力，<u>但經過更多的學習如機艙的實地演練、逮捕劫機犯、觀察旅客、槍枝使用及保持警覺性等等會感覺到壓力的出現(A01-019)</u>。<u>因為要決定每一個步驟都是會有考慮的時機與認知(A01-020)</u>，而且上機練習就會使的精神處於亢奮的情形，待勤務結束下機後精神會變的疲累。<u>平常我們單位會練習一下調節呼吸、劍道、瑜珈等方面來讓自己的情緒能夠放鬆，以便再緊張的時刻可以緩和一下自己內部情緒的變化(A01-021)</u>及調整自己的想法，才不會發生錯誤的決定。</p> <p>研 17：你在受訓中有沒有學習到萬一受到傷害或是傷害到</p>	<p>沒有正式上過去這種課程</p> <p>尚未正式進空安工作就不要想太多但一進入這個工作進就必須要學習很多</p> <p>職場的傷害對於心理的影響</p>	<p>A01-018 生死教育的資料</p> <p>A01-019 壓力的出現</p> <p>A01-020 決定</p> <p>A01-021 情緒的變化</p> <p>A01-023 沒有學習</p>	<p>尋找適合自己的心靈支持</p> <p>工作中產生的情緒及壓力</p> <p>尋找適合自己</p>
---	--	--	---

<p>另一方後心理療癒的課程？ <u>A 17：沒有學習到這一方面的課程。(A01-023)</u></p> <p>研 18：在工作中是否有持續保持訓練及心理建設？ <u>A 18：有保持訓練及心理壓力排除方面的資料(A01-024)</u></p> <p>研 19：心理壓力的資料是請專家來上課嗎？ <u>A 19：不是，是單位安排的授課的教官教我們如果有這一方面的問題要往哪一個方向去找資料自己閱讀(A01-025)。</u></p> <p>研 20：你是否有正式執行空安工作或是上機練習？ <u>A 20：還沒有正式執行空安工作，但已經有上機練習(A01-026)幾次了。</u></p> <p>研 21：上機執行或練習空安工作你是否有自己的心得？ <u>A 21：現在只有上機練習還沒有正式上機執勤的機會。但是上機練習就已經會是緊張了，一上機就開始要保持警覺性，開始執行上機任務所要面對的項目，如觀察旅客、保護本項任務中最重要的項目(這個不能說)、心中還要反覆回想與思考(A01-027)今天是上了那種機型的飛機、機艙的隔間、旅客的分佈，遇到突發狀況的處理應對等等，這時心理的壓力就會開始聚集，雖然對自己有信心但難免上機了還</u></p>	<p>是要面對</p> <p>保持體能與技能的持續力是讓自己有信心 的好方法 雖然沒有專家來上課但同事間可以互相找尋資料</p> <p>雖沒有正式執行但也上機練習</p> <p>飛機練習的心得與感覺</p>	<p>A01-024 保持訓練及心理壓力排除</p> <p>A01-025 自己找</p> <p>A01-026 上機練習</p> <p>A01-027 反覆回想與思考</p> <p>A01-028 有體力有精神對於判斷及行動會有幫助</p>	<p>的心靈支持</p> <p>成熟的技能讓自己更有信心 壓力是自我成長的良藥</p> <p>眼觀耳聽</p> <p>工作中產生的情緒及壓力</p>
---	---	---	--

<p>是會有情緒亢奮的情形出現，畢竟危險的情況隨時會出現，為了保持高度警覺性是很耗體力與精神的，有體力有精神對於判斷及行動會有幫助(A01-028)，所以每次下飛機後身體會變的虛空。</p> <p>研 22: 如果在飛機上有需要開槍，會是哪種情形下？</p> <p>A 22: 在訓練中一直強調主要任務目標遭到突發性的攻擊時就會開槍射擊(A01-029)。因為我們與航空公司有協議如果不是空安人員上機主要目標被攻擊時我們是不會出手幫忙以免曝露我們的身分造成飛機更大的危險。</p> <p>研 23: 你認為在飛機上開槍，會有哪些危險性？</p> <p>A 23: 在飛機上開槍是相當危險的，因為飛機的整體構造都是輕、薄、簡、小等等而子彈的速度很快容易將機身射出一個小洞造成失壓進而形成更大的破洞引起墜機的可能造成全機人員包括我自己在內都是有可能因此喪生(A01-030)。另外因空間狹小子彈也可能穿過歹徒的身上或沒有中歹徒身上而誤中其他旅客。但就這兩個問題就會讓我的內心產生許多的掙扎(A01-031)。</p> <p>研 24: 你當時內心的掙扎是指</p>	<p>開槍的問題要非常的仔細與小心</p> <p>開槍的情形要非常的小心</p> <p>生命及財產是</p>	<p>A01-029 開槍射擊</p> <p>A01-030 喪生</p> <p>A01-031 內心掙扎</p> <p>A01-032 生</p>	<p>腦中浮現的解方程式</p> <p>腦中浮現的解方程式</p> <p>腦中浮</p>
--	--	--	--

<p>哪一些呢？</p> <p>A 24：<u>考慮到人的生命包括全機旅客、機組人員、我及歹徒等(A01-032)</u>，整架飛機及自己是否有能力解決等問題浮現出來，那些問題就是會讓我要如何行動的一些考慮點，當然自己內在的心理是要有所依據才有辦法應付(A01-033)在這種情形下採取行動。</p> <p>研 25:謝謝你接受我的訪談，我回去將資料整理好了再與您討論。</p>	<p>考慮的重要因素</p>	<p>命 A01-033 應付</p>	<p>現的解決方程式</p>
---	----------------	---------------------	----------------



<p>可以來對於我們工作的幫助。如果有需要的話會請你們學校的老師來講課。並讓我們在心理建設方面有了更多的<u>指導方向與資訊 (A02-06)</u>。</p> <p>研 203：參加空安後是否有感覺到身體上或心理之壓力、情緒的問題出現嗎？</p> <p>A 203：<u>參加空安後並沒有感覺身體或是心理上的壓力與情緒 (A02-07)有什麼比較特別的問題出現</u>，所以並沒有特別的去找心理專家來做這方面的討論或需求 (A02-08)。</p> <p>研 204：當你遇到需要開槍的情形時候你會開槍嗎？</p> <p>A 204：<u>會開槍 (A02-09)</u>，因為<u>基於職責所在還是會開槍來把危害解除避免造成更大的危機</u>，所以我對自己的槍法是很有信心的，全架飛機上的生命都是我的一念間。因此；在開槍前我一定會把整架飛機內的情況掌握，在還不需要用到開槍的情況下會先找機會把犯罪嫌疑人或是劫機者制伏。</p> <p>研 205：你們上機執勤之程序或步驟有沒有遵循的參考點？那國外是否也有如此的做法？</p> <p>A 205：<u>在飛機上執勤是依照法律的規定 (A02-10)來執行勤務</u>，當劫機行為或是危害飛行</p>	<p>飛機練習的心得與感覺</p> <p>生命及財產是考慮的重要因素</p> <p>生命及財產是考慮的重要因素</p>	<p>A02-07 壓力與情緒</p> <p>A02-08 討論或需求</p> <p>A02-09 會開槍</p> <p>A02-10 依照法律的規定</p> <p>A02-11 默契</p> <p>A02-12 反應程度</p> <p>A02-13 參考點或一定的</p>	<p>工作中產生的情緒及壓力</p> <p>腦中浮現的解決方程式</p> <p>腦中浮現的解決方程式</p>
---	---	---	--

<p>安全行為出現的時候就會依照法律所規定的事項及程序來做行為決意之準則。另外我們跟航空公司的默契(A02-11)是參考民航局飛安委員會發佈的幾項客艙異常事件之內容來協助空服人員遇到事件發生的時候判斷我們空安人員的反應程度(A02-12)如不用出手協助、不表明身分出手協助或是表明身分主動處理事件等等。我是不知道，但有聽過國外的教官說過在國外的空安人員沒有所謂的參考點或一定的步驟(A02-13)都是由空安人員在飛機上運用自己受訓及經驗做為執勤判斷表現，這是因為要臨機反應對現場發生的事做最佳的解決。</p> <p>研 206:謝謝你接受我的訪談，我回去將資料整理好了再與您討論。</p>		<p>步驟</p>	
--	--	-----------	--

意義總表

主題	子題	次主題	意義單元
執勤行為壓力	獨特的工作性質	1 法律責任	A01-010 法律責任
			B01-009 法律責任
			B01-010 違法或危害飛機
			B01-011 工作項目
			C01-008 法律規定
			D01-012 法律責任
		2 不同的工作現場	B01-003 不同的執勤
			B01-004 環境與技巧
			B01-005 飛機上執勤
			B01-008 聽過空安的工作
			C01-009 防止危

		害飛機的情形
		C01-011 執勤場所不一樣
		C01-046 執勤的經驗
		D01-003 安全工作
		D01-004 神祕工作
		D01-011 飛機上的安全
	3 應付複雜的工作內容	B01-006 挑戰性與困難度
		B01-007 不同的知識
		C01-019 曝露自己的身分
工作中產生的情緒及壓力	1 執行職務的危險	A01-003 劫機
		A01-004 警戒工作
		A01-008 等待過程
		A01-009 空安

		B01-042 警覺性
		B01-044 緊張
		C01-003 劫機事件
		C01-004 警戒工作
		C01-021 複雜與困難
		C01-022 走位及行動
		D01-005 劫機事件
		D01-006 警戒工作
		D01-007 緊張
		D01-008 安全檢查
		D01-009 飛機上執行安全
		D01-010 911事件
		D01-019 劫機行為
		D01-037 執勤

	2 產生內心的變化	A01-005 緊張
		A01-006 害怕
		A01-007 因素
		B01-015 任務、構造
		B01-017 放鬆壓力
		B01-018 放鬆情緒
		C01-005 心情緊張
		C01-007 全神貫注
		C01-012 緊張
		C01-048 警戒性
		D01-020 現狀
		D01-021 危險性
		D01-038 感覺出現
		D01-039 警覺性
		3 壓力與情緒的歷程
	A01-020 決定	
	A01-021 情緒的變化	
	A02-07 壓力與情緒	

		A02-08 討論或需求
		B01-024 思考與判斷
		B01-033 壓力感的出現
		B01-040 情緒的變化
		B02-08 起伏
		C01-006 過程情節
		C01-023 不同執勤方法
		C01-037 壓力及情緒出現
		C01-049 精神興奮
		C01-038 緊張
		C01-050 空虛與累
		C02-07 不安或困擾
		C02-08 情緒困擾
		D01-030 壓力
		D01-031 環境與認知
		D01-032 處理能

			力
			D01-040 精神累 或是身體累的 關係
		4 身心的支撐	A01-027 反覆回 想與思考
			A01-028 有體力 有精神對於判 斷及行動會有 幫助
			C01-013 資訊
			C01-014 支援
			C01-015 靠自己
			C01-039 解除壓 力及情緒的不 適
			C01-051 累的時 間越來越短
	尋找適合自己的心靈支持	1 家人的支持	A01-014 家人溝 通
			B01-019 溝通
			C01-024 家人溝 通
			C01-025 能力勝 任
			D01-022 溝通
		2 宗教信仰	A01-016 宗教信 仰

			A02-01 點香
			A02-02 焚香默念
			A02-03 雙手合掌
			A02-04 在執行勤務前
			B01-030 宗教信仰
			B01-031 傳統觀念
			B02-01 點香拜拜
			B02-02 雙手合掌
			B02-03 安慰
			C01-029 習慣跟傳統
			C01-030 廟宇拜拜
			C02-01 點香
			C02-02 精神寄託與安慰
			C02-03 雙手合掌
			D01-025 宗教信仰
			D01-026 民間傳統

			D01-027 求平安
			D02-01 點香
			D02-02 聲音
			D02-03 雙手合掌
			D02-04 儀式
		3 生死觀念與生死教育	A01-017 生死觀念
			A01-018 生死教育的資料
			A01-023 沒有學習
			A02-05 身、心、靈方面
			A02-06 指導方向與資訊
			B01-032 碰到生與死的事、社會趨勢
			B02-04 學問
			B02-05 生死
			B02-06 身體跟心靈方面
			B02-07 需求
			C01-031 傳統觀念
			C01-032 少許的了解

			C01-033 沒有正式的上課
			C01-040 互相尋找
			C02-04 課程
			C02-05 生死問題
			C02-06 需求
			D01-028 傳統民間觀念影響
			D01-029 稍為的瞭解
			D01-033 沒有學過
			D02-05 融入教學
			D02-06 知識
	壓力是自我成長的良藥	自我的突破	A01-025 自己找
			B01-029 克服自己的壓力與情緒
			B01-034 練習放

			鬆情緒的方法
			B01-036 互相尋找資料
			C01-034 不要想太多
			C01-035 進入空安工作會想很多
			C01-036 項目及方法都不同
			C01-044 互相尋找
			D01-035 互相尋找資料
執勤行為決意	飛行中瞬息萬變的客艙	狹小的空間	B01-025 乘客及空服員
			B01-026 行使中的飛機
			B01-027 沒有外援
			C01-045 上機去練習實際感覺
	眼觀耳聽	1 尋找最有利的 方式	A01-026 上機練習
			B01-014 研判
			B01-037 沒有正

			式執行空安
			B01-039 執勤感覺
			C01-047 座位的安排、走動與觀察、連絡
			D01-036 上飛機練習經驗
		2 增加臨場感	B01-028 不能暴露身份、是否需 要用到槍械
			B01-038 上機練習
			B01-041 臨場感
	成熟的技能讓自己更有信心	1 攻擊是最佳的防禦	A01-011 技能
			A01-012 擒拿、警棍及逮捕技巧
			A01-013 體能要求
			B01-013 準確、技巧
			B01-016 準確度與穩定性
			C01-016 槍械使用

			C01-017 肢體動作的訓練
			C01-027 沒有發生扭打或打鬥
			C01-028 歹徒持械反抗
			D01-015 降低
			D01-018 技巧與觀察
			D01-023 抓人的經驗
		2 技術熟練是心理的依據	A01-015 沒有開槍經驗
			A01-024 保持訓練及心理壓力排除
			B01-012 技能
			B01-020 有抓人的經驗
			B01-021 拔槍的經驗
			B01-022 沒有開槍經驗
			B01-023 執法的感覺

		B01-035 保持訓練就是心理建設
		C01-010 學習項目
		C01-020 體能訓練
		C01-018 喝止不法情事的發生
		C01-026 逮捕犯嫌
		C01-041 體能與技能的持續力
		C01-042 心理建設
		C01-043 信心是心理建設的重要指標
		D01-013 不同的要求
		D01-014 體能
		D01-016 依據
		D01-017 質疑

			D01-024 沒有反抗
			D01-034 心理建設的信心
	腦中浮現的解決方程式	1 面對難以抉擇的情節	A01-029 開槍射擊
			A01-030 喪生
			A02-09 會開槍
			B01-045 開槍制止
			B01-047 飛機上開槍是非常的危險
			B02-09 一定會開槍
			B02-10 不會開槍
			C01-052 很危險
			C01-053 不開槍
			C01-054 曝露身分
			C02-09 開槍
			C02-10 工作
			D01-041 法律的責任
			D01-042 思維出現
			D01-045 生命財產
			D01-046 自己的決定
			D02-08 會開槍

			D02-09 危險性及困難度
		2 排除危害的狀況	A01-031 內心掙扎
			A01-032 生命
			A01-033 應付
			A02-10 依照法律的規定
			A02-11 默契
			A02-12 反應程度
			A02-13 參考點或一定的步驟
			B01-046 進一步的行為
			B01-048 生命及財產的損失
			B02-11 判斷及依據
			B02-12 協調
			B02-13 執勤判斷
			C01-055 流彈擊中
		C01-056 生命上問題出現	
		C01-057 生命與	

			財產
			C02-11 排除危害
			C02-12 規定
			C02-13 默契
			C02-14 參考點、檢核點
			D01-043 生命與財產
			D01-044 內心掙扎
			D01-047 後果難測
			D02-10 依法行事
			D02-11 溝通清楚
			D02-12 解決問題
			D02-13 訊息