

# 107 年度警佐警察人員晉升警正官等訓練 課程成績測驗實務寫作題

## 1、情境敘述：

現年 41 歲的甲君從事營造業多年，不慎被歹徒詐騙新臺幣 1,700 萬元且無力聲討，導致公司瀕臨破產。由於不堪債務壓力，與家人持續爭吵兩夜後，留下遺書，抱著尚就在讀小學的孩子，打開家中瓦斯.....。經社區住戶發現後報警，警消人員立即趕至現場嚴加防範並軟言相勸，期間甲君情緒激動，意欲引爆瓦斯自殺，此時親友亦趕至現場.....。

警方若接獲企圖自殺的求助，警察談判組的談判專家便會出動，拯救瀕臨生死邊緣的生命，根據資料統計，當中 90%是處理涉及自殺或挾持人質的案件，經警察談判組介入後，勸阻事主自殺的成功率達八至九成。

### 問 題：

「危機處理」課程所學之警察危機談判準備階段 7 要素包括：利益、可能達成的協議、最佳退路、公平合理性、溝通、關係及承諾，假如您是上開情境中的談判專家，請完整思考上述 7 要素後，逐一擬出可以說服甲君的談判策略或具體作法？（50 分）

## 2、情境敘述：

甲、乙 2 人為某派出所員警，某日駕乘漆有分局名稱之警車經過市區時，突見前方約 30 公尺距離處，1 輛同向機車先是左右搖晃，接著自摔倒地，兩員警立即剎車，停在機車後方約 5 公尺處，並立即依相關規定妥善處置。當日中午 12 時許，兩人的單位副主管丙君接到上級來電告知：有某電視台新聞記者在某社群網站看到有人上傳行車記錄器影片，拍到你們的警車和 1 名倒地機車騎士的畫面，上傳者還下標題稱「警車狠撞，騎士倒地」，引發網民瘋狂轉載及熱議，已有多位記者想採訪撞車的員警云云，上級長官並要求丙君針對此一「媒體誤傳事件」進行妥適的處理。

## 問 題：

社群媒體出現這一則不實訊息，並已在網路上迅速傳播，假如您是丙君，依職責必須儘快進行危機公關行銷處理，以免負面影響愈來愈擴大。請靈活發揮「警政（含消防、海巡）社群媒體行銷與經營」所學（例如：危機公關的重心應放在「與人的溝通」……，媒體報導才是危機所在，傳播報導占據了危機的核心地位……），詳細說明您可能會針對哪些溝通對象、運用哪些溝通工具，以及採取哪些因應作為？（50分）