

# 序

2015年仙台第三屆世界減災會議（The Third United Nations World Conference on Disaster Risk Reduction, WCDRR），各國重申對降低災害風險與建構耐災能力的承諾。當前的災害治理多指涉著不同部門的行動者參與行動，在此過程中，亟需透過制度安排，在公、私部門之間建立一個「協力關係」，以利促進合作互惠，進而建構「社會關鍵基礎設施」（綿密的社群網絡）提高災害防救的效能。有別於傳統災害管理的研究著重於政府在防救災角色的扮演以及功能的強化，如何建構長期有效的公、私部門防災系統韌性（system resilience）已成為重要的課題。在探討社區韌性時同步需要從災害風險的韌性反向思考，如何經由風險分擔強化面對風險的能力與承受風險的回復力，提升我們對風險衝擊與破壞時的韌性。因此，在探討與推動改革帶韌性時，應該讓受到改革影響的對象成為主體之一，而非傳統的被給予補償或被保護免於受創，這種做法無法帶來永續的韌性，只是一時的救急。要讓改革帶韌性就需要朝著透明、公共參與、信任的制度建構與養塑努力，這樣的制度化改革才具有執行的社會資本與永續基礎，台灣不缺「改革的制度」，缺的是帶韌性之「制度的改革」。

而「談判」在各項社會人際關係行為中幾乎無處不在，舉凡國與國的外交攻防、政黨與政黨之間的合縱連橫、人與人間的交往幾乎都與「談判」息息相關，甚至，求職面談、購物殺價也都隱含著「談判」的技巧。而「談判」的基礎即是「溝通」，具備有成功的溝通條件，「談判」自然可以事半功倍。在人質事件處理中，主要的目標即是「確保所有人生命的安全」，因為唯有人質、警方及挾持者都能全身而退才是符合社會期望及危機處理目的的最高準則，其次才是逮捕挾持者，最後才是保護財產安全。書中將以高雄大寮監獄劫持人質談判案例進行剖析，並提出改善策進意見；冀望透過人質談判與危機處理相關理論及各國人質處理單位的處理原則進行之介紹，能協助人質談判人員理出經緯，建構出一套有系統的處理原則，俾便有效運用在各類人質事件之談判場合上，進而解決人質危機。本書也將以中央或地方政府面對一般民眾的陳情抗議、勞工街頭抗爭爭取權益之請願陳抗的執法談

判、公務員處理與民眾權益攸關或抗爭滋擾之公務談判等案例進行分析，希望有助讀者從中瞭解相關處境的溝通協調重點與衝突化解的談判策略及技巧。是以，本書期許能從危機管理與談判兩個息息相關且相互效應的議題，進行專書撰寫，以作為教科書與實務應用之參考範本。

近15年經歷擔任教會董事暨長執委身服事、企劃輔導內湖安全社區國際認證、推動國際安全學校認證、訪視社區治安營造成效與標竿作為、經營警大行政管理與外事警察學系系務等，深切體認防災救災是一門以文化為底蘊的未來學，是一個社會對於災害的認識與看待，是否只重視看得見之迫害與威脅，對於存在於平時之生活習性與群體互動網絡，是否有予以關注及連結教育演練，這些防範的成效是未來導向的，有助於為未來的社會建立更祥和的環境與人際關係。相對的，目前若不加以重視及防範，將會使未來的後世子孫加倍地付出與償還。

這本書的完成，除了是代表個人從美國擔任訪問學者返國後近兩年的階段研究成果外，更感謝學術界與實務界諸多先進提供許多寶貴的意見與關懷。最後，謹將這本書當作初熟的果子獻給天上的父神、親密的愛妻及子女、師長、摯友及同學！

李宗勳

誌於警大誠園

2016年4月