

國立臺東大學區域政策與發展研究所
公共事務管理在職專班碩士論文

指導教授：李玉芬 先生

影響女性警察人員工作表現因素之探討
—以第一屆女警楷模為例

研究生：楊美芳 撰

中華民國九十八年六月



國立台東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：區域政策與發展研究所公共事務管理碩士在職專班

本班 楊美芳 君

所提之論文 影響女性警察人員工作表現因素之研究—以第一屆女警楷模為例

業經本委員會通過合於 ☒ 碩士學位論文 條件
☐ 博士學位論文

論文學位考試委員會：

孫本初

(學位考試委員會主席)

李玉芬

蔣西銀

孫本初

李玉芬

(指導教授)

論文學位考試日期：98 年 6 月 20 日

國立台東大學

- 附註：1. 本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。
2. 本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文電子檔案上網授權書

(提供授權人裝訂於紙本論文書名頁之次頁用)

本授權書所授權之論文為授權人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所
_____組 97 學年度第 二 學期取得 碩士 學位之論文。

論文題目： 影響女性警察人員工作表現因素之研究－以第一屆女警楷模為例

指導教授： 李玉芬

茲同意將授權人擁有著作權之上列論文全文(含摘要)，非專屬、無償授權國家圖書館及本人畢業學校圖書館，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列論文重製，並得將數位化之上列論文及論文電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

- 讀者基非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列論文，應依著作權法相關規定辦理。

授權人：楊美芳

簽 名： 楊 美 芳

中華民國 98 年 07 月 09 日

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 區域政策與發展研究所
公共事務管理組 九十七 學年度第 二 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：影響女性警察人員表現因素之探討—以第一屆女警楷模為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
☒	☐	國家圖書館
☒	☐	本人畢業學校圖書館
☒	☐	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或
上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下
載或列印。

☒同意 ☐不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得
再授權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請
文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
☒	☐	☐	☐

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行
權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與
不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：李 玉 芬 (親筆簽名)

研究生簽名：楊 美 芳 (親筆正楷)

學 號：3096010 (務必填寫)

日 期：中華民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

1.本授權書(得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載)請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲
於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

謝 誌

偶然的抉擇請調臺東縣警察局服務，又在吃喝玩樂中覺醒，感謝玉鵬組長一句「不唸一定會後悔」的鼓勵，讓我重返校園進修完成此生從未夢想過的研究所學業，學習過程中，感謝所有老師的循循善誘、諄諄教誨，尤其是玉芬老師親切、和善的鼓勵與指導，讓我有信心如期完成本論文，跨過個人人生旅途上一個重要的歷程。

其次要感謝本論文中的諸位女主角-女警楷模們，在工作繁忙中還特別撥空參與此次訪談，不吝惜的提供個人寶貴的生活及工作經驗與資料訊息，還有淑琴、昱馨、怡華、姝芳、欣蓉等諸大美女的協助，讓遠在屏東的我能如期繳交各項資料，順利參與口考，至全文付梓完成，謹致上最誠摯的謝意。

在修習學業過程中，感謝全班同學對「迷糊公主」的關心與照顧，彥廣班代熱心的特別叮嚀；摯友玲真溫馨的接送、寶貝的精神補給、總不忘記問吃飯了沒的王子哥哥、幫忙搜尋資料的栩韻、貼心沒惹事的寶貝兒子、....還有那些帶給我快樂的同事、好友，都是讓我往返高雄-屏東-臺東忘卻舟車勞頓反樂在其中的良方。

沒有破繭前的陣痛，就沒有新生命的誕生，謹將本論文獻給陪我走過那段歲月的所有親朋好友，不論您是破繭前的陣痛或是新生命的催生者，都是我生命中的恩人，感恩您，有您真好。

楊 美 芳 謹 誌

中華民國 98 年 6 月 20 日於臺東大學

影響女性警察人員工作表現因素之研究—以第一屆女警楷模為例

作者：楊美芳

國立臺東大學 區域政策與發展研究所

摘要

本研究主要目的是以第一屆女警楷模為例來探討影響女性警察人員工作表現的因素，期望經由本研究突破往昔對女警角色的詮釋，提供給警政當局對警察人事性別差異的任用，進而了解當一名傑出女性警察人員如何取得職場與家庭之平衡；應具備那些人格特質與認知；希望得到如何的社會與家庭支持及根據研究結果提出具體建議，做為建議警政署規劃女警政策之參考。

本研究於 2008 年內政部警政署第一屆 20 位女警楷模中，依不同職務、職位、年資及地區篩選 8 名意願者，實施深度訪談，研究結果發現：

- 一、 8 位受訪者中，有 6 位是來自或經歷過基層警員，並都具有內外勤工作經驗，而且表現傑出，此次獲選女警楷模，則是以外勤工作表現事蹟較為突出，顯示警察工作以外勤比較受重視，比較能突顯，女警感受較具有成就感，且只要長官願意用、肯用，女警從事外勤工作也可以有很好的表現。
- 二、 在個人特性上，女警應具有英氣、外向、樂觀、熱忱、負責、膽識、不怕苦等人格特質並認同警察工作、守團體紀律及服從長官領導等特性且單身或得到家庭（配偶）支持者較適合警察工作並能有傑出的工作表現。
- 三、 就社會關係角度，女警必須也願意付出更多的努力及工作表現，以獲取民眾的支持與信任，打破女警的花瓶角色；獲得長官支持度越高，工作表現意願更高，表現越好；並以獲得男同事的支持及肯定感到快樂；當受到男同事的排擠或不服時，雖會感到挫折與難過，但不會影響工作表現，反而會自我期許要有更好的工作表現。
- 四、 在以男性為主體的組織氣候下，女警楷模普遍願意接受長官任務要求並努力完成，長官的領導風格對工作表現有絕對的關係，對升遷制度與工作環境的感受反而不是那麼重要，認同男女性別上的差異，期望適才適所的警政人事任用。

最後，依據研究結果，提供「全面取消警察人力招考之性別限制」適當之建議措施，作為警察機關推展女警政策之參考，並提出後續可能的研究方向。

關鍵詞：女性警察人員、女警楷模、工作表現、第一線執勤

The Factors that Affect the Policewomen's work Performance-A Case study of the 1st Policewomen Model

Mei-Fang Yang

Abstract

The goal of the study is the first policewoman as an example to explore the impact of a model of female police personnel performance factors.

To expect changes the stereotype of the role of the policewoman in the past. It made available to the police authorities of the police personnel of gender differences appointment, and then to understand when an outstanding female police officers how to balance work and family. They should have those personality traits, cognition and social and family supports. According to the findings, these could be the considerations of the National Police Administration for the proposed planning Woman Police policy.

The participants of the study are twenty persons of the first model policewomen at the National Police Administration Ministry in 2008. We select eight research samples according to various positions, levels, seniorities and regions. According the results of depth interviews, we found following points:

1. The six respondents be the model of the first policewomen result in outstanding work performance of leg work. They would be feel achievement in their job which was respected. If the chief hire them with confidence, they would be a well performance in job.

2. In personal traits, the policewoman who have the heroic spirit, outgoing, optimistic, enthusiastic, responsible, courageous characters, and not afraid to work, a sense of identity and supports from family, they would be a well performance in job.

3. In social relations, they should hard work in order to obtain the public supports and trust. The more chief trust, the more policewomen behave well. When they frustrated in job, they not only not afraid, but to expect themselves also behave good in job.

4. In the organization of man-based, the policewomen can accept and done the task from chief. The leadership style of the chief had relation with the work performance of policewomen, but they not care the promotion in job. They although agree the gender differences in police job, but except appropriate position in personnel.

Finally, based on research findings, "to abolish overall in the gender restrictions of police recruitment" on the recommendation of appropriate measures, as a policewoman police policy to promote information and possible follow-up research.

Key words : female police personnel, woman model, performance, the first line of duty

目 次

第一章 前言	01
第一節 研究問題背景與動機	01
第二節 研究目的與待答問題	04
第三節 研究範圍與限制	05
第四節 名詞解釋	08
第二章 文獻探討	09
第一節 女警的工作發展及特性	09
第二節 有關女警工作之相關文獻探討	12
第三節 工作表現之相關理論	17
第三章 研究設計	21
第一節 研究架構	21
第二節 研究對象	22
第三節 研究方法	23
第四節 研究信度與效度之檢測	23
第五節 訪談工具	26
第六節 資料處理與分析	29
第七節 研究流程與進度	30
第八節 研究倫理	32

第四章 研究結果分析與討論.....	33
第一節 女警楷模傑出表現的工作性質.....	35
第二節 個人特性與工作表現之分析.....	40
第三節 社會關係與工作表現因素之分析.....	47
第四節 組織氣候與工作表現因素之分析.....	51
第五章 結論與建議.....	59
第一節 研究發現.....	59
第二節 建議.....	60
第三節 後續研究之建議.....	62
參考文獻	
中文部分.....	64
西文部分.....	65
附錄一 97 年女警楷模選拔實施計畫.....	67
附錄二 受訪者得獎感言.....	69
附錄三 個案訪談紀錄稿.....	73

表 次

表 1-1	民國 92~96 年度警專招訓一般行政警察專科警員班學生人數統計表	03
表 1-2	民國 93~96 年度基層行政警察人員報名、需用及錄取人數統計表	04
表 1-3	全國女警楷模空間分佈、職稱、得獎事蹟一覽表	06
表 2-1	我國警察人員人數統計表	12
表 2-2	國內外有關女警工作研究彙整表	13
表 2-3	工作表現的定義	17
表 3-1	受訪者基本資料表	22
表 3-2	本研究訪談大綱	27
表 3-3	專家學者效度名錄表	28
表 4-1	質性訪談結果主要範疇一覽表	33
表 4-2	受訪者女警楷模工作性質與傑出工作表現事蹟一覽表	35

圖 次

圖 2-1 工作表現與工作滿意之相互影響·····	20
圖 3-1 研究架構圖·····	21
圖 3-2 研究流程圖·····	31



第一章 前言

鑑於有關女警問題實證研究分析，顯示女警仍受到傳統性別角色規範的影響，女性執行警察工作僅限於支援或輔助的角色，或女性並不能從事所有的警察工作（英國政府的蓋迪斯報告，1922），女警是不是足以勝任全部的警察工作，女警自己、警界（上司與男警）、民眾都持保留態度（英國女警自我概念調查研究，1977），因而激發研究者想透過第一屆女警楷模工作表現作深度探討，期望經由本研究突破往昔對女警角色的詮釋，並提供給警政當局對警察人事之任用，不問男或女，只問能、不能。

第一節 研究背景與動機

一、研究背景

「性別主流化（Gender mainstreaming）」是聯合國在全世界推行的一個概念，是指所有政策活動，均以落實性別意識為核心—要求過去的政策、立法與資源須要重新配置、改變，以真正實現性別平等（聯合國，1995）。

近代以來，性別平權已成為時代的主流，民主國家發展的趨勢，內政部警政署為提昇女警工作效能，並落實性別工作平等及順應時代潮流，發揮女警之角色功能，不再侷限於內勤或少數職務，可以如歐美國家女警一般，站在第一線執勤，將自民國 99 年起全面取消警察人力招考之性別限制，其女警比例勢必每年提高，在若干年後當女警員額漸增或超過於男警員額時，對於警察勤、業務推展及治安維護工作將有不同情勢之改變。本研究乃在探討女性警察人員對於警察外勤工作評估受期待及實際勝任之程度，及警察機關組織編制內勤制度重組，俾予善用女性警察人員在機關組織體系，發揮最大功能，建立優質化的警察團體，打擊犯罪，維護社會治安。

警政當局正逐漸提高女性員警的功能性，除致力於提升性別的相對比例外，在實質上對表現優異之女性警察人員也能給予肯定及重視並表揚，今年（2008）5 月選拔入選 20 位女警楷模，她們分佈於全省各縣市警察局各個不同的單位，有：警政署人事室、警察專科學校、刑事警察局預防科、法醫室、縣市警察局督察室、婦幼警察隊、少年警察隊、分局各組、派出所、偵查隊、擔任各種不同警察職務，有中隊長、警務正、專員、督察員、警務員、組長、巡官、所長、小隊長、巡佐、偵查佐等函蓋警察機關之各個內外勤職務，參與各種不一樣的警察工作，諸如交通、鑑識、偵辦刑案、婦幼、派出所主管等。

二、研究動機

我國女警對工作投注的情形，有關研究發現，我國目前的女警和領導者，泰半仍認為女性能從事較好的警察工作偏重在幕僚方面的作業和工作；同時也認為女性從事警察工作最大困擾在「不能接受任何工作指派」和「家庭、婚姻、撫育」上的問題。(蔣基萍，1984)，研究者自民國 69 年初任警職迄今，歷經基層警員、巡官、分隊長、警務員、督察員等職務，深切體會在充滿男尊女卑傳統社會的舊思維中，已婚女警人員下了班就是第二班(The Second Shift)工作的開始；上要照顧老人，下要操心孩子，瑣碎的家務工作大都落在女人身上。從過去社會學相關研究可發現，女性生育子女之後，會受到照顧子女的家庭限制而不能對工作全力以赴，但仍有優秀女警成為「女警楷模」，這些女警楷模是如何克服家庭與職場的衝突關係，而有傑出工作表現，為本研究動機之一。

內政部警政署為提昇女警工作效能，並落實「性別工作平等法」之立法精神，經參考日本、韓國等國女警之工作性質及比例，於民國 93 年 3 月 17 日訂定我國「女警政策」，依近程、中程、遠程目標逐步推動。其重點為：近程目標至民國 96 年止女警比例可達 4%，(警政署資料統計 96 年女警數總計 2,649 人，已達佔全數 4.16%)，中程目標至民國 98 年止女警比例將可達 4.5%，遠程目標民國 99 年以後，落實兩性工作平等及順應時代潮流，發揮女警之角色功能，不再侷限於內勤或少數職務，可以如歐美國家女警一般，站在第一線執勤，自民國 99 年起全面取消警察人力招考之性別限制，女警比例勢必每年提高，在若干年後當女警員額漸增或超過於男警員額時，對於警察勤、業務推展及治安維護工作料將有不同情勢之改變，警察機關如何善用女性警察人員在機關組織體系，發揮最大功能，建立優質化的警察團體，為本研究動機之二。

歷年來官警二校招生人數，男女名額差距懸殊，民國 92~96 年度警專招訓一般行政警察專科警員班學生人數統計不論報名人數、需用名額或錄取人數，男性皆呈壓倒性的多數(如表 1-1)；民國 93~96 年度基層行政警察人員報名、需用及錄取人數統計也是以男性為主(如表 1-2)。內政部警政署配合「女警政策」的施行，自民國 99 年起全面取消警察人力招考之性別限制，勢必引起更多社會年輕女學子有意願投身於警察工作行列，但相對於以往女警均以辦理警察內勤工作為主，新女警政策全面取消警察人員招考之性別限制，將以「站在第一線執勤」為招生前提，本研究旨在提供有志報考女警行列者，了解從事女性警察人員工作應具有的人格特質與認知，為本研究動機之三。

警察工作性質有別於一般行政機關，依「警察勤務條例」第 11 條規定，警察勤務方式計分為勤區查察、巡邏、臨檢、守望、值班及備勤等六種，同條例第 15 條規定，每日勤務時間為 24 小時，服勤人員每日勤務以八小時為原則，必要時得視實際情形酌量延長之，服勤人員休假遇有臨時事故得停止之，並得視治安狀況需要，在勤務機構待命服勤，其日夜綿密銜接的勤務時間，勤務不定時也不定期，往往一接到任務就必須全力以赴，甚至休假期間也要銷假上班全心投入工作，在以男性為主的警察職場，需不分晝夜 24 小時輪替擔服日勤、夜勤及深夜勤，工作時間冗長、日夜生活顛倒，並須經常面對犯罪高危險群人口挑戰，極具危險性、

挑戰性及艱苦性。而我國女警工作，因受傳統社會觀念影響，女性需擔負家庭照顧角色，尤其結婚生子後為求兼顧家庭及職場工作表現，希望透過本研究能得到更多的社會與家庭的支持，為本研究動機之四。

表 1-1 民國 92~96 年度警專招訓一般行政警察專科警員班學生人數統計表

人 年 度	報名人數			需用名額			錄取人數			備註
	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	
92	11180	8608	2574	560	510	50	560	510	50	
93	15223	10631	4592	1010	910	100	1010	910	100	
94	13130	9367	3763	800	720	80	800	720	80	
95	11331	8224	3107	1000	900	100	1000	900	100	
96	9239	6415	2824	560	504	56	560	504	56	
合計	60105	43245	16860	3930	3544	386	3930	3544	386	
比率%	100	71.94	28.06	100	90.18	9.82	100	90.18	9.82	

資料來源：轉引自(林振華，2007)

表 1-2 民國 93~96 年度基層行政警察人員報名、需用及錄取人數統計表

年別	組別	報名人數			需用名額			錄取人數			備註
		合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	
93	四等行政 警察人員	8703	4544	4159	500	450	50	513	468	45	
94	四等行政 警察人員	7575	4254	3321	1000	900	100	1002	902	100	
95.04	四等行政 警察人員	6598	4017	2581	1300	1152	148	1300	1152	148	
95.10	四等行政 警察人員	4825	3596	1229	1150	892	258	1155	897	258	
96	四等行政 警察人員	7746	4801	2945	2015	1795	220	2026	1804	222	
合計		35447	21212	14235	5965	5189	776	5996	5223	773	
比率%		100	59.84	40.16	100	87	13	100	87.11	12.89	

資料來源：轉引自(林振華，2007)

第二節 研究目的與待答問題

一、研究目的

本研究主要目的是在探討影響女性警察人員工作表現的因素，希望能藉由研究結果做有效之分析，提供女性從業人員在職場上適應及表現的方法，並以中華民國第一屆女警楷模作為研究對象，研究結果除能給現任及未來想投入警察行列的女性人員，作為從事警察工作應有的認知與自覺外，並可提供給警政當局制定女警政策時參考，俾利女性警察人員更能在工作崗位上充分發揮，有效達成共同維護社會治安的任務，基於研究問題、背景、動機，本研究之目的歸納如下：

- (一) 探討優秀女性警察人員的工作性質。
- (二) 探討優秀女性警察人員應具備的個人特性。
- (三) 探討優秀女性警察人員的社會支持。
- (四) 探討優秀女性警察人員職場的組織氣候。

二、待答問題

警察工作必須 24 小時終年綿延不斷的輪替，在民意高漲、資訊發達、犯罪伎倆不斷翻新的今日，站在第一線每天面對民眾執行勤務的基層員警，其辛勞倍於往昔，尤以女性警察人員由於職場環境與工作接觸關係，經常以同為警察工作者為結婚對象，在結婚生子後，因受傳統社會觀念影響，為能使另一半更專心致於工作崗位，而肩負起照顧家庭的責任，希望從事正常上、下班工作，而不願從事 24 小時輪值之勤區查察、巡邏、臨檢、守望、值班、備勤警察勤務，女性警察人員是如何勝任各種角色扮演。

本研究以第一屆女警楷模為研究對象，待答問題臚列如下：

- (一) 工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？
- (二) 個人特性（年齡、婚姻、家庭關係、職務、服務年資、個人經歷、服務地區、人格特質等）對擔任警察的工作表現有無影響？如何影響？
- (三) 社會關係（民眾、長官、同事的支持）對擔任警察的工作表現有無影響？如何影響？
- (四) 組織氣候（長官領導風格、升遷制度、組織文化、任務要求、工作環境、性別差異）對女性警察人員工作表現有無影響？如何影響？

第三節 研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究係以 2008 年內政部警政署第一屆 20 位女警楷模作為研究對象，她們分佈於全省各縣市警察局各個不同的單位，擔任各種不同警察職務，函蓋警察機關之各個內外勤職務，參與各種不一樣的警察工作（如表 1-3），本研究預計先行全面性徵詢受訪者意願後，再予以從中篩選不同職務、職位、及地區的優秀女警，作為深度訪談的對象。

表 1—3 全國女警楷模空間分佈、職稱、得獎事蹟一覽表

編號	空間分佈	職稱	得獎事蹟概要
1	臺北市	組長	規劃執行大型活動交通疏導（含特種警衛勤務）。
2	臺北市	巡佐	查獲通緝犯、毒品案、妨害性自主、兒少性交易。
3	高雄市	督察員	編撰婦女專用防身術、偵破職業性大賭場。
4	臺北縣	警務員	刑案現場採證鑑識、鑑識科學研究。
5	基隆市	組長	家暴、性侵害防治。
6	臺中市	偵查佐	家暴、犯罪防治。
7	臺南市	刑事小隊長	查獲槍擊案、結夥強盜、加重強制性交案。
8	桃園縣	組長	家暴防治、宣導。
9	苗栗縣	督察員	績優家暴防治官。
10	雲林縣	巡官	偵破擄人勒贖、槍砲、毒品、重大強制性交、績優家暴防治官。
11	嘉義縣	巡官兼所長	辦理 ISO 業務、查獲毒品、妨害性自主、強制性交、竊盜案。
12	臺南縣	偵查佐	查獲詐欺、人蛇販賣集團。
13	高雄縣	巡佐	家暴、兒少保護。
14	屏東縣	巡官兼所長	為民服務、績優治安人員。
15	宜蘭縣	刑事小隊長	偵破水泥封屍案、宣導婦幼安全。
16	花蓮縣	偵查佐	偵破兒少性交易、恐嚇勒索。
17	臺北市	警務正	研訂「性侵害犯罪被害人登記報到及查閱辦法」、「性侵害案件減少被害人重複陳述作業要點」、「警察機關辦理性侵害案件處理原則」、修正「警察機關處理大陸地區及外籍配偶遭受家庭暴力事件應行注意事項」，建立標準作業程序。

表 1-3 全國女警楷模空間分佈、職稱、得獎事蹟一覽表（續前頁）

編號	空間分佈	職稱	得獎事蹟概要
18	臺北市	巡官	刑案生物跡證鑑驗、DNA 鑑定成效探討。
19	臺北市	專員	建構警察人員執行勤務因公傷殘、殉職照護制度。
20	臺北市	中隊長	精進女學員生教育訓練工作、訂定「學生總隊學員生兩性相處安全須知」。

資料來源：警光（2008，8 月）

二、研究限制

（一）研究對象之限制

本研究女警工作表現以女警楷模作為研究對象，均由各單位推薦代表參選者，影響工作表現因素之探討，涉及內心深層之家庭關係、組織文化、領導風格等恐部分受訪者會有所保留，未必充分回答，影響結果之客觀正確。

（二）研究範圍之限制

由於本研究樣本分布於台灣地區，限於研究者本身之時間及能力，除事先徵求當事人同意外，並以接近研究者工作地週邊縣市警察局之女警楷模為範圍。

第四節 名詞釋義

一、女性警察人員

警察人員係指按警察人員人事條例第 3 條任官、授階，執行警察任務之人員，本研究所稱「女警」係指：從中央警察大學（或前中央警官學校）或台灣警察專科學校畢業，取得公務人員任用資格（警察人員三或四等考試及格），並現在服務於各警察機關（單位）之女性員警，應包含在「警察」字義之中（陳禮中，1976）。

二、女警楷模

各警察機關、學校編制內之女警（具警察人員任用資格者）符合基本條件及特殊條件者，經各警察機關、學校選拔小組初選後推薦參加，再經警政署審查小組，審查初選推薦人員，並將審查結果經警政署長核定之傑出女性警察人員（女警楷模選拔實施計畫，2008）。

三、工作表現

本研究所稱之工作表現係指女性警察在從事警察工作時，能有效顯露優點並有效達成工作與組織目標的表現能力（郭欣易，2000）。

四、第一線執勤

依據警察法第二條：「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」，現行基層行政警察人員主要從事維護社會治安、交通執法等第一線外勤警察工作，須攜帶各項應勤裝備（如警槍、警棍、手銬、無線電……等），不分晝夜 24 小時輪替擔服日勤、夜勤及深夜勤，工作時間冗長、日夜生活顛倒，並須經常面對犯罪高危險群人口挑戰，極具危險性、挑戰性及艱苦性（警察勤務條例，2008）。

第二章 文獻探討

第一節 女警的工作發展及特性

現代警察發軔於 1829 倫敦，而女警工作則始於 20 世紀初葉，英、美國家警察機關試驗性的雇用婦女，處理婦孺涉法事件而逐步發展（蔣基萍，1984），因此，女警是現代社會產物，亦是現代警察機構中不可或缺的部分，她在警察組織中佔有極重要的地位，其工作是代表警察工作的一種特性，在「現代警察」新觀念裏，女警應包含在「警察」字義之中，而不以「男警」概括「警察全體」（陳禮中，1976）。

本節就發展先後分述英美兩國及我國的女警工作發展及特性如下：（蔣基萍，1984）

一、英國

英國女警最初於警察機關處理婦孺工作時並沒有警察權，在經過多年的努力才爭取到警察權；之後英國警察機關成立女警隊，女警逐漸在警察機關中嶄露頭角，擔任重要職務；1975 年以後英國警察機關裁撤女警隊，女警和男警一樣從事一般警察工作迄今，英國女警工作與角色之發展可概分為：

（一）發軔時期（1907 年至 1931 年）

此期女警工作以從事查詢性犯罪中女性被害人、預防婦孺犯罪、問題少女性犯罪、娼妓、販賣白奴（white slave Traffic）、女性人犯及非行少年的案件的工作，當時英國政府仍認為婦女從警，是社會工作者，不是像男警一樣的警察；不能行使警察權，至 1923 年英國內政部（The Home Secretary of Great Britain）在國際女警協會（The International Association of Policewomen）的抗議下，授予女警有逮捕權；1931 年同意女警可以和男警有相似的訓練、晉升和福利。

（二）開發時期（1932 年至 1974 年）

此期女警不僅執法，而且也執行拘留的職務，到 1971 年時，英國女警的員額佔英國全部警力的 4%，約有四千四百人。女警的職位亦升任到主管、督察長、視察等階層。

（三）整合時期（1975 年迄今）

此時期女警能從事和男警一樣的工作，男、女不再以性別去劃分工作，而是以專長、興趣、意願去分派，不論男、女警都有機會從事自己最適合、最勝任的工作，女警可以和男警一樣分派到分局（section）、警備隊（relief）等單位，從事一般的制服巡邏、便衣偵查、計畫及研究、交通管制、及警

察的教育訓練等工作，警察機關中也不限制女警官的名額和升遷。到 1980 年，英國女警的人數佔所有警力的 7.5%，約有六千四百人左右。

在英國的女警發展史中，1975 年「性別歧視法案」(The Sex iscrimination Act) 的通過，對女警工作內容改變是一大里程碑。雖然，仍有男警擔心女警在需要強壯體力的場合是否能夠勝任，但大部分的女警認為與男警具有平等的身份，已改變工作關係上被接受的程度；女警已被賦予更廣泛的角色，並擺脫「性犯罪及女犯的單調工作」；女警覺得至少在能力上和男警一樣能處理大部分的警察工作等。當然在處理暴力犯罪、輪值等影響家庭生活，及升遷機會的不公，仍是大部分女警困擾的問題。但是，整體而言，在警察機關已注意藉著某種社區警察工作來發展與民眾的聯繫，使提供服務的社會層面正在加強的情形下，女警更能將傳統工作的技巧帶到較廣泛的警察活動上，而扮演出較圓滿的角色（商綉慧，2003）。

二、美國

從美國女警發展的文獻中，明確指出早期女警是以擔任部分社會工作的角色，扮演著一如母親、保母、社會道德保護者的婦女傳統角色，也是警察工作中，比較女性化的工作，從事些男警所輕蔑的工作項目：如打字、文書的業務，並未替女性在警察工作中尋求平等，而只是接受因為性別劃分工作內容的事實；女警在當時只是發展女性較能利用女性化技巧的警察工作，而這些工作較不危險，也較不需要體力，直至 1972 年美國國會在通過「權利平等法案」(Equal Rights Amendment)，以法律明文規定男女平等權，聯邦最高法院亦經由判例，落實美國憲法第十四條修正案之平等保護條款 (equal protection of the law)，禁止性別歧視，撤除男、女差別待遇的立場。1972 年華盛頓特區的首都警察局、聖路易警察局、紐約市警察局、賓夕凡尼亞的州警察，均開始任用女警擔任制服巡邏，並加以評估，認為女警在街道上的巡邏工作有其效用。1974 年以後，因法院的要求，各大都市必須雇用一定數額的女警，使女警人數大量增加。1976 年後，許多警察機關也指派女警擔任刑事偵查工作（蔣基萍，1994）自此女警才逐漸取得與男警平等的法律地位，並經研究評估認為女警在警察工作有其實質作用後，女警才得以逐漸發揮其角色功能。

三、我國女警工作發展及特性

我國女警工作發展可從大陸時期(1931--1949)與遷臺以後(1949—1997)迄今分述如下：

（一）大陸時期

大陸時期招收女警名額大抵有限，而且多半也只擔任文書工作，或以抗敵除奸的特殊需要，擔任特殊治安諜報工作及婦孺保護等政治警察的任務，尚難代表現代女警工作（陳湄泉，1956）。

（二）政府遷台以後

政府遷台後首批女警招考是在民國 38 年。此期間曾為推展山地警政工作，而特別招訓一期女警，分派至全省山地警察分局工作。民國 41 年，台北市成立女警隊，初期是擔任市警局服務台及調查特種營業，如僱工分紹等工作。民國 56 年台北市改制，加以社會變遷需要，市警局女警隊不僅組織擴編，任務範圍亦有相當擴充，其工作例如：照管迷途流浪兒童、保護離家、殘弱及被迫害之婦女、交通整理、協助重要節慶、特別事故及外賓來訪等安全警衛工作，並協助與婦孺有關的犯罪偵查及犯罪預防等經常性工作。民國 59 年高雄市政府警察局亦成立女警隊，其工作內容與台北市政府警察局女警隊大抵相同。

由於時代變遷，社會形態改變，婦幼安全維護及性侵害防治工作日趨重要，民國 89 年各縣市警察局成立婦幼隊（少年隊婦幼組），負責家庭暴力防治、性侵害防制與犯罪案、兒童少年性交易防治、迷途婦孺之照顧協尋、婦幼安全之宣導、為民服務工作之推動等。

由於我國早期女警人數較少，且社會傳統觀念保守，女警的升遷管道，除在大陸時期曾招收少數女警官外，遷台後第一期的女警官是從民國 63 年警官學校四十三期開始，台灣警察專科學校(前身台灣省警察學校)、中央警察大學(前身中央警官學校)分別於民國 38 年、民國 63 年開始招收女生，臺灣警察機關女警人數自此逐年增加，截至民國 97 年 10 月止，我國警察總人數為 65,197 人，女警人數為 3,017 人，比例為占現有警察人數 4.63%，且居高階者仍屬少數，如表 2-1 所示。

在女警的工作特性方面，由於國內社會文化、治安環境、家庭照顧及男女先天體能差異等因素，我國女警大多擔任警察內勤工作，未直接參與第一線（分駐、派出所）攻勢勤務。內政部警政署為提昇女警工作效能，並落實「性別工作平等法」之立法精神，經參考日本、韓國等國女警之工作性質及比例，於民國 93 年 3 月 17 日訂定我國「女警政策」，依近程、中程、遠程目標逐步推動。其重點為：近程目標至民國 96 年止女警比例已達 4.16%，中程目標至民國 98 年止女警比例可達 4.5%（目前至 97 年 10 月已達 4.63%），遠程目標民國 99 年以後，落實兩性工作平等及順應時代潮流，發揮女警之角色功能，不再侷限於內勤或少數職務，可以如歐美國家女警一般，站在第一線執勤；將自民國 99 年起全面取消警察人力招考之性別限制(林振華，2007)。

表 2-1 我國警察人員人數統計表（民國 97 年，10 月）

人 數 性 別	警監		警正		警佐		合計	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男性	155	98.73%	10,934	93.4%	51091	95.8%	62180	95.37%
女性	2	1.27%	773	6.6%	2242	4.2%	3017	4.63%
小計	157	100.0%	11707	100.0%	53333	100.0%	65197	100.0%

資料來源：（內政部警政署，2008）

第二節 有關女警工作之相關文獻探討

有關警察工作之相關文獻，大部分以探討警察工作壓力之為主，而針對女性警察則以其演進、角色認知的探討為主軸，本研究僅就現有與本研究主題有關之相關研究發現文獻彙整如表 2-2 所示。

表 2-2 國內外有關女警工作研究彙整表

研究者	年份	研究主題	與本研究主題有關之發現
林幼琦	1997	台灣女警的工作處境與困境	制度層面的限制使女性在人數上淪為弱勢，在工作路徑的安排上，她們較難掌握到權力、進入決策核心。 女性受限於傳統角色，而自願或被迫轉向從事穩定卻缺乏表現機會的內勤職務。 非制度的層面：男性的工作文化視女性為異類，這種男性工作文化透過如話題上的隔離、把女警當作花瓶看待、應酬場所排斥女同事等方式，而使女警在工作場合中成為邊緣的角色，無法受到正視與平等的對待。
商綉慧	2003	台灣地區女警工作與角色之研究	女警對警察工作有蠻高的滿意度。 適合從事警察工作之女警，從事不同性質之警察工作意願較高，也較容易認同警察團體，卻往往受限於職務，影響升遷機會。 長官、民眾對女警工作持肯定的態度，女警愈願意以警察工作為終身職業，對警察團體也產生較高的歸屬感。
商綉慧	2003	台灣地區女警工作與角色之研究	女警認為在面臨工作與家庭衝突時，會以工作為優先。 女警在工作與角色最大的困難是工作，與家庭無法兼顧，但卻又期許能拋棄性別的包袱，全心投入於工作，暨希望能在工作有所表現，獲得長官、男警及民眾的肯定與認同，但在面對家庭角色與責任時，卻又產生無法兼顧的情緒。

表 2-2 國內外有關女警工作研究彙整表（續前頁）

研究者	年份	研究主題	與本研究主題有關之發現
陳純瑩	1997	台灣女警的創建與發展初探	女警所呈現的某些價值取向，例如在工作的要求享有傳統女性被保護或禮遇的特權，因家庭因素不願接受任何工作的指派，設法調派內勤等，皆顯示女警本身仍受傳統性別角色的限制。
葉毓蘭	1984	我國女性警察自我概念之研究	多數女警同意警察工作需要女警，但只有少數女警認為女性適合警察工作。
葉莉萍	1992	台灣女性警察自尊之研究	警員班女警對自我評價較低，且認為女性較不適合從事警察工作，對工作投注程度不高。 已婚者之自我評價較高對工作投入程度較高，且普遍認為婚後不適合從事警察工作。 直轄市女警與交通隊女警自我評價與工作投注程度均較其餘樣本為低。
楊濰萍	2006	在陽剛職場中「打滾」的女人-----以台灣基層女警的職涯路徑為例	女性在警察職場中，會因為人數太少，缺乏代表性而受到歧視，往往以安全的顧慮為由，不希望女警參與較具危險性的警察勤務，這反而剝奪了女警工作表現的機會。 女警一直被停留在比較沒有工作表現的職務，所以，積分少，功獎少的情況之下，升遷機會也會比男警少。 女警受限於生理差異及家庭照顧等問題，影響其工作的表現與機會，終至影響女警的升遷機會。

表 2-2 國內外有關女警工作研究彙整表（續前頁）

研究者	年份	研究主題	與本研究主題有關之發現
蔣基萍	1984	我國女警工作之調查研究	女警抱怨不受重視或受到歧視，但大部分女警對目前所從事的工作尚感滿意；而大多數女警對警察工作並無深厚的歸屬感。 無論結婚與否，女警們大都認為應調入內勤工作；而且我國的女警無擔當制服巡邏、犯罪偵查的慾望，只想謀一上下班的工作而已，普遍缺乏從事警察工作的熱忱。 男性主官（管）對女警工作的看法與女警本身有相當的出入，但基本上女警普遍缺乏對警察工作的使命感與責任心。 我國目前的女警和領導者，泰半仍認為女性能從事較好的警察工作偏重在幕僚方面的作業和工作；同時也認為女性從事警察工作最大困擾在「不能接受任何工作指派」和「家庭、婚姻、撫育」上的問題。
蔣基萍	1995	評譯美國女警的現況	女性員警本身亦往往受到傳統性別角色的限制而陷入矛盾之中 在中國、美國、英國的女警均仍面臨文化中性別角色規範的強大壓力，一方面自我設限，一方面也受挫於民眾與男性同僚難以完全認同的挑戰。

表 2-2 國內外有關女警工作研究彙整表（續前頁）

研究者	年份	研究主題	與本研究主題有關之發現
鄭彩鳳	2004	女警工作壓力、社會支持與工作滿意度關係之研究	女警在社會支持各分層面中，以「主管支持」層面較高，其次依序為「家人支持」、「朋友支持」等層面。整個來說，女警在目前的工作環境中，未能獲得適當的社會支持。 女警的工作壓力感受頻率屬於中等略高程度，其中以「角色衝突」最高。
劉榮哲	2004	女警工作壓力、社會支持與工作滿意關係之研究	女警的社會支持屬於偏低程度，其中以主管支持較高。 發現已婚女警在工作壓力的影響程度較大。
謝淑蓉	1995	我國女性警官升遷條件之研究	女性警官必須比男性警官更努力才能得到肯定。 對女性刻板印象困擾：女性警官升遷，大多數不是由工作表現來衡量。主管基於性別差異、保護女性為由，許多機會都未讓女性警官有表現，因此工作範圍狹小、單純、升遷無望就順理成章了。
蔣基萍	1994	女警在警察工作中的審思	大多數女警都從事內勤工作，而主要原因是為有了家庭之後，家庭對女性的羈絆---養育子女、整理家務的責任，使她們不得不選擇可以兼顧照顧家庭的內勤工作。
林幼琦	1997	台灣女警的工作處境與困境	
陳純瑩	1997	台灣女警的創建與發展初探	
James M. Daum	1994	Police Work From a Woman's perspective The Police Chief, VOL61, No.9 : 46	在首長雜誌發表女性對警察工作的觀點中曾提到：「對一個男人來說，選擇一個執法的工作是理所當然的；然而，對於想成為警察的女性卻被認為是不尋常的，因為這意謂者其「不同於」其他的女性」。

資料來源：研究者自行整理

綜合以上各研究者對女警工作的研究發現，儘管女性加入警察工作已是世界上多數國家的趨勢，但顯示：警察工作中性別歧視仍是普遍存在的情形，男警對於女警的評價仍然受「傳統性別角色」之影響，而部份女警本身也受傳統性別角色的限制而陷入矛盾之中；就組織文化而言，雖然大部分女警對警察工作有蠻高的滿意度，但女警仍一直被停留在比較沒有工作表現的職務，對一名女性員警而言（尤其是女警官），要獲得男性同仁的肯定與認同或者避免性別的歧視，仍有相當的困難，尤以女性警官必須比男性警官更努力才能得到肯定。

截至目前為止，警察工作之執行仍以男警為主，但隨著女警人數逐漸增多，女警參與之工作項目、內容將較以往更多元化，本研究欲透過表現優異女警楷模對警察工作與角色的認知程度，來探討未來女警在參與警察工作過程中對本身工作與角色的期許。

第三節 工作表現的相關理論

一、工作表現的定義

即工作者在執行個人工作角色時，將自己做事時的能力及優缺點顯露出來的一種行爲。茲就有關工作表現的定義整理如表 2-3：

表 2-3 工作表現的定義

作者	年代	定義
Prien	1966	工作表現的具體定義就是行爲。
Campbell	1970	在工作表現預測模式中認為，工作表現是個人特性：如智力、向、知識、人格、偏好、獎懲的反應。 工作行爲：如能力、動機、機會。和組織氣候三者間交互作用之下產生的。
Campbell	1990	呼應 Prien 所提出的工作表現的具體定義就是行爲。

表2-3 工作表現的定義（續前頁）

作者	年代	定義
吳麗秋	1987	當工作者在執行個人工作角色時，所有達成其工作目標或組織目標的工作產出或生產力；包括工作量、準確性及其它。
林啓烽	1987	認為影響工作表現的因素來自二方面。 一為個人變項，包含員工個人屬性，人格特質及各種內在激勵因子。 一為組織影響力變項，包括上司領導型態，工作本身特性，及組織環境。
陳麗文	1998	指在從事體力或腦力活動時，將自己做事時的能力及優缺點顯露出來；它是處理事務上的一種顯現與反映。
郭欣易	2000	認為工作表現是工作者在執行工作時，其所有為達成工作目標或組織目標的外在、可被觀察的行為，包括工作量、準確性及其它。
孫君儀	2002	從事體力或腦力活動時，將自己做事時的能力及優缺點顯露出來；是處理事務上的一種顯現與反映。
桑穎穎 徐月霜 張韻勤	2003	僅有攸關於組織目標和個人的熟練度可被測量的活動或行為，才能被稱為工作表現。

資料來源：轉引自張茵如（2004）

綜上工作表現的定義可歸納為工作者在執行個人工作角色時，將自己做事時的能力及優缺點顯露出來，並達成工作目標或組織目標的具體行為，因此本研究將工作表現定義為：女性警察人員在從事警察工作時，能有效顯露優點並效達成工作與組織目標的表現能力。

二、工作表現評估的理論

工作表現的評估是促使「良好的工作表現能被認知並獲得合理的報酬，而不良的工作表現應被改正」的一種正式制度（郭崑謨，1983），（黃俊民，1977）認為是管理者對於本身的工作以及考核部屬的工作是否合乎所訂的標準，工作表現的評估可以提供行為的目標給個人，因為他明確地指示哪些層面因素是重要的；它亦影響到員工的努力程度，因為它使大家明白努力可以增進工作表現，從而獲得酬賞，而且工作表現的評估能夠提供回饋給員工，以了解工作表現變化的情形（鄭作堦，1983）。管理者透過員工工作表現的評估，能使管理者獲得必要的訊息，以達成組織的目標，顯示出管理上的優缺點，並指出哪些訓練工作必須給予推行（林月琴，1989）。

工作表現的評估的目的（Beach，1975）

- 1．刺激員工將工作表現維持或提高至較滿意的水準。
- 2．提供員工個人成長發展的機會。
- 3．刺激主管人員定期檢討部屬的工作表現，並發現表現缺失的原因，透過督導糾正部屬行為，使公司制度趨於健全。
- 4．作為管理者從事職位升遷、解雇、調職、賞罰等決策之參考。
- 5．作為預測員工潛力及提高員工甄選決策的依據。
- 6．了解員工工作表現的狀況給予實施再訓練。

工作表現的評估方法（Churchill，1985）

- 1．稱職度
- 2．管理者或同事間的評量
- 3．客觀的公司資料
- 4．控制外部狀況以後的客觀資料

工作表現的評估簡單來說：是促使「良好的工作表現能被認知並獲得合理的報酬，而不良的工作表現應被改正」的一種正式制度，本研究女警楷模的誕生不僅象徵良好的工作表現能被認知並獲得合理的報酬，更希望透過本研究提供警察機關如何善用女性警察人員在機關組織體系，發揮最大功能，建立優質化的警察團體。

三、影響工作表現的因素理論

林啓烽（1987）認為影響工作表現的因素來自二方面，一為個人變項，包含個人屬性，人格特質及各種內在激勵因子；一為組織影響力變項，包括上司領導型態，工作本身特性，及組織環境。此外個人「工作態度」也是工作表現的最重要的部分（陳麗文、孫路弘，1999）。工作態度愈好，工作表現愈佳（郭欣易，2000）；工作表現愈佳，工作滿足程度愈高（郭欣易，2000；簡暉家，2002）。（林文鑫，2000）研究亦發現薪酬制度與工作表現及工作滿足有顯著正相關，即薪酬制度愈健全，工作表現與工作滿足愈佳。

由上可知，工作表現引導工作滿意，當人們表現良好而得到酬賞，而酬賞會再提升工作滿意。下圖列出此兩種解釋，前者是指工作滿意引導努力，再引導出工作表現；後者是指工作表現帶來報酬，報酬再帶來工作滿意（桑穎穎，2003）。即工作滿意愈正向者，工作表現愈佳；而工作表現愈佳者，愈能提升工作者的滿意度。



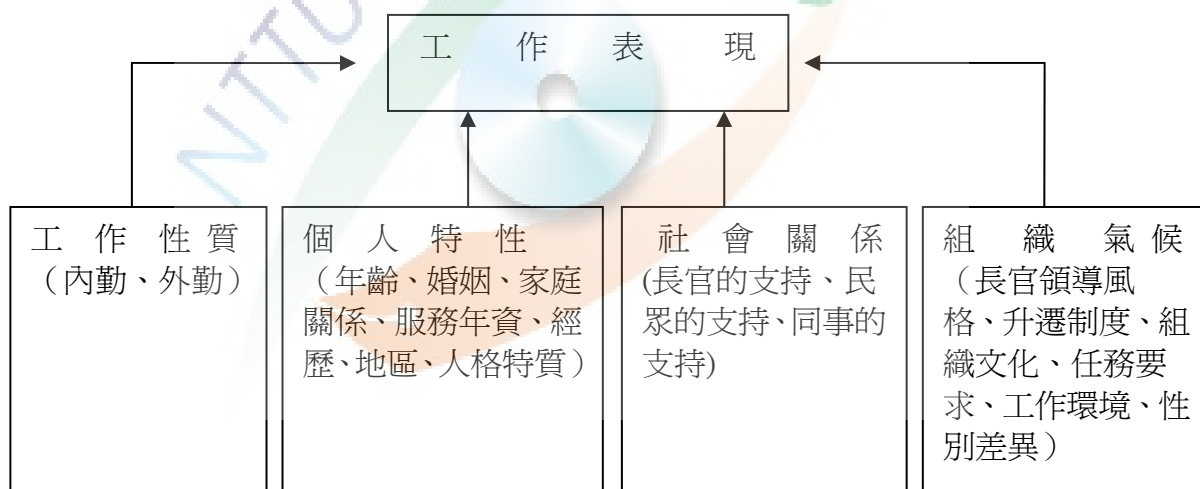
圖 2-1 工作表現與工作滿意之相互影響（范紀安，1998）

綜合以上工作表現評估理論及影響工作表現的因素理論，本研究期望透過與研究對象的深度訪談，來加以探討個人變項，(包含個人屬性，人格特質及各種內在激勵因子)；與組織影響力變項，(包括上司領導型態，工作本身特性及組織環境)，對女性警察人員工作表現的影響。

第三章 研究設計

第一節 研究架構

本研究依據前述之研究動機、研究目的並經由文獻探討，對以往相關之研究與理論加以整合、分析，而提出本研究之研究架構，並以質化研究中之深度訪談法，藉由半結構的訪談進行深度訪談，藉以蒐集資料。本研究所要探討的是影響女性警察人員工作表現之因素，包括有工作性質（內勤、外勤）、個人特性（含年齡、婚姻、家庭關係、服務年資、經歷、地區、人格特質）、社會關係（含長官的支持、民眾的支持、同事的支持）與組織氣候（含長官領導風格、升遷制度、組織文化、任務要求、工作環境、性別差異）等四大層面，研究架構如下圖 3-1 所示：



3-1 研究架構圖

第二節 研究對象

本研究是以內政部警政署第一屆女警楷模為樣本，並以願意參與本研究能提供看法及意見之人員為研究者主要的訪問對象，且為了儘量達成研究目標，瞭解不同工作類型，不同等階職務之女性警察人員對警察工作的看法，因此訪談對象的取樣在考量每人的工作年資長短、工作環境及承辦業務不同等均會影響工作表現的情形下，研究者依據上述原則選取受訪者以能提供「深度」和「多元社會實狀之廣度」者為主，因此本研究以立意抽樣選擇第一屆女警楷模不同等階、職務及分佈地區者計 8 名進行訪問，希望藉此能瞭解到女警人員在面對工作時如何因應並紓解自己本身所面臨的困境。

本研究訪談在與訪談對象聯繫說明本研究的主題並徵詢渠等同意後，主動與受訪者邀約並確定時間以進行深度訪談。訪談地點以受訪者感受最舒適沒有壓力及干擾的情境下進行，每位受訪者訪談使用時間預計為 2 小時。本研究的受訪者基本資料如表 3-1：

表 3-1 受訪者基本資料表

受訪者代號	年齡	分佈地區	職務	服務年資	婚姻狀況	先生是否同為警察
A	1	北區	一	I	已婚	是
B	1	北區	二	III	未婚	
C	3	中區	一	III	已婚	是
D	2	南區	一	II	已婚	是
E	1	南區	一	I	已婚	是
F	1	南區	二	1	未婚	
G	2	南區	一	II	未婚	
H	2	東區	一	II	未婚	

註 1：年齡代號說明：1 代表 45—55 歲。2 代表 35—44 歲。3 代表 25—34 歲。

註 2：空間分佈代號說明：北區：臺北市、臺北縣、基隆市、苗栗縣。中區：臺中市、雲林縣、嘉義縣。南區：臺南縣、臺南市、高雄市、高雄縣、屏東縣。東區：花蓮縣、宜蘭縣。

註 3：職務代號說明：一代表外勤；二代表內勤

註 4：工作年資代號說明：I 代表 25—35 年；II 代表 15—24 年；III 代表 14 年以下。

第三節 研究方法

「研究方法」是從事研究的計畫、策略、手段、工具、步驟以及過程的總和，是研究的思維方式、行為方式以及程式和準則的集合，質的研究方法是以研究者本人為研究工具，在自然情境下採用多種資料蒐集方法對社會現象進行整體性探究、使用歸納法分析資料和形成理論、通過與研究對象互動對其行為和意義建構獲得解釋性理解的一種活動（陳向明，2004），本研究採質性研究取向，以文獻分析法及深度訪談法為主要之研究方法，方法的採取與研究步驟的設計分別簡述如下：

一、文獻分析法（Literature review method）

本研究參酌前人研究的論述，作為研究者研究相關理論之主要參考，並以前人所作有關女性警察人員在工作上所面對各個因素、評價、社會支持等及工作表現之理論意涵與因素之研究，均是本研究立論之依據，不但彌補了研究者主觀論述上之不足，也從前人研究之結果對照出與本研究不同之處，進而將其歸納並分析女警工作表現之因素，資料來源仍以一、期刊、國家圖書館-全國博碩士論文資訊網或相關文獻等。二、學術刊物或相關之研究報告。三、相關書籍、文章、報刊雜誌等為主要參考資料來源。因此，本研究所採之文獻整理與分析的方法，除蒐集上述相關資料外，並以第一屆女警楷模之工作內容及表現等資料剖述，作為本次研究之理論基礎，進而探討出女性警察人員工作表現之因素。

二、深度訪談法（In-depth interview method）

Patton（1990）以為，質性訪談建立在假定他人的觀照是有意義的、可知的，可以呈現其本質的。訪談的目的，是去瞭解受訪者心中的想法是什麼？他們看待問題的角度及對問題所作的解釋，甚至可以瞭解受訪者的所思所想和情緒的反應，他們工作經驗中曾經面臨或遭遇到的問題及他們行為所隱含的意義。而這些是他人無法直接觀察到的事件。這些無法觀察到的事件包括：感受、想法、知覺、先前發生的事情、及對事情賦予的意義等，而訪談則允許研究者進入到受訪者真實的內心之處。本研究採用深入訪談之方法，以半結構式訪談即以「訪談大綱」以受訪者個人為中心來進行訪談，是一種對話與流動式的研究方法，期能獲得內容是豐富、多樣與多層次且完整的答案。

第四節 研究信度與效度的檢測

質化訪談不是單純將在訪談之前已經存在的客觀事實挖掘出來，而是研究者與受訪者藉由不斷的互動過程中，發現新的意義和感受。質性研究中「信度」是

指測量程序的可重複性；「效度」是指獲得正確答案的程度，控制質性研究的信度與效度的方法，有確實性、可轉換性、可靠性及可確認性，另信度與效度的檢測方法有三角檢測法，茲分述如下：

一、控制質性研究的信度與效度的方法

（一）確實性(credibility)

確實性就是內在效度，指質性研究資料真實的程度，即研究者真正觀察到所希望觀察的。有五個技巧可以增加資料的真實性，就是：（一）增加資料的確實性，方法包括研究情境的控制、資料的一致性、資料來源多元化。（二）研究同儕的參與討論。（三）相異個案資料的蒐集。（四）資料蒐集上有足夠的輔助工具。（五）資料的再驗證。

在研究期間，研究者與受訪者進行深度訪談的過程中，都是以尊重的態度、同理心的感受，認真的用心去傾聽，俾以得到受訪者完全的信任，促使在訪談過程中，受訪者願意忠實的、毫不保留的表達自己本身之經驗。在訪談對話中，適時分享彼此心得及閒話家常以建立和諧良好互動關係，並期蒐集到受訪者真實想法的內心感受與切身經驗。如訪談回來整理資料時發現疑問，可再透過電話或電子郵件進行細項問題的再確認，以確定所得到的資料無誤，能更貼近受訪者之真實經驗。

實地訪談中，誠懇的徵求受訪者同意予以錄音，受訪者皆願意配合。因此，在資料蒐集的過程，皆採全程錄音的方式，以確保訪談時的原音重現且可反覆傾聽，加深訪談內容的確實性。在訪談結束後，為避免因時間的耽擱使記憶模糊造成資訊遺漏或錯誤，務必當天即刻完成逐字稿的謄寫工作，希望盡最大的努力可以真實地反應研究對象所建構的事實，真正得到所希望的訪談資料，增加資料的真實性。

（二）可轉換性(transferability)

可轉換性就是外在效度，指經由受訪者所陳述的感受與經驗，能有效的做資料性的描述與轉換成文字敘述，增加資料可轉換性的技巧為深厚描述。受訪者在原始資料所陳述的情感與經驗，研究者能謹慎地將資料的脈絡、意圖、意義、行動轉換成文字資料。

本研究撰寫的過程中，文章呈現的方式與詳盡程度，文字陳述將是重要關鍵。研究者除了忠實記錄訪談情境與內容，並力求逐字稿能完整重現訪談過程，也詳細描述研究歷程，使本研究過程能嚴謹且透明化，並對受訪者之相關背景加以描述，以幫助讀者能自行判斷研究結果與自身情境脈絡的適用性。

（三）可靠性(dependability)

可靠性就是內在信度，乃指個人經驗的重要性與唯一性。因此，如何取得可靠性的資料，乃研究過程中運用資料蒐集策略的重點。研究者必須將整個研究過程與決策加以說明，以供判斷資料的可靠性。

在研究期間有任何疑惑產生，研究者都應與受訪者進行確認，以確保資料的正確性。在訪談過程中，研究者透過合適的眼神、口語或肢體動作來表達對受訪者之專注傾聽與尊重，並對受訪者言語中的疑點加以問清楚，以確實掌握資料的可靠性。同時，在每次訪談後，反思在訪談中的得與失，予以檢討並改進缺點。除了與指導老師討論外，也閱讀質化訪談的書籍來增進訪談技巧。

(四) 可確認性(confirmability)

可確認性就是研究結果的「中立性」與「客觀性」相當，係指研究者對研究資料不加入個人的任何價值判斷，因此在取得資料後，在研究過程中如有任何疑問產生，研究者不可以自己的想法或邏輯推敲，而是要與受訪者再進行確認，以確保資料的正確性，且在整個研究過程中，被訪談者針對問題所作之敘述與觀點，為本文研究之依據，絕無個人意見之加註，以確保整個研究之中立性與客觀性。

二、信度與效度的檢測

為避免研究者研究分析資料時，限入主觀的困境，產生研究內容遭質疑為只不過是自說自話的窘境，因此除了研究者、受訪者的觀點外，還需要其他中立第三者的觀點，經過這樣形成一個三角檢定(triangulation)來分析資料會使研究的結果較為客觀可信。

歐文思(R. G. Owens)認為質的研究中，三角測量是提高研究的信度與效度的研究設計技術之一(引自林明地、楊振昇、江芳盛，2000)。三角測量係指研究者利用許多資訊與資料的來源，例如，當主題開始從深度訪談、文本分析或參與觀察產生時，對於這些資料採取交互檢核(cross-checked)以證實與檢查這些資料的正確性，並檢測不同行動者對既定事件的知覺，如此可以確保交互檢核與資料證實的可能性。

三角檢定法係一種研究方法，一般而言，因為一種方法只能揭示經驗現實的一個方面，沒有一個方法可以單獨適當地解決對立因素所引發的問題，因此必須應用多種觀察方法，這就是三角檢定，其係指研究過程中採用多種且不同形式的方法、資料、觀察者與理論，以查核與確定資料來源、資料蒐集策略、時間與理論架構等的效度，研究者可將初步的分析結果或報告大綱拿來與其他研究者討論，以便獲得校正與啟發，亦可拿這些資料與被研究者做初步的溝通，以便校正研究者的分析與解釋，減低研究者偏見。

本研究資料來源有訪談資料、觀察資料、實地札記、次級資料等，在取得前述資料後，與指導教授或同儕或其他研究者進行資料分析及討論，比較檢驗對同一事物觀點之不同，減低研究者偏見，增強了資料間相互的效度檢驗，對研究結果進行討論與詮釋時，應用多元理論觀點來詮釋，使研究的結果獲得客觀且具信度與效度。

第五節 訪談工具

一、研究者

Patton (1990) 認為，「在質的研究中，研究者即是工具，質的研究之效度，大部分的關鍵在於進行實地工作者之技巧、能力和嚴謹地執行其工作」，因此，研究者本身就是最重要的工具。在訪談過程中，研究者以本身的觀察力、感受力、以及與受訪者所建立起的信任關係來進行訪談。訪談同時，研究者除了須具備詢問問題能力外，更要以一種同理的中立角度來與受訪者互動，了解受訪者的內心真實想法。在資料分析時，更要以本身的經驗、所受的訓練，以及對訪談的內容加以整理分析並力求詳細完整呈現受訪者欲表達出之真實想法。

在本研究中，研究者所具備的角色包括：研究者及資料分析者的角色。而研究者自民國 69 年從警迄今，歷經職務有警員、巡官、分隊長、組員、警務員、督察員等內、外勤職務，因此具有本次研究所需具備的實務經驗。

二、錄音器材與訪談備忘錄

由於本研究採深度訪談作為蒐集資料的方法，因此需要對訪談作全程的錄音，除了準備錄音器材進行錄音外，並在訪談前先告知受訪者將全程錄音讓其有心理準備，並於徵其同意後全程錄音，俾便日後資料整理及分析使用。另對於受訪者重要的詞語、關鍵字及重大發現應紀錄備忘，作為訪談中深入發問之提示，且在資料分析整理中能提供有意義之訊息。

三、訪談大綱

為了使訪談更具彈性，本研究採半結構式的訪談大綱，研究者針對主題「影響女性警察人員工作表現因素之研究－以第一屆女警楷模為例」，第一次擬定之訪談大綱如附錄二。訪談內容為建立專家效度，訪談大綱於研究者初步擬定後，經指導教授指導，並於 97 年 10 至 11 月間分別請 6 位具有教育理論背景之學者與實務經驗豐富之專家提供修正意見與建議，以確定訪談內容之適當性，其中有關專家部分均以曾經擔任單位主管職務並以有帶過女性員警且對學術研究探討有興趣者，訪談大綱內容經修正後如表 3-2，專家學者名單如表 3-3 所示：

表 3-2 本研究訪談大綱

題號	題目
一	您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。
二	您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。
三	您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。
四	您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。
五	您認為女警的個人經歷是否與工作表現有關？請舉實例說明。
六	您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。
七	您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。
八	您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。
九	您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。
十	您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。
十一	您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。
十二	您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。
十三	您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？
十四	您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？
十五	您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？
十六	您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？
十七	您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？
十八	在您從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？
十九	今天是我们第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他感想或意見？參與本研究對您有沒有什麼影響？

表 3-3 專家學者效度名錄表

編號	姓名	身份	現職服務單位	備考
1	李玉芬	學者 專家	國立台東大學教授	
2	孫本初	學者 專家	國立政治大學教授	
3	蔡西銘	學者 專家	國立台東大學教授	
4	王欽源	專家	屏東縣警察局副局長	
5	曾玉鵬	專家	高雄市政府警察局第一組組長	
6	林宏輝	專家	臺東縣警察局行政課課長	

四、訪談程序

- (一) 訪談前，閱讀訪談方法之相關資料，以及與訪談主題有關的文獻資料，事先熟悉訪談資料的內容。
- (二) 擬具訪談題綱，依據本論文的研究目的，將欲探討之問題涵蓋於題目，徵求受訪對象之同意於訪談時進行訪談內容之錄音，藉以增加研究之效度。
- (三) 取得受訪者的同意後，使用訪談工具紀錄訪談內容，同時表示僅作學術研究用途，以及遵守研究倫理。
- (四) 以電話或電子郵件聯繫受訪者對訪談時間、地點加以確認，並告知本次訪談之目的及全部訪談過程所須之時間（約二小時）。
- (五) 訪談前，先將訪談題綱分送欲訪談之對象，使受訪者對訪談問題能預先瞭解，以便訪談時能夠充分表達意見。
- (六) 實施訪談：依據訪談題綱與實際情況提出問題、保持中立的立場進行

訪談及速記，並以錄音機錄音。

(七) 訪談後製作訪談紀錄、整理訪談內容。

第六節 資料處理與分析

本研究係針對影響女性警察人員工作表現素之探討，以內政部警政署第一屆女警楷模為對象，來進行深度訪談，並將所蒐集到的訪談資料加以整理、分析、詮釋，藉以呈現所發現及探討之結果，本次研究之步驟分述如下：

一、資料處理

研究者資料處理步驟如下：

- (一) 將訪談錄音帶的內容以電腦打字，謄寫成逐字稿，每份逐字稿分別以代號「A」、「B」分別代表各受訪者，以便對受訪者的姓名保密。在每份訪談逐字稿的開頭註明訪談日期、時間及受訪者代號、性別。
- (二) 以錄音的方式蒐集訪談對話，捕捉受訪者自己的語言，瞭解他們建構世界的方式，最好能將受訪者的話一字不漏的記下來，務求受訪者的真實原意。
- (三) 反覆的聽訪談錄音帶，校對錯誤及疏漏的部分，直到正確無誤。
- (四) 為保障受訪者的隱私，因此將逐字稿中的職稱、人名、地名、單位名稱隱匿。

二、資料分析

將訪談得到之資料，經由整理、歸納、分類、分析等過程，使其成為有意義且可用之資料，其步驟如下：

(一) 資料編碼

本研究資料之編碼，針對受訪者的姓名採保密方式，分別以英文字母代替，從 A 至 F，代表受訪者之姓名代碼，第二碼為阿拉伯數字，代表受訪者對第幾個問題的回答。如 C-2 即表示第三個受訪者對第二個問題所作的回答。

(二) 資料整合

研究者將以錄音方式蒐集訪談對話，儘量使受訪者之原音重現，再反覆閱讀逐字稿內容，逐句或小段落檢視資料的內容，並將重要的句點標記，列出資料中所呈現的主題或概念，在概念化後以適當名詞命名。將個別概

念資料予以整合，選取具有代表性的句子作為例證，並加註個人的看法與見解加以詮釋。

（三）資料分類

本研究係以「個人特性」、「工作行為」及「組織氣候」三個層面來探討女警工作表現，並以個人變項、個人特質、家庭生活、獎懲期待、長官領導、工作行為、工作環境、組織氣勢等八個面向來訪問受訪者，故訪談問題亦以此八個面向來延伸，訪談資料將以此分類。

（四）資料分析

資料分析的步驟先從閱讀原始資料開始，讓資料說話，然後將資料打散、賦予概念和意義並予重組，接著再抽取那些能夠最有力回答研究問題的資料，將其分類並逐一說明分析，以瞭解女性警察人員面對工作時如何調適並發揮最佳的工作表現。

三、結果呈現

質的研究主要目的是對被研究者的個人經驗和意義建構作「解釋性理解」，從他們的角度理解他們的行為及其意義解釋。研究者只有理解被研究者的思想、感情、價值觀念和知覺規則，才可能理解他們對自己行為和周圍環境的解釋，進而才可能理解他們具體外顯的行為。由於理解是雙方互動的結果，研究者需要對自己的「預設」和「偏見」進行反省，瞭解自己與對方達到理解的機制和過程。

在訪談結束後，研究者獲得大量內容豐富且生動的逐字稿，要呈現怎樣的研究結果，對研究者而言是存乎一心。因此本研究所得到的資料經過分析步驟，並透過反覆閱讀每位受訪者的逐字稿，使訪談內容獲得一個整體性的瞭解後，謄寫出有意義的研究內容。

本研究將清楚的描述出所發現的意義、中心主題及整體基本架構，並依各主題之意義列舉相關的訪談內容，訪談內容以標楷體區分表示並左右縮排二格字，使讀者閱讀時有身歷其境的感受，更從女警自身觀點來顯現出實際面對各種工作時的心態與作為，使讀者能更進一步的深入瞭解與認識，也希望能提供給警察機關制定有關女警政策時能參酌考量，以有效發揮女警功能，更期待女警工作能獲得更多的社會與同儕的支持，使女性警察人員更能安心、放心盡其所能，展現最佳的工作表現。

第七節 研究流程與進度

本研究的流程包含三個階段；第一階段包括：研究者與論文指導老師討論研究主題、研究之方向、受訪對象、研究大綱等，並參考相關之著作、期刊、研究論文等資料之蒐集與探討，以作為本研究之理論基礎。

本研究預計在完成論文計畫書，並經指導委員們之審查與通過後；持續進行第二階段之訪談大綱設計與進行受訪對象之聯繫並作深度之質化訪談，接著完成訪談資料之彙整、謄寫。第三階段將彙整完成之訪談資料作整理與分析，求取真實呈現之訪談結果，並將所得之結果做成結論與建議，提供相關之單位與人員作參考，本研究之流程圖如 3-2 所示：



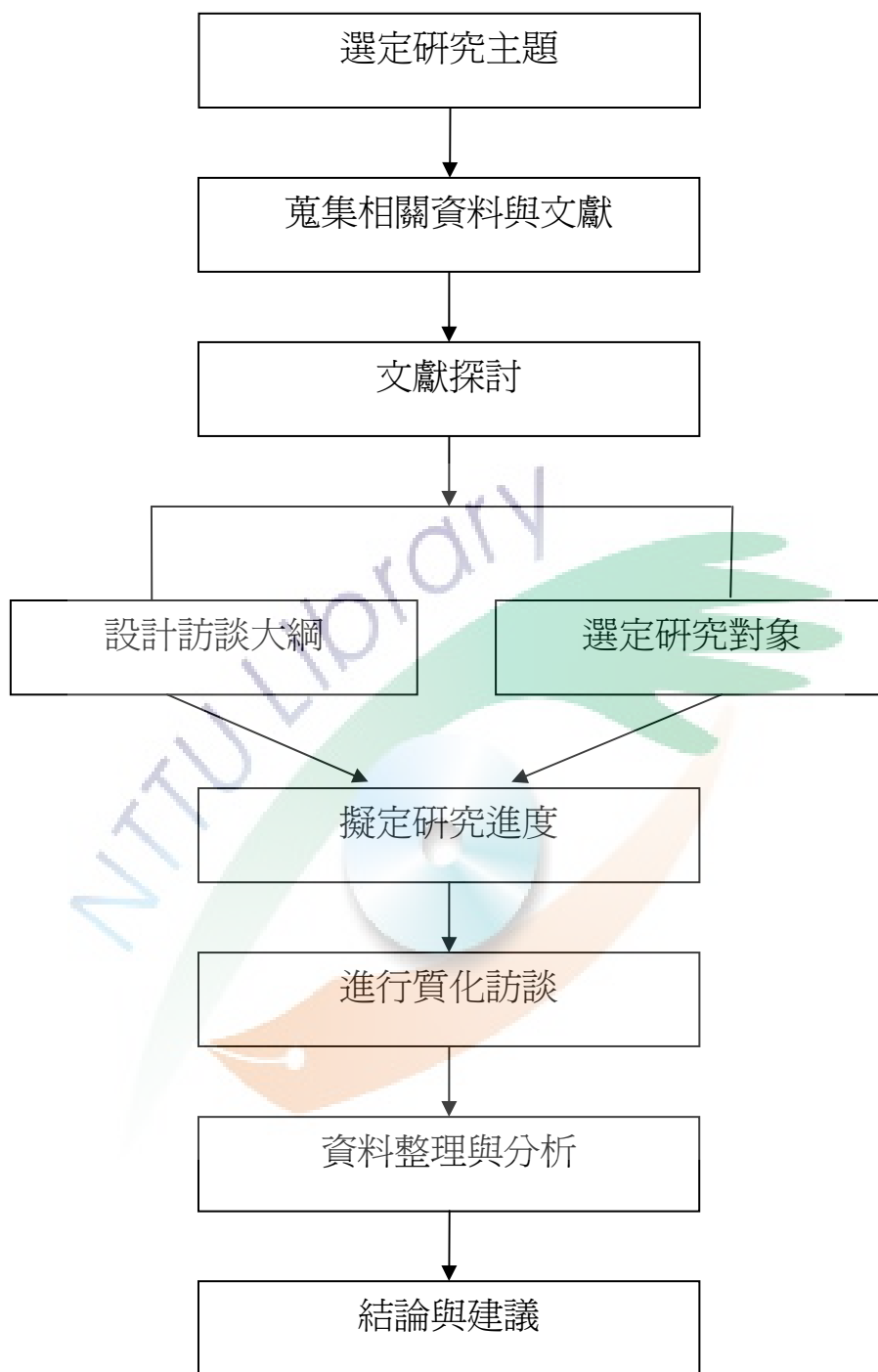


圖 3-2：研究流程圖

第八節 研究倫理

研究者必須注意一些研究倫理，以保護本研究的受訪者不因參加本研究受訪而受到不必要的困擾或傷害，茲將本研究應注意的倫理臚列如下：

一、訪談時使用受訪者的語彙，避免偏誤

由於深度訪談係研究者與受訪者二人間的對話，爲了避免研究者使用專業用語讓受訪者不明瞭研究者的問題所在，或產生溝通上或理解上的誤差，因此研究者在訪談過程中應儘量使用受訪者瞭解的語彙進行訪談。

二、保密

由於本研究涉及受訪者對女警工作的陳述，難免會有報怨或情緒用語出現，爲避免對受訪者造成不必要的困擾，因此研究者有幾個保密的處理方式：

- （一）將訪談逐字稿中足以辨別出他人的名字或指涉之事件予以用化名或其他代號隱匿或代表。
- （二）謄寫訪談逐字稿時應嚴守保密的原則，例如謄寫時不可有他人在場閱覽，亦不可與他人談論本研究之資料。

三、讓受訪者瞭解研究目的

在訪談前，研究者先與受訪者充分溝通，說明研究的目的及動機，甚至進行的方式或研究程序等均可讓他瞭解，讓受訪者能毫無顧忌的說出對於女警工作的認知；訪談過程中，研究者依訪談情況適時調整訪談大綱，導引受訪者深入剖析內心的真實想法。

四、尊重

質化研究的成果是研究者與受訪者一起共同合作的結果，因此在整個研究進行過程中，任何需要受訪者協助的地方，研究者都應非常尊重受訪者的意願及決定，以尊重其自主權。在訪談進行中，尊重受訪者對於某些特定主題不願意觸及的部分，並且隨時注意受訪者的身心狀態，不使受訪者在心情上或身體不適的情況下接受訪談。

第四章 研究結果分析與討論

本研究係針對第一屆女警楷模進行質性研究深入訪談，從女警楷模傑出表現的工作性質，進而探討影響女性警察人員工作表現之因素，本研究質性訪談的重點包括：個人特質、社會關係及組織氣候等多重面向，期能以受訪者實際的生活經驗、工作經歷及想法，去發掘影響女性警察人員工作表現的因素。研究中分別訪談了北、中、南、東第一屆女警楷模共計八人。

本研究進行資料分析步驟，乃是透過反覆閱讀每位受訪者的逐字稿內容，在獲得整體性的瞭解後，謄寫內容並形成有意義的字句，將其字句萃取出意涵，對八位受訪者中具有相同概念之言詞特性予以歸類為一個主題或概念，並以適當言詞予以敘述，根據研究問題將其歸納為下列：「女警楷模傑出表現的工作性質，個人特性，社會關係、組織氣候與工作表現因素之分析」，等四大面向研究探討，訪談結果主要範疇如表 4-1。

表 4-1 質性訪談結果主要範疇一覽表

主題 (theme)	範疇 (category)	代碼 (code)
傑出表現的工作性質	一、外勤	A10、B7、B9、C7、D7、E3、F3、F7、G7、H7
	二、內勤	
個人特性與工作表現之分析	一、年齡	A1、B1、C1、D1、E1、F1、G1、G15、H1
	二、婚姻、家庭關係	A2、A13、B2、C2、C12、C13、D2、E2、E13、F2、G2、H2、H13、H15、H19
	三、職務	A3、B3、C3、D3、E3、F3、G3、H3
	四、服務年資	A4、B4、C4、D4、E4、F4、G4、H4
	五、個人經歷	A5、B5、C5、E5、H5
	六、服務地區	A6、C6、D6、E6、F6、G6、H6

表 4-1 質性訪談結果主要範疇一覽表（續前頁）

主題（theme）	範疇（category）	代碼（code）
個人特性與工作表現之分析	七、人格特質	A1、A8、A9、A18、B8、C8、C19、D2、D17、E8、E19、F8、G7、G8、G19、H8、H18、H19
社會關係與工作表現之分析	一、民眾的支持	A9、B9、C9、D9、E9、F8、F9、G9、H9
	二、長官的支持	A3、A10、B10、C10、D10、E10、E14、F10、G10、G11、H18
	三、同事的支持	B11、C5、C8、C11、D2、D11、D15、E11、F11、G11、H3、H11
組織氣候與工作表現之分析	一、長官領導風格	A14、B6、B10、C14、D14、D15、D16、E14、E16、F3、F5、F14、G10、H14、H16、H18
	二、升遷制度	A12、B12、C12、D12、E12、F12、H12
	三、組織文化	A10、A11、A15、B11、B15、B17、C8、C10、C15、D11、E15、F15、G15、G19、H15
	四、任務要求	A16、B16、C16、E3、E7、E8、E18、F10、F12、G10
	五、工作環境	A15、B17、C17、D17、E15、E17、F17、G17
	六、性別差異	A19、B9、B17、C5、C19、D2、D17、D18、F8、G14、H18

第一節 女警楷模傑出表現的工作性質

研究者針對受訪者工作性質－內勤（辦理業務）、外勤（第一線執勤）及個人經歷與傑出工作表現事蹟臚列如表 4-2，並藉以分析女性警察人員如何才得以在職場上有傑出的工作表現，而其中受訪者代號 A 任職學校擔任隊職官，雖未直接參與第一線執勤，但仍 24 小時輪值於學校勤務，而予以歸類於外勤，併予敘明。

表 4-2 受訪者女警楷模工作性質與傑出工作表現事蹟一覽表

受訪者代號	工作性質	職稱	職務經歷	傑出工作表現事蹟
A	外	中隊長	警員 巡官 區隊長 中隊長	1 精進女學員生教育訓練工作 2 改善女性學員生居住空間，營造友善校園環境 3 落實兩性平權教育及宣導，增加女性學員生對男女獨處與自保應有的認知與敏感度；訂定「學生總隊學員生兩性相處安全須知」，加強角色職能認知。
B	內	巡官	巡官	1 負責監聽陳○明為首共 21 人之詐騙集團成員電話及現場之跟監蒐證，並進而予以共同偵破瓦解，被害人數高達 107 人、總金額高達 622 萬餘元，過程全力投入、不畏艱辛繁雜，對金融秩序之維持成效卓著。 2 受理全國刑案生物跡證鑑驗，平均每月鑑驗案件約 20—40 件，經常透過 DNA 鑑驗結果而確定嫌犯身分，提供辦案方向。 3 撰寫「性侵害案件 DNA 鑑定成效之探討報告」並發表，提升性侵害案件鑑驗成功率，同時減少鑑驗資源浪費，或延宕他類案件之受理
C	外	巡官	警員 巡官	1 共同時偵破國中生王○任被擄人勒贖案件，專案期間，細心安撫被害人家屬情緒及引導家屬提供有關被害人日常生活與交友狀況，並隨時指導家屬與歹徒間之因應及斡旋談判技巧，為專案小組提供關鍵破案線索，使肉票得以平安歸來。 2 率隊前往他轄查緝毒品、槍砲案，當場起獲改造貝瑞塔手槍 1 枝(含彈匣)、改造槍管成品 1 枝、制式 90 子彈 1 顆、改造彈殼 11 顆等及安

表 4-2 受訪者女警楷模工作性質與傑出工作表現事蹟一覽表（續前頁）

受訪者代號	工作性質	職稱	職務經歷	傑出工作表現事蹟
C	外	巡官	警員 巡官	非他命毒品、K 他命毒品暨吸食器。 3 針對轄內發生性侵害案件，根據被害人描繪之犯罪手法、模式分析，比對各種檢體，歷經數月之積極偵查作為，破獲涉嫌轄內三起重大強制性交案。 4 偵辦家暴案件時，根據情資及運用偵查技巧，突破心防，查獲立委選舉賄選案 1 件。 5 辦理婦幼安全保護工作及家庭暴力防制業務，經警政署評列成績優等；96 年獲評「全國第 5 屆績優家庭暴力防制官」，優等人員。 6 推動警察單位結合法院、社政、衛生等網絡單位辦理「家庭暴力加害人分級管理」試辦方案，藉由「危險評估 DA 量表」、「行為 CTS 量表」篩檢並評估家庭暴力加害人危險程度，予以程約制與訪視作為，有效保護被害人安全，結合後續處遇工作。 7 不定期至轄內各機關、學校、社區巡守隊及義警民防等單位進行巡迴演講，教導簡易防身術與危機處理。 8 榮獲 96 年度親善大使殊榮並積極參與縣內型婦幼安全及預防犯罪宣導活動。
D	外	偵查佐	偵查佐	1 共同偵破范○明等 5 人詐欺集團並涉強制猥褻、恐嚇取財案。首獲情資，負責一切文書作業，偵辦歷經 1 年餘，被害人 30 餘名均為女性，且遭受涉嫌人強制猥褻者多達 13 人，對穩定社會經濟及維護婦幼安全工作功績卓著。 2 共同偵破侯○任等 30 人共組跨國詐欺集團案，辦理該案各項文書作業、清查共犯戶籍資料，調閱相關通聯記錄加以分析，實施監察計 50 餘線次，並積極執行跟監埋伏等工作。 3 共同查獲許○發等 43 人「人口販賣集團從事賣淫」案。首獲情資，遠至桃園縣中壢市長期實施通訊監察、跟監、喬裝、埋伏等蒐證工作，查獲規模架構完整之人蛇販賣淫集團。

表 4-2 受訪者女警楷模工作性質與傑出工作表現事蹟一覽表（續前頁）

受訪者代號	工作性質	職稱	職務經歷	傑出工作表現事蹟
D	外	偵查佐	偵查佐	4 承辦婦幼被害安全工作整備及訓練工作、婦幼被害防治工作，經警察局核定第 2 名、第 3 名。 5 落實建立刑責區手冊工作獲警察局評列第 1 名。 6 主辦並負責蒐證、跟監、監察等偵訊等工作，查獲鄭○裕涉嫌違反選罷法。 7 承辦家暴防治業務，共協助張○馨等 15 人聲請保護令，親自執行李○花等 13 件保護令。聲請人楊陳○鳳為肢障者，無法到分局填具聲請書，李員親自前往其住處協助其填寫，更代收法院傳票再轉交被害人；協助聲請人武○惠、王○娟等 2 人聲請緊急保護令，並執行該保護令，積極聯繫縣府社會局將 2 人安置，獲安全處置避免聲請人再次受害。
E	外	小隊長	警員 偵查佐 小隊長	1 共同破獲洗錢防制法、恐嚇取財、竊盜案集團，經警政署複審認定張○瑞為情節重大流氓迅雷專案對象、翁○尙為列冊流氓，並執行感訓處分中；共同破獲陳○宗、李○亮結夥強盜臺南市安南區安南農會案。 2 共同破獲吳○珊、梁○銘 2 人共同持槍殺人未遂案，起獲手槍 1 支、子彈 8 顆；共同破獲吳○霖涉嫌販賣毒品暨少女吳○誼等 23 人搖頭派對案、共同偵破盧○祖、黃○禎、何○展等 3 人結夥持刀強盜案 8 件 8 人，經警政署複審認定為情節重大流氓，並執行感訓處分中、共同查獲林○弘持有制式 65 步槍 2 支、制式子彈 51 顆。 3 共同破獲陳○忠槍擊殺害王○源致死案，起獲制式手槍 1 支、子彈 8 顆；共同破獲網路之狼陳○軍、陳○仁兄弟涉嫌強盜、搶奪、恐嚇取財、竊盜、加重強制性交等罪，於偵辦該案時，曾運用通訊監察對犯嫌陳○軍實施通訊監察，及時趕至交流道成功攔截臺北市未成年少女林○○，並安全護送其搭車返回，善盡人民保姆職責；主辦暑期青春專案破獲陳○君等 9 件 9 人，涉嫌兒童及少年性交易防制條例；

表 4-2 受訪者女警楷模工作性質與傑出工作表現事蹟一覽表（續前頁）

受訪者代號	工作性質	職稱	職務經歷	傑出工作表現事蹟
E	外	小隊長	警員 偵查佐 小隊長	共同偵破鄭○字、洪○來、吳○瑜、林○谷等 4 人，涉嫌質押未成年少女方○婷、劉○琳至屏東從事脫衣坐檯陪酒，並以毒品控制強迫方女與客人性交易，並侵吞交易金錢等案。
F	內	股長	巡官 課員 警務正 督察員 股長	1 共同偵破職業性大賭場 6 處，查獲賭客 140 人，賭資約 72 萬元，抽頭金約 16 萬元。 2 為提升女警執行勤務之安全暨強化社區、婦女團體婦幼人身安全，依其柔道專長容入擒拿術，編撰一套專屬婦女專用防身術，建立女警專業形象，落實婦功保護工作。 3 警技績效優異，獲中華民國柔道協會審查合格授予柔道六段證書（目前國內女子最高段）、曾獲警政署常年訓練柔道女子組第三量級第 2 名；獲第 1 屆全國警技競賽柔道女甲第四量級 40 歲以上組第 1 名。
G	外	巡官兼所長	警員 巡官 巡官兼所長	1 主動出資及提供物資贈助轄內獨居老人謝○○等 6 人、發動募捐濟助枋寮高中畢業生潘○慧學費、募集學費幫助枋寮高中畢業生紀○玲，為民服務具體優良事蹟，經媒體大幅報導。 2 執行巡邏勤務，主動發掘阻止榮民林○納遭詐騙集團詐騙金錢，具體優良事蹟，經媒體大幅報導。 3 犧牲勤餘時間，偵辦查獲陳○容民生竊案，工作勤奮認真。 4 推動兒童少年保護工作績優，榮獲縣長表揚。 5 度配合校外會推展工作，經獲頒績優治安人員。 6 執行巡邏勤務線上查獲陳○生、陳○華電纜線竊案重 126.35 公斤。

表 4-2 受訪者女警楷模工作性質與傑出工作表現事蹟一覽表（續前頁）

受訪者代號	工作性質	職稱	職務經歷	傑出工作表現事蹟
H	外	偵查佐	警員 偵查佐	1 共同偵破林○青、湯○福、王○正、古○豪、陳○中、林○山、林○盛、張○德、江○雄、曾○至、古○豪涉嫌妨害性自主案、曾○興、陳○鎮、邱○豐等 3 人涉嫌兒少性交易案。 2 共同偵破少年謝○俊、葉○誌、馮○等 3 人、黃○偉等 5 人涉嫌違反少年事件處理法及刑法竊盜、傷害、恐嚇勒索案。 3 共同偵破馮○明涉嫌違反兒少性交易、槍砲彈藥管制條例。 4 尋獲中輟生 25 名。 5 執行「加強預防偵查犯罪執行計畫－防處少年事件-兒少性交易防制」，經警政署評列甲等。

資料來源：（警光）2008 年 8 月號

由表 4-2 內容分析本研究質性訪談八位受訪者中，有六位是來自或經歷過基層警員，並都具有內外勤工作經驗，而且表現傑出，但此次獲選女警楷模，則是以外勤工作表現事蹟較為突出，顯示工作雖不需要分內外勤，都會有他的價值存在，看個人怎麼去表現，但外勤仍比較受重視，比較能突顯，比較具有成就感。此研究結果與有關女警工作文獻探討中，女性受限於傳統角色，而自願或被迫轉向從事穩定卻缺乏表現機會的內勤職務（林幼琦，1997）；及我國目前的女警和領導者，泰半仍認為女性能從事較好的警察工作偏重在幕僚方面的作業和工作（蔣基萍；1984），但從受訪者傑出工作的表現中可以了解到，只要長官願意用、肯用，女性警察人員在外勤也可以有很好的表現。

那時候長官就會認為女生比較細心，在內把資料整理；男生就往外去交際應酬比較適合。女生比較適合在辦公室處理事務（訪 A10）

內勤跟外勤要求的不一樣…。內勤工作做久了大多都是制式化，內勤表現比較難（訪B7）。

今天還好我是在技術單位，跟刑案還能碰一點邊；如果今天我在秘書室，或

是在督察室那我接觸到的東西都是警察內部事務而不是跟治安有直接相關，那工作成就感可能比較難找到。(訪B7)

就是適才適用啦，因為女生本來體力就是不如人，所以我們需要訓練別的方向，例如說男警沒辦法去從事的工作，例如說DNA鑑定幾乎很多都是女性，我們這邊主管幾乎都是女生。(訪B9)

內勤比較單純，純粹文書上的處理。但在警察工作，重績效，要破案才有用，內勤做的再怎麼好，民眾也沒有印象。(訪C7)

我把工作每個都看作是自己要負責的。每個人都是這樣想法，內外勤是沒有影響的…工作不需要分內外勤，都會有他的價值存在。看個人怎麼去表現。(訪D7)

內勤就是主管要看得到你的努力，而在外勤偵破刑案，報章媒體會大肆報導，外勤得到的成就感會比內勤高。(訪E3)。

一些單位主管會派女性去作第一線的工作就有機會表現，不像內勤會看不出來。所以女性的職務是會影響在職場上發揮他的專長(訪F3)

比如此次當選女警楷模，我的經驗告訴我外勤比較受重視，放眼過去外勤的好像會比較被突顯。(訪F7)

內勤的工作，你要把內勤應該擔任的起承轉合的業務做好，把分局長交辦事項做好，外勤工作的話，我就變成全方位。(訪G7)

我想應該是外勤吧！民眾對於第一線的外勤會比較有印象。(訪H7)

無論結婚與否，女警們大都認為應調入內勤工作（蔣基萍；1984），傑出的女警楷模早已能突破女警只能辦理內勤業務的傳統限制與框架。

第二節 個人特性與工作表現之分析

影響女性警察人員在警察工作表現因素之個人特性，計有年齡、婚姻（含家庭關係）、職務、服務年資、個人經歷、服務地區、個人特質等，分述如下：

一、年齡

年齡代表一個人的心智成熟度，年紀愈大會增長經驗，閱歷愈多，做人處世上或工作表現上都會比較熟練；但相對體力上會有所限制，外勤來說體力會有差別，影響表現比較沒有那麼傑出，本次受訪者年齡45歲-55歲者有3位，35歲-44歲者有3位，25歲-34歲有2位，顯見年紀愈大在體力上雖會有所限制，但隨著閱歷愈多在工作上會比較熟練，年齡反而沒有絕對的關係了。

我以我們帶的班級來說好了，……那反而我覺得這沒有絕對的關係，應該是在心態上的問題(訪A1)

我會覺得主要還是在個人心態方面……心態上可以保持學習的心情比較重要(訪B1)

年紀愈大，體力上會有所限制，……相對的，年紀愈大，閱歷愈多，要看哪方面去切入。(訪C1)

我覺得有，年齡會增長經驗，對外勤來說體力有差別年齡愈大追趕犯人雖然比較沉穩，但比較沒法那麼好……年齡對我們的工作來說有好有壞(訪D1)

剛畢業是年輕體力很好……直到兩年前，我還認為要做到屆齡退休，但這一年來，我想是年齡、體力的關係，開始感覺自己應該要退休了……(訪E1)

有關係，年齡的增長女人身體的結構有相當很大的變化，精神和體力和男性會有比較大的落差，影響表現比較沒有那麼傑出(訪F1)

年齡逐漸增長，所以在做人處世上或工作表現上都會比較熟練，現在年齡逐漸大了，各方面的表現會更成熟。(訪G1)

現在在想法上為人處世上比較圓融，不會在像以前那樣，所以現在回想以前，真是得罪不少人(G15)

內勤可能應該沒有關係。(訪H1)

年齡越大對擔任外勤工作者，在體力上會有影響，但相對的在做人處事或工作表現上會更成熟，能保持學習的態度才是最重要。

二、婚姻（家庭關係）

婚姻在所有社會制度中是最基本、最普遍、最早、最持續、最親密、人數最多、影響最深遠的社會團體之一，在傳統的中國家庭還是以女性為主，文獻探討大多數女警都從事內勤工作，而主要原因是爲有了家庭之後，家庭對女性的羈絆——養育子女、整理家務的責任，使她們不得不選擇可以兼顧照顧家庭的內勤工作。(蔣基萍；1994，林幼琦，1997，陳純瑩1997)，在本次八位受訪者中單身者有4位，已婚者有4位，且先生均同爲警察人員，所以警察工作仍較適合單身女性(葉莉萍，1992)或者需要有很強的後勤支援(家庭成員)及另一半的支持(以同一工作性質的另一半更能體諒)，否則在面臨家庭事業兩頭燒下，女警往往受限於生理差異及家庭照顧等問題，影響其工作的表現與機會。(楊濰萍，2006)並陷入工作與家庭無法兼顧的角色衝突。(商綉慧，2003)

中國人還是以家庭爲重、以女性為主，……今天因為我兩個小孩是我爸媽幫我帶。(訪A2)

我先生很支持我這份工作，他覺得你今天在這職場上就應該把這工作做好。而我爸媽也是很支持我，例如說我不能回去時，就會幫我帶小孩照顧小孩功課，就是說你要有很強的後勤支援才能全力投入(訪A13)

覺得臺灣社會上對女性婚姻還是有所箝制，男主外女主內……如果要表現得很好，表示可能長官要求要能隨CALL隨到，還要能夠應付一些特別要求與訓練，難免時間上就沒辦法去配合家庭。(訪B2)

她是家庭、婆婆都很支持。所以生完小孩就去美國受訓，小孩就都交給先生照顧，變成說就是互補…女孩子如果工作時間增長，男生就要在家務事上就多一點分擔。(訪B2)

面臨生子和家庭因素，另一半支持度是很重要的，……有別單位的女警已達到離婚的地步，是因為另一半不諒解。(訪C2)

有一些是輿論上的壓力，如果在工作上表現比較突出，人家會覺得你沒有那個照顧家庭。(訪C12)

盡量調適，我也還在調適之中，……我小孩小一小二，所以感受不太明顯。(訪C13)

像我們一樣家庭事業兩頭燒，男生都會考慮他的職業，即使是嫁給警察，也是有些工作要靠自己。我常跟我先生說我如果是你，成就應該會比現在好(訪D2)

我有一個學姐，聽說她在工作中婚姻不是很美滿，離婚了……我先生也是警察，好在我們工作領域一樣，如果工作一樣卻分隔兩地還是會有危機在。(訪D2)

我先生也是刑事小隊長，我們工作性質是相同的，他會瞭解我的工作壓力在哪裡，工作性質他也會體諒……我真的碰到重大刑案的時候，不分晝夜，應該埋伏就埋伏，三更半夜也是要出勤，所以先生不能夠體諒的話，或是婆家不能夠理解工作性質的話，確實是有影響，……我之前有個同事，就會要求不要上夜勤，不然婆婆不諒解，…家人諒解的話，工作會比較有動力。(訪E2)

基本上我是單身，婚姻對我影響不大……已婚在職場較不能盡全力，在時間上會被約束……長官不允許你在勤務方面能比較有彈性的話，就會影響照顧家庭，所以就會放棄工作表現。(訪F2)

自己是單身，各方面感覺沒有影響，…我認為應該是單身、全職投入的話，在工作表現上應該會比較好(訪G2)

我是單身，但我想婚姻可能就會有一點限制……他們就必須要考慮小孩接送等問題…如果一樣都是警察同仁比較沒有關係，外面的人可能無法體會。(訪H2)

……警察，工作時間不定，我看對於有家庭的女警來講是有影響的，會挑方便的工作做(訪H13)。

沒有家庭還是可以隨性一點？我覺得是差太多了。(訪H15)

我覺得是家庭的部份，女生要付出很多心力，女警沒有一個支援系統的部份，尤其夫妻都是警察，大部分都是女警在處理家庭的時候，這可能是夫妻關係要去溝通的。(訪H19)

在本研究訪談對象中，已婚者結婚對象都同為警務人員，能了解彼此的工作性質及工作壓力，進而互相體諒、支持，同時也能獲得良好的家庭後勤支援，使能全力以赴，全心投入工作，專心在工作崗位上奉獻。

三、職務

職務的不同對女性警察人員的工作表現影響並不大，大部分傑出的女警表示願意接受任何職務的指派，並認為每一個工作都有可以表現的地方，及更換新職務時會有更多的學習機會，但當從基層轉換到擔任幹部後，會想把多一點時間花在工作上，並希望能分派到較有表現機會的第一線職務，在(楊濰萍，2006)的研究報告指出女警一直被停留在比較沒有工作表現的職務及往往以安全的顧慮為由，不希望女警參與較具危險性的警察勤務，這反而剝奪了女警工作表現的機會。從本研究與受訪者訪談內容發現，職務並非影響女警工作表現的絕對因素，但女警本身的確希望能參與較具工作表現的警察勤務。

我覺得沒有關係，因為每一個工作都有可以表現的地方。(訪A3)

我覺得不會...換一個新職位時也需要去學新的東西。(訪B3)

我一開始是基層員警，...，不求特殊表現。從我警大畢業之後，我想法已經不同。或許因為我當上幹部，會想把多一點時間花在工作上。對我而言是有影響的。(訪C3)

一個人的個性無論擔任什麼職務都可以...警察的工作，服務大眾的機會比較多，對我來說擔任什麼職務都是不影響的。(訪D3)

我覺得那是不同的領域和工作性質……壓力是一樣的(訪E3)

你的主官，認為女警是否適合重要職務？一些單位會派女性主管去作第一線的工作有機會表現，不像內勤會看不出來，所以女性的職務是會影響在職場上發揮他的專長(訪F3)

當然是當所長比較有表現的機會(訪G3)

事情來就做阿，我覺得也不是表現不表現(訪H3)

認為女性從事警察工作最大困擾在「不能接受任何工作指派」(蔣基萍，1984)，在本研究中願意接受任何工作的指派及無論擔任什麼職務都可以，是女警楷模傑出的特色。

七、服務年資

服務年資越長，表示警察工作越久，愈有實務經驗，累積經驗之後會提昇自己的能力，有幫助工作的熟練，處理事情比較不會有瑕疵，但和工作表現則非絕對正比，要看個人的工作態度和責任心，有些人年資很高但事情往外推，還是什麼都不會。

不會因為服務年資短表現就不好；應該說是每一階段都有每一層面的工作表現。(訪A4)

年資多代表是經驗多…。但本身也還是要有學習態度就是了，有些人年資很高但事情往外推那問他也沒什麼用。(訪B4)

多少會，年資可以彌補體力的不足，會影響到你的工作表現。(訪C4)

服務年資淺的人不會嘗試新的工作，累積經驗之後有時會有幫助工作的熟練…。所以老，不代表你在警界是不適合的(訪D4)

警察工作愈久，愈有實務經驗，不論在領導上，或每件事情上，有經驗處理起來比較不會有瑕疵，面對民眾，比較不會讓民眾質疑你的專業能力，也可以比較放心，經驗比較豐富，我們自己也不較不會去違法，做我們不知道的違法事件。(訪E4)

看個人的工作態度和責任心，有的年資服務了十幾二十年，他還是一樣什麼都不會，有的有企圖心，工作態度比較積極，會隨著他的年資增長、增加他的經驗。(訪F4)

我覺得有關係…。就是比較能從中學習到一些怎麼去提昇自己的能力(訪G4)

會有吧。在看人、處理事情與以前的過往經驗都會有關係。(訪H4)

警察工作是經驗的累積，唯有不斷的學習，遇事才能處理圓融，但個人的態度和責任心影響工作表現因素更甚於服務年資。

五、個人經歷

個人的經歷與工作表現應有相當的關係，經歷越豐富對處理事情能更週全、有效率，更容易得心應手，面對各種不同的工作環境，反之，面對民眾、被害人和加害人，在表現要周全會比較不容易。

我去帶學員班，都是男生…只有我一個女生…因為以前跑過很多地方，所以不會去怕很多男生。所以我覺得絕對有關係的。(訪A5)

我自己覺得是還好，但是有人會覺得你有內勤也有外勤經驗，有時一些難辦的事情就會認為你能勝任就幫你貼上標籤…而個人在工作上的經歷大概就是辦理

業務、偵辦刑案…我覺得是一些比較routine的東西。(訪B5)

內勤是自己的範疇，管好就好，外勤職務，我會遇到民眾、被害人和加害人，…，個人經歷會影響工作表現。(訪C5)

年資跟經歷在工作上來說是需要的，剛畢業的人，在表現上要比較周全比較不容易。(訪E5)

像我一直都是處理案件，從刑事案件到少年案件，在對話裡面，就會開始蒐集資訊。在談話過程，就會知道筆錄要作什麼東西，以前沒有這個概念，這個就跟經驗有關係。像我們有些同仁一直從事內勤，就沒有這個概念。(訪H5)

本研究受訪者都同時擁有內外勤兩種不同經歷，使她們能在面對工作時更加周全、圓融，而有更傑出的工作表現。

六、服務地區

對從事外勤工作者而言，服務於治安複雜的地區較有學習和工作表現的機會，但於小地方不論案件大小，都要自己來，則更能突顯個人的表現；對於內勤工作者而言，服務地區對工作表現沒什麼影響，但若能在離家近的地區則能更投入，會有更好的工作表現。

工作表現跟在什麼地方應該沒什麼差呀…。我一樣在我的職場上盡我自己的力量。(訪A6)

我在虎尾分局，住在雲林，這樣兩邊（工作、家庭）都可以兼顧，工作會比較多投入。如在台北工作，就會有影響。(訪C6)

像有的派出所才五、六個人，有的七、八十個人，工作地區還是有差，我們這邊小的派出所，三年才三件刑案。我們這裡一天就不止了。(訪D6)

亂世造英雄，案子的偵破是因為它有發生，複雜的地區，較有發生才會有破獲的機會；複雜的地區會讓你的歷練比較夠，績效比較好。(訪E6)

除非是特殊繁雜地區，從事外勤方面，可能就會有些工作上的表現，或是不一樣的結果。如果是內勤的話，就跟服務地區沒有差別。但外勤單純地區與繁雜地區就有差很多。(訪F6)

對個人而言，什麼事情都去歷練後，都是內化成為自己的一部分，你怎麼樣去把自己的工作表現更提昇，我覺得在那裡服務，不會去影響，最重要是個人的心態，當然大單位是學的比較多(訪G6)

台北辦的都是大案，都不是一個人獨立完成，回到地方的時候，不論案件大小，很多都要自己來，跑現場照相、發通知書，移送都是自己來，會比較有工作表現(訪H6)

服務地區對工作表現的影響，依個人感受與需求各有不同，但對外勤工作者影響感受較深。

七、人格特質

人格是一項顯現的品質，它決定一個人究竟成為何等人物，而個人的人格特質常與工作的適合性有很大的關係，也會影響個人的工作表現，適合從事警察工作之女警，從事不同性質之警察工作意願較高，也較容易認同警察團體（商綉慧，2003）本研究受訪的傑出女警認為女警應該具有英氣、外向、樂觀、熱忱、負責、膽識、不怕苦等人格特質並認同警察工作、守團體紀律及服從長官領導。

應該是看個人的特質怎麼去利用這個職場來求自己的表現和累積經驗，只要利用目前有的工作環境，隨時可以讓自己進步…對警察這份工作上有認同感，如果有認同感他就會在工作上盡力（訪A1）

我覺得第一個要有英氣（特別是女生），…因為這是比較剛性的工作職場，自信還有英氣還有對這份工作的態度都很有影響，個性特質我覺得要外向一點；就是說不要太內向才會適合這個工作。（訪A8）

守團體紀律，肯為團體付出不會自私自利…自私的人我覺得在職場上不會有很好表現。（A9）

…在工作職場上的認知很重要…（訪A18）

我覺得樂觀很重要，…能夠保持樂觀積極的心態會比較容易作好你本身的工作。（訪B8）

主要是服從性高，長官要你做什麼就沒有問題，有熱忱，就會想盡辦法去達成。……我們要適應長官，不是長官來適應我。（訪C8）

…不要一直以女警自居…我會去扮演不同的角色……別人認為是你的缺點，還是可以成為自己的利器。（訪C8）

體力還有膽識，判斷能力（訪C19）

我們覺得遇到狀況會想辦法去解決，多問多做，不能認為不是我的工作範圍就不主動去做，有空多幫忙多學，像我也是學了我先生很多東西。勇敢嘗試，不要退縮（訪D2）

自認男生的工作你也可以做。遇到事情夠不夠勇敢，是否可以獨當一面。女生要先打好自己的心理建設再來投考。要給自己觀念，準備好了嗎？（訪D17）

基本上你要對這份工作是認同的，認同警察，要當警察的人就是要雞婆，很有熱忱和熱心（訪E8）

女性會遭遇到的困難，必須要先有心裡建設和準備再進來。(訪E19)

人格特質比較外向的人，在工作上會比較活潑、愉快；內向的人如對你的工作表現有認同的話，就會對你的工作比較投入，當然就會影響工作表現。(訪F8)

最重要是堅守崗位、努力(訪G7)

覺得當警察工作的特質，不怕挫折不怕苦，要能吃苦，有責任感，就會想說把事情做好，力爭上游。(訪G8)

對警察工作要有凝聚力認同感，然後什麼事情要獨立自主認真負責，能夠自己去完成的就自己去完成(訪G19)

個性要比較外向，與人接觸，雞婆等，碰到狀況要有膽量(訪H8)

如果長官要你做花瓶，你就要把花瓶做得很好，這是男生無法做的，所以長官要我做什麼我會盡量做，如果你覺得不好，或是有人做的比我更好，你就去找那個人做，我一定跟他學。(訪H18)

自我要求吧。(訪H19)

傑出的女性(女警楷模)在工作領域內能釐清自我的特質及潛能，更瞭解自我一對自己更有自信；更能適應環境一對工作掌握更有彈性；更好的人際溝通一使工作更順遂、生活更有意義，並善用自己的特質及長處，在工作領域上將個人作最完美的呈現。

小結：女警工作表現的個人特性因素中，外在的影響因素以婚姻及家庭關係影響最大，本研究對象女警楷模，都有非常支持的家人及另一半，在內在因素上，共同的人格特質是外向、樂觀、熱忱、負責、不怕苦並認同警察工作、守團體紀律及服從長官領導，能接受任何工作的指派。

第三節 社會關係與工作表現因素之分析

文獻探討女警在社會支持各分層面中，以「主管支持」層面較高，其次依序為「家人支持」、「朋友支持」等層面。整個來說，女警在目前的工作環境中，未能獲得適當的社會支持(鄭彩鳳，2004)；女警的社會支持屬於偏低程度，其中以主管支持較高(劉榮哲，2004)。本節就民眾的支持、長官的支持、同事的支持等社會關係來探討影響女警工作表現之因素，分述如下：

一、民眾的支持

在中國、美國、英國的女警均仍面臨文化中性別角色規範的強大壓力，一方面自我設限，一方面也受挫於民眾與男性同僚難以完全認同的挑戰（蔣基萍，1995）。一般民眾會以外表評論女警，認為男警比較適合處理外勤工作；女性警察人員必須也願意付出更多的努力及工作表現，以獲取民眾的支持與信任，打破女警的花瓶角色。

我覺得就是做好一份工作，因為有的民眾就是刁鑽，我何必因為他來影響我的工作呢？（訪A9）

民眾我很少接觸到…之前我在外勤時有時會請民眾過來說明，他們倒不是說支持，是會評論我們的外表…我們要打破女警的花瓶角色。其實很多媒體跟民眾都是這樣看我們…（訪B9）

會，就譬如說我晚上帶班臨檢的時候，我是唯一女的。我在態度上會比一般同仁更嚴謹，可能大家目光都在你身上，會有壓力。…因為在民眾面前該強勢時還是要強勢。（訪C9）

對我的刑責區域來說，民眾有在看到我們，對我們做的事情，都有肯定。像在宣導的時候，民眾也會對我們肯定（訪D9）

我是覺得每個人都需要被鼓勵及肯定，當然民眾肯定你，你會有更多的動力。就我個人來講，民眾如果不支持女警、不認同女警的話，我應該要做得更好，讓他們知道女警是不會比男警差，女警是更優秀的。（訪E9）

…一般民眾會認為男警比較適合處理外勤工作，對女警的工作表現會打問號…（訪F8）。

…個人經驗認為在媒體方面，對女警從事外勤工作獨當一面的部分，能多一些正面的報導，讓大家知道女警在這方面工作是可以接受、可信賴的。（訪F9）

當然是說能夠得到民眾的肯定…直接給我們回饋，當下是最好啦，…讓我們覺得我們這樣做是值得的，被肯定（訪G9）

應該是會有吧。你表現得好、態度好，民眾會對你稱讚，你如果處理不好，民眾反彈，會有挫折感。…女警的態度通常會比較好點，會比較受到支持。（訪H9）

本研究受訪者在工作表現上因為有女性特有的溫和、耐心、親切等本質及服務形象，已逐步得到民眾的認同與支持，女警也因能得到民眾的支持回饋而願意更加努力付出。

二、長官的支持

本研究八位受訪者都能獲得長官的支持與肯定，也因為有長官的支持與肯定而有更好的工作表現，顯見長官的支持對女警的工作表現有正向的影響關係，長官支持度越高，女警的工作表現意願更高。

當時科長很支持，說真的他是會看你在工作上的表現能力後給你支持，……一開始很不適應；後來長官也會慢慢跟你講，因為以前的關係認識蠻多人，所以回來以後他們就會告訴你在這個職場上你應該要怎麼作。所以我覺得從大隊長、總隊長都對我們很好的。(訪A3)

…但是當我們遇到挫折時，我們的長官就會適時給我們一些鼓勵啦…(訪A10)

我覺得會…像之前我們偵破一個比較重大的詐欺案，那個案子本來不是我的，我說我有興趣長官也很支持，長官也不會說什麼就讓我試試看…(訪B10)

…他們在心態上，認為長官待遇有差別的話，工作態度上就會不同。他們會覺得說長官不支持，我也沒必要都把心力放在工作上。(訪C10)

…他信任與不信任會有差別，主管如果相信你的能力，就會對你有信心。(訪D10)

應該是會，可能我很幸運，我碰到的隊長跟分局長，都很疼愛我，給我很大的空間。(訪E10)

如果是一樣的要求，大家都站在這個起跑點上，我們是一樣的，水準是一樣的，反而長官會因為你是女性，也不落後於人，會對你更加鼓勵。(訪E14)

基本上長官對男女的看待，沒有分別的話，你的表現態度會是平等的，但是長官認為你的工作要輕鬆的，你就沒有辦法從事與男警平等的任務，就沒有表現機會，就會比較劣勢。(訪F10)

我是覺得說長官對我真的很支持……如果說，長官很肯定我們的話，我個人是會很賣命……局長謝謝你，能支持我，派我去當女性所長……非常謝謝，給我這個機會，雖然很辛苦，但是真的很感謝(訪G10)

…長官當初叫我擔任所長的是…我可以幫忙，照顧你，支援你…你要是有什麼事情，隨時我們都可以支援你…(訪G11)

還是要肯定你的工作，才會做得好。(訪H18)

女警在社會支持各分層面中，以「主管支持」層面較高(鄭彩鳳，2004)，長官適時的鼓勵及信任，使女警在工作職場能有更傑出的工作表現機會。

三、同事的支持

警察工作常是團隊的，尤其是外勤工作，大部分外勤女警需要透過男性警察同事的照顧、指導與支持，會較有信心及較好的工作表現，她們也會以獲得男同事的支持及肯定而感到快樂；當受到男同事的排擠或不服時，雖會感到挫折與難過，但不會影響工作表現，反而會自我期許要有更好的工作表現。

我覺得會。因為其實雖然我們一開始查案是單槍匹馬，但到後來還是需要團體合作去破案。…這些事情不是一個人能搞定…所以團體合作很重要。(訪 B11)

新人進入職場時他們就會評估你的工作表現、工作態度來決定要對你用什麼態度、觀念去對待你這個人(訪 B11)

我是覺得是同仁的支持，我曾經多次配合裡面帶班去取締槍枝和販毒集團，雖說我只是一個女性同仁，但是我可以做到和男性一樣的工作，而且想說我真的有什麼狀況的話會有後援(訪 C5)

…平常就要跟他們建立良好的關係…所以同仁喜歡帶我出去…(訪 C8)

…我們用柔性的一面去說服幫忙，所以平常的相處要好。… (訪 C11)

…男生帶一個女警出勤是一個負擔…。他們只願意教一個男生不願意教一個女生(訪 D2)

…他們都知道我可以配合，就會找我…同事會不會找我們，也是在我們自己的態度，會不會給我們機會，當然我們的工作表現就會有差別……如果沒有機會，就什麼都沒有嘗試，就什麼也沒有得到。(訪 D11)

他們會需要你的協助，你也會需要他們的協助，所以是互相的。有時候三更半夜，性侵害的案件，我們一起出去，如果他們都不理你，那就麻煩了。(訪 D15)

同事如果排斥女警的話，我會很難過，同事的反應會影響我的心情，但不會因為同事的排斥，就自己打折不做了，但是會影響心情。(訪 E11)

以我個人的立場，不需要同事的認同，我覺得我比較喜歡自己獨立工作。如果需要別人的認同支持，會比較容易受挫(訪 F11)

…警察就是警察，那當然人家會覺得我們是女警，我們是長頭髮、穿裙子的，其實像男同事他們有些人會想說有夠衰被穿裙子的帶到，他們背後會有這種想法，等於是不服領導…。我會覺得今天我是當所長，我希望我能夠恩威並重，我除了要有女性特質以外，各方面的表現我都不會輸給男的所長(訪 G11)

有時後會有男民眾來的話，有學長在，會一起協助，肢體動作大的人，都會有學長在。(訪 H3)

學長都很照顧我，每個單位的學長都很照顧……我不會的東西，去問學長都會教我…只要有問題去問他們，他們都會指導，以前剛開始需要透過別人的肯定，才知道自己做的好不好。(H11)

女警自我的態度會決定同事的支持度，女警對獨立面對處理外勤工作仍缺乏自信，會在乎也較需要得到男性警察同仁的支持，並為能得到與男警共同偵處案件的機會或協助，而努力與男警配合及建立良好的關係。女性警官必須比男性警官更努力才能得到肯定（謝淑蓉，1995）。擔任幹部者，除應具有女性的特質外，要比男性幹部更努力，才能讓男警服從領導。

小結：傑出女警工作表現因素的社會關係中，長官、民眾對女警工作持肯定的態度，女警愈願意以警察工作為終身職業，對警察團體也產生較高的歸屬感（商綉慧，2003），在職場上從事外勤工作時能有男警的支持與協助，會更有安全感及工作表現機會，所以在社會關係中能得到較多社會支持的女警，在工作職場上也能有較傑出的工作表現。

第四節 組織氣候與工作表現因素之分析

組織的「氣候」引導著每一位成員的走向，本節就警察機關內部之長官的領導風格、升遷制度、組織文化、任務要求、工作環境、性別差異等組織氣候來探討分析影響女性警察工作表現的因素。

一、長官領導風格

長官的領導風格是一個機關或單位業務推展良窳主要原因，往往也直接影響女性警察人員在職場上工作表現的機會，男性主官（管）對女警工作的看法與女警本身有相當的出入（蔣基萍，1984），主管基於性別差異、保護女性為由，許多機會都未讓女性警官有表現（謝淑蓉，1995）。

我覺得我遇到的長官都很好……他們的風格就是肯放手讓你去做，他們會當你的後盾…。那兩年真的收穫很大(訪 A14)

…刑案都有偵破壓力但差別在長官領導風格…。長官領導風格對工作表現有很大關係……我也遇過一個學姐他以前也是在外勤，他的長官是一位男性，長官認為女生為什麼要去外勤？好好在家裡相夫教子就好，有事沒事可能酸他幾句或給他臉色看……也不是說表現不好…我蠻幸運的，之前遇到都不會，他會給你發揮舞台，不會認為你是女生就應該去內勤…不然我也不可能去外勤。(訪 B6)

相信長官在評估人才使用上應該有他們的一套，例如說比較適合動腦筋的人不會送上前線去……(訪 B10)

我不會主動去爭取。例如我現在來刑大，是我主動爭取，那我心裡壓力會很

大。因為我自己主動爭取的我會想要做得更好(訪 C14)

那時會有挫折，我已經做的很好了，為什麼還會覺得不好，那時候領悟到，有的長官領導風格就是要你以他的意見為意見。有的主管就會說有好的大家一起討論，挑出最好的……，有些主管他沒有待過基層，這樣要求下，工作起來就沒有那麼快樂…(訪D14)

我看過一個女警同事，要爭取去辦資訊，這資訊要去外面修電腦；爭取辦公關，要去外面應酬，長官會擔心丈夫找來，發生問題，像這樣爭取都沒有爭取到，就只好默默接受被指派的工作。……但是組長認定你就是只能做這樣的工作。這樣會影響這個女生對這份工作的熱忱(訪 D15)

…如果無謂的要求，是會浪費時間、浪費熱忱。(訪 D16)

如果長官是嚴厲的，我們會積極一點，如果長官寬鬆一點我們就會消極一點

…賞罰分明，不管是不是嚴厲的，都各有他的優點。(訪E14)

…當然如果長官嚴厲一點，我們步調就會快一點。(訪E16)

…也考慮到你的主官，認為女警是否適合重要職務？…(訪F3)

一般要看你的主官想法……看當下這個時間（段）的重點工作，你就可以表現，…(訪F5)

長官是否派任你擔任重要職務，會影響能否在工作上發揮專長。(訪F14)

… 每個長官都有他們的政策，在他們的領導下，我怎麼去把我的工作做好，然後符合長官的要求。(訪G10)

我覺得每個長官都會想在他的長官面前表現，像我們單位來講，要有少年（刑案）的績效，沒有上報就沒有知名度，上面就不會知道你有做事，上面的長官就會要向他們的長官表現。(訪H14)

其實應該是說，不論對男對女都是一樣的，他覺得你可作這件事情才會把這件事情交給你。他會因為女警比較細心的特質而安排給她(訪H16)

如果長官要你做花瓶，你就要把花瓶做得很好…，… 我是覺得長官要懂得看人，罵底下的人笨，我是覺得是長官笨，擺對地方可以把白痴變天才，擺錯地方會把天才變白痴(訪H18)

因為長官的領導風格—肯放手讓你去做、給你發揮舞台，讓本研究受訪者在工作上有表現的機會，而被遴選為女警楷模。

二、升遷制度

對女性刻板印象困擾：女性警官升遷,大多數不是由工作表現來衡量。主管基於性別差異、保護女性為由，許多機會都未讓女性警官有表現，因此工作範圍狹小、單純、升遷無望就順理成章了（謝淑蓉，1995）；女性警官必須比男性警官更努力才能得到肯定（謝淑蓉，1995）。女警一直被停留在比較沒有工作表現的職務，所以，積分少，功獎少的情況之下，升遷機會也會比男警少（楊濰萍，2006）。

…「女主內男主外」，把內勤的工作交給女生…因為我們的升遷制度屬於功獎制，所以這樣的升遷制度相較之下就比較不容易升遷…不會啊，……不會去考慮職務是什麼，只是一份工作…把工作做好而已（訪A12）

我覺得一開始不會，現在有點…例如說一開始大家都是同學，經過四五年的磨練後，怎麼覺得有人已經在前面我還在這裡…或是工作比較累的時候會想到…有可能是因為不同單位跟不同工作內容來看，當然偶爾想想會有點心酸……會想到一個比較有工作表現的地方（訪B12）

…升遷表現也可以靠考試，如果你想要更上層樓，可以考那個警政班…… 時候劣勢成為你的優勢，像我在婦幼隊，像一般人會認為是要女性的，假設婦幼隊有組長缺，搞不好女性的角色就出現了。（訪C12）

不會。如果你要升遷，你的表現最重要，你要巡官什麼可以去考官校，我是覺得工作表現好就好，不會需要透過這方面去取得成就感。因為我們都很忙，加上有小孩，一出去工作就兩三天，所以沒有選擇去官校。所以升遷對我來說沒有很重要。（訪D12）

… 沒有因為我是女性而影響我的升遷……我是第一個升刑事小隊長的女性……想做外勤，他們也之前都認識我，知道我的工作表現，所以讓我自己選擇…… 應該對我都很肯定，沒有因為性別而受到歧視。（訪E12）

女警的升遷制度與男警還是有差，原因在女警出任務的時候沒有派到重要的職務，所以機會比男性差，你的機會和功獎少，當然就會影響升遷…。我就是你派我做什麼我就做什麼，做好分內工作，升遷還是看個人。…工作的分派還是影響工作表現，也影響升遷制度。（訪F12）

我覺得沒有影響。我覺得我不在乎這個東西，我辦案件也幾乎是別人敘獎，我沒有在敘獎。（訪H12）

在本研究受訪的傑出女警認為工作表現好就好，不需要透過升遷去取得成就感，升遷可以靠考試，她們只是把工作作好而已，做好分內工作的感覺更甚於本身的升遷，但工作的分派還是影響工作表現，也影響升遷制度。

二、組織文化

組織文化乃是組織成員的共同行為模式，以及支持該行為的共同信念與價值，就文獻探討警察在制度層面的限制使女性在人數上淪為弱勢，在工作路徑的安排上，她們較難掌握到權力、進入決策核心，非制度的層面：男性的工作文化視女性為異類，這種男性工作文化透過如話題上的隔離、把女警當作花瓶看待、應酬場所排斥女同事等等方式，而使女警在工作場合中成為邊緣的角色，無法受到正視與平等的對待（林幼綺，1997）；女性在警察職場中，會因為人數太少，缺乏代表性而受到歧視（楊濰萍，2006）；在中國、美國、英國的女警均仍面臨文化中性別角色規範的強大壓力，一方面自我設限，一方面也受挫於民眾與男性同僚難以完全認同的挑戰（蔣基萍，1995）。但基本上女警本身的工作態度影響別人對你的看法，女警應努力自我調適而非因為自己是女生而要求特別待遇，自我設限，如此，反而會因為是女性而吃香或佔便宜。

我覺得警界要要求男女平權我覺得很難（訪 A10）

～有些男生會說「穿裙子的～～我是覺得不在意，在這職場性別歧視的感受不深…基本上我不是一個很女性化的人…，所以也不會去在乎，自己調適過來。（訪 A11）

…一點點，當這組織文化你不是很能接受時，可能在工作上會有一些小抱怨…不過對工作表現影響不大，不會因為有怨言而懈怠工作…主管明顯就是對女性不是很尊重…就是要求你的績效，對女生口氣上不會客氣，還會有所微詞…所以感覺很不好，…完全沒有。當時根本不在乎兩性平權，認為「男生可以，女生為什麼不行」（訪 A15）

少一點男女歧視的觀念…女的小隊長就被說「回去顧好小孩」…有一點被說成無效警力…或許是因為工作態度的關係。你先表現出怎樣的態度，別人就會認同…（訪 B11）

我覺得還是在性別這方面，男對女有時後會有一些言語上的騷擾，一開始是不知所措，不過後來我講的比他還厲害…講到他們不敢講。所以適應的還好…沒什麼影響…女孩子多少還是佔點便宜，像我們畢業時男同事看到我們忙得不可開交會主動問一下，如果同樣事情發生在男生身上肯定管他去死…但是看到女生的話多少會有惻隱之心。（訪 B15）

可能一開始對你瞧不起但我們可以用工作表現來證明能力，長官或是同事會因你是女生，多少會客氣一點…（訪 B17）

你可以回去顧小孩，你這麼瘦怎麼抓犯人。我聽了會引以為誡，我就自我解嘲不會當一回事…一笑置之，只是內心上我會給自己壓力（訪 C8）

…我會給自己心裡建設，那我要盡力在工作上做好，…我不喜歡他們給我設一個框，…，不想要侷限在女警的框架底下。（訪 C10）

會吧。可能組織文化大多都男性為主，…盡量適應，或是有紓壓的方式，找同性之間的友人傾訴。(訪C15)

有時後派出所的女警，除了工作需要，也要有所節制，不要喝酒喝的跟男性一樣。如果有男性對你有不雅的侵犯，一定要反應，這樣男生才知道你不喜歡這樣。不要為了忍耐不去發聲。(訪D11)

我甚至喜歡男生多的單位，大多男生會因為你是女性給你一些優待；我是不會過份要求，我想在這裡大家都是平等的，不會去想因為你是女生而要求特別待遇。(訪E15)

我認為警察的組織文化都是為男性而設定的(訪F15)

…女警又是少數民族…。在分局裡感覺像萬綠叢中一點紅，還是有一點小吃香，有時候也會被嫌。(訪G15)

…希望同仁、長官能夠給予我們女警更多支持。(訪G19)

…男生都會說我們是蝙蝠，…。女生一旦挑工作男生就會覺得不公平……我覺得長官之間就會有區別…有時候女生自己不長進，有些是長官好意，認為一般女生的交友比較單純……。會想女生辦業務就好。訪(H15)

在為男性而設的組織文化中，本研究受訪者在面對男性言語上的騷擾或性別歧視時，會自我尋求適當的調適方法，如不當一回事或一笑置之…等，但內心上會給自己壓力，自我期許，以更好的工作表現獲得長官、同事的認同。

四、任務要求

任務要求直接影響工作表現，潛能是被別人發掘的，如果艱鉅的任務，克服之後會更有成就感，傑出女警楷模就是盡力完成長官交付的任務。

會有，會有，應該會有…以這次總隊長推我出去(遴選女警楷模)的原因，…。我覺得這就是一種任務的加重，…潛能真的是被別人發掘的。例如說自己覺得不行了，不過長官認為你可以，所以最後就被挖掘出來了(訪A16)

我覺得就是盡力完成長官交付的任務吧！除非是我能力之外，不然我覺得我都會盡力去完成…(訪B16)

…評比期間，要你什麼的績效就要拿什麼…。看期間有沒有專案評比，如果沒有就不會去太重視…我們的事情還蠻繁雜的，要做得東西很多…。一般我們都是先掌握重點工作。(訪C16)

辦業務時，每一年評核都要創新，如果自己不要求表現，可以得過且過。但是我是覺得我是想要把他做到很好，在勤務中心待了五年，都是全國第一名特優的，一直在創新。(訪E3)

剛好我承辦的業務是有全國性評比的，我能夠拿到全國性特優，我最差的一次第二名。(訪E7)

我是第一屆傑出的家防官(訪E8)

如果艱鉅的任務，克服之後會更有成就感…。像強盜案，會危害到社會治安，這部份的工作會有成就感，因為他對社會是有幫助的。(訪E18)

長官認為你的工作要輕鬆的，你就沒有辦法從事與男警平等的任務，就沒有表現機會，就會比較劣勢。(訪F10)

…女警出任務的時候沒有派到重要的職務，所以機會比男性差，…。工作的分派還是影響工作表現…(訪F12)

現在所長真的不好當，而且又是女性所長，那種壓力，放大鏡下生活的日子，真的會很難過，大家都在檢視你，有些人還在猜我可能三個月就回去吃自己，結果還是繼續做下去，最後還是硬著頭皮，全心投入，把這份工作完成(訪G10)

每次要辦評比時……我們都得第一名、第二名…。既然要做就要做到最好…長官要求應該也有，那其實自己也會想說做什麼事情就不落人後，盡量拿個比較好的成績，(訪G16)

女警期待能從事與男警平等的任務或被分派到重要的任務，使能有工作表現的機會，在得到重要任務後，會全心投入，把工作完成，以不落人後的精神，拿到好的成績，但女警本身的態度也會影響是否可以被託付重要任務的指派。

五、工作環境

在以男性為主體且大多數女性都在內勤的警察機關，工作環境設備都是以男性生活需求為考量，而忽略從事外勤工作的女性警察人員，但並不因此而影響工作表現。

硬體設備也不是很好…像是洗澡，都會看得到頭…就覺得硬體設備跟職場文化沒有辦法接受…都接受，當時大家都很乖。(訪A15)

我對這東西不是很要求…。我在南部也沒有住的地方，本來想說住備勤室好了…後來還是自己租房子…。那時我們沒有要輪值到24小時…要為我特別去建一個，我想也是不太可能…(訪B17)

就接受而已阿。就像那個防彈背心，很不符合女性，每件都很大，感覺似乎沒有為女性來考量。(訪C17)

我覺得不會，……。我不要把自已看成女生，如果在軍校警校也是有這種體認。工作環境跟人應該沒什麼影響。(訪D17)

像我在分局男生較多，我會把自己當作男生，所以我沒有感覺哪裡不方便…我覺得當初會進來這個單位，就應該知道要有心理建設才進來，所以我去適應它。（訪E15）。

在偵查隊我沒有休息的地方，現在盥洗的地方，連男生都不夠用……在偵查隊刑事小隊長值日的時候，要在這裡睡覺的話，我沒有地方睡覺怎麼辦…我就在家睡覺，一有案子馬上來處理，…督察員…照規定這樣不行……這邊沒有地方可以睡覺，我也不能跟他們窩在一起睡…我是能照規定的人，…用不合理的理由來要求我…我還是很在意這個問題。在我們那個偵查單位是不可能的，我也做不到…現在女性都在內勤，都忽略外勤。所以一直以來都沒有發現這個問題。（訪E17）

…，如果現實環境沒有辦法，還是適時自己調整，…自己想辦法。比如睡覺就睡辦公廳，盥洗室就男生用完女生用，會自己去適應。（訪F17）

工作環境其實……勤務中心那邊是比較窄一點……不會啦！……盡量去適應環境，不然怎麼辦，畢竟大家同仁都需要相處的，為了和諧，我們還是要繼續。（訪G17）

女性警察人員為從事較有工作表現的外勤工作，對工作環境的選擇就是接受、適應，自我調適，如睡覺就睡辦公廳、盥洗室就男生用完女生用、把自己當男生看…等等。

六、性別差異

「對一個男人來說，選擇一個執法的工作是理所當然的；然而，對於想成為警察的女性卻被認為是不尋常的，因為這意謂者其「不同於」其他的女性」（James M. Daum, 1994）多數女警同意警察工作需要女警，但只有少數女警認為女性適合警察工作（葉毓蘭，1984）。

…要安排面試、體能測驗吧…對於警察工作的特性不能當成一般公務人員…如果說要女警不設限，那一定要有體能。像日本、美國…（訪A19）

我覺得就是適才適用啦，因為女生本來體力就是不如人，所以我們需要訓練別的方向，例如說男警沒辦法去從事的工作，例如說DNA鑑定幾乎很多都是女性，我們這邊主管幾乎都是女生，…踹門..我覺得我是踹不過男生，我覺得先天差異還是有（訪B9）

女性要從警的話有要限定一些工作環境…我們可能需要第一線面對民眾…我覺得這樣很容易增加男警的負擔。（訪B17）

像我們去執行搜索，一旦鎖定目標，我要負責去叫門，卸下他們的心房。我一開始也會怕，一般人都認為我不像警察，我就假裝快遞，看某某人在不在，主要是讓對方開門（訪C5）

雖然我不喜歡別人因為我是女性而認為我不可以，可是在性別上警察工作還是會有差異性。：體力還有膽識，判斷能力；雖說在某部份還是需要女警，但是不能完全取代男性？99年全面開放的話，女性還是有先天上條件的不足，例如碰到懷孕等等。（訪C19）

… 大家都會覺得說警察的工作女生不能做…，體力能負荷？家人能諒解？遇到狀況我能不能處理等等？，加上主管有時候會有觀念，男生帶一個女警出勤是一個負擔…（訪D2）

…女警，體力方面還是沒有男生好，…（訪D17）

女生方面會比男性細心，女生畢竟比較好偽裝，像我去做保險員推銷等等偽裝，但男生方面就沒有辦法可以這樣（訪D18）

女警都派在外勤工作的話，會不符合社會期待，一般民眾會認為男警比較適合處理外勤工作，對女警的工作表現會打問號。（訪F8）

……在體力等其他方面不可能贏過男性的同仁…（訪G14）

每個工作不能沒有女警，女警如果沒有辦法做，她可以擔任一個潤滑的角色，我是覺得不能沒有女警……女警真的受限體力… 女警的個性與體型跟臨場反應就有關係，… 毒販個子比我小，但是我力氣就是沒有他大…體力上還是有差別。男警與女警還是有先天上的不公平… 像背槍我就背不動。…… 一旦背槍下去就行動遲緩，但是上帝造人就是天生上會有差異，尤其在第一線派出所會更明顯… 警察工作上也不需要那麼多女警，但有許多工作是男性無法做好的（訪H18）。

對警察工作而言，性別還是會有先天上體力的差異，尤其是在第一線執勤，女警易成為男警的負擔，但女生比男生細心，比較好偽裝，因此唯才是用，適才適所的任務指派，是對女性從事警察工作最適當的政策。

小結：在以男性為主的警察組織氣候中，男、女雖有先天上的性別差異，但只要長官在領導風格上，願意指派女警擔任重要任務，不以女警自居要求特殊待遇的傑出女警，都會全心投入，把工作完成。對有性別歧視的組織文化及工作環境、都能自我調適的接受、適應。

本研究受訪者認為警察工作是需要女性警察人員，但女警真的受限於體力，且一般民眾會認為男警比較適合處理外勤工作，若要全面性開放女警招生名額限制，在某些部分仍應設限如體能測驗、面試或性向測驗等。

第五章 結論與建議

本研究主要目的是在探討影響女性警察人員工作表現的因素，並以第一屆女警楷模為例，期望經由本研究突破往昔對女警角色的詮釋，提供給警政當局對警察人事性別差異的任用，能適才適所，只問能力，不問性別。本次研究以傑出女警楷模的工作性質（內勤·外勤），個人特性：包含年齡、婚姻、家庭關係、職務、服務年資、個人經歷、服務地區、人格特質等及社會關係：包含民眾的支持、長官的支持、同事的支持與組織氣候：包含長官領導風格、升遷制度、組織文化、任務要求、工作環境、性別差異等四大層面十六個面向來探討分析影響女警工作表現的因素。本章區分三節來進行說明，第一節為本研究的結論，第二節依據研究的結果提出相關的建議，第三節為研究限制及對未來相關研究之建議。

第一節 研究發現

近代以來，性別平權已成為時代的主流，民主國家發展的趨勢，內政部警政署為提昇女警工作效能，並落實性別工作平等及順應時代潮流，發揮女警之角色功能，不再侷限於內勤或少數職務，可以如歐美國家女警一般，站在第一線執勤，本研究乃在探討女性警察人員對於警察外勤工作評估受期待及實際勝任之程度，及警察機關組織編制內勤制度重組，俾予善用女性警察人員在機關組織體系，發揮最大功能，建立優質化的警察團體，打擊犯罪，維護社會治安，研究者針對 2008 年內政部警政署第一屆 20 位女警楷模，依不同職務、職位、年資及地區篩選 8 名意願者，實施深度訪談，研究結果發現影響女性警察工作表現的因素如下：

一、外勤工作較能有工作表現

在工作上表現傑出的女警，不論從事內勤或外勤工作都能有傑出的表現，但本研究受訪者認為在警察機關外勤工作較受到重視，也自覺從事外勤工作者較從事內勤工作者具有表現的機會與成就感，願意接受外勤工作的指派，當接受任務後即能全心投入並努力完成，顯示只要長官願意用、肯用，女性警察人員是可以勝任外勤工作並且可以有很好的表現。

二、人格特質與婚姻、家庭關係影響個人工作表現

警察工作必須 24 小時終年綿延不斷的輪替，在民意高漲、資訊發達、犯罪伎倆不斷翻新的今日，站在第一線每天面對民眾執行勤務的基層員警，其辛勞倍於往昔，女性警察人員在面對職場環境與兼負照顧家庭的責任上，除本身應具備有外向、樂觀、熱忱、負責、不怕苦並認同警察工作、守團體紀律、服從長官領導等個人人格特質外，如能有非常支持的家人及另一半，就能無後顧之憂的接受任何工作的指派，並在工作上有傑出的表現。

三、長官支持度越高，女警的工作表現意願越高

長官對表現好（指能接受任務指派、盡職負責努力完成工作使命者）的女警，越能給予高度的支持（如本研究受訪者在工作上均能獲得長官的支持），獲得長官支持度越高者，工作表現意願越高，表現也越好。

四、獲得男警的指導與支持者，執行外勤工作時更有自信

女警擔任內勤工作較可以獨立完成，執行外勤時較需要男警的指導與支持，並為能得到與男警共同偵處案件的機會或協助，而努力與男警配合及建立良好的關係，當獲得男同事的支持及肯定時會感到快樂，但女性幹部必須比男性幹部更努力才能得到肯定及讓男警願意服從領導，因此女警會自我期許要有更好的工作表現

五、女警必需也願意更努力以獲得民眾的認同

民眾常以外表評論女警在警察工作中所扮演的角色，在面對民眾對女警處理警察工作缺乏信心，認為男警比較適合處理外勤工作的狀況下，女警必需也願意付出更多的努力及工作表現，以獲取民眾的支持與信任，打破女警花瓶的角色，由於女警善用女性特有的溫和、耐心、親切等本質及熱忱服務的形象，女警已逐步獲得民眾的認同及給予正面的回饋。

六、長官的領導風格，決定女警的工作任務，直接影響女警工作表現的機會

長官的領導風格會影響單位人員的工作熱忱，在面對工作要求時是否會積極努力完成，當長官「願意肯放手讓你去做、給你發揮舞台」，能給予女警和男警一樣重要的任務時，女警再也不要自己只是女警，更希望自己是「警察」，只要是警察工作，別人能，自己就一定能，會全心投入，把工作完成，呈現好的工作表現。

第二節 建議

根據上述研究發現，提出下列建議希望能給現任及未來想投入警察行列的女性，作為從事警察工作應有的認知與自覺外，並可提供給警政當局制定女警政策時參考，俾利女性警察人員更能在工作崗位上充分發揮功能，有效達成共同維護社會治安的任務。

一、提供多元的工作選擇機會，增進女警工作經驗與歷練，以提昇工作職能

以往機關主官出於保護關照之心理，有意或無意以性別區分男、女警不同工作型態，因而使女警喪失學習與歷練之機會；女警期待能選擇自己最適合、最能勝任的工作，能從事與男警平等的任務或被分派到重要的任務，使能有工作表現的機會，但普遍的女警不論是受個人因素或長官領導風格的影響，長期被安排從事內勤工作，對外勤工作缺乏獨立處理的能力與自信，也較難取得民眾的認同與信任，因此警察機關主官在分派工作時，除特殊狀況需由特定性別從事者外，能不以女警無法完成的先入為主觀念，重視女警的能力、專長與工作意願，提供更多元的工作機會，如派出所所長、偵查隊隊長…，以增加工作經驗與歷練，提昇女警獨自面對民眾處理警察事故的能力，俾能因應全面取消警察人力之性別限制（開放女警招生名額）及女警站在第一線執勤的女警政策。

二、改善工作環境，提高女警從事外勤工作的意願

在以男性為主體的警察空間與環境，常造成長官不願意因任用女警而必需重新設計改造環境空間，或女警本身礙於工作環境而不願意接受工作指派，使女警僅能受限選擇從事比較沒有工作表現的正常上、下班內勤工作，本研究工作表現傑出的女警楷模，執勤比男警更為辛苦，只能以自己的方式（接受或適應）克服環境障礙，在落實兩性工作平等及順應時代潮流，女警擔服 24 小時輪替執勤，已是時勢所趨，因此改善女警生活空間與工作環境，除可免除長官任用女警的困擾，增加女警被重用的機會外，應亦是落實兩性平等工作的一環，相對亦可提高女警從事外勤工作的意願。

三、尊重個別差異，適才適所的人事任用

男、女警在先天體質上有諸多的差異性，雖然體力上女警可能會成為男警的負擔，膽識、魄力女警也許會不如男警，及在傳統的中國家庭還是以女性為主，女人要負擔更多的家庭責任，致無法全心全力的投入工作，但是只要長官願意指派重要任務，女警會願意突破傳統的觀念與框架，全心全意，全力以赴的完成任務，有些表現更甚於男警的表現，還有許多工作是男警無法做好的，如女性受害者的安撫等，加上女性擁有溫和、耐心、親切、熱心、體貼、細心等天性，女警比男警更容易扮演偽裝的角色，更適合第一線的情報蒐集，可見男女各有差異，各有所長，因此正視男女原即存在的性別角色差異，用人唯才，適才適所的警察人事任用政策，才能建立優質化的警察團體。

四、女性警察人員應具有的人格特質與認知

警察工作必須 24 小時終年綿延不斷的輪替，每天必須面對不同的案件，日新月異的犯罪伎倆，警察工作的辛勞倍於往昔，在講求性別平等的年代，女警要突破傳統女性角色，自我設限只能辦內勤或特定工作的框架，不要以女警自居（以

性別為工作推託藉口)，要有義務共同承擔警察工作，營造符合社會期待與專業警察形象，所以女警應該具有英氣、外向、樂觀、熱忱、負責、膽識、不怕苦等人格特質並認同警察工作、守團體紀律及服從長官領導，不斷自我成長，多方汲取工作所需知能，勇於接受任何工作的指派與挑戰。

自民國 99 年起全面取消警察人力招考之性別限制，勢必引起更多社會年輕女性有意願投身於警察工作行列，但相對於以往女警均以辦理警察內勤工作為主，新女警政策將以「站在第一線執勤」為招生前提，並非想擔任的人均能適任，對有志報考女警行列者，除應具有上述人格特質與認知外，建議用人機關警政單位能事前明示警察工作具有危險性、辛勞性、引誘性、緊急性、機動性、24 小時執勤與耗費體力等特性加以說明，使報考者作好心裡準備，或設計性向評量表，讓考生自我評估是否適任於警察工作，並可加列條件限制招生，如體能檢測、身高、體重、面試…等，以避免一旦考取後，礙於種種因素，又不得不選擇安排內勤或特定工作。

五、經常公開表揚女警傑出的工作表現，強化女警的社會支持

警察工作性質有別於一般行政機關，需不分晝夜 24 小時輪替擔服日勤、夜勤及深夜勤，工作時間冗長、日夜生活顛倒，並須經常面對犯罪高危險群人口挑戰，極具危險性、挑戰性及艱苦性，加上在傳統的社會觀念，女性需擔負更多的家庭照顧角色，為求兼顧家庭及職場工作表現，需要有更多的家庭支持，尤其是結婚生子後，另一半的支持及婆家的後勤支援，更是影響女警工作表現的重要因素，而社會民眾又常以花瓶的角色看待女警工作，嚴重打擊女警工作信心及工作上的成就感，如能適時透過媒體或公開場合表揚女警傑出的工作表現，改變民眾對女警的刻板印象，提高對女警工作的信任與肯定，提昇女警的社會地位，使得到家人、社會更多的支持，進而敦促有關當局制定托育相關政策，建立具水準及品質的托育機構，使缺乏後勤支援的女警也能兼具照顧下一代及家務的重擔，吸引更多女性警察人員願意從事外勤工作，爭取更好的工作表現。

第三節 後續研究之建議

在完成本研究後，研究者認為由於研究限制的因素，使得有關本研究的內容尚有許多的議題，可從不同的方向繼續做廣泛深入探討，以作為後續研究者努力的方向。

一、擴大研究範圍與對象

本研究僅以第一屆 20 位女警楷模為樣本，再從中篩選八位不同服務區、工作性質、職務的意願者作為研究對象，在全國 3 千餘名女性警察人員中，表現傑出者尚不在此數，就研究結果的推論而言，尚難包括全體女警的看法及感受，後續研究者可將研究樣本擴及各警察機關的女警，及更高層的女警幹部，甚至可擴及

男性警察人員，以了解各級主官（管）、男性同仁對女警工作表現的期待與認同程度的看法。

二、擴及民間百姓及女警眷屬

本研究對象為警察機關在職女性警察人員，在未來研究上，可擴充探討民間百姓對女警工作的認同及信任，如全面取消警察人力招考之性別限制，依「女警政策」實施，女警比例每年提高，對女警處理警察工作的信任、認同程度，及維護社會治安與為民服務品質之看法。

對女警眷屬亦可列入研究對象，了解其在面對女性警察人員必需突破傳統女性在家所扮演的角色時，甚至必需和家庭成員角色互換時所承受的衝擊，及對女警在職場上的工作表現支持程度與看法。



參考文獻

一、中文部分

- 吳麗秋(1987)，**報社編輯部主管職業角色認知與工作滿足之關聯性研究**，文化大學新聞研究所碩士論文，未出版。
- 林啓烽(1986)，**工作績效預測模式之研究**，東海大學企業管理研究所碩士論文，未出版。
- 林月琴(1989)，**企業組織內技術層級與工作調適之相關性研究**。中國文化大學勞工研究所碩士論文，未出版。
- 林幼琦(1997)，**台灣女警的工作處境與困境**，國立台灣大學新聞研究所碩士論文，未出版。
- 林明地等(譯)。**教育組織行為**。R.G.Owens原著(1997)。台北：揚智文化事業公司。
- 林文鑫(2000)，**薪酬制度、組織氣候對工作滿足與工作表現之影響研究**，大業大學工業工程研究所碩士論文，未出版。
- 林振華(2007)，**臺灣女性警察人員職場角色意識之研究**，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版。
- 范紀安(1998)，**個人之工作態度、組織公平認知及其工作表現之關聯性研究**，臺灣科技大學管理技術研究所碩士論文，未出版。
- 郭崑謨(1983)，**企業組織與管理**。台北：三民書局。
- 郭欣易(2000)，**人格特質與激勵偏好、工作態度、工作表現之相關性研究**，世新大學觀光事業研究所，未出版。
- 孫君儀(2002)，**主題遊樂園基層服務人員人格特質、情緒智力與工作表現關係之研究—以劍湖山世界為例**，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文，未出版。
- 桑穎穎(2003)，護理人員工作表現相關研究及量表。**榮總護理**，20(3)：329。
- 陳湄泉(1956)，中國女警察的回顧與展望。**警民報導**，251，9。
- 陳禮中(1976)，論女警工作，**中央警察大學警學叢刊**，7(2)：55。
- 陳純瑩(1997)，台灣女警的創建與發展初探(1947-1995)，**近代中國婦女史研究** 5：17-54

- 陳向明(2004)，**教師如何作質的研究**。台北：洪葉文化事業有限公司。
- 陳麗文、孫路弘((1999)高職餐飲，管理科及非餐飲管理科畢業生在餐:c作表現之比較研究。**管理雜誌**，54，35-40。
- 商綉慧(2003)，**台灣地區女警工作與角色之研究**，國立東華大學公共行政研究所碩士論文，未出版。
- 張茵如(2004)，**影響護理人員工作表現之行爲意向探討－以岡山鎮地區醫院護理人員爲例**，高苑技術學院經營管理研究所碩士論文，未出版。
- 葉莉萍(1992)，**台灣女性警察自尊之研究**，中央警察大學警政研究所碩士論文，未出版。
- 楊濰萍(2006)，**在陽剛職場中「打滾」的女人-以台灣基層女警的職涯路徑爲例**。世新大學社會發展研究所碩士論文，未出版。
- 蔣基萍(1984)，**我國女警工作之調查研究**，中央警官學校警政研究所碩士論文，未出版。
- 蔣基萍(1994)，女警在警察工作中的審思，**警學叢刊**，24(4)：147-180。
- 蔣基萍(1995)，評譯美國女警的現況，**警學叢刊**，25(4)：83-100。
- 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碩士論文，未出版。
- 鄭作堦(1983)，**工作取向領導行爲與部屬工作績效：補足模式及其驗證**。台灣大學化學研究所博士論文，未出版。
- 鄭彩鳳(2004)，**女警工作壓力、社會支持與工作滿意度關係之研究**，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版。
- 謝淑蓉(1995)，**我國女性警官升遷條件之研究**，中央警察大學行政警察研究所碩士論文，未出版。
- 簡暉家(2002)，**經理人溝通作法與服務人員工作結果關係之研究－以Best連鎖餐廳爲例**。大同大學事業經營研究所碩士論文，未出版。

二、西文部分

Beach, D. S. (1975), Personnel: The management of people at work. New York: Macmillan publishing Co, Inc.,

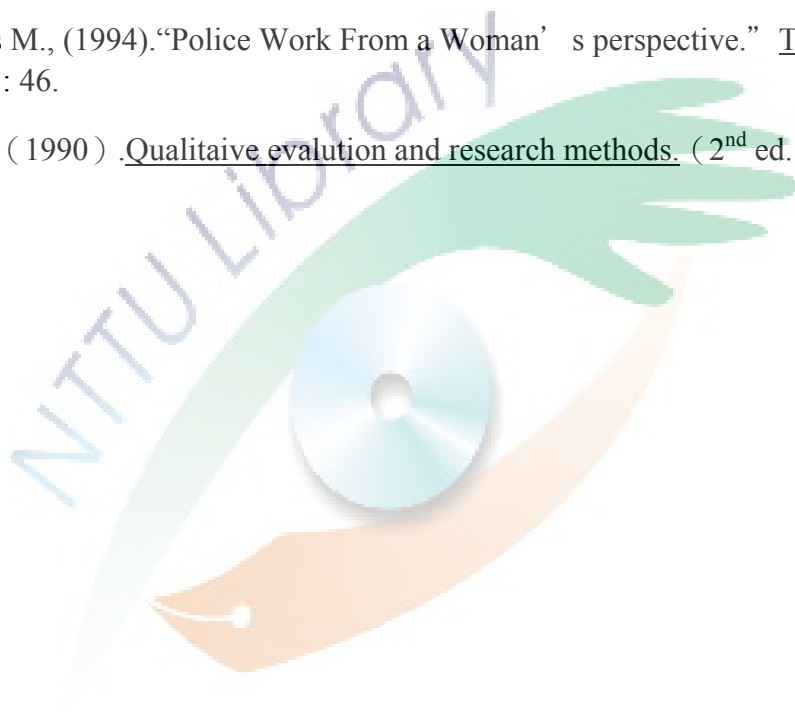
Campbell, J. P. (1970), Managerial Behavior performance and Effectiveness, New York: McGraw-Hill.

Campbell, J. P., McHenry, J.J., & Wise, L.L. (1990), Modeling job performance in population of jobs, Personnel Psychology, 43: 313-333.

Churchill, G. A., Ford, N. M., Harety, S. W. & Waller, O.C. (1985) . The determinants of salesperson performance: A meta-analysis, Journal of Marketing Research, 43: 103-108.

Daum James M., (1994). "Police Work From a Woman's perspective." The Police Chief, 61(9) : 46.

Patton, M.Q. (1990) . Qualitative evaluation and research methods. (2nd ed.) , Newbury Park : Sage



〈附錄一〉

97 年女警楷模選拔實施計畫

一、 目的

鼓勵女性警察同仁於本職（勤、業務）工作，有傑出表現，型塑「廉能公義、健康活力」新警察形象。

二、 選拔對象、條件

各警察機關、學校編制內之女警（具警察人員任用資格者）符合下列條件，得經機關推薦參加 97 年女警楷模選拔。

（一） 基本條件：

- 1、服務警察機關 3 年以上之編制內女警。
- 2、最近 3 年（94、95、96）獎多於懲，未曾因品操受申誡以上，工作受記過以上之懲處；年終考績 2 年列「甲等」，1 年列「乙等」以上者。
- 3、未曾列教育輔導或風紀狀況評估對象者。
- 4、未曾受刑事處分或受連帶責任以外之其他懲戒處分者。
- 5、未涉刑案亦無不良風評、傳聞顧慮者。

（二）特殊條件（除具基本條件外，應具備下列條件之一）：

- 1、偵破重大刑案或緝捕通緝犯等工作，表現優異有具體事蹟者。
- 2、執行交通專案或取締交通違規、查獲肇事逃逸等工作，表現優異有具體事蹟者。
- 3、執行防制兒童及少年性交易等工作，表現優異有具體事蹟者。
- 4、執行婦幼安全保護工作，創新作為，足為表率者。
- 5、執行對中輟生輔導工作，有具體成效，表現優異者。
- 6、搶救民眾生命，有具體事蹟者。
- 7、主動為民服務，有具體優良事蹟者。
- 8、參加各項國際競賽（如射擊、柔道、馬拉松等）得獎者。
- 9、其他對警察工作有特殊優良具體事蹟，足資表率者。

三、事蹟時間：自 94 年 3 月 1 日起至 97 年 2 月 29 日止。

四、選拔程序

- （一）初選：各警察機關、學校成立 97 年女警楷模選拔小組，由副主官任召集人，主任秘書、督察、政風、人事、保防、刑事等單位主管及必要人員為小組成員，經選拔小組決定推薦人選後，函報本署參加選拔。
- （二）決選：本署成立 97 年女警楷模審查小組，由督察業務副署長擔任召集人，主任秘書、督察、政風、人事、保防、刑事等單位主管及必要人員為小組成員，審查經初選推薦人員，審查結果簽請署長核定後，函知各警察

機關、學校及當選人。

(三) 女警楷模薦報本署後，如查明有不符甄選條件者，追究薦報機關推薦及審查不實責任。

四、各警察機關、學校辦理 97 年女警楷模選拔，應秉持公平、公正、公開原則，就具體事蹟審慎選拔、推薦。

五、97 年女警楷模名額不限，本寧缺勿濫原則。當選者須有具體事蹟，足為表率者。

六、當選人員表揚與「員警精壯減重成果驗收」合併舉行，並頒予下列獎勵：

(一) 佩戴「97 年女警楷模」執行帶。

(二) 「水晶獎座」1 座。

(三) 獎勵金新臺幣 1 萬元。

七、各警察機關、學校應主動發掘，核實推薦（以 1 人為原則），並依限檢具「97 年女警楷模推薦表」（格式如附件）陳報本署審議。

八、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正補充之。



〈附錄二〉

受訪者得獎感言（節錄警光）2008 年，8 月號

A— 心理學家羅吉斯曾說：「自我實現的傾向」促使每個人都有能力發展自己的潛能；有一句廣告名言是「當了爸爸之後才學會怎麼當爸爸」，相同的情境，自己也是當了隊職幹部之後，才慢慢摸索如何當個稱職的隊職幹部。從區隊長、訓導、中隊長一路走來，歷經社會及工作職場對女性警察角色期待的轉變，每個角色、每個階段的磨合，不論是與學員生間、工作伙伴間，每次的挫折都當成向上攀升的樓梯。

在擔任隊職幹部角色的 10 年生涯中，體認了工作中最重要的態度便是一顆熱忱的心，因為熱忱來自對自身工作的尊重，當你能對最小的工作環節抱持著用心的態度，熱忱就會被勾引出來，而學員生的回饋是我認為最重要的成就來源。

所有的工作都一樣，出發點決定了它的價值。在當今講求性別平等的年代，一直希望女性學員生要有打破過去思維的勇氣，千萬不要被自己習慣的觀念拘束，應多嘗試以不同的角度去認識傳統，美國羅斯福總統夫人艾蓮娜有句名言：「女人就像一個茶袋，直到她泡在熱水裡，你根本不知道她有多強」。期待學員生畢業都能把自己當成「垃圾桶」，增加自己的容量，誠如孟子所云：「盡心知性以知天」，因為職位大小並不等於工作意義，每個人都可以創造屬於自己的價值。

B— 我本來是一個平凡的大學生，偶然之下通過警察特考，同年又進入警察大學研究所就讀，就此成為警界的新鮮人。研究所畢業時，原本希望能夠依特考的專長分發至鑑識單位服務，不過就讀刑事警察研究所的我，在意外中分發至彰化縣警察局刑事警察隊服務，擔任第一線的刑事偵查工作。一開始的適應期的確非常難熬，然而在逐漸摸索到要領後，我開始能夠獨當一面，至今仍然忘不了首度破獲案件時的成就感。

在外勤服務不到 1 年的時間，我又應刑事局的商調至法醫室服務，這兩個單位的屬性是如此不同，許多地方都得重新學習，幸而有照顧我的長官和同事，極有耐心地一步步教我，讓我能最快時間內步入軌道。雖然在法醫室只有短短的 3 年，鑑定的案件已有千餘件，每當案件經由 DNA 鑑定而突破案情，就是我最滿足的時候。同時擁有內外勤兩種截然不同的經歷，使我在面對工作時更加積極努力，我希望能盡一切的努力把握當下，縱然工作再累，我仍然如此勉勵我自己。

能夠得到這份殊榮，不僅是對我個人的鼓勵，更是對法醫室全體同仁的肯定，未來我將繼續秉持這份精神，為維護治安貢獻心力。

C— 從年少懵懂的學生到投身警界，從內勤承辦業務至外勤刑事工作，回首從警十餘年來，一直都在摸索學習與接受挑戰，雖不敢說兢兢業業、善盡其事、克竟其功，但本著默默耕耘、無怨無悔的態度，盡力做好職份內之事，今能獲各級長官、同事的肯定，並獲榮全國女警楷模殊榮，深感榮幸，但榮耀之時亦

是責任的加重。

個人擔任家庭暴力防制官數年，一本濟弱扶傾、人飢己飢的精神，傾聽被害人泣訴傷痛，並協助庇護、代聲請保護令、陪同驗傷診療，以提供家暴受害者安全的避風港。自 96 年度起並積極推動「家庭暴力案件危險分級管理」方案，除大幅提高法院裁定加害人處遇計畫之比率、加速保護令之核發外，透過加害人危險程度分級，適時提供予被害人密集的關懷與查訪，並對相對人予以程度不一之約制告誡，此創舉確可有效降低轄內家暴加害人之再犯率，亦將成為家庭暴力防制工作上的一個重要里程碑。

雖然警察工作以破大案、抓要犯掛帥，但拯救受暴婦女、受虐兒童之婦幼安全工作，亦是改善社會治安的基石。今後，個人將秉持服務熱忱，自我惕厲成長，在婦幼安全保護工作上，略盡棉薄之力。

D— 民國 93 年承辦分局參加導入 ISO9001 品質管理系統驗證工作，在熟讀了警政勤（業）務各項作業標準及程序後，認為承辦行政業務是非常的重要且繁瑣，在團體對外挑戰時更是一個有力的後盾；但試問自己，我是不是該嘗試轉換跑道，突破女警只能辦理內勤業務的傳統限制與框架，將我所學應用在需要用到之處？受到自己想改變現況的刺激下，毅然投入刑事工作。

目前在偵查隊裡承辦刑案紀錄、登記桌、刑案報案管理、協助婦幼業務等，幸賴我的先生及各級長官的支持與教導，從對犯罪案件模式的摸索，到實際加入同仁蒐證、跟監及緝捕嫌疑犯的歷程，深深體認出女性要用更主動的態度，去追求工作的成就與發揮潛能。

現在通訊監察、聽聲辨人變成是我的專長，各項譯文資料整理也可圈可點，因為心細、善於溝通是女性的特質。漸漸地，我大膽地接下同時必須數 10 線一起監控的詐欺案、人口販賣等，工作繁忙的程度簡直是跟時間在賽跑，深怕斷了線，無法順利緝獲嫌疑人。

乍看外表柔弱的我，必須經常扮演不同的角色去現地偵查，並順利地完成任務，取得嫌疑人的住所或去處，其中的酸、甜、苦，辣不足為外人道。監聽的過程是索然無味的，但是歷經辛苦的蒐證、跟監、比對資料等等偵查方法，順利逮捕嫌疑人的那一刻，所有的辛勞似乎就拋諸腦後。

獨立自主、刻苦耐勞是家訓，如今已年屆不惑的我，明白心中有善念、心存感恩，不求當個影響別人的人，對自己應該作的事會盡力把它作好，這就是我的人生理想。生命瞬息即滅，如果當下的我能夠健康地不斷為公益付出，我的快樂就愈多。

福從做中得歡喜，用主動的態度，追求自己美麗的人生，什麼是有意義的事呢？對我來說就是局長勉勵我們的話：「維護社會真善公義、贏得民眾信賴滿意」。新的時代、新的警察，維護真善公義不僅是一份工作，更是警察存在的意義；盼望新時代的女性同仁跳脫舊時代的框框，勇於接受新時代的洗鍊。放眼望去當今的中華民國已出現第 1 位女黨魁，相信日後我們也可能諸如芬蘭、德國等國家一樣，有女總統為國家掌舵。最後再以新任內政部廖部長所提示的「善良、正直、勤奮、誠信、包容、進取」與大家共勉。

E— 一直以來，以「臨淵履薄」心情，秉持「求知若渴、虛心若愚」態度，不管在那個工作崗位，要求自我能善盡人民保母角色，更時時提醒、鞭策自己，我不僅是「女警」，更是「警察」 只要是警察工作，別人能，我就一定能。

身處於以男性爲主力之刑事團隊，個人是台南市警察局有始以來第一個女性實際擔任外勤刑事小隊長工作者，以身作則不分男女，帶同男性偵查人員於第一線衝鋒陷陣是我的工作。個人認爲在刑事體系，女性的存在，在部分長官與同仁眼中或許未被全然接受與肯定，所以兼負著「啓後開來」之重責大任，如果因自我設限甚至要求差別待遇，可能影響的是日後某些職務因女性身分遭受排擠，女警角色因而被框架。如斯使命感使然，期許自己每一個任務、每一個工作角色，要發揮的是「個人的存在」，帶給團隊是正面效益、是肯定的，對警察形象是加分的、是提升的。

公平分擔警察工作，發揮自己的長才，充實自己專業素養，培養不可取代的地位，營造符合社會期待與專業警察形象，極緻巧扮人民保母角色，善盡警察職責，應是每位女警同仁共同期勉。

F— 由於熱愛運動的個性及優秀的體育表現，讓我在青少年時期便和柔道結下不解之緣。經過鍥而不舍地學習與鍛鍊，在國中時期即取得柔道國手資格，之後更因優異的參賽成績，得以順利進入中央警察學校就讀，一圓學以致用的夢想。

求學期間，我曾代表國家參加 1982 年在雅加達舉辦的亞洲柔道競賽，與各國選手幾番切磋較量，有幸爲台灣拿到史上第一面亞洲盃柔道金牌，也爲自己的人生立下一道里程碑。

第一次穿上女警制服的那一刻起，我便告訴自己，將利用所學爲社會服務。記得一次遠赴歐洲比賽時，偶然目擊巴黎有名的竊盜集團，以觀光客爲下手目標的惡劣行徑，促使我當下採取行動，趨前將歹徒制伏，也因此受到當地傳媒與治安單位的關注。此次經驗，不僅讓我對女警的工作更有信心，無形中也讓台灣女警的國際形象提升。

警大畢業之後，我仍持續在柔道的專業領域中鑽探研習，並於 1995 年經中華民國柔道協會審查合格，授予我柔道六段證書，這也是目前國內女性所到達的最高段位，我感到十分榮幸。但我依然繼續在這條路上進修，企圖更上一層樓。不但於 2001 年赴日本考取世界柔道總會亞洲柔道聯盟裁判，更在 2002 年「韓國國際柔道公開賽」、2006 年「亞洲青年盃柔道錦標賽」及「韓國直指杯國際柔道公開賽」受邀擔任裁判，讓我得以將視角延伸至國際，得到更多經驗。除了柔道相關賽程的精進，我也在多次執勤中發現，女警處理聚眾活動時，必須具備更精進的執勤技巧。這個想法，讓我開始研究將柔道的專業技能融入擒拿術中，終於編纂出一套婦女專屬的防身術。除了可以強化女警執勤時的效能、提升自身安全外，進而擴及各層面的婦幼安全宣導工作。希望能在建立女警專業形象，及落實婦幼保護工作上，盡一份棉薄的心力。

從參與風紀誘因場所的探訪工作中，多次臥底、喬裝探訪，破獲職業大賭場與色情場所，都得感謝長官的信任與肯定，首開女警參與風紀探訪工作的先例。更要感謝從旁協助與提攜我的工作夥伴，讓我有機會磨練，累積膽識，擴增寶貴的工作經驗。

現今是個「男女平權」的時代，平日在治安線上表現傑出的優秀女性同仁

實不勝枚舉，證明只要有心，人人都可以堅守自己的崗位，展現優秀的工作能力。我也希望警界中能不分男女，充分地運用自己所學，相互協調與合作，使未來各項治安工作的推動能夠更加順利。我相信「巾幗不讓鬚眉」，無論是男性或是女性，只要身在警界，肩上該擔起的責任都是一樣的！要善盡自己的能力，對自己的工作負責，為社會大眾服務。

投身在警界 25 年，「當什麼，就要像什麼」一直以來都是我的座右銘，給了我不斷自我挑戰的動力。能獲得「女警楷模」這份莫大的殊榮，是對於自己的肯定，更希望是對所有女警同仁的鼓勵。滿心感謝之餘，願將此榮耀與大家分享。

G— 民國 95 年底一場枋寮大地震，天搖地動之時改變心中想法，若當下在辦公室瓦礫中往生，這一生對社會國家有何貢獻？適逢警政署推動兩性平權，何其有幸獲得前局長洪春木支持與肯定，奉令 96 年 1 月 19 日接派枋寮派出所所長重任，勇敢面對挑戰，抱持信念勇往直前，戰戰兢兢全心投入，奉獻自我努力不懈，感恩圖報。

派出所工作包羅萬象，落實兒少婦幼保護工作，減少兒童少年逗留街頭及網咖，發掘治安黑暗面及需要幫助的人，是自己一生責無旁貸的責任，身為基層領導幹部，感謝同仁對我的包容與體諒，外勤工作一年半來我學習、成長，在任何情境中我學會從積極樂觀的角度看問題，從長遠的利害做決定，對生活環境中的一切，多欣賞、少抱怨；與同仁坦率相處，分享同仁快樂與痛苦，把派出所成功營造一個家庭的氣氛，每位成員能同甘共苦，榮辱與共。

透過工作的經驗及磨練，透過生活的覺察與印證，克服內心的恐懼，隨時了解、接受、改變我自己；面對自己最大的敵人，更需要智慧、引導、需要力量去改變自我，探索內心深層的生命密碼，方能發揮才能與超越自我，「命運掌握在自己的手上」，惟有永遠持續不斷的進步，才能真正的活出自己，走出自己的康莊大道。

H— 每個案件必然都會在被害人的生命裡留下無法抹滅的疤痕，而我則從中學到珍惜一切看似理所當然的幸福。

91 年 10 月間我處理一件家庭亂倫案件，一個中度智障的高職少女遭親生父親性侵害，竟是因小四妹妹的隨手塗鴉才被發現；社政單位的保護安置讓智障的被害人及妹妹誤以為是對她們把秘密說出來的處罰，姐妹返家後，弱勢的母親及 2 姐妹因為受到家族的壓力，在偵查庭上紛紛翻供，該案件最後以不起訴處分結案，當時我心裡對這對姐妹有一些擔心。

94 年 10 月間再度接獲機構通報疑似亂倫案件，見到被害人時印證了我當年的擔心；原來當年小四的妹妹現在竟然和智障的姐姐一同受到父親的摧殘，在不斷和被害人心理建設後，終於順利地將狼心的父親判刑 4 年，希望這遲來的正義真能撫慰 2 被害人受創的心靈。

警察工作包羅萬象但卻責重權輕，是一份良心事業；每次處理案件感受到被害人所受到的欺凌，我的內心都會很沈重，但也因此不斷鞭策自己，希望自己更有能力幫助弱勢的被害人，為他們爭取公平正義的同時，更加讓我深深覺得：當警察真好！

〈附錄三〉

個案訪談紀錄稿

訪談個案一

受訪者：A

訪談地點：A 上班的辦公室

訪談時間：民國 98 年 3 月 20 日 16 時 30 分

受訪者簡歷：79 年畢業。

（一）您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我覺得沒有關係。我以我們帶的班級來說好了：我們這樣訓練出來的學生，有人只有高中畢業 2 年，只有 20 出頭，可能他在外面表現很好，但也有人表現不好。但像是年特班有到 38 歲，但他在工作上的表現也很好。那反而我覺得這沒有絕對的關係，應該是在心態上的問題。

心態的話是他對警察這份工作上的認同感，如果有認同感他就會在工作上盡力、如果沒有認同感，只是覺得別人要考他也來考；或者是覺得警察薪水高，很多人是覺得警察薪水高而來考。或是因為沒有工作而來考，但是他只要考上法警、書記官...等等非常基層的公務員，他們都會離開這裡而去新的工作職場，等於警察只是他們的備胎。

（二）您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：請問您結婚了嗎？

A：結婚了

Q：請問婚姻對警察的工作表現有沒有關係？

A：其實我覺得有關係。因為我覺得中國人還是以家庭為重、以女性為主。今天因為我兩個小還是我爸媽幫我帶，所以我才能夠在這份工作上。以前我警大畢業還沒結婚時在新竹，那時候沒有什麼正常上下班；後來我去消防署公關科，我的工作沒有什麼朝九晚五...現在幾乎一週要在這裡（辦公室）住兩天到三天。對女生來講結婚的話，其實這個工作會很重，除非有人幫忙照顧小孩。

（三）您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：你過去到現在有從事過哪些職務？

A：警專畢業我先在交通隊大概一個月，然後我就回來學校教務處兩年，之後就去插大（警察大學），畢業之後就去新竹當巡官，之後考消防署科員...科員四年多後有機會就回來學校，從訓導開始...

Q：你認為女警的職務跟工作表現有關嗎？

A：我覺得沒有關係，因為每一個工作都有可以表現的地方。

Q：你可以舉例說你在哪個職務上可以有很特別的表現？

A：其實應該都可以吧～我當初在教務處承辦業務時，我相信表現長官都會看得到。當初我們協助其他專案時，我相信長官也會看到你努力的地方。當初局長室的地方我沒辦法多說，因為只有我一個人；後來在消防署公關科我接觸許多媒體...當時科長很支持，說真的他是會看你在工作上的表現能力後給你支持。

然後回來學校擔任區隊長、訓導、到隊長...其實我當初覺得我不是一個適合當官的人，因為我是一個很隨性的人。其實我調整自己調整很久，因為隊職官這個角色你必須正經一點，要當榜樣，所以一開始很不適應；後來長官也會慢慢跟你講，因為以前的關係認識蠻多人，所以回來以後他們就會告訴你在這個職場上你應該要怎麼作。所以我覺得從大隊長、總隊長都對我們很好的。

（四）您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：那你覺得這樣將近二十年的服務年資會影響你的工作表現嗎？

A：不會吧～不會因為服務年資短表現就不好；應該說是每一階段都有一層面的工作表現。

（五）您認為女警的個人經歷是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：那你個人的經歷跟工作表現會有關係嗎？

A：應該會有一點點關係；比如說，我不是畢業就來當區隊長的人，我在外面有歷練過...那相較於畢業就來的人，有時我們在處理方式上就有差異；畢竟我們被社會污染過（笑）例如說相較於正科畢業的學妹，他們可能在執行上會比較硬。像我們可能會去用另一個角度來看這件事。所以說那時候跟進修班的學姐我們互動上不錯；可能我們也不年輕了啦～所以可能比較有話聊

Q：就是能夠瞭解他們的磁場啦？

A：對對對...因為後來有一陣子我去帶學員班，因為都是男生...只有我一個女生，那時候我們大隊長就很支持我們。一個隊長兩個人力加上一個事務員，因為以前跑過很多地方，所以不會去怕很多男生。所以我覺得絕對有關係的。

（六）您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：你也去過很多地方服務，你認為服務地區和你的工作表現有關係嗎？

A：沒有，我覺得都一樣。

Q：那你可以比如說為什麼沒有什麼差異？

A：因為我覺得工作表現跟在什麼地方應該沒什麼差呀？像我在新竹當巡官時我也是把工作做好，在台北消防署當科員也是一個表現。我一樣在我的職場上盡自己的力量。不會說我離開消防署來到這邊，我的心態就有所改變...

（七）您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：你現在這樣的工作算是內勤還是外勤？

A：半外勤

Q：那之前呢？

A：應該都算內勤。

Q：那你覺得內勤跟外勤有差別嗎？

A：外勤很累...

Q：那在工作表現上有關係嗎？

A：沒有關係，我們這種不算內勤也不算外勤的時間都拉的很長...

(八) 您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你覺得本身什麼樣的特質會影響我們從事警察的工作表現呢？

A：我覺得第一個要有英氣（特別是女生）我覺得女生的英氣很重要，我看過很多女生都太柔了...因為這是比較剛性的工作職場，所以如果不能把英氣表現出來就會很吃虧。我覺得同學的自信還有英氣還有對這份工作的態度都很有影響

Q：本身應該要有怎樣的個性特質呢？

A：個性特質我覺得要外向一點；就是說不要太內向才會適合這個工作。

(九) 您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你覺得民眾對女警的支持會影響你的工作表現嗎？

A：不會啊，我覺得就這個工作而言民眾對我們不會有什麼影響，因為我們不算是直接跟民眾接觸。

Q：那是不是看工作性質？

A：對對對...因為我覺得就是做好一份工作，因為有的民眾就是刁鑽，我何必因為他來影響我的工作呢？

Q：會不會想說因為你是教學生的狀態呢？覺得好像是再塑造一個好的女警呢？

A：我覺得這種包袱太沈重了~

Q：以塑造一個女警來講你會不會說要教他如何去獲得民眾的支持呢？

A：我們會強調他的態度與心態，因為要有正確的心態才會表現出正確的態度。像我們看這麼多的學生，可是我覺得出去到外面給一般機關的評價實在是褒貶不一...

Q：當然是會有啦~你帶出去的學生之後有好壞，有沒有嘗試去分析呢？

A：好的學生在學校本身表現就很好了...

Q：那這些學生會有哪些特質呢？

A：特質之一就是很守團體紀律，肯為團體付出不會自私自利...自私的人我覺得在職場上不會有很好表現。

Q：那這跟我們的教育有直接影響嗎？

A：我覺得應該不叫教育，就像特考班跟年特班是屬於受訓性質，這9個月要完全改變他很難；只能灌輸他這個概念能不能改變他個人當然也要看...

Q：那你覺得從學校畢業直接進來的學生比較好塑造？

A：我覺得在沒有特考的壓力下，學校可以塑造得很好；但是現在有特考的壓力，學生重心都在特考；我們要灌輸什麼都很難...所以像是訓練，我們以前會覺得訓練再苦我們還是會去融入環境...不過現在都不一樣了

Q：你剛剛說特考會影響學生是??

A：比如說剛開始進來告訴他要有團隊感要有紀律都能表現的很好；因為剛進來就像白紙一樣...可是當他二年級要面臨特考，學校有一堆政策比如說不用早上去跑步不用升旗，只要專心考試...所以當下學生就是認為「我只要作好讀書工作其他都不用管」，就變成以後去職場就會「我只要好好考過三等，其他都不用管」...變成會有價值混淆。有這個特考壓力在，我覺得學生品質沒有以前那麼優。

Q：可是以前也是有經過特考呀？

A：以前特考沒有壓力，現在特考是因為有大專院校等其他競爭，擔心學生因為沒

有考上被擠掉，兩年的訓練就白訓練...變成不合格任官...

(十) 您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你覺得長官對女警的支持會不會影響女警的工作表現？

A：就我的職場我覺得不會，因為我覺得警界要要求男女平權我覺得很難

Q：那你覺得男女不平等待遇多嗎？

A：偶爾啦～工作壓力多時就會覺得

Q：能舉例嗎？

A：像女生人數越來越多，所以我們就會被要求五個隊職官要帶好幾百個學生。有時工作會碰到挫折，特別是特考班。像我們最近就覺得很挫折；但是當我們遇到挫折時，我們的長官就會適時給我們一些鼓勵啦～可是我們也能說這狀況是不得已的...也不是男女不平等，只能說是「礙於現況」

Q：你之前的工作經驗會有因為你是女生，所以會有出現長官不會委以重任或不受看重的情形嗎？

A：以前在學校時不會，在消防署公關會希望科有內外之分；裡面是文書，就是在辦公室內提供想要的資訊...當時可能會想說「為什麼我都在裡面」，不過我也不是一個非常想要出去的人。所以那時候長官就會認為女生比較細心，在內把資料整理；男生就往外去交際應酬比較適合。女生比較適合在辦公室處理事務...

Q：那你自己也樂在其中囉？

A：沒錯。

(十一) 您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：同事的支持呢？會不會遇到對女警有另眼看待的同事？

A：有啊～我以前在消防署時，那時候我們在綜合企畫科，有一個男生是我同學。那時候我還記得他會跟我計較工作...說「這是我的業務」後來就這樣吵翻了...

Q：有沒有被不平等待遇過？

A：我覺得比較少啦～有些男生會說「穿裙子的～～」呀...我是覺得不在意，在這職場性別歧視的感受不深...基本上我不是一個很女性化的人，所以我覺得他們講的話：可能有人認為講一句話就是性騷擾，不過因為我們可能在警界久了所以覺得沒什麼；不過新的一批警察來說可能會覺得「有什麼」。我覺得應該是人生歷練過程的不一樣。

Q：所以有歷練過就不一樣？

A：因為我們以前也都在男多女少的地方工作，所以也不會去在乎。自己調適過來。

(十二) 您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：警察的升遷制度會不會影響你的工作表現？

A：不會啊，我同事說我是個怪人，因為在消防署，科員本來已經要升專員，可是後來因為學校有機會回來，同事問我說「你願意放棄嗎」我說其實沒什麼不願意，只是一份工作。

Q：那為什麼你會選擇回來學校？

A：因為我覺得一個是離家近。以前我必須七點以前到辦公室，四年下來很累...覺

得四年多一直都在公關，所以很想換個環境。可是那時我回來時不會去考慮職務是什麼，今天畢竟只是一份工作，所以把工作做好而已。

Q：所以說「做好工作而不是爲了升遷」對吧？

A：對對對對對。這蠻豁達的...因爲接下來我還想去考人事班，因爲我沒有做過人事的經驗，所以應該蠻好玩的。因爲有些人會認爲「女主內男主外」，把內勤的工作交給女生...因爲我們的升遷制度屬於功獎制，所以這樣的升遷制度相較之下就比較不容易升遷...

Q：想問這種制度下會不會影響你的工作表現...

A：不會。

（十三）您認爲家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：所以說家庭支持對你工作表現很重要？

A：應該說是非常的大。

Q：那你是怎麼樣去調適的？

A：去調適哦...我覺得調適的話第一個是我先生很支持我這份工作，他覺得你今天在職場上就應該把這工作作好；而我爸媽也是很支持我，例如說我不能回去時，就會幫我帶小孩照顧小孩功課...就是說你要有很強的後勤支援才能全力投入...像我們有一個學妹去離島，就是因爲小孩所以請兩年育嬰假，因爲他找不到很好的照顧小孩方式，所以才選用這種方法。

Q：剛剛提到家庭關係是不是影響到工作表現...但像你剛說從消防署調到警專是因爲離家近的關係，跟家庭關係是沒有關係的，對吧？

A：對。跟負擔家庭責任沒有關係。

（十四）您認爲長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：長官的領導風格對工作表現有什麼關係嗎？

A：我覺得我遇到的長官都很好，除了交通隊外。交通隊當時也是整個職場文化讓我覺得沒有待下去的理由；回到學校我覺得碰到了主任，他們的風格就是肯放手讓你去作，他們會當你的後盾...。那兩年真的收穫很大，後來在消防署...巡官時跟局長那就不用講，不過也沒什麼業務...

Q：那你爲什麼會在萬人中被挑選到去局長室？

A：這就要扯到學校借調時間，因爲那段時間有一個組長對我很好，後來我警大要畢業時他問我我要去哪裡，我說不知道，同學要去新竹可能跟著去吧～後來有一天有一個副局長跟我說：你想到哪個科室？我說「不知道耶～隨便」他說某某組長有打電話給他說盡量幫你安排，現在局長室有個缺，問我要不要去，所以我就去了...

Q：那也是因爲你早期跟長官的互動以及工作表現被肯定啦～應該說不會太差才有這個機會啦～

（十五）您認爲組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：組織文化對你的工作表現有沒有影響？

A：一點點，當這組織文化你不是很能接受時，可能在工作上會有一些小抱怨...不過對工作表現影響不大，不會因

有怨言而懈怠工作。

Q：你覺得對組織文化有哪一部份不能接受？

A：像以前在消防署，我覺得可能是....（遲疑）。講交通隊那一個月好了，交通隊是我非常非常不喜歡的一個工作，因為那裡的主管明顯就是對女性不是很尊重，可能講話不是很尊重、硬體設備也不是很好...我在那邊只有一個月，那邊的女警真的很可憐；像是洗澡，都會看得到頭...就覺得硬體設備跟職場文化沒有辦法接受，因為就是要求你的績效，對女生口氣上不會客氣，還會有所微詞...所以感覺很不好。當時就想「反正我一個月就走了」。

Q：可是那邊女警應該也蠻多的呀？

A：那邊因為當時 125 期畢業，當時很多女警；可是 125 期對我們有敵意..這是歷史故事，因為我們當時是專科班，他們是警員班，所以什麼都會比；後來他們先出去變成學姐，我們變成學妹，所以在職場上敵意蠻深的...我有不少朋友都是 125 期的，剛開始都會有敵意...

Q：交通隊有那麼多女警，可是他們沒有在設備上改善？

A：完全沒有。當時根本不在乎兩性平權，當時認為「男生可以，女生為什麼不行」

Q：那大家還是都接受？

A：都接受，當時大家都很乖。

（十六）您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

Q：你覺得任務的要求跟你從事工作表現有影響嗎？會因為任務要求多才表現得好？還是...？

A：會有，會有，應該會有。

Q：能舉例嗎？

A：以這次總隊長推我出去的原因，因為學生不斷增加，硬體設備也要增加，然後在帶隊上....那時我記得總隊長跟我說「人數未來會越來越多，你要有心理準備」我覺得這就是一種任務的加重。這次總隊長會要我作，其實就是想要看女生隊的運作不會因為人數的增加而有所鬆懈，還是有一定的表現...所以執意要我出來看看有沒有人能要出來。

Q：所以任務如果要求越難你還是會去完成，無形中發揮自己的潛能？

A：其實潛能真的是被別人發掘的。例如說自己覺得不行了，不過長官認為你所以最後就被挖掘出來了。

（十七）您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

Q：剛剛有提到過工作環境對你的表現影響，現在這環境你覺得適合讓你有發展空間嗎？

A：我覺得已經有一點瓶頸了，第一因為學生多了，多了很多未知狀況...第二擔任這工作也 10 年有了，覺得有一點無助，有一種無力感....因為現在的人不是你能掌控的。

Q：那你覺得一段時間還是要調整一個工作比較好？

A：對，至少在工作上覺得...因為我們學校很奇怪，隊長要升到組員才會去調整你的工作。所以要到組員階段才有正常上下班，所以從進來到這階段大概最少要 10 年。很難預控這期間

(十八) 在您從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？

Q：你印象最深刻的是怎樣的工作？

A：印象最深刻...我覺得應該是現在這階段帶學生吧～

Q：學生有什麼狀況，處理起來讓你印象深刻？

A：很多...突然想不起來。以前有個例子是學生去實習認識一個學長，這個學長雖是離婚但有一個同居女生。因為這同學的介入，就叫學長的兒子寫了一封黑函給校長，那時候這同學差一點被處分....因為當時我們第一次接觸這個案子，學校的立場是「只要學生有作，就要處分」不過我們的立場會覺得「要盡量保護學生」，因為年輕無知，要盡量給她一個機會...所以小心翼翼的處理，後來這學生就沒事了...這處理起來讓我們覺得會看情況，如果這學生是因為年輕而犯錯我們會去輔導她，如果有年紀還犯錯我們就不是很能諒解...像是我們年特班有一個女生，因為我們受訓時沒有禁孕條款，剛好那一年有一個女生已婚但是懷孕了；學校的立場是「不能受訓就要退訓」，當時學校要我們輔導她退訓或延訓，可是他覺得如果今年放棄這個機會以後沒有時間，而且還要一～兩年才能回來受訓。那時候她先生也在消防界，家裡也是堅持繼續受訓。學校立場就是盡量輔導，後來他去台北市實習被局長知道，就被局長警告；當時學員心態是：指定動作我能作、成績及格就好；可是就學校立場：如果因此而流產，這個帳要算誰的？學校也是要保護學員的。那消防局的立場就是「我們實習就要操作實務，怎可因為懷孕而不作？」這學員溝通很久，才同意辦理延訓。就這案子，以男女平權來說不能夠剝奪他的工作權，可是有人就是沒有工作認知...這樣帶完之後，像年特班這些人在工作職場上的認知很重要...這兩個例子算是印象很深刻，還有一個就是精神狀況。精神狀況不好的：實習時不知道是因為壓力太大所以有點神經錯亂，後來就休學；另外有一位學生，他媽媽就是希望進來能夠修正他的行為模式，我覺得這位媽媽很天真。藉由各種力量來阻礙...因為這學生進來作的事情是不被允許的，但是媽媽藉由各種外界力量讓她辦理延訓。一年以後又跑去消防署受訓，沒多久就被消防署開除了。但是我覺得保訓會的立場就是覺得沒什麼不行的...

Q：所以還是因為這樣要面對各種處理狀況...學校也不見得比較單純對吧？

A：對。

(十九) 今天是我們第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

Q：那我想請問現在 99 年起要全面開放招生女性名額不受限，你對這措施有什麼看法或建議嗎？

A：我持非常非常反對的態度。我覺得如果我們招生特考方式都像報紙上講的特考特用，因為警專跟警大招生本來就有限制，這樣的話其實女警還不至於太多。但是如果像現在特考班沒辦法限制名額，我們今年就進來 500 個，那至少保訓會要安排面試、體能測驗吧～但是都沒有。只有書面審核...有些人不到 160 公分也進來了，學校安排複測，複測不過他又去申訴。那我覺得保訓會在措施上好像過於草率，因為好像對於警察工作的特性當成一般公務人員...如果說要女警不設限，那一定要有體能。像日本、美國...

Q：謝謝你今天接受我們的訪談～還有什麼意見嗎？

A：如果因為這篇論文能讓女警政策有所改變的話就很感謝了。如果可以的話，畢

業論文能不能給我們一本。...

訪談個案二

受訪者：B

訪談地點：B 公司簡報室

訪談時間：民國 98 年 3 月 20 日 10 時 30 分

受訪者簡歷：從畢業到現在，我是 93 年 6 月畢業，現在 4 年多。

(一) 您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q: 你覺得年齡跟工作表現有關係嗎？

A: 我會覺得主要還是在個人心態方面，之前我待過外勤單位，那邊有一位年紀比較大的隊長，一開始可能認為他們經驗可以參考，不過我覺得心態上可以保持學習的心情比較重要。因為我們在打擊犯罪時會有新的技術與技巧，如果心態上能夠調適是比較重要的。

(二) 您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q: 請問你結婚了嗎？

A: 還沒？

Q: 那在你工作領域裡面有遇到覺得婚姻對工作表現有影響嗎？

A: 我覺得臺灣社會上對女性婚姻還是有所箝制，因為大家還是覺得男主外女主內。尤其是女警在職場工作時間一拉長，勢必家庭沒辦法兼顧。之前我遇過的女性同事覺得如果在職場表現過於活躍，回家之後可能不會有遇到好臉色... 如果要表現得很好，表示可能長官要求要能隨CALL隨到，還要能夠應付一些特別要求與訓練，難免時間上就沒辦法去配合家庭。

Q: 那像你在工作上有遇過學姐其實能力很好，但是受家庭牽絆而沒辦法在職場上盡情發揮？

A: 我現在看到的是相反的，以我們主任來說，當時聽說是生完小孩做完月子就飛去美國受訓，他是家庭、婆婆都很支持。所以生完小孩就去美國受訓，小孩就都交給先生照顧，變成說就是互補... 女孩子如果工作時間增長，男生就要在家務事上就多一點分擔。

(三) 您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q: 請問你現在的職務是？

A: 巡官

Q: 職務主要內容是？

A: 現在主要是勘驗全國送來的生物性事證的DNA，例如說竊盜案的手套、車禍案被害者的血液組織或毛髮，有時送來的無名屍我們也要採驗骨骸。

Q: 請問你現在擔任的工作，會因為你以前有其他的經驗而有所影響？

A: 職務內容不同嗎？我覺得不會... 一開始是學習外勤，要學會掌握歹徒弱點、聲請搜索票，一些刑事流程都要能夠瞭解跟把握，其實我覺得是師傅帶徒弟可以學習的個案；但是現在這個算是專業單位，主要是需要比較深厚的學術背景才能勝任這個職位，當初我來一開始覺得有點適應不良，因為在學校學的東西在

這邊不太一樣，因為我當初是學犯罪偵察的部分，現在這部分是鑑識；雖然我本身也有考鑑識特考，但是來這邊的話等於是鑑識的某一個部分放大來做，所以在基本刑事上需要再加強，所以一開始有點適應不良的地方需要去處理。例如說你在換一個新職位時也需要去學新的東西。

(四) 您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q:你覺得年資對工作表現有關嗎？

A:我覺得年資多代表是經驗多，像我在外勤服務時經常跟小隊長他們請益，因為這個工作不是說只有偵辦刑案，有時一些業務上的東西或是長官交辦事項都需要有工作經驗去支持。那本身也還是要有學習態度就是了，有些人年資很高但事情往外推那問他也沒什麼用。

Q:你的經歷是從怎樣的外勤工作開始？

A:當時是在經濟組，還沒有改成刑警大隊，是刑警隊經濟組。那時候我們是處理經濟業務，例如智慧財產權、詐欺、盜採國土...

Q:你是只有經過兩個單位？

A:對

(五) 您認為女警的個人經歷是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q:那你從事這些工作經歷跟你之後的工作表現有關係嗎？

A:我自己覺得是還好，但是有人會覺得你有內勤也有外勤經驗，有時一些難辦的事情就會認為你能勝任就幫你貼上標籤；但我覺得個人經歷...其實像我們警察大部分就是畢業就出社會，主要還是受社會大學洗禮，而個人在工作上的經歷大概就是辦理業務、偵辦刑案...我覺得是一些比較routine的東西。

(六) 您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q:你一直都在台北地區服務嗎？

A:我之前是在彰化，後來才調回來台北

Q:那你覺得服務地區對工作表現有關嗎？

A:其實沒什麼差異...因為那時候是看長官領導風格，因為當時長官風格是：一旦有刑案就要趕在多久之內破案，大家都會很趕很急，換一個大隊長後大家腳步就會比較慢，我覺得這個是還好；雖然刑案都有偵破壓力但差別在長官領導風格。

Q:像這樣的你有例子能分享嗎？

A:像我們遇過好幾個，有的長官是比較喜歡報喜不報憂，變成有些問題你不敢真實呈現，他也不曉得你需要哪些幫助，這時候問題就不能解決；不過有些長官是認為有問題就講出來大家同心協力合作...所以我會覺得長官領導風格對工作表現有很大關係。實例的話...有遇過不太對盤的長官，我也遇過一個學姐他以前也是在外勤，他的長官是一位男性，長官認為女生為什麼要去外勤？好好在家裡相夫教子就好，有事沒事可能酸他幾句或給他臉色看，本來他是一個分隊長有帶小隊，後來分隊長就被拔掉被編到別的小隊，但也不是說表現不好...

Q:就是說還是會有重男輕女的長官？

A:會有會有

Q:那你會有感覺嗎？

A:我蠻幸運的，之前遇到都不會，他會給你發揮舞台，不會認為你是女生就應該去內勤...不然我也不可能去外勤。當初一開始大隊長就問我想去哪一組，我就說我想去一組。他問你為什麼想去內勤，我說因為我經驗不足想要先辦業務熟悉公文流程...後來他就把我丟到六組，六組是又要辦公文又要業務又要外勤等於兩邊一起修...因為他是覺得既然我要多學，那就在這組可以符合所需...

(七) 您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q:等於讓你在累積經驗上會更快囉～像你內、外勤都有做過，你覺得內勤、外勤跟工作表現會有關係嗎？

A:我覺得內勤跟外勤要求的不一樣，因為外勤主要在刑案偵辦的績效，可是內勤的話...像我們現在是作DNA的準確性以及時效性...內勤工作做久了大多都是制式化。而外勤以往例如說我們監聽電話都用王八機，但現在幾乎都是用網路電話還用跳板，要追尋IP幾乎很難找，等於我們要會鬥智鬥力，如何去找後方的跳板...這就是外勤的部分。

Q:那你當選女警楷模是在內勤？

A:是

Q:所以在內勤表現還是有機會呈現出來的？

A:我覺得比較難，因為我們鑑識單位比較算是幕後英雄，因為我們DNA鑑定主要是給外勤單位一個偵辦方向...譬如說在刑案現場發現到一個不屬於被害人的DNA，那我們可能說是男性DNA或是DNA鑑定出有某種親屬關係，可以給他們一些偵辦方向；但是真正破案功勞還是在外勤...因為DNA分析出來只能知道一個性別，不會說出這DNA就是某某人...例如說犯案DNA留在現場，如果DNA檔案沒有建檔，那這DNA等於無名的性別不知道是誰，所以還是需要外勤隊去找到底是誰並且進行比對...

Q:雖然不容易有工作表現，但還是很重要的

A:很重要，因為很多單位常常都會給我們案子，如果國內有什麼重大刑案幾乎都會到我們這裡...因為現在指紋大家都知道碰到會留下所以都會戴手套；但手套就是會有皮屑組織所以還是可以偵察。所以我們有太多不能外露的祕密，現在很多人都知道，因為媒體都過度渲染辦案手法，例如說我們去跟監嫌疑人，我們已經有刑案現場的DNA...當他丟出什麼垃圾時我們就過去撿：用過的衛生紙、抽過的煙蒂、喝過的吸管...如果DNA比對一樣就表示涉有重嫌...

Q:那真的很辛苦，那媒體還是不能亂報導...

A:媒體已經報過了...（笑）

Q:到時連最後法寶都沒有了～

A:是啊，到時又要想新招了。

Q:所以意思就是內勤很重要，但想要突顯出來是比較困難的，比較不容易被大家注目對吧

A:我覺得今天還好我是在技術單位，跟刑案還能碰一點邊；如果今天我在秘書室，或是在督察室那我接觸到的東西都是警察內部事務而不是跟治安有直接相關，那工作成就感可能比較難找到。

(八) 您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q:你覺得本身應該要有怎樣特質比較會影響警察的工作表現

A:我覺得樂觀很重要，像是剛剛講到長官問題，因為長官常常三不五時就會換...像我當時在彰化十個月就換了兩個組長，第一個跟第二個的領導風格就差很多，我在底下依舊是這樣做...可能第一位比較有打壓我的情形，但我也不能說這樣就不從事這些工作。如果說能夠保持樂觀積極的心態會比較容易做好你本身的工作。

Q:就是自己的態度比較不容易被長官影響就對了？雖然內心上可能比較鬱卒就是了...

A:會啦～會有一點...

(九) 您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q:你覺得民眾對女警的支持會不會影響你對警察的工作表現？

A:民眾我很少接觸到...之前我在外勤時有時會請民眾過來說明，他們倒不是說支持，是會評論我們的外表：例如說沒看過女警長這樣的，你真的是女警嗎？都是用外觀去評斷工作性質...其實現在很多媒體也是這樣：你破了什麼案他們不在乎，他們在乎你呈現的外在條件...就變成像組長之前說：我們要打破女警的花瓶角色。其實很多媒體跟民眾都是這樣看我們...

Q:那你覺得我們應該要怎樣改變這個形象？

A:我覺得就是適才適用啦，因為女生本來體力就是不如人，所以我們需要訓練別的方向，例如說男警沒辦法去從事的工作，例如說DNA鑑定幾乎很多都是女性，我們這邊主管幾乎都是女生。

Q:所以適才適用其實更能夠發揮？

A:如果說要我們去外面搜索、踹門..我覺得我是踹不過男生，我覺得先天差異還是有

(十) 您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q:長官對女警的支持會不會影響你的工作表現？

A:我覺得會...像之前我們偵破一個比較重大的詐欺案，那個案子本來不是我的，我說我有興趣長官也很支持，長官也不會說什麼就讓我試試看...

Q:那你覺得長官應該給我們怎樣的 support？

A:我剛剛說的：少一點男女歧視的觀念...

Q:我研究的主題就是這樣：希望長官對我們是問「能或不能」而不是問「男或女」

A:是這樣沒錯，有些體力性工作我們的確是沒辦法跟男生去比。我相信長官在評估人才使用上應該有他們的一套，例如說比較適合動腦筋的人不會送上前線去...

(十一) 您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A:你從警到現在，同事對我們女警的支持會影響工作表現嗎？

Q:我覺得會。因為其實雖然我們一開始查案是單槍匹馬，但到後來還是需要團體合作去破案。因為抓到犯人可能需要詢問筆錄、偵察卷宗...這些事情不是一個人

能搞定...所以團體合作很重要。

Q:我是想問，因為我們是以男同事居多，他們會不會有性別歧視？不想跟一個女生合作之類的...

A:我覺得一開始會，一開始新人進入職場時他們就會評估你的工作表現、工作態度來決定要對你用什麼態度、觀念去對待你這個人。一開始我去單位時我們辦公室只有兩個女生，一個是我另一個是待很久的小隊長，我又比較年輕就被看成小妹妹這樣...他們那時候會有一些言語上「虧」你一下，但後來就比較不會...或是有些東西要你去，但其實是他的業務...後來我搞清楚狀況後就會說：這不是我應該負責的...

Q:那男生會有瞧不起女生的狀況嗎？

A:還是有...

Q:例如說工作上、言語上...之類的？

A:就像我說我們單位上有兩個女生，一開始我不會工作後來等我學會後，我會聽到兩種不同評價：另一個女的小隊長就被說「回去顧好小孩」...有一點被說成無效警力...或許是因為工作態度的關係。你先表現出怎樣的態度，別人就會認同...

(十二) 您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q:警察的升遷制度會不會影響你的工作表現？

A:我覺得一開始不會，現在有點...例如說一開始大家都是同學，經過四五年的磨練後，怎麼覺得有人已經在前面我還在這裡...或是工作比較累的時候會想到...

Q:會不會是因為升遷制度上是靠獎勵，而這樣的職務上比較沒有獎勵的機會影響升遷？

A:也有可能，不過很難說。像我的單位比起外勤單位當然獎勵比較少，可是以刑事局來講，幾乎我這個職位都是鑑識單位，所以幾乎都是鑑識單位&鑑識單位，所以也不至於有表現特別突出...我是說我們同學之間，有可能是因為不同單位跟不同工作內容來看，當然偶爾想想會有點心酸

Q:那你會想跳槽嗎？會想到一個比較有工作表現的地方...

A:會耶～對啊，就想到今天在這裡作得很辛苦職務還是這樣，有時候遇到一個職務比你大的人對你講話很不客氣的時候更會有這種講法；事實上能力也還好，但就是因為在比較好的位置所以可以對你頤指氣使...

Q:所以會對你現在的工作投入力有一點減少..

A:對啊～

(十三) 您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q:剛剛提到你還沒結婚，也提到女性同事家庭會有牽絆，那你覺得你家庭關係會影響工作表現嗎？

A:基本上沒有，但是我父母都覺得我現在工作比較好，希望我留在內勤。出去外面流血流汗很危險；我記得有一次我在南部服務，我爸媽想我，就從台北來找我，但是我沒辦法休息，我還必須晚上出去搜索辦案到凌晨兩三點，擔心可想而知。為什麼我會調回來，是因為聽說這邊缺人，聽到立刻就打電話來「叫我請調過去」所以這邊才把我叫來，所幸那邊長官也很體諒我家裡情形...不然我

那時在彰化才10個月，一般要管制兩年...

Q:如果你一直留在外勤的地方，現在是不是已經升上去了呢？

A:這很難說...畢竟是因為家庭關係所以調回來內勤，這也是處理方式OK了...現在家人是擔心怎麼還不結婚。

Q:這工作可能影響你的婚姻嗎？

A:因為這工作比較暗無天日，你看到我們幾乎都在實驗室，很少跟外人接觸...可能有時案子一忙早上九點進實驗室，晚上八、九點才出來，根本社交機會也很少。

Q:沒有機會碰到其他的人，有機會碰到也沒時間約會？

A:也沒到那種程度啦～其實我們辦公室也有蠻多單身女性年紀也比我大，他們也調適的不錯。也不至於沒時間約會，我覺得是因為覺得沒什麼寄託，就把重心放在工作上。

(十四) 您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q:長官的領導風格我們剛剛有講過，如果遇到沒辦法適應的，你怎麼調適處理？

A:就是離他遠一點...我之前遇過比較不好的，會把一些沒人做得事情丟給我做。我遇過把署的交辦案件丟給我作...那時候有民眾陳情，三不五時打電話來關注...也許長官當時是覺得因為你剛畢業又是你負責，做不好也是應該的，上級一定不忍心苛責，所以...後來就變成我去處理。因為這個緣故所以我就發現那長官要離遠一點...（笑）因為他也不會去派一個比較有經驗的人去處理，他只是希望有人去做...對上司比較有個交代這樣...

(十五) 您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q:組織文化會影響你的工作表現嗎？

A:我覺得還是在性別這方面，男對女有時後會有一些言語上的騷擾...

Q:那你怎麼調適？

A:一開始是不知所措，不過後來我講的比他還厲害...講到他們不敢講。所以適應的還好

Q:那對你警察工作表現其實沒什麼影響

A:沒什麼影響

Q:就是說在這個以男性為主的職場可以適應囉？

A:可以適應，不過我會覺得女孩子多少還是佔點便宜，像我們畢業時男同事看到我們忙得不可開交會主動問一下，如果同樣事情發生在男生身上肯定管他去死...但是看到女生的話多少會有惻隱之心。

Q:所以說女性在這職場還是有優勢？

A:多少有一點

(十六) 您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q:你覺得任務的要求對你從事警察工作表現有影響嗎？

A:我覺得就是盡力完成長官交付的任務吧

Q:不一樣的任務要求會對你工作表現有影響嗎？

A:除非是我能力之外，不然我覺得我都會盡力去完成。如果是能力之外我覺得會

暫時冷處理...像我今天研討會的事情我就沒有經驗、要掌握經費、人力、場佈...我就會把這事情先擱置，等我事情先處理完後再來處理...

(十七) 您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

Q:那你覺得警察的工作環境跟從事警察的工作表現有影響嗎？

A:我覺得有影響就是剛剛我已經說了，可能一開始對你瞧不起但我們可以用工作表現來證明能力；長官或是同事會因你是女生，多少會客氣一點...可能對別的同事是捧公文，但對你可能就只是念念而已...相信他也怕你在面前突然梨花帶雨而也不知如何處理

Q:那你有沒有遇過這樣的事情？

A:我之前在南部沒有遇過，在這邊是有遇過幾位同事壓力太大哭了，當然長官是沒有看到啦...大概就是默默躲起來哭這樣...

Q:純粹是因為工作壓力的關係囉？

A:對...

Q:那軟硬體設備呢？

A:因為我對這東西不是很要求，基本上就是吃飯傢伙要先顧好，現在電腦化當然電腦不能太差，或是空調壞掉也不會有工作心情...

Q:因為之前有一位學妹在外勤隊，沒有一個屬於女生的盥洗跟睡覺的地方...

A:那時候我們也有遇過這樣的問題，我在南部也沒有住的地方，本來想說住備勤室好了...後來還是租房子。

Q:那輪值的時候呢？

A:那時我們沒有要輪值到24小時，剛好我住的地方離辦公室很近，所以等於也是住在警察局了啦...要為我特別去建一個，我想也是不太可能...

Q:民國99年要開放女警招生不受名額限制，你覺得這個制度如何？

A:我覺得不是很贊成，女性要從警的話有限定一些工作環境...可是現在男女平等要開放，有時街上看到女警巡邏我會想「這也可以當警察哦」因為真的很矮小，我可能一巴掌他就倒了...尤其是特考體檢幾乎都委由醫院。有些我看明明不到160，可能那邊也沒有重新去量..背那些裝備我都覺得不能行動了。現在也是有測體能，不過似乎只有心肺功能...其他部分就沒辦法了。同樣調查局也在找人...不過他們工作性質不太一樣，我們可能需要第一線面對民眾...我覺得這樣很容易增加男警的負擔。

(十八) 在您從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？

Q:那你從事警察工作經驗中，印象最深刻的是什麼？

A:去抓壞人...那個案子大概是一件詐欺案，我們一開始只有監聽..是我一個人負責，聽到一個眉目後再去查車牌...我覺得很刺激的是跟監時在涉嫌人家附近走，又怕他跑掉又怕他發現。等到真正行動那天，他們有固定時間上班，可能九點開始打詐騙電話；那天很特別，因為他們的小孩也生病了就送小孩去醫院，所以那天沒有出現在巢穴...我們還擔心是不是曝光了..還好不是。我們後來臨時決定請另一張搜索票，去搜尋另一個地方。我是去參與作案地方的搜索，因為他們故意把一樓弄成荒廢還大門深鎖...當時我覺得我還是有女性的優勢，因為男警衝前面女警在後面。當時組長就把門踹開往前衝，進去後就跟涉嫌人發生扭打，我後來感到只能負責壓制...當時還有涉嫌人跳窗逃跑不過我們沒追到...

這是我印象很深刻的。那天我也跟男生一起帶槍出去...

Q:那有沒有一個專屬需要女生作的任務？

A:當時有人要我去網路釣魚，釣那種援交客...不過我沒有遇過。

(十九) 今天是我们第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

無。

訪談個案三

受訪者：C

訪談地點：個案 C 辦公大樓的會議室

訪談時間：民國 98 年 3 月 25 日 10 時

受訪者簡歷：約從 87 年開始從警。

(一) 您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：摒除女警，男警也會有這個問題。因為本身年紀愈大，體力上會有所限制。相對的，年紀愈大，閱歷愈多，要看哪一方面去切入。目前我從警的年資10年，我現在三十幾歲，對我而言對我而言沒有影響太多。

(二) 您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：很明顯的差異。面臨生子和家庭因素，還有另外一半支不支持，剛好我先生也是警察，另一半支持度是很重要的。

Q：身旁或自己有沒有例子？

A：我老婆應該下了班就回家，如果另一半不支持就會有問題。

Q：會吵架失和？

A：我之前在虎尾分局，是這幾天才調警察局刑大，這幾年來女警數有在增加，那時有別單位的女警已達到離婚的地步，是因為另一半不諒解，因為警察工作比較廣泛，認識的人比較多，交友圈也比較大，所以會產生一些問題。以我自己為例，我之前在分局辦家暴業務，希望事情能圓滿解決，我不在乎上、下班時間，有時加害人會下班打電話給我，因為是男性，導致我先生有點不高興。

Q：如何調適這個問題？

A：我就跟他說這種情況蠻常見的，會盡量跟他溝通。

Q：有什麼方法？

A：我後來自己調適，不留手機，只留辦公室，用上班時間聯絡。

(三) 您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我一開始是基層員警，那可能就想說只要不出錯，我就循規蹈矩，不求特殊表現。從我警大畢業之後，我想法已經不同。或許因為我當上幹部，會想把多一點時間花在工作上。對我而言是有影響的。

(四) 您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：多少會，年資可以彌補體力的不足，會影響到你的工作表現。

(五) 您認為女警的個人經歷是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我之前的工作屬於內勤的，資訊和秘書檔案，我自己的範疇，管好就好。但後來到偵查隊，屬於外勤職務，我會遇到民眾、被害人和加害人，會有差別。

Q：你是說外勤與內勤的差別會影響工作表現？

A：不是，我是只個人經歷會影響工作表現。

Q：有沒有特別的經歷會影響你的成就感？

A：我是覺得是同仁的支持，我曾經多次配合裡面帶班去取締槍枝和販毒集團，雖說我只是一個女性同仁，但是我可以作到和男性一樣的工作，而且想說我真的有什麼狀況的話會有後援。像我們去執行搜索，一旦鎖定目標，我要負責去叫門，卸下他們的心房。我一開始也會怕，一般人都認為我不像警察，我就假裝快遞，看某某人在不在，主要是讓對方開門。

Q：基本上由你去？

A：基本上就是卸下犯嫌的心房。

Q：為什麼內勤轉外勤？

A：因為職務的變化，我官校畢業後想說我警察生涯還很長，不可能一輩子都待在內勤，就想試試看，所以因緣際會到偵查隊，

Q：是你自己願意的？

A：長官派，我就答應了。

(六) 您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：一畢業就在這裡嗎？

A：我都是在雲林；要看你待的地區有多廣闊，像我住雲林，如在台北工作，就會有影響。如果我在虎尾分局，住在雲林，這樣兩邊都可以兼顧，工作會比較多投入。

(七) 您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我覺得有關係。內勤比較單純，純粹文書上的處理。但在警察工作，重績效，要破案等等才有用，內勤做的再怎麼好，民眾也沒有印象。

(八) 您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：服從性要高。不能一直以女警自居。有些同仁主觀意識認為自己體力比較差，我是女性，長官要考慮到我，我還 有家庭要顧。但是站在男性方面，他們也是有家庭啊！我不希望長官、也不要因為我是女警而對我待遇不同。

Q：除了服從性之外，還有其他特質會影響？

A：我覺得主要是服從性高，長官要你做什麼就沒有問題，有熱忱，就會想盡辦法去達成。

Q：所以長官賦予你什麼樣的任務，你就會去達成？

A：但我們要適應長官，不是長官來適應我。

Q：你當女警楷模是因為什麼優良事蹟？

A：同仁有提供線索，我們就去監聽一段時間，監聽也不是我一個人，我們就請領搜索票。因為有個女犯嫌，他們都會找我帶隊去主導。

Q：像你一個女生帶一個隊，帶一個有男性的隊？

A：我是有制服警察與便衣警察的身份，像他們有案件的話都會找我配合。

Q：平常有在偵查隊上班嗎？

A：我沒有刑事加給，我是上勤務表的勤務。

Q：為什麼他們有需要才指派你？

A：我沒有固定帶小隊。

Q：直接由你帶隊出去。

A：因為我的官階是在小隊長之上；如果我對這個案件有瞭解，他們就會找我。像嘉義那件案子我是從頭到尾都有參與。

Q：你帶領男性有什麼樣的困擾嗎？像你這麼年輕、柔弱的感覺？

A：平常就要跟他們建立良好的關係。不要一直以女警自居，雖然他們也會嘲諷你。

Q：怎樣的嘲諷？

A：你可以回去顧小孩，你這麼瘦怎麼抓犯人。我聽了會引以為誡，我就自我解嘲不會當一回事。

Q：如何自我解嘲？

A：我會一笑置之，只是內心上我會給自己壓力。尤其像我剛到偵查隊的時候，有些女警同仁會跟我說，會對我有所告誡。跟他們相處之後，了解他們因為工作上的需要而讓他們變成這個樣子，因為他們遇到的犯嫌有很多種，導致這樣。

Q：因為你的樣子比較清秀？

A：像我們著手非法監聽的案件，我也是裝做失婚的婦女。我會去扮演不同的角色。

Q：因為你的外型而有幫助的？

A：對，有幫助的。

Q：所以善用自己的長處去扮演不同的角色也是可以做的很好？

A：別人認為是你的缺點，還是可以成為自己的利器。

Q：我訪談的對象多半是粗壯型的，像你這樣秀氣的很少？

A：所以同仁喜歡帶我出去，很有偽裝效果。

(九) 您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：會。就譬如說我晚上帶班臨檢的時候，我是唯一女的。我在態度上會比一般同仁更嚴謹，可能大家目光都在你身上，會有壓力。

Q：像你帶班出去，有的男警會年紀比你大的？你如何讓他們服從？

A：他們不見得服從性高。

Q：如果碰到不服從的，你如何做？

A：我會再說一次，因為在民眾面前該強勢時還是要強勢。其實我兇的時候很兇，同仁相處久了就知道。

(十) 您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：應該會吧。

Q：有遇過對你特別支持或不支持？

A：像我們學姐他們在心態上，認為長官待遇有差別的話，工作態度上就會不同。他們會覺得說長官不支持，我也沒必要都把心力放在工作上。

Q：我發現有蠻多長官不愛用女警？

A：但這也是我的一個動力阿。我自己也想過為什麼我在偵查隊？我不在二組或其他組，那時長官認為偵查隊剛好有婦幼業務，裡面有配置一個家防官，長官可能有他的考量，我不適合辦保安業務，我不適合查案，我會給自己心裡建設，那我要盡力在工作上做好。

Q：讓他們肯定女警的能力？

A：偵查員就是刑事的，就是在外勤。他們問我為什麼到外勤，他們就問我怎麼不到內勤，但我不喜歡他們給我設一個框。像這次我就自己寫報告，不想要侷限在女警的框架底下。

(十一) 您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你說同事的支持對你的工作表現蠻重要的？

A：對，譬如說，兒少性交的案件，他們（男同事）會覺得你可以去作什麼案件，協助辦理，等於我們用柔性的一面去說服幫忙，所以平常的相處要好。

(十二) 您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：我覺得還好。你所謂的升遷表現也可以靠考試，如果你想要更上層樓，可以朝那個警政班。

Q：有些長官不喜歡用女警？因為我們的獎勵是工作表現，因為長官沒有那麼善用女性，所以女性在獎勵上面沒有達到升遷的表現？

Q：如果你剛好在一個沒有功獎的工作任務上？你是否有遇過這樣的狀況？

A：那就變成長官把你擺設在那邊。就我而言我覺得還好。

有時候劣勢成為你的優勢，像我在婦幼隊，像一般人會認為是要女性的，假設婦幼隊有組長缺，搞不好女性的角色就出現了。

Q：其實我們目前有蠻多單位主管以男性為主，他們可能會認為女生好像不適合擔任重要的職務？

A：有一些是輿論上的壓力，如果在工作上表現比較突出，人家會覺得你沒有那個照顧家庭。

(十三) 您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：所以家庭會影響工作表現？你如何去調適？

A：盡量調適，我也還在調適之中。隨著小孩子慢慢長大，不特定因素，我小孩小一小二，所以感受不太明顯。

(十四) 您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：升遷制度或賦予你的任務會影響你的工作表現？

Q：你有遇過這樣的實例？

A：我覺得要適應長官。

Q：今天你在偵查隊，也是剛好長官給你一個機會？那如果沒有給你，你會主動爭取嗎？

A：我不會主動去爭取。例如我現在來刑大，是我主動爭取，那我心裡壓力會很大。因為我自己主動爭取的我會想要做得更好。但如果一開始長官派我到偵查隊，我也不會主動爭取。

Q：如果長官一開始沒有派你過去你也不會發現你對這個有興趣？

A：像保安方面我沒有接觸這個領域。

Q：當初你來偵查隊也沒有接觸過阿，你也是做得很好？

A：對阿，就盡量去做。

（十五）您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

A：會吧。可能組織文化大多都男性為主。

Q：你覺得在這樣的職場上你會怎麼適應？

A：盡量適應，或是有紓壓的方式，找同性之間的友人傾訴。

（十六）您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

Q：你的工作表現會取決於長官的要求？會因為任務要求而影響你的工作表現？

A：對。

A：像那時我們辦婦幼業務，評比期間，要你什麼的績效就要拿什麼，例如兒少性交易，就要透過網路去找。

Q：你怎麼達成要求的績效？

A：要績效，我是上網去找，同仁會去約跟他們見面，然後把他們找回來問話。

Q：如果長官沒有要求達到什麼樣的目標，就不會去做嗎？

A：看期間，有沒有專案評比，如果沒有就不會去太重視。因為我們的事情還蠻繁雜的，要得東西很多。

Q：平常的工作就應付不完？

A：一般我們都是先掌握重點工作。

（十七）您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

A：接受而已阿。就像那個防彈背心，很不符合女性。

Q：是指線條和重量？

A：例如每件很大，感覺似乎沒有為女性來考量。

（十八）在您從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？

Q：你在婦幼方面有沒有深刻的印象？

A：指家暴案件？

Q：都可以。

A：接觸這個後，看到一些需要幫助的人，弱勢的人，引發我的惻隱之心。我可以從工作上可以幫助別人，是我最大的成就感。

A：有一件家暴個案，他的遭遇與一般的外籍新娘更為坎坷，他先生都在家酗酒、吸毒，吸毒酗酒後，還要引爆瓦斯，他鄰居報警，他也申請保護令，他又有兩名子女，但是他會不敢報警因為怕他先生會被判刑，有前科。像這樣我會暗中幫助他。

Q：你如何幫助他？

A：一個念幼稚園、一個國小，我家裡有童年級的小朋友，我就會把不用的東西給他們。我去過他們家，那根本就不是人住的地方。雖然地方有派社工去關懷，但都是很例行性的工作。

Q：他跟先生的關係如何處理？

A：我有從女性的方式勸她，在婚姻上我們不可能提供她什麼樣的建議，但我有鼓勵她，適時要站出來。還有一個家暴個案七十幾歲，那時候他還很感謝的拿他自己種的菜來送我，讓我覺得很窩心。我們從工作上又無意中幫助別人，是很有成就感。

（十九）今天是我們第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

A：很感謝你，能夠考量到我們女警在工作場上的因素，以後提供他人參考。

Q：99年全面開放招生女警不受名額限制，你的看法如何？

A：我覺得還是要限制，雖然我不喜歡別人因為我是女性而認為我不可以，可是在性別上警察工作還是會有差異性。

Q：比如哪種差異？

A：體力還有膽識，判斷能力；雖說在某部份還是需要女警，但是不能完全取代男性？99年全面開放的話，女性還是有先天上條件的不足，例如碰到懷孕等等。

Q：這次的訪談對你有什麼影響？

A：感謝你對女警的支持，重視女警的工作。

訪談個案四

受訪者：D

訪談地點：個案 D 辦公室旁偵訊室

訪談時間：民國 98 年 3 月 25 日 16 時

受訪者簡歷：服務年資 19 年多。

（一）您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我覺得有，年齡會增長經驗，對外勤來說體力有差別，年齡愈大追趕犯人雖然比較沉穩，但比較沒法那麼好。外勤每班四到二個小時是合理的。

A：年齡對我們的工作來說有好有壞。

（二）您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：有影響，譬如，我有一個學姐，聽說她在工作中婚姻不是很美滿，離婚了，還替她先生背債，假日幫她前婆婆賣東西，平常工作忙碌又為了假日幫忙她婆婆，如果她單純一個人，工作可能不用那麼忙。像我們一樣家庭事業兩頭燒，男生都會考慮他的職業，即使是嫁給警察，也是有些工作要靠自己。我常跟我先生說我如果是你，成就應該會比現在好。我先生跟我一樣是外勤工作，但是不同小隊。我覺得我跟我先生一起工作，到外面偵查還可以一起扮演夫妻。小孩子從小被訓練得很獨立，所以我跑到這裡來工作，進來之後夫妻更有話聊。我有一個學妹，考上學校後老公一年就外遇了，女生好像會因

為學業工作，家庭上沒有辦法去顧慮到。

Q：從事外勤是因為你老公支持，像這樣的家庭關係會影響到你的工作表現？

A：現在沒有，我們都磨合完了，好在我們工作領域一樣，如果工作一樣卻分隔兩地還是會有危機在。

A：像之前我先生在外勤我在內勤，我也會常看不到他。

Q：那你如何調適？

A：我會跟小孩一起去圖書館工作，和小孩做一起我們喜歡做的事情。像我之前有去上空大，原本爸爸都不在小孩不能適應，現在小孩會覺得爸爸不在，但是對社會有些貢獻，媽媽也是一樣的想法。小時候培養獨立的性格是有幫助的。大家都會覺得說警察的工作女生不能做，會有這種先入為主的觀念。

Q：你覺得女生是什麼心態造成？

A：先入為主觀念我在外勤，體力能負荷、家人能諒解、遇到狀況我能不能處理等，加上主管有時後會有觀念，男生帶一個女警出勤是一個負擔。現在新來的隊長，編組各分一組，我同學那組經驗沒有那麼豐富，同組的就不願意跟他一組，說他備勤的時候，我們還要帶他們。他們只願意教一個男生不願意教一個女生，而那個女警也不會主動去學習，就會說不要參與。本身要改變心態。

Q：個人的特質也是很重？

A：對，會影響我們適不適合外勤。

Q：什麼樣的特質比較會有工作表現？

A：至少我們覺得遇到一些狀況會想辦法去解決，多問多去做，不能認為不是我的工作範圍就不主動去做，有空多幫忙多學，像我也是學了我先生很多東西。敢嘗試，不要退縮。

（三）您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：辦過收發、勤務中心業務、秘書、會計、偵查隊兼外勤。

Q：職務上工作表現有關係嗎？

A：應該沒什麼差別，一個人的個性無論擔任什麼職務都可以。警察的工作，大部分都是基層的工作比較多吧。

Q：所以你覺得說在職務上？

A：沒有什麼差別。服務大眾的機會比較多，對我來說擔任什麼職務都是不影響的。

（四）您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：服務年資淺的人不會嘗試新的工作，累積經驗之後有時後有幫助工作的熟練。像行政學得教授葉玉蘭等人，在他們的工作領域得到許多經驗，變成權威，我覺得工作經驗是可以累積，只會越來越來，在於你要不要做而已。所以老，不代表你在警界是不適合的。

（六）您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：像有的派出所才五、六個人，有的七、八十個人，工作地區還是有差。

Q：愈大愈有表現機會？

A：當然是阿。像我們這邊小的派出所，三年才三件刑案。像我們這裡一天就不

止了。

Q：會影響服務品質嗎？

A：服務上速度有差別。服務態度要看個人。也是有看到一路走來都和顏悅色。

(七) 您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我覺得沒有。像我把工作每個都看做是自己要負責的。每個人都是這樣想法，內外勤是沒有影響的。對其他同事應該也是沒有差別。現在主管也是很年輕，我們的制度也不允許我們很混。像別人會覺得你在外勤工作表現不錯，我是覺得是從內勤工作累積而來的。工作丟給你，你就是要自己去摸索。多充實自己，工作不需要分內外勤，都會有他的價值存在。看個人怎麼去表現。

(九) 您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：會。譬如某些小案件，外勤透過民眾會比我們去溝通還要好，像我去參加治安座談會，分局長領軍去，看刑責區怎麼是個女的，他到底會不會抓壞人。我就跟他說，現在趨勢是有男、女警，我們會從科學辦案的方式去辦案，我們比較細心，會發現男生不會發現的部份，你一定要相信我們，我們一定會做到。我們去簽巡邏箱，有些村長就不會再問你說，怎麼會是派女的來。那時因為有些竊案有破，又多跟他們互動，所以他們對女性的警察觀感有差。對我的刑責區域來說，民眾有在看到我們，對我們做的事情，都有肯定。像在宣導的時候，民眾也會對我們肯定。

(十) 您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：專案的計畫，需要一個男生跟我一起全面性的溝通，有些公共關係部份，就會認為女生可以辦得來，就會把他交給女警。他信任與不信任會有差別，主管如果相信你的能力，就會對你的有信心。

(十一) 您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：有的女生，會想說乾脆我們是女的，載小孩、煮飯影響到時間，不過像我出去就出去，小孩都很獨立，久了就沒有牽絆，他們都知道我可以配合，就會找我。但是這也是需要一段時間觀察，不過他們覺得你可以就會找你一起。同事會不會找我們，也是在我們自己的態度，會不會給我們機會，當然我們的工作表現就會有差別。內勤大家都不會重視，外勤大家看得是經驗、績效，如果沒有機會，就什麼都沒有嘗試，就什麼也沒有得到。

Q：你在以男性為主的外勤單位，有沒有遇到揶揄，女性歧視的情況？

A：他們都沒有很過份，如果很過份我會很嚴肅、駁斥他。

Q：這樣相處之後會尷尬嗎？

A：我會私底下找他聊，因為會這樣是因為喝酒，現在喝酒的狀況比較少。有時後派出所的女警，除了工作需要，也要有所節制，不要喝酒喝得跟男性一樣。如果有男性對你有不雅的侵犯，一定要反應，這樣男生才知道你不喜歡這樣。不要為了忍耐不去發聲。

(十二) 您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：不會。如果你要升遷，你的表現最重要，你要巡官什麼的可以去官校，我是覺得工作表現好就好，不會需要透過這方面去取得成就感。因為我們都很忙，加上有小孩，一出去工作就兩三天，所以沒有選擇去官校。所以升遷對我來說沒有很重要。

(十三) 您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：你會覺得說，是因為你先生是警察所以給你這樣的支持？

A：一定是阿，有的女警另一半不是警察的話，就會有影響。

Q：跟孩子的互動還算良好？

A：是的。

(十四) 您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

A：像我本身就是，我之前碰到一個分局長他是軟的，如果你可以好就好，但是我沒有要求要做的很好。但是現在的副主管，是要求最好的，所以會很難拿捏。

Q：那你覺得那個比較好？

A：那時會有挫折，我已經做得很好了，為什麼還會覺得不好，那時候領悟到，有的長官領導風格就是要你以他的意見為意見。有的主管就是說有好得大家一起討論，挑出最好的。

A：為什麼喜歡這樣，是因為有些主管他沒有待過基層，這樣要求下，工作起來就沒有那麼快樂。不會懷疑今天這樣做會不會有問題，如果私底下去找他，可能會又要從頭來。

(十五) 您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

A：我自己沒有去認真思考這個問題。我是認為你指派給我，我就去做，有困難我就去報告，不會自己鑽牛角尖怎麼做？

Q：像這樣以男為主的工作，會不會受到什麼影響？

A：我是無所謂，因為他們會需要你的協助，你也會需要他們的協助，所以是互相的。有時候三更半夜，性侵害的案件，我們一起出去，如果他們都不理你，那就麻煩了。

Q：會不會長官的領導風格會覺得你是女的就會有不一樣的想法？那你覺得這樣的組織文化會不會有這樣的情況？

A：我看過一個女警同事，要爭取去辦資訊，這資訊要去外面修電腦。爭取辦公關，要去外面應酬，長官會擔心丈夫找來，發生問題。像這樣爭取都沒有爭取到，就只好默默接受被指派的工作。

Q：會不會因為說長官的領導風格，讓你做了不重要的工作，影響工作表現，進而影響升遷？

A：像收發工作我就做過，一年才兩個功獎，工作看不出來你的表現，到時候打考績，又是看功獎，會覺得這個工作的待遇對我不公平的，但是組長認定你就是只能做這樣的工作。這樣會影響這個女生對這份工作的熱忱。

Q：他們就已經先入為主女生只適合某些工作？

Q：有沒有什麼工作是女生可以，男生不行？

A：有阿，司儀的工作都找女生。性侵害案件的筆錄，這種情況他們就會通知女性

警員。有的男生會誤報，僅通知女性就好。連最基本的狀況都沒搞清楚，就僅通報而已。

(十六) 您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

A：我對我這樣的工作，我認為已經完成8、9成，如果你中間都不講，然後又全盤否認我，這樣會讓我受挫。如果無謂的要求，是會浪費時間、浪費熱忱。

(十七) 您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

A：我覺得不會。因為國中開始就男女合班。我不要再把自己看成女生，如果在軍校警校也是有這種體認。工作環境跟人應該沒什麼影響。但宿舍方面就沒有專門給女性的。但我們都有六小時的休息時間，但沒有女性的專屬空間。宿舍的問題會影響我們的耕作情緒，如果硬體設備上有充足，應該在工作表現上不會有影響。

Q：九十九年全面開放，不限名額的應用，這樣的措施來講有沒有什麼影響？

A：像我們轄內派在派出所的女警，體力方面還是沒有男生好，訓練也常常不足。像我們常常跟男孩子在一起，頂多就是在外面跑步，訓練不夠。

Q：所以女性在獨立執勤上？

A：我覺得可以逐步開放，不要一下就全面，像有時後去交通值勤的話，男生都會累，女性都只會在旁邊照相就好。

Q：會問他做好準備沒有，自認男生的工作你也可以做。遇到事情夠不夠勇敢，是否可以獨當一面。女生要先打好自己的心理建設再來投考。要給自己觀念，準備好了嗎？

(十八) 在您從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？

A：我辦了一件詐欺案，從辦案之中我覺得自己很幸福，我沒有遇到這些壞人，那時有一、二十人碰到這種情況，產生吵架、自殺的問題，我就覺得他們很可憐。

Q：你可以說一下那個案件詳細的情形嗎？

A：有一個女孩子在報紙上看，徵會計，可是要到麻豆工作，他就是騙你的存摺，就說他是大當戶，怕員工不誠實把他的錢拿走，用盡方法要他的帳戶等等方式。這女生在車上，碰到性侵，可是都不報案，因為怕老公知道。

Q：到最後怎麼破案？

A：要根據他的車派號碼追蹤、監視錄影一一筆對。

Q：這案件是你主導的嗎？

A：通訊監察、被害人筆錄方面都是由我主導，辦了一年多才破案。有時候我都在這裡做到兩三點，他們都知情。他們這樣就知道有些案件，女生方面會比男性細心，女生畢竟比較好偽裝，像我去做保險員推銷等等偽裝，但男生方面就沒有辦法可以這樣。像有一次要辦案，爲了要瞭解大樓的進出方式，就假扮要租房子，讓管理員帶我們瞭解大樓的結構，透過這樣來破案。

Q：所以這部份也因為你的配合，讓你有成就感？

A：對阿。現在一個高二、國三、小學三年級，我女兒大了獨立，會幫忙照顧。像我們也是要不斷的學習，他們也是會碰到交友上的問題，我也會跟他談。

Q：有沒有遇到小孩的叛逆期？

A：孩子不要給他太大壓力，自然就好。後來我先生說，其實小孩子如果沒有對社會有很大的影響的話，那就好了。

Q：叛逆是什麼情況？

A：他會很多意見，努力沒有答我們的要求，但是如果自己換個方式，不管他，現在他也很好阿。像我家的老大現在很自律，連看電視、睡覺都會打電話給我。

(十九) 今天是我们第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

A：很少人會關心女性在職場被重視，還有他們的工作表現。這是一個好的開始。還是會秉持這個工作態度。

訪談個案五

受訪者：E

訪談地點：個案 E 辦公大樓簡報室

訪談時間：民國 98 年 3 月 14 日 17 時

受訪者簡歷：72 年 1 月 27 日至今都在台南市。

(一) 您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：剛畢業是年輕體力很好，以前在勤務中心要24小時輪班，輪班上夜班是晚上九點到隔天早上八點，上了一整個晚上，我很少在睡覺，可以下班之後可以做自己的事情，過自己的生活。一直以來對警察工作我是蠻有熱忱，始終投入。直到兩年前，我還認為要做到屆齡退休，但這一兩年，我想是年齡、體力的關係，開始發現不管上到多晚，我隔天會有起不了床的感覺，逼著自己要起來，所以開始感覺自己應該要退休了。

Q：不是因為工作壓力嗎？

A：其實工作上沒有帶給我那麼大的壓力

Q：體力是身體上的不舒服還是純粹年齡？

A：我個人比較龜毛，我會希望我能達到上級的要求標準，但有時還是覺得體力不行。像那天我上一個超商防搶的埋伏的情務，我連續上3天，前2天精神狀況還好，但是到了第3天，怎麼覺得那麼累。所以我就閉上眼睛3分鐘，但是我不知道自己有沒有睡著，可是我是0點到2點的埋伏，到了2點我要下班的時候去簽退時，在1點40分，我們巡官有簽一個查勤，我竟然沒有發現，我就在想是不是在那3分鐘，我閉著眼睛的時候，警覺性就降低了，我就在想，當時如果是搶錢，那我不是愧對我的職責，那我不是沒有百分之百完成我要做的工作。所以我就在想這應該是體力的關係，我是不是到了要退休的年紀，如果真的該退休我就應該要退休了。

Q：那你們埋伏是一個人還是兩個人？

A：剛開始我們是排一個人，後來發現真的搶錢的話，會有危險性

Q：但是談到體力這個問題，順便提到一下，你覺得男警與女警之間是否有差別

A：可是我認為年紀大的男警還是有體力上的問題，像值日的時候，我我不會睡午覺，有的男警有時候中午或下午還是會睡覺，我覺得這是工作要求跟熱忱

的問題，不論男女，體力都與年紀有關係。

(二) 您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：你結婚了嗎？你先生也是警察嗎？

A：結婚了，也是刑事小隊長

Q：你認為在你的婚姻上會不會與你的工作表現有關係阿？

A：我覺得會呢。像我先生也是刑事小隊長，我們工作性質是相同的，他會瞭解我的工作壓力在哪裡，工作性質他也會體諒，所以對我來講，我真的碰到重大刑案的時候，不分晝夜，應該埋伏就埋伏，三更半夜也是要出勤，所以先生不能夠體諒的話，或是婆家不能夠理解工作性質的話，確實是有影響。像我之前有個同事，就會要求不要上夜勤，因為我們不是會有擴大臨檢，他來上班，婆婆就抱怨質疑他，人家也是女警就不會半夜上班，懷疑他上班是去哪裡，是真的去上班嗎？他就跟組長反應不要排他深夜勤，不然婆婆不諒解，如果家人諒解的話，工作會比較有動力。

Q：所以在這部份你沒有被限制到的。

A：沒有。之前我會去考警察，是因為我還沒結婚之前，我爸爸喜歡這個行業，所以他很鼓勵我去考。所以家人很支持，剛好我結婚的對象是警察，他也瞭解我的工作性質。

(三) 您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：72-85年我都是擔任警員，大部分都在110報案台，從110受理報案的作業員，到承辦業務的承辦人，都是內勤的工作；86-89年是在偵查隊擔任刑警隊員，到89年3月之後就升刑事小隊長。

Q：那你的工作職務對你的工作表現有影響嗎？

A：像我們有5個女的刑事小隊長，只有我在從事外勤，去年底又有一個，但有真正在帶小隊參與輪值的，只有我一個。

Q：像你以前當警員，又擔任內勤，偵查隊的隊員，到今天的刑警隊的小隊長，你覺得這樣職務的歷練跟你的工作表現，有沒有覺得說在哪一個工作會比較有工作表現的機會，還是每個工作都可以表現得很好？

A：我覺得那是不同的領域和工作性質，作外勤的男生就會覺得作內勤很好，他們會覺得內勤是早上可以來喝喝咖啡，下午聊聊天就下班了。我之前在勤務中心辦業務時，每一年評核都要創新，如果自己不要表現，可以得過且過。但是我是覺得我是想要把他作到很好，在勤務中心待了五年，都是全國第一名特優的，一直在創新。我是覺得內勤有不同的壓力，在內勤上我一直都有表現，可是到外勤，表現是要看長官的肯定。

Q：是比較要看得到的吧？

A：內勤就是主管要看得到的努力，而在外勤偵破刑案，報章媒體會大肆報導，外勤得到的成就感會比內勤高。

Q：但是你不論擔任什麼職務，都是一本初衷。

A：對，我覺得壓力是一樣的。

(四) 您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：你覺得服務年資跟工作表現有關係嗎？

A：警察工作愈久，愈有實務經驗，不論在領導上，或每件事情上，有經驗處理起來比較不會有瑕疵，面對民眾，比較不會讓民眾質疑你的專業能力，也可以比較放心，經驗比較豐富，我們自己也不較不會去違法，做我們不知道的違法事件。

Q：累積經驗可以讓自己的表現上更好一點。

(五) 您認為女警的個人經歷是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：年資跟經歷在工作上來說是需要的。剛畢業的人，在表現上要比較周全比較不容易。

Q：所以基本上在學校成績和出來工作就可以有好得表現，是兩碼子事？

A：警察的工作最需要得是經驗的傳承和實務的經驗。

Q：所以出來的學習比較重要？

A：我是覺得比較重要。

(六) 您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。(E6)

Q：你一畢業就在這裡工作，都同一個單位嗎？

A：沒有。

Q：像你都未曾到其他地區（外縣市），這樣和你的工作表現有沒有關係？

A：剛畢業前兩年我是在交通隊就是取締交通違規，110受理報案中心就受理報案處理業務，刑警隊員也是一樣辦業務。

Q：依你自己的想法呢？

A：亂世造英雄，案子的偵破是因為它有發生，複雜的地區，較有發生才會有破獲的機會；複雜的地區會讓你的歷練比較夠，績效比較好。

(七) 您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：剛剛提到內勤與外勤工作你都有擔任過，你在內勤都表現上與外勤的表現是一樣的，並沒有影響表現，所以你認為警察的工作性質外勤與內勤與工作表現是沒有關係的嗎？

A：內勤有區分很多，剛好我承辦的業務是有全國性評比的，我能夠拿到全國性特優，我最差的一次第二名。

(八) 您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你會不會因為這樣的特質讓你的壓力很大？

A：我會想要把他做得更好，所以我每年都在想求新求變

Q：你自己認為你自己具有甚麼樣的特質，會影響你的工作表現？

A：基本上你要對這份工作是認同的，像我一開始我們家就是喜歡警察，我是認同警察，我是屬於雞婆型的，我自己很有熱忱和熱心，我還當過家防官（家庭暴力防制官），我是第一屆傑出的家防官。我是覺得很多事在於你做或不做，有些人是比較保守，我是覺得我能做我就盡量做，要當警察的人就是要雞婆，雞婆的人才會熱心，如果你是冷漠的人，會認為不關我的事，民眾討厭的警察就是認為不關我的事的警察，我覺得這種警察是不受民眾歡迎的，

我說得雞婆在民眾的角度來看是熱心服務很好的。

Q：個性上是不是要開朗外向的比較適合一點？

A：我不知道別人認為我是不是開朗外相的，但我覺得我自己很自閉。我覺得我這個長官是我不喜歡，或同事是我不喜歡的，我不會多跟他講一句話，也不會主動去外面認識或建立一些人脈，所以我下班之後會待在家裡。

Q：所以你只投入在工作而已？

A：我只投入在工作而已。

(九) 您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你認為民眾對女警的支持，會不會影響你從事警察的工作表現？

A：我是覺得每個人都需要被鼓勵及肯定，當然民眾肯定你，你會有更多的動力。就我個人來講，民眾如果不支持女警、不認同女警的話，我應該要做得更好，讓他們知道女警是不會比男警差，女警是更優秀的。

(十) 您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

(E10)

Q：長官對女警的支持，是不是也會影響到你對警察的工作表現？

A：應該是會。可能我很幸運，我碰到的隊長跟分局長，都很疼愛我，給我很大的空間。我目前也沒有被他們罵過，我想，如果我沒有做錯，他幹麼罵我，他交待我做的事情我做了，不是他不罵我，是我沒有做錯事情他沒有機會罵我。

(十一) 您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：那同事之間的支持度對你的工作表現會不會有影響？

A：同事如果排斥女警的話，我會很難過，同事的反應會影響我的心情，但不會因為同事的排斥，就自己打折不做了，但是會影響心情。

(十二) 您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你覺得升遷制度會不會影響你的警察工作表現？

A：我不知道別的縣市怎麼樣，如果台南市的話，我之前是警員，後來考偵查員，到升刑事小隊長，都沒有性別限制，所以我沒有感覺男女的區別，這幾年是以按積分派，沒有因為我是女性而影響我的升遷，倒是刑事小隊長，我是第一個升刑事小隊長的女性，剛開始要派到分局的時候，有的偵查隊長會認為女生耶，讓我自己選要作內勤或作外勤，我想內勤做太久了，想做外勤，他們也之前都認識我，知道我的工作表現，所以讓我自己選擇。一直以來當過我隊長的，應該對我都很肯定，沒有因為性別而受到歧視。

Q：但有時候，我們週邊有人會一直在不受重視的工作裡面，功獎比較少，所以相對升遷機會比較小，這樣會不會影響工作表現的企圖？

A：如果說外勤的功獎比較多，我到是不認為。例如我們去抓一個通緝犯，去抓一個通緝犯二次嘉獎，而出去也不敢兩個人去，通常會四個人去，可是回來只有兩個人可以記嘉獎；甚至辦一件強盜案，可能要花上一天一夜，好幾個人出去，所以外勤的功獎不會比較多；我考刑警隊員，才三年就升小隊

長，是之前內勤的功獎累積過來的。

(十三) 您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

A：我先生是刑事小隊長，我們工作性質是相同的，他會瞭解我的工作壓力在哪裡，工作性質他也會體諒

Q：在家庭關係上面對你的工作表現是正面的。

A：正面的。

Q：你先生也會替你分擔家務事？

A：會。

(十四) 您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：長官的領導風格對你的工作表現是否有影響？

A：我是覺得看個人。如果長官是嚴厲的，我們會積極一點，如果長官寬鬆一點我們就會消極一點。

Q：有沒有碰到無法適應的長官領導風格，要自己去適應調適的？

A：我好像沒有遇過，我們這前一任，他是最嚴格的，大家都對他很害怕，可是我覺得像這種長官我反而比較好做事。賞罰分明，不管是不是嚴厲的，都各有他的優點。

Q：會因為你是女性對你另眼看待？

A：如果是一樣的要求，大家都站在這個起跑點上，如果我們是一樣的，水準是一樣的，反而長官是因為你是女性，也不落後於人，會對你更加鼓勵。

Q：你的調適方法就是做好自己的分內工作就對了？

A：對阿。

(十五) 您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：組織文化是不是會影響到你的工作表現？

A：我不懂組織文化？

Q：像警察是男多女少？在這樣的職場下，長官是否會重男輕女？會不會影響工作表現？

A：像我在分局男生較多，我會把自己當作男生，所以我沒有感覺哪裡不方便。

Q：所以跟他們混在一起....

A：我覺得當初會進來這個單位，就應該知道要有心理建設才進來，所以我去適應它。

Q：所以在這個工作環境之下你可以調適很好？

A：我甚至喜歡男生多的單位，大多男生會因為你是女性給你一些優待。

Q：應該不過份要求，都會...

A：我是不會過份要求，我想在這裡大家都是平等的，不會去想因為你是女生而要求特別待遇。

(十六) 您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：任務的要求會不會影響你的工作表現？像長官有沒有要求？

A：要看長官，寬鬆還是嚴厲。我認為每個警察都一樣，沒有放著案子，明明知

道可以破案，卻不去破案的，應該沒有人會這樣，如果這個案件是我的職責，我都會去作，當然如果長官嚴厲一點，我們步調就會快一點。

(十七) 您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

Q：這部份還可以提到硬體設備？

A：在偵查隊我沒有休息的地方，現在盥洗的地方，連男生都不夠用。我們長官是讓我們回家兩個小時盥洗，在偵查隊刑事小隊長值日的時候，要在這裡睡覺的話，我沒有地方睡覺怎麼辦，隊長就說回家睡就好，有案件再來。就這樣一句話我就回家休息。如果沒有案子的話，我就在家睡覺，一有案子馬上來處理。但是幾個月前，督察員就問我，你值日小隊長睡那裡，我回答這個地方就是在這裡擺兩張床鋪，給男生睡，大家都默認環境的關係，晚上沒有案件的話我就回去睡，他說照規定這樣不行。以後他來看我沒有在，就簽處分一次。我就說那你簽好了，就能凸顯我的問題。這邊沒有地方可以睡覺，我也不能跟他們窩在一起睡。他就說你是值日小隊長是在值班，沒有睡覺的問題。我說值班24小時，你要我24小時不睡覺嗎？這勤務規定就是不合理啊，你簽處分問題就可以出來了。他就回我說，你說的都合理，誰叫你不讀書，你讀書就可以去當官，當官就可以解決這個問題。

Q：他如果寫出來更能凸顯問題，我們還要感謝他呢？

A：我就告訴他我是能照規定的人，但你用不合理的理由來要求我，明明排班24小時又不准我休息，你明知這樣不合理，還說我不當官。

Q：所以在工作上就會有挫折感？

A：對。

Q：在硬體設備尚無法符合女生的需求？

A：我看現在有在改進，畢竟現在女性的員警越來越多是趨勢，現在女性都在內勤，都忽略外勤。所以一直一來都沒有發現這個問題。

Q：之前有個女隊員，也是都跟男生睡在一起，睡了半年隊長才發現，隊長發現之後才幫忙解決，也是回家睡覺。他們也是有備勤室，上、下鋪。

A：但是我還是很在意這個問題。在我們那個偵查單位是不可能的，我也做不到。

(十八) 在您從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？

A：我記得剛當警察的時候，民國72年，一個刑警隊員因公殉職，在告別式時，我看到家屬的悲痛，那一幕讓我覺得這工作真的很危險，當警察的眷屬要很獨立，我們在外面隨時都會有危險性。

Q：那現在你跟你先生都是警察，你們會不會互相擔心？

A：其實我是比較擔心他，不會擔心我自己。如果因公殉職的話，也是一個榮譽。而且我殉職的話，有一筆錢他們也是很好過。

Q：他出勤時，您如何去調適？

A：我只能叫他小心一點，我自己的部份我是聽天由命，只能自己小心，如果真的不小心碰到也是沒有辦法。

Q：也許像你提到某些任務表現出來的時候，是受到大家的矚目，有一些外勤任務比較艱鉅的，會比較讓你有傑出的工作表現？

A：如果艱鉅的任務，克服之後會更有成就感。

Q：會更願意去作？

A：會積極去作，像強盜案，會危害到社會治安，這部份的工作會有成就感，因為他對社會是有幫助的。

(十九) 今天是我們第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

A：我希望更多人投入這個研究，多聽聽女性員警的心聲，針對我們的需求去作改進。如果你想當警察的話，女性會遭遇到的困難，必須要先有心裡建設和準備再進來。

Q：你覺得參加這個研究會對你有什麼影響？

A：看能不能影響長官或有決定政策的人。

訪談個案六

受訪者：F

訪談地點：個案 F 辦公大樓簡報室

訪談時間：民國 98 年 3 月 6 日 16 時 30 分

受訪者簡歷：

(一) 您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：有關係，年齡的增長女人身體的結構有相當很大的變化，精神和體力和男性會有比較大的落差，影響表現比較沒有那麼傑出；在外勤方面，非領導階層對比較繁重的工作，年紀愈大表現愈低，以基層為主；以主管階層，隨著年紀成長經驗，慢慢累積會比較好一點。

Q：這樣來講年齡是看工作性質而受影響。

(二) 您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：基本上我是單身，婚姻對我影響不大。不會影響我找對象。

Q：你跟同事之前相處，有婚姻與沒婚姻在工作職場上會不會有影響？

A：已婚在職場較不能盡全力，在時間上會被約束，家裡有小孩，年輕的小孩需要照顧，夫妻雙方都有工作的話，在小孩這部份會被約束。

Q：所以在表現上還是會受影響？

A：會。

Q：你有其他周邊遇到過他本人工作表現很好，因為受到婚姻而影響工作表現？

A：我舉個例，高雄市有個女警能力不錯，經驗很好。只因他先生是軍人長期在外，小孩要她照顧。所以在升小隊長時，他就放棄了。因為他要照顧小孩，所以長官不允許你在勤務方面能比較有彈性的話，就會影響照顧家庭，所以就會放棄工作表現。

(三) 您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：有，你所被派任的職務是屬於挑戰性的還是一般性文書，如果是文書內勤方面的工作，就無法表現突出；這也考慮到你的主官，認為女警是否適合重要職務？現在民風比較開放，一些單位會派女性主管去作第一線的工作有機會表現，不像內勤會看不出來。所以女性的職務是會影響在職場上發揮他的專長。

(四) 您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：看個人的工作態度和責任，有的年資服務了十幾二十年，他還是一樣什麼都不會，有的有企圖心，工作態度比較積極，會隨著他的年資增長、增加他的經驗。

Q：那你個人而言會有影響嗎？

A：當然是會有影響，服務愈久累積經驗更豐富，處理事情會比較有方法。

Q：經歷過哪些職務，那一個經歷是讓你最有工作表現？

基本上我的專長是體技方面，員警的教育訓練我一待就待過十年，之後調到督察系統，那督察系統學得比較多，幫助同仁從邊緣走回來，瞭解同仁的勤務心態，如果從事督察在回歸訓練，才發現訓練跟外勤有很大的落差，不能學以致用，實務跟理論有落差。二十幾年，工作一半是在督察一半在訓練。

(五) 您認為女警的個人經歷是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：你覺得你在督察或訓練那一個有表現機會？

A：一般要看你的主管想法，如果他覺得訓練重要你就會著重在訓練，如果他覺得績效重要，或是勤務風紀比較重要，你正在這個職務上，當然你的表現機會就會在這，看當下這個時間（段）的重點工作，你就可以表現，如果你能力不錯，也是要看時間點；如果你剛好沒有接觸到這個工作，或許你在另外一個區塊可以做得很好，就比較沒有被發現。

(六) 您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：那服務地區，會不會受到影響？

A：地區影響我是覺得不大，因為警察工作是全國統一，沒有什麼限制，除非是特殊繁雜地區，從事外勤方面，可能就會有些工作上的表現，或是不一樣的結果。

Q：所以工作性質內勤與外勤方面與工作表現還是有關係的。

A：但如果是內勤的話，就跟服務地區沒有差別。但外勤單純地區與繁雜地區就有差很多。

(七) 您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：外勤比內勤有機會表現？

Q：可否舉個例子？

A：比如此次當選女警楷模，我的經驗告訴我外勤比較受重視，放眼過去外勤的好像會比較被突顯。

Q：是不是因為我們女警作外勤的比較少，所以外勤的表現會比較受重視？

A：對。

(八) 您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：人格特質比較外向的人，在工作上會比較活潑、愉快，內向的跟民眾接觸或從事外勤的意願就不高，工作態度就會比較消極一點，跟個性與特質有相當的影響。

Q：民國99年要全面性開放男女警的限制，這樣的狀況你會比較建議內向的人不要來考警察嗎？

A：其實還好啦，內向的人如對你的工作表現有認同的話，就會對你的工作比較投

入，當然就會影響工作表現。

Q：所以基本上是要對你的工作要有認同感就對了？

A：如果沒有，內勤也是會作不好。如果99年以後女警都派在外勤工作的話，會不符合社會期待，一般民眾會認為男警比較適合處理外勤工作，對女警的工作表現會打問號。

(九)您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：你希望民眾對女警的工作支持會影響你的工作表現？

A：我覺得從現在到99年這段時間，我個人經驗認為在一些媒體方面，對女警從事外勤工作獨當一面的部分能多一些正面的報導，讓大家知道女警在這方面工作是可以接受、可信賴的。

Q：所以民眾的支持會影響我們的工作表現？支持我們會做的更好？還是為了民眾支持才做的更好？

A：當然一開始大家的期待會很高，所以要做的更好，當然好的也要適度的行銷曝光，人家才會對女警信任。

Q：基本上你認為民眾對於女警的認同感不夠，還是無法完全接受信任？

A：嗯。

(十)您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：基本上長官對男女的看待，沒有分別的話，你的表現態度會是平等得，但是長官認為你的工作要輕鬆的，你就沒有辦法從事與男警平等的任務，就沒有表現機會，就會比較劣勢。

(十一)您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：在你的職場上，同事的支持會不會影響你的工作表現？

A：以我個人的立場，不需要同事的認同，我覺得我比較喜歡自己獨立工作。如果需要別人的認同支持，會比較容易受挫，一般來講每一個人的理念、觀念會跟自己的有些落差。如果意見有不同的話，就會有挫折感。

Q：還是你抱著我把分內工作做好就好，不在乎他人的看法？

A：以上級的要求做到，我把我的目的完成就好。

(十二)您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：警察的升遷制度會不會影響工作表現？

A：女警的升遷制度與男警還是有差，原因在女警出任務的時候沒有派到重要的職務，所以機會比男性差，你的機會和功獎少，當然就會影響升遷。

Q：那你會不會因為這樣的升遷制度，就不會想要更好得工作表現？還是不會爭取更有工作表現的機會？

A：不會，我就是你派我做什麼我就做什麼，做好分內工作，升遷還是看個人。

Q：對你而言不是很重要？

A：不重要。

Q：但升遷制度還是影響工作表現？

A：對，工作的分派還是影響工作表現，也影響升遷制度。

(十三) 您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：家庭方面會影響你的工作表現？

A：不會，都很支持。

(十四) 您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：長官的領導風格會影響蠻重要的。

A：對對，長官是否派任你擔任重要職務，會影響能否在工作上發揮專長。

(十五) 您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：那組織文化呢？

A：我認為警察的組織文化都是為男性而設定的，所以我擔心99年後，整個勤務制度對女警而言會有很大的影響。

Q：比如說那方面的影響？應該如何處理？

(十六) 您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：從頭到尾你認為任務、職務和長官領導風格都會有影響，可否舉個例子在任務上面，長官對你有什麼任務要求會讓你有特別的表現？

A：基本上長官男女的看待，沒有分別的話，基本上你的表現態度會是平等得，但是長官認為你是女生，給你的工作要輕鬆的，你就沒有辦法從事與男警平等的任務，就沒有表現機會，比較弱勢。

(十七) 您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：那工作環境上面？

A：我待過訓練跟督察單位，都是在分局督察組、訓練科、督察室，待過的單位都很單純。

Q：硬體設備與軟體設備有沒有差別？

A：還是看個人，例如工作環境要給女性適當地設備，如果現實環境沒有辦法，還是適時自己調整。

Q：如果碰到惡劣的環境？

A：自己想辦法。比如睡覺就睡辦公廳，盥洗室就男生用完女生用，會自己去適應。

(十八) 在您從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？

Q：從事警察工作來，最深刻的印象？

A：其實每項工作都印象深刻，比如說在訓練科的區塊，一待十年，能夠辦大型的考試，招生完的學生，經過訓練分發到各縣市，會比較有成就感；在督察方面，一般印象深刻是原來外面的是非，在警察同仁之間也是會發生。

Q：從事督察工作之後，可以把同仁從邊緣拉回來？有沒有印象深刻的例子。

A：比如說同事有婚外情或是察覺到他在財務方面受到影響，我們會去探究他的原因，探究他婚外情，給他適當地協助走回到家庭。

Q：有沒有同事的案例，不用講姓名，從如何發現處理？

A：這件事情是在分局發生，員警去嫖妓，性侵他人、性虐待，當事人來警察局報

案，我們不能因為一粒屎壞了一鍋粥，就必須協助處理，事後再找這位同事為他輔導、教育。

Q：這方面就會有壓力嗎？

A：會，這會有壓力。

(十九) 今天是我们第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

Q：你參加這個研究的訪談？你的感覺怎樣？

A：你的對象是針對這次的女警楷模，其實我們有很多女警工作表現很好，只是有的人來不及報名，或是沒有顯現出來，你應該去訪問大部分的女警警察工作會比較實務一點。

Q：所以你覺得表現好的還是很多，你還是很肯定女警的工作表現？

A：對。

訪談個案七

受訪者：G

訪談地點：個案 G 辦公室

訪談時間：民國 98 年 3 月 3 日 19 時

受訪者簡歷：從警約 20 年

(一) 您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：你覺得這個工作，年齡跟工作表現有沒有關係？

A：個人認為是有，因為我覺得在從警前，對警察工作並不是很熟悉，對於長官交代的工作也不熟練，之前剛開始擔任的工作是分局勤務中心的電腦操作員，主要是在辦公室裡面，那現在擔任外勤，有任何查緝工作都是我們要去的，已經服務滿 20 年了，年齡逐漸增長，所以在做人處世上或工作表現上都會比較熟練，現在年齡逐漸大了，各方面的表現會更成熟。

Q：比較有思慮就對了。

(二) 您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：想請教你當警察這個工作，跟婚姻有沒有關係？

A：我的話，就比較沒有.....因為我從警二十年，一直都是單身，那我個人的話，因為我的家跟派出所距離只有一百公尺，所以說，在自己的家鄉服務，工作場所又離家近，就覺得在家，父母的監督就很大，對於交朋友的話也會覺得很難，到現在也是一個人孤單。在工作職場上，我可能就是說，除了照顧父母親，幫家裡一些工作之外，我就是全職投入工作，像以前下班後還要去當值夜勤，就是因為自己是單身，各方面感覺沒有影響，會覺得排班排晚上也是ok，在擔任巡官後，也都要查夜勤，在不影響家人的狀況下，我認為應該是單身、全職投入的話，在工作表現上應該會比較好，因為是全身貫注、全心全意在工作上，像現在擔任所長，也都是因為未婚，所以比較沒有家累。

Q：那你有沒有覺得是因為個人投入工作，才影響你交朋友或延誤到你的婚姻？

A：我覺得感情和婚姻，要靠緣份，像我，當然也是都有和異性交往的情形，但是

我覺得當所長之後，真的，要交朋友的時間會比較少。

Q：會不會因為沒有時間去約會，所以影響雙方的感覺？

A：這個約會，有時候是已經跟男朋友約好了，看是要吃飯阿還是要去玩之類的，只是因為臨時性的工作，有時候是爲了處理案件、同仁抓到現行犯、竊盜犯，所長都需要親自去，在這方面可能會對朋友比較抱歉，多多少少是有影響。

Q：怕會跟人家爽約，

（三）您認爲女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：當所長是民國76年○月○日，正是派令，正式服務是○月○日。

Q：以你現在所長的職務，和你以前擔任的職務來講，跟你的工作表現有沒有關係？擔任怎麼樣的職務，比較有表現的機會？

A：當然是當所長比較有表現的機會，因為擔任所長的職務，除了領導同仁，就是全力以赴在維護治安，那所長也要負起整個轄區治安的重責大任，相對的，壓力也會比較大，如何去做好治安的維護工作，這當然是需要很多很多的投入，所以說當所長的話，是比較有表現的機會。擔任所長是很重要的，因為一個人，整個派出所都靠你一個，那必須要把整個士氣都帶起來，爭取到最好的表現與印象。

（四）您認爲女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：像剛剛我們提到，年齡與工作表現，年齡成熟就會比較內斂和穩重，例如像你自從接觸警察後，因為是很年輕就開始當，你年資有多久了，年資與工作表現有關係嗎？你經歷的職務年資累積和你現在的工作表現有關係嗎？

A：我覺得有關係，因為我從剛開始，在勤務中心擔任電腦操作員，就學習到電腦，那時還是用點字，點字對一般同仁要查詢，有些字是沒有的，所以針對字，你要趕快記得那個字是什麼，那個數字是多少，再查詢當中如果說發現有通緝犯，要趕快通報外勤的，請他們去查緝，除了電腦操作員，我又在分局二組兼辦人事，那時候也比較特殊，又是兼辦黨務，兼辦黨務最著名的是那個黨費，都會給人家冷嘲熱諷，去收都會不好意思，在那當中，我覺得是一種經驗，怎麼跟人家互動、溝通：兼辦人事，是兼辦任免，會有一些人事概念等。那位位表現優秀我們就提報擔任所長職務，那位表現不好，就作職務上的調整，另外挑選刑事警察人員要重忠貞、操守等，所以知道不論哪個方面都很重要。另外在勤務中心，和警察局、分局的長官較會經常接觸，如分局長、組長、督察長等，所以就比較能跟他們面對面和互動。例如有一次，一個副局長，他來督勤，他問勤務表分局怎麼規劃，結果值日官和值日員答不出來，我就替他們說話，報告副局長，這部份我知道的狀況，所以我就去跟他報告，畢竟我對自己的轄區狀況、勤務狀況都很瞭解，所以說直接跟長官的互動都很好，甚至幾年之後，長官對我都有很好印象，像我去讀官校時，到第四學期時，碰到楊局長來擔任我們的老師，他就說，有跟我同事過的舉手，因為他以前是我們的局長，好像是八十幾年時，他說你是什麼時候跟我同事，我說大概是你當局長時，他說那年紀大概有點了喔，害我們全班都在笑，那時候我印象最深的，也是楊局長來督勤，就急急忙忙跟我們要針線，可能是因為那個位子不方便，所以就去我們後面備勤室縫針線。其實我們跟每個局長、高階長官互動，只要說是個人的行事風格等，（就是比較能從中學習到一些怎麼去提昇自己的能力）

(六) 您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：像你服務地區都一直在這裡嗎？還是說有去外縣市等

A：我是比較特殊的例子，我從警校畢業的第一天就回到屏東縣警察局，回到枋寮分局，都一直在枋寮，

Q：所以說服務地區到哪裡，跟你的工作表現是沒有影響的。

A：我是覺得對個人而言，什麼事情都去歷練後，都是內化成爲自己的一部分，你怎麼樣去把自己的工作表現更提昇，我覺得在那裡服務，不會去影響，最重要是個人的心態，當然大單位是學的比較多，在分局的勤務中心，是擔任一個勤務運作控制中心，那時候會比較能夠遇到事情能馬上處理，

(七) 您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：聽你這樣說，早期是內勤的工作，那你現在擔任所長職務算是外勤，你覺得內勤與外勤對工作表現有影響嗎？

A：內勤的工作，你要把內勤應該擔任的起承轉合的業務做好，把分局長交辦事項做好，對派出所若有什麼需求，我們盡量去滿足他們，若是像現在在外勤工作的話，我就變成全方位，我不僅要自己做決定，對上對下甚至於對外，是各方面的（那所以還是有差別的），可能就是說我可能比其他一般女警特別的地方，我在進修班回來後，我有去支援會計室，（完全是內勤）甚至是跟警察工作脫離，我是被借調的，那時候工作早上八點到下午五點下班，沒有其他任何的勤務，不像以前晚上還要支援外面的勤務，我從進修班回來後，我就告訴我自己，盡量去考官校（警察大學），那時我也是想去會計室，都在屏東市區，就去學英文，下班之後就趕快去讀應考科目，我在會計室4年當中，學到採購法，怎麼去憑證核銷，那時會計主任、股長，他們都很肯教，我們完全是門外漢，今天我來到這個職務，什麼都需要學，長官也很照顧我們，不懂的地方也會教，所以在這四年中，我有學習到採購、會計、收入支出、核銷等工作流程，這4年中，下班時就利用時間補習，也很幸運考上官校，官校回來後，又回到枋寮去分局服務，又擔任公關、行政、秘書、研考、承辦ISO，把枋寮分局的ISO，從無到有建立，讓我們枋寮分局的ISO經過行政屬驗證通過。

Q：其實大致講起來應該也是內勤吧？所以說起來內、外勤對工作表現沒有直接影響，應該是看個人的特質怎麼去利用這個職場來求自己的表現和累積經驗，只要利用目前有的工作環境，隨時可以讓自己進步

A：我很認同，最重要是堅守崗位、努力

(八) 您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：所以說個人特質，也是奠定你在警察工作上的表現良好，你覺得你具有什麼特質才能讓你有這麼好的工作表現，

A：工作表現是不敢講，其實我覺得是我的家庭環境有關係，因為從小家境不是很好，我是長女，是老大，帶三個弟妹，每天看到我爸媽很辛苦，我就想要怎麼樣去幫著我的父母親，或改造我們家的經濟，讓我們家可以更好，我念高中時是美和私校，念私校學費很貴，所以就想趕快考轉學考，就轉學到省立潮中，

因為我們家離分局很近，所以和很多派出所的員警互動很好，所以他們就鼓勵我高中畢業趕快去考警察學校，那時候我有一個同學念警察專科學校，所以他們就幫我收集資料，幫我拿招生簡章，那時的警員不錯咧，他還帶我去找分局唯一女警陳麗虹，現在在擔任內湖分局小隊長，那個學姊就鼓勵我，他說不錯阿，你來當警察很好阿，我們在擔任警察工作內勤的話，女警是還好啦，也沒有說強調是否有危險之類的，警察很好，趕快來考，我就想說，好好好，我趕快來去考，最後考上了，之後又考進修班（警察專科學校），進修班當中我又去考空中行專，我又去念空中行專，又念了三年的書，空中行專之後，我就去進修班回來，在去警大，所以說，我覺得是家庭環境，有責任、要力爭上游，如我媽說的，雖然我沒有念書，但是我要栽培你們大家認真讀書，就是說，好還要更好，雖然警察工作已經是固定工作，一個女孩子，一個月四五萬塊，然後又在分局服務，離家又近，雖然不是錢多事少離家近，但是至少說真的很好了，這個上天已經很眷顧，（在地方上也是好名聲了），然後之後就是在力爭上游，可能自己本身身為老大可能也是原因之一，就是比較有責任感，就會想說把事情做好，力爭上游。

Q：就是因為你是老大，有這種人格特質，所以在警察各種職務上，你都一樣是這種精神去做，所以每一樣事情都可以做得很好，

A：就是盡全力把它做好，盡量不要讓長官責難，或是讓同事說你怎麼什麼事情都做不好。

Q：如你剛剛有說到，像廣告上說，優秀青年報考警校，那你有沒有覺得，像我們這警察職場，比較需要具有那些特質的人，來報考對他可能比較不會那麼辛苦，又可以有好的工作表現，

A：我覺得說，像我們這樣的鄉下小孩，因為我們都不是養尊處優，我們從小都要幫父母親工作的，我覺得當警察工作的特質，不怕挫折不怕苦，要能吃苦

（九）您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

Q：如果說我們警察工作會常跟民眾接觸，你會希望民眾在那些方面的支持，會讓你在工作表現上更好，

A：當然是說能夠得到民眾的肯定，例如說，現在在派出所，什麼事都有，當然可以直接給我們一個回饋，那當然是最好，民眾是否需要有其他服務，盡量讓他們更滿意，

Q：剛剛講到民眾的支持，

A：民眾的支持，就是說民眾直接給我們回饋，當下是最好啦，不過我覺得，這還是要有口碑，因為像現在附近有些不認識，有時候我們處理的不好，他們就會問說所長你好，請問一下，「我們是不是誰誰誰，阿我就是那誰誰誰的，他幫我很多忙，真是太感謝了」。在不然就是，像我們拜訪民意代表、拜訪誰.....，就會說「所長你真是認真.....」，我就覺得說不論是民眾還是民意代表，就是他們回饋給我們，讓我們覺得我們這樣做是值得的，被肯定，不是說講出去是你做所長很差等...不好的負面消息，可能不會當面跟你講，但是也不會當面褒獎你，至少不會說多不好，所以說一般來講，像我行事風格，在執法時，若是違法的，我就會比較強悍或強勢，像我們派出所有些喝酒醉的進來鬧，我一個派出所，一個當地的治安單位，為什麼你民眾喝了酒就來鬧，以前派出所讓你鬧沒關係，今天我來這裡當所長，就絕對不能讓你來這裡鬧事情，如有任何妨礙

公務，我馬上跟你辦，那時候我們出去取締賭博之類的，那可能當下就是會比較強勢的作為，讓他們知道說，公共場所賭博是違法的，希望說第一次給予警告之後，能有所警惕，不要再發生，一般是說，遇到可能民眾他們住家裡的事件，需要來抱怨，我們就會提供意見諮詢，那像有一個男子燒炭自殺，現在有那種馬上關懷的措施，我馬上就調檔案出來讓他寫，因為他符合這種條件，政府的措施，在我們第一線能夠去執行，那是最好，其實我們去做這種服務，我們會有成就感，其實就是修行，當警察又能做功德。

(十) 您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：我是覺得說長官對我真的支持，

Q：有沒有覺得對你的工作表現上有影響？若是說長官對你很支持時，你就能在工作表現上非常積極？

A：如果說，長官很肯定我們的話，我個人是會很賣命，因為我真的是全心投入在這裡，像之前要派那個女性所長時候，當然那當中有一段心路歷程，因為我從事內勤工作十九年，今天要出去當所長，沒有一點能力怎麼可能當所長，現在所長真的不好當，而且你又是女性所長，那種壓力，放大鏡下生活的日子，真的會很難過，大家都在檢視你，有些人還在猜我可能三個月就回去吃自己，結果還是繼續做下去，最後還是硬著頭皮，全心投入，把這份工作完成，若是要講的話，就要講到去年的6月8日那一天，我到台北去，我有親自跟派我去當所長的洪局長，我在那當下跟局長說，「局長謝謝你，能支持我，派我去當女性所長，講一句比較粗俗的話，你怎麼會有那個膽派我去」，...「因為我肯定你的工作表現，他知道我是一個盡責負責的人，然後好像是長官他們都有推薦，只要是○○○他一定會把它做好」，「非常謝謝，給我這個機會，雖然很辛苦，但是真的很感謝」，然後在陳局長，在xx事件當中對陳局長跟葉分局長非常抱歉，讓他們承受很大的壓力，在事件發生一個月當中，我完全沒有輪休假，幾乎一個月都在這裡，9月3日那天回來開始，直到10月3日我才輪休，所以這一個月當中我都沒有回家，我都不敢休假，因為案子沒破我不敢休假，每天差不多都只睡兩個、四個小時，因為每天晚上到兩點，事情就很怕他還會再發生，壓力很大，陳局長的部份，他身為刑事專才，在他領導之下，xx事件能夠破案，然後到現在宋局長他的領導部份，就是強調學習型的領導，所以說每個長官都有他們的政策，在他們的領導下，我怎麼去把我的工作做好，然後符合長官的要求。

(十一) 您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：同事之間，在枋寮分局的時候，其實枋寮派出所的同仁，也是在想看我這三個月能不能做過三個月，能不能熬過去。

Q：所以女生在這職場上是不被看好的？

A：對！沒有錯。

Q：那所以我們女生要表現更好一點？

A：對，所以我才告訴我自己，這三個月我絕對不能倒，我覺得長官當初叫我擔任的是翁分局長，也是很挺我，因為我們廳舍沒有一個女性所長辦公室，他就說，你就住你家，我們分局也不需要為你擔心，我也不再找一個廳設安置我住

的地方，你在派出所，我在樓上，我可以幫忙，照顧你，支援你，然後各組，一組、二組、三組、偵查組都在分局後面，你要是有什麼事情，隨時我們都可以支援你，所以我決定把你派到枋寮派出所，喔，原來,,,,,，其實長官他們都有他們的考量，當初我只會想到說他會把我派到哪個地方。

Q：你會不會覺得在警察職場裡面，其實最想讓長官知道說你要看我行不行，而不是看我是男生還是女生，像這種感覺應該會是蠻強烈的吧。

A：我是覺得說，警察就是警察，那當然人家會覺得我們是女警，我們是長頭髮、穿裙子的，其實像男同事他們有些人會想說有夠衰被穿裙子的帶到，他們背後會有這種想法，等於是不能服領導，

Q：就是沒辦法心服口服，

A：對阿，有些就覺得沒辦法，我沒念官校阿，若有唸官校，就不會這樣，

Q：那他們這樣的態度會激發你對自己的要求更高嗎？

A：會阿，我會覺得我今天我是當所長，我希望我能夠恩威並重，我除了要有女性特質以外，各方面的表現我都不會輸給男的所長。

（十三）您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：你有提到你是單身，單身還是有原生家庭的狀況，家庭對你的工作有影響嗎？

A：先講我父親好了，那我父親在十年前就往生了，我覺得我蠻愧疚我父親的，他往生的時候，我在會計室，他那天不舒服、中風時，我人在屏東，我在趕回來處理的時候，已經來不及了，而且枋寮那邊的醫療落後，送到潮州再送到屏東，其實我爸爸那時狀況已經很差了，最後一直到長庚時都沒有辦法，就算是腦部開刀，只是裡面腦溢血，腦壓什麼的，所以已經回天乏術，所以說沒有辦法接受自己的父親，什麼都沒交代就離開了，因為我是長女，要去處理後事，什麼事情當下我們就會去決定，那我媽媽本身教育程度就不是很高，那他其實也不知道怎麼辦，我就要去處理例如跟葬儀社聯絡，從我父親離開到把後事辦完，然後去面對.....變成我和家人要去接受這個事實，像我媽媽那時還沒到五十歲，他要去承受這個傷痛，這對他來是種打擊，全家都籠罩在這個陰霾下，對我來說也是一種痛，雖然已經十年了，不過講到這個點還是沒辦法釋懷，也會怪罪自己，因為當時沒處理好，我覺得今天我父親在醫院，醫生護士沒處理好的話，我應該要幫他馬上轉院，找好一點的，但是最後到長庚時，已經晚了，開刀時已經四點了，已經超過黃金時期，也沒有認識其他貴人。

Q：你覺得這個跟你當時的工作有關係嗎？

A：那時候就是因為我在會計室，回去處理時就沒有處理好，距離比較遠，當時又年輕，就想說要工作、要讀書、要考試，所以對於我的父親的身體都沒注意，沒有好好照顧他的身體，害父親就是變成這樣，所以像現在，對我母親就比較會當下即時處理。

Q：那父親離開，這對於你的人生歷練、現在從事的工作有沒有什麼影響？

A：我覺得有耶，像現在比較有悲天憫人的想法，所以說一般民眾他們需要幫助等，我們就會想以救人的力量幫助他。

Q：所以他給予你的影響是正面的，你並沒有因為家庭的牽掛而影響到你工作的投入？

A：不會，反而是正面的啟發，就會想說我的父親在天上看著我，會希望我們幫助更多人，表現更好。

(十四) 您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：長官的領導風格也會影響到你的工作表現，

A：其實這一路走來的話，我是都很幸運，長官都非常支持我，本來我們女警在警察工作裡面就是少數民族，當然每個人的表現都不同，那我是希望說把工作做好，不過在體力等其他方面不可能贏過男性的同仁，但至少我們要盡我們的全力把工作做好。

(十五) 您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：那你覺得我們組織文化，會不會對你的工作表現有影響？

A：警察工作本來就是蠻緊急，尤其女警又是少數民族，其實當時在枋寮分局時有兩個女警，學姊調走後，只剩下我一個女警，其實全分局對我的態度好像自己的妹妹，好像自己的同事，有時候有點競爭關係，所以有時候要報獎時，為什麼會多一個來分，有時候我們工作有做到時，但是又沒有報到我們，最厲害的關係就是這個獎，感覺有時候會被忽略掉，在分局裡感覺像萬綠叢中一點紅，還是有一點小吃香，有時候也會被嫌。

Q：那你會不會覺得在這個少數民族裡面，我應該要怎麼去認知我的工作性質，來激發你有表現的機會？

A：我覺得以前在當警員時，在勤務中心，會比較驕傲一點，講話比較衝，我覺得我以前年輕是這樣，比較不客氣，像是我們以前在勤務中心時，空間較小，學長他們都抽煙，我就會講說某某某你不要抽啦，就會很直接，因為我八個小時都要在那邊被燻，就覺得很難過，他們就會講說，我們就是要看你願不願意吸我們的空氣，怎麼講...就是比較驕傲，

Q：你會覺得當女警是值得驕傲的事情？

A：對對，那他們會覺得我很驕傲，那我年輕時的脾氣就是很驕縱，比較不會想，然後有什麼事情，我就會直接跟你講，以前年輕講話比較衝、而且又是單身。

Q：應該是說你的年齡和年資就造就你這樣的東西，

A：現在在想法上為人處世上比較圓融，不會在像以前那樣，所以現在回想以前，真是得罪不少人。

(十六) 您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：組織對我們的任務要求，會不會直接影響到你的工作表現？

A：其實像我在辦內勤，像在勤務中心，我們就是把自己的工作做好，那每次要辦評比時，我們就把它整理好，所以說在分局時，我們也不知道這個資料是否可用，都還能拿到前一兩年的資料去做對照，所以有長官來檢查，我們都得第一名、第二名，勤務中心也都是，績效都算不錯，

Q：這好像是個人對工作的心態，不管你做什麼都可以做很好，

A：對阿，既然要做就要做到最好。

Q：那這些是長官給你的要求，還是你自己的責任心的關係，

A：長官要求應該也有。

(十七) 您認為工作環境是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：那工作環境是否影響您從事警察的工作表現呢？

A：其實我們在枋寮分局的話，工作環境其實.....勤務中心那邊是比較窄一點，

Q：那工作表現會因而影響嗎？

A：不會啦

Q：你要怎麼去調適？

A：在那邊有幾台電腦，環境都很熱，那你又要開電腦、開冷氣，全身、全間都是煙味，我每次下班回去都是煙味，如果今天很幸運遇到不會抽煙的，你就覺得很幸運，可是遇到會抽煙的，你就會被燻死，也是想說盡量去適應環境，不然怎麼辦，畢竟大家同仁都需要相處的，爲了和諧，我們還是要繼續。

（十八）在您從事警察工作經驗中，您印象中最爲深刻的是什麼工作？

Q：像你從事警察已經二十多年，讓你印象深刻的是什麼工作？

A：最深刻，就我剛接任所長時，有一次去取締賭博，在當下有跟他做勸導的行爲，那時候我拿攝影機，我就是在現場拍攝，有一位賭徒就衝到我面前來，我們有兩位同仁跟我去，他們是爲了怕賭徒對我有傷害，他們就有制止的動作，可是制止動作我們並沒有任何的暴力等，甚至於我們還沒到那個階段，只是作勢要制止、保護我，只是被害人本身有喝酒，然後可能失去平衡就跌倒，結果他就哭天搶地了，就說他被警察打了，他當下就說警察打他，本來局勢我們控制住了，可是當他跌倒時，他就大喊說他要送醫院了，哭天搶地這樣子，說警察打人，結果他就去就醫，然後民意代表就來關切，我就直接先報告長官了，他去了解情況後，因爲我當初有拿攝影機蒐證，所以長官、民意代表就會知道是對方理虧，只是當下會覺得想說慘了，該不會真的撐不到三個月，因爲當下若他真的受傷的話，就變成我們在執勤當中，有傷害的行爲，就變成公訴罪，可是對方式妨礙公務，我們就可以依法辦理，其實雙方也都是個有各的道理，直到隔天，長官他們認爲爲了地方的和諧，而我擔任所長，就同意當下和解，而且他那時有講一句話對我有些攻擊，因爲我是枋寮在地人，所以多少有些認識，他就當大家的面前說，就是這個，還沒結婚的，這心理變態，所以那時候他有點變成妨礙公務，應該是我們當場要反應，要對他提告，可是他就說他跌倒了，身體受到傷害，他現在要提告，所以那事件，我是覺得，第一次讓我覺得完蛋了，我該怎麼辦，是要走法院，還是他真的受到傷害，真的要提告，請同仁買個水果，我們去醫院看他，他就說他不接受，他的家人親人就在醫院說這個不用談了，就說我們要告你，怎樣怎樣，事後我有送人犯去屏東地檢署，那個法警室他們說他們當天還打電話去請示檢察官，就說我們警察打人會怎樣怎樣，那件事，事後當然是平息，他還跟我說抱歉，他說昨天那句話真對不起，因爲我有錄音錄影，所以我都不需要在去辯解什麼，看了這些，也都知道他不對，所以說這個經驗，讓我之後出去都會帶錄音筆、錄影機，真的在當下很多事情，就是還原現場，若現場被破壞，在去講什麼也是枉然，這個部分就是保護我們我自己。

（十九）今天是我们第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

Q：今天是我们第一次訪談，對於我們第一次訪談，你有什麼感覺嗎？

A：對於這次的研究，能夠把個人列爲研究對象，覺得很榮幸，想說基層女警服務

這麼多年，而且越來越多年輕的心血進入我們這個工作職場，那我是覺得像現在有很多學妹，優秀的學妹，來到我們這個工作職場，必須要去適應這個工作職場，對警察工作要有凝聚力認同感，然後什麼事情要獨立自主認真負責，能夠自己去完成的就自己去完成，若是需要協助的，就應該要去跟學長、所長請教，讓自己能夠更加學習成長，那我現在對於說這些學弟妹他們的能力和智慧我都能肯定，因為目前在屏東分局各所都有學妹，我透過各種關係側面了解，我覺得他們都很優秀、進入狀況，表現也非常好，我想這些新進的女警，在強調兩性平等的現在，他們以後會表現更好，希望同仁、長官能夠給予我們女警更多支持。

Q：那你參加這個研究會不會有什麼影響？

A：應該是不會啦，可能把自己的經驗、之前遇到的歷練，能夠提供出來也是說給大家、給他們一個參考價值。

訪談個案八

受訪者：H

訪談地點：個案 H 辦公室

訪談時間：民國 98 年 3 月 7 日 14 時

受訪者簡歷：從警約 20 年

(一) 您認為女警的年齡是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：應該沒有關係。如果以外勤來講，那可能跟個人的個性跟膽量有關，內勤可能應該沒有關係。

(二) 您認為女警的婚姻是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我是單身，但我想婚姻可能就會有一點限制，像我們服外勤勤務就是照表上班，他們就必須要考慮小孩接送等問題。

Q：單身是警察工作時間讓你無法去約會？

A：像我們時間是被切割的，有時候休息兩個小時，又要上班，再上兩個小時。如果一樣都是警察同仁比較沒有關係，外面的人可能無法體會。

Q：有被這樣影響過嗎？

A：沒有。

Q：因為工作喪失機會？

A：沒有。

(三) 您認為女警的職務是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：從你的經歷到現在，從事過哪些職務，那一方面可能工作表現比較好？

A：79年畢業一直都在外勤。

Q：外勤是哪些單位？

A：借調刑事局，待了四年就回花蓮，回花蓮到花蓮分局，花蓮分局的單位都是警備隊、勤務中心、二組、三組、派出所。

Q：哪一個地方比較有工作表現？或從事那個工作比較有表現的機會？

A：派出所那時只有服值班勤務。

Q：可是你不覺得說你在值班裡面能做得很好，也是工作表現，像這種工作與民

眾有接觸，如在應對進退方面。

A：有時後會有男民眾來的話，有學長在，會一起協助，肢體動作大的人，都會有學長在。

Q：你現在待的工作與職務會比較有工作表現？

A：事情來就做阿，我覺得也不是表現不表現，我也不會讓別人做。我自己是都可以完成。我覺得我可以從頭到尾處理完，不用別人來幫忙處理，應該是做到自己心裡的標準程度。

(四) 您認為女警的服務年資是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：會有吧。在看人、處理事情與以前的過往經驗都會有關係。

(五) 您認為女警的個人經歷是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：也許你剛開始年輕遇到的與現在處理方式會不一樣？你的年資、經歷對你的工作表現會有影響？

A：像我一直都是處理案件，從刑事案件到少年案件，在對話裡面，會開始蒐集資訊。人家來提告，他們在講得過程，就會知道筆錄是什麼東西，以前沒有這個概念，不會在對話之中有想到這個部份。這個就跟經驗有關係。像我們有些同仁一直從事內勤，就沒有這個概念。

(六) 您認為女警的服務地區是否與工作表現有關？請舉實例說明。

Q：以前在花蓮分局、現在的少年隊等等會影響嗎？

A：會比較容易進入狀況，以前在勤務中心會通報制度，一貫的作業方式會很熟悉。但沒有待過就會不知道勤務中心的運作方式，所以會有一些概念。

Q：像在台北地區，或是偏遠地區有沒有影響？

A：像台北辦的都是大案，都不是一個人獨立完成，在那裡你負責的是一個小區塊的工作。以前在刑事局也沒有機會到現場，大多都地方合作。比較大的案件，現場已經跑過，一些科技工具（監聽），但是地方配合不到，配合中央地方辦理比較好，所以負責的是小區塊工作。回到地方的時候，不論案件大小，像少年案件算是最小的案件，或是一般民眾傷害，所以都是自己獨立完成，會比較有感覺這個案子是我的。

Q：像鄉下地區會比較有個人的工作和成就感？

A：會比較覺得說案子是我的，以前在刑事局的時候，沒有所謂自己的案子，除非線索是我提供的，但也是團隊的合作。但在地方的時候，是小隊（二、三個人）很多都要自己來，跑現場照相、發通知書，移送都是自己來。

Q：會比較有工作表現？

A：對。

(七) 您認為女警的工作性質（內勤、外勤）是否與工作表現有關？請舉實例說明。

A：我想應該是外勤吧。第一線大多是派出所在作。民眾對於第一線的外勤會比較有印象。

(八) 您認為本身所具有之特質，是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

明。

A：個性要比較外向，與人接觸，雞婆等，碰到狀況要有膽量，即時對方態度很兇或有偏見，還是有膽量與他爭辯。但不是每個女生都可以這樣子，有些個子跟膽子比較小，這也不能怪他。我是覺得跟個性與體型有關係。

(九) 您認為民眾對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：應該是會有吧。你表現的好、態度好，民眾會對你稱讚，你如果處理不好，民眾反彈，會有挫折感。與民眾接觸只有在派出所，以前是值班，都是被動式。民眾有求於我們的時候，態度好，給他們安慰。他們的情緒有被安撫到的時候，民眾他們就不會計較事情有沒有完成；女警的態度通常會比較好點，會比較受到支持。

(十) 您認為長官對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：像在刑事局的時候，如果今天他是一個刑事出身專業的長官，對你所做的給予肯定，會貼近我們當初作這些事情的用心。但是如果不是這領域的長官，他的肯定，對我來講，沒有那麼貼切。

Q：有沒有因為這樣受過打擊或肯定的經驗？

A：會有不是內行的長官，提出一些奇怪的需要，也只能照做。

(十一) 您認為同事對女警的支持是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：學長都很照顧我，每個單位的學長都很照顧。因為有時候也會有我不會的東西，去問學長都會教我。以前我們在刑事局，我們一共有6個女警，跟著一個學長，學問筆錄等等，我是認為學長要肯帶你。

Q：所以同事的支持會影響你的工作表現？

A：只要有問題去問他們，他們都會指導，以前剛開始需要透過別人的肯定，才知道自己做得好不好。

(十二) 您認為警察的升遷制度是否影響您從事警察的工作表現？請舉實例說明。

A：我覺得沒有影響。我覺得我不在乎這個東西，我辦案件也幾乎是別人敘獎，我沒有在敘獎。

(十三) 您認為家庭關係是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

A：因為我是自己一個人住，以前我跟父母親住的時候，他們知道我是警察，工作時間不定，但我看對於有家庭的女警來講是有影響的。

A：工作已經很辛苦，班表排了我還是要作，家裡就請人來清潔，可以解決的事情都可以解決。

Q：所以你是比較全力在工作上，不會受到家庭的影響。

Q：有沒有遇過因為家庭影響到工作表現的？

A：我覺得可能是挑工作吧，會挑方便的工作做。

(十四) 您認為長官領導風格是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

A：會影響。

Q：你都如何調適？

A：我覺得每個長官都會想在他的長官面前表現，像我們單位來講，要有少年（刑案）的績效，沒有上報就沒有知名度，上面就不會知道你有做事，上面的長官就會要向他們的長官表現。

Q：這樣會影響到你的表現嗎？

A：少年案件不像刑事案件會突顯他的績效，警察工作就是績效掛帥，可是有些案件，學生打架偷東西，我是警務人員偷東西、打架要辦，只能尊重學校，學校跟我們說，小孩子先訓誡，所以不能因為績效而去辦，需要尊重學校和家長，訓誡也是付出心力，但看不出績效，所以是看你對工作的態度，如果不喜歡就不要待少年隊。

Q：就變得看不到你做的這部份？

A：對阿，沒有績效就沒有功獎。要績效是一定有，但除非家長說要提告，我們才辦，但我們都不主動辦，因為辦了以後，對小孩子來說是一個創傷。小孩子被標籤化之後要被導正要付出更多的心力。

Q：這份工作跟性別有沒有差別？

A：我覺得是態度的問題。

（十五）您認為組織文化是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處理？

Q：長官的領導風格、組織文化在你的職場上面會不會有男女之間的差別？

A：都會有差別阿，男女都會說我們是蝙蝠，當他覺得你在挑工作的時候就會覺得你是哺乳類，因為有些人會挑工作，女生一旦挑工作男生就會覺得不公平。以前女生都放在婦幼組，那時候只有男生輪值日，女生辦業務，男生跑外勤兼辦少年業務，還要兼輪值日。因為我是未婚，要我輪值日我也輪，辦婦幼案件我也是做，也有女生看說男生出去很輕鬆，男生就會想說女生也有領津貼為什麼就可以不用做等等之類。

Q：像這個是同事之間就會這樣，還是長官本來就會有區別？

A：我覺得長官之間就會有區別，我覺得有時候女生自己不長進，有些是長官好意，有時候一般女生的交友比較單純，男警涉足的場所、朋友比較多，訊息來源比較多，今天你要我蒐集槍枝方面，對我來說就不涉足這些場所，就有困難。但男生可能會涉足的場所，會比較容易蒐集情資。

Q：像你們男生跑外勤、女生辦業務這是長官的意思嗎？

A：是自己要求。

Q：長官這樣的好意會讓你的工作表現受限？

A：要看自己有沒有改變，有改變之後才會知道這是好或不好。像以前隊上都沒有分小組，現在把學校都有分責任區，只要學校有狀況都會直接打電話來跟負責人聯絡，以前只有男生出去的時候，長官會想女生辦業務就好。

Q：這樣你覺得好？還是不好？

A：問我不準，我本來從頭到尾都是在外勤，我都是自己接案件，我是長官要我做什麼就做什麼。現在進來的女警，都是內勤調到外勤，在他們不是很瞭解外面生態的時候，評估他們的能力，我會覺得他們維持現狀是最好的。對我來說，動不動對我來說都一樣，長官要我做什麼我就做什麼。我是覺得少年的業務比婦幼更簡單。但是我認為，對於之前沒有外勤工作經驗的人，

要獨立面對外勤要從新學習。

Q：但他學習之後有覺得好嗎？就變得說有案件進來別人都要幫忙。其實從看筆錄就知道了。一個團隊會習慣幫忙別人的，也是那幾個。

Q：你覺得兩個女警現在來這個外勤，你覺得他們現在表現？

A：我覺得他們去辦內勤比較好。

Q：如果他們願意學習呢？

A：之前我們的前任分局長，會想要把他們派到分局去，花蓮是新城到玉里，以我們三個女警來看，那時候我跟組長表態，讓那兩個女警先選，他們都要選離家近，輕鬆一點的。在加上他們的先生都是警務人員，也在花蓮，他們會去的單位幾乎都是內勤的單位，所以我跟組長講說讓他們先選。

Q：所以沒有家庭還是可以隨性一點？

A：我覺得是差太多了。

（十六）您認為任務要求是否影響您從事警察的工作表現？您如何調適處？

A：其實應該是說，不論對男對女都是一樣的，他覺得你可作這件事情才會把這件事情交給你。

Q：所以他會因為你的能力夠，你可以完成，才會交給你，所以任務對你的工作表現是會影響的？

A：蒐集線索的部份，他就不會找我們女警，但案件進來，需要很多或女警的話，他就會知道要找誰做。

Q：所以長官領導風格在安排工作上，會知道女生適合內，男生適合外勤，就會把你派到這工作上？

A：他會因為女警比較細心的特質而安排給他，。

Q：所以不是因為性別而分配工作？

A：如果案件進來，他可能會找人，知道找哪幾個人來做。

Q：所以個人的工作態度跟特質對工作表現是很重要的？

A：對。

（十八）在您的從事警察工作經驗中，您印象中最為深刻的是什麼工作？

A：如果長官要你作花瓶，你就要把花瓶做得很好，這是男生無法做的，所以長官我做什麼我會盡量做，如果你覺得不好，或是有人做的比我更好，你就去找那個人做，我一定跟他學。我是認為沒有工作是不重要的，我是認為要看自己的好，例如你不會問筆錄，你可做你自己專長的部份。我是覺得長官要懂得看人，罵底下的人笨，我是覺得是長官笨，擺對地方可以把白痴變天才，擺錯地方會把天才變白痴。每個工作不能沒有女警，女警如果沒有辦法做，他可以擔任一個潤滑的角色，我是覺得不能沒有女警。那時他們就說，要我去負責要把門騙開，那看似簡單的工作，但到你頭上你就要把他完成，那時所有的男生都穿著防彈衣躲在後面，所以你還是要肯定你的工作，才會做得好。女警真的受限體力，我那時跟調查組值勤，我們個人埋伏，對象出現了，我們女警的個性與體型跟臨場反應就有關係，那時毒販要跑掉了，但是毒販個子比我小，但是我力氣就是沒有他大，拉不動，我去堵人的時候，就回頭叫同伴找人，後來好在是加油站的有出來幫忙。所以我知道體力上還是有差別。男警與女警還是有先天上的不公平。

Q：所以女警是需要的？

A：女警是需要，但是沒辦法要那麼多。像背槍我就背不動，我每天運動我都受不了。那就是女生先天上的不公平。

Q：其實還是女警，但是要適才適所。

A：曾經有一個喝醉酒的案件，也是三個男生才制服。我還是女警裡面最高大的，我也沒辦法。一旦背槍下去就行動遲緩，但是上帝造人就是天生上會有差異，尤其在第一線派出所會更明顯。警察工作上也不需要那麼多女警，但有許多工作是男性無法做好的。

(十九) 今天是我们第一次的訪談，參與本研究接受訪談，您覺的如何？有沒有其他意見？

A：不會阿。但我在頒獎那天都還在想，為什麼是這樣？去年我碰到一個績優女警，他說他回去當女警以後，也同樣的聲音。他覺得說回到單位，別人不想做的事情會因為你是績優女警而推給你。在我看來警政署只是要給婦女團體一個交待。那天在台上我覺得我是小丑，我就想說那就扮演好小丑的角色。

Q：你覺得希望什麼方式對待女警？或是什麼樣可讓你工作更得心應手？

A：自我要求吧。

Q：長官好像給我不是那麼重要的工作去做？升遷對你不是很重要？給我們不是那麼重要的工作的話，會不會影響你的工作表現？

A：但我覺得是家庭的部份，女生要付出很多心力，女警沒有一個支援系統的部份，尤其夫妻都是警察，大部分都是女警在處理家庭的時候，這可能是夫妻關係要去溝通的。