

## 論文摘要

我國自詡為世界上最民主的國家之一，但大規模的政治性群眾事件常讓國人生活受到巨大的影響，其中的平衡點不易拿捏。姑且不論民主是如何的被定義，主要的特色之一，就是其不確定性。民主政治正是嘗試以一套複雜的程序機制，儘可能誠實將衝突與不完美暴露出來，並不斷尋求協商妥協的政治體制。本研究認為社會上龐大的情緒能量需要宣洩的管道，而群眾活動則是最佳的情緒出口。

警察扮演著社會秩序維護者的角色，而警察機關往往將群眾事件列為組織外部的重大危機。蓋因大規模的群眾抗爭事件易牽涉到政治層次，若處理不慎，將引起流血衝突與造成社會不安，警察亦將成為眾矢之的或淪為政治角力下的犧牲者。而本研究嘗試結合危機管理理論及全像圖組織設計之概念，輔以實證方式探討警察組織面對「紅衫軍」此一大規模政治性群眾運動之作為與實際產生之影響，發掘理論上與實務上問題，據以提出相關建議。

本研究廣泛蒐集有關危機管理、群眾活動、全像圖組織設計等理論論述文獻與研究資料，並藉由報紙、雜誌及網路等工具蒐集「紅衫軍倒扁行動」之個案資料。此外，為增加本研究之廣度與深度，亦對實際面對、處理紅衫軍活動的警察組織不同層級人員與紅衫軍群眾進行深度訪談，以獲得第一手之資料。

本研究共分六章，第一章指出研究動機、研究目的與研究問題、研究範圍與限制並對重要名詞作出界定。在第二章，回顧群眾活動與危機管理的基本概念與意涵，從而建立起本研究的基本知識架構，並透過對危機管理、群眾活動及全像圖組織等領域相關期刊論文及碩博士論文之檢閱，瞭解相關領域所作研究之知識前緣。而於第三章，本研究藉由探討危機管理理論並結合警察實務現況，歸納出可由領導決策、組織運作、策略規範等三個面向來落實危機管理之具體實踐，該章亦對本研究爰引全像圖組織設計概念的思考過程，及有關全像圖組織設計理論重點進行深入說明與探討。

第四章說明本研究之研究方法與研究流程、研究架構及研究設計。而第五章先對紅衫軍倒扁行動作概略性的描述，並由訪談結果描繪出警察組織在紅衫軍倒扁行動上之處置作為及警察組織與紅衫軍之互動關係。第六章為本研究之結論，除提出理論上、實務上及有關警察組織在危機管理機制建構上的研究發現外，並對於本研究較不足之處提出檢討與建議，以作為後續研究之參考。

關鍵詞：全像圖、危機管理、群眾、紅衫軍