

國立政治大學公共行政學系

碩士學位論文

新進基層特考女警工作適應之研究



指導教授：施能傑 博士

研究生：胡雅芳 撰

中華民國九十九年十一月

National Chengchi University
Department of Public Administration
Thesis

**Work Adjustment for New
Entry-Level Female Police
Officers Recruited through Civil
Service Special Examination for
Entry-Level Police Officers**

Advisor: Jay N. Shih, Ph.D.

Graduate Student: Ya-Fang Hu

November 2010

謝誌

論文寫作的過程是一段既煎熬卻又快樂的時光，遇到寫作瓶頸的時候，總會有莫名的焦躁情緒，但跨過每一個論文的關卡時，心情卻又是快樂且踏實，這段豐富的論文寫作時光，將是我永遠難忘的經歷。

這篇碩士論文的完成，首先要感謝的是施能傑老師幽默又嚴謹的指導，使我得以順利的從研究問題開展到研究結論，非常謝謝施老師在這段日子裡亦師亦友的相伴，陪我一起度過這段論文寫作的日子，也要感謝朱金池老師對論文中有關警察政策與文獻的指教，使得我的論文得更貼近警察實務，還要感謝陳志瑋老師對論文研究方法與邏輯推論的建議，使論文更為完整與充實，並且我要感謝每一位協助我聯絡的警政署長官與警察朋友們，更要非常感謝每一位接受我訪談的女警，讓我得以順利的完成這本論文，此外，我要感謝朱斌好老師與黃東益老師，奠定我論文寫作技巧與質化研究方法的基礎，最後我要感謝孫本初老師時常激勵我，並給予我很多動力。

回首初踏入政大公行所，我要先感謝蔡秀涓老師對我在公共行政領域的啟蒙，以及作我的心靈導師，而在研究所的這段時光裡，謝謝芳瑜學姊三不五時的鼓勵以及建丞學長的打氣，感謝怡真與姿秀兩位夥伴的大力相挺，一起開懷大笑的那些日子非常開心，還要感謝嘉純學妹與郁清學妹協助我整理逐字稿，時常為我加油，因為有你們，讓我的研究所生活很充實，接著我要特別感謝 178、260、芝芝、陳百合、滷蛋、葉美人、楊妞、巧穎與阿至，因為有你們這群人莫名其妙的一路陪伴，使我在寫論文的過程中，有抒發情緒的地方，也有精神上的依靠，謝謝你們！

這本論文的完成，也代表我的學生身分將暫時卸下，在求學生涯上，我最要感謝我爸媽對我的支持與教育，你們總是尊重我的決定，讓我在求學的路上得以充分自主，也要感謝你們總是盡力的提供我最好的環境，讓我從來不用為生活煩惱，這本論文得以順利完成、我這 26 年來所學得的一切，以及我所能追求且擁有的一點點成就，全都要感謝你們，爸、媽，謝謝！

胡雅芳
謹誌於政治大學
2010.12.17

摘要

組織新進成員的工作適應是組織行為中相當重要的議題，而我國基層警察的工作具有高度危險與辛勞等特殊性的，因此新進基層警察的工作適應議題值得重視，我國自民國 93 年起，推行「女警政策」與「公務人員特種考試基層警察人員考試」，使得近年來我國基特班女警人數漸增，而這些多數具有一般大學學歷，並且僅接受 1 年警察教育訓練即任職的基特班女警，其工作內容多與一般基層男警無異，必須擔服第一線警察勤務工作，亦因而延伸出許多基特班女警工作適應不良的情形，又我國過去幾無針對新進基特班女警工作適應的相關研究，且由於民國 100 年警察人員考試將分為警校正期生與一般生分流考試招生，一般特考生將取消男女比例限制，故未來亦可能產生女性錄取人數增多的情形，因此，本研究主要即在探討新進基特班女警工作適應之議題，並對未來基層女警管理實務提出建議。

本研究先透過文獻檢閱，探討工作適應之內涵，並分析期望落差、組織社會化，以及離職傾向與工作適應之關聯後，建立本研究架構，再透過深度訪談法，共訪談 13 位新進基特班女警，且受訪者皆為工作 1 至 3 年，主要任職於北部警察單位者，而本研究透過分析與受訪者的訪談內容，彙整出主要研究發現，首先在期望落差部分，本研究發現警察工作與女警角色產生期望落差，並影響工作適應，而在警察組織社會化部分，包含職前訓練與在職訓練，皆影響新進基特班女警之工作適應情形，接著在工作單位之不同，亦有不同之適應情況，最後有關離職傾向部分，研究發現工作熟悉與團隊認同影響離職傾向的產生，並發現女警工作角色影響職涯發展方向，又本研究提出未來基層女警之政策議題，包含：基層女警考試制度、基層女警之教育訓練，以及基層女警工作適應三個面向，並對未來基層女警管理實務提出建議，包含：基層女警之工作資訊應適度公開、加強基層女警之教育訓練並提升團隊認同感、重視基層女警之職前實習階段，以及基層女警之任用應採取以同工同酬為主，專才專用為輔之用人策略。

關鍵詞：工作適應、警察特考、基層女警工作適應

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究問題.....	5
第三節 研究方法.....	7
第四節 研究限制.....	8
第二章 工作適應內涵與影響因素之分析	11
第一節 工作適應.....	11
第二節 組織社會化.....	17
第三節 期望落差.....	23
第四節 離職傾向.....	27
第三章 研究設計	31
第一節 研究架構.....	31
第二節 訪談方法.....	32
第四章 研究發現分析	39
第一節 期望落差與工作適應之分析	39
第二節 職前訓練與工作適應之分析	48
第三節 在職訓練與工作適應之分析	61
第四節 工作適應與離職傾向之現況分析	72
第五章 結論	77
第一節 研究發現.....	77

第二節 未來基層女警之政策議題.....	89
第三節 基層女警管理實務之建議.....	93
參考書目	97
附錄 逐字稿編碼表	103



圖次

圖 1 Dawis & Lofquist 工作適應理論	13
圖 2 新進人員的適應模型	15
圖 3 員工離職決定過程模型	28
圖 4 個人決定離職過程模型	29
圖 5 研究架構	32

表次

表一 我國新進基層警察比較表	3
表二 Jones 社會化方式內涵	21
表三 受訪者名單	35
表四 訪談提綱	37

第一章 緒論

本章分別論述研究背景與動機、研究問題，以及研究方法與流程。首先，在研究背景與動機的部分，將先討論組織中新進成員的工作適應，以及新進基層警察工作適應的重要性，而後說明我國近年基層警力來源的相關政策背景，接著，在研究問題部分，本研究聚焦於探討新進基特班女警的工作適應情形，最後說明本研究主要採深度訪談之研究方法，並敘明本研究之流程。

第一節 研究背景與動機

員工是組織不可或缺的要害，組織通常會透過甄選等方式招募新人，並且教育這些新進員工，提升其適應工作的能力，將其培養成組織的一員，藉以提升組織整體的效能，而組織社會化(organizational socialization)即是指一個新進人員，適應組織內部環境、學習組織的運作規則、人際關係及工作能力等過程(溫金豐，2007：471)；因此，在組織社會化的過程中，會藉由提升新進人員的工作適應等方法，將其轉化為組織中的重要資源。提升新進人員的工作適應，對組織而言是相當重要的，新進人員的工作適應問題容易影響組織的正常運作，也可能導致員工產生離職傾向，因此組織應該重視新進員工的工作適應問題。

警察職業的特殊性，除了強調紀律與服從，亦具有高度危險性與辛勞性，並且重視體技與體能，故對於工作性質特殊的警察人員而言，工作適應更應受到重視，若是警察的工作適應不良，除了可能會造成人民生命財產的損失之外，若因此造成警察的離職率過高，也會浪費政府培育警察的相關行政資源，因此，警察人員的工作適應更應受到重視，尤其是工作時數長、第一線執行勤務的基層警察。

基層警察是維護社會治安的第一線人員，且警察工作的刻板印象中，多半視其為男性的工作領域，基此，隨著女性加入警察工作的人數漸增，關於警察性別平等的議題也跟著產生許多研究討論。過去，女警通常被視為擔任行政內勤與關懷婦幼等柔弱的角色，然而，民國92年12月8日內政部余前部長視察籌設中的「大陸地區人民金門處理中心」時，即指示：針對女性戒護警力不足之現象，女警政策有必要重新調整，未來女警將不排除上第一線執勤。案經各相關單位與學

者研商討論，從招生、養成教育與職業訓練，一直到工作分派與硬體空間規劃等內容，完成「女警政策」之規劃。隨著女警人數增加，女警已不再限於內勤工作，而須與男警共同擔服第一線基層警察的工作，因此，女警在面對具有危險性的治安維護，或是具有辛勞性的輪班勤務運作時，即產生許多工作適應的問題。

在基層警力來源方面，過去，我國新進的第一線基層警察大多數係來自台灣警察專科學校（下稱警專）培訓 2 年後任用之，俗稱正期班員警，但由於警專自民國 85 至 89 年停止招生一般行政警員（僅招消防與海巡人員），至 90 年始恢復招生，且 92 與 93 年度各僅畢業 98 人，導致新進基層警力不足，故內政部鑑於基層警察及消防人力嚴重不足，亟需快速補足警、消預算員額，達成考、訓、用合一之目標，於是自 93 年開放社會一般高中以上學校畢業有志青年報考警界之管道，以達多元取才快速甄補適任人力之目標，辦理「公務人員特種考試基層警察人員考試」（下稱基特考試）（李震洲、王成基等，2007：133）。通過基特考試的錄取人員，尚須通過 1 年的訓練期間（包含教育訓練 9 個月與實務訓練 3 個月），並且成績及格，始完成考試程序，而後由內政部分發任用，即俗稱之基特班員警。

這些新進的基特班員警與正期班員警的人數相比，以 97 年為例，基特班共錄取了 1,455 位，而正期班員警的「行政警察科」，招收人數為 480 位，相較之下，通過基特考試的新進基特班員警人數遠高於正期班，並且在錄取人數的男女比例中，基特班的女警人數，97 年錄取 216 位，然而正期班「行政警察科」之女警在 97 年僅招收 48 位，由表一可知，由於基特考試的開辦，使得近年來我國新進基層警力中，基特班所占比例較高，並且新進女警所佔比例亦如是。

表一 我國新進基層警察比較表

	基特班	正期班
培訓方式	考、訓、用	教、考、用
受訓時間	1 年	2 年
招收名額（女性/總數）		
98 年	212/1,170	48/480
97 年	216/1,440	48/480
96 年	220/2,015	56/560

資料來源：作者自行整理自各年度招生簡章。

前述之「女警政策」將女警視為我國基層警力的重要一環，而近年來新進基層女警多數來自基特班女警，為落實性別工作平等，乃於近年基特班招生簡章中明定工作內容¹為：一律分發外勤勤務機構，擔任第一線、24 小時輪值之基層警察人員工作（包括勤區查察、巡邏、臨檢、守望、值班、備勤等勤務），主要從事警勤區、犯罪偵防、交通執法、群眾抗爭活動處理及執行人犯押送、戒護等工作。女性及格人員分發任用後，除分娩、育嬰期間得暫時支援內勤工作外，其餘均從事第一線外勤工作。由此可知，這些受訓期較短的基特班女警，無論警察工作的特殊性，也不分正期班或基特班之背景，其工作內容與一般基層員警無異，並且值勤時，各工作單位應無分男女，落實性別工作平等，因此，延伸出許多基特班女警工作適應不良的情形。

邇來，有關基層警察工作適應的新聞報導中，有媒體²指出基特班員警因執勤時疏失，造成被嫌犯刺殺等事件，或有報導提出基特班員警因工作壓力與感情等因素，致一時想不開而自盡，這類報導使得社會對基特班員警抱持「抗壓性低」、「能力不足」等負面觀感，基此，警察陽剛的工作特性，對這些新進的基特班女警們，面對第一線的外勤工作，產生許多工作不適應的現象。

¹ 資料來源：<http://www.moex.gov.tw/ct.asp?xItem=17112&ctNode=2909> (最後瀏覽日期 990608)

² 參見聯合報 2009-02-05/A7 版/社會、聯合晚報 2009-11-10/A10 版/焦點。

有關過去我國基層警察的工作適應研究，包括有：(1) 警察的工作特性對基層員警工作適應的影響（王智琨，2006；邱俊誠，2005；龔昶銘，2002；陳玉書、林錦坤，2001；張錦麗，1998），由於基層警察工作的壓力大，進而影響其組織投注感、心理不適應及工作困擾等，此外，亦有從激勵理論探討警察工作滿意度之研究，(2) 在女警工作適應議題部分，早年有關女警工作的探討，多半僅聚焦於論述女警適合的工作內容，例如協助婦女或兒童相關案件等（黃玉川，1982；陳禮中，1976），而後，隨著女警人數漸增，且警政署於民國 93 年施行「女警政策」起，有關女警工作適應的研究逐漸增多（孫義雄、羅雅容，2009；孟維德，2009；李修安、劉璟薇、王俊雄，2007；葉毓蘭，2004；蔣基萍 1994），包含探討女警適應警察組織文化的問題、男女警共同服勤時女警面臨的工作問題、女警對警察工作的省思、女警因傳統角色進而對工作適應產生影響，以及警察工作的高度危險性與辛勞性等特性對女警工作適應產生的問題等。

從上述我國過去有關警察工作適應的研究可以發現，由於警察工作的特殊性，因而產生許多警察工作適應的相關問題與討論，但過去研究中卻少有針對「新進」基層警察作為研究對象，而組織中的新進成員，若有良好的工作適應，對組織而言是有益的，並且組織透過許多教育新進成員的方式，使其能夠適應工作，進而降低其離職傾向，也可避免組織浪費培訓資源。又前述的相關研究中，在研究對象的部分，多半僅聚焦於基層員警，且研究多半僅區分基層員警之性別，而未區分這些基層員警的來源，但由於基特考試開辦，我國近年基層女警多數來自基特班，又在陽剛的警察組織中，這些基特班女警乃組織中的少數，故本研究即針對新進基特班女警進行討論。此外，由於基特班自民國 93 年招收至今，僅短短 7 年，故針對基特班員警所進行之相關研究較少，且主要係探討基特班員警的職業選擇影響因素（馬心韻，2009），與基特班考選與訓練制度的研究（劉勤章、馬心韻，2007），另亦有比較基特班與正期班員警之組織認同（李承穎，2008）等研究，惟並未有討論新進基特班女警的工作適應研究。

綜上所述，工作適應對新進基特班女警而言是相當重要的，但我國過去針對基層警察工作適應的研究，未有針對新進基特班女警作為研究對象，但由於開辦

基特考試，而使近年之基層女警力的主要來源是基特班女警，而基特班的受訓期間較短，亦可能影響其工作適應之情形，再者，警察工作具有危險等特性，對新進基特班女警而言確實較難適應，因此本研究擬針對新進基特班女警之工作適應進行討論。

第二節 研究問題

工作適應 (adjustment) 對基層女警而言是重要的，並且在過去女警的相關研究中，大部分聚焦於女警的角色衝突與工作實務的困境，而警察組織長久的文化，通常以男性為主導，並且認為女警難以勝任警察工作，因此由於警察工作的特殊性，女警的工作適應更是應該受到重視。女警是警察組織中的少數，而在公部門性別差異的研究中，余致力 (2007) 提出：在一個以男性為主的文官體系，其政策制定與執行上便可能欠缺女性觀點，忽略或漠視女性的需求與權益，同樣的，在充滿陽剛性格的警察組織中，女警的需求與權益也可能受到忽視，進而影響女警的工作適應。洪光平 (2009) 亦指出，這些受訓期只有正期班一半的基特班員警，對警察文化認同度低，並且由於基特班考試以筆試為主，對於人格未經長時間考核，無法找出適合當警察的人才，因此，基特班延伸出許多工作適應的議題。本研究問題即聚焦於警察組織中，少數基特班女警的工作適應進行探討。

比較基特班與正期班員警的基本背景，在教育程度方面，正期班多為警專畢業之專科生，基特班具有大學或碩士學歷者，則約占錄取人數的 70%；在受訓時間方面，正期班係採「教、考、用」的方式，其在校受訓時間為 2 年，而基特班乃採「考、訓、用」的方式，受訓時間僅需 1 年，比正期班之受訓期短了 1 年，可謂是基層警力的速成班。又按警察人員管理條例第 4 條規定：「警察官職分立，官受保障，職得調任，非依法不得免官或免職」，警察身分係受法律保護，理應少有離職狀況，但這些具有較高學歷，且訓期較短的基特班員警，其離職率亦較高，在民國 94 年，基特班錄取分發共有 414 位，但有 27 人在一年內離職，比率高達 7%，而警校離職率則不到千分之一 (洪光平，2009：36)，又以台北市為例，96 年的基特班，分發至北市各單位的人數有 345 位，離職人數已有 11 位 (臺北市議會公報第 79 卷第 21 期：7281)，再以台北縣警局為例，約有 688 位基特

班員警在北縣警局服勤，但經歷一段時間，共有 59 人離職（中國時報，2007/07/23），這些離職人數相對於正期班相當低的離職率，基特班的離職率確實略高，因此，這些訓期短、學歷高並且身為陽剛組織中的少數基特班女警，其工作適應的相關議題值得探討，並且誠如前一節所述，過去我國並未有針對「新進」基特班女警工作適應的研究，因此，本研究將針對基特班的新進女警進行工作適應之研究。

本研究所討論新進基特班女警工作適應的研究問題，將以「工作適應」為重心發展；首先，Chao 與 O'Leary-Kelly 等人（1994）曾研究指出：新進員工在進入公司後，容易因預期與實際角色有落差，因而導致「現實衝擊」與「適應」的問題，這樣的「期望差距」會造成工作適應不良，進而可能產生離職傾向，李承穎（2008）對基特班組織認同的研究中曾指出，基特班員警實際任職後，接觸到與原先期待的工作內容有極大差異，且亦有較高比例的基特班員警，在從警前不清楚警察工作的繁重性，進而產生工作不適應的問題，而這些基特班女警的受訓期較短，其對警察工作的認識尚未完整，即須進入工作崗位，進而會產生許多工作適應上的問題。

由於基特班受訓期僅有 1 年，並且在重視輩份的警察組織中，基特班女警實際任職時，少有基特班的學長姐可以予以協助，正期班的學長姐亦可能視其為「外來者」，這些都將影響著工作適應的程度；當組織接納新成員加入時，新成員即開始接受組織社會化的過程，通常組織希望能藉由一系列的訓練方式，以安定新進員工，並且增強組織價值，並且組織的社會化方式對於新進人員學習獲取必要的態度、行為和知識是重要的（郭奇靈，2009：1）。新進的基特班女警所經歷的社會化過程及包含其所受之正式與非正式的訓練，而警察組織對這些新進的基特班女警施予職前訓練時間長短與方式，以及在職訓練的內容等，都將影響其工作適應。

本研究係針對新進基特班女警之工作適應進行研究，而透過基特考試而擔任警察者，警察組織對基特班員警的組織社會化方式，本研究將其區分為職前訓練與在職訓練兩部分，其中職前訓練指的是，錄取基特班考試，尚須在警專接受為

期 1 年的職前訓練階段，且通過此職前訓練後，始得分發任用，因此這 1 年的社會化內容與過程，即為本研究所討論的職前訓練；而在職訓練指的是，各基特班女警通過職前訓練，並且分發至各工作單位後，在實務工作上亦接受許多在職訓練，藉以習得工作實務的技能，而對新進基特班女警而言，其在工作實務上，皆是不斷的接受在職訓練，因此基特班女警在職過程所接受的教育訓練，即為本研究所討論的在職訓練階段。

接著，通過職前訓練階段的新進基特班女警，即分發至各實務工作單位，警察實務工作多元，若從歷年分發單位來看，即可發現基特班大多分發至各縣市警察局所屬分駐派出所，惟有少部分分發至警察專業單位任職，由於警察專業單位與派出所之工作實務內容不甚相同，故在工作適應上應有不同情形。

最後，工作適應不良，容易使組織成員產生離職傾向，而可能浪費了組織的培訓資源，對警察組織而言，每年招收培訓基特班女警，即應予以適切的培育方式，運用適當的社會化方法，以提升其工作適應，避免離職率過高，以使基層女警力確實發揮功效。

綜上，本研究之研究問題為：

- 1、新進基特班女警在任職前對警察工作的認識為何？與其實際任職後認知的差距為何？對其工作適應的有何影響？
- 2、新進基特班女警接受職前訓練與在職訓練後，其工作適應情形為何？
- 3、在警察專業單位或派出所工作之新進基特班女警，其工作適應情形有何不同？
- 4、新進基特班女警工作適應的情形，對其離職傾向有何影響？

第三節 研究方法

本文係針對新進基特班女警工作適應進行研究，在研究對象部分，本研究將針對任職 3 年內的基特班女警，亦即民國 95、96、97 年考取基特班之女性，其通

過 1 年受訓期後，分發至各單位且任職至今者。又因本研究對象為錄取基層行政警察特考之新進女警，因此本研究中所論及之正期班員警，亦僅討論警專正期班行政警察科員警，而不包括消防等其他類科。

在研究方法上，本研究採文獻探討法以及深度訪談法。首先，文獻探討是對與研究主題有關的過去研究與資料等，進行彙整、歸納與分析的過程，而本研究藉由檢視過去與工作適應有關的文獻資料，進而釐清本研究問題中，各變項之間的關聯，並建構本研究架構，接著，在深度訪談部分，陳向明（2002：227）認為質性的訪談法具有：瞭解受訪者所想的價值觀念、情感感受與行為規範，亦可以瞭解受訪者過去的生活經歷以及他們耳聞目睹的有關事件，並且瞭解他們對這些事件的意義解釋等功能，根據第二節所述，本研究所欲探討的問題係新進基特班女警，對工作適應的主觀認知與接受組織社會化之經歷，亦即從其初踏入警界，所感受到的期望落差開始，歷經 1 年的受訓期，開始接受警察組織給予的社會化，到實際工作的職場經驗與感受，因此，本研究採深度訪談的方式，藉由探討新進基特班女警的工作適應歷程，以解答本文研究問題。

最後，在研究流程方面，本文先從研究問題的確立出發，將檢閱過去有關工作適應的理論，並回顧影響工作適應程度之期望差距與組織社會化兩因素，以及離職傾向之理論與經驗性文獻，藉以建構本文之研究架構，再依本架構設計訪談提綱，進行實地訪談，最後分析資料並得出本文結論。

第四節 研究限制

過去我國有許多對於基層警察工作適應的研究，並且隨著女警人數漸增，以及女警政策的實施，對於女警工作適應的相關研究亦逐漸增多，但較少有工作適應的研究係針對新進基特班女警作為研究對象，而本研究基於前述之研究背景與動機，主要即係探討新進基特班女警之工作適應議題，但仍囿於經費、時間以及可行性的限制，茲將本研究限制分述如下：

首先，在抽樣方法上，本研究對象為實際任職 3 年內之基特班女警，亦即考取民國 95、96 及 97 年基特考試，並通過 1 年受訓後，分發任用之女警，惟考取

基特考試後的女警，雖在警專集中受訓，但實際分發後，各個基特班女警之實務工作單位分散於全國各地，又基於個人資料保護法之規定，故難以取得本研究對象實際工作的單位、地點或連絡方式，因此，本研究在決定研究對象的範圍為考取民國 95、96 及 97 年基特班女警後，受限於無法取得完整母體資料，本研究即對人、時間、地點、事件、行為與意義等再加以選擇（陳向明，2002），採取滾雪球抽樣，並輔以立意抽樣的方式，選取考取民國 95、96 及 97 年基特班女警，作為本研究訪談對象。

接著，在研究對象部分，受限於本研究執行之時間與經費，故主要僅針對任職於北部地區之基特班女警進行訪談，而這些實際工作 3 年內之基特班女警，對於警察工作的認知、個人背景，以及婚姻狀態等或有不同，但本研究受限於研究對象之實際可接觸性，僅討論不同工作單位，且皆為未婚之新進基特班女警，而未論及訪談對象其他異質性的影響。

最後，本研究問題主要在探討新進基特班女警之工作適應，包含對警察工作的看法、適應情形，以及離職傾向等，故對於已經離職之基特班女警，不在本研究範圍內，此外，對於工作適應的衡量，除了組織新進成員自身主觀的想法與認知外，亦可包含他人對新進成員的看法，惟本研究限於時間，並且考量實際可完整接觸每一位受訪者之同事或長官的可行性極低，因此，本研究內容將以受訪者主觀想法與感受為主，而不論及他人對基特班女警的看法。

綜上，基於上述之研究限制，本研究在抽樣方法、訪談對象，以及訪談內容等，皆有些許現實可行性之限制，因此，本研究最後之結論與相關建議部分，將不適用於全面推論至整體警察實務層面，而僅限於基層女警政策相關議題。



第二章 工作適應內涵與影響因素之分析

本章主要係回顧並論述與工作適應研究相關之文獻，藉以完整建構研究架構，首先，回顧工作適應相關文獻，並界定本研究之工作適應內容，以及討論影響工作適應因素的文獻，接著回顧組織社會化相關理論文獻後，論述組織對員工的社會化方式與工作適應之關聯，並且討論期望差距與警察工作特性之文獻，再論述期望差距對工作適應的影響，最後，回顧離職傾向之文獻，討論工作適應與離職傾向之關聯。

第一節 工作適應

本節主要回顧的文獻包含工作適應之理論，與組織新進成員的工作適應內容，藉以論述並界定出本研究有關工作適應之內涵，接著討論影響工作適應之因素，最後提出本研究所探討影響工作適應之因素。

壹、工作適應之理論

關於對「適應」一詞的解釋，從心理學的角度來看，適應包含了三種意涵：(1)指個體為了克服困難與障礙，以滿足其需求時所表現出的反應，(2)個體為了與其所處的環境保持和諧狀態，所表現出的各種適應性反應，此種反應包括改變自己以適應環境要求，以及改變環境以滿足自己要求，和(3)除了環境中的人、事、物之外，個體為滿足自己的需求所表現的一切內在改變歷程亦為適應，內在即包含了態度或觀念等（張春興，2006：17-18）。此外，適應亦可以解釋為靜態關係與動態過程兩種意義，首先，靜態的關係係指個人的需要在其所處環境中獲得滿足的一種狀態，即是指個人與環境之間的相互關係達到一種合諧與均衡的關係，其次，動態的過程係指經由個人與其生活環境之間的互動，而產生合諧與均衡關係的歷程（轉引自趙碧華，1983：140-141）。廣義的適應包含各種層面，從家庭、學校到社會環境，皆充斥著人與環境間的均衡關係與歷程，因此，適應是一種過程，是人與環境之間的互動，也是一種關係，是人與環境之間相互滿足的關係。

工作既然是人類的一種社會生活，「工作適應」即是人與所處工作環境相互達到和諧均衡的靜態關係與動態歷程。過去有關工作適應的研究甚多，Arkoff(1968)

認為適應可以定義成個人與其所處環境間的互動，而工作是生活的一大部分，良好的工作適應包含了職業成熟、個人職業生涯變遷過程，以及工作滿意。Schneiders (1960) 認為，工作滿足是良好工作適應的重要指標，而良好的工作適應即是個人對其所從事工作的滿意情形，以及在工作上得到升遷，且易符合工作對其的要求。Tziner (1990) 認為有工作適應的問題，即是因為個人的工作需求與實際的工作要求不同而產生的，若能增強個人與組織的和諧，就可以提升工作適應。綜上，工作適應是個人與工作環境間的互動，而良好的工作適應需要個人與工作環境藉由互動而達到互相滿足。

有關工作適應的理論，Dawis 與 Lofquist (1969) 曾先提出工作適應模型，其認為工作適應即是工作個人與工作環境之間的互動，而後，兩位 (1984) 再進一步對工作適應加以發展出工作適應理論，其認為工作適應理論係聚焦於個人的工作行為，並假定個人會尋求並且維持與環境的一致性，這裡所討論的一致性係指：個人與環境之間存在和諧的關係，因此，Dawis 與 Lofquist (1984) 認為工作適應是個人與環境不斷的互動，並且尋求一致性的過程，而後維持這個和諧的關係，如果無法維持，或是無法尋求與環境的一致性，個人將會離開此工作環境。工作適應是持續的動態過程，是個人主觀感受及工作環境兩方面相互配合的過程，工作適應強調的是個人與工作環境的關係達到相互滿足，而確保可以久任職位是個人與工作環境達到一致性的功能，也是工作適應的結果 (Dawis & Lofquist, 1984: 54-56)，亦即達到工作適應之後，會產生久任職位之情形，並進而留在組織中，有關 R. V. Dawis 與 L. H. Lofquist 的工作適應理論如圖 1。

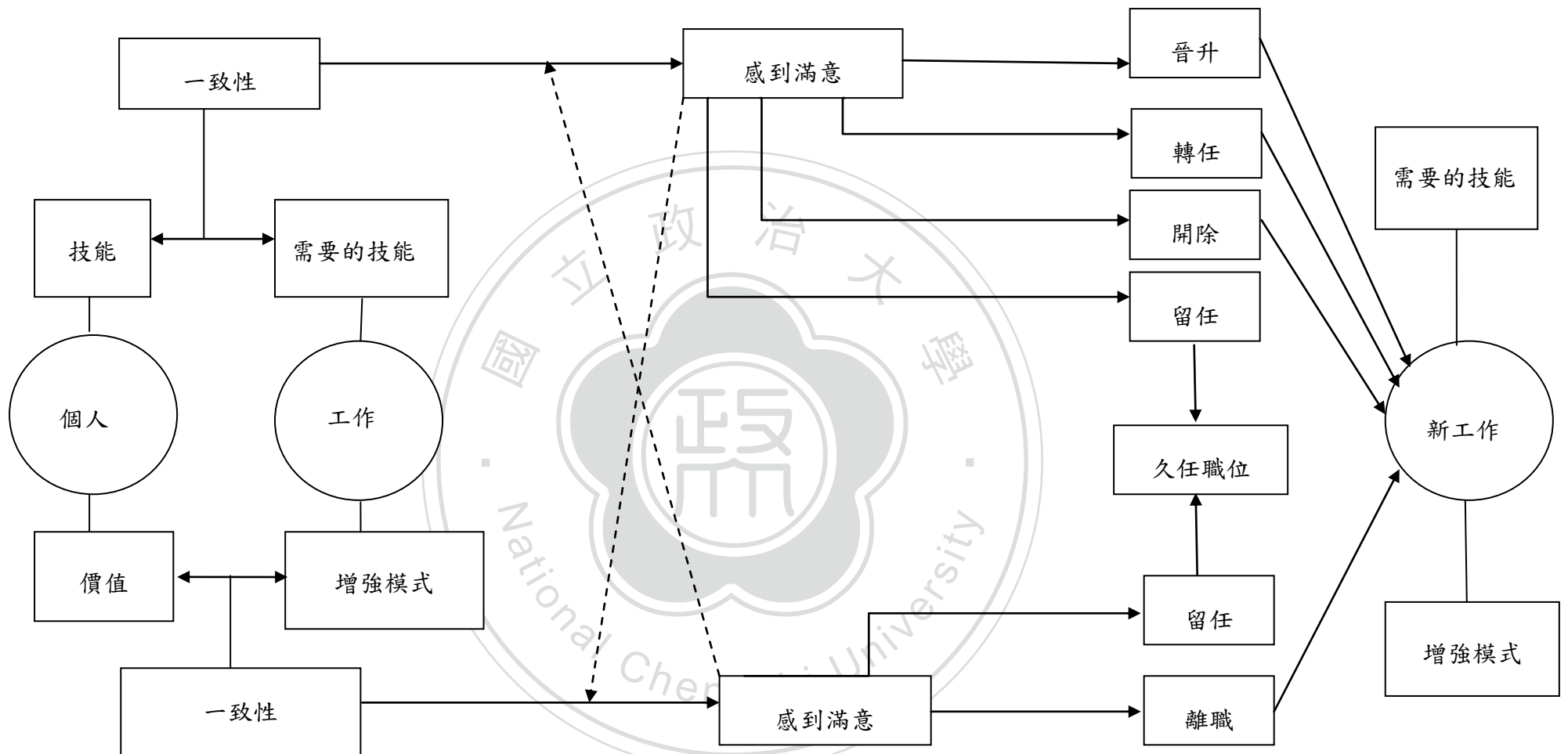


圖 1 Dawis & Lofquist 工作適應理論
 資料來源：Dawis & Lofquist，1984：62。

另外，Edwards, Caplan & Harrison (1998) 亦認為工作適應需要員工與環境的相互配合，當員工無法自環境中得到滿足，或是環境無法得到員工的技能以執行工作時，雙方無法達到良好的適應，員工可能也因而產生某些不適應的行為，而使組織無法順利運作（賴瑞涵，2001：24）。

綜上所述，有關工作適應的理論認為，工作適應的好壞程度，必須仰賴員工與組織的互相配合，員工具備的技能若能與組織之需求對等，或員工對於組織所提供的報酬感到滿足，也就是員工與組織達到一致性；而若員工的工作適應程度相當良好，員工會選擇在組織中留任，反之，若員工與組織之互動不足，亦即工作適應程度低，則員工可能會離開，尋找下一個新工作。

貳、新進人員的工作適應內涵

大部分有關工作適應內涵的研究，都是針對新進人員進行討論，組織的新進人員必須面對新的工作環境與組織文化，並且與環境互動，進行自我調適，對於毫無工作經驗者，可能由於其較年輕或缺乏工作經驗等因素，對於工作的適應更加困難。工作適應理論提到，當個人初次進入工作環境時，行為的發展就會朝向滿足工作環境的要求（Dawis & Lofquist, 1984：55），亦即組織的新進人員在工作適應的過程中，會逐漸改變自身的行為，以符合工作環境的要求。

有關組織新進人員的工作適應內涵，Feldman (1981) 在組織社會化對新進人員的研究中，提出三個組成工作適應的觀點，包括：分析角色需求、精通技能以及適應團隊的規範與價值，茲分述如下（Feldman, 1981：310）：

- 1、分析角色需求：員工能清楚所擔負的工作內容、重點與時間分配的角色需求，同時也處理個人生活與工作生活所產生的衝突，以及處理不同團體間的角色衝突。
- 2、精通技能：有關新工作事務的學習和獲得角色上的信心，並且達到正面的績效成果。
- 3、適應團隊的規範與價值：感受到被所屬工作團體所接受，且受到同儕的信任，並了解團隊的規範與價值，對於團隊的文化有良好的適應。

Bauer, Bodner, Erdogan & Truxillo (2007) 參照了 Feldman (1981) 上述三點工作適應的內涵，架構新進人員的適應模型並進行後設分析，此模型中對於新進人員的工作適應，提出了三個重要的內涵，包括：角色釐清、自我勝任感以及同儕接受度，如圖 2。

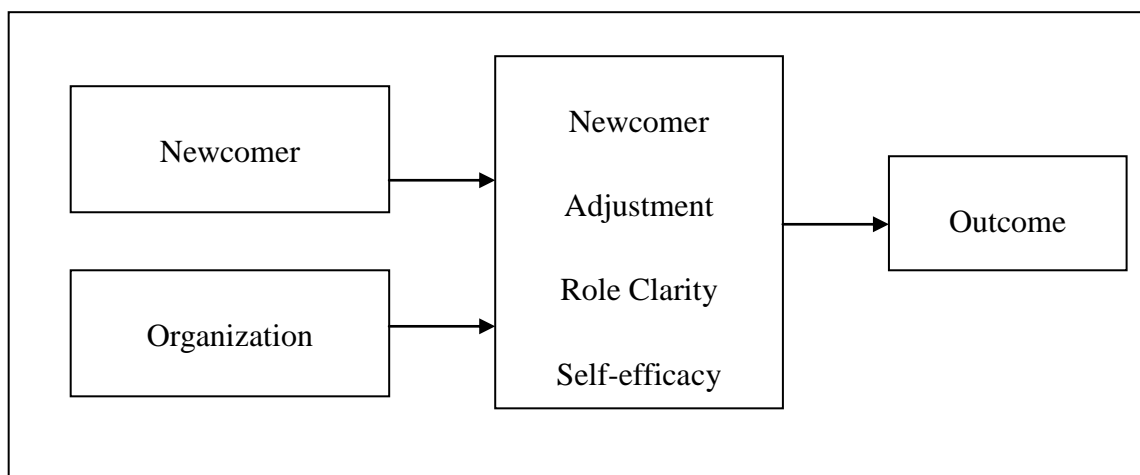


圖 2 新進人員的適應模型

資料來源：Bauer Talya N., Todd Bodner, Berrin Erdogan, & Donald M. Truxillo, 2007: 708

有關此適應模型中的新進人員工作適應內涵，茲分述如下 (Bauer, Bodner, Erdogan & Truxillo, 2007: 708)：

- 1、 角色釐清：了解工作內容與所需技能，並且分配不同時間應扮演的角色。
- 2、 自我勝任感：學習新工作的技能，並且增加角色的信心。
- 3、 同儕接受度：在同事間感受到被喜歡與被信任。

從上述文獻中可知，工作適應的內涵是衡量新進人員進入組織後的適應指標，在新進人員的適應過程中，首先，分析角色需求／角色釐清這部分強調新進人員自我角色，個人特性所扮演的角色相當重要 (溫金豐, 2001: 40)，新進人員其個人了解組織的運作程度，及自己在組織中的定位，並且還要處理角色衝突的問題等，皆為衡量工作適應程度的內涵，可將此歸納稱為「角色明確性」。

再者，在精通技能／自我勝任感方面，學習工作的技能與知識，會影響員工適應工作與社會化的過程（Chao et al., 1994：731），故新進人員若能快速熟悉工作內容，並且對工作保持正面的看法，將可提升工作績效，進而對工作與自我產生信心，新進人員學習新的工作技能的良窳，是衡量其工作適應的內涵，故可歸納稱為「工作熟悉度」。

最後，在適應團隊的規範與價值／同儕接受度方面，新進人員融入工作團隊，了解並且認同團隊的文化與價值規範，使其感受到其乃組織中的一份子，並且能與組織有良好的互動關係，皆為衡量工作適應的內涵，故可歸納稱為「團隊認同感」。

因此，綜合上述文獻，本研究將以「角色明確性」、「工作熟悉度」與「團隊認同感」，這三點工作適應的內涵為主軸，探討新進基特班女警之工作適應，討論其與組織互動歷程的主觀認知與感受。

參、影響工作適應之因素

本研究所討論的工作適應係指組織中的新進成員與組織之間的互動達到相互滿足的一致性，而工作適應的內涵即包含了「角色明確性」、「工作熟悉度」與「團隊認同感」。而影響新進成員工作適應的因素很多，像是外在的工作環境，或是內在的心理壓力等因素，都可能對工作適應造成影響，從過去許多實證研究中可知，許多因素會由於不同的組織或不同的組織成員，而對其工作適應產生不同的影響。首先，從與本研究對象較為近似的國內工作適應個案研究來看，研究對象包含初任教師、專業社工人員、警察與軍人等，其中軍人的工作特性與本研究對象最為近似，故先討論有關我國軍人的工作適應研究，此類研究大多認為工作壓力會對工作適應有負面關聯，而組織內的組織文化與獎懲制度等，對軍人的工作適應亦會產生問題（朱美珍，1998；李培齊、徐宜輝，1998）。接著，初任教師的工作適應研究中指出，初任者的工作適應受到資深者協助之影響，且其在校期間所接受的教育學程訓練對實際任教有所幫助（羅綸新，2002）。最後，與警察相關的工作適應研究中，蔡德輝（1993）曾經研究基層員警對工作環境及家庭生活之適應問題，其研究指出影響基層警察工作適應的因素包含：員警的服務年資、官階、婚姻狀態、升遷機會認知、同事相處狀況、工作發揮所長程度與長

官關心程度等，其中並指出性別並未顯著影響工作適應程度，而與同事相處較容易者，其工作適應狀況亦佳，其最後指出警察工作特性與組織制度容易造成員警工作不適應。另外，趙碧華（1983）在對專業社工人員的工作適應研究中認為，期望差距會對組織成員的工作適應造成顯著影響。因此，可初步得知，工作壓力、組織文化、期望落差與不公平的組織制度等因素，對工作適應會產生負面影響，而對組織成員的訓練，以及在同事間相處融洽等因素，對其工作適應有正面影響。

另一方面，影響工作適應因素的國外研究中，許多研究皆納入工作滿意度的概念，認為員工的工作滿意度若高，則其工作適應程度則相對較高，並且，Cable 與 Parsons（2001）在研究個人與組織間的調適關係時，認為組織社會化的方式會對組織新進成員的工作適應產生影響，其指出新進成員的調適會改變自我的價值觀，而組織社會化的方式也會影響個人與組織間的調適；而 Thomas 與 Anderson（2002）曾研究新進成員的組織社會化方式（Organizational Socialization Tactics），與資訊取得及工作態度間的關係，結果指出新進成員接受組織的社會化後，所表現出來的工作態度，會受到資訊取得多寡或良窳的影響，因此，組織社會化的方式係影響工作適應的重要因素之一。

綜合上述文獻可知，影響工作適應的因素甚多，而本研究考量警察工作與訓練的特殊性，認為新進基特班女警實際任職前為期 1 年的正式訓練，應對實際工作適應有所影響，並且由於基特班訓期較短，對警察工作的認識尚未完整，故其進入警察組織之前對警察工作的預期，與實際工作後的感受容易產生落差。因此，本研究討論影響工作適應的因素，將包含外在的組織社會化方式，以及內在的新進成員期望落差，而兩者相關的文獻探討，茲分於第二、三節次討論。

第二節 組織社會化

影響工作適應的因素包括了組織對新進成員施予的組織社會化方式，因此本節將對組織社會化理論，與組織社會化方式之內涵作一討論，並且討論過去有關組織社會化與工作適應間關係的研究。

壹、組織社會化理論

社會化是一種過程，這種過程在人的一生中皆會發生，從社會學的角度來

看，社會化是把一個人形塑人格和學習各種社會團體習慣的互動過程，對個人而言，可能把他人對自己的行為反應和評價，用來模塑個人的自我概念，同時，也經由持續學習新事物，個人會調整自己的價值、態度和行為，以求能適應外在不斷變動的社會環境（王振寰、瞿海源，2003：82）。若將社會化的場域設為政治社會中，則可以從政治學的觀念來解釋社會化的概念，所謂政治社會化指的是個人獲取政治信念和價值的過程，此過程乃是將上一代的價值和態度傳遞給下一代（楊日青、李培元等譯，2002：318）。社會化的重要來源可以分為家庭、學校與同儕團體、大眾傳播媒體，以及工作場所等場域，其中「工作場所」即是將社會化的概念進一步衍伸到組織中所進行的討論，亦即「組織社會化」相關研究。

組織社會化強調以工作環境（組織）作為研究的焦點，當組織接納新成員加入時，新成員即開始接受組織社會化的過程，而許多組織社會化的相關研究，皆把組織新進人員視為研究對象。Feldman（1981：309）認為：「組織使員工學習組織的適當行為、工作技巧與能力、調整與組織相近的準則與價值觀的過程係組織社會化」；Bauer 與 Bodner 等人（2007）亦提出，組織社會化是使新進人員由局外者轉換為局內人的過程。由於組織社會化重視組織與人員的互動，因此不僅是新進人員學習組織的規範與價值，組織將其規範文化與價值觀傳遞給員工的歷程亦屬之。而工作組織是個人工作的場域，組織社會化即是個人在工作組織中的社會化情形，Van Maanen 與 Schein（1979：211）認為：「組織社會化是個人獲取社會知識與必要技巧，藉以達到組織角色需求的過程」。

綜合上述文獻，組織社會化可以說是組織中成員學習組織文化與技巧的一連串過程，而每個組織或多或少皆會面臨組織代謝的情形，組織對新進人員的教育，組織內部的文化傳承或知識傳遞等，是每個組織運作的常態，因此組織社會化是普遍存在、持續不斷，並且永遠都會有問題存在（Van Maanen & Schein，1979：213）。通常組織希望能藉由一系列的引導訓練，以安定新進員工，並且增強組織價值，Randy 等人把新進人員對組織的調適過程，視為是組織社會化（轉引自李嵩賢，2000：54），而 Chao 與 O'Leary-Kelly 等人（1994）認為，組織社會化是組織中的個人學習去調適組織新角色的過程，且組織社會化的過程對一個人在組織中的發展有很深的影響（溫金豐、鄭玉惠，2000：23）。

此外，Fogarty 與 Dirsmith（2001）認為，「制度」對組織進行社會化而言，

是相當重要的一環，組織欲達成目標，制度扮演著重要的角色，而組織的訓練者，往往被要求設計一套有效的人力資源訓練方法，因此，組織對新進人員所採取的訓練（包含正式與非正式），即可以稱為組織社會化的方式。

貳、組織社會化方式

誠如前一節所述，組織社會化是新進員工學習組織文化與技能的過程，而在組織對新進人員進行社會化的過程中，組織必須運用許多實務訓練或策略等社會化的技巧，以提昇工作適應的程度，這些組織所運用的訓練或策略，可以統稱為組織社會化方式（Organizational Socialization Tactics）。

有關組織運用各種社會化的類別，Van Maanen 與 Schein（1979）首先提出，其認為組織社會化方式是指個人從一個角色轉變至另一個角色的經驗，以組織中的其他人來建構這些經驗的方法（Van Maanen & Schein，1979：230），組織中的管理者或訓練者，會運用不同的方法來引導與傳授組織文化與技巧予組織新進人員，其所定義的六種組織社會化方式之分析面向分別為：集體與個別、正式及非正式、程序及隨機、固定及變動、伴隨及分離，以及賦予及剝奪，茲分述如下（Van Maanen & Schein，1979）：

- 1、集體及個別：集體的運作方式係將新進人員集中起來訓練，使他們有共同的體驗，並且透過彼此間的互動，了解彼此角色間的關係。個別的運作方式則是指組織個別對新進人員進行訓練，使個人有特別的經驗，進而學習自我的組織角色。
- 2、正式及非正式：正式的社會化方式是將新進人員與組織其他成員區隔開，針對新進人員進行一套有計畫的訓練方式，教導其在組織中所應扮演的角色，使用正式的訓練也較易使新進人員擁有共同的態度、價值觀與所應遵守的規則。非正式的社會化方式並未將新進人員與原有成員區隔開，而是將新進人員置於組織工作場域中，使其透過失敗與錯誤進行學習，非正式的訓練較不能使新進成員產生共同的價值，但能保有其個體差異性，並有較大的彈性。
- 3、程序及隨機：程序性的社會化方式即是指組織有固定的訓練方式，並且

有其步驟，此種方式是具有層級性的。而隨機的社會化方式則無固定的模式，組織使用隨機的社會化方式引導新進人員了解其組織角色，但並沒有一定的步驟或方法，此方式給員工的自我發展空間較大。

- 4、固定及變動：固定化的社會化方式提供了新進員工受訓的固定階段與時間表，易使員工產生角色遵從，且其轉變會較慢且較有規範性。而變動的社會化方式則並未提供訓練階段時間表，新進人員較易有創新角色概念。
- 5、伴隨及分離：伴隨的社會化方式係請有經驗的組織成員向新進人員進行伴隨教導，提供行為上的模式作為學習標的。分離的社會化方式則不安排資深員工伴隨新進人員，而是由新進人員獨自探索與發展。
- 6、賦予及剝奪：賦予的社會化方式係組織認同新進人員的個人特徵，易認同其過去的想法。剝奪的社會化方式則反之，組織要重新建立新進人員的觀念，並否定其過去的經驗。

上述六種組織社會化的方式，過去許多研究皆係按此六面向對新進人員進行研究與討論，近來，Jones（1986）進一步討論 Van Mannen 與 Schein 所提出的模型，將上述六種社會化方式用新的構念進行分類，其認為組織藉由這些社會化的方式影響新進人員的學習過程，可以將這樣的社會化過程內涵歸納為脈絡、內容與社會觀點如表二所示。

表二 Jones 社會化方式內涵

	制度化的	個別的
脈絡	集體與正式	個別與非正式
內容	程序與固定	隨機與變動
社會觀點	伴隨與賦予	分離與剝奪

資料來源：Jones，1986：263。

彙整上述組織社會化方式的文獻，集體、正式、程序、固定、伴隨與賦予，可以歸納為組織中較正式、具有制度性，並且有法律或相關資料作為依據的訓練方式，而個別、非正式、隨機、變動、分離與剝奪，則可以歸納為組織中較不正式、制度性程度較低，並且較無法律或相關資料作為依據的訓練方式，故按 Jones（1986）之分類，前者即可稱為「制度性的社會化方式」，而後者可稱為「個別性的社會化方式」。

有關「制度性的社會化方式」，對新進基特班女警而言，亦即其考取後接受 1 年之職前訓練，警察組織運用制度性的社會化方式，教育並且訓練這些新進基特班警察，而有關「個別性的社會化方式」，亦即非正式的訓練，過去 Van Maanen（1975）曾對警察人員的社會化進行研究，在結論時提出，警察工作有太多的法令規範，沒有人期望自己可以記得牢，應該鼓勵員警在同儕之間相互學習警察的行為，並且對員警而言，其工作適應模式就是「放下一切，並且不要有太多期望」（Van Maanen，1975：225），因此，對警察工作而言，不難發現，除了正規的訓練之外，更有許多非正式的訓練相當重要，故本研究除了討論正式的基特班職前訓練之外，亦討論非正式的訓練。本研究即按照 Jones（1986）對組織社會化的方式分類，對新進基特班女警所受「制度性的社會化方式」與「個別性的社會化方式」進行討論。

參、組織社會化與工作適應的關聯

本章第一節已對工作適應的內涵進行探討，透過對文獻的彙整，本研究將工

作適應的內涵分為：「角色明確性」、「工作熟悉度」與「團隊認同感」，並以這三點作為本研究工作適應的內容主軸，並且歸納出本研究將探討組織社會化的方式對工作適應的影響；而在組織社會化方式這部份，本研究將針對「制度性的社會化方式」，以及「個別性的社會化方式」，對新進基特班女警進行研究。誠如前述，組織社會化的方式係組織訓練新進人員的策略或是技巧等，組織希望透過這些訓練方式，使新進人員符合組織的各方面需求，而工作適應是組織新進人員對工作角色的澄清、對工作內容的熟悉，以及對整個組織（工作團隊）的認同感，因此，組織將透過不同的訓練方式，提升新進人員的工作適應。

過去有關對新進人員施予組織社會化的研究中，Saks（1994）發現，訓練可以有效的影響新進人員的技能與工作績效等面向（轉引自 Marlene，2001：74），而大部份的研究皆聚焦於探討組織社會化的方式，對這些新進人員的工作滿意度、組織認同，以及工作績效等面向的影響；Marlene（2001）認為，許多新進人員同時進入組織時，他們會彼此聯合，使社會化過程更簡單，且他們會透過觀察其他同事作事的方式，進而學習新的技能，亦即透過集體與伴隨的方式，是可以提昇新進人員對工作的適應。而 Bauer 與 Bodner 等人（2007）即採用了 Jones 的方式分類，採納其制度性的六種社會化方式（集體、正式、程序、固定、伴隨與賦予），探討制度性的社會化方式對新進人員的適應影響，以及對產出結果的影響，其所提出的新進人員適應模型，可參考本章第一節圖 2；該研究將新進人員的工作適應內涵分為「角色澄清、自我勝任感與社會適應力」，而研究結果認為組織社會化方式對新進人員的適應是有實際幫助的，該研究指出，六種組織社會化的方式對於角色澄清皆有顯著影響，而所有制度性的社會化方式對自我勝任感有顯著影響，又只有固定、伴隨及賦予三種方式，對社會適應力有顯著影響。此外，Griffin、Colella 與 Goparaju（2000）研究對新進成員施予組織社會化的訓練後，所產生的社會化結果，並指出新進成員所接受的各項訓練或教育，將會影響其工作滿意、工作績效與組織承諾等，此研究結果認為組織對新進成員採取主動的教育訓練方式，將對新進成員的社會化更有效。由此可知，組織對新進成員施予的各種教育訓練，對這些新進成員而言，能提升其工作適應，且不論正式或是非正式的訓練方法，都能對新進成員在工作適應上有所幫助。

又過去我國與警察相關的組織社會化文獻，多有探討警察訓練與工作適應的

關聯，並且許多研究認為，警察訓練中的正規訓練與實際工作後的關聯較低，包含桂京山與曾英哲等人（2001）對刑事警察科畢業生能否適任刑事警察工作進行研究，結果指出學校教育時期對實務工作適應的相關性最低，而以工作環境中的組織氣候、同事與長官教導及同事相處關係是最重要的影響因素，故在校時期的正規組織社會化方式，並未能對提升實際工作適應有相當大的幫助，而實際工作後的組織氣候等因素，才是真正影響工作適應的關鍵。又孟維德（2009）曾研究派出所男女警共同服勤之狀況，其研究中發現派出所女警自己認為，受訓期間的實務訓練與實習階段的訓練不足，導致實際工作時產生許多無法勝任的情形，故派出所女警的工作適應程度，受正規實務訓練的影響較小。由此可知，過去我國警察訓練與工作適應的研究中，多半認為正規的訓練與提升實際工作適應的幫助較低，而非正規的訓練則較高。

此外，洪光平（2009：39）指出，警察的人力素質，不僅應考量警察工作的特性與專業，更要透過教育訓練的方式來取得所需的人才，使人才與組織需求不至於脫節，因此，警察組織對新進員警的訓練，對其工作適應是有影響的。綜上，本研究認為組織社會化的方式，應能對新進成員的工作適應有所幫助，故本研究將對新進基特班女警所接受的社會化方式，按時間先後分開討論其對工作適應的影響，先討論受訓期間，警察組織運用「制度性的社會化方式」，對新進基特班女警的工作適應內涵影響為何，接著討論實際任職時，警察組織運用「個別性的社會化方式」，對新進基特班女警的工作適應內涵影響為何，亦即探求職前訓練與在職訓練，分別對新進基特班女警在工作適應上的影響為何。

第三節 期望落差

影響工作適應的因素亦包括了期望落差，亦即新進成員進入組織前對組織的期望，在進入組織後因並未達到預期而產生的差距。本節先檢視期望落差理論內涵，並討論新進基層女警對警察工作特性產生的期望落差，並且論述期望落差對工作適應的影響。

壹、「實際—期望」差距

新進人員在正式進入組織前，對工作與組織會抱持著預期的看法，而組織中

新進人員的工作適應，有時候因為進入公司前自身的認知，與進入公司後的差距，而產生日後適應不良的問題（郭忠禎，2000），所謂實際與期望之間的差距，也就是組織新進人員在進入組織前對這個工作所抱持的預期想法，與在進入組織後實際感受到的認知間的差距，而這樣的實際與期望間的差距，確實會對其工作適應產生影響。有關「實際－期望」差距的相關理論，係從工作滿足中所產生，而工作滿足的概念，可以說是員工的生理與心理皆對工作環境及工作內容感到滿意，Locke（1969）即認為工作滿足是取決於員工對其在工作中獲得和期望獲得這兩者之間的認知差距，這樣的差距定義，亦即若個人在環境中實際獲得的價值，與預期獲得的價值間差距越小，則其工作滿足感越高（林怡君，2010：12）。

在有關討論實際與期望之間的落差研究中，Locke（1984）提出了「價值」的觀點，此觀點聚焦於個人所想要擁有的，與其實際擁有的落差上，若實際的工作可以滿足個人對工作的預期，則可以達到工作滿足，反之，若實際的工作無法滿足個人對工作的預期，那麼工作滿足將會較低（Locke，1984：103），故本研究參考 Locke（1984）所提出的觀點，認為期望落差係指個人進入組織前所預期望要擁有的，與其進入組織後實際擁有之間的落差。每個新進人員對工作的預期皆不相同，有人重視報酬，有人在意工作內容，也有人在意的是同儕之間的關係，因此難以衡量個人對工作價值的看法，但可以討論的是，個人的實際與期望之間的差距，與其工作適應的關係。將此期望落差的觀點運用在組織新進成員上，個人在尚未進入組織時，即會預先對該組織有所期望，而個人在進入組織後，成為組織新進成員時，即會實際感受組織的各種制度與文化，在個人期望與實際感受間的落差，即為本研究所指的期望落差。舉例而言，個人在進入組織前，可能預期組織文化是尊重女性的，而在實際進入組織後發現，女性在組織中不被尊重等情事，而此時個人所產生的心理狀態，即為本研究所稱的期望落差。

貳、警察工作與期望落差

期望落差是指個人期望與實際感受間的落差，而基特班女警在進入警察組織前對警察工作的認識，與其實際進入警察組織後，在工作上將會產生期望落差，過去即有研究發現，基特班員警在進入警察組織之前，對警察工作認識不夠清楚，不知道警察工作的繁重性，且對自身生涯規畫多元，在從警前未有以警察為終身職之態度（李承穎，2008），而由於警察組織並非一般私部門企業，警察組

織的薪酬福利等事項皆有相關法規明確訂定，故對於尚未進入警察組織的個人而言，其對警察工作的預期，應主要著重於警察組織文化與基層警察實際工作內容等事項。

有關警察工作的內涵，在不同時空下會有不同的工作型態，而本研究所討論之基層警察，其工作內容廣泛，包括勤區查察、巡邏、臨檢、守望、值班、備勤等勤務，依警察法第 2 條規定：「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」，及同法施行細則第 2 條：「一、依法維持公共秩序，保護社會安全，防止一切危害，為警察之主要任務。二、依法促進人民福利，為警察之輔助任務」，亦即警察除了維護社會治安打擊犯罪之外，還必須從事處理家庭糾紛與噪音勸導等社會服務性的工作，這樣複雜多元的工作內涵，也由於警政署落實性別工作平等，通函各警察機關規定，男女警之勤務不得因性別而有差異，又基特班女警除有特殊原因（如懷孕等）的暫時轉調內勤工作外，不分男女一律分發至第一線從事外勤基層警察工作，如有違反規定者，將從嚴議處主官及相關人員行政責任，故新進基特班女警均應與男警相同，從事基層外勤工作（孫義雄、羅雅容，2009：68），也因此許多基層女警對警察工作的認識不完整，而實際接觸後才發現警察工作之繁重，而產生工作適應之問題。

有關警察工作的特性，過去有不少研究討論，警察工作絕非一般行政庶務，而係具有危險性與執法權威（洪光平，2009：39），然而基特班女警在正式進入警察組織前，其對警察組織與警察工作的了解有限，孟維德（2009）在派出所男女警共同服勤的實證研究中指出，女警的工作不適應有部分是由於女警心態與觀念的不正確，由於女警誤以為在實務工作僅需擔任內勤人員的角色，然而實際上卻必須與男警服相同的勤務內容，導致女警產生工作不適應的狀況，由此可知，由於女警預期實際的工作內容僅是內勤人員，但實務工作上必須與男警相同服外勤與輪班，因此造成女警的期望落差，進而使得其工作適應不良，又孫義雄與羅雅容（2009）在研究北市基層女警對職場發展認知的結論中指出，基層女警對於警察工作的「性別平等」多持反對意見，故警政署欲落實的女警政策，除了對基特班女警分派第一線基層勤務之外，對於基特班女警在從警心態與認知方面，需要加強教育。由此可知，基層女警對於警察工作的認知仍有落差，使其在警察工作上產生許多不適應的問題。

綜上所述，由於基特班女警生涯規畫多元，且從警前對警察工作認識有限，又其職前訓練僅有 1 年，使得警察工作的繁重性對新進基特班女警而言，產生期望落差之感受，進而對工作適應各方面產生影響，基此，本研究將針對新進基特班女警之警察工作看法落差對工作適應的影響進行討論。

參、期望落差與工作適應的關係

本章第一節即指出影響工作適應的因素中，期望落差會對工作適應產生影響，又透過彙整上述文獻，本研究認為期望落差即是個人在進入組織前所預期的，與其進入組織後實際擁有之間的落差。

在過去有關期望差距的相關研究認為，期望落差會對組織成員的工作滿意度產生影響，而在明尼蘇達工作滿意度量表中，包含組織角色、員工技能與組織團隊認同等面向，因此可以說期望落差會影響工作滿意，而工作滿意的內涵即包括有本研究所歸納的工作適應內涵：組織角色、員工技能與組織團隊認同，由此可知，期望落差確實與工作適應有關聯性。此外，Cable 與 Judge (1996) 曾對新進成員及尋找工作者與組織之間的調適進行研究，結果指出，由於尋找工作者會對組織先有預期想法，故尋找工作者會傾向於進入與自己認知價值接近的組織，避免產生期望落差，以求能與組織有良好的調適。因此，期望落差的距離越短，個人與組織間的調適越佳，亦即個人對組織的期望落差越小，則其工作適應越好。

若從反面來看，個人的期望落差越大，則其工作適應越差。彭玉樹與陳重志 (2005) 曾對員工期望落差與組織調適進行研究，其結果指出，員工的期望落差越大，表示個人與環境的配適越不佳，即期望落差會對員工的壓力感受與組織承諾產生影響，故員工的期望落差越大，則個人與組織之間難以達到一致性，使得工作適應較困難。此外，Eisenberger 與 Armeli 等人 (2001) 亦提到期望落差與工作適應間的關係，其在知覺組織支持的交互作用研究中指出，知覺組織支持確實會影響個人的組織承諾，以及個人在組織內所扮演角色的績效，並且組織個人的期望落差若得到滿足，則會增強組織重視其貢獻的個人知覺，故個人的期望落差若能縮短，組織與個人之間的調適將會更好，即個人的工作適應情形會更好。

本研究所討論的期望落差，亦即新進基特班女警在進入警察組織前對警察工作的認知，與其實際工作後產生的落差，綜合上述文獻，本研究認為組織成員進

入組織前後的期望落差，會對工作適應造成影響，若是新進組織成員所感受到的落差越大，自我角色與組織配適則較不佳，且團隊認同感較低，對工作技能亦將產生影響。

第四節 離職傾向

有關前述之工作適應理論提及，組織成員的工作適應結果，將可能會造成其留任或離職之行為，故本節將討論離職行為中的離職傾向，並且論述工作適應與離職傾向之關係。

壹、離職行為理論

員工的離職通常對組織是不利的，組織可能花費了培育人才的心力與金錢，但員工卻選擇離開組織，而造成組織的資源浪費，Ferguson (1986) 將離職分成自願性離職與非自願性離職兩種，前者指的是員工對薪資、升遷、更好的工作機會以及與主管的關係等因素感到不滿而選擇離職，後者指的是由雇主或組織立場所強制執行的離職，亦即解雇（轉引自徐璧君，2006：48）。而離職傾向討論的不是員工離開組織的實際離職行為，離職傾向是指員工有意圖或意願想離開組織，最後未必會真正離開，然而離職傾向的強弱，確實可能對員工的離職行為產生影響。

有關離職傾向的研究，多半與離職行為有所關連，過去主要的離職行為理論中，Mobley、Horner 與 Hollingsworth (1978) 提出員工離職決定過程的模型，將離職傾向視為員工離職的前置因素，此模型認為員工會對工作滿足進行評估，若產生不滿足感則有離職念頭，或有尋找新工作的傾向，並且在評估新工作與現有工作之後，有可能產生離職傾向，如圖 3。

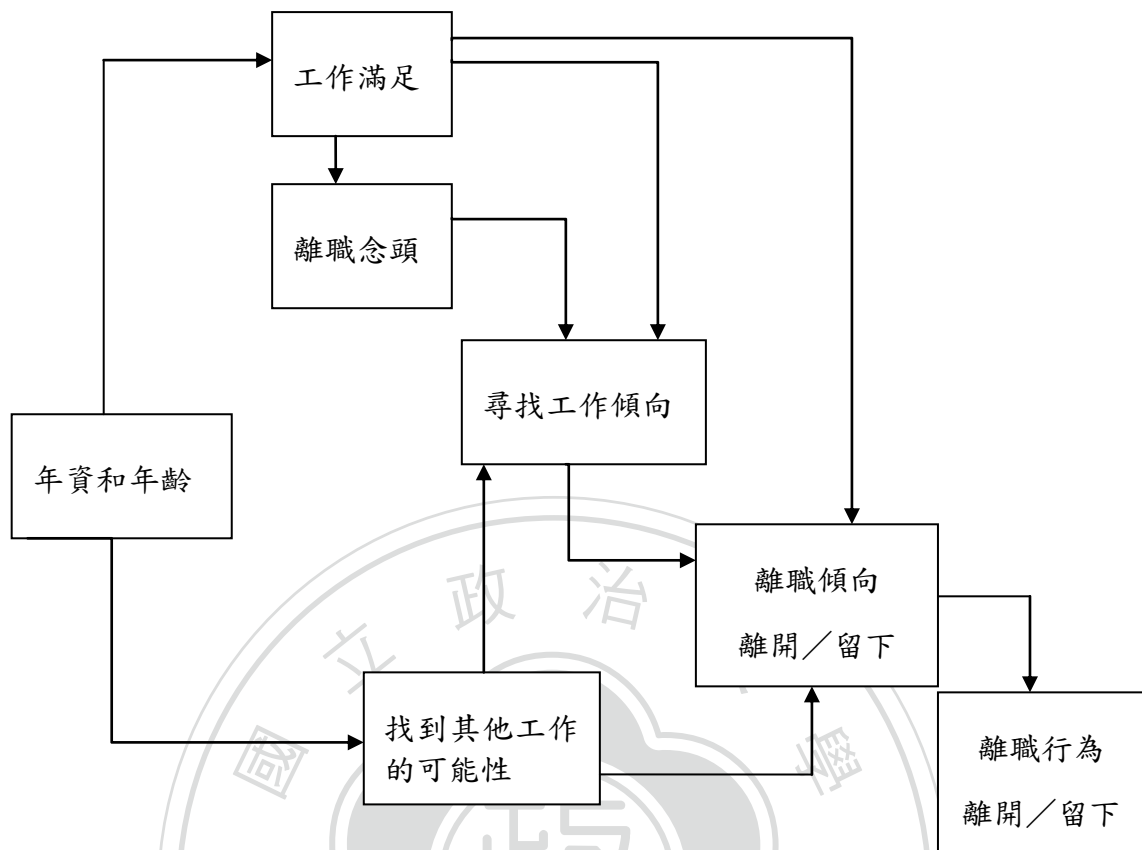


圖 3 員工離職決定過程模型

資料來源：Mobley、Horner 與 Hollingsworth，1978：410。

Arnold 與 Feldman (1982) 有關離職傾向的研究中認為，人口變數、任期、對工作的認知或情感取向，以及個人的認知皆會影響個人意圖尋找其他工作機會，並且個人在工作上的認知與其他個人所認知到的工作機會比較後，則可能會產生離職傾向，或進而產生離職行為，如圖 4。此模型指出個人決定離職的一連串決策過程，並且認為離職傾向的產生，是受到個人認知的影響。

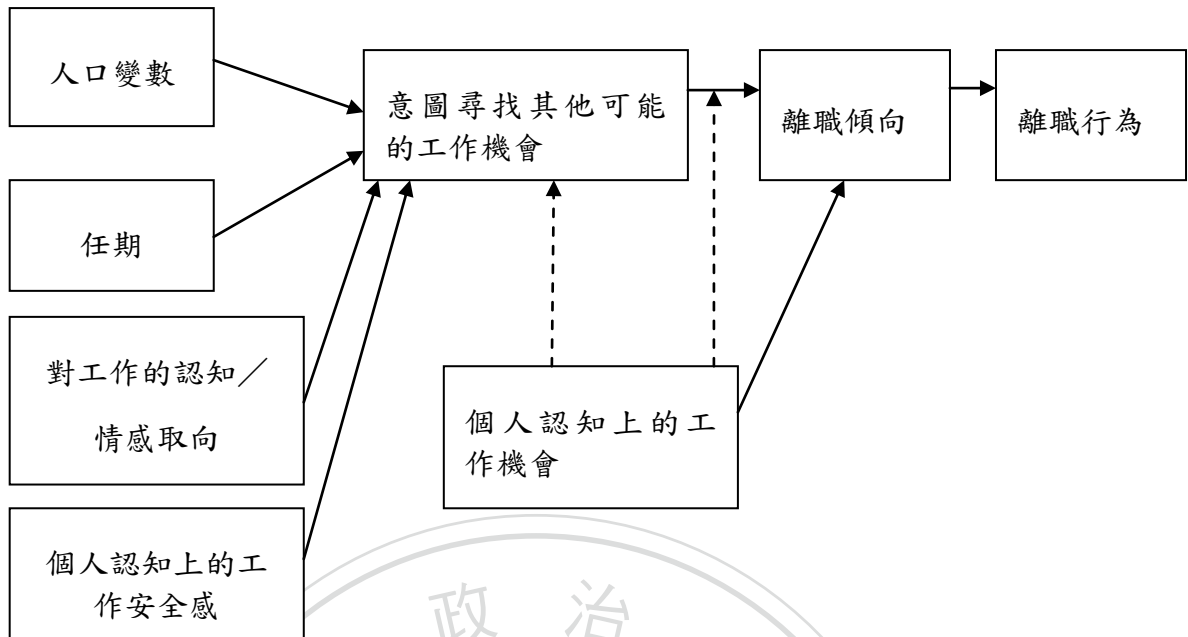


圖 4 個人決定離職過程模型

資料來源：Arnold 與 Feldman，1982：351

綜上，本研究彙整前述文獻，認為離職傾向係指組織員工產生想離開組織的意念或想法，但未必已實際行動選擇離開組織之員工自我認知之傾向。

貳、工作適應與離職傾向的關係

離職傾向是組織成員想要離開組織的想法，而並非確實離開組織的行為，本研究所討論的新進基特班女警，其警察身分具有非依法令不得剝奪之我國公務員身分特性，故具有身分保障的警察，其離職率勢必比一般私部門的離職率還要低，但較私部門低的離職率不等於離職傾向就比較低，離職率可以從統計數字中得知，但離職傾向無法從表面的統計數字得知，因此，本研究將對於不易自表面統計資料中所得知的離職傾向進行討論。

過去有許多討論影響離職傾向因素的研究，從外在的工作環境到內在的工作壓力，造成組織成員產生離職傾向的因素非常多。首先從國內與警察相關個案研究可得知，具有身分保障的職業其離職傾向的影響因素主要多是組織文化或升遷制度等原因，吳錦松（2008）對軍官的工作適應進行研究並指出，各機關的組織文化、組織氣氛、評比昇遷制度，高階人員的編制，限齡退伍的措施都是影響職

業軍官離職傾向的因素，由此可知，具有身分保障之職業，離職率雖低，但仍有許多因素影響其離職傾向。又有關警察工作適應與離職傾向之研究中，大部分較少提及警察離職之原因，惟有在比較正期班與基特班的研究中發現，基特班員警因工作適應不良，而產生離職傾向，且實際離職者亦較正期班多，故本研究即探討新進基特班女警之工作適應情形，並對其離職傾向進行討論。

國外過去的研究中，Lee 與 Mowday (1987) 曾研究指出，期望落差、工作價值與工作態度將會對離職傾向產生影響，而 Cotton 與 Tuttle (1986) 在對員工離職傾向的研究中提出許多與離職傾向有關聯的因素，其中與工作有關的因素包括了：報酬、工作績效、角色明確、工作熟悉、機會、組織承諾等，以及員工對報酬、工作本身、監督、同儕與升遷的滿意度，此研究並發現其中角色明確與組織承諾對離職傾向有顯著影響，而工作熟悉對離職傾向的影響則較弱，而角色明確與工作熟悉即為本研究探討工作適應之內涵，由此可知，工作適應之內涵對離職傾向確實產生影響。再者，溫金豐 (2001) 在討論組織新進成員的組織調適研究中指出，新進成員對組織運作方式，與其對自己所扮演的組織角色的了解，將會對其離職意願有重要影響，亦即新進成員的角色明確性，將對離職傾向產生影響。

此外，Tziner (1990) 在討論組織成員與工作適應時認為，測量組織成員的工作滿意度，將可反映出其對工作適應的程度，若達到相當程度的工作適應，成員將會選擇留在組織，亦即組織成員對工作滿意達到相當程度，其離職傾向則較低，而如同前一節所述，工作滿意的量表中，即包含組織角色、員工技能與組織團隊認同等面向，若組織成員在組織角色、員工技能與組織團隊認同的滿意度高，則其離職傾向較低。

綜合上述文獻，本研究工作適應之內涵對離職傾向產生影響，若工作適應狀況不良，離職傾向將會產生，過去統計資料雖已呈現基特班較正期班高的離職人數，但對新進基特班女警而言，其心理之離職傾向並未能自統計數字中得知，故本研究將討論其工作適應內涵之情形，並從中分析工作適應狀況對離職傾向之影響。

第三章 研究設計

本章將先建構本研究之研究架構，並敘明本研究之主要研究方法—深度訪談法，接著說明抽樣方法與訪談樣本，最後依照研究架構與研究問題之內涵，設計本研究之訪談提綱。

第一節 研究架構

依據第二章之文獻回顧與分析，本節將建立研究架構，藉以說明本研究內容全貌。本研究將以工作適應的內涵—「角色明確性」、「工作熟悉度」與「團隊認同感」為主，探討新進基特班女警的工作適應，且僅聚焦於「實際工作任職3年內」的工作適應情形。

在組織社會化部分，按本研究對象實際接受的組織社會化方式，即歸納出「制度性的社會化方式」，以及「個別性的社會化方式」。綜觀本研究對象所受訓練，原則上，基特班女警所接受之訓練，若按時間先後可以分成兩階段，以97年基特班之訓練為例，可以分為：1、職前訓練：即錄取基特班後，集中接受教育訓練11個月（包含2個月實習），並在教育訓練後有1個月的實務訓練，在這個職前訓練的階段裡，基特班女警均屬尚未正式任職工作的階段，本研究將這段訓練時期統稱為「職前訓練時期」；2、通過前述職前訓練時期後，分發至各單位任用時，於各工作單位接受工作上的訓練，此階段即屬各基特班女警正式任職工作的階段，本研究則將這段訓練時期統稱為「在職訓練時期」。

按組織社會化理論之分類，由於基特班錄取後，集中式的職前訓練時期，有其計畫性、程序性，並且由資深組織人員伴隨教導的特性，其中，實務訓練以增進警察工作所需知能及考核品德操守、服務態度為重點，並且在生活管理上比照現職警察人員相關管理規定辦理，亦具有計畫性、正式性與程序性，基此，本研究針對基特班女警分發前的職前訓練時期，係歸納為「制度性的社會化方式」；接著，通過職前訓練時期後，基特班女警即正式分發至各工作單位，實際工作時所受的訓練，本研究聚焦於並未有正式的計畫，而是賦予各用人單位彈性進行訓練，以適應不同單位之工作特殊性，因此，本研究對在職訓練時期，係歸納為「個別性的社會化方式」。透過第二章文獻分析可知，組織對新進成員的訓練與教育，

對其工作適應會造成影響，故本研究即針對新進基特班女警所受訓練，區分為制度性的職前訓練，以及個別性的在職訓練，並討論其所受訓練，對其在工作適應上的「角色明確性」、「工作熟悉度」與「團隊認同感」三面向有何影響。

接著，在期望落差的部分，本研究亦將討論新進基特班女警的期望落差對工作適應的影響。新進基特班女警在其尚未實際任職工作時，對警察工作所抱持的預期，與其正式工作後，亦即其分發後實際任職開始，所感受到的警察工作內容，此實際工作前後的差距，即為本研究所探討的期望差距，而依據第二章文獻分析，組織新進成員的期望差距，將會對其工作適應造成影響，基此，本研究即在探討，新進基特班女警在任職前，由於對警察工作的認識不完全，因此造成在實際任職後產生期望落差，進而對工作適應造成的影響情形。

最後，本研究將討論工作適應，與新進人員離職傾向的關聯，過去的文獻指出，造成員工離職傾向的原因即包含工作適應，且若員工的工作適應不佳，往往會造成員工產生離職傾向，甚而實際行動離開組織，因此，本研究所欲討論即是，對新進基特班女警而言，其工作適應狀況，對其離職傾向的影響狀況。本研究之研究架構如圖 5。

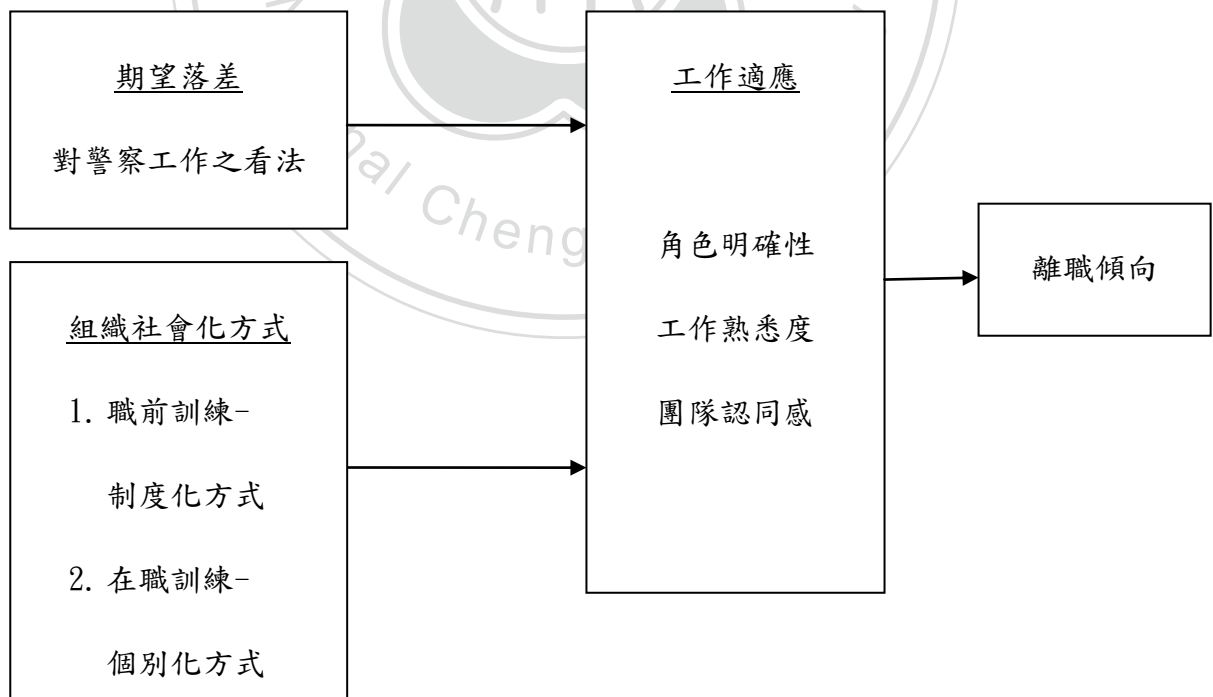


圖 5 研究架構

第二節 訪談方法

本節將先說明研究範圍與研究方法，並敘明抽樣方法與訪談樣本後，再按本研究架構，設計本研究訪談提綱。

壹、研究範圍

首先，在研究對象的部份，本研究對象為新進基特班女警。我國基特班自民國 93 年正式開辦考試招生至今，為符合本研究對「新進人員」工作適應之討論，並且受限於時間與經費等可行性因素，本研究茲將以實際工作 3 年內的新進基特班女警作為研究對象，亦即考取民國 95、96 與 97 年基特考試且工作至今之女警。

接著，在進入警察組織的階段，有關警察組織對新進基特班女警所為的教育與訓練中，基特班女警考取後，先接受職前訓練，而後分發至各工作單位正式任職後則接受在職訓練，本研究將職前訓練界定為「制度性的社會化方式」，而在職訓練界定為「個別性的社會化方式」。又在實際工作的部份，本研究所探討的工作適應內涵，係指研究對象正式分發至各工作單位的工作狀況，亦即其在警專受訓期間，並非本研究所認定之實際工作。最後，在期望落差的部份，基特班女警在實際進入職場前對警察工作的預期，與其實際分發至各單位後的實際感受所產生的落差，即為本研究所稱期望落差。

貳、深度訪談法

在研究方法的考量上，本研究採深度訪談法。質化的訪談法是研究者與受訪者之間的一種互動，透過訪談可以瞭解受訪者的價值觀念、生活經歷，並且瞭解受訪者對這些事件的意義解釋（陳向明，2002：227），而依據本研究問題所述，本研究旨在探討新進基特班女警工作適應之情形，並且欲了解其接受職前與在職訓練後，對其工作適應之影響等內容，故本研究採用深度訪談法，期能藉由與新進基特班女警之談話過程與內容，深入了解其工作適應之主觀認知，又本研究所欲探討的期望落差，係指新進基特班女警對警察工作認知之落差，故透過訪談的方式，較能貼近並了解其對警察工作所產生之期望落差情形，並且進一步探求期望落差對其工作適應產生何種影響，基此，本研究運用訪談的方式，瞭解受訪者對警察工作的看法、對工作適應的認知等。

由於訪談的研究方法，可以藉談話的過程與內容，使研究者了解受訪者的感受與認知等主觀想法，且本研究所欲探求的內容為了解新進基特班女警工作適應之主觀感受，因此，本研究訪談了幾位新進基特班女警，並且從訪談的過程與內容中整理出本文分析的資料，藉以了解其工作適應之情形，而在訪談的類型上，本研究採半開放型的訪談方式，在半開放式的訪談類型，研究者在訪談前會先備好初步的訪談提綱，根據自己的研究設計對受訪者提出問題，且此訪談提綱僅是一種提示，在訪談時可以根據訪談具體情況對訪談的程序和內容進行靈活調整（陳向明，2002：230），因此，本研究的訪談提綱即依據本研究架構與問題設計而來，並且在訪談時不完全依照提綱順序，而係視實際情形而彈性訪談，本研究之訪談提綱於後兩段討論。

在抽樣的方法上，本研究採用滾雪球抽樣法（snowball sampling）並輔以立意抽樣。若研究對象的母體較為特殊，其團體成員名單很難加以完整找出時，採取滾雪球抽樣即是適當的，而滾雪球的步驟，是由已經找出的受訪者去建議其他受訪者的累積過程，（邱泯科、陳佳穎等譯，2004：232-233），而本研究所要研究的對象，係近3年考取基特考試且任職至今之女警，考量要取得他人資料，會涉及現實上個人資料的保護等限制，故本研究難以取得近3年基特班女警之完整母體資料，又分發後之基特班女警，其分發單位遍及全國各地，考量實際可及性較低，因此，本研究輔以立意抽樣，先選取實際工作3年內，並且任職於北部之新進基特班女警，在找出目標母體的一部分受訪者，亦即分別先接觸95、96及97年考取基特班之女警後，再請這些受訪者提供他們所知道的其他母體成員，依此滾雪球方法之抽樣方法獲得研究對象，以進行深度訪談。

參、訪談對象

本研究主要採用滾雪球抽樣法進行深度訪談，共計訪談13位新進基特班女警，且因本研究設定之訪談對象皆為工作3年內之新進人員，故工作年資並未列入考量受訪者之屬性，僅從受訪者的工作單位區分屬性，期能從不同工作單位之基特班女警，透過分析訪談的內容而知受訪者工作適應情形，此外，本研究之受訪者皆為一般大學畢業後，參加基特班考試而成為女警，且皆為未婚，因此在擔服警察工作時，未婚女警較無女性家庭角色之束縛，故本研究並未對其家庭角色與工作角色之衝突作討論，最後，限於時間與經費等可行性考量，本研究之受訪

者實際任職之工作單位主要為北部地區，故本研究論述主要針對於北部地區工作的基特班女警，而未能完整討論於其他地區工作之基特班女警。

有關受訪者的工作單位，大多數基特班女警通過職前訓練後，多分發至派出所或分局執行第一線外勤工作，惟少部分女警得分發至專業單位，而本研究受訪者任職之專業單位包含航空警察局、保安警察隊，以及交通警察隊，由於一般外勤工作與專業單位之工作內容大相逕庭，故本研究後續分析，茲將以新進基特班女警之工作適應為主軸，並分析不同工作單位之工作適應情形。本研究之受訪者名單如表三。

表三 受訪者名單

受訪者編號	工作單位
A	派出所
B	派出所
C	派出所
D	派出所
E	專業單位
F	專業單位
G	專業單位
H	派出所
I	專業單位
J	派出所
K	派出所
L	專業單位
M	專業單位

資料來源：本研究整理。

肆、訪談提綱

本研究的訪談問題將聚焦於基特班女警的主觀感受，以及其實際對於進入警察組織至今的工作適應歷程認知，故本研究的訪談採用半結構式的設計，在結構式的部分，將按本研究所定義的三個工作適應構面設計問題，在開放式的部分，

將請受訪者舉出工作適應歷程中，所接受警察養成教育以及在職訓練的影響實例，此外，由於期望與實際差距涉及個人主觀想法，故採訪談法可以進一步得知，此差異對其工作適應歷程的影響，最後，並以工作適應之情形討論對其離職傾向之影響，有關本研究之訪談提綱如表四。

一、工作適應

本研究所指的工作適應內容為，個人與工作環境間的互動，而良好的工作適應需要個人與工作環境藉由互動而達到互相滿足，而工作適應的內涵，本研究係參考 Feldman (1981) 以及 Bauer 與 Bodner 等人 (2007) 所討論的工作適應性研究構面，本研究將工作適應構面分為「角色明確性」、「工作熟悉度」與「團隊認同感」，定義分別為：1、角色明確性：新進人員清楚自身在組織中的定位與所扮演的角色。2、工作熟悉度：新進人員對與工作所需技能已有相當程度。3、團隊認同感：新進人員對組織及同儕團體感到認同，並且認為自己是組織的一份子。因此，在訪談提綱的設計上，將分別討論新進基特班女警的工作，在「角色明確性」、「工作熟悉度」與「團隊認同感」三方面的適應情形。

二、期望落差

期望落差的定義，係指新進人員在進入組織前，其所想要擁有的，與其在進入組織後，實際擁有的落差，對新進基特班女警而言，其對警察工作的認識不完全，進而在接觸警察工作後產生落差，而對工作適應產生影響，因此，在訪談提綱的設計上，將先了解受訪者任職警察前後對警察工作的看法，再進一步討論期望落差對其實際工作時產生的衝擊或是不適應之情形。

三、組織社會化

本研究所指的組織社會化內容，係參考 Van Maanen 與 Schein (1979) 提出的六種組織社會化方式，並依據 Jones (1986) 的分類，針對基特班女警實際受訓的時間，區分為「制度性的社會化方式」，以及「個別性的社會化方式」，而制度性係指有計畫性、時間程序性，以及由資深組織人員伴隨教導（學長姐對學弟妹的教導）的方式，而個別化性則是指未有正式的計畫，具有彈性的方式。基此，訪談提綱對基特班所接受的訓練分成兩個部分，一為考取後所接受的警察養成訓

練，即職前訓練，另一為工作後的工作訓練，在職前訓練的部分，考取基特班後即統一在警專接受訓練，惟在工作訓練的部分，不同的工作單位採取不同的作法。

四、離職傾向

本研究認為離職傾向是新進人員的離職意圖與意願，是有離職念頭，尋找其他工作的傾向，而非以採取實際行動而離職，故在訪談提綱的設計上，即針對基特班女警的工作適應三方面情形，進一步了解對其離之傾向產生的影響。

表四 訪談提綱

1. 您為何選擇從事警察工作？
2. 在任職警察工作前，您對警察工作的看法為何？
3. 實際任職警察時，您對自身所從事的警察工作看法為何？
4. 任職前與實際任職時的看法有何差距？
5. 這樣的差距對您在適應警察工作上，有什麼樣的影響？請具體說明。
6. 在警專受訓期間，您對所接受的職前訓練有何想法與感受？
7. 這些訓練，對您在適應警察工作有何影響？請舉例說明。
8. 在實際任職後所接受的訓練方式為何？有何想法與感受？
9. 這些訓練對您在實際工作中有何影響？請舉例說明。
10. 擔任警察至今，您工作適應的情形為何？是否想過離職？
11. 您若離職的考量與未來發展為何？



第四章 研究發現分析

本章將訪談資料的分析面向依據研究架構分為：期望落差與工作適應之分析、職前訓練與工作適應之分析、在職訓練與工作適應之分析，以及工作適應與離職傾向之現況分析，並於分析論述中引述訪談內容³，支持本研究之分析論證，又經由訪談發現，專業單位與第一線外勤分駐派出所之工作內容與適應情形不盡相同，針對相異之工作適應情形，本章後續將會區分專業單位與派出所進行分別論述分析。

第一節 期望落差與工作適應之分析

本節先討論新進基特班女警在任職警察前後，對警察工作內容之認知與落差，接著再進一步分析對其工作適應各面向之影響情形。

壹、不完整的資訊：新進基特班女警對警察工作之認知

在考選部的考選統計資料⁴中顯示，考取基特班之女性，具有學士學歷者占最大多數，以97年為例，97年基特班共計錄取216位女性，其中具有學士以上學位者即有157位，約佔錄取女性人數之7成，由此可知，大部分的基特班女警在任職警察前，皆是在一般大學教育結束之後，再報考基層警察特考，進而成為基特班女警，本研究之受訪者亦皆為一般大學畢業生，然而，一般大學教育與警察養成教育大相逕庭，也因而產生這些新進基特班女警對於警察工作的認識不夠完整，又基特班女警於就讀一般大學時期，對警察工作通常是透過朋友及家人的描述，或日常生活中可見的警察，而建立自己對警察工作的認識。

因為我本來是唸教育的，然後因為不想當老師啊，也不知道要做什么...我爸本身是警察退休的啦，有親戚在當警察，所以就想說那考考看好了...我本來以為很輕鬆啊。(A-1-1)

因為是我的好朋友，他本身算是警察世家，他爸爸是警察，然後他

³ 逐字稿編碼詳見附錄一。

⁴ 資料來源：<http://wwwc.moex.gov.tw/public/Data/961516172371.pdf>(最後瀏覽日期 990830)

舅舅也是，所以他對警察的工作並不陌生...那我同學又跟我說還不錯，叫我試試看，我就說好。(F-1-1)

因為我是法律系畢業的，想說考公職可能一開始不會考上，再加上我們家的人幾乎都是從事這個行業，所以我媽媽就叫我去考基特班。(I-1-1)

從訪談內容中可知，基特班女警踏入警界的初衷，大部分皆將基特班列為眾多公職選項之一，多半係考量警察工作的薪水與穩定度，並未實際對警察工作內容進行了解，而對於警察工作的認識大多來自生活周遭，也因此容易產生資訊不完整的情形，對組織新進成員而言，其在進入組織前，對工作與組織會先有一些預期的想法，但基特班女警在進入警察組織前，對警察工作的認識不完整，也使得其會產生與現實過度不相符的預期。

我爸爸是開海產店的，海產店旁邊剛好有派出所，我去店裡幫忙的時候常常都會有警察下班之後來用餐。爸爸就會說你看那些當警察的人吃的都肥滋肥滋的...，所以那個時候我是蒙著頭就直接進來了。(C-2-1)

當時有考司法特考、警察特考...考上後，想說家裡有許多人從事警察這份職業，所以就選擇來當警察，也因為薪水的考量啦。(J-1-1)

因為我..說真的啊，我一開始報考警察這個啊，它是在我眾多考試中的其中一個，我並有沒針對警察這些科目來做準備...基特他沒有太多警察專業，所以我想說沒關係，那我就考考看。(L-2-1)

這些新進基特班女警在實際進入警察組織前，對警察工作認識不全，也由於基特考試的考科偏向一般法律科目，而較無警察專業科目，也因此吸引許多一般大學畢業生報考，並且這些女警已接受過一般大學教育，而視警察工作為一般公職，並未認知警察工作的辛勞性等工作特性，並且在考量現實環境中，警察工作的薪水確實較現在一般大學畢業之社會新鮮人的薪水高，因而在並未認識警察工作即進入警察組織的情形下，本研究之受訪者即產生了工作認知上的落差，亦即本研究所討論之期望落差。

貳、期望落差的產生

新進基特班女警在正式進入警察組之前，對警察工作的認識不夠完全，因而在其實際進入警察組織，接觸警察工作之後，即產生種種的認知落差感受，而警察工作的特性包含危險性與辛勞性等，對受訪者而言皆是在進入警察組織前未曾預期的，因此，透過訪談得知期望落差係與基層警察實際工作的內容，以及警察工作的特性有關。

...覺得說，警察不像外界想得那麼輕鬆，很多不為人知的壓力跟辛苦啦。就是假設最簡單說吃案這個壓力好了，雖然嘴巴上都講說你不能吃，但你真的受理的時候，多多少少還是會被上面的釘啊，有時候你不得不吃。(A-3-1)

就是你會多多少少必須就要去認識一些不管正義的還是非正義的人...為了要打好關係，那這樣以後你處理事情就會比較容易一點。以前覺得反正就是照法律來嘛，可是實際上的話沒有辦法每件事情都這樣啦。(H-3-1)

警察工作具有法制性，並且有許多行政裁量權，在面對受理民眾的案件時，必須依法行事，然而工作上卻必須面臨績效壓力，使得新進基層員警對於行政裁量權之分際拿捏產生不適應之情形，對這些新進基特班女警而言，其過去認為女警工作或許比較輕鬆，可以擔服內勤等較為單純的工作內容，抑或認為警察工作係一般公務行政人員，僅需單純的依法行事，但這些受訪者在實際工作時卻發現，實務上警察所面臨的狀況不是過去所想的那麼簡單容易，反而必須面對很多績效壓力等行政裁量的情形。

此外，在警察組織的文化上，基特班女警亦對其產生期望落差，誠如前述，大部分基特班女警皆為一般大學畢業生，在過去所受的教育中，並沒有強調上對下的高低階層教育，因而在實際踏入警察組織前，受訪者對於警察組織中的科層官僚不甚了解，故在初入警察組織時，面對警察文化中上對下的「學長、學弟制度」，即產生期望落差。

適應可以說幾乎是不良...，其實我覺得真的是你一來的時候姿態真

的是很低很低，因為警察有學長學弟制，雖然說現在已經沒有那麼強烈了，但是你一去的時候多少還是有。(C-3-1)

受訪者對警察組織上對下的組織文化有期望落差，一般大學教育並未強調上對下的制度，但受訪者在警專受訓以及實際工作時，皆會感受到警界的上對下文化，組織文化是組織成員共有的核心價值，可能阻礙了員工多樣或創新的想法，但對於凝聚組織確相當重要，而對本研究之受訪者而言，其過去並未對警察組織文化有完整認識，因而導致期望落差，進而產生對適應問題。

又由於警察工作具有辛勞性，一般基層員警皆須輪班，作息長時間不規律，並且在轄區裡所必須管轄的事務包羅萬象，對基特班女警而言，其過去所認知的女警僅係協助性的警察，或是僅需負責單純的工作內容，並未認知到第一線與民眾接觸的派出所員警，事實上必須擔負相當多元的行政協助事務，因此，受訪者在警察實務工作上產生的期望落差，亦影響其工作適應。

感覺上是協助性質居多，像是女警隊。就是沒想到說會如此耗費體力、工作量也十分的繁瑣。(D-4-1)

可是，後來真的進到這個體系之後，我才會覺得說，其實，我真的覺得這個工作很辛苦，而且什麼都要會、什麼糾紛都要排解，小至小孩不見，大至殺人放火，什麼事情都要管，那就是真的就是...人民保姆這樣子，然後，也覺得其實警察很偉大，用肝在保護人民。(E-4-1)

透過上述訪談內容發現，新進基特班女警針對警察工作產生的期望落差包含體能面、警察文化面以及警察工作層面，在體能部分，基特班女警在任職前，並未認知女警工作也與男警相同，並且執行的勤務包羅萬象相當繁雜，又在警察文化部分，由於基特班女警多自一般大學畢業，對於科層官僚文化較不熟悉，在進入警察組織後，面對傳統的警界學長、學弟制度產生落差，最後，在警察工作上，由於實務工作面臨許多行政裁量權的執行與否，過去這些基特班女警以為警察工作如同一般公務人員，單純的僅須依法行政，惟實際工作後才發現，警察工作尚須面臨績效等壓力，進而產生本研究所稱之期望落差。

參、影響工作適應之情形

透過上述訪談內容可知，新進基特班女警由於工作前對警察工作認識不全，進而在實際接觸工作後產生期望落差，而這些期望落差對其工作適應亦產生影響，又透過訪談發現，專業單位員警的工作內容不同於派出所員警之工作，且其在期望落差對工作適應的影響上亦有所不同，因此本研究將分別討論於專業單位工作與在派出所工作之新進基特班女警之工作適應情形。

一、專業單位之工作適應情形

在本研究訪談的對象中，訪談了保安警察隊、航空警察局與交通警察隊三種專業單位，共計 6 位於北部專業單位工作之新進基特班女警，透過與其訪談後發現，由於通過基特班受訓而能分發至專業單位之機會較低，故得分發至專業單位者多半在受訓時期表現較為優異，惟本研究不討論受訓情形，而僅針對工作適應情形進行分析。

首先，在角色明確性的部分，本研究訪談於專業單位工作之新進基特班女警，多甫自大學畢業，且多無正式工作經驗，警察即為其第一份正式工作，並且由於其對警察實際工作的內容有期望落差，因此進一步影響其在工作中的角色明確性。

比如說工作不定時、勤務繁重，然後上級又要求你要拿得出績效，然後又再加上我就覺得警察，雖然擁有，喔看起來好像滿大權力的那種取締權，可是我覺得一旦遇到有強硬後台後...你就軟掉了，我會覺得自己就好像沒有尊嚴，我覺得你明明是違法...，可是沒有辦法，你就是要看他後面的利益。(M-5-1)

警察工作對人民有強制取締性，面對違法情事必須為維護秩序而出面取締或依法處置，但受訪者表示在實際執行勤務時卻並非如此，也因而產生了期望落差，受訪者過去認為警察角色應該是正義並且依法執事，但在實際工作所面臨現實狀況的打壓，與其過去所預期的並不相同，這樣的期望落差，使其在確定工作角色時造成影響，從訪談內容可知，受訪者認為其在工作時，面臨此期望落差之情形，即產生心理自尊受損之感受，認為其執行警察取締工作時並不應如此，使

其對在組織中應扮演的角色受到影響。

接著，在工作熟悉度部分，透過訪談得知，分發至專業單位之基特班女警，其實際工作內容在體能消耗等各方面，通常較派出所輕鬆，但在其實際任職前後，對警察工作亦有期望落差，因此在工作技能適應之熟悉度上亦有影響，惟其在工作熟悉的適應情形多認為較派出所為佳。一般基特班女警在實際分發工作單位前，多半皆認為係分發至一般分駐派出所，因此心裡多半預期將來的工作應較為繁忙等，但本研究訪談之6位於專業單位工作之受訪者，其多表示分發至專業單位工作確實較為輕鬆，並且對工作產生的期望落差亦較小，但落差仍然存在，亦會對工作適應造成影響。

其實我從來沒有想過說我今天做的工作不是在一般的馬路上，就是指揮交通啊、開單啊，我也沒有想過說我今天的工作不會風吹日曬。... 專業警察工作勤務性質就比較單純，然後也是很多同學夢寐以求的工作，因為，相較之下的確是比較輕鬆...這些都不是以前我想像我要做的工作。(E-5-1)

對分發至專業單位的基特班女警而言，在工作上其認為較輕鬆，但其對警察工作的期望落差，亦會在工作技能的適應部分造成影響，從訪談內容得知，專業單位的工作內容與派出所大相逕庭，但雖然專業單位的工作內容雖與派出所不同，在實際工作時，受訪者面臨工作績效上的期望落差，亦會對其工作適應產生影響，警察專業單位雖然某部分不同於派出所必須講求破案率等績效，但專業單位的工作團隊，亦必須表現出長官對各單位的績效要求，這些對受訪者而言，亦產生工作適應上的問題。

自己當警察之前其實沒有考慮那麼多...，其實我基本上不是非常喜歡取締違規...，重點是因為你出去巡邏的時間那麼的長，如果你什麼事都不做，人家會質疑你，長官會質疑你到底在外面幹什麼，所以有時候是不得不去做的一些表現。(F-5-1)

從上述訪談內容可知，受訪者在任職前後對工作的認知落差，進而產生其對工作實務技能的影響，亦即受訪者迫於面對工作績效的壓力，而於執行勤務時不得不執行取締等動作，對其工作適應造成影響。此外，在工作體能上，由於受訪

者任職前並未認知工作的勞累性，而於實際工作時產生落差，進而對其工作體能的適應造成影響，而警察工作對體能的需求相當重視，這對許多女警而言亦是相當大的挑戰，女警在先天上的體力自不如男警，但女警政策強調的是男女警共同服勤，因此許多受訪者在工作適應上，皆認為體能在適應上具有高度挑戰性。

就是有一開始面臨到就是輪班，時間調整不太過來，就是作息啊，因為我們的班就是輪班，...然後有些就是中間休息時間五、六個小時，非常的非常的累，就是有剛開始工作的時候會有覺得有睡眠的問題。

(M-5-2)

最後，在團隊認同感部分，從訪談內容可知，受訪者對警察組織與工作單位之認同不一，警察組織指的是整個警界，而工作單位指的是受訪者所處的單位，受訪者多半對警察組織之文化與制度難以認同，但對工作單位之團隊適應情形較能接受，由於受訪者多是一般大學畢業，且皆係透過基特考試而任職警察，在其任職前對於警察組織的認同較低，期望落差的情形亦較少，許多受訪者過去皆對於警察工作不甚認同，起初皆係把警察工作作為跳板或暫時性的工作，而透過訪談得知，分發至專業單位的受訪者，雖有對警察組織認同低，但在團隊中的適應情形較無摩擦，單位裡的其他人對基特班女警亦較能接受，而較無排斥基特班或是女警的情形。

我心裡其實很排斥，因為我並不是那麼喜歡警察這個工作。

(L-5-1)

其實我們就是可能有一部分都是一些比較在接近退休年紀的學長，所以有些其實他們是抱著要退休的心情，盡量什麼事情都是放著，按照工作做，比較不會有那種比較刁難的那種，就覺得大部分大家都很和平。(G-5-1)

總結在專業單位工作的受訪者訪談內容可知，在角色明確性部分，對警察工作認知的落差，使受訪者產生對於自身警察角色的不確定，而在工作熟悉上，由於警察專業單位之工作內容較派出所單純，故受訪者對工作之認知落差較小，因此在熟悉工作技能上較容易，而期望落差對於團隊認同的影響，受訪者對警察組織認同感較低，但於工作單位之團隊認同則適應較佳。

二、派出所之工作適應情形

在本研究訪談的對象中，訪談了 7 位分發至北部派出所之新進基特班女警，透過與其訪談後發現，派出所的工作內容繁雜，因此其任職警察工作前後的期望落差甚大，且對於其工作適應情形亦有影響，在派出所工作的受訪者多表示派出所工作相當繁雜，大至竊盜搶劫，小至噪音干擾，皆為轄區員警的工作範圍，也因此對這些在派出所工作的員警而言，其對警察工作的期望落差較於專業單位工作之受訪者高，落差越大，對其工作適應的影響也就越大，茲就其工作適應三方面情形分別討論如下。

首先，在角色明確性部分，透過與任職於派出所之受訪者訪談得知，派出所工作之繁雜在其任職前未有完整認知，實際工作內容係要親身體認方得以完整了解，而本研究的訪談對象皆為工作 3 年內之基特班女警，其任職警察時間皆不算長，對警察工作亦難稱上有完整認識，但初接觸警察工作時，即感受到對工作的期望落差，而這樣的落差在其角色明確上亦產生影響，並且主要著重在女性角色的影響上，就派出所而言，過去派出所工作場域少有女警出現，而派出所的男警亦須要適應和女警共同服勤，因此對受訪者而言，由於女警進入該工作場域乃相當罕見，因此會對於在確定工作角色時產生影響。

因為我..這是我第一份工作，之前都是打工而已，所以可能我抗壓性不夠吧，就覺得實際跟理想差太多，挫折感，再加上女生本身...因為我剛到派出所的時候，只有我一個女生，我個性又比較慢熟一點，就是跟裡面的一些人、跟學長比較沒什麼互動，剛開始的時候，然後就會常常給自己壓力吧，心情不好，就覺得...比如說想問又不敢問，怕學長覺得煩。(A-5-1)

由於派出所的工作並非僅止於一般行政庶務，對受訪者而言，要進入派出所工作最好有一定的準備，然由於受訪者過去並未認知派出所工作室實際情形，因此在工作適應時，面對女性角色在工作上即產生影響，擔心派出所內的學長討厭自己，但派出所的實務工作需要團隊共同完成，也因此延伸出男女警共同組成團隊執勤時，能否達到團隊間的互賴，並且進一步完成工作的議題，本研究的受訪者認為，派出所工作確實並非一般女警能夠全盤勝任，但通常女警在進入派出所

工作前，尚未完整了解實務工作內容，這樣的期望落差也進一步影響女警在派出所工作時，有時會善用其女警身分，而過度依賴其他男警，這樣的情形對於團隊間的互賴會產生影響，因此，受訪者多認為在派出所工作，難以適應女警角色的明確性。

那我會覺得倒不如就是一個比較好狀況的女生，來做這份工作，...
我覺得適當的篩選女警是有必要的。(H-5-1)

接著，在工作熟悉部分，由於派出所實務工作相當繁雜，並非一朝一夕可以上手，對這些新進的基特班女警而言，初任警察工作有許多必須學習的地方，而初面對派出所工作時，受訪者皆承受許多工作技能不足的壓力，也由於受訪者任職前並未認知警察組織的文化等，其對警察工作的期望落差進而影響其熟悉實務工作技能。

比如說每個月都要有開單的件數。像是防治車禍、重大車禍，就有必要執行的防治措施，除了勸導外，就是開立闖紅燈的交通違規罰單等等。所以當有這樣的要求時，你就必須這樣做；所以當無法做到時，會覺得這份工作並不是你很盡力就一定可以完成的。(D-5-1)

一開始會不太能接受。因為一開始像我們以前巡邏的話，我知道現在很多外縣市不會讓女警一個人巡邏，...，但尤其像台北縣市因為很忙嘛，沒有辦法特別對女警有什麼優待，因為勤務上負荷不過來，那一開始要自己一個人去巡邏的時候，就不太能接受。(K-5-1)

從實務上來看，受訪者認為女警在執行勤務時不應單獨巡邏，但是在實際上卻必須配合派出所勤務調配，使其必須面臨單獨巡邏之情形，在其心態上無法接受，因其過去對於巡邏工作係預期能夠兩個人共同執行，但面對台北縣市派出所繁重的工作，其必須單獨巡邏，因而產生工作上的期望落差，並且其在工作技能上亦無法熟練的單獨執行勤務。

最後，在團隊認同感的部分，由於在派出所這樣的工作場域中，其他人對女警有所顧慮，進而影響受訪者的團隊認同，當受訪者在派出所執行勤務時，其他人會由於有女警存在，在談話上即有所保留，並且受訪者也知道係由於其在場，

而導致其他同事有這樣的表現，這會對受訪者在融入團隊時造成影響，團隊間的互賴若是不足，會影響整個團隊達成工作目標或績效，而對受訪者而言，其感受自己是團隊中的外來者，有時較難以親近團對中其他成員。

有時會與其他同事一起巡邏，就會擔心有沒話說的尷尬情形發生，等到彼此比較熟悉之後，就比較沒有性別上的差別，只是有時談話中他們會顧慮有女生在場，而比較保留。(J-5-1)

綜上所述，從訪談內容可知，新進基特班女警在任職警察工作前，對警察工作認識不完整，並且有認為女警的工作較為單純或輕鬆等，但在實際任職後，不論是在專業單位或派出所工作，受訪者皆對警察工作產生或多或少的期望落差，進而對工作適應產生影響，並且由於專業單位與派出所之工作內容不同，因此本研究依據受訪者所工作的單位分別討論，在角色明確部分，不論工作單位為何，對受訪者而言，由於對警察制度與警察文化的落差認知，因而導致其在女警角色或正義警察的角色產生適應不良的情況。

接者，在工作熟悉部分，由於專業單位的工作整體較派出所為輕鬆，因此這部分對專業單位之受訪者而言，其在工作技能熟悉上較易上手，但對派出所之基特班女警而言，派出所繁忙的工作對他們來說較無法適應，最後，在團隊認同上，透過訪談得知，期望落差對於專業單位之新進基特班女警之影響較小，而對派出所工作之受訪者則較大，派出所員警對受訪者較有所顧慮及保留態度等情形。

第二節 職前訓練與工作適應之分析

本節先討論新進基特班女警對職前訓練之看法，而後進一步分析職前訓練對工作適應各方面的影響情形，本節依據訪談內容，將職前訓練分成培養服從性、實習階段，以及培養專業知識、體能與技能三個訓練層面，分析新進基特班女警的工作適應情形。

壹、職前訓練以培養服從性為主

考取基特警察考試後，尚需通過一年的職前訓練，始得分發任職，而這一年

集中式的訓練，即是警察組織對基特班員警的組織社會化方式，透過分析訪談內容，本研究將基特班女警所接受集中制度化的訓練，共分為培養服從性、專業知識，以及體技能三方面，對新進基特班女警而言，從訪談內容可知，職前訓練最重要的即是在磨練其服從性，警察組織在管理基特班團隊時，係採取集中式的訓練方式，集中管理並且集中訓練，讓這些原本接受一般大學教育的基特班女警，開始接受警察養成教育，對這些受訪者而言，軍事化的訓練一開始確實相當難以適應，但其多能瞭解，此乃培養服從性的重要訓練。

是在磨你的耐性，然後變得比較有某種服從心態，其實裡面訓練根本沒有用，實際出來沒什麼用處。(A-6-1)

其實受訓期間主要都是，我覺得啦，我覺得那是一個團體生活的培養，培養一些你的服從，或者是如何團體生活、同進同退，然後對團體的凝聚力、向心力等等。(F-6-1)

由於這些基特班女警大部分係一般大學畢業生，過去是接受自由開放的教育方式，但是到警專時卻是接受集中式的管理，因此初面對嚴格的警察養成教育，受訪者通常會參雜自身過去的經驗與想法，也因此產生基特班女警對訓練內容與工作內容時常有不同的看法，而這部分與正期生不同的是，警專正期生多半係一般高中職畢業後，即進入警專接受警察養成教育，在受訪者眼中，正期生是被教育訓練成沒有自我的意見與看法，也因為基特班過去已經接受過開放的大學教育，因此在集中式的社會化訓練上，警察組織對基特班的職前訓練即從基本的團隊紀律與服從性開始，而這樣的訓練模式，也逐漸使這些基特班女警的心態轉變。

像正期班就是高中畢業，完全一塵不染這樣...。其實我們在進去裡面，也是再教育的感覺，但是只是我們已經有自己的看法，教育的程度可能不像他們那麼明顯，當然我覺得對實際工作影響還是有，就是心態吧。(C-6-1)

我接受的大學教育其實是很鼓勵自由思考或是開放的，那警察本身是一個講求服從性的團體，比較封閉，剛進去其實很不習慣，就是凡事妳都要先服從人家，然後一個口令一個動作，甚至教你不要思考。

(E-6-1)

在接受截然不同於一般大學生活的訓練時，這些新進基特班女警漸漸學會警察團隊的紀律與服從，並且對他們而言，在受訓時的服從性訓練，對未來實際工作上的影響甚為重要。在警察工作實務中，下對上的服從與待人處世，是除了具體的工作技能之外，極為重要的一部分，又由於這樣的訓練與基特班女警過去所接受的教育不同，因此他們在接受嚴格的訓練時感受特別深，又在實際工作時，對過去的服從性訓練印象特別深刻。組織對新進成員施予教育訓練，期能藉此提升新進成員對工作的適應，而警察組織透過嚴格的生活紀律訓練，期能提升基特班女警的服從性。

最主要是紀律吧，服從跟紀律，學校都很要求。那工作之後，學校所學的團體紀律一樣還是用的到。(D-6-1)

女生剛進去受訓會覺得自己好像在當兵，毛巾要摺三分之一摺，然後牙刷、牙膏哪個方向...，嗯，可是仔細去思考它的背後的意涵，我覺得意義是有的，因為你要從小地方自己去注意，然後去過一個自律的生活，所以我覺得在服從性方面，我個人覺得這個規劃其實是還不錯的，雖然很嚴格。(E-6-1)

警察組織藉由一連串集中式的服從性培養與訓練，逐漸的社會化基特班女警的態度，包括培養警察團隊精神、下對上的服從性，以及讓這些從未接受過警察養成教育，甚至從未想像過警察訓練的基特班女警，轉變對警察組織與警察工作的態度。但是，對這些接受過一般大學教育的基特班女警，他們多半都已經有自己的想法與看法，在進入警察組織前，對警察工作的認知也不夠完整，但選擇了警察工作，並且加入警察組織，也接受警察養成教育，受訪者即便表示對職前訓練有再多不認同與難以接受，但其身為警察組織的一份子，基特班女警們仍然選擇服從，盡力的適應訓練過程。

因為我們覺得，天啊，那不是我們要的生活，就是軍事化、當兵。你並沒有太多可以有自己的想法，所以我覺得這跟我的想法真的差很多。可是，我們既然入了這一行，就是要按照這一行，那時候我覺得說，我們就是服從、服從、服從，但是冷靜下來，這並不是我們想要的。

(L-6-1)

受訓就覺得，因為我們在一般大學就是自由慣了，然後就覺得在那邊就是要訓練你的服從性，所以你有時候會覺得，還滿可笑的...，就是你知道要這樣子作，但是你心裡面又很不屑自己，...他的意思就是說，既然來了這個環境，就是要這樣子... (M-6-1)

從上述訪談內容得知，基特班女警的職前訓練雖然包含很多內容，但對他們而言，感受最深刻並且對後來工作最有影響的是服從性的訓練，而分析訪談內容可知，強調服從性的訓練內容，對於實際工作技能與角色定位無關，服從性的組織社會化訓練方式，主要是影響了受訪者工作適應上的「團隊認同感」，團隊認同感指的是這些新進基特班女警了解警察組織的文化，認同自己是警察組織的一份子，以及其與工作單位整體的互動情形，因此，本研究對職前訓練的培養服從性部分，僅討論其對於團隊認同的影響部分。

首先，職前訓練對團隊認同部分影響的分析，經過分析訪談內容後得知，專業單位與派出所並無明顯不同之工作適應情形，因此這部分之工作適應情形分析，未區分工作單位。接著，這些基特班女警接受了服從性的職前訓練後，警察養成教育期能訓練出符合警察要件的基特班女警，而這些基特班女警也已逐漸融入警察組織，並且加入警察實際工作團隊。

在那時候，...等於是套一句我們長官說的話，他說，他讓你從裡面原本裝滿了很多東西，把它全部都丟掉以後，讓你從零再開始，就是完整的一塊空白，你就重新吸收、重新發展、重新開始。(L-7-1)

在受訓間是要想辦法融入整個團隊，真正融入後，才會覺得自己是其中的一份子，這也是經過滿長一段時間。(D-7-1)

由於基特班與正期班警察的錄取管道與背景等存在差異，因此在團隊認同部分的工作適應，對基特班而言是相當重要的，又由於女警是警察組織中的少數，故基特班女警在團隊認同上的工作適應情形亦甚為重要。由於近年來開放基特考試，使得警察實務工作單位裡包含基特班與正期班之員警，而且時有基特班與正期班之隔閡等相關議題出現，故透過訪談研究對象後發現，職前的服

從性訓練對其實際工作後，在團隊認同上有所影響。

我們這個工作性質很特別的是，我們要一天十二小時幾乎都跟同一群人工作在一起，關久了，講句難聽一點的，你會發瘋，因為口角嘛，然後每個人有每個人的個性，然後又每個人都想當老大，我們這邊的生態是這樣子，...所以我覺得就是在學習那種怎麼去容忍，然後溝通跟服從，...因為，這個團體就是這樣子。(E-7-2)

在工作適應的團隊認同上，新進基特班女警藉由過去接受的服從性訓練，進而在實際工作團隊中發揮服從的精神。而在其團隊認同的適應情形部分，透過分析訪談內容得知，研究對象由於過去接受過一般大學教育或是有其他工作經驗，故多半認為服從僅是工作上的形式，但其對警察組織並無法完全認同，與工作團隊間亦有未洽，對這些新進基特班女警而言，即使接受了一連串的服從性訓練，對於警察組織的認同仍是有限，受訪者認為警察僅是一份工作，基特班與正期班不同，大多數的正期班皆只有接受過警察養成教育之後，即擔任警察工作，若輕言離開警察組織未達工作年限，必須賠償在校期間的教育費用，亦將可能面臨找工作的問題，但受訪者認為自己基特班的身分，多半接受過一般大學教育，所以即使離開警察組織，也沒有賠償教育費用的問題，也能另外找尋其他工作，由此可知，受訪者在工作適應上對於警察團隊的認同仍有限，對於警察工作僅認為是一份工作，而非終身職志。

我們基特班一般被人家最詬病的方面就是服從性不足，然後，大家又在外工作過，也許說，我頂多不做警察，我還可以做別的，我們跟傳統的正期生差很多...。(E-7-2)

我不覺得對長官一定要說：「是，我知道」，或者是立正站好、敬禮問好什麼的，我們都不會啊，因為以往我的求學期間，對老師很像朋友，所以有一次我剛工作的時候，我們大隊長有一次去督勤，他居然在會報的時候，就說：「我們有一個學生，不知道學校怎麼教的，剛畢業居然跟我說『哈囉』」...，難道我這個也需要被檢討嗎？(F-7-1)

又由於受訪者對於警察組織的認同有限，受訪者亦表示其了解警察組織中服從的重要，但其過去所受的一般大學教育並未對此強調，即使經歷了服從性

的訓練，其真正的想法並不認同自己與長官之間的上下隸屬關係，也因此初到工作單位時，因為稀鬆平常的態度，導致長官的負面觀感，受訪者也對此工作團隊的認同感較低。

自從基特班考試開辦至今，已經培育出約一千位基特班女警，這些女警分別在不同的警察單位任職，在基特班對警察團隊認同部分，新進的基特班女警多少會受到過去基特班女警表現的影響，工作團隊中若有基特班女警表現不佳，容易被放大檢視，也使得工作團隊容易對這些新進的基特班女警有以偏概全的想法，認為其係警察組織的外來者，工作團隊的次級警力等，因此，受訪者多表示，特考警察人數越來越多，正期班員警一開始對於外來者難以接受，但實際工作上，工作團隊重視的是工作能力，對受訪者而言，其仍認同自己是警察的一分子。

也許基特班的部分，我覺得久而久之這種東西是會慢慢消弭的，就是兩者之間的差別，尤其說真的，在我們這個單位，這東西真的很少，雖然我們在受訓的時候，長官很喜歡說，「啊妳們基特意見都很多，人家正期的，叫他做什麼他就做什麼，...」，久了之後，就一旦出了警專這個學校之後，其實我不太會記得我是基特的什麼什麼，我只會記得我就是警察，分發出來的，就這樣子。(L-7-2)

由前述訪談內容與分析可知，對新進基特班女警而言，在團隊認同的工作適應上，其基特班的身分並未被工作團隊排斥，無論基特班或正期班一旦開始擔服警察工作，皆為警察的一員，但是在受訪者的適應情形上，其對於警察組織或工作團隊並未完全認同，由於其過去的工作或是受教育的經驗，都使其對工作內容有其他看法，因而受訪者對職前的服從性訓練，認為僅是實際工作上應有的態度，而並未改變其對警察組織的想法與感受。

貳、職前的實習訓練

在職前的集中式訓練中，警察組織亦有採用實習的社會化教育訓練方式，讓基特班女警在結訓前亦須通過一段實習期間，而這段實習過程的實務教育方式，對受訪者認識警察工作與各單位之工作文化等有重要的幫助，相較於學校內的課堂教育，實習階段對於受訪者而言，對其工作技能的熟悉更有幫助。

嗯，知道警察真正在處理哪些事情，然後還有警察很為難的地方。比較接觸到警察實務的方面，警察身份有哪一些，然後會執行哪些勤務啊之類的。(B-7-1)

就上班的情況來說，會大概知道每個班不同的上班方式及內容、學習前輩是如何去處理事情。這些在警校學的是比較屬於法條方面，但實際在現場要面臨的狀況是比較不同的。(D-7-2)

在組織社會化的各種方式中，讓新進成員親身體驗確實是一個相當有用的社會化方式，對警察組織而言，其在基特班的職前訓練中，安排至各派出所實習，體驗警察工作實務，也讓這些過去未真正瞭解警察工作全貌的基特班女警實際體驗工作實務，並且本研究之受訪者在訪談過程中，皆表示實習過程確實使其更瞭解實務工作，而正式的組織社會化方式，對提升組織成員的工作能力有所幫助，因此警察組織藉由實習訓練，期能提升基特班女警的實務工作技能，進而熟悉實際任職後的工作情形。

因為實習重要的原因是因為對這個工作才有真正的認識，所謂的親身體驗，實習的時候，才真正體會到工作的日夜顛倒，實務方面，也是在實習後才真正有所接觸的。(C-7-1)

受訓的時候其實還好，實習的時候就會比較了解。因為受訓的話，老師跟你說的、教官跟你說的，都不如你自己看到、感受到的深刻。(F-7-2)

在實習的訓練階段，基特班女警瞭解了未來工作的樣貌，包括日夜顛倒的輪勤方式，這樣的實習過程，使受訪者在未來的工作熟悉上有所幫助，警察工作繁雜瑣碎的勤務，雖然在實習階段尚難全面理解，但是對受訪者而言，確實也對許多工作技能上的幫助與影響，因此，可以發現實習的社會化方式，對新進基特班女警在技能熟悉的工作適應上有所幫助。

譬如那時候去，學長就會教你我們警察的電腦系統要怎麼用，那可能學校都沒有教這個，還有問筆錄，一些筆錄的技巧，學長就會教你，...我覺得實習會比在學校學到的東西多，因為你是親身去體會，而不是只

有聽別人講，就真的遇到那情況你就會記起來該怎麼做。(I-7-1)

警察工作多元，對新進基特班女警而言，實習階段係其第一次接觸實務警察工作，因此實習階段對受訪者的工作適應影響甚鉅，許多實務技巧皆係難以從課堂或學校教育中學得，因此，本研究之受訪者皆相當認同實習訓練，並且認為實習對工作適應之幫助甚佳。

本研究透過實際訪談得知，警察工作強調實務工作經驗的累積，而實習階段使受訪者可以第一線接觸警察工作，對其未來工作適應有所幫助，並且受訪者表是在實習階段，可以進一步確認自己是否確實適合警察工作，是否能夠適應未來工作性質具有危險性與辛勞性等，經過實習階段後，亦有些許受訓中的基特班女警選擇離開，因此，實習訓練不僅對基特班女警工作適應有所幫助，對於確認是否能夠適任警察工作亦有幫助。

參、專業知識與體技能訓練

集中式的組織社會化方式，除了前述的服從訓練與實習之外，尚包含專業知識與體技能的培養訓練，由於警察工作需要良好的體能，因此在職前訓練部分即相當重視體能訓練，而技能部分包含射擊與游泳等，其他課堂上的警察法規等課程，即屬專業知識的培養，由於基特班考試並未納入體技能測驗項目，因此職前訓練的體技能教育對於基特班女警而言，是重要的訓練內容。分析訪談內容後得知，這部分的訓練對於受訪者在工作適應上的影響情形，包含工作熟悉與角色明確兩部分，而與服從性訓練影響之工作適應層面不同，並且任職於專業單位與派出所工作之適應情形略有不同，故此部分茲將分別論述之。

一、專業單位工作適應情形

警察所謂專業單位的工作內容與一般派出所不同，而專業單位又包含保安警察隊與航空警察局等許多單位，甚難一概而論，然而本研究經與於專業單位工作與在派出所工作的受訪者訪談後發現，兩者有別，在專業知識與體技能培養的認知，以及實務工作時的適應情形有所不同。

首先，於專業單位工作的受訪者對專業知識的訓練，其認為該種訓練僅是入門階段的教育，由於基特班考試內容主要為法律科目，故授課老師認為基特班

對於法規等知識應有相當程度，也因此課程中反而較少提及課本中專業知識的內容，因此這種課程對其在工作上的工作技能上幫助不大，但對警察組織而言，專業知識的課程訓練，自難面面俱到，且短短一年的職前訓練，亦難與一般大學教育相比，因此，專業知識的教育內容，對於受訪者的幫助有限。

因為說真的，我覺得我們基特班啊，學識的學問啊，就是要足以應付考試這塊，我覺得每一個考進去的人都已經一定的程度了。(L-7-3)

但是就老師給的實務經驗上還蠻有效果，因為我覺得這工作，其實不是你唸學科就可以了解的，這真的是你要遇到不同人、不同案件、不同的情況，然後有些情況可能學長會遇過，然後會告訴你這種情況要怎麼處理，就是說警察做越久、經驗越多、學到越多。(I-7-2)

由於基特班在準備基特考試時，對於一些法律課程已有相當程度之瞭解，並且受訪者亦有許多一般大學法律系畢業生，因此多半認為學科上的教育對實務工作幫助不大，反倒是倚賴自己過去的相關法規基礎，但警察工作強調經驗的累積與傳承，也因此授課老師偏向教授與實務經驗相關的內容，因而產生受訪者認為這方面的訓練對實際適應工作技能之幫助不大。

我覺得學科幫助就是有限而已，因為那時候在考試的時候，補習班講得反而比較..怎麼講，...好像比較專業一點，進到警專裡面受訓，其實在上課的時候，通常老師都是在跟你聊以後進到警察體系裡面以後，你要怎麼生存啊，比較偏那方面。(G-7-1)

接著，在體技能部分，警察實務工作需要技能與體能，集中式的社會化歷程中，警察組織施予這些基特班女警包括射擊與柔道等技能訓練，以及體能上的培養。專業單位的工作內容重視的體技能部分與派出所不同，派出所通常較容易與一般民眾與犯人等接觸，但專業單位卻並非完全如此，因此對於在專業單位工作的受訪者而言，其在體技能的工作適應上，則偏向重視工作上的體能以及警察組織的常年訓練。

然後對現在也是很注重那個，我們每個月叫作常年訓練，就是都會射擊，而且射擊如果不過也是會記申誡之類的，你也不能參加以後的升

等，有一定標準，所以其實現在還是按照那時候在學校的那種打法這樣子，然後覺得也都是靠那時候累積下來的。(G-7-2)

比如說我們常訓課程裡面，射擊是一定要的，其他一定要柔道，所以尤其是像射擊課就真的很重要。(L-7-4)

有關專業知識與體技能對工作熟悉的適應情形，分發至專業單位的受訪者認為在體能方面的適應情形尚佳，但是其他實務工作的技能則較弱，由於專業單位與派出所不同，工作內容不必然在外日晒雨淋，因此在專業單位工作的受訪者認為，其在體能方面雖然仍需輪班或上班時間甚長，但過去體能上的訓練對此亦有幫助，而在技能上，專業單位的受訪者主要認為射擊技能對於工作後的常年訓練有所幫助，而並非在其實際工作上有所幫助。

另一方面，專業知識與體技能對於在專業單位工作的受訪者，其角色明確部分的適應情形，則偏向於女警在工作單位的角色定位，專業單位對女警角色較為尊重與認同，透過訪談得知，在專業單位工作的受訪者，其在工作單位的女警角色是受到重視的。

我覺得學長反而比較器重女生，因為我們在那個工作環境，就是我們比較是專業化，就是要去分析，那某些專業的通聯分析等等，很多在資料的比對上，學長都會比較器重女生。(I-7-3)

某些專業單位的實際工作內容，著重細心的分析，受訪者認為在專業單位裡的女警，是被重視並且被需要的，而並非被認為是工作單位的弱勢，也由於受訪者過去所接受的專業訓練，進而使其在工作時發揮，在角色明確的適應情形良好。此外，新進人員的角色明確，對受訪者而言，亦有所影響，由於初到工作單位，必須學習的事物甚多，絕非可以仰賴過去一年的職前訓練，而新進成員也由於專業技能尚嫌不足，因此在適應工作上之情形亦有影響，警察工作重視經驗累積，因此對進人員而言，工作經驗的不足，並非專業技能足以填補，也因此產生新進成員的工作適應問題。

因為要求績效，所以就要求你要最快時間上手，就會覺得學長、學姊每天忙的要死，很進入狀況，你就會覺得他們是忙到不知道該先做哪一件事，你是閒到不知道該做什麼事，...你去你就不知道該扮演怎樣的角，就一個人默默坐在那邊假裝認真，可是久了之後、上手之後你就會覺得還好。(I-7-4)

專業單位雖不較派出所工作繁重，但對受訪者而言，由於實務工作重視工作經驗，而職前訓練的內容尚嫌不足以應付實務工作，但在常年訓練與體能部分，職前訓練對於在專業單位工作的受訪者則多有幫助。

二、派出所工作適應情形

誠如前述，派出所的勤務內容具有繁雜與辛勞性，而於派出所工作之受訪者，其職前訓練所接受的專業知識訓練部分，在法律概念上對實際工作熟悉有所影響，以及過去所學之交通鑑識等對於派出所實務工作亦有幫助，派出所工作內容包羅萬象，職前訓練自然不可能教育的面面俱到，但在專業知識與體技能部分，對派出所基特班女警能在工作適應上有所幫助。

因為現在工作上常常會用到一些法律，譬如辦什麼案件需要用到哪一條法律，大概有一些概念這樣子，...像警察職權行使法吧，時常會用上，這是對我們警察最貼切、實用的法律，還有刑法的部份。(H-7-1)

像交通鑑識的部份，上課時老師有傳授許多交通事故的判斷、鑑識方法，後來上班之後，在處理交通事故時還滿有幫助的。(J-7-1)

然而，警察工作除了專業技能，亦重視經驗累積，因此職前訓練與實際工作所應具備之技能自然有差距，也使得受訪者在適應工作時，感受理論與實務的差距，對於工作熟悉之適應面臨許多問題。組織成員學習工作技能後，進一步發揮在實務工作上，但對受訪者而言，其職前訓練所習得的專業技能，不全然能發揮在派出所勤務中，此乃學校教育與實際工作間的落差，對警察養成教育而言，由於警察工作包羅萬象，並且重視實際接觸與經驗累積，故自難於學校教育中完整講述，這部分對受訪者亦有所感受。

就是你在學校學的，跟實際上在外面有一些不一樣，就是學校學的會比較理論化，譬如說處理一件事情照著這樣做就對，可是實際上你去處理事物的時候，你用這一套是沒有用的，要另外再學。(H-7-2)

此外，也由於派出所工作所面臨的狀況很多樣，絕非專業知識的訓練可以全面涵蓋，因此在派出所工作的受訪者認為，實際面臨狀況的學習效果，更勝於過去職前訓練的學習，無論是在辦理竊盜案或是喝醉酒之民眾等情形，都極

為實務，因此受訪者認為派出所工作，在做中學的工作適應效果較職前訓練為佳，也較能快速適應工作技能。

最近轄區內發生多起竊盜案件，在處理的過程中發現竊賊都是利用防火巷進入民宅，像這個部份學校就沒有教。(J-7-2)

比如說有時候遇到一些喝醉酒的，比較難處理的方式，那些處理的方式不是課本教的也不是法律會規定的，就看怎麼樣跟那些人應對，我覺得那種東西好像比較有用。(K-7-1)

在體技能部分，在派出所工作的受訪者認為，過去的訓練對其在工作時體能與體力的適應上較易上手，射擊與跑步等職前訓練，在訓練階段對受訪者而言雖然感到難以接受，但經過職前訓練階段，在派出所實際工作時，這方面的訓練仍有所幫助，且偏向於常年訓練的幫助，此外，對於新進基特班女警而言，目前所接觸與面臨的狀況，尚未涉及實際開槍的狀況，因此自難以將職前的射擊訓練運用於實務工作中。

大概就是平常體力鍛鍊上面就是會有差別，對現在的工作上會有差別。(H-7-3)

當時覺得往後上班又不需要跑步，不了解為什麼規定要那麼嚴格，會覺得很累，還有射擊，因我射擊的能力較弱，當時就認為上班後又不一定會使用到槍。但工作後，射擊和跑步還是有訓練，...但實際射擊的部份，就還沒有運用過。(J-7-3)

雖然實務工作技能與訓練內容部分會有落差，但並非職前訓練皆毫無幫助，對受訪者而言，面對不確定的勤務狀況，職前訓練所習得的技能，亦能增加其自信心，認同自己的執勤能力，雖說表面上職前技能訓練對實際工作幫助有限，但在心理上，職前的體技能訓練，對受訪者在心理適應工作技能時亦有所影響，能更增加執勤時的自信。

熟悉工作技能指的是新進成員瞭解工作技能與表現，若新進人員工作技能較為熟悉，則可以增加其對工作的自信，基此，對受訪者而言，雖然實務工作上面臨要逮捕人犯的機會不多，但其對逮捕要領熟悉，在執行勤務時亦會增加

其自信，而對其工作適應有所幫助。

像我們有綜合逮捕術，在學校學了，下單位之後也因為我們有常年訓練，那也都會用的到。然後如果說實際工作上沒有用過，可是學的好的話，可能執勤的時候會比較有信心一點吧。就是你會覺得面對一些簡單的狀況，至少大概知道要怎麼處理。(K-7-2)

另一方面，在角色明確性部分，對於在派出所工作之受訪者而言，其認為在派出所的女警角色定位上較不適應，誠如前述，專業單位的女警角色在工作上感受到認同被需要，但在派出所之情形卻不同，派出所過去多半是以男警為主的工作場域，少數的女警加入後，使工作單位也必須改變與適應，在工作的訓練上，遇有與女警接觸之情形，男警或有迴避，對受訪者而言，其過去所接受的職前訓練，多半係面對同是女警之情形，也因此使其在角色明確的適應上產生影響。

比方說，像我們有時候要訓練，訓練比如說是綜合逮捕術，或者是，就是一些比較屬於體能上的東西，然後需要身體接觸，可能是木刀之類的，因為我是女生，然後比較不容易找到對手，他們也不願意跟女生，講比較明一點，就說不跟女生對。(B-7-2)

在派出所工作的受訪者，其在工作單位中面臨女警角色定位的問題較專業單位為多，透過訪談初步得知，主因係派出所工作較專業單位繁重，因此女警要勝任派出所工作較為困難，而男警亦有認為女警在派出所工作是增加派出所工作量，因此，對在派出所工作的受訪者而言，其認為女警角色在工作中較難有定位。

綜上所述，新進基特班女警接受的職前服從訓練，對於其在工作中的團隊認同適應上有所影響，而在職前訓練的實習階段，對於實務工作的了解與技能熟悉更較一般課程有幫助，又有關在專業單位工作的受訪者，其工作技能與角色明確之適應皆較為正向，而對在派出所工作之受訪者而言，其感受之職前訓練與實務工作之落差較大，進而產生不適應之現象。

第三節 在職訓練與工作適應之分析

本節將討論新進基特班女警實際工作時，所接受的在職訓練，亦即其在工作單位接受個別的社會化方式後，其實際工作適應之情形，而本節將按照新進基特班女警實際工作的時間順序討論，包含初任警職時期與任職至今之基特班女警工作適應情形，其中在任職至今的工作適應情形，將區分工作單位進行分析。

壹、個別的社會化方式

對新進基特班女警而言，其分發至工作單位後，各單位的在職訓練與過去在警專所接受的集中訓練不同，在職訓練強調的是實務性技能，而透過訪談得知，初到工作單位的受訪者，約可分成兩種訓練方式，一是前輩個別指導，二是藉由輪班方式學習各項工作，這段專門由前輩教導的在職訓練時間不長，但對新進基特班女警而言，卻是第一次正式接觸學習實務工作內容，並且這段期間亦影響其適應工作技能。無論是前輩個別指導，或是輪班學習的方式，對受訪者而言，這種學習實務工作技能的方式，主要影響其熟悉工作技能，了解實務工作應該如何執行的方法與步驟等，因此，本研究針對此部分即僅探討對熟悉工作技能方面的工作適應情形。

首先，關於前輩個別指導部分，許多組織對於新進員工會指配前輩予以教導，而在警察組織中，許多工作單位對於初任職的基特班女警，亦會配與前輩予以指導，對受訪者而言，接受直屬師傅的帶領，許多工作在執行時較能上手，且對新進成員而言，初入組織能有專人教導，心理上亦較感安心，而透過訪談內容可知，對受訪者而言，雖然有前輩師傅被指派來帶領新進人員，但若自己主動向師傅請教提問，對於學習工作技能更有幫助。

都會跟著學長一起上班...，有問題時最主要還是請教自己的學長，不然有事的時候也不知道該問誰比較好。我覺得有人帶就會比較有一個學習的對象。他不會一下子就教我太多東西，大部分都是遇到事情了，他指導我該怎麼處理，或是在備勤時有案件，他就會直接教我該如何處理。(J-8-1)

有直屬師傅的帶領使受訪者在工作技能上的學習不會無所適從，此外，即

使有直屬師傅的教導，但實務工作繁雜，受訪者亦表示其師傅並無法一直跟在新人身旁，故受訪者亦須主動學習，也應避免造成師傅的困擾。組織成員透過學習能導致改變，並且對工作行為產生影響，因此對於新進基特班女警，工作單位會有指派由直屬師傅帶領新人的方式，對於接受師傅帶領的受訪者多認為透過這種方式可以學習到許多工作技能，但主要的學習態度仍舊是自身必須積極學習，才能勝任警察繁雜的工作。

沒有辦法時時刻刻跟著妳，只是說你盡量會巡邏，盡量跟他去上班，就一起上班、一起下班這樣。...，但是說如果你師傅沒帶好，啊大家就會說「欸你怎麼帶成這樣」啊。(A-8-1)

而這樣的訓練方式，對於受訪者而言，並不一定都能更適應工作內容，由於各直屬師傅的教導方式並無規範，如同個別的社會化方式一樣，隨機變動的訓練方式，可能讓受訪者適應工作技能之外，也有使得受訪者在這段期間被保護，較無機會接觸更多元的案件，因此導致失去許多學習機會，而影響其適應工作技能。

那時候剛好我的師傅是屬於老學長的，而且他也是第一次帶女警，老學長大部分都是工作比較輕鬆，所以其實我那時候沒有學到什麼東西，我就跟著我師傅巡邏去認識什麼的，所以案件也很少遇到。(C-8-1)

接著，在輪班個別學習的部分，受訪者初入工作單位時，並不一定全都有直屬師傅帶領，而是透過輪班方式，在初任職的前幾個月，即輪班將大部分工作的內容都接觸幾次，這種在職訓練的方式，使受訪者漸漸的學習各個執行勤務的技巧，也可能由於受訪者初任警職，許多工作技能尚不了解，故在適應上產生阻力。

沒有一個特定的人，譬如說就你今天可能跟誰排到上班就是誰帶你這樣子，然後慢慢的從不同的人身上去學一些執勤的技巧。(F-8-1)

剛開始因為剛接一個工作的時候，會不了解它真正在做什麼，然後又不知道該問哪一個人會比較熟悉的時候，這樣子會比較有問題。

(B-8-1)

輪班方式的在職訓練，將視受訪者自己的學習態度，進而影響其工作技能的適應，由於個別性的社會化方式並未強調制度與集中訓練，因此許多在職訓練皆屬非正式的訓練方式，透過訪談後得知，踏入工作單位後，即脫離學生身分，許多工作實務上的學習，即必須主動跟著前輩學習，而不再是過去被動的被教育著，這樣的在職訓練方式，向前輩問的越多，則可以學習到越豐富的內容。

組織安排新進人員的在職訓練，目的在於加強新進人員的工作技能與對組織的認同等，而新進成員亦將透過對環境的認知，學習到更多內容，各警察工作單位對受訪者進行在職訓練，藉由輪班方式學習，對這些受訪者而言，雖然起初對於工作不熟悉時，會有不適應的情形產生，但是受訪者多表示，學習工作技能，無論有無直屬師傅帶領，自己的學習心態才是最重要的。

你就是跟著學、跟著看，就是從頭摸索，...比如說，跟你講這個機器要怎麼開機，這個是最基礎的，一定會稍微跟你講一下的，然後你每天大概工作要做什麼事情，大概這樣講之後，其他細節部分就是自己你不懂就去問，然後，問越多、學越多...。(E-8-1)

這樣的工作適應情形，主管也會對新進成員予以教導，對組織而言，輪調方法訓練新人，即是期能藉由非正式的訓練方式，提昇工作適應，過去警察工作的研究，亦認為非正式的訓練方式與團隊關係，對新進成員的工作適應能有所幫助，因此，受訪者在沒有直屬師傅的帶領下，亦逐漸學習工作技能。

主管的話，會稍微跟你講一下，你這個案子辦完之後，會跟你指點，講說你下次遇到這樣子的案子的話應該要怎麼做才會更好、更快，主管會稍微點一下啦，因為，這邊案件量也沒有那麼的大，沒有師傅帶的話，慢慢學還ok啦。(H-8-1)

綜上所述，無論是前述的直屬師傅帶領訓練，或是輪班的個別學習，皆對受訪者在工作技能適應上有所影響，而警察業務與勤務固然有一套完整的執行程序在指導員警們，但從訪談內容可知，實務上許多新進員警多半是依賴經驗傳授，

並且自行探索學習之方式學習工作技能，因此，在工作單位無論是接受哪一種訓練方式，都必須要求自己主動積極的學習，以適應警察工作的技能。

你跟學長學的是這個工作，你是可以先了解到它的特性是什麼，但是，在處理民眾的問題，就是要靠你自己去..本身..慢慢去累積那個反應啊。(M-8-1)

可能你現在碰到的東西，以前學校完全沒有碰過，又沒有人去教你，你就是要去想辦法解決。(H-8-1)

警察組織的在職訓練是變動的，若有直屬學長的帶領，自能渡過初任職的適應階段，若是用輪班的方式學習，亦能自每一種工作中學習技能，但無論是哪一種在職訓練方式，受訪者皆認為應主動學習以適應工作，無論初任職的訓練方式為何，對受訪者而言，皆有助於其熟悉工作技能。

個別的組織社會化方式，強調的是變動且沒有強制規定的訓練，好處即在於能使組織新進人員在學習的過程中，能有彈性並且權變的學習過程，對警察組織而言，新進基特班女警分發至各工作單位後，並無統一規定的在職訓練方式，也因此各受訪者初任職時接受的訓練不盡相同，但其皆認為初入工作單位的這段時間，無論以何種方式學習工作技能，皆應保持積極學習的態度，對工作技能的熟悉即有相當的幫助。

貳、專業單位的工作適應情形

本研究在前一節討論了新進基特班女警在接受職前訓練後，對實際工作的適應情形，而本節將針對在職訓練的工作期間，新進基特班女警的角色明確與團隊認同兩部分的工作適應進行分析。基特班女警在經過一年職前訓練之後，分發至各工作單位，並接受前述的初任職時期的在職訓練，無論是直屬師傅的教導，或是輪班學習的教育方式，對受訪者之工作技能皆有所影響，然而經過一段初任職時期後，受訪者對於工作勤務稍有了解之後，進而產生角色與團隊的適應問題，基此，本研究後續將討論新進基特班女警在角色明確與團隊認同的適應情形。

新進基特班女警實際工作至今，在工作上應是不斷的學習，而工作單位所予以的訓練與教育亦是在實務上不斷的提供，故受訪者任職至今，其所接受的在職訓練是不斷的，因此，這種非正式、隨機且變動性高的社會化方式，對受訪者

在角色與團隊的適應上有所影響，而透過訪談內容可知，於專業單位工作與派出所工作之受訪者，其在適應情形上各有不同，茲分別論述如下。

首先，關於專業單位工作的受訪者對於角色明確的適應情形，透過訪談內容得知，其認為在職訓練對角色明確的影響，主要在於女警的角色部分。角色明確是關於組織新進成員自我認知在組織裡的定位，受訪者表示，雖然專業單位不較派出所的工作繁重，但仍有一些較為粗重的工作，而工作單位的長官將訓練與工作區分男女警，而可能導致男警對女警角色在工作上會有所不滿，對受訪者而言，其認為在實務面上，如此區分反而使其認為女警是工作單位裡次級的成員。

我們的隊長算是比較特別會照顧女警，會覺得有些可能比較粗重的東西，就男警搬好了，或是一些比較粗重的叫男警做，然後有些東西其實不是我們跟隊長說我們不做...，是有些可能長官就已經先設定好這是男警的工作，然後...學長就會不開心，其實久了學長就會...就是一些小地方，...所以其實在裡面，還沒有找到一個很平衡的點。

(F-9-1)

此外，在專業單位工作的受訪者認為，女警角色造成工作單位裡其他男警的不便，由於過去女警人數不多，惟近年來女警人數逐年增加，也使得過去硬體設施較少顧及女警，而這對受訪者而言，即會產生女警是否不適合在這個單位的角色定位問題，也因此造成工作適應的問題。

本研究之訪談對象任職至今，最多任職滿三年，最少任職滿一年，在專業單位工作的這些受訪者，透過工作的這段時間，逐漸洞察該工作單位的組織文化，由於警察組織過去較少有女警角色，因此工作單位中的男警表面上或許沒有對女警角色表示反彈或抗拒，但受訪者亦能感受組織的次文化對女警的不友善，這使得其在女警角色定位上產生適應的問題。

然後也許私底下會覺得，就是一些次文化...他們也許會覺得說，你們女生很麻煩，他覺得說因為畢竟以前的社會設施比較沒有在為女生在做考量跟設計，那當然一批女生出來，男生可以在大庭廣眾之下大家這樣換衣服，那你不能照著這樣子吧，所以他們會覺得，對他們來說，會有一點麻煩。(L-9-1)

基特班女警在專業單位的工作上，還是會面對組織中多數男警的眼光，進

而影響受訪者角色明確的工作適應，受訪者是通過基特考試而擔任女警，在參加基特考試前，雖然對警察工作的實際內容認識不完整，但由於近年來警界推行的女警政策，已在基特班招生簡章中明訂女警一律分發外勤工作等內容，因此對受訪者而言，其已認為在工作時，在工作角色上不應區分男女警。

我不想讓人家覺得女生就是嬌貴、就是幹嘛，那像我們搬東西回來，我們女生也都會跟著搬，也不想讓人家覺得女生都空閒這樣。因為我覺得其實我們會去考基特班，我們有個認知就是我們既然都做這個工作了，大家領的薪水都一樣多，沒有必要再分男的女的。(I-9-1)

於專業單位工作之受訪者，經分析其訪談內容後發現，由於專業單位的工作內容通常不較派出所繁重，因此受訪者認為其女警身分對於在工作上的角色定位較無問題，但在面對於其他多數的男警相處時，亦有角色明確的適應狀況，在實務工作上，受訪者認為其自身基特班女警的角色，在工作適應上，還是可以有自己的選擇與想法，讓女警不只是一個職業，還更有其工作意義。

在適應角色定位的過程中，受訪者逐漸受組織社會化的影響，認同自己女警的身分，雖然女警在工作單位的角色難以找到定位，但受訪者多表示女警仍有自己的功能與應扮演的角色，並非組織中的次級警力。

也許，女警並沒有我想像中那麼糟，而且它雖然是一個職業，就是我怎樣都是警察、警察、警察，但是，你可以選擇你自己希望變成怎樣的警察，你也可以去當那種一天到晚刁鑽，然後唯績效是問，...但是你真的可以用在工作的時間去幫助別人，...我覺得是可以這樣。(L-9-2)

接著，關於在專業單位工作的受訪者任職至今，對於團隊認同的適應情形，透過訪談得知，在職訓練對於認同警察組織的影響，有部分在於受訪者的基特班身分，而對於認同工作團隊的部分，在專業單位工作的受訪者認為，實際工作時，團隊重視的是工作能力，而非區分男女警或正期班與基特班之身分。在認同警察組織部分，受訪者認為，其有自己的想法與主見，且亦由於基特班多半受過一般大學教育，也因此某些警察的制度或政策使其較難認同警察組織的某些文化或制度，並且對於警察工作，亦有受訪者認為警察僅是一份足以養家活口的職業，由此可知，受訪者對警察組織認同的低落。

因為我會覺得那個太僵化了，你怎麼去認同？我又不是高中剛畢業的，我已經去外面，看過這個世界是什麼樣了，我怎麼可能還會去認同，但是不可否認的，我覺得像那種正期生對於警察就是比較認同，我覺得像我們這種基特班進去的，真的比較難，會覺得他就是一份你可以養家活口的薪水職業。(M-9-1)

團隊認同感亦包括組織成員感受到其乃組織的一份子，而在專業單位工作的受訪者認為，其工作單位對其的第一印象即是由於基特班女警多半係大學畢業，而相較於工作單位中，大多數正期班員警皆為專科學歷，故多半被認為基特班即是很會唸書考試的警察，且受訪者感受到，或許組織其他成員視其具有威脅性，而較難感受到其真正是組織的一份子。

過去為了迅速補足警察員額而開辦的基特班考試，招收至民國 99 年為止，每年皆比警專正期生招收更多名額，而這些本研究訪談的對象亦多為一般大學畢業，其中更不乏國立大學等名校畢業生，而造成越來越多一般大學生報考基特考試的原因，透過訪談初步得知，係由於近年來社會新鮮人找工作不易，因此許多大學畢業生以警察公職考試作為跳板，這也進一步導致警察組織對基特班產生很會唸書考試的刻板印象，並且認為或許基特班員警的出現，似乎會威脅正期班員警的地位等問題。

覺得我們學問很高強，他覺得我們生錯年代啊，如果當初選的是警大的話現在就是警官，應該...我覺得他會覺得我們有一點威脅性，因為他會覺得說：「哇賽，當初怎麼沒去考警大，你就跟我們一樣當長官了。」(L-9-3)

受訪者對於警察組織的制度與文化較難認同，雖然身處在警察組織中接受在職的工作教育與訓練，但是仍較難以提升受訪者對團隊的認同感，從訪談內容可知，受訪者認為自己基特班的身分某部分不被團隊認同，同樣的，也導致受訪者認為自己不屬於警察組織的一員，對於團隊認同感到低落。

我覺得，就其實他們對基特班是有點排斥的，他們覺得，你們每一個都是大學畢業的，那你來考警察是幹嘛？是不是就是因為考不上其他公職才來考警察的？對不對？他們會覺得你們一天到晚就是想當官，你們一天到晚就是想要往內勤待，可是我覺得這個事情你不能分基特班或是正期班，我覺得每一個人，只要是人，你工作你當然是希

望輕鬆的工作啊，誰希望工作有繁重的？...但是他已經盲目成就是你們基特班就是這樣子。(M-9-2)

此外，對這些於專業單位工作之受訪者而言，基特班的身分或許予人很會唸書的印象，也有認為基特班服從性不高等觀感，但實際上，受訪者在工作場域中，其基特班的身分，並未受到排斥，亦能融入工作團隊中，受訪者認為在工作單位重視的應是工作能力與表現，而與正期班或基特班無關。

透過與在專業單位工作的受訪者訪談後發現，受訪者雖然認同自己的女警角色，但對於整個警察組織與文化尚難以認同，但在實際工作場域中，卻又認為基特班角色並不影響其對工作團隊的認同，由此可知，警察專業單位裡，並未有區分正期班或基特班的負面團隊認同，但受訪者仍認為整體警察組織對基特班並不友善。

那至於說不是從警專正期班出來的基特的分別，可能就會覺得我在服從性沒有那麼的高之外，沒有其他排斥之類的，倒是沒有。(F-9-2)

我覺得現在觀念已經沒有以前那麼強，所以還好，我覺得現在還是主要看個人工作表現，沒有那麼嚴重。...而且我覺得有時候是工作能力表現問題，只要你表現優秀，不管你是哪個體系，學長都會肯定。(I-9-2)

最後，綜合上述訪談內容可知，對於在專業單位工作的新進基特班女警而言，其在角色明確性的工作適應上，主要由於其女警的角色，而產生男女警不平等延伸的適應問題，而在團隊認同的工作適應部分，分析本研究受訪者之訪談內容發現，受訪者多半對於整個警察組織的制度與文化認同度低落，但在自己的工作單位裡，受訪者認為實務工作應以工作能力為主，故基特班身分並未受限，且較能認同自己是工作團隊中的一員。

參、派出所的工作適應情形

有關於在派出所工作的新進基特班女警，其在角色明確與團隊認同的工作適應上與前述之專業單位不同，派出所的工作內容較為繁重，受訪者在經歷過一開始的新人訓練期後，即進入真實的實務工作階段，派出所的在職訓練許多皆是

透過實際工作中學習，而這些在職訓練對於受訪者任職至今的角色明確與團隊認同工作適應有所影響。

首先，有關於角色明確的工作適應部分，對於在派出所工作的受訪者，透過訪談得知，其角色明確之適應亦主要在於女警的角色部分，而派出所的勤務較為繁雜，且大部分的分駐派出所內少有女警，因此對基特班女警而言，其進入派出所之第一線工作單位，對於女警在派出所的定位，即產生適應問題，許多受訪者表示，其為工作之派出所內唯一的女警，甚至是第一位女警，因此，派出所其他男警或長官對女警通常較易擔心其在工作時出現狀況。

女生大家一定會照顧阿，然後比較擔心。比如說可能會不放心你自己背槍出去，就是女生他們一定會比較擔心，排班上都會比較注意。像我剛去的時候值班，因為我們值班是要配槍，然後配槍是半夜也要上班，然後可是因為晚上，派出所人就很少，有時候我們晚上派出所就會剩下一個值班，還有一個是備勤，備勤如果要處理事情的話，就會只剩下值班一個人，然後那時候我們的副所長是留在派出所，可是他那個時間是睡覺，我們副所長就會開玩笑說，那這樣他可能睡不著覺，會有點害怕。(K-9-1)

在派出所工作且任職至今的受訪者認為，派出所的工作繁雜且時常必須面臨突發狀況，而其初入派出所任職時，許多男警會對女警能力抱持懷疑等不信任的態度，但組織會不斷的對這些新近成員進行社會化，受訪者透過這些在職訓練的社會化過程，逐漸累積工作經驗等學習方式，瞭解派出所的規範與工作規則等，但由於派出所工作對新進基特班女警而言，並非工作一至三年即可以熟稔，因此女警工作角色在派出所難以建立其定位。

又由於基特班女警是派出所的少數成員，而許多派出所的其他男警會予以女警許多工作上的幫助，對受訪者而言，學長的教育方式讓其有感受到女警較優待之處，也使其在工作適應上較有幫助，但此與男女警平權的本意似乎有所相違。女警政策的推行，期能使女警擔服與男警相同的勤務，而非使女警陷於次級警力的不利地位，雖有女警須與男警共執外勤等規定，但在實務運作上，派出所內仍會考量女警角色對工作的適任情形，而予以適當的協助或優待，這

對在派出所工作的受訪者而言，與在專業單位工作的受訪者不同，在專業單位工作的受訪者不願被視為次級警力對待，但在派出所工作的受訪者，體認到現實工作的困難度，而對於其他男警的協助感到認可。

其實我覺得女生的部分在這個工作裡面，因為是很少數，當然就會有比較優待的地方...，學長比較不會對你直接打罵，像我們看有些新學弟來，學長如果覺得說他教不會的話，就會生氣的說「教都教不會，那你自己做」之類這樣子，基本上對女生也比較不會飆髒話之類的。(C-9-1)

然而，對這些受訪者而言，其在組織中的角色確立，仍需要加強提升適應力，有受訪者感受到，男警認為女警的能力較差，因此受訪者表示即使其身為女警，在角色定位上，也應該展現女警足以勝任警察工作的部分能力，而派出所工作裡，仍有些案件需要由女警辦理，受訪者即有被需要的感受，也感受到可以在工作單位裡找到自己的角色定位，由此可知，在派出所工作的受訪者，其在角色明確的適應上，女警在派出所讓其他男警感到擔心，但有需要女警的案件，受訪者即認同自己在工作單位的角色定位。

因為總覺得女生好像還是不如男生，但有些地方還是需要女生。...現在只要案件對象是女生，他們就會要求由我來處理。會有被需要的感覺。(J-9-1)

像之前如果有一些犯罪預防的工作，其實我們會有一些犯罪預防的宣導，或是像派出所會辦一些活動，可能是針對小朋友的活動什麼，那這個時候他們就會找女警，就是那個形象。工作分配上，當然就是比較粗重的，或是面對對方是男生的民眾，就不會叫女警去。可是如果有一些是女性，像是喝醉酒的女性民眾的話就會叫女警，那也是保護警察的一種方式，男警也不方便。(K-9-2)

從上述內容可知，在派出所工作的受訪者認為，女警角色在派出所仍有其能展現能力之處，雖然仍需要男警協助的工作很多，但這些足以表現女警能力的工作，對受訪者而言，即能逐漸找到自己的角色定位。

接著，在團隊認同感部分，在派出所工作的受訪者在工作單位感受到較多組織中其他人的異樣眼光，受訪者認為是基特班過去接受過多元的教育，而與正期班大部分僅接受警察養成教育的經歷不同，又受訪者過去抑或有工作經驗，而導致在派出所工作時，學長會認為其對於訓練或是工作內容的意見較多，而受訪者亦對於警察文化與制度感到不認同，但實際的工作單位裡，還是以工作能力為重，而非基特班身分。

他們都覺得我們基特班的意見很多、在指導方面比較不容易，或是他們也會說，出事情的都是基特班，大家對基特班的印象都不好。但實際我們所裡是基特班人數較多，也有些學長的表現相當優秀，他們就會對基特班的印象較好。(J-9-2)

訪談在派出所工作的基特班女警後發現，基特班身分在其融入工作單位較少有問題，但仍有受訪者表示，基特班融入團體要花的時間較長，雖然派出所內不會有區分正期或是基特的情形，但是基特班的身分在融入團體與正期班不同，由於組織原有成員大部分是正期班的學長與長官，因此對受訪者來說，要融入工作單位較為困難。

不會有太大的差別，大致上都還好。但是在程度上、或是融入群體的部份，基特班要比其他人花更多的時間，...在我們單位中，不會有分派別的狀況發生，但正期班的同學的確是很有向心力的，他們會聊到彼此在學校時的關係，但這是不會讓我有被排擠的感覺。(D-9-1)

由於基特班招考至今共計招收七年，而本研究訪談對象為任職一到三年內的新進基特班女警，因此其分發至各工作單位時，通常單位內正期班人數會多於基特班人數，並且組織文化也傾向以正期班為主，因此受訪者認為基特班在派出所似乎較為邊緣，又女警更是派出所內的少數，故受訪者認為要融入組織較為困難。

又透過訪談在派出所工作的受訪者，其團隊認同適應上雖不能完全認同警察組織的文化與制度，但派出所內共同工作的團隊，受訪者雖感到較難融入，但實際工作後，大家共同執行勤務與業務等，受訪者亦能逐漸融入工作團隊中。由此可知，受訪者對警察組織文化雖難以認同，而在接受派出所社會化訓練的過程至今，其已能逐漸融入工作團隊中。

比較認同以後是下單位以後耶，因為下單位以後你就會開始知道警察有哪些辛苦的地方，還有就是跟大家相處久了你就會慢慢開始認同這個環境。(K-9-3)

綜上所述，警察組織對工作單位的新進成員所施予的在職訓練，包含初入工作單位時的個別指導與輪班訓練，這些新進基特班女警工作至今的實務工作歷程，均係警察組織對其在職訓練，而本研究透過與受訪者訪談，並分析訪談內容後發現，無論是個別指導或是輪班訓練，對受訪者在工作技能的適應上皆有幫助，而在角色明確部分，女警的角色定位對受訪者而言是重要的，最後，在團隊認同部分，在專業單位工作的受訪者對警察組織的認同較低落，但無論是在派出所或是專業單位工作，對於工作單位的認同皆相當好。因此，警察組織的在職訓練，對新進基特班女警的工作適應有所幫助。

第四節 工作適應與離職傾向之現況分析

本節係討論工作適應對離職傾向的影響情形，首先，將先討論新進基特班女警對於離職的看法，接著分析工作適應情形對有離職傾向者的影響，最後即對於後續的發展做初步討論。

壹、離職傾向

離職傾向指的是組織成員產生想要離開工作組織的想法，而接受本研究訪談之受訪者，大多在訪談時均表示有過離職之想法，且有受訪者認為，初至工作單位時，實際工作的情形多讓其難以適應，而產生離職傾向，由於警察工作的辛勞性，確實讓許多受訪者萌生離職的念頭，且女警的角色也讓受訪者感到角色上的衝突，而想過要離職。

那時候就會超想離職，會覺得依我的能力應該不需要把自己搞的這麼辛苦，日夜顛倒，然後跟以前大學同學都斷了聯繫...。其實我心目中夢想的公務人員應該是朝九晚五的工作，譬如說下班還可以跟家人吃飯、逛街。其實我覺得那時候造成我離職的壓力，主要是因為覺得為什麼我這個年紀的女生會...我覺得我應該可以打扮的漂漂亮亮之類的。(C-10-1)

組織員工決定離職前，會先產生離職傾向，而本研究並未對離職之基特班女警進行討論，而係探討工作適應對離職傾向的影響，在員工離職決定過程的過去研究與相關模型中，組織員工對工作的認知與工作安全感等，確實會影響其產生離職傾向，而透過訪談可知，由於受訪者受過一般開放式的大學教育，因此對於警察工作仍有多處不認同，因此在心理上難以認可警察工作，而萌生離職傾向。

大部份產生離職傾向的受訪者，其並未實際離開警界的原因，大多是考量現實因素，一來由於警察工作的薪水較一般工作的薪水高，二來則因為現實狀況中，已經接受過一年警察養成教育的這些受訪者，其認為離開警界後要找尋其他工作或許不易，因此雖然受訪者有離職傾向，對警察組織不完全認同，但現實中其仍並未真的離開警察組織。

在個人決定離職過程的相關模型中，找到其他工作的可能性會影響離職傾向決定離開或留下，而這些受訪者多表示由於現在社會上找工作不易，因此進一步阻礙了離職行為的發生。數據指出基特班員警離職率較正期班高出許多，而這些沒有顯示在數據上的基特班女警離職傾向，亦可能更多。

最主要還是現實，因為，其實講現實一點，我如果辭職我也不知道我能幹嘛，我也沒有教師證。(A-10-1)

當然第一個是錢的問題啊，然後再來是，如果真的辭職，你還是要找得到..覺得自己可以做的的工作啊。(B-10-1)

綜上所述，本研究訪談的基特班女警多想過要離開警察組織，但多限於現實因素的多重考量而放棄，但抱持離職傾向而任職與警察組織中，這些受訪者對工作仍是有不認同組織的負面想法，僅是為了現實因素而留下。

貳、工作適應影響離職傾向

關於新進基特班女警的工作適應情形，本章前兩節已討論分析，而這些工作適應的情況對受訪者離職傾向的影響為何，透過分析訪談內容可知，主要著重在工作技能部分，受訪者認為，在工作上偶有出錯，會對自己的能力產生質疑，而萌生想要離職的念頭。

有關組織成員決定離開組織的過去理論中認為，人口變數、任期、對工作的認知，以及個人認知上的工作安全感皆會影響，而本研究透過訪談發現，使受訪者萌生離職傾向的原因為對工作的認知，亦即熟悉工作技能的適應問題，前兩節對受訪者工作適應情形的整體分析中發現，受訪者在角色定位、團隊認同與工作技能上分別有適應問題，但影響離職傾向之主因，受訪者不認為會是女警角色或是基特班難以融入警察組織等情感心理因素，而認為離職傾向是由於工作的勝任與否以及警察組織文化的認同問題，受訪者認為警察工作無法輕易上手，而會有工作技能不熟悉的挫折感，進而影響離職傾向。

有時候做不好會被學長念，其實就還滿自責的。有時候會認為自己沒有做好，是不是無法勝任這份工作。(J-10-1)

並且，受訪者表示，其工作資歷對工作技能的瞭解尚不完整，因此在執行勤務時會有挫折，而產生離職傾向，但又由於其已經投入在工作一段時間，遇到挫折應轉化成動力，但在工作技能上的適應，確是會影響其離職傾向。誠如前述，警察工作的特性是重視經驗累積，因此對於這些新進基特班女警而言，其工作年資皆為一到三年，對於警察工作實務甚難上手，時有面對工作挫折之情形發生，進而思考自身是否適任警察的問題。

當我融入警察工作之後發現自己對這些工作，我知道但又不是了解的那麼深入，然後我可以做，可是又不是得心應手，偶爾會有一點小小的出槌，就會覺得自己是不是不適合這份工作。那時候就會想說要不要離開找其他工作，可是又覺得想想蠻不甘心的。(F-10-1)

另一方面，受訪者的離職傾向除了主要受到工作技能不熟悉的影響外，有關警察上對下的組織制度文化，也使受訪者產生離職傾向，其無法完全認同警察組織文化，影響其團隊認同感，而認為自己應該可以有更好的發展，故產生離職傾向。警察組織藉由許多訓練方式社會化新進基特班女警，但對於警察組織文化，受訪者無論係於專業單位或派出所工作，皆認為難以認同警察組織的部分制度與文化，進而產生離職傾向。

比如說遇到一些，就是長官拿官威來壓妳的時候，我就會覺得，「嘖，好歹怎麼樣怎麼樣，難道我還怕沒工作？」那冷靜下來以後就會想啦，其實還OK啦，因為我就會覺得說...任何工作都會有這樣子，然

後，警察這個工作嘛...他就是一份公務人員嘛，你真的想開一點，你退好幾步想，他叫他的、他罵他的。(L-10-1)

這些新進基特班女警沒有選擇現在離開警察組織，但其並非未產生離職傾向，受訪者認為除了工作技能與團隊認同之外，其基特班的角色在警界發展受限，亦使其產生離職傾向，受訪者認為正期班的警界資源較豐富，而基特班僅是因應過渡時期的一批警力，被限縮了未來的警界職涯發展。

民國 93 年開始辦理的基層警察特考主要係為快速補足基層警力，並且本考試僅辦理招考至 99 年，100 年後警察特考將改制，因此，本研究在改制前與各受訪者訪談，多有受訪者表示改制後限縮了基特班的發展，並且對受訪者而言，其認為警察組織終究認為透過特考管道而擔任警察者，係警察組織的外來者，因此，受訪者表是基特班在警界發展受到相當大的限制。

警察制度在轉，它一轉，然後就變成說保護色彩很重，對，然後，...其實我們很吃虧的是，我們並不像正期班有那種源源不絕的學校資源嘛。(E-11-1)

關於本研究受訪者對於其基特班身分的看法，有許多受訪者認為，警察工作除了高度辛勞之外，也由於基特班在警界發展普遍受限，因此其工作至今仍有離職的想法，並且試圖往其他公職發展，而不願受限於基層警察的框框裡，若有最佳的公職工作，受訪者表示會選擇離開警界。

但是只要有機會的話，我覺得像比如說...我現在也是持續都有在看書啦，對呀，所以我覺得其他的公職考試，可以有辦法的話，那我就想要轉。(M-11-1)

另一方面，新進基特班女警的工作適應在角色明確部分，使基特班女警對於未來的職涯發展產生影響，女性與基特班的角色在警界的發展可能有所限制，使得本研究受訪者的離職想法並未消失，而常有抱著騎驢找馬的心態，期能找到下一個更好的公職工作。

然而，在角色明確部分，受訪者認為女警的工作角色適應情形，並未影響其離職傾向，但自訪談內容得知，女警角色是進一步影響其生涯發展與規劃的

方向，受訪者表示，女警擔服第一線警察工作確實有許多難以勝任的情況，並且女警在職場與家庭的角色衝突，亦會使其在工作適應上產生問題，因此許多受訪者認為角色明確的工作適應會始其想擔服內勤等工作。

或者是年紀差不多的時候看有沒有內勤的缺，往內勤發展，因為我覺得女生...因為我說過嘛，生理的關係，還有以後家庭功能的角色還是比較適合內勤的工作。(F-10-2)

有關新進基特班女警的職涯發展初探部分，由於本研究係探討其離職傾向，故論及職涯發展時，主要聚焦於受訪者於警職生涯的限制，女警工作角色的定位影響受訪者的職涯發展，受訪者的離職傾向受到工作適應情形的影響，僅在於團隊認同與工作技能兩部分，而女警工作角色則是影響其職涯發展之考量。由於本研究之訪談對象皆為未婚身分，因此在訪談中皆表示暫無工作角色與家庭角色之衝突問題，但也認為未來可能會有這樣的角色衝突議題產生。過去有關女警工作角色與家庭角色衝突的研究，多認為警察工作的特性，容易導致女警難以兼顧工作與家庭，而本研究經與各受訪者訪談後發現，雖然受訪者目前尚未強烈面臨職涯發展之難題，但在論及離職傾向時，亦有認為工作與家庭角色衝突時，能否繼續在工作崗位確實存在難題，因此本研究即對受訪者未來職涯發展作一簡單初探，發現女警工作角色會影響其職涯發展方向。

綜上所述，關於本研究受訪者的職涯發展初探，透過訪談內容得知，受訪者認為警察工作過於辛勞，女警在生理上較難以適應長時間過度辛勞的工作內容，並且由於社會上普遍認為女性在家庭應扮演賢妻良母的角色，一般的警察工作難以與女性家庭角色達到平衡，也使得要女警難以在警職生涯裡一直擔服外勤工作，基此，受訪者認為女警角色在工作上的定位，會與家庭角色等產生衝突，進而影響受訪者選擇職涯發展的方向。

第五章 結論

本章將分析後的訪談內容進行彙整，進而回答本研究問題，並將本研究發現分成四個面向：新進基特班女警對警察工作的期望落差、警察組織的職前與在職訓練與工作適應現況、不同工作單位的不同適應情形，以及離職傾向與職涯發展初探，分別論述本研究發現之內容與意涵，而針對研究發現論述相關政策意涵，再進一步提出四點實務建議：基層女警之工作資訊應適度公開、加強基層女警之教育訓練、重視基層女警之職前實習階段，以及基層女警之任用應採取以同工同酬為主，專才專用為輔之用人策略，作為未來相關實務與研究之參考。

第一節 研究發現

本研究透過深度訪談法，共訪談 13 位新進基特班女警，這些受訪者皆為工作一至三年，且主要任職於北部警察單位，包含各派出所與專業單位，而本研究主要研究問題包含，新進基特班女警任職前後對警察工作的認知差距為何、接受職前與在職訓練後，工作適應之情形為何，以及在不同單位工作之適應情形有何不同，還有工作適應情形對離職傾向的影響，故本研究透過分析與上述 13 位受訪者的訪談內容，進一步於本節彙整並歸納出四點研究發現與延伸意涵，進而回答本研究問題，首先在期望落差部分，本研究發現警察工作與女警角色產生期望落差，並影響工作適應，而在警察組織社會化部分，包含職前訓練與在職訓練，皆影響新進基特班女警之工作適應，接著在工作單位之不同，亦有不同之適應情形，最後有關離職傾向部分，研究發現工作熟悉與團隊認同影響離職傾向的產生，並發現女警工作角色影響職涯發展方向。

壹、期望落差影響工作適應情形

一、新進基特班女警對警察工作內涵認識不全

從分析訪談內容後可知，新進基特班女警針對警察工作產生的期望落差包含體能面、警察文化面以及警察工作層面，在實務上，基層警察考試簡章中雖已明定女警工作內容乃一律分發外勤等內容，但受訪者在任職前，對警察工作的認知仍有限，並未認知女警工作也與男警相同，並且執行的勤務包羅萬象相當繁

雜，因而在體能上產生落差情形，在警察文化上，由於本研究訪談之新進基特班女警自一般大學畢業，接受過普遍較為開放的大學教育，對於警察科層與官僚文化較不熟悉，故在進入警察組織後，面對傳統的警界上對下之學長學弟制度產生認知落差，最後，在警察工作實務上，由於實務上警察面臨許多行政裁量權的執行，過去這些受訪者以為警察工作如同一般公務人員，僅須單純的依法行政，惟實際工作後始發現，警察工作尚須面臨績效等壓力，進而產生工作層面上的期望落差。

本研究之受訪者在報考基層警察特考前，雖已可自報名簡章中初步得知工作內容，並且考取後必須通過一年的受訓期，但不論是在受訓期所接受的訓練，或是實際工作面對的繁雜勤務，對這些新進基特班女警而言，都產生期望落差。任何工作的內容通常係要實際接觸後，較能得知該工作的全貌，而警察工作的特殊性，更是需要親身經驗的累積，始能逐漸了解詳細的工作內容，因此警察工作本身的特性即是造成期望落差的原因之一，此外，由於基特班女警多半具有一般大學學歷，因此已經接受過開放式的大學教育後，要再接觸集中式的訓練，以及上對下的警察組織文化等，及容易造成期望落差的產生。

因此，這些對警察工作各面向認識不完全，進而產生新進基特班女警工作不適應的問題，過去研究認為，若組織成員的期望落差越大，則在個人與組織環境的配適情形則不佳，據此，本研究發現受訪者的期望落差，進而影響其工作適應的情形，且主要影響於角色明確與工作熟悉兩方面的工作適應。

二、期望落差使工作角色定位模糊且不易熟悉工作技能

本研究對工作適應之內涵係分為角色明確性、工作熟悉度，以及團隊認同感三部分，而經與本研究受訪者訪談後得知，其對警察工作感受到的期望落差，使得其在工作適應內涵的角色明確性與工作熟悉度受到影響。

首先，有關角色明確性部分，警察工作對人民有強制取締性，面對違法情事必須為維護秩序而出面取締或依法處置，且在實務上有許多行政裁量的空間，但在實際執行勤務時，受訪者也因而產生了期望落差，本研究發現，受訪者認為其在工作時，面臨行政裁量與否之情形，其認為執行警察取締工作時應完全依法行政，而較難理解行政裁量之空間與彈性，而對此產生期望落差，使其對於在組

織中應扮演的警察角色受到影響，而在女警角色部分，受訪者認為女警的工作較為輕鬆，但在實際任職後，不論是在專業單位或派出所工作，皆感受到女警工作的繁重，進而產生女警角色不明確的情形，研究發現，由於對警察制度與警察文化的落差認知，因而導致其在女警角色或正義警察的角色產生適應不良的情況。

接者，在工作熟悉部分，研究發現，由於專業單位的工作整體較派出所為輕鬆，因此這部分對專業單位之受訪者而言，其在實務工作上的認知落差較小，而在工作技能熟悉上也較易上手，但對派出所之基特班女警而言，派出所繁忙的工作對他們來說較無法適應。

過去有關期望落差的研究認為，落差越大對工作造成的影響越大，反之，落差越小對工作造成的影響即越小，而本研究也發現，在專業單位工作的受訪者，由於其在實際分發至專業單位前，皆認知自己將來會在派出所任職，但接受分發至專業單位時發現，單位裡工作似較一般派出所輕鬆，因此對於工作內容的落差較小，在學習工作技能上較易適應，另一方面，在派出所工作的受訪者，由於派出所工作相當繁雜且具高度辛勞性，其對工作的期望落差甚大，也因而影響其在學習工作技能較困難。

綜上所述，新進基特班女警任職前，以為女警工作較輕鬆，不甚了解實際工作內容，為在實際任職後，其對警察工作在體能各方面產生期望落差感受，並且這些落差進而使這些女警在工作時難以適應角色明確，並且落差越大，越難適應工作技能，基此，警察組織對這些自一般大學畢業的特考生，應適當予以社會化的機制，有關本研究對新進基特班女警社會化的研究發現與意涵，將於下一段接續論述。

貳、職前訓練對工作適應的影響

本研究將新進基特班女警所接受的社會化過程分為職前與在職訓練兩階段，在職前訓練的部分，警察組織係採取集中且正式的社會化方式，而這些女警接受這些職前訓練之後，關於職前訓練對工作適應的影響，本研究發現，對受訪者而言，職前訓練強調的是服從性與重視團隊精神，其他課堂上的專業知識對於日後實際工作的幫助較少，而職前體技能的訓練，對工作適應則仍有正面的幫助，此外，職前訓練包含各基特班女警必須至各派出所實習，而受訪者皆認為實

習訓練能實際瞭解警察工作的實務內容，因此也對實際工作後甚助甚大。

更進一步的分析，本研究發現，受訪者對於正式的職前訓練，有關嚴格的管理與強調服從性的訓練部分，對其在團隊認同的影響最深，而實習階段的訓練，是受訪者的一次接觸警察工作實務，也對於熟悉工作技能有正面影響，最後，在專業知識與體技能的訓練部分，在專業單位工作的受訪者認為專業知識對工作的幫助不大，而在派出所工作的受訪者認為，課堂教學與實際工作落差太大，前述研究發現，茲分別歸納如下：

一、服從性訓練的重要

由於基特班與正期班的錄取管道與學歷背景等存在差異，因此在團隊認同部分的工作適應，對基特班而言是相當重要的，故集中式的職前訓練，及警察組織社會化的重要部分，研究發現，職前訓練對受訪者而言即是服從性訓練，由於受訪者過去多接受過一班開放式的大學教育，因此對於警察組織科層文化認同較低，因此服從性訓練即是警察養成教育重要的一環，又由於女警是警察組織中的少數，故基特班女警在團隊認同上的工作適應情形亦甚為重要，而透過訪談研究分析後發現，警察組織的職前服從性訓練對新進基特班女警實際工作後，在團隊認同上有所影響。

研究發現，在團隊認同的工作適應上，基特班的身分並未被工作團隊排斥，無論基特班或正期班一旦開始擔服警察工作，皆為警察的一員，但是受訪者對於警察組織文化並未完全認同，因而受訪者對職前的服從性訓練，認為僅是實際工作上應有的態度，而並未改變其對警察組織的想法與感受。

二、實習訓練對警察實務工作有更多的認識

警察組織的社會化期能提升新進基特班女警的工作適應，而在職前訓練中的實習階段，透過分析訪談內容可知，實習訓練對受訪者而言相當重要，警察組織採用實習的社會化教育方式，讓基特班女警在結訓前須通過實習階段，而這段實習過程的實務教育方式，研究發現對於受訪者認識警察工作與各單位之工作文化等有重要的幫助，相較於學校內的課堂教育，實習階段對於受訪者而言，對其工作技能的熟悉更有幫助。

由於警察工作重視的是實務經驗的累積，因此在基特班訓練期間安排實習訓練，讓這些新進基特班女警先接觸警察實務工作，可以使其先初步瞭解未來工作內容，對於這些具有一般大學學歷背景，或是有其他工作經驗者，亦能藉由實習的機會，認識警察實務工作，並且確認自身是否適任，若在實習階段即認為難以適應警察工作者，亦可即早選擇離開警界，另謀其他工作，因此，職前訓練中的實習訓練乃是重要的社會化機制之一。

三、職前訓練與工作實務的落差

職前訓練中關於專業知識與體技能訓練的部分，對受訪者工作適應的影響情形，研究發現在專業單位與派出所工作略有不同適應情形，首先，在熟悉工作技能部分，在專業單位工作者認為，由於基特班在準備基特考試時，對於一些法律課程已有相當程度之瞭解，因此多半認為學科上的教育對實務工作技能的幫助不大，而派出所的勤務內容具有繁雜與辛勞性，對於派出所工作之受訪者，其職前訓練所接受的專業知識訓練部分，其認為像是交通鑑識等課程對於派出所實務工作亦有幫助。由於警察實務工作內容包羅萬象，並且重視工作經驗的累積，職前訓練自然不可能面面俱到，因此職前訓練與實際工作所應具備之技能自然有差距，也使得受訪者在適應工作時，感受理論與實務的差距，對於工作熟悉之適應面臨許多問題。

在體技能部分，不論在專業單位或派出所工作者，對於體技能的射擊與跑步等職前訓練，皆認為對於工作的幫助偏向警察常年訓練，警察工作重視體能，因此職前訓練體能的培養相當重要，且對新進基特班女警有所幫助，在射擊等技能部分，對新進員警而言，實務上確實使用射擊的情況目前近乎於零，因此受訪者多認為訓練與實務工作仍有一段落差，但在警察實務工作上，一般行政警察固然配槍執勤，但實際用槍的場合或時機通常較低，在職前訓練的射擊訓練，主要在於訓練用槍之基本要領與膽識，故受訪者對此認知訓練與實務之落差乃屬警察實務上當然現象。

最後，在角色明確性部分，研究發現在專業單位裡工作的女警，是較被重視並且被需要的，而並非被認為是工作單位的弱勢，也由於受訪者過去所接受的專業訓練，進而使其在工作時發揮，在角色明確的適應情形良好，而對於在派出

所工作之受訪者而言，其認為在派出所的女警角色定位上較不適應，派出所過去多半是以男警為主的工作場域，少數的女警加入後，使工作單位也必須改變與適應，女警要勝任派出所工作較為困難，而男警亦有認為女警在派出所工作是增加派出所工作量，因此，對在派出所工作的受訪者而言，其認為女警角色在工作中較難有定位。

綜上，警察組織的職前社會化方式，自難全面涵蓋繁雜的警察實務工作，因此職前訓練內容與實際工作內容產生落差，並且對新進基特班女警在工作上多有不適應之情形發生。

參、在職訓練的影響與工作適應現況

警察組織對新進基特班女警的社會化方式包含職前與在職訓練，有關在職訓練部分，本研究將在職訓練界定為警察組織對基特班女警的非正式社會化方式，而這些非正式的社會化方式，視各工作單位而有所不同，透過訪談本研究發現，受訪者在初到工作單位時，各單位會在新人剛到的一兩個月內，指派一位直屬師傅帶領新人，也有單位並未指派師傅，但在這一兩個月內，會盡量藉由排班，讓新人能夠在這段時間對每項勤務都有初步接觸，而無論是哪一種方式，對受訪者而言，在適應工作技能上皆有所幫助。

新進基特班女警在經過初到工作單位的一段適應期後，即開始進入組織的排班輪值，身邊不再時時刻刻有直屬師傅帶領，而本研究的訪談對象工作至今，皆為工作一到三年內的基特班女警，而這段時間亦時常在實務工作上接受許多非正式的社會化，因此，本研究有關在職訓練的部分，即討論新進基特班女警初到工作單位以及任職至今的工作適應情形。

首先，本研究發現新進人員初到組織的這段社會化歷程，對其在熟悉工作技能有所幫助，在直屬師傅個別指導部分，接受直屬師傅的帶領，許多實務工作在執行時較能上手，且對新進成員而言，初入組織能有專人教導，心理上亦較感安心，而透過訪談內容可知，雖然有前輩師傅被指派來帶領新進人員，但若自己主動向師傅請教提問，對於學習工作技能更有幫助。而在輪班方式的社會化方式，亦將視受訪者自己的學習態度，許多工作實務上的學習，即必須主動跟著前輩學習，而不再是過去被動的被教育著。

接著，在角色明確部分，由於派出所過去多是男警工作的場域，因此女警在派出所工作較難找到定位，而專業單位側重能力，對女警而言較易展現女警角色的地位，最後，研究發現，新進基特班女警任職至今，對警察組織文化的認同感較低，但在對自己所處的工作單位則較有認同感。本研究有關非正式的社會化與工作適應現況，茲分述如下：

一、警察工作重視工作能力與經驗

首先，在角色明確的工作適應部分，研究發現，受訪者對於女警角色的定位有適應上的問題，在派出所工作之受訪者認為，其在女警角色的定位上較不適應，派出所過去多半以男警為主，少數的女警加入後，使工作單位也必須改變與適應，在工作的訓練上，遇有與女警接觸之情形，男警或有迴避，對受訪者而言，其過去所接受的訓練，多半係面對同是女警之情形，也因此使其在角色明確的適應上產生影響，並且，研究發現，派出所工作裡，仍有些案件需要由女警辦理，受訪者即有被需要的感受，也感受到可以在工作單位裡找到自己的角色定位。而在專業單位工作之受訪者認為，實際工作內容著重工作能力，其認為在專業單位裡的女警，是被重視被需要的，而並不是被認為是工作單位的弱勢，且研究發現對在專業單位工作之受訪者而言，其認為在實務面上，區分男女警之工作內容，反而使女警被認為是工作單位裡次級的成員。

由上述研究發現可知，男女警服相同勤務確實是警察實務管理上的難題，警察工作本具有高度辛勞與危險性，在工作角色上自具有男性陽剛色彩，對於基特班女警而言，其任職至今，多半仍在尋找女警工作角色的定位，若基特班所培育出來的女警，常有難以適應警察工作的議題，在招收特考警察與訓練時，自應有相關的淘汰機制，以使警察實務運作更健全。

接著，在工作熟悉部分，警察組織對工作單位的新進成員所施予的在職訓練，包含初入工作單位時的個別指導與輪班訓練，而本研究發現，無論是個別指導或是輪班訓練，對於在專業單位或派出所工作之受訪者而言，其在工作技能的適應上皆有幫助。警察業務與勤務固然有一套完整的執行程序在指導員警們，但實務上許多新進員警多半是依賴經驗傳授，並且自行探索學習之方式學習工作技能，因此，研究發現，無論在哪一個工作單位，都必須要求自己主動積極的學習，

以適應警察工作的技能。

個別的組織社會化方式，強調的是變動且沒有強制規定的訓練，好處即在於能使組織新進人員在學習的過程中，能有彈性並且權變的學習過程，因此非正式的訓練，對新進基特班女警而言，能在工作熟悉上有所幫助，還要視這些女警對工作抱持的態度與觀念，始能對警察工作更加熟稔。

二、對警察組織的認同較低

在團隊認同部分，由於基特班多半受過一般開放的大學教育，也因此某些警察的制度或文化使其較難認同警察團隊，在專業單位工作的受訪者多半對於整個警察組織的制度與文化認同度低落，但在自己的工作單位裡，則認為實務工作應以工作能力為主，故基特班身分並未受限，且較能認同自己是工作團隊中的一員，而在派出所工作的受訪者在工作單位感受到較多組織中其他人的異樣眼光，研究發現，在派出所工作之受訪者，較有產生學長會認為其對於訓練或是工作內容的意見較多，而受訪者亦對於警察文化與制度感到較不認同，且在派出所工作的基特班女警認為，雖然派出所內不會有區分正期班或是基特班的區隔情形，但是基特班的身分在融入工作團體與正期班不同，由於警察組織原有成員大部分是正期班的學長與長官，因此對基特班女警來說，要融入工作單位較為困難。

從基特班女警對警察組織文化的認同而言，基特班女警對於上對下的保守組織文化難以認同，而組織社會化是指組織透過教育訓練等方式，將組織新進成員形塑成組織所需要的角色，但本研究發現，警察組織對基特班女警先後施予職前訓練與在職訓練等社會化方式，但其仍難認同警察組織文化，並且透過訪談可知，多數受訪者認為其過去已接受過一般開放式的大學教育，對於講求團隊與服從的文化，自難有所認同，然而受訪者對於自己所處的工作團隊，卻又認同團隊中的制度規範與文化。由此可知，這些具有一般大學學歷的基特班女警，雖身為警察組織內的成員，但其仍未能認同整體警察文化，但在各工作單位裡，這些基特班女警受到工作單位的社會化較深刻，對工作團隊的認同感較高。

另一方面，從基特班的身分認同來討論，本研究之範圍並未論及正期生的工作適應情形，但自基特班女警的訪談中可知，基特班女警自己認為自己較難有團隊歸屬感，且各工作單位主要成員多半係正期班員警，因此基特班女警在一開

始任職時，會有較難融入的情形，但經過一段社會化階段後，在工作團隊中亦無基特班與正期班之區分。

肆、警察專業單位與派出所不同的工作適應情形

透過分析訪談內容後發現，在專業單位工作與在派出所工作之情形有所不同，由於兩種單位的工作內容不盡相同，因此在工作適應上亦有所差異，而前述的研究發現中，已分別初步論及不同單位之工作適應情形，茲再將不同單位之不同工作適應情形，分述如下：

一、角色明確適應情形

在專業單位或是派出所工作的新進基特班女警，經歷職前與在職訓練後，對其在工作適應的角色明確性產生影響，首先，由於基特班女警的職前訓練階段，並未能得知日後分發的工作單位為何，故職前訓練並未針對不同工作單位所需的實務技能分開訓練，而是採統一集中式的職前訓練，而相同的職前訓練內容，對於在專業單位工作的受訪者而言，其認為專業單位較重視女警的工作能力，並且職前訓練的內容對於其在工作角色上的定位有正面幫助，在專業單位工作的女警並不認為自己是弱勢，研究發現，在專業單位工作的女警認為，專業單位重視女警的專業工作能力，而非以性別作為工作能力的標準，因此在專業單位工作的受訪者認為其工作角色較為明確。

另一方面，在派出所工作的女警認為，派出所過去大多以男警為主要成員，因此少數的女警進入派出所後，工作單位的原有文化亦可能隨之改變，由於在派出所工作之女警要全面勝任實務工作確有困難，也因此認為職前訓練的內容難使其適應派出所工作角色，其認為女警角色在派出所工作中難找到角色定位，但仍有些與婦幼相關之實務工作需要女警，故研究發現，在派出所工作之基特班女警，其擔任的女警角色仍在某些勤務上被需要，也使得這些女警能從中得到一些女警工作角色的定位。

二、工作熟悉適應情形

在不同單位的工作熟悉適應情形部分，期望落差的研究認為，落差越小，對工作適應影響越低，而本研究發現，在專業單位工作的基特班女警認為，其對

工作內容產生的期望落差較小，故亦對於其熟悉工作的影響較小，由於在專業單位工作的受訪者認為，專業單位的工作不較派出所辛勞，因此對於工作的期望落差並不大，然而，對於在派出所工作的女警而言，其認為派出所工作內容具有繁雜與辛勞性，且其任職前並未能實際認知到派出所實務工作的全貌，因此其認為在工作技能的學習上較難適應，雖然職前訓練的內容多少對實務工作有所幫助，但仍未能完整適應派出所實務工作。

三、 團隊認同適應情形

有關在不同單位工作的團隊認同適應情形，本研究發現，不論是在專業單位或是派出所工作之基特班女警，由於其受過一般開放的大學教育，故對於部分警察文化或制度等較難認同，但在不同的工作單位裡，對工作團隊的認同則各有不同，首先，在專業單位工作的受訪者認為，專業單位重視個人工作能力，故無論是女警或基特班身分，皆不會被工作團隊否定，因此其對工作團隊的認同感較高，而在派出所工作之女警認為，派出所內的文化對於基特班女警較不友善，且有認為受過一般大學教育的基特班女警對於工作內容意見較多且服從性不足等，雖然派出所內並未對基特班女警產生隔閡，但由於警察組織原有成員多為正期班員警，受訪者認為基特班員警較難融入警察組織的團體裡，因此團隊認同感較低落。

由上述研究發現可知，不同工作內容對於工作適應的影響亦不相同，但在職前訓練甚難針對每一種實務工作內容予以教育，大部分的實務工作技能必須在在職訓練期間始能有完整學習，而又由於對本研究之受訪者而言，派出所的實務工作確實較專業單位複雜，因此產生不同工作單位有不同的適應情形。

伍、 工作適應對離職傾向的影響情形

在討論完期望落差與組織社會化對工作適應的影響後，本研究最後即針對工作適應的三個內涵，分別對離職傾向產生什麼樣的影響作一論述，首先，在工作熟悉部分，新進基特班女警面對繁雜的警察勤務工作，甚難在短時間內熟悉工作內容，因此面對工作上的挫折等，使得這些女警萌生離職傾向，並且思索自己是否適任警察工作，而在團隊認同部分，由於基特班女警難以認同警察組織文化，而有離職傾向的產生，並且認為憑自己的學經歷，尚非難尋找其他工作，最後，

在角色明確部分，女警的工作角色容易與家庭角色衝突，由於本研究之訪談對象皆未婚，故女警工作角色的定位未影響其產生離職傾向，故本研究未論及角色衝突議題，但女警甚難同時扮演工作與家庭角色，因此角色明確影響女警的職涯發展方向。有關工作適應影響離職傾向之情形，茲分述如下：

一、工作技能不足與團隊認同感低落會產生離職傾向

本研究發現，由於新進基特班女警工作年資不長，故面對需要經驗累積的警察實務工作時，時常有難以勝任工作的感受，也因而產生離職傾向，有關員工決定離開組織的模型理論認為，員工對工作的認知與感受，會影響其離職傾向的產生，而同樣的，新進基特班女警感受到警察實務工作的繁雜，短期內無法勝任的情形，因而萌生離職的想法，由此可知，面對處理實務工作時，自身能力不足的工作不適應情形，會產生新進基特班女警的離職傾向。

在團隊認同感部分，本研究發現，警察組織中上對下的較保守文化，也使的新進基特班女警產生離職傾向，由於基特班女警多受過一般大學較為開放的教育，因此往往面對較為保守的組織文化時，無法完全認同，而基特班女警的團隊認同感低落，而產生離職傾向。這些基特班女警身為警察組織的一份子，但仍難完全認同警察制度與文化，造成團隊認同的工作不適應，而萌生離職傾向。

此外，本研究亦發現，新進基特班女警的自身基特班角色，在警界發展受限，引而產生離職傾向，由於基特班員警是一批在為了快速補足警力的過渡時期而生的招收管道，故目前警界主要仍是由正期班員警組成，且新進基特班女警多認為自己基特班的角色會影響發展，因此對於警察團隊認同感低落，而萌生離職傾向。

從過去的離職統計資料中可知，基特班員警離職的人數遠多於正期班員警，本研究未討論正期班之離職傾向或行為，甚難進行比較，但是從本研究的訪談內容可知，基特班女警面臨工作上的挫折，或是團隊認同低落的情形，及會萌生離職傾向，甚至選擇離開警察組織，但除了工作適應上的原因外，本研究透過訪談亦發現，由於正期班任職未達一定年限，若選擇離開警職，則必須賠償政府過去的教育相關費用，但基特班員警則未有此限制，故也可能導致基特班員警離職率較高，此外，透過與基特班女警訪談後亦發現，由於基特班員警普遍學力與年齡皆較正期班員警高，且基特班員警除了多具有大學學歷之外，亦有部分已有工作

經驗，而在面對警察工作內容與警察制度文化時，更容易產生自己的看法與認知，若對此團隊有不認同的地方，考量尋找其他工作的機會，自有可能離開警職而另尋工作。因此，為避免浪費政府培訓警察資源，有必要加強團隊認同的社會化，並且輔以現實層面的限制，以有效降低特考警察離職率。

最後，在角色明確部分，本研究發現，女警角色的工作定位並未使新進基特班女警產生離職傾向，而是影響其職涯發展的方向。透過分析訪談內容得知，女警的工作角色與家庭角色容易產生衝突，雖本研究訪談對象皆為未婚，但在女角工作角色的定位上，受訪者認為女警是否適任基層警察工作的議題，並未影響其離職傾向，而係會進一步考量未來女警在警界的發展方向或阻礙。過去有關女警角色衝突的研究多半認為，女性被賦與的社會功能與家庭角色，會與女警工作角色產生衝突，而本研究亦發現，新進基特班女警對於自身女警工作角色的考量，多偏重於未來的職涯發展。

綜上所述，新進基特班女警之工作資歷對工作技能的瞭解尚不完整，因此在執行勤務時會有挫折，而產生離職傾向，且警察上對下的制度文化，也使受訪者無法完全認同警察組織的文化，進而產生離職傾向，且研究發現，受訪者的離職傾向受到工作適應情形的影響，僅在於團隊認同與工作技能兩部分，角色明確則是影響其職涯發展之考量，故本研究亦對新進基特班女警之未來發展作一簡單初探。

二、女警角色限縮未來職涯發展

本研究發現，在角色明確的工作適應部分，使基特班女警對於未來的職涯發展產生影響，女警與基特班的角色在警界的發展可能有所限制，警察組織長年來皆是男警為主要成員，因此女警的角色定位影響後續的職涯發展。透過訪談得知，第一線基層外勤警察的實務工作內容，確實非所有女警皆能輕易勝任，由於警察工作的特性與制度，使得警察組織的組成係以男警為主，而在開辦基特班考試後，越來越多女警進入第一線警察單位執勤，進而延伸許多相關議題，而本研究發現，面對耗費體能且繁雜的警察工作，並非所有女警皆能勝任，因此，在女警在警職的發展往往受到限制。

除了前述警察工作特性對女警工作的影響外，另一方面，本研究亦發現，女

警的工作角色與家庭角色的衝突，亦會影響警職生涯的發展，有關女警角色衝突的議題，過去已有許多研究，且多聚焦於工作與家庭角色的衝突，而由於本研究訪談對象皆為未婚，因此本研究並未對此角色衝突進行深入討論，惟從訪談內容可知，新進基特班女警的年紀尚輕，雖尚未面臨角色衝突議題，但對於女警工作角色的問題，多半仍認為未來會面臨角色衝突，故期能在職涯發展上，偏向能兼顧家庭與工作的方向。

近來由於女警與男警服相同勤務而延伸出許多議題，本研究發現女警自認為在工作上，確實並非全面性的能與男警相同，並且在工作與家庭角色上，確實會對女警造成角色衝突，而這些女警工作角色定位的問題，進而影響女警的職涯發展，女警傾向擔服較單純的內勤職務，也進而產生女警職涯發展的限制。

第二節 未來基層女警之政策議題

本節將先初步說明民國 100 年警察考試係分為警校生與一般生分流考試制度，而後論述本研究發現對基層女警相關政策之意涵，包含警察考選與訓練用人等內容，並與過去研究之政策意涵相對照，進而提出後續實務建議。

由於考量警校正期生與一般特考生背景與本質之不同，故民國 100 年警察人員考試將分為警校正期生與一般生分流考試招生，在考試科目與錄取比例上皆與過去不同，而本研究對象為新進基特班女警，基特班即為因應過去基層警力不足，故自民國 93 年開辦之基層警察特考，而本項考試將於 100 年正式改制，依 98 年 6 月 4 日考試院第 11 屆第 37 次會議審議「警察人員考試制度改進方案」乙案決議，警察人員初任考試制度，將採公務人員特種考試警察人員考試、公務人員特種考試基層警察人員考試雙軌分流，警察特考由警大畢業生、受過警察專業教育並經普考或四等特考警察人員考試及格滿 3 年者、警專畢業生報考；現行基層警察特考將增加三等考試，供一般大學畢業生報考，四等考試供一般專科學校、高中畢業生報考⁵。

改制後的警察考試制度對一般生而言最大的不同處在於，將取消男女分定

⁵ 資料來源：<http://www.moex.gov.tw/ct.asp?xItem=17604&ctNode=2335>(最後瀏覽日期 991020)

錄取名額，並且增訂一般生的警察體能測驗項目，此外，在四等特考警察人員考試錄取比例上，已初步決定一般生與警校正期生錄取比例為 30%與 70%，而在三等特考警察人員考試錄取比例部分，則決定一般生與警校正期生錄取比例為 14%與 86%，且在實施三年後，重新檢討比例分配，基於上述背景，改制後的警察招收管道，即區分為警校生報考警察人員考試，而一般具有高中職以上學歷者，報考基層警察特考，爰此，本研究對象係屬於四等基層警察特考女警，而 100 年將一般生報考的警察特考區分為三等與四等考試，三等考試供一般大學以上畢業生報考，四等考試則供一般專科或高中以上畢業生報考，未來這些通過三、四等警察特考筆試之一般高中職以上畢業生，須先通過體能測驗，又由於考試錄取名額未分定男女錄取比例，故可能產生女性錄取人數增多的情形，並且這些一般生亦將先通過職前訓練後投入警界，故未來皆可能產生本研究發現之新進基層特考班女警的工作適應相關議題，因此，本研究茲提出主要研究發現之基層女警政策意涵，包含考試制度、教育訓練，以及工作適應三個面向。

壹、基層女警考試制度議題

過去有許多對基層警察工作適應的相關研究，皆曾對警察訓練管理等實務提出政策建議，首先，在對警察考訓制度的過去研究中（洪光平，2009）曾指出，警察所應具備的人力素質，除了要考量警察工作的特性及專業之外，更要透過教育訓練的方式來取得警察組織所需要的人才，然而一般生經由錄取警察特考後，僅接受一年的教育訓練即擔任基層員警，對警察工作的認知難稱完備，因此建議在考試制度上，警察特考的招生簡章或應考須知中，應附工作說明或工作描述書，以使一般應考生不論性別均得瞭解工作內容。

本研究發現，一般生在報考基層警察特考前，雖考試簡章中已明列不分男女一律分發外勤等說明，但本研究受訪者仍認為對警察實務工作沒有充分瞭解，也對工作產生期望落差，並造成工作不適應的情形，因此，本研究認為，未來辦理一般生的警察特考，除了有工作說明之外，警察組織應該適度公開警察實務工作，使有意報考之一般高中職以上畢業生，對警察工作的認識更為完整。

基層女警由於對警察工作產生期望落差，而在實務工作上產生不適應的問題，此外，本研究亦發現，女警在任職前並未認知道警察工作的辛勞性，即在於

女警認為女警的工作角色應以內勤為主，或自認為女警在工作上確實需要男警的協助等，但實際工作時，女警工作與男警相同，無法分派內勤工作，因此，未來取消男女招生比例的警察特考，應同時加強女警的調適情形，以使女警在任職前能對警察實務工作有正確的認知，避免產生工作不適應的問題。

貳、基層女警教育訓練議題

本研究對象接受職前與在職教育訓練，在職前訓練部分，由於僅接受為期 1 年的集中訓練，本研究發現職前訓練對實務工作幫助不大，而主要係在培養一般生對警察組織的服從性，但接受過開放大學教育的基特班女警，亦難以藉由服從性訓練，而全面認同警察組織文化與制度，關於民國 100 年實施之基層警察特考的訓練期間尚未正式確定，惟有認為應將受訓期間延長為 2 年方屬合理，並較能有效訓練這些接受過一般較開放教育的一般生。有關過去對基特班員警組織認同的研究中（李承穎，2008）認為，警察教育訓練目的在於培養高度組織認同，以及具有團隊警神的警察同仁，基特班雖然亦接受警察教育訓練，但其對警察組織的認同感仍較低，並且在從警意願上，基特班員警並未有已警察為終身職的態度，因此建議在職前訓練應有效淘汰不適任者，並且在職訓練應加強組織認同。

在警察教育訓練部分，一般生所接受的警察教育訓練，透過本研究發現，實習訓練對基特班女警之工作適應有相當幫助，由於實習階段是其第一次實際接觸警察實務工作，因此而更能瞭解工作內容，若女警自認難以適應警察工作，應可於職前訓練階段選擇離開，故未來警察特考一般生的在職訓練，應重視實習訓練階段，並且適度增加在職訓練期的淘汰機制，以期能確實培育出警察組織所需的女警，又由於警察工作重視實務經驗累積，故若能延長實習階段，對實務工作自有幫助，因此職前訓練亦應重視實習訓練內容與成果，以達到良好的教育訓練目標，使職前訓練能與實務工作銜接。

另一方面，本研究發現，基特班女警雖已經歷警察教育訓練過程，但由於其認為過去所接受的一般大學教育，已使其具有創意與獨立思考等能力，故對於警察組織文化與制度較難全面認同，由此可知，接受過開放大學教育的一般生，未來考取警察特考後，亦可能對警察團隊難以認同，故未來警察組織對警察特考一般生的教育訓練，應強調對警察團隊的認同，以及加強在職訓練等，以提升其

團隊認同感。

參、基層女警工作適應議題

本研究發現，新進基特班女警對於女警工作角色難以適應，在實務工作中，警察組織向來是陽剛的工作場域，女警進入警察工作單位後，面對警察工作的辛勞性與危險性等，自認為女警難以全面勝任警察工作內容，雖然在專業單位工作的女警不較派出所的工作繁雜，但女警在工作角色的定位仍是工作適應的一大難題，在過去女警工作適應的相關研究中針對台北市基層女警的職場認知研究（孫義雄、羅雅容，2009）發現，女警自認為對於外勤工作難以全面勝任，且女警自認為警察工作性質仍應依性別考量分配，因此建議警政機關應加強女警值勤體適技能，且勤務編排宜採循序漸進方式等，並建議基層女警應加強自我心理調適，以及建立性別平等概念。

警察工作輪班值勤相當耗費體力，對基層女警而言，警察工作的辛勞與不確定性等，女警認為較難適應，本研究發現，基層警察的工作時常面臨具有危險性的勤務，故對於新進基特班女警而言，難以完全勝任警察勤務，也由於在陽剛的警察工作單位裡，女警較難找到工作的角色定位，因此，女警認為其未來的職涯發展將受限制，無法與男警競爭，而在改制後的警察特考，由於取消男女警分定錄取名額限制，而可能出現未來警察特考一般生的女警人數漸增，並且有可能產生多於一般生的男警人數，女警工作適應的議題自須討論解決。

本研究發現，女警難以全面勝任基層警察工作，而女警亦認為面對陽剛的警察組織文化適應困難，因此，警察組織應該建立適才適所的用人政策，以男女警同工同酬為原則，以個別專長與特殊勤務為例外，加強女警執勤體技能之培養與訓練，未來基層女警漸增的情形下，女警的工作適應議題自將更受重視，應加強女警心理調適，以提升工作適應，期能降低未來警察特考一般生的離職率，避免耗費警察培育資源，並且未來亦應重視警察特考男女警的專長，以及警察實務單位之需求而任用之，避免產生女警是次級警力的迷思，以落實適才適所的用人策略。

綜上所述，本研究發現基特班女警對警察工作認識不全，未來應對於欲報考警察特考之一般大專院校畢業生適度公開警察工作資訊，在警察教育訓練部

分，由於接受過開放大學教育的一般生，較難完全認同警察文化與制度，故未來的教育訓練應著重培養團隊認同的教育歷程，並且重視實習訓練階段的內容與成果，使一般生能更瞭解警察實務工作，並適度建立職前訓練的淘汰機制，最後，在女警工作適應上，基層女警政策原則應以女警與男警同工同酬的概念為主，個別專長與警察機關需求為輔，若有女警難以全面勝任警察實務工作，應加強體技能之培訓，未來警察特考取消男女名額比例限制，女警可能漸增，故在男女警任用上，亦應輔以考量專長與專業能力等，以期能更有效培育警察人才，並且達到適才適所的用人策略，透過警察特考選任之一般生，應能培訓出確實符合警察組織需求的人才。

第三節 基層女警管理實務之建議

本節將針對前述主要研究發現之政策意涵，進一步對警察訓練與管理實務提出建議，包含警察特考政策、教育訓練與女警工作適應等概括建議，未來警察考試分流後，警察組織中這些少數的警察特考一般生，將如何避免期望落差產生工作適應問題、應如何提升一般生對警察組織的認同，以及基層女警工作的議題等，皆為後續警察實務上的重要議題。

透過探討本研究發現之政策意涵可知，目前基特班女警的工作適應存有實務問題，首先，由於基特班女警對警察工作認識不全，而使得在實際任職時產生對警察工作的期望落差，而對警察工作不適應，接著，警察組織的教育訓練，對於接受過開放大學教育的基特班女警而言，難以使其完全認同警察組織文化與制度，而團隊認同感低落，最後，女警面對實務警察工作難以完全勝任，而出現次級警力的看法，因此，對於民國 100 年改制後的警察特考一般生女警，本研究提出實務建議，分如下述：

壹、基層女警之工作資訊應適度公開，避免產生過度之期望落差

警察工作內容廣泛，並且具有辛勞與危險等特性，警察身分並非處理一般行政事務之公務員，但對於大部分未接受警校之完整警察養成教育的一般生而言，其對警察工作內涵難有完整認識，而本研究對象之基特班女警，在任職前對基層警察工作認識不全，也因此時常產生基特班員警工作不適應之議題，經本研

究發現可知，一部分之工作不適應肇因於許多基特班女警任職前，對警察工作之認識不完整，因而對工作產生期望落差，進而影響工作適應。

改制後的基層警察特考，應避免一般生對於警察工作有一般公務人員之幻想，以及被穩定的公作身分與較高的薪水所吸引，而建議警察組織應適度完整公開基層女警之實際工作內容，例如召開考前說明會等方式，讓欲報考之女性一般生能先對女警勤務有初步瞭解，避免未來使其對警察工作產生過度的期望落差，進而造成工作不適應。

貳、加強基層女警之教育訓練，提升團隊認同感

警察組織對新進基特班女警進行一連串的社會化過程，這些訓練內容期能培育出警界人才，然自本研究發現可知，許多基特班女警皆經歷過一般開放式的大學教育，或者有工作經驗等，因此對警察文化或制度時有不認同之情形，若組織成員對組織認同不高，該成員自難有良好的工作表現，因此，建議對於改制後的基層特考警察，應該有完善的職前與在職訓練過程，透過警察組織正式與非正式的社會化方式，進而提升一般生對警察組織的認同，以避免後續延伸更多警校生與一般生的文化隔閡相關議題。

在職前訓練的部分，應可延長職前訓練時間至2年，同時考量集中式的教育訓練與實習訓練，一方面加強服從性教育訓練，另一方面可以提升體技能與專業知識，並且職前訓練應適度結合實務工作內容，以避免產生職前訓練內容與實務工作內容的過度落差，此外，職前訓練階段對於不適任的女警，應適當增加淘汰機制，以培訓出確實符合警察組織所需的人才。而在職訓練的部分，非正式的社會化可以更有彈性的影響新進成員，因此各工作單位對新進人員的在職訓練，應有彈性適度的調整教育內容，新進基層女警透過完整的組織社會化歷程，應能更加適應警察工作內容。

參、重視基層女警之職前實習階段

透過本研究發現可知，對新進基特班女警而言，職前訓練中的實習階段，對於其在日後實際工作的幫助甚大，由於實習階段係初次實際接觸警察實務工作的職前訓練階段，對於受訓期的基特班女警而言，其可以藉由實習階段，親身感受

警察工作實務，並且進一步思考是否適任，對這些接受過一般開放教育，或者有工作經驗者，是提供其先瞭解警察工作內容的重要階段。

未來的警察特考女警，亦為接受過一般高中職以上教育的成員，若在職前訓練的實習階段可以使其更瞭解警察工作實務，對於其後續思考是否適任警察工作有所幫助，並且警察組織應重視實習階段的內容與成果，實習內容應盡可能使其瞭解警察實務工作全貌，而對於在實習階段表現不符合警察身分者，應納入職前訓練評量，並適度運用淘汰機制，一方面使特考女警能認知警察實務工作內容，另一方面警察組織可藉由實習階段，瞭解女警是否適任，對於警察教育訓練有所幫助。

肆、基層女警之任用應採取以同工同酬為主，專才專用為輔之用人策略

男女警的比例與工作分配，一直是警察管理實務的難題，本研究對新進基特班女警的工作適應研究後發現，警察工作具有高度辛勞性，非所有女警皆能夠與男警擔服相同勤務，而配合女警政策，當基層女警力皆發配擔服第一線外勤工作時，即衍伸出許多女警工作議題。本研究發現，基層女警難適應第一線警察勤務工作，但若單方面的在工作上給子女警優待，對警察組織中的男警似有失公允，故應加強基層女警對勤務的適應能力，並且同時重視男女警之專長，而規劃彈性的用人策略。

未來警察特考一般生取消男女警錄取名額限制，女警人數可能漸增，而這些接受過開放教育的一般生，亦各有其專長與特質，且男女警之專業能力各有不同，因此，在用人策略上，未來各用人單位應以女警政策之同工同酬為主，並強化基層女警之能力，並輔以規劃男女警專長之工作內容與項目，彈性運用各基層警察之專長，以使所有警力皆能適才適所。

綜上所述，本研究針對新進基層特考女警之工作適應作一研究，並發現這些女警對於警察工作的期望落差會影響其工作適應情形，而警察組織正式與非正式的組織社會化方式，皆對其工作適應產生影響，又若對工作不熟悉，或對團隊認同較低，使基特班女警產生離開警職的想法。民國 100 年警察考試將正式改制，警察特考一般生將取消男女名額限制，並且一般生多經歷過開放大專院校的教育方式，而未來這些具有不同特性的特考女警，期能藉由本研究對基特班女警工作

適應的探討，在未來警察訓練與管理實務，以及後續與警察相關之工作適應研究有所幫助。



參考書目

- 王振寰、瞿海源 (2003)。社會學與台灣社會 (二版)。臺北：巨流。
- 王智琨 (2006)。分駐 (派出) 所基層員警工作壓力與因應之研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士學位論文，未出版，嘉義。
- 朱美珍 (1998)。軍校學生人際關係與生活適應之研究--以政戰學校為例。復興崗學報，63，149-165。
- 邱泯科、陳佳穎、蔡毓智、姜馨彥譯 (2004)。研究方法：基礎理論與技巧 (初版) (Earl Babbie 原著)，台北：雙葉書廊有限公司。
- 邱俊誠 (2005)。臺灣警察工作滿意度與不滿意度之研究。中華警政研究學會會訊，3，91-102。
- 余致力 (2007)。性別差異對公共管理者任用之影響：代表性文官體系的理論省思與實證探索。國家菁英季刊，3 (4)，61-84。
- 李修安、劉璟薇、王俊雄 (2007)。以人力資源理論探討女警在職場上之問題。中央警察大學警學叢刊，38 (3)，23-36。
- 李承穎 (2008)。基層員警組織認同之比較研究--以台北縣政府警察局為例。中央警察大學行政管理研究所碩士學位論文，未出版，桃園。
- 李培齊、徐宜輝 (1998)。職業軍官個人屬性、工作壓力與工作滿足之關聯性研究。人力資源學報，9，88-103。
- 李嵩賢 (2000)。組織社會化：員工引導訓練之探討。人事行政，133，54-64。
- 李震洲、王成基、劉約蘭 (2007)。警察人員相關考試建制、發展及其未來改進之研究。國家菁英季刊，3 (1)，127-151。
- 吳錦松 (2008)。影響軍官軍中生活適應相關因素之探討：以陸軍官校政治系畢業生為例。黃埔學報，2 (55)，73-84。
- 林怡君 (2010)。西藥業業務人員企業倫理「期望—實際」落差對工作滿足與離職傾向影響之研究。國立臺北大學企業管理學系研究所碩士學位論文，未出版，臺北。
- 孟維德 (2009)。派出所男、女警共同服勤之實證研究。執法新知論衡，5 (2)，1-40。
- 洪光平 (2009)。我國警察人員考訓制度之研究。人事行政，167，36-47。

- 馬心韻 (2009)。「公務人員特種考試基層警察人員考試錄取人員」職業態度研究--職業選擇影響因素分析。**警專學報**，4 (5)，1-34。
- 桂京山、曾英哲、李智和、莊忠進、高鎮權、黃敦璋、張錦麗、張惠智 (2001)。臺灣警察專科學校刑事警察科畢業生能否適任刑事警察工作相關因素研究。**警專學報**，3 (1)，23-76。
- 孫義雄、羅雅容 (2009)。臺北市基層女警對職場發展認知之研究。**中央警察大學警察行政管理學報**，5，65-97。
- 徐璧君 (2006)。**壽險新進業務員離職傾向與工作績效之研究：組織社會化之觀點**。國立彰化師範大學工業教育與技術學系博士學位論文，未出版，彰化。
- 黃玉川 (1982)。略談女警察適任的工作。**警光雜誌**，310，32-33。
- 陳玉書、林錦坤 (2001)。壓力、緊張與警察之自殺傾向--臺灣地區基層員警之實證研究。**中央警察大學學報**，38，137-154。
- 陳向明 (2002)。**社會科學質的研究 (初版)**。臺北：五南書局。
- 陳禮中 (1976)。論女警工作。**警學叢刊**，7 (2)，55-61。
- 郭忠禎 (2000)。**新進人員生涯成熟與適應行為之研究：以高科技公司之職員為例**。私立逢甲大學企業管理學系碩士學位論文，未出版，臺中。
- 郭奇靈 (2009)。**新進人員調適策略對工作團隊整合、工作滿意與組織承諾之影響—組織社會化戰術觀點**。國立臺北大學企業管管理研究所碩士學位論文，未出版，臺北。
- 張春興 (2006)。**張氏心理學辭典 (重訂一版)**。臺北：東華書局。
- 張錦麗 (1998)。影響基層員警適應與求助因素的探討。**警專學報**，2(4)，61-83。
- 彭玉樹、陳重志 (2005)。購併企業員工期望落差、知覺組織支持、組織承諾與工作壓力反應之關係探討。**商管科技季刊**，6 (1)，19-46。
- 葉毓蘭 (2004)。女警政策回顧與前瞻。**中央警察大學學報**，41，107-132。
- 楊日青、李培元、林文斌、劉兆隆 (譯) (2002)。**最新政治學新論 (Andrew Heywood原著)**。臺北：韋伯文化。
- 溫金豐 (2001)。**新進管理碩士的組織調適：組織社會化實務、工作經驗及成長需求強度的效應**。**人力資源管理學報**，1 (2)，39-56。

- 溫金豐 (2007)。組織理論與管理 (初版)。台北：學貫行銷。
- 溫金豐、鄭玉惠 (2000)。社會化實務與組織承諾關係之研究：以高科技廠商中的專業人員為例。科技管理學刊，5 (2)， 21-37。
- 臺北市議會 (編) (2009)。臺北市議會公報，79 (21)， 7138-7385。
- 趙碧華 (1983)。影響社會工作人員工作適應程度之因素探討—以台灣省縣市社會工作人員為例。東吳政治社會學報，7， 137-175。
- 蔣基萍 (1994)。女警在警察工作中的審思。中央警察大學警學叢刊，24 (4)， 147-180。
- 劉勤章、馬心韻 (2007)。基層警察人員教考訓用合一之研究。國家菁英雜誌，3 (2)， 33-50。
- 蔡德輝 (1993)。基層員警對工作環境及家庭生活之適應問題。臺北市：行政院研考會。
- 賴瑞涵 (2001)。行政機關新進成員工作適應問題之研究。國立政治大學公共行政研究所碩士學位論文，未出版，臺北。
- 羅綸新 (2002)。中等學校初任教師工作適應與輔導需求之調查研究。臺東師院學報，13 (下)， 107-136。
- 龔昶銘 (2002)。基層員警工作困擾、組織投注感與工作適應關係研究。國立中正大學犯罪防治研究所碩士學位論文，未出版，嘉義。
- Arkoff, A. (1968). *Adjustment and mental health*. New York: McGraw-Hill.
- Arnold, H. J. and Feldman, D. C. (1982). A multivariate analysis of the determinants of job turnover. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 350-360.
- Bauer, T. N., Bodner, T., Erdogan, B. and Truxillo, D. M. (2007). Newcomer adjustment during organizational socialization: a meta-analytic review of antecedents, outcomes, and methods, *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 707-721.
- Cable, D. M. and Judge, T. A. (1996). Person-organization fit, job choice decisions, and organizational entry. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 67(3), 294-311.
- Cable, D. M. and Parsons, C. K. (2001). Socialization tactics and person-organization fit. *Personnel Psychology*, 54 (1), 1-23.

- Chao, G. T., O Leary-Kelly, A. M., Wolf, S., Klein, H. J. and Gardner, P. D. (1994). Organizational socialization: its content and consequences. *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 730-743.
- Cotton, J. L. and Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: a meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Cooper-Thomas, H. and Anderson, N. (2002). Newcomer adjustment: the relationships between organizational socialization tactics, information acquisition and attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75 (Dec.), 423-437.
- Dawis, R. V. and Lofquist, L. H. (1969). *Adjustments to work*. NY: Appleton-Century-Crofts.
- Dawis, R. V. and Lofquist, L. H. (1984). *Psychological theory of work adjustment : An individual-differences model and its applications*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Edwards, J. R., Caplan, R. D. and Harrison, R. V. (1998). Person-environment fit theory. In Cary Cooper (eds.), *Theories of Organizational Stress* (pp. 28-67). New York: Oxford University Press.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. and Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Feldman, D. C. (1981). The multiple socialization of organization members. *Academy of Management Review*, 6(2), 309-318.
- Ferguson, G. H. and Ferguson, W. F. (1986). Distinguishing voluntary from involuntary nurse turnover. *Nursing Management*, 17(12), 43-44.
- Fogarty, T. J. and Dirsmith, M. W. (2001). Organizational socialization as instrument and symbol: An extended institutional theory perspective. *Human Resource Development Quarterly*. 12 (3), 247-266.
- Griffin, A. E. C., Colella, A. and Goparaju, S. (2000). Newcomer and organizational socialization tactics: an interactionist perspective. *Human Resource Management Review*, 10 (4), 453-474.
- Jones, G. R. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustment to organization. *Academy of Management Journal*, 29(2), 262-279.

- Lee, T. W. and Mowday, R. T. (1987). Voluntarily leaving an organization: an empirical investigation of steers and academy of management journal. *Academy of Management Journal*, 30(4), 721-743.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organization Behavior and Human Performance*, 4(1), 309-336.
- Locke, E. A. (1984). Job satisfaction. In Gruenberg, M. & Wall, T.(Eds.), *Social Psychology and Organizational Behavior*(pp. 93-117). London: Wiley.
- Mobley, W. H., Horner, S. O. and Hollingsworth, A.T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- Morrison, E. W. (1993). Newcomer information seeking: exploring types, modes, sources, and outcomes. *Academy of Management Journal*, 36(3), 557-589.
- Schneiders, A. A. (1960). *Personal adjustment and mental health*. New York: Rinehart.
- Turner, M. E. (2001). *Groups at work: Theory and research*. Mahwah, N.J.: L. Erlbaum.
- Tziner, A. (1990). *Organization staffing and work adjustment*. New York: Praeger.
- Van Maanen, J. (1975). Police socialization: a longitudinal examination of job attitudes in an urban police department. *Administrative Science Quarterly*, 20, 207-228.
- Van Maanen J. and Schein E. (1979). Toward a theory of organizational socialization. *Research in Organizational Behavior*, 1, 47-91.



附錄 逐字稿編碼表

本表之訪談提綱是依據研究問題與研究架構所設計，而訪談內容是依據聆聽訪談錄音檔後，按受訪者之回答內容所編製而成。號碼之意義為：英文字母 A、B 至 M，係指本研究所訪談之 13 位新進基特班女警代號，若受訪者 A 回答第一題，則標示為 A-1，若受訪者 A 所回答該題項之內容，於本研究中引述一次，則標示為 A-1-1，若引述兩次，則標示為 A-1-2，其餘皆以此類推。

面 向	訪談提綱	訪談內容
期 望 落 差 與 工 作 適 應	1. 您為何選擇從事警察工作？	<p>因為我本來是唸教育的，然後因為不想當老師啊，也不知道要做什麼...我爸本身是警察退休的啦，有親戚在當警察，所以就想說那考考看好了...我本來以為很輕鬆啊。 (A-1-1)</p> <p>因為是我的好朋友，他本身算是警察世家，他爸爸是警察，然後他舅舅也是，所以他對警察的工作並不陌生...那我同學又跟我說還不錯，叫我試試看，我就說好。(F-1-1)</p> <p>因為我是法律系畢業的，想說考公職可能一開始不會考上，再加上我們家的人幾乎都是從事這個行業，所以我媽媽就叫我去考基特班。(I-1-1)</p> <p>當時有考司法特考、警察特考...考上後，想說家裡有許多人從事警察這份職業，所以就選擇來當警察，也因為薪水的考量啦。(J-1-1)</p>
	2. 在任職警察工作前，您對警察工作	<p>我爸爸是開海產店的，海產店旁邊剛好有派出所，我去店裡幫忙的時候常常都會有警察下班之後來用餐。爸爸就會說你看那些當警察的人吃的都肥滋肥滋的...，所以那個時候</p>

<p>的看法為何？</p>	<p>我是蒙著頭就直接進來了。(C-2-1)</p> <p>因為我..說真的啊，我一開始報考警察這個啊，它是在我眾多考試中的其中一個，我並有沒針對警察這些科目來做準備...基特他沒有太多警察專業，所以我想說沒關係，那我就考考看。(L-2-1)</p>
<p>3. 實際任職警察時，您對自身所從事的警察工作看法為何？</p>	<p>...覺得說，警察不像外界想得那麼輕鬆，很多不為人知的壓力跟辛苦啦。就是假設最簡單說吃案這個壓力好了，雖然嘴巴上都講說你不能吃，但你真的受理的時候，多多少少還是會被上面的釘啊，有時候你不得不吃。(A-3-1)</p> <p>適應可以說幾乎是不良...，其實我覺得真的是你一來的時候姿態真的是很低很低，因為警察有學長學弟制，雖然說現在已經沒有那麼強烈了，但是你一去的時候多少還是有。(C-3-1)</p> <p>就是你會多多少少必須就要去認識一些不管正義的還是非正義的人...為了要打好關係，那這樣以後你處理事情就會比較容易一點。以前覺得反正就是照法律來嘛，可是實際上的話沒有辦法每件事情都這樣啦。(H-3-1)</p>
<p>4. 任職前與實際任職時的看法有何差距？</p>	<p>感覺上是協助性質居多，像是女警隊。就是沒想到說會如此耗費體力、工作量也十分的繁瑣。(D-4-1)</p> <p>可是，後來真的進到這個體系之後，我才會覺得說，其實，我真的覺得這個工作很辛苦，而且什麼都要會、什麼糾紛都要排解，小至小孩不見，大至殺人放火，什麼事情都要管，那就是真的就是...人民保姆這樣子，然後，也覺得其實警察很偉大，用肝在保護人民。(E-4-1)</p>

<p>5. 這樣的差距對您在適應警察工作上，有什麼樣的影響？請具體說明。</p>	<p>因為我..這是我第一份工作，之前都是打工而已，所以可能我抗壓性不夠吧，就覺得實際跟理想差太多，挫折感，再加上女生本身...因為我剛到派出所的時候，只有我一個女生，我個性又比較慢熟一點，就是跟裡面的一些人、跟學長比較沒什麼互動，剛開始的時候，然後就會常常給自己壓力吧，心情不好，就覺得...比如說想問又不敢問，怕學長覺得煩。(A-5-1)</p> <p>比如說每個月都要有開單的件數。像是防治車禍、重大車禍，就有必要執行的防治措施，除了勸導外，就是開立闖紅燈的交通違規罰單等等。所以當有這樣的要求時，你就必須這樣做；所以當無法做到時，會覺得這份工作並不是你盡力就一定可以完成的。(D-5-1)</p> <p>其實我從來沒有想過說我今天做的工作不是在一般的馬路上，就是指揮交通啊、開單啊，我也沒有想過說我今天的工作不會風吹日曬。...專業警察工作勤務性質就比較單純，然後也是很多同學夢寐以求的工作，因為，相較之下的確是比較輕鬆...這些都不是以前我想像我要做的工作。(E-5-1)</p> <p>自己當警察之前其實沒有考慮那麼多...，其實我基本上不是非常喜歡取締違規...，重點是因為你出去巡邏的時間那麼的長，如果你什麼事都不做，人家會質疑你，長官會質疑你到底在外面幹什麼，所以有時候是不得不去做的一些表現。(F-5-1)</p> <p>其實我們就是可能有一部分都是一些比較在接近退休年紀的學長，所以有些其實他們是抱著要退休的心情，盡量什麼事情都是放著，按照工作做，比較不會有那種比較刁難的那種，就覺得大部分大家都很和平。(G-5-1)</p> <p>那我會覺得倒不如就是一個比較好狀況的女生，來做這份工作，...我覺得適當的篩選女警是有必要的。(H-5-1)</p> <p>有時會與其他同事一起巡邏，就會擔心有沒話說的尷尬情形發生，等到彼此比較熟悉之後，就比較沒有性別上的差</p>
--	--

		<p>別，只是有時談話中他們會顧慮有女生在場，而比較保留。 (J-5-1)</p> <p>一開始會不太能接受。因為一開始像我們以前巡邏的話，我知道現在很多外縣市不會讓女警一個人巡邏，...，但尤其像台北縣市因為很忙嘛，沒有辦法特別對女警有什麼優待，因為勤務上負荷不過來，那一開始要自己一個人去巡邏的時候，就不太能接受。(K-5-1)</p> <p>我心裡其實很排斥，因為我並不是那麼喜歡警察這個工作。(L-5-1)</p> <p>比如說工作不定時、勤務繁重，然後上級又要求你要拿得出績效，然後又再加上我就覺得警察，雖然擁有，喔看起來好像滿大權力的那種取締權，可是我覺得一旦遇到有強硬後台後...你就軟掉了，我會覺得自己就好像沒有尊嚴，我覺得你明明是違法...，可是沒有辦法，你就是要看到他後面的利益。(M-5-1)</p> <p>就是有一開始面臨到就是輪班，時間調整不太過來，就是作息啊，因為我們的班就是輪班，...然後有些就是中間休息時間五、六個小時，非常的非常的累，就是有剛開始工作的時候會有覺得有睡眠的問題。(M-5-2)</p>
職前訓練與工作適應	6. 在警專受訓期間，您對所接受的職前訓練有何想法與感受？	<p>是在磨你的耐性，然後變得比較有某種服從心態，其實裡面訓練根本沒有用，實際出來沒什麼用處。(A-6-1)</p> <p>像正期班就是高中畢業，完全一塵不染這樣...。其實我們在進去裡面，也是再教育的感覺，但是只是我們已經有自己的看法，教育的程度可能不像他們那麼明顯，當然我覺得對實際工作影響還是有，就是心態吧。(C-6-1)</p> <p>最主要的是紀律吧，服從跟紀律，學校都很要求。那工作之後，學校所學的團體紀律一樣還是用的到。(D-6-1)</p> <p>女生剛進去受訓會覺得自己好像在當兵，毛巾要摺三</p>

	<p>分之一摺，然後牙刷、牙膏哪個方向...，嗯，可是仔細去思考它的背後的意涵，我覺得意義是有的，因為你要從小地方自己去注意，然後去過一個自律的生活，所以我覺得在服從性方面，我個人覺得這個規劃其實是還不錯的，雖然很嚴格。(E-6-1)</p> <p>我接受的大學教育其實是很鼓勵自由思考或是開放的，那警察本身是一個講求服從性的團體，比較封閉，剛進去其實很不習慣，就是凡事妳都要先服從人家，然後一個口令一個動作，甚至教你不要思考。(E-6-2)</p> <p>其實受訓期間主要都是，我覺得啦，我覺得那是一個團體生活的培養，培養一些你的服從，或者是如何團體生活、同進同退，然後對團體的凝聚力、向心力等等。(F-6-1)</p> <p>因為我們覺得，天啊，那不是我們要的生活，就是軍事化、當兵。你並沒有太多可以有自己的想法，所以我覺得這跟我的想法真的差很多。可是，我們既然入了這一行，就是要按照這一行，那時候我覺得說，我們就是服從、服從、服從，但是冷靜下來，這並不是我們想要的。(L-6-1)</p> <p>受訓就覺得，因為我們在一般大學就是自由慣了，然後就覺得在那邊就是要訓練你的服從性，所以你有時候會覺得，還滿可笑的...，就是你知道要這樣子作，但是你心裡面又很不屑自己，...他的意思就是說，既然來了這個環境，就是要這樣子... (M-6-1)</p>
7. 這些訓練，對您在適應警察工作有	<p>嗯，知道警察真正在處理哪些事情，然後還有警察很為難的地方。比較接觸到警察實務的方面，警察身份有哪一些，然後會執行哪些勤務啊之類的。(B-7-1)</p> <p>比方說，像我們有時候要訓練，訓練比如說是綜合逮捕</p>

	<p>何影響？ 請舉例說明。</p>	<p>術，或者是，就是一些比較屬於體能上的東西，然後需要身體接觸，可能是木刀之類的，因為我是女生，然後比較不容易找到對手，他們也不願意跟女生，講比較明一點，就說不跟女生對。(B-7-2)</p> <p>因為實習重要的原因是因為對這個工作才有真正的認識，所謂的親身體驗，實習的時候，才真正體會到工作的日夜顛倒，實務方面，也是在實習後才真正有所接觸的。(C-7-1)</p> <p>在受訓間是要想辦法融入整個團隊，真正融入後，才會覺得自己是其中的一份子，這也是經過滿長一段時間。(D-7-1)</p> <p>就上班的情況來說，會大概知道每個班不同的上班方式及內容、學習前輩是如何去處理事情。這些在警校學的是比較屬於法條方面，但實際在現場要面臨的狀況是比較不同的。(D-7-2)</p> <p>我們這個工作性質很特別的是，我們要一天十二小時幾乎都跟同一群人工作在一起，關久了，講句難聽一點的，你會發瘋，因為口角嘛，然後每個人有每個人的個性，然後又每個人都想當老大，我們這邊的生態是這樣子，...所以我覺得就是在學習那種怎麼去容忍，然後溝通跟服從，...因為，這個團體就是這樣子。(E-7-1)</p> <p>我們基特班一般被人家最詬病的方面就是服從性不足，然後，大家又在外邊工作過，也許說，我頂多不做警察，我還可以做別的，我們跟傳統的正期生差很多...。(E-7-2)</p> <p>我不覺得對長官一定要說：「是，我知道」，或者是立正站好、敬禮問好什麼的，我們都不會啊，因為以往我的求學期間，對老師很像朋友，所以有一次我剛工作的時候，我們</p>
--	------------------------	--

大隊長有一次去督勤，他居然在會報的時候，就說：「我們有一個學生，不知道學校怎麼教的，剛畢業居然跟我說『哈囉』」...，難道我這個也需要被檢討嗎？(F-7-1)

受訓的時候其實還好，實習的時候就會比較了解。因為受訓的話，老師跟你說的、教官跟你說的，都不如你自己看到、感受到的深刻。(F-7-2)

我覺得學科幫助就是有限而已，因為那時候在考試的時候，補習班講得反而比較..怎麼講，...好像比較專業一點，進到警專裡面受訓，其實在上課的時候，通常老師都是在跟你聊以後進到警察體系裡面以後，你要怎麼生存啊，比較偏那方面。(G-7-1)

然後對現在也是很注重那個，我們每個月叫作常年訓練，就是都會射擊，而且射擊如果不過也是會記申誡之類的，你也不能參加以後的升等，有一定標準，所以其實現在還是按照那時候在學校的那種打法這樣子，然後覺得也都是靠那時候累積下來的。(G-7-2)

因為現在工作上常常會用到一些法律，譬如辦什麼案件需要用到哪一條法律，大概有一些概念這樣子，...像警察職權行使法吧，時常會用上，這是對我們警察最貼切、實用的法律，還有刑法的部份。(H-7-1)

就是你在學校學的，跟實際上在外面有一些不一樣，就是學校學的會比較理論化，譬如說處理一件事情照著這樣做就對，可是實際上你去處理事情的時候，你用這一套是沒有用的，要另外再學。(H-7-2)

大概就是平常體力鍛鍊上面就是會有差別，對現在的工作上會有差別。(H-7-3)

譬如那時候去，學長就會教你我們警察的電腦系統要怎

麼用，那可能學校都沒有教這個，還有問筆錄，一些筆錄的技巧，學長就會教你，...我覺得實習會比在學校學到的東西多，因為你是親身去體會，而不是只有聽別人講，就真的遇到那情況你就會記起來該怎麼做。(I-7-1)

但是就老師給的實務經驗上還蠻有效果，因為我覺得這工作，其實不是你唸學科就可以了解的，這真的是你要遇到不同人、不同案件、不同的情況，然後有些情況可能學長會遇過，然後會告訴你這種情況要怎麼處理，就是說警察做越久、經驗越多、學到越多。(I-7-2)

我覺得學長反而比較器重女生，因為我們在那個工作環境，就是我們比較是專業化，就是要去分析，那某些專業的通聯分析等等，很多在資料的比對上，學長都會比較器重女生。(I-7-3)

因為要求績效，所以就要求你要最快時間上手，就會覺得學長、學姊每天忙的要死，很進入狀況，你就會覺得他們是忙到不知道該先做哪一件事，你是閒到不知道該做什麼事，...你去你就不知道該扮演怎麼樣的角，就一個人默默坐在那邊假裝認真，可是久了之後、上手之後你就會覺得還好。(I-7-4)

像交通鑑識的部份，上課時老師有傳授許多交通事故的判斷、鑑識方法，後來上班之後，在處理交通事故時還滿有幫助的。(J-7-1)

最近轄區內發生多起竊盜案件，在處理的過程中發現竊賊都是利用防火巷進入民宅，像這個部份學校就沒有教。(J-7-2)

當時覺得往後上班又不需要跑步，不了解為什麼規定要那麼嚴格，會覺得很累，還有射擊，因我射擊的能力較弱，

當時就認為上班後又不一定會使用到槍。但工作後，射擊和跑步還是有訓練，...但實際射擊的部份，就還沒有運用過。(J-7-3)

比如說有時候遇到一些喝醉酒的，比較難處理的方式，那些處理的方式不是課本教的也不是法律會規定的，就看怎麼樣跟那些人應對，我覺得那種東西好像比較有用。(K-7-1)

像我們有綜合逮捕術，在學校學了，下單位之後也因為我們有常年訓練，那也都會用的到。然後如果說實際工作上沒有用過，可是學的好的話，可能執勤的時候會比較有信心一點吧。就是你會覺得面對一些簡單的狀況，至少大概知道要怎麼處理。(K-7-2)

在那時候，...等於是套一句我們長官說的話，他說，他讓你從裡面原本裝滿了很多東西，把它全部都丟掉以後，讓你從零再開始，就是完整的一塊空白，你就重新吸收、重新發展、重新開始。(L-7-1)

也許基特班的部分，我覺得久而久之這種東西是會慢慢消弭的，就是兩者之間的差別，尤其說真的，在我們這個單位，這東西真的很少，雖然我們在受訓的時候，長官很喜歡說，「啊妳們基特意見都很多，人家正期的，叫他做什麼他就做什麼，...」，久了之後，就一旦出了警專這個學校之後，其實我不太會記得我是基特的什麼什麼，我只會記得我就是警察，分發出來的，就這樣子。(L-7-2)

因為說真的，我覺得我們基特班啊，學識的學問啊，就是要足以應付考試這塊，我覺得每一個考進去的人都已經一定的程度了。(L-7-3)

比如說我們常訓課程裡面，射擊是一定要的，其他一定要柔道，所以尤其是像射擊課就真的很重要。(L-7-4)

<p>在職訓練與工作適應</p>	<p>8. 在實際任職後所接受的訓練方式為何？有何想法與感受？</p>	<p>沒有辦法時時刻刻跟著妳，只是說你盡量會巡邏，盡量跟他去上班，就一起上班、一起下班這樣。...，但是說如果你師傅沒帶好，啊大家就會說「欸你怎麼帶成這樣」啊。 (A-8-1)</p> <p>剛開始因為剛接一個工作的時候，會不了解它真正在做什麼，然後又不知道該問哪一個人會比較熟悉的時候，這樣子會比較有問題。(B-8-1)</p> <p>那時候剛好我的師傅是屬於老學長的，而且他也是第一次帶女警，老學長大部分都是工作比較輕鬆，所以其實我那時候沒有學到什麼東西，我就跟著我師傅巡邏去認識什麼的，所以案件也很少遇到。(C-8-1)</p> <p>你就是跟著學、跟著看，就是從頭摸索，...比如說，跟你講這個機器要怎麼開機，這個是最基礎的，一定會稍微跟你講一下的，然後你每天大概工作要做什麼事情，大概這樣講之後，其他細節部分就是自己你不懂就去問，然後，問越多、學越多...。(E-8-1)</p> <p>沒有一個特定的人，譬如說就你今天可能跟誰排到上班就是誰帶你這樣子，然後慢慢的從不同的人身上去學一些執勤的技巧。(F-8-1)</p> <p>主管的話，會稍微跟你講一下，你這個案子辦完之後，會跟你指點，講說你下次遇到這樣子的案子的話應該要怎麼做才會更好、更快，主管會稍微點一下啦，因為，這邊案件量也沒有那麼的大，沒有師傅帶的話，慢慢學還 ok 啦。 (H-8-1)</p> <p>可能你現在碰到的東西，以前學校完全沒有碰過，又沒有人去教你，你就是要去想辦法解決。(H-8-2)</p>
------------------	-------------------------------------	--

		<p>都會跟著學長一起上班...，有問題時最主要還是請教自己的學長，不然有事的時候也不知道該問誰比較好。我覺得有人帶就會比較有一個學習的對象。他不會一下子就教我太多東西，大部分都是遇到事情了，他指導我該怎麼處理，或是在備勤時有案件，他就會直接教我該如何處理。(J-8-1)</p> <p>你跟學長學的是這個工作，你是可以先了解到它的特性是什麼，但是，在處理民眾的問題，就是要靠你自己去..本身..慢慢去累積那個反應啊。(M-8-1)</p>
	<p>9. 這些訓練對您在實際工作中有何影響？請舉例說明。</p>	<p>其實我覺得女生的部分在這個工作裡面，因為是很少數，當然就會有比較優待的地方...，學長比較不會對你直接打罵，像我們看有些新學弟來，學長如果覺得說他教不會的話，就會生氣的說「教都教不會，那你自己做」之類這樣子，基本上對女生也比較不會飆髒話之類的。(C-9-1)</p> <p>不會有太大的差別，大致上都還好。但是在程度上、或是融入群體的部份，基特班要比其他人花更多的時間，...在我們單位中，不會有分派別的狀況發生，但正期班的同學的確是很有向心力的，他們會聊到彼此在學校時的關係，但這是不會讓我有被排擠的感覺。(D-9-1)</p> <p>我們的隊長算是比較特別會照顧女警，會覺得有些可能比較粗重的東西，就男警搬好了，或是一些比較粗重的叫男警做，然後有些東西其實不是我們跟隊長說我們不做...，是有些可能長官就已經先設定好這是男警的工作，然後...學長就會不開心，其實久了學長就會...就是一些小地方，...所以其實在裡面，還沒有找到一個很平衡的點。(F-9-1)</p> <p>那至於說不是從警專正期班出來的基特的分別，可能就會覺得我在服從性沒有那麼的高之外，沒有其他排斥之類的，倒是沒有。(F-9-2)</p>

我不想讓人家覺得女生就是嬌貴、就是幹嘛，那像我們搬東西回來，我們女生也都會跟著搬，也不想讓人家覺得女生都空閒這樣。因為我覺得其實我們會去考基特班，我們有個認知就是我們既然都做這個工作了，大家領的薪水都一樣多，沒有必要再分男的女的。(I-9-1)

我覺得現在觀念已經沒有以前那麼強，所以還好，我覺得現在還是主要看個人工作表現，沒有那麼嚴重。...而且我覺得有時候是工作能力表現問題，只要你表現優秀，不管你是哪個體系，學長都會肯定。(I-9-2)

因為總覺得女生好像還是不如男生，但有些地方還是需要女生。現在只要案件對象是女生，他們就會要求由我來處理。會有被需要的感覺。(J-9-1)

會阿，他們都覺得我們基特班的意見很多、在指導方面比較不容易，或是他們也會說，出事情的都是基特班，大家對基特班的印象都不好。但實際我們所裡是基特班人數較多，也有些學長的表現相當優秀，他們就會對基特班的印象較好。(J-9-2)

女生大家一定會照顧阿，然後比較擔心。比如說可能會不放心你自己背槍出去，就是女生他們一定會比較擔心，排班上都會比較注意。像我剛去的時候值班，因為我們值班是要配槍，然後配槍是半夜也要上班，然後可是因為晚上，派出所人就很少，有時候我們晚上派出所就會剩下一個值班，還有一個是備勤，備勤如果要處理事情的話，就會只剩下值班一個人，然後那時候我們的副所長是留在派出所，可是他那個時間是睡覺，我們副所長就會開玩笑說，那這樣他可能睡不著覺，會有點害怕。(K-9-1)

像之前如果有一些犯罪預防的工作，其實我們會有一些犯罪預防的宣導，或是像派出所會辦一些活動，可能是針對

小朋友的活動什麼，那這個時候他們就會找女警，就是那個形象。工作分配上，當然就是比較粗重的，或是面對對方是男生的民眾，就不會叫女警去。可是如果有一些是女性，像是喝醉酒的女性民眾的話就會叫女警，那也是保護警察的一種方式，男警也不方便。(K-9-2)

比較認同以後是下單位以後耶，因為下單位以後你就會開始知道警察有哪些辛苦的地方，還有就是跟大家相處久了你就會慢慢開始認同這個環境。(K-9-3)

然後也許私底下會覺得，就是一些次文化...他們也許會覺得說，你們女生很麻煩，他覺得說因為畢竟以前的社會設施比較沒有在為女生在做考量跟設計，那當然一批女生出來，男生可以在大庭廣眾之下大家這樣換衣服，那你不能照著這樣子吧，所以他們會覺得，對他們來說，會有一點麻煩。(L-9-1)

也許，女警並沒有我想像中那麼糟，而且它雖然是一個職業，就是我怎樣都是警察、警察、警察，但是，你可以選擇你自己希望變成怎樣的警察，你也可以去當那種一天到晚刁鑽，然後唯績效是問，...但是你真的可以用在工作的時間去幫助，...我覺得是可以這樣。(L-9-2)

覺得我們學問很高強，他覺得我們生錯年代啊，如果當初選的是警大的話現在就是警官，應該...我覺得他會覺得我們有一點威脅性，因為他會覺得說：「哇賽，當初怎麼沒去考警大，你就跟我們一樣當長官了。」(L-9-3)

因為我會覺得那個太僵化了，你怎麼去認同？我又不是高中剛畢業的，我已經去外面，看過這個世界是什麼樣了，我怎麼可能還會去認同，但是不可否認的，我覺得像那種正期生對於警察就是比較認同，我覺得像我們這種基特班進去的，真的比較難，會覺得他就是一份你可以養家活口的薪水

		<p>職業。(M-9-1)</p> <p>我覺得，就其實他們對基特班是有點排斥的，他們覺得，你們每一個都是大學畢業的，那你來考警察是幹嘛？是不是就是因為考不上其他公職才來考警察的？對不對？他們會覺得你們一天到晚就是想當官，你們一天到晚就是想要往內勤待，可是我覺得這個事情你不能分基特班或是正期班，我覺得每一個人，只要是人，你工作你當然是希望輕鬆的工作啊，誰希望工作有繁重的？...但是他已經盲目成就是你們基特班就是這樣子。(M-9-2)</p>
<p>工作適應與離職傾向</p>	<p>10. 擔任警察至今，您工作適應的情形為何？是否想過離職？</p>	<p>最主要還是現實，因為，其實講現實一點，我如果辭職我也不知道我能幹嘛，我也沒有教師證。(A-10-1)</p> <p>當然第一個是錢的問題啊，然後再來是，如果真的辭職，妳還是要找得到..覺得自己可以做的的工作啊。(B-10-1)</p> <p>那時候就會超想離職，會覺得依我的能力應該不需要把自己搞的這麼辛苦，日夜顛倒，然後跟以前大學同學都斷了聯繫...。其實我心中夢想的公務人員應該是朝九晚五的工作，譬如說下班還可以跟家人吃飯、逛街。其實我覺得那時候造成我離職的壓力，主要是因為覺得為什麼我這個年紀的女生會... 我覺得我應該可以打扮的漂漂亮亮之類的。(C-10-1)</p> <p>當我融入警察工作之後發現自己對這些工作，我知道但又不是了解的那麼深入，然後我可以做，可是又不是得心應手，偶爾會有一點小小的出槌，就會覺得自己是不是不適合這份工作。那時候就會想說要不要離開找其他工作，可是又覺得想想蠻不甘心的。(F-10-1)</p> <p>或者是年紀差不多的時候看有沒有內勤的缺，往內勤發展，因為我覺得女生... 因為我說過嘛，生理的關係，還有以</p>

	<p>後家庭功能的角色還是比較適合內勤的工作。(F-10-2)</p> <p>有時候做不好會被學長念，其實就還滿自責的。有時候會認為自己沒有做好，是不是無法勝任這份工作。(J-10-1)</p> <p>比如說遇到一些，就是長官拿官威來壓妳的時候，我就會覺得，「嘖，好歹怎麼樣怎麼樣，難道我還怕沒工作？」那冷靜下來以後就會想啦，其實還OK啦，因為我就會覺得說...任何工作都會有這樣子，然後，警察這個工作嘛...他就是一份公務人員嘛，你真的想開一點，你退好幾步想，他叫他的、他罵他的。(L-10-1)</p>
<p>11. 您若離職的考量與未來發展為何？</p>	<p>警察制度在轉，它一轉，然後就變成說保護色彩很重，對，然後，...其實我們很吃虧的是，我們並不像正期班有那種源源不絕的學校資源嘛。(E-11-1)</p> <p>但是只要有機會的話，我覺得像比如說...我現在也是持續都有在看書啦，對呀，所以我覺得其他的公職考試，可以有辦法的話，那我就想要轉。(M-11-1)</p>