

大四工工專題摘要

7	以情境知覺建構口語溝通對飛航安全風險評估模式	
指導教授	王明揚 博士	
參與學生	u930827	王和全
	u930837	莊智斐
摘 要		
由於我國民航事業正快速地發展，無論是國內或國際航線的客、貨運數量皆呈倍數成長。因此，在高運量、高航速及高密度航班下的航空運輸產業，飛航安全更不可忽略，因為一旦發生航空事故，其人員致命和受傷的比例高達70%~80%。根據過去航空意外事故調查資料顯示，飛航口語溝通成為些許重大空難的主因之一。飛行員與航管人員均處於較高的工作情境壓力下，因此，不同的情境元素成為影響航管溝通績效的重要因素。 本研究的目的，透過情境知覺模式分析飛行員和航管人員的對話內容，並記錄情境知覺失誤次數，以路徑分析法，建構航管對話中飛航人員的情境知覺階段影響關聯性，以建立口語互動評估飛航安全風險模式。最後，透過統計的效果分析，找出影響飛航安全風險較為顯著的情境知覺階段。 由本研究結果可知在情境知覺的三個階段中，情境知覺的第三階段對於事故發生的影響較大。由對話內容分析和統計結果可發現，每段對話的正確性與完整性與正確的情境知覺具有高度相關性，然這將對雙方溝通效率有所偏差。飛行員或航管人員沒有發現週遭環境異常或注意力被轉移時，會降低他們對於異常狀況的警覺程度，使得在異常狀況下做出不正確的決策導致失誤。 關鍵字：航管溝通、情境知覺、飛航安全、風險評估模式		