

# 警察人際關係中的利社會行為探討

汪子錫

中央警察大學通識教育中心助理教授

**摘要：**本研究的假說是警察助人與利社會行為，會使自己心情愉快，而且會使個人擁有更好的人際關係。警察即使以「利他」為助人的動機，但往往助人的結果，使自己身心愉快，在無意中也成為「利己」。警察比一般人有更多的機會和能力去幫助別人，警察應把握特殊境遇，助人利他、利社會的行為，並使自己擁有更好的人際關係。本研究舉出警察助人利社會的三個案例：警長破除迷信隻身入住凶宅七天案例、免費出借「頭目帽」與「良心帽」、民眾包圍東石分駐所衝突事件。用這三個案例評析警察的助人利社會行為，並評論警察在人際關係上的得失。

**關鍵詞：**警察、人際關係、利社會

**綱目：**

壹、前言

貳、相關理論概要

參、警察助人利社會行為的優勢

肆、警察助人、利社會行為案例探析

伍、結論

## 壹、前言

Daniel Goleman 所寫的 *EQ* 一書中提到：愈來愈多的證據顯示，基本的道德觀源自於個人的情感能力；個人情感能力也就是利社會行為表現的源頭<sup>1</sup>。在利社會行為的研究中，也有部分探討到情緒對利社會行為的影響，而大多數研究結果顯示正向的情緒經驗可增加個體的利社會行為，負向情緒經驗對利社會行為則有抑制作用<sup>2</sup>；然而，亦有研究顯示負向情緒經驗也會增加助人行為<sup>3</sup>。

學者 E.Aronson, T.Wilson, & R.Akert 在三人合著的 *Social Psychology* 一書第 11 章處理了「人們為什麼助人」這個關於利社會行為的問題。作者界定「利社會行為」(prosocial behavior) 是指：「任何以他人利益為目的的行為」。並且舉出三個利社會行為的理由：

(1) 為了種族生存與繁衍，人們會幫助別人，這是從演化心理學 (evolutionary psychology) 來解釋助人動機。

(2) 助人的付出可能會得到或可能不會得到收獲，經過計算後去決定是否要幫助

<sup>1</sup> 張美惠譯，《EQ-Emotional intelligence》，Goleman,D.原著（台北：時報，1996）。

<sup>2</sup> Aderman, & D. Elation, "Depression, and Helping Behavior." *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972. (24), pp.91-101., Isen, A.M., & Levin, P.F. "Effect of Feeling Good on Helping: Cookies and Kindness." *Journal of Personality and Social Psychology*, 1972. (21), pp.384-388.

<sup>3</sup> 張素貞，《正負向情緒經驗、內外控、問題正當性對兒童助人行為的影響》，（台北：政治大學心理學研究所碩士論文，1993）。

別人，這是從社會交換論（social exchange）來解釋助人動機。

（3）在同理心（empathy）與利他主義（altruism）的解釋中，人們是因為「同情心」或「不忍心看到別人痛苦」，而基於了單純的動機去幫助別人。至於為什麼有些人常會幫助人，有些人則不會這麼做？作者則探討了四個決定性的因素：利他人格、性別差異、文化差異以及心情的影響<sup>4</sup>。然而這些說法，對於警察而言，可能還有不足之處，因為警察握有公權力，警察比一般人更有機會去幫助別人。而警察透過幫助別人，透過利社會行為表現是否就能擁有更好的人際關係？

顏世錫有次在刑事局演說，提到警察人際關係的重要性。他說：「美國史丹佛大學做過調查，該校畢業學生有成就的人大部分跟他在學校的成績沒關係，而重要的因素是他的人際關係；人際關係好的人到處受歡迎。在父母面前是好孩子，老師面前是好學生，長官面前是好部下；無往而不利，到處有助力而沒有阻力」。他闡釋：「人際關係可以分為社會關係、政治關係、倫理關係。倫理關係與政治關係往往沒有辦法選擇，但是社會關係中的朋友，在從一般朋友變成親密朋友時，就必須要加以選擇。朋友是你的一面鏡子，可以截長補短，可以影響你的人格發展、幫助事業成功。我們常聽說一句話：成功是由他人幫助，失敗由自己造成；就是這個意思。朋友也是你人生旅途的最佳伙伴，可以與你分享快樂、可以陪你分擔痛苦，當你心情鬱悶時找朋友聊天會感覺心情很舒暢，所以我們必須做好人際關係」<sup>5</sup>。

2007 年 12 月顏世錫在中央警察大學月會專題演講中再提到：「從事警察工作可以得到很多的成就感，例如破了一個大案，救了一個人，或者做了一件善事，那種內心的成就和快樂，不是一個嘉獎或獎章可取代的，也不是旁人可以想像的」；「人際關係很重要，人際關係好的人到處受歡迎，人際關係不好的人處處碰壁，有良好的人際關係，會使事業順利，人生愉快」<sup>6</sup>。

從警 47 年，從「一毛一」最基層的小警員做到警專校長、警大校長、警政署長，顏世錫的話絕對不能用「老生常談」看待，而應該有他深刻的體會。顏世錫說到：「警察應致力於良好的人際關係」、「警察幫助別人有成就感」、「警察幫助別人會人生愉快」；這些說法引發了筆者的研究動機。本研究想要探討警察為什麼要幫助別人？警察憑什麼可以幫助別人？正常人際關係下警察助人的結果應該都是「利社會」的；警察有那些利社會的行為表現？

顏世錫前述提到的「人生愉快」，顯示在日常生活中的，就是「心情愉快」。本研究的假說是警察助人與利社會行為，會使自己心情愉快，而且會使個人擁有更好的人際關係。警察即使以「利他」為助人的動機，但往往助人的結果，使自己身心愉快，在無意中也成為「利己」。警察比一般人有更多的機會和能力去幫助別人，警察應把握特殊境遇，助人利他、利社會的行為，並使自己擁有更好的人際關係。

<sup>4</sup> 余伯泉、李茂興譯，《社會心理學》，Aronson, E., Wilson T., & Akert, R. 原著 *Social Psychology*.（台北：弘智文化，2003）。

<sup>5</sup> 顏世錫，〈生涯規劃：顏國策顧問世錫先生蒞刑事警察局專題演講全文〉，資料來源：  
<http://www.tcpsung.gov.tw/love/page3.htm>

<sup>6</sup> 顏世錫，〈生涯規劃專題演講〉，刊於《警大月刊》，（桃園：中央警察大學，2008.1.）pp.2-8.

## 貳、相關理論概要

### 一、人際關係的類型與警察人際關係

警察人際關係雖然以一般的人際關係為基礎，但是有其特殊性。一般人在職場上的人際關係，重視的是專業能力，行為準則係以創造或爭取利益為主。但在警界職場中，警察人際關係是法律條件下的特定關係，行為準則受到上下階級的影響甚鉅。不過，警察人際關係也有與一般一致的部份，像是「親疏遠近」的關係類型，也會影響警察的行為。

針對親疏遠近的人際關係加以區分，經典的分類是費孝通在「差序格局」概念基礎上形成的「自家人、陌生人」的劃分。費氏在提出「差序格局」這一構念之時，同時也提到了另一個現象，就是格局的界限是隨情境而有伸縮性的，可能會由行動者自行做解釋及劃分<sup>7</sup>。

楊國樞則提出家人關係、熟人關係、生人關係等三種關係類型，也舉出三種關係類型彼此不同的互動方式。例如在「對待原則」上，家人關係是講責任、低回報性的；熟人關係是講人情、中回報性的；而生人關係則是講利害、高回報性。「對待方式」上，家人關係採取的是全力保護、高特殊主義的；熟人關係採取的是設法通融、低特殊主義的；生人關係採取的則是便宜行事、非特殊主義。在「互依形式」上，家人是無條件相互依賴；熟人是條件相互依賴；生人則是無任何相互依賴。從關係型式中，楊國樞的關係取向除了工具性與情感性的成分外，更帶出了「義務性」成分<sup>8</sup>。可如下表所示：

表：人際關係的類型與互動特性

|      | 家人關係          | 熟人關係          | 生人關係          |
|------|---------------|---------------|---------------|
| 對待原則 | 講責任、低回報性      | 講人情、中回報性      | 講利害、高回報性      |
| 對待方式 | 全力保護<br>高特殊主義 | 設法通融<br>低特殊主義 | 便宜行事<br>非特殊主義 |
| 互依形式 | 無條件相互依賴       | 有條件相互依賴       | 無任何相互依賴       |

資料來源：（楊國樞，1993）

曾仕強認為，在中國社會中的「人際關係」要以「人倫關係」視之，也就是將倫理因素融入後的「人際關係」。這是自古以來，數千年文化所建立的一種舉世罕見的人倫關係。中國人認為「群體」先於「個體」，例如常聽到說：「沒有國，哪有家；沒有家，哪有個人」。西方人卻主張，「個體先於群體而存在」，因此認為國家、社會不能妨礙個人的獨立、自由。換言之，華人倫理所設置的形形式式的關係，無非是在約束個人，除了自己以外，還應該要想到各種有關係的人，行為舉止才能有利於群體<sup>9</sup>。

中國社會的人際關係以父母子女為第一層的血緣關係，向外推及到兄弟姐妹、家

<sup>7</sup> 費孝通，《鄉土中國與鄉土重建》，（上海：觀察社，1949）。

<sup>8</sup> 楊國樞，《中國人的心理與行為：理念及方法篇》，（台北：桂冠，1993）。

<sup>9</sup> Aronson 等人也有相似的觀點，認為：「西方文化下成長的人，傾向於個人主義和擁有獨立的自我觀；而在非西方文化下成長的人，則傾向於集體主義並擁有互賴的自我觀」。參見余伯泉、李茂興譯，《社會心理學》，（台北：弘智文化，2003）pp.172-217。

人、家族關係。血緣關係再向外推，就涉及到地緣關係，稱為鄉親，意思是居住在同一地方的人。同宗、同鄉之外，中國社會複雜的關係中還有同學、同事、同行、同志等等。曾仕強也認為，人際關係能夠正常發展，可以收到合力的效果；擁有良好的人際關係，個人在群體中就能夠得到協助與成全。

人際關係如果不正常、不正當，就會危害人群、禍害國家。而關係如果影響到「依法辦事」，那就是不正常也不正當的人際關係了。他列舉公務人員不正常的人際關係包括：官官相護、以私害公、假公濟私、違法辦事等<sup>10</sup>。在警察機關中，也有所謂的「無效警力」，這些人比較容易出現不正常的人際關係，這些人可能品性不佳、精神障礙、嚴重積壓公文、飲酒滋事、官僚無禮等等。這些「無效警力」也比較容易出現以私害公、假公濟私等違法情事。所以警察機關一向提倡並且重視警察倫理和警察道德教育。其目的，和警察人際關係的正常發展也有關聯。

梅可望在《警察學原理》指出：倫理就是人際關係，也就是人與人之間因為彼此身分或角色的差異，而必須有一種合理的、適當的、社會所能接受的一種相互對待的原則。例如父母對子女要「慈」，子女對父母要「孝」；長官對部屬要「愛護」，部屬對長官要「尊重」；夫妻之間要「和順」；兄弟之間要「友愛」；朋友之間要「信實」等等<sup>11</sup>。

張潤書等對警察倫理的定義是：「警察人員與警察系統中之參與人員之間維持正當關係的原理」。也可以說：「警察倫理就是警察人員道德的原理」<sup>12</sup>。警察系統中的參與者為數眾多，在警察機關以外有人民、民意代表、其他政府部門、政黨、利益團體、大眾傳播媒介等。在警察機關以內則有上司、部屬與同事等。警察要如何與這些個人或團體保持正當的關係，就有一套價值觀或規範作為行動的指引，這套價值觀就是警察倫理。它的目的在於強化警察對於公共利益（public interest）的服務，提升和維持民眾對政府的信心和信任<sup>13</sup>。

陳明傳等則使用「警政倫理」的名詞，他認為警政倫理可以分為三組面向來看待：（1）靜態的或動態的：靜態面是指警察系統成員之間的秩序關係；動態面則是指其中人際互動的準則。（2）消極的或積極的：消極面是要求警察人員不得違反倫理規範；積極面則期待警察人員透過執行職務，追求公平正義的社會價值。（3）內部的或外部的：內部面是指警察應貫徹系統內部「上下、長幼、朋友」三倫精義；外部面是指警察執勤與民眾互動時，應信守執法倫理。而所謂執法倫理又包含四項原則，也就是依法行政、維持秩序、堅守紀律、為民服務<sup>14</sup>。

前述各家闡釋已經十分具體指涉了警察與人互動的關係，使用的名詞是「警察倫理」，但內容都是「警察人際關係」。

## 二、幫助別人是利己還是利他？

任何人都有可能幫助別人，社會心理學關心的問題是，「為什麼助人」？有些人表

<sup>10</sup>曾仕強、劉君政，《人際關係與溝通》，（台北：百順資訊，2002）pp.21-36。

<sup>11</sup>梅可望，《警察學原理》，（桃園：中央警察大學，2002）pp.468-469。

<sup>12</sup>張潤書等，《行政學》下冊，（台北：教育部空中教學委員會，1986）。

<sup>13</sup>Dwivedi, O.P., *Public Service Ethics*, (Belgium: International Institute of Administrative Science, 1978)。

<sup>14</sup>陳明傳、邱華君、章光明，《警政倫理之研究》，（桃園：中央警官學校，1989）pp.40-47。

現出利社會行為是基於自利，因為他們希望獲得回報。但是，在同理心與利他主義的解釋中，以利他主義為動機的利社會行為中，即使助人者本身需付出代價時仍然願意幫助他人。對此，C. D. Batson 的假說出現一種優先次序的看法。他認為，只要對於需要幫助的人具有同理心（empathy），例如「與求助者感受同樣的痛苦」，或者「因為不願意自己也遭受到同樣的痛苦」，基於這種同理心而去幫助別人，是因為產生了「同情心」的緣故。如果沒有同情心，沒有感受到旁人的痛苦或尷尬，那麼，是否要採取助人的行動，就會由「社會交換論」來主導。也就是說，如果對己有利，就會幫助別人，否則就視若無睹<sup>15</sup>。

按照上述的說法，怎麼準確的判斷幫助別人的動機究竟是利他或是利己？林肯（Abraham Lincoln）的故事引發了助人是「利己」或「利他」的熱烈討論。

有一天，林肯坐在一輛巴士上，和一位友人辯論「助人是真正的利他嗎」？林肯認為助人出於「利己」，朋友卻認為真正的「利他」是存在的。忽然一隻母豬的尖叫聲中斷了他們的討論，原來母豬的小豬們陷於小溪中，眼看就要淹死了，林肯大叫司機停車，然後他跳出車外，跑向河邊，將小豬們救到安全的河岸。他返回車上後，他的朋友認為剛才救小豬的行為，正好是「利他」。但林肯卻向朋友說：「如果我把痛苦的老母豬留在河邊擔憂牠的小豬仔，我的心這一整天都不會安寧的」。林肯認為，他這麼做只是求自己心安，所以應該是利己的<sup>16</sup>。

林肯救小豬的例子說明，助人是「利己」或「利他」，有時候是很難釐清的。但是，利社會行為中還有個人決定因素，例如「心情好壞」也會決定人是否要幫助別人。

### 三、心情好壞與助人利社會行為

Isen、Isen & Levin 的實驗研究結果指出，當個體具有正向情感時，有較多的助人意願<sup>17</sup>。Isen & Baron 也指出，正向情感（positive affect）會促進助人行為、使人變得慷慨（generosity）、願意與他人合作、增加親切性（graciousness）以及利社會行為，其中當然也包括了組織公民行為<sup>18</sup>。Staw, Sutton 與 Pelled 指出組織成員的正向情緒感受會有好的工作成果：（1）與他人的關係；（2）有較多的利他行為（3）與他人合作。因此，有正向的情感，是能促進個人展現利他、合作、助人這一類的正向行為表現<sup>19</sup>。

Aronson 等人從諸多研究文獻整理歸納出「好心情使人們更利他」的三個理由：好心情使人看到較多的人生光明面、心情好做好事更能延長好心情、好心情能增加自我注意（self-attention），更願意做好事<sup>20</sup>。

正向的情感能促進個人展現利他、合作、助人這一類的正向行為表現。當組織富於

<sup>15</sup> 余伯泉、李茂興譯，《社會心理學》，（台北：弘智文化，2003）。

<sup>16</sup> Sharp, F.C. *Ethics*. (New York: Century. 1928) 轉引自余伯泉、李茂興譯，《社會心理學》，（台北：弘智文化，2003） pp.426-27.

<sup>17</sup> Isen, A.M. "Success, Failure, Attention and Reaction to Others: A process Focus." *Organizational Behavior*, 1970. (5) ,pp.141-197.

<sup>18</sup> Isen, A.M., & Baron, R.A. "Positive Affect as a Factor." *Organizational Behavior*. 1991. (13) ,pp.1-53.

<sup>19</sup> Staw, B.M., Sutton, R.I., & Pelled, L.H. "Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace." *Organization Science*, 1994.5(1),pp.51-71.

<sup>20</sup> 轉引自余伯泉、李茂興譯，《社會心理學》，（台北：弘智文化，2003） pp.435-36.

人情味，能讓員工感覺到溫暖、受關心照顧，與較多的人際關懷；這些情感的交流所提供的情感支持，使個人持續有正向的情緒感受，進而影響組織公民行為的表現<sup>21</sup>。此外，由於組織系統的設計無法達到完美無缺，角色內行為無法充分、有效地達成組織目標，所以依賴組織成員的角色外行為來彌補組織設計的不足，並促進組織目標的達成<sup>22</sup>。對於這類角色外行為，Bateman 與 Organ 以組織公民行為（organizational citizenship behavior, OCB）來描述一些「不能以正式角色義務或契約報酬來制約的、存在組織中，對組織有利的行為」<sup>23</sup>。Organ 將之定義為：組織的正式酬賞系統未直接承認，但整體而言有益於組織成效之各種行為。

正向情緒使人願意助人，研究者獲得「心情好做好事」的結論。但是另一方面，一個人在負面情緒下，也可能會幫助別人。Robert Cialdini 提出「負面情緒消除假說」（negative-state relief hypothesis），這個假說認為人在壞情緒時，會因為做好事，而擺脫自己的低潮，使心情好起來。如果一個人有罪惡感，那麼他通常相信「好的行為會抵銷壞的行為」，所以幫助別人可以減少罪惡感。另外，人在心情不好的時候，會想從事讓自己感覺好一點的活動，藉由助人所帶來的正面回饋，消除自己的悲傷和煩惱<sup>24</sup>。如此一來，也可以說「心情好做好事」和「做好事心情好」同時並存的。

## 參、警察助人利社會行為的優勢

### 一、警察助人的先天條件

警察擁有比他人更多的助人機會，也有比一般人更多的專業與權力，可以幫助別人。美國警政學者 Bittner 認為：「警察工作是政府為了處理特殊的警急狀況，而設置的無法磋商的、具有強制力的執行機構」。Muir 以及 Coleman 則稱：「警察可能是街上最有影響力的裁決者」。Souryal 認為警察工作有別於司法體系的其它次系統，因為，警察是：（1）最大的部門（2）穿制服的部門（3）有裁量權的部門（4）有武力的部門（5）專業化的部門<sup>25</sup>。依據上述說法，警察幫助別人的第一個先天條件，是因為警察擁有一般人所無的公權力；另一個則是，穿著制服的警察，比一般人更值得信賴，更值得求助。以下試舉經常可見的警察助人案例，加以說明。

#### （一）有權力，才能助人

行政機關行使國家之政權，一方面須受法規之羈束，一方面須適應社會千變萬化之複雜事態，由於行政事項繁瑣，而客觀情勢變動不居，故法令規定難以絕對周延，對各種不同情事殊難規範無遺，如完全拘泥於法的範圍內，勢難達到便民、利民之目標。一

<sup>21</sup> 吳志男，《組織文化、組織氣候與組織公民行為之研究》，（新竹：中原大學心理學研究所碩士論文，2003）。

<sup>22</sup> Organ, D.W. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. (Lexington, MA: Lexington, 1988)。

<sup>23</sup> Bateman, T. S. & Organ, D. W. "Job Satisfaction and the Good Soldier: the Relationship Between Affect and Employee Citizenship". *Academy of Management Journal*. 1983.26(4), pp.587-595.

<sup>24</sup> 轉引自余伯泉、李茂興譯，《社會心理學》，（台北：弘智文化，2003）pp.436-37.

<sup>25</sup> 轉引自陳明傳、孟洛、廖福村，《警政基礎理念：警政哲學與倫理的幾個議題》，（桃園：中央警察大學，2001）p.107.

般常見警察協助尋人的案例，是因為警察可以進入電腦庫、也可以戶籍查詢。以下信手拈來的兩個例子，是報紙刊登的警察助人的案例，標題則保留新聞的標題。

### **1.尋人超級任務花 2 個多月調查 警員郭長發完成**

大陸籍看護工孟光珠今年 7 月底於大林慈濟醫院照顧病人時猝死，嘉義縣警方聯絡不到她的洪姓丈夫，警員郭長發抱持做功德心情，克服種種困難，花了 2 個多月時間，終於讓孟光珠親人來台奔喪，將她的骨灰帶回大陸家鄉。（2007-10-25 聯合報第 18 版嘉義縣市）

### **2.乾姊弟失聯 27 年 警助連上線**

一封美國賓州來的信，轉到鹿港派出所所長張錫慶的手上，拜託他尋找 27 年前住在鹿港的許姓乾姊姊。張錫慶跑去鹿港戶政所查，沒有此人，他不死心，連查了鄰近幾個鄉鎮市，終於在福興鄉找到，完成這趟不容易的超級尋人任務。（2007-08-29 中國時報 第 C3 版中部）

## **（二）被信賴，才被求助**

以下三則案例，是因為警察被信賴，才被求助。像是第一則案例，三更半夜單身女子，惟有向可信賴的警察求助，才比較安全。三則案例都是經報紙刊登的警察助人的案例，標題則保留新聞的標題。

### **1.美髮師深夜騎車拋錨獲援助 從此每月去派出所義剪**

基隆市女美髮師許楚柔半年前深夜騎車返家途中拋錨，求助八斗子派出所所長張世俊與另名員警，員警到場雖然沒有修好，仍熱心載她返家。她感謝員警的體貼，半年來，每月定期到派出所替員警義剪頭髮作為回報。（2005-07-13 聯合報 第 09 版社會）

### **2.警察送雨衣 老外感激**

一對美國留學生月初到台中參加 2007 台客搖滾嘉年華演唱會，下車走路到會場路上，突遇到傾盆大雨，一位好心的警察送給這對外國友人一件簡單的雨衣遮雨。兩名外國人感念在心，昨專程送回雨衣，對員警的熱心表示感激。（2007-05-29 中國時報 第 C2 版中市）

### **3.《城鄉小調》轎車熄火警察救援**

來自桃園的張姓遊客 4 人，7 日前往林田山遊玩後準備北返，卻發生轎車無法點火啟動意外，鳳林警分局長橋派出所獲報，副所長陳進財、警員張大政二人立刻趕到現場，以正負極線協助張姓遊客轎車發動，獲得遊客好評，沒想到警察還有這項服務。（2007-05-09 中國時報 第 C3 版花蓮）

## **肆、警察助人、利社會行為案例探析**

如前所述，警察在先天條件下，比一般人更有機會去幫助別人，因為警察擁有權力，或者因為警察被民眾信賴。但是，警察工作並沒有明文規定「助人、利社會」這一項，許多警察助人，其結果都成為利社會的表現，大多數是出於警察志願的行為。本研究選擇三個案例加以探析，包括花蓮縣警局長隻身入住凶宅；新竹縣警局提供「頭目帽」、台東縣警分局提供「良心帽」；以及發生在嘉義縣，民眾包圍東石分駐所突發事件。敘

述它們的案例經過，並探析警察在這些案例中表現的助人利社會行為，和警察人際關係的得失評論。

## 一、案例：警長志願睡凶宅七天

### （一）案例說明

花蓮縣吉安鄉發生劉志勤五子命案後，當地開始有了鬧鬼傳聞，地方民眾繪聲繪影，不僅左右鄰居個個心理七上八下，凶宅也面臨「租沒人租、買沒人買」的窘境。命案發生後，耿繼文 2007 年 3 月接任花蓮縣警察局長，案情仍然沒有進展。為破除迷信，也要讓附近民眾住得安心，耿繼文 2008 年 3 月 10 日起一連 7 天夜宿命案凶宅，算是另類為民服務。由於劉宅屋主是花蓮警分局吳姓員警，案發後賣不出去也沒人租，耿繼文也盼望幫員警解套<sup>26</sup>。

劉家 5 子命案發生在民國 95 年 9 月 8 日下午，花蓮縣吉安鄉吉昌一街 258 巷 25 號屋內飄出惡臭，鄰居向警方報案，警方會同村長及鎖匠開鎖進入屋內，在 3 樓浴室內發現 5 具遺體。此案當時震驚社會，警方雖然積極偵辦，但始終沒有頭緒，期間甚至多方求神問卜，也毫無進展，劉志勤及林真米夫婦生死成謎。2008 年 2 月，命案凶宅主人吳姓警員，簽具合約將房子無償提供一名法師友人使用，傳言法師將開壇長期超渡 5 名死者。花蓮縣警局局長耿繼文最反對迷信，他決定，為破除迷信，要在命案凶宅展開「民宿計畫」。

耿繼文原打算默默進住凶宅，對外保密；不過，10 日下午吉安分局替局長準備棉被和床舖時，消息走漏，媒體記者電話紛紛湧入縣警局查證。耿繼文在媒體追問下承認有此計畫，還被迫提早四小時到劉宅察看現場；他說不是要作秀，只是希望附近民眾能夠安心，同時宣示警方偵辦命案的決心，並沒有鬆手，更希望民眾提供破案線索。耿繼文表示，不希望媒體負面報導或過度渲染，適得其反。

該棟房屋吳姓屋主剛好是花蓮警分局員警，購買房子原本打算出租，不料，發生命案不僅附近房價下跌，連公告出售或出租，始終無人問津，至今仍有 4 百多萬元房貸無力償還。

10 日晚上 11 時半，耿繼文住在劉志勤五子命案凶宅的二樓主臥房。當時專案小組曾在床上驗出血跡，三樓浴室則是五子棄屍地點，至今仍可見到滿地黑褐色的汗跡，屋內有淡淡的霉味。耿繼文說，他換了睡衣後，斜坐在床頭，閱讀柏楊版的《資治通鑑》「戰國時代」，約凌晨零時五分，關了燈及手機，很快進入夢鄉。

11 日上午耿繼文滿臉笑容走出劉宅後，立即前往辦公室處理公務，慰問電話不斷，包括耿繼文的母親從友人輾轉得知此事，也打電話來關心詢問：「兒子你害不害怕？」「要不要帶聖經？」耿繼文極力安撫母親擔心的心情，母親也不再阻止。

3 月 16 日耿繼文表示，夜宿凶宅一周來，連續 6 個晚上都是夜夜安眠，一覺到天亮，不僅沒有看到半個鬼影子，連有關案情的靈感、托夢都沒有，只有做了 2 個與命案無關

<sup>26</sup> 本案例參考資料來源包括：2008-03-11《自由時報》第 B03 版、2008-03-11《聯合報》第 05 版、2008-03-11《中國時報》第 C3 版、2008-03-11《聯合晚報》第 10 版、2008-03-12《聯合報》第 11 版、2008-03-13《中國時報》第 C3 版、2008-03-14《聯合報》第 17 版、2008-03-17《中國時報》第 C3 版、2008-03-17《聯合晚報》第 10 版。

的夢，一個是夢見自己長了翅膀打籃球，竟然還能飛過對手頭上灌籃得分。另個則是夢到自己在水泥地上種菜，還拿起鑽孔機拚命在地上打洞。

耿繼文指出，日前接獲就讀慈濟技術學院的邱同學來信，表示他因經濟拮据，無力負擔高額房租，希望能以低價租下凶宅居住。透過實際夜宿凶宅一周，證明一切都是以訛傳訛，達到破除迷信效果，連乏人問津的凶宅都能有人願承租，也算得上功德一件。

3月16日晚7時，耿繼文提早向周邊鄰居辭行，並致贈「警察公仔」給周邊鄰居。耿繼文3月17日早上6時50分從凶宅起床，縣警局後勤課長黃增樟率多位同仁一早趕到劉宅，陪同局長騎車到縣警局上班。耿繼文說，連住七晚來，雖未獲有命案具體線索，但他認為幫助民眾破除迷信，化解附近居民心理障礙，是件值得的事。他要對大家說這幾晚都沒有「鬼怪拉我的腳」，睡得很安穩，請民眾不要擔心。

## （二）警長睡鬼屋的利社會行為分析

### 1.改善社會風氣破除迷信

雖然未獲有關命案具體線索，但耿繼文認為幫助民眾破除迷信，化解居民心理障礙，是一件值得做的事。他要做這件事，連兩位副局長事前都不知道，他一心只想幫助民眾，替民眾著想。

### 2.為社區居民穩定房價

耿繼文表示，凶宅附近的房價因傳多種的傳說，有的人搬走，因此附近房價急跌。為了破案及掃除不當的傳言，於是進駐第一現場，證明沒有所謂的妖魔鬼怪，期能儘快恢復當地的房價。

### 3.為凶宅屋主警察部屬解困

這棟凶宅屋主是花蓮分局吳姓員警，當初貸款四百萬元買的，租給劉志勤後，沒想到發生命案，凶宅房價大跌，賣不出去，也租不出去，員警還因此欠了卡債，他很不忍心，所以決定到這裡住七天。

### 4.鏗而不捨尋找破案靈感

耿繼文入住時帶了柏陽版《資治通鑑》到劉宅夜讀，他也盼望住在劉宅內，利用夜晚寧靜的時刻，沉思該案是否有其他疑點，為懸案找到破案的靈感。

## （三）警長睡鬼屋的警察人際關係得失評論

### 1.改善社區警民關係

住在劉宅斜對面的張太太，得悉花蓮縣警察局長耿繼文住劉宅最後一夜，心情有些不捨，鄰居菜農更熱情歡迎他常來走走。菜農說，和局長聊一下，發現他不像來這裡作秀的人，態度親和，他們很認同局長作法和動機，相當正面，相信也可以增加劉宅的「正氣」。

### 2.改善民眾對警察印象、獲得民意普遍支持

住凶宅對面的陳姓鄰居讚揚說，局長很勇敢，周邊鄰居都對他很肯定，也是警察的表率，令人佩服。吳姓韭菜農也說，這幾天忙得很晚，都會看到局長回來凶宅住，並且在入睡之前，還來找他們聊聊天，局長的行事作風，相當親和，也沒有官架子。與劉宅相隔兩間的韭菜農說，局長來住這裡很好啊，對這裡的住戶很有幫助，大家都不會以訛傳訛，說這裡鬧鬼，根本沒有嘛。住在凶宅隔壁的陳姓護士說：「局長住這幾天，雖然

很少有機會見到他，相信大家和局長做鄰居都有安全感」。吉安鄉吉安村長鄧雙奎也說，由於事發後，這裡房價受到影響，當時租住隔壁的人也因此搬出去，不再回來。吉安鄉代表會主席鄭乾龍指出，相信耿局長入住劉宅後，日後對這裡的治安有很大幫助，往生者也能夠安息。

### 3.贏得部屬信任與感恩

劉宅屋主、花蓮警分局吳姓警員說，雖然他個人不敢住，房子也賣或租不出去，局長願意入住一周，他很感恩也很感動。

### 4.獲得媒體高度評價

《聯合報》在 2008 年 3 月 14 日第 17 版，刊出記者陳信利的報導，對於警長住凶宅提出高度評價，內容如下：劉志勤 5 子命案發生迄今一年半未破案，致凶宅鬼魅傳聞繪聲繪影，附近房價也遭波及，縣警察局長耿繼文為破除迷信，探尋破案靈感，日前入住凶宅一周，深獲當地居民感激，積極作為也樹立典範。駭人聽聞的 5 子命案主嫌劉志勤、林真米夫婦，案發後有如「人間蒸發」，5 名死者含冤九泉。耿繼文就任 1 年來，持續帶領專案小組同仁追查，案情卻無法突破。耿繼文入住凶宅是否有助破案？是見仁見智，但至少已發揮安定民心作用，除有助消除居民不安心理，對提振當地房價也具正面意義。相對於有些警察機關常藉靈媒辦案的消極、迷信作法，耿局長主動帶頭破除迷信，積極為民服務的精神，應予喝采。

### 5.少數民意代表的批評

耿繼文夜宿五子命案凶宅，有民意代表批評警方作秀，不相信因為這樣對破案有幫助。耿繼文表示，他夜宿劉宅並非希望藉托夢等靈異方式破案，最終目的為安定民心，希望以不同方式幫助民眾。

## 二、案例：良心帽與頭目帽

### （一）案例說明

#### 1.良心帽的由來

2005 年 8 月 2 日，台東縣警備隊正式推出「良心帽」免費借給未戴安全帽的機車騎士，這是全國警界首創的良心帽。當警方確認違規者確實沒有戴安全帽，罰單開完後，將會借給他一頂良心帽，確保他接下來的行程安全無虞<sup>27</sup>。

依據台東分局交通組統計顯示，2005 年 1 到 6 月間，總計取締騎機車不戴安全帽共 2120 件，平均一個月取締 353 件，然而 7 月 1 日到 31 日暑假期間，取締件數就直線上升到 608 件，成長達一倍之多。根據這項數據，台東分局長汪志明表示，儘管騎機車戴安全帽的法令已施行多年，仍有部分民眾並不愛惜自身生命，其中尤以青少年居多，為積極確保這類騎士的生命安全，以及不要讓民眾留下「警察只會開單取締」的不正確觀念，因此規畫出這項全國首創的良心帽親民服務。

警備隊長王伯強說明，出借這項良心帽，是在確認違規者確實沒有安全帽，為避免接下來的行程因無安全帽，在意外發生時無法確保騎士安全，員警就會借給騎士一頂良

<sup>27</sup>本案例參考資料：2005-08-03《中國時報》第 C4 版台東。

心帽；警備隊目前購置有 20 頂符合標準的安全帽，經費來源除了員警自掏腰包外，其他則由社區熱心民眾贊助。

王伯強表示，「良心帽」措施，是來自於機場、火車站與一些百貨公司的「良心傘」，當員警於取締這些騎機車未戴安全帽案件時，基於不要給民眾警察只會開單取締的不當觀念，同時提供更完善的親民與便民服務，經確認違規者確實沒有安全帽，為避免接下來的行程因無安全帽，在發生意外時無法保障騎士的安全前提下，員警就會借給騎士一頂安全帽。

## 2.頭目帽的由來

2007 年 12 月 26 日起，新竹縣警局推出「頭目帽」出借給山區未戴安全帽的機車騎士使用。緣因山區原住民不喜歡戴安全帽，導致車禍死亡受傷案件增加，新竹縣警局向警友會爭取到 100 頂安全帽，一旦在山區查獲未戴安全帽者，暫以勸導代替取締，並將這些帽緣上印有「頭目」字樣安全帽，借給被取締的騎士。縣警局長黃宗仁談起新措施說，「實在是不忍看到有這麼多山區年輕人，因不戴安全帽，發生車禍造成傷害」，他強調，這種措施僅以一次為限，如果不再違規，這頂安全帽就送給對方，騎機車時務請戴上，以確保騎車安全，希望山區朋友能體諒執法員警苦心。如果再違規被抓到，就收回安全帽並按規定罰款<sup>28</sup>。

橫山警分局長黃炳訓說，分局轄區 2007 年 1 到 11 月，機車死亡車禍 10 件，2 件未戴安全帽，重傷 87 人中，14 人未戴安全帽，輕傷 86 人中，18 人未戴安全帽，尤其 11 月有名原住民沒戴安全帽滑倒摔死，留下 4 名年幼子女，家庭陷入困境，希望從此可降低機車車禍傷亡人數，減少家庭悲劇。很多原住民經濟不好，捨不得買安全帽。但不戴安全帽被開罰單，對原住民更是雪上加霜，黃宗仁因此請同仁動腦筋想辦法解決難題。對於在安全帽印上「頭目」兩字，也是用心良苦，原來山區部落幾個派出所主管們認為，「即使送安全帽給他們，原住民年輕人習慣自由自在的率性生活，也不會戴」，除非在帽子上印有「頭目」兩字，增加幾分原住民味道，他們才有可能接受。橫山警分局水田派出所主管曾國大，建議在安全帽上加印「頭目」2 個字，原住民會喜歡。

黃宗仁起初感覺有點不妥，頭目在整個部落裡擁有崇高身分，如果整個部落大家頭上都載著「頭目安全帽」，不是會引起真正的頭目們抗議？黃又徵詢五峰、尖石兩鄉鄉長與選出的縣議員張志弘、張益瑞跟謝應隆的意見，大家獲得共識，並與真正的頭目們溝通，整個事件的起因還是本著「愛心」與「服務」為出發點，不希望再有因不戴安全帽引發的重大死亡車禍案件。

警方從警友會理事長宣明治手中接到安全帽，立即派出員警在各主要路口設崗，不少原住民被攔，一度以為警方又要取締未戴安全帽者，滿臉愁臉要求警方「放我們一馬」，後來知道警方出借「頭目帽」，轉憂為喜。

## （二）良心帽與頭目帽的利社會行為分析

### 1.對經濟弱勢者的同情心

<sup>28</sup> 本案例參考資料來源包括：2007-12-27《中國時報》第 C1 版新竹、2007-12-27《聯合報》第 17 版新竹、2007-12-27《自由時報》第 B06C 版社會新聞地方。

低收入戶數比例占全縣第一的尖石鄉，經常有警員遇到未戴安全帽的民眾求情說，「家裡窮到連米都沒有，買不起安全帽，更繳不起罰單」。局長黃宗仁說，既然如此，警方主動出借安全帽，鼓勵原住民朋友戴安全帽，以勸導代替處罰。台東縣的「良心帽」也有同樣的背景。

### **2.免費提供安全帽減少事故傷亡**

機車騎士一旦發生事故，首要是依靠安全帽保護頭頸部，以免費方式提供的安全帽，其出發點是希望能夠減少，或降低事故時傷亡情況的惡化；這對騎士而言，是基本的保障。

### **3.讓當事人養成習慣達到自我保護**

少數民眾如果沒有戴安全帽的習慣，警察用「免費借用」的手段，促成騎士養成習慣，一定要記得戴，而且借用多久都可以。如此一來，警察以關懷心情教導人騎乘機車應戴安全帽，日久應能養成習慣，達到自我保護的目的。

## **（三）良心帽與頭目帽的警察人際關係得失評論**

### **1.社區警政親民服務**

警察在原住民出入地段，提供免費借用的「頭目帽」，在原住民社區會引起話題，對於社區警政而言，可以達到親民與用心服務的形象。台東縣的「良心帽」是全國首創，都對當地社區警政有正面作用。

### **2.改善民眾對警察的印象**

警察不只是開罰單的取締者而已，警察透過出借機車「頭目帽」、「良心帽」的手段，讓民眾感受到警察也是民眾的關懷者、服務者與協助者。

### **3.使捐贈者警友會感受到捐贈價值**

新竹「頭目帽」是由警友會捐贈了 100 頂安全帽，台東「良心帽」是由官警集資購買了 20 頂安全帽。對於捐贈者而言，捐贈物資能得到妥善運用，未來才有繼續捐贈物資的動機。

### **4.尊重議員、部落頭目拉近距離**

在「頭目帽」的案例中，整個措施的採行是經過多方徵詢意見，才作出的決策。而且對於「頭目」二字的尊榮感，是否會損及真正的頭目尊嚴，警方都做了咨商，包括原住民選區的縣議員，和真正的部落頭目，都同意後，警方才著手實施。在這個過程中，警方尊重議員、部落領袖的誠意；可以拉近彼此的距離，增進良好的人際關係。

## **三、案例：民眾包圍分駐所衝突事件**

### **（一）案例說明**

緣因東石鄉東石村民吳姓女子（23 歲）與嘉義市蔡姓男子（23 歲）結婚後，育有一到兩歲的兩名子女，但夫妻感情不睦，婆媳問題嚴重，吳女一年多前搬回娘家居住。2008 年 4 月 4 日下午 3 點多，蔡的龔姓母親（48 歲）帶著他與 3 名親友前往吳女東石娘家，商討離婚事宜，不料龔婦一見到媳婦出面，不僅口出惡言，還動手痛毆，不論媳婦如何求饒，龔婦仍不停歇，甚至拉著媳婦往大馬路拖行，導致媳婦肋骨斷了兩根、多

處擦傷，當場昏迷倒地。朴子警分局東石分駐所警員據報趕抵處理，將吳女送醫急救，並將龔婦及其子蔡某帶回偵訊<sup>29</sup>。

事件不久傳遍村落，不少村民打抱不平，認為嘉義市人到東石鄉「侵門踏戶」欺負人，群情激憤；期間，蔡姓男子一度想離開分駐所，但被民眾發現，沿路毆打至鄰近消防隊躲藏，整起衝突愈演愈烈。傍晚 5 時許，吳女女兒因血糖升高、急需送醫，分駐所所長林政玄的表弟恰巧來找他，好心將小女孩抱離分駐所，卻引發圍觀民眾誤以為警方讓蔡某家屬抱走孩子，認為警方偏袒「壞人」，分駐所外聚集更多群眾。隨著時間愈來愈晚，民眾堅決不讓警方將龔婦及蔡某載至朴子警分局進一步偵訊，警方則出動 200 名警力戒備，現場情勢危急。

晚間 9 時 20 分左右，警方終於將涉嫌傷害的婆婆及吳女先生送上警車離開，但民眾不斷拍打警車，甚至丟擲塑膠瓶，警方隨後勸說，強調已依傷害及家暴罪嫌將兩人送辦，現場人潮才逐漸散去。

4 月 5 日中午，嘉義地檢署檢察官柯文綾諭知，被控涉嫌毆打媳婦成傷的嘉義市龔姓婦人一萬元交保候傳。消息傳出後，激動的村民將怒氣指向東石分駐所所長林政玄，指他包庇嫌犯。近百位村民拿著「抗議警察執法不公」布條，再度包圍分駐所。這次圍剿的對象不是打人的惡婆婆，而是分駐所所長林政玄。村民高喊「下台」、「向東石人道歉」，要林政玄出面。指責林政玄執法不公，夥同表弟包庇壞人，要他下台負責。

為平息眾怒，經嘉義縣議長余政達及縣警局局長蔡義猛出面協調，蔡義猛裁決將林政玄暫調警分局擔任警務員接受調查，由警分局巡官吳順程代理所長，民眾才散去。但警方此舉卻也引起外界譁然，媒體質疑**警方屈服在民威之下，踐踏公權力**。

4 月 6 日警察局長蔡義猛集合督察員，調閱所有現場錄影帶，證明林政玄並未執法不公及包庇。另外，村民原以為林政玄在板橋地檢署擔任法警的表弟王招順，是龔姓婦人的親屬，但經查證，確認王招順與龔姓婦人沒有親戚關係，當天回鄉掃墓順道探視林政玄，所以必須還林政玄清白。本案 4 月 6 日經嘉義警察局督察室專案調查結果，認為「朴子分局東石分駐所處理吳女遭渠婆婆龔金珠傷害案，民眾質疑所長處理本案不公，經查所長林政玄處理本案尚無不公或執法不當之具體情事」。

6 日晚間，嘉義縣警局發佈命令將林政玄在 7 日調回東石分駐所所長。

4 月 7 日上午林政玄在縣警局局長蔡義猛、朴子分局長陳建民等人的陪同下，在朴子警分局召開記者會，朴子分局長陳建民再度說明，因縣警局督察室已還林政玄清白，證明林沒有執法不公及包庇施暴的龔姓婆婆，因此讓他復職。林政玄表示原先想請調，但因長官的器重，他沒有理由拒絕，也會好好表現不讓長官失望。陳建民強調，如果村民再採取不理性的抗爭動作，警方將強力排除。

4 月 7 日嘉義地檢署主任檢察官王振名，依蒐證影帶內容，指揮嘉義縣警方兵分八路，帶回 8 名涉嫌滋事，以及妨害公務，和違反集會遊行法民眾，並在偵訊後函送法辦。其中與警方發生推擠的村民，檢方以無具體事證飭回，涉嫌推倒拒馬的四名村民，則分別以一至三萬元交保候傳。事件到此告一段落。

<sup>29</sup> 本案例參考資料來源包括：2008-04-05《自由時報》第 B01 版；2008-04-06《中國時報》第 A12 版、《聯合報》第 01 版；2008-04-07《聯合報》第 11 版、《聯合報》第 02 版〈黑白集〉、2008-04-07《聯合晚報》第 10 版、2008-04-07 中央社記者孫承武台北七日電。

回顧事件的過程中，東石鄉民第二次包圍分駐所，主因是東石鄉民指控林政玄和打媳婦的婆婆有親戚關係，才會輕易以一萬元交保放人。

2008年4月6日18:00中天新聞播出以下一則電視新聞，內容可以清楚的看到警察林政玄的人際關係與作用，包括他自己和他的父親、母親都對於他的遭到撤職作出了反應。

在確定被調職後，林政玄接受電子媒體採訪，透過鏡頭，訴說自己絕對沒有偏袒婆婆，他只是依法辦案，也和婆婆一邊沒有任何親戚關係

林政玄（聲音哽咽）：「一千萬的保證，沒有關係...絕對沒有任何關係；沒有血緣關係，沒有任何親戚關係，也都沒有認識，互不認識」。「百姓這樣不諒解我，我在這邊應該是暫時調離現職，接受調。查，我...我是同意的。我自己在這邊跟我長官說我同意，接受調職，接受調查」。

記者：才調到東石所服務一個月，林政玄的父母聽聞此事，老淚縱橫。

林父（眼眶含淚，哽咽訴說）：「看了這幾天的報紙，都哭了，都流了很多眼淚。說我的兒子，是為了東石鄉的鄉民，是以東石鄉的子弟，回來為我們東石鄉的鄉親來服務。想不到，這些村民，對我兒子不諒解...這些，暴民這樣不理解事情緣末，這樣，把分駐所這樣包圍起來，實在對我兒子是一個，是一個污辱啦」。

記者：父親說，他們原本就是東石鄉的人，只是一家人現在都住在嘉義市，兒子到東石所任職，也是想回鄉服務。

林母（邊流淚、邊說）：（閩南語譯為國語）「他回來也對我笑，他下午看到報紙，也是這樣。看他這樣委屈，呆坐在那邊在哭，在嚎，我看到也很難過」。

記者：現在鬧得滿城風雨，林政玄回家卻一個字都不提，讓父母更加的捨不得。原本是開心回鄉服務，卻遭村民誤會。（錄自中天新聞2008年4月6日）

對照林政玄父親的說法：「村民包圍警察分駐所等於是對我兒子的污辱」。林父口中所說的「對我兒子的污辱」，從警察職能的角度來看，「群眾包圍警所」何嘗不是對警察的污辱，對公權力的藐視？林政玄雙親的談話，讓警察上級看到「眾怒難犯」的另外一面，就是警察喪失了應有的尊嚴。判斷這是後來林政玄調職案急轉直下，促成林政玄恢復原職的關鍵所在。

## （二）東石鄉警民衝突中的利社會行為分析

### 1. 同情心助人有理

被指控施暴的婆婆龔姓婦人，四日下午被送到分駐所後，聲稱孫女血糖升高，急需送醫救治；所長林政玄於是要求龔婦蔡姓兒子把小孩送到隔壁消防隊。由於當時分駐所外已擠滿情緒激動的村民，林政玄與在北部擔任法警的表弟王招順，為保護蔡姓父女上救護車，與民眾發生推擠。由於要協助將患有先天性糖尿病的孩童送出就醫，遭包圍群眾質疑與涉嫌毆打媳婦的龔姓婦人是同夥，上前要追打，林政玄情急之下上前保護，被村民指動作過當，致誤會愈來愈深。林政玄指出，絕對沒有包庇龔姓婦人，當時實在是因為小孩子糖尿病急需就醫，他才會拼命把民眾拉開，送小孩上救護車。

### 2. 維護警察尊嚴

林政玄表示他很難過，因為絕對沒有包庇任何一方。他自己也是東石人，絕對沒有

包庇任何一方。爲了平息眾怒，願意接受調查，以還警察一個尊嚴及一個公道。

### 3.警察維護人權

林政玄表示，人犯也有人權，當晚他純粹是想讓有糖尿病的四歲蔡小妹妹趕緊送醫，並沒有偏袒任何一方。

### 4.警察重申公權力不容挑戰

警政署高階官員昨天說，鄉民的情緒可以理解，因此警方處理原則是盡量溝通安撫；縣警局已完全掌握情況，衝突應不致擴大。官員也強調，警方依法行政，保護婆婆龔姓婦人的做法並沒有錯，鄉民應自制，不要挑戰公權力。

## （三）東石鄉警民衝突的警察人際關係得失評論

### 1.家暴被害人的母親與東石鄉親

吳姓媳婦母親爲女兒叫屈，指稱女兒十分乖巧，但女婿長期無業，還得靠女兒打零工賺錢養家，卻被打到住院，真是太無辜了。東石鄉民認爲「嘉義市人欺負東石人」，才會聚集 2、300 名村民包圍分駐所。受暴媳婦的左鄰右舍招呼村民，要大家出錢幫吳家打官司，「替咱們東石人出一口氣。」不願具名的雜貨店老闆娘表示，村民對惡婆婆的行爲相當不齒，現在全村上下一心，有錢出錢、有力出力，就算最後募得的金額不多，東石人都要義氣相挺東石人，透過司法幫媳婦討公道。

### 2.執法警察的父母與妻子

卅九歲的林政玄，本身是東石鄉栗子崙人，三月一日才外派擔任東石分駐所所長，榮調回家鄉當所長，讓他父親特別高興。村民指控林政玄執法不公，除包庇龔婦並動手打村民，林政玄一度紅著眼眶說，「我問心無愧」。他的父母親對他的委屈，傷心落淚。當他被徵詢恢復原職時，他也表示，他有和太太商量過，太太贊成他回任原職。

### 3.執法警察的上司

本案中媒體對高階警察的批評是：起初的慌張與面對「眾怒難犯時」的鋸箭法；而且還要受到地方議長的指導辦案；十分不妥。《聯合報》2008 年 4 月 7 日在第 2 版〈黑白集〉提出對於事件的評論，批評縣警局倉促間撤下林正玄根本是「打所長給民眾看」。其內容摘要如下：

嘉義縣朴子警分局東石分駐所處理東石鄉婆婆打媳婦的事件，因村民質疑所長林政玄包庇對方引起不滿，兩天來分駐所兩度遭近 300 位村民包圍。嘉義縣警局爲了平息眾怒，五日晚間，已將林所長調回朴子警分局擔任非主管職務，以進行調查。東石村的一連串事件，各方全都是用超越法律的手段來處理問題。惡婆婆率眾打人，是動用「私刑」解決家務糾紛，當然是明顯違法的行爲。而東石村民不滿其「侵門踏戶」，發動數百人包圍警所鼓譟，同樣不是法治社會所能想像的事。最嚴重的是，群眾二度包圍，嘉義縣警局竟在真相未明前將警所長調職，只求平息眾怒，等於在法治傷口上再插一刀。從形式看，既然警方偵訊、移送的程序皆已完成，被害的媳婦應可靜待法律討回公道，沒有大規模「自力救濟」之必要。事實上，東石警所的態度已過嫌軟弱，從而顯得理屈；然而，縣警局卻還進一步「打所長給民眾看」，不僅攪了法治的稀泥，更形同公權力的自宮。東石分駐所若有失當，縣警局應該先調查真相，再決定是否調職；不料，由於議長的介入協調，縣警局卻先論處再調查。如果公權力選擇對民粹自我矮化，將來警察如何

執法？

《聯合晚報》2008年4月7日第10版也刊登了警政署的反應，內容如下：

嘉義朴子是現任警政署長侯友宜的故鄉，警政署長對這次村民脫序演出，亦覺不妥，尤其是員警沒有立即強力排除，不夠嚴正執法的態度，認為應加強改善，下令要督察室作為個案案例教材。督察室4月7日上午通令全國警察機關，所屬警察單位今後處理各項突發事故，應依法行政，保持行政中立、堅定立場、嚴正執法，貫徹公權力，如有違失，將嚴懲相關失職人員。

#### 四、正常警察人際關係下的利社會行為結果可能利己

以上的耿繼文睡凶宅，黃宗仁、黃炳訓借頭目帽給山區居民，汪志明和王伯文借良心帽給年輕人，林政玄處理東石媳婦案，都可以看到警察利社會的行為。其動機有同情心激發的利他行為、正義感的利他行為、同理心的利他行為。

我們無法逕行判定上述這些官警的助人利社會行為是否有「社會交換」的成份，但從利社會行為後對於警察人際關係的得失來看，顯然前述三個案例都已得到正面的回饋。即使容或有少許負面的批評，但此類批評在民主多元社會再所難免，對於警察助人利社會的行為不致有太大影響，此類民代批評也好像螢蛾想要與日月爭輝，警察只需一哂置之即可。

前述三個案例是警察運用助人利社會的優勢條件，包括警察手中的公權力、民眾對警察的信賴等；而盡力達成助人利社會。助人的原始動機和最後結果，若用同理心利他主義來看，其過程應該如下：

##### 利他 → 利社會 → 利己

也就是說，警察單純從利他的動機出發去幫助人，其結果在無意中卻出現了有利於警察形象及社會對警察的正面評價。這也說明，在正常的警察人際關係前提下，警察助人產出利社會的結果，而這個結果又增進了警察的人際關係。這間接證實本文前曾述及的顏世錫所指：「幫助人使人心情愉快」、「幫助人可以獲得更好的人際關係」。

然而，相對於此，警察若以自己手中擁有的公權力和民眾信賴的優勢，在不正常的警察人際關係下，所做出來的「助人」行為，就會成為有害社會的違法行為。例如警察幫助色情行業違法經營，收賄包庇，遇到臨檢就提早通風報信。這些都是警察不正常的人際關係下，運用權勢去助人害社會的例子。這種不正常的警察人際關係助人的動機和結果，符合如下的過程：

##### 利己 → 利他 → 害社會 → 害己

這類案例，不肖警察多是從利己出發，但其結果，都是以害己為終，甚至身敗名裂，摧毀了自己正常的家庭關係、朋友關係和職務關係。近期的一個更審判例，足以說警察從利己出發，幫助色情業者，卻淪落到害己、害社會的例子。

民國96年7月高雄高分院更一審法官認為，兩名官警多次違背職務收賄，分別判刑11年、12年，褫奪公權5年及6年。這個官警集體收賄案發生在民國82到85年間，曾引起高雄警界大震撼。緣於高雄市儂儂園休閒中心，長期經營色情按摩媒介性交易，負責人洪伯連等人，為避免或減少新興分局及自強派出所員警到該中心取締或查報不法

色情犯行，透過白手套居間行賄員警。自 82 年 8 月起，洪伯連等人按月行賄或以三節加菜金名義，向自強派出所管區員警蕭及前後主管賴、張等人行賄，賴收賄 27 萬 6 千元，張收賄 58 萬 8 千元，90 年 5 月間經檢調查獲。更一審合議庭指出：「賴、張身為警務人員，執行職務本應潔身自愛，不屈於權勢，竟利用主管職權貪圖錢財收賄，嚴重破壞警察形象，使民眾對警察產生不信任感，未致力掃除不法色情行業，維護社會治安，反而違背職務收賄」<sup>30</sup>。

從前述分析來看，警察的助人行為，在正常的人際關係下的結果是利社會、利己的。若從不正常的人際關係來看，其結果是害己、害社會的。

## 伍、結論

從本研究的三個案例來看，耿繼文隻身進住凶宅七天，要幫自己的部屬，也是凶宅屋主解決房屋難題；他同時也為凶宅社區闢謠，保證「沒有鬧鬼」。他回到案發現場，也想碰運氣看能否找到突破懸案的靈感，將整個行為連串在一起觀察，他的行為是從正常的人際關係出發，視民如親，利他助人，最終是利社會的。

黃宗仁、黃炳訓、汪志明、王伯強等人提供「良心帽」、「頭目帽」，希望幫助年輕人或經濟弱勢者，更加注意騎乘機車的安全。這種執法不忘人情的行為，也是從正常的人際關係出發，視民如親，利他助人，最終還是利社會的。

東石村民包圍警察分駐所事件，整個過程處處可見人際關係的課題。林政玄在面對突發緊急事件時，能無懼面對失去理性的村民，保護與案件無關的幼兒前往醫院診治，也是利他助人的行為。東石村民基於鄉親立場，反擊他們認為「侵門踏戶」、「欺人太甚」的惡婆婆，這是地緣關係的利他助人行為；只不過有違法之嫌。林政玄先遭到村民誤解，繼而遭到長官誤解而被撤職，林政玄縱然深感冤屈，仍然「服從」上級的指示辦理，這是警察倫理最在意的部份。林政玄的父母在第一時間出面，描述兒子遭到的委屈的痛苦，讓人看到家庭關係對每個人的重要性。林政玄在分駐所前阻擋激動的村民衝進派出所，維護警察的形象，維護公權力的尊嚴，其行為的最終結果，也可以用「利社會」行為視之。此外，警察人際關係中的助人、利社會行為，還可歸納出以下要點：

一、警察若從正常的人際關係出發去助人，無論動機是利己或利他，其結果都有可能是利社會、利己的。

二、警察若從不正常的人際關係出發，無論動機是利己或利他出發，其結果都是害己、害社會的。

三、警察幫助他人可以使身心愉快，可以使人際關係更好，若從「社會交換」性質來看，警察幫助人最終還是利己的。

四、警察助人利社會，是以權力及社會信賴為基礎，警察比一般人更有機會去幫助人。警察應該基於職權與社會期待，快樂的去作助人利他、利社會的行為。

<sup>30</sup> 參考資料來源：2007-08-31《中國時報》第 C3 版南部綜合。

## 參考文獻

### 中文

- 余伯泉、李茂興譯，2003，《社會心理學》，Aronson, E., Wilson T., & Akert, R. 原著 *Social Psychology* .台北：弘智文化。
- 吳志男，2003，《組織文化、組織氣候與組織公民行為之研究》，新竹：中原大學心理學研究所碩士論文。
- 梅可望，2002，《警察學原理》，桃園：中央警察大學。
- 陳明傳、邱華君、章光明，1989，《警政倫理之研究》，桃園：中央警官學校。
- 陳明傳、孟洛、廖福村，2001，《警政基礎理念：警政哲學與倫理的幾個議題》，桃園：中央警察大學。
- 曾仕強、劉君政，2002，《人際關係與溝通》，台北：百順資訊。
- 張美惠譯，1996《EQ-Emotional intelligence》，Goleman, D. 原著。台北：時報。
- 張素貞，1993，《正負向情緒經驗、內外控、問題正當性對兒童助人行為的影響》，台北：政治大學心理學研究所碩士論文。
- 張潤書等，1986，《行政學》下冊，台北：教育部空中教學委員會。
- 費孝通，1949，《鄉土中國與鄉土重建》，上海：觀察社，1949。
- 楊國樞，1993，《中國人的心理與行為：理念及方法篇》，台北：桂冠。
- 顏世錫，2008，〈生涯規劃專題演講〉，刊於《警大月刊》126期，桃園：中央警察大學，。
- 顏世錫，〈生涯規劃：顏國策顧問世錫先生蒞刑事警察局專題演講全文〉，資料來源：  
<http://www.tcpsung.gov.tw/love/page3.htm>

### 英文

- Aderman, & D. Elation, 1972. "Depression, and Helping Behavior." *Journal of Personality and Social Psychology*, (24), pp.91-101.,
- Bateman, T. S. & Organ, D. W. 1983. "Job Satisfaction and the Good Soldier: the Relationship Between Affect and Employee Citizenship". *Academy of Management Journal*. 26(4), pp.587-595.
- Dwivedi, O.P. 1978. *Public Service Ethics*, Belgium: International Institute of Administrative Science.
- Isen, A.M. 1970. "Success, Failure, Attention and Reaction to Others: A process Focus." *Organizational Behavior*, (5), pp.141-197.
- Isen, A.M., & Levin, P.F. 1972. "Effect of Feeling Good on Helping: Cookies and Kindness." *Journal of Personality and Social Psychology*, (21), pp.384-388.
- Isen, A.M., & Baron, R.A. 1991. "Positive Affect as a Factor." *Organizational Behavior*. (13), pp.1-53.
- Organ, D.W. 1988. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington.
- Staw, B.M., Sutton, R.I., & Pelled, L.H. 1994. "Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace." *Organization Science*, 5(1), pp.51-71.

### 國內報紙新聞

- 2005-08-03《中國時報》第 C4 版台東
- 2007-08-31《中國時報》第 C3 版南部綜合
- 2007-12-27《中國時報》第 C1 版新竹
- 2007-12-27《聯合報》第 17 版新竹
- 2007-12-27《自由時報》第 B06C 版社會新聞地方
- 2008-03-11《自由時報》第 B03 版
- 2008-03-11《聯合報》第 05 版
- 2008-03-11《中國時報》第 C3 版
- 2008-03-11《聯合晚報》第 10 版
- 2008-03-12《聯合報》第 11 版
- 2008-03-13《中國時報》第 C3 版
- 2008-03-14《聯合報》第 17 版
- 2008-03-17《中國時報》第 C3 版
- 2008-03-17《聯合晚報》第 10 版
- 2008-04-05《自由時報》第 B01 版
- 2008-04-06《中國時報》第 A12 版、《聯合報》第 01 版
- 2008-04-07《聯合報》第 11 版、《聯合報》第 02 版〈黑白集〉
- 2008-04-07《聯合晚報》第 10 版
- 2008-04-07 中央社記者孫承武台北七日電