

警察人際關係中的倫理因素研究

汪子錫

中央警察大學通識教育中心助理教授

摘要：國內現行警察人際關係課程教學內容相當歧異，警察人際關係的教學與研究，可以進一步的加以適切界定。建議警察人際關係的範疇，宜從四個層面探討：(1) 警察與組織成員間的人際關係；(2) 警察與社區民眾間的人際關係；(3) 警察與友誼團體成員間的人際關係；(4) 警察與家庭成員之間的人際關係。從文化深層結構來看，東西方的倫理觀和人際關係的諸多觀點並不一致，「人際關係」的課題，不適合以「跨文化」的方式處理；「人際關係」也不具備東西方普遍一致的準則。我國的警察人際關係，適合以華人傳統的倫理觀加以探討。將華人傳統「五倫」、「誠」、「仁」等倫理因素導入現代警察人際關係具有正面意義。但也出現了尚待釐清的盲點。正面的警察人際關係有益於踐履「公共利益」。

關鍵詞：警察、人際關係、警察人際關係、倫理

綱目：

壹、前言

貳、倫理觀與人際關係研究

參、警察工作與面臨的人際關係課題

肆、倫理因素導入警察人際關係

伍、小結：歸納與未來研究

壹、前言

警察在執勤時，他的工作的環境和業務內容，決定了他們要面臨特殊且獨有的「警察人際關係」課題；警察在放下工作後，回到家庭休息時，他們似乎和一般上班族一樣，要面臨家庭成員或友誼團體成員之間的人際關係課題。但又不完全如此，因為警察職權不因休假而完全停止，使他們在下班後的人際關係課題，又會衍生出許多新的課題。因為即使警察個人可以處在「休假」狀況，但他的警察公權力，並不會在「休假」時而暫時消失。

這個特殊的情況，使得探討「警察人際關係」顯然不是一件容易的工作。但「警察人際關係」卻相當受到警政高層的重視。

在中央警察大學、臺灣警察專科學校都開設「警察人際關係」的選修課程；在已經任職的官警訓練計劃中，則經常開設「警察人際關係」或「人際關係與溝通」的在職研習課程。即便如此受到重視，我們卻找不到一本叫作「警察人際關係」的教學用書。這是因為「警察人際關係」的實務範疇或教學範疇，都還沒有定論，欠缺一個全貌式的建構。

根據教學調查，在「警察人際關係」課程中，不同教師研習的重點相當歧異，教學內容可能是以下任何一類或幾類：(1) 認知心理學；(2) 領導統御與激勵；(3) 警

民關係；（4）公共關係；（5）媒體關係；（6）兩性關係；（7）情緒管理與抗憂鬱；（8）溝通技巧與說服；（9）倫理與服從。這個紛歧的現象說明了「警察人際關係」教學的豐富性與潛在的發展性；但也說明了「警察人際關係」課程和實務指涉範疇，尚待適切的界定。

當前社會呈現多元風貌，政府部門需要處理的事務愈趨多樣化及複雜化；而政府職能在專門化與分殊化的同時，警察人員的角色也在轉變。現在的警察人員在執行公務時，往往要面對許多裁量，時時在考驗著警察的判斷能力。

「依法」當然是最容易的判斷準則，但是徒託「依法」不能解決所有的問題。當警察面臨到「民意」、「公意」、「人民權益」、「公共利益」或法的解釋不足時，要如何斷處？警察人員行為的問題，不僅成為當前媒體與社會大眾關注之所在，也引發了許多法律及倫理道德問題¹。這些問題形成了警察壓力，也影響了警察的人際關係。

警察心理與生理壓力的肇因，大致可來自以下三類因素²：

（1）警察組織內部的與工作特性、內容有關的因素。待遇問題、過多的文書、管理者的專斷、缺乏升遷機會、輪班不正常、工作負荷過重、工作乏味、對傷害死亡的恐懼、裝備不足。協助事項繁重、要求績效的壓力、連帶處分責任重、機動勤務、專案較多等。

（2）外部環境因素，如民眾的攻訐、冷漠、不友善、過度期許的壓力以及司法對罪犯的寬容無力感、民意代表過度介入關說、媒體負面宣染報導、物質誘惑、社會適應、治安惡化等。

（3）個人本身因素、如隔離感、婚姻障礙及人際關係不良、角色混淆、角色衝突不受尊重等。

當一個人的心理壓力持續增加又不能紓解時，人際關係趨向惡化，嚴重時會出現攻擊傾向或自殺傾向³。而警察自殺，是警界最沉重的痛，不但是警察機關內部管理防制的重點，也是「警察人際關係」課程要設法化解的問題。或者說，良好的「警察人際關係」被期待作為確保警察「身心健康」的方法之一，也是促進警察機關管理的正面功能之一。

但是，從學理上來看「警察人際關係」的課題，應不僅如此而已。如果，研習「警察人際關係」對於警察機關、警察個人都有助益，那麼，就需要警察學界提出更充份的、更多的論述，來充實這門課程；或說充實「警察人際關係」的實務內容。在這些內容中，「倫理」是很早就被提出來的一個名詞，與「警察人際關係」有密切的關聯。

警大學生在進入警校後，有幾本「入門書」可以作為四年修業的基礎。已經四版三刷的《警察學原理》，就是其中之一。作者梅可望老校長直接表明「倫理就是人際關係」。

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

¹ 林泰銘，《警察行政倫理困境之研究—以花蓮縣警察局為例》，花蓮：東華大學公共行政研究所碩士論文，2002。

² 參考吳學燕，〈警察壓力管理〉，收於《第二屆警察行政管理學術研討會論文集》，中央警察大學行政管理學系主辦，1994，pp.40-46.以及黃翠紋，〈警察工作壓力之探討〉，收於王寬弘等《警察行政》，台北：五南，2001，pp.445-479.

³ 王豐榮，〈如何推動生命教育〉，《警光雜誌》541期 2001.8.1

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⁴。

作者闡釋認為：「倫理和道德是古往今來人類社會規範個人行為和人際關係的最高準則。倫理和道德也是警察機關與警察人員任務成功的基本條件和先決條件」。作者還在書中舉了一個例子，說明人際關係脫離了倫理與道德後，給全體警察帶來的巨大災難。

他以「周人蔘案」為例指出：「一個周人蔘案，讓全國最高警察首長都不得不辭職；幾十位官警的貪瀆行為，使八萬多名警察同仁蒙羞，倫理道德的影響何其重大」⁵。

本文將在「倫理就是人際關係」在這個論斷基礎上，嘗試申論將「倫理因素」導入「警察人際關係」。具體而言，本文提出以下問題，並且在結論中，嘗試歸納出對於「警察人際關係」課程和實務的一些看法。

- (1) 人際關係的研究課題是什麼？
- (2) 警察工作會面臨那些人際關係課題？
- (3) 如何將倫理因素導入警察人際關係？有何正面、負面作用？
- (4) 警察人際關係的目標是什麼？

貳、倫理觀與人際關係研究

如前所述，「倫理就是人際關係」；但是因為倫理源自整體性的深層結構（the deep structure），人際關係因倫理觀念而完成定位；「倫理」與「人際關係」的關係，猶可申論。

在東西文化差異的前題下，不同的倫理觀念也反映出不同的人際關係準則。本文以為，作為實際操作的「警察人際關係」應該偏重理解傳統華人的倫理觀；作為研習課程的「警察人際關係」，則應理解東西文化對於人際關係不同的研究取徑與研究觀點。

倫理源自於人群不可避免的互動行為，它以內在結構的方式存在於個體。無論在原始社會或是高度現代化的國家裡，人們無可避免的會相互影響。在相互影響的過程中，如何判定什麼是對的、正確的、適當的，以及如何認知或規範這世界，乃建基於個人心中某些基本的原則原理上。這些原理原則聚合成一連串的结构，以組織個人的理性過程。

數個世紀以來，對中西文化中人性的省察，哲學家們很早就發現有著麼一個內在結構（inner structure）。西元前四世紀，中國哲人孟子就已揭櫫這種想法。同時代，希臘哲人亞里斯多德（Aristotle）在提及「善行」時，也說：「當心靈要在行動和情感間作選擇時，心靈傾向於保持中庸（mean）；並且由具有思慮能力或人際智慧的人，依據其心中的準則或原理所規範」⁶。不過，「善」不會獨立存有，有一個與「善」對應的「惡」，才能有所謂的「善」，也才有所謂的「中庸」。

自有歷史，大家都公認人類有多重天性，最常見的說法是人類具有「雙重天性」。

⁴ 梅可望，《警察學原理》，桃園：中央警察大學，2002，四版三刷 pp.468-469。

⁵ 同前註，pp.469-470。「周人蔘」因電玩弊案聲名大噪。電玩、人蔘、檢警譜出複雜的利益糾葛關係，歷經九波偵辦，起訴197人，牽涉二名檢察官。官警部分涉案的有前航警局長、前台北市警局督察長、前中山分局長、台北市少年隊。這些人被控涉嫌掩護周人蔘電玩業收賄。關鍵的「公關警察」張台雄潛逃出境，許多案情無法釐清。參考：<http://news.sina.com.tw/newsCenter/focusReport/13927/13159083-1.html>

⁶ 傅寶玉、雷霆，〈社會思慮發展研究在港、台〉。收於楊中芳、高尚仁主編，《中國人、中國心：發展與教學篇》，台北：遠流，1992，p.215。

神話、哲學和宗教通常都表現出這些衝突的天性，例如善與惡、卑下與高尚、內在與外在的矛盾。不過，「善」是人類生活的理想境界，追求「至善」則是人類的目標。什麼是至善？摩西（Moses）以「正義」為至善，柏拉圖（Plato）以「智慧」為至善，耶穌則以「愛」為至善⁷。東方文化，尤其華人傳統文化，對此亦多有敘及。以下區分「西方的」與「華人的」，略論二種文化在倫理觀與人際關係研究的特色。

（一）西方的：倫理觀與人際關係的研究

西方社會中的「ethics」這個字義，與中文字義最接近的應該是所謂的「倫理」。西方所謂的「倫理」，意指「對於道德行為的研究」；其主要目的是區別「正確」和「錯誤」，「善」及「惡」。在此一前題下，西方哲人多視倫理學是思想，以「知」為目標，而不包括對生活行為的規範。近年來，在「應用倫理學」的推動發展之後，許多倫理觀點便開始導入應用的領域，台灣近年來出現的校園倫理、醫護倫理、軍中倫理、行政倫理等等也是對於「應用倫理學」的回應⁸；而「警察倫理」也是在此背景下出現的。

倫理的旨在追求善（good），是一種關於是與非（right or wrong）必須進行的判斷。倫理行為的選擇和執著，則與個人或社會所持的「價值」（value）相關。價值乃是一種人類情欲的表達，是人類對於事務在感情上的確認，也是人類行為的驅策動力。倫理具有規範作用，它協助人們判斷什麼是正確的、好的、值得（worthy）的和美的（beautiful）⁹。傳統西方的倫理觀，與其人際關係研究，都顯示出西方的特色。從行為科學（behaviorism）出發，發展出的西方人際關係相關理論亦很豐富，以下擇一二略加介紹。

（1）均衡社會體系（the idea of social equilibrium）

Rest 援引 Piaget 的觀點，詳盡詮釋了「均衡社會體系」的概念（the idea of social equilibrium）。Rest 基本上認為，每一個人人生來即是群體的一份子，人們為了彼此的利益，相互合作以結合在一起。為了致力社會合作和減少潛在的衝突，必須設計一個方案，作為分配社會合作之利益和責任的決策工具。在此一體系內，是由道德準則和原則執行規範，規定了社會安排、社會實踐、社會指令（social arrangement, practices, and instructions）是可以被允許存在。同時，也是由道德準則和原則來界定：什麼權利對某些社會角色是特別的，什麼對全體社會成員又是一般性的。這種社會合作觀念，在政治思慮和法律思慮中，也是一個主要概念。在政治和法律領域裡，人們如何判斷對錯，如何給自己一個適當的定位，都建立在與道德思慮相同的組織結構之基礎上¹⁰。

什麼因素決定個人是否要和別人建立關係？為什麼有些關係從未進展到較深的層次？又為何有些關係會一直在惡化？行為科學研究者提出理論，設法解釋這些問題¹¹。

（2）人際需求理論（interpersonal needs theory）

⁷ 洪志美譯，《我好，你也好：善用人際溝通分析，保持最佳心理定位》，台北：遠流，2004，p.33。原著 Thomas A. Harris, *I'm OK, You're OK*. Published by Harper & Row, 1969.

⁸ Kimmel, 1988、黃藹，1997、李瑞全，1991。轉引自章光明，《警察業務分析》，台北：五南，2000，pp.64-65.

⁹ 吳庚等，1975、McMurray, 1966。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.94.

¹⁰ 傅寶玉、雷霆，〈社會思慮發展研究在港、台〉。收於楊中芳、高尚仁主編，《中國人、中國心：發展與教學篇》，台北：遠流，1992，p.216.

¹¹ 曾端真、曾玲珉譯，《人際關係與溝通》，台北：楊智，2000，pp.131-135。R.F. Verderber & K.S. Verderber 原著 *Inter-Act: Using Interpersonal Communication Skills*, 1995.

人際關係和溝通滿足了人類的基本需求。人際需求理論主張一種關係是否開始、建立或維持，全賴雙方所符合的人際需求程度。心理學家 William Schutz 指出三種基本的人際需求是：愛（affection）、歸屬（inclusion）和控制（control）¹²。

「愛」的需求反映出一個人表達和接受愛的慾望，「缺乏人際關係」的人，很少對別人表示強烈的感情，也逃避對自己表達感情的人。「過度人際關係」的人，熱切的想和每個人建立親密的人際關係，並且對剛見面的人立刻信任他們，也希望別人把他們當成密友。在這兩個極端之外的是「適度人際關係」的人，這些人容易表達和接受感情，能從與他人的種種關係中獲得快樂。

「歸屬」的需求是希望存在於別人團體中的慾望。根據 Schutz 的說法，每個人都有社會需求，不過滿足這種需求的人際互動量顯有不同。一個極端是「缺乏社交」的人，那些人通常希望獨處，而減少與別人接觸。另一個極端是「過度社交」的人，他們經常需要同伴，當他們必須獨處時會顯得緊張。而大多數人都不數於這兩種極端的類型，多數人有時喜歡獨處，有時也需要與別人的互動，並且享受這種互動。

「控制」的需求是指希望成功的影響周遭的人與事的慾望。一個極端是「放棄者」，他們沒有任何的控制需求。他們通常規避責任，不願主管任何事；而且極端順從，不做決定也不接受責任。另一個極端是「獨裁者」，他們需要時時駕馭他人，否則會焦慮不安。他們可能從有權控制局面的人手中奪取責任，他們盡量做每一個決定。除了上述兩種極端，多數的人是「民主者」，他們在某些時候能居於領導地位，在另外的一些時候，他們也能安於別人的領導。這一類人會勇於表示意見，也能夠順從他人。Schutz 的人際需求理論解釋了基本的人際行為。而以下的交換理論則說明了人們如何在關係中彼此互相適應。

（3）交換理論（exchange theory）

John W. Thibaut 和 H.H.Kelley 提出人際關係的交換理論，他們認為關係可藉由互動所獲得的報酬（reward）和代價（cost）的互換來加以瞭解。報酬是接收訊息者所重視的結果，常見的報酬有好的感覺、聲譽、經濟收益和感情需求的滿足。代價則是接收訊息者不想蒙受的損失，包括時間、精力和焦慮。舉例來說，若是預期和對方談話是愉快的話，那麼，人就花時間和某人談話。反過來說，如果預期和某人談話結果會導致沮喪，那麼，人就不願意去浪費這種時間¹³。

這個理論分析可以從單一的互動延伸到關係之中。假如關係持續一段時間之後，報酬減去代價之後所得到的報酬，如果低於某一水平時，人們將對這種這種關係感到不滿意或不愉快。

Thibaut 和 Kelley 認為，最令人滿意的報酬率會因人而異，人際關係的投資報酬率決定了關係或互動的吸引力，雖然人們在代價高於報酬時會終止關係或互動，但是環境有時會讓人持續處於非常不滿意的關係中。

人際關係的交換理論認為人們會有意識的、故意的去衡量任何關係的代價與報酬，意謂著人們會從經濟觀點進行理性的判斷與行為，去尋求有利的而避開不利的人際關

¹² William Schutz, *The Interpersonal Underworld*. Calif.: Science and Behavior Books, 1966, pp.18-20.

¹³ John W. Thibaut & Harold H. Kelley, *The Social Psychology of Groups*, 2nd ed. N.J.: Transaction Books 1986, pp.9-30.

係。但實務上，此一模式還無法解釋人們有時會採取的複雜且不理性的行為¹⁴。

此外，還有學者在需求理論和交換理論之外，再提出人際關係角色理論和人際關係平衡理論。角色理論主張人際關係是個人間角色運作的結果。平衡理論認為人際關係是一種人際間的平衡關係。亦即若是一個人會喜歡他人，是因為他人也喜歡自己；反之，若一個人會討厭他人，是基於他人討厭自己而形成的¹⁵。

（二）華人的：倫理觀與人際關係的研究

道德觀和人際關係是華人文化兩個很重要的特色。Wilson 指出：「傳統和現代中國學者都很清楚，中國人的言論或著述處處可見道德說教。與期他較不如此強調道德的文化相比較之下，此一特徵的普遍程度，就更加令人注目了」¹⁶。

Hsieh 指出：「中國哲學的主要議題全都集中在道德觀上面；儒家的精神不僅在於研習標準的為人處事方式和道德觀，也在於找出一套理想的生活方式」¹⁷。

許多學者不約而同的以「五倫」來闡釋華人的倫理觀，「五倫」也被視作華人社會人際關係的準則，不僅千百年前如此，到了現在，仍是如此。

在華人社會，倫理意謂「人倫的秩序」，指出了人與人之間存在的靜態關係，但不僅止於此，華人的倫理觀也提供了人際互動的行為準則。譬如：君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友是靜態的人倫秩序；而「君之使臣以理，臣事君以忠」或「父慈子孝、兄友弟恭」，這其中的「禮」、「忠」、「慈」、「孝」、「友」、「恭」是動詞，也是符合倫理的行為準則¹⁸。中國哲人談倫理，目的不一定在樹立理論體系，重點應該是在具體實踐¹⁹。

倫理成為深化、內化的道德義務，在華人普遍在意且重視人際關係的表現上，古今皆然。傳統上，共有五種主要的人際關係：君臣、父子、夫妻、兄弟和朋友。儒家思想認為，這五種關係乃是建立在彼此的道德義務上²⁰。在現代的中國社會，這五種關係的本質依舊存在，不過或有延伸、或有變更。並且容納了其他的人際關係。

呂俊甫的大中華地區實徵研究，在台灣、香港、中國大陸進行。他從研究訪談資料中歸納出十種人際關係，這些關係包括親子、師生、夫妻、上司和下屬、世代之間、異性之間、手足之間、朋友之間、學生之間和同事之間的關係。這十種現代的人際關係就像中國古代的君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友五種主要關係一樣，主要都是和自己人之間的私人關係。中國人的道德觀，很強調這五種古代關係或那十種現代關係，並致力於人際之間的和諧²¹。

決定道德發展速度和道德發展方向的因素，主要有以下三者：（1）父母和老師的管

¹⁴ 曾端真、曾玲珉譯，《人際關係與溝通》，台北：楊智，2000，pp.131-135。R.F.Verderber & K.S. Verderber 原著 *Inter-Act: Using Interpersonal Communication Skills*, 1995.

¹⁵ 林欽榮，《人際關係與溝通》，台北：楊智，2002，pp.104-107.

¹⁶ Wilson R. W. "Moral behavior In Chinese Society: A Theoretical Perspective." In R. W. Wilson, S. L. Greenblatt, & A. A. Wilson (Eds.), *Moral Behavior In Chinese Society* pp.1-20. New York: Praeger. 1981.

¹⁷ Hsieh, Y. W. "Filial Piety And Chinese Society." In C. A. Moore (Ed.), *The Chinese Mind: Essential of Chinese Philosophy And Culture* pp.167-187. Honolulu: East - West Center Press. 1967.

¹⁸ 姜占奎，《組織行為與行政管理》，作者自行出版。1991，pp.511-512.

¹⁹ 蕭武桐，《行政倫理》，台北：華視文化出版社，1990，p.57.

²⁰ Chan, W. T. *A Source Book In Chinese Philosophy*. Princeton, NJ: Princeton University Press. 1963.

²¹ 呂俊甫著，洪蘭、梁若瑜譯，《華人性格研究》，台北：遠流，2002，pp.324-325.

教；(2) 家庭、學校和社會的道德風氣；(3) 在社會化過程中，扮演某些角色的機會。相對於上述三個因素，對台灣的相關研究則發現：

(1) 家庭的社經地位對孩子的道德發展有恨很深的影響，因為它會影響父母教養子女的方式，以及父母對待子女的態度，尤其在童年時期。然而，到了青少年時期，影響力最大的就是學校。

(2) 家庭、學校和整體社會對道德發展的影響力不相上下，或許每種因素會在不同的人生階段產生不同的影響。個體通常最先受到家庭的影響，其次是學校，接著才是整體社會。

(3) 影響的程度會隨著個體的社會階層和教育程度而有所不同。受過高等教育的「高階」和「中階」者，他們受家庭和學校的影響，比受社會的影響來得深刻。一般而言，在台灣，對道德發展影響最大的通常是家庭²²。

華人學者對華人社會的人際關係研究，是基於「人際關係本土化研究」的需要與願望而出現的。這個觀點符合人際關係在文化架構下運作的前題；也意謂著社會科學本土化理論的建構的成果。無論是採用實徵研究取徑，或是文獻詮釋、民族誌研究方法，都顯示出正面的意義。以下三則是來自於華人研究者對於華人社會人際關係的一般見解。

(1) 人際關係是人與人之間的關係

此一見解認為，人際關係按不同的標準可以分成四類：

- 1.按組成的紐帶，分為血緣、地緣、業緣三大關係群；
- 2.按性質分為對抗性與非對抗性兩種不同性質的關係；
- 3.按內容分為經濟、政治、法律、道德等人際關係；
- 4.按社會生活的領域，分為家庭生活、職業生活與社會生活的人際關係²³。

(2) 人際關係是人與人之間在社會生活中的交往關係

此一見解認為，人與人之間在社會生活中的交往關係，可以從動態、靜態兩個角度來觀察。從動態的角度來看，人際關係就是「人與人之間在思想意識、感情與行為上的相互交往過程」；從靜態的角度來看，人際關係可以視作「人與人之間感情的凝結」。

(3) 人際關係是人們在社會交往過程中為滿足精神需要而產生的

此一見解認為，人際關係是人們在社會交往過程中為了滿足精神需要而建立起來的。所謂的精神需要而產生的關係，此一意涵則可能是心理關係、感情關係或者說是個體與他人的心理距離和行為傾向。

以上三者意涵或在文字上有所不同，但皆是由心理學的角度來界定的，都是在強調人與人之間的感情親疏。亦可依據感情親疏程度進一步引申為：「好感」、「共同感」、「同情」與「愛」四個層次²⁴。

呂俊甫對華人社會人際關係的論斷是：「華人利用人際關係來滿足個人的需求或短期的自我利益。華人社會普遍相信政治和生意上的成功，主要取決於『關係』的靈活運

²² 呂俊甫著，洪蘭、梁若瑜譯，《華人性格研究》，台北：遠流，2002，pp.283-287。

²³ 原文出自常永軍的文章〈人際關係分類之我見〉，轉引自劉萃俠，〈一九八八年以來大陸人際關係與交往研究概述〉。收於楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台北：遠流，2001，p.29。

²⁴ 劉萃俠，〈一九八八年以來大陸人際關係與交往研究概述〉。收於楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台北：遠流，2001，pp.29-30。

用，尤其是和有權有勢者的關係，華人的道德觀往往是工具相對導向的」²⁵。這樣的論斷，相當具有代表性。

參、警察工作與面臨的人際關係課題

警察人際關係和警察倫理有密切的關聯性；多位警察學的研究者，都對此作了闡述。而從這些闡述中，我們嘗試歸納出警察所面臨的人際關係課題。

張潤書等對警察倫理作出的定義是：「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」。也可以說是：「警察人員道德的原理」。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²⁶。前述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」。

陳明傳等則使用「警政倫理」闡述，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理原則，即依法行政、維持秩序、堅守紀律、為民服務等²⁷。

「警察倫理」的要義，也被用來要求員警提供良好的「民眾服務」。雖然如此，仍然是一種對警察職能的挑戰。對於「警察倫理」和警察服務的「顧客導向」所存在的扞格，李湧清提出他的評析。

李湧清引述指出，美國警政研究者 Manning 認為，如同其它晚近的警政新思維「一樣，在「全面品質管理」的概念之中，預設了警察組織文化具有大量的同質性，然而事實並非如此。某些實施全面品質管理的警察組織，認為除了必須提高顧客的滿意度之外，還必須兼顧「降低成本」或「創造利潤」，在學者看來更是不足為訓，匪夷所思。此外，李湧清認為，在顧客導向之下，警察組織與人員的自主性何在？警察組織人員，自然必須服務，要「以客為尊」；不過，警察仍然必須執法，也仍然必須追捕罪犯、告發交通違規。在此一情勢下，「顧客」的概念就不是一般商業交易中的顧客而已。換言之，警政機關想要以「顧客導向」來提高顧客滿意度是有難度的。這也是長期以來警察有責性（accountability）和警察自主性（autonomy）存在的緊張關係²⁸。換言之，警察提供「顧客導向」的服務，不能只是一句口號而已；但事實上，它確實只是一句口號而已。

²⁵ 呂俊甫著，洪蘭、梁若瑜譯，《華人性格研究》，台北：遠流，2002，p.333.

²⁶ 張潤書，1986。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.95.

²⁷ 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.

²⁸ 李湧清，〈警政新思維：修辭或現實〉，《警學叢刊》，第33卷5期，pp.1-14。2002，桃園：中央警察大學警學叢刊社。

章光明、黃啓賓亦對此提出警察組織與一般企業的「異質性」。他們認為，警察組織的目標在創造公共利益，但是所謂「公共利益」過於抽象，要回應並滿足民眾的期待，並不容易；甚至經常會處在衝突與矛盾的關係之中。警察行為的強制性與一般企業不同；警察組織雖然必須提供服務，但同時也是公權力的執行者，凡是在其職權範圍內的事務，職司者皆有強制性的管轄權²⁹。上述這些說法與見解，使得警察欲藉由人際關係來改善警民關係，已經存在著先天的障礙。

即便如此，警察倫理仍然被寄望能夠作為「廉政管理」和「風紀管理」的有力推手。

按照一般的說法，警察在面對角色多元及社會價值分歧時，警察倫理是有關是非善惡的思辨與實踐，也是警察行為的指引。避免警察為謀求私人利益悖離專業倫理，廉正管理可為改善警察貪腐問題提供方向與策略³⁰。而警察由於受到外在環境、社會環境、組織氣候、領導統馭等因素之影響而爆發違反風紀之案件。警察風紀預防之道包括在制度上設置心理諮商服務、加強警察倫理教育、了解員警與民眾間之互動情形、建立上下溝通管道等等³¹。這些都包含了人際關係的成分。

由是觀之，我們從四個層面來歸納出警察人際關係所面臨的課題。

（一）警察與組織成員間的人際關係

警察組織中的人際關係，在行政管理學範疇，也被視為「人群關係」。

早些年的“human relations”被譯為「人群關係」，因為，其所研究的範圍，並非僅限於機關中個人與個人間的交互行為關係，而且更進而研究機關內個人與群、個人與機關、群與群、群與機關的相互行為關係³²。人群關係學者所討論的主題，包括無形的非正式組織、領導、激勵、改變抗拒和消除組織衝突等等³³。

組織管理必須重視人群關係（human relation），以人性化管理出發重視人性的需求與滿足。因而組織內部的管理模式或上下、長幼、同事之間的倫理關係，也要發展出內部倫理規範的新觀念³⁴。

不過，機關或群的具體行為關係還是發生於基本單元的「個人」身上，也使其還原到「人與人交互行為」的狀態。領導、激勵更是警察人際關係研究所不應忽略的部份。因此，如果譯稱不變，而把人際關係研究的範疇放大，或確認警察人際關係研習的範疇，那麼，人群關係可視為警察人際關係“interpersonal relationships”課題中的一個重要部份。

（二）警察與社區民眾間的人際關係

警察人員的執法態度，是警民之間人際關係的第一步，或者說是第一印象。而研究指出，第一印象很難改變。莊德森在探討警察公共關係時，提出警察執法態度，較為人

²⁹ 章光明、黃啓賓，《現代警政：理論與實務》，台北：揚智，2003，pp.88-89.

³⁰ 孫文超，《我國警察組織廉正管理之研究》台北：台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班 碩士論文，2003。

³¹ 林東陽，《我國警察風紀問題危機管理之探討》，台北：銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士在職專班碩士論文，2003。

³² 姜占奎，《人群關係新論》，台北：五南，1991 初版七刷，p.3.

³³ 陳庚金，《人群關係與管理》，台北：五南，1993 初版七刷，p.5.

³⁴ 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.109.

詬病的四種態度，諸如：(1) 態度傲慢：儀容不整、舉止輕浮、行動散漫；(2) 態度冷淡：遇民眾有事請求愛理不理，對民眾發生急難漠不端關心；(3) 態度勢利：對權威卑躬屈膝，對貧苦頤指氣使；(4) 態度緊張：對民眾請求不耐煩，遇突發事故不穩重³⁵。這些遭人詬病的態度，當然對於社區中的警民關係有負面影響。這個情況的改善之道，在於警察本身即可主動進行，相對困難度較低。而比較困難的是，警察同僚之間的人際信賴關係不佳，也會波及到社區警政的推動。

葉毓蘭、李政峰認為社區警政的重心當然是警民關係，但只是處理這一部份是不足的。他們認為除了政探討警民關係以外，還應該包括各種人際之間的關係，例如長官、部屬、同僚間的信任關係也是重點。他們指出，在上下關係與同事之間營造信任的氛圍，不但可以減少同仁之間的猜忌，還能增加凝聚力。然而，警察機關現行制度設計不良，無法與時俱進，信賴危機不僅出現在警民之間（police-community），也在官警之間（supervisor-subordinate）、同僚之間（peers）與單位之間（inter-agency）。信賴危機已經成為警政機關的一種障礙，也是員警士氣低落的根源。在官僚體系的運作下，若是長官承諾難以信賴，中層幹部看長官臉色辦事，出現「說一套，做一套」的結果，情況就會惡化。這種惡化讓基層只能虛與蛇委，應付各種瑣務及督考，其成效不言可喻。信賴危機，已成為推動正常警政業務的障礙³⁶。誠信、信賴、信任一直都是人際關係探討的重點，不只同僚之間如此，警民之間、友誼團體之間，都是如此。

（三）警察與友誼團體成員間的人際關係

警察是否能夠和一般人一樣，享受與友誼團體？研究發現：警察缺乏正常的休閒與社交活動的機會；友誼團體的對象多侷限於同事間的往來，連親朋好友也感覺愈來愈少，實質的人際關係並不理想。大多數的結交多是職務接觸，這種接觸是建立在彼此的利害關係上，不易建立真正的情感。如此一來，在人際疏離的情形下，再加上既有的組織工作壓力，基層警察承受的壓力更形巨大³⁷。對此，顏世錫也提出以「結交益友」來作為建立良好人際關係的起步。

顏世錫在卸下警職出任國策顧問期間，有好幾次受邀到警察機關演講警察的「生涯規劃」。有一次在刑事局的演說，他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

³⁵ 莊德森，〈警察公共關係〉，《警學叢刊》，第31卷4期，pp.111-136。2001，桃園：中央警察大學警學叢刊社。

³⁶ 葉毓蘭、李政峰，〈以信賴為基礎的社區警政作為〉，《警學叢刊》，第33卷3期，pp.1-24。2002，桃園：中央警察大學警學叢刊社。

³⁷ 黃翠紋，〈警察工作壓力之探討〉，收於王寬弘等《警察行政》，台北：五南。2001，pp.445-479。

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」³⁸。

誠然，警察必須「做好人際關係」，也應該「結交益友」。以人際關係「差序格局」的觀點來看，家庭、家族成員與個人之間的人際關係，才是所有人際關係的基礎。

（四）警察與家庭成員之間的人際關係

曾有人比喻員警是「最容易爆發危險情緒的工作」，並認為員警最大的壓力並不是來自犯罪者所拿的刀槍，而是無聲無息、來自每天的時間壓迫，還有民眾永無止境的情感要求。在這樣惡劣的工作情況下，如果警察與家庭成員間的關係不佳，警察就容易陷入孤獨、多愁的心理危險境界。無論任何原因，當最親近的家人都不能作為警察的支持團體時，警察自殺的悲劇就難免發生。而警察自殺的背後意涵，幾乎等同於警察的人際關係已經陷入了絕境。此一絕境，才造成警察「有死無生」的自我毀滅行為。

對警政機關而言，拿槍的員警不死於對幹的歹徒之手，反而死於自殺，這毋寧是警政單位最不願面對的事情了。

分析警政署 93 年最近的統計資料顯示，自民國 82 年迄 91 年累計警察自殺死亡人數為 75 人，其中已婚 38 人 50.67%，未婚 33 人 44.00%。警察自殺原因以「家庭因素」24.00%居首，「感情困擾」占 22.67%次之，「工作適應」13.33%再次之。若以婚姻狀況觀察其自殺原因，「已婚者」以「家庭因素」占三成九居首，「未婚者」以「感情困擾」占四成五居首。而其中又以基層之警員及隊員 62 人占 82.67%最多；其原因以「感情困擾」占 27.42%居首，「家庭因素」占 25.81%次之，「工作適應」及「健康因素」各占 12.90%同列第三位。

上述資料，凸顯出這些選擇自殺結束生命的警察，他們大多數人並不擅於處理感情、家庭衝突問題。換言之，他們沒有得到良好的家庭人際關係的支援。

肆、倫理因素導入警察人際關係

前文提及，「倫理就是人際關係」，若適度的加以闡釋，則「倫理」和「人際關係」二者之間仍有次序的差異。「倫理」有較多的思維成分，或者說人際間的「既有關係」成分。而「人際關係」則有較多的「行動」，或者說「行為準則」的成分。因此，將「倫理因素」導入「人際關係」是一個值得探索的課題。

從文化深層結構來看，東西方的倫理觀和人際關係的諸多觀點並不一致，已如前述。換言之，「人際關係」的課題，不適合以「跨文化」的方式處理；「人際關係」也不具備東西方普遍一致的準則。我國的警察執行勤務以國境內為主，也就是在「華人文化」或說「中國傳統文化」的社會氛圍中執行勤務。因此，本文以為，將傳統華人的倫理因素導入警察人際關係，具有正面意義。

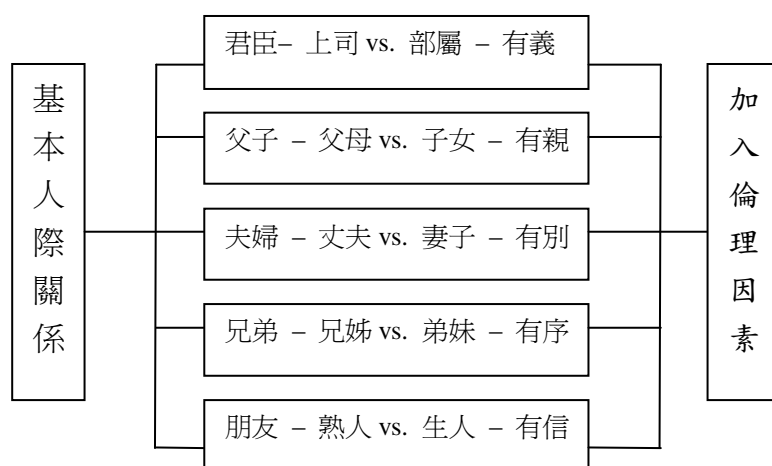
將華人倫理因素導入人際關係，原本是由鼓吹「中國式管理」的學者曾仕強最早提出來的，用於企業管理領域。曾仕強的諸多見解，在於面對管理問題與解決管理難題。在某些方面來看是人際關係的「道」與「術」，頗值一探。

³⁸<http://www.tcpsung.gov.tw/love/page3.htm>

「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

（一）試將傳統五倫導入警察人際關係

曾仕強認為，人際關係與溝通，對任何人來說，都是十分重要的課題。因為，人類的關係十分複雜，又因為風土人情的不同，又形成不一樣的人際關係。一般來說，西方的人際關係，是以「個人」為基礎，社會由個人所構成。為了確保個人享有自由獨立，就要依賴法律來維持整體的秩序。法律，成為西方人在人際關係中重要的基礎。華人的關係以「倫理」為基礎，人與人的關係並不完全靠法律來控制。華人的關係模式，是在「法律許可的範圍內，衡情論理，以倫理來彌補法律的不足」。倫理，才是華人社會人際關係的基礎³⁹。這個觀點，可以成為警察人際關係的基本準則。



圖：倫理因素導入現代人際關係（曾仕強、劉君政，2002：59）

曾仕強由上圖為例，指出：《中庸》說君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友，是天下人皆具有的五種關係。《孟子》進一步說明：父子有親、君臣有義、夫婦有別、長幼有序、朋友有信。用現代的人際關係說法，這五種關係也符合上司與部屬、父母與子女、丈夫與妻子、兄弟與姊妹、熟人或陌生人五種。也可以將倫理因素，導入這五個基本的人際關係中⁴⁰。以上說法，皆源自於西方社會所沒有的深層文化結構。而西方的和華人的關係還有以下幾個主要差異：

（1）西方人主張「人生而平等」；華人主張「合理的不平等」。所謂「合理的不平等」意謂彼此位置有上有下、有長有幼；只要合理互動，就能使人人發揮所長，又有相當的約束力。

（2）西方人際關係要以「法治」為基礎，並不適用於華人社會。因為在華人傳統中，「法」永遠不夠用；又因為華人不喜歡違法，但普遍喜歡動腦筋走法律邊緣，只有靠倫理才能補強社會秩序。

（3）華人的倫理觀念，使個人在自己之外，還設置了各種形式的關係，這些關係都可以加強約束個人的行為，使個人的言行舉止，格外謹慎。西方人只講人際關係，缺少人倫觀念，個人做事個人擔，約束力較弱⁴¹。

曾仕強提出的下述觀點，或許對於強調「依法行政」的警察而言，不一定會被認同；

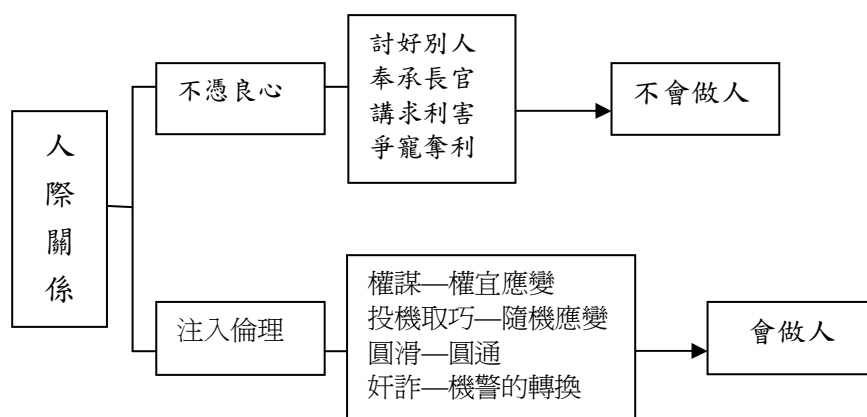
³⁹ 曾仕強、劉君政，《人際關係與溝通》，台北：百順資訊，2002，p.1.

⁴⁰ 同前註，p.59.

⁴¹ 同前註，pp.12-15.

但這些見解，卻是華人社會官場中「為官之道」的「精華」；有益於改善警察人際關係。

曾仕強指出：「當發生人際衝突時，西方人首先會想到的就是『依法解決』，以訴諸法律的手段，來尋求解決。主要原因是西方人對法律有信心，總認為法律之前人人平等，只要依法就可以獲得公平的待遇。但是，傳統華人的處事態度卻並非如此，因為華人非常重視人際關係的和諧，即使有衝突，也希望先把「依法」藏起來。這並不是不依法，而是會先設法由情入理，大家顧面子的憑良心講道理，如果有效當然很好；若是萬不得已，情理走不通，再來「依法辦理」，還來得及⁴²。



圖：倫理就是憑良心（曾仕強、劉君政，2002：62）

從上圖來看，曾仕強認為：人際關係就是做人的道理，也可以說是做人的技巧。做人講求技巧，難免就沾染了一些權謀、圓滑甚至奸詐的味道。但是，如果導入倫理道德，往往就能使負面的「權謀」，轉化為正面的「權宜應變」或者「因時制宜」、「因地制宜」；也能使負面的「奸詐」，轉化為正面的「機警的變通」；而字意不良無品的「圓滑」，也會被轉換為「處事圓融」、「練達」的佳評。

他還指出：「一般人提及人際關係，難免會認為『搞關係』就是一種『討好別人』、『奉承長上』、『講求利害』、『爭權奪利』的負面指涉。但這些負面的指涉，如果導入倫理道德之後，可能評價就會截然不同。事實上『做人』、『做事』同等重要，只會做事而不會做人，人際關係乏善可陳，很容易就把所有人都得罪了，又怎麼可能好好做事」⁴³？

做人如果不憑良心，只想以欺詐的心態來運用技巧，勢必造成爾虞我詐，兩敗俱傷的悲慘結局。而「注入倫理」之後，情況就會改觀。而曾仕強認為：「注入倫理」最簡單的解釋就是「憑良心」⁴⁴。不過，他也提醒，若是只學技巧而不重視「誠信」，則不但不能收效，可能還會惹來嘲笑。

「誠信」對警察人際關係而言，是具有重要顯著意義的。因為，「誠」是中央警察大學和臺灣警察專科學校的共同校訓，從兩校對於「誠」的重視程度來看，將「誠」導入警察人際關係，應屬貼切。

（二）試將「誠」導入警察人際關係

「誠」是華人的傳統倫理之一，要如何解釋「誠」在人際關係中的地位？致力於華人社會人際關係本土化研究的學者楊中芳，對此有諸多闡釋。

⁴²曾仕強、劉君政，《人際關係與溝通》，台北：百順資訊，2002，pp.58-59.

⁴³同前註。

⁴⁴同前註。

楊中芳認為：「在人際關係發展的初期，人際交往會持續下去，是有一定先決條件的。就是，雙方都必須基本『誠實』，而且願意遵循每一個場合的遊戲規則來待人行事，不要花樣，這接近華人社會所稱的『老實』。老實是指除了『誠實』之外，還能循規蹈矩；這些是必須通過經常的交往才能得出結論的」。

根據此一交往模式，逐步顯示出的是雙方彼此的「誠意」。而「誠意」是指雙方並不完全是以自己的私理為交換準則，而是以「互惠」作為交換準則，這也反映了雙方都有進入互惠交換的意願⁴⁵。

人際關係最終還是希望雙方能夠「誠心」相待，不只是為自己的利益來善待對方，而是能「盡己之心為人」，出於自動自發的精神來幫助對方。這樣才能確保人際關係是信任的憑藉；這類精神就是華人所稱的「誠心」或「用感情」的表現。「誠」促成了這種感情成分親密度增加，也是整體人際關係進展的主因⁴⁶。

楊中芳進一步引據儒家思想，來強調「誠」的倫理觀，已經被內化為符合道德的行為準則。他指出：

「誠」是儒家倫理思想的基石；「誠」甚至被視為貫穿天地萬事萬物的基本準則，是天地之道，為人之本。大儒有言：

誠者，天之道也；思誠者，人之道也。至誠而不動者，未之有也。不誠，未有能動者也。《孟子》〈離婁〉

天地為大矣，不誠則不能化萬物；聖人為智矣，不誠則不能化萬民；父子為親矣，不誠則疏；君上為尊矣，不誠則卑。《荀子》

從上言來看，即如「心誠則靈」，或謂「有誠走遍天下，無誠寸步難行」。這主要是因為儒家傳統認為道德是個人的本性，生而具有；因此，只要誠心相待，就必然能發揮道德本性⁴⁷。「誠」是促進人際關係進展的重要倫理因素；一個人也可以透過實踐「誠信」而獲得良好的「信用」；從而獲得他人的「信任」。因此，「信用」似乎是「誠信」與「信任」的橋樑。

儒家思想認為，個人的道德修養是社會安定和諧的基礎，因此，「誠信」是首要的、無條件的。而「信任」則是派生的、有條件的。而且，誠信是信任的充分必要條件。這一傳統思想與倫理觀對華人的心理與行為產生了重要的影響⁴⁸。「誠信」對於具有政治作用的警察工作而言，確是改善警察人際關係的重要倫理因素。

此外，儒家思想相當重視「己欲立而立人，己欲達而達人」，認為這是「仁」的體現，是「忠恕之道」，是最切近的「為仁之方」；即行仁的方法。由「仁」出發，儒家要求人們在踐行自己的生命活動時，自覺地按照仁道原則行事，以仁道處理人與他人之間的關係，以仁道處理人與世界之間的關係。

警察身分與隨身分而來的公權力都具有「工具交換」的效用；而警察在「利社會」或「利他」的工作精神中，也希望能夠進行人際之間的「情感交流」。因此，警察在各

⁴⁵楊中芳，〈人際關係與人際情感的構念化〉。收於楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台北：遠流，2001，p.361.

⁴⁶同前註，p.362.

⁴⁷同前註，p.387.

⁴⁸同前註，p.389.

種場合中的人際關係應該如何定位，亦可參考楊中芳的看法。

（三）試將「仁」導入警察人際關係

楊中芳認為，在「人人為我，我為人人」的人際關係模式中，所有涉及人際關係的交往都可以看作是在一些既定的場合產生的。每一個這種場合都有一定的交往目的，因此也就包含雙方就某種目的或需求所進行的交換。交往的場合可以分為兩類：（1）互依場合：是通過互惠、互助等不同方式及程度的交換達到相互依賴的作用。此類場合正式的例如工作往來、商業合夥協力等；非正式的場合如施助、求助。（2）維繫場合：是通過社交場合，人們得以相互認識，從而展開兩人關係。或藉之相聚敘舊，或償還人情債，從而維繫已有的關係。此類場合正式的例如婚喪喜慶、餐會宴請等；非正式的場合如郊遊、家宴等等。而無論是互依場合或維繫場合，都包含了「工具交換」和「情感交流」兩個層面⁴⁹。

楊中芳闡釋「工具交換層面」，是指雙方在交往中以滿足在交往場合的目的。對互依場合而言，是指雙方以滿足彼此的需求為目的的互惠、互助往來活動；對維繫場合而言，是指為達到維持溝通、連絡目的而作的禮尚往來的情感往復活動。在此一層面，雙方以能否滿足在某一場合中，個自應扮演的角色及所應盡的義務，從而達到交往之目的，並以之作為評價雙方交往滿意與否的標準。

而「感情交流層面」則是指雙方在交往過程中，向對方表達自發真情的往來活動。這種情感的交流通常出於自願，而非出於必須或應該，所以是真正感情的流露。為對方所作的是出於關心及同情的助人，而非互惠的交換。如果能讓對方感受到己方的善意與有心，容易使雙方關係更進一步，進入相互信任、相互照顧，甚至達到利益一體化，不分彼此的親密關係⁵⁰。

在人際交往時，向對方表達一定的情感是必要的，這通常被稱作是「人情規範」。當需要抉擇如何去對待交往的對方時，華人社會通常會使用「合情合理」的法則。亦即，在一個具體的情境中，除了考量工具交換的利益以外，也要加入一定的情感層面的考量，才算是恰當。

進一步，楊中芳提出傳統華人文化與倫理，對於「人情交換」的實務影響甚鉅。他認為，傳統文化的人倫概念是「人情交換」的基本思想，特別是傳統的五倫觀念，可以說是「人情交換」的指導思想。

他認為，人與人之間所應給予對方的情感，是依據雙方在一個交往場合中所扮演的相對角色而定。相對於五倫中每一對角色關係，都有一個「應該」有的「情」。那就是父「慈」子「孝」、夫「義」妻「聽」、兄「良」弟「悌」、君「仁」臣「忠」、朋友「信」。這傳統五倫的規範也定下了人際交往「因人因地而異」的基本模式。進一步來看，任何兩人交往所內含的人情行為義務包括：上下關係以長「惠」幼「順」或以君「仁」臣「忠」為行為規範；平行關係以「誠」、「信」為規範；與己無關的陌生者，也應給予最起碼的「人道救援」、「禮尚往來」、「不斤斤計較」等「有人情味」的行動為規範⁵¹。這些以「仁」

⁴⁹ 楊中芳，〈人際關係與人際情感的構念化〉。收於楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台北：遠流，2001，pp.338-370。

⁵⁰ 同前註，pp.346-347。

⁵¹ 楊中芳，〈人際關係與人際情感的構念化〉。收於楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台

為本的倫理因素，除了是普遍華人社會人際關係的重要內涵以外，亦可嘗試將之導入警察人際關係。

如前所述，本文提出將傳統華人倫理「五倫」、「誠」和「仁」等因素導入警察人際關係之中，預期對於警察人際關係會有正面的啟發。但是，將倫理因素導入警察倫理關係，在實際情況上，可能還有無法解決的問題與盲點。這個「盲點」源自於倫理因素中「因人而異」的「差序格局」，值得「警察人際關係」課題作再進一步的探討。

（四）倫理因素在警察人際關係中的盲點

一個新近的警察「超級破案效率」事件，引發社會討論。快速破案，警方沒有得到社會大眾太多的喝彩，反而被喝「倒彩」，警察那裡做錯了？這個案例是「杜十三案」。案情大致如下：

「2005 年 11 月 1 日文壇知名作家杜十三在家裡喝了一點酒，再由家中步行前往距離住處 500 公尺外的超商購買電話卡，再利用超商外的公共電話撥打。前兩通，他先打到 104 詢問行政院總機及院長辦公室電話，第三通打進行政院總機，由總機轉到院長辦公室，他就對接話秘書發話，前後不過一分鐘。並未表明身分，發話內容涉及恐嚇行政院長謝長廷。11 月 7 日，刑事局偵三隊隊長帶領三組七名幹員，前往杜十三位在北投實踐街的住處，將其逮捕，迅速破案」⁵²。

警方內部在慶功，警方外部卻在「反諷」警方的超級效率。媒體批評警方的意見內容大致如下：

「詩人杜十三在酒後打電話恐嚇行政院長謝長廷，這件看起來很難偵破的芝麻綠豆案，竟然在短短六天就宣告偵破。電話恐嚇或騷擾，是一種無預警式的偷襲，被恐嚇或被騷擾的人，很難有機會事先防備，或預先作好蒐證的動作。打電話的人，不會笨得自報姓名。電話接通後，該說的話，三言兩語說完，隨即掛斷，從此音訊全無。警方能從大海裡撈針，能從沙漠裡撿出種子，值得肯定。不過，我們也要想想，如果今天被恐嚇或被騷擾的人，不是行政院長，而是像你我一樣的市井小民，警方會那麼快破案嗎？或者說，警方破得了案嗎」⁵³？

警察對事涉長官的辦案效率特別快，還不只杜十三案而已。另一則案件也引發民眾的關注。媒體批評警方的意見內容大致如下：

「2004 年 4 月 17 日，內政部長蘇嘉全的夫人洪恆珠在修車時被搶劫，引起警方高度注意，只用了六天，9 名嫌犯落網，速度高的嚇人。警方的破案效率真的有這麼高嗎？來看看內政部警政署發佈的數據，94 年 1 月至 8 月，刑案的發生數量有 37 萬 386 件，其中有 23 萬 6591 件宣告偵破，破獲率高達 63.88%，但是，民眾的安全到底怎麼保障」⁵⁴。

以上兩則案例，可以從各種角度加以評析，若從「警察人際關係」來看，警察完全符合了「上、下」關係，「把長官的事，當自己的事來辦」；警察內部會覺得沒問題，但警察外部則不做如是想。換言之，警察人際關係導入倫理因素後，可能出現「難以內外

北：遠流，2001，pp.350-351.

⁵² 蕃薯藤新聞網 <http://news.yam.com/chinatimes/society/200511/20051108577690.html>

⁵³ 范立達部落格 <http://blog.chinatimes.com/fld/archive/2005/11/08/24419.html>

⁵⁴ yahoo 新聞網 <http://tw.news.yahoo.com/051012/39/2el63.html>

兼顧」的盲點。

在每一個人際關係圈中，大部分學者都認為華人有將與自己交往的人按遠近、親疏區分成幾個向外擴散的圓圈的現象。這種「差序格局」的現象中最簡單也是最普遍的一種就是「兩分」的格局。兩分格局就是把一部分人稱為「自家人」或「自己人」；另一部分就是「外人」⁵⁵。警察人際關係也會出現這種「差序格局」現象。但是警察的「自己人」、「自家人」的概念是什麼？只是長官而已嗎？

警察的「自己人」包含那些人？什麼條件下可以稱為「自己人」？這些不易辨析的問題，可能是警察人際關係導入倫理因素後必然會出現的盲點；因為警察的這些作為，經過比較後，都不符合民眾的期望。而這個「盲點」或許也是「警察人際關係」應該繼續研究的方向。這也會使得「警察人際關係」的研究，更增豐富。

伍、小結：歸納與未來研究

在華人高度道德取向或政治道德取向的社會裡，Wilson 認為，情況有如「政治浸淫於道德熱誠和普遍道德訓諭中」。這意味著，道德和政治之間已沒有了界限，道德就是政治⁵⁶。這句話的意思，可能註定了「警察不可能用改善警察人際關係來討好每一個人」；因為，警察人際關係具有高度的政治性；此一「政治性」，也迫使警察人際關係缺少了完整的「自主性」。

但是，警察人際關係的研究課題，還是需要繼續發展。D. Dwyer 針對人際關係的研究提出的看法，頗值得推動警察人際關係研究時的參考。

Dwyer 在 1995 年指出：早期對人際關係的研究成過果非常有限，這些研究採用的方法頗為不當，並且過於機械化。研究範疇主要是「第一印象」以及人們「彼此吸引」對方的因素。使用的方法則多是以大學生為樣本的實徵研究，要求受測者對陌生人作出立即的反應，或是對一份隨意完成的態度問卷所進行的分析；但是，這些研究都沒有真實生活中的人際接觸⁵⁷。

今日，人際關係的研究範疇較以往更為寬廣，並企圖勾勒出一幅更複雜的人際關係圖。所作的研究不只包括正面的元素，例如友誼、愛情與家庭生活等；也研究負面的元素，諸如生活中無可避免的衝突或煩惱。而有些研究會有更廣泛的實務應用。此外，在文化差異下，東方「集體主義」的社會特質，使團體目標往往更優先於個人目標，這些都是人際關係研究時開始受到重視的時候。然而，這種種研究在形成一套可以包含所有類型的人際與團體間關係的一般性理論之前，仍有一段漫長的路要走⁵⁸。警察人際關係的研究，也有一段漫長的路要走。

⁵⁵楊宜音，《「自己人」及其邊界：關於差序格局的社會心理學研究》，北京：中國社會科學院社會學研究所博士論文。轉引自楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台北：遠流，2001，p.398.

⁵⁶Wilson, R. W. 1974, *The Moral State: A Study Of The Political Socialization Of Chinese And American Children*. New York: The Free Press. 轉引自傅寶玉、雷霆，〈社會思慮發展研究在港、台〉。收於楊中芳、高尚仁主編，《中國人、中國心：發展與教學篇》，台北：遠流，1992，p.216.

⁵⁷林正福譯，《人際關係》，台北：弘智，2001，pp.10-11。原著 Diana Dwyer, *Interpersonal Relationship*. Published by Routledge, 2000.

⁵⁸林正福譯，《人際關係》，台北：弘智，2001，pp.11-12。原著 Diana Dwyer, *Interpersonal Relationship*. Published by Routledge, 2000.

除了提醒對於警察人際關係課題研究的重視以外，本文整理與歸納之前的論述，提出以下結論：

（一）國內現行警察人際關係課程教學內容出現認知心理學、領導統御與激勵、警民關係、公共關係、媒體關係、兩性關係、情緒管理與抗憂鬱、溝通技巧與說服和倫理與服從等等歧異。警察人際關係的教學與研究，可以進一步的加以適切界定。

（二）警察人際關係的範疇，宜從四個層面探討：（1）警察與組織成員間的人際關係；（2）警察與社區民眾間的人際關係；（3）警察與友誼團體成員間的人際關係；（4）警察與家庭成員之間的人際關係。

（三）「倫理就是人際關係」。若適度的加以闡釋，則「倫理」和「人際關係」二者之間仍有次序的差異。「倫理」有較多的思維成分，屬於「既有關係」成分。而「人際關係」則有較多的「行動」，屬於「行為準則」的成分。將「倫理因素」導入「人際關係」是一個值得探索的課題。

（四）從文化深層結構來看，東西方的倫理觀和人際關係的諸多觀點並不一致，「人際關係」的課題，不適合以「跨文化」的方式處理；「人際關係」也不具備東西方普遍一致的準則。我國的警察人際關係，適合以華人傳統的倫理觀加以探討。

（五）將華人傳統「五倫」、「誠」、「仁」等倫理因素導入現代警察人際關係具有正面意義。但也出現了尚待釐清的盲點。正面的警察人際關係有益於踐履「公共利益」。

最後，在本文尚未觸及或並未深入論及的部份，本文以為，就個體而言，警察人際關係的目標在於使警察個人保有健康身心、愉悅與和諧。這些未觸及探討的部份，權作「警察人際關係」未來研究的方向。

參考資料

- 王豐榮，2001，〈如何推動生命教育〉，《警光雜誌》541期。
- 呂俊甫著，洪蘭、梁若瑜譯，2002，《華人性格研究》，台北：遠流。
- 李湧清，2002，〈警政新思維：修辭或現實〉，《警學叢刊》，第33卷5期，桃園：中央警察大學警學叢刊社。
- 林正福譯，2001，《人際關係》，台北：弘智。
- 林泰銘，2002，《警察行政倫理困境之研究—以花蓮縣警察局為例》，花蓮：東華大學公共行政研究所碩士論文。
- 林東陽，2003，《我國警察風紀問題危機管理之探討》，台北：銘傳大學公共管理與社區發展研究所碩士在職專班碩士論文。
- 林欽榮，2002，《人際關係與溝通》，台北：楊智。
- 吳學燕，1994，〈警察壓力管理〉，收於《第二屆警察行政管理學術研討會論文集》，中央警察大學行政管理學系主辦。
- 洪志美譯，2004，《我好，你也好：善用人際溝通分析，保持最佳心理定位》，台北：遠流。
- 黃翠紋，2001，〈警察工作壓力之探討〉，收於王寬弘等《警察行政》，台北：五南。
- 梅可望，2002，《警察學原理》，桃園：中央警察大學。
- 傅寶玉、雷霆，1992，〈社會思慮發展研究在港、台〉。收於楊中芳、高尚仁主編，《中國人、中國心：發展與教學篇》，台北：遠流。
- 章光明，2000，《警察業務分析》，台北：五南。
- 章光明、黃啓賓，2003，《現代警政：理論與實務》，台北：揚智。
- 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。
- 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。
- 陳庚金，1993，《人群關係與管理》，台北：五南。
- 曾端真、曾玲珉譯，2000，《人際關係與溝通》，台北：楊智。
- 姜占奎，1991，《組織行為與行政管理》，作者自行出版。
- 孫文超，2003，《我國警察組織廉正管理之研究》台北：台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。
- 姜占奎，1991，《人群關係新論》，台北：五南。
- 莊德森，2001，〈警察公共關係〉，《警學叢刊》，第31卷4期，桃園：中央警察大學警學叢刊社。
- 曾仕強、劉君政，2002，《人際關係與溝通》，台北：百順資訊。
- 楊中芳，2001，〈人際關係與人際情感的構念化〉。收於楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台北：遠流。
- 葉毓蘭、李政峰，2002，〈以信賴為基礎的社區警政作為〉，《警學叢刊》，第33卷3期，桃園：中央警察大學警學叢刊社。
- 劉萃俠，2001，〈一九八八年以來大陸人際關係與交往研究概述〉。收於楊中芳主編，《中國人的人際關係、情感與信任》，台北：遠流。
- 蕭武桐，1990，《行政倫理》，台北：華視文化出版社。
- Chan, W. T. 1963, *A Source Book In Chinese Philosophy*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Hsieh, Y. W. 1967, "Filial Piety And Chinese Sociwty." In C. A. Moore (Ed.), *The Chinese Mind: Essential of*

Chinese Philosophy And Culture pp.167-187. Honolulu : East - West Center Press.

John W. Thibaut & Harold H. Kelley , 1986 , *The Social Psychology of Groups* , 2nd ed. N.J. : Transaction Books

William Schutz , 1966 , *The Interpersonal Underworld* . Calif.: Science and Behavior Books.

Wilson R. W. 1981 , “Moral behavior In Chinese Society : A Theoretical Perspective .” In R. W. Wilson , S. L.

Greenblatt , & A. A. Wilson (Eds.) , *Moral Behavior In Chinese Society* New York : Praeger.

蕃薯藤新聞網 <http://news.yam.com/chinatimes/society/200511/20051108577690.html>

范立達部落格 <http://blog.chinatimes.com/fld/archive/2005/11/08/24419.html>

yahoo 新聞網 <http://tw.news.yahoo.com/051012/39/2el63.html>

<http://www.tcpsung.gov.tw/love/page3.htm>

「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

<http://news.sina.com.tw/newsCenter/focusReport/13927/13159083-1.html>