

廿一世紀的警政思維

劉 世 林

廿一世紀被稱為知識經濟時代，也被稱為新經濟時代或新世代，新世代之所以會被稱為「新」，是因為與「舊」有所分野。「舊」是時間所造成的一種痕跡，可能是一種事實、一種物質、一種觀念、一種生活方式、一種「習慣了的感情」或「習慣了的方法」，如同我們對身旁舊事物留戀一樣，渾然不知周遭已有了變化。事實上，在時間過去的剎那間，它劃分出了「新」與「舊」，「新」是對「舊」的一種否定，但新舊卻非對立的，新是以舊作為基礎，進步是辨證的過程，是對「舊」的一個經過重新篩選及創造，留下好的、刪改不必要的、去蕪存菁的過程，我們稱它為「揚棄」，也稱它為「變化」或「改變」。所以善用歷史所帶給我們的經驗，來面對新事物帶來的挑戰，就是一個創新的過程，不能創造，便面臨毀滅；沒有摧毀，便沒有創新，這是自然的規律。

「時代」，是從「新」到「舊」間變化的一段時間，我們常將這段歷史變化的關鍵時刻稱之為「革命」，正如從專制時代到以往威權時代，再至現在民主時代，是由慢而快、由量變而質變、亦即由漸變到突變的過程。在改變之時，常常有一種渾然不知的感覺，驀然發現，早已不是熟悉的情景，代溝因而產生。代溝不是年齡問題，而是對新時代能否並進的問題，某些人，泰半存有經驗的傲慢，常會緬懷過去的輝煌，停留在自己無力改變或不願改變

的過去時代慣性中，不願去學習、吸取新知識，並選擇改變、求進步，遂與新時代的現實觀念脫節，形成了差距。我們常稱之為「代溝」，代溝或許常發生在年齡有差距的人之間，但也不盡然。那些抗拒改變、不願接受挑戰的人，通常是驕傲自己經驗豐富的人，自認為自己才是對的，殊不知其觀念、做法已不適用在這個年代，本身所擁有的經驗價值也逐漸在減少，甚至成為包袱，我們常稱之為頑固，所以代溝無非是對時代認知所產生的差距，年齡輕的人，若不能與時代並驅，那也會脫離時代的脈動，而與他人形成「代溝」了。

艾文·托夫納在廿世紀七〇年代所撰的「第三波」一書中，曾提出人類社會文明經歷三大革命：農業革命，人類經歷了幾千年而瞭解到耕種、畜牧的技術，大幅改善人類的生活。又經歷一千多年，而有工業革命的發生，生產技術提昇，大幅增加工業品製造與流通率；不到三百年，在廿世紀中期又發生了資訊革命，數位化、電子化的發展，使資訊得以更迅捷的方式傳播與保存。各階段革命是以科技為槓桿，影響的不止物質上的改變，亦強烈地衝擊著人們的思想、倫理、道德及國家的政治、法律制度：由封建社會的君民統治關係到貴族工業的商業興盛，從中產階級抬頭到近代的平權、民主意識高漲，人民從被統治者一變為人民是頭家的統治者角色，創造了服務性的政府。

邁入二十一世紀的人類，將面臨第四次的革命—高科技革命，包含網際網路及生化科技掛帥的時代，再次衝擊著現有的人倫、人際關係、就業生態。在這容易創造財富的年代，產生的問題將會更複雜及多元化；加以網路科技的進步與知識分享的無遠弗屆，拉近了實際存在的距離，加速了資訊的擴散，改變了傳統的經濟觀念，創造了以知識為基礎的新經濟；知識密集科技化的結果，造成了產業結構大幅改變，在全球化的市場經濟運作下，技術密集的传统產業在某些區域受到衝擊，我國傳統工業也因為外移，失業人口增加，中高年齡者尤多，此時，唯有保持不斷的自我學習、專業不斷提昇，跟上時代，才能創造生產力，適應新時代的需求；同時，因為生物科技的發展，透過 DNA 研究，我們已可輕易的複製其他生物，英國在一九九六年便成功複製羊，並在一九九九年發展出一種稱做羊毛剪的蛋白質藥物，可讓羊隻在一週內自行脫毛屬性並自動失效，使羊繼續長毛，便是個很好的例子。這是一個新的科技，科學家甚至預測在 2025 年可以發展出複製人類的技術，屆時，創造出來的人在生理機能上可以和本人一模一樣，並可移植心臟、腦袋，但正因為如此，複製人所產生的道德倫理問題便是急待預先解決的課題。此外，因為生物科技及基因工程藥物的發展，防老及抗老技術提昇，改善各器官機能，延長了人類的生命。在台灣，今日平均壽命已比一百年以前增加一倍以上，美國科學家更預計人類平均壽命在 2046 年可以活到一百二十歲。

高科技的革命有以下四點特徵：**第一個是速度的革命**。目前運用的資訊科學，就有如資訊高速公路。在 1860 年剛開始有傳真時，從紐約傳真到倫敦一個字要七十塊錢美金，今天靠著網際網路高速、廉價的傳輸，透過電子郵件傳送訊息或長篇的著作，只需相當短的時間

及少量的市內電話費。以前產業主要是靠技術知識(know-how)，但現在技術並非企業的核心，因為在網路競爭上，技術的專業性，很快因為擴及普遍化，造成價值遞減，價值的創造必須存在於具有有效、可靠、快速、便利性的高效率通路，與透明適當的專業流程上，這便是速度革命。

第二是成本革命。雖然成本的概念很早就已經存在，而且成為在社會中和別人競爭的基本考量，為了成本的因素，我們往往將企業中一部分轉移、外包甚至整體搬遷至成本低廉的市場。但隨著網路及通訊的盛行，電子商務、電子信用卡的普及，增加了貿易溝通的管道，進而改變傳統的成本結構，造成經濟全球化的結果。我們可以發現，就算現在經濟不景氣、失業率升高的情況下，產品仍舊朝著低價位的走向，同樣的商品招標的價格比往年低，規格標準化發展導致低成本、高報酬的結果，值得注意的是，成本已不限於有形的資產，而無形的資產，如智慧財產、創新、信用都成為成本估計的最大部份，這都是成本革命的例子。

第三是觀念革命。觀念是改變新時代的起點。在新世代中，我們必須要思考本身觀念是否需要改變，是否需要向年輕的、有新觀念的人學習，官大學問大，絕對不是當然。警察同仁亦是如此，要了解到今日的領導者不能總是依恃職務上的權力，而保有權威性，而是要去傾聽、瞭解部下與民眾的心聲及建議，同樣的，在過去警察學的課本中，告訴我們警察的三個手段，其順序是強制、指導、服務，在新時代我們要瞭解，民主意識高漲，水準提高傳統的觀念已經被顛覆，手段順序改為服務、指導、強制。

第四是學習革命。智慧的產生，在不斷的自我學習、組織性的學習及積極的反省與思考中。在這科技快速發展、知識爆發的時代，唯





有不斷的學習，才能夠生存。教育是相當重要的投資，除了學校外，家庭、社會、團體、自我的教育也很重要，從身邊各種事物、談話、資訊中獲得學習、成長的經驗。因此，在各警察單位中，如何在領導者與被領導者之間建立一種良性、有效的意見交換管道，彼此學習，消弭相互間的矛盾與衝突，就顯得格外的重要。

另外，我們所面臨的時代，也創造了四種全新的價值：第一、網路的價值。網路改變了行為及資源流通模式。透過免費的知識分享，一種無遠弗屆的傳播，其擴散的速度十分快速，創造、附加的價值也相當多，如廣告及許多直、間接的利益。第二、知識的價值。我們要知道，知識取得雖然不用錢，但所能引發創新的思考途徑卻能從其中收取專利費用。正如世界前任首富：微軟總裁比爾蓋茲，沒有不動產，不需庫存，靠的是研發 Windows 軟體的專利。以時間為主軸的農業革命、工業革命、資訊革命在市場全球化的現象後，突破地域、國界，勞力密集、技術密集及智慧密集的勞動力，分別橫面地分配在各個具有三種不同革命性質顯著的區域，知識擁有的程度，代表了財富分配的趨勢，這個時代正是財富重分配的過渡時期。第三、顧客的價值。新時代中，「服務」是被普遍採用的概念，在警界，正推展以顧客為導向的警政，今日政府與人民的關係，不再是統治者與被統治者的關係，而是一個為人民服務、滿足人民要求的政府，人民是頭家、被政府服務的顧客。此時，警察為一種具有服務性質的行業，顧客導向是以人民需求價值為依歸的，但它必須有所範圍，即就是在法有明文規定的範圍內提供服務，過分擴大的顧客導向，非但不敷社會成本，亦且使服務品質受損。顧客導向的目標是走向客戶關係，建立人們對政府的信任、依賴與忠誠度，如此方能

擴大顧客價值，豐富人民與警察（政府）之間的互動，藉此，更可創造社會價值。

根據一九九七年的產業統計，美國產業分布 80% 為服務業；10% 為工業；3% 為農業。且因其採用機械、電子、生化農業，使其甚至可成為農業出產國。日本產業則 74% 為服務業；15% 為製造業。而台灣產業卻只有將近 54% 的服務業。另一項數據顯示，台灣約兩千三百萬人口，每年包含華僑的觀光客有三百萬人次；法國約五千萬的人口，每年觀光客卻高達六、七千萬人次，由此可知，今日社會中，服務業是迅速累積財富的主流，它不但是個無煙囪的產業，也是一個無重量的產業。所以台灣要轉型，要做亞洲中心、貿易中心、金融中心，唯有提高本身的高科技及知識經濟，才能在世界享受到優渥的生活條件。目前傳統工業慢慢外移的情形，是種正常、必然現象。第四、壟斷價值。所謂壟斷價值就是創新價值。網路企業有句口號：「贏者通吃」，這就是重視創新，雖然創新在知識經濟中，常是瞬間領先，但這個瞬間領先，已因速度創造了壟斷價值。台機電與宏碁電腦進行專業互助的策略聯盟時，便是將信心建立在不斷創新的基礎上，在互相提供技術的同時，還能永續地保有本身的優勢。在座有許多服替代役同仁，利用在總隊這段時間，應該多多學習，培養專業，若沒有把握在這裡的時間，好好學習，便喪失了增加競爭力的機會，退役後便難就業。這是新時代殘酷的事實，其實也就是壟斷價值。

接著，我們來談談新時代的新思維，「思維」是帶有邏輯感，是有道理可循的，新思維就是不同於過去的思維方式與思維內涵，作為一個現代政府的公務員，我們應該有幾項重要的新觀念、新思維。

第一、民主政治有兩大矛盾：在這民主的時代，一方面，人民希望一個萬能的政府，卻

又希望政府干涉愈少愈好；另一方面，希望提供完全的服務，但又希望繳稅愈少愈好，這兩個矛盾自然表現在公權力萎縮與政府預算拮据之上。為此，政府就必須從成本轉嫁與結合民力著手，所以國營事業的民營化，BOT策略的實施，以及非政府組織(NGO)的推動，都是為了結合民間的力量，降低社會成本，同時也推廣使用者付費的觀念，以求社會公義。警察的任務太多，有環保、電信、森林、河川……等，又須維持社會秩序安全，在警力不足的情況下，要達成所有的任務實屬困難。在無法滿足民眾各類期望時，便會產生民怨；事事皆及、勤務過重，又會造成警怨。所謂警力有限，民力無窮，要能整合民力，告知社會大眾自身應具備的於道理、道德、犧牲奉獻的精神及應付出保護自我生命財產安全的代價，不能完全只靠政府提供，如私人保全業就能替代政府在治安方面一部份的能力。另外，如何讓行政機關發揮其所擁有的警察權，使其健全、茁壯，以避免對現有警察資源過分的依賴，亦有助於分擔警察機關的重任，使社會秩序、行政效能都得以有所保障。

第二、全球化思考：既然網際網路、數位通訊與交通運輸的便捷，把人類生活方式推向全球化，關係過國家整體發展的策略，作為一個現代人民，便必須把自己從地域性的思維範疇中解放出來，合作、結盟、互惠是時代所趨。今天在台灣可經由電腦網路和北京大學的學生聊天；可以和一個印度的女孩子談戀愛；台灣的國中學生可以和加拿大的學生或黑人學生合作參與世界性的競爭；可以在任何地方買到只有在特殊地方出產的礦產或特產；企業、公司可輕易地吸收各地人才，像在印度南部一個貧窮的城鎮，居民的英文、數理有很好的程度，美國科技公司認為其具有相當好潛力，為了發展高科技，特別作大量的投資，也

寬列配額把相關人才移民到美國。全球化的另一個結果就是主權有限。全球化的結果，傳統政治學上主權絕對的觀念，已不復存在，存在的是相對主權觀念，譬如父母以暴力的方式管教子女，就會受到家暴團體的限制；如果在台灣殺了一隻老虎、胡亂砍伐森林、製造污染，國際的野生動物保護協會、環保組織就會譴責你違反了野生動物保護法或破壞整個生態環境，如果你仿冒或抄襲，就會受到國際團體的處罰或制裁，顯然，主權就不再是無限的了。

第三、多元的文化：一國文化的成長是需要多元文化的衝擊，如果每個人都固守自己的文化，在自己的小圈圈裡面，是沒有辦法生存、成長的。而網路價值創造了文化的多元性，也加速了多元文化的整合。同樣的警察工作也是如此，以往常常自我保護，不讓外界的人輕易進入，但目前知識經濟的擴散作用已使各種領域的知識產生了溢出作用(spill over)，企業管理、知識管理等專業及文化已侵入警察專業中，同時我們也感覺到警察專業的發展，需要更多人才，因此我們開始也是時代所趨，建立許多管道，希望其他各領域的人也能夠加入警察工作。

第四、經驗的價值成報酬遞減、創新的價值成報酬遞增：經驗所產生的價值會隨著時間的流逝而降低，再過一段時間如果還用以前的經驗，甚至會成為一種負面、破壞性的因素，而創新才能獲得更多報酬。

第五、道德倫理及法律制度必須重新調整：科技是人類文明的槓桿，新的文明被創造，也持續在改變人的生活方式，自然衝擊了人群互動的機制；傳統的倫理道德生活模式，乃至法律，都受到劇烈的影響，而必須作調適，否則將無以適應新的社會。

第六、人類社會文明的革命不能脫離人性化：人性是整個人類歷史發展的主軸，現今人





權逐漸被尊重，若脫離人性就無法適應這個世界，因此服務經濟逐漸取代貿易經濟。對於警察同仁來說，必須考慮到今天的司法已經不是只採用強制的手段便能成功，而是應以服務為主，對外應採取人性化的服務，對內則為人性化的管理。領導與管理，已經從集體主義（collectivism）走向個人主義(individualism)，個人尊嚴與需求要被尊重，不論是人民或是下屬。

第七、「優勝劣敗」及「適者生存」為社會演化的定律：在現實社會與網路生態，都是處於一種要不斷的調整自我，以獲得優勢的競爭型態，能夠適度改變自己的人就能生存，不能調適自己的就會失敗。

在這些思維中，我們可以發現：生命的意義在於成長，人是有機體，其本身的價值也在於成長。成長有兩個方面，一種是有形的成長，是軀體的簡單生命過程，一個是無形的成長，是種建立在豐富的學習與知識上，觀念和思維的複雜過程。一個思想沒有成長的軀體，一個只是按照往例，習慣行事，而不知辨別今昔的組織，只不過是要被社會淘汰的行屍走肉，或者空有軀殼的廢墟而已。

同時，「思維」本身也是一個和宇宙現象同時進行的活動，人類的歷史、文明、科技是我們和宇宙共同產生的。牛頓發現到所有蘋果都會掉下來的一致性，這是一個宇宙的現象，經過他的觀察、研究、思考，發現是地心引力造成的結果，進而從中獲得知識，這是一種從宇宙現象所產生的思維；而宇宙中的一項重要因子「時間」，給萬物帶來新舊的差異，我們無法在時間之外獨立成長，只有和時代亦步亦趨才叫進步，若只是一味地習慣於現在，不求興革，就叫做保守；緬懷過去幻想再復現，那就是反動；若我們無視於當下所擁有的資源、具有的限制，而尚未準備好條件，只想達到超

出現實社會的需求，就是冒進。

警察工作、警察文化著重於社會的安定，故有著先天的保守性格，但今天它必須要作若干改變，若還陷於保守，便無法面臨時代的挑戰。未來警察的經營理念，除了傳統上法律和秩序的任務外，現在要加入安全和服務的積極任務，來提供安全、服務的環境，以符合時代的需要。今天的警察這個龐大的機構和組織，在面臨新時代的時刻，要重新思考本身及其工作是否要改變，此種改變也可稱為警察的轉型，這種轉變是基於人民對警察的期待也是我們對人民的承諾。日本企業管理學者大前研一說的話：「未來每一個人都要學會跳恰恰恰(cha.cha.cha.)」第一個 cha 叫做 change，要學會改變；第二個是 chance，要學會找機會、製造機會；第三個 cha.是 challenge，要勇於接受挑戰。一個新世代的新思維，就是要我們要尋求改變、製造有利的機會、以面對嚴酷的的挑戰。我們警察同仁在這個新世紀中，更應該對這個「恰恰恰」有所警覺與領悟。✱

（本文作者為前警政署副署長）

（按：劉副署長於 95 年 9 月 16 日榮退，本刊敬祝這位博學多聞、謙沖磊落的顯允君子，萬福攸同。）

