

- 一、前言
- 二、契機
- 三、祇有警察才需要同理心嗎？
- 四、同理心是什麼？
- 五、同理心的功能
- 六、如何以「同理心」執法？
- 七、同理心的運用原則與步驟
- 八、同理心的演進過程
- 九、結語

## 一、前言

立法委員許舒博於本(99)年2月23日質詢有關警察機關之民眾滿意度下降最多，比較98年第二季與第四季民眾對於政府在治安的表現，滿意度從42.8%下降至26.2%，不滿意度從48.6%上升至66.6%，最主要是第一線執法人員之態度與言行「無同理心」。行政院吳院長表示，第一線受理員警應將報案民眾當作自己的親人看待，內政部應促使員警具同理心、熱忱服務，提升民眾滿意度。因之，我們才關注到同理心的問題。

過去(其實就是10年前)我們崇拜的警察標竿是會「破大案，抓要犯」的英雄，但是曾幾何時我們卻因為「取締檳榔西施執法過當」被媒體頭版頭條批判，警政署其實已經將「治安、交通、服務」列為警察3大重點工作，但要將組織由重視「破案」轉變到「破案、服務」併重，是文化與價值觀的轉變，不是那麼容易。

## 二、契機

警政署王署長甫上任接受自由時報訪問時就說：警政施政優先項目，除了人事之外就是「希望員警能有同理心讓為民服務品質能提升」，迄今已近2年，今年3月媒體報導警員執勤無同理心案例仍有：99年3月11日：女大學生遭色狼性騷擾，警(大同分局)：『當惡夢一場』!、99年3月11日：警(士林分局)開巡邏車把妹，搭訕高校生，問『要不要去兜風』、99年3月21日：彩券行遭竊全錄，拿拷貝光碟報案，警(仁武分局)：『賊來再叫我』，警不甩竊案！等案例，署長上任就看出了問題，但要扭轉警察這一老舊官僚體系確不容易，藉這次院長及立委之要求，由同理心的認知與教育訓練開始來做，是不錯的機會。

## 三、只有警察才需要同理心嗎？

警大葉毓蘭教授因臺中市發生身分證遭詐騙集團冒用官司纏身舉家燒炭自殺3死1獲救案件及她外甥女也有同樣遭遇差一點跳河，而撰文批判「檢警冷血，不能去同理這些被害人的心，與人民距離那麼遠」，之後，葉教授外甥女案件破獲了，證明她確實是求職被詐騙之「被害人」，而不是詐騙之「幫助犯」，但檢察官起訴書(或法官判決書)寫道「預見將自己帳戶提款卡及密碼提供他人使用，可能遭利用作為詐欺犯罪匯款使用，仍基於幫助詐欺之不確定故意，提供帳戶之提款卡及密碼，交付姓名年籍不詳之成年人使用」似乎「提供他人帳戶已是犯罪行為」。如此逕行「有罪推定」，令人驚訝！

提供他人帳戶就是犯罪？難道沒有其他可能？刑法中尚有緊急避難等阻卻違法規定，即以被判重刑的高鐵之狼為例，他就曾強迫被害人交出提款卡與密碼，如果這匹惡狼還兼營詐騙副業，檢察官的高論仍然成立嗎？起訴書中還說「詐騙集團利用人頭戶行詐之犯行猖獗已久，且各大媒體亦將受騙與查緝之情形多次揭露，被告恣意（帳戶交出叫恣意，錢匯詐騙集團叫「古」意，可否？）將上開帳戶之提款卡與密碼交付與他人時，即心存幫助不法之故意」，如此「幫助犯」的推論通嗎？該起訴書中看不出有透過偵查與司法專業追求正義的企圖，倒顯現出專業的傲慢。

刑法第2條明定「實施刑事訴訟程序之公務員，就該管案件，應於被告有利及不利之情形，一律注意」，警察有對求職者提供之地址與電話查證嗎？臺中3死的自殺者在遺書中指控：「法官只會叫我自己去找對自己有利的證據，而他們法官只要我們找不出來，就只會判刑。法官只要用『不詳』、『某某』這種字眼就可以判我罪，都不去找事證…最後，爸、媽如果要怪、要恨，就去恨那些害死我們的法官吧！」檢察官就算要以幫助犯起訴這個帳戶的擁有者，至少應該查明到底誰是正犯？誰與匯款的被害人聯絡的？如何聯絡？如果透過網路，應該有網路IP，如果透過電話，也可以調通聯記錄，而這個幫助犯的「動機」何在？有何獲利？豈可以自以為是的簡單邏輯、機械式的認識來論罪，而怠惰於追查真正的首謀？求職者所提供的「徵才公司」地址或電話是真或假？事實全無釐清之前，案子已經了結。

一位因求職被騙帳戶的民眾寫道「身為單親媽媽連最起碼的家計都無力了，我們得靠馬上關懷的救助金度日，求職求到快瘋了，太過著急才會照面試者要求交出

帳戶。而警察和檢察官都問我，你也有高職學歷為什麼還會被騙？那把錢匯進去的受害者不一樣也高學歷嗎，為什麼她們還會被騙錢？錢入我們的戶頭，我們也沒動過那一分一毫，為什麼我們變成了幫助犯？」擁有固定、高薪工作的警察、檢察官或法官們有「同理」過失業者「求職求到快瘋了」的心情嗎？林孟皇法官說得好「法官應貫徹無罪推定原則，不要用自己的思維邏輯要求普羅大眾，而應以一般人的法律感情作為認事用法的基礎。雖然法官是人不是神，不可能有機會體驗、瞭解不同社會階層人士的生活經驗與模式，但應基於同理心，嘗試去瞭解社會不同層面的人的生活經驗與經濟困窘狀況。尤其許多人在長期失業的情況下，他對於職缺的渴慾，恐怕不是高坐法庭的我們可以體會的。」有法官認為「這些案子的刑罰都很輕，多半判以罰金或拘役，實在不應該走上絕路！」，對於一個自認被冤枉的失業者而言，數萬元的易科罰金怎交得起？不死怎辦？這個情節是控訴官僚無情的電影「不能沒有你」真實上演，且係進階版，死了3個人！所有制度及法律均維護人權而制定，我們在執法時，總認為自己是依法行政，但有無追尋到人民所期盼的真正社會正義？我們總容易陷於專業的傲慢，或沈淪在組織錯誤的績效導向洪流中！而忘記年輕時加入打擊犯罪行列時的「初心」。最高法院檢察署業於九十八年十月轉發監察院函文，要求各地檢署勿「要求被冒用的被害人舉證自己未犯罪」，顯見監察院已注意到檢、警未遵刑訴法規定之情事，法官、檢察官、警察如不能時時戒慎權力的來源，回到初始願意奉獻司法的理念與熱情，未來難保自己不會成為被偵辦的對象！

#### 四、同理心是什麼？

說了這麼多，同理心到底是什麼？同理心原是用在心理諮商、治療時之技巧，它是指「能具洞察力地察覺個案的感覺和情緒，及情緒背後的意義，並將所感受到的與個案分享。」之後延用到人際相處時之「將心比心，感同身受」，也就是「能將自己放在別人的位置、建立關係，並參與他人的感受、反應及行為」，有同理心的人較有自信、樂於與人互動、能尊重他人談話，無同理心的人常批評、打斷他人談話、不熱衷社交活動。正確同理心有二項重要的要素，一是感覺要素，一是溝通要素。所謂感覺要素指的是，個人能覺知當事人的困惑、害怕或生氣，就好像是自己的感覺一樣；而溝通要素指的是，個人能將感覺到的內容，以當事人能瞭解的語言反應給他，使其能較清楚地知道與整理自己的困惑、害怕或生氣等情緒經驗。所以同理心可區分為：認知同理心（能從他人的立場去了解對方的認知或思考狀態，能考慮到別人的處境）、情感同理心（能知覺到他人的情緒經驗）、表達同理心（對他人表現出關懷、接納、瞭解、支持的溫暖態度）三個部分。

#### 五、同理心的功能

以同理心來處世，可發揮下列功能：第一可增加生活的適應力，多篇探討婚姻的文 發現同理心對婚姻適應與婚姻穩定度有著重要的影響。就母子溝通而言，「快寫功課」「快上床睡覺不要打電動」是最常說的話，如果能以同理心多談些學校同學或學校快樂的事，溝通一定會更好。第二提昇助人效果，同理心具有建立良好諮商關係、修正諮商員對當事人的了解、協助當事人了解內心深層的想法與感受等功

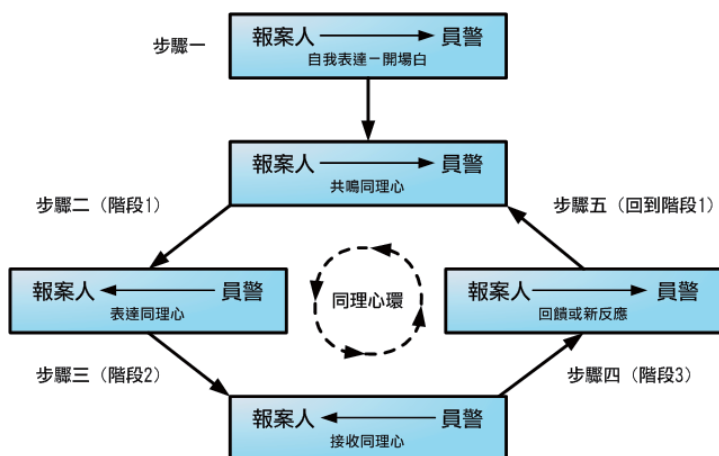
能。第三促進人際的互動，溝通、同理心及信任是建立良好人際關係的重要因素，具同理心的人其對環境採取較正向且較具建設性的回應方式。第四激發利社會行為的展現，員工具同理心，他就能展現組織公民行為，一方面能遵守一般的規範，又能主動協同仁完成任務；能展現令人信賴的績效，且能超越工作角色的創新性。

#### 六、如何以「同理心」執法？

警察每年開立上千萬張告發單；檢察官職司查緝不法，都是必須扮黑臉的行業，如何能夠做到「將心比心，感同身受」而讓顧客滿意？民眾對消防人員的不滿意，除了救火車慢到外沒有缺點，除了感謝之外還是感謝！但是警察不同，除了「不開罰單」以外沒有優點，說情不成就惱羞成怒告員警態度不佳。這是警察的宿命，我們仍然必須有「同理心」的執法。這是擔任警察必須有的專業 -- 我們必須控制我們的情緒，堅持職務立場。我們還應該對不同類型案件當事人體會其不同的心情而有不同的對應方式。而基本原則是，我們必須理解到警察單位來的當事人多處於負向情緒當中，同理後不可以被他的情緒導引或甚至激怒，我們必須冷靜往正向情緒引導。

在報案人與警察立場一致的案件部分，如刑案受害人，警察之同理心以被害人的受害開場：了解、關心被害人物質的損失，專注聆聽、引導、澄清、並作適當的回應；第二階段是員警被期待的態度：專業、穩定、耐心、親切、平等、關懷；被期待的語言技巧（用字淺顯語調柔和鼓勵）、被期待的非語言技巧（外觀端莊正面注視了解被害人心理層面之不安全感與恐懼心理）；第三階段則由員警認知到民眾被害的事實，到體會其恐懼的情緒，到表達關切，進一步與民眾產生共鳴 -- 共同破案與預

防。將上述過程繪製同理心環如下圖：



另一種類型是家暴受害人，警察必須了解家暴加害人、家暴被害人、家暴子女之感覺與情緒均不相同，必須有不同之同理因應。

有關民眾與警察之立場相左案件部分，有2種很明顯的當事人與警方立場相左，一是交通違規人一是違法的嫌疑人，我們要開罰單或移送法辦，對方希望讓他們走，可以與他們「同理」嗎？讓他們走了我們就違法了，但執法存在的意義還是為了「民眾的安全」「社會的秩序」，我們與民眾往「自己的安全」或往「利社會行為」方向溝通，人還是理性的動物，應還是能有交集。但是警察若是為了績效來開單或找偷2元小菊花案件送法辦當然引人詬病。檢方為了速結，未經詳查就將警方移送的求職被詐騙案件起訴同樣激起民怨。

### 七、同理心的運用原則與步驟

同理心的運用的原則有三：在態度上應親切、耐心、尊重、坦誠、認真、具有人性、避免專業傲慢，並且不作價值判斷；在溝通技巧上用以報案人關心之事開頭，適時回饋意見，專心傾聽，表達了解之意，身體姿勢及表情要合情合理，溝通重點不僅在技巧的表達，更應

注重對方內在的態度及認知的改變；在行為上要展現專業的作為，讓人感覺你盡力，並作後續的追蹤與連絡。

至於同理心的步驟則有下列5點：第1先收聽自己的感覺：控制自己的情緒，壓抑想評斷與譴責的下意識反應。第2表達出自己的感覺：如交通違規將危

及安全。第3收聽他人的感覺：我了解你的感覺與想法。第4用體諒來回答他人的感覺。第5則要設法讓對方也產生對你的同理心。

### 八、同理心的演進過程

要培養同理心其實有其演進過程，由個人心智模式的了解開始，到自我情緒的掌控，接下來才可能發揮同理心。為什麼我們必須了解自己的心智模式？每一個人的行為都受自己心中根深柢固的預設立場、想法、看法及切入問題的方式所影響，這就稱「心智」，而我們由過去的經驗架構這一切，故稱為「模式」。我們心智的形成是由文化及童年時期對我們影響重大的成人所型塑，其方法有四：刪減效應（不重要的事就視而不見，但嚴厲責罵孩子會自然烙下負面印記）、建構效應（將混亂的資訊找出它的架構與意義）、一般化效應（男生女生分別往社會要求、期待的方向走）、曲解效應（嫉妒會曲解生活中所有的事，如中縣竟有因嫉妒婆婆偏愛用3秒膠灌侄耳鼻案）。了解自己心智模式後則要設法控制情緒能力：察覺自己與他人情緒，進而處理情緒，並運用情緒的訊息引導自



己思考及行動。也就是處理事情前先要了解、處理自己的情緒。

所以同理心不像「將心比心」這個白話解釋那麼簡單，不是那麼容易做到，但是它又非常重要，失去同理心永遠無法建立任何親密關係。童年與懂得關愛、體貼的人相處較易有同理心，因而獲強化並反射過去從別人身上得到的信任、忠誠、愛給全世界。他們能透過自我探索尋找自己的性向、長處，接下來經常肯定自己、發展長處、自我定位並自我實現。

反之，如果照顧的人冷漠、憂鬱或充滿怨恨，孩子也將鏡射此扭曲的現實，並將過去所受的忽略冷漠反射在別人身上，只注意自己沒被滿足的需求與渴望。他們不僅不容易以同理心待人，其童年的陰暗面常產生曲解效應，甚至形成犯罪，依據犯罪學社會控制理論來看，人從小由家庭、學校、朋友、職業、宗教等社會環節之規範中學習自我控制，在每一環節中學習不足或偏差即形成低度自我控制，低度自我控制者在犯罪機會條件之促成下即會以力量或許欺追求自我利益之立即性滿足。其實這不僅適用於犯罪學，每一個人的「情緒能力」「自律能力」都與「自我控制」能力相關。低度自我控制者之指標有：1. 現在和此地取向 2. 缺乏勤奮、執著和堅毅 3. 冒險好動和力量取向 4. 不穩定的婚姻友誼和工作 5. 缺乏技術和遠見 6. 自我取向忽視他人，對他人意見不具感應性 7. 挫折容忍力低，以力量而非協調溝通解決問題 8. 追求非犯罪行為的立即快樂。人生前段（童年或青少年期）所形成之低度自我控制（或家暴造成之心理陰影等）造成之犯罪（脫序）仍會由法律、工作、妻子、子女等來予以磨練。情緒的低度自我控制也會形成夫妻爭吵、家暴、離婚、子女情緒低度

自我控制的惡性循環中。所以我們可以從自我探索中了解自己「情緒能力」的高低，這是同理心的基礎。另外一項自我探索的重點是了解「人同此心，心同此理」是不對的，人分為男人（大部分傾向於理性、宏觀【大而化之】）、女人（大部分傾向於感性、注意細節【碎碎念】），你對於自己個性中究竟理性多或感性多不了解，又同理心的認為「人同此心」，那麼就是夫妻溝通的災難。我們要認識自己的長處，學習不足的短處（如男生要學習感性才能善解舒壓），同時也要認識對方的長處，更要了解長處另一角度看也是缺點（如細節決定成敗但碎碎念細節卻令人發狂），能如是觀，才能以同理心做到「善解」與「包容」。

## 九、結語

### 以同理心創造健康人生 並為自己人生增添價值

同理心由認識自我開始，增加了我們的生活適應力，到第四項功能：激發利社會行為的展現，其實與馬斯洛的需求理論相似，每一個人的需求由生理需求到安全需求到社會需求到自尊需求到自我實現需求逐級而上，我們在溫飽無虞之後自然追求愉悅的生活（如喝香檳酒開名牌跑車），進一步我們又希望過美好的生活（用自己的長處製造真實的快樂和豐富的滿足）或有意義的生活（利他、利社會），這也就是自我實現與利社會行為的發揮，也就是為自己人生創造價值，檢警的工作要追尋愉悅的生活不是那麼容易，但要做幫助別人的有意義之事，卻俯拾皆是。人人追求健康人生，但健康人生必須身、心、靈、群體四輪平衡，但要達此境界即需發揮同理心來處理人際或工作關係才行，你我共勉之。

（作者為內政部警政署督察室第一組兼組長）