

再探警察「敘事能力與溝通」

Re-exploring “Police’s Narrative Ability and Communication”

陳宏毅*

Chen, Hung-Yi

摘要

本文在探求警察「敘事能力與溝通」的永續關係。「敘事能力」乃為警察溝通的基礎，「溝通」著重於增強警民互動關係的和諧，「永續關係」著重於警察執法與安全之持續發展。

本文在闡述敘事能力的基本內涵，與基本結構，探求敘事能力各結構的變動關係。在處理最複雜的人際關係中，如何面對與探求各種價值衝突的「關鍵理解」後，產生「理性實踐的正面能量」，與之探求、融入於理性與感性的調和，產生人對事的「正當作為」，與人對人的「共識與共鳴」。

人類的溝通方式，可分為「理性溝通」與「感性溝通」這兩方面。過於理性則會產生彼此之間的隔閡，過於感性又會產生人性真實面的差距。舉凡事物皆有矛盾的前提下，如何在理性與感性的調和下，找到事物衝突的最佳處理方式，擺脫理性與感性的僵化思維，探求出更多「包容多元的智慧」，以「同理心」的溝通來體現人世間的關懷與愛，足以達到溝通之極美，以順遂警察職務之永續發展。

關鍵字：敘事能力與溝通、溝通模組與平台、關鍵理解

Abstract

This article explores the sustainable relationship between police “narrative ability and communication”. “Narrative ability” iserves as the foundation of communication, with the purpose of fostering harmonious interpersonal interactions This article explains the basic connotation of narrative ability, and understands the basic structure of narrative ability and its changes and sustainable relationships at each level. In dealing with the

* 臺灣警察專科學校兼任教授，天主教輔仁大學法學博士。感謝二位審查人寶貴意見。摘要審查人意見一作者以溝通為明示結構，對法律之運用，實為架構，對警察工作而言，有微言大義之功；文內「永續」的概念頗具創見。

most complex interpersonal relationships, after facing and exploring the “key understanding” of value conflicts, the “positive energy of rational practice” is generated, and it is explored and integrated into the intertwining process of rationality and sensibility to explore the relationship between people and things. “Righteous conduct” emerges alongside consensus and resonance among individuals.

Human communication methods can be divided into two aspects: “rational communication” and “emotional communication”. Excessive emphasis on rationality can lead to a sense of disconnect, whereas an overemphasis on emotions may obscure the true essence of human nature... Under the premise that everything has contradictions, how to find a balance, how to find the best way to deal with conflicts of things with the reconciliation of rationality and sensibility, and how to get rid of the constraints of rationality and sensibility and explore more “wisdom that tolerates diversity”, using “empathy” to reflect the care and love in the world, and generating a sense of value of “unity of heart and brain”, which is enough to achieve the ultimate beauty of communication and smooth the sustainable operation of police duties.

Key words: narrative ability and communication, communication module and communication platform, the essential understanding

壹、研究方法與途徑

現代化警察於執行職務上應有的技能培訓，根據國外資料，歸納如後：(一) 警政指導和法律知識；(二) 身心健康等相關問題；(三) 多元文化的個別化處理技能；(四) 情緒的認知與危機處理；(五) 溝通能力；(六) 解決問題的能力；(七) 感性與理性調和的能力；(八) 如何使用武力與降低衝突的相關技能；(九) 各種情緒與行為的律定；(十) 嚴守程序正當性的能力。從國外警察的技能培訓的實證經驗可歸納出，包括：警察知識、技能與能力 (KSA) 等教育訓練課程¹。

¹ <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/?term=police+narrative+ability>

Knowledge, Skills, and Abilities for Managing Potentially Volatile Police-Public Interactions: A Narrative Review. Bennell C, Jenkins B, Blaskovits B, Semple T, Khanizadeh AJ, Brown AS, Jones NJ. *Front Psychol.* 2022 Mar 7 ; 最後流瀏覽日期 2024/04/03。這是國外探討警察溝通與敘事技能

本文所探究的是「警察敘事能力與溝通」的「永續」。本文針對上述國外研究者對於警察於教育訓練（KSA）中所認為重要的部分。提出現代化警察應具備之執法與安全之理論探討，與警察教育訓練之跨國界的想像力。

本文以「敘事能力」做為警察溝通的基礎，「溝通」著重於增強警民互動關係的和諧，「永續關係」著重於警察執法與安全之持續發展。基此，本文嘗試賦予其理論基礎與教育訓練有系統性的體系思維，促使警察在教育訓練過程中，有更多反思與提問，以精進其執法與溝通的能力。

本文的研究方法與途徑，係從概念到各種原則的構思，嘗試去解構敘事的現象，再到產生具體模組與溝通平台的建構，並從各種溝通模組與平台中進行反思與回饋，逐步形成有系統的循環思維體系。申言之，本文係重建敘事能力的基本概念與結構為核心，從而以敘事能力這個概念與結構，展開其不同層次的內涵與意義，去解構敘事的各種現象，產生與溝通具有關聯性的深度學習，為其研究之方法。換言之，可從敘事現象之解構的變動關係中，去探求各種利益與價值衝突現象的分析，逐步探求與建構出各種溝通模組。亦即，透過事物認知發現事物本質與因果關係，於此推論與驗證中，探求關鍵衝突與關鍵理解，建構各種可能的溝通模組與平台，找到最佳處理衝突事件的方式。如遇到較複雜的利益衝突，形成多元價值的包容與參與，嘗試建構出溝通平台，同時進行反思與回饋，形成有系統的循環回饋體系。

其次，於各種衝突事件中因人與事的差異（請參閱本文貳、敘事能力的「永續」），本文嘗試分類溝通類型，分（一）專業溝通（二）對抗溝通等（請參閱本文參、敘事能力與溝通的關係），並透過敘事能力的結構本身去解構與建構出關鍵衝突的理解，再從關鍵理解中（請參閱本文陸、敘事能力中的關鍵理解），推演出不同的情境發展的因應模組（請參閱本文肆、敘事能力的基本結構，及柒、敘事能力的回饋與反思）。將同理心的溝通方法，融入到敘事能力的溝通運用的轉換（請參閱本文參、敘事能力與溝通的關係），並提出不同的操作練習、話術溝通技巧（參閱本文伍、敘事能力各層次的操作關係），促使學習者產生學習遷移之效果，以建構本文方方面面的理論基礎。

相關的資料，經過上述研究者實際訪談後發現警察有關的知識、技能與能力（KSA）等訓練的重要性。

貳、警察敘事能力與溝通的永續關係

許多大專院校的通識課程，已逐漸發展為專業科目的通識課程。而這些課程的開發，乃期待學習者將其所學到專業知識，轉化為通識能力，並以之蓄積，成為日後職場上的工作能量。故可稱之為「將專業知識通過通識教育的學習歷程」。原本這是屬於社會教育工程的一部分，因緣於時代的需求，可喜的是它已經在臺灣社會各階層默默地在進行著，多元社會的反思與包容逐漸為臺灣社會所接受，而各級學校的教育在主動與被動中也逐步展開，進步的空間遠大於實踐的力量，不過，教育工程猶如播種者只求耕耘不求收穫，因為它深具有社會期待的意義。

何謂「通識」就是「博雅」的「全人教育」。簡言之，乃透過教育讓每個人在事物的學習上得以「自由」，或是透過教育讓每個人得以「實現人格的健全發展」。而這裡所謂講的「自由」，就是將所學的知識，轉換成為「通用能力」²的自由。當人習得「通用能力」後，就會產生一種自信，才會想到對自己的行為「負責」。而這裡所謂透過教育的「人格實現」，就是每個人對「自我生命歷程」的肯定與執著的通識素養。

老子有云：「為學日益，為道日損」。真正意義則蘊含「為學」與「為道」兩者之間，須有損益者，乃存乎一心。蓋能「損之又損，以至於無為，無為而無不為」，即能「不增不減、不即不離，隨心所欲，『不踰矩』」的自信。而非終日算計著事物的得失，仍無法看清事物的本質與因果，不但格局受到侷限，且無法讓事情圓滿落幕³，其基礎教育為何，即為敘事能力的養成教育⁴。警察執行職務，無論是個人或是團體，亦復如此。

警專「敘事能力與溝通」課程的創發，即是透過這樣的教育歷程中，在探求各個警察專業領域中如何做出跨領域的「統整與融貫的學習」，穿透出學習者參與學習歷程的意願，或體悟到如何將自己的知識，轉化為職務上各種人際溝通的

² 藍偉瑩，提問力——啟動探究思考的關鍵，親子天下出版，2021年12月出版，110頁。書中提到知識可分成四個向度，依序為事實的知識、概念的知識、程序的知識、後設認知的知識。其中後設認知的知識，是這四種知識之中較少被培養的知識，因為它不屬於任何特定科目，是通用的能力，屬於一般性的認知知識和對自我認知的察覺等。

³ 金惟純，活學（終生受用的人生最高效能解密），商業週刊出版，2020年7月版，96頁。書中提到，先搞定自己，其實是因為看不清楚自己，所以，才看不懂別人。

⁴ 同前註3，290頁。書中提到，用腦太多，用心太少，心腦合用，有腦有心，乃能生生不息、綿延不絕。

基本能力，產生參與工作的「熱忱與自信」，也成為日後警察處理公務的「人格特質」。

人的溝通過程，有可能發生「理性」與「感性」這兩個極端的爭執。過於理性則會產生彼此之間的隔閡，然過於感性又會產生人性真實面的差距⁵。舉凡事物皆有矛盾之處（係導因於實然與應然的差異），如何在理性與感性的調和下，探求衝突，如何調合到「止於善」的境界。換言之，當警察在處理衝突事件時，於當下去發現理性與感性的極限為何，感應到情緒起伏的消解，無須勉強隔絕，當亦能將衝突事件化於無形。例如，某些衝突事件，警察執法當下與其受制於程序正當性的拘泥，勿寧找到事物最佳處理的妥當性。

警察工作分為干涉作為（例如刑事的強制處分、即時強制的管束、各種行政法規違規的取締、群眾運動的強制驅離、臨檢身分查驗的強制、精神衛生法的強制就醫、配合法院的民事強制執行）、服務作為（地區情報蒐集、協尋、遺失物拾得的處置、臨時扣押物的保管、交通事故的處理、兵役通知的送達、民防業務的管制、道路車輛疏導與管制、市容的整頓與勸導、排解民眾的糾紛）、協調作為（檢警之連繫、少年虞犯的移送、精神病患的處理、醉酒受傷民眾的處理、校園幫派暴力及吸毒販毒、鄰居噪音的干擾、家庭暴力的處置、火災現場的疏導與管制、各種爆裂物的處置、戰時民防與總動員的處理、消費者商品糾紛、公平交易的商品廣告糾紛），依其不同工作性質，為不同的處置。

因此，警察在職務執行過程中，如何嘗試運用「敘事能力與溝通」的系統性的巧思，在處理複雜的社會案件，從基本的原理原則的講求，到各種不同案例中的活用，隨之各種情境的變化做出不同事理的轉換與表達，是警察值勤時所不可或缺的溝通能力。

本文在探求警察「敘事能力與溝通」的永續關係。「敘事能力」乃為警察溝通的基礎（理性思維做根基），「溝通」著重於增強警民互動關係的和諧（雖有不相同，方向仍是一致的），「永續關係」著重於警察執法與安全之持續發展（傳承經驗著重創新）。

本文在闡述敘事能力的基本內涵，與基本結構，探求敘事能力各結構的變動關係的認知，在溝通過程中主控現場，話語權的靈活運用。在處理最複雜的人際

⁵ 錢算得太清，算走的是人情；人分得太清，分走的是感情；夫妻不共享，必定不同心。荒田無人爭，一耕有人爭；合夥租船會漏，兩家養驢驢會瘦。這些都是人性的真實面，出自大叔語錄集。

關係中，如何面對與探求各種價值衝突與「關鍵理解」後，產生「理性實踐的正面能量」，與之探求、融入於理性與感性的調和，產生人對事的「正當作為」，與人對人的「共識與共鳴」。

參、敘事能力與溝通的關係

敘事與溝通，到底是敘事重要？還是溝通重要？事關各種事物執行之順遂與否。這問題我們可以用不同觀點切入，得到的想法或概念或許就有不同的結論。

儘管，敘事與溝通是不同的概念，如何讓敘事與溝通間產生連結的行動力，這是本文所關注的重要部分。在討論敘事與溝通的問題時，我們都會知道敘事是溝通的重要關鍵。若「沒有事實做基礎的敘事」，儘管在演講、或是在寫小說時是可以做到，宛如天馬行空、行雲流水般的敘述，亦無不可。不過，一旦講到人際溝通時，就會遇到敘述事實要如何到位，才會被對方接受，尤其是彼此利益的糾葛或衝突時，而事實問題的論述與爭議往往就會浮上檯面，這樣的爭議往往成為溝通上的關鍵問題。所以，只要談到「人際溝通」，事實上就一定想到、也希望以講道理的方式來溝通，以解決一些事實爭議的問題，期待滿足彼此的利益，讓爭議及早落幕下來。所以，儘管溝通過程或許可以暫時擱置事實的論述，但是一旦成為爭議的焦點而互不相讓時，亦即當溝通過程中「敘事的事實與事理等量齊觀」者，而產生激烈的事實爭議是在所難免的，這就是本文提出的敘事的敘事能力，即成與溝通間非常重要的關鍵問題。

本文強調的敘事，為何聚焦於探求「敘事能力」基本結構的問題（這問題請參閱本文四、敘事能力的基本結構），目的是在找到最佳解決問題的實踐力。本文尤其是針對警察執法的部分，其首重事實的發現與事實的重建（即所謂「沒有事實即無真相」的問題），各種情節的描述皆須有法律與證據的依據，而非單純的講故事或論述事情而已，亦非講究一般的溝通技巧而已，道理即在此。

不過，如果警察面對事情認為事不關己、與我無關，這部分就涉及敘事能力結構裡的事理運用，即屬同理心的運用，就基層行政警察而言，這部分常常忽視民眾的感覺，有時民眾事想說理或是在吐一些苦水，但是值勤的警察認為：「我依法行政，你要告就去告！」，而忽視事理運用中同理心的溝通，來化解情緒衝突，因此，話術溝通就非常重要了。

本文的「敘事能力」，是指警察執法應以敘事能力作為溝通的基礎。有效溝通

與解決衝突，需要以敘事能力為基礎，警察執法在溝通過程中不僅是需要不同的溝通技巧（例如，接地氣的話術溝通、轉換情境的話術溝通、同理心的話術溝通、鬥而不破的話術溝通等技巧）⁶，還需要有化解衝突的基礎理論，與執法能力的實踐力量（例如，如何選擇執法的正確性與妥當性），這問題請參閱肆、敘事能力的基本結構。

本文論述的「同理心」的溝通，是放置在敘事能力的結構裡面的「事理說明的運用」來探求與討論⁷。因為同理心在各種事理說明的運用中為經常使用的方法⁸。不過，遇到警察值勤時，如何在專業溝通與對抗溝通的選擇上，與同理心的運用部分，仍屬事理說明的運用這部分，因為這部分涉及警察執法與安全的目的性考量。

「事理說明的運用」，是讓學習者在敘事能力的學習過程中，能夠為往後累積實務經驗做奠基，逐步產生「溝通模組的體系思考」以及「溝通平台的建構能力」後，基於這樣有體系的思考運作下，產生學習遷移的效果，這跟本文討論的警察敘事能力與溝通的永續關係有關（這問題亦請參閱本文肆、敘事能力的基本結構）。

站在解決問題的角度來看，當然是溝通比較重要，因為敘事或許只是溝通的

⁶ 在事理運用是以溝通為技巧，通常是透過傾聽、尊重與轉化等過程，來進行反覆操練與學習。傾聽，包括情緒傾聽、感受傾聽、事實傾聽等；尊重，包括人格尊重、身分尊重、財物尊重等；轉化，包括情緒轉換、能量轉換、立場轉換等。藉此以觀，同理心似乎與事理運用相同，事實上，處理人際衝突事件，千變萬化，事理運用的結構比起同理心來得複雜多了，複雜並不代表難解，只要抓到關鍵理解即有解方，容於本文肆、敘事能力結構中論述。

⁷ 同理心的運用有傾聽、尊重、轉換等，其中傾聽與事物認知的不同。前者強調的是「事理運用」的方法；後者強調的是敘事能力中事物本質與因果的探求為目的。換言之，同理心的傾聽，仍需要在敘事能力結構中的事物認知來討論，蓋因事物認知是屬人類理性去探求事實真相過程中所不可或缺的要素。所謂傾聽，應放置在敘事能力中的事理說明來闡明其特別的涵意者，亦即當彼此願意擱置事實真相與立場、原則來謀求溝通或和解者，傾聽是一個重要的方法，對於事理說明則會起一定的作用與意義。換言之，當彼此對事實的認知有所不同或觀點有歧異者，傾聽各自表述在溝通過程中，彼此願意求其一致的共識與共鳴，亦即所謂「彼此雖不相同，但仍具有一致性」，此刻更突顯出傾聽與事理說明的關係。

⁸ 說出事實真相，實際上是在討論真相如何表述的問題，這部分也涉及事理的說明。真相的表達方式，可以選擇宛如剝洋蔥，需層層的剝開。換言之，要說出真相產生影響力，首重邏輯的次序與其層次之間的關係（涉及事理運用的同理心作用），有時針對不同層次的說明，需要用對比或比喻的方式來表達（涉及到事理運用的同理心作用），直到最後，深深地打動人心，讓大家知道究竟是怎麼一回事。此乃所謂真相大白的理性溝通的操作模式。也宛如章回小說般地「要知結果請看下回分解」，以此引人入勝的方式，這在陳述真相時非常重要。因在事理的運用上，有時在溝通的選擇話術時，與其單刀直入，不如委婉隱喻，才能直透人心。

過程之一部分，並非必要條件，這是從事情的結果來看，因為問題沒有解決的話，什麼事情都不用談了。況且，以人類社會學的觀點，在人類原始的基因裡面，就懂得如何使用語言進行溝通，以滿足人類對於生活利益的期待。由於原始社會傳達訊息僅靠著口語溝通，自然會有誤差，於是產生所謂的「八卦溝通」。因為人類從「肢體溝通」，到「口語溝通」，到近代的「文字溝通」，再到現代的「數位溝通」，循此溝通演化的過程，或許可運用相關資料以推論的方法去說明，然而卻無法確切地被驗證出來。不過，就是以「談八卦進行溝通」(導因於當時社會資訊不發達，容易謠言四起，甚至求神問卜，以確定八卦的正確性)，惟八卦溝通竟是當時人類團結的重要原因，或是部分之原因，其真正目的在於抵禦外侮，保護安全⁹。

例如，即便是民主國家的主政者，當決策是重大而有急迫時，他們通常不會立刻將全部的真相完全告訴民眾，事實上也無法將做實際決定所必須的複雜而具體的事實完整的告訴人民。因此，政府為了滿足人民的願望與去除其恐懼，政府總會做些誇大事實的傾向，甚至將複雜的變成簡單、假設的變成武斷，相對的變成絕對的¹⁰。申言之，從古至今人類為安全與利益追求產生的社會心理並無二致，政府與民眾溝通的方式，要做對的事情總是比較緩慢，產生民意的共識相對的比較重要且安全。因此，前面所論述的八卦溝通，與近代政府與民眾溝通之道，實具有異曲同工之妙。

藉此以觀，人類社會在「非理性的交流活動中」，即所謂「搏感情」這部分，仍是人類社會溝通過程中非常重要的一環。儘管人類在各種語言、肢體動作、神態在溝通過程中有各有不同的解讀，呈現出彼此認知上的差異與誤解，導致在溝通上自然產生許摩擦的衝突。在各種社會實證研究中，也發現在人類溝通過程中「非理性的溝通」仍占大多數，況且人類在溝通過程中習慣嘗試使用「同理心」作為溝通的方法，期待彼此產生共鳴與共識，以突破（拆除）溝通上的藩籬，這是社會普遍使用的溝通手段。如此，更突顯出「事理說明的運用」與同理心溝通關係的緊密性¹¹。

⁹ 黃心健，科技蜃樓——人與科技的愛恨情仇（人類創造科技，科技改變人性），大塊文化出版，2013年3月版，83頁。

¹⁰ Walter Lippmann，陳文豫譯，公共哲學，今日世界出版社，1986年月3版，20頁。

¹¹ 從人的心理的主觀面去透視出客觀具體的真相，兩者相互應證結果，更可以更接近事實的真相，儘管主觀的心理狀態有時在溝通過程並不是非常重要的，但是有時欠缺主觀心態的驗證使得客觀事實欠缺依附。所以，以敘事能力的結構而言，儘管傾聽與事物認知有所不同，但是，在敘事能力的基本結構而言，以同理心的傾聽為事理運用之方法其與事物認知仍是分不開的。

儘管同理心是溝通過程中不可或缺的一環。不過，就「敘事能力」的結構而言，同理心仍是「事理說明的運用」在方法上的選擇而已，因為事理運用在使用這種溝通方法，有時雖能增進彼此溝通的空間，或是拆除溝通上的藩籬，但是，卻未必能夠徹底地或根本地解決彼此衝突的問題。不過，至少彼此不會因此心生怨懟，等待適當時機再行溝通亦可。

個人的思考力，通常都是憑信自己的經歷而產生的「主觀確信」，而這種主觀確信是人類經由五官的感受（認知）去體驗（親自接觸）產生的判斷。惟依據這種確信的產生，再經過腦部理性的反思，回饋到心靈的活動者，有這種反思與回饋的心理認知過程的人，少之又少。因此，教育環境須提供更多有系統的思維結構，促動學習者的思考力。

真正的思考力，通常需要透過各種學習環境的學習，才能內化成各種事物認知上的主觀確信。不過，社會或團體的心理力的形成，通常是透過非理性的集體制約所形成的個別化的主觀確信。所以，個人的思考力，往往離不開社會活動的約制其中參雜著社會或團體的心理力，因此真正的思考力需要從特定的學習環境中建構成來的，更需要提供有系統的思維結構，促動學習者認知在參與社會學習過程中，足以產生更多元的思考法。

最典型的社會心理力的表現，就是社會運動、選舉活動、罷工運動、詐欺集團的詐騙手法，需要醞釀、鼓動、經營團體情緒，產生認同、歸屬感的主觀確信，這種非理性的集體約制力量（例如，從眾的盲從心理、主觀認知的強烈認同、利益薰心的陶醉感、心理歸屬的認同）才會逐漸顯現出來。因此，討論「感性與理性交錯作用」的溝通其如何運用，就顯得不是那麼單純只講理性溝通或感性溝通的問題。

本文要強調的是，現代社會有著複雜人際的網路，資訊的獲得非常容易、也益顯複雜，需要在更多的理性與感性的調和下，嘗試著在人際關係上取得信賴，而非只是單純的「感性溝通的形式溝通」¹²。

¹² 例如，詐騙案件探究其事物本質，我們發現有四個基本的組合與結構。第一、受騙者與詐騙者具有一定的信賴關係；第二、受騙者始終處於資訊不足的狀態；第三、詐騙者利用感性的影響力與作用讓支配受騙者去相信他；第四、受騙者完全喪失理性思考的能力，願意或接受詐騙者的支配，尤其網際網路發達的時代，更助長詐騙者操控的犯罪機會。例如某人對離職的員工的帳戶出賣給詐騙集團、某人貪圖一時之便將自己或親人的帳戶出賣給詐騙集團、不經意將帳戶密碼告訴詐騙集團、愛慕虛榮誇示自己的財務讓詐騙集團找到肥羊、趁人求職心切詐騙錢財惡

尤其是，遇到人與事的交錯複雜的溝通過程中，溝通不僅限於當下面對面的溝通問題，還包括事前的鋪陳、布局，與各種的預測風險，與各種問題的後續妥善處理。例如，黑道兩派人馬聚眾鬥毆，警方雖然已動用優勢警力排除之，卻忽視後續處理應將兩派受傷人馬分送不同醫院就醫，避免再度引發暴力衝突。

藉此以觀，現實社會警察在處理衝突事件中，避免引發更多衝突，「理性溝通的實質意義」¹³實際上已遠遠超過「感性溝通的形式意義」。因為進行理性溝通的溝通過程中，須不斷地排除一些「有毒的假理性」、「認知差異的偏見」、「心理的牴觸」、「利益衝突」等感性因素。所以，不要忽視有些看似「理性溝通的實質溝通」，實際上卻是「感性溝通的形骸化」亦可稱為假性溝通，類似情況。例如，檯面上表演假戲真做的政治作秀活動、球賽中故意放水即所謂的「打假球」，以吸引觀眾看球賽的熱情等例證，這種「假理性的溝通」，儘管它可以吸引人對此事物的熱情，但是通常仍然無法解決實際衝突的問題，甚至讓問題不斷地升溫或衍生出其他糾紛。

站在事物認知的角度來看，若是事理看不清，再怎麼想要解決問題，總是讓人感覺近在咫尺，卻仍在百步之遙，甚至霧裡看花，不知究竟。也就是說，「敘事能力」，讓我們更有系統對事理學習、更清楚對事物有所認識。這個基礎若沒有打穩，當他人對我們提出質疑或不信任，而認為事實並非如此，或對事實解釋、看

意盤剝、感情詐欺騙取錢財、形式上公開買賣並經過律師、會計師認證，但實際上只是商業廣告行為，不具契約的實質拘束力。

詐騙案件無論出自個案的被騙或是詐欺集團的引誘而被騙，導因於詐欺者早就看透人性的真實面，而受騙者卻宛如對宗教的迷信，與狂熱，相信這是真實的。例如，某人對離職的員工的帳戶出賣給詐騙集團、某人貪圖一時之便將自己或親人的帳戶出賣給詐騙集團、不經意將帳戶密碼告訴詐騙集團、愛慕虛榮誇示自己的財務讓詐騙集團找到肥羊、趁人求職心切詐騙錢財惡意盤剝、感情詐欺騙取錢財、利用崇洋心態詐財騙色、詐騙集團吸收受騙者再度詐騙讓人上當、不公開透明的買賣行為或投資。

¹³ 從理性溝通的實質意義而言，先認識所謂「無效溝通」意義，它是泛指任何阻礙雙方溝通事由發生所產生溝通失敗的結果者，皆屬無效溝通。「感性溝通」是事理運用的方法之一種，多半是在利用同理心的作用下，若是運用恰當的話就是有效溝通，若是無法解決衝突，仍屬無效溝通。這些溝通障礙事由的發生，可能導因於各種不同的事由及人為因素的介入所造成無效溝通的結果，所以，我們要放下情緒，採取行動，如何理性地讓彼此產生諒解（儘管對方是非理性的作為），或去判斷與選擇「有效溝通」的方法（儘管對方讓我們沒有選擇的空間），使得溝通過程中能夠順遂（儘管對方有惡意阻止溝通的進展），這是在敘事能力結構中的「事理的說明」，它本身也是在探求如何「有效溝通」找出最佳解決衝突的方法，則屬另一個層次問題，這是在探討如何產生「溝通實踐力」的問題，這部分在本文四、敘事能力的結構中的變動關係中來說明。

法有不同觀點時，我們就慌亂成一團，答非所問，同時也無法真正取得別人的信賴¹⁴。

敘事是溝通過程中必要的能力。而「敘事能力」的提出，正是讓我們有機會去做深度學習——如何學習洞悉事物的關鍵問題。因為有了關鍵的理解，才能更穩妥的去處理事情，去做有效溝通，為後續化解衝突鋪路。

當事物的關鍵問題無法理解的話，就無法有效的運用到解決問題上，有時反而是在製造問題，欲蓋彌彰，讓問題隨時引爆，而永無寧日。所以，「敘事能力」是我們處理任何事物最基本的、也是最重要的能力。而「敘事能力」的初步學習，在於如何陳述事實，將事實認識清楚後，仍需要把它爬梳整理出來，對問題有了關鍵理解後，再決定如何進行表述。而表述是一種人際互動的關係，隨著表述對象的不同而需作出不同應對，儘管方式不同，但這對應必須存在著真誠的交流，以建立互信的基礎。

表述事情之前，須在事物真相的學習上下功夫，必須具有參透事物與人性的認知能力。尤其是能夠預先認知到對方為何「選擇迴避真相」的真正理由，其中包括：(一)無知的自信、(二)感知的差異、(三)心理認知上的失調與牴觸、(四)利益衝突等因素，讓我們去發現與真相牴觸的原因，排除這些因素後，我們或許就會看到一些事物真相¹⁵。

如何看到事物的真相，不僅需在事物的認知上具有洞悉力，而且需要精確的判斷力。尤其是「網際網路」所帶動的數位革命，讓人們擁有前所未有的洞察力與選擇性。不過，人類有了這項新能力的同時，更需要有「偵測假訊息與反思的能力」，才能有助於我們認識人性的多面性與事物的複雜性（利用網路的各種身分進行「虛擬的人格侵害」或「不當身分連結的犯罪行為」層出不窮）¹⁶。所以，「數位革命」的結果，不僅代表著人類洞悉力的增強，更代表著人類需要有更精確對事物的判斷力，相對的，不是讓真相更加模糊，就是陷入更深的無知，讓人類成為數位的奴僕。

¹⁴ 陳宏毅，初探「警察敘事能力與溝通」之基礎理論，警光雜誌第 806 期，2023 年 9 月版，75 頁。

¹⁵ 陳宏毅，警察「敘事能力與溝通」的基礎理論，警察通識叢刊第 16 期，2023 年 9 月出版，10 頁。該篇文章有針對「非理性之人」做出分類，有較細緻的說明，請參閱之。

¹⁶ Eric Schmidt 著，Jared Cohenu 譯，數位新時代（The New Digital Age, Reshaping the Future of People, Nations and Business），遠流出版社，2013 年 6 月 1 日版，45 頁。

在「事理的詮釋」學習上，首須認知到事物本身必然蘊藏著多元價值。而多元價值的生成乃基於人類各種生活利益之差異，或許它本身就是社會事物紛擾的根源，但不必排斥它，必須進行深度學習去認識其不同。所以，當形成所謂的「多元價值的包容」，這就是「事理的詮釋」一種立場、原則與態度，事實上是自我尋求諒解的心態。如此，再去探求「包容的多元價值」的共同參與感的多元智慧，以逐步建構出「事理詮釋」的各種能力。

當社會越多元、開放，一切事物就會變得更複雜。人們利用著事物難解的繁複，來隱藏他們所做的事，甚至隱藏或掩飾許多不為人知的事情，充分算計其不法所為的機會成本。因此，社會上一些看似合法的事情，也未違反職業倫理，但是，這裡面卻隱藏著許多禁止的細節，遊走法律的灰色地帶，甚至比那明目張膽的違法事情更難以追究責任¹⁷。因此，事理詮釋的基礎是先要有認知事物的洞悉力與判斷力，有能力去解構「事物的本質」與「因果的變化」，不斷地從中探索事物變化的可預測性，以及隱藏的風險，以進行風險控制，並建立「理性的溝通平台」，戳破偽善與詭詐，同時可從真相中發現人性的本質與諒解的可能性，並尋求尊重對方「感受的感受」，建立警民關係的信賴。

在事理說明的學習上，就是在事理認知與事理詮釋做為基礎。在這兩者產生各種競合的連動關係上，找到「關鍵的理解」，其中關鍵的關鍵是如何形成與變化，此刻在事理說明上，才會創發出更多的和諧與共鳴，與各種人際關係的穩定。

從事理說明的實際行動力上，需經過事理運用的方法（如同理心的話術溝通），在對理性與非理性的應處理的對象上，進行大致上的辨識活動，以決定如何進行關鍵性的溝通與後續處理。例如，警察針對醉酒滋事的民眾，需要進行初步辨識，在進行話術溝通過程中，來判斷如何進一步依法做後續的關鍵處理。

辨識的目的在於：注意人身安全與化解衝突。例如，警察針對醉酒滋事之民眾，先檢視其有無受傷，其語無倫次的程度如何，能否重復敘述警察的問話等。在使用的溝通技巧上有著不同的選擇與判斷：可使用社會化溝通與話術溝通等技巧。例如，使用在地語言溝通，會比使用一般語言能夠拉近彼此的距離，又如，選擇使用「專業溝通模式」或是「對抗溝通模式」，有助於警察對於理性與非理性判斷的能力，同時隨時準備因應對方非理性的暴力升級的對抗行動。其適用的對象：除一般人的溝通外，同時也適用於團體內部組織的溝通管道的順暢與否辨識

¹⁷ 同前註 16，50 頁。

與溝通技巧的運用。

敘事能力是奠基於理性主義的思維，將處事的各種方法實現於行動中。其操作的基本模式，可分為三大部分：一、事實的陳述方面，亦即告訴對方——當這件事發生如何、如何；二、利用同理心的尊重，亦即告訴對方——我覺得如何、如何；三、告訴對方，我所以會這樣主要的原因如何、如何等轉換過程。這也是對對方使用非暴力語言溝通的基本素養。例如，警力單薄的警察於執勤遇到為數眾多的黑道份子，如何使用話術溝通，化解衝突，安全執法，不僅符合法定正當程序的執法要求，同時也能確保案件安全、執法安全。

通常所謂表達善意的溝通方式，必須實現在每一個被影響的對象的心理層面上。善用各種已經建立的「溝通模組」，不斷地學習、觀摩、操練，發酵、醞釀成組織內部的「溝通平台」，以及「學習遷移」的教育效果。

肆、敘事能力的基本結構

「敘事能力」的結構，可分這三層次來討論如何解構的基本問題及永續的能力。

第一層A事物的認知，第二層B事理的詮釋，第三層C事理的說明¹⁸。亦即，如何解構事物的內容，這內容是從敘事能力這三層次開始進行事物的解構過程，方能建構出溝通的各種行動力的準則。所以，解構事物需要有原則與方法的探求，而解構事物本身就是為了建構溝通各種行動力的基礎。解構事物本身是一種基本能力（涉及專業知識與經驗），轉換成正向面對問題的能力，經過蓄積能量（歸類出經過經驗累積出的原則與方法的確立）後不斷地建構出事物的理解。整體言之，「敘事能力」本身，就是為了蓄積「解構事物」與「建構事物」的「表述能力」。

在「敘事能力」解構過程中仍不斷地會出現各種問題。就是在這學習歷程中去探求如何將事實與事實產生的意義去連結起來，或是發現並排除無法與之連結的因素。不過，當「事實形成事理」時，是否事理就獨立存在了嗎，而事實的存在就已經不再需要了嗎。如此產生一些疑義，則是我們所還原的事實，到底是還原原本發生的事實，還是經過事理詮釋後所確認的事實，這點頗有爭議的，值得去思考的。

又，當事實形成事理的說明時，是否「事理的說明」就獨立存在了嗎，還是

¹⁸ 陳宏毅，警察敘事能力與溝通，臺灣警察專科學校出版，2021年1月版，31頁以下。

事理的存在就不再需要了嗎。所以，我們就會懷疑地認為：我們所還原的事實到底是還原事理之前的事實，還是經過事理的說明後所還原的事實，這點也有爭議，也非常值得去思考的。職是之故，在理解「敘事能力」這方面的各項問題之前，必須先認識它本身的結構與變化的關係，才能有效地進行溝通。

「敘事能力」，基本上是一個人或一個組織在投入社會活動時，企圖建構人際網路的「理性思維體系的經驗過程」。而在建構過程中須先認知一些事物如何生成與產出的過程，如何運用敘事的方法闡述出它存在的道理與價值，這就是我們為什麼要先探求「解構敘事能力」的基本問題之所在。

基本上，社會上人為了生活利益，透過專業知識來說明事理，以取得信賴。所以，在專業知識上是讓對方更加明白這專業的想法，除本身專業知識外仍會找尋其他知識的支持(需仰賴跨領域的知識與經驗)，以講述出專業理由的基礎。(一)專業的事理完成之前，對於事物的認知基礎也是本於專業者所認知的假設作為基礎，而這假設的基礎是植基於專業者的專業認知的確認結果，然而，也未必是全然的真相。(二)專業的事理完成之後，對於事理的說明，除了能夠講述出事理的理由外，會運用敘事、語態表達、肢體語言、談判等不同的溝通能力涉入其中，甚至以豐富的神態來說明事情的原委。以上這是一般人在敘事能力上的「解構與建構」的基本能力。例如，專業的律師、會計師、醫師等職業表現在理性專業的事理表述，以及冷靜分析的專業態度等社會行為。

然而，在社會的實際運用上，敘事能力這三層次之間具有複雜的變動關係，而且非具有一定的邏輯關係，而所謂的「專業溝通」，固然有一定的職業倫理規範來表達事理，但仍需要依照當時情境與相對人的心理感受做出不同的說明，來表明各專業的立場與觀點。

其中複雜性涉及人與事的糾葛，以下說明各層次的變動關係：

- 一、在事物的認知這層關係上，就涉及許多的因素或變素，有時因事理本身的立場與原則的堅守，而遮蓋了事實的一部分。若去探究其遮蓋的因素或許是當時無法沒有預見或是人因為的控制，造成人們只強調或重視某些事實，而刻意或是無意地忽略某項事實，同時隨著時間的流逝，真正的事實就已經不再是事實了，或許對當事人也不重要了。
- 二、事實形成的事理，該事理衍生出許多不同的詮釋或意義，而此衍生的意義過程中卻模糊了真正的事實的原因。
- 三、即便是事理與事實都非常清楚了，不過，當事人以當時情境於事理的表述時，

加入了感性作為的催化結果，鼓動了人們的情緒，製造如幻似真的情境，創造意想不到的結果，如同編編劇本一般，而脫離一些真正的事實。

「敘事能力」在這裡面所牽動的關係，尤指在「敘事能力在運用」上，含著無限的哲理與智慧。而每一層次與其他各層次都是有著緊密的連動關係，也可以說它是一個等待認識且「複雜人際的社會網路」。另外，在整體結構的融合需要「包容的多元智慧」去陶鑄，而「事理運用的同理心」的溝通，實際上就是在進行「敘事能力的思維體系」與溝通過程中最好的黏著劑、調味料、冷卻器。

隨著各種事物性質的不同與因果的差異，不斷地在建立有系統的「反思與回饋的思維體系」，不僅是在探索、建構出「溝通模組」¹⁹，且在團體、組織中不斷地建構出可接受的「溝通平台」²⁰，形成有系統的價值體系。

例如，現代科技平台建構的可能性，而未來的社會需要更多數位科技的溝通平台的典範移轉，讓利用、使用這些平台的人需要真正擁有正確的力量，建立跨領域的、跨國際性的規模效應的快速流動。由於數位科技的溝通平台所驅動規模效應的使然，產生更多的社會新的活動與新的數位概念。例如在政治、經濟、媒體、商業和社會規範產生了更快速的流動關係。當這些規模效應快速驅動社會活動當下，政府公權力介入的規範必須快速地跟上²¹。

「數位科技」的溝通時代來臨，使得社會每一個變動都會引入全新的課題與產生新的角度的可能性。我們必須重新建構數位科技帶來人類不同溝通的方式，將數位敘事能力與溝通的重新建構，予以理論化。重新描述新的事物所認知的結果，需要快速的「數位溝通平台」的建構，有助於各種知識與訊息的整流，產生更多人際互助合作的關係。不過，人類也需要在每階段發展中更深度的學習，並設法控制其結果。由於數位科技的快速超越人的思維領域，有些竟被犯罪者利用拿來犯罪，政府與民間努力地建構出「數位溝通平台」，有效地去控制科技、利用科技，才能有效打擊長期困擾生活上的各種犯罪問題。

警察面對高科技的犯罪案件，需要融貫科學的方法、精神與科技的運用、目

¹⁹ 溝通模組，並非是從情境模擬題進行單一假設所建立的模組。而是以敘事能力的解構圖做基礎，經過各種知識、經驗的包容，產出關鍵理解的行動力。在從事理說明的過程中，啟動反思的系統性的思維建構出來的行動力，透過同理心的操作產生各種溝通模組的正向能量。有系統地產生各種學習遷移的轉化能力，以因應各種不同任務的達成。

²⁰ 溝通平台，例如警方針對詐騙案件，擬定縝密的偵查計畫，逐步實施，不斷改進偵查作為，建立共識。

²¹ 同前註 16，頁 51。

的為指導原則，先求勝，再求戰。換言之，在刑事政策上找到正當性（需先找到制高點的位置），才能發揮出打擊犯罪的力道。同時也應該注意到使用科技的倫理規範，如歐盟對於AI人工智慧就提出倫理的七項應遵守的準則。唯獨科技融入人文的教化，始能打動人心，導入人類「共通善」的發揚與實踐²²。

例如，舉個詐欺案件 A 是某知名電腦公司的高級工程師，儘管每年為公司賺進百億的財富，薪水也不過數十萬元左右。在某一個機會下，A 為某詐騙集團設計了一個詐騙電腦程式計畫，為該公司賺進數百萬元的進帳，於是該公司以每月一百萬元高薪吸收 A 為該犯罪集團的成員。這時警政署在詐騙統計資料顯示，詐騙案件逐年下降，但是社會被詐騙的金額卻不斷上升，這大數據的分析，與上述的事實之間的有無因果變化的關係，請嘗試分析一下其中的各種關聯性，這項事實告訴我們詐欺犯罪案件的減少，源於詐欺集團不斷在技術上能夠突破警察的查緝（例如，電信詐欺集團在境外設立網站或基地台），不斷重建偵查斷點，設立防火牆，讓高層的上游詐欺集團獲取暴利，。就此案例而言，儘管在理性與感性的調和下，一般人都會意識到這樣做是社會難以容忍的違法行為，但這工程師為了錢卻無感於傷害被害人。A 認為被害人被騙的人是因為他無知，他則是純粹為老闆做事而已。

例如，科技的發達到，警察可以直接利用手機的掃描，即可偵測出車輛有無危險物品，執勤風險相對降低，且可以透過風險的控制，有效地打擊犯罪。然而，如此即便是人的隱私侵害卻遭到侵害，這又有新的問題產生，警察仍應持續去研發既可以阻止人權的侵害，也可以預測值勤風險與控制。因此，警察機關如何預測與控制值勤風險，就需要創發更多的理論去統整歸納與分析，並與社會進行更多的溝通，找到社會大眾多能接受的風險管理。

在實際運作時，這三層次的運作，其間互為因果，互為消長，互為連動，互為競合等關係的變化，透過這些關係的變化探求到關鍵問題的理解，也就是說不斷地去尋找事物本質與因果變化，甚至去發現或探求這兩者的質變關係，將事物的認知轉換成事理詮釋的模式，再去找尋最佳行動力，此關鍵的行動力對於事理說明極具相當的影響力。儘管在行動力背後的目的，早在事理詮釋的變動關係中就設定好了。不過，一旦行動力受挫，仍有必要回頭來檢視變動中設定的目的是否妥適，要有反思的正向回饋力量，同時配合同理心的感性作為，建構出對己的「溝

²² 陳宏毅，「科技建警」的反思，警察通識叢刊第 15 期，2022 年 10 月版，5 頁。

通模組」，較複雜的多元價值就須建構出對團體或組織的「溝通平台」，來解決關鍵衝突的問題，探求發現那裡面的價值衝突的解決方法，以發展出「包容的多元價值體系」的需求性，透過「多元參與的溝通平台」，以建立團體或組織持續且穩定的永續發展。

事實之所以形成事理，通常發生在事物的認知上沒有太多的爭議，在事實的真相也較明朗的前提下，事實形成事理乃理所當然的事。換言之，在事實沒有太多的爭議下，在事理的說明上自然可以減少許多衝突。也就是說因為事實真相的基礎穩固，在事理的詮釋上就可以減少許多的爭議，在事理的說明上造成障礙的原因事實必然減少許多。因此，即便是在事理詮釋上有些不同的觀點，或是有不同的角度，在事理說明上對於關鍵問題的衝突點在可以理解的條件下，仍可以透過理性與感性交錯的溝通方法，去探求異中求同之可能，以達共識。

一、事實認知的差距，產生事實脫離真相之情形，說明如後：

- (一) 心理上的因素，例如因人情關係、無法擺脫其拘束。
- (二) 證據上的欠缺，例如警察蒐證不完善，導致真相無法顯露出來。
- (三) 感知上的差距，例如宗教信仰的原因，導致偏差行為。
- (四) 利益上的衝突，例如消費者與產品製造者的利益相反的衝突。

二、因事理詮釋的立場、原則、態度的差距，產生與事實真相脫離之情形如後：

- (一) 在證據評價上的差異性。例如，檢察官起訴的證據與法官對證據評價的結果。又如，警方蒐證與檢察官對警方證據所認定的結果有所出入。
- (二) 在事物鑑定上的精準度的差異性，例如，法院發現檢察官的呈堂證據的質量皆有所不足。其中發現部分是警方提供的物證有偽造或變造的問題。
- (三) 制度本身產生對於事理詮釋的侷限性，例如法官選任鑑定人的侷限性，被害人以私人鑑定方式取得專家證人的可靠證據之衝突。
- (四) 不同的社群經驗導致評價的差異性，例如不同社經背景的人其經驗值不同。例如，外國人對於種植少量大麻供自己吸食의合法性，對我國警方嚴正聲明取締吸食與販賣大麻的決心，提出質疑。
- (五) 科學本身驗證的差異性，例如，科學驗證的角度不同，得出不同結論。

三、因事理的說明欠缺關鍵理解的行動力，產生與事實真相脫離之情形，說明如後：

- (一) 提問能力欠缺。提問是在於幫助自己理解、檢驗關鍵理解的問題是否正確，同時針對以理解的關鍵問題，徵得多數人理解的溝通過程。例如，警察於執法當下尚無法確認對方是否具有行政違法或刑事罪嫌時，可採用任意隨機方式提出問題來訊問對方，亦即可以不拘任何形式與對方溝通，較能查察出真實情況，讓對方放下心防，以取得信賴。
- (二) 在事理說明這部分，未能及時針對關鍵理解，進行反思，或反覆驗證其可行性。例如，警察執法時發現與被取締人雞同鴨講，彼此無法充分聚焦於的問題上，這時警察需改變執法方式，視現場情況去選擇或採取較強硬的對抗式溝通或是專業式溝通，以確認對方是否真正理解警察執法的立場。
- (三) 在事理說明這部分，未能針對關鍵理解，進行事理詮釋其目的性時，需在溝通過程中為反覆驗證其可行性。例如，警察在執法過程中，事物的因果產生急劇的變化，或執法當時與自己所認知產生極大的錯誤或差距，階段性的目標就必需要調整，方能達成執法的真正目的性時，這時必須隨機去改變先前的作法，以遂行任務之達成。
- (四) 欠缺有效的行動力。在事理說明這部分，是在最後統整關鍵理解，產生行動力的同時，未能及時實踐出自己的立場與原則的把握。例如，警察的行動中須堅持原則，是非分明，不容有灰色地帶，貫徹其執法的正確性與妥當性，才能彰顯執法的正當性。

這裡所說事實真相的脫離，姑且不論其背後真正的目的，因為裡面複雜的程度，並非敘事能力所能分析或解構出來的，理性與感性的作為背後都有可能被人所操控而不知道，因此，事實背後的真相，訊息後面的底層訊息，搜得的資料背後隱藏的真實，傳聞後面真正的意義，新聞報導後面真正的目的，這些都讓敘事能力的功能性備受質疑，也足以形成溝通過程的假象。因此，敘事能力在各層次的運作過程中，理性的反饋各種訊息的反思，在溝通模組或溝通平台上，成為不可或缺的基本能力。反思具有對抗溝通過程中假象障礙的排除與容忍，隨時修正事理詮釋的立場、原則與態度，修正後做出最佳正確的回應。

伍、敘事能力各層次的操作關係

一、如論如何事物怎麼變化，表述技巧如何通達，且溝通技巧如何有效運用。

若是任務無法達成既定目的，最後還是要回到目的性的問題去反思，否則就做白工（這是在事理的詮釋上，有問題，例如把自己的意見硬塞到別人的耳朵，應練習全方位聆聽，接著提問，以釐清真正問題所在）。(A) What + How → Why

二、無論目的如何具有說服力，或是具有影響力，且事物的因果及發展都非常明朗與穩定。

最後，在作法上若是沒有智巧、細緻，終究會是功敗垂成（這是在事理的說明上，有問題。例如實話實說卻令人難堪）²³。(B) Why + What → How

三、無論技巧、布局有多好，多縝密，且事情之目的的設計非常良善、縝密。

若是事情的發展沒有掌握好，事物本身欠缺認識，又欠缺風險管控的能力，最後依然做不好事情（這是在事物的認知上，有問題）。(C) How + Why → What

陸、敘事能力中的關鍵理解

一、關鍵理解如何形成

關鍵理解形成的原因²⁴，是因為敘事能力結構裡面產生的彼此牽動關係，所引發的價值衝突的基本問題，在這結構裡面找出價值衝突的焦點問題。(一) 當事物的認知與事理的詮釋發生競合關係時，從中找到關鍵的衝突點，以阻斷衝突發生。(二) 在非理性的溝通過程中，透過同理心去發現對方真正感受的感受，找到衝突點，以阻斷衝突發生。(三) 在「事非必然，理非當然，情非得已」下，嘗試提出問題，去找到關鍵的衝突點，發現事物的真相，以解決問題。(四) 以歷史去驗證歷史的論證方法，以生命去驗證生命的價值，嘗試去找到人與事之關鍵衝突

²³ 施密特、羅森伯格、伊格爾著，許恬寧譯，教練，天下雜誌出版，2022年4月版，95頁。書中提到信賴是所有關係的基石。

²⁴ 藍偉瑩，同前註1，124頁至127頁。該書指出使用關鍵一詞，代表著學習內容的重要部分，而理解一詞，則是表示真正能掌握與運用事實的原理原則，並能辨識出符合這原理原則的事實。這關鍵理解，會促成什麼樣的溝通意義。運用這關鍵理解的意義來選擇策略，安排步驟，預期與評估。藉由具體事實與抽象概念的分析，提取出最抽象最高、可遷移的關鍵理解。

點，提出對策，解決問題。

「溝通平台的建構」，是在尋求最佳解決衝突的方式。所謂最佳解決衝突的處理方式，就是先就具體案例中找出溝通模組的思維模組，再按照各種溝通模組找到各種可能的聚焦問題與共識，確立處理原則與具體行動方針，隨時可做出反思的回饋，以便風險的控管（於利益與風險中做出取捨的正確判斷與選擇），任何決策的作為事實上就是一種行動的約制，這種限制就是避免偏離事實，務實地探求解決事情的合理性。關鍵理解的方方面面的體系思維，事實上就是務實地對人、對事方面，針對事理的認知有通盤的辨識，對事理的詮釋有多元的參與機制，對事理的說明有隨機的反應機制。

二、關鍵衝突的典型案列

敘事能力的關鍵理解，在於探求敘事本身結構的價值衝突的焦點，探求的目的在於找到事物切入的關鍵點，不至於背離真相，以便進行有效溝通，以解決衝突。

	爭議的公共事務	關鍵理解
1	以巴戰爭	如何針對該事物進行認知
2	博愛座	如何針對該事物進行說明
3	詐欺案件	如何針對該事物進行說明
4	墮胎	如何在事理詮釋上設立標準
5	警察自殺問題	如何在事理說明上設立標準
6	人行道的交通事故	道路人權在事理詮釋的重要
7	警察處理家暴現場	如何針對該事物進行說明
8	警察處理社會群眾運動	如何針對該事物進行說明
9	警察處理精神病患的現場	如何在現場對人、事做認知
10	警察處理暴力集團討債的現場	如何針對該事物進行說明

三、舉例

AI 人工智慧的商業產品，是否與人類生活產生極大的衝擊，造成社會上潛在的隱私權及人格權的侵害。於是產生所謂使用者與商品的價值衝突，政府可否透

過行政或立法干涉此類產品的生產。這裡涉及到所謂「人役於物」或是「物役於人」的價值衝突。申言之，所謂的「人役於物」，是指人使用該產品，足以影響到該產品對人產生的何種價值，這是使用者研究的核心概念或理論基礎；所謂的「物役於人」，是指該產品所使用的價值（優劣），足以影響到人是否願意使用該產品的價值，這是實務上重視的品產評估報告，討論的是其結果是否對公司有利益的問題。因此，人創新產生物品的價值，創新來自人的價值的尊重，才能產生生生不息的原創力，產品才有價值。

因此，警察在使用高科技執法時，應訂立使用的倫理規範去限制之，以避免過度使用或濫用結果，會侵犯到人民的基本權利，這裡涉及公共利益與人權保障的價值衝突的問題。例如警察使用高科技手機的紅外線，足以偵測出該車可能藏有違禁物，但是是否真正藏匿違禁物，在未達犯罪嫌疑的合理懷疑的程度時，不得任意發動刑事搜索，這是對人價值與尊嚴的尊重，故仍須進一步查證，以確認其犯罪嫌疑。

柒、敘事能力的回饋與反思

論及敘事能力這三層關係間，基本上並非一定具有邏輯上的合理性，可隨著各種事物本質的不同與因果變化的差異。在事理詮釋中探求「異中求同」的過程中，即有所謂「多元價值的包容」與所謂「包容多元價值的智慧」，前者著重於諒解，後者著重於溝通平台的建構與參與，不僅是在探索中去建構出對己的「溝通模組」系統化思考模式，亦可在團體、組織中建構出理性的「溝通平台」的系統化思考模式與參與，必須不斷地建立一個良性循環系統的環境與條件，亦即是建立「系統思考的回饋迴路體系」，讓我們有更多在理性與感性交錯思維上，去面對各種艱難的問題的膽識與勇氣。

我們就來討論一下，這套思維中建立所謂的「系統思考的回饋迴路體系」。在敘事能力的事物認知上既有事物的本質與因果的變化，因此任何事物本身早就存在著相對性的結構問題。因此，在事物詮釋的問題上，在源自於事物本身結構的可變性的前提下，原先設定的目標或是目的自然就會隨之而改變，相對的當下在對事物的立場、原則、態度自然就會產生變化，此時就不用再固執原先的設定目標，必須隨之變化，此乃處事情須不斷反思，以因應環境與條件變化的必然，如何回饋自我思考體系的正面能量的轉換，打破自我僵化的思維體系，不受自於

傳統思維或過往經驗的拘束，以因應外界因果變遷帶來事物本質的變化的行動力，即所謂的「系統思考的反饋迴路體系」。

一、事物認知與其本身屬性的探求

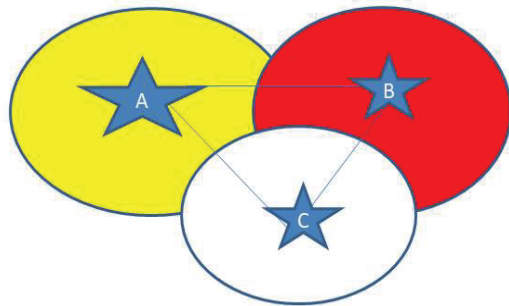
事物的認知，其本身具有流動性、發展性、不確定性。事物本身具有這些特質，導因於事物本身具有許多潛在因素的變化，或是事物在發展中有其他因素的加減。所以會影響到事理詮釋的立場、態度、原則的穩定性。其流動的關係涉及到（一）事物本身的因果變化與（二）事物的本質的永續發展。

事物的因果變化，會影響到事物本質的永續發展。舉例說明之如後：

例如，現代社會隨著 AI 人工智慧的發展，取代許多人力勞動市場上的不同的需求。因為生產工具的改變，造成就業市場人力需求的變化。因此，人力投入勞動市場的本質就起了根本性的變化。又如科技的發達，許多過去無法測量精確的事物的產生變化，被發明家們利用的精確工具計算出來了，這時也會影響到人們對該事物判斷的標準。因此，警察科技執法，若有執行上的誤差，警察必須找出真正原因，為當事人平反，而不能將錯就錯，畢竟科技無論如何終究只是一種輔助工具，實際操作的還是在警察這方面。

例如，法律上的論證觀點，法院會運用歷史學者或是社會學者的理由，成為法律爭辯過程的關鍵理解，在判決這些理由是適用在這個情況而不是在其他的情況，讓法律的爭點更接近大家都可以接受的結果，因果的歷史論述或社會學的論證，或許更能說服社會相信這就是該事物的本質。所以，當事物認知的固執成為法律說理的一部分時，在司法實務的運作上就會變成一種司法在事理詮釋的魔術或伎倆。而這時候法律就只是一種司法爭訟的技巧，既非實質真相的發現，亦非社會問題的根本解決，更無法深化人生學習歷程中的真正意義。

事物的認知(A)、事理的詮釋(B)、事理的說明(C)。
這三個層次間具有互為**連動、消長、競合**的關係。
人際溝通的過程中，有這三件事，(A)事物的認知
(WHAT)是**解決任何問題**最根本的基礎；(B)事理的詮釋
(WHY)為任何敘事的**核心**；(C)事理的說明(HOW)
為任何事物的關鍵理解的**行動力量**。



敘
事
能
力
如
何
拆
解

圖 1 敘事能力的結構圖

二、事理詮釋的基本能量的轉換

無論是事物本質或其因果變化皆有其規律性，但是這規律性皆是在變動中的，任何變動都會影響人類對該事物的認知，甚至足以打破社會既有規範的認知。人的價值隨著因果之規律性的改變，而必須加以調整，人對事物價值的改變是導因於因果規律性的轉變。不可忽視的是，人具有自由意志，能夠創造或改變事物價值的天賦本能，透過探索、發現去改變既有事物的因果，讓人類存在的價值提高到更高的層次，故而「人役於物，非物役於人」。

例如，詐騙案件中法院於判決書中指出：「犯罪集團為下游的車手聘請律師，進行與司法對抗的教戰手冊」。事實上，車手這時顯然是與上游犯罪組織利益相反，上游犯罪集團願意為車手找律師進行訴訟防禦，其真正目的在阻斷其犯罪的向上溯源，以建立防火牆。這裡不僅涉及上游犯罪集團的建立檢警的偵查斷點，亦涉及律師執業倫理的問題。不過，法院判決能夠果敢地指出犯罪集團的罪惡，警方對詐騙案件難以向上溯源為其原因之一。以如此的司法判決，足以昭告社會大眾，以打破詐欺案件惡性循環的因果規律，可稱為「事理詮釋的正面能量」的產出。

人具有自由意志，能夠創造或改變事物的價值，這是人類生存於社會的一種高貴責任與使命。因此，如果太過於強調事物本質與因果輪迴的關係，難免會陷入既有存在形式上因儀式需求所表達的僵化的作為，失去人本身具有反思的本能，遠離了人基於自由意志所產生改變事物因果的創發能力，而受制於事物本質與因果輪迴的迷思，導致個人或團體或組織產生怠惰、不願意擔當責任的勇氣與氣魄。因此，根植於敘事能力所生的實踐力，應包括反思的正面能量，去引導進而產生深化事物的意義。

三、事理說明的實踐力（事理的運用）

在實際運作時，敘事能力這三層次的運作，其間互為因果，互為消長，互為連動，互為競合等關係的變化，透過這些關係的變化去找到「關鍵問題」的理解。也就是說，須不斷地去探求該事物本質與因果變化，甚至去發現或探求這兩者的質變關係，深化學習歷程的意義，將事物的認知轉換成事理的詮釋的正向溝通模式，再去找尋最佳的行動力，此行動力則深具事理說明的意義與影響力。儘管在行動力背後的目的，早在事理詮釋的變動關係中就設定好了，在事理的說明上仍須謹慎為之。

例如，某個強姦殺人分屍案，警方透露給媒體報導，死因係加害人向被害人求歡未果引發殺機。如此報導卻引起被害人家屬非常不能諒解，認為這是對死者的不尊重。本案即便是加害人卻因如此引發殺人動機為警察偵查出來的關鍵理解，惟在初步偵查階段，基於偵查不公開原則，確實不宜公布，以待後續處理。

一旦行動力受挫或是發現事物本身產生變化，仍有必要回頭來檢視變動中設定的目的是否妥適而作出調整以因應其變化，且要有反思的正向回饋能量，同時交錯使用同理心的感性作為，建構出對己的「溝通模組」，較複雜的多元價值就須建構出對團體或組織的「溝通平台」參與，來解決關鍵衝突的問題，探求發現這裡面的價值衝突的解決方法，以發展出「包容的多元價值體系」的需求性，透過「多元參與的溝通平台」，以建立團體或組織持續且穩定的永續發展。

四、敘事能力的變動關係與舉例

敘事能力的因果、消長、連動、競合等多重關係，有以下這些可能變化概率，分別論述如後（A、B、C 的結構關係，請參閱上述圖 1）：

（一） $A > B > C$ 或是 $B > A > C$ 或是 $C > B > A$ 。

(二) $A>C>B$ 或是 $B>C>A$ 或是 $C>A>B$ 。

舉例說明，上述(一)或(二)的溝通模組。

(一) $A>B>C$ 或是 $B>A>C$ 或是 $C>B>A$ 的溝通模組。

現象分析如後：

1. 遇到 $A>B>C$ 的現象，可能是：(A) 事物的真相已經相當明確；(B) 在事理的詮釋上存在著許多歧異；(C) 在事理的說明上無法溝通。例如，男女感情糾紛與暴力事件；各幫派爭地盤進行街頭鬥毆事件；社會運動的警民衝突；顧客對產品不滿的衝突。

2. 遇到 $B>A>C$ 的現象，可能是：(B) 雙方皆可獲致相當的利益，立場趨於一致；(A) 在事物的認知上存在許多不確定因素；(C) 在事理的說明上，仍各自有各自的盤算與表述。

例如，不同幫派或不法組織成員進行結盟；另有圖謀刻意製造假新聞事件；幫派進入校園吸收成員事件。

3. 遇到 $C>B>A$ 的現象，可能是：(C) 在事理的說明在表面上的溝通很單純；(B) 在事理的詮釋上表面上沒有爭議，實際上暗藏著各種利益糾紛；(A) 對事物的認知上，隱藏著許多無法得知的真相。

例如，外遇涉及第三人的介入；詐欺集團的重利盤剝案件。

(二) $A>C>B$ 或是 $B>C>A$ 或是 $C>A>B$ 的溝通模組。

現象分析如後：

1. 遇到 $A>C>B$ 的現象，可能是：(A) 事物的真相，已經相當明確；(C) 在事理的說明上，涉及人為權力的支配與影響力；(B) 在事理的詮釋上，有多重的偏見與謬誤。

例如，股票買賣涉及內線交易；酒客為某酒女爭風吃醋的暴力糾紛；涉及職位升遷的不法賄賂，權勢者為控制而施暴；黑道涉及贓物或毒品，產生黑吃黑的恩怨。

2. 遇到 $B>C>A$ 的現象，可能是：(B) 雙方立場已趨向一致，且可滿足雙方各自的利益；(C) 在事理的說理上，各自表述上，儘管各懷鬼胎，但雙方尚可相互容忍；(A) 事實的真相變動性大，且需要模糊不清，越多灰色地帶越有利，許多事實的因果隨時可變。

例如，不法獲利的商業交易的結盟；貪污案件彼此進行各種利益交

換；政治團體因利益而結盟；販毒、人蛇集團的交易過程。

3. 遇到 $C>A>B$ 的現象，可能是：(C) 雙方立場對立，再怎麼論理，都可能會引發爭論與衝突；(A) 事實的真相一直在延燒著，問題焦點有可能被模糊；(B) 立場對立，絕無轉圜之餘地，誰企圖引爆衝突，戰火即刻點燃，一發不可收拾。

例如，江湖、選舉等結下的恩怨；老闆刻意對某員工的不滿情緒的發洩；非理性的偶發暴力事件；某些敏感政治議題的爭論、對某次級文化、宗教、種族表達不同意見所引發暴力事件；警察處理精神病患與精神病患家屬的對立；各國發動的宗教戰爭、國家領土主權爭議。

如何找到「溝通模組」思維的轉換力量，必須嘗試在溝通模組中，運用同理心引導對方的信賴與共識感（宛如佳餚的調味），這敘事的運用的層面上是將人與事分離，即便是在複雜的環境與條件下，亦應該賦予人的尊重而不指責，視該人之所以存在的價值為核心，幫助他解讀他的世界，識別並理解他的價值觀。

有了這樣的溝通模組的體系思維與反思能力後，才能關鍵行動中利用不同語境的創發產生出影響力或轉換成各種溝通能力。原本衝突的事物，在不同情境下須結合社會文化及心理認知等因素，轉換成社會溝通力的和諧與共鳴。例如，在群眾鬥毆衝突事件中，警察能深度理解在現階段性的關鍵處理的核心，促使衝突降低到最低。

案例一

近來的以巴衝突事件（ $A>B>C$ ）中如何將複雜的國際關係的因素轉化成溝通平台的力量，需要找到方方面面可接受的凝聚點。從（A）事物認知的角度觀之，歷史、經濟、政治、宗教各有其難解的問題；從（B）事理詮釋的角度觀之，這次以巴戰爭的理由各有其不同立場、原則、態度，嘗試從「多元價值的包容」的諒解（同理心）到「包容多元價值」的溝通平台的建構，期待在文化與文明的十字路上激發出更多的人道關懷；從（C）事理說明的角度觀之，我們應該以更務實的角度來看「關鍵問題的理解，將以色列發動所謂的「自衛戰爭」限縮在自衛行動中最大極限找出來，亦即不能無限制或無限期的發動戰爭，自衛戰爭應受比例原則的約束，其關鍵的理解為何，（1）探求自衛戰爭的目的、（2）選擇的手段應以最少、最小

的戰爭規模進行、(3) 應顧及無辜的平民百姓的安全與救回人質間利益均衡。將敘事能力的結構 ($A>B>C$) 改變為 ($C>B>A$)，這種轉換的翻轉，需要戰爭背後提供武器的大國彼此約制，同時將事理說明的正向實踐力發揮到國際政治舞台產生真正和平的正義力量。

案例二

近來台灣社會發生典型的「詐欺重利盤剝」案件，即屬「無卡分期交易模式」，該模式是不透過信用卡，至商家消費的消費者以「分期付款方式」購買商品，而該商家再將消費者的「債權」轉讓給融資公司，商家從融資公司獲得買賣之價金，而融資公司向消費者要求分期付款及收取利息。然而，融資公司「不提供消費者無卡分期付款書面文件，也不揭露利率及契約隱藏許多不合理的手續費」等。一旦無力償還，得負擔「高額違約金或利息」，甚至被「不當追討債務」。被詐騙的消費者高達百人以上。案經檢察官偵結以「加重詐欺罪」及「組織犯罪防制條例」起訴，目前本案正在台中地方法院審理中。

案件解析：消費者貪圖分期給付的便利，商家表面上名為「買賣的雙務契約」，消費者誤以為是「一般的買賣」，而且可以分期付款。實際上在買賣當時早就已經變質為第「三人債權轉讓的物權行為」。由於該分期買賣契約資訊不夠透明，消費者被蒙在鼓裡卻不知道自己早就上了圈套，一旦付不出錢，則後續的高額違約金、利息接踵而至，這時消費者已經被融資公司完全控制住，無法擺脫這高額累積的債務。

這種敘事能力的溝通模組為 ($A>B>C$) 如何轉換成 ($C>B>A$)。(A) 從事物認知的角度觀之，消費者在消費時全然不知自己已經陷入重利盤剝的險境。換言之，消費的不透明狀態商家看似為消費者利益；(B) 從事理詮釋的角度觀之，實際上債權的讓與（將債權行為轉換物權行為）讓商家無須承擔價金危險負擔，轉嫁給債權讓與給融資公司，融資公司或許因商家願意債權折價轉讓，自己可獲致違約金及利益所得的確保，其權益亦無影響；(C) 事理說明的角度觀之，融資公司若實際上為重利盤剝的犯罪行為，就觸犯相關的刑事法律。消費者應勇於面對被害產生正面的行動力，訴之於司法。

捌、結論

敘事能力，(一)在「事物的認知」上，去發現事物的主要結構為何，去理解人如何對該事物做出正確的處置（如何找出作對的事情，這裡面尚未涉及到所謂的「人的複雜裙帶的關係」），同時去發現表述者所表述的一般語意或文字所無法測量到「底層訊息」的認知，進而理解到表述者因表述所呈現出的立場、原則與態度，以便偵測到自己與表述人間的距離（在於尋求「先勝後戰」基本原則的固守）。同時(二)在「事理的詮釋」上可以做出評估，尋求較廣、層次更高的「情境控制」，以便進行反思（rethinking）或檢視（review）是否符合行動準則的目標與目的。(三)在「事理的說明」上尋找出「關鍵理解」的發現，直到該事物「關鍵核心」的發現，因而，可隨著不同情境產生出不同的布局，或不同語境的因應之道。(四)在建構「溝通模組」中，也可隨時靈活地去提取以存放在大腦的模組，與不同且多元的觀點者產生反思與正向能量轉換之回饋能力。以上這都是目前 AI 人工智能無法取代的能力。隨著敘事能力本身的溝通模組或平台不斷建構、累積體系思維的力量後，或許日後這樣有系統的理性思維正是打破人與人之間溝通的藩籬，也能夠跳脫情境框架的拘束，創建更多的多元價值的包容與思考，以及「系統思考的回饋迴路體系」。

敘事能力的基本結構，有分幾個層次，第一層事物認知，第二層事理詮釋，第三層事理說明。在實際運作時，互為因果，互為消長，互相連動，互為競合的關係的變化，透視這些關係變化、經過深度學習，發現關鍵衝突，逐步產生關鍵理解，探求各個事物的本質與因果變化（事物認知），再去找尋最佳行動力（事理說明）。不過，於行動力背後的目的，早在事理詮釋的變動關係中設定好立場、原則。但是如果行動力受挫，回頭來就要檢視變動中設定的目的與立場是否妥適，要有反思的正向回饋（系統性的回饋能力）。同時，在事理運用中以同理心的溝通為方法，逐步建構溝通模組，較複雜的多元價值就須建構溝通平台來解決衝突，因為那裡面的利益衝突並不單純。總而言之，以上這些道理簡單，根據這理論，需要實際操作，就能快速累積經驗，進而成就人際關係的自信心。

本文在闡述幾個重要概念，第一、說明敘事能力與敘事的差異；第二、在說明任何有效的溝通，敘事能力為其基本條件。敘事能力看起來結構繁複，事實上經過層次的解構後，衝突的圖像隱隱若現，隨著關鍵理解逐漸明朗，真正困難的地方在於如何建構出「溝通模組」的行動力，探求出最佳處理衝突的方式，同時

建立「系統思考的反饋迴路體系」。

經過各種溝通模組的深度學習，建構出有系統的體系思維，不斷地再檢視與反思、回饋，這樣的學習歷程是一種自我內化的探索教育。溝通模組的建立，其教育訓練之目的是方便於學習者日後從事警察實務工作時，能夠累積經驗後，逐步建構出處理衝突事件的基本能力。值勤時與民眾溝通上有章有法，臨危不亂，有能力反應事故與因應危機的永續能力，讓學校教學與實務結合。

「敘事能力」是建構「溝通平台」的基礎，警察如何群策群力發揮組織作戰的有效力量，多元參與的溝通能力的基礎，是建立在每位成員敘事能力的基本能力之上。臨場反應能力與此協調處理事務，都需要理性溝通的能力，而理性溝通能力，是建立在每位成員的敘事能力與溝通的永續基礎之上，方不會遇到危機或困難時沒有勇氣說出來，畏懼、無自信、無膽識，不願意承擔責任。警察團隊的成功是建立在每位成員理性的面對問題，無私地提出問題，願意承擔責任，孕育出團體中存在正面能量的心理狀態，當遇到問題時整體的力量才會瞬間爆發出來。

儘管這課程命名為「警察敘事能力與溝通」，不過，就消防的學生而言，敘事能力裡面的事物認知即屬危機處理的重中之重，消防在面對現場的防災組織團隊的內部溝通，如何將消防專業技能轉換成危機處理的關鍵理解，尤其是針對救災退避權與救災的平衡（消防法第 20 條之 1），就海巡的學生而言，敘事能力裡面的事理運用的能量轉換，如何將執法的程序活用，成為執法正面處理事情的應變能力。以上這些也都許多成長永續的空間。

參考書籍

藍偉瑩，提問力——啟動探究思考的關鍵，親子天下出版，2021 年 12 月出版。

金惟純，活學（終生受用的人生最高效能解密），商業週刊出版，2020 年 7 月版。

陳宏毅，初探「警察敘事能力與溝通」之基礎理論，警光雜誌第 806 期，2023 年 9 月版。

陳宏毅，警察「敘事能力與溝通」的基礎理論，警察通識叢刊第 16 期，2023 年 9 月出版。

Eric Schmidt 著，Jared Cohenu 譯，數位新時代（The New Digital Age, Reshaping the Future of People, Nations and Business），遠流出版社，2013 年 6 月版。

陳宏毅，警察敘事能力與溝通，臺灣警察專科學校出版，2021 年 1 月版。

陳宏毅，「科技建警」的反思，警察通識叢刊第 15 期，2022 年 10 月版。

施密特、羅森伯格、伊格爾著，許恬寧譯，教練，天下雜誌出版，2022 年 4 月版。

George.Thompson, Jerry B. Jenkins.VERBAL JUDO, The Gentle Art of Persuasion,
WILLIAM MORROW. 2013.

喬治湯普森、傑里詹金斯著，舒靈譯，觸動人心柔話術（越難溝通就越該輕輕說），
三采文化出版，2019 年 2 月版。

哈拉瑞著、林俊宏譯，人類大命運——從智人到神人，天下文化出版，2017 年 12
月 1 版。

黃心健，科技蜃樓，大塊文化出版，2013 年 3 月版。

陳宏毅，德沃金建構式解釋論初探（A Study of Constructivism in Law about LAW'S
EMPIER），警專學報第 8 期，2010 年 4 月版。

許城銘、黃宗仁、高哲翰合著，警察人員強制力運用策略初探，警專學報第七卷
第四期，2020 年 12 月版。

Walter Lippmann，陳文豫譯，公共哲學，今日世界出版社，1986 年月 3 版。