

# 從哈伯瑪斯「溝通行動理論」探討

## 警察對話與溝通

Communication and Dialogue between the Police and the Public  
through the Theory of Communicative Action by J. Habermas

1023125 許書榮

### 目次

- 壹、前言：研究動機與目的
- 貳、哈伯瑪斯的溝通行動理論
- 參、警察工作中的對話與溝通
- 肆、結論：包容多元的溝通理性

### 摘要

14 到 16 世紀的歐洲工廠林立和商業發達出現了公司制度，隨之而來的資本主義和工業革命讓整個生產模式產生極大的變化，公司為了競爭需要大量生產來降低成本，為求追求效率公司內部開始進行分工、制度化、專業化和科學化，這種嶄新的生產模式為公司帶來獲利也吸引社會其他層面的學習，在思想中開始了啟蒙運動、在政治上發展了代議制度和官僚組織、在經濟上創造了金融及貨幣制度，也引領人類進入現代社會。但當人類更進一步體驗後卻發現現代社會未如理想中的美好，全球經濟大蕭條和兩次世界大戰卻讓他們開始反思過度追求科學化、理性化的現代社會，其工具化、功利主義及層層節制反而讓社會系統過度分化，加劇了人與人之間強烈的疏離感，而後現代就是人們在這些懷疑中出現的。本文藉由德國哲學家、社會學家哈伯瑪斯（Jürgen Habermas, 1929-）的溝通行動理論來探討理性所導致的社會生活傾斜，並嘗試以語言為中心的理性溝通行動去尋求解決現代化困境的出路，同時也對我國現代警政工作所正面臨的瓶頸進行分析，期盼能探索出一條可以穩健前進的道路。

關鍵字：哈伯瑪斯、現代性、工具理性、後現代、溝通、溝通行動理論

### Abstract

The corporate system arose following the prosperity in industry and business in Europe during the 14th-16th centuries. The capitalism and industrial revolution led to a dramatic change of the production mode. Corporations, driven by competition,

needed to reduce costs by mass production and started to enforce the systematical, professional and scientific management for efficiency. The new mode not only brought corporations economic interest but also had some profound effects on the society, such as the Enlightenment in thoughts, the representative democracy and bureaucracy in politics and financial and currency system in economics, which helped shaping the modern society.

However, the longer people lived in the modern society, the more they are disillusioned. The worldwide economic recession, world war I, and II caused people to reflect on whether the Instrumentalization, Utilitarianism, and institutionalization of the modern society, which emphasized on rationalism and science, resulted in excessive social differentiation and strong sense of alienation. The postmodernism emerged among these doubts.

The essay explores the unbalance of social life caused by the rationality through the theory of communicative action by J. Habermas, the German philosopher and socialist, and applies the communicative rationality protocol based on language to solve the dilemma of modernization. Meanwhile, it also analyzes the difficulties of contemporary police work and looks forward to finding a breakthrough.

Keywords: Jürgen Habermas, modernity, instrumental rationality, Postmodernism, communication, theory of communicative action

## 壹、前言：研究動機與目的

狗叫鳥鳴、家事不寧、路邊違停、示威遊行……這些身旁的大小事發生，我們遇到的第一時間都是通知警察，許多基層警察也必須每天比一般公務人員多擔服 2 至 4 個小時的勤務，甚至日夜顛倒地以滿足民眾各個時段的需求，也因警察工作如此與民眾生活息息相關，無怪乎我們在電影、各類戲劇和新聞報導中，警察永遠是那最長青、不起眼但又不可或缺的最佳男配角。

除了民眾之外，其他行政機關對於警察的依賴程度也相當高，就如臺北市政府和內政部警政署先後在 2015 年 3 月 31 日、4 月 20 日各自刪除了 27 項及 20 項警察協辦業務，但仍有 164 項因其他行政主管機關的法令明定「警察應協助」但卻非警察本質業務未被刪除，顯然在這個專業分工的時代，整個社會對於警察的依賴性仍是相當高<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup> 2015/04/21 記者李奕昕/台北報導/聯合報：「卡在法規 164 項不協辦引爭議」，參見網站 <http://udn.com/news/story/8028/850264>，索引日期 2015/06/14。

我國警察制度是沿襲了舊有日本警察派出所制度<sup>2</sup>，所以在以往常用「大人」、「管區」<sup>3</sup>來稱呼基層員警，這個稱呼充分反映在基層警察在民眾和社區間處理問題、排解紛爭的工作上，民眾也藉此稱呼表達對警察表現的滿意與親切。但當社會快速變遷、強調依法行政、標準作業流程與數字、績效等科學化管理後，我們卻發現警察的滿意度未隨著警察被賦予更多工作和超長的勤務時間成正比。或許，在以往民智未開、民眾教育程度並不高，所以民眾容易覺得滿足，但難道以往時代的警察沒有值得我們學習的嗎？

這讓筆者回想起在派出所服務的那段時間，常發現資深和新進員警處理民眾報案的模式有很明顯的不同，新進員警年輕、有幹勁，學習任何業務都飛快，用電腦受理民眾報案更是他們的強項，但民眾往往只感受到冰冷的報案三聯單，而資深同仁年紀稍大，許多標準作業流程常丟東忘西的，但常常能夠三言兩語讓民眾連筆錄都沒做卻帶著感謝、平靜的心情離開派出所。這讓我感受到良好溝通的震撼，當然這並不代表警察不用按部就班地去處理事情或受理查察，但在照章辦事的背後如果能夠添加一些適當言語的調味，警察的作為將有如是一道有熱度、令人回味無窮的餐點，可以安撫每一顆立即需要幫助的心靈。

另外，依《警察法》第9條4警察負有違警處分權之行使，包括社會秩序維護法、道路交通管理處罰條例在內，亦即警察必須站在第一線直接面對社會大眾去查察奸究、執行檢查、取締及盤詰，以保護社會安全，也因此與民眾面對面的頻率較一般公務人員高，而且多處於緊繃的警民關係中；同時，在政府組織走向專業分工的時代，與他單位跨領域合作形成一種常態，所以依《行政程序法》第19條、《行政執行法》第6條第1項等規定<sup>5</sup>警察對於行政機關在職務上有相互協助之義務，為了達到行政一體完成國家目的，警察工作也必須發展出多角化的協力伙伴關係。在這些立場不同的關係中，警察必須善用溝通尋求雙方可以接受的共識始能獲得民眾信賴、必須學會溝通化解本位主義才能發揮機關網絡的力量、更要懂得不同的溝通模式以因應瞬息萬變的社會。

體驗到溝通對於警察的重要性，又適逢指導教授林麗珊主任介紹許多哲學家著名的德國學者尤爾根·哈伯瑪斯（Jürgen Habermas, 1929-）曾提出「溝通行動理論」（theory of communicative action），因此想藉由其觀點來探討警察溝通實踐、管道及情境等等，並尋求更多溝通技巧、策略，甚至是批判的聲音，來啟發自己對未來的警察工作能夠發揮更多正面力量。

---

<sup>2</sup> 日本於1874年在東京設立「交番所」，1881年改稱「派出所」，1994年再改稱「交番」；中國近代的派出所最早是由袁世凱於1914年12月公布「設置派出所規程」在北京設立。參見維基百科「派出所」條目，<https://zh.wikipedia.org/wiki/派出所>，索引日期2014/06/14。

<sup>3</sup> 1948年內政部明令將「警管區」改為「警勤區」。參見雲林縣警察局史蹟文物館，<http://ylhpb2038.pixnet.net/blog/post/30927283>，索引日期2014/06/14。

<sup>4</sup> 警察法第9條：警察依法行使左列職權：……。二、違警處分。

<sup>5</sup> 行政程序法第19條：行政機關為發揮共同一體之行政機能，應於其權限範圍內互相協助；行政執行法第6條第1項：執行機關遇有下列情形之一者，得於必要時請求其他機關協助之。

## 貳、哈伯瑪斯的溝通行動理論

### 一、哈伯瑪斯生平與貢獻

1929年美國華爾街股災引發了全球經濟大蕭條（Great Depression），已開發和開發中的國家都遭受了毀滅性的打擊，尚在賠償第一次世界大戰賠款的德國更是雪上加霜，國內失業率大幅攀升、貨幣急速貶值及通貨膨脹日益嚴重，導致社會氣氛動盪不安。此時，支持軍國主義的極右翼勢力趁機茁壯，1933年極右翼勢力之一的德國納粹黨<sup>6</sup>執政，阿道夫·希特勒（Adolf Hitler, 1889-1945）出任德國總理，德國開始進入為期13年的希特勒獨裁時代。

在這個嚴峻的背景下，哈伯瑪斯1929年6月18日誕生於德國杜塞多夫<sup>7</sup>（Düsseldorf），並在古默斯巴赫<sup>8</sup>（Gummersbach）成長，祖父是神學院院長，而父親是當地工商貿易局的主管。二次大戰後納粹下台，哈伯瑪斯得知法西斯在紐倫堡大審判<sup>9</sup>和集中營的暴行，帶給他極其深刻的衝擊，當時他才15歲，為了擺脫德意志意識形態桎梏的政治號召，他開始對政治及學生運動產生濃厚的興趣，但也因此發現部分哲學理論和政治利益的糾纏不清，所以，他開始警覺到必須更清醒地對待思想所引發的政治效應，為了區分其間的理論、利益或意識形態的糾葛，於是，哈伯瑪斯1951年在蘇黎士大學和波昂大學開始專心攻讀哲學（曾慶豹，2004：3-5）。

完成博士論文之後，哈伯瑪斯開始在報社評論有關工業社會的一些現象，這也吸引了當時人在法蘭克福任教的阿多諾（Theodor Adorno, 1903-1969），因此，在友人的介紹下，哈伯瑪斯在1956年前往法蘭克福擔任阿多諾的助教，這個相遇對哈伯瑪斯以後的學術發展具有實質的影響。因為，無論戰前或戰後，以霍克海默（Max Horkheimer, 1895-1971）和阿多諾為首的法蘭克福學派（the Frankfurt school）如終如一地批判資本主義社會的生產和交換的機制，也批判理性的嫁禍和扭曲，所以哈伯瑪斯與阿多諾合作後使得他得以在批判理論的傳統中，繼承與阿多諾同時代的卡爾·馬克思（Karl Marx, 1818-1883）理論研究，這也一改哈伯瑪斯在大學時代對馬克思的排斥（曾慶豹，2004：6-8）。

---

<sup>6</sup>前身為德國工人黨，1920年更名為國家社會主義德意志工人黨（Nationalsozialistische Deutsche Arbeiterpartei，縮寫：NSDAP），1945年德國戰敗後遭解散。

<sup>7</sup>是德國聯邦州北萊茵-威斯特伐倫州（Nordrhein-Westfalen）杜塞道夫行政區（Regierungsbezirk Düsseldorf）的首府。

<sup>8</sup>是德國聯邦州北萊茵-威斯特伐倫州（Nordrhein-Westfalen）的科隆行政區（Regierungsbezirk Köln）轄下上貝吉施縣（Oberbergischer Kreis）首府。

<sup>9</sup>1945年8月8日，在第二次世界大戰結束之際，美、蘇、英、法四國政府在倫敦正式簽署了關於控訴和懲罰歐洲軸心國主要戰犯的協議，並通過了著名的《國際軍事法庭憲章》作為審判的法律依據。據此，盟國政府在德國東南部的歷史名城紐倫堡（德語：Nürnberg）組成國際軍事法庭。1945年11月20日，紐倫堡國際軍事法庭正式開庭對第二次世界大戰期間的德國納粹將領進行了一連串的審判（前後歷時4年多），共計審理了包括了「主要戰犯審判」、「醫生審判」、「執法官審判」等12場大審。參見網站：<https://zh.wikipedia.org/wiki/紐倫堡審判>，索引日期：2015/08/29。

因為法蘭克福學派在二次世界大戰後研究馬克思主義的思潮，也有人把他們稱為新馬克思主義（Neo-Marxism），他們的主要研究對象，不再是馬克思主義所專注的工人階級革命，而是去批判文化，也以入世的精神及理性的態度來對社會時局做出批評和指正，進而探討社會整體與其要素之間的交互關係，故也有批判理論的別名，這也造就哈伯瑪斯日後傾向以批判理論作為研究基礎。也正因為兩次世界大戰慘痛的教訓讓法蘭克福學派認為人類所追求看似理性的理性已經引來不理性的後果，所以他們更加深入去探討人們所表追求的理性背後代表的意義，例如霍克海默（2003：5）說到：「神話已經是啟蒙，啟蒙退化為神話」、「每一種徹底粉碎自然奴役的嘗試都只會在打破自然的過程中，更深地陷入到自然的束縛中」，因而推述「科學技術即意識形態」（Science and technology are conscious modes）的看法，而這些被認為最講求理性的科學技術在其伴隨著現代社會進步發展過程中，卻因為欠缺反思與批判而忽略了應盡的社會責任，更可能淪為馬庫色（Herbert Marcuse, 1989-1979）所說的「科學技術作為統治進行有效控制的工具」，特別是對人們心理的操縱層面（Marcuse, 1988：50）。所以法蘭克福學派認為哲學就應該是對理性傳統進行堅持和推進的批判，以防範法西斯獨裁主義的借屍還魂。

不過，因為早期的批判理論過度將理性狹義地限縮於以傳達真理為目的，而最終失去信心而多導致落入悲觀主義。哈伯瑪斯也轉與前輩們不同的新哲學手段來修正批判理論，甚至是對前輩們的「工具理性的批判」再進行批判，他認為「批判」並非「否定」，批判理論大師前輩們對於「資產階級民主」的全盤否定，就是偏頗地將啟蒙理性等同於工具理性而都認為是造成現代人類社會陷落的主要原因，所以他提到「二十世紀的形上學批判，將理性當作完全負面的東西和一種絕對壓制的力量來加以貶斥，是毫無根據的。我們必須把理性視為一切言行的主體，是生產、生活、交往及思維活動中的根本原則和態度……沒有對社會現實的理性關照，一種社會理論便會缺少哲學的規範性基礎。」（Habermas, 2003：171）也因為他積極反省批判理論的獨斷和封閉，突破了法蘭克福學派的思想框架且朝向人類理性交往和實踐等問題的研究，所以他被稱為法蘭克福學派第二代最傑出的一位學者，在政治、心理、社會及哲學等研究領域中都有相當出色的表現（曾慶豹，2004：11-13）。

## 二、溝通的起源與演進

### （一）溝通的意涵

依教育部中文辭典的解釋，「溝」有水道、凹槽的意思，「通」有往來、交往、沒有堵塞和明白瞭解的意思，而溝通是指「彼此間意見的交流或疏通」，其英文 communication 的字源為拉丁字 communis 具有共同、分享、建立共識的意思，意即有效利用各種符號和工具，表達個人的思想或觀念，或用於傾聽，並能與他人互動不同的見解或資訊。

而這些符號和工具在符號學 (Semiotics/Semiology) 中所指的就是如早期人類用手指物、比劃示意等肢體動作，或者是可見的圖像、文字或可聞之聲音、語言，到現代令人目不暇給的聲光、照片及影像都涵蓋在內，它是指可以被創造、表達、傳遞和被接受與經驗的任何記號；而這些記號所載送的意涵就是「客體」，可以指具體實物、也可以是抽象的觀念和感受；當然相同的符號會因為時間、文化和地域等等的轉變而有不同客體的表現而呈現不同「意義」，這是一種動態的過程，也是約定俗成的概念。所以，瑞士語言學家索緒爾 (Ferdinand de Saussure, 1857-1913) 指出了符號表達意義的三個元素：(一)符徵 (the signifier)；(二)符旨 (the signified)；(三)所牽動的符號意義 (the resulting sign)，而符號在人們心中產生意義的過程稱為「意指作用」或「表意作用」(process of signification) (劉立行，2014：26)。

也因為人類互動 (interaction) 或傳達 (transaction) 訊息的過程中符號有這麼多元的意義與作用，它既是方式也是平台可以用來解讀對方、接受資訊和共享人類彼此間的意圖，所以才能完成所謂的人與人之間的溝通，人類在這些共享意圖下的溝通行為也將使得合作更加容易。而 communication 更可以翻成傳播，這就是隱含著將意見、觀念、態度和訊息等等傳達至大眾，達到建立共識、協調行動、集思廣益等溝通效果的意思 (汪子錫，2014：134)。

## (二) 現代與後現代

哈伯瑪斯根據德國學者姚斯 (Hans R. Jauss, 1921-) 的考證認為，現代 (Modern) 一詞首次見於 5 世紀末期的羅馬帝國衰敗時期的拉丁語地區，其拉丁文為 modernus，是從拉丁文 modo 衍生而來，modo 是指「當下、現在、此地、剛才、很快、此時此刻」的意思，被用來描述與現時相關等事物，與古代 (antiquus) 一詞相對，目的在將剛確立地位的基督教與羅馬社會別類，早期英文意涵接近 contemporary，意即現在存在的事物或此時此刻 (Williams, 1976)。

但 16 世紀宗教改革運動後，人們所說的現代就有新教教義中的「改革」、「革新」的意涵，18 世紀啟蒙時代來臨，人們重新用理性來審視世界，而現代則被賦予了「進步」、「前進」的意義 (李明明，2002：187-189)，到了 19、20 世紀人類期盼揮別宗教和傳統的權威及腐朽的過去以迎接有希望的未來，故現代代表了「新」(newness)、「改善的」、「令人滿意的」或「有效率」等寓意，開始有了積極進步、正面的意涵 (Williams, 1976: 174)。

現代社會和理性主義認為將同一件事透過不斷地分化和專業分工後由更多人分擔，社會的精確性就會不斷提高，因而會趨近理想化 (Idealism)，這種理性管理應該包含所有的事，而且在其管理之下一

定會改善和進步，人類社會也不例外。但在二次世界大戰和能源危機後，人們開始嘗到科技和理性帶來的惡果，因而逐漸對現代主義的主張開始保持距離，他們開始質疑現代主義的特性，並認為社會過度分化，社會又過度依賴這些系統，一旦問題出現連鎖反應時會讓牽連範圍甚廣，而後現代（Postmodern）就是在人們這些懷疑中出現的。

被稱為「後現代主義之父」的法國思想家李歐塔（Jean-François Lyotard, 1924-1998）在其《後現代狀況》（The postmodern condition. 1984; orig. 1979）一書中企圖展開後現代的認識論，以代替西方理性和工具主義下的哲學觀點，他在書中提到「高度發展社會中的知識狀況。我決定用後現代一詞來描述此一狀況。這個詞彙正流行於美洲大陸的社會學家與批判家之間；它標明了 19 世紀末以來隨著已然改變了的科學、文學、藝術的戲局規則之轉型而來的文化狀態」（Lyotard, 1984: xxiii）。他認為現代知識具有同質認識論和道德指令的欲求，且以後設敘事來正當化基礎主義（foundationalist）的宣稱，而這種正當化或去正當化將會造成排它的結果，所以他認為「共識的確施暴於語言戲局的異質性。而創新總是從異議中產生。後現代知識不單純是權威的工具；它增進我們對差異性的敏感度而且強化了我們忍受不可共量之事物的能力」（Lyotard, 1984: 75），這種知識地位的改變也隱然預設「社會進入了眾所周知的後工業時代，而文化進入了眾所周知的後現代的時代」（Lyotard, 1984: 3）。

### （三）理性與溝通

現代社會在精密的分工後，所衍生而出的各種系統力量愈來愈大，甚至已經掩蓋了社會整合的力量，在缺乏溝通的狀況下每個系統的理性力量將過度蔓延，而導致社會生活傾斜，這也是馬克思所認為人最後會因為過度理性化而走上異化<sup>10</sup>（alienation）的道路，而馬克斯·韋伯（Max Weber, 1864-1920）也認為在現代社會中目的—形式合理性逐漸獲得其獨立性與自主性，這類強調目的與工具合理性的領域無限擴張，如行動與制度越來越講求效率化與科學化，而致使原本的價值合理性如人性價值與自由問題等隨著資本主義的發達與成熟而逐漸被

---

<sup>10</sup> 異化（德語：Entfremdung，又譯疏離），是指原本自然互屬或和諧的兩物彼此分離，甚至互相對立，有疏離自己本源、偏離自己本質的意思。馬克思在《1844 經濟學哲學手稿》中曾提到人的異化是指「人對自身的任何關係，只有通過人對其他人的關係才能得到實現和表現」。參見網站：<https://zh.wikipedia.org/wiki/異化>，索引日期：2015/08/30。

限縮、遺忘，其結果是目的理性逐漸取代了價值理性，主體能動與自主性逐漸地的喪失，人最終會因而困在理性的鐵牢籠（iron cage）之中失去自由（葉允斌，2008：3）。

但哈伯瑪斯認為他們之所以有如此悲觀的想法，是因為他們對理性只有一種角度的解釋，如果能擴展對理性的理解，就可以看到另一片景象（Brand, 1990: 51）。哈伯瑪斯認為現代西方社會的擴張，理性被視為非常關鍵的因素，而其在社會這個實體演化進程中的影響，應該分為兩個層次：系統和生活世界，系統的演化是以增加綜合性和複雜化以提高社會控制能力為衡量標準，而生活世界的提昇則是透過文化、社會和個體的分離，以符號的再生產增加其理性化。兩者不僅僅是有區別的，還是對立的，系統雖然同是理性分化的結果，但系統的物質性、技術性和非語言性會在已分化的社會中形成一種對理性增進的阻礙，進而威脅實質理性的演化，因此，我們必須對於生活世界進行分析，藉由生活世界與公共論域可以互換的理念，以確保富理性和批判的公共論域得以充分推展，而公共論域代表的是溝通的權利，生活世界也與溝通能力有關，透過這些言說辯論和認可，則賦予制度合法性的要求。

#### （四）溝通的癱瘓

所以，我們得知西方世界政治、經濟、法律這些系統理性化和分化的成果都是由生活世界的理性化中所解放出來的，而對哈伯瑪斯來說，晚期的資本主義危機並不是如霍克海默、阿多諾所說的在於工具理性或系統出了問題，而問題應該是：我們應該了解在什麼樣的「動因」之下，這些系統領域或工具可以獲得支持和認可。

因為生活世界在系統機制的日趨膨脹之下，萎縮成次級系統，這時生活世界的社會整合、協調行動一致性功能無法控制系統整合、行動有效性功能，而這時社會再演化就又擴大了物質再生產的能力，更加大了系統的複雜化，最明顯的就是我們看到了市場經濟和政府力量以金錢和權力來作為系統整合的媒介，其滲透到生活世界後會影響著原本的私人經濟自主性和公民政治生活的自主性逐漸消失，如此一來，這不但導致了「系統的物化」，另一方面原本是生活世界不可替代的整合媒介、用以溝通來找出共識的媒介、培養人批判意識、辨識能力的媒介—語言，被作為報酬與懲罰的單向思考手段，而形成了「文化的貧瘠」，這也是哈伯瑪斯稱之為「系統對生活世界的殖民」(colonization of lifeworld)的基本意涵和表現（曾慶豹，2004：206-214）。

另外，也因為現代經驗科學的影響，現代社會在解決人類的問題時都只相信自身行動與方法的合理性，並以是否合乎方法上的程序來作為判斷的依據，而這種合理性卻是一種形式合理性。「於是理性萎縮



為一種形式的合理性，內容合理性變成了結果的有效性。而這種有效性取決於人解決問題時所遵守的操作程序的合理性」(Habermas, 1994: 35)，而這類的經驗科學式的程序合理性卻主要關注在何種程序的操作下我們能夠獲得最大的實效，因此以成功為導向的工具理性進一步影響到我們在社會中的道德實踐時，那麼就可能導致「系統扭曲的溝通以及操弄」(Habermas, 1985: 333) 忽略了實質合理性，所以哈伯瑪斯主張社會成員應當採取溝通行動而不是講求效果的策略行動去進行社會整合，如此始得以妥善解決道德實踐層面的問題。

### 三、重啟理性溝通的行動理論

正因為系統透過複雜的技術應用和非語言化的操作機制日趨膨脹，而生活世界的再生產卻少了以溝通行動的符號互為中介，這種物質再生產與符號再生產的不平衡現象，最後將會淪為系統的宰制。所以哈伯瑪斯企圖引導我們回到溝通行動理性的核心上，他積極去建立溝通論辯的行動理論，認為透過主體與主體間理性和常態性的溝通互動、將溝通行動的語言媒介重新導入生活世界中再生產，去強化理性化的力量，也才能達到社會整合，這也是消弭晚期資本主義合法性危機的出路。因此，他在1971至1982年在史坦堡(Starnberg)的「科學技術世界生活的生存條件」馬克斯·普朗克人類發展研究所(Max Planck Institute for Human Development)擔任院長職務期間所完成《溝通行動理論：理性與社會的理性化》(The Theory of Communicative Action, Volume 1: Reason and the Rationalization of Society)和《溝通行動理論：生活世界與系統—對功能論理性的批判》(The Theory of Communicative Action, Volume 2: Lifeworld and System: A Critique of Functionalist Reason)也被普遍認定最能明確代表他個人學術成就和標記的2本著作(曾慶豹, 2004: 30)。

由此，我們可以得知哈伯瑪斯的溝通行動理論是源自「生活世界的被殖民」的觀念所延伸。在該理論概念中他首先強調理性除了在科技和工具上，還有溝通上的理性，所以他將行動分類成策略行動(Strategic action)，是以達到目標為動力的；另一種是為了達到溝通效果的溝通行動(Communicative action)，是以語言為工具去達到共識為目的，所以溝通理性(Communicative rationality)是指兼具溝通和象徵意義的演說行動(Speech act)，如果我們只注重為了目的而行動的理性，在缺乏溝通的養分下，就很容易落入理性化的鐵籠之中(Brand, 1990: 17)。為了說明不同理性之間的差異，他更定義了生活世界的三個面向，來說明我們會對同一件事所做的三個方向的解釋：

- (一) 外部世界：主體對外部物理世界的常識，即客觀(Objective)。
- (二) 社會世界：主體對社會規範(法律、習俗)的常識，即社會(Social)。
- (三) 內部世界：主體對上述兩種常識的主觀認知，即主觀(Subjective)。

哈伯瑪斯曾舉一個例子來說明這三個世界：一個資深工人要求新進工人在

午休時間去某店鋪幫大家買啤酒，這時資深工人這個動作的生活世界就區分為外部世界（店鋪位置、啤酒等）、社會世界（午休時間喝啤酒的習慣、新進者去買啤酒是慣例）及內部世界（他曾經幫忙買的經驗認為他有要求新進者去買啤酒的權力的主觀認知），由這三個世界構成了資深工人要求新進工人去買啤酒這個動作的「生活背景常識」。相同地，新來的工人也有屬於他自己的「生活背景常識」，例如他認為喝啤酒對身體不好應該喝其他酒類、以往都是資深者請新進工人、或者他認為資深工人跟他沒有差別沒有權力要求他去買等等，因為雙方的「生活背景常識」產生了差異，所以對同一件事產生了不同的結論。

再加上人有一種對理性的崇拜和追求，所以在客觀世界中追求理性，就會注重計算和精確，以目標—手段間的聯繫、功利主義的效益作為考量，最後的產物就是生產，其行動是帶有「目的的行動」；在社會世界中追求理性，就會誕生在任一給定的情境下具有共同認可和價值行為的系統，如政治、法律、經濟或官僚組織等等，其行動是「規範調節的行動」；而在主觀世界中追求理性，就如同笛卡兒(René Descartes, 1596-1650)所提出的「我思故我在」(I think therefore I am)這種意識哲學，或者是後現代論述強化了人對自我的執著，其行動是「劇場化的行動」。而哈伯瑪斯認為這三種理性都是不完善的，除了因為理性不可以囿限於某一個行動類型上被作為發展某種知識的工具外，更因為這三種理性過於將注意力集中在主體與客體的關係上，忽略了主體之間的關係，形成社會現在偏頗、不平衡的狀況。因此，他強調人與人之間需要溝通行動及溝通行動理性來化解這場人類追求理性所帶來的危機和宰制的後果。

所以，哈伯瑪斯嘗試以語言作為他研究理性溝通的起點，因為語言是文化中最基本的東西也是最基本的互動媒介（曾慶豹，2004：109），人主動也樂意去使用語言，彼此之間也可藉以分享和理解，這也間接證明人有能力也有必要去互動、溝通。而哈伯瑪斯認為理性就應該是在這些語言作為的脈絡中，形成往返的對話邏輯，其也代表著開放性、交互主體性、超越主體中心格局及允許被辯論的意涵。從這些語言行為可知溝通行動和能力不僅是普遍的、經驗的，而且在社會中實際運作著，只是溝通必須根據一連串的規範和要求，或者是談話者遵行這些規範和先決條件，才能被稱為溝通行動理性，例如必須要有 4 項「有效性宣稱」、每一位說話者應該擁有基本溝通能力，以及「理想的言談情境」等等，任何溝通都必須接受這些規範，才能開始尋求共識進而合理解決問題。故我們又可以將溝通理性稱為「程序理性」(rational process)。

藉由這些溝通行動理性和溝通行動，我們可以在主觀世界、客觀世界和社會世界間取得的一致性的整合，也可以在面對現實的問題時去建構新知識來因應解決，在將溝通行動實踐於日常生活時，更是營造一種無脅迫、平等和自由氣氛，尤其這種不受壓抑的自由論述的精神導入公共論域中，將會啟動進步的機制、增加組織進步的動力，逐步邁向一個符合人類福祉的社會（曾慶豹，2004：157-162）。

## 參、警察工作中的對話與溝通

### 一、我國警察工作的演進與特性

警察所扮演的角色和執行的職務多涉及民眾的自由和權利，因此，我國警察工作的範圍、性質和手段也為了符合民眾的期盼和適應社會價值觀也會隨之改變，不同時期即有不同的側重面。戒嚴時期，警察為政治人物的工具，其權威由政治人物所賦予，主要工作在於維護社會秩序，其職務之行使多用指導、糾正、制止、甚至是處罰等手段來完成，但這時警察權力定義較不明確，且職務執行之範圍又遊走於灰色地帶，在無法律規範下很容易逾越本身的職責以獲取不當利益；因此，70年代，在民眾的要求下進入了依法行政的時期，這也是以先進國家專業化改革為藍圖所進行的改造，主要工作在嚴正執法、樹立專業，其手段是透過法律授權、各項勤業務品質的提升去滿足民眾需求；不過在1987年解嚴後，民眾更加重視自己的權利，著眼不僅止於警察組織，更希望擁有一個治安無虞的生活環境，在發現警察強調專業化、依法行政之下對於遏止犯罪已遭遇瓶頸，這時民眾也體認到犯罪預防需要警民合作、甚至跨部門或與第三造警力合作，因此以服務為導向的社區警政就成為了警察的重點工作（汪子錫，2007：2-4）。

而就法律層面來看，自1949年政府來台至1971年退出聯合國，我國政治思維都是在維護國家安全先於人民權利的階段，當時的警政雖有民主之名但卻無民主之實，就如同警察雖是依法行政，但其重要的依據《違警罰法》<sup>11</sup>卻在行憲<sup>12</sup>之前就訂定且未於之後修正違憲之處，直至實施30年之後，始在1980年被司法院大法官解釋第166號認為其拘留、罰役等違警罰係人民身體自由所為之處罰，應改由法院為之才符合憲法規範，緊接著在1990年該法的限制人身自由之裁決權力又被司法院大法官解釋第251號認為違憲並限於1991年7月失其效力。所以，內政部警政署不得不於1991年6月制定《社會秩序維護法》來取代。期間在民主浪潮下政府於1987年宣布解嚴，內政部警政署為了因應憲法所保障民眾集會遊行的權力，而於1988年制訂了《集會遊行法》（汪子錫，2015：27-28）。相同的，警察一切制度的母法—《警察法》在1953年頒訂之後，也是在實行了30年後，才在1986年到2002年進行了4次的修正。

由此可知，不論從工作性質或法律層面來看我國警察制度的演進，約自1940年末期至1980年代是比較偏向政治警察的性質<sup>13</sup>，而1980年代到20世紀末警

---

<sup>11</sup> 《違警罰法》於1943年9月3日由國民政府公布，同年10月1日施行。

<sup>12</sup> 《中華民國憲法》於1946年12月25日通過中華民國憲法，1947年1月1日公布，同12月25日實施。

<sup>13</sup> 期間警務處處長（1972年警政署成立前）或警政署署長均由軍職轉任。參見《警察組織與事務管理》。2010：39—42。

察積極在法律和專業上去進行改革以符合人民期待<sup>14</sup>，自 21 世紀後，民眾與警察共同攜手降低社區中的危險因子，藉由凝聚社區意識來打造民眾居家的安全環境<sup>15</sup>。而這樣的歷程演變正如西方國家從神權、君權時代去追求現代化，以及哈伯瑪斯面對過度現代化、專業化所帶來的惡果尋求以溝通獲得共識的歷程相近，因此，我們也試著以哈伯瑪斯的溝通理論來探討目前警察工作是否能有更進一步的機會。

## 二、警察主要的溝通對象

由前可知，警察工作特性出現了新局面，從以往扮演統治的角色成為服務者、從監視民眾轉變成也被民眾監督、任務從管理走向治理而且對內、對外權力已被大幅削弱（汪子錫，2014：134）。以往警察工作強調的依法行政、績效管理、破窗理論、增加見警率等等作為似乎到達了一個瓶頸，警察辛苦的工作也無法獲得民眾的掌聲，而在內部，領導幹部常常覺得上令不能下達，而年輕的基層同仁則抱怨警察組織僵化、長官怕事沒肩膀、或動不動就被民眾投訴甚至感嘆事情由基層在做，官是長官在升等情形，這些情形就如同哈伯瑪斯所說的，我們過度去追求警察政策等工具面上的理性，這會導致工具系統的膨脹及工具理性的極度氾濫，將問題本身的合理性變成解決問題的程序、方法及手段的合理性，這種以效率為基礎的管理方式也試圖透過將勵一懲罰來保證制度的順利運轉，而使警察人員的生活世界失去了平衡，造成警察人員對警察工作失去熱情而在近期掀起一波退休潮<sup>16</sup>。面對這些困境哈伯瑪斯認為我們應該追求溝通理性和用溝通行動來化解，這與 2011 年學者 Christopher Stone（1951-）與 Jeremy Travis 所提出的警政新專業主義（New Professionalism in Policing）不謀而合。

警政新專業主義研究了美國警政思維發展脈絡發現，雖然維護治安一直都是警察最重要的工作，但為了追求效率和健全管理的目標下，警察與社區的溝通已成為警察工作中最重要的事，他們認為應該加強與民眾的溝通去取得其對警察工作的認同，這才有助於維護治安、犯罪預防和遏止犯罪。Stone & Travis

---

<sup>14</sup> 1978 年孔令晟接任警政署長提出「改進警政工作方案」，內容有：強化刑案偵防功能、維護警察風紀、整理交通秩序、警察組織裝備現代化等，被認為警政邁向現代化之始。參見《警察組織與事務管理》。2010：38。

<sup>15</sup> 2005 年 2 月 15 日前行政院謝院長提出「台灣健康社區六星計畫」，以產業發展、社福醫療、社區治安、人文教育、環境景觀、環保生態等六大面向作為社區評量指標，並整合政府相關部會資源分期分階輔導、協助社區發展目標及解決需求。參見網站：  
<http://www.cypd.gov.tw/Jcp/CmsShow.aspx?Parm=2006117221559421,2006102816320203.5>，索引日期：2015/08/31。

<sup>16</sup> 2015/06/14 記者凌筠婷/彰化報導/聯合報：「要績效沒升遷 警界掀退休潮」，參見網站  
<http://udn.com/news/story/7320/991908>，索引日期 2015/06/15。

寫到（汪子錫，2014：133）：

「警察權力合法性從以往的法律授權、警察專業化，連貫到在法律認可的民主警政制度下，警政專業需要得公眾的信任與認可，這是警察合法性更進一步的詮釋。在以往，警察權力被強調是來自政府與法律授權，但 21 世紀的警政新專業認為，警察對社區治安負起責任，警察權力的來源需要植基於社區民眾的認可與支持。」

由此可知，警察工作若僅限於依法行政、服從命令是不夠的，民眾也不會就此滿足，現代的警察工作必須將重點往前更跨一步、多做一點去向民眾溝通進而讓民眾了解警察工作背後的辛勞和認同警察的社會地位。就像哈伯瑪斯所說的，我們應將注意力從主體與客體、社會如物質、法律或社會規範等的關係上拉回，而轉向以溝通去協調存在於客觀、社會及主觀等世界的事物，以溝通讓主體之間共同認定特定情境，如此警察組織始能與民眾和內部同仁緊密相連。所以在體認到溝通對於警察工作的重要性後，那麼我們還必須要知道警察溝通工作的對象是誰，就筆者服務的經歷大略可以分為下列 3 個區塊：

#### （一）民眾

在 2003 年實施、2011 年修正的《警察職權行使法》是警察職權行使之基本規範，參看該法各章如「身分查證及資料蒐集」、「即時強制」或「救濟」等等均涉及警察行政權與人民間權利義務之關係，顯見警察大部分工作還是以民眾為中心，由於近代社會變遷快速和公民自主意識的抬頭，大大改變了警察外在的工作環境，幸好危機也是轉機，民眾也察覺自己必須為治安付出一份心力，社區警政也肇始自此，只不過如何與民眾溝通，以獲得民眾認同而達到共識，這不但是社區警政重要的課題，也是哈伯瑪斯認為化解現代化危機唯一的出路。

不過，除了犯罪嫌疑人一般民眾最常會遇到警察多半還是因為受到人身、財物或權利的損害而去尋求協助，這時就工具理性來說，警察同仁如果依內政部警政署在 1995 年公布的《警察機關受理民眾刑案報案作業要點》開具報案三聯單並製作筆錄對民眾看似已完成任務，但依照哈伯瑪斯的理論，警察同仁這樣做並沒有考慮到民眾當下的驚恐、慌張或憤怒等情緒，即使案件處理流程完備，以這種冷漠的態度去回應民眾，其實也是「異化」的一種，很容易造成民眾二度傷害，甚至也可能是警察組織的系統過度膨脹去壓抑了警察同仁的生活世界，使警察執法過程視民眾為執法客體，忽略了互為主體的同理心，而疏忽了民眾的感受。

#### （二）媒體和民意代表

當然，民眾的需求警察不可能都知道，警察的努力民眾也並不完

全瞭解，這時就需要中介的角色，而媒體和民意代表就是在警察工作中扮演這類功能。其中立法委員或議員等民意代表更是經由法律授權可以代表民眾去進行制衡、監督、質詢和審查政府或警察作為，而說到監督，被人稱為「第四權」<sup>17</sup>的新聞媒體在這幾年對警察工作的影響更是逐漸增加，其影響層面甚至被全世界的公部門當作一門嚴肅的課題在對待；相反地，如果媒體和民意代表能宣傳警察工作的辛勞，以其第三者的角色更容易被民眾所接受，所以它們在某個程度上也算是警察與民眾溝通工具中的一種。

就像哈伯瑪斯認為語言學轉向後，主客體關係或意識與世界的關係被語言與世界的關係所取代，世界的意義產生於語言言說，成為語言言說的效果或產物（章國鋒譯，2003：270）。而警察工作也相同，民意代表和大眾媒體既是大部分民眾生活文化中接觸警察的橋樑，民眾也經常由民意代表的反映或大眾媒體的傳播來獲得對警察的印象，既然有這層溝通工具的關係，所以這更是警察溝通工作中的重點，若能與其善加溝通而建立起警民橋樑，與其維繫友好伙伴關係，將可以廣泛地吸納民眾的需求，並立即掌握民意的動向而進行快速的回應，如危機處理、平衡報導或適時疏處等等，這將讓警察工作更貼近民意也可避免單一事件掩蓋了其他警察同仁的努力，另外，若能利用其資源協助進行警察行銷工作，將會發揮加乘的溝通效果讓更多民眾認同警察，進而提升警察的正面形象和社會地位。

### （三）內部同仁

自 1996 年警察專科學校停招一般行政警察，直到 2001 年才又開始重新對外招考，除了缺少近 5,000 名的警力外，但比缺額更嚴重的是那相差 5 年的警界代溝；另外，自 1997 年起一般大學相關科系畢業生可參加警察特考、2004 年至 2011 年更開放一般高中以上畢業生報考，這讓警力來源管道多元化，在學經歷、養成教育及初服務年齡都有相當的差距下，這幾年進入警界服務的基層同仁，自然而然會與工作二、三十年但卻握有管理權力的警察幹部們在觀念和作法上產生隔閡，這些代溝和隔閡又在警察執勤環境逐漸強調快速、電腦化、網路化及 SOP 等等因而更加深化<sup>18</sup>。

而不巧的是，警察的工作環境面對這樣的遽變，而我們的組織文化還是如此傳統的半軍事化、權力高度集中化，再輔以法律的授權、

---

<sup>17</sup>又被稱為第四階級（the fourth estate），是指新聞界在憲法中除了行政權、立法權、司法權之外所擔負著一個非官方但卻是中心角色的第四種政治權力。

<sup>18</sup>2014/10/17 記者陳珮琦/新北市報導/聯合晚報：「警界代溝 互不對眼」，參見網站 <http://m.udn.com/xhtml/ViewFreeArticle?type=news&cate=1&page=1&articleid=4019455&sn=1>，索引日期 2014/10/20。

政治伙伴的幫助和經濟勢力的優越都會帶給領導幹部長期而穩定的明確職責和實質權力，甚至擴張成為系統性的權力，以「路西法效應」(The Lucifer Effect)<sup>19</sup>來看一個容易令人腐化的環境就因此孕育而生；而以哈伯瑪斯的角度來看，這種腐化是因為擁有權力的幹部只注重主體和客觀的關係，很多決定和政策都被客觀的事物如權力和金錢等等所影響，導致為數眾多的基層同仁卻淪為「少數團體」而被忽略甚至不平等地對待。因此，在警察內部溝通工作中建立幹部與基層同仁間的「理想言談情境」(Ideal speech situation)，就可以消除原本傳統組織文化中意識型態的問題，再加以足夠的溝通、互動，雙方就可以接納彼此的立場、消除官警或背景上隔閡，藉此逐漸拉近彼此的中心價值和產生共同的生活背景，將會更利於達到組織目標。

### 三、網路的溝通效能與弊端

哈伯瑪斯在其著作《公共空間之結構轉移》(The Structural Transformation of the Public Sphere)提到公共空間是18、19世紀的一種特殊文化現象，在公眾聚合而成的公共空間會形成一股可以影響政府的力量，甚至對當時政府產生壓制效果，只不過在19世紀因為傳媒日益商業化、民意是公關廣告的產物而不再是理性討論的結果、政經力量的干預其公開性等因素，而造成公共空間日益淪落而致崩潰和解體，但公共空間的曾經出現讓哈伯瑪斯認為「理想的言談情境」在把握原則下是可以真正地落實在生活上(Habermas, 1989: 160-163)。

而我們發現到不久之前，警察與民眾、內部同仁溝通，或者透過民意代表和媒體與其溝通的狀況似乎有點公共空間在19世紀衰敗的徵兆：機關只重視大眾媒體和民意代表，部分媒體和民意代表也因為利益、目的的一手段的關係將原本應該監督或雙向溝通的理想拋在腦後，逐漸地被理性工具化，正如哈伯瑪斯所擔心「工具理性是被資本主義的唯功利原則『異化』的理性，它僅僅著眼於『利益』關係，即人彼此之間以能否帶來利益視為唯一的衡量尺度，因此與『倫理和道德要求』相分離」(章國鋒譯，2003：227)，讓原本的公共空間與政治、行政權力結合反而更加忽略了實際應該服務對象—民眾和內部同仁的真實感受。幸好，網路(web2.0)的產生打破了日益失衡的狀態，它創造了一個平台讓每個人意見，藉由低限制地參與、廣泛的分享、無盡的腦力激盪和理解等等的互動行為，織出一張與以往完全不同的人際溝通關連網，這也制衡了逐漸被壟斷

---

<sup>19</sup>《路西法效應：好人是如何變成惡魔的》(The Lucifer Effect: Understanding How Good People Turn Evil)是美國心理學家菲利普·津巴多(Philip Zimbardo, 1933-)在2007年出版的著作。內容主要是在敘述他於1971年所主持的「史丹佛監獄實驗」(Stanford prison experiment)，實驗中經徵募而來身心健康、情緒穩定的大學生被隨機分為獄卒和犯人兩組，接著被置於模擬的監獄環境。在實驗的第六天，原本單純的大學生已經變成殘暴不仁的獄卒和心理崩潰的犯人，情況因演變得過度逼真險些無法收拾，所以原定兩周的實驗只得宣告提前結束。

的溝通工具。

而社群媒體就是靠著網際網路 (internet)、數位匯流 (digital convergence) 和網路 Web2.0 的誕生所創造的一個新傳播環境，間接也讓傳統媒體逐漸式微。當然，警察組織也逃不過這波媒體創新的浪潮，社會學者曼寧 (Peter K. Manning) 在 2011 年發表「變遷世界中的民主警政」(Democratic Policing in a Changing World) 中提到美國警政所遭遇到的挑戰和問題是來自媒體爆發式的成長，傳播與溝通在時間與空間上的既有規則與限制已被打破，所以在社群媒體所發送的訊息可快速、低成本且簡便地被擴散，這也導致警察組織需要快速回應與溝通這類訊息 (汪子錫, 2015: 20-23)。

就傳統媒體的角度來看，它們所關心而報導的範圍大多限於警察被賦予之依法行政和維持秩序等等與公眾相關之事務，所以傳統媒體的功用只是單方向地去呈現警察工作的過程和遭遇而已。但是在 Web2.0 所創造的社群媒體時代下，媒體已開始滲透到日常生活中，也變成多元溝通的工具，而且它所溝通的範圍和影響已讓傳統媒體難以望其項背，就如同警察個人在 Facebook、Twitter、Line 或 YouTube 等等的社群媒體進行所謂的工作訴苦、抱怨，再透過如靠北警察、逃離新北大作戰等粉絲團或同儕之間的轉載、按讚分享，讓原本單純的訊息已不再是警察同仁的個人行為，而是足以影響整體警察形象的網絡架構，這些新興的生活型態也為警察組織變動、行動甚至改革添加了源源不絕的動力。

然而，無論再好的事也要小心黑暗的那一面，如同像 Facebook、PTT 等網站平台上的言語交流明顯比傳統媒體的筆者投書、時事評論更為惡毒、膚淺，雖然這號稱是一個大家都可以上臺表演的派對，但卻有下列幾個因素造成社交網路平台容易藏汙納垢<sup>20</sup>：

(一) 排他性：

這類平台性質容易集結志同道合者彼此交流，因為性質、背景相近會傾向彼此鞏固觀點，這時非常具有排他性，所以會對挑戰自己意見的人嗤之以鼻。

(二) 雜亂性：

未經篩選的網路訊息已迫使閱讀者無法靜下心花更多時間去思考其內容，又加上網頁快速更新的特性，急促地鼓勵閱讀者做出快速而大聲的批判讓人聽到，這種情形下就如車輛在高速行駛，駕駛人只能用更窄小的視野去看前方，而且一旦又對外界發表，為避免被人垢病前後立場不一或思慮不周全，有時我們只得選擇繼續走下去。

(三) 匿名制度：

美國心理學家金巴多 (Philip Zimbardo, 1933-) 教授所著的《路西

---

<sup>20</sup> 紐約時報中文網：比爾·凱勒 (Bill Keller) 「社交媒體放大了我們的惡毒？」參見網站 <http://cn.nytimes.com/opinion/20130309/c09keller/zh-hant/>，索引日期 2015/06/01。



法效應》(The Lucifer Effect)一書中曾提到他在1971年所做的實驗<sup>21</sup>發現匿名性會在削弱個人行為辨識度，因而創造出為惡的潛在條件。而網路社交平台為了保障發言者的言論自由、讓人暢所欲言，往往不會要求發言者提供真實姓名，但這種匿名機制就卻讓使用者少了責任及他人眼光的束縛，對自我的要求也隨之遞減，每個人心中的惡霸天性也得藉以暴露無遺。更不可諱言，甚至有心人士會利用匿名創造分身成立「網軍」，除了塑造輿論壓力外，亦可成為掩護黑暗慾念的保護傘，專門從事幕後謾罵和中傷特定對象的工作。

雖然批評是民主多元社會進步的動力，哈伯瑪斯和法蘭克福學派也是以批判理論來對社會中的各種現況如工具理性、科技宰制、意識形態、合法危機及物性化等等進行探討，但這是在互相平等尊重、甚至保護弱勢意見的前提下所進行的，若只有批判而無反省，人很容易陷入某種意識形態而不自知，個體也會逐漸受到社會條件的影響反遭控制，這也有利於打造輿論法西斯的環境，就是最近所謂獵巫的氛圍。不可諱言，當權者擁有較高的社會、政治、經濟及權力，在既得利益的盤根錯節下，一般民眾循正常管道常難以撼動其不作為或惡行，但若任由有心人士操縱假議題、惡意抹黑，又會讓許多組織或公眾人物蒙受羞辱與摧毀，更可惜的是失去了許多重要公共議題理性的討論空間，甚至可能會毀掉原本網路社交平台公民社會、多元參與的理想，這也重蹈19世紀公共空間衰敗的下場，在網路世界快速擴散的特性下，我們更應該立即而嚴肅去重視與面對這個問題。

哈伯瑪斯認為主體與主體間在進行溝通時，語言具有「認識」和「互動」的作用，前者是在陳述已發生或將要發生的事件，後者則是將說者與聽者帶入一種互動的關係中，藉由這些陳述性內容和人際關係的交互主體性，語言的溝通才能發生，這時溝通所達到的理解是主體和主體間相互協調和肯認後所形成的「共識」(consensus)，而非僅就語言層次或單一主體範圍的事。而以此觀點來看這些社群網站，我們應該避免它們再淪為一種為達目的的手段而被迫形成工具性格，甚至造成強迫、扭曲的溝通，我們一定得以交互主體及主體間的協調為主，溝通的內容應從「成功取向」走往「理解取向」(曾慶豹，2004:173-176)，所以在便利的網路世界中，在拿起鍵盤表達自己想法的同時，我們不妨提醒自己在互動中加入一些「關懷倫理學」(Care Ethics)關心他人、相互關愛、設身處地為他人著想、克制及約束自己而不傷害他人甚至是接受關心等等的元素，並將網路上的其他發言者視為獨特而具體的存在，在愈來愈多人了解這些原則並具體落實下社群網站才能讓世界更美好，也能遠離人性醜惡的那一面(林麗珊，2006a:84-85)。

---

<sup>21</sup>同註19。

## 肆、結論：包容多元的溝通理性

後現代哲學家尼采(Friedrich Wilhelm Nietzsche) (1844-1900)曾在《權力意志：重估一切價值的嘗試》(The Will to Power: Attempt at a Revaluation of All Values)。一書中提過「哲學的迷誤，就在於不把邏輯和理性範疇看成一種手段，用來使世界適應有用的目的，而認為可以在其中找到真理的標準，實在的標準。『真理的標準』其實只是這樣一種原則是偽造的體系在生物學上的利用」(張念東、凌素心譯，1991)，這開啟了後現代學者認為客觀真理是一種霸權，因此他們開始反語言中心與反理性中心、反單一和集體的的文化傾向，不再相信世界上只存在一種強而有力的典範或是一套標準可供人依循，同時間也因為從廣播、電視到網際網路等媒體的發達，讓社會上各種聲音皆有機會被聽見，這種資訊流通的便利性影響了社會的思考模式，其多元、影像和氾濫等特性讓以往單一真理或權威的現代主義無法繼續存在，這也讓現代社會出現的劇烈變化，在科技化、工業化的社會已成事實，也不可能倒退的情況下，我們必定在制約與尋求解構中不斷角力、拉扯(林麗珊，2006b：21-22)：

- 一、沒有固定不變的秩序、沒有必然一致的意義，每一個人或每一件事物都可以有「曾是」、「已是」、「將是」的各種可能性。
- 二、媒體本應盡可能減少對衝突性與不確定性的報導，以便降低議題對社會潛在的耗損，強調溝通解決的過程與步驟，以便使相關政治過程順利進行，但是媒體卻透過24小時發條式的報導衝突，使生活成為無法停歇的戰場。
- 三、世界複雜討論問題的方式卻越來越簡單，開口閉口都是「動作」，語言貧乏、邏輯錯亂，語言能力衰退處理複雜情感的能力也跟著退化，簡訊、媚兒不求深度溝通只要彷彿臨在身旁的情感分享，內心空虛外在熱鬧的慰藉，細膩情感被圖像迅速取代，「文化弱智」引發更深的虛無、疏離與苦悶……。

這樣看來現在世界似乎一團混亂與悲觀，但現代文明社會在無形中又有著種種方式的自我制約，似乎又是亂中有序，理性的運作、樂觀的期待，尚未全然失控。雖然後現代論述是對於現代主義過份依賴分化的結果進行質疑，仿佛在向人類宣告新時代新秩序的來臨，不過哈伯瑪斯卻認為後現代論述「對理性的激進批判付出了告別現代性的高昂代價」(Habermas, 1987: 336)，所以他並沒有完全否定現代主義的思想，反而不遺餘力地去捍衛與辯護理性主義在現代性中的價值，只是他嘗試以溝通理性來包容多元、不同的想法，讓整社會重新獲得平衡、進步的動力。

在警察工作中，我們似乎同時看到了現代性的惡果和後現代論述中強度、片斷、多元性、特異性、漂泊等特性的產生(朱元鴻、馬彥彬、方孝鼎、張崇熙、李世明譯，2005：194)，警察的權威受到前所未有的挑戰，警察的溝通技能也面臨嚴格的考驗，我們可以採用哈伯瑪斯的觀點來試著解決警察工作所面對的問題，我們也可以試著以溝通的理性來為警察制度和警察人員重新灌輸活力。雖然這就

像哈伯瑪斯所說的它仍是一個尚未完成的計畫，但只要我們能透過相互溝通、永不放棄辯證的過程，將理性溝通視為必須不斷進行的行動，而非將冷漠的理智、為達結果而標榜依法執法的機械當作「理性」，那麼，面對多元紛亂的社會，我們將能建構穩健暢通之路。

## 參考文獻

### 一、中文

- 左曉斯(譯)(1988)。單面人(原作者:Herbert, Marcuse)。湖南:湖南人民出版社。
- 朱元鴻、馬彥彬、方孝鼎、張崇熙、李世明譯(2005)。後現代理論:批判的質疑(原作者:Steven B. & Douglas K.)。臺北市:巨流圖書有限公司。
- 李明明(1992)。形象與言語:西方現代藝術評論文集。臺北市:三民書局。
- 汪子錫(2007)。警察與傳播關係研究。臺北市:米羅文化有限公司。
- 汪子錫(2014)。作一個好警察:警察溝通與對話能力探討。警察通識, 2, 133。
- 汪子錫(2015)。臺灣民主警政的媒體再現研究。臺北市:獨立作家。
- 林麗珊(2006a)。女權運動論述與困境。載於林麗珊(主編), 性別議題與執法(57-92頁)。新北市:承印實業股份有限公司。
- 林麗珊(2006b)。從傅柯的「自我關照」到德希達的「悅納異己」。哲學與文化, (33), 5。
- 張念東、凌素心(譯)(1991)。權力意志:重估一切價值的嘗試(原作者:Friedrich Wilhelm Nietzsche)。北京:北京商務印書館。
- 章國峰(譯)(2003)。作為未來的過去(原作者:Jürgen Habermas)。臺北:先覺出版社。
- 曾慶豹(2004)。哈伯瑪斯。臺北市:生智文化事業有限公司。
- 渠敬東、曹衛東等(譯)(2006)。啟蒙辯證法(原作者:Max, Horkheimer & Theodor, Adorno)。上海:上海人民出版社。
- 葉允斌(2008)。試論哈伯馬斯的科學技術觀—理路及其轉折。網路社會學通訊, (73), 3。
- 劉立行(2014)。當代電影理論與批評(二)。臺北市:五南圖書出版股份有限公司。

### 二、英文

- Brand, A. (1990). *The force of reason: An introduction to Habermas' theory of communicative action*. Sydney: Allen & Unwin.
- Frederick, L. (Trans.)(1987). *The philosophical discourse of modernity*(Habermas, Jürgen). Cambridge: The MIT Press.
- Liotard, J. (1984). : *The postmodern condition: A report on knowledge*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Thomas B. & Frederick L. (Trans.)(1989). *The structural transformation of the public sphere : An inquiry into a category of bourgeois society*(Habermas, Jürgen).

Cambridge: The MIT Press.

Thomas M. (Trans.)(1985). *The theory of communicative action*(Habermas, Jürgen).  
Boston: Beacon Press.

William H. (Trans.)(1994). *Postmetaphysical thinking*(Habermas, Jürgen). Cambridge:  
The MIT Press.

Williams, R. (1970). *Keywords: A vocabulary of culture and society*. Oxford: Oxford  
University Press.