

鑑識與公務生



李昌鈺博士講述

張維敦整理 / 中央警察大學鑑識科學學系教授

李昌鈺博士的人生經驗中充滿著無數傳奇的故事，在他的經驗分享演講中，那些「化不可能為可能」的寶貴事蹟，總是啟發著許許多多在場的聽眾，引導大家如何勇於挑戰自己克服困境。為闡述他豐富的贏家哲學內涵，提供給更多的讀者參考，帮助大家成為真正的贏家（winner），本主題已系列式地在「明辨」第二、三、四期中報導三篇他的贏家哲學專文，分別是「贏家總是說讓我來做，輸家總是說那不關我的事」、「面對問題時，贏家總是想解決的方法，輸家總是找逃避的藉口」與「贏家總是看到沙坑後的果嶺，輸家總是看到果嶺前的沙坑」等。李博士常在演說中常以贏家與輸家為對照，對比出贏家與輸家的特質在面對不同問題上的差異，藉此與在場聽眾互勉成為每個人在各行各業中的

面對衝突時

贏家，總是盡力調整自己；

輸家，總是試圖改變別人！

贏家。本期將摘述李博士對化解衝突的具體經驗與智慧，擬定出「面對衝突時，贏家總是盡力調整自己，輸家總是試圖改變別人」的專文題目，描述他如何看待人際間的意見衝突，如何培養化解衝突的關鍵能力，當面對衝突時如何調整自己，採取正確的態度與說話的技巧適當回應，有效溝通而獲得雙贏。認識意見衝突本是人際間互動的常態

在許許多多李博士「使不可能成為可能」的傳奇故事裡，我們不斷整理出他為何能成為贏家的支持證據，除了凡事積極努力，突破現狀創造新局之外，每當遭逢困境面對衝突時，他採取的態度都是反求諸己，調整步伐知難而上，找出突破點，李博士曾說：「每個人都有不同的觀念想法，即便是夫妻相處也都必需面對想法差異作法不同的常態現實，他跟他太太每天吃早餐的意見可能就開始不同，但意見不同不一定就要爭辯，先認清意見衝突本是人際間常態的本質，自己心理先接受那是常態現象之後，自然就能增加化解衝突的可能性，通常對方若能獲得更多的同理與尊重，則彼此指責的溝通姿態就會有所改善，相處自然朝向和睦融洽發展，最後只能期待尋求的是大同小異的結果。因此，心理經常準備好調整自己再去面對人際間的意見差異，才是化解衝突最首要的一步，必要的時候，暫時離開現場也是淡化衝突非常有效的策略。」

改變別人不如調整自己

1975年李博士初到紐海芬大學鑑識科學學系擔任助理教授的時候，當時鑑識科學僅在起步階段，許多傳統自然科學的教授們都對刑事鑑識抱著不屑一顧的態度，校園中黃皮膚的亞裔教授屈指可數，而他經常會遭遇許多來自於白人老教授們懷疑的眼光，私下認為他可能是一位傑出的科學家，但未必是一位好教授。許多學生對犯罪偵查及刑事鑑識這些科目都不熟悉，往往是因為系裡規定必選而不得不上。面對這些因為種族、環境、時機的挑戰與同仁間見解的衝突，李博士認為這是不同領域認知上的差異，而他要採取的態度就是調整自己而將教書的事情作好，先讓別人理解，再尋求認同。因此他並不氣餒，積極加強課前準備，並以更多實例來闡述與介紹這門新興的學科，他常向學生介紹說：「美國的司法體制必須建立在證據的根基上，要證明被告有罪或清白，除人證外最重要的就是物證。」

他一開始教書就廣泛性地介紹物證是透過鑑識科學得出來的結果，相較於人證，物證比較客觀並具有非常多的作用，例如（1）充分的物證時常會使嫌犯覺得鐵證如山，因

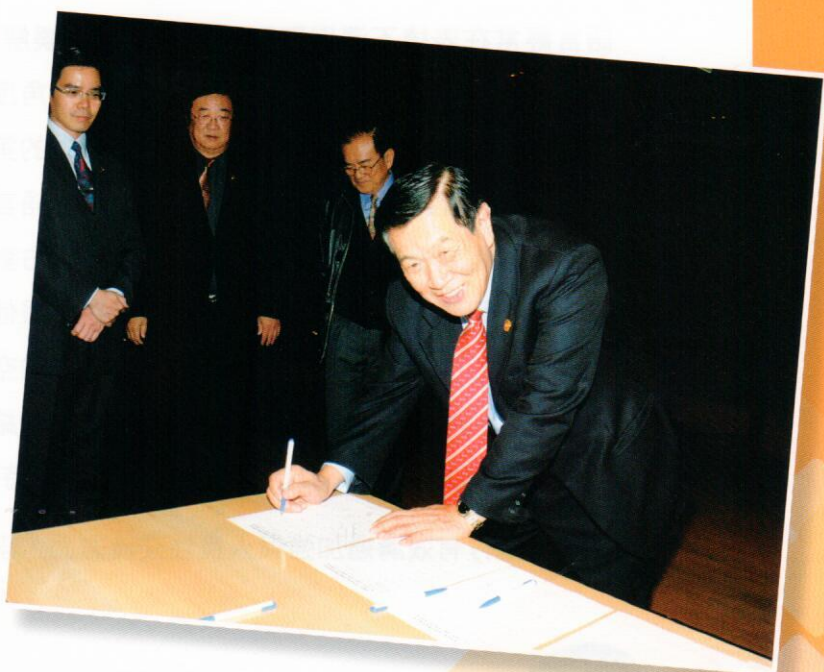
而低頭認罪，李博士說：美國曾有一段時間牛肉價格高漲，偷牛案件頻傳，有一名嫌犯被控盜屠，但他否認，警察發現他的襯衫染有血跡，他辯說這是他幹活時不小心受傷流到血；但血跡物證鑑識的結果卻顯示這不是人血，而是牛血，最後他不得不承認自己偷宰牛的行為；（2）物證能證明嫌犯是否有犯罪行為，當要證實強暴罪時，通常必須證實性行為是在受害者反對的情況下進行，因而受害者被撕破的衣服，身上的擦傷痕跡之類的型態性物證就可證實性行為是在未獲得受害者同意下所進行的；（3）物證亦可供證實罪名是否成立之用，例如法院審理縱火罪時，檢方必須證實被告是蓄意縱火的，不但要在現場收集的殘跡中檢驗出可燃性液體的成份，還要證實被告有購買與運送該種可燃性液體的事實，縱火罪名中蓄意部份的構成要件才能成立；（4）物證亦可以將嫌犯與被害人或犯罪現場連接起來，例如，一名強暴犯在離開被害者的家後的不久就被警察逮捕，警察在嫌犯的褲子下端發現一些貓毛，而嫌犯無法提出合理的解釋，再進一步檢驗，發現這些貓毛與被害者家中的貓的毛一樣，因而被定罪。（5）物證經過科學鑑識比對還可以辨認出犯案者的身份，曾經一名偷竊保險箱的罪犯知道不能在現場留下指紋，因而作案時都會戴上塑膠手套，但在得手後順手將塑膠手套丟在附近，雖然作案者覺得是天衣無縫而沾沾自喜，不過，刑事鑑識專家從手套內的潛伏指紋以化學方法顯現出來，又找到嫌犯的DNA，將他繩之以法；（6）物證還可以還被告清白，有個案例中兩名分別為八歲、九歲的兒童指控一位六十歲的鄰居在飲料裡下藥，服藥後他們神智不清，這位老人就調戲他們，觸摸他們的性器官。但經過檢驗他們的尿液樣本，根本查不出服藥的證據，警方再次向兩名兒童詢問時，他們才承認這是他們編造出來的故事，因為他們討厭這個老頭。

李博士對鑑識科學廣泛而深入的介紹吸引了許多學生修課，畢竟，當年在美國平均每一百五十三人中就有一人可能成為謀殺案件的受害者，每二十三分鐘就有一起命案，每九分鐘就有一宗強暴案，每五十二秒鐘就發生一起搶劫案，對於在這種犯罪活動司空見慣的環境下長大的學生來說，利用科學方法來破案的課題相當具有吸引力，他們也因此對其他的自然學科更感興趣，其他教授私下也感激他對學生的啟發。在任教的第一年，就被評為年度最傑出教授，結果那些一年前懷疑他語言能力的幾位遴選委員會的教授都向他道賀。第二年，又再度被評為年度最傑出教授，到了第三年，李博士婉拒年度最傑出教授的評選，建議將這項榮譽賦予其他教授。此外，他也不斷地將研究成果在鑑識科學的期刊發表，介紹刑事鑑識的各種新技術，不分晝夜地工作，助理教授每個學期只需要十二個學分就可以，但他自願教二十多個學分的課程，就這樣，三年內，從助理教授升至副教授，進而晉升為終身教授。在三年內擢升為終身教授的例子在這所大學並

不多見，尤其是對於是一位黑頭髮、黃皮膚，英語略帶中國口音的亞裔人來說，無疑是一大肯定。李博士常說：「意見衝突本來就是人際間互動的常態現象，面對衝突時，改變別人不如調整自己，態度會影響態度，因為行動往往比言語更具說服力。」

能化解衝突才更能服務別人

國父孫中山先生說：「人生以服務為目的。」能服務更多人就能讓自己的生命更充實飽滿，生命因能饒益他人而更顯意義與價值，李博士2012年返台演講中多次提到的服務的人生觀，李博士在他媽媽的叮嚀下，勉強接受拒絕多次的康州警政廳長一職，他在2008年在擔任康州警政廳長的期間，了解到過去因為作法太強調取締績效，卻帶來民眾對警察的強烈厭惡感，為了讓民眾對警察不好的印象改觀，他創新



地領導以服務代替取締的執法新作為，轉變康州警察

在服務速度、工作態度、關心勸導等各方面的服勤習慣，特別是不嚴重的駕駛超速，表達對安全駕駛的關心，結果就在極短的時間內改善警民關係，大幅提高民眾對警察工作的滿意度。他帶領著團隊透過觀察了解民眾的需要，提供創新的服務，結果讓社會大眾所接受，這正是他為建立更堅強的服務團隊，而在「領導、觀察、創新、服務、社會」各面向中不斷運行的邏輯思維。

他也提到鑑識工作能讓物證說話，能為被害人伸張正義，為無辜者洗刷冤屈也是一種服務，李博士常秉持的處世觀念就是：「能化解衝突才更能服務別人」。面對人與人之間必然存在的想法與做法差異與衝突，贏家必須不斷學習化解衝突的關鍵能力，才能服務更多人。李博士曾談到他一生很幸運地經歷了許多化不可能成為可能的過程，因而能從那些成長過程中培養許多關鍵能力，包括：觀察力、記憶力、辨識力、問題分析

能力、邏輯思考能力、問題解決能力、創意力、執行力、人際衝突化解能力、組織與管理能力、團隊合作能力等等。其中「人際衝突化解能力」正是返台演講中多次提到的內容，對人的衝突要多站在對方的立場思考，有效溝通才助於化解衝突甚至於創造雙贏。

培養化解衝突的關鍵能力，有效溝通創造雙贏

語言經常在表達不清與聽不清楚之中造成誤解，一方面是說話的人言不及義，另一方面是聽話的人選擇性接納，只聽自己想聽的角度或內容，曲解說話人的整體意思，造成意見上的衝突，因此培養化解衝突關鍵能力的第一步就是要學習積極的傾聽，不但要透過口頭語言確認說話者的意思，還需以身體語言表示對說話者的尊重，積極作出回應；第二步就是試著從對方的角度思考，思考對方對自己的批評其出發點何在？第三步就是以同理心回應對方的批評，試問自己如果是跟他一樣的處境，是否也一樣會發出相同的批評；第四步就是在相互謙讓中創造出迴旋的空間或時間，避免衝突的擴大；第五步就是在雙方都能有善意的情況下，以直接協商來結束衝突；第六步就是在堅持自我與同理對方之間尋求折衷。不要害怕衝突，要永遠抱持不放棄的態度。

在如何進行有效溝通加強與人良性交流方面，李博士特別提到，要記住能與他人對



話是一件好事，多尊重與你對話的人，多聽聽別人的意見後，先弄清楚對方的論點，分享對方的感受，之後再提出你的建議性想法，甘地說：人類最大的需求就是被了解，傾聽較能滿足對方的需求，就事論事避免攻擊，擺脫負面的想法，避開負面的態度，凡事往好處想，讓積極進取的正面思考變成溝通的習慣。與人相處要以誠、以信、以義相待，這個社會越來越小，生活中相逢的人常可能來自於不同的種族、不同的宗教、不同的文化、不同的習慣的環境，最近幾年台灣有來自於大陸與東南亞國家的新移民，文化差異

必然存在，但這些差異並不會造成社會的和諧問題，最重要的是要培養愛心、善心、誠心與真心，忍一忍風平浪靜，想一想心平氣和，退一步海闊天空。這就讓像唐朝布袋和尚說：「手把青秧插滿田，低頭便見水中天；六根清淨方為道，退步原來是向前。」心境好一切外境就美好，好話多衝突自然就會少，反求諸己則是贏家創造無限的不二法門。FACT

