

## 每句「對不起」 一定會換來一句「沒關係」？

臺灣新北地方檢察署  
陳品君觀護人

可仁(化名)有天正在安親班收拾玩具，由於到了點心時間，Alice老師(化名)要可仁先吃完點心再去收拾玩具，可仁不肯，就和Alice老師頂嘴，老師一氣之下徒手打了可仁的小腿數下，當下可仁沒特別的反應。直到可仁的母親在幫可仁換衣服時發現，可仁小腿有一片瘀青，不斷詢問發生什麼事，可仁才慢慢向媽媽說出自己被Alice老師處罰的經過。

媽媽聽了相當生氣，隨即聯絡老師，希望聽老師如何說，Alice老師第一時間僅說是輕輕打手，直到母親將小腿瘀青照片傳給老師，老師才坦承處罰過程。

事件發生後，Alice老師數次道歉，但可仁父親、母親希望確定可仁當下發生何事，看過監視畫面再做考量，雖然曾想嘗試原諒，但可仁家人覺得老師在事件發生後對於問題爭點無積極作為，故可仁父親對Alice老師提出傷害告訴。

促進者首先與雙方進行個別會談，由於被害人年紀小，就讀小學，故促進者主要談話的對象是父親，父親陳述對於老師的不當體罰無法接受，作為父母如何不心疼小孩，雖然可仁傷痕恢復了，但時常做惡夢，也沒辦法面對老師。事件發生後，Alice老師有積極的上門道歉，但家人覺得那是老師單方面、不誠懇的道歉，後來找了其他人居中協調，過程中老師態度雖然柔軟，但覺得好像是大家在幫著她說話，道歉似乎是一種手段，可仁的家人覺得好像被迫接受老師的道歉，讓可仁家人很有壓力，且可仁爸爸覺得應該是要讓小孩原諒她，而不是大人。

另一方面，Alice老師說到，這件事是自己做錯了，事件發生前一天家裡發生變故，自己的情緒狀態很不好，當下覺得為何孩子那麼不聽話，於是動手打了小孩的小腿數下，當時孩子沒有特別的反應，也穿著長褲，所以沒有第一時間發現自己處罰過當。這事件發生後，老師壓力大，相當痛苦，失眠數日，家人也時常責難，對於自己的過錯，想誠心誠意跟孩子道歉。

到修復會議時，Alice老師先道歉及認錯，解釋了當天發生事情的經過，對於自己不當行為深感懊悔，解釋自己平時並無如此失控的情況，係因為家裡發生變故影響了自己的情緒控制，對於這件事的發生，也認知到影響了可仁的生活。

可仁爸爸訴說了這件事情對小孩及家人的影響，可仁除了明顯的瘀青外，影響較深的是行為表現，如表現退縮、做惡夢等等，爸爸、媽媽為了減少此事件對可仁生活的影響，時常請假陪伴孩子，帶可仁到處走走，而家人們主要的不滿是感受不到老師的誠意，也對小孩受到的傷害感到憤怒，想給老師一個深刻的反省。

促進者對於可仁爸爸的訴說做更深入的詢問，想知道可仁的家人感受不到Alice老師真摯道歉的具體事實是如何，可仁爸爸有說到，有次老師打電話給可仁爸爸，由於當時正在氣頭上，沒接電話，後來也沒看到老師再次致電。Alice老師解釋是因為擔心自己再次致電會讓家人們更生氣，所以才沒有繼續聯繫。另外，也解釋了監視器畫面不見一事，老師說明監視器部分，她自身並不會操作，所以畫面一事她自己也不知道是怎麼一回事。

由於問題已然聚焦，促進者引導雙方進入協議階段，經過一番討論後，Alice老師先誠心對可仁爸媽致歉，此外，老師也會向小孩以電話方式道歉，由於可仁家人擔心小孩二度傷害，所以希冀老師將道歉內容讓可仁爸媽先行審查，確認內容合適後再進行。另外，老師在能夠負擔的範圍內補償可仁爸媽因陪伴小孩而請假的損失，全案後來以撤銷告訴結案。

### 撰 稿 人 小 語

不是每句「對不起」都會換來一聲「沒關係」，這起案例很幸運地經過雙方真摯的溝通，得到了相互的理解。過程中促進者曾言：「接受道歉及原諒是兩件事，而接受道歉更不代表和解。」筆者覺得這是一個很重要的觀念，真正的和解是發自內心的釋懷，道歉是否真誠、受害人能否感受到真誠的道歉、感受到真誠道歉後是否能夠放下，這都需要時間與理解，修復會議的對話是一個契機，讓雙方有機會被傾聽、溝通及同理。

促進者曾與筆者分享，認為「促進者」的角色是陪伴雙方當事人走過這一哩路的人，最終的結果還是經由當事人互動後所產生的，過程中不能有半點的強迫或勉強，這才是修復式司法的核心價值！