

溝通讓我們知道 原來愛一直都在

臺灣新北地方檢察署陳品君觀護人

大強(化名)的媽媽患有重病,為了照顧母親,大強搬回家中與 媽媽同住,一邊工作,一邊照顧母親,前幾年母親尚能依靠治療, 控制住病情,但好景不常,病情逐漸嚴重,大強慢慢地無法負荷, 由於擔心母親發生意外,大強只能咬牙苦撐多接幾份工作,將母親 送至照護中心,讓專業的機構照顧母親。

儘管自己工作忙碌,無法時常至照護中心探望母親,但仍會每天打電話至機構詢問母親的身體狀況,照護者都會回應大強,一切安好。直到有次大強臨時前往照護中心探望母親,才赫然發現母親身上有嚴重的化膿傷口,大強當下十分震驚、憤怒及懊悔,隨即將母親轉往其他機構。

大強對於照護中心未能及時告知母親狀況不能諒解,認為照護中心隱匿母親的健康情況,造成母親獨自忍受痛苦,且亦質疑機構未立即處理母親的傷口,導致傷口流湯、長膿,對母親的遭遇,大強感到心疼,也十分自責,故而提告業務過失傷害。

大強在個別會談中提及很後悔將母親送至收費較便宜的照護中心, 造成母親的痛苦, 也對該機構負責人阿滿(化名)後續的反應感到生氣, 覺得事件發生以來, 機構從未道歉, 也提到母親轉院治療的緣故, 增加了許多預期外的經費負擔, 讓大強身心煎熬。

此外,案件對於阿滿而言,亦是痛苦的,阿滿說到當初大強將母親送至機構時,曾向其說到有經濟壓力,當時基於同情,給予大強方便,甚至經由機構照顧後,母親的狀況也有好轉,對於照顧得好沒得到感謝,照顧不好即被提告感到委屈。

促進者在傾聽完雙方的訴求後,解釋了修復式司法程序,雙方

當事人於理解後同意進入對話程序。對話程序係透過促進者的穿針引線,進入理性平等的互動,透過同理的過程得以看到對方、聽懂對方,進而理解對方。

阿滿陳述自從大強母親入住機構以來近3年,機構護理人員皆盡力照顧,直到近期發生的事件,當發現大強母親身上的傷口時,機構人員都有處理,只是因為年紀較大,復原較慢,若是給機構足夠的時間去照護,而不是事件發生當下直接將大強母親轉移至其他機構,就可以證明傷口已逐漸復原中。照顧大強母親多年的阿滿說,老人身體機能已逐漸退化,不可能一直處於很好狀態,大強母親這次傷口化膿的事件,機構護理人員都很難過,士氣也很低迷。

透過促進者的引導,換大強陳述。大強説到自己與母親間關係緊密,然而家中經濟狀況及資源有限,才將母親送往機構,儘管沒有時間親自探望,但也透過每天的電話關心母親的健康情況,自己是很信任機構的,但後來發現母親竟然有那麼嚴重的傷口,大強責怪機構,若第一時間告知,大強願意再用更好的藥或營養品,讓母親少受一點疼痛,這段時間母親的痛苦讓大強很難過、很自責,看到母親因為傷口疼痛而呻吟,就會覺得自己不孝順,遭受許多精神上的折磨,現在又因為衍生出額外的鉅額治療費用,讓家人難以承受。

促進者評估現場談話內容及雙方狀態後,暫停會議休息 10-15 分鐘,接著引導阿滿陳述機構平時如何照顧大強的母親,阿滿緩緩 地說,機構每天都有一定時程表,在活動時間,照顧者都會陪伴, 像大強母親有時會想念家人,照顧者都會陪伴大強母親聊天,拿照 片安撫她。



透過促進者的引導,大強的不舒服及煎熬已清楚的讓阿滿知道,阿滿機構對大強母親的用心,大強也透過對話後明白。

經過修復會議的對話後,雙方當事人分別有情感層面及實質賠 價層面的修復。促進者協助當事人在被平等對待的傾聽氛圍中,有 較深層次的情緒抒發,像是讓大強多談平日與母親的感情與相處情 形及事件發生後的情緒狀態,讓阿滿能夠同理大強的不捨與傷痛。 此外,阿滿也有機會向大強表達當初未在第一時間告知其母親情況 的原因及照護中心的用心,並反思以後面對事件的反應措施,以防 止下一次事件的發生。

大強提出幾項賠償的請求,促進者請阿滿思考哪些項目是她能接受的,促進者邀請雙方回顧修復會議的流程,讓雙方理解大家好不容易走到目前的情況,並請雙方各退一步思考自己的底線,經過數次討論,最後達成共識,約定於一定期限內將賠償金額匯入大強帳戶,最後大強也願意對本案撤回告訴。

撰稿贝小語

透過修復會議對話的過程,讓本來雙方對彼此的不諒解,有機會轉化為最初的善念及愛,其實人與人之間的相處,很多時候始於善意,只因為立場的不同,讓本來的好意變成壞事,經過傾聽、對話、同理,因而可以相互理解,最後會發現,原來愛一直存在。