

道歉的力量

吳俊達* / 文

P 律師** / 圖

近日苗栗發生重大職災事故，一名年輕女作業員遭壓傷而截肢，資方因為處理方式不當，引發輿論撻伐。看了新聞留言，發現許多人似乎容易執著在老闆娘一句「截肢不嚴重」的失言這點上面。

我可以理解輿論的憤怒。不過，在我看來，或許老闆娘不太會處理「這樣的事情」，可能她也是第一次遇到，所以導致一時失言。

我相信，沒有經過相當專業道歉 / 協商 / 談判 / 公關危機處理訓練的人，在面對這種事情時，很容易發生失言情況，經常是可以預見的。

我想起多年前處理一件「嚴重傷殘車禍」。

一位年輕當事人（大學女生）的腿嚴重粉碎性骨折，接近截肢，嚴重傷殘，導致求償金額不低，而對方肇事者的年輕律師在調解時，也冒出一句非常失禮、糟糕的話，那時，他當著家屬的面說出：「又不是頭斷掉，你們竟然要求這個金額？」。

因為這句話，導致整個賠償協商幾乎完全破局，經過更多彌補和努力，才又拉回來協商。

這句話讓我一輩子印象深刻，迄今放在心中警惕！原來，每天處理賠償事故的專業律師，也會有「忘記同理心」、「不顧受害者感受」，因此「言語粗暴」的時候。

如果我們今天是加害者 / 肇事者，或代理這方的律師，我們一定要注意「同理心」、「痛苦情境感受」、「關懷溫暖」、「重建信任」的重要性。

很多時候，發生第一時間的「足夠誠意的道歉」，可能就會讓整個怒火平息大半，適當彌補被害人心理的傷痛，並可能讓被害人真心原諒、減輕賠償訴求。說到「道歉藝術 / 技巧」，我們真該好好向日本人學習。

可惜的是，大部分人往往不知道「道歉的力量」，因為誤解「道歉就代表法律上承認一切責任」，而處理態度總愛堅持、推諉、強勢，甚至竟然噏出「我有保險，你去找保險」、「我有律師，要告來告」之類的情緒話。這些都是導致雙方紛爭後續不斷纏訟、擴大滾雪球（民刑事訴訟齊開）的自始錯誤原因。

我們無法保證，也不該期待，「道歉」必然要換來「原諒」或「免責」，但我們可以理解：「道歉」（或許加上關懷）絕對是

* 本文作者係執業律師，全國律師聯合會理事
** 本文插圖畫者係執業律師（P律師為筆名）

「破冰」、「重建協商信任」的良方。

面對法律紛爭，「協商成功與否」的關鍵，在於雙方都能「換位思考」，並願意「適當讓步」，而促使對方願意放下「仇視敵意」，找回「同理心」，願意「嘗試換位思考」的「臨門一腳」，往往就是一個「真摯的道歉」。

老闆娘說甚麼，其實根本不是重點，重點是如何解決被害人的高額損害分擔、被害人日後工作生計問題、未來如何預防／杜絕工安事故再度發生等「實質議題」。

以上這幾點才是大家真正應該聚焦關注、一起集思廣益解決的難題。

請資方（老闆娘）／加害者務必能「好好說話」，也請「所有願意關心這樣案件」的朋友別讓「錯誤的態度問題」模糊、混淆了

整件事的焦點，而忽略了每一次重大新聞事件可以給我們（非當事人）理性思考／學習的任何啟發。

