



調解任務第四集：當醫療「遇上」調解

主持人：鄭會圻、杜雯惠

日期：2019 年 12 月 7 日

調解小知識

調解的應用非常廣泛，涉及人與人之間的衝突、糾紛，一般也可運用調解處理，然而也有例外，例如一些個案需要演繹法律上的觀點，又或者是超乎當事人可作決定，需由第三者裁決是否合法的情況下，調解便不適用；此外，如果個案將會作為日後相類似案例作參考的話，亦不合適以調解處理，因為調解其中一個重要原則是保密，調解過程中所討論的內容是不可向外透露。

一般人認為只有發生小爭拗或涉及較低金額的糾紛上，調解才可以大派用場，而事實上，調解亦可應用於大型及國際糾紛，例如大型商業糾紛案件，甚至國與國之間的戰爭，由於對立雙方對事情的癥結及問題所在最為了解，透過調解的過程及相關技巧，讓雙方明白爭執的源頭，協助大家共同創造解決方案，較選擇在法庭上解決及處理相關文件和證據所需的冗長程序與時間更為簡單、化算。

在日常生活中，與左鄰右里生活細節上發生衝突或投訴，例如冷氣滴水、噪音滋擾等情況非常普遍，大廈管理員在處理投訴個案時，與戶主接觸時可避免一開始直接提及有關投訴，取而代之從大廈共同話題開始，與戶主建立情感連繫，仔細聆聽，以客觀的態度嘗試了解事件始末及背後的真正原因後，才開始商討如何處理事情，效果可能更佳。

正如在進行調解過程之前的預備會議，調解員會先了解涉及爭執個案的內容，並於預備會議中與當事人進行「熱身」，建立關係，假如兩位當事人是相識，例如親戚、朋友、工作夥伴、上司下屬等，亦可從兩位的關係上打開話題，藉以了解有關事件的情況、爭執的來龍去脈；最重要的是調解員需在預備會議中嘗試調較當事人的心理及情緒，並向當事人強調進行是次調解目的是為解決問題，讓各方當事人會面時能以正面的態度表達對事件的觀感及感受，問題才有機會化解。

嘉賓：陳衍標醫生，香港兒童醫院兒科顧問醫生

被稱為標叔叔的陳醫生主要在新生嬰兒深切治療部工作，日常照顧最多是出生不足月的嬰兒，在以往醫護生涯中，陳醫生遇上過不同類型的病人家屬，其中一名嬰兒出生時只有 23 週，當年醫護團隊向嬰兒的父母解釋 23 週的新生嬰兒活存率大多不足半成，即使成功救治亦有很多後遺症及其他疾病，但其父親則堅持要求盡力救活嬰兒，最後醫護團隊成功獲救活該名嬰兒，很幸運亦沒有嚴重後遺症，其後小朋友更可正常上學。作為醫生很希望自己的判斷是錯的，這便是一個很好的例子。

陳醫生記得遇過一對父母經過長時間解釋仍沒有同意為病人作相關的治療或手術，他們關注手術帶來孩子所面對的風險、手術後的照顧等心理負擔，陳醫生向家屬表示即使醫院在未獲得家屬的同意，在現行醫療標準下亦有權向法院申請為病人進行該項手術，縱然母親略有釋懷，但父親仍然反對，並要求個別會面，原來他關注醫療開支的負擔，陳醫生便父親解釋在公營醫院內有關的醫療費用是不需家屬負擔，最終為父母釋除疑慮，並同意為孩子進行有關治療。陳醫生認為需要聆聽病人及家屬說話背後真正的關注，聽不到的說話比表面的意思更為重要。

這個案正成功演繹了整個調解過程所牽涉的三種處理衝突的模式次序，包括：1. Interest：先了解病人家屬背後所真正的關注；2. Right：再者是病人的生存權利；3. Power：最後，醫院有權向法院申請爭取為病人進行手術。

陳醫生留意到一些年資較淺的醫生，習慣會向病人及其家屬陳述病情最壞的一面，卻忽略這樣只會令他們更擔心，同時，醫生其中的一項重要天職是給予病人、家屬一個希望，醫生除了具備專業知識為病人提供最好的醫療方案、向病人家屬交代病情、醫療程序外，具備良好溝通技巧，在風險管理與病人的關注中取得平衡，懂得以同理心的態度理解及聆聽病人或家屬背後的關注，是非常重要的。

陳醫生認為醫人先醫心，相對治病，治心更難，因為治病可從科學的理據協助解決，但病人往往會受不同的擔憂困擾著，所以他非常鼓勵同事報讀調解課程，他發現同事調解後，回到病房他們會重視家屬的關注，而非只留意病理數據。陳醫生相信在診症或處理糾紛時，除了需以同理心了解病人及其家屬的關注及擔心，仔細聆聽，互相溝通外，說話及溝通技巧、身體語言如態度、衣着也會影響病人及其家屬對醫生的信任。



陳醫生相信以「家庭為本的治理」概念運用於醫療過程中相當有效，關鍵將病人家屬視為醫護團隊的一分子，透過溝通讓家屬在知情權下更清楚治療情況及細節，可減少日後不必要的投訴和爭拗，建立互信的關係，否則，倘若關係破壞，可能失去治療的最佳時期，預防糾紛往往勝於處理糾紛。

正如在調解過程中，有些情況不能單單只考慮「合理」與否，否則容易引起反效果；相反有時看似欠缺道理、不合規矩但「合情」的狀況下，對雙方來說卻較容易接受，所以調解員於調解過程中需善用溝通技巧，平衡各方。

被問到怎麼形容與下屬的關係，陳醫生視自己與下屬的關係為師傅 (trainer) 與徒弟 (trainee)。作為一位管理層及上司，必須要承擔。他坦言自己對團隊的要求非常嚴厲，更給人「惡」的印象，而同事亦明白他的嚴謹是源於他們所照顧的對象是小朋友，不能容許有任何差錯。作為醫生、上司或師傅，無論下屬工作表現如何，有什麼不足，他都給予教導及協助，從不會放棄他們。

正如調解過程，有些爭拗發生已有一段長時間，被視為不容易解決，只要雙方願意繼續，作為調解員需要有永遠不放棄的堅持態度，爭拗才可以得到解決。溝通需要由心開始，真心的溝通對方最終能感受到醫護人員的態度，以同理心讓對方感受你願意聆聽，仔細了解其關注點。

作為在香港公營醫院服務的醫療團隊每日都面對很大壓力，陳醫生更分享在其醫療生涯中，每當遇上洩氣的時候，亦會用上調解技巧為自己疏離情緒，甚至現時在兒童醫院模擬訓練中心內部所舉辦的定期專業課程內，亦規定當中必須包括以調解理念處理糾紛及日常溝通。

嘉賓寄語：

陳醫生認為調解訓練應從小朋友開始着手，現階段正籌備一項專為小朋友的訓練課程，讓小朋友學懂以同理心態度與人相處，不可只著重以「權」處事，應多從別人角度考慮；透過課程亦希望提升他們自我解決困難的能力，其實香港小朋友各方面的能力都很高，只是父母太過寵愛、過分保護，以致被標籤為「港童」。

調解金句

I could be all wrong！我都可能冇錯！