

個案研討：公車上的爭執

台北市 xx 民營 xxx 路公車在 xx 站停車上下客關門後，有一位年約 20 多歲的年輕男乘客才匆匆趕到，在門外敲門，司機很不情願的開門讓他上車。該乘客上車後站在司機身後向司機抱怨理論，雙方爭論了約五、六站的距離才停止，爭論的重點如下：

---(爭論)---

司機：我車門關好後表示上、下車的動作已完成，這是作業程序，如你趕不上應該搭下一班車，捷運也是如此。

---(爭論)---

司機：你剛才敲門是什麼意思？

---(爭論)---

(此時有一位坐前座的婦人插嘴勸乘客：「你要早點到站等車，不要在司機關門後硬要上車！」)

---(爭論)---

司機：你是那裡人？(司機發現乘客講中文有口音)

乘客：我是那裡人跟這個沒有關係！

---(爭論)---

司機：閉嘴！閉嘴！我不要跟你說了，我要開車，不要妨礙我開車！
(音調提高、音量放大、而且重複好幾次)

---(爭論)---

司機：我叫警察好了！

乘客：不要！不要！算了！算了！(乘客悻悻然走向車後)

司機：(向前座乘客說)

那個好像是日本人，跟他說他聽不懂就算了，還要亂！我說叫警察，他就驚到了吧！

(當時車上還有許多乘客，除了前一位女士以外，沒有任何人出聲。)

附註：

該司機在另一站停靠上下乘客時，一位在後車門口的婦女牽一個小孩要下車，她看後門沒開，就帶小孩走向前門，走了約三分之二，司機一邊開後門，一邊以命令的語氣說：「從後門下！」，該乘客只好再牽小孩走向後門下車，此時前門也同時有三位乘客上車。

討論問題：

1. 司機的說法有理嗎？
2. 乘客的爭論有理嗎？
3. 如果你是那個上車的乘客，上車後你會怎麼做？
4. 如果你是車上其他乘客，會不會參與表示意見？意見是什麼？
5. 如果報警警察到場，你認為警察會如何處理？
6. 你認為司機還可有什麼其他的處理方式嗎？
7. 公車作業程序的規定是否適宜？
8. 此案反應了什麼問題？要怎麼解決？

同學們，你還想到了什麼問題？請提出分享討論。