

校園法治教育的新思維

修復式正義

陳怡成 鄭若瑟 謝慧游 合著

校園法治教育的新思維

修復式 正義



社團法人臺中律師公會
TAICHUNG BAR ASSOCIATION

陳怡成
鄭若瑟 合著
謝慧游



社團法人臺中律師公會
TAICHUNG BAR ASSOCIATION

作者介紹

陳怡成 律師

陳怡成律師事務所主持律師

前臺中律師公會理事長

香港復和綜合服務中心修復會議主持初、進階訓練

臺中地檢署修復式司法促進者、督導

法務部修復式司法促進者培訓課程講師

100年全國優秀公益律師

103年法務部推展修復式司法有功人士

鄭若瑟 醫師

中國醫藥大學附設醫院顧問主治醫師

精神科專科醫師

溫哥華社區精神醫學研究

美國霍普金斯大學衛生政策碩士

前衛福部草屯療養院副院長

前衛福部八里療養院副院長、院長

前台灣社會與社區精神醫學會理事長


謝慧游 老師

臺南市玉豐國小教師


美國國際修復式正義學院（IIRP）註冊培訓師

法務部修復式司法促進者培訓課程講師

104年法務部推展修復式司法有功人士



校園法治教育的
新思維——
修復式正義



陳怡成、鄭若瑟、謝慧游
合著



社團法人臺中律師公會
TAICHUNG BAR ASSOCIATION

推薦序

校園法治教育的新思維一 修復式正義

臺中市政府教育局局長
彭富源

「修復式正義」是一種以積極態度匯聚各方力量，以修復受損社會關係的司法活動與過程，其核心思想乃在使傳統的「懲罰」、「矯正」轉型為「修復」，具有修復性、參與性、社會性、前瞻性及靈活性的特徵，而以「癒合」為最終目標。

臺中市政府教育局從 101 年起與臺中地檢署合作辦理校園反霸凌與衝突事件「修復促進者種子人員」培訓、「修復式正義之校園實踐」講習，並於 104 年選定 8 所國中小，每校 3 名輔導教師共 24 人與臺中律師公會 24 名律師，共同參與以修復式正義處理校園霸凌與衝突事件之試辦計畫，期能落實修復式正義於校園霸凌及衝突事件的處理。105 年則朝向精緻化目標，以校園實務運作為課程規劃方向，結合同正向管教、善意溝通與修復式正義概念，設計校園案例，透過實務操作，帶領參訓教師分組討論，使其落實運用於管教實務及班級經營。

修復式正義除了一般認知用在解決校園霸凌及衝突上，還有許多相關概念如善意溝通與正向管教等，皆能運用於校園及班級實務運作上。今年欣見臺中律師公會以修復式正義精神改寫法治教材，編印發行專書；本書第八章「校園修復式正義活動」分為班級經營活動、修復式對話、對話圈、小型調解等幾個小節，設計及介紹各式活動，輔以活動操作流程，並搭配日常生活實例情境對話，有結構性地帶領教師逐步認識修復式正義。此專書如同教學指南，讓老師們有著力點，協助老師自行運用；而班級經營活動、修復式對話及小型調解等章節還貼心提供了 QR Code，讓老師們節省搜尋時間，更有效率地連結書本以外的線上資源。

臺中律師公會對於修復式正義的熱情和堅持，為校園注入一股活力，提供親師生有別於以往校園霸凌及衝突事件的處理方式，轉化重點於關心如何「修補傷害」，而非「懲罰錯誤」，同時強調尊重與包容，處置犯錯學生，必須針對其錯誤行為造成的傷害進行彌補。老師不再像過去扮演法官的角色，判定對錯及判決處罰方式，而是扮演兩造關係修復促進者的角色，擔任校園裡的正義使者及和平天使，讓孩子自我反省並學會積極地面對與承擔。

感謝臺中律師公會對於「修復式正義」運用於校園霸凌及衝突事件的重視，為臺中市教育盡一份心力。期待這本書能使修復式正義概念普及於本市各級學校，藉由實踐修復式正義「修補傷害重於懲罰」的理念，讓學生積極面對自己的行為，學習尊重每一個人，成為具正義感之公民。

臺中市政府教育局局長

A handwritten signature in black ink, reading '彭富源' (Peng Fuyuan), the name of the Taichung City Education Bureau Director.

推薦序

推展修復式正義 維護校園和諧

臺中市政府法制局長
陳朝建

修復式正義，係一種以社區為機制，透過會議、調解、道歉、寬恕、賠償、服務、社區處遇等方式，回復犯罪所造成的傷害、和平解決犯罪案件的仲裁制度，此種機制可運用於司法、教育、社服、警察、矯正等體系。其中屬於教育體系的校園是一個極單純的環境，但也如同是一個小型的社會縮影，亦會發生各種不同的衝突事件，而學生、家長、教師、學校間如何妥善解決校園內之衝突事件是極為重要的課題。讓修復式正義觀念扎根於求學時期，深植學生心中，有賴於教師能有一套完整而實用的教材，教導學生成為修復式正義與善意溝通的種子。欣聞社團法人臺中律師公會，為了嘉惠教育界，出版修復式正義的校園法治教材。除將修復式正義之演進及各國施行現況為詳盡介紹外，書內並以 QR Code、APP 方式介紹各種概念及案例，對於提升法治教育有極大之貢獻，讓本市各校都能享有最佳的法律教材，真是一大福音。

律師公會陳前理事長怡成律師是本書之重要推手，除熱心公益擔任本府法律扶助顧問律師，免費為市民解答法律疑難外，任內也與法制局合作協助大統長基黑心油弱勢受害者求償案。陳律師同時與本府教育局合作，由臺中律師公會之律師進入校園與學校教師分享修復式正義與善意溝通，並持續推動三年，服務的學校及受訓教師成果豐碩。臺中律師公會對於法治教育之推動不遺餘力，本年度又出版《校園法治教育的新思維—修復式正義》一書，令人感到欽佩。

傳統校園中，對於學生犯錯或衝突，採取處罰、記過的方式，尤其是校園霸凌事件層出不窮，將修復式正義的概念，運用於校園衝突解決，可降低校園衝突發生率。持續給予學生、家長、社區成員、教職員相關修復式正義概念的訓練與技巧上之支援，使校園內平時對話即使用善意溝通的方式，同學及教師間能適當表達自己想法及理解他人感受，避免造成誤會就能增進校園和諧，化解對立與憤怒。本書以常發生之案例，配合各種情境之模擬，詳細分析行為人、被害人及其家屬、教師的想法與感受，並提供建議的對話，使讀者在遭遇實際案例時，有很大的參考價值與幫助。

本書之出版將修復式正義概念生活化、活潑化、本土化，讓閱讀的教師或學生們更容易理解。目前我國尚無專責機關

能有系統地推動修復式正義理念，希冀藉由本書之出版推廣於學校、教師、學生，進而推展至警察、心理諮商師、觀護人、社區成員、及矯正體系等相關領域，均能利用這本理論與實務兼具的教材。臺中律師公會善盡建設法治國家和維護社會穩定之貢獻，尤其對於校園和諧之幫助，著實令人感到佩服。

臺中市政府法制局長

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized Chinese characters, likely the name of the official mentioned in the text above.

推薦序一

修復式正義

臺灣臺中地方法院檢察署檢察長
張宏謀

我們的社會每天都有不同的衝突發生，而法院常是民眾期待定紛止爭之場域。但我們會發現在法律人所重視的「犯罪事實」背後，還有許多故事，包含加害人、被害人及利害關係人，他們有關心他們的家人和朋友，他們有過去，有現在面對的困境，也有因犯罪而充滿不安與不確定的未來。這些人、甚至整個社區、國家，因犯罪事件產生的糾葛，常無法藉由法院宣告有期徒刑、拘役或罰金刑之判決就可以理個清楚。法官、檢察官如能觀察到除犯罪構成要件、阻卻違法與罪責討論外，這些事件背後的加害人、被害人需求，或許比較接近一般非法律人對於犯罪事件的看法。

法務部自民國 97 年間起推行「修復式司法試行方案」，透過專業訓練的修復促進者、陪伴者為橋樑，在冰冷的刑事程序中，啟動加害人與被害人對話修復機制，協助雙方當事人了解犯罪事件發生之始末與真相，進一步協調回復雙方當事人因犯罪事件所生之損害。進而弭平雙方的怨懟、

修復破裂關係，不致因原有的紛爭而衍生出更多的紛爭，不僅有助於人際和諧，更因此展現司法之新生命。

而學校是社會的縮影，每天都有不同的衝突發生，也是重要的犯罪預防場所。我們希望在校園中推廣以聆聽取代暴力，讓衝突雙方在安全環境下，透過對話同理其行為對他人造成的傷害，進而找出彼此可接受並防止再犯的方式。這種以學習「修復式正義」來解決校園衝突的理念，獲臺中市政府教育局的認同，從 101 年起本署結合臺中市政府教育局運用「修復式正義」推動校園反霸凌與衝突事件修復促進者培訓計畫。103 年因著本署資深促進者即臺中律師公會前理事長陳怡成律師的倡議，結合臺中律師公會推行的校園晨光法治教育計畫，將修復式正義與善意溝通帶入校園。104 年藉由現任教育部長即前臺中市潘文忠副市長的牽成，本署有經驗的律師促進者搭配教育局遴選的 8 校 24 名種子師資共同研習，將這套理念實際在校園操作處理衝突或霸凌事件。

經由實作，我們看到學習遲緩的學生，以他以前覺得奇怪的說話方式表達衝突事件發生的經過與感受，他也聽到對方的想法，雙方透過引導對話找出避免再次衝突的方法。這

種以修復為導向的衝突解決方式，正符合人本教育的精神！

這本書集結臺中律師公會歷年來推動校園修復式正義的過程與方法，以科技 APP 的訓練模式，讓更多人透過教材自我練習。修復式對話可運用在司法、教育、醫療、職場……等不同領域。在這個快速變遷的時代，修復式正義的推動是緩慢的扎根工作，但以合作取代對抗之思維，有利於群體的長久和諧。我們期待這本書的出版促進人性正念的溝通能量，進而創造人我雙贏的祥和永續社會！

臺灣臺中地方法院檢察署檢察長

張宏諱

推薦序一

修復正義，教化人心

財團法人被害人保護協會
臺灣臺中分會主任委員

林坤賢

法務部選擇在臺中地檢署試辦修復式司法時，當初末學產生好奇，想瞭解該制度究竟是什麼內涵。單從字意上來看，「修復式」意謂著修補關係，直覺認為與調和人心、祥和社會有關，乃主動加入促進者之培訓課程。嗣後修復式司法納入臺中犯罪被害保護體系內，與修復式司法的因緣更深。

同樣身為資深律師的怡成，於接觸修復式司法後，發現修復式司法的確具有現有法律訴訟制度所不能解決的功能。末學也鼓勵怡成投入更多的時間在修復式司法，尤其怡成的先生鄭若瑟醫師，從精神、心理醫學的角度，也看到忙碌的現代人存在有人際溝通上的一些障礙，如何透過善意溝通的技巧，避免言語上之暴力，化解衝突，與修復式司法所追求回復正義、修復關係的理念習習相關，賢伉儷相互協力，深化修復式司法之內涵。

由於怡成曾經在法扶會審查一件校園衝突案件的扶助聲請，發現告訴人與被告的律師，皆來自於法扶會之委託，兩造於訴訟上之攻防，無論誰勝誰敗，只是加深了雙方的對立與仇恨，令她感受到校園事件之衝突，法院訴訟不是解決爭端之最佳方法，也因此讓她興起了運用修復式正義帶進校園，解決衝突之念頭。在她的努力之下，帶動了臺中律師公會一群律師投入校園修復式正義的工作，讓校園內無論是學生與學生間的衝突、學生家長與老師的衝突、老師與學生的衝突，甚至學校與老師或學生間的衝突，皆可透過修復式的平臺經由對話，化解衝突問題之根源，並嘗試找到解決問題之共識，讓校園法治更具有張力。

有形的教育在學校，無形的教育在社區，校園衝突所帶來的是非，也可當做教育來學習。但若循法院訴訟解決爭議，或許有助於責任的釐清及問題的解決，惟就教育本質之教化人心的宗旨來看，往往是相背馳的。修復式司法所著重的正是衝突事件當事人的感受，學校所從事的正是教化人心的工作，校園爭端的解決從「人」的關係著手，而不是以「事」的問題解決，不僅突顯了修復式司法的功能與價值，亦符合學校教育教化的本質。

最後，看到「校園法治教育的新思維」為標題，帶出修復式正義進入校園解決爭端的具體內容，內心無比歡喜。怡成及其所帶動臺中律師公會一群律師努力的成果終於展現，律師們的無私付出，提升律師公益的形象，末學與有榮焉。未來如何持續於校園推動修復式正義，仍然是一條漫長的道路，但只要方向正確，就不怕路遙遠。感恩怡成，也感恩所有為修復式正義付出的人，有您們真好！

財團法人被害人保護協會
臺灣臺中分會主任委員

林 坤 賢

自序

社團法人臺中律師公會理事長
吳梓生

這是臺中律師公會所發行出版的第一本書。作為本書初版時的發行代表人，真是無上榮幸，更感到無限驕傲！

本書並不是一本「純」法律的書；甚至可以說，它的法律味很淡。但它的「發起人」，也是主要撰寫者之一，卻是律師一本會的陳怡成前理事長。這顛覆了一般人對律師一或者說廣義的法律人一的認知。正如本書的第一章「法律解決問題了嗎？」所說，法律人的工作十分習慣於糾紛、衝突、對立、爭訟。但我們不僅是法律工作者，我們也為人父母、子女，也是所處社區、社會的一分子。人，才是核心。如何設計制度來解決糾紛衝突，讓「人」能「安」？值得我們不斷思考、驗證、反省、創造。訴訟懲罰是傳統解決衝突的制度性管道，但它不是唯一，也不排除其他管道。「修復式正義」(Restorative Justice)以同理心為基礎，協助行為人和被害人表達並理解自己和對方的感受及需要，讓行為人知恥而有勇氣去承擔責任、修補所造成的傷害，重建人際關係，也讓受害人得到確實的補償及撫慰。

如果只說到這裡，修復式正義似乎只是伴生在傳統的訴訟制度周圍。但正如許多觀念及制度－「民主」、「法治」－要從校園教育開始扎根，如何解決衝突糾紛也是。尤其是高中以下的校園中，更重視教育學生建立正向的價值觀與行為模式，因此修復式正義的基礎理念及運作方式，正符合學校教育宗旨。為此，借鑒於國際上校園推動的經驗，臺中律師公會的這群律師們，希望能在國內校園法治教育的內容中，融入修復式正義的元素，有效地協助解決校園內的衝突糾紛。

本書內容結合了觀念理論與案例操作，而且是「互動式學習」。不同於傳統書籍僅由讀者「單方閱讀」，書中許多地方邀請讀者下載問卷填寫、觀看影片、案例練習，希望能藉此讓讀者更深入地了解及運用修復式正義的對話模式－善意溝通。在初版發行之後，本書將不再印製紙本，而將以電子形式提供下載閱讀使用。這應該也算是項創舉吧！

無論您是教育人員、社會工作者、或法律人，或者您與這些專業一點關係都沒有，只要您願意好好「運用」本書，我相信，一定會使您的生活改變，不但衝突減少，更能協助您有效解決糾紛。

本書的撰寫者除了陳怡成律師外，還有鄭若瑟醫師（精神科醫師）、謝慧游老師。這不僅是不同專業的單純結合，而是跨專業的「合作」，需要相互「理解」。這正是修復式正義的基礎呈現。三位作者對推動國內修復式正義的投入及貢獻，業已受到政府及各界的肯定。但完成本書，又讓他們費了許多心力及寶貴時間。我謹在此表達由衷的謝意。

此外，本書的出版，還要感謝臺中市政府教育局及法制局、臺灣臺中地方法院檢察署、財團法人犯罪被害人保護協會臺灣臺中分會、財團法人法律扶助基金會臺中分會的支持，以及兩個友會－彰化律師公會、南投律師公會－的贊助。

最後，我要藉此機會，為投入修復式正義工作的本會律師們大聲喝采！

社團法人臺中律師公會理事長

吳梓生

目錄

推薦序一 校園法治教育的新思維—修復式正義 彭富源	3
推薦序二 推展修復式正義 維護校園和諧.....陳朝建	6
推薦序三 修復式正義.....張宏謀	9
推薦序四 修復正義，教化人心.....林坤賢	12
自序.....吳梓生	15
1 法律解決問題了嗎？.....	21
2 錯誤的事，卻產生了良善的結果！.....	31
3 什麼是修復式正義？.....	39
4 國際上在校園推動的經驗.....	57
5 國內推動現況.....	73
6 什麼樣的講話，可以修復關係？.....	85
7 善意溝通.....	103
8 校園修復式正義活動.....	139
8.1 班級經營活動.....	145
8.2 修復式對話—善意溝通.....	179
8.3 對話圈.....	195
8.4 小型調解.....	219
9 展望與建議.....	235
附錄：參考文獻.....	246

1 | 法律解決問題了嗎？

我們是一群律師，執業十年、二十年、三十年不等，工作中所看過且處理過的糾紛和訴訟，無法計數，對「衝突」早已習以為常，沒什麼特殊的感受。直到幾年前有位律師在法律扶助基金會審查申請案件中，看到了某國中兩名學生因為網路上的言語衝突，互控刑事與民事，申請了四個扶助的案子。因為兩人都符合扶助資力標準，法律上又非顯無理由，法律扶助基金會不得不給予扶助。花大家的納稅錢聘請律師，只為了解決兩個學生小小而簡單的衝突。四年後，在偶然的機會裡，發現有更多的律師被法扶指派處理過這個校園衝突事件，這才知道四個案子又發展出更多的訴訟案件，家長告家長、家長告老師、告學校、國賠及行政訴訟等。這個事件，讓我們突然間警覺到，這麼多年我們教給學生的法律知識和宣導的法律服務，好像是交給了他們一些棍子、刀子甚至是一把手槍，明示、暗示他們用這樣的方法來解決問

題。古代的原始人用石頭來解決衝突，黑道用刀用槍解決衝突，我們教孩子們上法院訴訟解決衝突，並提供可親的法律資源，看起來好像是較為文明的方法。但當我們只為了校園內小小的衝突就上法院告來告去，真的就比古人文明了嗎？

我們家裡也有親人在當老師，也有很多當老師的朋友。常常聽到他們感慨，現在的孩子很難教，家長很難相處，課堂上很多小事情動不動就被同學蒐證，同學回去也不知道是怎麼跟家長講的，家長就直接到學校興師問罪，老師動輒得咎。處理不好，還被告到法院。我們不知道臺灣一年到底有多少位辛苦的老師被告？上百還是上千？可是除了提供老師所需要的法律服務之外，難道沒有更好的處理方法嗎？像前面的例子，如果老師也反告回去，真不知道還要纏訟多久？我們相信那位老師早已身心俱疲，難怪常聽到老師們發出不如歸去之慨。

沒錯，法律是文明社會規範民眾權利義務、行為規範及維持社會秩序穩定的重要制度，訴訟也是解決衝突的常用手段。但法律及訴訟制度的設計在本質上有一定的限度。我國是成文法國家，法律呈現的是立法當時立法委員的價值判斷，不見得與現時你我的價值觀念相同。同時，因為是成文法國家，法律修改變動的立法程序複雜，速度較慢。法律

條文多以抽象法律概念做為構成要件，方便法官在具體審理個案時能透過解釋來適用法律，兼顧法律的合目的性與一致性。尤其，事實的認定是法律適用的前提，雖然法官可透過公開法庭調查證據之程序來認定事實，但法官畢竟不是神，證據之有無？是否完整保存？是否能提出？或證人的陳述能力？中立性？在在都會影響著法官對事實的認定。甚至，法官面對所提各種直接證據、間接證據，如何形成具體的心證，都會涉及個人的生活經驗。所以很多時候經由法律程序得出來的事實，與當事人親自經歷過而認知的事實，會有很大的落差，這就是法律及訴訟制度設計本質上一個明顯的限度。而在具體個案的審理時，不僅有上面所說的法官看事實、看法律的角度，不一定是當事人的角度所呈現出來的差異外，在不同的法官間，可能也會有不同的看法。所以為了平衡或降低法官個人因素的影響，訴訟制度上原則是三級三審，設計有上訴等各種救濟制度。儘管有多層的救濟制度設計，但因為法律的評價是以法條構成要件為中心，所以全部的法庭活動都是圍繞著法律「構成要件」在進行，當事人心中的想法及感受或其他無關法律構成要件的事實，經常在法庭活動中被有意地忽略，當事人因此也失去了表達自己和理解他人的機會。在一般的訴訟過程中，雙方當事人間，或當事人與法院之間，清楚地呈現出不斷「競爭」與「對抗」的關係。大家都在努力說服法院或改變法院，做出有利於自己

這一方的判決；法院也用心在行使審判權，希望能正確地適用法律。但當法庭活動中所有參與人員都遵循這樣的「遊戲規則」，關心法律甚於人時，無論最後法院判決如何引經據典，精確地分析、判斷、評價個案的行為及事實，常會因為過程中忽略了出現在面前這個「活生生」的人，結果的正確性就會被一再質疑。因而行為人在司法程序中往往產生了「被害」的感覺，被害人也因為在程序中失去話語權而再度「被害」，行為人或被害人不僅不容易接受判決結果，也很難從衝突的陰影中走出來。法律訴訟制度不僅無助於原有衝突「心結」的化解，更有可能惡化原衝突，甚至製造出新的衝突、新的傷害。所以，訴訟不僅不是解決衝突的唯一方法，更應該是解決衝突的最後方法。

律師工作最能完整地觀察到當事人經歷訴訟，從頭到尾的心路過程。我們常看到當事人帶著憤怒、仇恨而來，要求律師依法提出訴訟，爭取權利；過程中我們也看到法院對事件用心地根據法條、判例、習慣、法理，或輔以專業的估價、鑑定等等，仔細去判定雙方的權利義務，期待雙方能有所依循，爭執可以落幕，但最後我們仍然常看到當事人帶著那乙紙判決，不甘及無奈地回去。「訴訟」是解決了，但「糾紛」並沒有解決。也由於心結未開，有時候

我們真的會看到故意不履行或衍生其他訴訟等對抗或報復的行為。新聞媒體上，也常看到受害人出面抱怨他們要花許多年去訴訟，才能爭到遲來的司法正義，過程中承受了許多身心煎熬，最後已人事全非，但心裡的傷痛從未被撫平。這突顯了司法程序的冗長，解決衝突的「立即性」、「有效性」是被質疑的。而司法程序的冗長，並非全是法院的因素，我們看過明明是很單純的小衝突，卻因為雙方的情緒與對立，糾紛變得尖銳難解。甚至在一些案件，看到當事人鏖而不捨，花了十年、二十年訴訟，就為爭取一口氣的「正義」，即使傾家蕩產，也在所不惜。遺憾的是，往往最後打贏官司的人，仍抱怨司法沒有還給他們正義。這個時候，身為一個法律工作者真的很無力。人類社會制定法律，解決糾紛是其重要功能之一，但法院所解決的是一個又一個的訴訟，並沒有解決人心真正的衝突。長年的實務經驗，不得不讓我們要謙卑地省思「法律解決問題了嗎？」法律以外，我們還需要什麼？

我們都是在「競爭」與「處罰」教育中長大的孩子！我們總是要贏、不能輸、不要被處罰，當事情不如預期時，我們會很自動化地做各種原因分析，判斷對錯，奮力爭取權利及追究責任，總覺得應該要有人對這個結果負責，生

活才會回到正軌，才会有安全感。這樣的邏輯，從家庭、學校到社會，其實是一脈相承的。所以傳統應報式正義處理成人世界的犯罪也是一樣，看重責任之歸屬，對錯的追究，希望藉由刑罰所帶來的恐懼，嚇阻犯罪，對社會秩序產生控制力。這幾年的法治教育無形中也在助長這樣子的對立。我們教了很多法條，各種罪名和它們的構成要件，什麼是兒童虐待，什麼是家庭暴力，什麼是詐欺，什麼是妨礙名譽，什麼是公然侮辱，什麼是妨礙自由……大家都聚焦在法律構成要件上，日常生活中人際關係一有衝突，就想辦法拿法條來套，相互鬥法，期待用法律化解衝突，難怪治絲益棼。

這個問題，我們應該回到初衷，回到我們為什麼要解決衝突的目的來思考。化解衝突，不就是為了關係的和諧嗎？關係和諧了，才能讓生活回復到原有的秩序，事情回復到各種規則中，日子順利、平安，我們才有幸福與快樂！可是，當我們使用了某一種方法，不僅不能在短期內解決衝突，反而讓衝突繼續，甚至擴大，小衝突變成大衝突，或這件衝突解決了，卻埋下未來第二、第三次衝突，那不就失去我們原來的目的了嗎？所以，除了教導孩子用法律手段解決衝突外，我們是不是也需要教我們的孩子、我們的學生，從小學會更多其他的衝突解決方法？幫助他們在未來人生面臨各

種衝突時，能夠儘早化解，跨越過去，生活能平平安安、順順利利呢？近四十年來，在歐美紐澳等國家，他們發現毛利人、印第安人等原始部落，解決衝突的方法比文明社會更有用。因為這些原始部落，他們認為「正義」是一種生存的和諧，從宇宙生態的相互依存到族群的和諧與團結，這都是他們追求的正義。所以當族群裡發生衝突的時候，族裡的人會聚在一起與犯錯或衝突的雙方一起看看到底造成了多大的傷害？大家一起討論要做什麼來解決傷害？怎麼修補雙方的感情？如何恢復族群的和諧與團結？而不會卡在對錯、輸贏的議題上。這種解決衝突的方法後來被引用而發展出「修復式正義」，除了在司法體系推廣之外，也廣泛大量地應用在教育的體系當中。「修復式正義」認為學校是孩子成長、生活、與學習的重要社區，學校需要營造更安全與更健康（身與心）的環境，這種以修復傷害為導向的衝突解決方式，正可以達到教育的目的。他們除了訓練老師和專業修復促進者操作「修復式正義」外，有些地方甚至訓練學生擔任同儕調解員，讓學生自主自治。

修復式正義重視人與人關係的連結。我們除了知道法理、權利、義務之外，更需要瞭解，無論任何法律、制度、教育、知識都是為服務「人」而存在，活生生的「人」永遠

在這些法規之上。所以在面對衝突，爭對錯，爭輸贏之同時，要把人的需要擺在最前面。法律攻防是解決衝突的最後手段，因為它對人際關係的殺傷力及副作用最大，事實上我們還有更多更好的替代方法可以有效地預防和化解衝突。很多人也許會質疑，校園衝突變得一發不可收拾，都是家長的緣故，與老師及學生沒有那麼直接的關係。但大家有沒有想過？家長不在衝突的第一現場，家長是如何知道衝突的？還不都是經由孩子傳達訊息，故孩子如何解讀老師或學校的訊息，往往會決定家長後來的反應。若在第一時間能化解衝突或避免學生對衝突的負面解讀，就可以避免後面的麻煩。因此校園修復式正義不只是事後的修補處置，亦是預防衝突擴大蔓延的有效方法，是預防法學的一部分。所以校園法治教育不應只局限在法律知識之講解宣導，更需要學習其他替代性的手段與方法來解決紛爭，修復式正義是其中十分重要的一項。

中文字「正義」這個詞還蠻有意思的，「正」這個字就是由「一」與「止」兩個字組合起來的，說文解字：「正，从止，一以止」。

「義」是「理」也，「道」也。若校園因為小小衝突而

採取法律攻防弄得四分五裂，不能修復合一，所謂「正義」就不復存在了。也就是說要能夠讓我們重新回到一個和諧的校園、一個團結的群體、一個平衡的社會，能「止於一」，這個時候才是真正的正義。

圖 1-1 正止於一

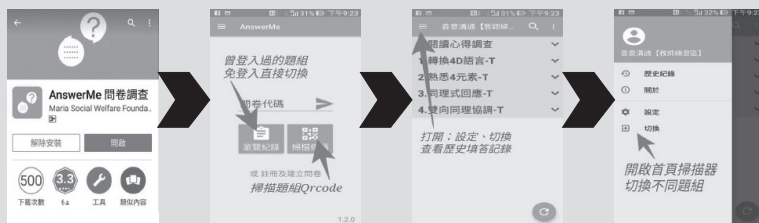
正義

正

- 說文解字：「正，从止，一以止」，「義」是「理」也、「道」也。
- 若沒有修復合一，校園因為小衝突的法律攻防而四分五裂，何來「止於一」？
- 所謂正義就不復存在了。

互動式學習是本書最大特色，在若干段落我們邀請大家用手機或平板填答問卷、練習作業、觀看影片……，以加深體驗和學習效果，彌補靜態文字的不足。在往下閱讀之前，我們邀請您填答一份匿名問卷（並非考試），結束時會再填一次，讓大家可以看到自己學習的成果。

【動動腦】使用 AnswerMe App 練習



Android 使用者請到 google 商店，搜尋 "Answerme" 並安裝。

〔首頁〕
掃描後即可練習

〔打開設定頁〕
1. 可切換到首頁
2. 可回看紀錄

〔切換〕
回到首頁掃描
其他題組 QR Code

- iPhone 暫無 App，請在各章節中，以 Facebook, Line 或其他掃描器直接啟動網頁練習作答。

【動動腦】閱讀前調查

Android

使用 AnswerMe 掃描這個 QR Code



電子書點選

<https://www.mariamumu.org/AnswerMe/Survey/Form/AbJbDa>

iPhone

以 Facebook, Line 或其他掃描器掃描這個 QR Code 直接啟動網頁練習作答。



2 錯誤的事，卻產生了良善的結果！

艾美拉（Elmira）是加拿大安大略省滑特盧（Waterloo）的一個社區。1974 年 5 月，有一位名叫羅素凱利（Russell Kelly）的 18 歲青年，很早就有酒和藥物濫用問題，他曾因犯案被關，要定期跟觀護人報到。羅素凱利從小失去雙親，由哥哥撫養，因為失親的創傷及生活沒有得到適當的政府和社會協助，導致他變得憤世嫉俗，經常充滿暴戾之氣。有一天他從外地到艾美拉小鎮找朋友喝酒喝到酩酊大醉。酒後他和他的朋友跑到街上大肆破壞社區的汽車與房屋，造成許多社區民眾財產受損。依據當地新聞報導共損壞了 22 間房屋，損害估計超過 3,000 元加幣。第二天酒醒的羅素凱利，心想這下子完蛋了，觀護期間再犯，又得吃牢飯了。當時羅素凱利的觀護人瑪克楊契（Mark Yantzi），對當地印第安人文化十分熟悉，當他正為這位年輕人的酒後衝動而傷腦筋時，一位教會的志工朋友提出一個想法，「若能讓他們與受害者見

面，會不會是件美好的事呢？」瑪克楊契想到了印第安人解決部落衝突的方式，也想是否能藉此給這兩個年輕人一次教育的機會？於是，他計畫採取不同於傳統處罰（送進監獄）的做法，安排雙方見面，讓加害人有機會認錯，彌補損害，他認為這會是預防再犯的更有效的做法。但在當時加國法制上，並沒有任何讓加害人與被害人見面對談的機制，瑪克楊契仍然努力爭取法官葛德麥康尼（Gord McConnell）的同意。法官最後做出附條件的同意，要求兩名年輕人與被害人見面道歉，並找出賠償的方式。剛開始整個社區都非常憤怒，不但對破壞的兩人不能諒解，更責怪其家長管教不當。但當羅素凱利在瑪克楊契的陪伴下一一向被害人道歉時，居民的情緒從憤怒慢慢轉變為接受道歉，並允諾給兩個年輕人一次機會。最後法官判兩人各賠了 550 元加幣加上 200 元加幣罰金及 18 個月緩刑。

艾美拉案例（The Elmira Case）因此成為加拿大及世界各國修復式正義的雛形，被公認是第一個現代修復式正義的實例。這名觀護人瑪克楊契後來在滑特盧成立了一個推展修復式正義的社區正義組織（Community Justice Initiatives, CJI）。羅素凱利後來從事伐木等粗重工作。20 多年後因為背部受傷，準備改變職業，重新開始，他來到附近城鎮的康納透加學院（Conestoga College）研讀法律與安全管理課程，

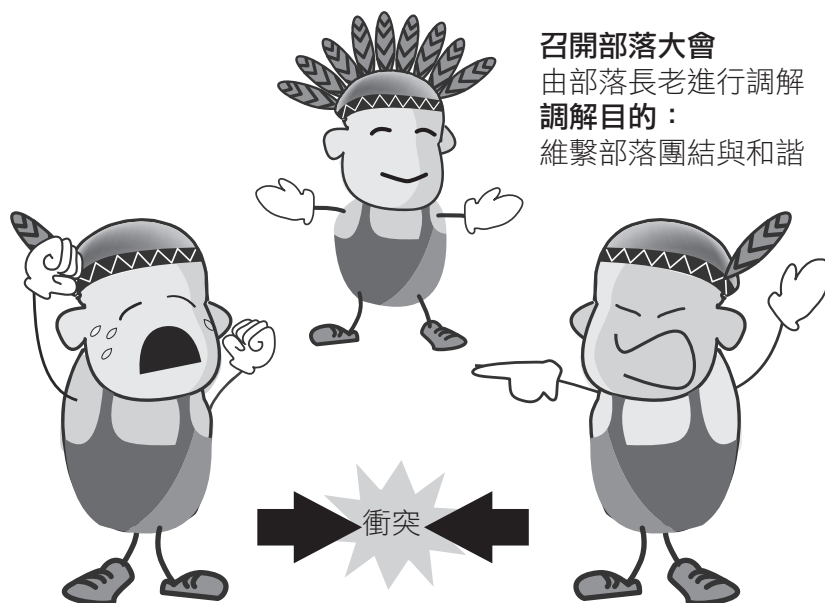
某日在課堂上聽到來自 CJI 的朱莉費沈 (Julie Friesen) 講述艾美拉案例的故事。他矛盾掙扎了好一陣子，最後才鼓起勇氣站起來承認自己就是當年故事中闖禍的主角。三天後，羅素凱利在朱莉費沈的安排下，與改變他命運的觀護人瑪克楊契見面，這是兩人相隔了 20 多年後的第一次見面。不久之後，羅素凱利到瑪克楊契成立的 CJI 受訓擔任志工，後來又成為正式工作人員，長期加入推動修復式正義的工作。2015 年 3 月加拿大的洛司可電影公司 (Rosco Films) 把艾美拉案例拍成電影，搬上大螢幕。羅素凱利對於世人以他的案例做為現代修復正義的濫觴，曾在他的文章中講了一句很經典的話：「我對自己所做的事一點都不覺得驕傲，但對它後來的演變感到無比光榮。讓我一直感到驚奇的是這樣錯誤的事，卻產生了如此良善的結果。」 (I am not proud of what I did; however, I am extremely proud of what has become of it. It still amazes me that something so wrong could result in something so good.) 因為修復式正義，一位浪子得以回頭，他後來所貢獻的，遠遠超過當年傳統處罰所可能改變的。手機掃描下面的 QR Code，可以觀看瑪克楊契親自說明這故事（可惜沒有中文字幕）。

【看更多】

楊契談艾美拉案例
Elmira Case

研究發現，北美印第安人、紐西蘭毛利人、南非、東帝汶、北愛爾蘭和盧旺達等古老的文明，都有相類似的衝突解決方法。他們認為，讓行為人了解自己所造成的傷害，努力修補錯誤，並修復與族人間的和諧，才是正義的核心。

圖 2-1 印第安人與毛利人



全世界第一個將修復式正義正式立法的國家是紐西蘭，1989年通過《兒童、少年及家庭法案》(The Children, Young Persons, and Their Families Act)。在法案通過的前一年，也就是1988年2月，紐西蘭國會派遣了一個特別的小組到全國許多毛利人的社區，了解毛利人的衝突處理會議。他們希望能夠建立一種更能符合毛利人文化和風俗的少年犯罪

處理方式，回來後隔年才有了該法案的通過。根據該法案，少年犯罪者（不限毛利人）應採用「家庭團體修復會議」（Family Group Conference, FGC）處理。參加者包括行為人少年、他的父母、其他的親戚、行為人的律師或代言人、受害者跟受害者支持者（自願，得不參加改由代理人參加或以書面陳述）、警察和視情況加入之社工等其他專業人員。會議是由官方「少年司法協調者」（youth justice coordinator）來安排與主持。會議前，少年司法協調者會跟少年的家人事先接觸，告知法律的規範、可以運用的資源，以及介紹家庭團體修復會議的目的與過程，決定其他親友參加之人選，他們需要注意的事項等。會議分三個部分，第一部分由警察說明發生的事件，若行為之少年同意警察陳述之事實，則繼續進行後面的步驟；若行為的少年否認這事實，則會停止會議，回到一般司法程序去處理。第二部分是大家一起來說出自己的看法、所受的影響。受害者談自己的感受以及所受到的衝擊影響，來幫助行為的少年看到自己的責任。第三階段為研擬修復計畫，除了行為的少年和其家人、親友外，其他人都離開，讓他們自己能夠討論出一套補救的方法，包含可能的財物與其他非財物的行動計畫。然後少年和其家人、親友再向回來的團體其他成員報告，並一起討論其可行性。若能夠有共識，就進入到後面執行和監督階段。這個法案改變了傳統的少年法庭的司法體制，其特色有三：一是把國家的權力從

法院交給社區；二是家庭團體修復會議提供一個讓社區可以協商的機制；三是受害者的參與，讓加害人與受害人有可能進行一個療癒修復的過程。由於家庭團體修復會議的成功，在 1994 年之後，逐漸擴大為成人的社區團體修復會議。(V. E. Jantzi, 2001)

1990 年左右的某個夏天，澳洲一個小地方叫做維加維加 (Wagga Wagga)，有一位地區警察，剛從鄰國紐西蘭接受修復會議的訓練回來，就碰到一個案例。有人報案有四個黑人小朋友破壞好幾家白人的房舍，他心想這是一個很適合來做修復會議的機會。他一一拜訪加害人與被害人，跟他們的家人，雙方都同意見面。由於人數眾多，每一方都有許多人，必須在戶外舉行，椅子排了兩層圓圈，被害人坐一邊，加害人坐另一邊。經過一一介紹後，這位警察問加害人他們是什麼原因，什麼想法，去做這樣的事情？他們說長期受白人的欺負，心存憤恨，所以只要有機會就要搞破壞。接著他邀請受害人談談家裡的東西被破壞的影響。他們說財物損失不大，但在這個社區裡面，白人是少數，當有人被黑人攻擊的時候，他們都覺得很害怕，非常沒有安全感。但社區白人是少數，這是無法改變的事實，他們不僅沒有辦法，也沒有能力欺負黑人，反倒是很無助。經過這樣的溝通後，犯錯的幾個孩子的家長也都真誠向受害家庭表達歉意，最後大家

協調同意一起來進行修繕。真正感人的是這些小朋友年齡分別只有 5、6、7、8 歲，按照當時的法律他們是不需要負法律上的責任的，但他們的家長還是願意一起來面對這樣的事情，讓整個黑白混居的社區得到和諧。這位警察就是後來在國際上頗負盛名的泰瑞歐康尼 (Terry O'Connell) 先生。他後來還發展出了修復的標準五句話，應邀去美、加、以及歐洲許多國家分享，而他的五句話，也被許多國家所引用。(Ted Wachtel, 2013)

我國法務部自民國 97 年引進修復式司法，民國 99 年開始試辦至今，也有一些令人感動的案例。中視《60 分鐘》，曾介紹發生於 101 年的修復式司法處理的成功案例。十七歲的阿明因為欠人 3000 元未還，被十六個人打成重傷，後來變成重度癱瘓，腦力退化，一輩子殘障。凶嫌中有六個未成年人，阿明的父親當初氣到一度想要報仇，但理智戰勝憤怒，最終選擇給這些孩子「改過」的機會。檢察官提議轉介雙方進入修復式司法。當闖禍的青少年看到阿明癱坐輪椅，智能嚴重退化，青少年個個哭紅眼，頻頻道歉。法院給予青少年緩刑，但要求他們必須常常去探望阿明，彌補自己的過錯。這些加害人後來的確有履行承諾，常輪流去陪阿明復健、說話、聊天。他們不是因為被司法強迫去執行，而是發自內心真誠道歉，願意修補傷害的行為。而被害人家屬因為

加害人的真誠補過，心中也釋懷許多。

讀者可以用手機掃描下面的 QR Code，觀看中視《60分鐘》節目的報導。另外，還有許多修復式正義案例（在司法案件稱修復式司法）在 youtube 上，讀者可以多多觀看、體會。

【看更多】



阿明的故事



紐西蘭修復會議

【看更多】



放下仇恨的涂媽媽



行為人呂政軒

3 | 什麼是修復式正義？

修復式正義在歐美紐澳等西方國家已發展超過四十年，其精神與模式啟發自毛利人與印第安人等原住民處理衝突犯錯模式。1974 艾美拉案例（The Elmira Case）被公認為第一個現代修復式正義的實例，但當時並未正式使用修復式正義一詞（詳見上一章）。

美國心理學家艾伯特依格勒（Albert Eglash）於 1958 年提出「創新式給付」（Creative Restitution）的概念。依格勒長期在底特律為成人及少年犯工作，他認為傳統的司法判決及刑罰，缺乏人道及效果。原來法律上「給付」（Restitution）只限金錢的支付，依格勒提出補充性替代做法，讓犯事者在合適的督導之下發現其他可以彌補修正他行為所造成的傷害的方法，甚至可以協助其他犯事者這樣做。由於依格勒的「創新式給付」核心元素，與後來的修復式正義相當一致，

有一些學者認為他應該被列為修復式正義的先驅之一。依格勒於 1978 年發表之論文便正式提出「修復式正義與給付」(Restorative Justice and Restitution) 一詞 (Mirsky, 2003)。

1970 年代末到 1980 年代，豪沃約赫 (Howard Zehr)、郎卡森 (Ron Claassen) 與瑪克恩培 (Mark Umbreit) 等人最早在美國試辦「被害人與加害人調解」(Victim-Offender Mediation, VOM)。1989 年紐西蘭通過《兒童、少年及家庭法案》，正式引用毛利人方式進行修復式司法處理少年（特別是毛利少年）犯罪事件。1990 年之後，一股「修復式正義運動」逐漸在北美、歐洲、紐澳等地區興起與普及，儼然蔚為一股新的社會改革運動。

修復式正義 (Restorative Justice) 有別於傳統以懲罰為基礎之應報式正義 (Retributive Justice)。應報式正義建立在痛苦與對立關係之上，藉由懲罰所帶來的恐懼，嚇阻犯罪，藉此對犯罪產生控制力。修復式正義則努力在恢復社會應有的和平與信任關係，讓加害人與被害人的關係能夠修復，雙方能心甘情願道歉及接納。所以修復式正義著重在「人」的關係重建，更甚於「法理」之對錯與處罰。因犯罪行為而受到直接、間接影響的人，即加害人、被害人、他們的家屬、甚

至社區的成員或代表，修復式正義提供安全的對話平臺，讓他們有自主解決問題之機會，加害人有機會說出他的故事，並認知其犯行的影響，從而有勇氣承擔自身行為的責任，能實質填補損害並修復被害人之情感創傷。傳統刑事司法制度，是以行為人違反國家法律為核心，經常忽略被害人，未給予足夠的程序參與權及發聲的機會，而且偵審程序中，著重於行為之法律評價，加害人往往會感覺自己也是受害人，因不甘願被懲罰而心存忿恨或不斷上訴或進一步報復。被害人因未獲傾聽及重視，心結未解，亦未必能接受判決結果，或因為刑事程序之繁冗，遲遲無法得到賠償，或可能擔心來自於加害者的報復，充滿恐懼。因此對衝突雙方而言，無論最後結果如何，皆長期影響個人、家庭、社區生活。修復式正義應用在司法體系，又稱修復式司法。相對於以刑罰為中心的傳統刑事司法制度，修復式司法關注的重點不在懲罰或報復，而是國家如何在犯罪發生之後，療癒創傷、恢復平衡、復原破裂的關係，並賦予「司法」一種新的意涵，即在尋求真相、道歉、撫慰、負責與復原中伸張正義。但是大家千萬不要誤以為參加修復式司法之後，就免除了行為人的民刑事責任了。修復式司法可以在法院審理前後、偵查、審判與刑罰執行中、出獄（假釋或服刑期滿）前，任何時期都可以啟動。修復式司法不會取代傳統刑事司法程序，二者同步進行不會衝突，行為人還是需要負其法律上責任。但經由面對面

談話，行為人可說出自己的故事，被同理接納後，可以幫助他真實看到受害人的身心財務的影響及衝擊，有勇氣承擔責任，並可以用金錢實物以外，其他更具體有意義的方式修補被害人的傷害。修復式正義與應報式正義之比較請見下表：

表 3-1 修復式正義與應報式正義比較

修復式正義	應報式正義
犯罪是對人與人之間關係的破壞。	犯罪是對國家法律的侵犯。
犯罪帶來需要與責任。	犯罪帶來懲罰與痛苦。
司法過程由加害人、被害人以及社區共同參與。	司法過程僅有加害人參與。
著重人與人之間關係的修補、回復。	著重加害人與國家間的對抗，以及罪責的追究。

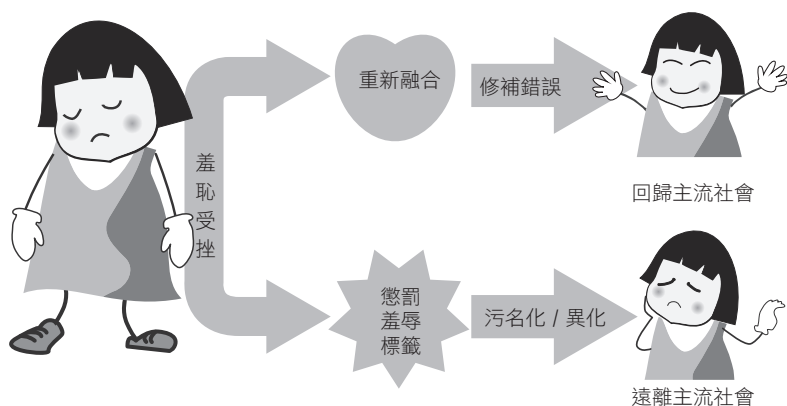
修復式正義主要來自印第安人與毛利人等原住民文化所啟發，以及後來許多實務經驗所發展而成，更像是一種社會運動。日後才有學者逐漸研究其理論基礎，包括：

一、重新融合明恥論 (Reintegrative Shaming Theory)

「重新融合明恥論」亦稱為「整合明恥理論」，由澳洲犯罪學學者布雷斯韋特 (John Braithwaite) 於 1988 年提出。「重新融合明恥論」係以「羞恥」(shame) 為理論的

核心。強調一個人際關係呈現互信、互賴的理想社會應該是：當有人犯錯後能夠知恥，知道錯在哪裡而願意承擔賠償責任；如果這社會願意接納該名犯錯之人，他必然會珍惜重生機會，不再犯罪或傷害他人，羞恥的社會控制力量轉而能穩固這社會的人際信任關係。他認為一個人犯錯之後，社會或是司法體制給予處罰、羞辱，則犯罪者因此感受到污名化 (stigmatized)，會讓他跟社會產生異化 (不能融合)，而逐漸離開主流社會，跟次文化走在一起。但如果社會是用一個比較開放接納的態度，協助他重新融合到主流社會，幫助他有機會修補其行為造成的傷害，那他就有可能回到主流社會不再犯罪 (圖 3-1)。這種因為看到自己行為造

圖 3-1 重新融合明恥論



* 澳大利亞犯罪學學者布雷斯韋特 (John Braithwaite), 1988

成他人的傷害，且被接納而產生的羞恥感，反而有助於他重新融合到主流社會之中。為了不要污名化，他主張把「犯錯的行為」與「行為人」分開，我們認可「行為人」的基本價值，但不能接受「犯錯的行為」。(Costello, 2013)

布雷斯韋特提出：與其要問「一個人為什麼犯罪？」的傳統犯罪問題，不如問「為什麼大多數人大部分時間做正確的事？」因為大家都想得到與自己有關係的人對自己有好的看法（評價）。布雷斯韋特指出，修復性程序所強化之適當的行為，是依靠一個關鍵的動力：我們都希望與那些與我們有關係的人維持或恢復一種良好的感覺。他舉例，法官的訓戒是無效的，因為罪犯跟法官這個人沒有關係，但是一個母親的眼淚對罪犯卻有強大的影響，因為他們有長期關係（Costello, 2013）。這樣的問題也可以用在校園的場景，為什麼多數的學生大部分時間都有良好的表現？為什麼老師的規勸他能接受？如果犯錯之後，不能修補關係，老師的話還有用嗎？

前述的羞辱，可以是一種直接行動（如要求學生公開道歉），或是老師在課堂上公開評論學生犯錯的行為或間接動作（老師對學生表現一種失望的表情）。這種類型的負向羞

恥，會造成犯錯的人與社會孤立；相對的，重新融合產生的羞恥感是正向的，反而可以讓一個人重新被社區、社會所接納，重新建立關係。加拿大教育學者萬德鈴（Vaandering）指出，許多在第一線的教師不易分清楚這兩種羞恥的不同。

【想想看】以下處置是否符合重新融合明恥論

案例處置	標籤化	羞辱	異化
1. 學生校內抽菸被發現，被罰到升旗臺做禁菸宣導。			
2. 打破學校玻璃的學生，自己選擇午休時每週多輪兩次值日生，收拾午餐。			
3. 學生用板擦砸清潔婦，被罰兩週內每天去向該婦問好，取得簽名來交換銷過。			
4. 安排老師當巡迴糾察隊，一看到學生犯錯，馬上帶離現場，到生輔中心好好講講話。			
5. 學校與全年級同學協議，大多數同意期中考數學要 80 分才可以參加畢業旅行。結果除了小華一			

個人不到 80 分要留校，
大家都成功做到，高高
興興去旅行。

* 除了案例 2，其他的處置都多少產生標籤化（大家都知道他是犯錯的學生）、羞辱（產生難為情）、異化（明顯跟同儕不同），您同意嗎？

二、反抗理論 (Defiance Theory)

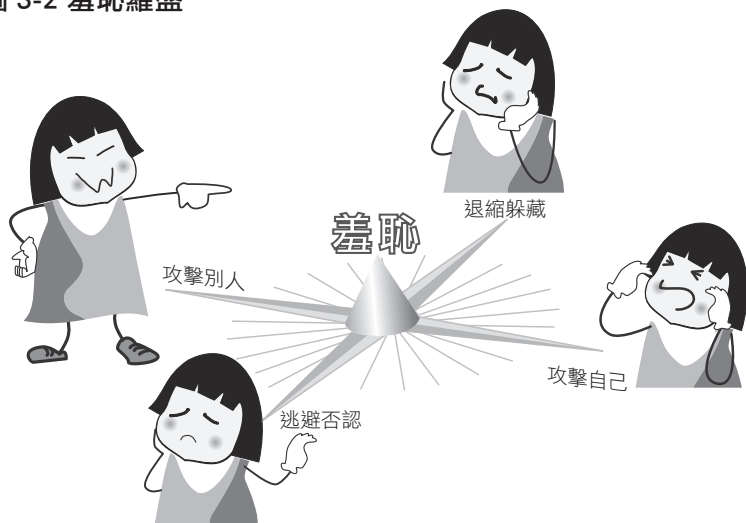
犯罪學學家夏曼 (Sherman) 提出的反抗理論認為，處罰過程的程序正義非常重要。若讓被處罰的人感覺到不符合公平或合法性 (fairness or legitimacy)，就不會幫助他產生羞恥感，反而會產生一種反抗的自豪心理，導致未來再犯率增加。所以若應用到司法體系，夏曼指出警察和法院公平地和尊嚴地對待市民，比增加懲罰更有效果 (Sherman, 1993)。此一理論也被引用到修復式正義領域，學者指出因為修復式正義支持並鼓勵犯錯的行為人講出他的想法，尊重他的感受，讓他主動思考如何修補過錯。故很多研究指出修復式正義的處理過程讓行為人覺得被公平對待，這也是為什麼經歷過修復式正義程序的行為人，他們的再犯率比較低的原因之一。

三、羞恥羅盤理論 (Compass of Shame)

研究情感心理學的精神科醫師唐納拿凡申 (Donald

Nathanson) 提出情感的羞恥羅盤理論，他用「羞恥羅盤」(Compass of Shame) 做視覺化的說明(見下圖)。當人類快樂的情緒被打斷的時候，就會產生羞恥的反應，好像羅盤

圖 3-2 羞恥羅盤

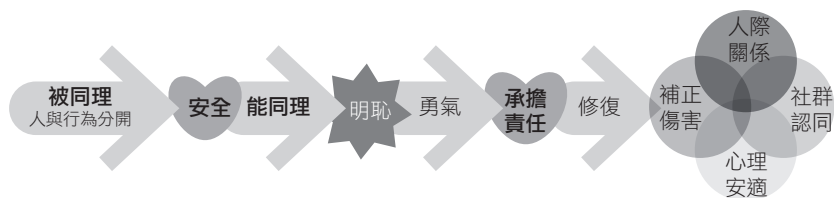


有東南西北四個方向，人類的羞恥反應也有四種。第一種比較常見的反應就是攻擊他人，把責任都推給別人，怪罪是別人害的，或是呈現出暴躁攻擊的行為，摔東西等，把羞恥感發洩到物品身上。第二種反應就是逃避跟否認，因為不願意面對自己的羞恥感，逃避他自己的責任或淡化他自己行為的嚴重性，為自己找藉口，合理化，甚至使用酒精、藥物、去夜店等，以免自己面對這種羞恥的感覺。第三種反應是攻擊自己，是一種自責、罪惡感、自暴自棄、自我放逐，甚至會自殺。最後一種就是退縮或躲藏起來，躲到自己的小世界

當中。在修復式正義過程中因為犯事者或行為人被充分地同理，不被判斷地接納、支持、鼓勵充分地表達羞恥的情緒，所以能夠超越這四種有傷害性的情緒反應，因此能夠得到自由和釋放，重新與團體、社區、社會融合。（Costello, 2013）

綜合以上三種理論，可以整理出修復式正義能夠讓人改變以及承擔責任的重要理論基礎，是透過支持、同理犯錯行為人，把犯錯的人跟他的行為分開看待，讓行為人得到安全感、尊重，感到被公平對待，鼓勵他充分表達感受，協助他理解自己之所以那樣做的背後的需要。當行為人能夠感覺到自己被聽見、被聽懂之後，他才有能力打開防衛的心，同理受害者，真實看到自己的行為造成受害者和他的家庭、他的社區的種種傷害，之後才有勇氣去承擔責任，重新融合回到主流社會。行為人因經驗到被同理、接納而可以跨過羞恥羅盤的四種不健康的情緒反應，真實面對自己行為及其造成之傷害，即所謂的明恥。因為明恥，所以才有勇氣承擔責任，產生修復的動力，補正傷害、修復人際關係、重建社群認同、心理得以安適。由此可見，「同理心」扮演關鍵的啟動角色，請參見下圖：

圖 3-3 同理心啟動修復



>>處罰反而讓行為人防衛、被動、規避承擔真正的責任

再因為過程中，我們給他機會去思考以及選擇如何修復「他的行為」所造成的傷害，並與受害者一起去討論修補行動，所以才能夠達到：修補傷害、重建人際關係、再度融合到社群與社會。因為社會的接納，行為人留在主流社會，認同主流社會的價值體系，未來的再犯率自然就會比較低。

修復式正義之應用很廣，包括刑事案件、民事案件、家事案件、青少年犯罪等，且在正式起訴前、訴訟中、或判決後、執行前、執行後皆能運用。修復式正義多年來已發展出許多不同之操作模式，包括：被害人與加害人調解模式 (Victim-Offender Mediation)、家族團體修復會議模式 (Family Group Conferencing)、修復會議模式 (Restorative Conferencing)、社區修復委員會模式 (Community Restorative Boards)、修復圈模式 (Restorative Circles and Restorative System)、責任圈模式 (Circles of Support and Accountability)、

量刑圈（或和平圈）(Sentencing Circles or Peacemaking Circles) 等，如圖 3-4：

圖 3-4 修復式正義操作模式



修復式司法 VS 調解

修復式司法與調解有何不同？修復式司法認為任何違法或傷害事件，法律責任之釐清固然必要，但更重要的是人際關係或社群關係的重建與回復。因而如何協助雙方誠摯地面對問題，誠懇地負起責任，修復關係，達成真正的正義，恢復社會應有的和平與信任關係，是更需要關切的議題。修復式司法在刑事程序中提供一個安全可靠的對話平臺，讓衝突當事人及受影響的相關人能面對面談話，藉由被害人或受影響關係人的發聲，說出他們因犯罪事件所遭受的心理、生理

上的痛苦、創傷、及經濟上之損失，幫助行為人真實地面對其行為之結果並負起責任。

由下表可比較二者之差異，傳統調解以「事」之解決為目的，著重在利益之分配與妥協。而修復式司法之處理方法，則先談「人」，當行為人從受害者或相關人那邊聽到他們的感受與所受之影響後，而有勇氣承擔責任時，利益之協調自然容易達成，且由於這是行為人自主的責任承擔，故協議之執行通常也較易落實。

表 3-2 修復式司法與調解之比較

	傳統調解	修復式司法
著重	找到雙方避免繼續爭訟的合意。	瞭解事件真相，並療癒情感傷害。
調解人角色	以第三人的角度，設法求同存異，拋出未來和解之方案。	不提供方案或介入，只負責澄清事實，引導雙方同理，重建關係，促使行為人誠心認錯、道歉。
目標	達成利益分配之妥協。	重建關係後，利益之協調自然容易達成。

經過以上的介紹，大家對修復式正義已有概略之了解，接著我們再來澄清一些觀念。雖然早期修復式正義的文件常見「加害人」、「犯事者」與「被害人」之名詞，然而在很

多衝突案件中，所謂「加害人」的角色並不明確，或因為我告你、你告我，在甲案的加害人變成乙案的被害人，角色互換。故進入修復時，運用「行為人」與「相對人」，「行為人」與「受害人」的名詞較為中立，不污名化（後面的章節，我們將採這樣的名稱）。下面我們再引用自約赫（美國修復式正義先驅之一）《修復式正義小書》（the Little Book of Restorative Justice）的內容，從反向來思考，幫助我們再了解修復式正義：

表 3-3 修復式正義不是什麼？

迷思	說明
修復式正義不是以原諒與和好為目標	修復式正義並沒有以受害者要原諒行為人或雙方和好為目標，是否能原諒寬恕行為人，是被害人的自由選擇。修復式正義只是提供一個對話平臺。
修復式正義不是調解	雖然修復式正義會議往往可以達成協議，但促進者退居中立之第二線，支持雙方對話，不勸進、不調停、不分析利害關係。
修復式正義的目的不是降低再犯率	雖然許多研究顯示修復式正義可以降低再犯率，但那只是其副產品，自然會產生的結果。其目的是讓受害者的需要充分表達，行為人能負起責任來修補。
修復式正義不是一個方案或標準藍圖	雖然修復式正義運動已推展近四十年，但沒有一種單一模式，或完全能

適應不同社區、社會的一種標準化做法。它提供原則、指引，但因地制宜很重要。

修復式正義不是只限輕罪或初犯

雖然世界各國應用在輕罪與青少年犯罪最多，但其應用在重刑犯、性侵犯也有成效良好之案例。對性侵、家庭暴力等情況之應用需要特別謹慎小心。

修復式正義不是要取代法治系統

現行司法體系仍是維護人權的重要機制，修復式正義並非要取代。前者著重在社會面，後者著重在個人層面，二者並行不悖。

在校園能用嗎？

也許大家會很好奇，修復式正義是用來處理犯罪，學生很少有犯罪行為，大多是小衝突，這對校園有什麼意義呢？在校園有用嗎？校園是培養未來社會公民的基地，是親密的學習社區。校園中任何一件違反校規事件或傷害事件，往往不止一兩個人受影響，班級、老師、家長、行政主管都可能被牽涉其中。傳統應報式的賞罰機制，並沒有處理到人與人的關係，且犯錯的人被處罰後也易感覺到自己也是受害人，覺得不公平。校園衝突事件若處理不順，

極易演變成雙方、三方的衝突，學生、家長、校方全都是輸家。很多校園衝突因為疏忽而第一時間未處理、或未做有效的處理，讓衝突從小變大，從個人到家長，甚至演變成若干小團體間對抗，有些甚至走到法院訴訟，媒體的負面報導等等，讓校長、教師們焦慮、挫折與困擾不已。

腦科學的研究指出，兒童與青少年大腦神經纖維在成年之前排列都是雜亂無章，看似一堆雜草。青春期前後，會逐漸修剪整齊，控制力與效率才逐漸變好。所以兒童青少年常常「講一百遍都學不好」，衝動、犯錯是他們的常態，這是因為大腦神經還沒長好，必須要透過反覆地嘗試錯誤來建立新的神經迴路，才會學乖。而學校設定各種規範與罰則，目的本就不在處罰，而是教育學生學習正確價值觀與行為。修復式正義由於看重犯錯的人對受害人傷害的修補，也重視犯錯人對其團體社區之關係修復，比較能引導犯錯者產生正向的羞恥感，承擔責任，富有教育意涵，這正符合學校教育的宗旨。教育者若在每次孩子犯錯時，適當地應用修復式正義的精神與方法，讓孩子犯錯之後，不要逃避責任、不要惱羞成怒、不要憤世嫉俗、不要自暴自棄，而能超越「羞恥羅盤」的情感反應，學會同理心，願意承擔責任，所謂知恥近乎勇，則這些犯錯，將是他未來人生面對衝突、錯誤時能派上

用場的寶貴智慧與正向能量。所以說，修復式正義的教育，是培養孩子心理韌性的重要方法之一。美國學者約赫表列整理出修復式正義的教育，與傳統懲罰式的教育的差異如下表（Zehr, 1990）：

表 3-4 兩種教育模式的比較

	懲罰式教育	修復式教育
違規行為	視為對規範的破壞	視為對人或社區的傷害
處理方式	聚焦在如何責難或過錯認定	聚焦在解決問題及修補傷害
對被害人	通常忽略被害人	支持受害者的權利及需要，提供受害者表達感受及決定結果的機會
對行為人	通常被動	鼓勵主動對其行為承擔責任
負責的定義	處罰	承擔責任、道歉、修補傷害
焦點	對行為人已發生的行為	行為人行為的傷害性結果
污名	犯錯的污名大多沒有消除	透過適當的行動，行為人可克服羞恥和污名
悔改	很少鼓勵悔改	鼓勵悔改並且可能被寬恕

處理人	依靠專業人員	促進者退居第二線， 鼓勵有關當事人直接 參與
處理原則	純理性	鼓勵情感的自由表達

4 | 國際上在校園推動 的經驗

紐澳

依據各國文獻記載，世界上第一個在校園推動修復式正義的國家是澳洲。1994 年為回應一件發生在高中學校的制裁事件，昆士蘭州的高中在校內開始推動修復式正義，之後政府撥給預算擴大規模到超過 100 多所學校推動修復式正義，其處理的案例包括霸凌、逃學、及其他更嚴重之違規事件，同時也進行兩個先導性研究。該研究發現修復式正義與傳統管教哲學間的確存在有若干緊張關係，但曾參與修復式正義的學生，感覺到較「公平」、「滿意」、「協議的履行率較高」。因這成功的經驗，澳洲政府後來推動到全澳洲學校。紐西蘭、英國、歐洲一些國家、加拿大與美國則是之後陸續逐漸推動 (Fronius, 2016)。

紐西蘭在 1989 年立法推動家庭團體修復會議 (Family Group Conference)，作為解決少年犯罪的方法，但是到 1993 才正式採用「修復式正義」的名詞。紐西蘭的家庭團體修復會議超過一半不是經由法院轉介，而是由警察以及其他的單位。到 2012 年之前的十年間，紐西蘭總共執行了 75,000 多次的家庭團體修復會議。紐西蘭有專業的少年司法協調者的制度，這些專責人員是由政府聘用，負責安排家庭團體修復會議，這是他們能夠成功的重要基礎。他們也有專責的受過特殊訓練的專業警察—少年輔助官、專業的律師—少年辯護人，專門在處理兒童以及少年的案件。由於受害人是自願參加家庭團體修復會議，所以他們參加的比例從 40% 到 80%，平均大概 50%。1994 年家庭團體修復會議開始應用在成人方面。2002 年則正式納入《刑事裁判法》(the Sentence Act 2002) 全面推動。學校部分，1999 年少年法庭的法官發現學生被強制停學的數量快速成長，因此紐西蘭教育部和維卡託大學 (University of Waikato) 組織了一個團隊，開始在校園推動修復會議。之後由紐西蘭政府教育部在「行為管理」(behavior management) 的名義下持續推動。(Fronius, 2016)

英國

英國校園修復式正義是由警察部門率先推動。在 90

年代開始有一些零星的社區調解及 VOM 模式的修復式調解。1997 年英格蘭東南方泰晤士河流域的三個郡：畢克郡（Berkshire）、牛津郡（Oxfordshire）、白金漢郡（Buckinghamshire），舉辦了一場跨機構及跨專業（包含教育專家）有關修復式正義的研討會。澳洲著名推動修復式正義的警官泰瑞歐康尼（Terry O'Connell）應警察首長波勒（Pollard）邀請赴英分享他在澳洲所做的修復式正義的工作。隔年（1998）警察首長波勒便組織了一個推動委員會在當地積極推動青少年修復式正義。推動委員會派遣受過修復訓練的警察全天候進駐到學校，運用修復式正義來協助學校處理學生的行為問題。而長期從事教育及校園的衝突處理工作，後來成立國家青少年修復式正義中心（National Centre for Restorative Approaches in Youth Settings）的貝琳達霍普金斯（Belinda Hopkins）也一起參與了這個早期推動委員會。之後諾丁漢郡、雪利郡警察部門與前述地區建立合作，也逐漸在他們自己的轄區推動，從刑事案件，再延伸到校園。（Hopkins, 2006）

英國政府有補助許多民間非營利組織在各地成立青少年修復式實務的訓練和諮詢顧問中心，如國家青少年修復式正義中心就是歷史非常悠久的中心之一。另外亦成立獨立的修復式正義評議會（Restorative Justice Council），進行促進者

認證 (practitioner accreditation)、工作標準守則 (practitioner code of practice) 之制定，以及機構品質評鑑 (the restorative service quality mark) 的工作。

美國

芝加哥 High HOPES 高希望行動

零容忍政策 (zero tolerance) 曾是美國 1980-2000 年代的一種主流行為管教手段，處理學生的方法包括：課後留校、強制停學（在家若干日）、開除等。在芝加哥的研究發現，強制停學或者是開除並沒有讓學校更安全。相反的，對學校的環境有負面影響，而且在學生的行為學習跟學業的成就上都有長期傷害性的結果，造成更高的輟學率以及更多暴力。在 2008 到 2009 的學年之間，芝加哥各公立中學有 43,972 個學生被強制停學。2010 年，有 5,574 個學生在校內被拘捕。當時芝加哥公立學校的退學率和強制停學率是各大城市中最高的。同時，他們發現非裔美國男學生只佔中學生的 23%，但在所有被強迫停學的學生中佔 48%，在所有被退學的學生中佔 57%。這隱含著所謂零容忍政策，存有對黑人歧視的問題。在 2010 年時，只有 55.8% 的芝加哥中學生可以在五年內取得他們的中學學歷，這也直接跟間接助長了芝加哥的暴力犯罪問題。(high HOPES, 2012)

2013 年起，芝加哥超過 400 所學校接受過至少一項的修復式正義策略的訓練，包括：學校風氣的改善、積極的課堂管理策略、社交和情緒學習指導、創傷和行為干預，以及修復式實務等。此外，芝加哥公立學校管理局對 58 所學校提供密集的指導，以改善學校氣氛，其他 74 所學校則是透過社區夥伴到校進行修復式正義的個別指導，以幫助學校強化修復式管教能力。到 2014-15 學年度，芝加哥全學區退學率比 2013-14 學年度下降了 57%；強制停學在家的人數，也從 2012-13 學年度超過 69,000 多人降至 2014-15 學年度的少於 25,000 人，兩年下降率超過 65%。學校報警率也下降 19%，成效卓著。該行動之評估報告指出，修復式正義可以讓學校更安全而且降低強制停學率、開除率或退學率。他們發現整合的修復式正義在教學當中對改善學校的文化氣氛是非常關鍵的方法，而且可以強化學生的社會行為跟情緒的健全發展。(Chicago Public Schools, 2016)

芝加哥中學推動修復式教導的成功條件包括 (High HOPES 2012) :

- ◆ 學校領導團隊的接受與承諾。
- ◆ 學校內高階主管人員負責協調和推動方案。
- ◆ 學校領導人、學生、家長跟社區成員一起合作推動。
- ◆ 能夠持續給予學生、家長、社區成員，跟學校的教職

員（包含代課老師）訓練及技巧上的支援。

- ◆ 學校在推動修復式正義時，有足夠與適當的空間跟時間。
- ◆ 讓參與者知道有持續和透明的監測評估，及推動計畫內容的調整。
- ◆ 明確的經費來源和權責的劃分。

美國其他地區

美國各州都有不同大小規模的修復式正義推動計畫。曾贏得多次美式足球超級盃的丹佛野馬 (Denver Broncos) 隊主場所在地—科羅拉多州丹佛市的公立學校也是從 2005 年開始成功地推動修復式正義，強制停學率降低了 30%，學生的缺課率降低了 50%，同時學生的社會技巧也進步了。在加州西奧克蘭的柯爾中學 (Cole Middle School)，從 2005 年開始把修復式正義融入在他們的日常活動當中，2005 到 2009 的 5 年間，強迫停學率降低了 87%，退學率亦下降，同時學生在標準化的測驗（類似臺灣基本學力測驗）成績上也明顯進步，平均增加了 74 分。西賓州高中 (West Philadelphia High School)，連續 6 年都被評為危險的學校，可是在推動修復式正義的一年後，2007 到 2008 年之間，他們的強迫停學率降了 50%，嚴重事件跟暴力也減少了 52% (high HOPES, 2012)。夏曼 (Sherman) 等學者發表之綜

合 10 份對照研究之整合分析 (meta-analysis)，包括校園各種模式修復式正義，發現可減少再犯率 7-45%，同時也減少受害者心理創傷之症狀發生。英國的 7 份研究報告發現每 1 分修復式正義所投入之成本，避免了 3.7-8.1 倍之犯罪成本。（OSPI Student Support Conference, 2015）

美國教育部

美國教育部在 2014 年的「改善學校氣氛與行為教導指引原則」(Guiding Principles, A Resource Guide for Improving School Climate and Discipline, U.S. Department of Education, 2014)，特別再提到校園霸凌的處理，運用修復式正義比傳統的處罰、停學等管教措施更有效地協助犯錯的學生學習社會與情緒技巧，讓他們學習承擔責任和行為上的成長，以達到預防未來再犯的目標。對於要在學校執行任務的警務人員，也要施予修復式正義的相關訓練，特別是在協助受到創傷跟暴力的受害學生時，可以提高相關服務的適切性。

美國教育部的官方網站也提供了相當多修復式正義的資料，包括課程、研究報告，以及一些實施的範例。近年來更把修復式正義 (Restorative Justice Practices, RJP)、霸凌防制 (Bullying Prevention, BP) 以及全校性正向行為支持與介入 (School-Wide Positive Behavior Supports and Interventions,

SWPBSI)，這三項重要的管教策略整合並同步實施，作為改善校園氣氛與安全的方法。

美國國際修復式正義學院 International Institute for Restorative Practices (IIRP)

國際修復式正義學院是 1999 年創立於美國賓州之非營利教育機構，也是美國最早投入校園與青少年修復式正義的組織之一。它的創辦人特瓦泰（Ted Wachtel）夫婦長期從事於特殊行為青少年教育與服務工作，早年即創立有社區服務基金會（Community Service Foundation），服務中輟與其他行為問題的青少年，開辦了 5 所學校與 8 個團體家園（group home）。1994 年特瓦泰參加了來自澳洲維加維加（Wagga Wagga）推動修復式正義頗有名氣的警察泰瑞歐康尼先生的演講，深受其修復會議的故事所感動，認為這正可以彌補美國青少年司法體系的不足。特瓦泰希望能在美國推動並成立修復會議的訓練中心，因此聽講後不久便遠赴澳洲訪問泰瑞歐康尼與提出重新融合明恥論的著名犯罪學學家布雷斯韋特等人。同一年他就將家長、社區人士共同參加的修復會議模式（restorative conference）引進美國。特瓦泰訪問回國後的前四個月，就已完成了 150 人次的訓練，包括教育者、少年心理諮商師、警察、觀護人等不同背景人士。1999 年特瓦泰終於創立了國際修復式正義學院，並與社區服務基金

會及博士蒙學院 (Boxmont Academy) 等非營利組織共同推動安全理性的校園 (SaferSanerSchool) 計畫，把修復式正義有系統地引進美國各州校園，其模式也逐步在美國其他地區展開。

國際修復式正義學院隨後擴展到英國與加拿大，成立了英加兩國之 IIRP，在澳洲成立澳洲真實正義 (Real Justice Australia)，在匈牙利成立匈牙利社區服務基金會 (Community Service Foundation Hungary)。2006 年獲賓州教育部認可，得授予碩士學位，並於 2011 年通過 Middle States Commission on Higher Education (聯邦認可之教育評鑑機構) 之教育評鑑。每年固定提供網站資訊、碩士及短期無學分之課程、舉辦國際研討會等。其中修復實務課程 (Restorative Practices Class) 採善意溝通為課程參考用書之一，並於 2013-2014 學年正式聘請經認證之善意溝通訓練師協助教學。(Trevor Fronius, 2016)

綜合各文獻資料，美國校園修復式正義做法有以下模式：

社區會議 Community Conferencing

- ◆ 修復會議的一種形式，讓學生、老師以及社區有關係

的人都一起參與，共同處理衝突的一個過程。在美國，學校被認為也是社區的一環，校園的衝突同時也會造成社區民眾或單位的影響，故會邀請社區中與學校有關的人來共同參與。

同儕陪審團 Peer Juries

- ◆ 由受過修復訓練的學生陪審團來一起討論，犯規的學生是違反了什麼校規？誰受影響？還有如何去修補所造成的傷害。

對話圈 Circle Process

- ◆ 對話圈也稱作和平圈或修復圈，其變化很多，可以用來事前的溝通以及事後的處理。同時也是一個很好的教學工具，訓練學生聆聽、尊重他人發言，與解決問題能力。對話圈提供每一個人安全可以講話的環境，讓老師跟同學都能夠真正聽到不同的聲音。對話圈也可以用來就每天的開始和每天的結束帶全班分享，也可以用來討論困難的議題。

預防及衝突後處理方案 Preventative and Post Conflict Resolution Programs

- ◆ 這個方案是有人陪伴行為的學生從頭回顧整個衝突的過程，讓學生學會自我控制，處理受傷的情緒，避免日後的報復，並化解衝突。由於它是在衝突的起源去做處理，所以可以有效預防下一次衝突的發生。

同儕調解 Peer Mediation

- ◆ 是由受過修復訓練的同學擔任調解員，協助有衝突的雙方進行調解。這是訓練學生領導力的課程之一，可以減少校園暴力，增加校園安全。

非正式的修復式作法 Informal Restorative Practices

- ◆ 包括很多比較簡單型式的修復行動，如情感性陳述 (affective statement) 、情感性對話 (affective dialogue) 、即席現場修復會議 (small impromptu conference) 等。

社會情緒學習 Social Emotional Learning (SEL)

- ◆ 社會情緒學習教導學生辨識和管理情緒，發展關心別人的能力，建立正向的關係，學習負責任地做決定，還有面對挑戰時如何做出建設性以及符合倫理的因應。

其他地區

修復圈 Restorative Circles

- ◆ 修復圈是由美國人巴特（Dominic Barter）與善意溝通創設者盧森堡（Marshall B. Rosenberg）在巴西所發展與推動。修復圈（Restorative Circles）乃結合善意溝通（NVC）與修復式正義二者之元素，應用在青少年的犯罪修復與預防再犯。巴特為美國人，90年代即長期在巴西從事社會服務工作，有感於聯合國教科文組織統計，巴西只佔全球人口之2.8%，但謀殺案卻佔全球13%，因此巴特努力促成修復式正義及善意溝通在巴西推廣。2004年巴特獲得聯合國經費支助，由巴西司法部主辦，並與聯合國教科文組織、美國司法部、教育部、人權秘書處等單位合作，在里約熱內盧市推動修復圈，應用在青少年犯罪之修復。參加對象除當事人及家屬外，擴及警察、矯正體系、司法體系、教育體系、社服體系及社區代表。2004-2009年間在巴西89所公私立學校推動。其後再結合VOM模式，用在成人犯罪之修復。目前修復圈已推廣至德國、美國、加拿大、英國、烏干達等國。由於修復圈的效益顯著，在2010年獲英國智庫NESTA推薦給政府的10項具有「徹底效益」（radical efficiency）社會革新方案之一。（OSPI Student Support Conference, 2015）

在校園推動策略

加拿大學者莫莉森教授 (Brenda Morrison) 提出校園如何推動修復式正義之策略，可分成三個層級 (Alameda County Health, 2011)：

- **第一層，全校性預防策略 (school-wide prevention practice)：**目標在建立一種修復式的文化以增進學校的合作氣氛，發展健康人際關係，建立共同價值觀與原則，培養學生社會情緒理解與技能，增強對學校社區的歸屬感。進行的活動包括：
 - ◆ **關係促進活動：**透過班級經營活動，幫助個人在教室以及學校的社區裡，增進彼此了解，促進健康的人際關係。
 - ◆ **對話圈：**讓學生跟老師平等地在一起來分享與討論，促進彼此的連結與凝聚力。
 - ◆ **例行班級活動：**訂定班級的價值，如班級的規範，並且定期檢討、修正、落實遵守。

- **第二層，管理困難策略 (managing difficulties)：**在修復式正義的教育理念，學生在校園中的小衝突，可以視為提供教育的好機會，當發生衝突的時候，運用修復式問話，鼓勵學生去面對自己的責任以及可能造成的潛在性

傷害，如此可以增進自我節制的能力。對風險群學生給予特殊的支持、快速的回應。進行的活動有：

◆ 問題解決對話圈：

在教室內對全班進行，提供一個解決衝突跟問題的機制。

◆ 修復式對話：師生

在平常的對話當中使用修復式的對話來修復跟避免傷害。

◆ 走廊會議：在發生問題的現場做立即的處理，讓當事的學生可以了解他們的影響是什麼，並且避免傷害。

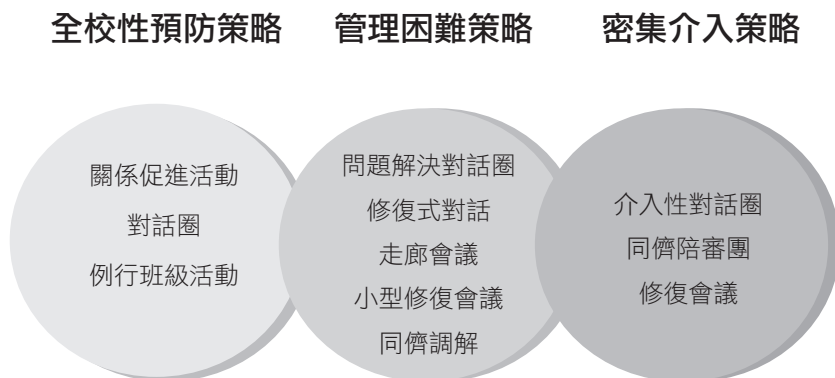
◆ 小型修復會議：雙方透過修復會議來處理歧見，促進學生同理與接納。

◆ 同儕調解：訓練學生擔任同儕調解員來幫忙解決衝突。

【工具箱】修復式對話

你能說明一下發生了什麼嗎？
那是怎麼發生的？
當你要做這樣的事情你預期得到什麼呢？
會造成什麼傷害呢？
你是如何受影響的？
你想一下還有誰會受影響呢？
他們是如何受影響的？
對於這樣發生的事情你有什麼感受呢？
你認為需要做什麼來修正這樣的事情呢？
你現在要如何來回應那件事，還有它的後果呢？
你希望為誰做和做些什麼事呢？

圖 4-1 國際上校園 RJ 應用之型式



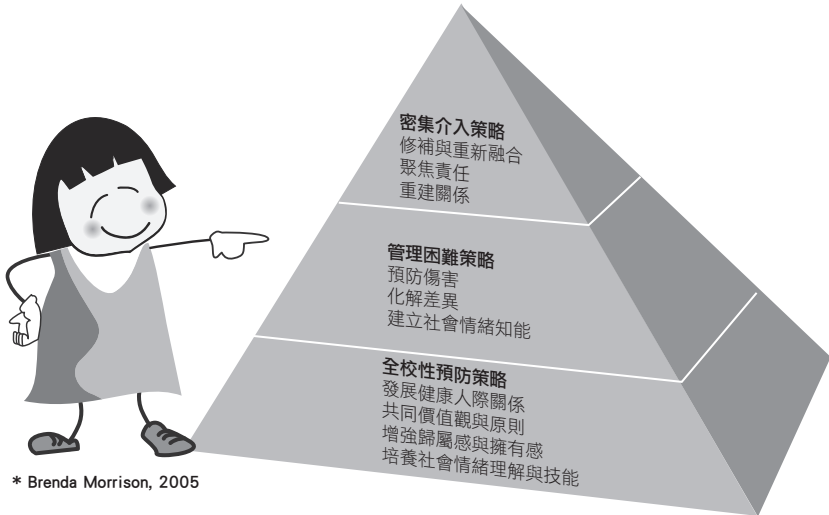
- **第三層，密集介入策略（intense intervention）**：在這個層次的活動會促進彼此衝突的當事人對話，共同來決定哪些傷害需要做什麼來修補，參與的對象有時候並不局限在學校內的師生，也會包含社區、鄰居等成員。對於最高危險的少數學生，如剛執行強制停學回來的學生，進行關係的修復，支持他們回到學校的社區。對於違反校規的學生，進行同儕討論，如同儕陪審團、修復會議等介入，重建關係跟修補傷害。進行的活動有：

- ◆ **介入性對話圈**：在教室裡面創造一個平臺來解決衝突，而且是密切地介入。
- ◆ **同儕陪審團**：模擬法院的設計，讓學生組成法官、陪審團、辯護律師、檢察官等，對衝突事件進行自主性的討論。

- ◆ 修復會議：透過正式的會議來處理衝突、修補傷害，運用同理促進學生接納和處理歧見。

修復式教導有助於增進學生的社會資本(social capital)，增加學生因應挑戰的能力，即心理韌性 (psychological resilience)。這三層次策略如圖 4-2：

圖 4-2 校園修復式正義推動策略



5 | 國內推動現況

國際上推動修復式正義已近 40 年，英文為 restorative justice，其中 justice 一字可以翻譯為正義，亦可翻譯為司法。故由修復式正義的理念發展出來的修復實務工作，運用在刑事司法的過程中，在我國稱為「修復式司法」，其他領域可以稱為「修復式正義」或「修復式輔導」或「修復式教導」。

司法體系部分

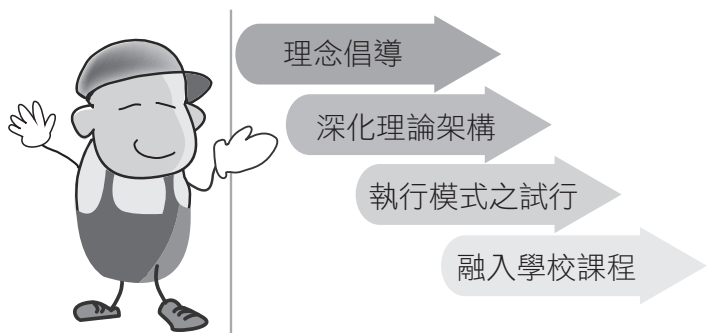
民國 97 年 5 月（2008），我國法務部將推動修復式司法列為重要政策，建立以人為本的柔性司法體系。民國 98 年 7 月（2009）法務部在暫不修法的前提下核定「法務部推動修復式正義—建構對話機制、修復犯罪傷害計畫」，主要包括：「理念倡導」、「深化理論架構」、「執行模式之試行」、「融入學校課程」四大面向。我國修復式司法推動

的目的為：「在犯罪發生後，協助當事人療癒創傷、恢復平衡、復原破裂的關係，如此賦予了『司法』新意涵，即在尋求真相、尊重、撫慰、負責與復原中實現正義。」法務部初期擇定板橋、士林、宜蘭、苗栗、臺中、臺南、高雄及澎湖等地方法院檢察署自民國 99 年 9 月 1 日起辦理試行方案。經過試辦地檢署的追蹤調查發現，被害人多數「感覺正義得到實現」，多數行為人同意「會全力避免此類案件再次發生」，顯見修復之功能。民國 101 年 9 月 1 日起 (2012) 擴大於全國地檢署全面試辦修復式司法。並在桃園及彰化少年輔育院試辦少年矯正機關修復式正義課程計畫。推動初期，法務部邀請香港復和綜合服務中心來臺授課。自民國 103 年起，法務部開始與國立臺北大學犯罪學研究所合作，由國內師資研發修復式司法本土化教材，辦理促進者培訓工作。自民國 99 年試辦至今，在「臺灣推動修復式司法試行方案之現況與展望」報告中，歸納本土化的修復式司法有以下特色：

- 一、在刑事司法程序各階段均可實施
- 二、以被害人—加害人調解 (VOM) 為主要模式
- 三、初期以地檢署為推動核心
- 四、成效評估著重於案件品質而非數量
- 五、運用修復促進者與修復陪伴者的實施模式

六、各地檢署採取因地制宜的推動模式

圖 5-1 法務部推動修復式司法計畫



我國修復式司法流程

我國法務部自民國 99 年推動試辦起，由於仍在試辦階段，各地檢署程序可能略有差異，以下為臺中地檢署流程：

圖 5-2 現行修復式司法流程

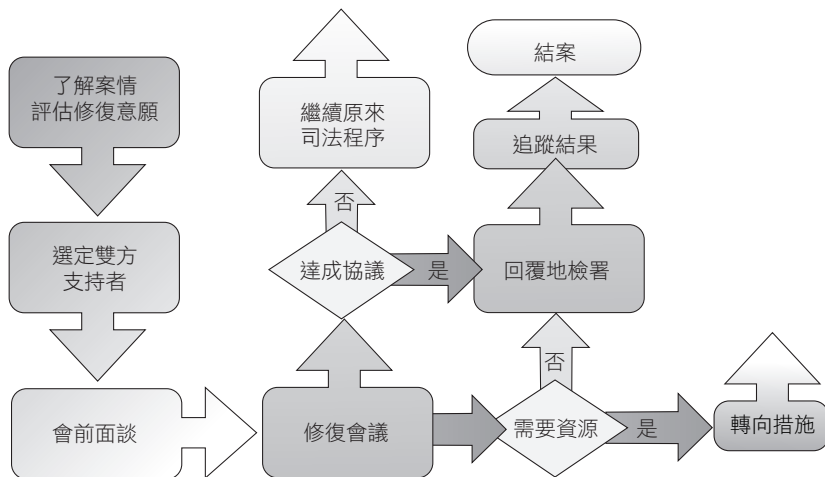


表 5-1 修復式司法流程

程序	說明
1. 受理申請	第三單位轉介或任一方向地檢署司法保護中心提出申請。
2. 開案評估	促進者評估當事人之修復意願後，決定是否開案。
3. 選定支持者	促進者視情況，協助當事人選定 1-2 位支持者。
4. 會前準備	由修復促進者個別對雙方說明修復式司法之精神、程序，並協助其準備對話，次數依個別需要而定。
5. 修復會議	進行一至兩次修復會議，讓雙方直接對話溝通，除事實以外，促進者會引導雙方表達感受、需要，相互同理。若能達成共識，則直接進入協議程序。
6. 轉向措施	若會議過程中發現有運用其他資源之需要，則進一步轉介其他單位。
7. 追蹤結案	追蹤雙方狀況，以及協議是否確實執行，並予結案。

案件性質：

目前國內除無被害人之犯罪、性侵、兒童受虐案件暫不列入，家暴案件則應經各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心評估行為人，排除高權控及高危險個案外，其餘案件類型只要雙方當事人同意，即可適用。

轉介及申請時機：

我國目前修復式司法在刑事司法程序各階段均可實施，轉介可以來自：檢察官、法官、財團法人犯罪被害人保護協會等，亦可由當事人直接向各地檢署之司法保護中心申請。

修復會議：

提供溝通平臺，經由充分對話後，幫助當事人看到事實的各面向，相互同理，共同解決問題，修復關係，化解衝突。

促進者：

是修復式司法執行的重要靈魂人物，其任務在於妥善協助當事人做好準備，並主持修復會議，協助雙方擬定及簽署協議書，撰寫工作報告。目前我國修復式司法方案中促進者是由法律、心理、社工、及其他背景人員經由培訓取得資格。其主要任務有：

- ◆ 評估當事人參加意願。
- ◆ 會前準備，同理當事人，並協助當事人做好對話的準備。
- ◆ 主持修復會議。
- ◆ 協助達成協議，製作協議書及完成簽署。
- ◆ 撰寫工作報告。

支持者

若當事人認為不需要支持者，只有行為人與相對人時，採用的即是 VOM 模式。不過支持者的加入，可讓當事人情緒上感到安全，氣氛緩和，易於溝通，可考慮到的層面也較廣。當事人情緒過激時，亦有舒緩安慰的效果。支持者沒有特定資格，通常為信任之親友。這時候的模式稱為修復會議 (restorative conference) 模式。對話會議前，促進者應先個別訪談支持者，評估其是否認同修復式司法的理念及原則，再決定是否邀請其加入修復程序。

我國校園部分

教育部

教育部在最近幾年曾陸續委託大專院校及橄欖枝中心在「性別平等」、「防制校園霸凌」等主題下，辦理研討會、個案處遇工作坊等活動。另在鼓勵大學法律系所師生參與推動中小學及社區法治教育計畫方案中，曾將「修復式正義理念宣導」加入眾多如：「校園霸凌事件防制宣導」、「網路散布不當影片法律責任」、「反詐騙預防宣導」、「校園智慧財產權保護宣導」、「保護動物防範凌虐宣導」、「人口販運防制宣導」、「毒品危害防制宣導」、「防制涉入不良組織宣導」等議題當中。103 年 3 月教育部與法務部針對

全國中小學校長及學務主任舉辦二天工作坊，學習修復會議之操作技巧。另在教育部 104 年度施政目標與重點中，有關輔導介入一節，有提及「另本部推廣『修復式正義』理論之橄欖枝計畫，讓校園霸凌個案輔導有另一個選擇」。但從官方網站，未見有專責單位或人員有系統性地推動之計畫，亦無以此為專題之年度工作報告，105 年之施政重點亦未提及。

臺南市

民國 98 年，在臺南地檢署的聯繫下，臺南市教育局首度舉辦以修復式正義為主題的正向管教研習。民國 99 年臺南地檢署更進一步與臺南市教育局、學校及民間團體共同催生「修復式輔導試行方案」，並於 100 年 3 月 31 日舉辦第一次聯繫會議，同年 12 月 27 日於臺南地檢署舉辦「運用修復式正義推動校園反霸凌及衝突事件實驗計畫」成果發表會。

為使修復式正義能夠扎根於校園，臺南市教育局學生輔導諮商中心自 101 年起陸續推動各項校園修復式正義方案：每年辦理修復式正義種子教師初進階培訓課程、運用修復式正義處理校園事件學務人員大型宣導活動、校園宣導（每學年 40 場）、校園培力課程（每學年 10 所學校）、校園修復式正義成果與案例分享；每月辦理修復小組在職進修，內

校園修復式正義

容包含讀書會、工作坊、專題演講、個案研討、實務演練與討論、交流座談（如與國立臺北大學橄欖枝中心及臺中律師公會進行經驗交流）、外部研習（如參與臺南市女性權益促進會所舉辦之修復式司法讀書會暨個案研討，及臺南地檢署所舉辦之修復式司法教育訓練工作坊），而修復小組成員則包含中小學教師、大學教師、家庭教育中心志工、社工師、心理師、地方法院調解委員、女權會志工等。同時，教育局也自 102 年起開始嘗試運用修復式正義處理校安通報霸凌事件。

除此之外，教育局亦將修復式正義納入年度「友善校園」學生事務與輔導工作之學務與輔導人員工作傳承研習課程內容，及國民中小學主任儲訓班課程內容；而國教輔導團人權教育議題輔導小組也將修復式正義納為研習內容之一。

臺中市

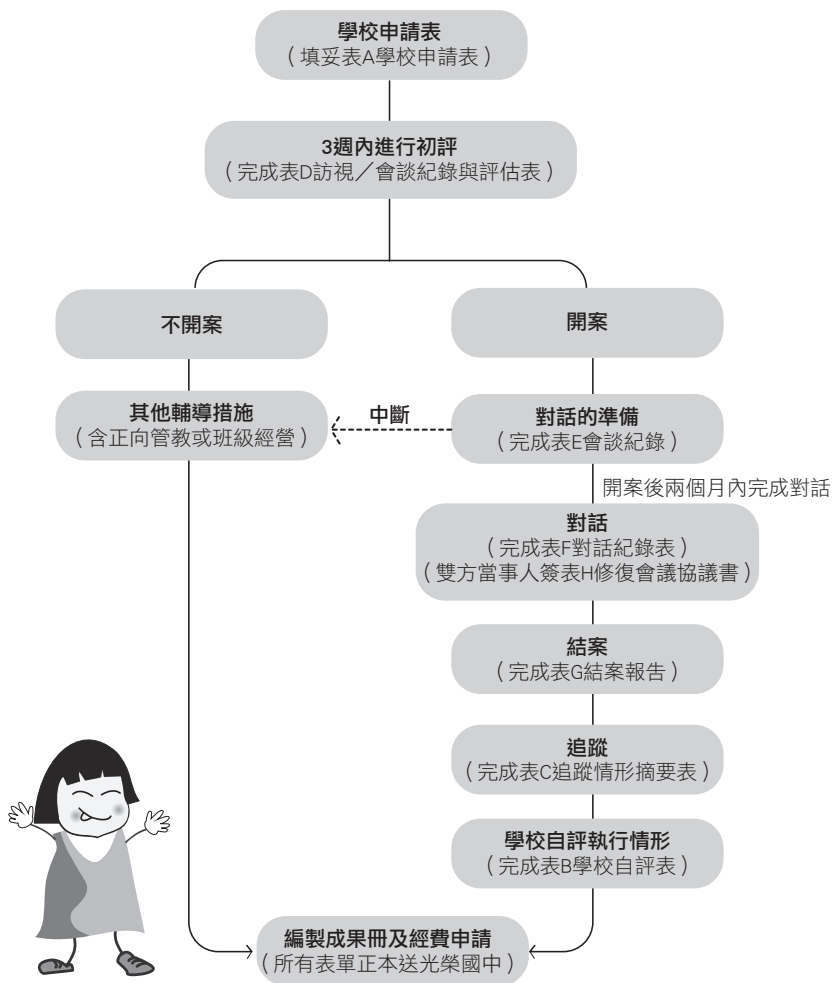
臺中市由臺中律師公會與臺中市教育局合作，於 103 年下半年派遣 29 位律師進入 41 所中小學向教師宣導修復式正義與善意溝通，共有 1625 位老師參與。此計畫獲得犯罪被害人保護協會臺灣臺中分會、法律扶助基金會臺中分會等單位經費支持。從活動後回收的問卷統計，近九成老師贊成

本課程繼續推廣到全部中小學，老師更期待能學習應用修復正義在不同的法律議題上。因而公會再接再厲，專案撥款出版修復式正義的校園法治教材計畫。之後兩年，每年擴增至 80 餘所中小學，累計至 105 年已到過 200 多所學校辦理宣導研習，超過 4000 位老師參加。南投律師公會也於 105 年開始與南投縣政府教育處辦理入校向教師宣導修復式正義與善意溝通，共 27 場次。同時為能在學校實際操作，104 年臺中市教育局與臺中地檢署及臺中律師公會，合作推動試辦「校園修復式正義調處計畫」，有 24 名律師與 24 名訓輔人員一起受訓，以團隊的方式在 4 所國中 4 所國小試行修復式調處，共同處理校園霸凌案件。105 年再擴大訓練名額，共辦理兩梯次，每次兩天之實務訓練（含一日實例角色演練），共有來自各校之 70 餘名教師（多數為生輔組長）完訓。這些訓練過的教師除了平時在校園運用所學修復式教導處理校園內衝突，並可陸續與律師促進者合作處理較嚴重之衝突案例。臺中市初步訂定之處理流程如圖 5-3。

橄欖枝中心

為民國 102 年於臺北市成立之非營利組織，由不同的專業人士組成，抱持共同信念：以「和解」解決衝突。該中心係由教育部贊助經費，每年辦理和解委員訓練、多場校園霸

圖 5-3 校外促進者參與修復式正義流程：



凌修復和解圈工作坊、防制校園霸凌理論與實務研討會等活動，並開放接受處理校園霸凌事件，不收取任何費用。受理案件之後，由和解委員主持橄欖枝和解圈運作。民國 104

年 11 月 25 日在嘉義市教育局學生輔導諮商中心成立了「教育部嘉義市橄欖枝分中心」。

其他縣市

其他縣市如高雄市、新竹市、彰化縣、雲林縣、桃園市等在「性別平等」、「防制校園霸凌」、「友善校園」等主題下，辦理研習或研討會、修復促進者種子教師培訓、個案處遇工作坊等活動，同時許多縣市的各級學校也曾經或預計為師生及家長安排修復式正義的研習。由於專案小組人力與能力有限，目前尚未蒐集到有否類似臺南市定期個案研討與進修之常態性活動進行，若有遺漏尚請見諒。

校園推動修復式正義在臺灣尚處於啟蒙階段，初步看到其比傳統管教有更正向的效果。以下章節將更具體介紹重要之觀念及實際方法與案例，讓第一線教育人員及教育行政主管能有所參考與應用。

6 什麼樣的講話，可以修復關係？

我們從小就學習講話，語言的確是我們人與人之間溝通的重要橋樑，可是語言往往也是造成衝突的原因，或是成為衝突雙方互相攻擊的武器。在我們生活周遭，不時可以看到有人說話讓人如沐春風；有人口沫橫飛但內容空洞；有人口若懸河但口蜜腹劍；有人說話尖酸刻薄、語不驚人誓不罷休；也有人講話咄咄逼人，讓人厭煩恐懼。電視上的政論節目更是充滿各種誇張的情緒性、攻擊性的語言。這幾年更流行網路霸凌，各國都有報導青少年因為網路霸凌而自殺的新聞；很不幸地，臺灣在 2015 年也曾發生知名藝人因為憂鬱症加上被網路霸凌而自殺死亡的悲劇。

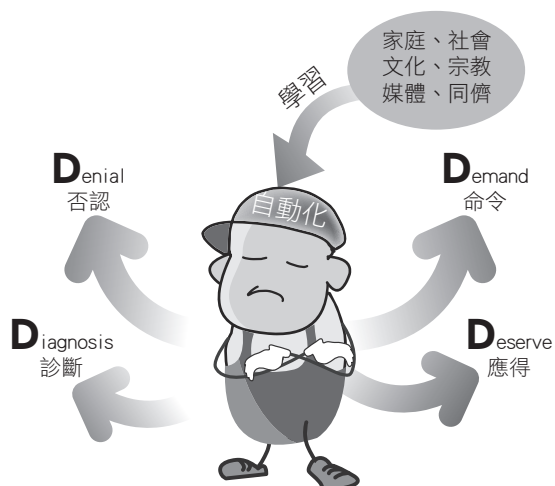
到底怎樣子的講話可以幫助我們修復關係？這一章我們來學習修復式對話的技巧，特別是應用在處理衝突與修復關係之中。

容易決裂、衝突的 4D 語言

我們常常說「話不投機半句多」，為什麼講話會不投機呢？有一些人我們就是很不喜歡跟他講話，為什麼呢？其實，我們自己也有很多講話的毛病，卻渾然不覺。

盧森堡的善意溝通就指出 4D 語言是一道牆，阻隔說話與聽話的雙方，造成人與人之間溝通的障礙。4D 就是診斷 (Diagnosis)、否認 (Denial)、命令 (Demand)、應得 (Deserve)。4D 語言是一種隱形暴力，但我們從小就自家庭、學校、同儕、社會、媒體、輿論、文化，甚至道德、宗教中學習而來，久而久之，4D 語言就好像電腦程式一樣，植在我們的大腦中，成為自動化思考及反應。

圖 6-1 讓人決裂、衝突的 4D 語言



Diagnosis 診斷

道德判斷、論斷、貼標籤、比較、批評、分析、揣測他人動機、指正、勸導、提供自以為是的解決方法、自以為很厲害。或是反覆盤問、過度注重細節、諷刺或反諷的話等，讓聽話的人更加生氣、沮喪、挫折、失望、懊惱……。所謂診斷性語言包括了許多形式，如：

- ◆ 評論：「你就是太軟弱，人善被人欺。」
- ◆ 分析：「我看你是怕得罪他，結果讓他愈來愈囂張。」
- ◆ 揣測：「你剛開會時一直講話，是想要出風頭嗎？」
- ◆ 自誇：「這算不了什麼。你聽聽我的經歷。」
- ◆ 比較：「你看哥哥就不像你，他都懂得孝敬我。」
- ◆ 回憶：「這讓我想起上一次你也是這樣笨。」
- ◆ 同情：「哦，你這可憐的人……」
- ◆ 盤問：「這種情況是什麼時候開始的？」

Denial 否認

否認自己的責任，外在歸因。我們習慣將自己的不順遂、不如意都歸咎於別人或環境，走路跌倒怪路不平；酒駕撞人怪酒精作祟、怪路太暗、怪朋友勸酒、怪環境、怪家境……，反正千錯萬錯都不是我的錯，沒有看到自己是「可以選擇」的能力與自由，每個人都需要對自己的選擇負

責。否認性語言包括了許多形式，如：

- ◆ 辯解：「我原想早點打電話給你的，但昨晚……」
- ◆ 更正：「事情的經過不是你想的那樣。」
- ◆ 否定：「高興一點。不要這麼難過。」
- ◆ 安慰：「這不是你的錯，你已經盡最大的努力了。」
- ◆ 推責任：「規定就是這樣，我沒有其他選擇。」

Demand 命令

凡是讓對方沒有選擇的逼迫性語言，無論口氣和緩或凶悍，用詞客氣或嚴厲，都是一種命令。聽到命令的人，要不就是心不甘、情不願地配合，要不就當場或事後抗拒。故凡是指示、要求、命令、威脅、恐嚇，或是突顯自己的犧牲、奉獻、可憐、受害，讓對方內疚，非照自己的意思做不可（情緒勒索），都是某種形式的命令。日常生活中，我們經常發號施令而不自知，像在家裡命令配偶、孩子如何如何……，在職場要求同事、指示下屬……可能都習慣這樣的表達方式，老師對學生也容易有這種傾向。命令性語言包括了許多形式，如：

- ◆ 說教：「如果你這樣做，你將會得到最大的好處。」
- ◆ 恐嚇：「你若沒有用功讀書，以後只能當乞丐。」
- ◆ 下令：「你馬上給我……」

- ◆ 情感勒索：「你不來看我，我就死給你看。」

Deserve 應得

強調規定，看重對錯，重視責任，堅持沒做到的都應該被處罰。雖然對錯賞罰是改變人類行為、動機的方法，但並非唯一方法。太強調「應該」、「對錯」與「責任」，容易形成對立衝突，因為「應該」、「對錯」與「責任」往往並沒有一致的標準，在不同的情境，不同的人對「應該」的認知未必相同。有時候，即使我們「知道」亦未必能行，因為很多內外因素讓人無法做到，如小朋友「應該」好好唸書考 100 分；我「應該」減肥 10 公斤……。強調「責任」與「應該」，讓我們的要求沒有彈性，對方達不到就一定要被……，人與人的關係變得非常尖銳。應該性的語言包括了許多形式，如：

- ◆ 加責任：「身為媳婦，妳要忍讓。」
- ◆ 建議：「我想你應該……」
- ◆ 指導：「你有個好家庭、好工作、好房子，應該要感恩。」
- ◆ 馬後炮：「早知如此，何必當初。」
- ◆ 因果說：「因為……真是報應。」
- ◆ 如果說：「如果你在乎我，就不會……」

表 6-1 試試看把 4D 語言改一種說法

4D 語言	改一種說法
一直就叫你騎車小心一點，你就是不聽，你看摔傷了吧！	我看到你受傷我好心疼，不捨，你要記得媽媽的提醒喔。
如果你在乎我，就不會忘記我的生日。	我希望在我生日的時候你陪我，因為我很在乎我們的關係。
你若沒有用功讀書，以後只能當乞丐。	我希望你以後能有好成就，讀書可以增加你的知識與能力，讓你有更好的生活。

要更熟悉辨識 4D 語言，學習重新用非 4D 表達，請讀者善用本書所附 APP 定期練習，每一至兩個月都會新增題目。（請先練習 4D 重述單元）

如何聆聽？

學會好好說話之前，要先學會如何聽話。聽話還需要學嗎？好的聆聽，會讓說話的人感覺到安全、信任，願意講更多，可以拉近彼此關係。人類的溝通是全面性、全人的，非常複雜，並不局限在語言，這也是迄今科學上還沒辦法發明出能充分理解人類語言機器人的原因。且往往非語言比語言更具有傳達訊息的效果。我們都有經驗，當我們面帶微笑跟

【動動腦】單元 1. 練習重述 4D

Android

使用 AnswerMe 掃描這個 QR Code



電子書點選

<https://www.mariamumu.org/AnswerMe/Survey/Tag/BPrCd8>

iPhone

以 Facebook, Line 或其他掃描器掃描這個 QR Code 直接啟動網頁練習作答。



小朋友說：「你好乖喔！」他們感到鼓勵與肯定，但當我們用很嚴厲的表情，說同樣一句話「你好乖喔！」就會變成質疑與否定的意思。人與人溝通，在沒開口之前，第一個感受到的訊息是來自肢體語言。同樣的，我們要好好聆聽他人，也要先從我們的肢體語言做起，開放性的肢體語言，有助於聆聽：

表 6-2 有助於聆聽的肢體語言

開放性的肢體語言	封閉性的肢體語言
<ul style="list-style-type: none"> 保持視線的接觸 鼓勵性微笑 身體稍稍往前傾 安靜的坐姿 期待下一句話的態度 與說話者同高度 若要接觸，以手部以下為宜 	<ul style="list-style-type: none"> 雙臂交叉 常轉頭 坐不住，甚至常往外走 避免視線接觸，翻白眼 顯示無聊 常被其他事情干擾 看時鐘、手錶、手機 跟其他人講話

圖 6-2 負面肢體語言



同理聆聽

我們所看到的世界是由個人的各自主觀經驗所構成的，所以彼此所認知的世界都不一樣。就如同瞎子摸象的故事，有人說是像蛇；有的說是一根柱子；有人說是一面牆。同一件事情，我們因為看到的時間、角度不同，或個人的成長經驗、思考習慣、價值信念、情緒狀態等而「看到」不同的「事實」，故同一個故事，每個人都會有不同「版本」。因此，聆聽的時候，心態最重要，需要先「放空」自己，暫時放下已有的想法和判斷，一心一意體會對方。因為當你心裡有既定的不同想法，自然會流露在你的眼神或細微的臉部表情上，對方是可以察覺到的，而且清楚感覺到「被質疑」及「不認同」。

除了開放性的肢體語言之外，好的聆聽需要做到以下幾點：

- ◆ 先別急著做什麼，停一下。
- ◆ 放下已有的想法和判斷，一心一意體會對方的感受和需要。
- ◆ 不要試圖分析問題，妨礙了我們與他人的聯繫。
- ◆ 避免使用 4D 語言。
- ◆ 尊重的好奇心。
- ◆ 鼓勵對方表達感受，承認他的感受。
- ◆ 不要像鸚鵡般一直重覆對方的話，而是要從話中聽出來他的感受與需要（在意的事），把它們講出來。
- ◆ 對自己的理解沒有把握時，可用疑問句回饋說出來，請對方確認。
- ◆ 適時表達自己的感受。
- ◆ 「可以多告訴我一些嗎？」可以鼓勵對方會繼續跟你談下去。

表 6-3 回饋給對方確認對話範例：

- ◆ 對他人的觀察：「上週我有三個晚上不在家，你說的是這回事嗎？」「我有些困惑，我想知道你說的是哪件事？請你告訴我，好嗎？」
- ◆ 對他人的感受和需要：「你很灰心？希望得到肯定是嗎？」
「我很擔心你，想知道你現在心情怎麼樣？是什麼想法讓你會有那樣的感覺？」

- ◆ 對他人的請求：「你希望我下星期三以前買回來嗎？」「我覺得困惑，你希望我怎麼做？」

修復式對話

修復式正義是一種化解衝突的方法，所使用的對話著重在衝突的化解，相近於「促進式調解」（facilitative mediation）的調解技巧，故稱為「修復式對話」（restorative justice dialogue）。最初之修復會議，源自毛利人與印第安人之處理衝突形式，並沒有一定的對話方式，之後逐漸才有泰瑞歐康尼（Terry O’Connell）等提出之五個標準問句腳本，修復式對話模式的有效性才獲得重視。

五個標準問句腳本模式

修復式正義的五個標準問句腳本，最初是由澳洲的小鎮維加維加（Wagga Wagga）一位地方警察泰瑞歐康尼所設計出來的。1991年他從實務經驗中所發展出標準五個開放性問句，有助於非社工心理專業背景的促進者有效地學習修復式對話與主持會議。會議腳本分為對話與協議兩個階段，對話階段的五個問句由於容易學習、操作，因而在全世界許多國家風行，後續亦有局部修正或其他版本出現。這經典五句（對行為人五句，對相對人四句）如下：

表 6-4 修復式正義問話 (Terry O'Connell, 1991)

行為人	相對人
發生了什麼事？	當你知道事件發生後，你有什麼想法？
當時你在想什麼？	當時你有何感覺？
自從事件之後，你有什麼想法？	你覺得什麼讓你最難受？
你認為你的行為影響到什麼人？	當你的家人及朋友知道你發生這事以後，他們有何反應？
他們如何被影響？	

* 註：後來應用在校園之問話，行為人的第四、五句合併，再各增加一句「你認為要怎麼做才能讓事情變對(好)？」

在相對人陳述完四個問題之後，再問行為人「現在你有沒有什麼話想要說？」在協議階段，問相對人「你希望從今天的會議獲得什麼？」並請行為人回應，以討論最後協議。泰瑞歐康尼認為這五句話之所以能產生修復的結果，是因為它們符合布雷斯韋特的重新融合明恥論，讓行為人能充分表達自己的看法，有被尊重、被聽見內心的聲音，而非不管其行為動機只就規範或法條來論處，因而有被接納之感（重新融合）。同時，行為人因為有機會看到、聽到其行為所造成對自身及他人之影響，進而願意承擔責任，面對羞恥（Terry O'Connell, 2013）。

多句腳本模式

有一些中心之訓練是採多句腳本模式，為促進者準備了因應會談中可能之情況的各種問句，問句有數十甚至上百句，促進者可於平時逐一練習，以便運用（Pete Wallis, 2008）。其優點是有豐富之問句資料庫，讓促進者可以靈活運用，但由於句子太多，有時反而會造成促進者的負擔，不知道什麼時候該用哪一句。當大腦忙於從大量問句資料庫搜索時，其肢體語言一定頗不自然，且無法專注聆聽當事人。茲列舉一部分問句如下：

● 描述案情

- ◆ 本案事情的發生是何時開始的？有何背景或促成原因是……
- ◆ 你如何會涉入此事件？
- ◆ 案發的前後，你的感受是……
- ◆ 現在你對本案的感受是……
- ◆ 你認為你的家人或其他重要朋友，他們如何看待這件事？
- ◆ 如果事件重演，你會再次做這件事嗎？
- ◆ 現在你做了這件事情之後，對未來的影響是……

● 鼓勵站在被害人角度思考

- ◆ 你認識相對人嗎？
- ◆ 你曾經見過他 / 她嗎？

- ◆ 他 / 她的臉看起來像誰？
 - ◆ 案發的房子 / 車子 / 店面看起來是……
 - ◆ 你認為住在屋裡的人是誰？
 - ◆ 在案件裡誰感到憤怒？誰受傷？
 - ◆ 還有誰受到傷害？（第二相對人）你認為對相對人造成的傷害是……
 - ◆ 你如何看待他們在想些什麼？
 - ◆ 你如何看待你自己的想法？
- **鼓勵行為人思考「他們可能做的事」**
- ◆ 你認為接下來繼續會發生的是？
 - ◆ 你想要發生的是？
 - ◆ 關於即將發生的事，你能做些什麼？
 - ◆ 關於即將發生的事，你想要做些什麼？
 - ◆ 未來你想要做的是什麼？
 - ◆ 假使能幫助受害者，你會想見他們嗎？

善意溝通模式

善意溝通（非暴力溝通，Nonviolent Communication, NVC）是由美國馬歇爾盧森堡（Marshall B. Rosenberg, PhD）啟蒙自人本主義心理學所發展的一種溝通與同理心訓練。善意溝通之理論認為：我們所做的每件事都是為了自己的需

要服務，別人對我所做的事，只是他們所知為了滿足自己的需要所能做的最好方式。但由於每個人都有自己固有習慣之思考方式，容易把自己的評論誤為客觀事實，在內在需要沒被滿足時，會產生許多負面情緒與暴力語言，造成溝通困難與衝突。善意溝通指出理解自己和他人的四個要素：「觀察、感受、需要、請求」(observation, feeling, need, request, OFNR)。我們若能有意識地轉變談話和聆聽的方式，不再照習慣反射式地反應，區別觀察與評論、感受和想法，去明瞭雙方感受和需要，具體地表達請求。自然能同理對方，建立連結，化解衝突。善意溝通不只是一種說話技巧，更是一種哲學觀念。（詳見下一章）

盧森堡以化解衝突著名，本人不但從事修復式正義工作，並於 2002 年獲頒英國安妮公主修復式正義獎（Princess Anne of England and Chief of Police Restorative Justice Appreciation Award）。美國人巴特（Dominic Barter）與盧森堡在巴西結合善意溝通與修復式正義所發展之修復圈（Restorative Circles）模式頗為著名。除了盧森堡本人在 youtube 有修復式正義之示範影片，在瑪利安利伯曼（Marian Liebmann）所著一書亦有描述善意溝通應用在修復會議之具體步驟（Marian Liebmann, 2007）：

- 在行為人之會前會，促進者運用善意溝通協助行為人看到自己的感受與需要，並同理相對人（受害人）之感受與需要。若情況許可，亦對相對人做相同之準備。
- 在會議中，促進者協助相對人充分表達其所受到之痛苦，以及與行為人行為之關聯性。促進者協助行為人能回應相對人，表示理解其所受痛苦與行為人行為之間的關係。這過程反覆進行，直到相對人覺得已被充分理解。
- 行為人說出他們知道相對人之痛苦後，亦講出其內心真實的感受，並且探索了解自己當初做那行為時，是什麼需要沒有被滿足。
- 行為人說明做那行為時，他內在發生了什麼事？他有什麼感受？什麼沒被滿足的需要驅使他做了那樣的事情。相對人也回應他理解了行為人所說行為時其內心的狀況，有什麼感受，什麼沒被滿足的需要。
- 最後可能的話，雙方相互提出具體的請求（讓彼此的需要都得到滿足）。

由於善意溝通所訓練的是一種同理的能力，學習運用「觀察、感受、需要、請求」四元素之方法與邏輯，並非固定的問句，促進者可以更自然及專注地投入會談或會議當

中。善意溝通為什麼可以用在修復式正義或修復會議？因為它可以用來理解重新融合明恥論，當促進者運用善意溝通來同理行為人，他會產生被理解、被尊重以及被接納之安全感，因而放下防衛心，啟動了修復的過程（見圖 3-3）。

綜合運用模式

貝琳達霍普金斯（Belinda Hopkins），為英國最早從事校園修復式正義工作先驅之一，創設並擔任英國「轉化衝突—國家青少年修復式正義中心」（Transforming Conflict, National Centre for Restorative Approaches in Youth Settings）主任。她學習修復式正義的歷程啟蒙自善意溝通，也受訓於澳洲泰瑞歐康尼的五句話腳本模式。之後再加入主動傾聽（Active Listening）、面對衝突調解（Confronting Conflict, the Alternatives to Violence Project and Mediation）等訓練。她結合了五句腳本加上善意溝通及其他要素，提出她自創的綜合模式，如下二表。但她也推薦促進者要閱讀盧森堡之善意溝通，更鼓勵促進者接受善意溝通訓練。

表 6-5 Hopkins 修復式問話—過去

問句	焦點
請你說明發生了什麼事？	想法（解讀）及行為

你當時的想法？	想法
你當時有什麼感受？	感受
你想還有誰受這件事影響？	他人的感受，想法及行為

表 6-6 Hopkins 修復式問話—現在

問句	焦點
事件之後你有什麼想法？現在又怎樣想呢？	想法
你現在有什麼感受？	感受
你需要做什麼讓： 事情可恢復原狀？ 傷害可以被修補？ 你可繼續前進？ （問句可依情境修改）	需要

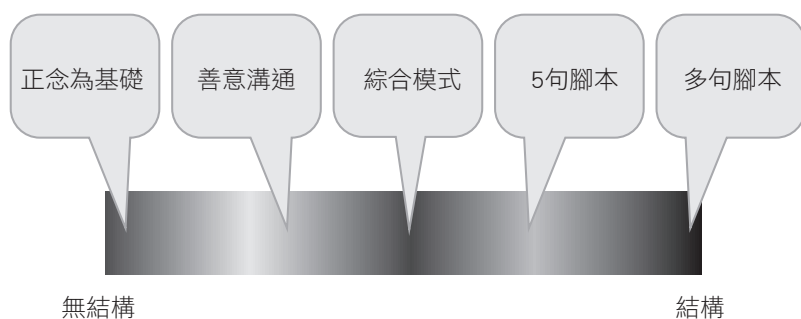
正念為基礎之對話模式

明尼蘇達大學的瑪克恩培教授（Mark Umbreit）為美國修復式正義的先驅之一，1980 年代就進行了許多被害人—加害人調解（VOM）之實務工作。他同時也是著名修復式正義的研究學者，完成許多大型研究，他也對美國政府推動修復式正義政策有相當影響力。我國法務部曾於民國 105 年邀請恩培教授來臺。他自承早年使用問句腳本模式，但自從研究東方文化與正念（mindfulness）後，他修正自己的做法，

改為全無結構，以正念為基礎的修復對話，並在全球許多國家舉辦過工作坊。他要促進者自己先放慢、放鬆，讓自己輕鬆自在（正念），不要被固定問句或該完成的事項分心，才能為當事人創造「安全空間」，因而能進入深度傾聽。會談中不要改述，不要打斷敘事，專心一致去對全人感受，自然產生修復能量的流動。就像針灸一樣，修復者像是那根針，不是針直接產生什麼動作，它只是開啟能量流動的一個媒介。

綜觀各種修復式對話模式，可以看到從較結構式的多句腳本，到另一個完全無結構的以正念為基礎的對話模式，是一個連續的光譜，中間是各種模式，如下圖：

圖 6-3 修復式對話



7 | 善意溝通

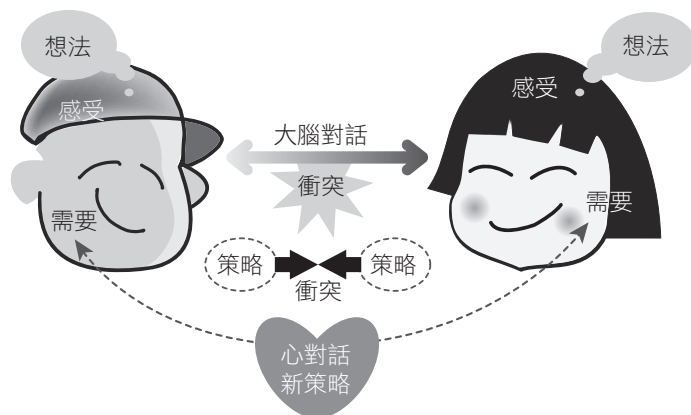
修復式正義之精神，在於讓衝突的雙方能先暫時擱置現實利益的對立，避開只講道理、堅持對錯的「大腦的對話」，而聚焦在雙方、親友、社區因行為人的行為，所造成的身心及財物的影響。它的方法是協助行為人在經驗過被同理的過程中，獲得安全感，得以同理心去理解其行為對他人所造成之傷痛，進而讓行為人能真誠道歉，被害人能誠心接受，所以是一種「心的對話」。馬歇爾盧森堡說：「大腦的對話（4D 語言），是一道牆，審判我們，讓我們分隔兩邊；心的對話，則是一扇窗，釋放自由，讓我們看見彼此的感受與需要。聖雄甘地說：『我反對暴力，因為當它看起來在行善時，這善只是短暫的；它所行的惡卻是永遠的。』可怕的是，隱形的暴力常假借『善』之名壓迫他人。」（馬歇爾盧森堡，2009）

善意溝通（非暴力溝通，Nonviolent Communication, NVC）是由美國馬歇爾盧森堡（Marshall B. Rosenberg）啟蒙自卡爾羅傑斯（Carl Ransom Rogers）的人本主義心理學所發展的一種溝通與同理心訓練。馬歇爾盧森堡成長過程中經歷過種族歧視、校園霸凌等，早年的經驗讓他對運用新的溝通方式和平解決分歧產生濃厚興趣，他努力思索：「究竟是什麼，使人們難以體會到心中的愛，以致互相傷害？又是什麼，讓有些人即使在充滿敵意的環境中，也能心存愛意？」他發現多數人溝通方式為「異化溝通」，忽視彼此的感受與需要，將衝突歸咎於對方，常以價值判斷、道德評判影響了對客觀事實的解讀，常迴避自己的責任，將自己的行為歸咎於制度、他人、社會等等，以致形成溝通暴力。

善意溝通之理論認為：慈悲是天性，暴力則是來自教育。我們所做的每件事都是為了自己的需要服務。別人對我所做的事，只是他們所知為了滿足自己的需要所能做的最好方式。傷害別人的行為，是以一種悲劇的方式來滿足自己的需要。因此，我們可以幫助人們發現更有效且較少傷害的方式來滿足需要。由於每個人都有自己固有習慣之思考方式，不知不覺中易把自己的評論誤為客觀事實，也因為內在需要沒被滿足，產生許多負面情緒與暴力語言，造成溝通的困難與

衝突。若人們能轉變談話和聆聽的方式，不再照習慣反射式地反應，能區別觀察與評論、感受和想法，去明瞭彼此的想法、感受和需要，有意識地使用語言，具體地表達請求。如此便可以幫助彼此看到真正沒被滿足的需要，並同理對方，建立連結，和諧相處。善意溝通不只是一種說話技巧，更是一種哲學觀念。它讓人探索個人內心的真正需要，了解及接納自己，讓人的善良天性能充分發揮，建立更良好的人際連結；它也是一種領導技能，可以協助團體經營充權的組織文化，讓每個人的需要與請求都能適當表達出來。

圖 7-1 善意溝通



善意溝通的效果包括：

- 突破引發衝突的憤怒和焦慮等負面情緒的思維方式，將對抗轉換為合作。
- 與他人建立更好之連結，彼此尊重、理解及接納。

- 修復先前的痛苦或失敗的人際關係，療癒傷痛，建立和諧的生命體驗。

善意溝通已成功地應用在校園衝突調處、親子教養與溝通、人際關係促進、教育改革、司法調解、社區調解、商業談判及調解、自我探索與心靈成長。馬歇爾盧森堡本人更曾經運用善意溝通在以色列成功地調停化解以阿族裔社區的仇恨。有別於一般心理介入技巧過於抽象，善意溝通結構化，有許多可操作的練習和表述方式，一般不具心理學背景之人士皆可以學習並獲益。

(1) 應用於親子關係

善意溝通可以幫助親子間更親近，調整父母的教養態度，化解代溝，在親子教育廣泛應用。善意溝通訓練父母修正自己的 4D 語言，教導父母不再一味要求孩子遵守規則而忽略他內在的情感與需要。訓練父母能夠尊重孩子的想法，隨時觀察他的感受，聽到孩子的聲音，用比較平等的態度跟孩子討論問題。學習善意溝通的父母，能自在地表達自己的感受和需要，如當自己很疲倦、很不耐煩的時候，可以很自在安全地跟孩子表達，避免把情緒發洩在不合理的要求上面，因而造成孩子心裡面受傷與困惑。善意溝通在處理兄弟姊妹間的衝突，可以幫助他們互相理解對方的感受與需要，

討論出有創意的、解決需要的不同策略和方法，創造雙贏、多贏的結果。

(2) 應用於教育

校園是未來國家主人翁人格養成的基地。由於善意溝通教育青少年以同理心傾聽，以同理心建立連結，因而可以創造安全且相互支持的學習與工作氛圍，培養情緒智商，學習彼此尊重，化解衝突，預防或降低暴力。善意溝通在師生間建立夥伴關係，創造互助的學習群體，進而改造學校，增加學生學習的興趣、成就感和留在學校的意願。在以色列，有些學校訓練學生擔任和平使者 (peace maker)，在同學間發生爭議時，和平使者以善意溝通之方法，幫助衝突雙方放下主觀判斷，理解彼此真正的感受和需要，化解衝突，重新連結關係。而非行少年或觀護所的少年亦是十分合適學習善意溝通的對象，善意溝通可以教育青少年放下與威權對抗之防衛心，轉換不同角度理解自己與理解社會、成人世界，適當地表達自己的需要，穩定情緒，並避免日後的衝突。

(3) 應用於醫療體系

醫療體系是高壓之職場，相當權威的刺絡針醫學期刊 (Lancet) 1996 年研究報告指出醫療人員常經歷情緒耗竭、

低成就感、資源不足與工作超負荷，其中主要之痛苦是來自病人責難、憤怒。同一報告亦指出，醫師的工作滿意度主要來自與病人、家屬、同事間的良好關係，以及專業地位與尊嚴。但只有 45% 的醫師表示曾有良好之溝通訓練。(Sears, 2012)

瑪蘭妮施 (Melanie Sears) 是位精神科護理長，她在美國威斯康辛州 (Wisconsin) 收治最嚴重暴力病人之司法精神醫學病房服務。在推動善意溝通後，病房約束次數由 2003 年之 33 次降到 2006 年的 6 次，時數也由 92.57 小時降到 6.4 小時，而工作人員受傷率更降為 0。其原因是善意溝通能促進醫療人員同理能力，著重彼此之需要與表達，大幅改善醫病溝通 (Sears, 2012)。醫療人員在忙碌緊湊的工作環境中，由於自我壓力調處能力的不足，不但會影響其臨床判斷與應變，更影響其與同事間或醫病間的溝通效果。臺灣近來年醫療糾紛頗多，醫療人員被暴力攻擊時有所聞，讓醫療人員在職場之壓力大增，而許多更是來自醫病間溝通不良，這更突顯溝通問題的重要性。而善意溝通，正是可以改善的方法之一。

(4) 應用於職場溝通

職場人際關係若和諧，對身心健康有保護作用；反之，

若經常衝突或處於緊張壓力之中，則對身心健康有重大負面影響。善意溝通可以創造雙贏的溝通模式，有助於職場上人人與人、部門與部門、公司與公司間的溝通協調，相關應用很廣泛。

(5) 應用於司法修復與調解

「修復式正義」(Restorative Justice)，係一種透過會議、調解、道歉、寬恕、賠償、服務、社區處遇等方式，回復犯罪所造成的傷害，和平解決犯罪/衝突案件的調處制度。修復式正義的做法有別於傳統應報式正義，是著重修補損害的一種「關係式正義」，而非僅從「法律觀點」的責任論處。所以修復式正義主要在建立和平創建 (peace making) 的對話與協商機制。修復式正義重視被害人、行為人與社區三方面關係損傷的事實、重視被害者的聲音與權益、鼓勵行為人參與並擔負應有的補償責任。善意溝通正符合修復式正義的精神，可被應用作為其溝通理論與技巧。

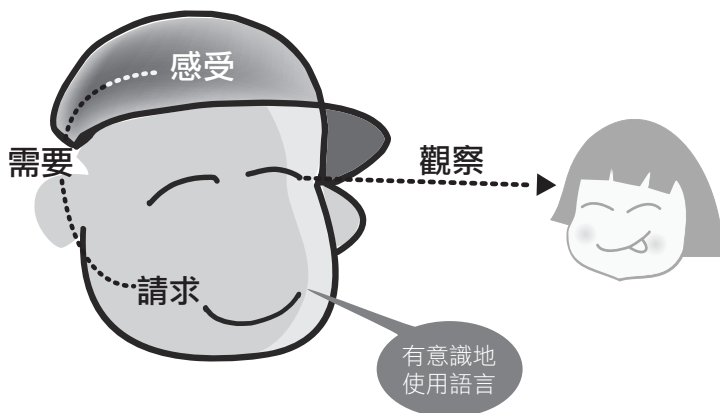
善意溝通總部設在美國的 NVC 中心，全世界有 65 個國家已設有中心或團體，臺灣近年來由善牧修女會洪玉雪修女引進推動，光啟出版社出版了一系列中譯書籍，臺中財團法人瑪利亞社會福利基金會也設立了「善意溝通工作室」專責推廣。

善意溝通的四大元素

不管表達或傾聽，善意溝通要我們把注意力放在四個訊息上：

- **觀察**—客觀地描述發生了什麼事，不帶有評論、道德判斷、解讀或診斷。
- **感受**—說出你我感受（情緒或身體知覺），不帶有責怪、評論。
- **需要**—人類基本的需要有沒有得到滿足，它是感受的源頭。
- **請求**—清楚地提出能夠滿足需要的行動。

圖 7-2 善意溝通的四大元素



1. 觀察不同於評論

許多人對事件的描述，往往會加上自己的分析判斷，尤

其是對自己涉入其中的事情。將觀察和評論混為一談，別人會傾向聽到批評並反駁我們，古諺有云：「不帶評論的觀察是人類智力的最高形式。」所謂觀察是指清楚地描述在特定時間和情境中進行的客觀事實……，像攝影機或錄音機般以語言如實呈現觀察結果。例如一位老師在上課時看到一位同學在課堂中睡覺，作業遲交。他跟同事抱怨「我從未見過這麼懶惰的學生！」但這位老師看到的是「一位在課堂中睡覺的學生」，「懶惰」是一種評論、評價、判斷，不一定是事實。這位同學可能是因為晚上要幫忙家計，在夜市擺地攤到凌晨，所以白天精神不好，也可能是因為他生病了。因此，有必要區別觀察和評論。又如我們看到有刺青的人，很容易聯想到他背景很複雜，一定不是什麼好人。其實我們是「看到一位皮膚上有圖案的人」，況且好人壞人是無法從皮膚上刺青來判斷的。沒錯，很多黑社會的人會刺青，但有刺青的人有很多並非來自黑社會，眼前這個人，若沒有看到他做不法行為，不能光憑刺青說他是壞人。我們常會自動地判斷別人，可怕的是我們更常把自己的判斷，信以為真，而忽略了事實，造成很多的衝突。

表 7-1 練習區分觀察與評論

1. 老師昨天無緣無故對我發脾氣。	無緣無故是一種解讀評論。
-------------------	--------------

2. 昨晚妹妹在看電視時啃指甲。	觀察，看到什麼說什麼，沒有形容詞。
3. 校長是個好人。	好壞是價值判斷、評論，每個人標準不一樣。
4. 陳老師的工作時間太長了。	太長是評論，每個人標準不一樣，要說幾小時才是觀察。
5. 我兒子經常不刷牙。	經常是評論，每個人標準不一樣，要改說一週幾次才是具體觀察。
6. 小芬告訴我，我穿黃色衣服不好看。	直接轉述小芬之評論，故是觀察。

2. 感受不同於想法

我們從小被教育服從權威或在意外界的眼光，而非傾聽自己，了解自己的感受。俗話說：「男兒有淚不輕彈」，以致男人要表達自己的感受，會覺得自己好像是一位弱者，與社會期待的形象相衝突。我們的文化要求家長、老師、專業人員、長官不能表達感受，不可以有情緒，否則有損形象。試想，如果你有一位朋友、同事或長官，從來喜怒不形於色，不表達他的感受，你對這個人的印象如何？可信任嗎？可親近嗎？

適當表達內心的感受，可以促進人際關係。表達感受，

願意示弱，更有助於解決衝突。一般東方人因為文化的關係都相當壓抑情感，不善於表達感受。如兒子騎摩托車車禍受傷回家，父母見到摔車的兒子，往往第一句就是不分青紅皂白劈頭大叫「平時叫你騎車要多小心，你看，你就是不聽話，才會摔車！」若兒子真的是騎太快而摔車，也許心裡還能服氣，接受指責，若他是因為閃避誤闖馬路的行人或小動物而摔車的，一定會很氣憤，覺得委屈了。其實父母看到受傷的孩子，感受是什麼？對！是心疼、不捨。若父母勇於講出他們的感受「我看到你車禍受傷，感覺好心疼、不捨。」受傷的兒子，不管有錯沒錯，是否感到很溫暖？被支持呢？若是因自己大意、騎快車而受傷，是否更會因為造成父母難過而感到羞愧呢？（即前面提到的重新融合明恥論）

善意溝通認為，感受的根源來自深層的需要是否被滿足。當我們能認識自己的感受，才能找到是什麼需要沒有滿足，才有辦法提出解決方案。但我們不僅不善於表達我們的感受，還經常將感受與想法混淆。當我們被問及感受是什麼？常會回答「我覺得被誤解了。」「我覺得被利用了。」「我覺得被批評了。」「我覺得被忽視了。」這些其實都不是感受，是用大腦在分析那人是怎樣對待了我們，我們真正的感受可能是「委屈」、「難過」、「憤怒」、「失望」等。當

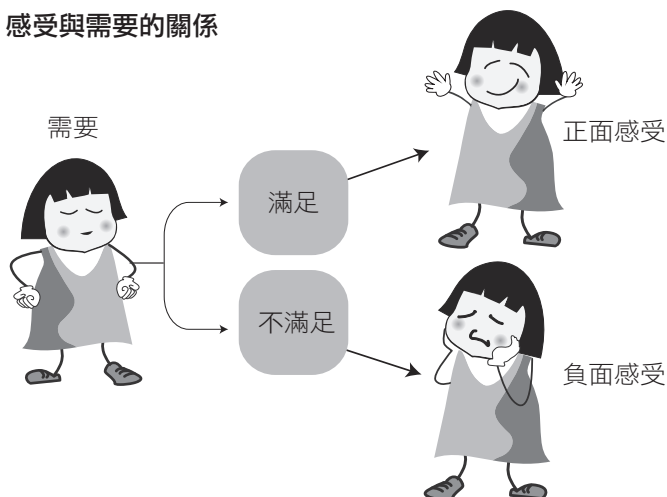
我們的需要被滿足時，就會有正面的感受；不被滿足的時候，就有負面的感受。下表可以看出我們是有許多感受的。

表 7-2 常見的感受

正面的感受				
開心	平安	感情	心智	
喜悅	寧靜	溫暖	專注	
快樂	安心	友善	清晰	
活力	和諧	欣慰	自信	
樂觀	自在	窩心	好奇	
興奮	放鬆	甜蜜	有趣	
希望	滿足	感動		
	踏實	感激		
	安全	幸福		
		陶醉		

負面的感受				
困頓	失落	受挫	生氣	焦慮
困擾	鬱悶	震驚	不滿	緊張
困惑	悲傷	失望	不耐	擔心
茫然	痛心	挫折	厭惡	害怕
混淆	心碎	尷尬	憤怒	恐慌
混亂	不捨	慚愧	惱怒	恐怖
猶豫	孤獨	內疚	煩躁	窒息
懷疑	寂寞	罪惡	激動	壓力
	遺憾	後悔		煩惱
	無力	嫉妒		驚嚇
	無助			
	絕望			

圖 7-3 感受與需要的關係



3. 需要不同於策略

需要是生命健康成長的要素。每個感受都在說明我們的需要是否得到滿足；每個行為也都是在滿足自己的需要。著名的需要論心理學大師馬斯洛，與盧森堡的老師羅傑斯，二人同是人本心理學的創始者，所以善意溝通的「需要」，是可以馬斯洛的需要金字塔理論來理解的。善意溝通指出人類常見的八種基本需要，都是生理與心理的抽象狀態，不涉及具體的人、事、物、方法或行動。如果涉及到具體的人、事、物、方法或行動，那就是「策略」，是滿足「需要」的方法。滿足需要的方法是複數的，真正可以成功的人是他不只有一個方法來滿足他的需要。如「我需要買一部車子」，

【想想看】感受或想法？

練習一下，下列何者是感受 (feeling)？何者是想法 (thought)？

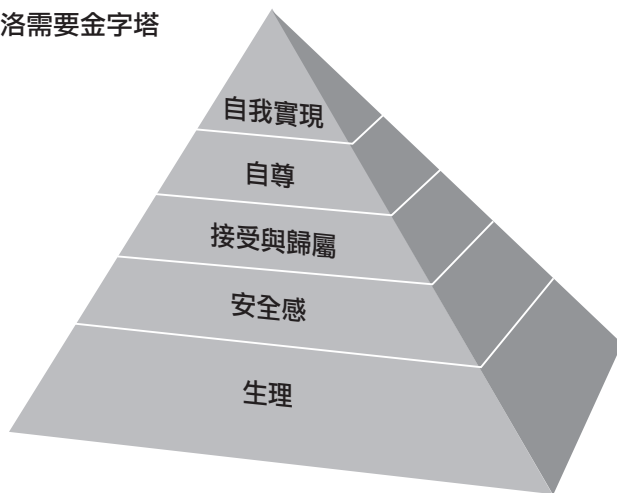
1. 當你說那句話時，我感到害怕。	感受。
2. 你不和我打招呼，我覺得你不在乎我。	不在乎是想法，分析。
3. 你能來，我很高興。	感受。
4. 我覺得你真可惡。	是想法，判斷。
5. 我覺得自己是個沒用的人。	是想法，評價。
6. 我感覺你不尊重我。	是想法，分析。

其實是在解決「交通」或「面子」的需要，買車子只是眾多的策略（方法）之一。當我們可以清楚意識到自己的需要，就可以進一步想還有哪些策略可以來滿足需要，不再卡在單一或少數的策略或方法。但我們經常是沒有清楚意識到自己的需要，而是在習慣地自動化思考及反應下，常誤把「策略」當作「需要」，因而與他人意見不一，發生衝突。

善意溝通指出人與人的衝突，都是策略與策略的衝突，人與人的需要是不會發生衝突的。所以善意溝通希望我們在

看到策略衝突時，能進一步瞭解，這個策略究竟在滿足什麼樣的需要，有無替代策略可以同時滿足雙方的需要。

圖 7-4 馬斯洛需要金字塔



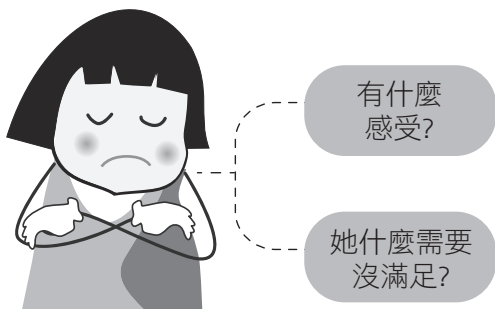
善意溝通認為傷害別人的行為，是用一種悲劇的方式來滿足自己的需要。這樣子的理解，充份表達了我們對行為人的同理與接納，我們把「人」與「行為」分開，我們不贊同行為人的行為，但我們仍尊重他這個人，理解他在行為當時是在滿足他的需要。只是他選擇了一種悲劇的滿足需要的方式，因此造成別人的傷害，甚至未能真正滿足自己的需要。因此出現在我們面前的，不再是一個壞人，而是一個做壞事的普通人，這會讓我們得以開放、尊重並保持對這個人的好奇心。下表列出人類常見的基本需要：

表 7-3 常見的需要

身心滋養	知性	自主性	相互依存
<ul style="list-style-type: none"> · 空氣、食物、水 · 健康、運動、休息、性表達、觸摸 · 安全、住所、免於傷害 · 樂趣、娛樂、歡笑 	<ul style="list-style-type: none"> · 成長 · 學習 · 創造力 · 新奇 	<ul style="list-style-type: none"> · 表達自己 · 自己做決定 · 自由 · 尊重 · 平等對待 	<ul style="list-style-type: none"> · 歸屬、接納 · 支持、合作、傾聽、信任、理解、體諒 · 親密關係、友誼、關心、體貼、愛、溫馨、疼惜
慶祝	正直	自我實現	靈性
<ul style="list-style-type: none"> · 慶祝 · 分享 · 紀念失落 · 哀悼 	<ul style="list-style-type: none"> · 真誠 · 忠實 · 符合信念 · 榮譽 	<ul style="list-style-type: none"> · 欣賞、肯定、被看見 · 有貢獻、有價值、參與 · 角色成功 · 成就感 	<ul style="list-style-type: none"> · 美 · 和諧、穩定 · 內心平安、自在 · 意義、目的感 · 希望、夢想

國際知名調解專家，前哈佛大學調解專案中心（Harvard Negotiation Project）主任，也是前哈佛大學法學院講座教授羅傑費雪（Roger Fisher，法學教授）及丹尼爾沙比洛（Daniel Shapiro，心理學教授），在 2005 年出版之談判專書 Beyond

圖 7-5 猜猜看



Reason - Using Emotions as You Negotiate (暫譯：超越理性，運用情緒來調解)一書中指出，在談判時應先處理妥當雙方的情緒，否則談判是很困難的。書中提出調解中，常見的五種情感上的需要：

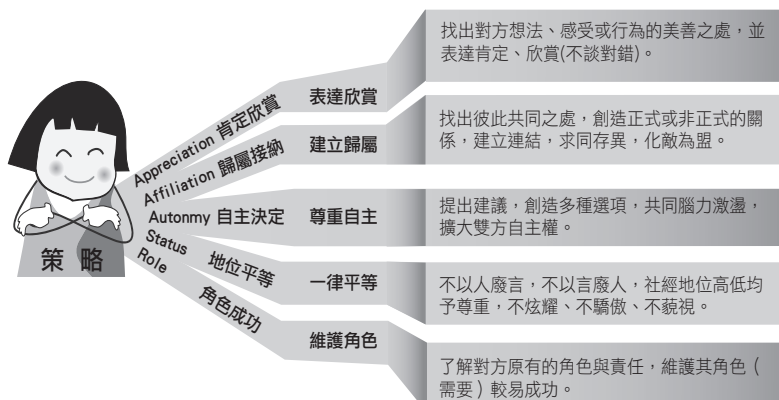
- **Appreciation 肯定欣賞**：希望自己的努力與付出，被看到、肯定、欣賞，不被否定。
- **Affiliation 歸屬接納**：希望自己與他人有所歸屬、連結，不被排擠。
- **Autonomy 自主決定**：希望自己的事由自己決定，不被脅迫、施壓、催促。
- **Status 地位平等**：希望地位平等，不被壓迫，得到尊重。
- **Role 角色成功**：希望自己所扮演的角色能成功，盡到責任，不被挑剔批判。

圖 7-6 調解中常見的五種需要



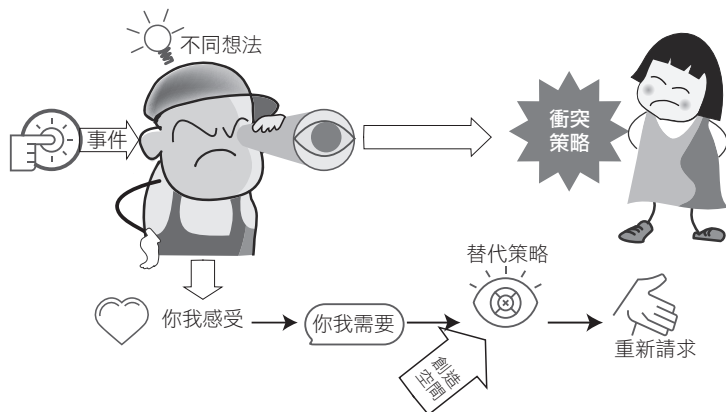
在師生衝突或親師衝突當中，這五種情感需要亦是十分常見。針對這五種常見情感需要，費雪亦建議採取以下五種策略來處理，如此即可化解對方情緒，營造有利於談判的心境，這就是臺灣人常說的「Ki-Mo-Chi」。滿足需要的策略不只一種，攻擊（或訴訟）只是其中之一。茲以下圖表示處理之策略：

圖 7-7 滿足五種需要的策略



善意溝通指出人與人衝突往往是在策略上的衝突，只要找出彼此的需要，往往會發現某些替代策略可以同時滿足衝突雙方的需要，其原理如圖 7-8。下面有智慧的校長是真實的新聞事件，可以幫助我們理解這一點。

圖 7-8 找出滿足每個人需要的策略



【想想看】有智慧的校長

2015 年 6 月，臺北市某國小發生了令人震驚的女童被割喉命案，校園安全問題再度引起各方重視。苗栗縣某國小規定學生 7 點後才能入校，早到的學生只好在校門排排坐。命案發生後，家長非常焦慮，希望學校能提早開門。但該國小校長表示，多年來，學校都規定早上 7 點開大門，而他和學校老師、行政人員及工友，也都會在 7 點到校，若學生 6 點多就到校，校內沒有師長，學生反而更危險。但這樣的說法，家長並不滿意，導致媒體大幅報導。

但很快，才事隔一天，媒體又報導，此事已圓滿解決。校長請社區守望相助的巡守隊 6：30 協助開校門，讓早到的學生可進入校園，而巡守隊則留在附近巡邏。

[分析]

家長為何要求學校提早到 6：30 開門？他們的感受與需要是什麼？讀者可以猜得出來，他們很焦慮，因為他們很在意（需要）孩子的安全。

當校長看到了校園命案，而家長要求學校提早到 6：30 開門，他的感受與需要是什麼？為什麼他先是拒絕，但後來用心解決？相信讀者可以猜得出來，他也很擔心學生一大早被留在門口，因為他一樣在意（需要）學生的安全。若有學生因為無法進校門而有意外，校長能心安嗎？能不用負責任嗎？

所以校長與家長的需要—孩子（學生）的安全，是一致的，他們都希望自己角色成功。所不同的只是何時開門的策略上的衝突。

當了解到雙方的需要是一致的，有智慧的校長，就能想出不同的替代策略—找守望相助隊員，來解決這難題，雙方的需要都得到滿足。

但單純講感受，有時候會讓聽的人覺得是被抱怨、被責難。如：媽媽對女兒說：「妳沒考上臺大，我很失望！」這「失望」可能有不同的解讀。女兒的理解可能是媽媽對她這個人很失望，而感受到責難。但媽媽可能是跟女兒一樣，對女兒用心準備後，不如預期考到臺大這件事，感到惋惜而失望，而非對女兒這個人失望。當女兒能清楚理解媽媽的意思是後者，知道自己與媽媽的感受是相同的，二人關係就會更加連

結。因此在**表達感受時，與需要一起講出來是很重要的**。上面這句話媽媽若這樣講：「妳沒考上臺大，我感到心疼與難過。因為我知道妳很用心在準備，也全力以赴，我知道妳很在乎能達成自己的目標，這個結果的確讓我們失望與難過。但我更心疼這件事對妳的打擊與痛苦，我們要談一談嗎？」則女兒會感受到的是媽媽的關心與同理，心裡必定溫暖多了。

4. 請求不同於命令

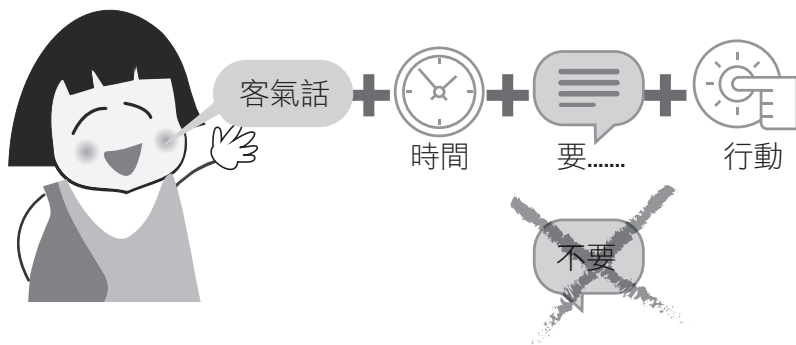
請求是清楚表達我們的策略，以滿足需要。如果我們的請求讓他人認為只要不答應就會受到責備，沒有選擇的空間，那我們的請求，其實就是命令。

我們在請求時若用「應該」、「必須」、「一定要」的語詞，我們沒有給人選擇的空間，如：「我要你馬上把你的東西撿起來。」「你這麼大了，應該知道怎麼做！」「你是好學生，不能讓老師失望！」這些其實是命令。人們聽到命令時，只有兩種選擇：服從或反抗。通常人們覺得被強迫時，他們就不會樂於滿足我們的需要。

請求是表達希望對方具體地做什麼行為，來滿足什麼需

要，但是要允許對方有說 NO 的選擇空間。說清楚我們的請求，有時是困難的。可是，如果我們都不清楚自己想要什麼，對別人來說，那就更難了！表達請求的原則有：(1) 用建設性的語言：即正面表列，希望「要做」什麼，而不是「不要」做什麼，因為「不要」做什麼，不足以讓人理解「要做」什麼。如媽媽出門前，叮嚀小孩不要玩電腦，結果小孩改去看電視。媽媽回來時看見小孩沒做功課，在看電視，就勃然大怒，小孩也會覺得困惑與委屈。其實媽媽只要說清楚「要先做功課」，就不會有這種衝突發生；(2) 具體可行：抽象性的語言，不具有可操作性，如老師對學生說：「我希望你更有自信。」學生是無法理解及掌握老師到底是在請求他做什麼行為；(3) 明確之時間：有具體執行或完成的時間。此外，每個請求前可以加上「你是否願意……」「你可不可以……」「請你考慮……」，以充份表示對對方的尊重與善意。請求的公式如下圖：

圖 7-9 請求公式



【看更多】

善意溝通簡介

- 鄭若瑟醫師主講



善意溝通訓練我們能在他人的陳述中，區分事實不同於評論、感受不同於想法、需要不同於策略、請求不同於命令，並適當回饋給對方，產生同理，建立連結。請大家善用本書所附 APP 定期練習，請依閱讀進度，逐一練習。若能經常練習，就可以幫自己的大腦建立新的善意溝通神經迴路，取代 4D 迴路。

【動動腦】單元 2. 熟悉四元素

Android

使用 AnswerMe 掃描這個
QR Code



電子書點選

<https://www.mariamumu.org/AnswerMe/Survey/Tag/BPrCd8>



iPhone


以 Facebook, Line 或其他掃描器
掃描這個 QR Code 直接啟動網頁
練習做答。



善意溝通之表達與運用


善意溝通的表達與傾聽，是要能辨識四元素並把它們表達出來，表達自己時，用「我……」陳述式，如下圖：

圖 7-10 善意溝通表達自己時

<p>觀察 客觀觀察、不評論、判斷、解讀、猜測。</p> <hr/> <p>感受 想法與感受不同，說出自己的感受。</p> <hr/> <p>需要 由想法、感受去理解自己的需要，方法不同於需要。</p> <hr/> <p>請求 考慮不同解決方法，同時滿足兩方需要。 避免「不要」，轉換成「要做」。 客氣用「希望……，你是否願意」。</p>	<h3>口語表達</h3> <p>我看到……</p> <p>我感覺……</p> <p>因為我需要（在乎）……</p> <p>我希望……</p> 
---	---

而在聆聽他人時，用「你……」陳述式，如下圖：

圖 7-11 善意溝通聆聽他人時

<p>觀察 客觀觀察、不評論、判斷、解讀、猜測。</p> <hr/> <p>感受 分辨想法與感受，不責怪，由想法理解對方的感受並說出來，請對方確認。</p> <hr/> <p>需要 方法不同於需要，由想法與感受去理解對方的需要，請對方確認。</p> <hr/> <p>請求 考慮不同解決方法。 避免「不要」，轉換成「要做」。 客氣地「你是否可以考慮……」。</p>	<h3>口語表達</h3> <p>我看到你……</p> <p>你是否感覺……</p> <p>因為你需要（重視）……</p> <p>你是否可以考慮……</p> 
--	--

善意溝通在日常生活中，特別是國小階段的學生，需要轉換成其容易理解的語言，如下面對照表：

表 7-4 善意溝通兒童語言

成人語言	兒童語言
觀察	你看到了……
感受	你當時的心情……
需要	你最在乎（重視）的是什麼？
請求	針對你最在乎的事，你希望對方（或其他人）做什麼？用什麼方法？有沒有其他也有效的方法？

善意溝通與修復對話的融合

泰瑞歐康尼設計的修復五句話，雖然簡單好用，但由於沒說明這五個問句所產生的心理動力，亦無溝通理論的說明，只有問五句話，不見得能對當事人產生足夠的同理效果，亦不見得能化解當事人的防衛心，仍可能無法化解衝突。甚至單純地只問這五句話，有時會出現無法預期的回應與困境，讓修復過程（會議）難以繼續進行，其潛在問題，整理如下二表：

表 7-5 行為人可能的非預期回應所造成的困境

詢問	回應	困境
事情發生的經過是怎樣的？	會把解讀與事實混淆。	雙方事實不一致，難以對問題解決有共識。
當時你在想什麼？	找藉口，自我合理化，歸責給對方。	刺激被害人，更加對立。
自從事件之後，你有什麼想法？	掩蓋事實，找更多藉口，尋求自己最大利益，虛偽道歉，操縱司法。	被害人感受不到誠意，無法建立信任感。
你認為你的行為影響到什麼人？	最小化，忽略對自己親人的影響。	自省不足，修復動機低。
他們如何被影響？	輕描淡寫。	自省不足，修復動機低。

表 7-6 相對人可能的非預期回應所造成的困境

詢問	回應	困境
事件發生時，你有什麼反應？	會把判斷與事實混淆。	雙方事實不一致，難以對問題解決有共識。
當時你有何感覺？	臆測對方動機，陰謀論、妖魔化。	增加自己防衛心，過度擔心，要求更嚴苛。刺激行為人，更加對立。
你覺得什麼讓你最難受？	難以描述感受，著重在利益損害或面	只看到想要，無法看見自己真正的需要。

	子，專注在傷害的嚴重性。	
當你的家人及朋友知道你發生這事之後，他們有何反應？	因為看到傷害，覺得是對方的責任，「應該」被嚴厲懲罰；對自己的權利尋求最大滿足。	提出之條件沒有彈性，為了「正義」不惜代價，造成自己更大痛苦與負擔。

善意溝通的同理技巧，正可以補強修復五句的不足，其說明如下表：

表 7-7 運用善意溝通補強修復五句（行為人）

問句 [對行為人]	目的 / 強化同理
發生了什麼事？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 了解行為人之觀點，讓他覺得被傾聽。 2. 可滿足被害人瞭解真相的需要，釋放因為不知所產生的恐懼。 <p>【運用善意溝通】</p> <p>行為人的解讀及評論是個人立場、想法、價值觀等的投射，有助於探索其行為時的感受及需要。促進者需區分觀察與評論，從主觀陳述中，分開回饋客觀事實、情感反應及需要，避免激化衝突。促進者可過濾掉評論，只轉述客觀事實部分。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 例如：「我看到他鬼鬼崇崇地站在教室門口。」促進者可以說：「你是說看見他站在門口，沒有說話是嗎？」

促進者亦可過濾掉評論，直接回饋感受或需要。

- 例如：「他很高傲，每次都臨時才通知我去開會，根本就不想解決問題！」促進者可以說：「你的意思是說，你需要尊重，希望開會能早一點通知，是嗎？」區分觀察與評論，不論是將評論還原成趨近於客觀的事實，或將評論轉成個人的感受與需要，都有助於雙方進一步溝通。

當時你在想什麼？

1. 透過想法，可了解行為人的行為動機。
2. 可滿足被害人瞭解真相的需要，釋放因為不知所產生的恐懼。

【運用善意溝通】

經由想法，可了解行為人行為時的內在感受及需要。「需要」的探索，可運用「因為你在乎……？」之問句，以產生同理之效果。說明想法之後，促進者接著再請其說出感受與需要，加以同理。

- 例如：「你覺得他們在取笑你，你感覺到很生氣、傷心，因為你需要尊重是嗎？」注意：不責怪、不指正、不勸導、不說理……。

當行為人被充份同理及獲得安全感之後，才會卸下防衛，對自己的選擇表示難過、悔恨或遺憾，並面對自己的責任，增強修復意願。

被害人了解行為人的感受和需要，有助

	<p>於其將「人」與「行為」切割，不妖魔化行為人，並釋放恐懼。</p>
<p>自從事件之後，你有什麼想法？</p>	<p>瞭解行為人現在的想法，確認其有無承認錯誤並表達悔恨的修復意願。</p> <p>【運用善意溝通】</p> <p>經過被同理及聆聽之後，讓行為人有機會卸下防衛，鬆動觀點，轉換不同角度，重新建構對整個事件的認知。</p> <p>可提醒行為人：「現在看來，當時那樣做有達到你的目的嗎？滿足你的需要嗎？」協助行為人正視他使用悲劇（傷害）的方式來滿足需要的事實，並為自己的選擇表示難過、悔恨或遺憾，釋放內心的負擔，營造表達真誠道歉的機會。</p> <p>說明想法之後，促進者接著再請其說出現在的感受與需要，加以同理。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 例如：「你現在覺得自己好笨、好衝動，你感到很焦慮、懊惱，是因為你很重視你們之間的友誼是嗎？」
<p>你認為你的行為影響到什麼人？</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助行為人看到行為後果之影響，包括對自己、自己的親友、對方……。 2. 表達悔意，並強化修復意願。 <p>【運用善意溝通】</p> <p>協助行為人在經驗到被同理接納後，能從影響中看到彼此內在的感受和需要，進而同理他人，並將事件的焦點從外在對錯的爭執轉化成對彼此內在需要的滿足。</p>

	<p>促進者協助行為人同理受害人的感受和需要是什麼。</p> <ul style="list-style-type: none">• 例如：「從你剛提到的影響，你猜他的感受是什麼？他有這些感受，是因為他需要什麼？」 <p>促進者也應協助行為人看到自己親愛的家人所受的影響，有時家人會因為體諒行為人的處境，不願加重行為人的負擔，不把自己的影響表現在外，此時可引導行為人從生活的觀察或互動的改變去看到影響，進而同理家人內在的感受和需要。</p> <ul style="list-style-type: none">• 例如：「太太最近睡得好嗎？工作時能專心嗎？還常跟你一起聊天嗎？」
他們如何被影響？	<p>協助行為人能認知對方及其他人所受到的具體影響，進而同理其感受和需要，促其承擔責任，並為協議做準備。</p> <p>【運用善意溝通】</p> <p>滿足需要的方式是複數的，所以促進者可協助雙方找到滿足需要的替代性策略，重新請求，化解原來在策略上的衝突。</p> <ul style="list-style-type: none">• 例如：「你想你要做什麼才能讓事情變對（好）？」或「你想想看，接下來可以做些什麼事，讓你和他的需要都能滿足，補救所造成的傷害？」

表 7-8 運用善意溝通補強修復五句（相對人）

問句 [對相對人]	目的 / 強化同理
當你知道事件發生後，你有什麼反應？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讓被害人的聲音（反應）說出來，得到支持及充權。 2. 讓行為人聽到被害人所陳述的經歷，啟動同理心。 <p>【運用善意溝通】</p> <p>促進者需區分觀察與評論，從主觀陳述中，過濾評論，回饋客觀事實、情感反應及需要，避免激化衝突。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 例如：「我看到他一副很輕視我的模樣，很快就走過去。」促進者可以說：「你是說看見他走過去，沒有轉頭看你是嗎？」
當時你有何感覺？	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讓被害人的感受說出來，得到支持。 2. 讓行為人聽到被害人的感受，增強同理心。 <p>【運用善意溝通】</p> <p>被害人表達自己的感受（感覺），讓促進者可以進一步同理其感受和瞭解更深一層之需要。同時可協助行為人回饋其聽到被害人所說的內容，促進其能同理被害人。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 例如：「你感到很傷心、難過，因為你很關心父母，看到父母為你的事傷心、煩惱，你很不捨是嗎？」
你覺得什麼讓你最難受？	幫助被害人整理自己的訴求，並讓行為人知道首要的修補目標。

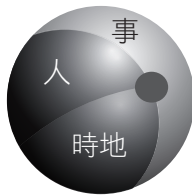
	<p>【運用善意溝通】</p> <p>協助被害人在需要當中，排出最看重即最優先要處理的部分，幫助雙方聚焦在傷害的處理，以便準備協議。</p> <p>協助被害人形成具體的請求，讓雙方找到滿足需要的替代性策略，化解原來在策略上的衝突。</p> <ul style="list-style-type: none">• 例如：「這幾個最難受的事，（包括……），你最在乎的（需要）是……」「請想一想，你最想先處理的是哪一個需要？第二及第三重要的又是什麼？」
<p>當你的家人及朋友知道你發生這事之後，他們有何反應？</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 協助行為人看到行為後果之影響，包括被害人親友……。2. 促進行為人承擔責任，並強化修復意願。 <p>【運用善意溝通】</p> <p>促進者運用善意溝通協助雙方超越親友表層的語言，去同理親友其內心的感受和需要。</p> <ul style="list-style-type: none">• 例如：「你剛說父親主張要告到底，絕不妥協，看來他心理很難過，很心疼你所受到的傷害，因為他很在乎你的名聲和你們家的名譽。我們看看怎樣做可以讓他稍為放心一些。」

如果將「修復式對話」以一個排球的托球比賽為比喻，衝突當事人因為仍帶有主觀立場及各自情緒，加上習慣的4D 語言表達方式，言語間不免有所磨擦，或發生衝突，而

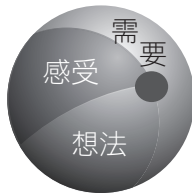
形成球場上的殺球或暴走。所以當事人間是否能順利完成對話，促進者在這中間的發話、同理、轉譯、引導會有關鍵的功能。尤其，在面對當事人強硬的立場、強烈的情緒、看似不合理的要求中，促進者如何掌握當事人表達背後的深層需要，並將它說出來，促使會議修復的能量繼續流動，這是需要促進者不斷地自我練習的。初學之促進者往往為考慮目前該說什麼、要聽什麼而影響到聆聽的專注與肢體語言。故為便於促進者記憶，我們結合了善意溝通與修復五問，設計成修復溝通四球：「觀察球、同理球、影響球、修補球」及其附帶之常用對話如下圖。在修復對話的球局中，促進者若能在雙方之間順利傳遞這四顆球，將易於達成修復與協議。實際應用之案例，請見後面章節 8.4 小型調解。

圖 7-12 修復溝通四球（步）

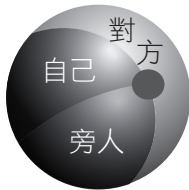
【行為人】



事情發生的經過是怎樣的？
過濾評論與判斷，重述事件



當時你的想法是什麼？
你的心情（感受）是什麼？
因為你在乎……？（需要）
**不責怪、不指正、不勸導
找出需要**



這件事情之後：
對你有什麼影響？
你周圍的人有什麼影響？
對方有什麼影響？他的心情？
你此刻的想法與心情是什麼？
看到傷害而承擔責任



做什麼可以讓雙方的需要儘可能滿足？修補傷害呢？
你想要跟對方說什麼，可以讓牠感覺好一點？
你是否願意做什麼？
給對方什麼？
**討論滿足需要的不同策略
把「不要」轉換成「要做」**

圖 7-13 修復溝通四球（步）

【相對人】



事情發生的經過是怎樣的？
過濾評論、判斷重述事件



當時你的想法是什麼？
你的心情（感受）是什麼？
因為你在乎……？（需要）
不勸說，不指正，不勸導，
找出需要



這件事情之後：
對你有什麼影響？
你周圍的人有什麼影響？
你最難受、最在意什麼？
排出最優先需要



你希望對方怎樣修補傷害呢？
你希望對方說什麼？
你希望對方做什麼？
你希望對方給什麼？
討論滿足需要的不同策略
把「不要」轉換成「要做」

【工具箱】延伸閱讀

光啟文化事業

非暴力（善意）溝通系列書籍

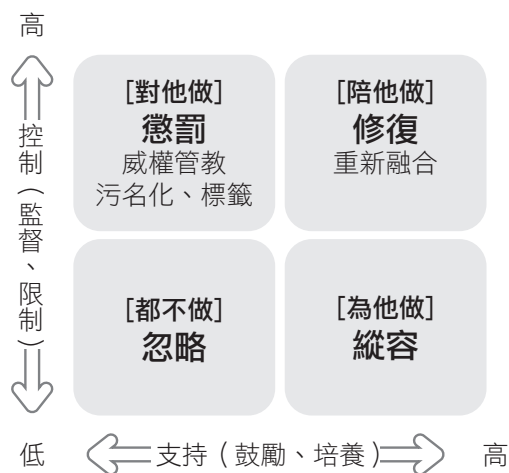


8.0 | 校園修復式正義活動

校園修復式正義活動，是指運用修復式正義的精神與原則，融入校園日常活動、管教，以及處理校園衝突。長期從事中輟與行為問題青少年輔導的國際修復式正義學院創辦人——特瓦泰（Ted Wachtel）提出「社會教導窗」來說明修復式正義的策略。管教青少年的策略，分為兩個面向，一是控制（監督、限制、校規等），一是支持（鼓勵、培養技能、行政支持）。面對青少年犯錯時，若採取高控制但低支持者，是「對他做」（TO him/her）的威權式領導，採取手段多為威權管教，也容易造成污名化、標籤化的不良結果。相對的，採取低控制但高支持者，是「為他做」（FOR him/her）的慈父（母）式領導，採取手段多為縱容，容易流於溺愛嬌寵。採取低控制又低支持者，是什麼「都不做」（NOT doing）的忽略式領導，採取手段多為默視不理，結果行為人什麼都沒學到，也不會改變。若採取高控制且高支持者，是「陪他做」（WITH him/her）的修復式領導，採取手段為接納、陪伴、協

助理解，雖然有原則、有威嚴但也幫助行為人重新融合。四種做法落於座標的四個象限，看起來像一扇窗戶，如下圖：

圖 8-1 社會教導窗 (social discipline window)



在校園推動修復式正義，不會與現行管教目標衝突。當我們有所期待和要求時（高控制），若能搭配運用修復式正義的方法支持、陪伴學生（高支持），增進他們的社會與溝通技能，協助他們學習承擔責任、強化自制力、解決衝突、修復傷害，就可以降低與預防傷害行為，重建師生與同儕間關係（重新融合）。違規的學生雖犯錯仍獲得接納而明恥，行為得以改變；其他學生在這個過程中也學會了包容與溝通，營造校園更佳的和諧。這些經驗，在他們未來的人生當中，會讓他們更有能力去因應更困難的挑戰與衝突，更有能力去化解對立。法律的目的在協助我們界定權利義務、承擔

責任和解決衝突，修復式正義的法治教育才能達到這樣的目標。美國教育界一群專家所撰寫的教育者指引 (Guide for Educators, 2014) 指出，校園推動修復式正義的效果有：可以降低、預防、改善傷害行為；修補傷害，重建正向關係；解決衝突，承擔個人與團體責任；強調與討論校園的需要；建立師生健康關係。(見下圖)

圖 8-2 校園推動修復式正義的效果



參考國外文獻，加上我們在臺中和臺南推動的實務經驗，建議在臺灣校園推動修復式正義，可以參考採取下列活動或操作方式，本章及後面章節都有實例可參考：

- **班級經營活動**：透過日常班級活動，幫助同學逐漸體會修復式正義的精神與價值，學會彼此尊重與培養和平解

決衝突的能力與習慣，增加對學校、班級的凝聚力，促進同學間彼此了解，維持健康的人際關係。

- **修復式對話**：師生在平常的對話當中，可以使用善意溝通與修復式的對話來修復關係跟避免傷害。如前面章節所述，修復式對話的形式很多，但我們強烈推薦在平常的對話中使用善意溝通，可以在同學之間或師生之間，適當表達自己並理解他人，避免誤會、增進和諧、促進連結、化解對立與憤怒。善意溝通與修復五句話結合的修復溝通四球，則可用在小型調解與修復會議中進行衝突調解。
- **對話圈**：讓學生跟老師平等地在一起來分享與討論，促進彼此的連結與凝聚力。對話圈的應用很廣，可以用在事前的溝通以及事後的處理。如訂定全班目標、鼓舞士氣、分享成果、解決問題、解決衝突等。
- **小型調解**：又稱即席調解或走廊會議，對小型簡單的衝突，在問題發生的現場就做立即性的簡易處理，讓衝突的學生可以了解他們彼此的想法、感受、需要、影響是什麼。協助雙方溝通，相互諒解，避免傷害與衝突擴大。

- **修復會議**：是較正式的衝突處理形式，分為校內會議或校外促進者主持的會議。可應用在較嚴重衝突、重大傷害或霸凌案件。讓學生、老師、家長或其他有關係的人員如家長會或社區共同參與。其程序較嚴謹複雜，正式會議前，需要對各方進行個別的會前會，讓準備與會的當事人與支持者對修復式正義有合適的理解與期待；協助他們能覺察自己在事件發生時及發生後的想法、感受和需要，同理自己；用同樣的方式，試著去同理對方及其他受到影響的人，之後才進行正式修復會議。修復會議所達成的協議應正式以書面簽署，具有一定之法律效力。若達成協議，可以避免衝突擴大以及法院訴訟。

至於其他型式如：同儕陪審團 (Peer Juries)、同儕調解 (Peer Mediation) 等，在臺灣修復式正義推動初期，暫不建議採用。以上活動，由非正式到正式，由簡易到複雜，由基礎預防到密集介入，有如連續之光譜，如圖 8-3。以下章節，將對各式活動做介紹，以協助老師能自行運用。但正式之修復會議，需要由受過完整訓練與有實務經驗之促進者來操作，超出本書範圍，故不做詳細說明。有興趣進一步學習擔任促進者之老師，請留意教育局與地檢署之相關訓練訊息。

修復式正義

圖 8-3 校園修復式正義活動



8.1 | 班級經營活動

目前各縣市教育局處都有各自的品德教育核心價值項目，從最少的 4 項到最多的 18 項不等。若套用特瓦泰的「社會教導窗」策略，這些修復式正義或品德教育的核心價值項目就是對學生的期許與要求，而將這些期許與要求透過班級經營活動來展現，就是同時以高控制且高支持的方式來教導學生。學生平時耳濡目染，可以培養學生態度、價值觀與技能。有形的班級經營活動如：讀書心得分享、團體遊戲、服務學習、體驗學習、演講比賽、辯論比賽、作文比賽等。雖然其中有部分活動如演講、辯論、作文等，形式上看起來是屬於理性或大腦的，與修復式正義強調用心同理及對自我和他人內在的理解，乍看有些差異。然深究其實，所有價值觀的建立及態度的改變，仍必須以大腦的認知為起點，經由不斷地認知學習，為大腦神經建立一個新的迴路。就像是訓練飛行員的模擬飛行器，練習久了，才可以真正開飛機。所以經由大腦的學習，是幫助我們在生活中「體驗」同理心，「練

習」同理心，這是一個很重要的基礎。

綜合前面各章，大家不難發現校園修復式正義也有一些特定的核心價值與基本技能，透過平時班級經營活動，可以幫助學生們做好基礎準備，打造修復文化與氛圍，遇到衝突時也比較容易溝通解決。

下面列舉的一些活動，可以增強修復觀念與技能的學習，供老師們參考運用。如：

- **影片觀賞：**老師可以收集國內外有關修復式正義的影片，播放給同學觀賞，並引導討論。若能運用對話圈形式（8.3節），讓每個人都有說話機會更佳。

【工具箱】修復式正義核心價值

- ◆ 把犯錯的人與行為分開對待。
- ◆ 尊重每個人，不貼標籤、不羞辱、不污名化。
- ◆ 把犯錯看成傷害而非違規（法）。
- ◆ 了解規範的積極意義在預防傷害而非為了處罰。
- ◆ 傾聽彼此之感受、需要。
- ◆ 看重對他人的影響，願意承擔責任。
- ◆ 團體歸屬感，積極參與。
- ◆ 每個人都有公平說話的權利。
- ◆ 修正（補）傷害優於處罰。
- ◆ 修復關係，重新接納與融合。
- ◆ 具體明確可行之請求與協議。

◆ 案例：

觀看卡通影片《消失的吉祥物》，透過小丸子的故事來引導大家探討偷竊行為對自己以及他人所造成的影響與傷害。請同學們先寫下自己的想法，然後再和大家一起分享與討論。現在讓我們來看看小學五年級小朋友的分享吧。

消失的吉祥物

劇情摘要：

小丸子的爺爺出外旅遊時，買了兩個小狐狸的吊飾回來分別送給小丸子和小丸子的姊姊。小丸子對小狐狸吊飾愛不釋手，於是就把小狐狸吊飾帶去學校，結果小優趁小丸子在跟同學玩的時候把小狐狸吊飾拿走了……

小朋友，看完了剛剛的影片，現在請大家想想下列問題，並把你看到或想到的描寫下來。

一. 小丸子受到什麼影響或傷害？

- ⇒ 沒有聽媽媽的話，很自責。
- ⇒ 爺爺買給她的東西不見了，心情失落。
- ⇒ 覺得自己不應該帶去學校，所以很自責。
- ⇒ 會難過，畢竟是爺爺送的禮物。

- ⇒ 想找出是誰偷走的，想了解為什麼他要拿走。
- ⇒ 東西不見，很傷心。
- ⇒ 心情非常不好，而且非常自責，覺得有人討厭她。覺得自責、傷心，吃不下飯。

二. 小丸子的家人受到什麼影響或傷害？

- ⇒ 小丸子的家人因為要幫小丸子，可是又想不出什麼方法，所以很煩惱。
- ⇒ 超級擔心小丸子會怎麼樣。
- ⇒ 覺得很遺憾。
- ⇒ 突然聽到東西不見，很驚訝。
- ⇒ 覺得小丸子很可憐。
- ⇒ 非常驚訝，同時也很擔心小丸子。
- ⇒ 很著急，甚至想馬上再去買一個吊飾給小丸子。
- ⇒ 小丸子的姊姊不得已想把自己的給小丸子。
- ⇒ 爸爸已經喝了酒，卻還想要出去幫小丸子買一個新的。

三. 小丸子的同學受到什麼影響或傷害？

- ⇒ 老師說的時候，同學都很驚訝，為她煩惱。
- ⇒ 覺得有點生氣。

- ⇒ 想知道是誰拿走的，因為小丸子是大家的好朋友。
- ⇒ 不知道要不要把看到的事跟小丸子說，也很替小丸子擔心。
- ⇒ 被懷疑的心理傷害，因為有同學說會不會是班上的人偷的。
- ⇒ 覺得狐狸吊飾很可愛，替小丸子感到緊張。
- ⇒ 不知道是否要把看到的事實說出來，因此坐立不安。

四. 小優受到什麼影響或傷害？

- ⇒ 小優沒有承認過錯，所以很自責。
- ⇒ 小優心裡有壓力，因為她在房間哭。
- ⇒ 心理上的傷害，很後悔。
- ⇒ 感到良心不安，因為偷了東西。
- ⇒ 覺得自己錯了。
- ⇒ 覺得那時不應該偷她的東西。
- ⇒ 心裡有壓力，很害怕，不知道該怎麼辦。
- ⇒ 被自己的良心責備。
- ⇒ 難過，討厭自己，知道自己錯了。
- ⇒ 有種想還她的感覺，心裡很不安。
- ⇒ 良心不安，徬徨慌張。
- ⇒ 因為忍不住偷了東西，所以有罪惡感。
- ⇒ 心裡覺得很不安，怕被發現。

⇒ 覺得自己是小偷。

五. 小丸子和小優的關係後來有什麼樣的變化？

⇒ 小丸子和小優變成好朋友，因為小丸子跟她說：
「嗨！」

⇒ 感情變得比較好。

⇒ 從小偷變成朋友，因為小丸子對她微笑了。

⇒ 變成朋友，友好關係。

⇒ 變好，因為小丸子有原諒她。

⇒ 見面時有點尷尬，但最後變成好朋友，因為小丸子對小優微笑。

⇒ 把過去的事情忘掉，兩人的友情重新開始。

⇒ 知道了事情後，不只解決還變成了朋友。

⇒ 因為這件事，讓她們變成好朋友。

⇒ 本來見面時很尷尬，但小丸子化解尷尬，和小優成為朋友。

六. 還有誰受到什麼影響或傷害？

⇒ 小優的媽媽，因為她看到小優的樣子她很擔心，而且她要幫忙解決問題。

⇒ 老師也要想辦法解決。

七、心得與感想：

- ⇒ 要勇於承認過錯。
- ⇒ 看到想要的東西，不是你的不行拿，因為那會害東西的主人很傷心。
- ⇒ 小丸子沒有罵小優，而且沒有一見到面就用很兇的眼神看她，反而是笑笑地跟她打招呼。
- ⇒ 老師這麼做，對兩方都比較沒有傷害。
- ⇒ 我覺得小優很勇敢，因為做錯事會去認錯。
- ⇒ 我覺得小優這樣的行為是不對的，但是她竟然勇於承認，我們要再給她一次機會改過。
- ⇒ 老師這樣處理讓小優和小丸子比較沒有壓力，小優不會覺得自己的行為很羞恥，見到面比較不會害羞。
- ⇒ 不可以隨便拿走或偷走別人的東西，原主會很著急。
- ⇒ 我覺得小丸子很樂觀。
- ⇒ 我覺得偷東西是不對的，如果很愛的話，可以跟那個東西的主人說一下就好了呀。
- ⇒ 老師好像處理很慢喔。
- ⇒ 我很喜歡這部卡通，因為劇情很精采。
- ⇒ 我覺得小丸子看到小優很冷靜，不會亂發脾氣。
- ⇒ 很無聊，因為都沒有在打架。

這個活動可以擴展同學們的思考層面，讓同學們意識到一個不適當的行為會使許許多多的人受到種種不同的影響

與傷害。同時大家也能夠理解到一個人犯了錯，並不一定代表這個人就是壞人或是不好的人，他很可能是一個感到後悔，受著良心譴責的人；他也可能是一個需要勇氣的人，一個需要勇氣來承認過錯與彌補傷害的人。每一個人都想過著有尊嚴的生活，當一個人覺得自己是小偷，討厭自己時，這個人就已經遠離了尊嚴，因此一個犯錯的人也是一個需要大家的幫忙，讓他有力量重新找回尊嚴的人。

活動中，同學的回答可能會有令人感到疑惑與好奇或是與大多數同學的觀點相反的地方，這時老師可以把握住機會深入去了解同學的想法。舉例來說，有同學認為小丸子的同學很生氣，或是這個故事很無聊，因為都沒有在打架，或是認為老師的處理很慢，這時老師可以示範尊重，然後引導發言者說出他的想法，讓大家的意見與想法都受到尊重，都能夠充分交流。

老師可以依據不同的學生年齡來選擇不同的影片，並依據所要探討的議題主軸來設計提問。除了影片之外，也可透過讀書心得的分享來進行類似議題的探討。例如閱讀短篇小說：赫塞的〈童年回憶〉、杜思妥也夫斯基的〈誠實的賊〉、有島武郎的〈一串葡萄〉等。

- **制定班規：**在學生慢慢熟悉修復式正義之後，可以請學生根據其核心價值，訂定班級的價值，檢討以及修訂班規。老師不刻意主導（陪他做），讓學生自主，習得自治自律，如此班規也比較能落實遵守。

老師可以先提供幾項品德核心項目讓同學們開始來討論，在討論的過程中，同學們可以再將自己想到的項目加上去。

制定班規

- ◆ 請同學們兩兩一組。
- ◆ 每一個人各花十分鐘的時間，安靜思考下列問題，並簡單作答。
- ◆ 每組花十分鐘的時間，相互分享彼此的想法。
- ◆ 詢問全班同學的想法，並記錄在黑板上。
- ◆ 綜合討論這些想法的正當性與可行性。
- ◆ 形成班規。
 1. 什麼是尊重？我可以如何在班級上展現尊重？
 2. 什麼是正義？我可以如何在班級上展現正義？
 3. 什麼是謙卑？我可以如何在班級上展現謙卑？
 4. 什麼是勇敢？我可以如何在班級上展現勇敢？
 5. 什麼是關懷？我可以如何在班級上展現關懷？
 6. 什麼是負責？我可以如何在班級上展現負責？

班規就是同學要共同遵守的班級規定，既然是要共同遵守，那麼如果也能讓同學們共同來制定，這樣的班規就會是一個共識的決定。當班規形成後，老師還可以詢問同學，哪一項是你已經做到的，哪一項是你還沒有做到但你會努力去嘗試的。透過同學的回答，讓大家了解到雖然班規是大家共同遵守的，但每一個人都有他感到容易與困難的地方，重要的是，大家都願意努力去遵守，就算有時候沒有做到，同學們也都能以包容的心來彼此鼓勵。接著再來共同討論班規在落實上遇到哪些困難，以及可以如何解決。

● **猜猜我的心**：定期收集重大社會案件，討論行為人、相對人（受害人）、家人、鄰居、社區的感受和需要是什麼，對他們生活上有形與無形的影響是什麼。可以用桌遊、角色演練或戲劇方式進行。

◆ **非對立空間 (The No-Fault Zone) 桌遊**：非對立空間指的是在這個空間裡要討論的不是誰對誰錯、誰好誰壞，而是你我與他人的感受和需要。同學們由近至遠先從自身的經驗出發開始練習，再將所學的技巧延伸至社會議題的探討。

1. 給同學幾分鐘的時間，先想一件發生於自己生活中的事情或某一件重大社會新聞事件，可以是興奮的、開心的、難過的、生氣的、討厭的、擔心的、煩悶的、期待的等等。

2. 將全班分成兩兩一組（或是三、四個人一組），一位同學先當故事中的說話方，另一位則當故事中的聽話方。角色確定後，老師分別發給說話者一疊感受卡，聆聽者一疊需要卡。全班同時進行時，因人數較多，老師需要事先準備足夠的感受卡與需要卡。這些卡片老師可以從非對立空間 (The No-Fault Zone) 的網站免費下載或是請同學自行製作，並可視需要隨時增加不同的感受卡與需要卡。
3. 過程中，不管故事的內容是否讓人覺得可信，聆聽者都是全心聆聽，不發言。當說話者說完自己的話（或故事）後，他就從手中挑出與他目前的心境相符合的感受卡，並把卡片擺放在桌上。聆聽者就依據桌上的感受卡來猜測說故事者的需要，並將手中的需要卡擺出來，每擺出一張需要卡的同時，也以「你覺得……是因為你需要（重視）……嗎？」的基本句型來詢問說故事者，例如：「你覺得生氣，是因為你需要尊重嗎？」或是「你覺得高興，是因為你很重視團體的和諧嗎？」

【看更多】非對立空間桌遊

- ◆ 非對立空間桌遊
示範影片



https://youtu.be/993mGNgJ_Hs

- ◆ 免費下載感受卡
與需要卡



http://thenofaultzone.com/feelings_needs_cards-traditional_chinese.pdf

- ◆ 非對立空間 (The
No-Fault Zone) 網
站



http://thenofaultzone.com/feelings_needs_cards-traditional_chinese.pdf

4. 聆聽者擺出需要卡與詢問問題的同時，說故事者只需默默專注在自己的內心，並不需要回答，接著說故事者從已擺好的需要卡中挑選出與自己的內心產生共鳴的卡片。如果說故事者願意的話，他也可以依據他所挑選出來的需要卡進一步來闡述他的感受與想法。

這個活動可以讓學生練習傾聽自己內在的感受與需要，以及以不評判的態度來聆聽他人的故事，謙卑地嘗試猜測他人的需要。等大家熟練後，老師可以將這個活動延伸應用於班級共讀，或是語文課、歷史課、公民課、綜合活動課等等，以課文、歷史故事、校園案例或社會事件為題材，讓學生扮演不同的角色，探討各種角色的感受與需要。感受卡與需要卡可以非常有彈性地運用於各種探討感受與需要的情境，因此也可應用在違規行為與人際衝突的處理上。

◆ 案例一：

(人名、案例皆為杜撰)

同學干擾課堂秩序，下課後老師請同學留下來談話。

老師：「老師在講解月考題型的時候，看到你們（小傑和阿豪）兩個在踢地上的簽字筆，老師就必須停下來。老師看到你們這樣的行為，心情很不好。你們停止了，阿銘和小傑又在傳東西，老師又被打岔了，上課受到很大的干擾，心情真的很不好，覺得很生氣、很傷心，一件事情都無法好好

講解。」(老師擺出「傷心、不高興、失望、孤單」的卡片)

接著老師請三位小朋友猜猜老師的需要，並擺出他們所挑選的需要卡。之後老師也請他們說說他們如此猜測的原因。

老師的需要	
小傑	「尊重、重視、關注」、「理解他人、傾聽」、「幫助、支持」
阿豪	「尊重、重視、關注」、「被傾聽、被理解」、「幫助、支持」、「休息、放鬆」
阿銘	「尊重、重視、關注」、「理解他人、傾聽」

關於「尊重、重視、關注」、「理解他人、傾聽」、「被傾聽、被理解」這三張需要卡，三位同學皆表達他們的行為讓老師感覺到不被尊重，上課沒有安靜聽老師說話，所以老師需要尊重和傾聽。對於「幫助、支持」這張卡，小傑說是因為老師挑的卡片裡有寫到「孤單」，所以他想老師可能需要幫助和支持。阿豪說：「因為老師要處理同學的行為，所以老師需要幫忙和支持。」老師問：「那你們覺得你們可以如何幫助老師呢？」小傑說：「你在講話的時候，我們要安靜聽。」阿豪說：「安靜坐好，上課不要講話。」至於「休息、放鬆」這張卡，阿豪說：「我們讓老師生氣，所以老師

需要休息、放鬆一下。」

一開始，老師因月考在即，有進度壓力，因此同學上課干擾的行為讓他感到很生氣，但透過感受卡與需要卡的活動，同學表達了對老師的理解，並願意改善自己的行為來幫助老師，而且他們覺察到了連老師自己都沒有意識到需要，也就是「休息、放鬆」，這讓老師的心裡感受到了很大的安慰。

◆ 案例二：

（人名、案例皆為杜撰）

老師將三百字短文寫作的作業發給大家後，要求同學只要錯超過五個地方，就必須將整篇短文重新抄寫一遍。小婷拿到作業後，臉馬上垮了下來，並用質問的口氣來跟老師說：「為什麼還要重抄一次？」面對這樣的質疑，老師心裡顫動了一下，臉色也變得有點僵硬，同時以權威的語氣又重申了一次：「老師剛剛有說，錯超過五個地方，作業就要全部重寫一遍。」聽了老師這麼說，小婷只好臉臭臭地回到座位去了。

第二天，老師請小婷來談話。

「小婷，昨天上課的時候老師看到你因為要重寫短文，臉色很不好，看起來很不高興。你可以從這些卡片中挑出跟你昨天的心情相符合的感受嗎？」

小婷挑了「傷心、不高興、失望、孤單」這一張。接著老師猜測她的需要。老師擺出「選擇、自主、自由」、「玩耍、樂趣」、「休息、放鬆」這三張需要卡。小婷從中挑選了「休息、放鬆」這一張。老師請她說說她所選擇的感受卡與需要卡。小婷說昨天她覺得很火大、很無聊，都已經寫過了還要重寫；而挑選「休息、放鬆」是因為昨天午休時間都在做反毒的海報，都沒有休息。

「所以你已經很累了，中午都沒有休息，又要重新抄寫短文，所以心情就很不好？」

小婷點點頭。

接著老師請小婷猜猜當時老師看到她的反應時，老師會有什麼樣的感受與需要。以下是小婷所挑選的卡片以及原因。

老師的感受	老師的需要
「傷心、不高興、失望、孤單」：看到小朋友生氣，老師會感到失望。	「理解他人、傾聽」：想了解是什麼原因。
「驚訝、震驚」：想知道是什麼原因。	「幫助、支持」：希望小朋友可以支持老師的做法。
「困惑、迷惑、混亂不清、不定」：一樣，想知道是什麼原因。	

聽到小婷說：「看到小朋友生氣，老師會感到失望。」老師的心裡不由得感到淡淡的難過，老師也想讓小婷知道，老師現在了解了她當時的感受與需要，老師沒有因為她生氣而對她感到失望。

當老師要求同學重抄短文的做法遭到質疑時，老師心裡覺得有一點委屈、有一點沒面子，因為老師的出發點是想讓同學將老師修改過的短文重抄一次，讓同學能有一篇完善的文章，但老師當時並未說出心中的想法，導致同學體會不到老師的用意。聽到小婷親口說出老師的需要是「希望小朋友可以支持老師的做法。」老師心裡感到被理解了。老師也想跟小朋友說，老師確實需要小朋友的支持，但是如果老師的

做法不是很好，老師也希望小朋友給老師意見，大家一起來想其他更好的做法。

透過感受卡與需要卡的運用，同學間、師生間彼此更能相互同理，對立也更容易化解，彼此的內心都更和諧了。

- **找標籤運動**：透過集點、徵文、演講、行動劇等比賽，檢視現行哪些規定或做法有貼標籤、羞辱、污名化犯錯者的風險，同時積極建議可以怎樣做，如何改善。

◆ **案例：**

集點、徵文、演講、行動劇等比賽可以是個別班級的活動，也可以是全校性的活動。老師可以請同學先針對找標籤這個活動集思廣益，例如先討論什麼是標籤、貼標籤、羞辱、污名化，然後大家再來討論後續活動的主題與進行的方式。

找標籤

請各位同學們想一想，目前我們學校或我們班上有
哪些規定或是做法是讓人覺得羞辱、貼標籤、污名化犯
錯者的呢？

- ◆ 有同學習作沒有訂正，老師就把他的作業丟到教室外面去。
- ◆ 護士阿姨廣播說每班要派一個同學去保健室拿含氟漱口水，還說要派比較聰明的。
- ◆ 學校規定被記一支小過就要穿愛校服務的背心去打掃校門口。
- ◆ 生教組長說偷腳踏車的同學要到每班去做十分鐘的法治教育宣導。
- ◆ 學校規定被送到學務處的人都必須要先半蹲講話。
- ◆ 體育股長說忘記去搬體育器材的同學都要被他捏耳朵兩次。

討論：

1. 對於同學提出來的每一個例子，如果發生在你身上，你有什麼樣的感受與需要呢？
 - ◆ 例句：聽到護士阿姨說要老師派比較聰明的人去保健室，我心裡很難過，因為我需要被肯定，老師沒有叫我去就表示說我不聰明。
 - ◆ 例句：只是忘記去搬體育器材而已，提醒一下就好了。被捏耳朵會很痛，而且很沒面子。下次如果是我忘記了怎麼辦？所以我覺得我需要安全感和尊嚴。

2. 用同理的方式，來猜猜看訂下這些規則或是說出這些話的人，他們的內心有什麼樣的感受與需要呢？

◆ 例句：護士阿姨她可能很忙，覺得壓力很大，我們學校有三十二班，她可能想要趕快把含氟漱口水發完，她需要效率和休息吧。

◆ 例句：體育股長可能也是怕被老師罵吧，罵他都沒有把上課要用的東西準備好。而且有些人都慢吞吞的，還會故意說忘記了。所以他也是不得已的，他可能需要被肯定、讚美。

（以上題目設計的前提是同學們已經做過「感受」與「需要」的練習，能夠大致分別「感受」與「需要」之後，老師可以再利用機會來與大家討論未來可以如何改善。）

發現問題是解決問題的第一步，這個活動強調學生對學校與班級事務的參與權，鼓勵同學檢視現有的規定並一起討論出改善的方法。

然而大家的發言內容可能會關係到同學、老師與行政人員，因此為了避免找標籤的活動再次標籤化他人，我們可以把討論的內容聚焦在探討自己和他人的感受與需要，也

就是將乍看之下是積極批判的活動轉變為積極同理的活動。當同學們同時關注到了自己和他人的感受與需要時，他們所提出來的建議或改善方法也才能比較容易獲得大家的認同與支持。

- **4D 改造大師**：透過集點、猜謎等活動，讓學生從生活中找出大家（包括同學、家人、師長）或自己說過的 4D 語言，貼到布告欄上（匿名），並徵求每則最佳「重述」發言人，由大家票選「最甜、最親切溫暖」的改述句，給予獎勵。若能透過刊物傳達全校，或辦理班級競賽更佳。

案例：

4D 語言是容易阻斷人與人之間的連結與溝通的語言。友善的校園始於友善的溝通，透過認識 4D 語言，覺察師生之間與同學之間平日阻礙溝通的說話方式，進而學習與應用善意溝通。

什麼是 4D 語言？我們如何避免使用 4D 語言？

1. Diagnosis(診斷)：貼標籤、評論、批評、比較、分析

- **4D 句**：

⇒ 你是告密鬼。

⇒ 你很粗心。

⇒ 你一點公德心都沒有。

⇒ 你怎麼跟你妹妹一點都不像，你妹妹好懂事喔。

◆ 重述方式：

⇒ 當我看到（聽到）……我覺得……因為我需要（重視）……我可以請你……嗎？

⇒ 當你看到（聽到）……你是不是覺得……因為你需要（重視）……？

◆ 例句：

⇒ 我看到你去跟老師說我沒有把電腦教室的椅子靠攏，我覺得很生氣，因為我只是忘記而已，你這樣說，老師會以為我很沒有責任。我可以請你下次先跟我說一聲嗎？如果我又忘記的話。

2. Denial(否認)：否認自己有做選擇的責任，將責任歸咎於其他因素。

● 4D句：

⇒ 他先罵我，我才打他的。(別人的行為)

⇒ 我記你警告是學校規定的。(政策、規定)

⇒ 我也不想捏他啊，可是我有過動。(個人狀況或心理狀態)

⇒ 我抽菸是因為其他同學也都在抽啊。(同儕壓力、團

體壓力)

- ⇒ 我叫你撿垃圾是因為我是班長。(身分、角色)
- ⇒ 是我爸爸叫我不要說的。(權威)
- ⇒ 我上安親班是因為我就是必須要去啊。(模糊的非個人力量)

◆ 重述方式：

- ⇒ 我選擇……因為我想要(希望)……

◆ 例句：

- ⇒ 我選擇抽菸，是因為我真的對抽菸感到很好奇，我想知道抽菸是什麼樣的感覺。
- ⇒ 我沒有說，是因為我怕你知道了之後會罵我。

3. Demand(命令)：帶有恐嚇、處罰、批評、責備、使人內疚的意味。

● 4D 句：

- ⇒ 把球給我！
- ⇒ 去把作業訂正完，不然你就死定了。
- ⇒ 你再笑看看！再笑啊！
- ⇒ 如果你再說我壞話，我就跟你媽媽講。
- ⇒ 你若不參加作文比賽，那我們學校恐怕就得不到好成績了。

◆ 重述方式：

⇒ 我希望……因為我想要（需要、重視）……

◆ 例句：

⇒ 我希望你可以把球傳給我，因為我想要跟你們一起玩。

⇒ 我希望你不要再說我壞話了，因為我聽了心情很不好，我想要跟大家和平相處。

4. Deserve(應得)：應該得到（處罰或獎賞）

● 4D 句：

⇒ 你遲到了，活該記警告一支。

⇒ 你穿便服到學校，中午就得愛校服務。

⇒ 誰叫你要這麼慢，沒蛋糕吃了，你活該。

⇒ 你這麼聰明，應該要得滿分才對。

◆ 重述方式：

⇒ 我希望……因為我想要（需要、重視）……

◆ 例句：

⇒ 我希望你能準時上學，因為我很重視班級活動與上課的紀律。

⇒ 我很希望你可以準時到，因為我很想要大家都在場的時候才開始切蛋糕。你遲到了，我很擔心，心情也很不好。

以上四項練習對許多同學來說是需要費心思考的，老師可以先用口語的方式來說明與舉例，並依據學生的年齡與理解力來選擇要介紹與練習的項目。此外，當學生慢慢學會覺察這些 4D 語言後，他很可能會開始發現老師也會使用 4D 語言，並想要去糾正老師，這時就是老師與同學們一起相互學習的機會了。

重述方式的基本句型讀起來雖然有點生硬拗口，但只要掌握住善意溝通的四大元素（觀察、感受、需要、請求），經過多次練習後，就能夠用比較自然的方式來表達了。

- **補破網**：對校內或社會衝突案件，對相對人（受害人）或其他受影響的人所受的傷害，討論可能的修補方式，特別是多想想金錢或物質以外之做法。可以採用課堂提問或對話圈方式進行討論，亦可以嘗試角色扮演或戲劇，讓中高年級以上學生扮演促進者，練習使用修復問句，訓練其調解溝通能力。以貼近學生日常生活經驗的社會衝突事件為題材，引導學生探討傷害、責任，以及避免重蹈覆轍的辦法。

【工具箱】適用於校園的修復五問句

行為人	相對人
發生了什麼事？	當你知道事件發生後，你有什麼想法？
當時你在想什麼？	這件事對你以及其他人造成了什麼影響？
自從事件之後，你有什麼想法？	你覺得什麼讓你最難受？
你認為你的行為影響到什麼人？他們如何被影響？	你認為怎麼做，事情才能更正（變好）？
你想你要怎麼做才能讓事情變對（好）？	

案例：

某縣市一名國小班導師，上課時為了維持秩序，用板擦丟學生，失手將板擦丟中一名學童的左眼，造成學童左眼有眼球鈍傷等傷害。該學童經治療後，視力仍低於 0.01 以下，左眼幾乎全殘。家屬向老師及學校連帶提出 290 餘萬元的損害賠償。地方法院判定，教師是「執行職務行使公權力行為」造成學生受傷，適用國家賠償法，因此學校需賠償 111 萬餘元。

課堂提問：

一．發生了什麼事？

- ◆ 老師不會控制自己的情緒。
- ◆ 把同學的眼睛打傷。
- ◆ 全班秩序不好，害老師使用板擦。
- ◆ 老師亂丟板擦，學生不守秩序。
- ◆ 老師用板擦丟學生。
- ◆ 學生上課不專心，愛講話。
- ◆ 老師拿板擦打學生的左眼。
- ◆ 老師把學生的左眼弄瞎了。
- ◆ 老師不小心失手丟到學生的左眼，就算學生做錯事也不能用板擦丟學生。
- ◆ 家屬的損害賠償要求太高了。

二. 這個事件中有誰受到影響或傷害？受到什麼影響或傷害？

- ◆ 學生，學生的左眼幾乎全殘。
 - ◆ 學生的眼睛失明。
 - ◆ 學生，因為學生左眼看不見。
 - ◆ 那位學生左眼殘廢。
 - ◆ 被丟的學生，失去靈魂之窗。
 - ◆ 學生左眼瞎了。
 - ◆ 學生左眼受傷。
-

三. 想一想，還有誰受到這個件事的影響或傷害？受到什麼影響或傷害？

- ◆ 老師被氣瘋了。
- ◆ 老師，因為學生上課愛講話，害老師失手。
- ◆ 老師，因為老師是為了維持秩序才動手丟板擦。
- ◆ 老師名譽受損。
- ◆ 老師要賠錢，造成錢不夠。
- ◆ 老師的心靈受傷，因為她不是故意的。
- ◆ 老師和學生。老師要賠錢，造成破產，學生的左眼受傷。
- ◆ 老師和學生。老師要離職，學生左眼看不到。
- ◆ 學校，要付賠償金。
- ◆ 學校，要幫忙賠錢。
- ◆ 學校，老師害到了學校。
- ◆ 家長，因為自己的小孩左眼瞎了。
- ◆ 學生的父母，因為孩子的眼睛看不見了。
- ◆ 其他同學嚇到了。
- ◆ 其他同學，因為心理創傷。
- ◆ 家長和老師，因為自己的小孩子左眼再也看不到任何東西，而老師她自己也不知道會這樣。

四. 我們可以如何修補傷害？

- ◆ 老師要賠償醫藥費。

- ◆ 老師要道歉，因為人家的眼睛已經瞎了。
- ◆ 老師要去關心受傷的同學。
- ◆ 全班寫卡片，給他加油。
- ◆ 等同學回來的時候，幫他做事情。
- ◆ 全班跟老師說對不起。
- ◆ 老師要控制自己的脾氣，不可以再亂丟東西。
- ◆ 上課的時候不可以吵鬧，因為老師已經很傷心了。

五. 我們可以如何避免發生類似的衝突與傷害？

- ◆ 選出一位當風紀股長，讓風紀股長管理秩序。
- ◆ 學生做錯事時，老師也要先想一下，不要馬上動手。
- ◆ 要處罰學生也不能用板擦丟人。
- ◆ 老師丟板擦的時候，同學要躲。
- ◆ 不亂丟板擦，好好地說。
- ◆ 老師可以罵學生或警告學生。
- ◆ 老師用說的，不要用暴力。
- ◆ 學生上課守秩序，老師盡量不要用體罰。
- ◆ 第一次用講的，第二次罰抄課文，第三次就告訴家長。
- ◆ 老師做事前三思。
- ◆ 上課守秩序，聽老師的話。
- ◆ 不知道。
- ◆ 第一次先用講的，第二次再請主任或其他老師幫忙，第三次再告訴家長。

在這個衝突事件中，同學們首先是看到相對人的傷害，也就是同學的視力受損了，經過老師的引導，同學們開始看到丟板擦的老師其實也受了傷害，接著同學們也漸漸看到除了行為人與相對人之外，學校、家長，以及班上其他同學也都受到了影響與傷害。最後，老師引導同學們思考如何避免類似的衝突與傷害發生。透過這些討論，同學們理解到行為人可能同時也是受害人，而受害人或班上其他同學的行為也可能是造成衝突事件的原因之一。

在最後的討論中，同學們想出了許多避免類似衝突與傷害的方法，老師可以和同學一起將大家的意見綜合整理出來，再討論可以如何將這些意見融入班級的規範。另外，有時候同學想出來的辦法可能會需要再進一步探討，例如同學可能會說以後老師都不要管我們就好了，或是老師如果打人我們就去告他，或是以後愛講話的人就罰他跑操場二十圈等等。對於種種意見，老師首先表達尊重，接著要引導大家去思考與討論這些方法可能造成的影響。若規範內容涉及到老師的部分，老師正好可以利用這個機會以身作則，示範如何遵守大家透過民主對話所形成的規範。

針對這個案例，老師還可以邀請同學來進行角色扮演，

扮演老師的同學可以深刻體會到上課吵鬧對老師所造成的困擾，以及失手傷了自己的學生後內心所承受的煎熬與壓力；老師則可以跳脫平日的角色，從旁觀看角色扮演中的老師所經歷的一切，進而同理自己；其他同學不管是扮演被丟板擦的學生、吵鬧的學生、校方代表、家長，或是其他班上的成員，每一個人也都可以透過新的角色來體會他人的處境，同理他人的感受與需要。

善意溝通板遊戲

為了讓同學熟悉同理心，並應用到溝通、協調、談判上面，老師們可以運用下圖所附的溝通板來設計遊戲。善意溝通板分上下兩半，一半 A 方，另一半為 B 方，空白溝通板與使用說明如附圖。它可以作為個別和團體遊戲，個別遊戲是請同學兩兩一組，將溝通板印發每人一張，針對每組所設定的一個衝突情境（註：可由同學自行提出最近班上的衝突情境），開始遊戲：

- **步驟 1**：一個人扮演其中的角色 A，另一人扮演角色 B，並在溝通板上寫下自己的名字與角色。
- **步驟 2**：二人在溝通板上就 AB 雙方的觀察、想法、感受、需要填到相應的四個格子中（儘量猜想）。

- **步驟 3**：二人交換溝通板，一個人先比較對方所寫關於自己所扮演角色之想法、感受、需要，與自己寫的是否相同？有哪些差異？接著向對方說明自己所扮演角色的情況，同時將自己的補充說明（想法、感受、需要），記錄在對方溝通板中（自己角色的那一半）。對對方的答案，無論是否贊同，都要尊重，不可以責怪、批評、勸說、遊說、分析等。一個人做完後，換另一個人做。
- **步驟 4**：各自拿回自己的溝通板，在自己角色的請求格子內，寫上可以滿足雙方需要的具體行動或方案（最好兩項以上）。
- **步驟 5**：二人各自說明自己提出的行動或方案，共同檢視是否能滿足彼此需要，並相互協調。
- **步驟 6**：最後達成之協議，寫到溝通板上的協議一格。若無法達成協議，則寫下其原因。
- **步驟 7**：各組輪流到臺上與全班分享。

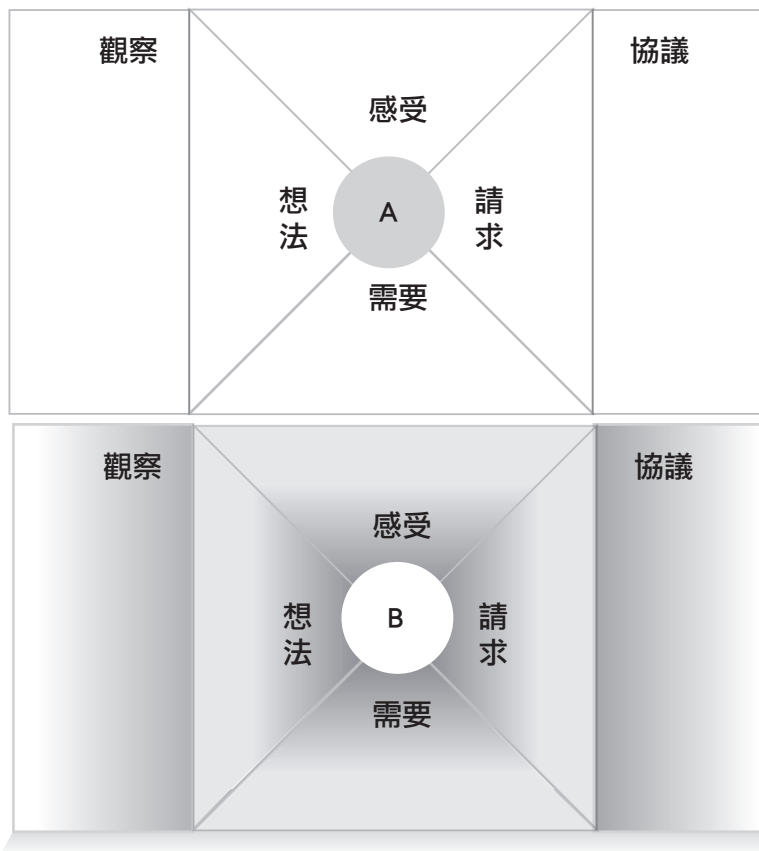
團體遊戲的做法跟個別遊戲類似，只是人數變多，AB雙方各可以 2-10 人一組，步驟與個別遊戲相同。善意溝通板則改用大張海報紙製作，討論的時候可以用麥克筆直接在

上面書寫，或用便利貼寫好再貼上。團體遊戲可以藉由小組內部相互討論以及跨組間的討論，訓練團隊合作的精神與談判溝通技巧。

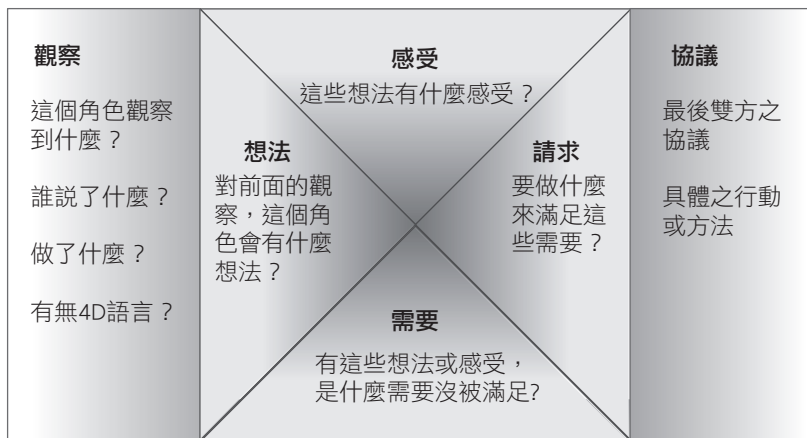
圖 8.1-1 善意溝通板使用說明

姓名：

角色：



8.1-2 善意溝通板使用說明



8.2 | 修復式對話—善意溝通

修復式對話形式很多，全無結構的正念修復式對話，強調全人全心的臨在精神很重要，但境界很高，為初學者所不易學習。而固定腳本之形式，用在校園之日常活動，則顯得生硬不自然，且腳本原來設計是針對行為人事後修復會議中所用，所以就預防衝突，建立和諧文化和促進健康人際關係而言，善意溝通之效果更佳。尤其在小型衝突調解時，善意溝通可以快速地幫助學生相互同理，建立更佳之人際連結。以色列小學很早就開始推行善意溝通教學，每個班級每天都會有一個學生輪流當和平使者 (peace maker)，當天班級如果發生有衝突事件，雙方就到和平使者前，由和平使者以善意溝通的談話方式進行調解。丹麥教育部近年支持善意溝通在各級學校之推動，2015 年拍攝了幼稚園和小學推動善意溝通的紀錄片，頗具啟發性。該系列影片由 NVC 訓練師 Kirsten Kristensen 所規畫、主講。

請掃下列 QR Code 連上 youtube 觀看：

【看更多】丹麥善意溝通教育：營造校園和平文化紀錄片

丹麥善意溝通營造的校園

和平文化 5-1

每個行動後面都有一個需要

<https://youtu.be/fmYa3cUqxWY>



Film1

丹麥善意溝通營造的校園

和平文化 5-2

從衝突到連結

https://youtu.be/EK_q7_GDK_Y



Film2

丹麥善意溝通營造的校園

和平文化 5-3

為自己的感受負責

<https://youtu.be/0G80ndBfKIY>



Film3

丹麥善意溝通營造的校園

和平文化 5-4

同理他人

<https://youtu.be/sRIxB30TaHg>



Film4

丹麥善意溝通營造的校園

和平文化 5-5

從憤怒到同理

<https://youtu.be/THR2mX52dBw>



Film5

影片網址：<http://www.kommunikationforlivet.dk/GB/Schools/NVC-film%20-%20Chinese>

很多衝突現場，若在第一時間運用善意溝通，衝突就可以快速化解。學生透過老師的典範學習，在經驗到被同理的過程中也慢慢潛移默化，習得避免及化解衝突的能力。為讓讀者能有具體可觀摩的應用實例，加深學習效果，以下提供兩個案例，其中之人名、案情皆為杜撰，如有雷同，純屬巧合。校園會遇到的問題形形色色，請大家善用本書所附 APP 定期練習，每一至兩個月都會新增題目。

案例一：師生衝突對話

- ◆ 事件：三年一班的李慧華老師一早進教室便看到門邊垃圾桶裡有一個豆漿的飲料杯，裡面的豆漿大約還剩五分之一，杯子上的吸管和薄膜都還在。老師問是誰丟的，大家都說不知道。於是，老師就請黃建彰把杯子從垃圾桶裡撿起來，把吸管丟掉，把薄膜撕掉，把豆漿倒掉，然後將杯子沖乾淨後丟到塑膠回收桶去。

- ◆ 問題討論：老師面對以下狀況時，如何以善意溝通的方式與學生對話？

【工具箱】秘訣

1. 先探討彼此的想法、感受、需要，進而同理（自己及對方）。
2. 再以觀察、感受、需要、請求四元素，進行對話。

【情境一】黃建彰說：「又不是我丟的，幹嘛要叫我撿！白目！」

自己	對方
想法 覺得自己叫建彰撿是錯的，老師會自己撿，不再叫學生撿。 學生太不懂禮貌，平時沒教好。	想法 老師什麼都沒搞清楚，頭腦有洞喔？隨便捉人做事。 太不公平了，又不是我丟的，沒原則！
感受 尷尬 丟臉 自責 生氣 難過	感受 生氣 委屈 難過
需要 尊重 秩序 服從 紀律	需要 公平 理解

建議對話：

- 【觀察】你聽到老師叫你撿飲料杯，【感受】你很不高興，覺得很委屈，因為你認為應該是丟的人去撿。
【需要】你希望受到公平的對待，是嗎？
- 【觀察】老師聽到你說「白目」兩個字，【感受】老師感覺到很難過，很尷尬，【需要】因為老師很重視我們的環境，希望讓大家可以在舒服、乾淨、整潔的環境中上課，希望大家可以一起幫忙來維護。【再同理】老師知道你要表達自己的心情，並沒有要罵老師的意思。

- 【請求 1】那我們可以來談談以後怎麼處理會比較好嗎？
- 【請求 2】這一次就由老師來撿，下次你可以一起幫忙嗎？

【情境二】黃建彰說：「王大為明明就離垃圾比較近，為什麼不叫他撿？為什麼每次都叫我？」

自己	對方
想法 學生太不懂相互幫忙的道理，自私，平時沒教好。	想法 老師太不公平了，要幫忙做事也要有一定原則喔，人善被人欺嗎？
感受 生氣 尷尬 失望 傷心	感受 生氣 委屈
需要 尊重 秩序 角色成功	需要 公平

建議對話

- 【觀察】你聽到老師叫你撿飲料杯，【感受】你很高興，覺得很委屈，你認為既然不知道是誰丟的，那就應該由最近的人來撿才比較公平，是這樣嗎？【需要】你希望受到公平的對待，是嗎？【觀察】老師聽到你拒絕，【感受】老師感覺到有點傷心和失望，【需要】因為老師很希望大家可以主動地幫忙來維護教室，我們就像家人一樣，不必太多硬性規定。【請求】那我們可以來談談以後怎麼處理會比較好嗎？

討論

- 有老師建議這種說法：「建彰，難道你不知道老師為什麼叫你撿嗎？因為我一向是叫全班最帥的撿，不叫你叫誰啊！」
- 雖然語帶幽默，可以化解當下的尷尬，但言下之意，若你不撿就是承認自己不帥，會讓建彰陷於兩難的情境，無法選擇，其實就是一種脅迫、命令。而且其他沒被叫的人，就不是帥哥了嗎？或不如建彰帥？這樣處理的結果，建彰的不滿情緒是被壓下去而非得到同理，老師也失去表白自己真正目的的機會。二人的關係並沒有得到連結。

【情境三】黃建彰臉臭臭，悶聲不語，基於老師的威權下，不服氣地把垃圾撿起來。

自己	對方
想法 他生我的氣了，我們平時的相互信任被破壞了。	想法 老師問都沒問我要不要做，就逼我做，人善被人欺嗎？看在她平常對我還不錯，勉為其難吧。
感受 尷尬 焦慮	感受 生氣 無奈 委屈
需要 角色成功 關係和諧 信任	需要 尊重 自主性

建議對話

- 【觀察】老師看到你去撿飲料杯的時候，臉上悶悶的，
【感受】感覺不太高興，是因為你不是很想要去撿，
但是又怕老師會不高興，所以不敢說不要，是這樣嗎？
【需要】你希望你有選擇的權利，你希望如果你選擇
不撿，老師也能尊重你，是嗎？但老師想告訴你，【觀
察】老師看到你願意幫忙去撿杯子時，【感受】老師
心裡感到很高興，【需要】因為你的幫忙，讓我們又
可以在乾淨的教室裡上課了，很謝謝你！

【情境四】黃建彰悶聲不語，但也完全不動。

自己	對方
想法 他生我的氣了，我們平時的相互信任被破壞了。	想法 老師問都沒問我要不要做，就逼我做，她不知道我很怕髒嗎？其他粗重事我可以幫忙，撿別人口水沾過的杯子，噁心死了。
感受 生氣 尷尬 焦慮	感受 生氣 噁心 嫌惡
需要 角色成功 關係和諧 信任	需要 自主 理解

建議對話

- 【觀察】老師請你去撿飲料杯的時候，老師看到你沒有任何反應，跟你平常很多事都主動幫忙不一樣。【感受】感覺你不太高興，又很為難，很猶豫要不要去撿。【需要】是因為你擔心什麼嗎？還是你會覺得很髒、很噁心？【請求】你願意跟老師說說看你的想法嗎？

【情境五】黃建彰轉頭對同學王大為說：「你看！她大姨媽又來了！」

自己	對方
想法 他居然對我人身攻擊，且這麼不尊重女性，讓我公然受辱，我們的性平教育都失敗了。	想法 老師問都沒問我要不要做，就逼我做，她既然惹我生氣，我也要氣氣她。
感受 生氣 尷尬 焦慮	感受 生氣 委屈 煩躁
需要 尊重 角色成功	需要 自主 尊重

建議對話

- 【觀察】建彰，聽你這麼說女性的生理現象，【感受】老師心裡很不舒服，【需要】因為你這樣的說法讓身為女性的老師覺得不受尊重！班上的女生聽到也會不舒服。【感受】但老師可以理解你可能是因為對於老

師請你撿杯子這件事感到生氣，我知道你只是在表達自己的情緒，【需要】你不想去處理不是你丟的杯子，你希望老師能尊重你有選擇的權利，是嗎？【請求】你可不可以換一種表達意見的方法，談談你對於撿杯子這件事的想法呢？

【動動腦】 單元 3. 同理式回應

Android
使用 AnswerMe 掃描這個 QR Code



電子書點選
<https://www.mariamumu.org/AnswerMe/Survey/Tag/sHaA6>

iPhone
以 Facebook, Line 或其他掃描器掃描這個 QR Code 直接啟動網頁練習作答。



案例二：親師衝突對話

- 事件：某國中舉辦校內國語演說比賽，獲得第一名的同學將代表學校參加市長盃語文競賽。曾欣宜參加校內國語演說比賽獲得第二名，身為高中老師

【工具箱】秘訣

1. 先了解對方想法、感受、需要。
2. 特別要注意五種常見需要：肯定欣賞、歸屬接納、自主決定、地位平等、角色成功，並進而能同理。
3. 再以觀察、感受、需要、請求四元素進行轉譯與對話。

的媽媽抗議學校評審不公，因為曾欣宜前兩年都是第一名，而今年得第一名的王雅婷正是該校老師的孩子，而且王雅婷七、八年級最好的成績也都只有二、三名而已，從沒得過第一名。曾欣宜的媽媽因此到校主張比賽過程根本就是黑箱作業，要求學校必須重新再比賽一次。

家長：曾媽媽（黃美惠，即曾欣宜的媽媽）訴求：

欣宜七、八年級都是第一名，怎麼可能今年會掉到第二名。她爸爸對比賽的結果也是很懷疑，但因為他是派出所的所長，不好意思出面，免得讓人家覺得我們是在施壓。我們就覺得一切都要公平競爭，要憑實力，怎麼可以因為我們欣宜前兩年都是第一名，今年就要將第一名讓給別人。比賽也沒有錄影，要給誰第一名就給誰第一名，早就內定好了。

◆ 問題討論：老師面對以下狀況時，如何以善意溝通方式與家長對話？

【情境一】曾媽媽說：「我們家欣宜的成績是大家都知道的，這次比賽故意沒有錄影，根本就是在作假！比賽就是要公平，怎麼可以內定，學校這種內定的作法怎麼為人師表教學生？」

想法

懷疑學校，擔心女兒輸給別人，在親友前沒面子，期待（完美女兒形象）落空，看到女兒哭，傷心難過，不知所措，懷疑學校比賽的公正性，心疼女兒因比賽成績受挫而難過。

感受

生氣 挫折 羞辱 失落 焦慮不安 心疼 憤怒

需要

正直 肯定欣賞 榮譽 角色成功 成就 表達愛

建議對話

- **【觀察】**我看到你很重視這件事，馬上到學校來關心，
【感受】感覺到你很生氣、很難過，**【需要】**你很想心疼欣宜所遭受的打擊，同時你對教育人員有很高的期許，很重視學校比賽的公正性，是這樣嗎？**【指出共同需要】**你所在意的是對欣宜情緒的影響和比賽的公正性，這兩點也是學校十分重視的，我們也努力這樣做。**【請求】**是不是可以邀請媽媽幫我們一起看一下我們的比賽評比方式呢？也請你告訴我們，欣宜在家時情緒上有什麼變化，讓我們一起來幫忙她。

【情境二】曾媽媽說：「不要以為是學校老師的小孩就可以為所欲為！你們難道不知道我先生是做什麼的嗎？」

想法

覺得被特權欺壓（被排擠），希望學校知道自己很有權力，社會地位高，不是可以隨便讓人欺負的。

感受

憤怒 羞辱 委屈 不安全

需要

尊重 肯定 安全感 認同與歸屬感 平等對待 支持

建議對話

- 【觀察】欣宜一直表現很優秀，是學校的光榮，兩位對欣宜的用心栽培，也是大家有目共睹的（肯定，角色成功）。【感受】我知道爸爸和媽媽對於欣宜這一次比賽的結果感到很意外、挫折和心疼。【需要】你們很重視比賽的公正性，不應該有任何人靠特權或關係而得獎。【指出共同需要】這也是我們向來要求的，不能讓任何特權介入，從這幾年學校獲獎的同學來看，不一定都有什麼特殊背景（平等）。平時我們也儘量對欣宜以及所有努力的學生，提供各種資源跟機會（平等），譬如經常舉辦這類型的比賽，讓他們可以更卓越。雖然欣宜這次以些微之差落敗，但她傑出的表現，是現場老師和同學共同肯定的（肯定）。【請求】往後我們還會有不同的競賽機會，是否請你們繼續鼓勵欣宜參加，增加她的經驗與實力，替你們也替學校爭取榮耀（歸屬）。

【情境三】曾媽媽說：「如果今天不好好處理這件事，我就找媒體記者來，讓大家看看一個學校怎麼黑箱作業！」

想法

懷疑學校黑箱作業，認為被欺騙，想要找一個公道。

感受

焦慮不安 委屈 憤怒 不捨 心疼

需要

正直 自主性 尊重 公正 認同 理解

建議對話

- 【觀察】我看到你很重視這件事，馬上到學校來關心，
- 【感受】感覺得出來你很生氣，很難過及不捨，【需要】
- 你希望了解學校評審的標準，確保它是公平的，是嗎？
- 【請求】我們完全認同曾媽媽你的理念，我們也很樂意與曾媽媽一起來了解這件事，你是否考慮邀請大家認可的公正人士，一起來檢視這些標準與比賽的過程呢？

【情境四】曾媽媽說：「你知道欣宜在家裡有多難過嗎！她一直以來花了多少時間練習，竟然因為你們這些大人的黑箱作業傷害了小孩子的心。」

想法

看到女兒哭，傷心難過，不知所措，又很擔心與不捨。

感受

難過 焦慮 無力 不捨 心疼 不甘心

需要

表達愛 保護 角色成功 肯定 理解 支持

建議對話

- 【觀察】我看到你特別注意到欣宜的情緒，我可以體會妳很愛她，很關心她。（肯定、角色成功）【感受】看得出來妳很難過，也很心疼女兒，【需要】你很在乎欣宜的努力被看見、被肯定，妳希望欣宜能快樂地成長。其實這一路來欣宜與很多參賽的同學，都十分投入，認真地練習，這麼懂事，肯上進（肯定），我們當老師的都感到很欣慰。（歸屬）很可惜這次欣宜沒有得第一名，雖然勝敗是平常的事，但我們也很心疼她的難過。【請求】我們如何一起來協助她度過這樣的心情呢？

【情境五】曾媽媽說：「沒辦法參加市長盃語文競賽，你知道對欣宜的前途影響多大嗎？大學申請就少了一項成績了，上不了臺大我要找誰算帳？」

想法

擔心女兒輸給別人，上不了臺大，在親友前沒面子，期待（完美女兒形象）落空。

感受

生氣 挫折 羞辱 失落 焦慮 擔憂 惶恐

需要

肯定 榮譽 成就 安全感 表達愛 榮譽 支持

建議對話

- 【觀察】【感受】從你對這件事的生氣、焦慮，擔心影響欣宜申請大學，我可以體會到媽媽的用心與付出。
【需要】長期以來你給孩子各種機會，陪孩子參加各種比賽，為她升學做最好的準備。這次比賽的成績雖然不如預料，但絲毫不減損欣宜的優秀。能夠教到欣宜這樣優秀的學生，身為老師的我也深深感到光榮與欣慰。（肯定、角色成功）【指出共同需要】其實，學校每年都會安排許多校內外的比賽，讓有能力的孩子充分發揮，欣宜還會有很多機會。【請求】欣宜目前是國三，未來還有高中階段，我們一起來研究還有那些對欣宜有利的競賽，陪伴她迎接高中的挑戰，好不好？

【動動腦】單元 4. 雙向同理協調

Android

使用 AnswerMe 掃描這個 QR Code



電子書點選

<https://www.mar.iamumu.org/AnswerMe/Survey/Tag/BNvmvt>

iPhone

以 Facebook, Line 或其他掃描器掃描這個 QR Code 直接啟動網頁練習作答。



8.3 | 對話圈

遠古時代，當夜晚來臨時，人類燒著柴火，大家圍圈而坐，共同分享著柴火的光與熱。圓圈是一種人與人亙古不變的連結方式，而現今修復式正義所運用的對話圈 (Dialogue Circle) 則可溯源自於北美洲原住民部落一種稱為談話圈 (talking circle) 的傳統，也就是大家坐在一起，圍成一個圓圈，一起討論部落裡的一些重大議題。圓圈象徵平等、象徵包容、象徵連結、象徵整合。所有的參與者圍著圓圈而坐，在座位上沒有尊卑貴賤之分，展現平等的意涵；圓圈把每一個人的立場與見解都接納進來與包容起來，人與人之間透過圓圈彼此相依相連，彼此的心靈和關係也經由圓圈的對話而獲得修復與整合。

對話圈不僅適用於各種需要溝通的場域，也非常適合應用在校園裡。在各國校園所實施的對話圈有不同名稱，如和

平圈 (peace circle)、修復圈 (restorative circle) 等。但對話圈用途很廣，不一定用在衝突之修復，故本書採最廣義之名稱一對話圈。從功能上來說，校園的對話圈大致上可約略分為兩種：一是建立與維持人際關係，二是修復與重建人際關係。

表 8.3-1 對話圈功能類型

建立與維持人際關係	修復與重建人際關係
<ul style="list-style-type: none">• 低風險 (low-risk) 的主題 (例如：興趣、飲食、顏色、偶像、寵物、課外活動、電視節目、願望、班規、校規、模範生選舉、戶外教育、表演、心得分享、真情告白、各類議題討論等等。)• 好玩、輕鬆，回答時不需要顧慮太多。• 發展積極聆聽的技巧、探索情感與需要、培養自尊與同理心。	<ul style="list-style-type: none">• 高風險 (high-risk) 的主題 (例如：遲到、嘲笑、惡作劇、排擠、辱罵、打架、作弊、偷竊、勒索、破壞公物、霸凌、抽菸、吸毒等等。)• 需要較多的思考、顧慮比較多，可能需要較多的勇氣，較不容易回答。• 在發展積極聆聽的技巧、探索情感與需要、培養自尊與同理心的基礎上，解決問題與衝突。

每一次的對話圈，都會有一個主題或是一個目的。對話圈的主題內容有低風險的，也有高風險的。像是興趣這個主題，它的風險性就會比偷竊這個主題來得低，因為一提到興趣，幾乎每一個人都能夠很快地想到要說什麼，很容易回答，不會有太多的顧慮，不太需要去擔心別人會怎麼想或是

擔心說了之後會有什麼後果，也就是說這個主題是較安全的。而對於高風險的主題，同學就需要較多的思考，甚至需要勇氣才能說出自己的感受與想法。不過，有時候同一個主題也有可能既是低風險也是高風險。舉例來說，霸凌這個主題若是以一個議題來探討，請同學說說對霸凌的看法與如何預防霸凌，那麼霸凌這個主題就比較屬於是低風險的，而若是用來探討或回應一個已經具體發生的霸凌事件，那麼霸凌這個主題就屬於高風險了。

除此之外，主題的風險性有時候是無法單從字面上的意思來判定的，它還需要考量到這個主題的脈絡性。舉例來說，顏色可能會是個低風險的主題，若是問小學生他最喜歡的顏色是什麼，幾乎每個人都可以不假思索地說出自己最喜歡的顏色。但若是問身在紐約的高中生或大學生，顏色就有可能會是個非常高風險的議題，因為當你說你喜歡黑色或喜歡白色的時候，你很可能被認為是種族歧視。另一個例子是，渡假可能會是個低風險的主題，尤其是在暑假或寒假過後詢問同學們去了哪裡渡假。但倘若班上的同學大部分都來自較弱勢的家庭，很多人放假的時候什麼地方也沒去，甚至還需要在家幫忙照顧弟妹或料理家務等，那麼渡假這個主題就會讓許多人覺得不自在，甚至排斥。因此，促進者需要時時依據學生所處的環境與學生的實際狀況來評估主題的風險

性，這樣才能創造出一個安全的對話圈。

另一方面，對話圈的主題內容有時候可能無法以二分法來歸類為建立與維持人際關係或是修復與重建人際關係，它有可能是兩者兼具，像是探討與解決同學感到困擾但未被正視過的議題。例如：綜合課本是我們自己花錢買的，為什麼學期末我們不能自己帶回家，要回收留給學弟妹們使用？圖書室的書已經很多人看過了，又不是新的，為什麼遺失要照價賠償？或是探討與解決同學課業的問題與人際衝突。例如：有同學作業的完成度過低，影響到班級其他活動的進行，進而造成人際關係的衝突。

【工具箱】應用情境

- 班規建立
- 學習目標
- 考完舒壓
- 競賽前後
- 哀悼事件
- 違規事件
- 衝突事件
- 霸凌事件
- 主題教育（如毒品）

透過對話圈，老師可以學習到：

- ◆ 流暢地轉換老師與促進者的角色。
- ◆ 透過一系列的提問來建立同學間的信任感、強化關係，與解決問題與衝突。
- ◆ 以修復式的對話來營造和諧的班級與友善的校園。

學生可以學習到：

- ◆ 理解與尊重民主機制的精神與運作方式。
- ◆ 發展社會與情緒技能、發展同理心，以及和同學建立起支

持性的連結。

- ◆ 以和平的方式來解決問題與衝突。

對話圈的要素：

普拉尼斯 (Pranis, 2005) 對談話圈的運作歸納出了五大要素：儀式 (ceremony)、發言信物 (a talking piece)、促進者 (a facilitator)、指引 (guidelines)，以及共識的決定 (consensus decision-making)。因此，我們也可以把這些要素應用在校園的對話圈上。

- **儀式**：對話圈進行前會有個開場白來歡迎大家的參與，此開場白是為了營造一個正向的氣氛，讓大家在彼此尊重的前提下建立互信。有時候促進者會請大家閉上眼睛，慢慢深呼吸，讓大家的思緒緩緩沉澱，以帮助大家更容易進入表達與聆聽的狀態。在對話圈結束前也會有個結語來感謝大家的參與和付出，或是進一步表達祝福。

【工具箱】促進者任務與守則

- 說明主題與目的。
- 時間控制。
- 說明或重申對話圈指引。
- 適時提問、澄清、提醒。
- 立場中立，不預設或引導特定結論。
- 整理團體共識、結論。
- 若有人有明顯情緒反應或欲言又止，可事後安排個別談話。

- **發言信物**：發言信物就是類似於北美洲原住民文化裡的說話棒 (talking stick)，指的是一個可以拿在手上或握在手裡的東西。它可以是一顆球、一根羽毛、一根棒子、一顆石頭、一個小玩偶，或其他物品。發言信物是公平、安全、秩序，與能量的象徵，發言信物的傳遞代表著對話圈裡頭的每一個人人都擁有相等的發言機會與參與責任。由於一次只能有一個人開口說話，因此可以避開唇槍舌戰或你來我往的爭論，同時大家可以利用等待發言的這段時間來安靜聆聽與思考彼此的發言。除此之外，當手上握有發言信物時，說話不被打擾，發言者無形中會感受到一種力量與安全感，尤其對比較安靜或害羞的同學來說，他會比較容易放鬆，比較容易把話說出來。
- **促進者**：促進者是促進對話圈順利運作的人。他必須盡可能營造安全的環境與氣氛，讓大家能夠真誠地分享自己的感受與想法。促進者是對話圈的一員，而不是一個權威的角色，因此他全程與同學們圍圈而坐。對話圈若著重在建立與維持人際關係時，則促進者也可以分享自己的感受與想法；若著重在修復與重建人際關係時，則促進者需要避免表達自己的感受與觀點，以免學生受到促進者的影響而有所顧慮，導致無法真誠自由地表達自我。與同學們不同的是，促進者若手上沒有發言信物也

能夠發言，因為他可能需要適時提問、澄清、提醒。促進者可以依情況協助話題的轉換，但不控制議題，不引導大家做出特定的結論。必要時促進者可以打斷、暫時終止，或結束對話圈的進行。

- **指引：**指引的目的是為了營造一個能夠讓大家有安全感的集體空間。指引並非是硬性的規則，而是柔性的叮嚀。它的功用是提醒大家誠懇發言、專心聆聽、相互尊重、不插話、不評判、保密，以及遵守共識與承諾。例如，為避免發言時間被少數人佔據，促進者可以先跟大家說明若發言時間超過，促進者會以手勢來示意。事先說明規則的用意是為了避免發言者因突然被打斷發言而感到不被尊重，同時也是為了確保每一個人的發言機會與時間。當然，這個手勢可以事

【工具箱】對話圈指引（公約）範例

- 我知道對話圈是為了凝聚同學的關係。
- 我拿到發言信物才發言。
- 我真誠、誠實地講真話。
- 我專心並尊重別人講話，不評論別人的意見。
- 我不罵人，不講粗魯的話。
- 我知道參與很重要，但仍然可以選擇不說話。
- 我遵守講話時間，以免佔用別人的時間。

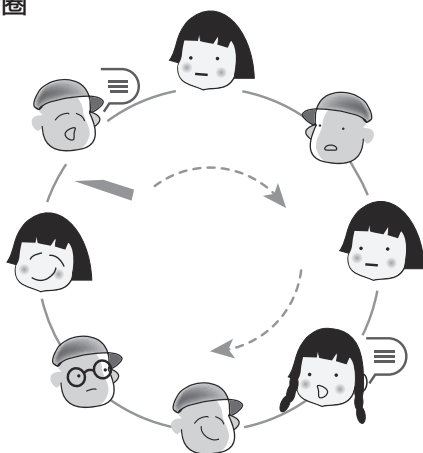
先透過大家的討論來決定，讓大家決定一個會讓人感到被尊重的手勢。

- **共識的決定：**並不是所有的對話圈進行到最後都會做出個決定，但是若參與者共同做出一個決定，那麼這個決定會是考量過彼此的需要與利益後所產生的共識，而且大家也願意為這個共識付出心力。

對話圈的型式：

對話圈可以有許多種型式，以下僅介紹最常見的三種：

圖 8.3-1 基本型對話圈



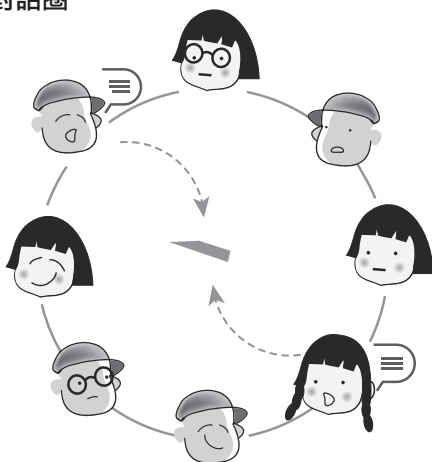
基本型 (basic circle)

大家圍成一個圓圈而坐，面向圓圈的中央。發言信物依順時鐘或逆時鐘的單一方向傳遞。

爆米花型 (popcorn circle)

大家圍成一個圓圈而坐，面向圓圈的中央。發言信物並沒有按照一定的順序來傳遞，而是放在圓圈的中央，想要發言的人才拿起發言信物，發言完畢後可以直接傳給舉手示意的人，或是放回中央，想要發言的人再去拿。

圖 8.3-2 爆米花型對話圈



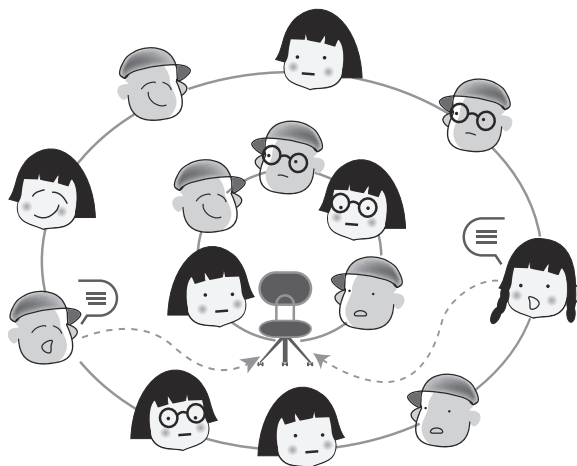
魚缸 (fishbowl)

大家圍成一個圓圈而坐，面向圓圈的中央。促進者邀請四到六位與主題相關的同學或有意願的同學坐到圓圈的裡面來，形成一個內圈，並在內圈擺放一張空椅子，而促進者的座位一樣維持在外圈。進行的方式是，由內圈中的一位同學述說自己想要與大家分享或討論的議題或事件，述說完畢後，再由內圈的同學依序或不依序給予回饋，因為內圈的人數少，所以只要大家有秩序發言，也可以不使用發言信物。

當內圈在發言時，外圈必須安靜聆聽，等內圈發言完畢後，外圈同學若想要發言，那麼他就可以起身走向內圈，坐在空椅子上給予當事人回饋，發言完畢後便回到自己在外圈的座位，讓下一位外圈的同學可以坐到內圈來發言。當外圈已經不再有人想要發言時，內圈的人重新把椅子移到外圈，回復成原本的一個圓圈，進行最後分享與總結。

每一種型式的對話圈都有它的優點，促進者可以衡量主題的性質、時間與空間等因素來決定使用哪一種對話圈。

圖 8.3-3 魚缸型對話圈



對話圈的進行方式：

- ◆ 促進者可以利用早上的導師時間、任何一堂課的剛開始、下課前、午休時間、課堂中、放學之前的時間或任何其他

適當的機會來進行對話圈。

- ◆ 對話圈是一種特別的對話方式，因此圓圈的形狀很重要，因為具體的座位安排影響著個人與團體的心理氛圍。如果可能的話，盡可能讓同學們圍成一個圓圈來坐，讓每一人都可以看見每一個人，讓同學們感受到他們被看見，他們的聲音被聽見。若空間上有困難，也盡可能讓大家可以最大程度上看見彼此。
- ◆ 開場：促進者以正向、放鬆的語氣來說明對話圈的主題、目的、進行的方式與規則。
- ◆ 開場後第一輪的提問：促進者可以先了解與確認同學們的起始狀態 (check-in)，像是詢問同學們今天的心情如何？促進者在將發言信物傳遞出去之前可以先說明會從哪一個方向開始傳遞，讓大家可以約略估計什麼時候會輪到自己發言，同學們心裡有個底，就可以減少焦慮。
- ◆ 促進者請大家以一個詞或一句話來回答第一輪的問題（今天的心情如何？）並由自己先示範回答，讓大家知道進行的方式。簡短回答的用意是為了先讓每個人都有開口說話的機會，不會因為有人先發表了長篇大論而讓比較沒有信心的同學不敢說話，也不會因為有人滔滔不絕而讓其他人等得不耐煩。
- ◆ 接到發言信物的同學依序說出一個詞或一句話來表達自己的感受或想法。
- ◆ 第一輪結束後，促進者即依對話圈的主題或目的從較低風

險的提問來切入主題，拿到發言信物的同學開始用句子來表達，接著促進者在安全的範圍內逐步增高提問的風險度。

- ◆ 沈默需要獲得尊重。如果有人不想說話或是還沒有準備好要說什麼，他只要把發言信物傳給下一位即可。或是促進者可以說等一下再回到他這邊，讓他可以保留發言的機會，若是他仍然不想說話，促進者可以詢問他是否想要找誰幫忙。
- ◆ 過程中，若有同學忍不住想要插話、反駁、澄清或附和，促進者需要適時強調每一個人都會有發言的機會，提醒大家尊重他人的發言，不對他人的發言做評判。
- ◆ 對話圈的最後一輪，促進者可以進行同學們結束狀態的解與確認 (check-out)，像是詢問同學們今天學到了什麼或是現在的心情如何？若時間有限，為確保每一個人都有發言的機會，促進者可以請大家以簡短的一個詞或一句話來回答。最後，促進者做總結，並對同學們的分享與付出表達感謝。

對話圈的提問設計

對話圈的主題有低風險的，也有高風險的；同樣的，對話圈的提問內容也有高低風險之別。如果一個提問是能夠讓大家都很容易回答的，不需要考慮太多的，那麼這就是一個

相對低風險的提問，反之即是相對高風險的提問。設計提問時需要從較低風險的問題開始，先讓大家有信心、有安全感，然後再慢慢逐步提高問題的風險度。接下來，我們就以三個案例來說明提問的設計。

對話圈案例一

學校每週都會推動一個品德教育中心德目，而「正義」正是各校常見的中心德目之一。除了在學生朝會宣導或是在布告欄張貼中心德目及其實踐條規外，老師也可以利用對話圈來帶領同學們探討「正義」。

以下是二年級小朋友的真實分享，供老師參考：

聽到「正義」這兩個字，你會想到什麼呢？為什麼？

超人，打敗邪惡。

蝙蝠俠，可以把壞人打得落花流水。

正義使者，維護社會的安全。

英雄，很勇敢，會幫助弱小。

警察，逮捕小偷、保護無辜的人民；出車禍，警察可以解決；教導過馬路。

消防局，大樓失火去救火。

魔法師，可以用魔咒知道壞人在哪裡，還有小偷搭直升機逃走，魔法師可以用魔法把直升機打下來。

神明，可以趕走魔鬼，可以保護我們。

父母，因為爸爸媽媽會保護我們。(另位同學立刻補充：不只父母吧，是我們自己保護自己，是我們保護爸爸媽媽。)

忍者，很敢戰鬥，不會逃避；很強，可以打敗壞人。

圓桌武士，在英國的時候曾經打敗一個大家都很害怕的敵人，可是沒有把他打死。(老師問：為什麼沒有把他打死呢？學生答：因為不希望看到有人受傷，就算是敵人也一樣。)

打人，要打壞人，不能打好人。

跆拳道，防身，要是有人要攻擊你的時候，你可以防禦自己。

王子，因為王子能打敗巫婆，救公主。

公主，因為公主很善良，可以救助那些沒有錢的人。

士兵，可以打敗壞人，保護居民。

戰爭，為了保家衛國。

低年級小朋友對正義已有基本的認識，主要是保護、勇敢、幫助、救助、教導、打敗壞人或敵人、解決問題等。其中有關圓桌武士打敗敵人，但又不希望敵人受傷的發言對低年級的同學來說，是一個伸展跳躍學習的機會，老師可以再進一步引導小朋友探討敵人或壞人的角色與立場，藉此促進同理心的培養。另外，有關「是我們自己保護自己，是我們保護爸爸媽媽。」的發言也是老師進一步了解學生家庭狀況的重要線索。

- **後續討論：**接著可以再與小朋友討論班上與正義有關的事情是什麼？如何維護班上的正義？

以下是五年級小朋友有關正義的討論的真實分享：

1. 什麼是正義？

- 幫助人家。
- 路見不平，拔刀相助。
- 幫助弱小。
- 朋友有難，兩肋插刀。
- 不會拖累人家，自己做錯事不會怪別人。
- 把壞人關起來，讓他好好反省，以後才不會做壞事。

2. 什麼樣的人需要幫助？

- 有困難的人，有些事情都解決不了，需要幫忙的人。
- 可憐的人，像乞丐。
- 壞人。

3. 如何幫助壞人？

- 提醒他做錯事了，希望他改過，避免越來越嚴重。
- 鼓勵他去自首，避免一錯再錯。
- 問他為什麼做壞事，了解他有什麼困難的情況，然後幫助他。

4. 什麼是修復？

- 修理、維修。
- 感情修復，破鏡重圓。
- 復原。
- 把東西恢復成原狀。

5. 什麼是修復式正義？

- 就是把正義復原。
- 就像萬能的機器人要維修。(老師問：萬能的機器人跟正義有什麼樣的關係呢？學生答：正義是好的事情都做得得到，就像是萬能的機器人，就是服務人。)

- 正義用錯地方，然後把它修復過來。像是太雞婆、太過火，本來要維護正義，可是太過火了。
- 正義有好的，比如說用勸導的，沒有動手，用講的；有不好的，比如太過火，把小事搞成大事。勸導不要太過火。
- 壞人去教訓正義，因為每次做壞事的時候都被阻止，不爽很久了。
- 就是把不正義修復成正義。(老師問：什麼是不正義？學生說了許多有關自己、同學，以及家人不愉快的經驗與遭遇。)

6. 要怎麼樣才能把不正義修復成正義？

- 跟他好好講，叫他不要再做不正義的事情。修復就是先給他一次機會，如果再犯就不要原諒他了。
- 至少要先保護自己，一定要讓他知道不能再犯錯。
- 要他想辦法補我們，彌補我們。想辦法讓他開心或送他比較好玩或好吃的東西。
- 帶他出去玩一玩、給他驚喜。

以上提問可以拓展同學們對正義的認知，了解到正

義可以是幫助別人、勇於認錯、透過處罰來讓壞人反省；除此之外，同學們也進一步了解到每一個人都需要正義，每一個人都值得被以正義的方式來對待，就算是壞人也一樣。當把正義與修復兩個概念連結在一起的時候，同學們聯想到不過火、給人改過的機會、保護自己、彌補等。透過這樣的引導提問，同學們對修復式正義已經有了初步的思考與理解。

- **後續討論：**接著可以再與同學討論，過去有沒有看過身邊有人做錯事？別人如何處理？他有沒有機會補救？若是你是那犯錯的人，你希望如何處理？如何補救？

對話圈案例二

（人名、案例皆為杜撰）

七年四班的趙立璋同學中午掃完外庭回到教室後，發現他的熊大造型零錢包從自己的抽屜裡消失不見了，那個零錢包是過年趙立璋跟媽媽去韓國遊玩時買的。沒有人知道錢包是被誰偷走的，同學們之間開始相互猜疑。

若偷竊事件中有明確的行為人與相對人，那麼雙方之

間的修復式對話會有助於彼此的相互理解與關係的修復。若事件中沒有明確的行為人，那麼我們可以嘗試以對話圈來探討這個事件。促進者設計一系列由低風險到高風險的提問，透過這些提問來幫助同學們正視這個問題，探索感受，並強調行為所造成的影響。

提問一：你有找東西的經驗嗎？你曾經找過什麼東西呢？

提問二：找東西的心情是怎麼樣的呢？

提問三：如果你心愛的東西不見了，你的感受會怎麼樣呢？

提問四：如果你心愛的東西不見了，對你會有什麼影響？還有誰受到影響？受到什麼影響？

提問五：東西要怎麼保管才不會弄丟呢？

幾乎每一個人都有過找東西的經驗，像是找眼鏡、找襪子、找鑰匙、找玩具等等，所以第一個提問會是一個相對容易回答的問題，答案可能很多樣，也就是低風險的問題。第二個提問開始探索找東西的心情，同學的回答有可能是著急、好玩、不開心、討厭、有趣、刺激等等，各種正向與負向的情緒都有。第三個提問，促進者將這樣東西聚焦在心愛的東西上，引導同學說出若心愛的東西不見了他的感受是如

何。第四個提問，促進者進一步引導同學擴大思考，心愛的東西不見了，除了自己受到影響外，還有誰會受到影響，受到什麼影響。最後一個提問，促進者邀請同學思考東西要如何保管才不會弄丟。

這個對話圈的目的並不是要找出誰是偷走東西的人，而是希望透過這些提問讓行為人可以聽到同學的感受，使他可以理解到他的行為可能會對同學造成什麼影響；其中也會輪到可能的行為人要說說他自己的感受。聆聽別人的感受，並且說出自己的感受，這個過程能夠促進行為人反思他自己的行為。反思的結果，行為人有可能會感到懊悔與慚愧，並且很可能以後不會再犯了。

由於沒有明確的行為人，受害者的某些需要就無法透過對話圈來獲得滿足，像是他無法知道為什麼人家要偷他的東西，他無法知道他的東西去哪裡了，或是有沒有可能再找回來，他無法獲得道歉與彌補等等；但是對話圈對受害者仍然具有重大的意義，那就是他有機會說出自己的感受，他的情感獲得理解、獲得支持，而且他知道如何避免東西再次被偷了。

對全班同學來說，這個過程也是有意義的，因為大家有機會可以表達這個事件對自己以及其他同學所造成的影響，可以說出對同學的關心、對自己被懷疑的心情、對偷竊行為的感受等等，以及大家透過這個機會也更加知道如何保管好自己的東西了。

剛剛提過，這個對話圈的目的並不是要找出誰是行為人，所以不會有「請大家說說看你覺得哪一位同學很可疑？」這樣的提問，因為這樣的提問會強化彼此的猜疑，會讓行為人感到莫大的驚恐，會讓知情者陷於說與不說的兩難；有針對性的提問容易讓人產生威脅感，一旦同學心裡感到不安全，他就可能表現出帶有攻擊性的言行或冷漠、退縮、不配合，以上各種情況已經背離對話圈的精神了。然而，就算對話圈的目的不是要找出行為人，行為人也有可能會在對話圈的過程中感到悔悟，並且當場承認，雖然當場承認的機率可說是不大，但如果發生了，促進者如何以正向包容的態度來引導大家面對這樣的情況？或是行為人心裡想要承認並將東西歸還，但卻沒有勇氣當著大家的面承認，那麼促進者可以提供什麼樣的安全管道，讓行為人有機會將東西歸還，同時又能照顧到他的顏面與尊嚴？面對較高風險的對話圈，促進者尤其需要事先設想一些可能發生的狀況並擬

好一些對策。至於「趙立瑋的零錢包不見了，你有什麼樣的感受呢？」這樣有針對性的提問是否合適，促進者就得依據平日對班上同學間互動情形的掌握來拿捏了，因為若趙立瑋平常人緣不太好，同學的回答有可能會是他自己活該，或其他落井下石的話語，讓趙立瑋受到二次傷害；但若趙立瑋平常人緣很好，同學的回答可能就會有很多的安慰與打氣，讓趙立瑋備感溫暖。

對話圈案例三

（人名、案例皆為杜撰）

第三節下課時間，六年二班的同學陸陸續續往音樂教室的方向走去。林詩媗、賴珮瑜與蔡巧如三人有說有笑地走著，突然間，王宏嘉以迅雷不及掩耳的速度走到林詩媗的背後，冷不防地拉起林詩媗運動服下的內衣肩帶，再把肩帶快速彈回去，林詩媗大叫。看到這樣的情形，王宏嘉身旁的一群男生哄堂大笑。林詩媗追著王宏嘉跑，但是王宏嘉跑得太快了，林詩媗追不到。進了教室，林詩媗就趴在桌上痛哭哭了。

「各位同學，老師想利用一些時間來談談剛剛下課發生的事情。現在就請大家移動桌椅，排成我們對話圈的座位。」

我們不是要來追究誰做錯了事，而是要來了解發生了什麼事，誰受到了影響，以及我們可以怎麼樣來負起責任，彌補傷害。

讓老師再次提醒大家，老師會讓每一個人都有發言的機會。尊重每一個人的發言，一次一個人說話。好，那我們現在就開始。」

【工具箱】狀況因應

- 受傷害同學若情緒仍未平復不願講話，可以跳過，並保證待其覺得可以講話時，再發言即可。
- 同學的提議若太不可行、甚至離題時，可以請後面發言的同學說說對前面這個意見的看法。
- 出現攻擊性之言詞或提議時，促進者可以運用善意溝通，請他說出其感受與需要（在意的事），加以轉換，以免造成激化對立（前面 APP 有練習題）。
- 當提到修補傷害時，提醒同學要有具體的人、事、時、地、物，才容易執行。最後詢問雙方是否能接受。

- 提問一：請大家先用一個詞來說說你現在的心情。
- 提問二：接下來請大家說說剛剛發生了什麼事？
- 提問三：你當時有什麼想法？
- 提問四：你的感受怎麼樣？有誰受到這件事情的影響？受到什麼影響？
- 提問五：我們要怎麼做才能彌補傷害？怎麼做才能避

免類似的情況再次發生？

- 提問六：最後請大家說說你現在的感受或心情。

（第三輪與第四輪的提問主要是探討事件所造成的影響，提問的順序可依實際情況來互調，提問的句子也可以拆開成更多獨立的句子來問。第五輪若有同學提出不可行或對受害者或行為人不友善或傷害性的方案，促進者還是可以加以澄清其想法與理由，或請後面的同學說說對意見的看法。）

由於這是具體的事件，行為人、受害人及全班都參與，故能產生具體之共識協議是此次對話圈可以期待的目標。所以最後，促進者依實際的對話結果來做總結，幫助同學們整理並確認接下來具體可行的做法，並感謝大家的參與和付出。

8.4 | 小型調解

校園中偶爾難免會發生一些比較嚴重的誤解與衝突，如第一時間沒有妥適處理好，家長知道後到學校投訴，又無法有效地溝通，這時就有可能會擴大衝擊跟影響的範圍。一般常見的處理：重申立場與規定、說明辯解、轉移責任等，通常效果不彰。家長可能繼續投訴到上級單位或直接訴諸媒體，或告到法院，造成學校跟老師很大的壓力跟困擾。這個時候，需要運用修復式正義與善意溝通的技巧，進行比較正式一點的小型修復會議。下面的兩個案例呈現如何運用「修復溝通四球」的技巧，調解衝突。但受限於文字，這裡只能提供基本觀念，若希望能更完整學習這些技巧，仍需要參加適當的訓練課程，特別是提供較多情境角色演練機會的實務操作課程。

【案例一】

（人名、案例皆為杜撰）

四年五班在上美勞課，老師分好每四名同學為一組，陳大華、黃小明、張玉芬和王申昌都在同一組，陳大華是組長，大家合做一個小木屋模型，小組順利在下課前完成，老師也打完分數。陳大華從美勞老師手上接回模型時，不經意地說如果房子能做得漂亮點，一定會更高分，張玉芬聽了很難過，黃小明和王申昌則責怪陳大華怎麼可以說這種話呢？陳大華大聲說：「我是組長，我說是就是，這房子做得太難看了。」黃小明和王申昌拉著張玉芬的手走開，說：「我們不要跟你同一組了！」陳大華也噙說：「我也不稀罕跟你們同組！」就不理他們，把小木屋模型放在自己的桌上，出去洗手，準備午餐。一會兒，陳大華回來發現，小木屋模型不在自己桌上了，被放到教室後面的工作櫃上！就氣呼呼地去拿回模型，回座時，小明發現了大叫，房子是我們做的，不是你做的，大華氣得就把房子拔下來摔在玉芬的桌上，張玉芬放聲大哭，黃小明和王申昌馬上過來和陳大華搶模型，三人大打出手！

議題 1：發生了什麼事？

- **李老師【觀察球】**：剛剛老師進來看到大華和小明在打架，玉芬在旁邊哭，能夠告訴我發生了什麼事嗎？

- **大華**（十分氣憤）：是他們偷了我的模型，我拿回來，他們過來搶，還打我！我的手都破皮了！
- 【工具箱】四球之運用秘訣**

 1. 先對雙方想法、感受、需要進行探討。
 2. 再協助雙方進行對話（以觀察、感受、需要）。
 3. 最後提出請求。
- **小明**（很焦急）：才不是呢！是大華先欺負玉芬，又破壞我們的模型，我們才會打起來的！我也有受傷！
 - **李老師【觀察球】**：慢慢來！先喝口水，我知道你們有很多話想跟老師說，一個一個來，不要急。玉芬，申昌，不要擔心，你們先說好嗎？告訴老師發生了什麼事？
 - **申昌**：我們剛剛上美勞課，我們四個人是同一組，大華是小組長，大家做完模型打完分數，本來是很高興的，但大華突然就說房子做得很難看，因為房子是玉芬做的，玉芬聽了很難過，我和小明不想讓玉芬難過，就罵大華說話很難聽。大華生氣了，就說他是組長，說了就算，我們三個很生氣，就決定要把大華踢掉，不再跟他同一組。但是大華自己把模型拿走，小明去把它拿回來，大華發現了，拔掉房子丟給玉芬，玉芬就大聲哭了，我和小明就去搶模型，是小明和大華打架，我沒有打……

議題 2：同理玉芬

- **李老師【同理球】**：玉芬，是這樣嗎？因為你很用心做房子，大華這樣說，你很難過？
- **玉芬（低頭）**：是啊！大華這麼大聲，又把房子拔掉丟在我桌上，全班都看到了，我好沒有面子。
- **李老師【觀察球】**：大華，你有沒有什麼想要說的？
- **大華**：我不是故意要讓玉芬沒面子的！因為我們這一組的分數比小玉那一組少了五分，我才想說如果房子漂亮一點就好了。是小明和申昌先兇我，我才故意說房子很難看！我去上廁所回來後，發現模型被拿走，我真的很生氣，因為是他們三個人說要我退出這小組，我是老師選的小組長，模型當然是我的！他們怎麼可以趁我不在偷走它呢？他們說房子是他們做的，我就把房子還給他們，剩下都是我做的！我不知道她為什麼會哭。
- **李老師【同理球】**：你想她在哭的時候有什麼感受呢？因為她在意的是什麼？
- **大華**：……我猜她好像有點生氣、難過、丟臉，我當大家面前嫌她做的房子模型很醜，她的心血都白費了，被否定了。
- **李老師【同理球】**：她覺得丟臉是因為她重視什麼？

她覺得心血白費而難過是因為她在意什麼？

- **大華**：她希望得到尊重和肯定，我們能看到她的用心和辛苦。
- **李老師【同理球】**：玉芬，大華說的符合妳的心情嗎？
- **玉芬**：嗯，我也很在乎我跟他們的友誼，好朋友不應該故意讓人家傷心。
- **李老師【同理球】**：聽起來，你已經知道自己傷了玉芬的心，你想跟玉芬說什麼嗎？
- **大華**：玉芬，對不起！我不是在罵你。我希望我們可以做得更好，不只班上第一，還想做到全年級最好。
- **李老師【修補球】**：玉芬，你願意接受大華道歉嗎？
- **玉芬**（點頭）

議題 3：同理每一個人，讓彼此理解

- **李老師【觀察球】**：小明，有想要說什麼嗎？
- **小明**：模型是小組的，我們三個人把大華踢掉，他也同意，模型就是我們三個人的，他怎麼可以自己一個人拿走呢？他把房子拔掉，模型都毀了，外面的籬笆和花園我和申昌也有幫忙做，也不是他一個人做的！

玉芬哭的時候，他都沒有道歉！

- **李老師【同理球】**：聽起來，你很生氣！你認為模型是你們三個人的，大華拿走它，又破壞它，對你們是很不尊重。加上玉芬哭，你可以感受到她的委屈和難過，你想幫她討公道？想讓大華道歉，是嗎？
- **小明**：對啊！
- **李老師**：申昌呢？你覺得模型是誰的？
- **申昌**：是我們三個的，我們把大華踢掉了。
- **李老師【同理球】**：大華當你被大家踢掉的時候有什麼感受呢？
- **大華**：我覺得好生氣，被他們排擠。
- **李老師【同理球】**：除了生氣，我猜你還會覺得沒面子、孤獨、挫折。因為你是組長，你希望自己做好這個角色，你的任務是要讓大家拿高分，贏得比賽。
- **大華**：對，他們都不了解我的苦心。
- **李老師【同理球】**：你需要他們的了解與尊重。
- **大華**：對。
- **李老師【同理球】**：我聽到的是，大華當組長的用心，需要你們的了解與尊重，當他被踢掉，他就很生氣地

認為模型是他的。而你們三個人覺得大華不尊重玉芬跟你們，你們也很生氣地認為模型是你們的。大家都是因為沒有被尊重，覺得自己的東西被拿走而生氣，打架是為了表達自己的情緒，並且為了要保護自己的東西，是嗎？

- **四個人**都點頭。
- **李老師**：你們想要知道，法律上認為模型是誰的？要怎麼處理嗎？
- **四個人**：想啊。
- **李老師**：這個模型是小組四個人共同完成的，所以這個模型的所有權就屬於小組的財產，是四個人共有的。如果小組要結束了，要處理小組的財產，要怎麼分配，是要大家共同商量決定，不是小組長的，也不是你們三個人的！
- **小明**：那如果大家沒有辦法決定？
- **李老師**：有法院啊！可以請求法院判決，法院會用公平的方法處理。
- **大華**：那我們談不成，是要告訴老師幫忙處理是嗎？
- **李老師**：這是個很好的方法！老師是可以幫你們協調，把話說清楚！

議題 4：影響了誰？

- **李老師【影響球】**：大家覺得今天這個事件的影響是什麼？
- **大華**（伸舌頭）：知道要怎麼分財產！（四個人都笑了）
- **李老師【影響球】**：對你們自己和彼此間又有什麼影響呢？
- **大華**：讓我們生氣打架，好朋友關係破壞了。
- **小明**：模型毀了，連一張照片都沒留下，好可惜。
- **李老師【影響球】**：其他人呢？班上同學有沒有被影響到呢？
- **小明**：同學會笑我們，一點小事也打架，像野蠻人。
- **玉芬**：我都不知道要怎麼跟同學說明白！
- **大華**：我自己是班長，還帶頭打架，以後怎麼管班上秩序呀。

議題 5：如何修補？

- **李老師【修補球】**：那我們可以怎麼做把事情變好呢？
- **大華**：我是班長，又是小組長，講話態度不好，讓大家生氣，又把模型弄壞，是我不對，房子我會負責修好！

- **申昌**：我們也有錯！沒把話講好……
- **玉芬**：是我太愛哭，小明他們才會緊張，以後我要學著用說的，不要用哭的。
- **小明**：我打人也不對，大華對不起！
- **李老師【修補球】**：看來，你們都彼此原諒了，不再生氣了，是嗎？大華有答應要把房子修好，大家要一起幫忙嗎？那怎麼跟同學說呢？
- **四個人（點頭）**：我們一起修。
- **大華**：我是班長，我來說，我要告訴大家我們四個人和好了，我們四個人手牽手跟大家說對不起，吵到大家。我做了不好的示範，請大家不要學我，有不同意見要用說的。
- **李老師**：你們覺得呢？
- **小明、申昌、玉芬（點頭）**：好。
- **李老師**：很好，你們先去吃飯吧！下午第一節課時，老師會先給你們五分鐘把事情說清楚！大華和小明記得去保健室擦藥喔！

【案例二】

（人名、案例皆為杜撰）

施凱翔是一年級的新生，吃營養午餐的速度比其他同學慢許多，常常放學鐘聲響了，還沒吃完午餐。某日中午打掃時間，老師將凱翔的桌椅搬到教室外的走廊，請他在走廊將把還沒吃完的午餐繼續吃完。放學後，凱翔就搭交通車去安親班了。當天晚上六點，凱翔的姑姑去安親班接他，才聽凱翔說起中午發生的事情。由於姑姑是學校家長會的顧問，平日跟校長比較有聯繫，因此當晚即 line 給校長，要求校長給個交代。隔天早上七點半，凱翔的姑姑就直接來到學校找校長了。

校長當日有到臺北開會的行程，請陳主任主持協調，參加的人有凱翔姑姑、凱翔、王月梅老師（凱翔導師）。

議題 1：發生了什麼事？

- **主任【觀察球】**：大家好，我是學校的學務主任陳啟明，關於昨天凱翔午餐發生的事情，校長很重視也很關心，但他早已排好今天到臺北開會的公務行程，無法親自參加。所以他請我代表他來瞭解並處理。首先學校要謝謝的是姑姑願意撥時間來學校與我們談談這件事。是不是先請姑姑說一下事情的經過？

- **姑姑**（十分氣憤）：對呀，身為一個老師怎麼可以這樣欺負一個小孩，你讓其他同學都嘲笑他被處罰，這怎麼教小孩？而且，我受我哥哥所託，要好好照顧這個小孩，現在小孩在學校被老師這樣對待，你要我怎麼跟哥哥交代？我今天還要特別向公司請假來這裡處理這件事，你知道我請假對我影響有多大嗎？
- **主任【同理球】**：我剛聽到姑姑這樣說，我可以感受到姑姑對於凱翔是非常愛護與照顧的，十分擔心他在學校的狀況。我們是不是可以請姑姑說明一下妳當天是怎麼知道這件事呢？
- **姑姑**（還是十分氣憤）：講起來就有氣，昨天下午去安親班接凱翔，他一看到我就很委屈地哭，一直問，安慰好久，他才說昨天中午因為吃飯太慢，被老師罰在走廊吃飯，隔壁班的同學走來走去都看著他，覺得好丟臉、好傷心，說沒有人疼。到了晚上還一直哭著喊爸爸，哄好久才睡著。我哥哥長期在外地工作，這孩子好可憐呀，沒想到被老師欺負。
- **主任【觀察球】**：我們是不是也請王老師說明一下昨天的情況？
- **王老師**：我真的謝謝姑姑今天願意來到學校，讓我有機會跟姑姑當面說明！我一直有注意到凱翔在學校

吃飯的速度有稍微比較慢，因為我們希望孩子營養均衡、不要餓著了，飯儘量能吃完。所以我都有安排一位「小天使」陪伴凱翔吃飯，凱翔因此真的有進步，每天的吃飯速度都有快一些些，他自己也很努力，說以後也要當其他同學的「小天使」！昨天，是預定大掃除時間，一年級的小朋友有時打掃的動作又大又粗魯，我很擔心留在教室吃飯的凱翔飯裡會跑進灰塵，所以，為了衛生，才請凱翔到教室外用餐。

議題 2：同理每一個人，讓彼此理解

- **主任【同理球】**：姑姑看到凱翔回家傷心委屈地哭，妳心理一定也很難過、心疼。因為受哥哥所託，我想妳照顧凱翔可能比對自己更用心，所以妳很在乎凱翔在學校生活的點點滴滴。【感受、需要】
- **姑姑**：對呀，我聽到凱翔回來說他被叫到教室外吃飯這件事，心理實在很難過，更心疼他被同學嘲笑！哥哥忙著賺錢養家，我沒照顧好他，怎樣跟哥哥交代呀。
- **主任【同理球】**：妳希望盡到責任，把凱翔照顧好。
- **姑姑**：沒錯，父母常不在身邊，這孩子心理很容易受傷。
- **主任【同理球】**：凱翔，你昨天一個人在走廊吃飯，心裡很孤單，覺得很丟臉是嗎？

- **凱翔**：對呀，我當時就真的很想哭，但又怕被笑，一直忍著，看到姑姑才哭。
- **主任【同理球】**：王老師也請妳說說看當時妳的心情？妳主要考量和最在意的是什麼？
- **王老師**：其實我當時有點焦急，希望教室要在下午上課前打掃好，又怕凱翔飯沒吃完營養不夠，更擔心打掃的灰塵不衛生。凱翔比較瘦弱、內向、心細，我平常都有特別照顧他，儘量給他充裕時間讓他慢慢吃。
- **主任【同理球】**：所以妳當時覺得很為難，妳努力為凱翔做最好的安排，讓他不受干擾地能把飯吃完，並非要處罰他吃太慢，是嗎？（王老師：是的。）妳聽到姑姑跟凱翔剛剛說的話，妳有什麼感受呢？
- **王老師**：剛剛聽到姑姑和凱翔說到他們因為這件事而受到的痛苦，我很難過，我沒有注意到其他孩子可能會取笑他。其實昨天打掃完，我就有注意到凱翔心情好像不太好，但下午很多事情忙，就來不及問問他的情況。

議題 3：有什麼影響？

- **主任【影響球】**：這事情對妳有什麼影響嗎？
- **王老師**：昨天校長告訴我後，我也睡不好，一直擔心

凱翔是否心情受影響了，也有點自責自己太粗心了。我知道凱翔很敏感，需要特別注意。所以一大早主任通知說姑姑要來談，我心裡的石頭反而放下。

- **主任【影響球】**：姑姑，這事情對妳有什麼影響嗎？
- **姑姑**：我整個晚上睡不好，頭很痛，也不知道該怎樣解決，更擔心凱翔心裡留下不好的陰影。其實我並不想來學校興師問罪，畢竟凱翔還在這個班上，跟老師關係鬧僵了，以後怎麼過呀？跟校長又這麼熟，也要給他一點面子。所以想找校長商量如何解決。
- **主任【影響球】**：凱翔，昨天這事情之後，你有什麼影響嗎？
- **凱翔**：我睡一覺就好多了。剛看到老師那麼難過，我也想哭。她平常對我很好的，我們全班都很喜歡她。

議題 4：如何修補？

- **主任【修補球】**：大家剛剛都講出自己的想法，感受和在意的事情。而且我看得出來大家都瞭解彼此的出發點，都在考慮到凱翔的狀況與需要。只是王老師這樣的安排似乎也產生了一些不好的影響。姑姑，請妳先說說看妳希望老師及學校，可以做什麼來補救這件事情呢？

- **姑姑**：聽了老師的說明，我可以瞭解王老師並不是有意為難凱翔，王老師的出發點也是好意！但是否可以建議王老師，若還有類似狀況，可以改用其它作法，例如讓凱翔到其它空教室或辦公室，用保護他、照顧他自尊的方式處理，做家長的也較能接受這樣緩和的方式。我相信這種事情不會只有凱翔會遇到，希望學校能訂定一個 SOP，其他班級也可以這樣做，避免讓孩子心裡受傷。
- **主任【修補球】**：凱翔你覺得姑姑這方法好嗎？
- **凱翔**：可以喔，不會被同學笑，又可以讓我慢慢吃完。
- **主任【修補球】**：王老師妳的想法呢？
- **王老師**：首先謝謝姑姑可以理解我，我承認讓凱翔在教室外走廊吃飯並不是很好的方式。因為這樣讓凱翔難過，我要向姑姑和凱翔說聲對不起，老師當時沒注意到這麼多。很謝謝姑姑今天提出的建議，我以後可以這樣做。
- **主任【修補球】**：姑姑，凱翔，你們可以接受王老師的道歉嗎？
- **姑姑**：王老師，不好意思，讓妳為難了。
- **凱翔**：老師，我還是很喜歡妳的。

- **主任【修補球】**：首先謝謝姑姑跟我們反應這個問題，而姑姑能同時關心到其他同學的在校生活，讓我很認同也很感激。我也謝謝王老師開誠佈公來談這件事，從凱翔和他們班對王老師的感情那麼好，看得出來王老師平常很照顧他們，師生感情融洽，是位好老師。姑姑的提醒沒錯，我們一些好的措施或行為，若思考不夠周到，可能產生意想不到的不良影響。這案例我會提到這個月學校的相關會議討論，訂出一些流程要注意的事項，避免日後類似事件。（承諾要有具體的人事時地物）凱翔，你跟老師送姑姑出去再回教室上課好嗎？
- **凱翔**：Yeah!!!

【動動腦】單元 4. 雙向同理協調

<p>Android 使用 AnswerMe 掃描這個 QR Code</p>  	<p>iPhone 以 Facebook, Line 或其他掃描器掃描這個 QR Code 直接啟動網頁練習作答。</p> 
--	--

電子書點選
<https://www.mariamumu.org/AnswerMe/Survey/Tag/BZqRdC>

9 | 展望與建議

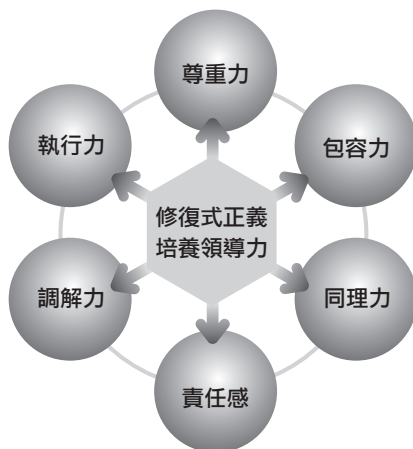
臺灣教育向來強調「競爭力」，我們的孩子、學生不但「不能輸在起跑點上」，更希望他們一輩子都要「贏」，不能「輸」，所以什麼都是要爭個你死我活、你輸我贏才甘休。其實這很大的原因是因為我們老一輩早年生活在資源與機會匱乏的時代，心裡面不安全感的投射。加上中國在封建的帝王時代，權力與資源掌握在少數人手中，而科舉制度，所開放的機會只給予少數人，而且都是給個人而非團隊，所以傳統的中國文化裡，個人不努力、不競爭，是很難翻身的。但近數十年來西方國家，特別是歐美先進國家的教育卻強調「領導力」(leadership)的訓練。「領導力」重視的是團隊合作、溝通協調、化解衝突、資源運用、有步驟的執行與持續性。所以西方教育不突顯個人而看重整體績效，為達成任務目標是可以與對手合作，而非一定要拼到你死我活。這幾年大家所熟悉的「林來瘋」(Linsanity)就是最好的例子。

Linsanity 是指原紐約尼克隊的臺裔籃球明星林書豪在 2012 年 2 月開始掀起的風潮，他傑出之關鍵是協助整個球隊發揮戰力，而非只逞個人英雄。最近一則新聞也反應出「領導力」的重要：美國媒體報導愈來愈多美國特種部隊在退役後選擇投身矽谷，因為他們具備團隊領導與計畫執行能力，正好是許多新創科技公司欠缺的人才。過去這類退役軍人大多成為私人保鏢或加入執法單位，如今他們能在臉書、谷歌或 Airbnb 這類知名科技公司謀得一職，有的甚至在面試時打敗 MBA 畢業生，爭取到行銷專案經理等職位。特種部隊由於執行過各種危險任務，經常身歷險境，除了個人平日精實的訓練，現場機靈判斷外，緊密團隊合作，更是重要。這些戰場歷練和培養的能力，讓他們退役後能在矽谷被科技業重用。退伍軍人、科技公司經理人，一般人很難把這兩種行業聯想在一起，但從上面的新聞可見美國公司用人十分重視領導力。「領導力」並非什麼新創的東西，我國古代四書五經《大學》所說的「修身、齊家、治國、平天下」的外王四步談的就是領導力，只是現代的臺灣教育不夠重視而已。並不是每個人都要當將相公侯，才需要重視領導力，其實是從基礎的修身、齊家就需要領導力，家庭需要領導力，職場工作需要領導力，未來有機會當主管更需要領導力。

過去的法治教育強調法律構成要件的學習，在「競爭」的思想框架下，很容易養成學生好鬥、好辯、好訟、挑毛病、嗆聲、打臉……等等攻擊鬥爭的習性，因此整個社會也瀰漫同樣的文化氣息。修復式正義的法治教育，讓學生了解規範（校規、法律）的積極意義在維持和平、預防傷害，而非為了處罰；讓學生學會把犯錯的人與犯錯行為分開看待，尊重每個人、不貼標籤、不羞辱、不污名化；犯錯後面對自己行為對他人的影響，願意承擔責任並努力修補傷害等等核心價值，這些都是「領導力」的培養，包括：

- ◆ **尊重力**：尊重每個人，每個人都有公平說話的權利，不貼標籤、不羞辱、不污名化。
- ◆ **包容力**：包容不同想法，對待犯錯者，能把犯錯的人與犯錯的行為分開。
- ◆ **同理力**：有同理心，能傾聽彼此之感受、需要，增加團體歸屬感，大家能積極參與。
- ◆ **責任感**：看重自己行為對他人的影響，願意承擔責任。
- ◆ **調解力**：修正（補）傷害優於處罰，重視修復關係，重新接納與融合。
- ◆ **執行力**：不講空話，能明確提出具體可行之請求與協議的能力。

圖 9-1 修復式正義培養領導力



天下雜誌網頁版 2016 年 8 月曾報導：「丹麥，這個世界上最快樂的國家，非常認真地看待『同理心』，針對 6 到 16 歲的孩子，每週有一個小時的必修課，以『同理心』教育為主要課程內容……老師的工作就是確保小孩們知道其他人的感受，並且理解為什麼別人會這麼覺得，透過真正的聆聽和理解，我們一起想出解決的辦法。」善意溝通在丹麥已在一些幼稚園開始推動。我們人生努力讀書、考試、工作、競爭……甚至訴訟，無非是為了經營自己的幸福快樂，但快樂是爭來的嗎？丹麥的教育給我們有不一樣的思考。

修復式正義在臺灣尚在起步階段，無論經驗以及人才都不足。這本書是整理國際的文獻資料和理論，還有臺中律師公會一群熱心的促進者律師和資深促進者的老師，以在校園

進行案件修復的有限實務經驗，加入我們曾辦理的教師培訓的課程內容，所構思整理出來的一些建議做法，希望提供給有心在校園推動修復式正義的老師與教育行政人員一些可參考的資料。根據歐美紐澳等國的質性和量性研究報告，修復式正義在校園可降低衝突與暴力，減少輟學率，甚至在學業上也有進步，讓校園更安全、更健康。修復式正義雖與現行的正向管教、品格教育、反霸凌等管教政策有些差異，但亦有相輔相成的效果。修復式正義著重在人與人、人與團體關係之和諧與修復，經由溝通、同理與調解，讓學生因為不願意傷害他人、正向理解而遵守規範，而非運用「控制」「監督」「施壓」等手段，所以對預防衝突和傷害，預防犯罪會有相當效益。我們建議教育有關主管機關能夠支持校園全面且持續地推動修復式正義，並將它列為重要教育政策，列入公民與法治教育的一環，是一種哲學思維與態度養成，不是一個技術性議題。當學生習得修復式正義之核心價值與溝通調解能力，對校園各種類型的衝突、違規、犯罪、霸凌都有若干的預防和修復成效。以下一些具體的建議供有關人員參考。

對教育主管單位建議

● 政策擬定

中央與地方教育主管單位將修復式正義列為重要教育政策，校園全面且持續地推動，視為學生公民與法治教育的一環。推動方式不只停留在辦理理念宣導、訓練課程或工作坊，還需要支持第一線教師實際操作，給予專業諮詢與具體協助。建議中央及地方教育主管單位，成立專家委員會負責擬定推動計畫與執行目標，將修復式正義納入年度施政計畫，編列預算，每年執行與檢討，並製作年度工作成果報告。

● 資源發展

在美國除了許多大學有專業修復式正義的課程外，民間也有國際修復式正義學院（IIRP）等，積極投入修復式正義的落實與推廣。在加拿大、紐西蘭、澳洲、英國等同樣地都有許多大學的專門學程及不同民間團體持續在能力培訓、教材研發、學術研究上長期投入，在英國還有認證的機制。臺灣雖然已有臺北大學等在此領域投入，但量能仍十分欠缺。建議我國政府在經費與行政上要有鼓勵的機制，讓更多大專院校投入修復式正義在校園推動的業務，研發自己的工作模式與教材、教案，培養相關人才。

● 人員訓練

- 一. 訓練課程：修復式正義的推動需要非常多的第一線教師與教育行政人員，他們需要分層分級訓練。目前提供給教育人員的訓練場次不多，普及率不足。建議每年至少以培訓全國教師人數 5% 為目標，同時納入相關獎勵與考核標準。
- 二. 師資培育：建議各師範或教育大學於師資培育階段能將修復式正義列入正式課程，實習階段安排觀摩。
- 三. 個案研討：實務經驗的分享是最好的學習，各地方教育主管單位可參考臺南市做法，每月辦理個案研討會，並製作文字或影音紀錄，將個人及其他可辨識單位之資料去除後，上傳學習網站提供全國教育人員學習。
- 四. 全國及國際研討會：每年定期辦理全國性研討會，邀請成效良好之學校分享經驗。且定期邀請其他國家專家學者來臺分享指導。

● 資訊整合

統一由教育部建構半開放之單一入口資訊平臺，由中央或地方教育主管機關邀請或委託國內外專家製作影音教材、工作手冊、練習題庫（例如本書之APP）及相關轉介資訊（尤其是地方民間資源），統一管理，有便於使用者一次找足，

發揮綜效。教育部可要求及獎勵各地方辦理之研討會、競賽得獎案例、創新教案等文字或影音資料上傳，建構與時俱進的資料庫。

● 支援平臺

在實務操作上除了第一線教師行政人員外，若遇到複雜的案例還是需要法律背景促進者來協助。建議各地方政府參考臺中市教育局做法，與地檢署或律師公會合作，聘請有經驗的律師促進者擔任法務諮詢，有需要時能夠進入校園協助。

● 學術研究

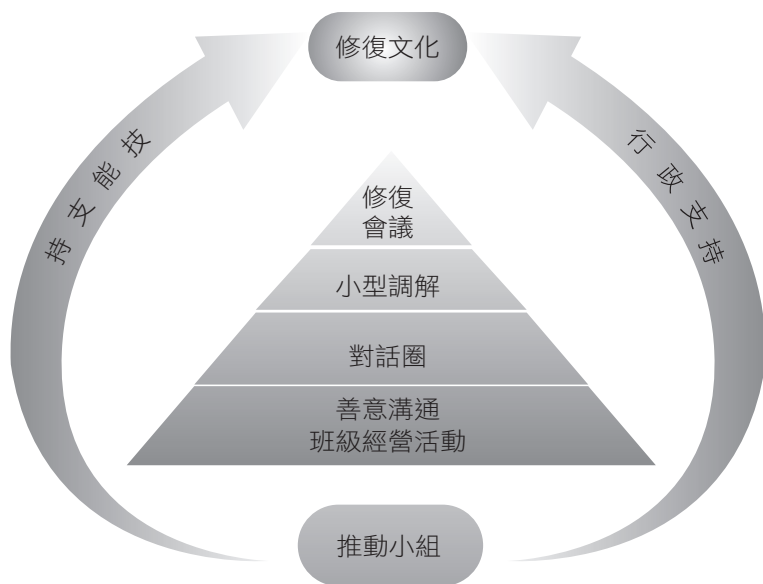
畢竟每個國家的國情與文化不同，什麼模式的修復式正義及如何修正會比較適合臺灣的校園？在臺灣推動有哪些因素是阻力？有哪些是助力？需要更多的實證研究資料以及計畫評估。建議中央主管機關教育部定期委託或補助合適之學術單位進行研究，並與國際合作。

對學校的建議

英國的研究發現，學校僅有部分推動修復式正義者，效

果皆不彰，全校式的推動，才能看到學生行為改變，衝突暴力的減少。建議學校要有整套系統性的推動計畫，成立專案小組，持續地給予行政支持（行政配套、時間、空間、經費、獎勵等）以及技能支持（老師專業訓練、個案研討、問題諮詢等），請參考執行架構如下圖。修復式正義是長期工作，建議勿操之過急，按步就班，分三階段推動：

圖 9-2 校園推動修復式正義架構



● 第一階段，種子教師培育：

選擇數位有興趣與熱忱教師參加相關工作坊或訓練課程，成為種子人員。在班上試辦班級經營活動、修復式對話

（善意溝通）、對話圈等常態性活動。遇有小衝突，可以嘗試修復式調解。校內組成分享小組，每月在校內做 1-2 次研討分享，除了種子教師參加外，再邀請有興趣之教師參加。種子人員定期參加校外之團體督導或個案研討會。

● 第二階段，局部推動：

經過一兩年之推動，校內已培養一群有興趣與能力之教師，則可進入局部推動階段。學校內可以整理累積自己的教材、教案、衝突案例資料，辦理校內訓練，每學期辦理全校性研討會（或安排在現有全校性活動中研討分享）。

● 第三階段，全面推動：

當學校多數教師參加過校內或校外訓練之後，即可進入常態性全面推動階段，將日常學生管理與輔導措施，也納入修復式正義的精神與做法。學校也將會看到更大成效。

臺灣年輕一代的學生，若能在這樣的訓練與薰陶之下成長，相信他們對法律與規範的理解會有更正向的認識，其人際溝通和解決衝突的能力也會比我們這一代更好，我們未來的社會將會更和諧、更快樂。

【動動腦】 閱讀後調查

Android

使用 AnswerMe 掃描這個
QR Code



iPhone

以 Facebook, Line 或其他掃描器掃描這
個 QR Code 直接啟動網頁練習做答。



電子書點選

<https://www.mariamumu.org/AnswerMe/Survey/Tag/A6LMqz>

【動動腦】 全部單元

Android

使用 AnswerMe 掃描這個
QR Code



iPhone

以 Facebook, Line 或其他掃描器掃描這
個 QR Code 直接啟動網頁練習做答。



電子書點選

<https://www.mariamumu.org/AnswerMe/Survey/form/CSkkR3>

參考文獻：

- Alameda County Health Care Services Agency: Restorative Justice, a working guide for our schools, 2011
- Belinda Hopkins : Implementing a restorative approach to behaviour and relationship management in schools - the narrated experiences of educationalist. Doctorial thesis, University of Reading, 2006
- Bob Costello, Joshua Wachtel, Ted Wachtel: The Restorative Practices Handbook for Teachers, Disciplinarians and Administrators. International Institute for Restorative Practices, 2013
- Bob Costello, Joshua Wachtel, Ted Wachtel: Restorative Circles in Schools: Building Community and Enhancing Learning, 2010
- Chicago Public Schools: CPS Continues Reduction of Suspensions and Expulsions to Keep Students Connected to Schools. 2016
- High HOPES Campaign: Restorative Justice in Chicago Public Schools. Spring 2012
- Howard Zehr. Ali Gohar: The Little Book of Restorative

- Justice. Uni-Graphics Peshawar, 2003
- Howard Zehr: *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*, Herald Press, 1990
 - Kay Pranis: *The Little Book of Circle Processes : A New/Old Approach to Peacemaking*, 2005
 - Lawrence w. Sherman: *Defiance, Deterrence, and Irrelevance: A Theory of the Criminal Sanction*. *Journal of Research in Crime and Delinquency*. November 1993 vol. 30 no. 4 445-473
 - Laura Mirsky: *Albert Eglash and Creative Restitution: A Precursor to Restorative Practices*. *Restorative Justice E-Forum*, Dec 2003
 - Marian Liebmann: *Restorative Justice: How it Works*. Kingsley, 2007
 - Marshall Rosenberg: *Living Nonviolent Communication: Practical Tools to Connect and Communicate Skillfully in Every Situation*. Sounds True, 2012
 - Marshall B. Rosenberg, Riane Eisler: *Life-Enriching Education: Nonviolent Communication Helps Schools Improve Performance, Reduce Conflict, and Enhance*

- Relationships. Puddledancer Press, 2003
- Melanie Sears: Humanizing Health Care, Creating Cultures of Compassion with Nonviolent Communication. Puddle Dancer, 2012
 - Nancy Riestenberg: Circle in the Square: Building Community and Repairing Harm in School. Living Justice Press, First edition, 2012
 - OSPI Student Support Conference: Restorative Justice in Schools, 2015
 - Pete Wallis, Barbara Tudor: The Pocket Guide to Restorative Justice. Jessica Kingsley, 2008
 - Restorative Practices: Fostering Healthy Relationships & Promoting Positive Discipline in Schools. A Guide for Educators, 2014
 - Roger Fisher , Daniel Shapiro: Beyond Reason: Using Emotions as You Negotiate. Bantam, Revised edition, 2007
 - Roger Fisher, William L. Ury, Bruce Patton: Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving. Penguin Books, Upd Rev edition, 2011

- Ted Wachtel: Restorative Justice Conferencing, Volume 1: Real Justice. International Institute for Restorative Practices, 2013
- Terry O'Connell, Ben Wachtel, Ted Wachtel: Restorative Justice Conferencing, Volume 2: The Conferencing Handbook. International Institute for Restorative Practices, 2013
- Trevor Fronius et al: Restorative Justice in U.S. Schools: A Research Review. The WestEd Justice & Prevention Research Center, 2016
- U.S. Department of Education: Guiding Principles , A Resource Guide for Improving School Climate and Discipline, 2014
- V. E. Jantzi: Restorative Justice in New Zealand: Current Practise, Future Possibilities, 2001
- 馬歇爾盧森堡博士著，阮胤華譯：愛的語言—非暴力溝通，光啟文化出版，2009

出版者：社團法人臺中律師公會

作者：陳怡成律師、鄭若瑟醫師、謝慧游老師

專案小組：

召集人：陳怡成律師

組員（依姓氏筆畫排序）：

王玉如律師、石秋玲律師、朱從龍律師、何志揚律師、何孟育律師、吳紹貴律師、吳莉鶯律師、呂秀梅律師、李淑女律師、周家年律師、林坤賢律師、林俊賢律師、邱美華老師、洪明儒律師、紀岳良律師、徐盛國律師、徐曉萍律師、郭乃瑩律師、陳健律師、陳呈雲律師、陳佳伶律師、陳怡珊律師、陳淑卿律師、陳葳菴律師、黃靖閔律師、廖怡婷律師、詹閔智律師、潘曉琪律師、蔡嘉容律師、鄭雪櫻律師、鄭若瑟醫師、謝慧游老師、魏光玄律師、酈長春律師

致謝：

此書的出版，我們要特別感謝臺中地檢署與臺中市教育局長期對本公會推動校園修復式正義在行政上與經費上的支持。臺中地檢署李翠玲主任檢察官更是臺中修復式正義的靈魂人物，沒有她的投入、支持、協調，這些美好的夢想，很難實現。我們衷心感謝財團法人犯罪被害人保護協會這臺灣臺中分會、財團法人法律扶助基金會臺中分會多年來對本會進行

校園修復式法治教育宣導的經費支持。彰化與南投律師公會兩個友會對本書之出版的經費與人力之贊助，特予致謝。我們非常感謝財團法人瑪利亞基金會在善意溝通訓練上之支援，同時提供 APP (AnswerMe) 讓本書與讀者有更多互動。謝謝廖怡婷、吳紹貴兩位律師提供的練習案例。最後感謝本公會理監事，各律師道長在業務繁忙之餘，不吝對本案之推動給予各式有形無形的支持與鼓勵。

國家圖書館出版品預行編目資料

校園法治教育的新思維修復式正義 / 陳怡成, 鄭若瑟, 謝慧游合著.

-- 初版. -- 臺中市: 臺中律師公會, 2016.11

面; 公分

ISBN 978-986-93987-0-1(平裝)

1. 法律教育 2. 法律救濟 3. 教育輔導

580.3 105021879

校園法治教育的新思維：修復式正義

作者：陳怡成、鄭若瑟、謝慧游 合著

出版者：社團法人臺中律師公會

發行地址：臺中市西區自由路一段91號1樓

電話：+886-4-22220479

傳真：+886-4-22246609

網頁：www.tcbar.org.tw

美術設計：Paulus Design studio

印刷：士達印刷有限公司

新北市林口區南勢六街18號7F

版次：2016年11月初版

Copyright ©2016 Complex Chinese Edition Copyright by Taichung
BAR Association
All Rights Reserved

我們為什麼要解決衝突呢？不就是為了維持社會的秩序與和諧嗎？

可是當我們使用了某一種方法，反而讓衝突繼續，甚至擴大，那不就失去我們原來的目的了嗎？

傳統應報式正義的法治教育重視對錯、責任，對「事件」的處理，忽視「人」的關係。修復式正義的法治教育，則希望讓學生、老師了解規範的積極意義在維持關係的和諧，而非為了事件的處罰。在以人為本的前提下，犯錯者得以被同理與接納，因此才有能力同理他人因自己行為所受的影響，並願意承擔責任，努力修補傷害。英國研究發現，每1分所投入修復式正義之成本，避免了3.7-8.1倍之犯罪成本。其推動可減少學生衝突、輟學、提高學習成績，讓校園更安全與更健康。

本書提供觀念、方法與案例，希望有助於改善校園氣氛，讓我們孩子未來的生活更和諧。



社團法人臺中律師公會
TAICHUNG BAR ASSOCIATION

ISBN: 978-978-986-9398

