

中央警察大學犯罪防治研究所

碩士論文

指導教授：謝文彥 博士

修復式正義應用於處理校園霸凌事  
件之實施過程與評價

研究生：陳昭穎

中華民國 103 年 4 月







中央警察大學犯罪防治研究所碩士班研究生

論文指導教授推薦書

陳昭穎 君所提之論文

修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施  
過程與評價

係由本人指導撰寫，同意提付審查。

指導教授 張文彦 (簽章)

中華民國 103 年 4 月 11 日



中央警察大學犯罪防治研究所碩士班研究生  
論文口試委員審定書

陳昭穎 君所提之論文

修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過  
程與評價

經本委員會審議，認為符合碩士資格標準。  
論文口試委員會

指導教授 游文彥 (簽章)

口試委員 范國勇

賴擁連

游文彥

所長 周文勇

口試日期：中華民國 103 年 04 月 11 日





## 謝誌

當寫下謝誌的階段，意味著此次的論文研究已進入尾聲即將結束，我的心中卻是相當的複雜，再過約一個多月就即將畢業，進入警大轉眼已快過三年，這段求學深造與訓練過程的酸甜苦辣，可說是讓我對人生有另一種層次上的體驗與成長。現在將近凌晨二點，警大的K中並非僅有我一人，還有約十來位的學長、學弟在此埋頭打拼，你說我們也太拼了，我認為倒不如說我們找到人生的方向，燃燒著在追求夢想與成就感，而欲罷不能。

碩士學歷的完成，最要感謝的就是我爸媽，有你們的辛苦拉拔才有現在的我，你們是我求學過程中在經濟上無後顧之憂的物質之柱，更是我受挫難過時的精神支柱，就懂事以來總是把我和弟弟當作生活重心來日夜運作的你們，真的是辛苦了，我也終於即將踏入職場努力工作來讓你們好好享福了。此外，也很感謝我的老弟柏蒼，總是能與我時時分享彼此論文進行的心得與成果，亦是我成長過程中的最好玩伴。喔對了，還有一位在我人生中已經出現六年多的重要他人，就是我的女友儀萱，對妳真的甚是感謝，從大學一路到我研究所畢業，總是每天耐心聽著我分享喜怒哀樂，總是處處包容著我，在妳身上得到很多快樂與幸福，也希望能有情人終成眷屬。另外還要感謝我爺爺、奶奶和許多阿姨等親戚們的鼓勵和支持，使我充滿溫暖更能往目標來衝刺。

論文研究的生涯，特別要感謝我的指導教授文彥老師，從很早就指導與陪伴著我渡過選題、研究計畫與結果分析等過程，也傳授了我許多關於質化研究的知識，有老師的豐富經驗來依靠，更能讓我放手鑽入研究領域中。此外，也要感謝我的口委國勇老師予以論文上精闢的建議，還有那「那流淚灑的種，必歡歡喜喜收割」的勉勵，對我亦甚激勵；還有口委擁連老師，從入校前就曾受其幫忙，沒想到論文研究上又相遇了，這真的都是緣分阿，從初稿發表到最終的口試發表，總是很細心的指導我修正相關的錯誤，也分享了許多職場經驗給我，真的很感謝有你們的陪伴。此外，對於此次研究的三名教育界受訪者，真的是對你們衷心感謝，若沒有你們豐富實務經驗的分享，我的論文根本也無法進行，訪談過程中從你們眼神我真的看到了什麼是服務奉獻的熱情與成就感，讓我至今仍是深受感動，也期許將來我要向你們看齊與學習；此外，亦感謝在蒐集相關資料過程中，有台南市輔諮中心與地檢署人員等之協助，才能使研究進行順利。也很感謝所上的春金老師、傅鎮老師、健陽老師、文勇老師、玉書老師、田木老師、煌發老師、

家珍老師，在課堂上辛苦傳授我們許多專業的知識，才能讓我在論文研究上進行得更加順遂。還要大大的感謝宜湘、群芳這些好 partner，我們從所上的課程到論文的發表等一切事務，都一直是同甘共苦、共進退，也讓我們犯防所凝聚了很好的感情，亦要感謝黑貓子禔對我論文格式上的大力相助，使我能順利完成。最後，在研究生中隊三年認識了很多的好兄弟，有你們的陪伴讓我這些日子過的多采多姿，為避免大家的爭風吃醋，就把你們每位的名子寫在我心裡，相信你們在我生命中並非僅止於過客，而是一輩子的陪伴。

謝誌到了結束點，感謝人生旅途上許多對我相助與鼓勵的貴人們，也在此將「境隨心轉，善用吸引力法則」，即本人對人生些淺的感觸經驗，送給有緣見到此一謝誌的讀者，說不定能使你跳脫受挫的心境，換個角度與輕鬆的心情，相信也能使你很快渡過每個難關。我一直以來都從週遭的資源中受益甚多，在發展過程中亦算是順遂，也願我出社會後能有機會成為他人資源分享的來源，把這份溫暖在心的點滴感受繼續傳下去。

昭穎 謹誌

2014 年 4 月 16 日 丑時於誠園

## 摘要

本研究目的在瞭解修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，於實施修復會議之前、中、後等三階段各是如何來應用，其各遭遇哪些困境與改善建議為何，以及瞭解有實踐經驗的教職員，對於改以修復式正義處理校園霸凌事件之評價等之深入探討。藉由對嘗試推動的學校中，有參與過相關修復式正義培訓並瞭解其理念，且具實踐經驗教職員之訪談，俾使滿足本研究之目的，進而提出相關改善建議，期能改善修復式正義應用於處理校園霸凌之問題，以建立安全且具吸引學生求學的教育環境。

本研究係採質性研究法，參酌修復式正義之犯罪學理論與國內外相關實證文獻，以立意抽樣與滾雪球之方式選取台南市嘗試推動校園之學務主任 1 名、生教組長 1 名與科任教師 1 名，共 3 名受訪者為訪談對象，並以半結構式訪談法分別進行訪談。研究者歸納訪談結果發現：

(一) 實施修復會議之前置運作，在實務應用部分：除挑選合適者參與培訓外，須掌握與確認幾項應用之原則，包含獲得校方支持、處理類型廣泛、選擇修復促進者、採相對自願參加且無條件限制、會前會的運用、時間與地點考量、資源運用、理念宣導、修復會議進行之原則。遭遇困境部分：培訓管道少、時間短、參與名額有限，講師大多為司法界的學者且培訓內容停留在理念宣導而非技巧的訓練、理念宣導困難、缺乏嘗試的誘因、缺乏明文規範修復傷害、導師擔任促進者可能有主觀偏見、無 SOP 標準作業流程、時間與地點之困境、人力資源缺乏。改善建議部分：應增加培訓管道、參與機會、編列預算、培養教育界講師、增加培訓時間、改善培訓課程，且應擴大理念宣導、提供鼓勵與補償做為誘因、設置專責的修復促進者、召開修復會議前應先藉由會前會評估、校規明訂鼓勵修復傷害、建立修復會議進行的 SOP、召開修復會議的地點要安靜隱密、擴大資源運用。(二) 實施修復會議中之運作，在實務應用部分：大多採被害人-加害人調解與家庭團體會議，要能掌握修復會議進行的流程，包含開場白與建構出事實真相、引導當事人的情緒抒發、協議出雙方皆滿意的修復方案、簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通來完成真誠的道歉。遭遇困境部分：修復促進者能力不足、除了被害人-加害人調解模式外有其運作上之困難。改善建議部分：就家庭團體會議型態的改善與替代方案上，應設法增加家長參與的意願，若其時間無法配合或不願意來，可藉由各種聯絡方式，俾使家長瞭解事件發生與學校的相關處理程序。此外，也可嘗試訓練所謂的同儕促進者。(三) 實施修復會議後之運作，在實務應用部分：追蹤後續的賠償協議之執行與觀察修復成效、修復促進者自我省思。遭遇困境部分：缺乏強制手段來約束加害者。改善建議部分：後續追蹤上若加害者對於賠償計畫毀約，則予以應有之懲罰，並以刑事司法為輔助，補足教育界缺乏強制之約束、修復促進者之自我檢討與反省。(四) 對於改以修復式正義

處理校園霸凌問題，其評價表示未來願意持續推動，因為與教育目標相同，且優點勝於缺點。

依本研究之發現提出以下建議：(一)在教育部改善層面，應擴大理念宣導、針對校內推廣者定期提供培訓機會，並積極培養教育界講師與改善培訓課程、提供鼓勵與補償做為誘因、建立各校共同之修復會議進行 SOP、以刑事司法為輔助，補足教育界缺乏強制之約束、成立輔導團針對教師的班級經營管理能力再教育、擴大於各縣市推展。(二)在學校改善層面，應強化校內理念宣導與訓練、校規明訂鼓勵修復傷害，並規定於會議結束後，令加害者持協議內容確認單請受害者簽名確認，來作為履行之後續追蹤、促進者應落實導師制與增加導師時間，並由學務處召集組成修復會議委員會且暢通申訴制度，當遇有跨班級或申訴案件則轉由該委員會的專責修復促進者處理、教育學生霸凌事件的旁觀者也應負其責任、實施過程三階段中，應著重於實施修復會議之前置運作上、落實預防校園霸凌。(三)在家庭改善層面，應對父母實施親職教育課程或給予親子教育相關資訊、家庭內的衝突可以修復式正義理念處理之、與學校攜手合作，以教育孩子正向人格，避免霸凌發生。

**關鍵詞:**修復式正義、校園霸凌、修復式正義之實施過程、修復式正義之評價

# 目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景及其重要性.....	1
第二節 研究動機與目的.....	4
第三節 名詞詮釋.....	8
第二章 文獻探討.....	11
第一節 修復式正義的內涵、核心價值與實踐原則及要件.....	11
第二節 修復式正義的實務型態與應用於刑事司法體系之評價.....	22
第三節 修復式正義於處理校園霸凌事件中之應用與評價.....	32
第四節 綜合討論.....	50
第三章 研究設計與實施.....	53
第一節 研究方法與研究概念架構.....	53
第二節 研究流程.....	55
第三節 研究對象.....	58
第四節 研究工具.....	59
第五節 資料整理與分析.....	62
第六節 研究信度與效度.....	63
第七節 研究倫理.....	65
第四章 研究結果與分析.....	67
第一節 實施過程之三階段應用.....	68
第二節 實施過程三階段上所遭遇之困境.....	97
第三節 實施過程三階段上之改善建議.....	109
第四節 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價.....	135
第五章 結論與建議.....	146
第一節 研究發現.....	146

第二節 研究結果之討論.....	158
第三節 研究建議.....	165
第四節 研究限制及對未來研究之建議.....	173
參考文獻.....	175
附錄一.....	181
附錄二.....	186

## 表目錄

表 2-1-1 修復式正義與懲罰式正義之比較.....	12
表 2-2-1 修復式正義主要實務型態之比較.....	27
表 3-3-1 研究參與者背景資料與訪談時程.....	58
表 3-4-1 研究架構表.....	60
表 4-1-1 本研究受訪者基本資料摘要表.....	67
表 4-1-2 實施過程之三階段應用訪談概念歸納表.....	95
表 4-2-1 實施過程三階段上所遭遇之困境訪談概念歸納表.....	108
表 4-3-1 實施過程三階段上改善建議之訪談概念歸納表.....	134
表 4-4-1 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價訪談概念歸納表.....	145
表 5-1-1 實施過程三階段之實務應用、遭遇困境與改善建議歸納表.....	155
表 5-1-2 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價歸納表.....	158

## 圖目錄

圖 2-1-1 修復式正義的關係修復功能 .....	16
圖 2-1-2 修復式正義各方當事人的主要責任 .....	19
圖 2-1-3 不同程度的修復式實務 .....	21
圖 2-3-1 修復式正義的全校性模式 .....	35
圖 2-3-2 臺南市政府教育局運用「修復式正義」處理校園霸凌及衝突事件工作 組織圖 .....	44
圖 2-3-3 橄欖枝中心理念圖 .....	45
圖 2-3-4 橄欖枝中心開結案流程圖 .....	46
圖 3-1-1 研究概念架構圖 .....	54
圖 3-2-1 研究流程圖 .....	57



# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景及其重要性

近幾年來，學生的校園霸凌事件，無論在電視、報紙或是媒體的報導，似乎有日漸增加的趨勢。而兒童福利聯盟文教基金會對於校園霸凌的議題則是非常關心，從 2004 年開始針對國小兒童校園霸凌作了一系列的現象調查報告，至 2011 年台灣校園霸凌現象調查報告中發現，校園霸凌現象從 2007 年的 9.9%，2008 年的 9.3%，2009 年的 10.3% 至 99 年已經上升 16.1%，2011 年更達到 18.8%，上升速度相當驚人(取自兒童福利聯盟基金會，2011)。此外，兒童福利聯盟基金會的調查結果發現校園霸凌現象是普遍存在的，大部份學童知情(66.9%)且多數有被欺負的親身經驗(63.4%)。此調查顯示超過五成以上的學童(53.9%)偶爾在同儕間被欺負，僅 36.6% 從未有被欺負的經驗；有將近一成經常被欺負的學童(9.5%)。而這一群長期受霸凌下的學童，其身心的發展必定受不良之影響(取自兒童福利聯盟基金會，2004)。

由開南大學養生與健康行銷學系、中山醫學大學公共衛生學系及台大健康政策與管理研究所針對公立國中生的調查發現，高達 8.71. % 的受訪者為霸凌者，但也有 7.01 % 為被霸凌者，2.91 % 為雙重身份者，18 .63 % 為霸凌事件的涉入者(台灣衛誌，2013 年 8 月號)，可見校園霸凌事件中的當事人乃占有一定之比例，需要我們去加以重視。而許多學者的研究，如 Nansel 等人(2001)研究發現，美國國小六年級到高中一年級的學生中發現大約有 13% 的學生有校園霸凌之行為；Wong (2004) 的研究指出，分析香港 7025 名小學學生及中學學生發現有 17% 的國中學生和 23% 國小學生有肢體上校園霸凌的行為，Hwan 和 McCluskey(2006) 指出校園霸凌已經是全球性的現象，Moon、Morash 與 McCluskey(2010) 也指出校園霸凌事件已經是種普遍存在之現象，且不會因文化差異而有所不同(盧志元，2012)。江文慈(2004)指出在校園中遭到霸凌的孩子，不僅產生肢體受傷，心理上的恐懼更是久久難以釋懷，且對於孩子人格之成長有深遠影響。此外，在校園生活中，眾人的嘲笑、排擠下所產生的傷害雖然不如肢體暴力明顯，但有時卻比拳頭互毆等更具殺傷力，且大多數都是教師們難以察覺的，故關係霸凌的現象需要我們去加以重視與關注。

受霸凌者外在的傷口可能痊癒，但其內在的創傷卻是難以撫平，霸凌下的創傷常造成受害者缺乏自信、恐懼、沮喪以及羞恥感，即使長大成人，昔日被霸凌的陰影仍很難加以抹去，演變成痛苦與不堪的回憶，進而在不知不覺中逐漸影響其人格上之成長，改變其原有之態度、價值觀及與人之互動關係等，故霸凌事件下對受害者未來的成長影響甚鉅。

反之，從另一個角度來看，我們亦可將校園裡的霸凌行為看成是縮小版的社會偏差或犯罪事件，所以對於校園霸凌行為我們應該加以關注，以免造成這些霸凌者最後落入「今日的少年犯乃為明日的成年犯」之譏，最後反而衍伸出更多的社會負面問題，成為真正的犯罪者 (Olweus, 1993b)。Farrington (1991)指出校園霸凌者可能將校園霸凌行為之思想及相關的偏差行為模式延續至成年以後與他人之互動，導致其在未來可能更容易犯下這個社會所不容許的犯罪行為；而另一方面對於這些被霸凌者而言，其不僅被立即的傷害，同時在他們未來也較可能出現有問題的人生經驗，如家庭暴力、犯罪等。故校園霸凌事件的發生，不論是對於加、被害雙方都將產生深遠之影響，甚至因渠等人而在未來可能衍伸出更多的社會偏差或犯罪問題，基於「預防勝於治療」的觀念，對於校園相關的霸凌事件，應是我們迫切需去加以審慎處理的問題。

教育部於 2012 年 7 月 26 日發布「校園霸凌防制準則」，做為各級學校處理校園霸凌的明確依據，針對未落實通報霸凌事件，明文規定行政罰則，學校人員發現有疑似霸凌事件，必須立即通報，也要在 3 天內召開校園霸凌因應小組會議處理，如果對校園霸凌事件有隱匿不通報或其他違反規定，學校教職員最重可記大過(取自台灣立報，2012)，可見教育部對於校園霸凌事件之重視。惟現今校園霸凌事件仍層出不窮，像是肢體霸凌、言語霸凌、關係霸凌等，可見傳統的校園霸凌處理措施並未有效的完全改善。

事實上，校園霸凌的問題錯縱複雜，若僅只將懲罰作為控制校園霸凌唯一的因應方式，對於其源頭問題沒有深入的反省與檢討，雖然有可能一時解決了校園霸凌事件增加的問題，但難免又會衍生出另外更多且複雜問題。而修復式正義的理念乃是藉由邀請加害者、被害者、雙方家族成員、社區居民等共同來參與社區審判會議、彼此面對面坦誠溝通，透過調解、斡旋等程序，以維護加害者的尊嚴、保障被害者之權益、修補社會關係並減低再犯率，即是企圖從根本之道來解決當式人彼此間的衝突問題。簡吉照(2009)指出許多先進國家，諸如加拿大、澳洲、美國、日本等，對於少年犯的刑事司法制度上也紛紛引用了修復式正義的作法。而我國現今在刑事司法制度上，也有許多關於修復式正義理念的運用，諸如緩起訴、緩刑等，相較於傳統應報思想制度下，在犯罪人的再犯率、被害者的滿意度上等也得到較佳之效果，既然修復式正義理念運用於刑事司法制度上，來處理較複雜的犯罪事件能得到不錯之效果，那麼將此理念運用於處理相較下較單純的校園霸凌事件又未嘗不是一個可行且有別於以往以懲罰色彩為主的處理新思維。而 Hopkins (2004) 指出推行修復式正義最佳的場所是學校。因此，學校應是修復式正義得以充分發展之舞台，藉由教導學生以聆聽、同理感受與彼此互助，來找到雙方可接受的平衡方式來解決衝突，而非以暴力解決衝突，才是對抗校園霸凌事件發生的有效方法。

先前台南市政府與台南地方法院檢察署合作，將引進「修復式正義」處理校園反霸凌及衝突事件，成為全國第一個運用及推動的縣市，更是教育界的創舉。記者會上，包括法務部保護司司長費玲玲、市長賴清德、台南地檢署檢察長周章

欽、教育局長鄭邦鎮等人都出席，宣布正式啟動(取自中華日報，2011)，可見當局對校園霸凌及引進「修復式正義」理念來處理校園霸凌事件此方法之重視，以期能改善此亂象之成效。

## 第二節 研究動機與目的

### 一、研究動機

#### 另一種管教的可能:修復式正義

修復式正義，時時可見！某次，安順國中的陳老師協助一位導師處理霸凌事件。被害的女生多病、常請假，與同學較不熟，所以受到排擠，而班上有四個男生，是最常取笑她的。接到投訴後，陳老師與該班導師按校內標準流程處理：通知家長、讓受害者陳述意見、要求加害者同理、請家長陪加害者向受害者道歉、加害者簽「不再犯」保證書等，但該導師卻多作了一項處置：要求這四個男生每天輪流講笑話給受害者聽。導師認為：受害者顯然需要朋友，既然沒有人主動接近她，就由加害者開始吧！同學們知道有笑話可聽，每天都跟著這四個男生，靠到女學生座位旁湊熱鬧；時間一久，班上同學與她親近起來，排擠的情況消失無蹤。(取自人本教育札記 10 月號，2011)

#### 修復式正義 用溝通化解霸凌

台南市政府於 5 月開始試辦「修復式正義處理校園霸凌事件」，6 月開始進行相關教育宣導活動，與促進種子教師培訓課程，是全國第一個運用「修復式正義」處理校園霸凌事件的城市，更是教育界的創舉。市長賴清德表示，校園霸凌事件受傷害的不只是學生，對校園、對社會都是非常大的代價。法務部保護司長費玲玲表示，其實「修復式正義」經學者引進已有 10 多年了，但是官方並未真正的重視它，霸凌是由很多紛爭造成的，化解彼此之間的仇恨，才是真正解決問題的方法。(大紀元電子日報，2011)

校園霸凌的相關新聞已經在最近日子裡一直被新聞媒體和報章雜誌廣泛的刊登，這也使我們社會大眾逐漸的重視。而從許多的校園霸凌新聞裡，我們可以發現校園霸凌事件是一波未平一波又起，可見現行有關校園霸凌的相關處理並非是絕對有效的。且因研究者看到有些老師對於校園霸凌事件，有別於以往採威嚴、處罰、記過的處理方法，改引入「修復式正義」的理念來調解處理，似乎得到更佳意想不到之結果，因此研究者開始對於「修復式正義」應用於校園霸凌處理上產生濃厚的研究興趣，故引用兩篇有關將修復式正義理念引入來處理校園霸凌之新聞來作為本論文之開頭。

范慧瑩(2009) 指出以往教師或學校訓輔人員，當學生發生偏差行為時，常以有效率、具威嚇性的應報式懲罰來做為因應處理之方式，也常因此被學生家長、學者專家、輿論質疑不專業，且外界亦往往認為體罰、記過為教師輔導管教

學生的唯一有效手段，而非眾多手段之一。如何使教師走出一條零體罰並使偏差行為的學生可以反省遷善、避免過早被汙名化標籤，又得以兼顧受害學生權益的校園霸凌處理之道，實為研究校園霸凌防治者責無旁貸之事。

學校教師，基本上除了負起培育學生良善的品格與增進相關學科知能等職責外，卻也時常需要面對處理學生間的衝突關係。但其實在相關的師資養成教育中，大多是偏重如何來教學，而非如何來處理學生間彼此的衝突關係。因此，如何建構出一種可讓一般教師在處理校園霸凌問題時，除可以解決當事人間的衝突關係外，也可使其在此過程中學習到如何同理他人、盡可能的修補所造成的傷害並對自己行為負責的方式，應是我們需要去加以思考的。

李竟民(2010)指出目前學校處理學生間人際衝突事件，訓輔人員均著重於事發當時狀況的釐清與事實呈現，邀集各方相關的利害關係人及其家長到校來進行了解，並要求犯錯者道歉，最後參酌校規予以妥適之懲處，並鼓勵學生積極辦理改過銷過。此處理的運作流程看似合於公平正義，但我們仍不禁要問，在此協調會談中追求的是誰的正義？加害者是打從心底的誠心道歉抑或是被迫而為之？被害人在此霸凌事件下的心理創傷又是否得到重視？此補償修復方案是被害人真正所需的？范慧瑩(2009)指出，學生的明恥整合、同理心、被害恐懼甚或被害衝擊等心理創傷，均會因訓輔人員的專業度、處理風格及不同學生的特質、家庭教養等因素相互交錯下，遂產生不同的結果。

許春金(2006)指出，近來犯罪學裡推動的修復式正義主張將受事件影響的各方當事人聚在一起，陳述雙方與社區所受的影響，共同討論解決及回復原狀的途徑，並預防類似事件的再發生。這樣的理念與想法，與教育中想要教導的價值觀是一致的。在傳統的犯罪學中，犯罪人乃是處於「被動」之角色，僅靜待處罰的到來，而修復式正義則認為加害人應處於「主動」之角色，積極且自願的設法與被害人、社區相互調解、斡旋，盡可能的補償其所致之損害，也較可能激發出加害人的同理心，更能達成改過遷善之目的。再者，修復式正義與應報式正義不同之處，在於「修補傷害」的過程重於「懲罰錯誤」的目的。從修復式正義的思維來看，校園的霸凌行為不僅違反了法律、校規，更重要的是它對被害人、班級或學校等造成了傷害，所以我們在處理這些校園霸凌事件，最重要考量應是如何回復損害、回復和平，而非以懲罰加害者為滿足。此外，賠償式正義的優點是較應報式重視受害人，而修復式正義亦有此項特質，且其擴張焦點至加害者及社區，以及加害者與受害者間的非物質傷害，更能有效且確實的滿足受害者真正之需求。

陳泰華(2008)指出檢視各師範及大專院校所開設的教育學程及各種師資養成課程，並無教導此類修復式正義理念，犯罪防治理論與教育理論的壁壘分明，於此得見。但修復式正義在犯罪學理論中是非常著名且有別於以往應報懲罰的觀念，其應用於我國刑事司法系統多年，且成效頗佳。許春金(2002)指出修復式正義之概念並非僅與犯罪有關，其實務的引用並不僅只於此，尚可以落實到我們的日常生活中，諸如在學校、工作場所、及社區等，均可以修復式正義概念加以處

理、解決，以提高整體社會的「公民性」。Hopkins(2004)指出推行修復式正義最佳的場所是學校，在學校中應教導學生，勿以暴力來解決彼此的衝突關係，而應以正面方式來表達自我的感受，彼此互助來找到雙方可接受的道歉和補償方式等，來解決衝突，仇恨自然能逐漸減退，才是對抗校園霸凌的有效方法。因此，修復式正義其「寬恕大於懲罰」的理念其實非常適用於教育界，藉由調解、斡旋等程序，可避免標籤加害人，預防其成為更嚴重之偏差行為者；另一方面，也可使受害者獲療傷止痛的效果並降低其報復的心態。但一般教師若非經由進修或是受訓，則難得知此理論，因而缺少了另一種處理校園霸凌事件的新思維，著實讓人可惜。綜合上述，在零體罰時代下，究竟如何來處理學生間的衝突或霸凌事件，研究者認為應用修復式正義確實有其必要性與重要性，甚至將是教育界未來之趨勢。

而我國應用修復式正義理念於校園輔導管教或是處理校園霸凌事件的有關研究並經發表者，僅有陳泰華(2008)，「修復式正義應用於學生輔導管教之可行性研究—以臺南市國民中學為例」、范慧瑩(2009)，「修復式正義處理國中校園欺凌事件之成效探討」，及李竟民(2010)，「修復式正義於高職學生暴力行為成效評估研究」等少數之研究。

由上述原因引發研究者對於修復式正義應用於處理校園霸凌事件上研究的興趣，且鑒於國內以修復式正義理念應用於校園之研究仍相當欠缺；再者，因研究者目前就讀犯罪防治研究所，當初接觸到修復式正義的理論就被其所吸引，加上從小到大的求學過程中，常常在校園中見到諸如肢體霸凌、言語霸凌與關係霸凌等事件，希望在研究上能對校園霸凌現象之改善能有些微之貢獻，故決定來從事此研究。

最後，研究者希望對於此次台南市教育局與台南地方法院檢察署合作在台南推動試行的國中，藉著對相關人員做深入性訪談之方式，以了解其修復程序的運作機制與政策執行，並了解在執行修復程序上的困境與其對此政策執行上之改善建議，期能使這套程序未來能在全國校園裡充分與有效運作，將其效能充分發揮，以建立出具有吸引學生上學的教育環境。

## 二、研究目的

因青少年的階段正處於自我認同與角色混淆、摸索等發展中之階段，且青少年常從與他人之互動、反應與回饋下，逐漸摸索出自己的角色定位、形象與自我認同，而在此形塑過程中，衝突便會不斷地發生，而校園內衝突事件的不同處理方式，將會對當事人各方產生深遠之影響(范慧瑩，2009)。如校園霸凌事件的發生，校方對加害者是採取以記過、懲罰為主的方式來處理，那麼學生們所學習到的僅是消極的面對懲處，而非誠心的悔改，將來再犯之機會便會增加；另一方面，受害者在此霸凌事件中所遭到的傷害並未因此達到滿足的彌補，僅是達到應報式的心裡滿足，且事後是否會遭受加害者的報復，將又是另一個恐懼的開始。近年

來，以治療重於處罰、道德學習、勇於承擔責任，與運用加受害者雙方有尊嚴的對話、寬恕、道歉與修復傷害為主的修復式正義，便成為一種和平解決校園霸凌事件的新方法。其鼓勵加害者勇於承擔所應負責任，積極的設法去彌補因其偏差行為所產生的傷害，使其能發自內心的反省與同理被害者的痛苦，學校避免予以負面的標籤化，提供其改悔向善的一個重新復歸之機會，讓加害者能夠在錯誤中真正的學習，以有效的避免霸凌事件的再次發生。被害者的需求在修復式正義的理念處理下，能比以往懲罰式正義更得到重視，較能得到有效之彌補並有抒發其情緒之機會，且在此霸凌事件中能學到寬恕他人，真正化解對加害者的怨恨，有效除去內心之陰影，避免影響日後人格之發展。

而此次台南市政府與台南地方法院檢察署合作，引進「修復式正義」來處理校園霸凌事件，成為全國第一個運用及推動的縣市，也是教育界創舉。而研究者想瞭解此次推行改以修復式正義來處理校園霸凌事件的示範與試辦學校，究竟在實施過程的三階段上各是如何來應用，並以有實踐經驗教職員之觀點來對此次的應用加以檢討，以便瞭解改以修復式理念應用於校園霸凌事件上，在各實施過程中遭遇到哪些困境與帶來哪些優、缺點等，期能使修復式正義在理論和校園霸凌的實務應用上做一個呼應與對話。

學校應是培養孩子們人際關係學習與養成的地方，使其將來能順利的適應社會生活。因每個人都有不同的價值觀、個性與行為反應等，在彼此的互動與磨合下，衝突事件難免會發生，在學校裡除了學科上的精進，人際關係的處理更是我們須加以重視並不斷學習的課題，而非僅以升學主義為掛帥。修復式正義即是採社會、衝突之觀點而非以法律之觀點，來看待及處理衝突事件，它著重於「關係的修復」。故修復式正義的理念正好為校園霸凌事件層出不窮的困境，提供了另一個新的視角來處理相關校園的霸凌與衝突事件，因此本研究想要探討之具體目的為：

1. 藉由深入訪談法瞭解修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，在實施修復會議之前置準備、實施修復會議中之運作、實施修復會議後之追蹤與輔導等三階段各是如何來應用。
2. 藉由深入訪談法瞭解在實施修復會議的前、中、後三階段所遭遇之困境及改善建議為何。
3. 藉由深入訪談法瞭解有實踐經驗的教職員，對於修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價為何。
4. 提出修復式正義應用於處理校園霸凌事件上之改善建議，俾供實務界參考與後續研究改進。

## 第三節 名詞詮釋

### 一、修復式正義(restorative justice)

修復式正義著重於回復損壞的社會關係，以滿足人類彼此關懷，尊重的基本需求，Marshall(1996)對修復式正義的定義為，對一項特殊犯罪行為的所有利害當事人共同聚在一起，共同來處理犯罪之後果及其未來意涵的過程。Braithwaite(2002)認為只要受到不公義事件影響之利害關係人，能有機會說明自己所受到的傷害，以及應該如何設法在一種具治療創傷的修復式價值架構內糾正這種傷害，即屬修復式正義。Zehr(1990b)將修復式正義定義為，犯罪是對人們及人際關係的侵犯，因此破壞關係之人便有義務去回復其原來的狀態，且在此修復過程中，應該由加害者、受害者及社區共同來尋求解決之道，以便能修補、和解及再次獲得安全感。

而本研究對修復式正義的操作性定義，乃引用許春金(2002b)參考Marshall、Van Ness等人的觀點，依本研究探討對象將修復式正義定義為：「在學生的霸凌行為中，將利害相關的當事人聚集在一起，透過調解、斡旋之會議程序，協調出應如何修復該霸凌行為所造成後果的一種過程。其重點在損害關係上的補救與修復，認為犯錯者必須為所造成的犯錯行為與傷害負起責任，盡力補償受害者、家庭、班級、學校甚至社區的傷害。最後則希望將加害者與受害者重新整合於學校、社區，而非依賴處罰與制裁來達成。」

### 二、校園霸凌(school bullying)

1. Olweus(1993a)對校園霸凌定義如下：「指學生是暴露在霸凌或被霸凌的情況下，是重複和長時間的負面行為加諸在人的一部份或更多的其他學生。」

2. 鄧煌發(2007)主張「霸凌」係指一個或多個學童，對其他一個或多個學童間重複發生的負面行為，而此負面之行為可能是直接以肢體或口語上的型態，如打、踢、揶揄、嘲諷等，或以間接方式，如操弄友誼、故意使學童無法參加活動；此外，在霸凌者與被霸凌者之間，存有力量失衡的實際狀況或主觀之知覺感受於其間。

3. 教育部(2010)將校園霸凌之定義如下，包含了具有欺侮行為、具有故意傷害的意圖、造成生理或心理的傷、當事人雙方有勢力不對等，與其他經學校防制校園霸凌因應小組確認後之行為即屬之。

4. 教育部(2012)發布的「校園霸凌防治準則」第三條中，對於校園霸凌之定義為，



指相同或不同學校學生與學生間，個人或集體持續於校園內、外，以言語、文字、圖畫、符號、肢體動作或其他方式，直接或間接對他人為貶抑、排擠、欺負、騷擾或戲弄等行為，使他人處於具有敵意或不友善之校園學習環境，或難以抗拒，產生精神上、生理上或財產上之損害，或影響正常習活動之進行。

針對教育部(2010)認為校園霸凌要件中的第五項「其他經學校防制校園霸凌因應小組確認」，因本研究的對象為有應用修復式正義理念來處理校園霸凌事件經驗的教師，這些有操作經驗的教師並不多，若校園霸凌事件都需經由校園霸凌因應小組之確認，那將對於研究是相當大之限制，且根據學者之定義與教育部(2012)發布的「校園霸凌防治準則」第三條明文之定義，即可分辨是否屬校園霸凌事件。故本研究的校園霸凌事件並非經由防制校園霸凌因應小組確認，而是經該處理教職員確認的行為即屬之。

綜上所述，本研究對於校園霸凌行為之操作性定義為：「學生對學生間的霸凌行為，且發生在學校內或學校外學生間的霸凌行為皆屬之。霸凌者具有欺侮行為與具故意傷害之意圖，且造成受害者生理或心理上之傷害，當事人間有雙方勢力不對等之情狀，而經該處理的教職員確認後之行為。」

### 三、實施過程

依據教育部重編國語辭典修訂本(1994)指出所謂的實施，乃指「實際施行」而過程則是指「事物連續變化或進行所經過的程序」。而本研究對於「實施過程」之操作性定義，包含了實施修復會議之前置準備與實施修復會議中、實施修復會議後之應用等前、中、後三階段的實施過程。

### 四、評價

依據教育部重編國語辭典修訂本(1994)指出所謂的評價，乃係指評估人、事、物的優劣、善惡美醜、或合不合理。而本研究對於「評價」之操作性定義，是從台南市的示範與試辦學校中挑選出較具實踐經驗的教職員，並以其觀點出發，來評價修復式正義理念應用於處理校園霸凌事件上，帶來哪些優、缺點，與未來是否願意持續以此理念來應用。



## 第二章 文獻探討

本節以研究主題為基礎，針對國內外專家學者與本研究主題相關研究或觀點進行文獻的探討，進而釐清本研究各主題的定義與概念，俾對研究主題有更深入的瞭解。本章共分為四節，第一節探討修復式正義的內涵、核心價值與實踐原則及要件，作為修復式正義基礎之瞭解；第二節乃探討修復式正義的實務型態與應用於刑事司法體系之評價；第三節探討修復式正義於處理校園霸凌事件中之應用與評價，其包函了理念來源、應用之原則與指導方針、我國實務之試行現況與修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價等，以避免研究者對現行試行於校園之修復式正義機制建構出有偏見的研究性內容；第四節則為綜合討論，將各小節做一個統整。

### 第一節 修復式正義的內涵、核心價值與實踐原則及要件

#### 一、修復式正義的基本內涵

Braithwaite (1989) 為提倡修復式正義理論之理論權威，其提出「羞恥」、「互賴」與「共信」之概念，並強調一個社會若夠有效率再整合被害人與社區等，那麼這個社會就能有較低之犯罪率。此外，他也提出了「明恥整合性羞恥」與「烙印式羞恥」之概念。「明恥整合性羞恥」的概念即不認同犯罪人此次的偏差或犯罪行為，但對犯罪人的改過自新予以尊重與再接受；「烙印式羞恥」則是不斷的指責犯罪人的偏差或犯罪行為，並予以貼上負面之標籤，並將其驅逐於社會之外。Braithwaite 也指出「明恥整合性羞恥」能減少犯罪事件之產生，「烙印式羞恥」則是會使社會中的犯罪事件增加。

Zehr(1990b)以「鏡頭」為譬喻，認為應以新的鏡頭來看待犯罪事件，也才能建構出新的觀點與視野，而這此鏡頭就是修復式司法。其也指出真正的正義是要將加、被害雙方立於平等立場來觀之，並視所有關係人的需求與關係是否能達到有效的修復與滿足為斷。Van Ness(1990)指出了修復性司法的基本信念包含如下，即犯罪對被害人、犯罪人本身和社區所造成的傷害，而不僅政府，而且被害人、犯罪人和社區都應該積極的參與刑事司法的相關程序，且在促進正義的過程中，政府應擔負起維護秩序的責任，社區則應擔負起建立和平的責任。

Braithwaite (2002) 指出，只要受到不公正事件影響下之利害關係人，能有機會來述說自己所受到的傷害，並設法在具治療創傷的修復式價值架構下處理這種傷害，就可認為此為一種修復式正義之程序。其也指出了修復式正義的核心價值包含了人類尊嚴的修復、財產損失的修復、受損人際關係的修復、社區的修

復、公民責任的修復與尊嚴的對話、寬恕、道歉等。

Sherman 與 Strang(2007)指出修復式正義並非使加害人對懲罰產生恐懼，而是以說服加害人真誠的悔悟為基礎。許春金(2006)認為修復式正義是一種「關係式正義」。以修復式正義理念來處理犯罪問題的重點是求得被害人、加害人及社區間，其三方平衡關係的修復。黃蘭嫻(2009)並指出 Braithwaite 以修復式正義為正義的理論，其非侷限在犯罪學或刑事司法理論，乃在探討不同文化團體規範下如何來建構出正義與其社會價值體系的關係。

傳統的懲罰式正義乃是以法律之觀點來看待犯罪事件，其將處理犯罪的重心置於如何來對加害人進行懲處或隔離於社區之外，使其懼怕而將來不致再犯罪，是屬於以暴制暴的處理方式，但此運作模式不但無助於加害者的改悔向善，甚至因負面標籤的影響下，可能使輕微的犯罪事件演變成更嚴重的犯罪事件；再者，其並不重視被害者的地位，使被害者的傷害在此事件的處理後，並未達到彌補與修復，對被害人而言並無助益。而修復式正義乃是以社會、衝突之觀點來看待犯罪事件，其強調對犯罪事件所破壞的關係來進行整合與修復，並透過以三度面向之方式使有關當事人能以面對面、說實話之方式來進行調解，使各方對此犯罪事件之發生有機會來做情感上之抒發，進而使加害人坦承錯誤與積極設法彌補傷害，並重新整合於社區之中。而被害人也能學習寬恕與接受他人，更重要的是能得到傷害修復與滿足的機會。對此，洪千涵(2008)嘗試將效果整理如下：

表 2-1-1 修復式正義與懲罰式正義之比較

	修復式正義	懲罰式正義
犯罪定義	社會關係衝突	違反法律規定
參與者	加害人與被害人	加害人與國家
執行方式	多元，能修復損害即可	非難加害人
執行目的	1. 解決衝突 2. 修復遭破壞的關係	1. 懲罰加害人 2. 疏離加害人
重視焦點	未來關係的修復	過去危害的懲罰
被害人權利	受重視	受忽視
加害者的責任	1. 對被害人道歉、賠償 2. 努力修復人際、社區關係	1. 接受刑罰 2. 對自身行為負責
社區角色	修復促進者	旁觀者
加、被害人對話	有	無
執行結果	當事人皆滿意於合意結果	不一定皆滿意於結果
修復功能	1. 具體損害的修復 2. 抽象損害的修復 3. 關係的修復	具體損害的修復

資料來源：（洪千涵，2008）

近年來，於緩起訴、緩刑或少年司法體系等，皆有修復式正義精神的具體實踐，且也獲得不錯之成效。莊忠進(2003)認為，修復型的少年司法(restorative juvenile justice)是立基在修復式正義，著眼於修復傷痛、排解衝突，而不是用於處罰加害者之上的一種實踐。如同 Braithwaite 指出建立高互賴、共信的社會，人與人彼此間會進而激發出高度的羞恥與責任感，並願意努力來再整合彼此與團體間的破損關係，才能有效的減少犯罪之發生。陳祖輝(2005)認為此整合可以發生在任何一個社區、社會福利機構、警察局、學校或適當的集會場所等，透過對話與調解的手段進行每一個環節所發生的事情。

隨著零體罰政策的來臨，陳泰華(2009)認為學生產生偏差行為時，諸如肢體衝突、言語辱罵、恐嚇、破壞上課秩序等，即可應用所謂修復式正義理念，其重視傷害之修補而非懲罰、協助修復傷痛、排解衝突，而不是用於處罰加害者的一種實踐方式。藉由加、被害學生與所有關係者間尊嚴的對話、寬恕、道歉與關係修復等整合程序，使加害者能避免落入「烙印式羞恥」惡性標籤下成為真正犯罪人，並誠心的改過向善；被害者也能得到心理、物質或關係上的滿足與修復；加、被害雙方與班級或學校間的損壞關係也能藉此得到修復，重新將加害者整合並提供一個具安全感的學習環境予被害者。

綜上所述，所謂的修復式正義乃有別於以往強調懲罰加害人為主的應報式思想，乃以一個寬恕、修補與人本的嶄新視角來看待犯罪事件，並重視被害者的需求與被害者、加害者及社區間三方平衡關係的修復，並給予願意改過向善的加害人一個再整合與復歸之機會。

## 二、修復式正義的核心價值

Braithwaite (2002) 認為修復式正義的核心價值在於尊重人權與修復人類的尊嚴、減少財產上之損失、降低對個人或健康的傷害與整合社區情感及凝聚力等。

簡吉照(2009)將 Johnstone(2006)對修復式正義核心價值之見解，整理如下：

1. 使得犯罪者能發自內心對社會的歉疚，並有機會來積極的設法彌補過錯，以降低其未來之再犯率：

許春金(2006)指出在犯罪事件中，不僅被害者受到了傷害，而加害人所歷經的傷害卻是較易被人所忽略的。加害人承認對自我造成傷害是促使加害人能面對自己、自我負責的重要步驟，並進而可能設身處地的同理被害者之感受。若忽視加害人遭受之傷害，陳泰華(2008)指出其就容易產生「沒有人關心我，我又何必去關心別人的心態」，如此便不易重新整合與復歸。故藉由修復式正義的理念，聚合犯罪事件中各方的當事人來參與調解程序，透過「面對面」讓各方能自由表達其各自的情緒、心靈上的創傷來使情感得到抒發。因此，面對面可說是修復、整合之基礎，使加害者並不再是消極的等待懲罰，給與其抒發情緒的時間與空

間，讓他能誠心的接受與面對錯誤，進而可能設身處地的同理受害者之感受，才能在此次的錯誤中學習與反省，真正的改悔向善以達到避免再犯之預防。

故犯罪事件的處理並非只是一昧的懲罰犯罪人，如何讓加害者在此次的錯誤中真正的學習與反省，養成為其行為負責、彌補他們所造成的傷害與健全、完善其人格等，才是我們所應去重視的，也才能使加害者真正的茁壯與成長，達到預防未來再犯之目標。

## 2. 使得犯罪者有機會再復歸社會重新做人：

傳統的刑事司法程序容易使人留下犯罪汙點與負面的標籤化，使犯罪者落入所謂「邪惡的戲劇化」成為真正的犯罪人，故常有「今日的少年犯，乃明日的成年犯」之譏。而藉由修復式正義程序的進行，使得加害者、受害者與社區相關人士能共同參與調解程序，以便使加害者能有機會仔細聆聽受害者訴說其因犯罪事件所產生的痛苦，讓加害者能同理感受，進而勇於認錯及積極的設法來彌補對受害者或社區所造成的傷害。而受害者也有機會來寬恕與原諒加害者，加上社區提供加害者一個重新改悔向善與復歸的機會，重新接納加害者，那麼加害者內心的罪惡感將得到寬釋，也達到所謂「明恥」的效果，也有利於其將來順利重新復歸社會，做一位守法的公民。

## 3. 使得社區有能力處理衝突事件維持和平：

Johnstone (2006) 認為修復式正義可以運用在審判前或審判中之階段。在審判前，其強調加、受害者與社區民眾的參與及提供意見，社區有能力成為調解者與見證者，其扮演著教育與整合之功能，並解決加、受害者之衝突關係，與支持受害者及監督加害者事後的執行情況。當然，主持該會議的修復促進者若為當地的精神領袖、具有溝通協調能力者，那成效將會更佳。Johnstone 也強調修復式會議可以在警局、學校或社區中心等來進行，會議形式可以較不正式，會議中的對話則用一般性的語言，因此，它是比法庭還充滿感情的。

## 4. 提升社區的凝聚力與共識：

黃翠紋 (1998) 認為犯罪事件在社區方面造成的影響包括損失了社區原有的秩序、一致的價值觀、社區成員對於它的信賴感，以及它所提供的安全環境等，均遭受到破壞，使社區成員無法免於犯罪被害的恐懼。Zehr (1990a) 指出當犯罪案件發生時，社區由於其產生之安全感已經受損，不但需要對該犯罪行為有所適當的處理，且應採取妥適的措施來防止再次犯罪的機會。藉由修復式正義會議的舉行，讓各方當事人參與調解程序，以便有機會來改善雙方關係，最重要的是讓社區居民有機會參與，共同解決社會與衝突問題，提升社區的凝聚力與共識，尋求建立一個良善的社會關係。

## 5. 避免當代刑事司法忽視與剝奪受害者權益：

懲罰式正義是將犯罪視為違反法律的行為，故其處理犯罪事件的重心乃是置於加害者與國家間。由國家予以加害者懲罰，使其感受到痛苦而避免再犯，而賠償是對國家而非受害者，使受害者的地位被忽略，且其在犯罪事件下所受到的傷害並未能得到補償。Zehr 與 Achilles(1999)指出犯罪之所以錯誤，最主要是因

為它是「一個人對於另一個人的暴行」，因此不該將問題置於以公眾的範圍做為出發點，而應重視在此犯罪事件中，其對受害者所造成的傷害。洪千涵(2008)指出隨著受害者學與受害者扶助團體的發展，使重視受害者地位的修復式正義逐漸興起。其不再如傳統的應報式正義將犯罪視為對國家的侵害，而是將犯罪視為對受害者與社區之關係的破壞，因此強調採取「三度面向」的方式，即加、受害者與社區三方皆應參與調解、斡旋之程序，藉由加害人真摯的道歉與積極的設法賠償，使受害者與社區所遭受的破壞可獲得平復，並願意諒解與給與加害人一個重新復歸之機會，來修復遭受破壞的關係。故透過修復式正義，被害人能表達他們的需求與抒發情緒，讓他們覺得真正經歷了司法，獲得了真正的正義。

使得受害者能受到更多的尊重以及意見充分受到重視：

透過修復式正義會議的舉行，能讓被害者在與加害者「面對面」的過程中，來表達他的感受與痛苦，甚至對加害者提出的補償制度來提出其意見。故修復式正義乃有別於以往的傳統刑事司法制度，只由如法官、律師與檢察官等法律專業人有機會來表達意見。

#### 6. 治療被害人因犯罪所受到的創傷：

Zehr 與 Achilles (1999)指出犯罪事件的發生不該將問題置於以公眾的範圍做為出發點，而應重視在此犯罪事件中，其對受害者所造成的傷害。Braithwaite 曾對修復作一個較廣泛之定義，其認為修復式正義對於傷害的修復、對於財產損失的修復、對於安全感的修復與對於尊嚴的修復等之功能(陳珈谷，2002)。

洪千涵(2008)進而提出該修復式正義的功能可分成具體與抽象損害之修復，其認為「具體修復」係指對於有特定外表呈現之傷害，如明顯可見的財物損失以及個體所受到的傷害等，所進行的物質上之損害修復，而在修復式正義中，由加害人賠償被害人一直是解決衝突的主要方式，無論是支付物品或是賠償金都屬於具體的修復範疇。此外，洪千涵也指出「抽象修復」其所要修復的內容是有關情感及尊嚴等不具實體形象的情感認知傷害，雖然未如具體損害如此明顯可見，惟影響層面十分廣泛深遠。藉由修復式正義理念之運用，讓事件的當事人可以斡旋出一個妥適且令雙方滿意的調解、修復措施，以達到所謂具體之修復，且藉由對話與同理傾聽、互動過程的進行，使受害者有情緒創傷抒發之機會，也使加害者有一個彌補與改過遷善之機會，對當事人雙方而言亦具有抽象修復之功能，以達成修復之目標。洪千涵(2008)將修復式正義的三種修復功能與其彼此間之關係整理如下圖所示：

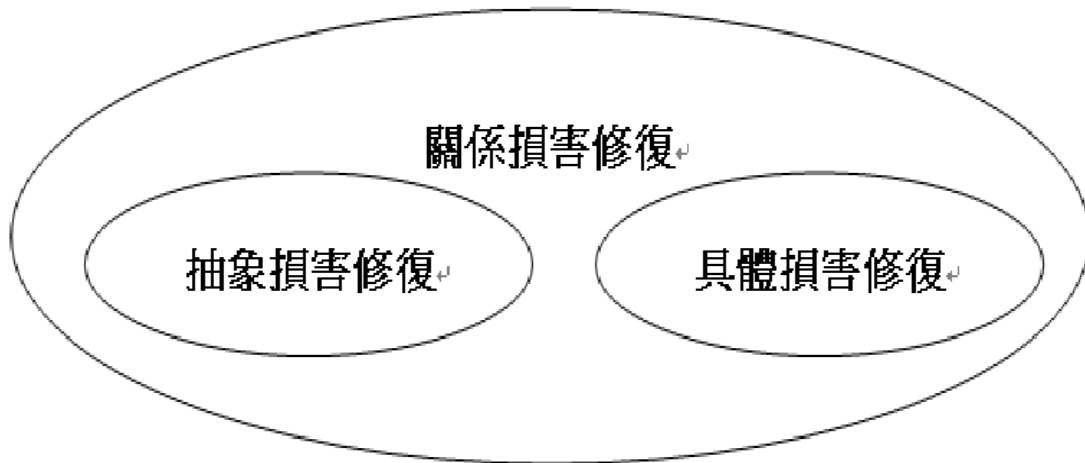


圖 2-1-1 修復式正義的關係修復功能

資料來源：洪千涵(2008)。

簡吉照(2009)指出藉由修復式正義會議的舉行，被害人可以瞭解到加害者已誠心認錯，有助於紓緩被害人心中之憤恨，甚至轉而同情加害人，如此一來也治療被害人因事件所遭受到的身心創傷，避免將來創傷壓力症候群的產生。

綜上所述，修復式正義乃透過以三度面向之方式，將犯罪事件的當事人即加害者、被害人與社區成員聚合，大大提高了使有關當事人參與案件處理的機會。透過所謂的「修復促進者」來強化所有參與當事人各方的角色，並且促進其彼此之間的對話與鼓勵他們積極參與協商程序，共同努力來解決問題。有別於以往正式的刑事司法系統，使加害者僅是處於消極的地位來面對其應受之懲罰，且也忽視了被害者的角色與對此傷害的需求，反而是無助於其彼此間衝突的解決。故在修復式正義的模式中，加害者被鼓勵應坦承其錯誤與積極的負起責任，讓他在此次的錯誤中能真正的學習與反省，並健全、完善其人格以預防其未來再犯。而被害者的需求被重視，能有效的修復與撫平其所受的傷痛，避免在將來產生更多的負面問題。而社區成員藉由一同來參與此次事件的處理，以有效的來強化社區的力量與凝聚社區的共識，避免犯罪事件的再次發生，達到犯罪預防之目標。故修復式正義於犯罪事件的處理中，對於加害者、被害人與社區各方面皆有不同的正向改善之功能。

### 三、修復式正義的實踐原則及要件

Zehr(1995)指出以修復式正義理念來解決衝突的模式，在實務上有許多不同的作法並沒有一定的模式，但其實踐原則是一致的，即強調邀集事件相關的當事人來共同參與，並藉由當事人的聚合，來瞭解彼此、呈現事實，進而決定要如何處理因犯罪所造成之傷害。



許春金(2006)提出以修復式正義處理犯罪事件，須具有五個要素：

1. 以「社會」、「衝突」的觀點，而非「法律」的觀點來看待犯罪事件：

其認為犯罪是一種個人與社區關係的傷害，而非違反法律的抽象定義。犯罪事件對被害人、社區甚至加害者均造成了傷害，而人類社會處理這些事件的最重要考量應是回復損害、回復和平，而非以懲罰加害者為滿足，因此修復式正義乃是傾向以「社會衝突」的觀點來看待犯罪事件。

2. 修復式正義是一種回復損害的「關係式正義」：

修復式正義的重點是「犯罪」所造成的損害，有別於過去傳統裡講求懲罰「加害者行為」的模式。即是 Zehr(1990b)所指，以另一種新的「鏡頭」來看待犯罪事件，也才能建構出新的觀點與視野。簡吉照(2009)指出這也是修復式正義重要的特徵，因個人乃透過與他人之關係而存在，故正義的焦點應該是「關係」，修復因犯罪所造成關係的損害才應是我們著重之目標。

3. 藉著發現問題、回復損害、治療創傷而能進行廣泛有意義的社會革新，從而為社會創建更多更好的「和平及福祉」：

犯罪所造成的損害當然可以使用很多的方式達到修復的目的，其可以是直接、間接、具體或是抽象性的，而只要能修復損壞關係的程序或方法均可稱之為修復式正義。

4. 修復式正義尋求加害者、被害人及社區的共同參與修復及治療：

實踐修復式正義的過程必須要涵蓋所有的利害關係人(團體)，其包括了加害人、被害人、社區及政府等。因個人之間的關係構成了社區，傷害個人之間平等關係的事件也傷害了社區。

5. 犯罪處理的場域在社區：

犯罪的非正式社會控制主要在社區，處理犯罪最基本的機制是社區，而非刑事司法機構。在預防與矯治犯罪方面，社區民眾應該扮演更積極的角色，並擔負起更大的責任。而社區有義務提供並強化支持力量，幫助終止暴力及修補傷害，將加害者蛻變成為一個負責的公民。

許春金(2006a)指出修復式正義並無一定之運作模式，惟其基本要件必須相似，才可稱為修復式正義，其參與者及程序要件如下：

(一) 參與者

就修復式正義而言，犯罪行為所造成關係損害是全面的，並非僅限被害人。其主張在犯罪行為下受到影響的所有關係人均應參與。

1. 被害人：

應去了解被害者是誰？其損害及需求為何？由於修復式正義是種回復損害的關係式正義，因此瞭解被害人的需求是有必要的，並對被害人所受之傷害應加以補償，且須藉助社區的力量來加以支持與協助，避免產生負面的被害人連鎖效應。

許春金(2009)指出被害人之需求，包含了要能採納他們看法與意見之非正式程序、需要更多有關他們案件處理情形及結果資訊、希望能有機會參與他們案件

的處理、希望能受到公平及尊嚴的對待與希望得到情緒上的回復及道歉等。

學者 Zehr(1990a)曾提出「修復式正義量尺」(restorative justice yardstick) 的概念，用以檢視司法程序是否符合修復式正義，其中在受害者指標上包含有：受害者是否有充足機會將實情告訴相關聽眾、受害者是否獲得必要的賠償、是否認知到不公義、過程中是否有發言的機會等。

## 2. 加害人：

在犯罪事件中，不僅受害者受到了傷害，而加害人所歷經的傷害卻是較易被人所忽略的。加害人承認對自我造成傷害是促使加害人能面對自己、自我負責的重要步驟，並進而可能設身處地的同理受害者之感受。

若忽視加害人遭受之傷害，陳泰華(2008)指出其就容易產生「沒有人關心我，我又何必去關心別人的心態」，如此便不易重新整合與復歸。在復歸過程中，也應該注意加害人是否遭到社區孤立與排斥等，以避免產生負面標籤的不良效應，且在加害者的整合方面應需要有妥適之配套措施。

## 3. 社區：

基本上，社區可以是指地理環境、利害關係團體或整個社會。一般而言地理環境、利害關係團體較易受到犯罪事件的直接影響，而社會則是間接影響。社區和加被害人同樣需要整合，因為治療了社區才可以治療個人，而治療了當事人社區會更健壯。若以學校環境觀之，社區可以是班級、年級、全校或當地鄰里社區。此外，修復式正義亦強調團體動力，即以班級、社區等大眾力量來要求加害人坦承並竭盡所能的彌補傷害，並以此團體動力來協助受害者受損害的修復，以及予以加害人機會來重新整合。

綜上所述，許春金(2006)認為透過問題解決的過程，犯罪事件下各方的當事人均得以實踐其不同的角色，以實踐民主社會的公義願景。而每一個當事者的角色與互相間之責任如下圖所示：

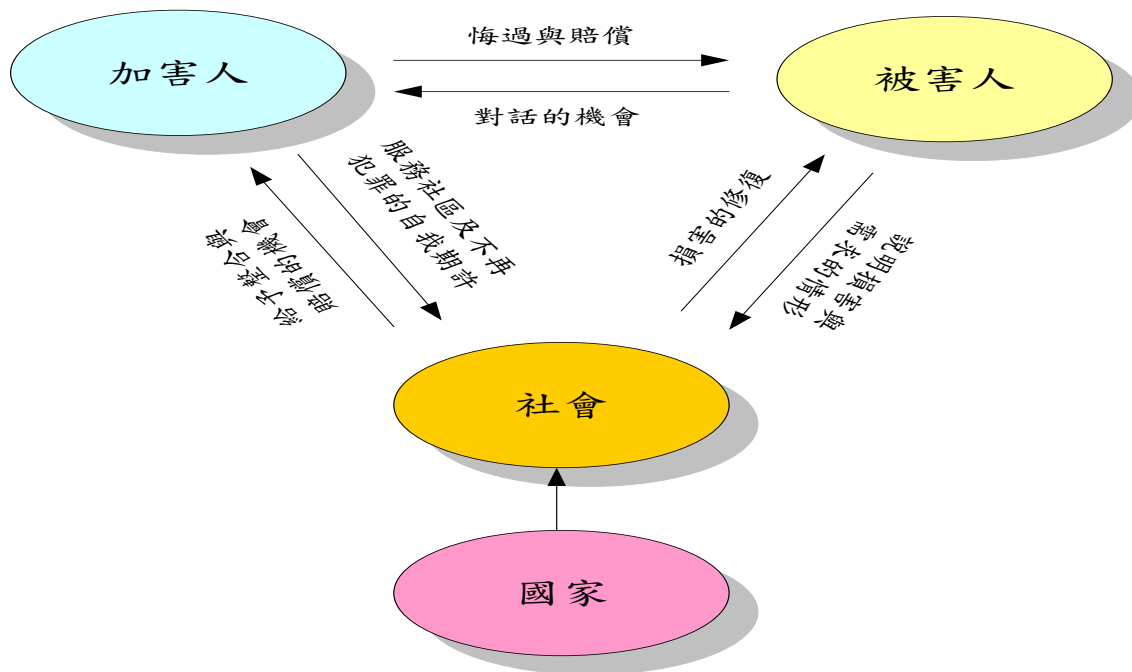


圖 2-1-2 修復式正義各方當事人的主要責任

資料來源：許春金(2006)。

## (二) 程序要件

許春金(2006)認為修復式正義的程序首先要請當事人參與，讓整個事實可以真實、完整的呈現，在過程中予雙方皆有發言的機會以得到情感上之紓解，並設法補償被害人與修復社會損害之關係，來達成修復式正義之目標，有以下要素：

### 1. 說實話：

由於修復式正義是了解發生什麼事以決定如何來修復，故「說實話」是修復式程序的第一要素，唯有說實話才能確保各方當事人均能自願來參與。而加害者首先要承認其犯行，並且承擔責任，以使事實公開透明。因此，說實話在修復式正義裡扮演重要角色，才能決定如來修復。

### 2. 面對面：

經過說實話之過程後，各方當事人釐清衝突事件的始末或細節，使整個事實可以真實且完整之呈現，並透過自由表達各自情緒、心靈上的創傷來使情感得到抒發。而此重點在於，應由加、被害者來啟動較佳，並避免外力干擾，讓他們雙方自主決定應如何來解決較妥適；此外，面對面應是讓雙方當事人能敞開心胸，不受外力干擾的來敘述事情始末，並設身處地的同理傾聽對方的感受。因此，面對面可說是修復、重整之基礎。

### 3. 權利保障：

修復式正義程序首先應重視雙方當事人的自願性，避免任何一方是受到壓迫來參與。且必須避免各方當事人間權力的不平衡，以及是否有強迫、壓力的影響下而使結果不平等。許春金(2006)認為要保障修復程序的平等，可以有如下的做法，如先傾聽各方的故事及意見、使召集人能進入狀況，才能知道誰應參與修

復式程序、可以瞭解事件的性質及可能的權力不平衡、可以向當事人解釋整個程序、可以確保各方有充足的資訊及管道。

此外，在談判的過程中應注意不得干擾他人，以確保各方能自由陳述意見，使當事人皆能站在平等之基礎上，以創造出一個自由協調與溝通的良好環境。

#### 4. 結果：

面對面協商的結果就是要有「協議」結果的出現，以及協議的付諸執行。修復式正義雖然是以被害人為中心，但並非只有復歸被害人，而是要修復全部因犯罪所損害之關係。尤其是加害人更應積極主動的提出如何來補償被害人之協議，協議內容也應與受損害間具有某種關聯性，被害人也可提出意見，說明加害人的補償為何不足夠。此外，被害人不應需索無度，但修復式正義並未能排除造成加害人在補償行為上產生的部分痛苦，因這些痛苦乃是為補償被害者或修復損害之關係而產生，絕非「有意」以痛苦來作為懲罰之手段，修復式正義是反對「有意」造成對方痛苦的懲罰。

#### 5. 評估：

修復式正義並非有一個原型（prototype）來作為評估的標準，評估的結果才是判斷一個修復程序是否為修復式正義的充足要件。換言之，修復式正義是結果導向的，若有修復之效果則是成功的修復式程序，若僅有好的構念卻沒有產生好結果，亦非修復式程序。而在評估標準中，修復式正義應以損害的關係回復多少為評量之標準，而非以加害人是否受到等價式的懲罰為標準。

綜上所述，許春金（2006）指出修復式正義具體實踐之程序要件包含如下：

1. 事件中的利害關係人，如被害者、加害者及社區等，均能面對面且完整的全程參與衝突解決的會議。
2. 深入並了解該事件所帶來哪些損害，而損害並不僅限於被害者，加害者與社區均有可能因該事件而因而遭受損害。
3. 強調是自願性的參與，不可強迫、威脅或操縱被、加害者的方式來達到參與修復程序之目的。
4. 當事人皆必須說實話。加害人坦承其在犯罪事件中所應負之責任是修復程序裡的先決要件，而各方當事人以真誠的方式述說自己在該事件的情緒或經驗，是修復程序的基礎。
5. 被害者、加害者及社區三方間必須要有面對面之機會，來進行對於事件的意見表達和情緒抒發。
6. 要保障被、加害者的權利。
7. 要有促進者或召集人的參與，以便確保能有較廣闊之社會角度。
8. 整個過程是要針對整合加、被害人與社區而發動。
9. 在經過溝通與協議後，必須要擬訂出一套具體的解決補償方案或計畫。
10. 不要有懲罰方案摻雜其中。
11. 以整合、修復之結果來評估達到修復式正義之程度。

Zehr(1999)指出為使修復式正義解決衝突的模式得以順利之進行與達成修

復損壞關係的目標，其在過程中應將重心置於衝突所造成的傷害而非所違反的法律。而修復式正義乃關係式正義，在犯罪事件發生後，加害者、受害者與社區三者間之平衡關係即遭受影響，故應邀請各方相關之當事人來共同參與調解、斡旋之程序。在強調是自願性之前提下，各事件的利害關係人在透過面對面、說實話等方式，且藉由「促成者」來主導過程之進行、鼓勵各方談話並保障加、受害者的權利下，以確實釐清衝突事件的始末或細節，使整個事實可以真實且完整之呈現，並透過促成者的傾聽，使各方表達各自情緒、心靈上的創傷來使情感得到抒發。在經過三方的溝通、協調與重建關係後，須發展出一套具體的解決補償方案或計畫，使修復式正義模式得以確實解決衝突與徹底實現修復之目的。

許春金（2006）指出修復式正義的實務型態區分成「非正式的修復式實務」到「正式的修復式實務」，若愈往右移，其所產生的干預愈正式，而參與的人愈多、愈有結構性、愈有規畫性與耗費愈多的時間來執行修復，則對加害者之影響可能愈大，如下圖 2-1-3 所示。因此，在日常生活裡，若非正式的修復式實務使用次數愈多，則進入正式的修復式實務機會也會愈少；相對的，其在人力資源消耗、花費的時間與成本上也會較減少。



圖 2-1-3 不同程度的修復式實務

資料來源：許春金(2006)。

隨著零體罰時代來臨與提倡人本主義之教育原則等影響下，傳統對於校園霸凌事件以消極懲罰色彩為主的處理原則，已逐漸改變，取而代之的是預防勝於懲罰的治本理念，與透過加、受害者雙方尊嚴的對話來進行修補所傷害之關係的積極原則。故對於校園霸凌事件的處理原則，已非如以往僅著重於如何懲罰加害者，而是透過各方當事人面對面的溝通與協調，著重在如何修復加害者因其偏差或犯罪行為所造成之關係損害，受害者之地位與訴求也比以往獲得重視，並鼓勵加害者勇於承擔責任，受害者與社區則是尊重、寬恕的給予加害者彌補與重新整合之機會。修復式正義即是以和平的原則來解決衝突事件的新思維，故研究者認

為此理念非常適合於相關的校園霸凌事件上之應用，而陳泰華（2008）認為學生產生偏差行為時，諸如肢體衝突、言語辱罵、竊盜、破壞上課秩序等，即可應用修復式正義之理念來處理之。其核心原則乃是透過尊嚴的對話，並著重於傷害之修補、排解衝突，且在促成者兼顧當事人各方的權益下，使校園霸凌事件所造成的損害，能在經過修復程序之後達到確實解決衝突與徹底實現修復之目的。

## 第二節 修復式正義的實務型態與應用於刑事司法體系之 評價

### 一、修復式正義理論的實務型態

許春金(2006)指出截至目前為止，實踐修復式正義的實務型態主要有四種，以下為其相關介紹及說明：

#### (一) 被害人—加害者調解 (Victim-Offender Mediation)

許春金(2009)指出是讓加害者、被害人與其利害關係人能在一個安全的環境中來會面，常是由一位有訓練的修復促進者來召集協助，並且進行與犯罪事件有關的結構性之討論過程。在這種藉由彼此「面對面」的討論，被害人能夠告訴加害者有關犯罪所造成的身體、精神及財物損害等，並藉此來抒發情緒，進而來使加害者能同理了解其感受。加害者也能在此過程中來表達其後悔、反省之意，並承擔相關責任，並藉由所謂的「對話」讓加、被害人雙方去討論與發展出相關的賠償協議。

Kurki (2000) 指出，加、被害人調解模式是最常見的實務運作型態。他也指出美國第一個加、被害人調解計劃是於 1978 年在印第安那州 Elkhart County 成立。到了 1990 年代，加、被害人調解計劃已擴至所有西方國家，而保守估計在歐洲有約 700 項計劃，在美國有 300 項計劃，在加拿大有 26 項計劃。而在某些國家中，如奧地利、德國等，它們是刑事司法體系的一部份，也可以運用來處理少年與成年犯罪案件。

Umbreit 與 Greenwood (1997) 對 116 個加、被害人調解計劃的調查研究發現，絕大部份是由私人非營利機構，如社區機構、教會組織所主持，並以轉向計劃的方式處理低層次、初次犯罪的非暴力犯。其適用的時機可於起訴前、判決確定前或判決確定後來完成調解。雖然，私人機構處理大部份的調解案件，但由公設機構，如檢察官、法官及矯治機構等，來運作調解制度的趨勢也是逐漸增加的。此外，許春金(2006)也指出，在其他國家則與美國不同，其乃是將加、被害人調

解制度使用在嚴重的犯罪上，如德國 1995 年所調解的案件中 70% 屬重罪，奧地利 1996 年所調解的 73% 成年犯罪和 43% 少年犯罪屬重罪。在美國，重罪的調解較可能是在監獄中進行，其目的並非在於達成如補償等具體之目標，加害者亦無獲取任何利益，而是要使被害者有機會與加害者在安全的環境下會面，藉由面對面、說實話的方式來使彼此瞭解事件之始末，以有助於消除恐懼感及憤怒，並提升治療的效果。被害研究一再指出，能和加害者會面來抒發心中的感受，是調解的重要元素之一，亦有助於情感的治療與成長。

李金玉(2004)、郭元宏(2004) 指出，調解人員除必須具備一般的法律常識、素養與耐心外，要使調解能成功還須具備一些調解之技巧，如溝通、協調、談判、說服等之能力；此外，其認為調解事情主要還是以情理為主法為輔。希望在加、被害者間能找到一個平衡點，使兩造當事人皆能滿足進而使衝突事件圓滿結束。

陳泰華(2008)指出被害者—加害者調解的型態運用在校園學生輔導管教上，最常使用、最有必要且容易可行，一般程度的事件使用這種方法即可。李竟民(2010)認為加、被害者調解之作法適合於校園中實施，其可應用在較輕微的人際關係衝突情境。所謂揚善於公堂，規過於私室，若衝突情境無造成其他第三人影響，在學校師長主導、參與並顧及雙方當事人尊嚴、隱私或其他因素考量下，此調解作法非常適用於校園之中。

藉由加、被害者調解之作法來提供一種安全和控制環的環境，讓加、被害人能面對面的溝通來使彼此瞭解事件之始末，讓加害者能坦然的對犯行承擔責任，並給予其補償之機會；另一方面，被害者也可藉此抒發其內心之感受，亦有助於情感的治療與成長。綜上所述，加、被害者調解可適用於低層次、初次犯罪的非暴力犯，甚至如德國、奧地利等將其使用在嚴重的犯罪上也都有不錯之效果，故將此種最常見的實務運作型態適用在較單純的校園中，應能有不錯之成效。

## (二) 家庭團體會議 (Family Group Conferencing)

許春金(2009)指出家庭團體會議是將受犯罪事件影響的所有人員，包括加、被害者與其各自的支持者、家庭人員等聚在一起，共同討論該事件的解決方式。而參與該會議的當事人均是自願的，且由受過專業訓練的人員來召集並指導會議之進行，加害者首先須要承認犯行並通常由其開始描述事件，然後由每一參與人敘述所受到的影響或傷害，最好是由被害者開始發言討論。在周詳的討論後，被害者可以提出自己所希望的協助。而其他人士也可以提出看法，以決定加害人如何能補償其所造成的損害。在所有的參與人簽署共同同意的協議後，會議即可結束。

此外，許春金(2009)進而指出家庭團體會議與加—被害者調解有兩個主要的差異，第一，前者的參與成員較廣泛，包括家族成員及支持者均可參加，而且要負擔集體責任。因此，家庭團體會議應較能有效地建立社區參與、重建社區及預防再犯。第二，家庭團體會議大部份由官方機構，如警察、社服人員等發動。

陳泰華(2008)指出家庭團體會議在處理學生輔導管教上有其必要且可行，且應情節嚴重才用，此外，其指出這種型態，同時可以保障雙方及教師的權利，其好處是可以產生團體動力影響學生改善行為，協助教師輔導管教。李竟民(2010)認為家庭團體會議亦適合於校園中實施，且認為此種實務型態適用於較嚴重的人際關係衝突事件，適用範圍更廣。故當校園霸凌事件發生時，若是較嚴重的事件，由學校負責處理該案之教師先行評估，如當各方利害關係人可能無法經由加害者—受害者調解型態解決時，即可由教師來召集並指導使會議進行，邀集加、受害者與其各自的支持者、家庭人員等，並視衝突情境邀請警察、社工或律師參加來參與此會議，較能有效地建立所謂的社區參與、重建社區，進而達到預防加害者再犯之目標。

### (三) 審判圈 (Sentencing Circles)

許春金(2009)指出審判圈乃係代表修復式正義的一種演化，以利當地百姓居民的參與，獲得授權並發展社區。主要是運用傳統的印地安人儀式將加害者、受害者與其各自支持者、法官、檢察官、律師、警察及社區相關人士均聚集在一起，以誠懇的態度共同對事件尋求瞭解，然後探討治療受傷害人員及預防犯罪的必要步驟。無論是少年犯或成年犯均可運用審判圈。根據 Stuart(1996)的說法其主要目的是希望藉由此項會議，對各方當事人的生活型態，態度及行為均造成改變影響，並且對受到犯罪影響的社區人文環境有所助益。

許春金(2009)進而指出審判圈和家庭團體會議有許多差異。第一，大部份家庭團體會議之使用對象為少年犯，審判圈則可擴及少年犯與成年犯。第二，除了在紐西蘭，家庭團體會議的對象往往限定在輕微犯罪，排除暴力及性犯罪。但在加拿大的審判圈使用對象則無此項限制，包括性侵害及殺人犯罪均可。第三，就社區參與而言，審判圈是較為有效的。家庭團體會議由警察或其他政府機關所召集，但審判圈則完全由社區人士所負責。除此之外，參與審判圈的人亦較多，有時高達 60 人之多。

陳泰華(2008)指出「審判圈」的型態運作在校園內則類似現行學生獎懲委員會或學生法庭的觀念，其打破了權威高低關係且能引導參與者思考，是富教育性的做法，但存在者諸如學生擔任成員能力不足與道德意識發展未臻成熟、參與者狀況不易掌控、成員尋找不易、立場是否超然與公信力易招質疑且容易浪費社會資源等問題。

此外，成功的審判圈很耗時、耗工夫及準備工作，有時還要為加、受害者舉辦治療圈，且若採取審判圈的實踐型態，相較於加—受害者調解或家庭團體會議，其參與的人數亦較多，且需有更多相關專業的人士的參與，在召集或執行上可能會有相當之困難，故研究者認為此實務型態較不適合由教師來與實踐。

### (四) 社區修復委員會 (community restorative or reparation boards)



許春金(2009)指出該委員會是由一小群體之地方百姓所組成，其受過相關之專業訓練，能與加害人進行面對面的公開討論，並與加害者共同擬出一套修復和補償計劃，加害人也必須承諾在一特定時間內完成此一計劃。在此特定時間後，委員會會向法院提出報告，說明加害者的執行狀況，而委員會的任務至此也就完成。

此外，許春金(2009)進而指出社區修復委員會其目的，有諸如被害者復歸與治療、社區復歸、加害者瞭解其犯罪之危害及影響並學習避免再犯、社區提供加害者再整合的機會等。在美國佛蒙特州，該項制度由矯治部門所設計實施，遍及全州，處理成人案件，並有相當多的自願人士參與。其他的實務型態尚包括被害影響陳述、補償及社區服務等。

李竟民(2010)認為此實務型態，在我國類似法務部目前推動的微罪犯罪人社區勞動服務計畫，較適用於緩起訴或輕罪犯罪人，且其認為我國社區發展現況尚未成熟，並無一組專業社區居民的參與，故認此實務型態目前不適用於校園之處理方案。

除了我國目前社區發展現況尚未成熟外，且社區居民與當事人間之互動不一定比學校教師來的頻繁與親密，故修復成效可能不如預期，且在動員與訓練上亦較不經濟，故研究者亦認為此實務型態目前不適用於校園之處理方案。但此運作模式有提到「加害人也必須承諾在一特定時間內完成先前擬定之修復和補償計劃，且在此特定時間後，委員會會向法院提出報告，說明加害者的執行狀況。」此概念在我們未來推行校園修復式時應加以去應用，霸凌事件的當事人除了須共同擬出一個修復或補償方案，且加害者應於特定時間內完成之，修復促進者或執行教師也應注意後續加害者的執行賠償狀況，畢竟修復式正義是結果導向的，若僅有好的構念卻沒有產生好的結果，亦非修復式程序。且根據佛蒙特州提出要成功地實施社區推動性恢復委員會計劃之經驗，有幾項重點是很重要的，如要具備責任心強與受過良好訓練的工作人員、要用社區成員能夠理解的方式處理案件、對委員會成員進行高質量培訓、對社區修復委員會計劃給予適當的資源支持，包括提供場所和工作人員等，這些概念對我們在校園霸凌事件中修復式正義的應用上是非常重要的。

綜上所述，修復式正義的四種較常見之實務型態，雖然在實務運作可能因時間、資源或人力運用上之問題使各實務型態之運作無一定之標準或不能完全符合修復式正義之精神，但其主要的目的與精神均相似，皆是有邀集犯罪事件的主要當事人來參與修復程序，藉由彼此面對面、說實話的過程，讓事實可以完整呈現，也讓情感有一個可以抒發的空間，最後經由彼此來協議出一個修復與補償之計畫，予加害者一個承擔責任與積極彌補、改悔之機會，被害者也得以在情緒抒發與寬恕下使其內心的創傷獲得真正的療癒，社區也可在此修復程序中凝聚社區的集體意識，三方在程序中能有效獲得修復與成長，進而達到避免犯罪再次發生

之目標。

洪千涵(2008)指出雖然在實務上的運作不能完全符合修復式正義精神，但其確實都強調加、被害人雙方的參與，且程序過程原則上都在法庭外的社區進行，並強調雙方合意的結果。而研究者認為以修復式正義來處理校園霸凌事件較妥適與經濟的運作型態應是加害者—受害者調解與家庭團體會議，受害者—加害者調解用來處理較輕微的校園霸凌事件，如人際關係衝突或言語霸凌等；而家庭團體會議則用來處理較嚴重的校園霸凌事件。此外，再加上審判圈型態下的「班級法庭」與社區修復委員會此型態下注重加害者執行賠償計畫狀況等之概念，加以靈活運用較佳，以期能避免與遏止校園霸凌事件的再次發生。

許春金(2002a)、李竟民(2010)曾將四種常用之實務型態與是否適用於校園，由訓輔教師召集情形比較製表如下；此外，研究者針對四種實務型態是否適用由教師主導來處理校園霸凌事件，一併整理並說明如下表：

表 2-2-1 修復式正義主要實務型態之比較

類型 比較	加／被害人調解	家庭團體會議	審判圈	社區修復委員會
適用對象	少年、成年犯	少年犯	少年、成年犯	少年、成年犯
適用犯罪	輕、重罪	輕罪	輕、重罪	輕罪
召集人	仲裁者	警察、社福人員	司法官、律師	專業人士
參與者	被害人(及利害關係人)、加害人	被害人、加害人及其等支持者、家庭成員	被害人、加害人及其等支持者、法官、檢察官、律師	被害人、加害人、社區成員
社區參與情形	社區或其他私人非營利機構參與	警察或其他政府機構人員參與	社區參與度高	社區參與度高
是否適用由教師主導來處理校園霸凌事件	適用 可由學校教師來邀集當事人參與修復程序，是最常用之方法且較適用於處理一般校園霸凌事件。擔任調解之老師除需具備基本法律常識外還需具備調解技巧。	適用 可由學校教師來邀集當事人與其各自的支持者、家庭人員等聚在一起，共同討論該事件的解決方式。此型態召集的成員較廣泛，適用於處理較嚴重之校園霸凌事件。	不適用但可修正 很耗時、耗工夫且所需的成員太多難以召集。但班級法庭的概念極富教育性，是值得肯定之作法，若相關成員的挑選、能力訓練上等之充分改善，未來可嘗試運作。	不適用 我國目前社區發展現況尚未成熟。但其注重加害者執行賠償計畫狀況之概念值得肯定，應將此概念應用在霸凌事件經修復程序後之後續追蹤上。

資料來源：許春金(2002a)、李竟民(2010)。

## 二、修復式正義應用於刑事司法體系之評價

由上述的文獻資料研究中可得知，修復式正義乃有別於懲罰式正義是以法律之觀點來看待犯罪事件，是透過以三度面向之方式，將犯罪事件的當事人即加害者、被害人與社區成員聚合，大大提高了使有關當事人參與案件處理的機會。透過所謂的「修復促進者」來強化所有參與當事人各方的角色，並且促進其彼此之間的對話與鼓勵他們積極參與協商程序，共同努力來解決問題。有別於以往正式的刑事司法系統，使加害者僅是處於消極的地位來面對其應受之懲罰，且也忽視了被害人對此傷害的需求，反而是無助於其彼此間衝突的解決。在修復式正義的模式中，加害者被鼓勵應坦承其錯誤與積極的負起責任。被害人的需求被重視，能有效的修復與撫平其所受的傷痛。而社區成員藉由一同來參與此次事件的處理，以有效的來強化社區的力量與凝聚社區的道德意識，避免犯罪事件的再次發生等，可見修復式正義用來處理犯罪事件有許多其優點與正面評價。

此外，有學者如蔡德輝、楊士隆(1999)指出社區處遇相關活動之連續性較差，對犯罪人心理影響也只是暫時性的強迫參與，案主缺乏參與動機、動力，而不能真正享受社區處遇方案所帶來的利益。也有學者如莊忠進(2003)指出，修復式正義的轉向制度有許多備受質疑的地方，如加害者的經濟能力不同而有不同之感受、無法強制實施、適用性不一等，可見修復式正義也存在著缺點與負面之評價。

研究者將修復式正義的優、缺點之論證與評估分析如下：

### (一) 正面評價

修復式正義的提倡是因近代被害人運動的興起而因應產生，其與刑事司法體系中的應報、懲罰思想是完全不同之理念，其所帶來之正面評價，研究者將陳泰華(2008)、簡吉照(2009)及許春金(2009)之評述整理如下：

#### 1. 修復式正義使被害人獲得療傷止痛之效果與降低報復心理

據被害人學研究指出，被害人與加害者會面，說出感受是調解的重要元素之一。而修復式正義主張加害者、被害人與社區等犯罪事件當事人共同來會面，藉由面對面與說實話等方式，以互相瞭解犯罪事件之始末，讓被害人有機會來抒發內心之感受與痛苦，有助於消除其恐懼感及憤怒，達到真正情感上的療傷與修復效果。Strang (2002)曾對被害人做實證研究發現，被害人在參加完修復式正義會議後，會由對加害者的憤怒、懼怕轉為具有安全感、同情心等之感受，被害人可藉此獲得心理上的真正治療與獲得自尊及自信，並拉近彼此的距離。

Strang(2002)對坎培拉 232 名被害人訪談的研究指出，修復式正義對於預防暴力犯罪被害人報復加害者有很大的效果。簡吉照(2009)亦指出藉由修復式正義會議的舉行，被害人可以瞭解到加害者已誠心認錯，有助於紓緩被害人心中的憤恨，甚至轉而同情加害人，如此一來也治療被害人因事件所遭受到的身心創傷，避免將來創傷壓力症候群 (Post-Traumatic Stress Disorder) 的產生。其

也指出多數被害人其實最希望的是獲得一句加害者親口說的「對不起」。儘管加害者僅給予較少的物質賠償，但只要加害者真心的道歉，被害人仍會對於加入修復式正義程序感到滿意。

故修復式正義比起現今的刑事司法程序，大多數被害人認為程序中可以表達情緒，且較不會受到二次傷害，能讓被害人獲得療傷止痛之效果與降低報復心理。此外，在補償被害人方面，在修復式正義程序結束之後，加害者都會盡力與積極的去履行原先共同擬訂的賠償與修復計畫，在執行上往往可能比法院的執行命令更易付諸實現。

## 2. 修復式正義使加害者停留在社會，避免成為更嚴重的偏差行為者，並減低再犯率

Maxwell and Morris (1996) 對紐西蘭的家庭團體會議修復型態中，研究發現未道歉的少數加害者的其再犯率是道歉者的 3 倍；Braithwaite (2002) 的研究亦指出，有 90% 的加害者希望藉由修復式正義會議的舉行，使其在程序上也能有公平對待，讓他們也能有表達自己意見的機會。

此外，Lemert 與 Becker 的標籤理論(Labeling Theory)指出偏差行為可分為初級偏差行為及次級偏差行為。初級偏差行為是指初次、偶然的偏差行為，其對行為者的影響不大，但若社會對此初級偏差行為即貼上非難之負面標籤，就易導致另一階段更嚴重的次級偏差行為，使行為者落入烙印的自我修正，而成為真正之犯罪人。故標籤理論強調應避免為偶然犯錯之行為人任意的貼上不良標籤，也應避免讓初級偏差行為人太早進入刑事司法體系，反而導致更嚴重的犯罪行為產生，落入今日的少年犯乃明日的成年犯之譏。

故修復式正義比起現今的刑事司法程序，其提供了加害者一個公平對待之程序，使其也有機會來陳述意見，且藉由修復式正義會議的舉行，可使加害者在犯錯中真正的學習與改悔，並使其停留在社會中，避免成為更嚴重的偏差行為者，達到減低再犯率之目標。

## 3. 修復式正義比現今司法制度更能修復及滿足社區

Braithwaite (2002) 指出多數的社區成員在參與修復程序之後，皆高度滿意程序。且研究指出，加害人是否能確實地完成賠償，與社區服務與社區成員是否高度參與持續關心有關，且當社區表現出越高的社會控制，犯罪行為便得以減少。故可以樂觀期待修復程序的進行確實能夠重建社區，且這樣的效果亦有助於社區犯罪率的降低。

## 4. 修復式正義理論符合「雙保護」和「教育為主、懲罰為輔」的原則

與傳統的應報式司法模式相比，修復式正義在重視社會秩序、國家利益的同時，也兼顧了重視被害人、加害人的個人利益，因而它完全符合「雙保護」和「教育為主、懲罰為輔」的原則。

## 5. 修復式正義促進刑事司法的經濟便宜特性，為解決當前司法困境提出了一種新思維、前瞻性與彈性

傳統的應報式司法係透過國家強制力的介入，經偵查、逮捕、審判與執行矯

治等司法程序，最後剝奪犯罪人之自由，來對犯罪人懲處與施以不同的矯治處遇。但將犯罪人收容於矯治機關內，不但是對其貼上負面之標籤，亦常有威嚇無功、教化無效、學好不足與學壞剛好等許多負面弊端，且整個刑事司法程序所耗費的時間、人力與資源均是一筆可觀的數目，故並不符合刑罰經濟原則。

反觀修復式正義是因應犯罪不斷發展變化之對策，其重視加害者、受害者與社區之福祉與利益，尊重各方的尊嚴與平等，並採取一系列之措施，使其能夠靈活的進行調整以適應現有刑事司法制度並相互補充。此外，修復式正義視犯罪為對人與人間關係之破壞，因而在處理問題上更富人情味與彈性，且經由所謂轉向之程序，避免少年犯罪過早進入刑事司法系統內，反而成為真正之犯罪人，並努力降低實現正義的經濟成本。同時，因修復式正義使加害者可以坦誠面對自己的錯誤，使其在錯誤中改過遷善；使受害者的需求得到重視，也能得到真正彌補傷害之補償；在社區方面也可以得到因犯罪後關係破壞之修復，使其能轉而成為社會的一股穩定並避免犯罪再次發生之力量。

## 6. 直接降低犯罪

Braithwaite(2002)指出，我們可採用多重模式來彌補不同模式運作下之缺失，惟修復式正義應是最基礎和最優先考量之選擇，因其所造成之復面影響較少較溫和。證據不斷顯現，修復式正義會議是降低再犯的有效措施，相當多的後溯性分析發現，修復式會議對於再犯具有中等至顯著性的抑制效果，而我們不太可能期待一至二小時的會議會有太大之明顯改善效果，但綜合起來，其效果就很可觀了(許春金，2009)。

### (二) 質疑與缺失

然而，提倡人性觀、寬恕與關係修復的修復式正義確實也面臨了不同之批評批評，陳泰華(2008)將學者們(蔡德輝、楊士隆 1999；莊忠進 2000；趙寧 2004)的評述整理如下：

#### 1. 過於簡化問題

修復式正義藉由犯罪事件中的加、受害者與社區三方共同參與修復程序，希望達成矯治與預防犯罪的目的，然而僅靠司法制度或社區轉向處遇並無法徹底解決社區問題與消除影響犯罪的結構性與制度性問題。換言之，修復式正義強調以非正式、以協調和面對面對話為基礎等程序來解決犯罪問題之重要性，故其缺乏對正當程序原則的關注，而不可避免在犯罪人的程序權利和實體利益上造成忽視與損害，故批評者認為修復式正義有過於理想化，將犯罪問題過度簡單化的傾向。

#### 2. 混淆了刑事訴訟與民事訴訟的區別，甚至導致司法上的不平等

修復式正義主張犯罪乃是侵犯個人之利益，而非對國家或社會公共利益的侵害，故其認為對犯罪的處理應由被害人和犯罪人協商解決，且若認為加害者賠償就表示其改悔向善，無異表示民事訴訟制度即可解決了一切犯罪問題，也等於混淆了民事侵權行為與犯罪的本質區別。

此外，修復式正義其強調的賠償機制，社經地位與種族差異所可能造成的不公平待遇，也是應該考量的部份，有錢與較高社經地位者，可能被偏袒或獲得較

利之仲裁，經濟能力不佳者與較低社經地位者，可能處於劣勢或甚至無力賠償，最終仍須接受刑事制裁，將導致司法上之不平等。

### 3. 欠缺完整的理論與程序

修復式正義迄今仍是缺乏嚴謹的理論支持，亦尚未發展出一套完整的犯罪處遇藍圖與體系，特別是對於如何處遇重大犯罪與慣犯仍迄無對策。其亦欠缺正當法律程序來保護加害者，如證據採較寬鬆、證據法則較不嚴密，如果調解失敗，調解時的證據可用於正式審判，而喪失上述這些權利將易導致受到較當事人進行主義制度更嚴厲的處罰。

此外，修復式正義程序中沒有證明的概念，其假定只要犯罪人承認自己是行為的實施者接下來的問題就是著重在如何確定犯罪人的刑事責任。這無疑是對刑事司法中無罪推定原則的違反，在被告人缺乏經驗且社區力量又相當強大時，極有可能導致被告人因恐懼而迫承認自己是犯罪人，甚至也會有犯罪人因為擔心在正式刑事審判中被誤判而違心的認罪。

### 4. 造成更負面之效果

在加害者方面，修復式正義於犯罪處遇表面上是以和平協調的方式為之，實則未必，甚至可能更為嚴厲，如對貧窮的犯罪者而言，賠償帶來的痛苦可能大於服刑，且在美國有些法院，檢察官與法院在起訴或量刑時，會將被害人拒絕參與調解等因素納入考量而予以不利之裁量。宋英輝、許身健(2004)指出更多犯罪人是為了避免被關進監獄受到更嚴苛之懲罰，所以才選擇進入修復程序，故修復式正義以「自願為前提」的特徵，不過是表面現象，加害者可能被迫參與調解，因其考量到可能受到更嚴厲的制裁。

在被害人方面，許多被害人組織對修復式正義至今仍然持非常謹慎的態度，他們擔心修復式正義強調的轉向處遇概念會導致國家打擊犯罪無力，從而使被害者的利益更加無法保障。且在修復式正義程序中，被害者也往往會面臨必須原諒加害者，否則就會面臨被視為沒有愛心、同情心等，在旁人眼光的壓力下，使加害者可能被迫不甘願的原諒加害者。且在刑事司法上，賦予被害人是否同意給犯罪人減刑、假釋的權利，又會使被害人面臨來自犯罪人的威脅和收買之危險等，反而造成負面之效果。

### 5. 被害人、加害者、社區回復的成效不佳

就被害人而言，莊忠進(2003)指出輕微的人身與財產犯罪，被害人參與調解意願高，對於嚴重的犯罪則意願較低；被害人較願意與青少年犯而非成年犯進行調解；被害人與加害者若無關係或關切從此會中斷，被害人傾向於不參加調解程序。故非對於任何一種犯罪事件，被害人都願意參與調解程序，而是經過其個人仔細評估後再做決定，故非對於每一犯罪事件皆可達到修復成效。

蔡德輝、楊士隆(1999)指出社區處遇相關活動之連續性較差，對犯罪人的心理影響也只是暫時性的強迫參與方案，案主缺乏參與的動機與動力，而不能真正享受社區處遇方案所帶來的利益。而多數轉向方案在接受評估後，並未達到預期復歸之效果，使批評者開始質疑社區方案之存在價值，進而許多人對轉向方案

信心動搖。

修復式正義強調給予加害者改過向善之機會，使其參與社區服務，重新整合於社區中，避免負面標籤與排斥，進而建立社區的共識、規範與凝聚力，來達到預防犯罪之目標。陳泰華（2008）指出在實際運作上卻發現修復式正義的首要工作應是如何組織與維繫一個能運作良好與和諧安定的社區，如此犯罪者在復歸社區上才有意義，依事性本末而言，這絕無法僅靠受害者來提供社區服務即能奏效，且若在貧窮而髒亂之社區，犯罪與恐懼讓居民基於明哲保身下，鄰里組織難以成立與維繫，更遑論改造。

### 第三節 修復式正義於處理校園霸凌事件中之應用與評價

修復式正義的理念乃藉由加害人、被害人、雙方家庭成員與社區居民等共同來參與修復式會議、彼此面對面坦誠溝通，透過調解、斡旋之程序，來維護加害人的尊嚴、保障被害人之權益、修補彼此間霸損之關係，並使當事人在修復會議中能促進同理、傾聽、真誠道歉與設法彌補等，進而減低再犯率，乃是企圖從根本之道來解決問題，故將此理念應用於處理校園霸凌問題，將是從霸凌發生的根本來解決，藉由教導學生以聆聽與同理感受，並找到雙方可接受的平衡方式來解決衝突，而非以暴力解決衝突，才是對抗校園霸凌事件發生的有效方法。

本節即是探討修復式正義於校園霸凌事件中之應用與評價，包含了理念來源、應用之原則與指導方針，及修復式正義應用在處理校園霸凌事件之評價。而本節的研究範圍在文獻分析上，將鎖定在應用修復式正義於校園霸凌處理的主要幾個先進國家，如澳大利亞、美國、日本、香港，瞭解這幾個國家應用修復式正義理念在處理校園霸凌的情形，同時，也探討目前我國教育實務界在試辦階段執行修復式正義的情況。

由於澳大利亞、美國、香港在校園推行修復正義的經驗較為成熟；此外，澳大利亞是第一個將修復會議應用於校園中的國家，而日本在民情文化上與我國較為接近，且亦是法務部規劃考察防制校園霸凌的重點國家，因此研究者乃選擇上述四個國家來作為本節文獻上之研究探討。

#### 一、理念來源

校園霸凌下的創傷常造成受害者缺乏自信、恐懼、沮喪以及羞恥感，即使受害者長大成人，那份陰影仍很難加以抹滅，並在不知不覺中逐漸影響其人格上之成長，改變其原有之態度、價值觀及與人之互動關係等，對於受害者未來之成長影響甚鉅；此外，我們亦可將校園裡的霸凌行為看成是縮小版的社會偏差或犯罪事件（Olweus, 1993a）。所以對於校園霸凌行為我們應該注重，以免造成這些霸凌者最後落入「今日的少年犯乃為明日的成年犯」之譏，最後反而衍伸出更多的社會負面問題，成為真正的犯罪者。傳統處理校園霸凌事件的做法，主要乃是著



重在懲罰加害者，惟並未能滿足被害人真正所需，對加害者而言也無教育改善之意義，甚至導致加害者對被害者有報復心理，故未能有效解決校園霸凌問題，應從霸凌事件發生之根本著手方有可為。而修復式正義正與此理念相同，即是從根本上來解決問題，邀請霸凌事件的當事人或甚至其家長來參與修復會議，藉由面對面的溝通來建構事件的真相與原因，並讓當事人有機會陳述感受與需求，激發其同理心，進而真正改過遷善與積極補償修復，才能真正達到有效的處理校園霸凌事件，進而避免其再次發生，故 Hopkins (2004) 即指出推行修復式正義最佳的場所應該是學校，甚至可避免今日的少年犯淪為明日的成人犯。

目前我國各校園在處理校園霸凌行為上，乃依照教育部(2008)校園安全工作手冊訂定之「校園暴力、霸凌事件處理作業流程表」區分為「發現期」、「處理期」及「追蹤期」三階段來處理，惟仍是著重以應報式思想為主，對加害者的偏差或犯罪行為來予以懲罰，而加、被害人等當事人間並無一個可以溝通與修復的時間與空間，此外，被害人在此霸凌事件衝擊下所受到傷害並無得到滿足的修復，也無情緒抒發之機會；加害者也無法感同身受被害者的痛處進而來徹底省思改悔向善，甚至思欲報復，故處理的結果上往往未如預期。

我國法務部於 2009 年 7 月著手規劃核定了「法務部推動修復式正義—建構對話機制、修復犯罪傷害計畫」，來推動以「加害人與被害人調解」主要調解模式的修復式司法方案，期能藉此提供加、被害人等當事人間有各式對話與解決問題之機會，並進而修復被害人之情感創傷與填補實質之損害，也給予加害人一個重新復歸整合之機會，且此計畫已獲得初步的成效。而修復式正義理念運用在處理刑事司法上之案件，相較於校園霸凌事件是較為嚴重的，既然都能得到不錯之成效，那麼若將此理念也應用在處理校園霸凌事件上相信也能得到不錯之成效。

在這樣的前提之下，加上國外早有將修復式正義理念應用在處理校園霸凌上之經驗，Cameron and ThorBorne(2001)即指出 1994 年澳大利亞的昆士蘭省是第一個將修復式正義會議應用在校園中，且在昆士蘭省 1996 年教育部試行的結果發現帶來許多優點，如參與修復會議者皆高度滿意修復的過程與結果、加害者對於修復的協議，在期限內皆有高度的承諾與執行率、參與修復會議後，加害者有較少的再犯率且感覺其較能被其他參與者接受、在乎與更緊密的連結、大多數的被害人感覺更安全，且比起在參與修復會議前，其更能去處理相類似的事件等。

再加上修復式正義應用於我國國內校園之文獻，如陳泰華(2008)研究結果指出大多數教師皆認為修復式正義理念是可以應用來處理校園學生彼此的衝突事件，且范慧瑩(2009)、李竟民(2010)兩位研究者更親自將修復式理念應用來處理學生的欺凌事件與暴力行為，皆得到不錯之成效，更肯認了修復式正義除了可以應用在我國的刑事司法制度上，也是可以應用來處理學生在校園之衝突事件。而近來連續多起的校園霸凌事件，已震撼社會大眾，有鑑於此，台南市地檢署與台南市政府教育局合作，將修復式正義理念引進在處理校園霸凌事件上，並由台南市政府教育局學生輔導諮商中心於民國 100 年嘗試從修復式正義的觀點，對校園霸凌及人際衝突等事件，提出試行方案，期待能從實務進行中發展出妥適的解決

方法，也正好為校園霸凌事件層出不窮的困境，提供了另一個新的視角來處理相關校園的霸凌與衝突事件，與因應教育零體罰時代來臨的另一種管教替代措施。

## 二、應用之原則與指導方針

謝慧游(2007)在其「美國有關校園體罰與小學班級管教實務之研究」的出國考察報告中指出了許多修復式正義在美國校園中的應用與具體落實方法。其指出修復式正義在校園中的應用原則可以從所謂的「修復式正義金字塔」談起。修復式正義金字塔由下至上可劃分為三個區塊，如下圖 2-3-1 所示。底層區塊指的是透過社會與情緒知能的發展建立全校性的價值與風氣，強化和諧的人際關係；中間區塊指的是修復關係；而上層區塊則是重建關係。越接近底層，其所涉及的人越多，層面也越廣，是屬於全校性的；越接近上層，所涉及的人越少，而針對這些少數人所採取的態度是比較趨向目標性與密集性的。在此，我們也可將底層區塊歸為關係的建立與強化，而將中間區塊與上層區塊歸為關係的修復與重建。

周以順、許文娟、黃于真(2012)在其「2012 赴日考察校園霸凌防制措施」的出國考察報告中指出在日本，面對校園霸凌問題，大致可分成三個層次來處理，包括預防、當下處理以及避免再發生等不同層次，並提出許多改善建議之方案。研究者將上述針對修復式正義應用上，關係的建立與強化、關係的修復與重建，以及三層次策略來因應校園霸凌問題等，再加上 Cameron and ThorBorne (2001)指出了許多關於修復式正義應用在校園中的原則與指導方針、黃成榮(2002、2003)、陳泰華(2008)，「修復式正義應用於學生輔導管教之可行性研究—以臺南市國民中學為例」、范慧瑩(2009)，「修復式正義處理國中校園欺凌事件之成效探討」等國內與國外有關修復式正義於校園霸凌事件應用之研究，研究者將其整理分析可分成三層次來探討，包含實施修復程序之前置準備及霸凌預防、實施修復程序中之原則與運作型態、實施修復程序後之追蹤輔導及避免再發生，即前、中、後三階段，進一步分述如下：

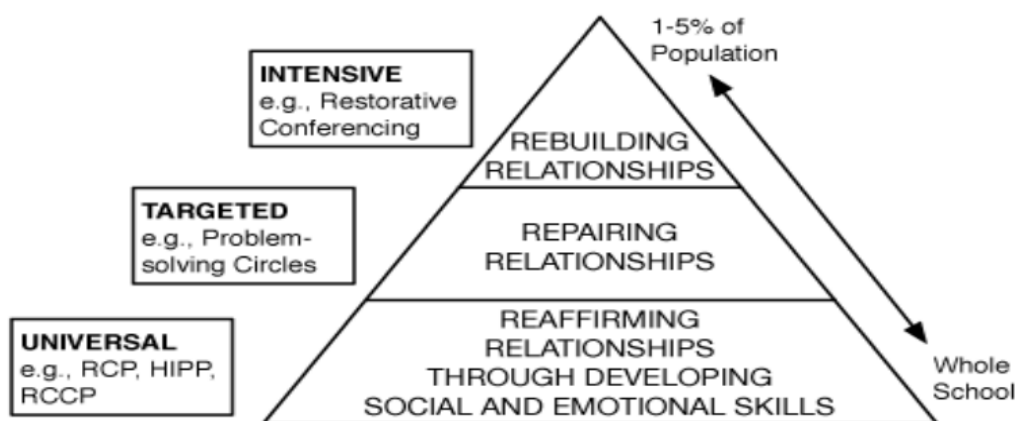


圖 2-3-1 修復式正義的全校性模式

資料來源：謝慧游(2007)。

### (一) 實施修復會議之前置準備及霸凌預防

#### 1. 政府政策的發展

Slee(1995)建議在制定政府層級的政策發展上，應優先考量關注在能提供一個整體學習方案的目標給所有的學生，如建立一個友善校園、零霸凌事件的學習環境等目標。Cameron and ThorBorne (2001)進而指出以學校層級的執行者為例，要能去減少校園違規情事的發生，並鼓勵修復式的練習與進而達成其成效。

陳泰華(2008)認為未來以修復式理念應用在學生的輔導管教上，其建議政府應舉辦教師的司法研習，強化教師的法律專業訓練，畢竟教師在處理學生衝突時，其實有時是扮演司法人員之角色；此外，也建議政府應多舉辦以修復式正義為主題的正向管教研習，使其了解修復式正義的理念以強化教師調解知能、改變應報式正義的心態，與進而探知學生需求。

#### 2. 學校政策的發展

因修復式正義的目標就是如何來對行為回應以及修復所損壞之關係，謝慧游(2007)即指出校規的訂定要盡量避免過度著重於學生的行為本身，反而忽略了學生的行為是在何種情況下產生，以及其行為對周遭人事物造成哪些影響。故其認為有關學生管教與輔導政策的擬定非常重要，應明確的讓學生了解學校對其行為與偏差行為後的改悔回應上之期待。

在妥適擴展學校紀律訓練上，應考量學校文化教育之重要性與哪些會侵犯到學生生活的因素等，換言之，應是從教育的觀點出發，而非從行為主義者或福利主義者的觀點出發之，而學校在制定紀律訓練的過程中就能更加反應出民主與修復式的價值。此外，學校應建立清楚的政策，讓學校的職員與學生皆能有一個明確的目標去努力與學習。而健康的人際關係應是被最優先考量到為學校教育的目標與成就(Cameron and ThorBorne, 2001)。

陳泰華(2008)指出學校的導師常苦於班務時間不足，而無足夠時間來處理學生問題與進行班級經營，故其建議學校若能增加導師在班上任教的節數，亦即增加導師時間，如此導師要實行修復式正義於學生的輔導管教上將更為可行。此外，其也建議在校規中明定有違規犯過者，若自願參與修復程序，可以得到減輕或甚至免除校規之處分。一來可使學生了解犯錯後應付出代價，二來也多了另一種輔導管教之選擇，頗類似於刑事司法體系中緩起訴與緩刑處分之運用。陳泰華(2008)也建議修復式正義應用於處理學生之衝突時，應結合法律，賦予強制力，建議在法律條文中明訂學生發生偏差行為時，學生與家長等須配合學校之需要來參與並配合執行；此外，因召開修復會議來處理學生問題是較費時之做法，而教師常受限於課務繁重而無足夠時間，故其建議若教師是利用課餘時間來召開修復會議，應視為加班予以實質的加班費補貼，或以補休、敘獎之方式來彌補，才能提高教師執行之意願，且其建議在校園中修復式正義的理念應擴大適用修復之對象，除了學生的衝突或霸凌事件外，亦應適用於教師身上。

此外，陳泰華(2008)建議校內應成立專責委員會，其團隊包含輔導處、訓導處與認輔教師等較具民主素養、教育關懷、法律背景和行政能力之人員，來組成研議小組，專門廣納全校教職員生對於修復式會議實施與進行之意見，並針對學校本身之生態與文化特色，來作一個全盤性的修正與調整，如此將能使未來的執行成效更為顯著。

### **3. 校園氣氛的營造，落實人權教育宣導，有效預防霸凌發生**

除了上述學校政策的擬定外，應運用既有的教師研習，強化新進教師與現職教師的相關修復式正義之研習，與加入人權教育的宣導，並可以適時的給予其機會來親身體驗修復式會議的運作方式與功用。此外在學校的教學課程中，應搭配既有的人權教育議題，並採融入公民課程的教學方式，同時加強與傳授學生們的同理心教育及修復式正義理念。教師們應清楚傳達給所有的學生，使其瞭解在霸凌事件中的旁觀者其實也是加害者的其中一員(周以順、許文娟、黃于真,2012)。

此外，應確實將修復式正義的理念帶入與融合於整個校園生活中，改變我們對學生霸凌事件或教職員工反應需求等之處理態度，而非只是在校園中建立或增加另一套處理規則或方案而已。且修復式正義理念在校園中實踐不能只是幾位老師在推，而其他人都當旁觀者或是在學生、教職員工事件上的處理理念原則上不一，如有些採應報式，有些則採修復式正義理念；換言之，修復式正義理念的實踐必須是全校性且具系統性的。再則，校長、主任與同事應該允許或鼓勵老師花時間處理學生的問題，對老師有耐心，讓老師與學生建立正面的關係(謝慧游,2007)。

周以順、許文娟、黃于真(2012)指出校園霸凌事件與人權教育間存在相當密切之關聯性，故應強化與培養重視人權的觀念，預防勝於治療，藉由課程上之教學從根本來解決校園霸凌問題，才是預防校園霸凌事件的重要治本策略，所以應在學校教材上的編纂、課程的實施與教師的再進修等方面去著手強化，比起日本在人權教育上的努力，臺灣在此部分的作為，相較下顯得不夠積極。

黃成榮(2002、2003)也指出在香港，學校與社會服務單位合作，邀請社工協

助推廣反欺凌的相關教育課程，使學生清楚明白校園暴力行為後之惡果，並幫助學童來面對群黨及不良同儕的影響，與訓練高危欺凌者能學習負面情緒的控制與抒發，及協助被欺凌者建立堅強、果敢的性格，並勇於面對欺凌事件且不輕言報復等，以期避免校園霸凌事件的再次發生。

#### 4. 在教師的職前教育裡，應灌輸其修復式正義之能培養與練習

修復式正義乃是以「社會」、「衝突」的觀點，而非「法律」的觀點來看待犯罪事件，其強調邀請該事件中的當事人來參與修復程序，藉由面對面、說實話、和平與積極補償等原則，來回復已損壞之關係。故修復式正義其提供了另一個視角來管理學生們在校園中之行為，Cameron and ThorBorne(2001)指出老師們的職前教育理應加入有關修復式正義理念的教育並加入修復式正義練習課程的機會，可以使這些教師們獲得許多相關運用上之經驗與技能，使其在處理學生間的衝突或霸凌事件上，能關注在破損關係的修復，並進而使學生們能在此過程中能真正改悔與學習，避免霸凌事件的再次發生。

陳泰華(2008)指出修復式正義的理念、原則與實務型態，在教育界仍是相當陌生，故應針對訓輔教師舉辦相關修復式正義理念與實務訓練之相關研習。以便使修復式正義之理念能迅速灌輸給校園理之各教師，期能有效來處理校園霸凌之問題，並聚焦關注在破損之關係上，促進當事人協調出一個雙方皆滿意之修補方案，使該霸凌事件能真正達到修復之目的。

謝慧游(2007)認為修復式正義理念的發展可以說是建築於衝突解決、調解訓練，以及社會與情緒學習此三個領域之上，故調解教師在知能培養上，除了應加強班級經營、諮商與輔導，以及特殊教育等知能外，可從以下四個訓練課程做起，以能確實達成修復成效：

##### (1) 社會與情緒學習

社會與情緒學習可以幫助教師調適與釋放自己內心積壓的負面情緒，且當教師可以管理與控制自己的情緒時，較能充分同理與傾聽學生的感受，且在處理學生問題上較能以客觀、中立的態度。

此外，社會與情緒學習可以幫助教師較能瞭解學生情緒上之問題，並鼓勵與教導學生以正面方法，將自己的負面情緒表達與抒發出來，進而使學生能專注於課堂之學習，以提升學習成效。

##### (2) 衝突解決

每個人因不同的成長環境與不同的教育背景等，因而有不同的認知與價值觀，也因此使衝突產生。而衝突解決的能力即是能夠設身處地的去瞭解衝突事件中，每個不同當事人的想法與其所期望之目標，進而能中立、客觀的在之中設法去找出一個平衡點，來達成一個各方當事人皆能認同或滿意的修復協議，以使衝突或霸凌事件能和平落幕，並達到已損壞關係的修復。

##### (3) 調解訓練

調解教師所扮演的角色是一個修復程序的促進者與過程之經理者，其並非直接替衝突的雙方來解決問題，而是以完全中立、客觀的立場來協助衝突事件下的

當事人來進行有效的溝通，最後由衝突的雙方自己協調出彼此皆能接受的補償協議，故調解教師並不能直接決定當事人協調之結果。

因此，藉由調解訓練可以幫助調解老師學習如何與衝突事件的當事人建立關係、如何使其準備好來進行協調、如何協助處理雙方之僵局、如何協助雙方發展出彼此皆認同與滿意的修補方法等。此外，調解教師必須具有耐心、同理心、敏感度、公正客觀等之特質，才能使校園霸凌事件的當事人有效達成調解與修復。

#### (4) 修復式正義訓練

藉由修復式正義訓練可以幫助調解老師瞭解修復式正義的理念與其所帶來之優點，學習如何來召開修復式會議，並能有效瞭解與掌握運作上之重點，及如何在修復會議中扮演一個成功的修復促進者與傾聽者，進而建立與強化修復式正義的核心價值。

Cameron and ThorBorne(2001)認為當校方準備採取進行修復會議時，必須做出謹慎的決定，即哪些人員應接受相關的訓練。渠等進而指出就昆士蘭省試行學校的經驗而言，這些人員需具備有良好的處理能力，且被證明有解決問題的經驗等，才應是好的被考慮對象，而一位好的會議促進者，應需具有下述能力：

- (1) 如何決定來召集一場修復會議。
- (2) 邀請適當的當事人組合來參與修復會議。
- (3) 確保所有的參與者皆能清楚的瞭解修復會議之目的。
- (4) 修復促進者要有廣泛的準備。
- (5) 計畫並設計廣泛能使當事人同意參與的動機，且貫徹執行。
- (6) 修復促進者應具有能力去掌控在會議中高漲的情緒。

#### 5. 使用修復式程序來處理職員間的偏差與高度衝突之行為

Cameron and ThorBorne(2001)認為不意外的，以修復式程序應用來處理職員間的衝突情況，並不會比應用來處理學生事件要較來的容易，同樣是校園中之成員，我們應將修復程序相同的應用於處理校園中職員的衝突事件。

#### 6. 校園裡所有的職員，包括了非教師之角色，甚至學生，都應有修復式正義理念的專業發展與練習

管理學生的行為並非僅只是教室裡教師或管理者的責任，因為所有在學校裡的職員，甚至包括了福利社員工、學校工友等，他們的舉止皆會對學生的行為產生影響。故這些學校的職員都應要建立修復式的態度與理念，妥善分配學校可利用之資源，建立一個良好的校園學習環境，並以身作則的來進一步影響學生，使他們可以建立與維持一個健康的人際關係(Cameron and ThorBorne, 2001)。

陳泰華(2008)也指出，應強化宣導修復式正義之理念，一方面讓老師了解它的原則與實務型態，另一方面應該學生們了解修補傷害之重要性，其也建議在宣導修補傷害重要性時，不妨可結合宗教因果循環之概念，期能使學生們充分體會。

#### 7. 資源網絡的引進

政府應編列充足之經費，改善學校設施及環境，提供學生優質的學習環境，如採光通風明亮、避免產生犯罪死角的物理環境，除了可以穩定人之情緒外，也

避免提供霸凌事件發生之機會，營造友善溫馨的校園空間。且應建置校園霸凌社會資源網絡的運作機制，將民間與志工團體等之資源引入校園，協助學校來共同解決校園霸凌的問題(周以順、許文娟、黃于真，2012)。

#### **8. 鼓勵學生參與社團，加強人際互動之技巧**

周以順、許文娟、黃于真(2012)指出在日本校園中的霸凌行為，因受到日本特別興盛的「集體文化」的影響，有部分學生無法融入集體，所以是不受大家歡迎的，因而產生班上同學共同排擠某位同學的霸凌狀況。且霸凌、排擠與嘲弄可以是任何人、在任何地方、任何時間點發生，不論是所謂的好與壞學生，兩者在霸凌現象上並不會有比較仁慈之差異。為解決此問題，學校應強化學生人際互動之技巧，鼓勵學生參與社團，並由教師指導增進學生融入團體生活技能，有效消弭校園霸凌問題。

#### **9. 個案類型之選擇**

陳泰華(2008)指出修復式正義適用之學生類型，如人際衝突、初次犯錯、非預謀性、無二次傷害之虞、破壞物品與情節重大者也可適用。而其進而指出，認為若是學生的衝突情節較為重大，如有違法或犯罪之虞者，就可以應用家庭團體會議、審判圈和社區修復委員會來進行修復調解。

#### **10. 時間與地點之選擇**

范慧瑩(2009)指出在澳洲，甚至因為考慮到有些學生不願公開自己的缺點，學校還專門裝修了一間類似俱樂部式的房子，供學生能在一個輕鬆自由的環境下來進行溝通與協調；此外，其認為在召開會議時，須顧及學生們的受教權，且也須考慮研究者下堂課是否為空堂，因此在時間上應審慎選擇。李竟民(2010)指出舉辦修復會議的時間，應選擇學生班會、社團或聯課活動之時間，並且以不耽誤學生上課學習之時間為原則，同時必須協調出訓輔教師或甚至家長能與會的時間，其進而指出會議召開時間為學生平日上課時段，亦為家長上班時段，家長請假不易，故若有須要家長到校協助配合，在時間的選擇上將是一個困境，而除了時間選擇之外，亦須確定會議場地有無使用等情形。

#### **11. 會議前充分溝通**

范慧瑩(2009)指出會議前，促進者須與當事人充分的溝通，使各方參與會議之動機明確或不排斥，且要使當事人彼此釐清與清楚對事件的責任，如雙方應對於彼此誰是欺凌者、誰是被欺凌者，要有一定的共識，乃為修復程序發揮其功效之成功因素。

#### **12. 修復促進者之選擇**

謝慧游(2007)認為此修復促進者，必須具備有衝突調解能力與修復正義的訓練等。此外，修復促進者在選擇上不能發生有角色衝突問題，范慧瑩(2009)即指出在其研究個案中，有因欺凌者與立場中立的同學認為召集人或促進者的立場不公，而可能因此對於會議的結果與補償方式有所不滿，進而會發現在後續的觀察期間，加害者其配合與執行的意願很低，而影響修復會議之成效。李竟民(2010)指出此促進者或召集人之角色，若是選由輔導老師的角色來擔任，會使會議中缺

乏仲裁的氛圍，較易讓學生們不感到會議的正式性，而認為可以加入學生心目中適合擔任仲裁角色的人員，如學務處的老師、少年隊警察等。

侯崇文、周憐嫻、林育聖、鄒穎峰(2013)指出該修復促進者必須是中立的角色，不能偏袒當事人的任何一方，並根據相關的指導方針來監督修復會議的進行，確保當事人雙方皆能在不受干擾的情況下，來陳述事情發生與感受。此外，修復促進者在會議結束後，必須去監督修復方案的執行狀況。

## (二) 實施修復會議中之原則與運作型態

### 1. 掌握處理時效，注意個別差異

周以順、許文娟、黃于真(2012)指出調解教師們除必須具備上述修復式正義相關的知能外，並應提高其敏銳度來及早發現相關的校園霸凌事件，並即時與積極處置及妥善輔導矯正當事人偏差之觀念，進而促進當事人彼此間良善之互動；此外，在霸凌事件處理上，除了當事人之外，當事人的家長對霸凌事件的處理態度與其協同介入處理皆是不容忽視的，各方的配合下才能提升解決學生霸凌問題的能力。

### 2. 妥善運用資源，積極給予協助

在日本，針對霸凌事件的發生，學校的應對方式乃是先向所轄之市(村、町)教育委員會通報，層層上報至都道府縣教育委員會，接著教育委員會派遣協助小組前往該霸凌事件發生之學校予以支援，協助學校調查事件經過並記錄，並尋找專家來成立緊急應變小組，其成員包括了臨床心理醫師、社工、律師、精神科專門醫師等，來針對霸凌事件提出應對方式。同時，教育委員會指派學校應負責的任務，並與家長會及學生福利相關機關聯繫，共同來處理此次霸凌事件。且教育委員會進行事後的指導工作，並督促校方來進行中長期的輔導保護措施，避免類似狀況在該校再度發生。若台灣縣市教育局(處)能夠提供此一資源，相信必能幫助學校更有效的處理霸凌事件。除了上述做法值得參考外，台灣其實可以省思，如何提升學校防制霸凌能量，讓霸凌回歸學校層次，而不必事事躬親，角色也應該是協助、輔導取代監督、管理，若相關的校園霸凌研習活動能融入既有的訓練，讓老師、校長們不需要一直在外奔波，而是改成校內針對個案研討的方式進行，相信會更有幫助(周以順、許文娟、黃于真，2012)。

### 3. 修復式會議運作之原則

謝慧游(2007)指出不管是採取哪一種程度的修復會議，老師皆可嘗試從 O'Connell, Wachtel 與 Wachtel (1999) 所指出的六大原則來著手：

#### (1) 強化意識

當學生犯錯時，我們可以先問他幾個修復式正義的問題，諸如發生了什麼事、從事發到現在你想了些什麼、誰因為你的行為而受到影響、你認為你需要怎麼做來讓事情變好等，藉由這些問題讓他意識到他的行為已經影響到他人，甚至可讓此事件中受影響的他人有機會來表達與陳述他們對犯錯者的感受。

#### (2) 避免責備與說教

當犯錯者知道他此次行為影響到他人或造成他人傷害與瞭解到他人的感受



後，通常犯錯者也會對受到他影響的人產生同理感受。但調解者若以責備或說教之態度，反而易造成犯錯者產生防禦性的反應心理，並會視自己為受害者，而無法注意到他人的感受。

### (3) 積極讓犯錯者參與

鼓勵犯錯者說出自己對於此次行為的想法與感受，並讓他有機會來傾聽受他影響的人其想法與感受，而不是被動的接受責備與教訓，應積極的扛起改善關係之責任。故藉由此過程可幫助當事人彼此共同來決定如何修復已損壞之關係，以及如何信守彼此的承諾。

### (4) 容許模稜兩可之情形

因有時學生發生爭執或打鬥時，事實上很難去分辨出誰對誰錯，故在這種情況下，我們應容許模稜兩可之情形。

### (5) 切割出行為與行為者

對於衝突事件之發生，我們應去切割出行為與行為者。如對於犯錯者我們應於妥善時機去表揚其優點或過去之成就，使其感受到我們不認同的只是他此次的偏差行為，並非他這個人。

### (6) 視每次犯錯或衝突為學習之機會

學生犯錯後通常會找藉口與設法逃避責備與羞辱，因此很少會積極的來承擔其責任，更不用說會將此次的犯錯或衝突視為學習之機會。教師可在平時課堂中灌輸學生們在錯誤中學習與積極扛起彌補之責任，且可以做學生的榜樣與模範，進而改變學生們在犯錯時的因應態度，與進而培養學生的同理心，期能減少霸凌或衝突事件的再次發生。

范慧瑩(2009)指出為使修復會議發揮成效，在實施修復程序中之應用應遵守使當事人彼此面對面願意說真話，此部分則是要強化當事人雙方事前參加修復會議之動機、參與學生的權利得到保障，即主持者或促進者應告知當事人雙方，他們在會議中的權力會獲得保障外，也告知其主持者或促進者在會議中會保持中立之角色，避免使雙方再次受傷害、使會議中雙方能真誠的道歉、對於補償方式皆能認同，避免雙方對於會議結果之補償方式不滿意，以至於後續的觀察期間，發現加害者其配合與執行的意願很低等之原則。

## 4. 修復式會議運作之模式

修復式正義對於校園霸凌事件的關係修復與重建，其所針對的是關於前述金字塔的中上層區塊裡之違規犯過者，而調解教師可依學生霸凌嚴重程度的不同，採取由非正式到正式的五種修復式管教方式，即抒發情感的陳述、善意親切的詢問、小型的即席會議、圓圈團體與正式會議。此外，調解教師在邀請相關參與會議成員之考量上，可視情況之需要來邀請其他學生、行政人員、家長或其他相關人員等來一同出席修復式會議(謝慧游，2007)。

陳泰華(2008)則指出修復式會議應用於處理校園衝突之運作與所需之配合措施如下：

(1) 認為「受害者—加害者調解」此實務型態，在處理校園霸凌事件上是直接可

行的。

(2) 「家庭團體會議」、「審判圈」、「社區修復委員會」則是情節嚴重下才使用，對於班級審判圈的運作型態，其指出研究參與者高度認同這是極富教育性的做法，且具備打破權威高低關係、使立場更客觀超然、提供機會教育引導參與者思考之優點，更期待此運作型態在班級內之實施，惟促進者在過程中應適時的引導，以免負面效應的產生。

(3) 認為「審判圈」、「社區修復委員會」成員儘量以校內人員為宜，應盡量交由學校老師或行政人員裁決即可，除非情節嚴重，也就是學生行為已有違法之情狀，此時由校方處理可能已不適合或無能力處理者，再讓校外人員，如警政、司法人員、社區人士等來參與，以免問題複雜化且浪費社會資源。

(4) 實務型態應有的配合措施，如召集人具備足夠之能力、瞭解學生家庭背景、事先輔導當事人已取得共識、應就事論事以達立場客觀、成立學生法庭、專業訓練足夠、事先教育社區。

由於校園霸凌、欺凌事件世界各國的情形皆日益嚴重，英國與澳洲在處理校園霸凌上有個相似之處，即是認同與應用「同伴調解」之概念，學校會選出一些有威望的高年級學生當作所謂的「反欺凌代表」，專門負責調解學生之間的衝突與霸凌事件，教師則主要是負起諮詢和協助的作用，很少直接干預。因據瞭解，一些孩子在遭到其他同學欺負後，並不願意直接告訴老師，但反而願意與其他孩子交談，故藉由學生同儕來自己管理自己、自己解決問題的方法在很多學校已經非常普遍，讓學生自己選擇方法去解決他們自己的衝突事件，這對高年級的學生來說，也是一個絕好的訓練領導才能的途徑。澳洲學校提供的資料顯示，自從「同伴創造和平」活動開展以來，學生間的糾紛有 80% 都是由學生自己解決的，而且效果非常好，此運作模式也越來越成為在澳洲校園裡一種有效管理之手段，此外，在英國已經試行這項反霸凌工程的學校，發現校園霸凌的現象大幅度下降，85% 的霸凌事件得到了妥善解決(范慧瑩，2009)。

### (三) 實施修復會議後之追蹤輔導及避免再發生

#### 1. 追蹤霸凌個案，妥善安置輔導

霸凌事件的當事人在參與修復程序後，促進者應要監督加害者執行修復賠償的狀況，且於事後對雙方當事人均應妥善的安置輔導。范慧瑩(2009)指出若當事人雙方對於補償方式皆能認同，進而使加害者在後續的追蹤輔導期間其執行度提高，將能使修復成效提高。周以順、許文娟、黃于真(2012)指出比較日、我兩國，校園霸凌事件普遍發生在國中及高一階段，也因此其認為中央級地方政府單位應持續彙整各級學校校園霸凌案件統計及個案事件摘要、處理及具體建議事項，有效掌握校園霸凌個案與後續學校追蹤輔導情形，來作為施政規劃。

#### 2. 強化家庭功能，家長與教師攜手合作

霸凌事件的發生，調解教師須清楚告知加害者霸凌是不被允許的行為，且其應積極負起修復賠償之責任，而被害者的人際關係互動技巧與自我保護能力也應加強。此外，家長角色亦非常重要，因家長對事件的態度也深深影響了當事人，

調解教師應積極的與雙方當事人家長充分溝通，使其瞭解此次的霸凌事件與所帶來之影響，使其皆能有正確之態度，以強化正向家庭之功能，避免霸凌事件的再次發生(周以順、許文娟、黃于真，2012)。

### 三、我國實務之試行現況

我國目前實務上試行之作法，乃依台南市政府教育局 102 年度運用「修復式正義處理校園反霸凌及衝突事件實施計畫」，在第一階段上，將針對台南市各國中小及高中職學校教職員生進行修復式正義觀念教育宣導說明會，以協助校園師生認識與瞭解修復式正義的概念及重要性。第二階段則是由輔導諮商中心規畫相關的教育訓練課程，著手培訓校園教師成為修復促進者種子，培植所謂的修復促進者人力。相關單位除了持續推動校園宣導活動與種子教師的修復式培訓外，也讓修復式正義的理念在校園內紮根與深化。此外，也規劃與學術界專家學者共同合作，也訂有所謂的示範與試辦學校，目前在台南市運作的示範與試辦學校各有兩間，以作為未來台南市各級國民中小學推行運用校園修復式正義處理校園霸凌事件的模型，並從實務執行過程中加以檢討與精進。在示範與試辦學校上，當有校園霸凌事件發生時，主要是先由各該校以修復式正義之理念來妥適處理，若是較嚴重之個案則校安通報並轉介輔導諮商中心，並由輔導諮商中心來評估是否進行進一步修復式會議的開案，有關台南市政府教育局運用修復式正義理念來處理校園霸凌及衝突事件工作組織圖、校園霸凌及衝突事件採修復式正義處遇流程如下圖所示：

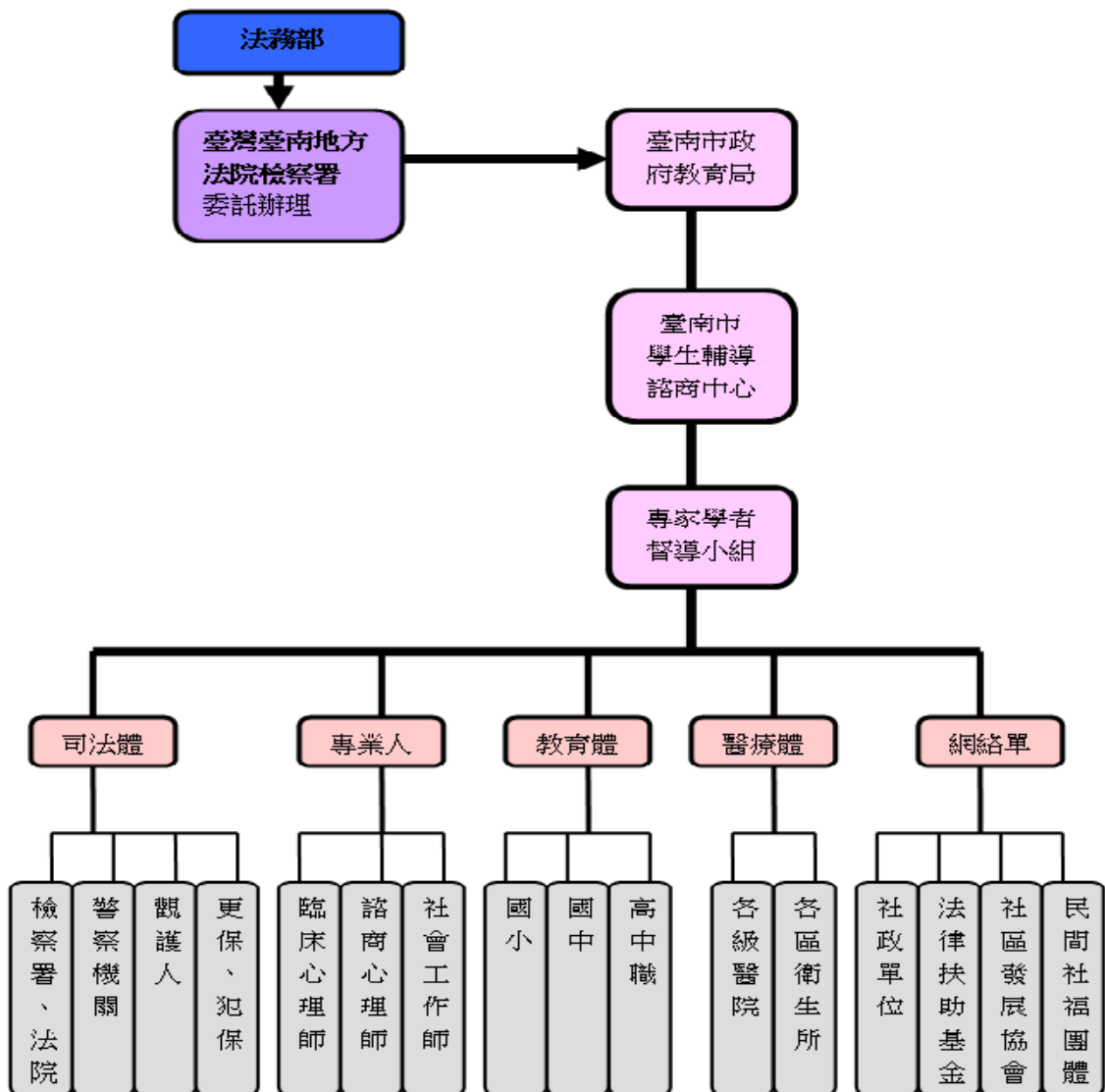


圖 2-3-2 臺南市政府教育局運用「修復式正義」處理校園霸凌及衝突事件工作組織圖

資料來源：臺南市政府教育局 102 年度運用「修復式正義」處理校園反霸凌及衝突事件實施計畫

除了在台南市有推動所謂的示範與試辦學校之外，為協助學校解決校園霸凌事件，教育部於 102 年委託國立臺北大學辦理旨揭計畫，該校為研提校園霸凌個案處遇模式，成立「橄欖枝中心」(The Olive Branch Center, OBC)，並進行防制校園霸凌輔導實驗方案，以「修復式正義」為該中心運作的理論基礎，屬於非營利組織，並由不同的專業人士組成，抱持共同的信念，即以「和解」來解決衝突。而橄欖枝乃是象徵著和平，該中心成立目的在於建構一個和平的校園環境，並致力於提倡校園內相互尊重的價值，認為有些同學可能違反校規或法律，應該要促使他們坦承錯誤，並積極的為其行為來負責與修復，同時仍要尊重他們，與

他們和平往來；此外，修復會議將由第三方專業且中立的和解委員主持，避免影響事件處理之公平性，來邀請衝突事件的當事人見面，修復彼此破損之關係，進而促進校園和諧，因此該中心乃從理論、專業、行動三層次來架構所謂的中心理念，即追求和平、尊重每個人，並以修補破損的關係為其運作之核心理念，同時並藉由工作倫理與技巧的專業訓練，以各種和解圈方式來運作，進而達成重新恢復校園和諧學習之環境目標。有關橄欖枝中心的理念如下圖所示：

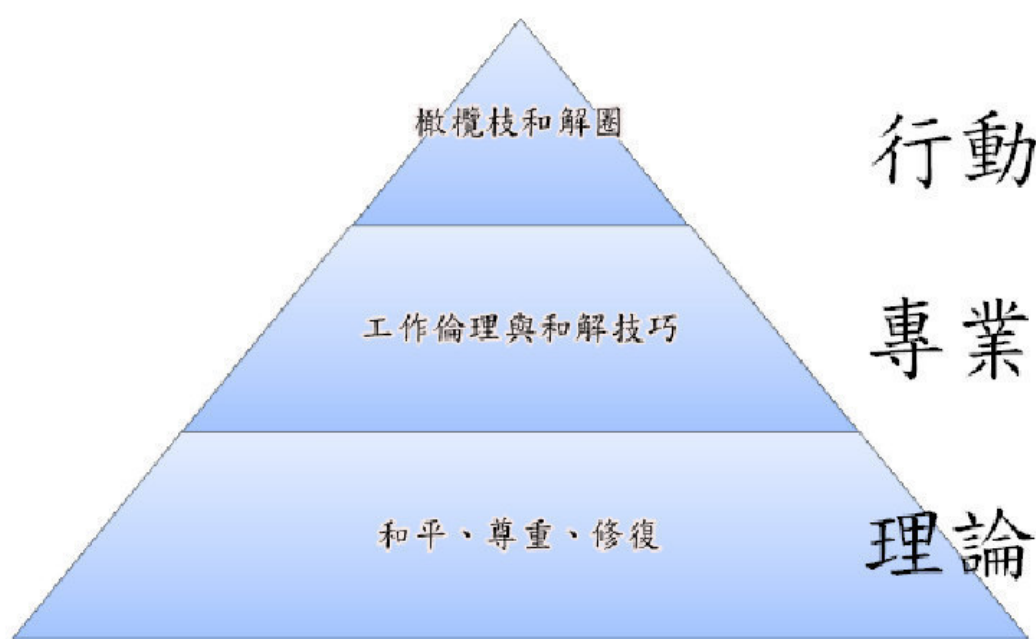


圖 2-3-3 橄欖枝中心理念圖

資料來源：橄欖枝中心計畫簡介<sup>1</sup>。

該中心之計畫為一新嘗試，故目前僅針對學生與學生之間的衝突事件進行處理，其不需要動用參與學校之任何人力及財力、不影響學校原本之行政程序，亦不會介入任何學校之行政處理結果。換言之，學校仍可依原本之程序處理學生之間的衝突，橄欖枝中心僅是提供一個嶄新的方式來解決校園衝突事件。校方可在霸凌事件發生及經學校評估之後，認為當事人在此霸凌事件中無法圓滿解決或各方有意願嘗試以其他方法解決時，校方可聯絡該中心，由其進行評估是否適合舉行修復會議來進行開案，並於會議結束後，通知校方該中心的和解會議結果，俾以提供學校後續處理及輔導之參考。有關橄欖枝中心開結案之過程，如下圖所示：

---

<sup>1</sup>引自 [http://eb1.nc.hcc.edu.tw/edu/pub/down\\_files.php?recid=44347&fid=1](http://eb1.nc.hcc.edu.tw/edu/pub/down_files.php?recid=44347&fid=1)

**橄欖枝計畫**

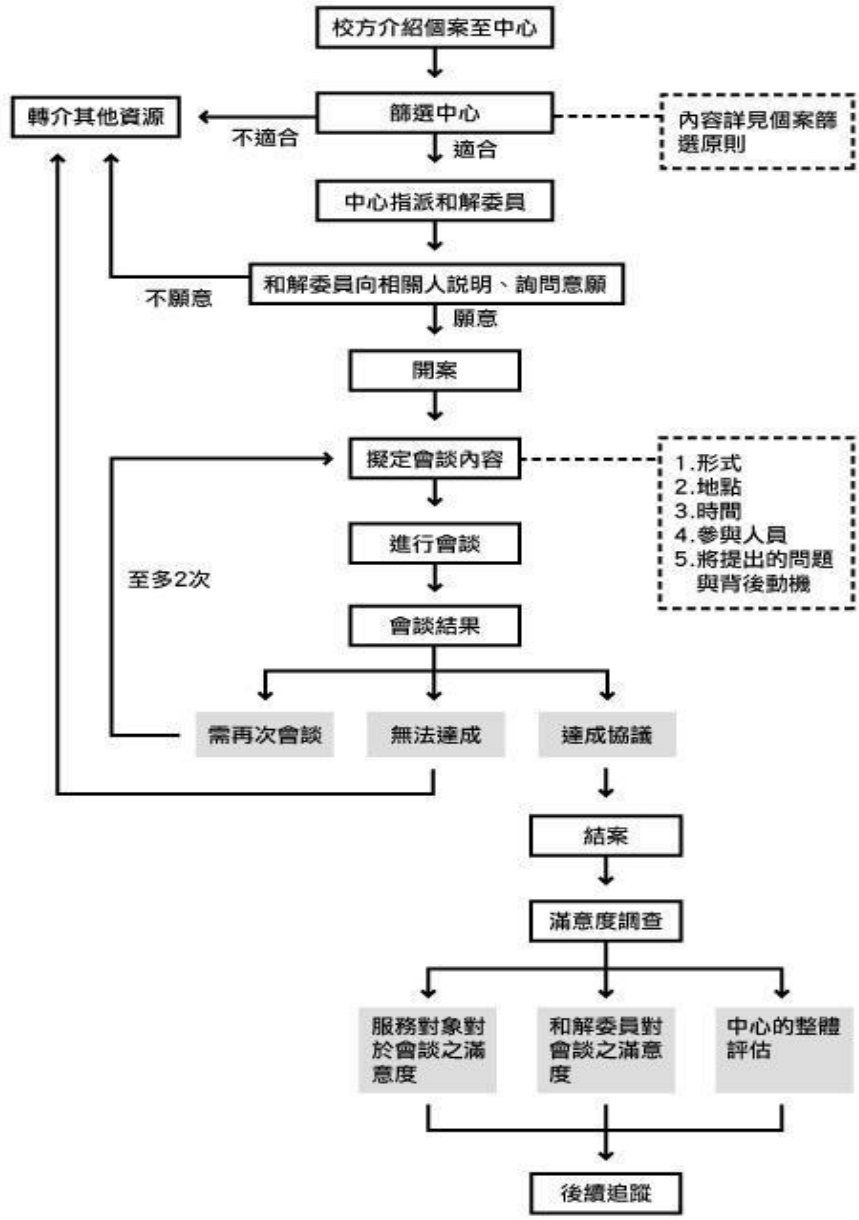


圖 2-3-4 橄欖枝中心開結案流程圖

資料來源：橄欖枝中心計畫簡介<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 引自 [http://ebl.nc.hcc.edu.tw/edu/pub/download\\_files.php?recid=44347&fid=1](http://ebl.nc.hcc.edu.tw/edu/pub/download_files.php?recid=44347&fid=1)

#### 四、修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價

研究者將 Cameron and ThorBorne (2001)、陳泰華(2008),「修復式正義應用於學生輔導管教之可行性研究—以臺南市國民中學為例」、范慧瑩(2009),「修復式正義處理國中校園欺凌事件之成效探討」及李竟民(2010),「修復式正義於高職學生暴力行為成效評估研究」三篇研究整理分析,將其分成教師對修復式正義理念的認同與否、優點與可能遭遇之問題等三部分,分述如下:

##### (一) 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之可行性

陳泰華(2008)指出國民中學教師對修復式正義理念普遍感到認同與支持,且認為其應用在校園之可行性高,惟對於「被、加害者一定要自願性的參與、補償而非懲罰的方案」有所疑慮,其認為此自願參與的理念是正確的,但是不易做到;「補償而非懲罰的解決方案」則有待觀念溝通及心態改變,進而指出應用修復式正義的原則應有之配合措施,如擴大教育對象、不以懲罰為目的、保密原則與避免二次傷害。范慧瑩(2009)指出社區的基本共同價值應為「互信」與「互賴」,且對青少年而言,應建立更明確的是非價值觀。李竟民(2010)則指出大多數參與會議者,對於校園修復式正義會議均抱持正向、支持的看法,且大多滿意校園修復式會議,認為乃具有修復人際關係之效果,並進而指出可輔以問卷設計的方式,以便提供拙於言語表達之學生,能有一個抒發受傷情緒的出口。

##### (二) 修復式正義應用於校園霸凌事件之優點

Cameron and ThorBorne (2001)指出 1994 年澳大利亞的昆士蘭省是第一個將修復式正義會議應用在校園中,且在昆士蘭省 1996 年教育部試行的結果發現帶來許多優點如下:

1. 參與修復會議者皆高度滿意修復的過程與結果。
2. 加害者對於修復的協議,在期限內皆有高度的承諾與執行率。
3. 有較少的再犯率。
4. 大多數的加害者在修復會議後,感覺其較能被其他參與者接受、在乎與更緊密的連結。
5. 大多數的受害者感覺更安全,且比起在參與修復會議前,其更能去處理相類似的事件。
6. 大多數的修復會議參與者在會議結束後,能和其他參與者有更親密之關係。
7. 所有學校的管理者感覺修復會議的運作,強化了學校的價值。
8. 大多數家庭的成員表達了對學校正面之感受。
9. 幾乎所有的試行學校皆反應他們已改變過去採懲罰的態度來管理學校行為,而改以修復式的態度來替代。

陳泰華(2008)指出修復式正義應用於學生輔導管教可發揮的功能,包含了如

明恥整合、修補傷害、具嚇阻性、機會教育。范慧瑩(2009)指出修復式會議對於被欺凌者情緒紓解與選擇寬恕加害人方面有較顯著效果，但在欺凌者行為改變上，未達顯著變化。並指出在會議中，可透過多方會談的方式，讓青少年對自己能有更多的認識，且團體壓力能讓參與會議的當事人有所成長與改變，此外，被害者在參與此修復過程能得到情緒上的寬恕與釋懷。

李竟民(2010)指出修復式正義應用於處理校園暴力可發揮之功能，其將其分成被害學生、加害學生與訓輔教師之三部分，分述如下：

1. 就被害學生部分

- (1) 與校園暴力、霸凌事件處理程序相較，被害學生較滿意校園修復式會議成效。
- (2) 協議履行修復了被害學生人際關係與降低被害衝擊。
- (3) 協議履行提升了被害學生正向認知及感覺。
- (4) 被害學生均已寬恕加害人，無額外補償要求。
- (5) 被害學生短期、長期被害恐懼與衝擊均已消失，並重建學習生活。
- (6) 校園修復式正義處理方案能為被害人做些補償，讓各方關係人獲得尊重。

2. 就加害學生部分：

- (1) 協議履行提升了加害學生正向認知及感覺。
- (2) 自校園修復式會議後，兩個案加害學生均未再對被害學生或他人繼續傷害。
- (3) 加害學生期望先行採用校園修復式會議處理暴力衝突事件，因校園修復式會議提供被害學生獲得尊重的感覺、加害學生可以坦然以對，有改善彼此關係的機會，並期望先行運用此方式處理暴力衝突事件，成效不佳再以校規懲處於後。
- (4) 加害學生均願意再為被害學生、班級甚至學校做些補償，並承諾會盡全力避免再次發生衝突事件。
- (5) 加害學生均認為與被害學生互動、改變自己個性及學生個人本務工作還有再進步的空間，反應出加害學生具有自我反省，自我覺知能力。
- (6) 加害學生認為校園暴力、霸凌事件處理作業缺少彈性，建議在期限內達成和解、協議，為傷害過的人做一些努力與付出，校規處分可以酌予減輕或取消。

3. 就訓輔教師部分：

- (1) 校園修復式正義處理方案可協助導師班級經營。
- (2) 於修復式會議發揮引導、制約學生行為力量。

**(三) 修復式正義應用於校園霸凌事件可能遭遇之困境**

陳泰華(2008)指出修復式正義應用於學生輔導管教可能遭遇之困境如下：

1. 應用修復式正義的原則可能遭遇的問題：學生不願參與、傷害難以彌補、處理能力不足、喪失主導權力、沒有嚇阻效力、擔心事後報復、學生不易體會等。
2. 實務型態可能遇到的問題，包含：家庭背景因素、學生能力不足、成員尋找不易、立場是否超然、浪費社會資源、會否流於表面。
3. 其他可能遭遇的問題：被害人格特質、時間難以克服、行為不易改變、容易



擴大傷害、缺乏強制力、社會不良風氣、教育資源不足、參與意願不佳。

4. 其它應有配合措施：加以整合、提高意願、明訂條文、持續宣導、政令配合、時間協調、訓導處及輔導處共同負責、學校義工共同協助、社會支持、教育訓練、做法建議、具備彈性、擴大對象。

李竟民(2010)指出修復式正義應用於校園暴力行為，其可能遭遇之問題如下：

1. 並非每一起暴力衝突事件均可為合適的研究個案。
2. 家長無法參與，可能原因如會議召開時間為學生平日上課時段，亦為家長上班時段，家長請假不易、或許認為已事過境遷，無到校參與會議之急迫性及必要性、校園修復式會議不帶任何處分，無損學生權益，亦影響家長與會意願等。
3. 無空白課程或充裕時間進行討論且需佔用訓輔教師額外時間，影響參與意願。
4. 必需協調出與會人員之參與時間與會議地點。
5. 會議召開時，被害學生無支持同儕或友人與會。
6. 被害學生因個性內向害羞，拙於言辭表達，加以無支持同儕或友人與會，於會議中可能顯得較為弱勢。
7. 班級幹部或同儕能力不足。
8. 被害學生性格內向、害羞，雖憎恨加害學生，卻也不願勞師動眾，麻煩學校師長及班級同儕，故與會態度為半自願參與。
9. 無法產生立即的嚇阻效果，因為僅是補償而非懲罰的解決方案，若無法有效激發加害學生同理心及明恥整合，則加害學生行為較難立即改變。
10. 需耗費大量晤談、輔導、會議準備、會議進行、會議過程及協議履行結果評估、分析等時間。
11. 學生不易體會。

綜合上述可以得知，澳大利亞、美國與日本等，其推動修復式正義應用於校園霸凌的做法上，大致可以整理出三個主要原則層次之架構，即實施修復程序之前置準備及霸凌預防、實施修復程序中之原則與運作型態、實施修復程序後之追蹤輔導及避免再發生。在實施修復程序之前置準備及霸凌預防上，須強化與關注在如國家與學校政策的制定、校園氣氛的營造、資源網絡的引進與進而關注到學校環境的安全性，注意校園死角問題，教學課程設計上要讓學生了解法治、人權教育與修復式正義之概念；此外，實施修復會議的時間、地點，與促進者、個案之選擇等皆須要我們審慎思考。在實施修復程序中之原則與運作型態上，要掌握處理時效及注意個別差異，與妥善運用資源、積極給予協助，並視個案狀況的不同而採取不同之修復式會議運作模式，處理原則上則須注意強化意識、避免責備與說教、積極讓犯錯者參與及切割出行為與行為者等原則，甚至可採「同伴調解」之概念來進行修復調解。在實施修復程序後之追蹤輔導及避免再發生上，則是要關注在追蹤霸凌個案，監督加害者執行補償計畫之進度，對當事人雙方予以妥善

安置輔導，並強化家庭功能，且家長應與教師攜手合作，避免校園霸凌事件的再次發生。

## 第四節 綜合討論

由本章文獻回顧可知，在修復式正義基本內涵、實踐原則、實務型態與理論優劣評估等部分，其探討面向乃均集中在刑事司法體系為主軸，綜觀國內將修復式正義理念應用在教育體系上之相關文獻僅有陳泰華(2008)，「修復式正義應用於學生輔導管教之可行性研究—以臺南市國民中學為例」、范慧瑩(2009)，「修復式正義處理國中校園欺凌事件之成效探討」，及李竟民(2010)，「修復式正義於高職學生暴力行為成效評估研究」等少數之研究，故國內至今仍是缺乏探討修復式正義應用於校園霸凌事件處理中，其在各實施過程上的應用、遭遇困境、改善建議與評價等之研究。

而我國目前各校園在處理校園霸凌行為上，乃依照教育部(2008)校園安全工作手冊訂定之「校園暴力、霸凌事件處理作業流程表」區分為「發現期」、「處理期」及「追蹤期」三階段來處理，惟仍是著重以應報式思想為主，故處理的結果上往往未如預期。我國法務部於2009年在刑事司法運作上，推動以「加害人與被害人調解」主要調解模式的修復司法方案，已獲得初步成效，既然將修復式理念應用於較校園霸凌事件嚴重的司法案件上，能獲得不錯之成效，相信將此理念應用在校園霸凌事件處理上也能得到不錯之收穫。有鑑於此，台南市地檢署與台南市政府教育局於100年合作，將修復式正義理念引進於處理校園霸凌事件上，成為全國第一個運用及推動的縣市，也是教育界創舉，並由台南市政府教育局學生輔導諮商中心嘗試從修復式正義的觀點，對校園霸凌及人際衝突等事件，提出試行方案，期待能從實務進行中發展出妥適的解決方法。

回顧第二章文獻探討內容，研究者將其分成三大部分來加以論述，期以文獻探討為本研究之基礎，針對修復式正義應用於處理校園霸凌事件的實施過程與評價，來設計相關的研究概念與架構，並擇取適當之研究方法，以深入探討本研究之目的，進而分析與整理研究結果。首先，第一部分針對修復式正義的內涵、核心價值與實踐原則及要件之分析，使研究者能確實與深入掌握修復式正義的核心價值與其實踐原則及要件，進而去檢視目前台南市在校園推行運作上，是否有符合修復式正義的核心價值與相關之實踐原則及要件。

本研究文獻的第二部分，乃探討修復式正義的實務型態與應用於刑事司法體系之評價，俾使研究者瞭解修復式正義目前在刑事司法體系的運作上有哪些運作型態，與其在運作後帶來哪些正面與負面之評價，進而使研究者去分析與歸納修復式理念應用於教育界上，其實務運作型態與產生哪些正面與負面之評價，來和刑事司法界做一個對照。

本研究文獻的第三部分，乃探討修復式正義於處理校園霸凌事件中之應用與評價，而國外如澳大利亞、美國、香港等，將修復式正義應用於處理校園霸凌上

已累積許多之經驗，研究者在文獻探討中將其整理成實施修復會議之前置準備、實施修復會議中之原則與運作型態、實施修復會議後之追蹤與輔導等，實施過程三階段上不同的應用原則與指導方針；此外，國內一些相關研究也提出了許多改善之建議與可能遭遇的困境，期能提供我國在校園推行上作為一個對照參考與改善之依據。

是故，為拓展研究廣度及瞭解目前台南市示範與試辦學校是如何將修復式正義理念引入在校園霸凌事件處理上，並參考國外之做法與國內研究文獻之改善建議，來探究實務上如何具體將修復式正義理念應用於校園霸凌事件上，及試行應用上的困境為何、改善之建議與評價等，因此研究者決定撰寫此研究主題，並期待能夠對各校在處理校園霸凌事件上多一份助力，這也是本研究努力之目標。



### 第三章 研究設計與實施

本研究是採質性研究的方式，並立於試辦教師觀點來研究我國校園霸凌事件處理中修復式正義的應用與檢討，故以探索之角度來瞭解此次修復式正義應用於台南市試辦學校的理念、實務應用、執行之優劣與執行上遭遇之困境與改善建議等。並藉由文獻探討法與研究目的來建立出研究架構，再經由研究架構，建立出半結構式的訪談大綱。最後由研究者以深入訪談法的方式並在訪談過程中以錄音筆記錄訪談過程，來收集本研究所需之相關資料，以確保使研究的結果不失其真實性，並於訪談結束後立即將訪談記錄製作成逐字稿，並經由可信性的四個標準，即可信賴性、可轉換性、可靠性、可確認性來取代客觀性(高淑清，2009、潘淑滿，2010、盧志元，2012)，並經由研究者之分析來建立出本研究之結果。

#### 第一節 研究方法與研究概念架構

##### 一、研究方法

鑒於國內以修復式正義理念應用於校園之研究仍相當欠缺；再者，因研究者目前就讀犯罪防治研究所，當初接觸到修復式正義的理論就被其所吸引，加上從小到大的求學過程中，常常在校園中見到諸如肢體霸凌、言語霸凌與關係霸凌等事件，希望在研究上能對校園霸凌現象之改善能有些微之貢獻，故決定來從事此研究。

陳泰華(2008)指出檢視各師範及大專院校所開設的教育學程及各種師資養成課程，並無教導此類修復式正義相關的理念，可見犯罪防治理論與教育理論的壁壘分明。且目前在台南市僅為試辦階段，考量到絕大多數教師並無接觸過此理論，更遑論有實際操作之經驗，在此前提下，欲以大樣本數的量化問卷調查校園霸凌事件處理中修復式正義的應用與檢討恐有困難；此外，因本研究之目的乃在探討台南市試辦學校教師對修復式正義理念之看法、如何在校園霸凌事件發生的前、中、後等階段來實施應用，與執行上之優劣、困境及改善建議等，其屬於主觀性的知覺，較難以數字精確表達其程度多寡，應深入瞭解受訪者的主觀感受與認知較為妥適。基於上述原因，研究者故選擇以質性研究之半結構式的深入訪談，藉由受訪者在實務操作經驗的分享與呈現，並逐步剖析、詮釋來呈現受訪者之經驗資訊與深層意涵。

為順利達成本研究之研究目的，研究者在研究過程中採用了文獻蒐集、現有官方文件分析、質性深度訪談等方法，來達成前述研究目的。

##### 1. 文獻探討

研究者藉由文獻和網路相關資料的蒐集，有系統的彙整與分析國內、外相關學術著作、期刊論文、研究報告和網路資料等相關文獻，並加以蒐集整理、分析。

而這些資料的蒐集和討論，能有效幫助研究者瞭解修復式正義的基本內涵、核心價值、實踐原則及要件、實務型態與理論評估等；另一方面也藉由上述之相關文獻來掌握現況與參考國外的實務操作模式，來引導出本研究之研究方向和焦點。

## 2. 深度訪談法

本研究目的在於蒐集校園霸凌事件處理中修復式正義的應用與檢討之相關資料。而訪談法是研究者運用質性研究的資料收集方法，針對特定對象來收集與研究相關之資料，以便進而對研究的現象有全面式的瞭解（潘淑滿，2010）。所以本研究希望透過質化研究中的深度訪談法，與這些示範與試行學校中較有執行經驗之負責人，藉由深入訪談的方式，將其所知的專業資訊與改善之建議等加以呈現出來。研究者會將所收集到的資料加以分析，從中找出不同訪談者間的相似的資訊、理念、想法及建議等，與較特別且不共通的的資訊、理念與想法等。而共通的資料可以作為對學界理論的驗證，而對於不共通的資料可以作為這些理論解釋對實務運用上不足的補充。

而為了能收集到充分且完全之資料，研究者將視訪談所獲得的資訊是否充足或者仍有繼續訪談的可能，來增加訪談次數直至訪談者及被訪談者認為沒有繼續訪談的必要時，始結束對此受訪談者的訪談。

## 二、研究概念架構

本研究是為了修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程與評價，並藉由文獻探討法與研究目的來建立起研究架構，並試圖分析與探討，試辦學校此次有別於以往採修復式正義來處理校園霸凌事件，實務上在實施會議之前、中、後等三階段各是如何來推動與應用，與在各階段的實施過程上遭遇哪些困境、有哪些具體改善建議，並瞭解這些具實務操作經驗者，對改以修復式正義來處理校園霸凌事件之評價為何等，來探究理論與實務間之差距，及實際試行上的問題所在。故本研究根據上述之概念形成了研究架構，如下：

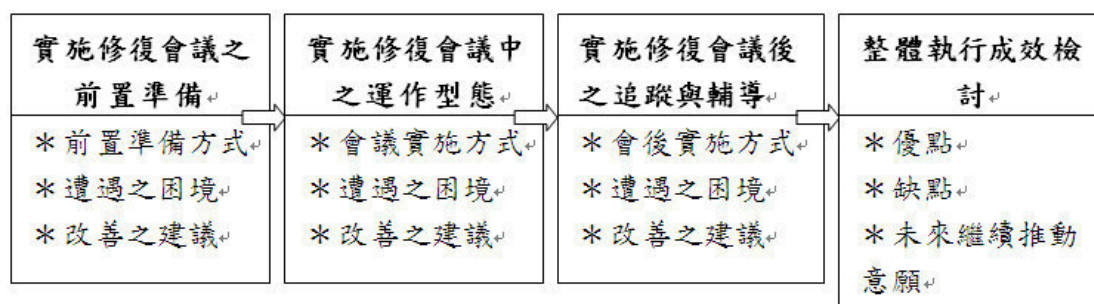


圖 3-1-1 研究概念架構圖

## 第二節 研究流程

本研究為深入瞭解我國教育實務界，將修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程與評價，研究者結合修復式正義相關的文獻、國內外將修復式正義應用於校園之相關文獻等，設計適切的訪談題目，再進行正式的深度訪談，並規劃以下研究流程，俾供研究者能有效掌握整個研究過程之嚴謹與客觀性，進而形成下述研究流程圖(如下圖 3-2-1 所示)，茲分述如下：

### 一、形成研究議題

研究者在研讀犯罪學諸多理論的過程中，被修復式正義其著重「修復傷害」之精神所吸引，再加上從小到大的求學過程中，常目睹許多的校園霸凌問題；此外，校園霸凌的問題亦是教育界的燙手山芋，經研究者與指導教授多次討論後，發現除了刑事司法界有引入修復式正義理念之應用外，台南市教育局亦嘗試將該理念引入來處理相關的校園霸凌問題，惟並不瞭解其是如何來實施運作，亦不知改以修復式理念來處理帶來哪些評價，因此選定修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程與評價為主要研究議題。

### 二、進行文獻探討

在確定研究議題後，研究者進行蒐集、整理相關修復式正義的內涵及核心價值、實踐原則及要件、實務運作型態與應用於刑事司法體系之評價，以及其於處理校園霸凌事件中之應用與評價，來瞭解實施過程中有哪些困境、改善建議與改以修復式理念其帶來之評價等，因此參酌修復式正義理論與相關實證研究之觀點，進而來奠定本研究之學理基礎。

### 三、決定研究方法與研究概念架構

台南市教育局與地檢署合作推動將修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，尚屬於嘗試之階段，且各教師的養成教育與師培課程中並無教育有關此理念，考量到絕大多數教師並無接觸過修復式正義理論，更遑論有實際操作之經驗，在此前提下，欲以大樣本數的量化問卷來調查恐有困難；再者，因本研究之目的乃在探討修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程與評價，其屬於主觀性的知覺，較難以數字精確表達其程度多寡，應深入瞭解受訪者的主觀感受與認知較為妥適。基於上述原因，研究者故選擇以質性研究之半結構式的深入訪談，藉由受訪者在實務操作經驗的分享與呈現，並逐步剖析、詮釋來呈現受訪者之經驗資訊與深層意涵。故依照質性研究取向與各主要概念，就實施過程中，其包含了實施

修復會議之前置準備、實施中與實施後之應用等三階段，以及有實務操作經驗者對改以修復式理念處理校園霸凌事件的評價，進而來形成本研究結構與邏輯性發展的基礎。

#### **四、建構資料蒐集工具與設計訪談大綱**

本研究乃係採質性研究之方式，針對參與過修復式正義相關的宣導或訓練課程，且具備召開修復會議處理校園霸凌之經驗者，並根據本研究之研究目的及與探討之相關議題，設計出訪談大綱，以期避免在訪談過程中出現方向的偏誤，而實際訪談時再依受訪者之回答，略作調整以求更深入了解核心，以建構出完整性。

訪談前，研究者會先以電話確認該受訪者是否符合我們的抽樣條件，並先徵得受訪者之同意後，以電子郵件方式來寄發訪談大綱。訪談過程則是以訪談大綱為指引，目的是希望研究者能有效掌握收集資料的範圍與訪談方向，進而確實得到豐富且正確之資料，亦有助於訪談時間與節奏的掌握，並透過配合研究問題的訪談架構，使所蒐集的資料更完備，以便於歸納和分析。

#### **五、選擇研究參與者**

本研究之目的乃為了從試辦學校教師之觀點，來探討修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程與評價，故本研究所選擇之研究參與者必須要有下列之屬性，包含須為示範或試辦學校之教職員，包含了教師或行政單位之負責人；曾參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程；曾有實務操作之經驗者。具備上述條件者方屬於本研究之受訪者，並藉由透過分別從台南市的示範與試辦學校等不同單位，並立意選擇不同服務背景下，具備上述選樣條件之受訪對象，來進行來源的三角檢定，期能獲得最真實之呈現。

#### **六、實施訪談與蒐集資料**

研究者於進行訪談前，除了設計好相關的訪談大綱，並備妥相關研究工具，諸如錄音筆、訪談同意書與訪談札記等，同時與受訪者取得聯繫後，告知本研究之目的、研究的價值、受訪對象對本研究之重要性，並尊重其自主決定權，與明確獲得受訪者訪談過程中錄音之許可，且配合其可以之訪談時間、地點，準時赴約前往進行訪談與透過錄音筆、訪談札記的應用來蒐集訪談資料。

此外，研究者在正式與研究參與者面談前，先藉由幾次電話的聯絡期能先行打破陌生關係，並於訪談過程中準備一些蛋糕與咖啡等茶點，希望能營造一個無拘束、自由暢談的訪談氣氛，並尊重與肯定訪談參與者其意見之分享，進而來完成整個訪談過程。



## 七、研究結果歸納與分析

研究者於訪談結束後，於三日內完成繕打訪談逐字稿的工作，避免因時間造成記憶上減損而影響研究品質，並將該錄音檔的訪談內容逐字繕打。此外，將所蒐集之資料，依本研究概念架構中的主要、次要概念與訪談內容要旨，來進一步進行分類與編碼動作，且同時注意詮釋文句之使用，期能盡量貼近研究參與者所欲表達之意，進而來歸納與分析訪談資料與研究概念之整體關聯性。

## 八、提出研究結論與建議

依照訪談逐字稿與資料分析，研究者將訪談資料歸納分析之結果，綜合整理修復式正義理論與相關文獻資料，進而與實際的訪談結果進行比對與探討，期能獲得實證與理論間之回顧與對話，最後研究者試著提出各層面之具體建議，以作為教育界未來將修復式正義應用於處理校園霸凌事件上之改善參考。

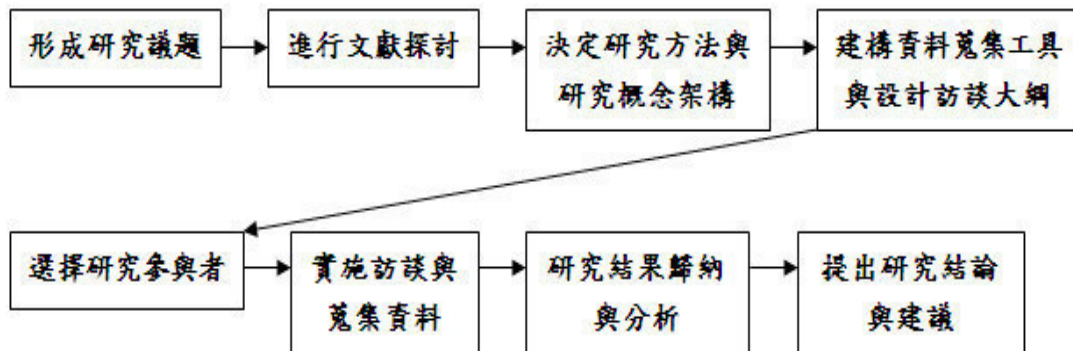


圖 3-2-1 研究流程圖

### 第三節 研究對象

本研究為了從試辦學校教師之觀點來探討校園霸凌事件處理中修復式正義的應用與評價，所以本研究之對象必須要有下列之屬性：

1. 須為示範或試辦學校之教職員，包含了教師或行政單位之負責人。
2. 曾參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程。
3. 曾有實務操作之經驗者。

本研究著重深入且解釋性之探討，為得到深度且豐富的資料，故乃採取立意取向，選取以台南市的示範與試辦學校為主要之對象，並將先透過滾雪球方式，依文獻分析所得知目前在台南市政府教育局學生輔導諮商中心的資料中，有所謂的示範與試辦學校，研究者先以電話連繫該單位，並藉由滾雪球方式找出各該校有參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程，並曾有實務操作之經驗者來作為本研究之訪談對象。

故本研究者之質化訪談，在選取人數方面，抽取台南市示範與試辦學校中的三間學校，有參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程，並曾有實務操作之經驗者，該三校中各再抽取一名研究參與者，共計有三名，其包含了科任教師(受訪代號 A)、學務主任(受訪代號 B)與生教組長(受訪代號 C) 來作為研究之樣本。另外訪談總時間方面，分別為 A 2 時 25 分、B 1 時 15 分、C 1 時 51 分(如下表 3-3-1 所示)。

而根據質性研究的訪談過程，研究者除對於訪談對象，預先擬定出訪談大綱及主要訪談的問題與範圍，並視受訪者實際回答之內容，進一步再提出問題，加以深入探問受訪者精確的回答，以了解受訪者對主題的認知、看法、感受與意見，俾用以增加資料之豐富與完整性。

表 3-3-1 研究參與者背景資料與訪談時程

代號	A	B	C
性別	女	女	男
現職	科任教師	學務主任	生教組長
服務背景	服務年資 11 年，皆擔任科任教師的服務背景。	導師三年，組長一年，主任五年，還有像借調到教育局，或擔任國教輔導團的輔導員。	服務年資 10 年，導師 2 年，組長 7 年。
樣本條件	參與過許多相關培訓課程，且實踐經驗豐富。	參與過培訓並能掌握理念，並有實踐之經驗。	參與過許多相關培訓課程，且實踐經驗豐富。
訪談總時間	2 時 25 分	1 時 15 分	1 時 51 分
訪談地點	空教室	空教室	會議室

## 第四節 研究工具

### 一、研究者本身

不論是量化或是質化的研究，研究者本身就是非常重要之關鍵。而在質性研究中，研究者本身即為研究的工具，因此研究之效度與研究者之技能與是否能客觀、嚴謹的進行研究有關（吳芝儀、李鳳儒譯，1999）。

為避免研究者在研究範圍上較狹隘，而導致研究品質降低或導致研究者可能忽視其他可能有意義且能提高研究品質之資料，或避免研究者因主觀意識、刻板印象等而影響研究品質，為避免上述之影響，盧志元(2012)指出研究者本身之需要如下：

1. 大量閱讀相關文獻，例如國內外書籍、學術論文、期刊雜誌等。
2. 並不侷限在本科系對研究範圍，可以採其他科系對研究範圍的看法。
3. 與老師和相關專家進行討論，檢討研究者對於研究範圍有哪些盲點存在，以做為論文修改的依據。
4. 為避免研究者主觀意思的影響，在進行訪談前研究者應針對自己可能對於研究範圍的訪談對象有哪些存在的刻板印象或者不好的價值觀進行反思，以消除這些不好的主觀想法。

此外，研究者於研究所就讀時，有修習了「質性研究法」、「犯罪學」與「刑事司法制度研究」等課程，故對於修復式正義理論有一定程度之認知，且對於質性研究方法上也具備一定程度之熟練，累積相關質化研究方法之能力，也學習過WinMax 電腦質性運用系統之操作，使研究者能更熟諳質性分析的能力與分析。

### 二、訪談大綱

本研究採質性深度訪談，根據本研究之研究目的及與探討之相關議題，設計出訪談內容綱要，以期避免在訪談過程中出現方向的偏誤，而實際訪談時再依受訪者之回答，略作調整以求更深入了解核心。本研究使用半結構式的題型，訪談前研究者先徵得受訪者的同意後，寄發訪談大綱(如下表)給受訪者。訪談過程則是以訪談大綱為指引，目的是希望使研究者對於訪談討論的內容有部分控制，有效掌握收集資料的範圍及訪談方向，確實得到豐富正確的資料，並且對於訪談時間及節奏掌握更加明確，並透過配合研究問題的訪談架構，使所蒐集的資料更完備，以便於分析和詮釋。

表 3-4-1 研究目的與訪談大綱對照表

研究目的	訪談問題
研究參與者背景	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 老師您好，請問您現在的職務是？</li> <li>2. 能否談談您的教育工作背景？</li> <li>3. 您是否參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程，並瞭解此概念？</li> <li>4. 您是否曾以修復式理念來處理霸凌事件之經驗？</li> </ol>
對修復式正義理念之看法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 您對於貴校以修復式理念，來推動有別於以往的校園霸凌處理機制之看法為何？</li> <li>2. 貴校校長與各處室主管對此理念支持的情形為何？</li> </ol>
如何應用實施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施前：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 貴校在處理校園霸凌事件時，有無相關以修復式正義理念來處理的 SOP 標準作業流程？有無哪些方式來鼓勵同仁們參與運作？</li> <li>(2) 貴校是所有校園霸凌的事件皆可進入修復程序，還是應符合哪些資格才可進入？</li> <li>(3) 貴校協助處理修復校園霸凌的老師們有無受過哪些訓練？您對訓練課程內容有哪些建議？</li> <li>(4) 是否全校職員都瞭解修復式正義理念？應如何來推廣？</li> <li>(5) 貴校是否有教授學生修復式正義理念相關的課程與教材？</li> <li>(6) 截至目前為止，您認為有什麼樣的策略與資源可加以運用來協助推行修復工作？</li> </ol> </li> <li>2. 實施中：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 貴校是採用何種實務運作型態？</li> <li>(2) 貴校是否有專責的修復促進者？修復程序會議有哪些參與者？</li> <li>(3) 會議前，您是否會先與當事人進行什麼樣的溝通？</li> <li>(4) 您是如何來進行修復程序？</li> </ol> </li> <li>3. 實施後：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 於修復程序結束後，加害者對受害者有無採取何種賠償、道歉或簽相關協議書等之儀式？</li> <li>(2) 於修復程序完成後，您是否會去注意加害者對於修復賠償協議的執行狀況？</li> <li>(3) 於修復程序完成後，貴校是否會持續追蹤了解加、被害人後續之互動？對於加、被害人有無後續輔導機制？</li> </ol> </li> </ol>

<p>應用修復式正義處理校園霸凌事件之困境與改善建議</p>	<p>(1) 在實施修復程序前之準備、實施修復程序過程中之運作與實施修復程序結束後之追蹤輔導等三部分各可能遭遇哪些問題?您認為應如何來改善及所需之協助為何?</p> <p>(2) 加害者、受害者及其家屬與學校推動人員各方有無針對修復程序實施上提出相關之改善建議?</p> <p>(3) 您認為修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，還需要有哪些配套措施?(如學生、家長、學校、政府等方面)</p> <p>(4) 除了修復式正義理念外，您認為有效處理與預防校園霸凌的方法為何?</p>
<p>修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價</p>	<p>(1) 您認為改以修復式理念處理校園霸凌事件有無帶來什麼樣的優點?</p> <p>(2) 您認為改以修復式理念處理校園霸凌事件有無帶來什麼樣的缺點?</p> <p>(3) 未來是否願意持續以此理念來處理相關校園霸凌事件?</p>

### 三、其他

#### (一) 訪談同意書

藉由訪談同意書，可使受訪者清楚瞭解此次研究的內容為何並認知在訪談過程中會予以錄音，並且會告知該訪談與錄音內容為絕對保密的狀態，使受訪者放心，進而使受訪者能較沒有顧慮的說出更多豐富的資訊。

#### (二) 錄音筆

錄音筆是為了讓研究者於訪談結束後能夠將其轉換成逐字稿，不但能夠一字一句的真實呈現在書面資料中，方便做為研究分析之用，亦可以作為下次訪談大綱缺失的修改依據，使往後的訪談能夠更加的完美，助於研究者獲得想要瞭解的資訊。

#### (三) 訪談札記

訪談札記，主要是用以記錄訪談當天的相關重要資訊，且這些訪談札記可以作為此次訪談的省思，也可作為將來研究分析之用。

## 第五節 資料整理與分析

潘淑滿(2003)指出，質性資料的分析主要是由三個要素組合而成，即資料簡化、資料展現與結論等。故在質性研究中，研究者需根據一個明確的概念架構，來將收集到的資料進行有系統的簡化，並透過有系統的組織方式賦予資料其代表之意義與妥適將資料及其結論展現。

而研究者於訪談結束後，會立即將所蒐集到的錄音資料、現場筆錄資料與訪談札記等進行系統性的整理與分析，避免因時間而造成記憶上的減損而影響研究品質，並進一步依據研究的目的，將所蒐集之資料進行整理與分析，提供研究結果解釋之用。

質性研究其最終目的，乃是將所獲取的龐大豐富語言資料，透過系統化的整理、分析與詮釋來呈現出研究者所發現之結果。故本研究在深度訪談中所蒐集到的資料，將以吳芝儀、廖梅花譯(2001)所提出的系統化現象學內容分析法來據以建構出整合性的互動模式(interactive model)，以進行系統化的資料整理，所採取之步驟分述如下：

### 1. 謄寫訪談逐字稿

仔細傾聽訪談所得之錄音檔，且將訪談錄音轉換成逐字稿的同時，不但逐字逐句完整地謄錄受訪者說話內容，而且儘可能的記錄受訪者在訪談過程中的非語言行，如情緒、語調、臉部表情與肢體動作等，建立起原始的文本資料，並將每一位受訪者，根據研究對象的特性或資料來源的類型來給予匿名性的編號，以便後續進行分析。事後請指導教授對本研究的分析結果提出建議與對訪談內容的看法，使研究者得以再次檢視研究的內容及方向。

### 2. 放入括弧與現象學的還原

研究者儘可能的保持客觀的立場，避免個人主觀的詮釋，並盡可能的進入受訪者之世界觀來深入了解他們所談論內容的意義。

### 3. 聆聽訪談內容以掌握整體感

為進入受訪者的真實本意與敘述脈絡，研究者會聆聽訪談錄音檔數次，以便體會其音調與整體意涵，並不斷重複觀看逐字稿的內容，以求深入瞭解與體會。

### 4. 描述一般性的意義單元

隨受訪者談話的內容意義、主題或觀點等之轉換，將其每一個字句、段落斷開成一個協調與有意義的單元。

### 5. 描述與研究問題相關之意義單元

用以檢視一般性的意義單元，並確定受訪者其回答之內容是否能闡明研究，並進而把有關的意義單元畫上底線，加以標示出來。

### 6. 群聚相關的意義單元

將留下來的意義單元，予以重新歸類並賦予其相關之概念與意義。

### 7. 從意義的群聚中決定主題

藉由類屬概念與意義的進行，再次將資料加以詮釋與概念化，來尋找出內容之中心主題。

#### 8. 形成主題項目的脈絡關係架構

就所有訪談的單元做跨越之分析，並加入受訪者對於情境的感受、肢體動作與意義歸納等之整理。最後經由整體性的描述，來形成此現象的基本架構，並將分析所得的共同主題回到研究的整體脈絡情境，呈現出其間共同的相關內涵。

#### 9. 檢視與提出建議

將所得結論，拿回給受訪者檢視，以比較分析結果是否反應出受訪者於訪談時所反應之經驗。最後從資料分析的分類、歸納整理當中，來提出相關議題呈現的重點，並對此主題提出研究者之建議。

## 第六節 研究信度與效度

質性研究常被認為不夠嚴謹、不夠客觀的研究趨向，也就是在整個研究過程中，對研究現象或行為產生測量工具的信度考量與測量結果效度的考量產生質疑（李素英，2007）。故研究者為了確保研究資料的可信度，除了一開始先與受訪者建立互信關係外，並使受訪者在一個安全、受尊重與可信賴的之訪談情境下，能夠輕鬆且自由的來分享其實務操作之經驗。質性研究的信度與效度部分，Lincoln 和 Guba（胡幼慧，1999:143-144）曾對質化研究的信度與效度提出見解，認為信度是指可重複性，效度則是指可靠性、穩定性、一致性與正確性等，並強調研究者須重視對自身視角的自省，注重受訪者的聲音，特別是要重視研究的值得信賴度與省思研究倫理等層面。

因此，為確保研究品質，研究者將經由下列可信性的四個標準來取代量化研究中的信度效度，包括：可信賴性(credibility)來代表內在之效度、用可轉換性(transferability)來取代外在之效度、用可靠性(dependability)來代表內在之信度、並用可確認性(confirmability)來取代客觀性(潘淑滿, 2010、高淑清, 2009)。茲分述如下：

### 一、可信賴性(credibility)

潘淑滿(2010)指出所謂可信賴性，乃是指研究者所收集到資料的真實程度。而在評估研究結果的真實上，相當於「內在效度」，藉此使研究在進行時可以確保研究主題能正確地界定與反應呈現。此外，為提高研究信度，在研究進行中，除向受訪者說明資料上的絕對保密，並與受訪者建立一定信賴程度及良好的互動關係，以取得受訪者的合作及意願，使其能真誠實在的呈現其經驗與看法，使本研究的可信賴性達到一定之標準。

## 二、可轉換性(transferability)

高淑清(2009)指出所謂的可轉換性，乃在於反思所有研究過程中所涉及的資料轉化程序，是否能達到詳實過程的透明化，以使讀者可藉由閱讀逐字稿的過程能感同身受並了解其分析的步驟，促使研究結果與訪談情境的自然類推之可能。

故為了更真實的呈現出受訪者內心真實的想法，對受訪者於訪談過程中所表達較模糊不清處，請他再做更進一步的詳細解釋，以確保後續將訪談內容轉換為逐字稿的過程中能夠確實呈現出受訪者其真正欲表達之意，而非經研究者主觀認知而轉化成訪談內容。

## 三、可靠性(dependability)

潘淑滿(2010)認為是指研究者如何運用有效的資料收集策略以便來收集到可靠之資料。為使研究據可靠性，故研究者在訪談前會親自先以電話聯繫受訪者，並向其介紹研究者之身分、說明研究目的、訪談過程錄音以及訪談資料的處理方式等，在取得受訪者接受訪談之同意後，並全力配合其方便之訪談日期地點，以拉近彼此距離。且在訪問的過程中，或是在每次訪談之後進行資料分析整理時，若發現對於資料有模糊不清或缺漏不足處，研究者會主動的再次向受訪者確認，以增加研究資料之可靠性。

## 四、可確認性(confirmability)

高淑清(2009)指出所謂的可確認性是指研究上具有客觀中立性，且研究者對於研究資料不加入任何個人的主觀價值判斷，而其與可靠性之指標息息相關。

而三角檢定是常用也是相當有效的可信性檢定方式，Patton(1990)提到三角檢定(triangulation)有四種形式如下：

1. 方法的三角檢定：採用不同資料的蒐集方法，以檢驗研究發現的一致性。
2. 來源的三角檢定：檢驗不同資料來源的一致性。
3. 分析者的三角檢定：使用多個分析者以便重新審查研究發現。
4. 理論與觀點的三角檢定：使用多種觀點和理論以便來重新審查與詮釋資料。

因此，本研究採用三角檢定(triangulation)來檢驗研究之可確認性，分述如下：

1. 在方法的三角檢定：大量的蒐集相關國內外之文獻，搭配訪談現場札記與深度訪談並行。
2. 在來源的三角檢定：將分別從示範與試辦學校等不同單位，立意選擇不同有實務操作經驗的受訪對象。
3. 在分析者的三角檢定：在資料的分析上，除了研究者以外，更會送請指導教授建議與修正。
4. 在理論與觀點的三角檢定：研究者會使用多種觀點和理論來詮釋資料，並不斷的審慎檢視。



## 第七節 研究倫理

當然，本研究亦相當重視研究倫理，由於本研究欲收集相關受訪者，對於修復式正義於處理校園霸凌事件之實施過程三階段的應用上，遭遇哪些困境、有何改善建議與對於修復式理念於處理校園霸凌事件之評價為何等，其乃屬於個人主觀性之看法，因涉及受訪對象的坦誠及內在之深層感受，因此對於受訪者的隱私及身分加以保密匿名，確有其必要性。此外，在研究過程中，研究者乃將相關的研究倫理納入考量，以避免造成研究參與者的權利遭受損害，此亦為從事質化研究者應特別重視之研究倫理。研究者進而將本研究中關於研究倫理之具體作為分述如下：

- 一、研究進行前，先向受訪者充分說明、告知本研究的性質與目的，並徵得同意受訪；換言之，受訪者乃係自願性且需事先同意參與本研究。
- 二、向受訪者說明其有權利在訪談過程當中有不舒服或不愉快之感受，可以立即的提出來中止訪談的進行，研究者並尊重其決定；換言之，研究過程中避免對受訪者造成任何傷害。
- 三、研究前取得受訪者的同意書及錄音之許可。
- 四、受訪者若有不願意觸及的話題，或者表示不希望某些談話內容呈現在研究報告中等，研究者會尊重其意願。
- 五、對受訪者的談話內容，研究者不會以本身的價值觀、道德觀等來批判或介入處理。
- 六、所有受訪者皆以匿名的方式在研究中呈現，並顧及受訪者的隱私權，不對研究對象的基本資料做太過詳盡的說明。
- 七、確認使用任何工具或研究者所蒐集的資料時，均會向受訪者充分說明。因此在研究進行中，研究者於論文撰寫過程中將會對受訪者的相關資料與訪談錄音帶進行保密放置，並只有研究者本人能聆聽，研究資料也將於論文完成後予以全部刪除。
- 八、誠實及坦然的面對研究結果的呈現，不論是否符合研究者原先之看法與期待。



## 第四章 研究結果與分析

本研究所訪談之對象共有三名，其中有二名受訪者為示範學校之教師，一名受訪者為試辦學校之教職員，各受訪者基本資料摘要表詳如下表 4-1-1。本章依照受訪者對於修復式正義應用於處理校園霸凌事件之前、中、後三階段實施過程，針對其實務應用之經驗、所遭遇之困境、改善之建議及對於修復式理念應用於處理校園霸凌事件之評價為何等，研究者乃將其做一詳實之描述、歸納與分析。

本章共分四節，第一節乃歸納與分析受訪者在實施過程三階段，實務上各是如何來應用；第二節乃歸納與分析受訪者在實施過程三階段上所遭遇之困境；第三節乃歸納與分析受訪者對於實施過程三階段上之改善建議；第四節乃歸納與分析受訪者對於修復式正義應用於處理校園霸凌事件之成效與評價，來依序介紹本研究歸納與分析之結果，並在每一節的最後來整理出相關的訪談概念歸納表。

表 4-1-1 本研究受訪者基本資料摘要表

受訪代號	A	B	C
性別	女	女	男
工作年資與服務背景	11 年，皆擔任科任教師的服務背景。	擔任導師三年，組長一年，主任五年，亦曾借調到教育局，或擔任國教輔導團的輔導員。	服務年資 10 年，導師 2 年，組長 7 年。
目前職務	科任教師	學務主任	生教組長
參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程之經驗	曾參加過法務部邀請 IIRP 在台灣辦理，與台南教育局及地檢署合作舉辦的培訓課程。也會自行上網搜尋與閱讀相關書籍來瞭解相關修復式正義的概念與目前實施趨勢。	雖然無很完整的參與台南教育局與地檢署合作舉辦的種子培訓課程的訓練程，但其能掌握修復式理念，亦積極的藉由運用網路資源來深入了解相關修復式正義的理念與其運用。	曾參加過法務部與台南地檢署、香港復合中心等舉辦有關修復促進者的訓練課程。且曾就讀相關領域的研究所深造，並有從事有關修復式正義研究之經驗。

受訪代號	A	B	C
曾以修復式正義理念來處理校園霸凌事件之經驗	曾以修復式理念來處理校園霸凌事件之經驗，且對於廣義的校園霸凌事件處理上，即非僅侷限於長期、重複等校園學生衝突事件更為豐富。	會讓當事人寫自述書來做一個歸檔紀錄，發現大多屬於言語霸凌或衝突事件較多，約占百分之五十或六十，其次是關係霸凌，而肢體霸凌事件相較下是較少的。	有處理過偶發、衝突事件，也有霸凌事件，霸凌僅是學生衝突事件中的一種，並不會僅針對霸凌事件才召開修復式會議。

## 第一節 實施過程之三階段應用

現今在刑事司法界所運用的諸如緩起訴、緩刑等，皆是修復式正義的具體應用，也是近年來興起的潮流。台南市教育局與台南地檢署於 2011 年合作，宣布正式啟動將引進「修復式正義」處理校園霸凌及衝突事件，成為全國第一個運用及推動的縣市，也是教育界創舉(取自中華日報，2011)。陳泰華(2008)指出檢視各師範及大專院校所開設的教育學程及各種師資養成課程，並無教導此類修復式正義相關的理念，可見犯罪防治理論與教育理論的壁壘分明。可以得知修復式正義此理念在教育界是非常陌生的，再加上此理念剛在台南市的教育界試辦不久，有實踐此理念於處理校園霸凌事件經驗的試辦學校，其對實施修復會議之前置運作、實施修復會議中之運作與實施修復會議後之運作等三階段，各是如何來應用，乃為研究者本節欲探討之處，茲分述如下：

### 一、實施修復會議之前置運作

#### (一) 參與培訓

因為修復式正義此理念在師資養成課程中並無教授，故此理念在教育界中其實是非常陌生的，而研究者經歸納分析發現，在實施修復會議之前置運作中，很重要的一個關鍵就是參與培訓。藉由參與培訓可使參與培訓的教職員瞭解修復式正義相關的理念及原則、運作型態，與獲得在修復會議進行中角色扮演的機會等，便於日後在各校園中對於霸凌事件可以來召開修復會議，對於培訓的參與管道、參與者及訓練課程內容，茲分述如下：

## 1. 參與管道

研究參與者 A、B、C 皆有參與過政府單位所舉辦的修復式正義培訓課程，只是參與次數與涉入不同培訓程度的不同。研究參與者 A 與 C 除了有參加過台南教育局與地檢署合作舉辦的修復式培訓課程外，還有參與過法務部與香港復合中心舉辦的有關修復促進者培訓，而藉由這些參與管道可使所有研究參與者瞭解修復式正義之理念。

*\*我有參加過法務部邀請 IIRP 在台灣合作辦理的修復式正義初階與進階的培訓，且也有參加過台南教育局與地檢署合作舉辦的種子培訓課程與相關研討會。(A003-2)*

*\*是，雖然我並無很完整參與台南教育局與地檢署合作舉辦的種子培訓課程的訓練課程，但我瞭解此修復式理念。(B003-1)*

*\*若政府有提供相關的研習，學校都會鼓勵老師去參加…(B015-1)*

*\*我有參加過法務部與台南地檢署、香港復合中心等舉辦有關修復促進者的訓練，所以的確是有參與過相關的修復式正義宣導與訓練課程，並大概了解一些概念。(C003-3)*

## 2. 參與者

所有的研究參與者皆指出修復式正義的培訓課程是有名額限制的，所以只有少部分教職員有參與過有關單位舉辦的培訓。研究參與者 B、C 皆指出其該校選擇參與之培訓人員，會先考量由學校對修復式理念運作的主要負責人或選擇一些常發生衝突、霸凌事件班級的導師去參與，以達資源的有效利用。研究參與者 A 則提出為配合培訓時間，所以就找有空的老師；此外，研究參與者 C 也提出會考量老師的人格特質來選擇適合去參與培訓的人員。

換言之，因為對於培訓課程的參與者有名額限制，故通常優先選擇校內修復式正義理念推廣之負責人或常有發生衝突情形班級的導師去參與培訓，或選擇能配合培訓時間之老師等考量原則，所以各學校僅少部分教職員有參與過政府有關單位舉辦的培訓。

*\*我們學校有少數老師有參加過台南市教育局與地檢署舉辦的促進教師種子培訓的初、進階，除此之外就無其他任何培訓。(A018-1)*

*\*因為那時培訓的時間是在暑假階段，所以就找有空的老師。(A019-1)*

*\*那因為有參與過相關修復式正義培訓的老師很少，所以並非所有老師都有接受過相關訓練。(B015-2)*

*\*一般都先由生教組長，然後就是讓一些需要常常處理有關霸凌或衝突事件的老師，就是常有發生衝突情形班級的導師去參與。(B016-1)*

*\*因為考量受訓名額的限制，這樣可能才能達到一個資源的有效利用。(B016-2)*

*\*此外，也有參加過法務部邀請香港復合中心辦的初階研習，那我自己還有參加過他進階的研習，學校除了我和另一位老師外，就沒有其他人參加過相關研習或訓練了。(C016-2)*

\*因名額限制，一個學校大概僅有幾位老師受過相關的研習或訓練課程，沒有每個老師都有參與過的經驗。(C016-3)

\*以往都是我參加，因為我自己需要去接受相關訓練，來具備足夠的能力，才能在校內推廣。那我們學校基本上是由我來挑，那我主要是考量老師的人格特質，他知道傷害比違法性更重要、更值得被處理的理念，所以她是支持修復式正義理念，但還有一些老師是堅持應報式正義的理念，那若是這種人我就不會找他去參加訓練了，因為沒有用，可能說服不了他。(C017-1)

\*我也會去找心比較軟的，他可以去觀察出在一件霸凌事件中本質在哪的人，這種人我也會考慮帶他來訓練。(C017-2)

\*…我也會考量說看哪個班級發生霸凌事件比較多的，我就派那個導師去受訓，希望他可以強化自己的處理能力。(C017-3)

### 3. 訓練課程內容

研究參與者 A、B、C 皆指出目前有關單位提供之培訓，其訓練內容包含了修復式正義的理念、刑事司法上的運作型態與案例探討，以及提供修復會議進行上角色扮演之機會，但大多為刑事司法上之運作，且教育培訓講師大多為刑事司法界之學者。研究參與者 C 即指出司法界的話可能就是法務部、地檢署、陳祖輝老師、犯防所和法律系所或社工系所的老師等來擔任培訓主講人。

換言之，培訓課程的內容包含了修復式正義理念的分享、刑事司法上的運作型態及案例探討，及提供在修復會議進行中角色扮演的機會，而教育培訓的講師大多為刑事司法界的學者

\*他的訓練課程會講授一些修復式正義的內涵、運作型態、司法上實務運作的例子探討及角色扮演等。(A022)

\*會由學生諮商中心來規劃講師。像第一年好像有請到黃富源、陳祖輝等教授，他們是較偏向於司法界的…(A021-1)

\*會請一些學者來分享修復式正義理念、運作型態及司法上一些案例，但大部分的講師好像都偏向司法界的…(B017)

\*他有別於一般教師訓練的內容，其包含了理念、個案討論、修復會議進行的技巧與實務演練等，實務演練就是給你一個角色單，然後三、四個人一組，這裡面有的人演受害者、有的人演加害者，有的人演促進者，然後讓你們這一組實際去演練看看，然後每個角色單裡會告訴加、受害者現在的心情是怎樣，然後在演時要來闡述這樣的心情，對於促進者是沒有單子的，他只知道這件衝突事情，但不知道當事人雙方的心情，所以促進者要有心你準備如何來引導當事人情緒的疏導，其實演練過幾次，你就大概知道要如何來主持了，那技巧從一開始的粗糙到越來越細膩是慢慢累積的，那主持處理的 SOP 程序你也就能大概體會，藉由實務演練才能使每個老師真正將修復式正義理念與處理模式的掌控與內化。(C019)

\*若是教育界的培訓主講人，只有我和另一位老師，司法界的話可能就是法務部、地檢署、陳祖輝老師、犯防所和法律系所或社工系所的老師等來擔任

培訓主講人，所以大部分都是學界或是司法界的老師…(C018-1)

## (二) 推動運作

本研究發現在實施修復會議之前置運作，需要掌握下列幾點推動運作上的原則，才能使修復式理念在校園嘗試應用上能較為順利推動，進而發揮修復會議的成效，這些運作原則包含了獲得支持、處理類型、選擇修復促進者、不一定採自願參加且無條件限制、藉由會前會溝通階段來確定、時間與地點考量、資源運用、理念宣導、進行修復之原則等，茲分述如下：

### 1. 獲得支持

修復式正義理念在台南市的教育界試辦不久，其係一個嶄新的理念應用在處理校園霸凌事件上，故需要獲得各方的支持才能使此理念順利運作。而本研究發現，在示範與試辦學校的校方與有實踐經驗的教職員對此理念皆是抱持支持的態度，甚至進一步指出校長的支持與否最為重要，因其是學校推行理念上的引領。

#### (1) 有實踐經驗的教職員大多皆支持

綜觀研究參與者之看法，其對採修復式正義理念來處理校園霸凌事件皆是支持的，因認為此理念非常重視人性，且對教師的生活態度與對學生之看法有很深之影響差異。惟研究參與者 C 則是指有一些老師並不認同此理念，因為他們覺得此理念對加害者的懲罰其實是不夠的，認為說這樣對加害者而言，並沒有受到足夠之懲罰。

*\*我個人對此理念非常支持，因為我覺得此理念對我的生活態度跟對小孩的看法有非常大之影響差異。(A005-1)*

*\*我覺得以修復式理念來處理是一個非常重視人性，是對人性有個基本尊重，所以我是非常支持以此理念來處理相關的霸凌事件。(B005-2)*

*\*…我們都覺得學校推動此理念來運作是好事。(C005-1)*

*\*…但有一些老師會覺得對加害者的懲罰其實是不夠的，他會認為說這樣並沒有受到懲罰。(C007-2)*

#### (2) 校方皆支持，且認為校長的支持與否最為重要

各研究參與者皆表示其學校的校長與各科室主管皆贊成此理念在校園霸凌事件中之應用，並藉由口頭鼓勵及表揚老師之方法，向校內各老師宣導絕不能以暴制暴，且鼓勵做校內有關此理念的正向管教研習與宣導等。此外，所有的研究參與者也指出各校是否要去推動採修復式理念來處理相關校園霸凌事件，校長的支持與否是最主要的關鍵，因校長是學校在推行理念上的引領，也決定了整個執行的方向，並會促使教師們去配合。

*\*校長是非常支持且認同也很鼓勵，他常常在晨會的時提到希望各老師若時間上允許，應多多利用修復式理念來處理學生們的問題。(A006-1)*

*\*各科室的主任對此理念的運作則是樂觀其成。(A006-2)*

*\*我們現在推動大多是由老師各自去努力，比較像由下而上的推動，但其實要不要去推動最主要是看校長的意願，校長若決定推行，老師也就會盡量去配合…(A062-3)*

- \*他們不但是支持，且也是以此理念來處理。(B006-1)
- \*校長有向老師宣導，對於有關霸凌或衝突事件，絕對不能以暴制暴。(B006-3)
- \*非常重要，因為校長的支持與否，是學校在推行上理念的引領。(B046)
- \*他們都是支持的，校長會鼓勵我對全校老師做有關此理念的正向管教研習、宣導。(C006)
- \*絕對會，因為他們的想法會引領整個執行的方向。(C007-1)

## 2. 處理衝突的類型廣泛

就所謂的示範與試辦學校上，本研究發現他們應用修復式正義理念來處理的並非僅止於學生與學生之間的霸凌與衝突事件，包含了教職員之間、教師與學生之間的衝突與霸凌事件，皆是應用修復式理念來處理。換言之，在校園中推行應用修復式理念來處理的原則上，其應用的處理類型應包含了，學生之間、教職員之間、教師與學生之間的衝突與霸凌事件等三種類型。

### (1) 學生之間

研究參與者 A、B、C 皆指出，其對於學生間的衝突與霸凌事件，皆是以修復式正義理念來處理之。

- \*...我以修復式理念來處理的經驗太多了。(A004)
- \*...我在處理上的主要原則就是要能了解當事人他們的感受，且讓他們都了解彼此雙方的感受，大概就是以此原則來處理。(B004-1)
- \*...我大概處理快十件有了。...因為學生的衝突種類很多，霸凌只是一種，我們並不會僅針對霸凌事件才來召開修復式會議。(C004)

### (2) 職員之間

研究參與者 B 指出，其服務的學校對於職員間的衝突事件，也是以修復式正義理念來處理，讓雙方的誤會有一個澄清、能夠互相接納。

- \*...若是由長官或主管出面處理的，基本上也都是以和氣生財的原則來處理，讓雙方的誤會有一個澄清、能夠互相接納，這也是修復式正義的理念。(B012)

### (3) 教師與學生之間

研究參與者 C 指出，其服務的學校曾有應用修復式正義的理念，來處理教師與學生間衝突事件之經驗，後來反而使學生、老師、家長與學校的關係變得很好。

- \*...我們處理過老師對學生的體罰，因為老師的體罰過當，造成家長們的反彈，他們是很氣憤要控告老師傷害罪，那我本身是考績委員...我就提議用修復式正義的方案作為他的行政處分...來讓這名老師為你孩子做一點有意義的彌補，後來這名老師利用課餘時間來教導這孩子課外的技能，像打排球、變魔術等，後來反而那學生、老師、家長與學校的關係變得很好，所以在師與生的衝突間我們是有用過。(C012)

## 3. 選擇修復促進者

本研究發現若校園霸凌事件發生，在選擇擔任所謂的修復促進者而言，其基本上，若是屬於班級內的霸凌事件，就是由該事件發生的該班導師或是該堂課的



教師來擔任修復促進者的角色；若是屬於跨班級性的或是被通報、轉教學務處的，則是由學務處來接手處理之。

此外，研究參與者 C 指出有些教師，若是其對於學務處的處理能力不信任，則可能會向輔導室或其他有能力者來尋求協助。

#### (1) 該班導師或該堂課之教師

研究參與者 A、B、C 指出若校園霸凌事件發生，基本上就是由霸凌事件發生的該班導師來處理。研究參與者 B 指出因為導師本身就負有管教輔導該班學生的責任，研究參與者 C 則指出要看該班老師的人格特質與事件的輕重，有些老師認為班務事就是他自己的職責範圍，就會自行處理，有些則否。除了該班導師以外，研究參與者 A 指出也可由該堂課的教師於霸凌事件發生當下予以立即的處理。

*\*...就由霸凌事件發生的該班之班導師或是該堂課的科任老師來立即處理。(A037)*

*\*...若屬於該班級內的事務就由該班導師來處理，因為導師本身就負有管教輔導該班學生的責任。(B008-2)*

*\*那在霸凌事件發生時，要去看該班導師的人格特質與事件的輕重，有些老師認為班務事就是他自己的職責範圍，他就會想要自己來處理...(C008-2)*

#### (2) 學務處

研究參與者 B、C 指出學務處也是處理霸凌事件一個重要的單位。研究參與者 B 指出，目睹霸凌事件的任何人皆可馬上通報學務處，評估該事件若屬甲、乙、丙類就立刻往上通報，不然就是由該校自行處理；此外，學務處處理的是有跨班級的事務。研究參與者 C 則指出，有些老師認為自己能力不足來處理該事件，才會向學務處來尋求援助，但有些老師只要認為該事件屬於霸凌事件就會丟給學務處來處理；此外，其也指出是否轉介給學務處處理，須視教師們對學務處的信任與否。

*\*通常在現場或看到的老師、學生都可以馬上向學務處通報，那我們會再評估此事件的嚴重程度，若是屬於甲、乙、丙類的我們就立刻往上通報再來處理，若只是一般案件就採修復式正義理念來處理就可。(B008-1)*

*\*然後我們學務處處理的是屬於跨班級的事務...(B008-2)*

*\*...有些老師認為班務事就是他自己的職責範圍，他就會想要自己來處理，有些認為自己的能力無法做到，才會向可能學務處來尋求援助，有些老師只要認為該事件屬於霸凌事件就會丟給學務處來處理，所以都要看老師，也要看學務處在處理上有沒有使老師們信任...(C008-2)*

#### (3) 輔導室

研究參與者 C 指出，若學務處無法取得教師們的信任，其可能會轉向尋求輔導室或校內其他有能力、可信賴者來私底下幫忙處理。

*\*...也要看學務處在處理上有沒有使老師們信任，若無法取得信任，老師們可能會向輔導室來尋求援助或是去找有能力、可信賴者來私底下幫忙處理。(C008-2)*

#### 4. 當事人參與採自願或相對自願且無門檻限制

本研究發現所有的研究參與者皆指出目前其所服務的學校，對於修復式理念的應用上並無相關的 SOP 處理程序或明文規定符合哪些條件、門檻的霸凌事件需進入修復會議，惟所有研究參與者皆認為基本上，不管事件的嚴重或輕微都可以進入這樣的修復程序。

研究參與者 A 指出事件的嚴重程度難以從表面來評斷，故應考量當事人雙方反應及其家長互動關係等因素。研究參與者 B 指出基本上皆是要在當事人出於自願性前提下來召開修復會議，惟研究參與者 A 指出其通常不會先去徵詢其意願，而是立即處理或個別來談，除非當事人情緒波動很大，給予情緒緩和時間後再徵詢意願；此外，研究參與者 C 亦指出有時若加害者不認錯、不願為其行為負責，則採半強迫式方式，在相對之自願性前提下來召開修復會議。

*\*應考量當事人雙方反應及其家長互動關係等因素來考量是否進入修復式程序，但基本上霸凌事件都可以修復會議來處理。(A013-2)*

*\*但有時當事人可能其情緒很激動，給予其時間緩和情緒，詢問看要不要現在或是等一下再來把事情談清楚，來徵詢其意願。(A015-3)*

*\*基本上校內的霸凌或衝突事件都可以此理念來處理…(B013)*

*\*我們學校校規中並無明文強制規定哪些相關的霸凌或衝突事件需進入修復程序…(B014-1)*

*\*…確保當事人雙方均是有意願來進行修復程序……(B030-3)*

*\*就看我的決定，所以我們並沒有一個所謂門檻，只要有轉介給我，我覺得可以幫忙的就幫忙，其實不管事件的嚴重或輕微都可以進入這樣的修復程序。(C013-1)*

*\*…那我在學校協助受理的都是犯罪行為，就是有具體被害者的行為，因為這傷害已經產生，用修復式正義方式去處理他會比較容易復原，所以我是聚焦在有傷害的行為，不管事件的重或輕微，我們就會進入修復程序來處理。(C013-2)*

*\*不一定，有的時候，要加害者在所有人面前去承擔大家對他的責難與質疑，其實是比記過還要更痛苦的…那有些柔性的說服無效，我們可能就必須去威嚇他，若你不願意進入修復式會議的話，那你就必須接受校規制裁，也會通知家長到校，受害者也可能對你採取更嚴厲的求償措施…就是有獎勵也有強迫的方式，誘因可能就是他能因此不會被校規處分或是不會通知家長，或是不會被對方提告求償等。(C014)*

#### 5. 會前會的運用

本研究發現，所有研究參與者服務的學校中，其在實施修復會議前皆有所謂會前會之應用。研究參與者 A 與 C 指出藉由此階段與當事人進行溝通以達成心理建設，讓雙方有個心理準備。研究參與者 B 與 C 指出可以藉由會前會的階段，使修復促進者能有效掌握事件發生的事實真相。研究參與者 B 認為因考量當事人雙方的情緒波動太大，所以通常會先把當事人私下分開來談；研究參與者 C 指出除

非是涉及很多人或很複雜的事件，否則簡單案件的事實真相呈現則在修復會議進行中來陳述即可，其也指出在會前會的部分，若能與當事人在溝通上處理好，其實能卸下加害者的心防，那在後續進入修復會議後能較順利的來進行。

此外，研究參與者 B 也會藉由會前會的階段，來建構當事人間的信賴基礎並告知相關會議的對話程序，且也藉此來詢問當事人雙方有無適合陪同出席的親友或其他有正面支持力的陪伴者，最後並確定雙方當事人是否適合進入修復會議來進行對話。

*\*我會讓雙方當事人先有個心理準備，讓他們知道我想找他們來談談，並視情形看是否需要先單獨個別來談。(A042)*

*\*我通常會先把他們單獨分開說，因為考量當事人雙方情緒的波動太大，藉由此方式來讓他們心情沉澱，才能有效釐清事實經過。(B027-1)*

*\*藉由他們分別陳述之後，我們再去設法建構出一個事情真相。(B027-2)*

*\*會議之前我會先與各方當事人進行的溝通內容:*

- 1.了解雙方的情形及需要，並建構當事人間信賴與和睦的基礎。*
- 2.向當事人提示對話的相關資訊，如對話程序、雙方利益、潛在危險及有關加害人之資訊。*
- 3.看有無適合陪同出席的親友或其他有正面支持力的人，並經當事人同意，邀請其陪同出席。*
- 4.雙方的身體健況及精神狀態是否適合對話。*
- 5.時間與地點之確認。(B030-1)*

*\*我們會進行會前會，藉由會前會我們來確定當事人的參與意願、時間如何來配合，也要告訴他們屆時在會議進行時的情緒抒發，那會前會其實主要目的就是心理建設。(C027-1)*

*\*若是簡單的案件我會讓事實經過在會議進行中來陳述，有些案件因為涉及的人太多或是處理的時間不夠，那我就會在會前會的階段先把事件來釐清好，然後我會用文字把他寫出來，讓事件所有當事人去確認事實經過是否如此，包括誰先打人，誰把人架住等，確認後再讓他們都簽名表示同意無誤。(C027-2)*

## **6. 時間與地點之考量**

在召開修復會議的時間考量上，分析研究參與者 A、B、C 之實際做法，主要可分成視該事件之嚴重程度、盡量用在校時間、避免影響學生課業與配合家長時間等之考量，而大部分研究參與者主要是考量該事件的嚴重程度與配合家長時間。

### **(1) 視該事件之嚴重程度**

研究參與者 A、B 指出若該霸凌事件有造成人員外傷者，則是先予以醫治；此外，若是關於課堂上發生的小衝突事件，則是等待下課或是其他有充分的時間下再來決定處理並決定召開修復會議之時間，而研究參與者 A 另外提出若需要延後到下課處理的事件，就必須要先緩和當事人情緒，並向其保證下課一定馬上處

理。研究參與者 A 指出若是關於課堂上發生的大衝突事件，則是立即馬上處理或請求相關人員先予以協助並帶離現場。

*\*我會先視衝突事件的種類跟情形來看要怎處理，若是較輕微可能幾分鐘就可以協調好的，那我就馬上處理；若可能要花一點時間來協調的，我會先安撫當事人情緒，然後等下課再來處理。(A043-1)*

*\*若是較些微的小衝突，我會先請他們稍微講述一下事情發生經過，然後可能等下課時間較充分再來處理。若是當事人一方仍無法等待，上課一直提及，那我會先設法安撫其情緒，並向其保證下課一定會馬上處理。(A043-3)*

*\*若是小衝突我就是會先安撫當事人情緒，並保證在稍後下課時會立即處理；若是有影響到上課秩序較大的衝突事件，像要拿椅子砸人或是摔桌子等情形，或是導致多數同學起鬨情形，那我會立即馬上來處理，或先打電話至辦公室，請主任或組長將當事人先帶離班級處理。(A043-4)*

*\*若是有關人員受傷那些，我們才需採緊急處理的方式，若是有關道歉賠償的事件，那麼則不需要當下處理，大多是利用下課或午休的時間來進行。(B028-3)*

## **(2) 盡量用在校時間**

研究參與者 C 指出在處理上會盡量用在校的時間，以避免自己與當事人需再多跑學校一趟。

*\*在處理時間上，我都會盡量用在校時間，避免彼此再多跑學校一趟…(C028--2)*

## **(3) 避免影響學生課業**

研究參與者 A 指出在處理上，會考量是否會影響到學生的課業，在不影響的前提下才來進行。

*\*…學生是一定有課的，那也就只能跟學生該堂課的老師協調，在不影響當事人課業的前提下，然後讓當事人雙方先暫時出來繼續協調。(A045-3)*

## **(4) 配合家長時間**

研究參與者 B 與 C 指出若需採取家庭團體會議的運作方式，那在時間上需考量家長能否配合。

*\*若是採取家庭團體會議的運作方式，在時間上則需要配合家長工作的時間。(B028-2)*

*\*…若是要需家長參與可能就會利用中午休息時間，我會盡量避免讓他們請假過來。(C028--2)*

在召開修復會議的地點考量上，分析研究參與者 A、B、C 之實際做法，主要可分成選擇安靜且不被打擾之環境、選擇離上課教室較近的地點等之考量，而大部分的研究參與者主要是考量選擇一個安靜且不被打擾的環境下來進行修復會議。

### **(1) 選擇安靜且不被打擾之環境**

全部的研究參與者在召開修復會議地點的考量上，皆選擇安靜且不被打擾的環境。研究參與者 B 認為可以確保當事人的隱私；研究參與者 C 認為可以讓當事人有安全感，進而使其心防卸下來來溝通。

*\*那我在協調處理時，通常地點都是我教室旁邊這間空教室…(A044-4)*

*\*那像我們學校的輔導室，他三面都是牆，剩下那一面是用不透明的玻璃，就是個可以利用的安靜且隱密不受影響的空間。(A044-5)*

*\*…我們會用諮商室的空間來進行修復式程序，比較能不受外界打擾且較具隱密性。(B029)*

*\*在地點上必須要能安靜、隱私…那我們要讓孩子們安心的去講出他受到的傷害或錯誤，你一定要讓他有安全感，安全感包含了人和地點，那我通常會利用空教室，因為平時不會有學生來這，才不會被其他人打擾，滿足這些條件後，才能使當事人的心防卸下來……(C028-1)*

## (2) 選擇離上課教室較近的地點

研究參與者 A 指出會考量選擇離上課教室較近之地點，才能迅速利用下課的時間來處理當事人間之問題。

*\*但是因為下課時間只有十分鐘，若要帶著當事人走去那間輔導室，處理完再走回教室，很耗費有限的處理時間，所以有時還是要因時制宜、因地制宜。(A044-6)*

## 7. 資源之運用

本研究發現目前在台南的示範與試辦學校上，其資源之運用上，研究者將其分析並歸納為經費、人力與物力資源之三部分。在經費部分，所有的研究參與者在運作上皆有向有關單位來申請；在人力部分，所有的研究參與者皆運用到包含了老師與學務處的人員；在物力部分；所有的研究參與者皆須運用到安靜且不被打擾之環境。此外，研究參與者 C 指出其在進行修復會議時需要用到攝影，所以會使用有擴音設備的會議室。

### (1) 經費部分

全部的研究參與者在其運作上，皆有申請有關單位提供之經費。研究參與者 A、C 其所服務的學校皆是申請台南地檢署提供的緩起訴金來做為運作上之經費；研究參與者 B 則是利用家長會的經費與申請人權教育試辦學校之專案經費。

*\*經費部分可能就是地檢署提供資金來做為老師的工作費，因為老師可能是利用午休或是下班時間來處理這些霸凌或衝突事件，那這些費用可作為其工作時間外之補償…(A032-1)*

*\*在相關經費上，可運用家長會、人權教育試辦學校或其他相關專案經費。(B022-1)*

*\*在經費部分，因為地檢署就有提供他的緩起訴金給我們來利用…(C025-1)*

### (2) 人力部分

研究參與者 A、B、C 皆指出其在推動上所利用到的人力部分，包含了老師與學務處的人員。

\*…除了老師協調之外，必要時可能找學務處人員與主任來協助…(A032-2)

\*目前在運作上就是利用老師、學務主任和生教組長這些。(B022-2)

\*目前運作上的人力就大概只有各班老師與學務處人員這樣。(C025-3)

### (3) 物力部分

所有的研究參與者皆指出其會運用到安靜且不被打擾之環境，如空教室、輔導室。而研究參與者 C 指出因為其在進行修復會議時需要用到攝影，所以會使用有擴音設備的會議室。其錄影之目的可用來做一個自我檢討，及作為宣導上的實務案例分享，甚至若當事人堅持打官司，此錄影紀錄可做為其曾經努力要調解之證明，而在攝影前會先向當事人說明並取得其同意下才來進行。

*\*在物力方面，就是需要校內的閒置空間來方便我們修復式程序的進行。*

*(B022-3)*

*\*…要能在一個安靜不被打擾的環境下，且需確保他們的隱私。(B028-1)*

*\*…我們會用諮商室的空間來進行修復式程序，比較能不受外界打擾且較具隱密性。(B029)*

*\*…那我通常會利用空教室，因為平時不會有學生來這，才不會被其他人打擾…(C028-1)*

*\*那因為我在進行時會攝影，所以會使用有擴音設備的會議室。(C028-1)*

*\*一開始我是想要瞭解我做得怎麼樣，那後來我也發現錄影的這些影片，我也可以拿來作為在宣導上的一種實務案例分享，讓其他老師知道我是如何來進行，也可以藉由這些影片讓我自我反省哪些地方的技巧不足，再來做一個檢討。(C029-1)*

*\*當然攝影之前我會先取得當事人同意，並清楚告訴他們我的用義為何。*

*(C029-2)*

*\*也會告訴當事人他們，就算進行完修復式會議，你們還是彼此談不攏，堅持要鬧上警局或法庭，那這些錄影紀錄可以證明我們曾經努力過想要來調解，但是調解失敗，通常當事人就會認同。(C029-3)*

## 8. 理念宣導

因為目前修復式正義理念應用於教育界上，仍是屬於試行階段，除了少數有參與過相關培訓的教職員瞭解修復式理念外，惟大多數教職員對此理念仍是非常陌生，更遑論學生與家長的部分。

此外，因本研究發現培訓上有其名額之限制，所以如何將修復式理念做一個宣導，俾使沒有參與過培訓或不瞭解此理念的教職員、學生與家長，將在運作原則上扮演一項重要之角色，也是迅速將修復式理念擴大宣導的方式。

本研究發現在理念宣導上，就教師部分，可藉由透過校內自行舉辦研習、老師會報、校務會議與成立工作坊等方式來做一個宣導；就學生部分，可利用公民課、綜合課與藉由案例教育等機會來做一個宣導；就家長部分，可藉由親職座談、親職教育日等機會來來做一個宣導。

而針對教師、學生與家長部分的理念宣導上，大多數研究參與者服務的學校

中，針對家長宣導理念部分是相較教師、學生宣導部分較為薄弱的。

### (1) 教師部分

研究參與者 A、B、C 是各該校的修復式正義理念主要推動者，其藉由校內研習、老師會報與校務會議等方式來宣導與灌輸修復式理念給每位老師。研究參與者 C 甚至提出想在校內成立一個工作坊，來訓練校內對以修復式理念來處理學生事務有興趣的老師群。

*\*我們學校有自己的校內研習，透過校內自行舉辦研習的機會，來將修復式正義理念來做一個推廣。(A026)*

*\*我們會透過老師會報與校務會議的方式來宣導與灌輸這樣的理念給每位老師這樣。(B015-3)*

*\*…校長會鼓勵我對全校老師做有關此理念的正向管教研習、宣導。(C006)*

*\*其實我有想成立一個工作坊，來訓練我們學校內，對以此理念來處理學生事務有興趣的老師群。(C010-2)*

### (2) 學生部分

研究參與者 A、C 指出其在學校課堂中皆有教授學生修復式正義的理念與精神。研究參與者 A 是利用新聞事件的案例教育；研究參與者 C 是利用公民課的機會，其指出因為其他科目其實較無相關，且其認為需要一直灌輸學生們修復式的理念，萬一霸凌事件真的發生時，那他去修復的意願就會比較高。

*\*…曾經利用綜合課的時候來跟學生們提此概念，但在提的時候並非用修復式正義此名詞，而是以其理念、精神與觀點等來探討有關傷害、承擔責任等新聞事件，來達到教育此理念。(A031-1)*

*\*我也會藉由案例教育，來引導孩子們瞭解在此事件中，誰做錯事情，誰受到傷害，使他們瞭解不僅受害者受到傷害，加害者、當事人的親人或旁觀者等都可能受到傷害，使其思考的層面更廣，並想出更多有創意的彌補方式…(A031-3)*

*\*只有我的公民課我會教，但像其他科目其實是毫無相關…我主要是把修復式的精神教育他們，而不是教他們一些比較難的概念。(C024-1)*

*\*那二年級的公民課裡有學到法律，像刑罰、保安處分與修復式正義處理模式等，再來教他們一些比較深入修復式的理論。我認為學生他們必須要懂修復式理念，因為學生可能有些人將來會成為加害者，我們必須一直洗腦與灌輸他們，當你們犯錯時不是一直逃避，而是要積極的為你所造成的傷害來彌補，那在將來犯錯時就會自然而然想到我造成什麼傷害，我應該如何來道歉與補償等，那他去修復的意願就會比較高。(C024-2)*

### (3) 家長部分

研究參與者 C 指出學校曾藉由親職座談、親職教育日，來將修復式理念灌輸給家長。

*\*藉由親職座談、親職教育日，來將修復式理念灌輸給家長他們……(C043-5)*

## 9. 修復會議進行之原則

本研究分析發現修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，其進行修復的主要原則，包含了修復促進者的處理態度須客觀中立與冷靜掌控現場情緒，避免造成當事人二次傷害；重視當事人的意願；讓當事人皆有表達的機會，重視面對面、說實話，進而建構事件發生的真相與原因；引導當事人彼此情緒的抒發，並使被害者的難過來感動加害者；引導當事人協調出受害者真正需要的修復方式，來達成損害關係的修復，但應注意談話技巧的應用；並藉由簽協議書的儀式來為事件畫下句點，且可作為後續追蹤之依據；重視當事人肢體接觸的道歉方式，來達成情感上的修復等原則。換言之，修復促進者在會議中的引導，需掌握上述的六大原則，才能使加害者真誠懺悔並獲得重新整合於社區的機會，而被害人方能真正達到情緒、損害關係的修復。

### **(1) 修復促進者的處理態度須客觀中立與冷靜掌控現場情緒，避免造成當事人二次傷害**

修復促進者的目的是要來協助霸凌事件的當事人，來修復與彌補損害的關係，而非造成二次的傷害。研究參與者 A 與 C 指出修復促進者應保持客觀中立、不帶偏見的態度來處理，並對當事人雙方皆予以同等的尊重。研究參與者 A 認為應將加害人此次的犯錯行為和人做一個區分，避免受到以往對該學生主觀的偏見而有所影響，惟其指出如何不受對學生主觀的偏見影響，其實是有困難的，就算盡量做到不偏袒，但當事人的一方還是可能覺得不夠客觀中立。

此外，研究參與者 A 認為在實施修復會議中的重點原則，主要是擔任修復促進者的老師必須要很冷靜，不能受到霸凌事件當事人雙方的情緒波動影響，才能去掌控現場的情緒，進而來引導當事人雙方瞭解在此事件中，彼此的情緒與受到的傷害，才能來達成修復的目標。

*\*我覺得重點就是處理的老師要能夠很冷靜，因為我們是扮演一個促進者的角色...(A047-1)*

*\*對於當事人雙方都需要予以尊重，就算是對於霸凌他人的加害者，老師也要對他有所尊重，這是處理的老師應具有的態度。(A047-2)*

*\*對於時常犯錯的孩子，老師要避免對他的偏見而影響協調的進行，要如何把犯錯的當事人和他此次的犯錯行為去做一個區分，而不是受到以往對此學生主觀的偏見這是很困難的...(A047-3)*

*\*擔任促進者的老師，他的目的是要去幫助事件的當事人而不是再去傷害他們...不應受到對當事人主觀的偏見反而造成二次傷害，要能去包容當事人並掌控現場情緒，。(A047-4)*

*\*我會讓他們雙方都有充分發言的時間，在處理上我也會盡量去做到不偏袒任何一方，但對當事人任一方而言，他們可能會覺得我有偏袒哪一方。(A049-1)*

*\*...那在會議中其實就像一個翹翹板，不能去只偏向加害者或受害者一邊，所以促進者需要有能力去維持這個翹翹板持恆，才能有效達成修復目標。(C026-4)*



## (2) 重視當事人繼續參與的意願

研究參與者 B 指出在修復會議進行中，必須要確保當事人雙方的參與意願，在進行過重中，如有發現當事人任一方有不想繼續進行的情形，此時修復促進者就應先暫停程序，等到當事人溝通完之後再來評估是否要繼續進行修復會議。

*\*在進行時，要確保當事人雙方均是有意願來進行修復程序，所以，若一旦有一方當事人不想繼續，修復程序就應先暫停，那等到我們溝通完之後去評估是否要再繼續進行。(B030-3)*

## (3) 讓當事人皆有表達的機會，重視面對面、說實話，進而建構事件發生的真相與原因

研究參與者 C 指出修復式正義一個很大不同的理念，就是你要讓事件的當事人彼此都瞭解對方的情緒感受，才有可能進而瞭解事情原貌，解決彼此衝突情緒，才得以來解決。而所有的研究參與者均指出，修復會議進行中一個重要的原則，就是要去建構出一個事件發生的真相，且此真實性需要經過當事人雙方面對面、說實話之下，皆確認無誤的，研究參與者 C 甚至會用文字把事件發生的經過寫出來，包括誰先打人、誰把人架住等內容，讓當事人雙方能更清楚的去確認事實是否如此，並請其簽名表示同意與確認無誤。研究參與者 A、C 指出再來進一步瞭解加害者的動機與原因為何，研究參與者 C 進而指出若不去找出受害者被霸凌的原因，那並不會因這次的修復會議使他未來就不會再被霸凌，因為最核心的問題沒被處理掉。

研究參與者 C 也指出，在受害者陳述事發經過時，藉由觀察加害者的表情反應可瞭解其對於真相建構的認同與否，需等到加害者對真相的完全認同才能去除其防備心，此時才能進入情緒處理部分，否則在後續階段，加害者將不能同理感受受害者的情緒，當然也就無法達成真摯的道歉。

*\*我覺得這非常重要，所以一定要讓當事人雙方有充分表達的機會，在這陳述的階段我們是需要花一點時間的...讓當事人去溝通並說出一個事情發生的真相。(A048-1)*

*\*但因為當事人雙方的認知常會有所差異，如一方認為這只是摸，但另一方則認為你這是撞，所以處理的老師需要具備技巧來將當事人雙方的認知拉在一起，讓他們能達到一個有共識的認知。(A048-3)*

*\*事件真實的經過是一定要呈現出來的，且需經當事人雙方都確認無誤、無被扭曲的。(B031)*

*\*我們會給他們充分時間去...陳述意見。(B032)*

*\*...修復式正義一個很大不同的理念，就是你要讓事件的當事人彼此都瞭解對方的情緒感受，才有可能進而瞭解事情原貌...(C026-5)*

*\*...我會用文字把他寫出來，讓事件所有當事人去確認事實經過是否如此，包括誰先打人，誰把人架住等，確認後再讓他們都簽名表示同意無誤。(C027-2)*

*\*那在講述事件發生經過時，當事人雙方都會有情緒上波動，這就是主持人須去處理的，假設受害者在陳述事件時哭哭啼啼，那加害者是專注在聆聽*

的，表示他認同受害者剛才在事件上的釐清，他已經開始注意在情緒的部分，那就不需要再去管事件的部分，因為事件都已發生過去了；相反的，若加害者的表情是有防備的話，表示他還有話沒有說完，你就必須再回來事件的部分把他釐清好，這樣才能再進入情緒處理部分，若沒處理好，那加害者就不能同理感受受害者情緒，也就不能真誠的道歉。(C027-4)

*\*接著問加害者你當時的想法是什麼，此時受害者會瞭解為什麼加害者當時要這麼做…(C030-2)*

*\*從受害者學觀點來看，有一些人會被霸凌是因為他的某些行為與人格特質所導致，可能因為他掃地都不掃、作業都不交、生活習慣懶散或平時愛佔人家便宜等，而導致他被其他同學霸凌了，那你要說誰對誰錯？若你不去找出他被霸凌的原因，那並不會因這次的修復會議使他未來就不會再被霸凌，因為最核心的問題沒被處理掉…(C035-3)*

#### **(4) 引導當事人彼此情緒的抒發，並使受害者的難過來感動加害者**

所有研究參與者在修復會議的進行中，均會去引導當事人雙方並給予充分時間，讓加害者說出霸凌的原因，並使其思考其行為產生哪些影響；讓受害者表達受霸凌後的感受及影響，讓當事人的心情有個出口可以抒發。

研究參與者 A 指出，即使在建構事件真相的階段，當事人雙方的情緒可能會有比較激動的現象，但其實這是屬於正向且必要的，可以讓雙方有一個情緒抒發的機會；研究參與者 C 指出修復促進者應具備能力來引導，使受害者的難過來感動加害者而非攻擊加害者，那加害者也會在這情緒紓緩的過程中，使原本防備的心或吊兒郎當的態度開始轉變，並意識到自己造成了哪些傷害，態度就開始軟化；此外，其進而指出修復式正義一個很不同的理念，就是要讓事件的當事人彼此都瞭解對方的情緒感受，才有可能進而來解決彼此衝突情緒。

*\*我覺得這非常重要…讓當事人雙方有充分表達的機會，在這陳述的階段我們是需要花一點時間的…讓他們可以抒發情緒…(A048-1)*

*\*…讓他自己去思考與陳述造成了哪些的傷害與影響…(A048-4)*

*\*在一開始去建構事件的真相階段，當事人雙方的情緒都會較激動，但我覺得這也是屬於正向的，因為可以讓他們雙方都有一個抒發情緒的機會，且也是必要的。(A050-1)*

*\*我們會給他們充分時間去表達他們的感受與陳述意見。(B032)*

*\*其實我的論點還是只要主持人或促進者的能力夠，就能讓被害人去感動加害人，要注意的是加害者是感受到受害者的難過還是攻擊，當這會議演變成是攻擊時，促進者是否有足夠能力去引導他，若有能力那麼不管什麼事件都能召開，不論何種操作型態也都能達到良好的修復結果，若你主持能力不夠，即使當事人雙方都有意願來協談，但也可能會在會議中產生失控。(C026-3)*

*\*就像你跟妳朋友吵架，若你去跟你父母抱怨你還是會很生氣，所以修復式正義一個很大不同的理念，就是你要讓事件的當事人彼此都瞭解對方的情緒*

感受，才有可能進而瞭解事情原貌，解決彼此衝突情緒，才得以來解決。

(C026-5)

\*那傷害沒有到很嚴重的事件，我一般都不會把當事人雙方分別帶開，藉由將彼此聚在一起陳述來發現雙方的表現與感受。(C027-5)

\*接著問加害者你當時的想法是什麼，此時受害者會瞭解為什麼加害者當時要這麼做，並讓受害者告訴加害者其感受如何與造成什麼影響。若此時促進者有適當的引導，讓受害者情緒紓緩或甚至掉眼淚，那他心情有個出口會比較好多了，而此時加害者也會在這情緒紓緩的過程中，使原本防備的心或吊兒郎當的態度開始轉變，並意識到自己造成了哪些傷害，態度就開始軟化。

(C030-2)

- (5) 引導當事人協調出受害者真正需要的修復方式，來達成損害關係的修復，但應注意談話技巧的應用；並藉由簽協議書的儀式來為事件畫下句點，且可作為後續追蹤之依據

所有研究參與者在修復會議的進行中，均會去引導當事人協調出彼此皆滿意的修復方式，才能滿足受害者真正的需求，而在此協調過程中，修復促進者僅是擔任穿針引線的工作，並不會去主導應該要如何來賠償。研究參與者 A 指出，這些由當事人雙方去協調、激發出來的彌補方式往往非常有創意，常是老師們所想不出來的，這些方式能讓受害者的心情較為平復，甚至是很感動，進而就達到損害關係的修復了。

研究參與者 C 指出，修復促進者在引導當事人協議修復方式時，要有能力將受害者所提出的各種訴求做一個完整且明確的歸納，且應注意談話技巧的應用。如對於受害者而言，應以你認為怎麼樣能讓你走出傷痛、怎麼樣能使你回復平靜、怎麼樣能使你回復原來的生活等的問法，而非問受害者你需要什麼；就加害者而言，對於受害者所提出的各種訴求，應一一的去詢問加害者的意見，而非以你做得到嗎等質疑的問句，其認為平平的、中性的問法才不會讓加害者產生防備心，才能真誠的道歉與執行修復計畫，以完成。

此外，研究參與者 B 與 C 指出，他們也會應用簽訂協議書的儀式，讓當事人對修補方式做一個確認與表示負責的動作，來為事件為下一個句點，且可做為後續追蹤的依據，視其是否有確實執行。研究參與者 C 進而指出，如果可以的話，在簽完相關補償計畫協議書以後，就來進行一個茶點時間，讓當事人可以來做一個非正式的溝通，讓他們彼此的情感可以互相修復與治療。

\*有些孩子會主動的道歉，但有些加害者會不知道要怎麼做，那我會去詢問受害者你希望他怎麼做呢，讓加害者瞭解受害者他真正的需求是什麼。

(A051-1)

\*擔任修復促進者的老師其實也都只是穿針引線，這些彌補的方式都是讓他們當事人雙方自行去協調、激發出來的，往往這些彌補方式都非常有創意，是我們老師所想不出來的。(A051-3)

\*而且這修彌補的方式，能讓受害者的心情較為平復，甚至是很感動，就達

到損壞關係的修復了。(A051-4)

\*但我們目前並沒有所謂協議書的儀式，都只是當事人口頭承諾這樣，老師再去進行後續的追蹤。(A051-5)

\*我們會去引導當事人做一個協調，要去看受害者是否需要，就讓當事人雙方自行去協商出他們皆能滿意的處理方式。(B033-1)

\*我們會有請雙方當事人簽協議書的儀式，來劃下一個事件的句點，並做為後續追蹤的依據。(B033-2)

\*…那我們會先問受害者你需要什麼，完整的問法應該是，你認為怎麼樣能讓你走出傷痛、怎麼樣能使你回復平靜、怎麼樣能使你回復原來的生活，那他可能會講一段話裡面包含了好幾個訴求，那你促進者的能力就是要去抓出重點並歸納。然後針對每個訴求…去跟加害者做 check 並問他意見為何，但促進者不要去問他說你做得對嗎，不要這樣問，就問他對於道歉或是賠償的意見是怎麼樣，平平的、中性的問法就不會讓加害者產生防備。(C030-4)

\*最後如果可以的話，就來進行一個茶點時間，讓他們可以來做一個非正式的溝通，讓他們彼此的情感可以互相修復與治療。(C030-7)

\*…若該事件是比較輕微的，可能只要在會議進行中，加害者對受害者一個誠意的道歉或是賠個小錢就能解決，當場可以馬上處理就不需要簽協議書，但若是事後你還要去追蹤的，那就需要一個協議內容，就拿著這個協議去持續追蹤加害者是否有確實執行。(C032-3)

#### (6) 重視當事人肢體接觸的道歉方式，來達成情感上的修復

除了協議出當事人皆滿意的修補計畫來達成情感修復外，研究參與者 C 指出藉由肢體接觸來道歉其實也是非常重要的，但其排斥形式的程序，如請當事人起立、面對面與道歉等。認為引導加害者，告訴他若覺得沒有委屈了、知道自己哪部分做錯了，現在你是否想說些什麼或做些什麼，來跟受害者表示歉意，通常會互相握手、拍拍肩膀，與說對不起等方式，藉由這些肢體的碰觸，往往雙方的感情在無形中也會開始修復。其也認為，若當事人的家長在場時，應由家長帶著孩子一起來道歉，因為他們是孩子的監護人，對於此次的霸凌行為也應該有所負責。

\*…我也很強調肢體的 touch，會去引導加害者，針對剛才的道歉我希望你可以向受害者來道歉一下。那我都不會主張說請兩位請立、面對面、立正、敬禮與道歉那些，我覺得不要這麼做，因為那都只是形式而已，我的作法是跟加害者說，如果覺得都沒有委屈了，你覺得知道自己錯在哪裡，那你能不能自己去跟他道歉一下，看看你想要說什麼、想要怎麼做。若有家長在場的話，因為他是孩子的監護人，我會請家長帶著自己的小孩一起來道個歉，通常這時候他們就會互相握手、拍拍肩膀、對不起那些，此時感情就開始得到一個修復。(C030-6)

## 二、實施修復會議中之運作

### (一) 運作型態

本研究發現，修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，其修復會議的運作型態最主要是應用被害人-加害人調解模式與家庭團體會議的運作型態，因該兩種運作型態上，其參與者主要就是邀請該霸凌事件的當事人與其家長，可避免一些較無關的人來參與修復會議，可保障當事人的隱私，且被害人-加害人調解模式在處理上較具立即性，在霸凌事件的發生當下可立即來處理之。

此外，一般在處理較單純霸凌事件乃採被害人-加害人調解模式，惟若該事件是像身體傷害等較為嚴重的事件或有關金錢賠償、受害者有要求等情況下，就採家庭團體會議的運作型態，而家長到校與否對該事件的影響很大，因家長的管教態度對孩子的影響很大，甚至有些當事人的家長本來就有過節，若沒有邀請他們來學校一起協調，那將可能使小事件成為導火線而衍伸後續嚴重的影響。

審判圈模式則是較少被運用的，其參與者主要是讓班上一些與事件無關的同學來參與此修復會議的運作，讓他們擔任觀察者，並可以幫修復促進者來提問，以補充修復促進者可能沒想到的問題，該模式運作上類似班級法庭的概念，具有教育班上同學的功能，但因為邀請的參與者多是與該事件無關的人，故可能無法保障當事人之隱私，進而可能產生負面效果亦較少運用，有關上述三種運作型態，茲分述如下：

#### 1. 被害人-加害人調解模式

研究發現被害人-加害人調解模式，是所有研究參與者指出運用最多的模式，若運用此模式運作的修復會議，其參與者即包含了該霸凌事件的有關當事人。研究參與者 A 與 B 認為此模式運作較具立即性，可以在霸凌或衝突事件的發生當下即時的處理之；此外，研究參與者 A 指出該模式運作下其參與的人較少、較單純，較能掌控；研究參與者 B 則是指出該模式運作下，其參與者僅邀請該事件的當事人，可避免召集一些與事件較無關係的人加入，較能保障當事人的隱私；研究參與者 C 則指出即使沒有宣導有關修復式理念大家也是用此模式去做，因為這是人在處理衝突上自然的應用，差別只在於是否有融入修復式正義的精神。

*\*那運用的最多的是被害人-加害人調解運作模式，因為它比較即時具立即性，若當事人間發生衝突，我們可以運用此運作型態來立即處理，且參與的人較少、較單純，較能掌控。(A035-2)*

*\*較常運用受害者-加害者調解的模式，是因為時間上較精簡，也可以較迅速的立即處理衝突問題。(B023-2)*

*\*我們主要採受害者-加害者調解與家庭團體會議的模式，是因為比較能保障當事人雙方的隱私，若是其他處理型態因為可能需要召集更多的人反而會使一些較無關的人加入而妨害當事人隱私。(B023-3)*

*\*像被害人-加害者調解模式，即使沒有宣導有關修復式理念大家也是用此模式去做，因為這是人在處理衝突本來就會做的事…只是在於差別他到底在處理過程中有沒有融入修復式正義的精神跟他的程序而已。(C026-1)*

## **2. 家庭團體會議**

研究發現除了被害人-加害人調解模式以外，家庭團體會議也是相當常用的修復會議運作型態，其運作上的參與者，除了該霸凌事件的當事人以外，並邀請其當事人的家長到校來參與協助修復會議的運作。

研究參與者 A 與 B 指出，若是採家庭團體會議的運作型態，那除了當事人以外，還會邀請當事人雙方的家長，並協調出一個大家都能配合的時間。研究參與者 A 指出需要先瞭解當事人雙方家長的互動關係與對此事件的觀點，因為會影響事件後續的發展，故在考量後若有需要，則會採取庭團體會議的運作型態，邀清當事人雙方家長到校來協處理；研究參與者 B 指出若該事件是像身體傷害等較為嚴重的事件或有關金錢賠償、受害者有要求等情況下，才會邀請當事人家長來參與修復會議。

此外，研究參與者 A、B、C 皆指出家長到校與否對該事件的影響很大。研究參與者 A 指出有些雖然只是小事件，但因當事人的家長本來就有過節，若沒有邀請他們來學校一起協調，那將可能使小事件成為導火線而衍伸後續嚴重的影響；研究參與者 B 則是指出家長的管教態度對孩子的影響是很大的，並指出若家長不願來學校或是時間無法配合，那就會透過聯絡簿或電話聯絡的方式，讓家長知道孩子在學校發生什麼事與我們如何來處理；研究參與者 C 指出邀請家長來參與，對其孩子的影響有好有壞，故應審慎估，且其指出藉由邀請家長參與修復會議，讓他們看到學校在處理上正面教育的一面，會使他對學校的態度比較友善。

*\*我們目前實際運用到的就是被害人-加害人調解與家庭團體會議的運作型態。(A035-1)*

*\*若是採家庭團體會議的運作型態，那除了當事人之外，我們還會邀請當事人雙方的家長，並協調出一個大家都能配合的時間，那其實有時我們認為該事件是很輕微，不需要邀請到家長來參與，但有些家長會主動說要來學校親自了解事情的狀況。(A040-2)*

*\*當然一定會有所影響，就如同之前所說，這個事件發生可能對當事人彼此間影響不大，但可能其雙方家長本來就有過節，而此事件成為導火線而衍伸後續嚴重的影響。(A041-1)*

*\*…若該事件屬於較嚴重，那我們就會採家庭團體會議的型態處理。(B023-1)*

*\*我們主要採被害人-加害者調解與家庭團體會議的模式，是因為比較能保障當事人雙方的隱私，若是其他處理型態因為可能需要召集更多的人反而會使一些較無關的人加入而妨害當事人隱私。(B023-3)*

*\*…若該事件較為嚴重如身體傷害、金錢賠償或受害者有要求等，則再邀請其家長參與修復會議。(B025)*

*\*我認為有很大的影響，若家長的管教態度跟觀念是正確的，那對於孩子具*

有導正的作用，若家長偏袒孩子，反而讓孩子有個依賴，無助於改過而造成負面影響。(B026-1)

\*若我們有邀請家長到校了解，但可能他們時間上無法配合或不願意來，我們會請老師在家庭聯絡簿上來做一個聯絡，電話聯絡上我們學務處和老師也會做一個處理。(B026-3)

\*...即使沒有宣導有關修復式理念...家庭團體會議大部分的學校也是會做，只是在於差別他到底在處理過程中有沒有融入修復式正義的精神跟他的程序而已。(C026-1)

\*我覺得影響是很大的，那他的影響是有正面與負面的，就正面而言，有些家長是孩子的支持者，他若有來學校會使他的孩子情緒比較安穩。有些家長是孩子最痛恨的人，他一來之後就開始打他孩子巴掌或辱罵，會使孩子本來心房已卸下，在約他家長到校後，使他憤怒覺得說都是你們這些人害的，你們還有什麼資格要我怎麼樣，所以是否請家長來是需要評估的，畢竟有好有壞。(C040-1)

\*那我會先評估事件嚴重性，除了輕微事件外，我通常都會請家長來學校讓他們了解我怎麼來處理，若那孩子常常是學校裡的惹事者，那你幫那孩子教育好，他家長會覺得你幫他做好一件事情，他欠你一份情，他跟你的關係就會很好，以後你需要跟家長協調的時候他都會答應你...藉由邀請家長到校參與修復會議，我有把握讓他看到學校在處理上正面教育的一面，會使他對學校的態度比較友善。(C040-2)

### 3. 審判圈的運作型態類似班級法庭

研究參與者C指出審判圈的運作型態他也有做過，並指出其實就是類似班級法庭的方式。讓班上一些與事件無關的同學來參與此修復會議的運作，讓他們擔任觀察者，並可以幫修復促進者來提問，以補充修復促進者可能沒想到的問題，進一步的來深入挖掘當事人的感受，但這些觀察者不可以評論，修復促進者也不能去主導當事人應該要如何做，只是引導他們並歸納與綜合他們的論點。

\*審判圈的運作模式我也有做過，就是類似班級法庭的方式，讓班上一些與事件無關者來當觀察者，大家討論該事件應如何來處理，審判圈是每個人在處理上都可以來提議，每個人的地位都是一樣的，促進者不要去主導當事人應該要怎麼做，讓當事人自行去協調，我們要做的應該是去歸納與綜合他們的論點。(C026-2)

\*在審判圈操作型態中擔任觀察者的人，他可以幫主持人向當事人來提問，來解決主持人可能沒想到的問題，以便深入挖掘當事人感受，但他們不可以評論。(C026-6)

#### (二) 進行流程

本研究分析發現在實施修復會議中的進行流程，其順序大致可分成開場白與建構出事實真相、引導當事人的情緒抒發、促進當事人協議出雙方皆滿意的修復方案、簽訂修復協議書與藉由肢體互動來完成真誠的道歉、茶點時間的雙方正式

溝通等五個主要會議進行的流程。換言之，在修復會議進行中依照此四個主要的進行流程，來建構出該霸凌事件的事實真相，也能讓加、受害者雙方的情緒得到抒發，與協議出一個雙方皆滿意的修復方案，且藉由簽定修復協議書來作為後續追蹤的依據，最後，在茶點時間的非正式溝通中，使雙方損害的關係得到一個修復與治療，為此次的霸凌事件畫下一個句點，有關修復會議進行之流程，茲分述如下：

### 1. 開場白與建構出事實真相

研究參與者 C 指出在會議開始進行時，會先進行一個開場白來介紹修復促進者自己，接著介紹我們今天要處理的內容。而所有的研究參與者在會議進行流程的第一階段，皆是讓當事人雙方面對面的，來聚焦在建構霸凌事件事實的真相，研究參與者 C 進而指出，會先讓加害者先來報告事件的真相，看看加害者自己願意坦承與認知的程度在哪，接著並讓受害者來對加害者所敘述的事件來加以補充，以便來建構一個完整的事實真相。

*\*首先，在霸凌或衝突事件發生時，我會先請當事人雙方前來溝通，先了解到底發生了什麼事。(A046-1)*

*\*那我在進行修復程序時，首先我們要去關注對話的主要內容，聚焦在如描述犯罪事件…(B030-2)*

*\*先進行開場白，先介紹我自己，再來介紹我們今天要處理的內容，然後讓加害者先來報告事件，看看他自己願意坦承與認知的程度在哪，接著並讓受害者對事件來加以補充。(C030-1)*

### 2. 引導當事人的情緒抒發

在建構出霸凌事件的真相以後，所有的研究參與者會去促進與引導當事人雙方把情緒抒發出來，讓受害者瞭解為何加害者當初會這麼做；讓加害者瞭解被害者的痛苦感受，讓雙方的心情都能有一個出口。研究參與者 C 指出，加害者也會在這雙方情緒舒緩的過程中，使原本防備的心或吊兒郎當的態度開始轉變，開始意識到自己造成了哪些傷害，態度就開始軟化，進而能使後面的流程進行得更順利。

*\*然後藉由去引導他們，促進他們能夠尊重與聆聽彼此的情緒與發言…(A046-2)*

*\*那我在進行修復程序時，…聚焦在如…雙方感受及實質損害、…(B030-2)*

*\*接著問加害者你當時的想法是什麼，此時受害者會瞭解為什麼加害者當時要這麼做，並讓受害者告訴加害者其感受如何與造成什麼影響。若此時促進者有適當的引導，讓受害者情緒舒緩或甚至掉眼淚，那他心情有個出口會比較好多了，而此時加害者也會在這情緒舒緩的過程中，使原本防備的心或吊兒郎當的態度開始轉變，開始意識到自己造成了哪些傷害，態度就開始軟化。(C030-2)*

### 3. 促進當事人協議出雙方皆滿意的修復方案

在當事人情緒抒發完了之後，所有的研究參與者會去引導與促進當事人雙方



去協商出他們皆能滿意的修復方式。而修復促進者只是擔任穿針引線的工作，不要去介入與影響修復方式的結果，因為只有受害者知道自己需要的補償是什麼，也只有加害者自己知道自己能為自己的犯錯事件道歉到什麼程度，惟有讓當事人雙方去自由協議，才能達到一個各方皆贏的修復方案。

研究參與者 C 就其經驗指出，孩子們對於修復方案的協議是和大人其實是有些有差別的，有些大人在此協議階段就會趁機獅子大開口來藉故勒索，但小孩子通常會請加害者不要再這麼做就好了。

*\*然後藉由去引導他們，促進他們…並讓他們自己去協調出一個有創意的補償方式。(A046-2)*

*\*我們會去引導當事人做一個協調，要去看受害者是否需要，就讓當事人雙方自行去協商出他們皆能滿意的處理方式。(B033-1)*

*\*在受害者情緒抒發完了之後，接著問加害者有什麼想法，那十個孩子大概有八、九個會說不好意思，不知道自己的行為會造成這些影響，再問加害者你有什麼話或想為被者做些什麼事嗎，他可能就會說那我幫你怎樣怎樣好不好之類的。(C030-3)*

*\*在情緒處理完了之後，我們就來進行結論部分…完整的問法應該是，你認為怎麼樣能讓你走出傷痛、怎麼樣能使你回復平靜、怎麼樣能使你回復原來的生活，那他可能會講一段話裡面包含了好幾個訴求，那你促進者的能力就是要去抓出重點並歸納。然後針對每個訴求去問加害者，對於這些受害者所提出的道歉訴求你願意嗎？每個訴求都要去跟加害者做 check 並問他意見為何…(C030-4)*

*\*通常若在該修復式會議中，你能去引導加害者讓他感受所造成的傷害與被害者的情緒，那像肢體霸凌、言語霸凌的受害者，他不會去要什麼賠償，孩子跟大人不一樣，有些大人就會趁機獅子大開口來藉故勒索，小孩子通常會請加害者不要再這麼做就好了。(C034-1)*

#### **4. 簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通來完成真誠的道歉**

在當事人協議出雙方皆滿意的修復方案之後，研究參與者 B 與 C 指出他們還會有請雙方當事人簽協議書的儀式，來為此次的霸凌事件畫下一個句點，且此協議書可做為後續追蹤的依據。

此外，研究參與者 C 除了簽訂修復協議書之外，也非常強調肢體的接觸互動，但排斥請雙方起立、互相敬禮、握手道歉等那些形式，會去引導加害者捫心自問自己錯在哪裡、對該事件是否還有什麼委屈沒有說出來等，然後讓他藉由肢體的互動來達成真誠的道歉，若有家長在場的話，也會請他們帶著自己的孩子來跟對方道歉，此時損害的感情在無形之中已開始得到修復。最後，研究參與者 C 指出如果可以的話，會來進行一個茶點時間，讓當事人雙方可以來做一個非正式的溝通，讓彼此損害的感情可以互相修復與得到治療。

*\*我們會有請雙方當事人簽協議書的儀式，來劃下一個事件的句點，並做為*

後續追蹤的依據。(B033-2)

\*…且我們會在協議書上就寫下很清楚的日期、賠償方式或是期限等。

(B034-1)

\*…所有的協議都完成後，就作成協議書然後就讓雙方來簽署，並讓他們同意與瞭解這是我們此次修復會議所完成的契約，如果做不到的話，我們就讓這件事情回到原本的處理程序，可能就是要去報案、去警察局或地檢署等。

(C030-5)

\*在達成所有協議的結論後，我也很強調肢體的 touch，會去引導加害者，針對剛才的道歉我希望你可以向受害者來道歉一下。那我都不會主張說請兩位請立、面對面、立正、敬禮與道歉那些，我覺得不要這麼做，因為那都只是形式而已，我的作法是跟加害者說，如果覺得都沒有委屈了，你覺得知道自己錯在哪裡，那你能不能自己去跟他道歉一下，看看你想要說什麼、想要怎麼做。若有家長在場的話，因為他是孩子的監護人，我會請家長帶著自己的小孩一起來道個歉，通常這時候他們就會互相握手、拍拍肩膀、對不起那些，此時感情就開始得到一個修復。(C030-6)

\*最後如果可以的話，就來進行一個茶點時間，讓他們可以來做一個非正式的溝通，讓他們彼此的情感可以互相修復與治療。(C030-7)

### 三、實施修復會議後之運作

#### (一) 後續追蹤

本研究將實施修復會議後之追蹤部分，歸納分析成兩部分，即賠償協議之追蹤與觀察修復成效。前者包含了如何來進行後續的賠償協議追蹤，其可以修復協議書為追蹤依據、由各該負責人來做後續追蹤或請加害者找受害者簽名作為追蹤依據等方式；後者則是透過修復促進者與合適的教師去觀察當事人在參與過修復會議後的改善與修復成效，來做一個後續追蹤，本研究亦發現修復效果乃因人而異，並非立即得到改善效果；換言之，以修復式理念來處理校園霸凌事件並非是什麼特效藥，無法得到立竿見影的效果，其乃是屬於漸進式的改善，使加害者的不良行為逐漸改善與減輕其暴力程度，有關後續追蹤的部分，茲分述如下：

#### 1. 賠償協議之追蹤

研究參與者 A、B、C 指出皆會去追蹤後續修復方案的執行狀況。研究參與者 A 是藉由追蹤觀察加害者行為的改變外，也會不斷詢問受害者是否還有被霸凌等問題，直到在確定加害者已將行為改變後才會停止追蹤。研究參與者 B 指出，在實施修復會議中會有一個簽定賠償協議書的方式，在上面會寫下很清楚的賠償方式或是期限等，就以此為作為後續追蹤的依據，其進而指出，若該霸凌事件是屬於跨班級的就由學務處來做一個後續的定期追蹤，若屬於各班內事件，就由該處

理的老師來做一個後續的定期追蹤。

研究參與者 C 指出在追蹤階段會給加害者一張表格，在每天放學之前若加害者有確實履行協議書上的協議內容，那就去找受害者請其簽名確認，有簽到的話表示先前的霸凌行為現象有停止，為避免仿冒、威脅等情形發生，所以要三不五時去詢問一下受害者，或去詢問一些較有正義感的學生或是如班長、風紀股長等。其進而指出在取得該簽名過程中，當事人雙方也會持續互動，其實彼此原先損害的關係也在這互動過程中，達到慢慢的修復與治療。

*\*...在協調完成後我會持續的追蹤當事人後續的狀況。我最長有追蹤到三個月的經驗，那是一件有關言語霸凌的事件，導致被害人想休學，在讓當事人雙方協調後，我除了自己去追蹤觀察加害者的改變外，也會不斷的詢問受害者是否還有被言語霸凌的問題，就這樣持續追蹤直到將近三個月，在確定加害者已改變後才停止追蹤。(A052-1)*

*\*若加害者有反悔不願去執行當初協議好的補償方式，那我也會去了解到底原因為何，是否因答應後才發現自己並無能力去執行，或者是因為在當時那情境下我不得不答應等，在瞭解原因之後再來進行後續的協調，但仍是要讓當事人雙方去協調出一個雙方都滿意的方式。(A052-2)*

*\*我們會去追蹤後續賠償協議的執行狀況，且我們會在協議書上就寫下很清楚的日期、賠償方式或是期限等。(B034-1)*

*\*若是有關跨班級的霸凌事件，就由我們學務處來做一個後續的定期追蹤，若屬於各班內事件，就由該處理的老師來做一個後續的定期追蹤。(B034-2)*

*\*當然需要，若是現場可以馬上道歉或賠償的就不需要追蹤觀察，另一種需要後續的追蹤處理，我會給加害者一張表格，要他每天放學前去找受害者簽名簽一次，若他整天有達成他協議內容，如他不罵受害者髒話、不再欺負他，那就請受害者在該單上簽名，一星期我收回來一次，讓我持續追蹤加害者是否有去簽名，有簽到的話表示先前的霸凌行為現象有停止，為避免仿冒、威脅或強迫等情形發生，所以要三不五時去詢問一下受害者，或去詢問一些較有正義感的學生或是如班長、風紀股長等，那在取得該簽名過程，當事人雙方也會持續互動，以前可能你每天都欺負我，所以我會怕你，現在換你每天要來拜託我簽名，那我就可能不怕你了，也不會在先前的修復程序結束後變成老死不相往來，我們仍然一直在互動，在情感其實也就慢慢修復了。(C033)*

## 2. 觀察修復成效

所有的研究參與者除了會去追蹤修復方案執行成效以外，也會透過修復促進者與合適的教師去觀察當事人在參與過修復會議後的改善與修復成效，其皆指出修復式正義對於校園霸凌事件的修復成效，會因每個孩子的互動模式和態度的不一樣而有所差異。

*\*會阿，因為我覺得這非常重要，畢竟修復式正義的目的是要去修復受損的關係，所以要持續去追蹤了解當事人他們的修復狀況(A053)*

*\*因為每個孩子的互動模式和態度都不一樣，所以成效的快慢也是因人而*

異，有些孩子可能在一次、二次後就能立即改變，但有些孩子則是可能較需要長時間來協助與追蹤輔導，但最後也都能有很棒效果，會讓人感覺很不可思議。(A054-2)

\*我們會拜託老師繼續觀察同學於班級上的表現。(B035)

\*並非參與過修復程序的當事人都能得到立即的改善效果，是因人而異的，大部分的學生會收斂，因為其實他也怕叨擾他家長被請到學校來。(B036-2)

\*這要去看當事人雙方他們的人格特質與他們個人的行為，所以成效是因人而異。(C035-1)

## (二) 修復促進者自我檢討

研究參與者 A 指出，在處理完一個事件後，會運用自我檢核表並省思在修復的過程中，有沒有盡量做到公正與不偏袒；此外，也會予以霸凌事件的當事人一個回饋單來填寫，以便進而瞭解他們對於修復促進者的看法。

\*那我在處理完一個事件時，我會自我省思在修復過程中，我有沒有盡量做到公正與不偏袒，然後搭配我自己改編別人設計的一個自我檢核表來做評估。(A049-2)

\*在處理完事件後，我也會拿一個回饋單讓當事人他們去填，以便了解當事人他們對於我的處理方式上有無哪些不滿或認為我有偏袒或不公平的地方。(A049-3)

## 四、小結

本節是針對修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，其實過程之三階段應用，研究發現在實施修復會議之前置運作上，須掌握包含了培訓與推動運作兩大部分。在培訓的部分，其主要的參與管道是透過政府有關單位所舉辦的修復式正義培訓課程，其課程內容主要是教育相關的修復式正義內涵、運作型態與司法實務運作上的例子探討及角色扮演等；此外，因培訓課程有其名額限制，故各學校在挑選相關的培訓參與者上，其原則乃考量有空的教師、校內推廣者或班級發生霸凌較多的教職員來參與該培訓課程，俾使達到培訓資源的有效運用。在推動運作部分，則是要先能獲得支持，包含了校方與教職員的支持，其中以校長的支持與否最為重要，因為其屬於學校的領導，亦是學校政策推動的方向，而應用修復式理念來處理的類型其實不限於學生之間的衝突或霸凌事件，關於職員間、教師與學生間的衝突與霸凌亦適用之。在修復促進者的選擇上，各校並沒有一個所謂專責或固定的修復促進者，其可以是霸凌事件發生的該班導師或該堂課之教師，也可向學務處來通報處理，且其處理跨班級的事務，亦可向輔導室來尋求援助。而目前各校的校規中並無明文規定哪些事件需進入修復程序，但基本上皆可進入這樣的修復會議；此外，當事人自願參與修復會議並非是絕對的原則，協助處理的修復促進者有時並不會先去徵詢其意願，甚至有時乃係採半強迫半利誘之方式，其目的是至少使當事人願意嘗試來進入修復會議，而在修復會議的前置運作

原則上，也會藉由會前會階段來讓當事人先有個心理準備，若屬簡單的事件也可藉此階段先來建構出事情真相，也可藉此階段來確認相關的陪同參與者，與評估當事人是否適合進入該修復會議。

召開修復會議的時間考量上，則是視該事件嚴重程度來決定要在當下或是另找妥適時間來召開，且應盡量用在校時間、避免影響學生課業的時段與配合家長時間；在地點的考量上，則是選擇離上課教室較近的地點，以便能節省有限的下課時間，並考量選擇安靜、不被打擾之環境，俾能保障會議參與者的隱私。資源運用部分，在經費上，包含地檢署提供之資金，與運用家長會、人權教育試辦學校或其他相關專案經費；在人力上，除了教師之外，必要時可能找學務處人員與主任來協助；在物力上，需確保在安靜不被打擾的環境下，與運用可供錄影之會議室。此外，如同前述，因為培訓課程有其名額限制，故並非各校的每位教職員皆有機會來參與培訓以獲取修復式正義的相關理念與運作技巧等，所以如何將修復式正義的理念宣導給其他未參與過培訓的教職員亦是相當重要，其可藉由透過校內自行舉辦研習、老師會報、校務會議與成立工作坊等方式來宣導。除了教職員以外，本研究也發現研究參與者服務的學校中，亦有針對學生部分來宣導理念，其乃係利用公民課、綜合課與藉由案例教育等方式，也有針對家長部分來宣導理念，其乃是藉由親職座談、親職教育日等機會，來和家長進行宣導。本研究也發現在進行修復會議上需要掌握下述原則，如修復促進者的處理態度須客觀中立；重視當事人參與意願；平等的表達機會、說實話、建構真相與原因；引導當事人彼此情緒的抒發，並在面對面之下使被害者的難過來感動加害者；引導協調出受害者真正需要的修復方式，但應注意談話技巧的應用；重視當事人肢體接觸的道歉方式等各原則，才能使該修復會議如期發揮修復成效。

本研究發現在實施修復會議中之運作，須掌握其運作型態與進行流程兩大部分。在運作型態上，應視該霸凌事件的嚴重程度與考量當事人家長的互動關係等因素，來決定採用何種修復會議型態，目前各校在試行上主要是採取被害人-加害人調解與家庭團體會議的運作模式，因為此兩種運作型態邀請的參與者較少亦較單純，且可保障當事人的隱私，被害人-加害人調解模式在運作上也能較為立即性的處理；此外，有時學校也會嘗試採取審判團的運作型態，其乃是類似班級法庭的概念，邀請班上一些與該事件無關的學生來參與會議，讓他們擔任觀察者，並可以幫修復促進者來提問，以補充修復促進者可能沒想到的問題，進一步的來深入挖掘當事人的感受，對於參與的學生而言可達到教育之功能，惟因邀請的參與者多是與該事件無關的人，故可能無法保障當事人之隱私，進而可能產生負面效果亦較少運用。在修復會議進行的流程部分，本研究發現其實各嘗試推行運作的學校並無一個流程進行明確的 SOP，就研究者歸納分析，各研究參與者主要的進行流程大致分為開場白與建構出事實真相、引導當事人的情緒抒發、協議出雙方皆滿意的修復方案、簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通來完成真誠的道歉等四大流程。

本研究發現在實施修復會議後之運作，須掌握後續追蹤與修復促進者自我檢

討兩大部分。在後續追蹤上，又包含了賠償協議之追蹤及觀察修復成效，進一步探討賠償協議之追蹤，其可以修復協議書為追蹤依據、由各該負責人來做後續追蹤與請加害者找受害者簽名作為追蹤依據等方式來完成追蹤賠償協議之目的，而令研究者較感興趣的是以一張表單請加害者找受害者簽名的方式，若加害者每天都能拿到受害者的簽名就代表其並無再繼續霸凌受害者；此外，藉由此種追蹤方式，可增加受害者與加害者互動的機會，在修復會議結束之後，可視為再次修復破損關係的延續，惟為避免加害者偽造簽名，故修復促進者需不定時的與受害者懇談以瞭解目前加害者的改變狀況。觀察修復成效亦是相當重要的部分，畢竟召開修復會議目的是要修復加害者與受害者間因霸凌事件下所造成的損害關係，故在會議結束之後，需要透過修復促進者與合適的教師去觀察當事人的改善狀況與修復成效。在修復促進者自我檢討部分，由其藉著自我檢核表來省思並搭配拿回饋單讓當事人填寫，俾使瞭解修復促進者本身在修復的過程中，有沒有盡量做到公正與不偏袒，進而做為一個改善的參考依據。此外，本研究歸納分析發現在實施過程三階段應用上，尤以實施修復會議之前置運作最為重要，因為其在三階段的應用上占據了大多部分，且藉由挑選合適人選參與相關培訓，以期深入瞭解修復式正義之理念與應用能力等，並藉由理念推廣的運用及獲得校方支持等，才能使後續的實施修復會議中、後之運作上能順利進行，進而提高修復成效。

綜上訪談分析後，從訪談結果歸納出實施過程之三階段應用的主要訪談概念、次要概念及訪談內容的連接關係，詳如下表 4-1-2 所示。

表 4-1-2 實施過程之三階段應用訪談概念歸納表

訪談內容要旨	次概念	主 概 念	核 心 類 別
法務部邀請 IIRP 在台灣辦理，與台南教育局及地檢署合作舉辦的培訓課程	參與管道	培 訓	實 施 修 復 會 議 之 前 置 運 作  實 施 過 程 之 三 階 段 應 用
因名額限制下，故挑選原則乃考量有空的教師、校內推廣者或班級發生霸凌較多的	參與者		
修復式正義的內涵、運作型態	訓練課程內容		
司法實務運作的例子探討及角色扮演			
有實踐經驗的教職員皆支持	獲得支持	推 動 運 作	
校方皆支持且校長的支持與否最重要			
學生間、職員間、教師與學生間的衝突與霸凌	處理衝突類型廣		
該班導師或該堂課之教師	選擇修復促進者		
可向學務處通報處理，且其處理跨班級的事務			
可能會向輔導室來尋求援助			
無明文規定哪些需進入修復會議，但基本上皆可進入，而自願參與修復會議非絕對之原則	相對或自願的參與且無門檻限制		
讓當事人先有心理準備、建構出事情真相、確認陪同參與者與評估是否適合進入修復會議	會前會的運用		
何時處理視該事件嚴重程度，且盡量用在校時間、避免影響學生課業的時段與配合家長時間	時間與地點考量		
選擇離上課教室較近的地點，並考量安靜且不被打擾之環境			
經費上，包含地檢署提供之資金，與運用家長會、人權教育試辦學校或其他相關專案經費	資源運用		
人力上，除了教師之外，必要時可能找學務處人員與主任來協助			
物力上，需確保在安靜不被打擾的環境下，與運用可供錄影之會議室			
針對教師部分，可藉由透過校內自行舉辦研習、老師會報、校務會議與成立工作坊等方式	理念宣導		
針對學生部分，可利用公民課、綜合課與藉由案例教育等方式			
針對家長部分，可藉由親職座談、親職教育日			

訪談內容要旨	次概念	主概念	核心類別
修復促進者的處理態度須客觀中立 重視當事人參與意願 平等的表達機會、說實話、建構真相與原因 引導當事人彼此情緒的抒發，並在面對面之下使被害者的難過來感動加害者 引導協調出被害者真正需要的修復方式，但應注意談話技巧的應用 重視當事人肢體接觸的道歉方式	修復會議進行之原則	推動運作	實施修復會議之前置運作
實際運用最多的是被害人-加害人調解模式，其參與者僅包含該霸凌事件中的當事人 家庭團體會議亦是較常見的運作型態，其參與者包含當事人外，並邀請當事人雙方的家長 審判圈的運作型態類似班級法庭，其參與者包含當事人外，讓班上與事件無關者來當觀察者	被害人-加害人調解模式 家庭團體會議 審判圈	運作型態	實施過程之三階段應用
先進行開場白，接著讓加害者先報告事件真相，並讓被害人來加以補充 促進他們能夠尊重與聆聽彼此的情緒與發言，並聚焦在雙方感受及實質損害 讓他們去協調出一個有創意的補償方式，且被害人提出的每個訴求都要去詢問加害者意見 我們會有請雙方當事人簽協議書的儀式，並寫下很清楚的日期、賠償方式或是期限等 他們就會互相握手、拍拍肩膀、對不起那些 最後如果可以的話，就來進行茶點時間做非正式的溝通，讓彼此情感可以互相修復與治療	開場白與建構出事實真相 引導當事人的情緒抒發 協議出雙方皆滿意的修復方案 簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通來完成真誠的道歉	進行流程	實施修復會議中之運作
以修復協議書為追蹤依據 由各該負責人來做後續追蹤 請加害者找被害人簽名作為追蹤依據 透過修復促進者與合適的教師去觀察 藉由自我檢核表省思、拿回饋單讓當事人填	賠償協議之追蹤 觀察修復成效 修復促進者自我省思	後續追蹤	實施修復會議後之運作



## 第二節 實施過程三階段上所遭遇之困境

修復式正義應用於處理校園霸凌事件，在台南已經開始試辦，本節主要即是探討目前的示範與試辦學校中，其在實施修復會議之前置準備、實施修復會議中之原則與運作型態、實施修復會議後之追蹤與輔導等三階段，各遭遇哪些困境，乃為研究者本節欲探討之處，茲分述如下：

### 一、實施修復會議前置準備所遭遇之困境

#### (一) 培訓課程

修復式正義應用於處理校園霸凌事件，在台南市目前是屬於嘗試推動的階段，而本研究發現在實施修復會議之前置準備所遭遇的困境上，就培訓課程而言是一項困境所在，其包含了培訓管道少、培訓時間短、講師大多為司法界的學者、名額有限、停留在理念宣導而非技巧的訓練等幾項因素，茲分述如下：

##### 1. 培訓管道少

研究參與者 A 與 C 指出參與培訓的來源與機會很少，除了一年一、二場的培訓課程以外，就沒有其他相關的培訓來獲取資訊了。

*\*……其實老師們要得到有關修復式理念的資訊是有困難的，畢竟在理念的推廣上並不普及，像我們學校老師除了上了兩次的培訓課程外，就沒有其他培訓來獲取相關資訊的來源了。(A028)*

*\*目前舉辦相關修復式正義應用在校園的訓練單位非常少，且一年約只舉辦一、二場非常少……(A058-2)*

*\*即便台南市是第一個推行修復式正義的縣市，但因培訓的場次……很少，更遑論其他縣市。(A058-3)*

*\*因為其實修復式正義的相關研習很少……(C017-3)*

*\*那目前針對修復式正義應用在校園的相關訓練機會很少……(C021-2)*

##### 2. 培訓時間短

研究參與者 A 與 C 認為培訓的時間太短，時間有限下要把修復式正義的理念加以內化和吸收是很困難的。

*\*那因為培訓時間短，很難把修復式理念加以內化和吸收，且需花費很多時間來轉化到教育上……(A021-3)*

*\*即便台南市是第一個推行修復式正義的縣市，但因培訓的……時間……很少，更遑論其他縣市。(A058-3)*

*\*……目前舉辦相關訓練的內容我覺得是可以，但時間上太短，像進階的只有一天，時間有限下要來學那麼多東西是有困難的……(C021-1)*

##### 3. 講師大多為司法界的學者

所有的研究參與者皆有提到認為教育訓練的講師大多偏向為司法界的學者。

而研究參與者 A 提到因為培訓的講師大多為司法界學者，所以老師聽完回來後，很難跟教育工作結合，畢竟刑事司法界和教育界還是有其差異存在，就算是修復式正義相關的研討會，其內容也多偏重在司法界；研究參與者 C 則是認為教育界的主講人才很少，雖然台南正在試辦，其講師團隊有在慢慢擴充，但在其他縣市還沒有所謂教育界的講師。

\*……像第一年好像有請到黃富源、陳祖輝等教授，他們是較偏向於司法界的，其實跟老師的教育工作理念不太相關……(A021-1)

\*……大部分時間都著重在刑事司法界方面，其實老師聽完回來之後，他很難跟教育工作結合在一起，畢竟刑事司法界和教育界還是有其差異存在。(A021-2)

\*目前有提供修復式正義的相關研討會也都是給老師們一個瞭解的機會，但其內容多偏重在司法界，針對在教育界或學校老師的應用是非常非常少的。(A061-7)

\*會請一些學者來分享修復式正義理念、運作型態及司法上一些案例，但大部分都偏向司法界的……(B017)

\*……教育界在辦的，除了台南在試辦外，幾乎沒有，基本上都是在司法界運作……(C017-3)

\*若是教育界的培訓主講人，只有我和另一位老師，司法界的話可能就是法務部、地檢署、陳祖輝老師、犯防所和法律系所或社工系所的老師等來擔任培訓主講人，所以大部分都是學界或是司法界的老師，教育界的主講人很少。(C018-1)

\*其實我也有跟法務部與地檢署提過教育界的主講人才很少，要設法來培養……(C018-3)

\*目前在教育界的講師只有我和另一人……目前我們也有訓練出一批人……就我們台南市的講師團隊來說是有慢慢在擴充，但在其他縣市的教育界是還沒有所謂的講師，所以我們都會被拉去外縣市講。(C021-3)

#### 4. 名額有限

研究參與者 A、B、C 皆指出參與修復式正義培訓的教師名額是有限制的，故研究參與者 C 指出校內並非每位老師皆有參與過培訓之經驗。

\*……參與初、進階的培訓名額也很少。(A058-2)

\*即便台南市是第一個推行修復式正義的縣市，但因培訓的……老師名額都很少，更遑論其他縣市。(A058-3)

\*因為考量受訓名額的限制……(B016-2)

\*因名額限制，一個學校大概僅有幾位老師受過相關的研習或訓練課程，沒有每個老師都有參與過的經驗。(C016-3)

#### 5. 停留在理念宣導而非技巧的訓練，更遑論實踐部分

研究參與者 A 指出目前的教育訓練仍是停留在理念宣導階段，培訓課程並沒有培訓修復促進者相關的能力與技巧，還不能說到達具備技巧的階段，更遑論實

踐部分。

*\*……甚至對此理念不認同或不明瞭時，就不用再講技巧了，更遑論實踐部分，所以我們在第一階段理念與價值的建立上還沒有做好。(A021-3)*

*\*修復促進者有著相當重要的任務，也需具備許多能力，這些能力怎麼來，目前我們的培訓課程並沒有培訓這些能力與技巧，僅只是介紹修復式正義的理念、價值跟一些在司法界運作的模式。(A023-2)*

*\*在理念部份對於有參與培訓的老師還不易理解，那對於具備技巧的部份就更不用說了，所以目前仍是停留在理念要如何擴大宣導並使每個老師都能理解的階段。(A058-4)*

*\*台南目前在試行，已經有很多老師聽過此概念，可能還講不清楚但至少已聽過，因缺乏相關所應具備的技巧而還沒有到練習的階段，所以很少有老師真的在做。(A061-4)*

## (二) 推動運作

除了上述的培訓課程以外，本研究亦發現在推動運作上，也是在實施修復會議之前置準備上，所遭遇的困境之一，其包含了理念宣導之困境、缺乏嘗試的誘因、無明文規範與強制性、無 SOP 標準作業流程、時間與地點之困境、資源運用之困境等幾項因素，茲分述如下：

### 1. 理念宣導之困境

本研究發現在理念宣導上有其困境所在，研究者將其歸納分析成三類型，包含了針對教師、學生與家長三部分。在針對教師部分，因為在教師的養成教育與師資培訓課程中並無教育修復式正義的相關理念，所以絕大數的教師對此理念可說是非常陌生，僅能藉由參與政府有關單位舉辦的培訓課程或校內的一些理念宣導管道來瞭解此理念，但即使在試辦學校中也並非全校職員皆深入了解修復式正義之理念；此外，因為在修復式正義下並無誰強誰弱的問題，若以此理念來處理師生問題，並非教師就一定是對的，會使傳統應報式理念的教師覺得地位被降低，或認為修復式理念對加害者的懲罰是不夠的，進而在理念宣導上產生防備心。

針對學生部分，其實若欲編排專門課程來教育學生修復式理念是有困難的，因為其課表都是塞滿與固定，很難有額外的彈性課程來宣導，所以時間是一個宣導上的問題。而針對家長部分，因學校跟家長的接觸機會不多，所以在宣導修復式理念上是有困難的，只能設法藉由其他方式來將修復式理念灌輸給家長他們。

#### (1) 針對教師部分

研究參與者 B 與 C 指出在教師的養成教育與師資培訓課程中並無教育修復式理念，所以老師對此理念的瞭解可說是相當缺乏的。此外，研究參與者皆指出其服務的學校，並非全校職員皆深入了解修復式正義之理念。研究參與者 A 指出就算可能都了解，但也都是不同程度深淺的了解。研究參與者 C 進而指出因為在修復式正義下並無誰強誰弱的問題，若以此理念來處理師生問題，並非老師就一定是對的，會使傳統應報式理念的老師覺得地位被降低，或認為修復式理念對加害者的懲罰是不夠的，而產生防備。

\*……老師的養成教育與師資培訓的過程中……目前並沒有這部分理念的教育。(B044-3)

\*……因為我們以前的師資培育課程沒有學過修復式正義的理念，因為教育體系哪會去教你怎麼調解與處理衝突，他只會教你如何去教學而已，所以老師會對此理念很不熟悉……(C011-2)

\*因為修復式正義是司法界的理論，教育界根本沒人知道……我當初若不是讀犯防所根本也不知道修復式正義是什麼，司法體系和教育體系是壁壘分明的……(C043-9)

\*全校可能都了解，但都是不同程度深淺的了解。(A025)

\*可能沒有……(B019)

\*當然沒有，我覺得不可能全校職員都了解……(C022-1)

\*就學校而言，我們學校倒是還好，但是有些學校對推行這個是很防備的，因為在修復式正義裡他沒有誰強誰弱的問題，像我之前用此理念處理師生問題，我就讓他們很清楚感受到，並非老師就一定是對的，那這樣會讓傳統應報式理念的老師很防備，覺得地位會被降低。(C043-2)

\*……但有一些老師會覺得對加害者的懲罰其實是不夠的，他會認為說這樣並沒有受到懲罰。(C007-3)

## (2) 針對學生部分

研究參與者 A 與 C 指出要編排專門課程教授學生修復式理念是有困難的，因為課表都是塞滿與固定的，很難有額外的彈性課程來宣導，故研究參與者 C 指出若要向學生宣導修復式理念，時間是一個宣導上的問題。

\*……若要編排一門專門有關修復式正義理念的課是非常困難的，畢竟課程審查都要送教育局，諸如國語、數學等節數都是固定不能變動的，所以很難把它當成一門專門的課……(A031-2)

\*國中的課表因為是塞得滿滿的，所以很難有額外的彈性課程來教這些理念……所以就國中而言，時間也是一個宣導上的問題。(C024-4)

## (3) 針對家長部分

研究參與者 C 指出，因學校跟家長的接觸機會不多，所以在宣導修復式理念上是有困難的，只能設法藉由其他方式來將修復式理念灌輸給家長他們。

\*學校跟家長接觸的機會並不多，只能藉由親職座談、親職教育日，來將修復式理念灌輸給家長他們……(C043-5)

## 2. 缺乏嘗試的誘因

所有的研究參與者指出，對於應用修復式理念來處理校園霸凌事件的教師並無誘因。研究參與者 B 與 C 指出，目前對教師而言應屬於一種間接的心理層面獎勵，即對於班級經營管理上是有助益。心理層面上的實質誘因，須等到教師們去實踐後才能體會，惟對於尚未應用過修復式理念來處理校園霸凌事件的教師，並無誘因而來鼓勵其積極嘗試。

\*誘因就是第一年我們學校跟台南教育局及地檢署合作來推行，那教育局有

得到地檢署提供的運作經費給我們，讓老師以此理念來處理學生相關的霸凌事件時，有幾百塊費用回饋來做為誘因。那當然有些人根本不缺這幾百塊或幾千塊，所以對這些人不算是誘因，且第一年我們學校將此理念的運作作為全校性的業務，所以這些錢應也不算是誘因，反正就是業務分配。(A009-1)

\*那在執行上，校長和主任會有嘉獎，那我因是校內負責將此理念宣導與分享經驗的負責人也有一支嘉獎，因加獎人數有限制，所以關於執行的老師部分則沒有。(A009-3)

\*目前可能並沒有什麼誘因來鼓勵同仁們參與運作。(B010)

\*……老師的班級經營管理若好，那學生在整潔或秩序管理上也會受影響變好，學校也會對於表現良好的學生與以嘉獎，那學生得獎其實感覺就是老師的榮耀，就心理層面來說也是得到獎勵了。(B011-1)

\*那我們有申請一個人權教育示範學校的經費，其大多是規劃用來宣導學生們有關人權法治、生命財產權、自主權與尊重等概念，並沒有針對執行的老師予以獎勵這樣。(B011-2)

\*學校並沒有提供所謂的誘因，我們比較像是提供一個產品來吸引你……所以我們並非是形式上誘因，而是實質誘因，若老師覺得這是對他的班級經營有所幫助的，那他就會被其所吸引。(C010-1)

\*其實我也不會告訴老師們說你來參加……我會給你敘獎，我會告訴他你來參加，就已經得到對你在處理學生事務上最有幫助的東西。(C011-3)

### 3. 缺乏明文鼓勵修復傷害之規範

研究參與者 A、B、C 皆指出其服務學校的校規中並無明文規定霸凌事件當事人須強制參與修復會議。研究參與者 B 認為應在學生手冊中明文規定觸犯哪些校規，家長就必須到校參與協助；研究參與者 C 指出對於霸凌事件的當事人，應採半自願、半強迫的方式，至少使其表面上願意參與修復會議，那修復式正義理念才有被發揮之可能，此外，其認為對於家長強制性參與的部分仍是一個困境。即對於當事人家長參與修復會議而言，缺乏對其明文規範與強制性，甚至對當事人而言，也應有相關的明文規範，在採取半自願、半強迫的原則下以利來誘之，如對於嘗試參與修復會議且後續表現與配合良好者，可予以減輕相關懲罰之規定，使當事人至少在表面上願意嘗試進入修復會議，進而使修復才有被發揮之可能；換言之，缺乏參與者的明文規範與強制性。

\*沒有，校規中並沒有什麼強制或是誘因……(A016)

\*我們學校校規中並無明文強制規定哪些相關的霸凌或衝突事件需進入修復程序，但我覺得應在學生手冊中寫清楚若觸犯哪些校規，那家長就必須到校來協調。(B014-1)

\*我們校規中並無強制規定霸凌事件的當事人須參與修復會議……(C015-1)

\*所以我們應採半自願、半強迫的方式，但前提是他不能是被壓著來進入此修復程序，至少使他表面上願意進入看看他們在做什麼，在進入之後只要主持能力夠好，能引導加害者來感受到被害者的委屈，這委屈並非在攻擊

他，而是使他親耳聽到與感受受害者因他的行為所造成的傷害，大部分的人在此時他的羞恥心就會被激發出來，就可以達到後續一個圓滿的修復。  
(C015-3)

\*家長的部份是我們的一個難題，若是經濟弱勢或是社經地位較低的家長，他可能會比較不願意來學校參與修復會議，他會覺得說我賺錢都沒時間了，還要我來學校幹麻，所以對家長部份我是覺得沒有強制性…強制性這部分仍是目前一個困境。(C043-1)

#### 4. 導師擔任修復促進者可能有主觀偏見

研究參與者 A 與 B 指出，若該修復會議促進者的角色，是由該班導師來擔任，因為其平時都是與該班學生相處，因而對學生的個性與平時的表現都是相當熟悉。在霸凌事件發生時，由該班導師來擔任修復促進者，則可能會受到學生平時表現的主觀印象影響，而在會議進行中產生不客觀中立的情形，反而使該修復會議產生負面之效果。

\*處理的班導師受到對學生主觀的影響，這是有可能的…(A039)

\*其實若由班導師擔任促進者，受到平時對該班上學生的主觀印象影響是蠻有可能的…(B045-1)

#### 5. 無 SOP 標準作業流程

全部的研究參與者皆指出目前在其服務的學校裡，並沒有關於實施修復會議中的書面 SOP 標準作業流程。研究參與者 B、C 指出學校老師在修復會議進行中的流程與模式，均是依其學校的學務主任或生教組長的類似處理模式來進行。換言之，在各校嘗試推動運作上，並無所謂的 SOP 標準作業流程來作為一個依據。

\*目前並沒有所謂的 SOP 標準作業流程。(A007)

\*我們並沒有一個書面具體的相關 SOP 標準作業流程。我們的老師或是生教組長主要都是依主任的處理流程與模式這樣來處理，他們會知道就是依類似的這種模式去處理。(B007)

\*我以前是生教組長，那學生的衝突或霸凌事件都會送到我這邊，我就會直接進入我自己的處理模式，所以並沒有所謂的 SOP 標準作業流程。(C008-1)

#### 6. 時間與地點之困境

##### (1) 就時間部分

所有的研究參與者皆有提到認為召開修復會議是很耗時間的。研究參與者 A 指出老師們每天都有固定的授課節數，其實可利用的時間是有限的。而研究參與者 A、B、C 在召開修復會議上，大多是利用下課或是午休的時間，但其實這些時間都是私人的休息時間。

\*……以修復式理念來處理是很耗時的，若以以往的處理方式讓老師來仲裁是很快，所以時間也是影響意願的一個問題。(A010-1)

\*……可能利用下課時間處理時，發現這事件牽扯到很多，那可能就先利用這十分鐘先談到這邊，然後再利用午休時間來處理，因為中午的休息時間是大家比較可能可以利用的時間。(A045-1)

\*那因為我們每個老師每天都有固定的授課節數，所以其實可以利用的時間也是有限。(A045-2)

\*……若是有關道歉賠償的事件，那麼則不需要當下處理，大多是利用下課或午休的時間來進行。(B028-3)

\*其實以修復式理念處理校園霸凌事件較耗費時間……(B039-1)

\*……若是要需家長參與可能就會利用中午休息時間，我會盡量避免讓他們請假過來。(C028--2)

\*召開修復式會議來處理霸凌事件比起以往，是很耗時間的。(C038-3)

## (2) 就地點部分

研究參與者 C 指出，有些學校可能缺乏安靜、隱密的地點，如可利用的空教室等，那就可能比較沒辦法來主持修復會議。

\*……每個學校都應要有一個安靜、隱密的地點來處理，但有些學校可能有空教室不夠若是沒有這樣環境的問題，那就可能比較沒辦法去主持。(C043-3)

## 7. 人力資源缺乏

研究參與者 A 與 C 指出在人力資源的應用上有其不足，應再去設法擴充；研究參與者 A 與 B 則指出，應用的人力資源未必都了解修復式理念，且校內老師的培訓已經很困難了，若要再培訓這些義工媽媽可能就更困難了。

\*人力編制上很難再有其他額外的人力來協助推行，除了老師協調之外，必要時可能找學務處人員與主任來協助。義工媽媽部分，他們大多從事交通導護與圖書室整理等，所以若要運用這些人力其實也是有困難的，因他們在學校服務時間是一定的，且他們並未經過相關修復式理念的培訓，校內老師的培訓已經很困難了，若要再培訓這些義工媽媽可能就更困難了。(A032-2)

\*理論上來說是非常的需要，但實際上非常困難，因為這些所需的人力應去哪裡找？這些人應如何讓他們也了解此理念與價值？這些人如何讓他們培養相關所需技巧？這些人是否平時有相關之經驗？具備這些要素的人才是我們需要引進來協助推行的人力，但學校要如何去找到這些人，其實是有困難的(A034)

\*但家長會成員未必全都了解修復式理念……(B020-2)

\*目前運作上的人力就大概只有各班老師與學務處人員這樣，其實是可以再去擴充的。(C025-3)

## 二、實施修復會議中所遭遇之困境

### (一) 修復促進者能力不足

研究發現在實施修復會議中，修復促進者的能力不足是其所遭遇的困境之一，其包含了主觀偏見之影響與產生不良之副作用，茲分述如下：

#### 1. 主觀偏見影響

研究參與者 A 指出，在修復會議中擔任促進者的教師要如何把霸凌事件的當事人和他此次的犯錯行為做一個區分，而非受到以往對此學生主觀的影響是很困

難的。換言之，該教師會受到對學生主觀偏見的影響，而較難保持修復促進者應具備客觀中立的態度，進而影響修復會議的成效。

*\*對於時常犯錯的孩子，老師要避免對他的偏見而影響協調的進行，要如何把犯錯的當事人和他此次的犯錯行為去做一個區分，而不是受到以往對此學生主觀的偏見這是很困難的...(A047-3)*

## 2. 主持能力不足

研究參與者 C 指出，若擔任修復促進者的主持能力不足，即使當事人雙方皆有意願參與修復會議來協調，但也可能會在會議中產生失控，或是無法在會議中保持客觀中立，來維持翹翹板的平衡等，那將可能使當事人在參與修復會議結束後，無法有效達成修復目標或產生不好的副作用。

*\*其實我的論點還是只要主持人或促進者的能力夠，就能讓被害人去感動加害人，要注意的是加害者是感受到被害者的難過還是攻擊，當這會議演變成是攻擊時，促進者是否有足夠能力去引導他，若有能力那麼不管什麼事件都能召開，不論何種操作型態也都能達到良好的修復結果，若你主持能力不夠，即使當事人雙方都有意願來協談，但也可能會在會議中產生失控。(C026-3)*

*\*...那在會議中其實就像一個翹翹板，不能去只偏向加害者或受害者一邊，所以促進者需要有能力去維持這個翹翹板持恆，才能有效達成修復目標。(C026-4)*

*\*那修復會議的主持人或促進者的能力不足或欠缺，也可能使當事人在參與會議結束後產生不好的副作用，小型會議還好，但若是較嚴重或複雜事件的會議就可能比較明顯...(C038-5)*

## (二) 運作型態

本研究發現在實施修復會議中所遭遇的困境，除了修復促進者的能力不足以外，在修復會議的運作型態上亦有其困境所在。其主要是關於家庭團體會議、審判圈與社區修復委員會。就家庭團體會議而言，若是運用此型態，將可能遭遇到家長的時間難以配合，且家庭功能失調者更難以處理等困境；就審判圈與社區修復委員會而言，若採此運作型態則會遭遇到諸如較複雜、較難掌控，且涉及人數多反而會妨害當事人的隱私等之困境。

### 1. 家庭團體會議

研究參與者 B 與 C 指出，若採家庭團體會議的運作型態，會邀請當事人雙方家長前來學校協助，但是如何配合與協調妥適的時間，其實是有困難的。

此外，研究參與者 C 進而指出有些加害者的家庭功能是失調的，家長不願協助其一起來執行補償方案，或對於中輟生，家長根本不願意帶他來學校協助處理，而召開修復會議最重要的就是人，若人沒來根本就不用談如何處理了。換言之，若運用家庭團體會議的型態，家長的時間難以配合，且家庭功能失調者更難以處理。

*\*...那家庭團體會議在運作上，還要考量到雙方家長能配合的時間，在時間*



上的協調其實就很困難了。(A036-1)

\*若我們有邀請家長到校了解，但可能他們時間上無法配合或不願意來…

(B026-3)

\*那還有一個問題就是加害者他的家庭功能可能是失調的，孩子在補償方案上可能是需要家庭一起來協助執行，但他家庭功能是失調的，那你要怎麼來做？我處理過打群架的霸凌事件，那最主要的帶頭那學生就不來，因為他是中輟，他只是回來學校打完人就出去了，他家長也不願意帶他來，會議召開最重要的就是人，那人沒來你要怎麼處理？(C038-6)

## 2. 審判圈與社區修復委員會

所有的研究參與者皆認為社區修復委員會的運作型態，若要應用於校園霸凌事件的處理是有其困難的。研究參與者 A 指出社區修復委員會或是審判圈的運作模式，其涉及的人數較多，較複雜，也較難掌控；研究參與者 B 指出社區修復委員會或是審判圈的運作模式，其需要召集更多的人來參與修復會議，反而使一些較無關的人加入而妨害了當事人的隱私；研究參與者 C 則指出台灣的民主與法治素養未臻成熟，因為絕大部分的人根本不懂修復式理念，更不用談具備相關的修復技巧，在沒有足夠公民意識的環境下，還不能夠來應用社區修復委員會的運作型態。換言之，審判圈與社區修復委員會的運作型態較複雜、較難掌控，且涉及人數多反而會妨害當事人的隱私。

\*那像審判圈與社區修復委員會我們目前暫不考慮，因為這些運作型態涉及的人數較多、較複雜，比較難掌控。(A036-2)

\*我們主要採受害者-加害者調解與家庭團體會議的模式，是因為比較能保障當事人雙方的隱私，若是其他處理型態因為可能需要召集更多的人反而會使一些較無關的人加入而妨害當事人隱私。(B023-3)

\*那關於社區修復委員會，台灣並沒有這個環境來做到這個程度，因為要讓社區中受到該事件影響的人來成立一個修復委員會，若順利達成修復那加害者就不會受到司法制裁，其實台灣的民主與法治素養不見得夠成熟，因為絕大部分的人根本不懂修復式理念也沒有具備相關技巧，在沒有足夠的公民意識下我們還不能這樣做。(C026-7)

## 三、實施修復會議後所遭遇之困境

### (一) 缺乏強制力的手段來約束加害者

研究參與者 C 指出在零體罰的教育制度下，不像以往可以考慮要以何種方式來懲罰加害者。使其害怕並記取這次的教訓，只剩下記過那些方式，但對於有些學生而言根本是不痛不癢。其也指出修復式正義應用在刑事司法制度上，若加害者不去履行當事人雙方間的協議，那可能就是用關的方式來處理，當然加害者會有所畏懼，但若將修復式正義應用在教育界上，就是存有這個很嚴重的問題，即缺乏一個強而有力的手段來約束加害的學生。

*\*像地檢署在處理緩起訴，若加害人沒有去履行協議，那他做法很簡單就是關，但我們現在教育界已經不能體罰，能運用的就是記過那些，但有些學生對這些根本不在意，在會議結束後的履行修復階段一開始可能對受害者很抱歉，然後執行補償方案一段時間就三分鐘熱度繼續欺負受害者，那這就是我們教育界存有這個很嚴重問題，就是沒有一個強而有力來約束學生的靠山或手段。(C039-5)*

*\*因為以前有體罰制度可以考慮要以何種方式來處罰加害者，讓他害怕並記取這次的教訓，但在校園零體罰制度實施後，教育界缺乏如緩起訴那種強而有力的手段來約束與強制學生去履行會議的協議內容…(C039-6)*

*\*現在是因為不能體罰了…那現在用記過根本不痛不癢也很難處理。(C039-7)*

#### 四、小結

本節是針對修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，其實過程三階段上所遭遇之困境，研究發現在實施修復會議前置運作上，所遭遇之困境包含了培訓與推動運作兩大部分。就培訓部分而言，就目前政府有關單位每年所舉辦的關於修復式正義培訓管道是非常少，且各校還有參與名額的限制，所以對於所有教職員的理念推廣上，將是一個很大的限制。此外，培訓的課程僅有短短幾天，對一個完全不懂修復式理念的教師而言，要在這有限時間下迅速吸收修復式正義相關的理念、運作型態與如何應用於處理校園霸凌上等，其實是非常困難的，且培訓課程的講師大多為司法界的學者，很少有屬於教育界自己的講師，但畢竟司法界和教育界之間的實務運作上是有很大的不同，由這些司法界的學者來擔任講師，教育相關的修復式正義理念算是恰當，惟修復會議在刑事司法界的運作、經驗分享等，要如何將其轉化應用在校園中，以期能順利修復相關的校園霸凌事件，對於參與培訓的教職員而言也是非常困難的。而在培訓課程上，目前仍是著重在修復式理念與價值的培養，並沒有培訓相關的修復能力與技巧，但這些前來參加培訓課程的教職員，其未來在各該校皆是擔任修復促進者之角色，其應該要具備許多的修復能力、技巧與演練之經驗，惟在課程中並無相關修復能力與技巧的教育，可見其實目前尚屬於理念宣導的階段，更遑論有許多實際操作之經驗。

在推動運作上，就理念宣導部分有其困境所在，如針對教師部分，師培課程中無教育修復式理念，且非全校職員皆深入了解此理念，甚至傳統應報理念的教師對此理念是很防備的；針對學生部分，因課程都是塞滿，很難有額外的彈性課程來宣導，故時間上是一個的問題；針對家長部分，因接觸的機會少，在宣導修復式理念上有困難。且因在教育界目前尚屬於嘗試推動階段，惟對於教職員而言其缺乏嘗試的誘因，可能無實質上的誘因而來鼓勵同仁們參與運作，僅校長、主任與校內理念宣導者有嘉獎，可能在鼓勵教職員們嘗試推動與應用上的動力稍嫌不足。

目前在各校嘗試推動運作上，各校的校規中並無明文規定哪些霸凌或衝突事

件需進入修復程序，且對於參與會議者無強制性，雖修復式正義的基本理念係基於自願的原則，惟若當事人與其家長皆無意願參與該修復會議，那麼修復式理念在校園的推動上無乎於空有表面，就研究參與者指出，其實可嘗試在學生手冊或甚至校規中來明文規範，運用半自願、半強迫的原則下以利來誘之，如對於嘗試參與修復會議且後續表現與配合良好者，可予以減輕相關懲罰之規定，使當事人至少在表面上願意嘗試進入修復會議，進而該修復會議才有被發揮之可能。此外，研究參與者亦指出，若該修復會議促進者的角色是由該班導師來擔任，因為其平時都是與該班學生相處，因而對學生的個性與平時的表現都是相當熟悉，由其來擔任修復促進者，可能會受到學生平時表現的主觀印象影響，而在會議進行中產生不客觀中立的情形，反而使該修復會議產生負面之效果。且目前各校在推動運作上，並無書面具體的相關 SOP 標準作業流程，都是依業務負責人或自己的處理流程與模式來處理，欠缺一個明確與一致的依據。

修復會議的召開，在時間與地點上亦有其困境所在，如在時間上，進行修復是很耗時的，需利用到教職員自己休息時間，故時間是影響意願的問題；在地點上，有些學校可能缺乏安靜、隱密的地點，那就可能比較沒辦法來主持修復會議。且目前各校在嘗試推動運作上的人力，除了各班教師、學務處的有關教職員或甚至輔導室人員等以外，其實人力資源應用上亦有其不足，惟相關的人力應如何尋覓，且目前在教職員的理念推廣上就有困難，更遑論這些人力有無修復式正義理念的相關訓練。

此外，本研究發現在實施修復會議中遭遇之困境，包含了修復促進者能力不足與運作型態之兩大部分。進一步探討前者，要如何把犯錯的當事人和他此次的犯錯行為去做一個區分，而不是受到以往對此學生主觀的偏見這是很困難的，且在修復會議中，修復促進者應注意加害者是感受到被害者的難過還是攻擊，其是否有具備足夠的能力與技巧去引導會議進行，且需維持自身中立性，否則主持能力不足反而可能使參與者產生不良副作用；換言之，修復促進者能力不足乃是包含了主觀偏見影響與主持能力不足兩特質。

在運作型態上，若採用家庭團體會議的型態，邀請當事人的家長到校，惟其可能時間上無法配合或不願意來，且家庭功能失調者更難以處理；若採用審判圈與社區修復委員會的運作型態，則可能較為複雜、較難去掌控，且涉及人數多反而會妨害當事人隱私。最後，在實施修復會議後遭遇之困境上，加害者可能在執行補償方案上三分鐘熱度而繼續欺負受害者，這是教育界存在很嚴重問題，就是缺乏強而有力的手段來約束學生的手段或靠山，不像修復式正義應用於刑事司法界上，若加害者不去履行當事人雙方間的協議，那可能就是用關的方式來處理，當然加害者會有所畏懼，那現在教育界已實施所謂的零體罰政策，用記過等方式，對一些霸凌的加害者而言，根本不痛不癢而很難去處理。

綜上訪談分析後，從訪談結果歸納出實施過程三階段上所遭遇之困境，其主要訪談概念、次要概念及訪談內容的連接關係，詳如下表 4-2-1 所示。

表 4-2-1 實施過程三階段上所遭遇之困境訪談概念歸納表

訪談內容要旨	次概念	主概念	核心類別
舉辦培訓的單位少、參與管道少	培訓管道少	培訓	實施修復會議之前置準備所遭遇的困境
培訓時間短，很難把理念加以內化和吸收	培訓時間短		
培訓的講師多偏重在司法界，其內容針對在教育界或學校老師的應用是非常非常少的	講師大多為司法界的學者		
因名額限制，沒有每個老師都有參與過的經驗	參與名額有限		
目前的培訓仍是著重在修復式理念與價值的培養，並沒有培訓相關的修復能力與技巧	停留在理念宣導而非技巧的訓練		
針對教師部分，師培課程中無教育修復式理念，且非全校職員皆深入了解此理念，甚至傳統應報理念的教師對此理念是很防備的	理念宣導之困境	推動運作	
針對學生部分，因課程都是塞滿，很難有額外的彈性課程來宣導，故時間上是一個的問題			
針對家長部分，因接觸的機會少，在宣導修復式理念上有困難			
目前可能並無誘因而來鼓勵同仁們參與運作，僅校長、主任與校內理念宣導者有嘉獎	缺乏嘗試的誘因		
校規中並無明文規定哪些霸凌或衝突事件需進入修復程序，且對於參與會議者無強制性	缺乏明文鼓勵修復傷害之規範		
其實若由班導師擔任促進者，受到平時對該班上學生的主觀印象影響是蠻有可能的	導師擔任促進者可能有主觀偏見		
並無書面具體的相關 SOP 標準作業流程，都是依主任或自己的處理流程與模式來處理	無 SOP 標準作業流程		
在時間上，進行修復是很耗時的，需利用到教職員自己休息時間，故時間是影響意願的問題	時間與地點之困境		
在地點上，有些學校可能缺乏安靜、隱密的地點，那就可能比較沒辦法來主持修復會議			
人力資源應用上有其不足，且未必皆有修復式理念的訓練	人力資源缺乏		

訪談內容要旨	次概念		主概念	核心類別
要如何把犯錯的當事人和他此次的犯錯行為去做一個區分，而不是受到以往對此學生主觀的偏見這是很困難的	主觀偏見影響	修復促進者能力不足	實施修復中遭遇之困境	實施過程三階段上所遭遇之困境
注意加害者是感受到被害者的難過還是攻擊，促進者是否有足夠能力去引導，且需維持自身翹翹板持恆，主持能力不足可能使參與者產生不良副作用	主持能力不足			
邀請家長到校，但可能時間上無法配合或不願意來，且家庭功能失調者更難以處理	家庭團體會議	運作型態		
審判圈與社區修復委員會的運作型態較複雜、難掌控，且涉及人數多反而會妨害當事人隱私	審判圈與社區修復委員會			
加害者可能在執行補償方案上三分鐘熱度而繼續欺負受害者，這就是我們教育界存在很嚴重問題，就是無強而有力來約束學生的靠山或手段，現在用記過根本不痛不癢也很難處理	缺乏強制力的手段來約束加害者		實施修復後遭遇之困境	

### 第三節 實施過程三階段上之改善建議

台南市已將修復式正義理念應用於處理校園霸凌事件，本節主要即是探討目前的示範與試辦學校中，有實務操作經驗的教職員對於在實施修復會議之前置準備、實施修復會議中之原則與運作型態、實施修復會議後之追蹤與輔導等三階段，各提出哪些改善之建議，俾使未來修復式理念在各校園運作上能更臻完善，乃為研究者本節欲探討之處，茲分述如下：

#### 一、實施修復會議前置準備之改善建議

##### (一) 參與培訓

本研究發現在實施修復會議前置準備之改善建議上，培訓部分的改善是一大重點所在，畢竟絕大多數的教職員並不瞭解修復式正義的理念、會議進行的流程與需掌握的原則等，更遑論是否具備了相關的修復技巧。藉由相關的培訓課程，

以便使這些參與的教職員能掌握修復式正義的理念、運作上需掌握之原則與具備相關之能力，俾使未來在召開修復會議時能順利的發揮其修復成效，故培訓之改善有其必要，有關之改善建議，研究者歸納分析包含了增加培訓管道、參與機會、編列預算；培養教育界講師並分享其之實踐經驗；增加培訓時間；改善培訓課程使促進者具備修復技巧等四大部分，進一步分述如下：

### 1. 增加培訓管道、參與機會、編列預算

所有研究參與者皆建議政府有關單位應多增加有關修復式正義理念的宣導與培訓機會。研究參與者 A 指出，應多增加教職員參與培訓的機會，且應引進有關單位或民間機構來協助擴大修復式理念的宣導；研究參與者 B 指出，相關單位應定期來推動並編列預算，才能提高成效；研究參與者 C 指出可以引進法務部和各地檢署的資源來和各教育局一起合作推動宣導，並應多增加對於教育界宣講與訓練的場次。

*\*…在培訓時間與次數上應再增加，且應增加培訓的機會。(A024-1)*

*\*我覺得需要很多的單位，不管是學校單位或是民間機構，用各種方式來設法讓大家知道此理念與教育的價值，來引起其興趣。(A061-3)*

*\*相關單位應定期的去推動相關修復式正義的培訓與編列預算，才能提高執行培訓的成效。(B041-3)*

*\*政府…應多做相關的修復式正義理念的宣導。(B044-2)*

*\*希望透過教育局在開辦校長會議時來宣導修復式正義相關理念…(B047-1)*

*\*政府應多增加有關修復式正義應用在教育界處理孩子問題的相關宣導與訓練。(C039-1)*

*\*…那像現在地檢署辦的相關修復式正義宣講或訓練，主要都是辦給他們底下那些社工師與心理師那些人，而不是專門辦給教育界的，欠缺管道下，對此理念有興趣的老師他就沒有這樣的機會，所以應要多增加對於教育界宣講的場次。(C043-4)*

*\*因為法務部保護司目前的重點就是在修復式正義的推展，所以可以利用法務部和各地檢署的資源進來和各教育局一起合作…(C045-1)*

### 2. 培養教育界講師並分享其之實踐經驗

研究參與者 A 與 C 皆認為有關教育界的培訓講師很少，應該要趕快設法來培養教育界有實踐經驗的講師來分享與教授可能較妥適。此外，研究參與者 A 指出培訓課程的講師應融合司法界、教育界與社工師、具諮商輔導背景者等，才能對理念、技巧及實踐等部分充分了解與掌握。

*\*……應由專業的社工師或具諮商輔導背景等較具有調解經驗與言語溝通能力者來擔任培訓講師較為妥適。(A024-4)*

*\*培訓課程的講師應融合司法界、教育界與社工師、具諮商輔導背景者等，才能對理念、技巧及實踐等部分充分了解與掌握。(A024-5)*

*\*……應該要趕快培育一批教育界有實踐經驗的講師來教授可能較妥適。(A061-8)*

\*……教育界的主講人才很少，要設法來培養。……初進階應該多找一點教育界的老師來分享較妥適。(C018-3)

\*……應趕快培訓教育界自己在此領域的人才來做為講師，再來大力推動。(C021-2)

### 3. 增加培訓時間

所有的研究參與者皆建議應增加培訓的時間，否則培訓時間有限下要來消耗、理解一個新的理念是有困難的。

\*我覺得最主要也是因為培訓的時間非常非常短，即使有兩梯次的訓練，但光是關於修復式正義理念的部分就很難消耗、理解了，故在培訓時間與次數上應再增加…(A024-1)

\*…應增加相關的培訓時間…(B041-2)

\*…但時間上太短，像進階的只有一天，時間有限下要來學那麼多東西是有困難的，所以應該增加受訓的時間。(C021-1)

### 4. 改善培訓課程使促進者具備修復技巧

培訓課程其主要目的是要讓參與的教職員能具備相關能力來召開修復會議，研究者歸納所有的研究參與者，其認為修復促進者應瞭解會議進行的相關程序，要能促進當事人尊重與同理心、具備自我情緒管理、溝通與歸納的能力等，故培訓內容應針對教育這些能力來著手；此外，所有研究參與者皆有提到應多增加實際角色演練的機會。研究參與者C指出可運用一些民間機構，如女權會、向陽基金會等有辦過幾次修復式促進研習的人來協助，就先教教職員他們理念和實務演練這兩部份，使其學會怎麼來主持修復會議，再讓他們回學校去嘗試看看。

\*我覺得修復式促進者最主要的功用，他要能促進修復，而在此之前他必須要先能促進當事人尊重，再來促進凝聽、促進同理、促進承擔責任，所以有關助人者所需具備的態度及技巧，都是修復促進者也應具備的……(A023-1)

\*…若有關技巧的培養我認為是應強化有關促進者言語方面的技巧，如在修復程序中我應該講些什麼話，對於當事人反映我應如何來回答等，且應提供更多角色扮演與實際演練的機會。(A024-3)

\*此外，應增加教師們有關情緒管理的培訓課程 與衝突調解的課程，因為這些技巧是可以應用在修復促進者身上…(A024-4)

\*首先他必須要有修復式正義的理念，還要對於此理念的價值與進程序要瞭解，且需要有真誠、溫暖與同理心，以及溝通能力的訓練，還需要具備在法律、心理、輔導諮商與社會工作等方面的知識。(B018-1)

\*我其實希望能有一個實習課程，讓他們有操作練習的經驗。(B018-4)

\*要有很好的自我情緒控制能力、口語表達能力要很清楚、察覺當事人情緒感受的能力……那最後一個就是歸納與綜合的能力，要有辦法從他們的談話中去掌握他們的訴求重點為何，這些我覺得都是很重要的。(C020)

\*我覺得其實修復促進者他的訓練是很單純的，理念弄清楚後，就來了解運作程序該怎麼做，程序學好之後，再來教他們晤談、歸納的技巧，最後就是

增加練習的經驗，這樣大概就差不多了，目前舉辦相關訓練的內容我覺得是可以…(C021-1)

\*…可以讓法務部、復合中心的人或是一些民間機構，如女權會、向陽基金會等有辦過幾次修復式促進研習的人來帶實務演練…就先教老師他們理念和實務演練這兩部份，讓他們學會怎麼來主持修復會議，讓他們回學校去嘗試看看，可能有一些經驗之後就會想要自己去更深入的學習…(C045-2)

## (二) 推動運作

除了有關培訓上的改善建議以外，本研究亦發現在實施修復會議前置準備之改善建議上，推動運作的改善也是一大重點所在，其包含了擴大理念宣導；提供鼓勵與補償做為誘因；設置專責的修復促進者；召開修復會議前應先藉由會前會評估；以鼓勵原則來明文規範參與者；建立修復會議進行的 SOP；召開修復會議的地點要安靜、隱密；擴大資源運用等各層面上之改善，茲分述如下：

### 1. 擴大理念宣導

針對教師部分，本研究分析發現應加強校內的理念推廣，並將宣導的對象為與學生管教有關之教職員，且可藉由各教職員彼此分享理念的獲取來源，甚至可應用網路資源，設計相關修復式理念應用在校園之課程，請講師設計一些修復式正義如何應用在校園的課程，並在教育部名義下，規定每位老師需上網登錄學習的時數，來達到擴大理念宣導之目標，使相關的教職員在管教學生上能掌握修復式正義的原則，分述如下：

#### (1) 對象為與學生管教有關之教職員

研究參與者 C 認為只要是跟學生管教有關的人，包含所有的教師都應該要了解修復式正義的理念。

\*…有些職員他的工作性質和輔導管教是無關的，所以這些人我們就不見得要拉他們進來，只要跟學生管教有關的人，包含所有教師都應該要知道此理念才對。(C022-1)

#### (2) 加強校內推廣

所有的研究參與者皆有提到應擴大校內關於修復式理念的宣導。研究參與者 A 指出可透過校內研習的機會來宣導；研究參與者 B 指出可透過校務會議、學務會報或提供相關資料、小冊子等方式來宣導理念；研究參與者 C 則是指出可成立校內的工作坊來宣導，並進而提供老師們實際演練的訓練機會。

\*我們學校有自己的校內研習，透過校內自行舉辦研習的機會，來將修復式正義理念來做一個推廣。(A026)

\*現在最需要的就是應想盡各式各樣的方法，來推廣此理念，否此老師們根本不了解此理念那就不可能談實踐。(A061-1)

\*…我們會提供相關的宣導、資料或小冊子等來請老師們參閱。(B015-1)

\*我們會透過老師會報與校務會議的方式來宣導與灌輸這樣的理念給每位老師這樣。(B015-3)

\*…那我們就盡量透過導師會議與相關學務會報等方式來灌輸老師們修復式



的理念。(B019)

\*...學校應多做相關的修復式正義理念的宣導。(B044-2)

\*我覺得可以利用校內的講座來推廣...我就打算要成立我們校內自己的工作坊，每一個月利用一次的導師聚會來分享修復式理念和我的作法，讓他們先認同，他們認同後，再來教他們一些技巧與處理程序，並讓他們分組演練來增加操作經驗，再互相檢討。(C022-2)

### (3) 分享理念獲取來源

研究參與者 A 指出其最初解此概念是因到美國訪查有關校園零體罰下的處理情形，並有接觸一些相關的課程。此外，所有的研究參與者皆指出會藉由網路資源、透過閱讀書籍的方式來更進一步瞭解修復式正義相關的概念與目前趨勢，研究參與者 B 更指出上網搜尋資訊是一個提供老師學習很好的管道。研究參與者 C 因曾就讀犯罪防治研究所深造，所以有接觸過修復式正義此屬於刑事司法界的理念。

\*我最初瞭解此概念是在 2006 年有到美國訪查有關校園零體罰下的處理情形，且有接觸一些相關的課程。(A003-1)

\*此外，我也會自行上網搜尋來瞭解相關修復式正義的概念與目前實施的趨勢。(A003-3)

\*我也會買相關翻譯的書籍來進一步深入瞭解。(A003-4)

\*我也積極的藉由運用網路資源來深入了解相關修復式正義的理念與運用，我認為且也建議其他老師，這是一個提供學習很好的管道。(B003-2)

\*因為我研究所就讀犯防所，所以有讀過相關的書與國內外文獻，那我論文就是從事有關修復式正義的研究。(C003-1)

\*我有讀過相關修復式正義的書和一些國內外文獻。(C003-2)

### (4) 以教育部名義規定每位老師需上網登錄學習的時數

研究參與者 A 與 B 認為利用網路資源是一個宣導與學習修復式理念很好的管道。研究參與者 A 指出可應用網路資源，設計相關修復式理念應用在校園之課程，請講師設計一些修復式正義如何應用在校園的課程，並在教育部名義下，規定每位老師需上網登錄學習的時數。

\*...自行上網搜尋來瞭解相關修復式正義的概念與目前實施的趨勢。(A003-3)

\*...可以利用目前的教師專業發展評鑑，請培訓出來的老師在網路上各設計幾個主題來講解修復式正義的理念價值，可以在教育部名義下來設計修復式正義如何運用在校園的教育課程，做一些規劃、講義或相關錄影的資料，然後公布在這網站上，並鼓勵所有教師去看。為避免有些老師不願去看，那可以像目前有規定每位老師需藉由網路上四小時的環境教育課程，來規定每位老師需上一小時修復式正義課程那他們就一定會去看，這可能是一個最快速將此理念宣導給所有老師的方式。(A061-9)

\*...藉由運用網路資源來深入了解相關修復式正義的理念與運用，我認為且也建議其他老師，這是一個提供學習很好的管道。(B003-2)

(5) 融入教師的養成教育與師資培訓中

研究參與者 B 與 C 提到因為目前師資培訓課程中並無教授修復式正義的理念，其建議在未來應把修復式正義的理念融入教師的養成教育與師資培訓中。

*\*我覺得修復式正義這樣的理念，未來應在老師的養成教育與師資培訓的過程中放入課程裡面，因為目前並沒有這部分理念的教育。(B044-3)*

*\*還是希望可以把修復式正義列入我們的相關師培課程，畢竟很多老師都不知道此理念，應強化老師們這方面的教育。(B049)*

*\*因為修復式正義是司法界的理論，教育界根本沒人知道……所以我覺得在師資培育課程裡應該要教授有關不要說就是修復式正義，但至少也要去教老師們一些輔導管教。(C043-9)*

針對學生部分，本研究綜合歸納所有研究參與者之建議，在學生部分擴大宣導與演練之方式，包含了利用相關課程做一個融入，並可透過分組演練方式讓學生感受修復式理念、利用彈性時間、舉辦演講或講座、藉由案例教育等方式來達成擴大宣導與演練，分述如下：

**(1) 利用相關課程做一個融入，並可透過分組演練方式讓學生感受修復式理念**

研究參與者 B 與 C 指出可以藉由相關課程來做一個融入，如運用公民課。研究參與者 C 提到可在相關課程中讓學生們透過分組演戲的方式來感受修復正義的理念。

*\*可以請社會領域公民課的老師做一個課程融入方式。(B021-2)*

*\*…那像一年級公民課裡面有相關的友善校園課程，那我會在那課裡讓他們透過分組演戲的方式，可能像演校園霸凌事件，像關於肢體、言語和關係霸凌等，讓不同的組別演不同類型，結束後再來讓他們討論，可能演受害者他就會說心情是憤怒或是會怕的，讓觀察者去體會並說說看對加害者的看法，然後再讓大家來討論應該怎麼處理這樣的事件，那學生們就會說出一些道歉或賠償方式，我主要是把修復式的精神教育他們，而不是教他們一些比較難的概念。(C024-1)*

*\*那二年級的公民課裡有學到法律，像刑罰、保安處分與修復式正義處理模式等，再來教他們一些比較深入修復式的理論…(C024-2)*

**(2) 利用彈性時間**

研究參與者 A 與 B 指出可以利用彈性時間來灌輸學生們修復式正義的理念。研究參與者 A 認為可以利用較具彈性的綜合課；研究參與者 B 認為可以藉由週會的彈性時間。

*\*因為綜合課較具彈性，什麼都能教…(A031-2)*

*\*…其實可以藉由週會…做一個融入式的教育。(B021-1)*

**(3) 舉辦演講或講座**

研究參與者 B 與 C 認為可以藉由在校內舉辦相關的演講或安排講座，來將修復式正義理念灌輸給學生們。

\*...其實可以藉由...演講的機會或安排講座來跟人權教育搭配，做一個融入式的教育。(B021-1)

\*...我可能會在校內舉辦相關演講類的或影片欣賞等，藉由這樣的方式讓我們來教他們，並讓他們來學習。(C024-3)

\*...利用像週會、演講那些時間來放入...(C024-4)

#### (4) 藉由案例教育

研究參與者 A 指出可以藉由相關的新聞事件或是案例教育的探討，間接將修復式正義的理念灌輸給學生。

\*...跟學生們提此概念...以其理念、精神與觀點等來探討有關傷害、承擔責任等新聞事件，來達到教育此理念。(A031-1)

\*我也會藉由案例教育，來引導孩子們瞭解在此事件中，誰做錯事情，誰受到傷害，使他們瞭解不僅受害者受到傷害，加害者、當事人的親人或旁觀者等都可能受到傷害，使其思考的層面更廣，並想出更多有創意的彌補方式……(A031-3)

針對家長部分，本研究綜合歸納所有研究參與者之建議，在家長部分擴大宣導與演練之方式，包含了透過班親會、藉由發布文宣、請有經驗的家長來現身說法、藉由影片分享等，分述如下：

##### (1) 透過班親會

所有的研究參與者皆提到可以透過舉辦像班親會此類的方式，邀請家長到學校來，並利用此機會將修復式正義的理念灌輸給家長們。

\*學校和家長間主要較大型的溝通，是透過親師會，會請家長到學校來，然後學校會向其宣布要推動的相關政策，所以其實也可以透過此機會來宣導修復式正義理念…(A030)

\*我覺得讓此理念越多人知道越好，學校可以嘗試藉由一些宣導或班親會的機會也讓家長了解此理念。(A061-6)

\*但家長會成員未必全都了解修復式理念，那可以透過定期舉辦親職教育座談會方式來使其瞭解此理念。(B020-2)

\*學校跟家長接觸的機會並不多，只能藉由親職座談、親職教育日，來將修復式理念灌輸給家長他們…(C043-5)

##### (2) 藉由發布文宣

研究參與者 B 指出可以藉由發布文宣的方式來使家長們瞭解修復式正義的理念。

\*...可以藉由發布文宣來使其瞭解。(A030)

##### (3) 請有經驗的家長來現身說法

研究參與者 C 指出可以請有親身參與過修復會議的家長來現身說法，再進而來分享會比較有說服力。

\*那因為我在學校已經處理過不少個案了，也已邀請過一定人數的家長參與

過修復會議，那我的構想是請這些有親身經驗的家長來現身說法，以他們的孩子做案例，再來教其他家長這樣會比較有說服力，才不會讓人家覺得你們學校只是在唱高調。(C043-5)

#### (4) 藉由影片分享

研究參與者 C 指出可以藉由錄製平時自己應用修復會議的影片，來和家長們分享修復式的理念與經驗。

\*...錄影的這些影片，我也可以拿來作為在宣導上的一種實務案例分享...(C029-1)

\*...我連我自己小孩犯錯我都用修復式正義了，我也有影片可以拿來和家長他們分享我的經驗。(C043-6)

#### (5) 邀請家長親自參與孩子的修復會議

研究參與者 C 指出藉由邀輕家長來親自參與其孩子的修復會議，讓他們在過程中瞭解學校對於霸凌事件是怎樣來處理，也讓他們瞭解修復式正義的理念。

\*...希望可以讓家長親眼看到我們學校是如何來處理該事件所造成的傷害，那也可以藉此來教育家長或是修復家長與孩子彼此間的關係，我都會盡量請到他們來學校。(C039-3)

\*...除了輕微事件外，我通常都會請家長來學校讓他們了解我怎麼來處理……藉由邀請家長到校參與修復會議，我有把握讓他看到學校在處理上正面教育的一面...(C040-2)

## 2. 提供鼓勵與補償做為誘因

本研究分析發現，在政策推動的執行初期，對於推動修復式理念應用於校園霸凌事件有功的校長與主任應予以嘉獎等鼓勵，因為他們是學校理念政策推行的主要關鍵。

此外，應對於執行有功老師予以嘉獎與工作費之補助，但金錢的鼓勵不能太大，因為處理學生的衝突或霸凌行為本來就是其工作內容，而小額的金錢可以作為老師花自己工作以外時間的補償或獎勵。換言之，在試辦初期，應給予執行有功的相關教職員予以鼓勵，才能促使這新試辦的政策能夠順利的推行。

#### (1) 校長與主任應予以嘉獎等鼓勵，因為他們是學校理念政策推行的主要關鍵

研究參與者 A 指出目前學校在推動修復式理念上大多是教師各自去努力，比較像由下而上的推動，但其實學校是否要去推動主要是看校長與主任的意願，所以應給予關於致力推動此方案有功的這些主管予以嘉獎之類的獎勵，會是一個加速推行的方法。

\*那校長和主任部分予以嘉獎，是因為他們的支持與否是此理念推行的最主要關鍵。(A009-3)

\*我們現在推動大多是由老師各自去努力，比較像由下而上的推動，但其實要不要去推動最主要是看校長的意願，校長若決定推行，老師也就會盡量去配合，所以說若校長有接觸過這樣的理念，然後教育局又有很實質上的鼓勵，譬如有致力推動此方案的學校給予校長及相關人員嘉獎之類的，那也是

一個加速推行的方法。(A062-3)

## (2) 在執行初期應對於執行有功教職員予以嘉獎與工作費之補助

研究參與者 A、B、C 認為若能提供執行有功的老師們予以嘉獎或其他鼓勵是可行的。研究參與者 A 認為除了嘉獎的鼓勵以外，若老師用他午休時間或其他休息時間來處理學生問題，可以領些微的金錢作為其工作時間以外的補償或是鼓勵，但金額不能太大，因為處理學生衝突或霸凌問題本來就是其工作內容，A 也指出嘉獎是種名譽，對老師精神上是很重要鼓勵，且對於老師後續的調動或考主任、校長等亦所幫助。研究參與者 C 認為提供教師應用修復理念來處理衝突的方法，對他在班級經營與輔導管教上有能力上的提升，其實就是最好的誘因與鼓勵了。

\*那我覺得在執行初期應提供些誘因，可能有利於推動。但以長期而言，若老師本身對此理念與價值有很深的認同感，那他不需任何誘因就會貫徹執行此理念。(A010-2)

\*…這金錢的誘因也不能太大，因為處理學生們的衝突或霸凌行為本來就是我們學校工作上的內容，若以金錢做為誘因反而就使老師這份工作的神聖性與道德情感變質了。但假如老師若用他午休時間或其他休息時間花個四十分鐘來處理學生問題，那領個幾百塊可以算是我工作時間以外的補償或是鼓勵，但我覺得以金錢當作誘因是不太可行的。(A011-1)

\*若以嘉獎的話我認為有很大的誘因，因為嘉獎是種名譽，對老師精神上是很重要鼓勵，且對於老師後續的調動或考主任、校長等亦所幫助。(A011-2)

\*經費部分可能就是地檢署提供資金來做為老師的工作費，因為老師可能是利用午休或是下班時間來處理這些霸凌或衝突事件，那這些費用可作為其工作時間外之補償，但費用不能太高，這些費用對部分老師而言可能是個小誘因。(A032-1)

\*若能提供執行有功的老師們予以嘉獎或其他鼓勵，我覺得其實是可行的。(B011-3)

\*我覺得鼓勵他們比較好，我是不太贊成提供誘因，說實話，處理學生間的衝突或霸凌事件本來就是老師的分內之事。(C011-1)

\*…我覺得提供他這樣一個處理衝突的方法，那對他在班級經營與輔導管教上有能力的提升，那我覺得其實這就是最好的誘因了。(C011-2)

\*其實我也不會告訴老師們說你來參加我的工作坊我會給你敘獎，我會告訴他你來參加，就已經得到對你在處理學生事務上最有幫助的東西。(C011-3)

\*我覺得校內的推動者，他的能力是夠的，說服力是夠的話，那倒不需要誘因。(C011-4)

\*會需要誘因的學校，他們想要去推動這樣的理念，但可能學校沒有這樣有能力的人去說服其他老師，所以只好用體制外的獎勵，如敘獎、補修來讓其他老師去從事。(C011-5)

### 3. 設置專責的修復促進者

研究參與者 A 與 B 認為學校裡，其實可以設置專責的修復促進者，來對於相關的校園霸凌事件召開修復會議，可避免由該班導師處理可能會產生先入為主的偏見與不中立，進而影響修復的成效。

研究參與者 A 指出在比較大型的學校，會有專責的社工師或輔導老師，而他們本身的工作性質就和學生的協調與溝通輔導有關，其實可以把他們訓練成專責的修復促進者，若各班級有發生霸凌事件則可以把案件轉交給輔導室來協助召開修復會議；研究參與者 B 則認為可以先施行導師制，讓導師來擔任各班霸凌事件的修復促進者；此外，可以設置專責的修復促進者，由學務主任等來兼任，且應落實學生申訴委員會的機制，當導師擔任修復促進者時，當事人認為該導師在處理上有不公平或偏頗之虞時，可透過該申訴委員會來申訴，此時，就轉由所謂的專責修復促進者來接手協調。

*\*但若在比較大型的學校，他是有所謂專責的社工師或是輔導老師，那就可以有專責的修復促進者，因為他們的工作性質就和協調與溝通輔導有關…大學校其實是可行的，他可以每個星期可能固定幾天，安排一個專責的修復促進者，然後各班可以把個案送到這輔導室來幫忙進行協調工作。(A038-2)*

*\*希望可以設置修復式正義的專責協談主持人，但都是用兼任的方式，可能像學務主任他也兼任性評委員會的召集人，可能又兼學生委員會的召集人等。我個人是希望可以落實導師制，導師也是可以兼任修復式正義的促進者，藉由相關的培訓與講習，讓他們瞭解在處理過程中應注意哪些事項，且應具備哪些技巧。(B044-1)*

*\*…我們學校其實是有學生申訴委員會，但很多學生不知道，所以我覺得要去強化與落實學生申訴委員會的機制，當學生認為有受到老師不公平的待遇時，可以有個管道來提出，來改善老師可能因先入為主的印象而導致有不客觀、不公正的處理。(B045-1)*

*\*若學生有透過申訴委員會訴說他有受到不平等待遇，那我們就請專責的修復會議主持人，來擔任協調與促進的工作。(B045-2)*

### 4. 召開修復會議前應先藉由會前會評估

本研究分析發現，無論校園霸凌事件的嚴重程度皆可進入修復會議，甚至愈嚴重的案件更要進入修復會議，因其造成的傷害更大，且應先藉由會前會來評估該案件是否適合進入修復會議，如當事人與其家長方面是否強力排斥等。

藉由會前會的階段，讓雙方當事人先有個心理準備與釐清案件的事實，並確定相關的會議參與者，若需家長前來學校協助要則由該班導師負責聯繫，並做相關的事先準備，如時間與地點上的決定等。

#### (1) 無論霸凌事件的嚴重性皆可適用修復會議

所有的研究參與者皆認為無論霸凌事件的嚴重性皆可適用修復會議，研究參與者 C 進而指出嚴重的案件更要進入修復程序來處理，因為他造成的傷害更大，應邀請當事人雙方坐下來面對面來陳述感受與修復，以避免傷害的持續。

\*…基本上霸凌事件都可以修復會議來處理。(A013-2)

\*我認為都有成效…所以不論霸凌事件的嚴重程度都是可以進入修復程序的。(A014-1)

\*所以我認為只要是校園中發生的衝突或霸凌事件，不論是大或小都可以適用修復式正義理念來處理…且任何的衝突都是人際上的傷害，都可以此理念來修補破損的關係。(A014-2)

\*基本上校內的霸凌或衝突事件都可以此理念來處理…(B013)

\*…其實不管事件的嚴重或輕微都可以進入這樣的修復程序。(C013-1)

\*其實學生的犯錯分成兩種，一種叫違規行為，就是我們俗稱的違法行為…那我在學校協助受理的都是犯罪行為，就是有具體被害者的行為，因為這傷害已經產生，用修復式正義方式去處理他會比較容易復原，所以我是聚焦在有傷害的行為，不管事件的重或輕微，我們就會進入修復程序來處理。(C013-2)

\*那嚴重的案件更要進入修復程序來處理，因為他造成的傷害更大，應邀請當事人雙方坐下來面對面來陳述感受與修復，以避免傷害的持續。(C013-3)

## (2) 評估是否適合進入修復會議且讓雙方當事人先有個心理準備與釐清事實

研究參與者 A 與 C 指出藉由會前會來確認當事人參與修復會議的意願，那主要的目的就是讓當事人雙方先有個心理準備與建設；此外，研究參與者 A 也指出需考量當事人雙方家長的互動關係等因素來考量是否適合進入修復會議。

研究參與者 B 與 C 指出可以藉由會前會的階段，使修復促進者能有效掌握事件發生的事實真相。研究參與者 B 認為因考量當事人雙方的情緒波動太大，所以通常會先把當事人私下分開來談；研究參與者 C 指出除非是涉及很多人或很複雜的事件，否則簡單案件的事實真相呈現則在修復會議進行中來陳述即可，其也指出在會前會的部分，若能與當事人在溝通上處理好，其實能卸下加害者的心防，那在後續進入修復會議後能較順利的來進行。

\*…事件的嚴重程度很多往往不是表面就可以來評斷，像有時我弄斷你的筆芯，感覺似乎是小事，但有可能當事人雙方家長本來就有恩怨，加上筆芯這導火線，就會變成一個嚴重的事件。(A013-1)

\*所以在會前會的部分應考量當事人雙方反應及其家長互動關係等因素來考量是否進入修復式程序…(A013-2)

\*我會藉由會前會讓雙方當事人先有個心理準備，讓他們知道我想找他們來談談，並視情形看是否需要先單獨個別來談。(A042)

\*會前會部分，我通常會先把他們單獨分開說，因為考量當事人雙方情緒的波動太大，藉由此方式來讓他們心情沉澱，才能有效釐清事實經過。(B027-1)

\*藉由他們分別陳述之後，我們再去設法建構出一個事情真相。(B027-2)

\*我們會進行會前會，藉由會前會我們來確定當事人的參與意願、時間如何來配合，也要告訴他們屆時在會議進行時的情緒抒發，那會前會其實主要目的就是心理建設。(C027-1)

*\*若是簡單的案件我會讓事實經過在會議進行中來陳述，有些案件因為涉及的人太多或是處理的時間不夠，那我就會在會前會的階段先把事件來釐清好，然後我會用文字把他寫出來，讓事件所有當事人去確認事實經過是否如此，包括誰先打人，誰把人架住等，確認後再讓他們都簽名表示同意無誤。  
(C027-2)*

**(3) 確定相關的會議參與者，若需家長前來學校協助要則由該班導師負責聯繫，並做相關的事先準備**

所有的研究參與者皆指出，藉由會前會的階段來確認修復會議的相關參與者，研究參與者 A 指出當事人雙方家長對此事件的觀點，也會影響事件後續的發展。研究參與者 C 指出若需要邀請當事人雙方家長到校協助，會請各班導師去聯絡家長，畢竟該班導師會跟家長比較熟悉。

*\*…當事人雙方家長對此事件的觀點，也會影響事件後續的發展…(A014-1)*

*\*在會前會部分，若需與家長聯繫，我們需要做事先準備，並找一個合適的場所來進行修復會議，並聯繫相關的老師與當事人。(A058-1)*

*\*會議之前我會先與各方當事人進行的溝通內容…看有無適合陪同出席的親友或其他有正面支持力的人，並經當事人同意，邀請其陪同出席…(B030-1)*

*\*在會前會處理的部分，若屆時有需要聯絡家長前來學校協助，那我都會請各班導師自行去聯絡該學生家長，畢竟學生是你們班上的，該班導師會比較熟那塊，若導師邀請不來，那換我來打電話更邀請不來，就算我跟家長自我介紹他也不見的知道我是誰。(C039-2)*

*\*…我們在考量上一方面我們會先評估該事件所造成的傷害嚴重程度，還有在修復與賠償上是否會涉及家長等，有關民事賠錢部份那家長就必須要來…我都會盡量請到他們來學校。(C039-3)*

**5. 校規明訂鼓勵修復傷害**

所有的研究參與者皆建議利用對加害者減輕懲罰的誘因，使其願意嘗試進入修復會議的做法是可行的方式。研究參與者 A 指出，霸凌事件的當事人不想參加修復會議可能是因為他們不瞭解參與會帶來哪些好處，故應提供他們一些在乎的誘因，至少先鼓勵與吸引其進入；此外，研究參與者 B 認為應在學生手冊中寫清楚若觸犯哪些校規，那家長就必須到校來協調。

研究參與者 C 則是建議，可把記過單上加入一些附款，如當事人在參與過修復會議後，視其改善與彌補的成效如何，再來評估是否有需要被記過或減輕懲罰，但若柔性的勸說無效，可能就必須去威嚇加害者，若你不願意進入修復式會議則必須接受原本相關的校規制裁，也會通知家長到校，受害者也可能對你採取更嚴厲的求償措施等，即類似採檢察官緩起訴的半強迫方式，就是有獎勵也有強迫。此外，研究參與者 C 指出對於不願參加修復會議的加害者，不應加重其原本的懲罰，即對於不願參加修復會議的當事人，不應用懲罰的方式，應改此以鼓勵與教育的方式較為妥適。

*\*…若以降低懲罰的方式來吸引當事人進入協調程序，如本來應記大過，若*



願意參與協調程序來彌補，而改以記小過等方式在國中可能是個誘因，因為十二年國教下會影響到升學相關的積分，所以應算是很大誘因。(A017-2)

\*因為修復式理念在校園的推行是要用來幫助孩子的，但是孩子一開始不想參加可能是因為他不了參加此程序的好處，所以若提供一些他們在乎的誘因，使他們願意參加此修復協調程序看看，至少先鼓勵與吸引其進入，透過修復式程序的進行而為其帶來很大的好處。(A017-3)

\*我們學校校規中並無明文強制規定哪些相關的霸凌或衝突事件需進入修復程序，但我覺得應在學生手冊中寫清楚若觸犯哪些校規，那家長就必須到校來協調。(B014-1)

\*那我覺得可以規定像若加害者願意積極的改悔並修補造成的傷害關係，可以用減輕罰則的方式鼓勵其參與修復程序，也是一個可行方式。(B014-2)

\*以往要把學生記過，會有像輔導老師、導師等人的意見，那我們現在想把記過單上加入，可能如是否召開修復式會議、成果如何，那可能當事人在參與過修復式程序後，再來看是否有需要被記過。(C009-2)

\*…有的時候，要加害者在所有人面前去承擔大家對他的責難與質疑，其實是比記過還要更痛苦的…柔性的說服無效，我們可能就必須去威嚇他，若你不願意進入修復式會議的話，那你就必須接受校規制裁，也會通知家長到校，被害者也可能對你採取更嚴厲的求償措施，所以其實像檢察官的緩起訴就很像這種半強迫的方式，就是有獎勵也有強迫的方式，誘因可能就是他能因此不會被校規處分或是不會通知家長，或是不會被對方提告求償等。(C014)

\*所以我們應採半自願、半強迫的方式，但前提是他不能是被壓著來進入此修復程序，至少使他表面上願意進入看看他們在做什麼，在進入之後只要主持人能力夠好，能引導加害者來感受到被害者的委屈，這委屈並非在攻擊他，而是使他親耳聽到與感受受害者因他的行為所造成的傷害，大部分的人在此時他的羞恥心就會被激發出來，就可以達到後續一個圓滿的修復。(C015-3)

\*我不太建議在校規中強制的原因就是因為有些孩子他就是會堅持不想進入此程序，舉例來說若你今天打別人，理論上是小過一支，因為你不願意進入此修復式程序，所以變成小過兩支，所以我認為不能用強制方式來做為再次處罰的依據，若加入在校規中明訂，就可能需要很明確的懲罰規定，所以目前我們做法是當事人雙方都有點意願，我們就來進行此修復程序，若加害者意願不足我們就應鼓勵他、教育他，讓他願意來參加。(C015-4)

## 6. 建立修復會議進行的 SOP

所有的研究參與者皆建議應建立修復會議進行的相關 *sop* 標準作業流程，讓教師以後在處理上比較有個明確的依據。研究參與者 A 與 C 指出應等到等累積相關經驗後再去訂定出 SOP 標準作業流程比較好，因研究參與者 A 指出目前此理念在校園中仍屬練習階段，且有練習經驗的老師非常少，應先累積相當的經驗與意見後再來制定較妥適。此外，研究參與者 A 指出關於法律上較嚴重的霸凌事件較

有需要以 SOP 作為依據，但若是較小的衝突應不需要，通常就由老師即時約當事人雙方來進行了解並處理即可。

*\*我認為若是有關於法律上較嚴重的霸凌事件是有需要的。若是較小的衝突應不需要，因為它何時發生我們較難掌控，可能是上課或下課當下馬上發生，通常就由老師即時約當事人雙方來進行了解並處理之。(A008-1)*

*\*因為若要制定 SOP 標準作業流程，我覺得是要等此理念已在學校推行並運用很久，並累積相當的經驗與意見後再來制定較妥適。那因為目前此理念在校園中仍屬練習階段，且有練習經驗的老師非常少。(A008-2)*

*\*……此理念議題是非常大的，僅藉由幾次的宣導講座就要完整了解此議題是不可能的。就算你理念有稍微的概念，那在技巧的培養上根本就沒有練習的機會，就只能依據自己所學到的一點點概念來自行摸索，所以還未達到制訂 SOP 標準作業流程的時機。(A008-3)*

*\*所以我認為應等到學校老師們皆能瞭解此理念，具備一定技巧的成熟度，且練習的個案經驗夠多，才能整合制訂 SOP 標準作業流程。(A008-4)*

*\*我覺得是有需要的，這樣在所謂的知識管理與知識傳承上會比較有一個明確的依據。(B009)*

*\*那我們之前退休的主任，他其實有想把修復式正義處理相關霸凌事件的 SOP 標準作業流程納入在校規裡。(C009-1)*

*\*我覺得等累積相關經驗後，要去訂定出 SOP 標準作業流程比較好，也可以讓以後老師在處理上比較有個明確的依據，那我今年會回歸生教組長，我會想來試看看。(C009-3)*

## 7. 召開修復會議的地點要安靜、隱密

所有的研究參與者皆指出與建議在召開修復會議的地點選擇上，必須是要安靜、隱密的，以避免霸凌事件的當事人在溝通與協調上受到干擾。研究參與者 A 指出，因為有些孩子在發生霸凌事件時，他並不想被其他同學知道，或因情緒波動在哭泣，怕被他人看到會被笑，且若在召開修復會議的地點還有許多其他同學，可能會受到她們你一言我一語的評判，而無法讓當事人在不受干擾的情境下來建構事件真相與抒發情緒。

研究參與者 C 則認為，安靜與隱密的地點可以讓當事人感覺較有安全感，進而讓他們卸下心防，能安心的去抒發情緒與坦承錯誤。

*\*我認為非常需要安靜的環境，因為有些孩子在發生此事件時，他並不要被其他同學知道。(A044-1)*

*\*或是有些當事人在發生此事件後的情緒非常糟糕，可能在哭，若旁邊還有其他同學，他可能怕被取笑。(A044-2)*

*\*處理時若是在教室，還有許多其他同學，可能當事人在述說事件發生經過時，他跟我說他並不是故意的，但可能旁邊同學會你一言我一語的來評判，所以根本無法讓當事人雙方可以完整不受干擾的情況下來述說事件發生經過，或抒發其內心情緒。(A044-3)*

*\*那像我們學校的輔導室，他三面都是牆，剩下那一面是用不透明的玻璃，就是個可以利用的安靜且隱密不受影響的空間。(A044-5)*

*\*在實施過程中，如何提供一處和善、安全、平等及不受干擾的環境來進行對話是很重要的。(B041-4)*

*\*在地點上必須要能安靜、隱私、舒服，不會讓人感覺太熱或太悶，那我們要讓孩子們安心的去講出他受到的傷害或錯誤，你一定要讓他有安全感，安全感包含了人和地點，那我通常會利用空教室，因為平時不會有學生來這，才不會被其他人打擾，滿足這些條件後，才能使當事人的心防卸下來...(C028-1)*

## **8. 擴大資源運用**

本研究分析發現，在校園推動修復式正義理念來處理校園霸凌事件上，其資源運用的部分，包含了應申請相關的補助經費來助於校內修復式理念的推動、引進相關的人力並加以訓練，來協助修復會議的進行。如此才能使全校的教師盡可能的皆瞭解修復式正義理念，並引進具備相關修復式的理念、技巧與實際操作經驗的人力，來協助修復會議的進行，才能使該會議充分的來發揮修復的成效。

### **(1) 申請相關的補助經費來助於校內修復式理念的推動**

所有的研究參與者皆認為有需要申請相關的補助經費，來助於校內修復式理念的推動。研究參與者 A 指出藉由這些相關補助經費的運用，可以來推動校內的研習宣導，使每位教師都能盡可能的瞭解修復式正義的理念；研究參與者 C 指出，有些學校他們對修復式正義的理念支持度不夠、可運用的人力也很少，那對於這些補助經費的提供是有需要的。

*\*我覺得蠻重要的，他提供的經費其實要拿來做什麼是他已經都規劃好的，我們就照做然後做出一個成果報告這樣。(A062-1)*

*\*像之前他有編經費在我們學校的校內研習，如給講師多少錢、文具和印刷費等的開銷，讓我們有經費可以去推動校內研習的宣導，使每位老師都能盡可能的瞭解修復式正義的理念，所以還蠻重要的。(A062-2)*

*\*在相關經費上，可運用家長會、人權教育試辦學校或其他相關專案經費。(B022-1)*

*\*在經費部分，因為地檢署就有提供他的緩起訴金給我們來利用，所以我們並不缺，有些學校他們對此理念的支持度不夠、可運用的人力也很少，對經費的提供是有需要的。(C025-1)*

### **(2) 引進相關的人力並加以訓練，來協助修復會議的進行**

所有的研究參與者皆提到可以引進一些人力來協助修復會議的進行。研究參與者 A 指出該引進的人力應該是需要具備相關修復式的理念、技巧與經驗；研究參與者 C 指出可考慮常是運用像志工、輔導老師等人力，並加以訓練來擔任修復會議中陪伴者的角色。

*\*理論上來說是非常的需要.....讓他們也了解此理念與價值.....讓他們培養相關所需技巧.....平時有相關之經驗.....具備這些要素的人才是我們需要引進*

來協助推行的人力……(A034)

\*在人力方面，其實可運用家長會、教師會與社會人士像是我們顧問律師或社會工作人員等。(B022-3)

\*人力資源部分，像志工那些我會考慮來嘗試運用這些人力，那像輔導老師我會把他們也拉進來訓練，他們做的都比較像陪伴者的角色，在主持修復會議上主要還是由我們學務處來處理，因為輔導老師他們學的是一對一的諮商輔導，那在涉及處理關於傷害或在會議中來促進，其實他們並沒有什麼概念的。(C025-4)

## 9. 預防校園霸凌之建議

本研究分析發現，在校園霸凌事件的預防上，可以藉由加強教育防治校園霸凌之宣導與強化學生們的品德教育，且應用修復式正義來處理校園霸凌事件，並應先了解加害者與被害者的人格特質，從發生衝突的根源去著手預防。

此外，藉由老師對學生的關注，即時的來處理學生間的問題，避免產生更嚴重的霸凌事件，甚至讓學生感受老師好像隨時在身旁，達到警惕而不敢妄為之作用。建立友善校園並應用愛心撲滿的理念來與學生建立情感上之關係，並強化教師的正向人格特質，進而使其正向的教育與影響學生，以預防霸凌發生，且可成立輔導團來針對教師的班級經營管理能力再教育。

透過注意校園死角，減少被霸凌的機會與重視家庭教育之從治本層面做起等方式來預防校園霸凌事件的發生；換言之，藉由上述各種改善方式的應用，以達成校園霸凌預防的目標。

### (1) 加強防治霸凌宣導與品德教育

研究參與者 B 指出可加強教育宣導，讓學生們了解霸凌的刑責與懲處，如何避免被霸凌與如何求助通報等，並利用機會教育來宣導，以達預防霸凌事件發生。研究參與者 C 則指出，其實在霸凌事件發生之前，各校就應該要有自己的一套完善品德教育。

\*重視「教育宣導」及「預防勝於治療」的觀念。(B048-1)

\*在教育宣導上，應讓學生們瞭解霸凌的刑責與懲處、如何避免被霸凌與被霸凌者如何求助與通報，告訴他們明確的管道如有哪些電話或信箱可利用、可向哪些人求助等，且可透過晨會或周會時間，將相關的社會事件來做一個機會教育的宣導。(B048-2)

\*…在事前部份每個學校還是需要自己一套完善的品德教育，提早告訴他們哪些是對的、哪些是錯的，讓他們不要因為無知來做出傷害的行為。(C042-1)

### (2) 應用修復式正義處理校園霸凌事件

修復式正義除了是處理校園霸凌事件的妥適方法外，研究參與者 A 認為藉由修復式正義理念的處理，讓當事人雙方在過程中彼此學習，還可以預防下次霸凌事件的再發生。

\*因為修復式正義是在霸凌或衝突發生之後來處理，但其實在處理的過程中

也是一種預防的工作，因為他們的衝突化解了，當事人雙方也在此過程中彼此學習，也可以預防下次的再發生。(A063-1)

### (3) 應先了解加害者與被害者的人格特質，從發生衝突的根源去預防

研究參與者 A 指出應先了解加害者與被害者的人格特質，再予以不同之協助，即從發生衝突的根源去預防霸凌。

*\*預防校園霸凌的方法最主要就是從孩子們發生衝突的根源去預防，要瞭解被害者是否有哪些人格特質，而導致他成為常常被霸凌的對象，並給予其協助。也要了解加害者為何要去霸凌其他同學的原因，可能他覺得在學校沒有任何成就感或具衝動性格，我們可以試著提供其他的活動，讓他有參與感並藉此獲得成就感，或受到別人崇拜，若他能有此成功的經驗，也就不會以霸凌的方式來得到別人的注意。(A063-2)*

### (4) 藉由老師對學生的關注

研究參與者 A、B 認為可藉由老師對學生的時時關注，即時的處理學生間的問題，避免產生更嚴重的霸凌事件。而研究參與者 A 指出，藉由老師對學生的密切關注，甚至讓學生感受老師好像隨時在身旁，達到警惕而不敢妄為之作用。

*\*...藉由學校老師對學生們的關注與控制，隨時了解學生們在校園內發生狀況的原因，即時的予以關注，避免疏忽小衝突的處理，反而擴大到更大的衝突。(A063-3)*

*\*藉由時時且積極的關注，可以讓想霸凌他人的學生感受到老師好像就在旁邊，會讓他有所警惕而不敢為所欲為。(A063-4)*

*\*在預防勝於治療上，應落實導師制度，使其密切關注學生們的動態、接獲求助通報時應立即處理，避免使小事情沒處理好反而變成嚴重事件。(B048-3)*

### (5) 應用愛心撲滿的理念來與學生建立情感上之關係

研究參與者 C 指出可藉由建立友善校園、教師與學生間的關係，可達預防霸凌之作用，且在霸凌事件尚未發生之前，就應該加強學生的品德教育，以避免因為無知而做出傷害他人的行為。其進而指出，現在對學生的管教應該是建立在情感上，在他們尚未犯錯之前，平時就應該與他們累積情份，且孩子們在學校若犯錯通常不會想讓其家長知道，有時為他們留一點情面，他們會知道欠你一份人情，會感激你，就像是教育界所謂愛心撲滿，每天存一點，慢慢累積情感，萬一到時候真的該學生出事情你就有資源可以來妥善運用。

此外，研究參與者 C 也指出，其實在學校比較會發生衝突或霸凌事故的學生大多都是那些在外面飆車、跳八家將的小孩，而其實越不愛念書的孩子，他的社會歷練與經驗，相較於乖巧的學生會比較多，也越懂得人情世故的道理，那就更應該利用「愛心撲滿」的原理來與他們互動並建立情份，屆時萬一真的有霸凌事件發生，在處理上有會較為得心應手與有效。

*\*...那在預防上，我們就是建立友善校園，友善親師與強化師生間關係。(C044-1)*

*\*小孩子在學校發生不好的事情通常不想讓家長知道...有時候給孩子們留一*

點面子，我這次不跟家長講，孩子他自己會知道我欠老師一份人情，我們現在對學生的管教就是建立情感上…平時孩子在未犯錯前，我就會找他們打打球、聊聊天，你做：錯事情我會帶著你去如何處理，而且我會為你著想這樣做對你的傷害是最小的，我與他之間是累積很多的情份，當我需要時他就會還我人情，配合我的一些要求…因為你是在情感建立上來處理事情，學生會感謝你。其實越不愛念書的孩子，他越懂得這人情世故的道理，會念書的孩子反而都比較專注在課業上，人際上的社會歷練與經驗會較少，每天在外面飆車、跳八家將的小孩相較下反而比較懂的人與人間的相處之道，那因為在學校比較會發生衝突或霸凌事故的學生也都是剛才說的那些在外面飆車、跳八家將的小孩，所以更應該要以上述的方式來與他們互動，平時就應該與他們建立好情感上的基礎，就像我們教育界提的所謂愛心撲滿，每天存一點，慢慢累積情感，萬一到時候真的該學生出事情你就有東西可以用了阿。  
(C043-8)

#### (6) 強化教師的正向人格特質

研究參與者 C 指出藉由強化教師的正向人格特質，進而使其正向的教育與影響學生，以預防霸凌發生。

\*我覺得其實老師的人格特質是最重要的，老師的人格特質好、是正確的，那去教育孩子上就會教出對的東西，這班級若是有規範的，學生就會去照著規範走，那很多的霸凌事件就不會發生，若老師只會如何去教課本裡的資訊，而不知道怎樣去輔導管教小孩，不知道怎麼去建立一個規範與教他們做人的道理，那孩子在不當接觸下就會產生偏差行為。(C044-2)

#### (7) 成立輔導團針對教師的班級經營管理能力再教育

研究參與者 C 認為教師的特質與行為對於學生的影響很大，但其實很多老師僅關注在如何教書，故其認為應成立輔導團針對教師的班級經營管理能力再教育，其指出應成立輔導團，將班級經營管理有一套的教師拉來輔導團，請其設計相關的班級經營管理課程，對於其他教師在班級的輔導管教上做一個再教育。

\*…我認為…讓老師們去學他們應該要教會孩子們什麼，其實很多老師對班級經營很有一套，我覺得應該把他們拉出來，暫時先不用教書了，都先來教育界所謂的輔導團，這輔導團就是稱為老師的老師，但目前的輔導團都是關注在要怎麼教書這塊，缺乏針對輔導管教與班級經營這塊，應邀請他們來設計一些相關課程，專責再教育其他老師對輔導管教孩子們或班級經營上的能力…若我現在沒有跟學生們接觸我怎麼來掌握他們的變化，所以像輔導團還是中央團的老師，他們還是有在學校任課，還是要跟學生們持續保持互動…然後可能就是讓該教師在原單位學校予以減課採兼辦方式，讓他可以在學校持續與學生互動，另一方面要讓他出來把他專才部份來做宣講與分享，來影響更多的其他老師…(C044-3)

\*像我就是人權輔導團的成員，他們就讓我在學校減課，一方面我必須去宣講與分享我的經驗，另一方面我還是可以保持我在教育學生上的聯繫，仍與

學生們持續互動，不是完全與學校脫離，而不再與學生們互動，只在外面負責宣講與分享而淪為一個名嘴而已。(C044-4)

### **(8) 注意校園死角**

研究參與者 B 指出藉由注意校園死角，並在此部分安裝監視器與警告學生們盡量勿到校園死角，或是出入時應結伴同行以預防霸凌事件的發生。

*\*重視校園安全，注意並在校園死角部分來安裝監視器，或警告學生們不要到校園死角去，或是出入時最好有人陪伴以避免發生危險。(B048-4)*

### **(9) 重視家庭教育**

研究參與者 A、B 指出預防校園霸凌需要重視家庭教育，因為學生們的行為大多是家庭的延伸，故學校須與家長來共同合作。研究參與者 B 指出校園霸凌的真正治本方法，其實是家庭教育，並可透過親師會、班親會與校刊文章的方式，來分享與灌輸家長們有關管教孩子們這方面的訊息。

*\*那在預防校園霸凌上，學校是需要與家長共同合作與配合的，因為家庭教育對於學生有深遠影響。(A063-5)*

*\*但真正的治本方法，其實是家庭教育，因為學生們的行為大多是家庭的延伸，人際行為上的互動也是家庭關係互動的延伸，透過親子教育可讓孩子們在家庭中學習到好的態度與行為，來避免違規行為的發生，自然可以使霸凌事件的發生降低。那這部分我們可以透過親師會、班親會與校刊文章的方式，來分享與灌輸家長們有關管教孩子們這方面的訊息。(B048-5)*

### **(三) 擴大推展**

本研究發現可以讓其他各縣市來仿照目前台南推動的模式，以加速推動，且目前台北大學有成立一個橄欖枝中心，其應用修復式理念來處理相關校園霸凌事件的模式，亦可供各縣市來參考，進一步分述如下：

#### **1. 以台南市作為其他各縣市仿照之模式並參考橄欖枝中心的運作**

研究參與者 A 指出，目前台北大學有成立一個橄欖枝中心，其實就是一個推廣的辦法；研究參與者 C 指出，可以讓其他各縣市來仿照目前台南推動的模式，以加速推動，但因為其缺乏教育界的講師，那可以請一些刑事司法界的學者來分享修復式正義的理論與修復技巧，再請一些有關單位或民間機構來帶所謂的實務演練。

*\*像台北大學有成立一個橄欖枝中心，這其實就是一個推廣的辦法。(A061-2)*

*\*就讓其他各縣市可以仿照目前台南推動的模式，台南是因為原先就有幾位教育界的講師人力可運用來宣講，但其他各縣市在這領域的講師是很缺乏的，不過是沒關係，可以運用像陳祖輝老師、香港復合中心或是犯罪防治所的老師等，來針對修復式正義理論和修復技巧部份來教授，他們只是比較欠缺在教育界上的實際運用經驗，然後可以讓法務部、復合中心的人或是一些民間機構……有辦過幾次修復式促進研習的人來帶實務演練，所以就先教老師他們理念和實務演練這兩部份，讓他們學會怎麼來主持修復會議，讓他們回學校去嘗試看看，可能有一些經驗之後就會想要自己去更深入的學習，那*

這樣就可以在各縣市推展很快了。(C045-2)

## 二、實施修復會議中之改善建議

### (一) 運作型態

#### 1. 借用司法上之運作型態即已足夠

研究參與者 A 指出，目前應用修復式正義理念來處理校園霸凌事件，主要的運作模式是借用司法上的運作模式，而其進而指出目前的被害人-加害人調解與家庭團體會議此兩種運作型態，其實應用在處理校園霸凌上就已足夠了。

*\*那在處理的運作模式上，我們主要是借用司法上的運作模式，我覺得其實目前的被害人-加害人調解與家庭團體會議的運作型態就夠用了。(A058-6)*

#### 2. 家庭團體會議的改善與替代方案

研究參與者 A 與 B 指出，修復會議若是採家庭團體會議的運作型態，而家長可能在時間上無法配合或不願意來，可以藉由學生家庭聯絡簿與電話聯絡等方式，來使家長瞭解事件的發生與相關的處理程序。研究參與者 C 則指出，若該修復會議需要家長來參與，就利用中午的休息時間，避免讓家長們特地請假過來，以增加他們參與的意願。

*\*藉由學生家庭聯絡簿的運用，使學生的家長瞭解其在學校發生了什麼事，若仍難以溝通清楚，就用打電話聯繫的方式。(A058-9)*

*\*若我們有邀請家長到校了解，但可能他們時間上無法配合或不願意來，我們會請老師在家庭聯絡簿上來做一個聯絡，電話聯絡上我們學務處和老師也會做一個處理。(B026-3)*

*\*在處理時間上…若是要需家長參與可能就會利用中午休息時間，我會盡量避免讓他們請假過來。(C028--2)*

#### 3. 可嘗試由同儕來進行修復促進

研究參與者 C 指出，訓練學生來擔任同儕促進者其實是可以嘗試的，但在培養之前應要先考慮學生的年紀與成熟度，並由教師來安排相關的培訓課程，當霸凌事件發生時，在教師的從旁協助下，予以嘗試練習的機會，其進而指出由同儕來自行促進說不定將會更容易一些。

*\*...訓練自己的同儕促進者，這其實也是可以嘗試可行的。若真的要培養也要考慮到學生的年紀與成熟度，然後由老師來安排一個培訓課程，若下次有發生霸凌或衝突事件時，由老師在旁協助他，讓他擔任促進者來進行相關程序…說不定由同儕來自行促進更容易也不一定。(A061-5)*



### 三、實施修復會議後之改善建議

#### (一) 後續追蹤

##### 1. 若對於賠償計畫毀約，則予以應有之懲罰

研究參與者 A 與 C 指出在修復會議結束後，針對執行賠償的部分，加害者可能會有毀約會再犯之情形，修復促進者就必須要去瞭解原因究竟是為何。此外，研究參與者 A 認為在瞭解原因之後，仍是要讓當事人雙方再去協調出一個雙方皆滿意的補償方式；研究參與者 C 認為在瞭解原因之後，要去引導與告訴加害者，當初你霸凌同學並沒有懲罰你也沒有約談家長，是因為你積極參與修復會議，也誠心的認錯道歉，且願意補償受害者，但現在因為你毀約或再犯，我們就針對你違約部分來予以相當之懲罰並約談家長。

*\*加害者可能有反悔，而不願去執行當初協議好補償方式的情形，那我也會去了解到底原因為何，是否因答應後才發現自己並無能力去執行，或者是因為在當時那情境下我不得不答應等，在瞭解原因之後再來進行後續的協調，但仍是要讓當事人雙方去協調出一個雙方都滿意的方式。(A052-2)*

*\*那在會議結束後的追蹤輔導部分，有些加害者在執行賠償上是三分鐘熱度，甚至毀約與再犯，那我會找他來瞭解原因，然後引導與告訴他，可能你之前打同學要記兩支警告，但因為你積極參與會議且也有誠意道歉，所以沒有記你也沒有約談你家長，現在你沒有確實去達成補償計畫，那可能就針對你違約部份記一支警告並約談你家長。(C039-4)*

##### 2. 以刑事司法為輔助，補足教育界缺乏強制之約束

研究參與者 C 指出當該霸凌事件對你的傷害已經超過學校可以保護你的時候就是去報案，因為在教育界缺乏如緩起訴那種強而有力的手段來約束與強制加害者去履行會議的協議內容，所以要以刑事司法來輔助，且有很多家長或孩子在教育界的程序處理下就是皮皮的，不讓他去進入刑事司法程序他根本不會怕。研究參與者 C 進而指出，當加害者發現可能真的要出庭會被關時就會害怕，就會想要積極與學校配合，那時我們來召開修復式會議才有意義。

此外，研究參與者 C 指出現在是因為教育界實施零體罰了，不然當學生犯錯時，其實可以給他一個修復式的機會與任務去做看看，做得好就不體罰，做不好就體罰，而此時去體罰他並不會去恨你，也不會恨當初害他被打的人，因為現在已經把矛頭指向自己，會有自知是我自己沒做到的，而比起記過那些可能會是讓加害者會害怕的懲罰手段。

*\*若該事件涉及刑事的如公然侮辱或傷害等，在賠償修復階段加害者沒有確實履行，那我會建議家長再回到我們原本刑事告訴的程序。不管在修復式會議之前或結束後，我都是很鼓勵學生們去報案，當該案件對你的傷害已經超過學校可以保護你的時候就是去報案，因為很多家長或孩子真的是不到黃河心不死，在教育界的程序他就是皮皮的，不讓他去進入刑事司法程序他*

根本不會怕，那當他發現可能真的要出庭會被關時他就會怕，就會想要積極與學校配合，那時我們來召開修復式會議才有意義。所以比較嚴重傷害的案子，若加害者不去履行協議內容，我會鼓勵學生或直接協助家長報案。

(C039-6)

\*因為以前有體罰制度可以考慮要以何種方式來處罰加害者，讓他害怕並記取這次的教訓，但在校園零體罰制度實施後，教育界缺乏如緩起訴那種強而有力的手段來約束與強制學生去履行會議的協議內容，所以要以刑事司法來輔助。(C039-7)

\*現在是因為不能體罰了，不然我有個構想是當學生犯錯時，給他一個修復式的機會與任務去做看看，做得好就不體罰，做不好就體罰，你體罰他並不會去恨你，也不會恨當初害他被打的人，因為他現在已經把矛頭指向自己，會有自知是我自己沒做到的…(C039-8)

## (二) 檢討改善

研究參與者 B 與 C 認為該修復會議剛應用於處理校園霸凌事件，仍有許多改進的空間，在修復會議結束後，其實可以設計問卷來徵詢相關會議的參與者，以進而瞭解他們參與此次修復會議的看法與建議，俾使修復會議的運作可以改善進步。

研究參與者 C 指出為避免當事人可能覺得主持人有偏袒或不當之處，而不敢當面對其否定與指責，可以在會議結束後幾天，藉由該問卷來瞭解當事人的看法，其進而指出用事後發的方式可能會比較妥適，不要會議一結束就發反而會破壞會議結束當下當事人的情緒修復，但研究參與者 C 也指出其實不管那問卷設計的有多好，當事人他們在勾選時也未必會把真實的一面呈現出來。

\*…畢竟這套運用來處理相關霸凌事件程序，剛在校園裡推動，所以我覺得我們學校其實應該做一個問卷，可能針對當事人、家長或老師在參與過此次修復程序後的看法與建議，此外可以讓我們在這處理過程中也得到增長。

(B042)

\*我是覺得不管你那問卷設計多好，當事人他們在勾選時也未必會把真實一面呈現出來，那為避免當事人可能覺得主持人有偏袒或不當之處不敢當面對其否定與指責，我覺得其實該問卷是可以在會議結束後幾天，用事後發的方式可能比較好一點，不要會議一結束就發，因為那時是當事人非正式溝通的茶點時間，你若去發問卷感覺只是為了你想瞭解自己主持表現的調查，而把那時雙方的情緒破壞掉…(C041-2)

## 四、小結

本節是針對修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，其實實施過程三階段上之改善建議，研究發現在實施修復會議之前置運作上，須掌握包含了培訓、推動運作與擴大推展等三大部分之改善建議。

在培訓部分的改善建議上，本研究發現應增加培訓機會、相關單位應定期推動相關修復式正義的培訓與編列預算，且培訓課程的講師應融合司法、教育界與社工師、具諮輔背景等人才，且教育界講師人才少要設法培養，並應多找教育界來分享實務經驗較妥適；此外，因絕大多數的教職員並不瞭解修復式正義的理念，惟培訓時間非常短，要在這有限時間下來吸收這麼多新的理念，與掌握實施修復會議的原則等是有困難的，故在培訓的時間上應再增加，且課程內容應強化修復促進者的自我情緒控制、口語表達、歸納綜合等能力，與具備促進當事人尊重、凝聽、同理、承擔責任等能力，使這些參與培訓的教職員能具備相關的修復能力，除了修復能力的養成以外，也應增加實習課程來使參與的教職員能熟悉修復會議的運作，期在未來召開修復會議時，俾使該會議順利發揮修復破損關係之成效。換言之，在培訓部分的改善建議上，包含了增加培訓管道、參與機會、編列預算；培養教育界講師並分享其實踐經驗；增加培訓時間；改善培訓課程使促進者具備修復技巧等四大層面。

在推動運作部分的改善建議上，本研究發現應擴大理念宣導，畢竟絕大多數的教職員並不瞭解修復式正義的理念，僅有少數參與過相關修復式培訓的教職員才瞭解該理念原則與運作模式等，更遑論學生與家長，故針對教師部分，應針對特定教職員，即與學生輔導管教有關的教職員，來對其強化校內的理念宣導，以達資源的有效運用，並透過瞭解該理念的教職員來分享其理念的獲取來源，也可考慮將此理念的教育加入師資培訓課程中，畢竟在師資培訓的教育中，大多是著重在如何教學，而非如何處理學生間的衝突與霸凌事件，惟許多教師卻是常常需要面對與處理上述的問題，故修復式正義理念的教育有其必要性。而針對學生部分，可以請社會領域的教師做相關的課程融入，也可藉由演講與利用彈性時間來宣導，與利用案例教育等方式來達成對學生的宣導。此外，針對家長部分，可透過班親會、發布文宣、請有經驗的家長來分享與藉由影片分享等方式來達到宣導之目的。

而修復式正義目前在教育界中的應用僅屬嘗試階段，在執行初期應對於各校校長與主任等應予以嘉獎之鼓勵，因為他們是學校理念政策推行的主要關鍵，且應對於執行有功之教職員予以嘉獎與工作費補助，做為工作以外時間的補償或獎勵，畢竟這些辛苦實踐的教職員們，許多都是犧牲自己的休息時間來實施修復會議；換言之，在執行初期應提供鼓勵與補償來做為誘因，俾使相關教職員們願意來嘗試推動一項新理念與模式之運作。此外，在處理校園霸凌事件上，除落實導師制以外，希望能設置專責修復促進者，其可用兼任的方式，並落實學生申訴委員會，因考量到若由該班導師來擔任所謂的修復促進者，在處理班上發生的霸凌事件，可能對於當事人會有主觀上的偏見，進而可能在促進與處理上會對當事人產生不良影響或甚至二次的傷害，故希望可以設置專責的修復促進者，由中立的第三者來主持修復會議，避免可能產生上述問題，且藉由暢通與落實學生申訴委員會，讓覺得受到偏差待遇的當事人能有一個申訴的管道，來學校能即時的掌握並予改善，期盼能強化該會議的修復成效。

本研究亦發現其實不論霸凌事件的嚴重程度都是可以嘗試進入修復會議的，惟應先藉由會前會來進行評估是否還有其他因素的影響而不適合進入該會議，並藉著會前會的溝通使當事人先有個心理準備，對於較單純的霸凌事件，也可藉此階段來將事實做一個釐清，且利用會前會階段來確定相關的會議參與者，若需家長前來學校協助要則由該班導師負責聯繫，並做相關的事先準備。此外，目前在嘗試推動的各校中，對於觸犯哪些規定的事件需進入此修復會議，並無明文之規範，畢竟修復式正義一項很重要的原則就是當事人要在自願參與的情況下來進行，惟許多當事人可能不願在受害者面前坦承自己的錯誤，覺得這對於比記過來說更痛苦，而不願參與該會議，這樣將無法使修復式正義有發揮之機會，故可以考慮把記過單上加入一些附款，如當事人在參與過修復會議後，視其改善與彌補的成效如何，再來評估是否有需要被記過或減輕懲罰，但若柔性的勸說無效，可能就必須去威嚇加害者，若你不願意進入修復式會議則必須接受原本相關的校規制裁，也會通知家長到校，受害者也可能對你採取更嚴厲的求償措施等，即類似採檢察官緩起訴的半強迫方式，此外也應明文規範若觸犯哪些規定，當事人的家長須到校配合修復會議的進行，即應改此以鼓勵與教育的方式較為妥適；換言之，應在鼓勵與半自願、半強迫之原則下，來明文規範相關參與者需配合傷害的修復。

此外，因修復式正義目前於教育界的應用尚屬嘗試階段，應等到等累積相關經驗與各方之建議後，再來訂定出修復會議進行的 SOP 標準作業流程，讓教師以後在處理上比較有個明確的依據。且召開修復會議的地點選擇上，必須是要安靜、隱密的，以避免霸凌事件的當事人在溝通與協調上受到干擾，在隱私的保障下，也較能使當事人的心防卸下，進而使其表達出內在之情緒感受。而本研究分析發現，在校園推動修復式正義理念來處理校園霸凌事件上，其資源運用的部分，包含了應申請相關的補助經費來助於校內修復式理念的推動、引進相關的人力並加以訓練，來協助修復會議的進行。如此才能使全校的教師盡可能的皆瞭解修復式正義理念，並引進具備相關理念、技巧與實際操作經驗的人力，來協助修復會議的進行，才能使該會議充分的來發揮修復的成效。最後，因修復式正義應用於處理校園霸凌事件，目前台南市屬第一個推動運作的縣市，可使其作為一個示範標竿，並讓其他各縣市來仿照目前台南推動的模式，以加速推動，且目前台北大學有成立一個橄欖枝中心，其應用修復式理念來處理相關校園霸凌事件的模式，亦可供各縣市來參考。

在實施修復會議中之改善部分，主要是針對運作型態來提出相關的改善建議，目前在校園針對衝突與霸凌事件，其召開的修復會議型態主要是借用司法上的運作模式，其實目前的被害人-加害人調解與家庭團體會議的運作型態就已足夠，就家庭團體會議型態的改善與替代方案上，應設法增加家長參與的意願，若其時間無法配合或不願意來，可藉由各種聯絡方式，俾使家長瞭解事件發生與處理程序，且可嘗試訓練所謂的同儕促進者，說不定由同儕來自行促進衝突與霸凌事件將更容易也不一定。

實施修復會議後之改善建議上，包含了後續追蹤與檢討改善兩部分。修復會議結束後，加害者於執行修復賠償計畫上可能三分鐘熱度，會有毀約或再犯之情形，必須去瞭解原因究竟為何，並針對違約部分來予以應有之懲罰；此外，本研究發在教育界缺乏如緩起訴那種強制性手段來約束加害者去履行會議的協議內容，所以應以刑事司法來作一個輔助。最後，在會議結束後幾天，可以設計問卷來徵詢會議的相關參與者，進而瞭解其參與此次修復會議的看法與建議，也讓修復促進者做一個自我檢討與反省，俾使未來運作可以改善與進步。

綜上訪談分析後，從訪談結果歸納出實施過程三階段上之改善建議，其主要訪談概念、次要概念及訪談內容的連接關係，詳如下表 4-3-1 所示。

表 4-3-1 實施過程三階段上改善建議之訪談概念歸納表

訪談內容要旨	次概念	主概念	核心類別
應增加培訓機會、相關單位應定期推動相關修復式正義的培訓與編列預算	增加培訓管道、參與機會、編列預算	培訓	實施修復會議前置準備之改善建議
講師應融合司法、教育界與社工師、具諮輔背景等，且教育界講師人才少要設法培養，並應多找教育界來分享實務經驗較妥適	培養教育界講師並分享其實踐經驗		
培訓時間非常短，時間上應再增加	增加培訓時間		
課程應強化促進者自我情緒控制、口語表達、歸納綜合與促進當事人尊重、凝聽、同理、承擔責任等能力，並增加實習課程	改善培訓課程使促進者具備修復技巧		
教師部分，應針對特定教職員強化校內的理念宣導、分享理念獲取來源、加入師資培訓	擴大理念宣導	推動運作	
學生部分，請社會領域老師做課程融入、藉由演講與彈性時間、利用案例教育等方式			
家長部分，透過班親會、發布文宣、請有經驗的家長來分享與藉由影片分享等方式			
校長與主任應予以嘉獎等鼓勵，因為他們是學校理念政策推行的主要關鍵			
初期應對於執行有功之教職員予以嘉獎與工作費補助，做為工作以外時間的補償或獎勵			
除落實導師制以外，希望設置專責修復促進者，可用兼任的方式並落實學生申訴委員會			
不論霸凌事件的嚴重程度都可進入修復會議，但應先藉由會前會對相關事項進行評估			
以降低懲罰吸引當事人進入修復會議、明文規範若觸犯哪些校規，家長就須到校來協調			
等累積相當的經驗與意見後再來制定 SOP 較妥適，在執行上才能有明確之依據			
非常需要安靜的環境，避免被其他人打擾，在滿足這些條件後才能使當事人卸下心防			
申請相關補助經費、引進相關人力並訓練			
以台南市作為其他各縣市仿照之模式，並參考台北大學橄欖枝中心的運作			

訪談內容要旨	次概念	主概念	核心類別
我們主要是借用司法上的運作模式，其實目前的被害人-加害人調解與家庭團體會議的運作型態就夠用了	借用司法上之運作型態即已足夠	運作型態	實施修復會議中之改善建議
增加家長參與的意願 若時間無法配合或不願意來，可藉由各種聯絡方式，俾使家長瞭解事件發生與處理程序	家庭團體會議的改善與替代方案		
訓練自己的同儕促進者，這其實也是可以嘗試可行的，說不定由同儕來自行促進更容易也不一定	可嘗試由同儕來進行修復促進		
加害者可能會有毀約與再犯之情形，必須去瞭解原因究竟為何，並針對違約部分來予以應有之懲罰	若對於賠償計畫毀約，則予以應有之懲罰	後續追蹤	實施修復會議後之改善建議
在教育界缺乏如緩起訴那種強制性手段來約束加害者去履行會議的協議內容，所以要以刑事司法來輔助	以刑事司法為輔助，補足教育界缺乏強制之約束		
在會議結束後幾天，可以設計問卷來徵詢會議的相關參與者，進而瞭解其參與此次修復會議的看法與建議，俾使未來運作可以改善與進步	藉由問卷徵詢意見	檢討改善	

#### 第四節 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價

台南市是全國第一個在教育界推動修復式正義理念的縣市，本節主要即是探討台南市的示範與試辦學校中，應用修復式理念比起在傳統處理校園霸凌事件上的評價為何，包含帶來哪些優點、缺點之成效，及教師們未來是否願意持續以此理念來處理學生間的霸凌事件等，乃為研究者本節欲探討之處，茲分述如下：

##### 一、改以修復式正義理念處理校園霸凌事件所帶來之成效

###### (一)優點

###### 1. 尊重當事人並使其具有自主與選擇性，而非傳統消極的等待與接受教師的仲裁

研究參與者 A 指出，改以修復式正義理念來處理校園霸凌事件，可以使當事

人具有自己作主、自己選擇的能力，而非如傳統處理上，當事人僅是消極的等待與接受教師處理模式，如此一來可以激發學生們的思辨能力，且對於其自我發展道德是很重要的；而研究參與者 B 則指出以修復式理念來處理霸凌事件，是對人性有個基本的尊重。

*\*從學生的角度來看，在校園推行修復式正義來處理霸凌跟衝突事件…使其具有自己作主的能力、自己有選擇的能力，這對於他們的自我發展道德是很重要的。(A056-1)*

*\*我覺得以修復式理念來處理是一個非常重視人性，是對人性有個基本尊重…(B005-2)*

## 2. 對當事人具教育之功能

本研究分析發現修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，其對於加、被害者，甚至擔任修復促進者的教師而言，乃是具有教育之功能。研究參與者 A 指出，藉由修復式正義理念在校園霸凌事件中的應用，可以使事件的當事人雙方有思辨的機會，且可以教育他們與培育孩子們的自主性，讓當事人能自行去激發出很多創意的修復與補償方法，而這些補償方法往往很多都是老師所想不到的；研究參與者 B 則指出，學生在此過程中也能夠學習尊重、關懷與體恤別人的感受並進而成長，符合我們教育的目標，即培育一個全人的教育。

此外，此理念除了具有教育學生之功能外，也具有教育老師之功能，研究參與者 A 指出，此理念對其生活態度跟對小孩的看法有非常大之影響差異，且在實施此理念時，老師本身必須做很大的改變，在霸凌事件發生的當下老師必須要很冷靜的處理，而非一味的指責加害者的不是，也教育了老師們在處理霸凌事件的態度上必須有所改變。

*\*…我覺得此理念對我的生活態度跟對小孩的看法有非常大之影響差異。(A005-1)*

*\*所以在接觸此理念後，我認為我必須有所改變，因為當小孩發生衝突時，他會給班上、老師及家人等會帶來很多的麻煩，且破壞班上秩序，所以老師在一開始處理時會非常生氣。而在實施此理念時，老師本身必須做很大的改變，在事情發生的當下老師必須要很冷靜的處理…(A005-3)*

*\*而修復式正義在學校最重要的是他的教育功能，能培育孩子們的自主性，讓當事人雙方能自行去協調與討論如何來修復或賠償，甚至可以激發出很多創意的補償方法，這些補償方法往往很多都是老師所想不到的…(A005-6)*

*\*…我們教育的目標也是在培育一個全人的教育，那這套修復式正義可以培養學生能夠去關懷、尊重、瞭解，然後能夠去體恤他人感受，跟我們的教育目標其實是符合的…(B043-3)*

## 3. 使當事人雙方地位平等，且皆有機會來抒發與宣洩情緒，達成心靈的交流與成長

傳統校園霸凌事件的處理上，主要是由教師來擔任事件的仲裁者，而當事人雙方僅能接受其處理模式，而無抒發情緒之機會，且受害者多是被嚴厲斥責的一



方，但改以修復式正義理念來處理，研究參與者 A 與 B 指出可以使當事人雙方皆有機會來抒發與宣洩情緒，而研究參與者 C 則是指出在修復式正義裡，加害者與受害者雙方的地位是平等的並無誰強誰弱之問題。

研究參與者 A 指出在修復會議中，可以使當事人雙方都能有機會來陳述，顧慮到當事人的心情，進而使他們的心情獲得抒發與宣洩；研究參與者 B 認為以修復式理念來處理是一個非常重視人性，是對事件中各方當事人人性上，諸如陳述與心情抒發等需求，有個基本的尊重。

*\*而修復式正義他有別以往的處理方式，是讓當事人雙方都能有機會來陳述，也顧慮到當事人的心情…且讓他們的心情獲得抒發與宣洩。(A005-4)*

*\*促進當事人表達與被傾聽的機會，使其可以藉此抒發情緒。(A056-3)*

*\*在修復式程序過程中，當事人雙方都會有很深刻的心靈交流並達到成長。(A056-5)*

*\*我覺得以修復式理念來處理是一個非常重視人性，是對人性有個基本尊重…(B005-2)*

*\*…因為在修復式正義裡他沒有誰強誰弱的問題，像我之前用此理念處理師生問題，我就讓他們很清楚感受到，並非老師就一定是對的…(C043-2)*

#### **4. 較能滿足受害者真正之需求，且有助於其走出霸凌下的恐懼與憤怒**

研究參與者皆指出，改以修復式正義理念來處理校園霸凌事件，很重要的一點就是它能賦權給受害者，當其受到傷害時也是可以來發言，並說出真正的補償需求為何。

研究參與者 A 指出傳統霸凌事件的處理上，老師通常是命加害者道歉或予以其他的懲罰方式，但每個孩子的需求及選擇都是不一樣的，所以並無法滿足被者真正之需求，但藉由修復式理念的應用，可以讓當事人他們自行去協調與激發出更多的修復與補償之選擇，較能滿足當事人他們真正的需求；此外，研究參與者 C 指出以修復式理念來處理，除了較能滿足受害者真正需求以外，也使受害者較能走出霸凌下的恐懼與憤怒。

*\*…甚至可以激發出很多創意的補償方法，這些補償方法往往很多都是老師所想不到的，因為老師通常都是以罰寫或道歉等來處理，但每個孩子的需求及選擇都是不一樣的，所以以此理念來處理往往能激發出更多的選擇，也較能滿足當事人真正的需求。(A005-6)*

*\*然後很重要的一點就是能賦權給當事人，當受到傷害時他可以有機會來發言，並說出我真正的補償需求為何。(A056-2)*

*\*修復式正義有別於以往校園霸凌或衝突的處理，他強化關注了受害者與盡可能的來滿足其內心真正的需求。(A056-4)*

*\*其實很多衝突，包含金錢或傷害那些，都是心理衝突所造成，像有些人就會為了一塊錢去打官司其實就是為了爭一口氣，所以其實藉由修復式程序來達到心理上的轉變才有可能真正解決問題，否則像是金錢那些外在物質上賠償並不能真正解決問題與達到所謂修復。(A056-6)*

*\*比起以往的處理方式，他強調關注的焦點為被害人的需求…(B038-1)*

*\*那以修復式理念來處理…較能滿足被害者真正需求，那也使被害者他們較能走出那個恐懼與憤怒…(C037-2)*

## **5. 處理過程較平和且重視釐清事實之真相**

研究參與者皆指出，改以修復式理念應用於校園霸凌的處理過程較平和，研究參與者 B 與 C 則指出其較為重視事實真相的釐清。研究參與者 B 指出改以修復式正義理念來處理，並非在事件發生當下就馬上與以加害者斥責，而是著重在釐清事實發生之真相與原因，並讓當事人各方皆能瞭解；研究參與者 C 認為以此理念來處理比較平和以外，也比較能真正處理到事件的本質，真正達成雙方關係與情感的修復，避免未來彼此間霸凌事件的再發生。

*\*所以在接觸此理念後，我認為我必須有所改變…在事情發生的當下老師必須要很冷靜的處理…(A005-3)*

*\*…但改以修復式理念來處理我們不是馬上就予以加害者斥責，而是先釐清事情發生的過程，然後再來瞭解發生的原因為何，並讓當事人都能瞭解，那老師的作用就是要去促進雙方或是三方的瞭解。(B005-1)*

*\*以此理念來處理比較平和，也比較能真正處理到事件的本質，才能真正達成雙方關係與情感的修復，避免未來彼此間霸凌事件的再發生。(C037-3)*

## **6. 使加害者真誠悔悟與負責且可避免其對學校心懷怨恨，而其改善效果因人而異，多為漸進式的**

所有的研究參與者皆指出其實加害者在參與修復會議後的成效是因人而異的，若把時間拉長會發現，修復成效是漸進式的使加害者逐漸改善；此外，研究參與者皆指出，在修復式理念較為平和的處理過程下，少了處理教師對加害者的直接斥責，在修復促進者的引導與修復下，多了被害者的難過情緒來感動加害者，可使加害者較能負起責任、坦承面對自己的錯誤與真誠悔悟。研究參與者 C 進而指出，改以修復式正義理念來處理比起以往的後遺症較少，且霸凌的加害者並不會因教師的處理而對學校心懷怨恨，因為他沒有了委屈並瞭解是自己犯了錯，也願意承擔責任來盡力修復所造成的損壞關係。

*\*…加害者可能在幾天內又再犯，而可能感覺修復式正義沒有效，但若把時間拉長到一個月、一學期或是一年，你會發現修復式正義的成效其實是漸進式，是慢慢的改變。(A054-1)*

*\*因為每個孩子的互動模式和態度都不一樣，所以成效的快慢也是因人而異，有些孩子可能在一次、二次後就能立即改變，但有些孩子則是可能較需要長時間來協助與追蹤輔導，但最後也都能有很棒效果，會讓人感覺很不可思議。(A054-2)*

*\*你可以想像一個受害的學生，在經過修復程序後，他向加害者道歉和說謝謝嗎？這是影響我很大的經驗。(A060-2)*

*\*有部分也是有再犯情形，但至少比起以前的狀況有比較緩和與減輕。(B036-1)*

\*並非參與過修復程序的當事人都能得到立即的改善效果，是因人而異的，大部分的學生會收斂…(B036-2)

\*比起以往的處理方式，他強調關注的焦點為…加害人修復所造成傷害的責任。(B038-1)

\*我覺得改以修復式正義理念來處理比起以往的后遺症較少，霸凌的當事人不會因老師的處理而對學校心懷怨恨，處理的過程也較平和…(C005-2)

\*這要去看當事人雙方他們的人格特質與他們個人的行為，所以成效是因人而異。(C035-1)

\*…修復式正義並無法一次就處理掉一個人一輩子積習很久的壞習慣，他沒那麼厲害，所以都是循序漸進慢慢來改善，我們都是處理這次事件造成的影響與傷害，有時的附加價值就是可以讓他去自我反省，所以並非是什麼特效藥。(C035-3)

\*那以修復式理念來處理他可以使當事人雙方破損的關係得到修復，使加害者比較能真誠的面對自己的錯誤…(C037-2)

#### **7. 重視損壞關係的修復，使當事人各方於事件處理完成後能持續保持互動**

研究參與者 B 與 C 指出，修復式正義理念應用於處理校園霸凌事件，較以往注重在當事人間損壞關係與未來關係的修復。研究參與者 C 指出傳統的懲罰措施，較容易去加深當事人間之敵意，而改以修復式理念來處理，較能達到化敵為友，使雙方當事人還能持續的保持互動，比較能真正處理到事件的本質，也才能真正達成雙方關係與情感的修復，進而避免未來彼此間霸凌事件的再發生。

\*注重未來關係的修復，可以使當事人心情的恢復較平靜。(B038-3)

\*…那在處理過程結束後，雙方當事人還能夠持續保持互動，比較可以達到化敵為友，以前的那種懲罰措施，反而是比較容易去加深雙方的敵意。(C005-2)

\*以此理念來處理比較平和，也比較能真正處理到事件的本質，才能真正達成雙方關係與情感的修復，避免未來彼此間霸凌事件的再發生。(C037-3)

#### **8. 達成加害者、受害者與學校三方皆贏**

研究參與者 B 與 C 指出改以修復事理念來處理校園霸凌事件，可以讓當事人覺得同學、教師與學校是友善的，也感覺學校比較民主；此外，讓霸凌事件的加害者能有一個懺悔向善與重新復歸於學校的機會，讓受害者能得到其真正需要的補償，也讓加、受害者與學校三方的破損關係能修復，達到三方皆贏的結果。研究參與者 C 指出傳統的處理方式是建立在要捍衛學校的權威而來處罰加害者，處罰只是因為你違反校規而不是因為你傷害受害者，反而會使加害者自己覺得是被學校處罰的受害者，所以也容易導致後續師生衝突等問題。

\*可以讓學生可以覺得說學生是友善的，老師是友善的，學校是友善的。(B038-2)

\*可以讓學生感覺同學、老師比較友善，也感覺學校比較民主。(B043-1)

\*…以修復式理念去處理的話，它所帶來的傷害會比較小，以前的霸凌事件

處理方式是加害者你傷害了別人，所以你要被我處罰，但你並不會因我的處罰而瞭解你造成了什麼傷害，而加害者也不會因此和受害者修復關係變成好朋友，你也不會因此而認同學校因為他會覺得我是被學校處罰的受害者，所以我覺得以往的處理方式可以說是三者皆輸，對受害者、加害者、對學校都是輸了，只是建立在要捍衛學校的權威而來處罰加害者，處罰只是因為你違反校規而不是因為你傷害受害者，所以也容易導致後續師生衝突等問題。  
(C037-1)

## (二) 缺點

### 1. 滿足不了應報式處罰的舊思維者，而使其有所防備

研究參與者A與C指出傳統應報式處罰的舊思維者對修復式正義在校園的應用有所防備，且認為以此理念的應用是無法發揮嚇阻之效果，包含了受害者、教師與家長等，他們認為學校就是應該給予加害者記過或是其他嚴厲的處罰，而不是去尊重他們；此外，研究參與者C進而指出，在修復式正義裡並沒有誰強誰弱的問題，若以此理念來處理師生間的問題，就會發現教師其實不一定是對的，這會讓傳統應報式理念的教師很防備，因為感受到其地位會被降低。

\*曾有受害者提出為何老師你要去尊重一個傷害我的同學，他明明是做錯事的人…(A059-2)

\*你滿足不了舊思維那些人的需求，包含了師長與家長等，他們可能認為學校就是應該給加害者記過或是其他嚴厲處罰，因為他們要的是一個應報式的處罰，認為修復式正義對加害者無法發揮嚇阻效果。(C038-1)

\*就學校而言，我們學校倒是還好，但是有些學校對推行這個是很防備的，因為在修復式正義裡他沒有誰強誰弱的問題，像我之前用此理念處理師生問題，我就讓他們很清楚感受到，並非老師就一定是對的，那這樣會讓傳統應報式理念的老師很防備，覺得地位會被降低。(C043-2)

### 2. 較耗費時間

研究參與者皆認為改以修復式理念來處理校園霸凌事件，相較於以往讓老師來仲裁的方式，是較耗費時間的，但研究參與者仍皆指出改以修復式理念來處理其帶來的利益更大，是值得的來推動應用的。

\*以前的處理方法較快速，而改以修復式理念來處理則是較耗時，且有時是可能要分成數階段來處理，可能今天先講五或十分鐘，剩下的明天再花時間來處理等，但我覺得修復式理念所帶來的利益是很大的。(A005-5)

\*沒錯，以修復式理念來處理是很耗時的，若以以往的處理方式讓老師來仲裁是很快的，所以時間也是影響意願的一個問題。(A010-1)

\*其實以修復式理念處理校園霸凌事件較耗費時間，不過都是值得的。  
(B039-1)

\*召開修復式會議來處理霸凌事件比起以往，是很耗時間的。(C038-3)

\*雖然也是有他的缺點，但不管怎樣，他的缺點還是比不過他優點所帶來的改善效益…總之，我的看法就是做比不做好。(C038-7)

### 3. 在賠償上可能因當事人家境狀況不同而有差別待遇影響

研究參與者 A 指出曾經處理過加害者因家境較不佳，但受害者其提出的物質上賠償是加害者所無法付出的，也一直談不攏，而可能也會產生如修復式正義應用於刑事司法制度中，因當事人的資源背景不同而產生差別待遇之影響，擁有較多資源的加害者可以立即的達成所謂賠償上的共識，也較易以金錢等物質上的補償來獲得被害者的原諒。

惟研究參與者 B 與 C 則指出不同的發現，認為此修復式理念應用在校園的差別待遇現象並不明顯，研究參與者 B 指出最主要還是加害者是否有誠心的悔過，即使在賠償金額上有差一些，但他若有誠意，就能感動受害者仍會選擇原諒他；研究參與者 C 指出學校裡很少看到有那種把錢當石頭砸的人，且像肢體霸凌、言語霸凌的受害者，他不會去要什麼賠償，孩子跟大人不一樣，在刑事司法體系中，有些大人就會趁機獅子大開口來藉故勒索，小孩子通常會請加害者不要再這麼做就好了。

*\*在補償上我曾有遇過加害者因家境較不佳者，對於受害者提出的物質上補償，很難去實現…(A057-1)*

*\*我曾經就處理過受害者提出的賠償是加害者無法付出的，也一直談不攏，我也很苦惱…(A057-2)*

*\*我認為這情形還好，最主要還是加害者他是否有誠心的悔過，所以誠意和態度其實才是最重要的，即使在賠償金額上有差一些，但他若有誠意，就能感動受害者仍會選擇原諒他。(B040)*

*\*通常若在該修復式會議中，你能去引導加害者讓他感受所造成的傷害與被害者的情緒，那像肢體霸凌、言語霸凌的受害者，他不會去要什麼賠償，孩子跟大人不一樣，有些大人就會趁機獅子大開口來藉故勒索，小孩子通常會請加害者不要再這麼做就好了。(C034-1)*

*\*那我知道其實修復式正義運用在司法界可能對個人家境經濟能力的不同而有所謂的差別待遇，但此理念運用在校園這現象並不明顯，學校裡很少看到有那種把錢當石頭砸的人，我在處理上很少有當事人雙方家境背景差很多的。(C038-2)*

### 4. 可能對受害者造成二次傷害

本研究發現修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，若該修復促進者的能力不足，在修復會議進行的過程中若不能妥適的去引導與促進當事人，或加害者若非真誠悔悟而是偽裝的道歉，將可能對受害者造成二次傷害，而失去改以修復式理念來處理相關校園霸凌事件的目的。

#### (1) 修復促進者能力不足反而會產生副作用

研究參與者 C 指出擔任修復會議的主持人或促進者，若其能力不足或缺，而無法去降低當事人的防備心，使其把心裡的話全部講出來，就沒有辦法去深入的看清事實真相，進而失去當初邀請當事人來參與修復會議的美意，反而使其在會議結束後產生不好的副作用與二次傷害，研究參與者 C 進而指出小型的修復會

議還好，但若是較嚴重或複雜事件的會議就可能比較明顯。

*\*有些時候主持人或促進者沒有辦法去看清事實真相，或是無法真正讓當事人都把心裡話全部講出來，所以也不是每次召開都能很成功，像我也有過處理失敗的例子，被害者在會議中感覺都很滿意了，但其實他還是覺得委屈，隔天他還是請他哥帶人來幫忙處理…(C038-4)*

*\*那修復會議的主持人或促進者的能力不足或缺，也可能使當事人在參與會議結束後產生不好的副作用，小型會議還好，但若是較嚴重或複雜事件的會議就可能比較明顯。像我之前處理過言語霸凌的事件，那加害者有兩個，受害者好像十幾個，本以為只是單純的言語霸凌事件，但在會議中受害者越講越多相關的霸凌事件，加害者也指出是因為他們以前先怎樣對我等等，本來只是一個事件卻演變出一堆事件，若能力不足的促進者就可能無法妥善處理好，那可能對當事人會造成負面效果。(C038-5)*

## **(2) 加害者若非真誠悔悟而是偽裝的道歉，反而會造成被害者的再次傷害或引起憤怒**

研究參與者 B 指出若加害者不是出於真誠悔悟表示的歉意，而是為了減輕懲罰來參與修復會議，而造假或偽裝同意的修復、賠償方案，反而會造成被害者的再次傷害或引起其憤怒，而失去該修復會議旨在促進與修復當事人損壞關係的本質。

*\*加害人若不是出於真誠悔悟表示的歉意，若是造假或偽裝反而會造成被害人的再次傷害或引起憤怒，失去修復式正義意在促進當事人關係修復的本質。(B039-2)*

## **二、有實踐經驗之教職員未來願意持續推動**

本研究分析發現，有實踐經驗的研究參與者，皆指出未來非常願意持續的以修復式正義理念，來處理相關的校園霸凌事件。研究參與者 A 指出修復式正義的理念對其生活態度與對孩子的看法有非常大之影響；研究參與者 B 指出修復式正義與學校的教育目標是符合的，即培養學生能夠去關懷、尊重、瞭解，然後能夠去體恤他人之感受；研究參與者 C 指出雖然改以修復式理念來處理校園霸凌事件也是有其缺點，但這些缺點仍是比不過它優點所帶來的改善效益，所以認為做比不做好。

*\*我個人對此理念非常支持，因為我覺得此理念對我的生活態度跟對小孩的看法有非常大之影響差異。(A005-1)*

*\*我非常願意持續以修復式理念來處理相關校園霸凌事件。(A060-5)*

*\*我未來願意持續以此理念來處理相關的霸凌事件。因為教育是一個使人成才的工作，我們教育的目標也是在培育一個全人的教育，那這套修復式正義可以培養學生能夠去關懷、尊重、瞭解，然後能夠去體恤他人感受，跟我們的教育目標其實是符合的，所以我也非常樂意繼續推動。(B043-3)*

*\*雖然也是有他的缺點，但不管怎樣，他的缺點還是比不過他優點所帶來的改善效益，畢竟這些缺點很多在傳統的應報式懲罰模式上就存在的，總之，我的看法就是做比不做好。(C038-7)*

*\*我未來也會繼續以此理念來處理學生的問題，不然我也不會想再回來接生教工作。(C042-2)*

### 三、小結

本節是針對修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價，本研究發現其包含了成效與未來願意持續推動兩大部分。在成效上，改以修復式理念處理校園霸凌事件帶來了諸多優點，如可使當事人具有自己作主、選擇的能力，而非如傳統處理上，當事人僅是消極的等待與接受教師處理模式，亦是對人性有個基本尊重，且可培養學生能去體恤他人感受，進而也能激發出很多創意的補償方法，甚至對於修復促進者本身的生活態度跟對小孩看法亦有很大之影響。此外，藉由修復會議中並無誰強誰弱的問題，而促進了當事人表達與被傾聽的機會，使其可以藉此抒發情緒，也強化關注了受害者與滿足其內心真正之需求。以修復式正義理念來處理其過程較為平和，因事情發生當下老師須要很冷靜的處理，不能夾帶情緒且非馬上予以加害者斥責，並重視釐清事實之真相。

改以修復式理念來處理相關的校園霸凌事件，其成效其實是漸進式、是因人而異的，相較以往的處理模式其後遺症較少，且霸凌的當事人不會因老師的處理而對學校心懷怨恨，因為他沒有了委屈並瞭解是自己犯了錯，進而使加害者較能坦誠面對自己的錯誤，也願意承擔責任來盡力修復所造成的損壞關係。此外，在修復會議結束之後，當事人後續還能保持互動，乃真正達成損壞關係與情感的修復，進而避免當事人間未來霸凌關係的再次發生，也讓學生覺得說同學、老師、學校是友善的。換言之，改以修復式理念來處理校園霸凌事件，帶來了尊重當事人並使其具有自主與選擇性；對修復促進者與當事人具教育之功能；使當事人地位平等且皆能抒發情緒；滿足受害者需求；處理過程較平和且重視釐清事實真相；使加害者真誠悔悟與漸進改善；修復損壞關係與達成三方皆贏等八項優點。

在缺點部分，受害者可能會質疑為何老師要去尊重傷害我的人，而有些教師與家長會認為就是應給加害者記過或其他嚴厲處罰，且因修復式正義下並無誰強誰弱的問題，會讓傳統應報理念的老師覺得地位被降低。此外，改以修復式理念來處理相關的霸凌事件其實是很耗時的，較複雜的事件有時可能是要分成數階段來處理，且實務上曾有遇過加害者因家境較不佳者，對於受害者提出的物質上補償很難去實現，亦讓修復促進者很頭痛，甚至若修復促進者的能力不足、加害者若是偽裝的歉意反而會造成受害者的再次傷害。換言之，改以修復式理念來處理校園霸凌事件，亦可能產生滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備；較耗費時間；賠償上之差別待遇；對受害者造成二次傷害等四項缺點。

最後，有實踐經驗之教職員未來皆願意持續以修復式理念來處理校園霸凌事件，因為渠等認為藉由該理念的處理過程，可培養學生能夠去尊重與體恤他人感受等，跟我們的教育目標其實是符合的，進而指出縱使改以修復式理念來處理校園霸凌事件，亦可能產生一些缺點，惟這些缺點仍是比不過優點所帶來的改善效益，總之就是做比不做好，故所有的研究參與者皆指出未來願意持續來推動運作。

綜上訪談分析後，從訪談結果歸納出修復式正義應用於處理校園霸凌事件之



評價，其主要訪談概念、次要概念及訪談內容的連接關係，詳如下表 4-4-1 所示。

表 4-4-1 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價訪談概念歸納表

訪談內容要旨	次概念	主概念	核心類別	
使其具有自己作主的能力、是對人性有個基本尊重	尊重當事人並使其具有自主與選擇性	優點	修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價	
對我生活態度跟對小孩看法有很大之影響	對修復促進者與當事人具教育之功能			
培養學生能去體恤他人感受，甚至激發出很多創意的補償方法				
促進當事人表達與被傾聽的機會，使其可以藉此抒發情緒、沒有誰強誰弱的問題	使當事人地位平等且皆能抒發情緒			
強化關注受害者與滿足其內心真正需求	滿足受害者需求			
事情發生當下老師須要很冷靜的處理、非馬上予以加害者斥責，先釐清事情發生過再瞭解其原因、以此理念來處理較平和	處理過程較平和且重視釐清事實真相			
其成效其實是漸進式、是因人而異的、使加害者較能真誠的面對自己的錯誤	使加害者真誠悔悟與漸進改善			成效
比起以往的後遺症較少，霸凌的當事人不會因老師的處理而對學校心懷怨恨				
當事人後續還能保持互動、真正達成損壞關係與情感的修復，避免未來霸凌再發生	修復損壞關係			
讓學生覺得說同學、老師、學校是友善的	達成三方皆贏			
受害者提出為何老師要去尊重傷害我的人認為就是應給加害者記過或其他嚴厲處罰	滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備	缺點		
沒有誰強誰弱的問題，會讓傳統應報理念的老師覺得地位被降低				
有時是可能要分成數階段來處理	較耗費時間			
以修復式理念來處理是很耗時的				
曾有遇過加害者因家境較不佳者，對於受害者提出的物質上補償，很難去實現	賠償上之差別待遇			
修復促進者的能力不足、加害者若是偽裝的歉意反而會造成受害者的再次傷害	可能對受害者造成二次傷害			
可培養學生能夠去體恤他人感受，跟我們的教育目標其實是符合的	與教育目標相同	未來願意持續推動		
缺點比不過優點所帶來的改善效益，總之就是做比不做好	優點勝於缺點			

## 第五章 結論與建議

本研究係以修復式正義應用於處理校園霸凌事件的實施過程與評價為主要研究標的，參酌修復式正義相關的內涵、實踐原則與實務型態等，來進行理論觀點之探討，並蒐集分析修復式正義應用於處理校園衝突與霸凌事件的相關研究，進而設計出質性研究的訪談綱要，且在台南市嘗試推動的學校中，以較具實務操作經驗者為訪談對象，並進而深入訪問，以期歸納我國教育界嘗試應用修復式正義於處理校園霸凌事件實施過程的前、中、後三階段，各是如何來推動運作、實施上遭遇哪些困境、改善建議與改以修復理念處理霸凌事件之評價為何，最終探究如何將實施過程的三階段來作一個改善。本章第一節以質性訪談所得之資料，歸納出研究發現與分析模式，藉以針對修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，建構出實施過程三階段之應用與遭遇困境的示意圖，第二節將論及研究發現與修復式正義理論與所蒐集之國內外文獻，來進行研究討論與對話，第三節根據研究發現與結論提出具體建議及防制對策，以作為未來後續研究及政府相關部門之參考。

### 第一節 研究發現

本節是從研究受訪個案之訪談相關資料，並針對本研究之主題，即實施過程與評價，經研究者歸納分析與重新整理後，將研究之發現歸納出下列結論：

#### 一、實施過程

##### (一) 實施修復會議之前置運作

##### 1. 實務應用

在實施修復會議前置運作之應用上，教職員應參與修復式正義相關的培訓，並確認與掌握推動運作上之原則與應用，俾利於後續若有校園霸凌事件發生，教職員能夠來針對當事人召開修復式會議。

##### (1) 在培訓部分，挑選適合的參與者並藉由相關之培訓管道，來學習修復式正義的內涵與運作型態

本研究發現因培訓課程有其名額限制，故各校僅有少數的教職員有參與過培訓之經驗，而各校在挑選適合的培訓參與者上有其不同原則，主要是考量時間上能配合的教師、校內負責推廣者或班級發生霸凌較多的教職員來參與該培訓課程，俾使達到培訓資源的有效運用。此外，目前主要的培訓參與管道是透過政府有關單位所舉辦的修復式正義培訓課程，其課程內容主要是教育修復式正義相關的內涵、運作型態與司法實務運作上的例子探討及提供角色扮演之練習機會等，

也藉由參與修復式正義相關的培訓課程，使教職員們未來在處理校園霸凌事件上，能順利的來召開修復會議，並達成修復破損關係之目標。

**(2) 在推動運作部分，須掌握與確認幾項應用之原則，包含：獲得校方支持、處理類型廣泛、選擇修復促進者、採相對自願參加且無條件限制、會前會的運用、時間與地點考量、資源運用、理念宣導、修復會議進行之原則**

本研究發現在推動運作上，則是要先能獲得支持，其包含了校方與教職員的支持，其中以校長的支持與否最為重要，因為其屬於學校的領導，亦是學校政策推動的方向，才能使全校參與運作，而非僅只是少數幾名教職員各自推動。而應用修復式理念處理的類型廣泛，並不僅限於學生之間的衝突或霸凌事件，關於職員間、教師與學生間的衝突與霸凌亦適用之。在修復促進者的選擇上，目前試行的各校並無所謂專責或固定的修復促進者，其擔任者可以是霸凌事件發生的該班導師或該堂課之教師，也可向學務處來通報處理，且其處理跨班級的事務，亦可向輔導室來尋求援助，惟因各校僅有幾名教職員參與過相關的培訓課程，故這些以修復式理念來處理霸凌事件者，可能是因為藉校內的理念自行推廣來得知如何召開修復會議，惟未必皆有參與過培訓或相關之訓練。此外，如同前述，因為培訓課程有其名額限制，故並非各校的每位教職員皆有機會來參與培訓以獲取修復式正義的相關理念與運作技巧等，所以如何將修復式正義的理念宣導給其他未參與過培訓的教職員亦是相當重要，其可藉由透過校內自行舉辦研習、老師會報、校務會議與成立工作坊等方式來宣導。除了教職員以外，本研究也發現研究參與者服務的學校中，亦有針對學生部分來宣導理念，其乃係利用公民課、綜合課與藉由案例教育等方式，也有針對家長部分來宣導理念，其乃是藉由親職座談、親職教育日等機會，來和家長進行宣導；換言之，針對校內教職員、學生與家長來進行理念上之宣導，未來若召開修復會議，也可使其較順利的進入狀況並感受修復之成效。

而目前各校的校規中並無明文規定哪些事件需進入修復程序，但基本上皆可進入這樣的修復會議；此外，當事人自願參與修復會議並非是絕對的原則，協助處理的修復促進者有時並不會先去徵詢其意願，甚至有時乃係採半強迫半利誘之方式，其目的是至少使當事人願意嘗試來進入修復會議，也才使該修復會議有發揮之機會，就當事人而言，因為受到參與該修復會議可能獲得減輕懲處、可以不必約談家長到校等誘因影響下，而傾向願意嘗試進入修復程序，故可以說是採相對自願的前提下來參與該會議。且藉由會前會階段，讓當事人先有個心理準備，使其瞭解修復促進者欲為此次的霸凌事件，來召開修復會議，而若屬於單純的霸凌事件也可藉此階段先來建構出事情真相，也可藉此階段來確認相關的陪同參與者，與評估當事人是否適合進入該修復會議。

召開修復會議的時間考量上，則是視該事件嚴重程度來決定要在當下或是找妥適時間來召開，且應盡量用在校時間，並避免影響學生課業的時段，且若採家庭團體會議的運作型態，則應配合家長時間；在地點的考量上，則是選擇離上課教室較近的地點，以便能節省有限的下課時間來進行修復會議，並應考量選擇安

靜、不被打擾之環境，俾能保障會議參與者的隱私，進而降低當事人的防衛心理。資源運用部分，在經費上，包含地檢署提供之資金，與運用家長會、人權教育試辦學校或其他相關專案經費；在人力上，除了教師之外，必要時可能找學務處人員與主任來協助；在物力上，需確保在安靜不被打擾的環境下，與運用可供錄影之會議室。此外，修復會議應用於處理校園霸凌事件上，需要掌握下述原則，如修復促進者的處理態度須客觀中立；重視當事人參與意願；平等的表達機會、說實話、建構真相與原因；引導當事人彼此情緒的抒發，並在面對面之下使被害者的難過來感動加害者；引導協調出受害者真正需要的修復方式，但應注意談話技巧的應用；重視當事人肢體接觸的道歉方式等各原則，才能使該修復會議如期發揮成效，順利修復因霸凌下之損壞關係。

## 2. 遭遇困境

在實施修復會議前置運作上，其主要遭遇之困境在培訓與推動運作上，進一步分述如下：

### (1) 培訓上所遭遇之困境，包含：培訓管道少、培訓時間短、參與名額有限、講師大多為司法界的學者、培訓內容停留在理念宣導而非技巧的訓練

目前政府有關單位每年所舉辦的關於修復式正義培訓管道非常少，且還有參與名額的限制，所以對於所有教職員的理念推廣與修復能力之訓練上，將是一個很大的限制。此外，培訓的課程僅有短短幾天，要在這有限時間下迅速吸收修復式正義相關的理念、運作型態與如何應用於處理校園霸凌上等，這對一個完全不懂修復式理念的教職員而言其實是非常困難的，且講師大多為司法界的學者，僅有少數幾名是教育界自己的講師，但畢竟司法界和教育界之間的實務運作上是有很大的不同，故對於修復會議在刑事司法界的運作、經驗分享等，要如何將其轉化應用在校園中來修復相關的霸凌事件，對於參與培訓的教職員而言也是一項困難。

培訓的課程內容，目前仍是著重在修復式理念與價值的培養，並非針對相關的修復能力與技巧等培訓，可見其實目前之推動尚屬理念宣導階段，但這些前來參加培訓課程的教職員，其未來在各該校皆是擔任修復促進者之角色，其參與此培訓除了理念的養成外，亦應對於相關的修復能力來進行深造，惟在課程中並無針對促進者相關修復能力與會議中引導技巧的教育。

### (2) 推動運作上所遭遇之困境，包含：理念宣導困境、缺乏嘗試的誘因、缺乏明文規範修復傷害、導師擔任促進者可能有主觀偏見、無 SOP 標準作業流程、時間與地點之困境、人力資源缺乏

本研究發現各校在理念宣導上有其困難，如針對教師部分，因師培課程中無教育修復式理念，所以老師對此理念的瞭解可說是相當缺乏，研究參與者 C 進而指出在修復式正義下並無誰強誰弱的問題，甚至將使傳統應報理念的教師對此理念是很防備的；針對學生部分，因課程都是塞滿，很難有額外的彈性課程與時間來宣導；針對家長部分，因接觸的機會少，故在理念宣導上亦有困難。且因在教育界目前尚屬於嘗試推動階段，惟對於教職員而言其缺乏嘗試的鼓勵誘因，僅校

長、主任與校內理念宣導者有嘉獎，可能在鼓勵教職員們嘗試推動與應用上的動力稍嫌不足。

目前在試行推動的各校校規中，缺乏明文鼓勵修復傷害之規範，如觸犯哪些校規，明文鼓勵當事人，可能予以減輕懲處等誘因，使其嘗試積極參與修復會議並設法修復損害之關係，或符合哪些要件下，當事人的家長也需積極的陪伴其孩子來參與修復的過程等，否則若當事人與其家長皆無意願參與該修復會議，那麼修復式理念在校園的推動上無乎於空有表面。而若由該班導師來擔任修復促進者之角色，因其平時皆與學生生活在一起，對學生的平時表現是相當熟悉，那在會議進行中，則可能受到對該學生平時表現之主觀刻板印象，而無法秉持客觀中立的態度，進而可能使該會議產生負面之影響。此外，各校對於修復會議之進程序，欠缺明文的 SOP 標準作業流程，都是依業務負責人或自己的處理流程與模式來處理，而無明確與一致的操作依據。

修復會議的召開其實是很耗時的，且需利用到教職員自己休息時間，故時間是影響意願的問題，而有些學校可能缺乏安靜、隱密的地點，那就可能比較沒辦法來主持修復會議。各校中，除了各班教師、學務處的有關教職員或甚至輔導室人員等以外，其人力資源應用上亦有其不足，惟目前在教職員的理念推廣上就有困難，更遑論應如何尋覓瞭解修復式理念應用之相關的人力。

### 3. 改善建議

在實施修復會議前置準備上，應針對培訓、推動運作與擴大推展之三層面來改善，進一步分述如下：

#### (1) 在培訓部分之改善建議，包含：增加培訓管道、參與機會、編列預算；培養教育界講師並分享其實踐經驗；增加培訓時間；改善培訓課程使促進者具備修復技巧

因目前參與修復式正義相關的培訓管道與機會相當有限，故在改善上應增加培訓名額與機會，且相關單位應定期推動相關的培訓與編列預算，培訓課程的講師應融合司法、教育界與社工師、具諮輔背景等人才，並設法培養教育界自己的講師人才，畢竟修復式正義應用於處理校園霸凌，與其在刑事司法上之應用是有許多不同之處，故應由教育界的講師來分享其實務經驗可能較為妥適，也使前來參與培訓的教職員較能吸收與應用。

此外，因師資培訓課程中並無教育有關修復式正義之理念，絕大多數的教職員並瞭解修復式正義的理念，故在培訓的時間上應再增加，使其能充分的吸收與確實掌握其運作上之原則，且課程內容應強化修復促進者的自我情緒控制、口語表達、歸納綜合等能力，與具備促進當事人尊重、凝聽、同理、承擔責任等能力，並應增加實習課程，使參與的教職員能熟悉修復會議的運作及累積主持經驗。畢竟這些來參與的教職員，未來皆可能有機會來召開修復會議，故使其具備相關的修復能力與經驗累積後，相信未來在主持修復會議時，將能使該會議順利發揮修復破損關係之成效。

- (2) 在推動運作部份之改善建議，包含：擴大理念宣導、提供鼓勵與補償做為誘因、設置專責的修復促進者、召開修復會議前應先藉由會前會評估、校規明訂鼓勵修復傷害、建立修復會議進行的 SOP、召開修復會議的地點要安靜隱密、擴大資源運用

因參與培訓的名額有其限制，僅有少數參與過相關修復式培訓的教職員才瞭解該理念原則與運作模式等，更遑論學生與家長，故應針對特定與學生輔導管教相關之教職員、學生與家長等三部分來做一個理念宣導，在教師部分，應將對象限縮為與學生管教有關之教職員，藉由加強校內推廣、分享理念獲取來源且以教育部名義規定每位老師需上網登錄學習的時數，並融入教師的養成教育與師資培訓中；在學生部分，可利用相關課程、彈性時間與藉由案例教育來做一個理念的宣導與融入，或可藉由舉辦演講或講座之方式；在家長部分，可透過班親會、發布文宣、影片分享、請有經驗的家長來現身說法與邀請家長親自參與孩子的修復會議等方式來完成理念宣導之目標。而修復式正義應用於教育界仍屬嘗試推動之階段，故在推動初期應對於執行有功之教職員予以嘉獎與工作費補助，來做為工作以外時間的補償或獎勵，以增加其參與推動之意願。針對召開修復會議之促進者，除落實導師制以外，希望能設置專責修復促進者，其可用兼任的方式，並落實學生申訴委員會，由中立的第三者來主持該修復會議，以避免若由該班導師來擔任修復促進者可能對於當事人會有主觀上的偏見，進而可能產生不良影響或甚至二次的傷害，且藉由暢通與落實學生申訴委員會，讓感覺受到不對等待遇的當事人能有一個申訴與得到公正處理之機會。

而本研究發現大部分嘗試推動的學校，其認為不管霸凌的嚴重程度其實都可以適用修復式理念來處理，且大多對於當事人是採相對自願的前提下來召開會議，故應藉由會前會的階段先讓當事人有個心理準備，也評估目前當事人目前的狀態是否適合參與會議，也可藉此階段來將較單純的霸凌事件做一個釐清，並確認會議之參與者。此外，修復式正義一項很重要的原則就是當事人要在自願參與的情況下來進行，惟許多霸凌加害者可能不願在受害者面前坦承自己的錯誤，覺得這對於比記過來說更痛苦，而不願參與該會議，這樣將無法使修復式正義有發揮之機會，故可以明文規範霸凌事件相關的當事人需配合傷害的修復，把記過單上加入一些附款，如當事人在參與過修復會議後，視其改善與彌補的成效如何，再來評估是否有需要被記過或減輕懲罰，也應明文規範若觸犯哪些規定，當事人的家長須到校配合修復會議的進行，即應在鼓勵與半自願、半強迫之原則下，使當事人在相對自願之前提下來參與修復會議，進而教育其應對自己所造成之傷害盡力彌補與修復。

在召開修復會議的地點選擇上，必須是要安靜、隱密的，以避免霸凌事件的當事人在溝通與協調上受到干擾，且在隱私的保障下，也較能使當事人的心防卸下，進而使其表達出內在之情緒感受。而修復會議的召開，應累積相關經驗與各方之建議後，進而來訂定出會議進行的相關 SOP 標準作業流程，俾使教職員往後在處理上較能有個明確之依據。最後，在資源運用之建議上，應申請相關的補助

經費來助於校內修復式理念的推動，並引進相關的人力且加以訓練，使其來協助會議之進行，俾使霸凌事件能藉由修復會議得到一個圓滿之修復。

### **(3) 在擴大推展部份之改善建議，應以台南市作為其他各縣市之仿照模式**

修復式正義應用於處理校園霸凌事件，目前台南市屬全國第一個嘗試推動的縣市，可使其作為一個示範標竿，並讓其他各縣市來觀摩與仿照台南目前推動的模式，俾使能夠來加速推動，且目前台北大學有成立橄欖枝中心，其召開修復會議來處理相關校園霸凌事件的模式，亦可供各縣市來參考，期使全國的校園能改以修復式理念來處理霸凌問題，進而減少霸凌事件的再次發生。

## **(二) 實施修復會議中之運作**

### **1. 實務應用**

在實施修復會議中之實務應用上，需要確認該會議的運作型態與掌握進行之流程，才能針對不同類型與影響程度的霸凌事件，來召開不同的修復會議型態，並掌握會議中每個進行的流程，期使當事人在經過此次的修復會議後，能夠修復因此次霸凌所損壞的關係。

#### **(1) 確認是要採被害人-加害人調解、家庭團體會議，甚至審判圈的修復會議型態，惟審判圈的會議型態較少運用**

本研究發現在運作型態上，應視該霸凌事件的嚴重程度與考量當事人家長的互動關係等因素，來決定採用何種修復會議型態，而目前各校在試行上主要是採取被害人-加害人調解與家庭團體會議的運作模式，因為此兩種運作型態邀請的參與者較少亦較單純，且可保障當事人的隱私，而被害人-加害人調解模式在運作上也能較為立即性的處理。綜合歸納與分析訪談之相關資料，藉由瞭解當事人雙方家長的互動關係與其對此事件的觀點，因為將可能影響事件後續的發展，在考量後若有需要，或該事件是像身體傷害等較為嚴重的事件或有關金錢賠償、受害者有要求等情況下，則會採取家庭團體會議的運作型態，邀清當事人雙方家長到校來協助理。

此外，有時學校也會嘗試採取審判圈的運作型態，其乃是類似班級法庭的概念，邀請班上一些與該事件無關的學生來參與會議，讓他們擔任觀察者，並可以幫修復促進者來提問，以補充修復促進者可能沒想到的問題，進一步的來深入挖掘當事人的感受，對於參與的學生們而言可達到教育之功能，惟因邀請的參與者多是與該事件無關的人，故可能無法保障當事人之隱私，且這些參與的學生大多未經過修復式理念的訓練，進而可能產生負面效果亦較少運用。

#### **(2) 要能掌握修復會議進行的流程，包含：開場白與建構出事實真相、引導當事人的情緒抒發、協議出雙方皆滿意的修復方案、簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通來完成真誠的道歉**

本研究發現其實各嘗試推行運作的學校，並無針對修復會議進行的流程，來明文規範相關的 SOP，就研究者歸納分析，在會議開始進行時，修復促進者會先進行一個開場白來介紹自己，接著介紹今天要處理的內容，此階段皆是讓當事人雙方面對面的來進行，研究參與者 C 指出，會先讓加害者報告事件的真相，看看

加害者自己願意坦承與認知的程度在哪，接著並讓被害人來對加害者所敘述的事件來加以補充，以便來建構一個完整的事實真相。接著就是要去促進與引導當事人把彼此的情緒抒發出來，讓被害人瞭解為何加害者當初會這麼做，也讓加害者瞭解被害人的痛苦感受，讓雙方的心情都能有一個出口。而在這情緒紓緩的過程中，將可能使加害者的態度與原本防備之心開始軟化，進而能使後面的流程進行得更順利。

在情緒抒發結束之後，修復促進者則擔任穿針引線的工作，去促進當事人協議出雙方皆滿意的修復方案，惟只有被害人知道自己需要的補償是什麼，也只有加害者自己知道自己能為自己的犯錯事件道歉到什麼程度，故應讓當事人去自由協議，才能達到一個各方皆贏的修復方案。在協議出雙方皆滿意的修復方案之後，還會有請雙方當事人簽訂協議書的儀式，來為此次的霸凌事件畫下一個句點，且此協議書可做為後續追蹤的依據。此外，研究參與者C除了簽訂修復協議書之外，會引導當事人彼此藉由肢體的互動來達成真誠的道歉，若有家長在場的話，也會請他們帶著自己的孩子來跟對方道歉，此時損害的感情在無形之中已開始得到修復，甚至可進行一個茶點時間，讓當事人雙方可以來做一個非正式的溝通，讓彼此損害的感情可以互相修復與得到治療。

換言之，目前主要的進行流程大致可分為開場白與建構出事實真相、引導當事人的情緒抒發、協議出雙方皆滿意的修復方案、簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通來完成真誠的道歉等四大流程。

## **2. 遭遇困境**

在實施修復會議中，其主要之困境包含修復促進者能力不足與除了被害人-加害人調解模式外有其運作上之困難，進一步分述如下：

### **(1) 修復促進者能力不足**

本研究發現，促進者於修復會議進行中，要如何把犯錯的當事人和他此次的犯錯行為去做一個區分，而不是受到以往對此學生主觀的偏見這是很困難的，且在修復會議中，其是否有具備足夠的修復能力與技巧去引導會議進行，且需維持自身中立性，否則主持能力不足反而可能使參與者產生不良副作用；換言之，修復促進者於會議進行中，若主持能力不足、受主觀偏見影響，將可能使參與者產生負面效果與二次傷害。

### **(2) 除了被害人-加害人調解模式外有其運作上之困難**

在運作型態上，除了被害人-加害人調解模式外有其運作上之困難，因被害人-加害人調解模式較為簡單，且對於參與的當事人亦較好掌控。本研究即發現若採用家庭團體會議的型態，邀請當事人的家長到校參與修復會議，惟其可能時間上無法配合或不願意來，甚至研究參與者C進而指出有些加害者的家庭功能是失調的，家長不願協助其一起來執行補償方案，或對於中輟生，家長根本不願意帶他來學校協助處理，而召開修復會議最重要的就是人，若人沒來根本就不用談如何處理了。若採用審判圈與社區修復委員會的運作型態，則可能較為複雜、較難去掌控，且涉及人數多反而會妨害當事人隱私；此外，研究參與者C指出台灣



的民主與法治素養未臻成熟，且絕大部分的人根本不懂修復式理念，在缺乏足夠公民意識的環境下，還不能夠來應用社區修復委員會的運作型態。

### 3. 改善建議

在實施修復會議中之改善，主要是針對運作型態來提出相關的改善建議，而目前應用於處理校園霸凌事件的修復會議，其型態主要是借用司法上的運作模式，本研究發現其實目前的被害人-加害人調解與家庭團體會議的運作型態就已足夠，而就家庭團體會議型態的改善與替代方案上，應設法增加家長參與的意願，若其時間無法配合或不願意來，可藉由各種聯絡方式，俾使家長瞭解事件發生與學校的相關處理程序。此外，也可嘗試訓練所謂的同儕促進者，說不定由同儕來自行促進衝突與霸凌事件將更容易也不一定。

## (三) 實施修復會議後之運作

### 1. 實務應用

在實施修復會議後之實務應用上，需注意賠償協議的執行與觀察修復成效之後續追蹤，畢竟加害者有無履行相關的修復協議、修復成效如何等，乃是此次召開修復會議之目的；此外，修復促進者應自我省思，將此次修復會議的召開與運作等做一個改善檢討，俾使未來修復會議的進行能更圓滿與得到更佳的修復成效。

#### (1) 追蹤後續的賠償協議之執行與觀察修復成效

本研究發現目前試行的學校，在追蹤後續的賠償協議之執行，其可以修復協議書為追蹤依據、由各該負責人來做後續追蹤與請加害者找受害者簽名作為追蹤依據等方式來完成追蹤賠償協議之目的，而研究者認為較具修復價值的追蹤方式，是以一張表單請加害者找受害者簽名的方式，若加害者每天都能拿到受害者的簽名就代表並無再繼續霸凌受害者，惟為避免加害者偽造簽名，故修復促進者需不定時的與受害者懇談以瞭解目前加害者的改變狀況；此外，藉由此種追蹤方式，並能增加受害者與加害者互動的機會，在修復會議結束之後，可視為再次修復破損關係的延續。觀察修復成效亦是相當重要的部分，畢竟召開修復會議目的是要修復加害者與受害者間因霸凌事件下所造成的損害關係，故在會議結束之後，需要透過修復促進者與合適的教師來配合，去觀察當事人的改善狀況與該次霸凌事件的修復成效。

#### (2) 修復促進者自我省思

修復促進者在該次的修復會議中乃是擔任促進與協調之角色，其對於修復式正義的理念內涵、運作原則與相關修復技能等具備與掌握與否，乃是非常重要的，甚至修復促進者在會議中若傾向於偏袒某方當事人，無做到公正與不偏袒，將可能使該次的修復會議產生負面之效果。故研究參與者 A 在該次修復會議結束之後，會藉著自我檢核表來省思並搭配拿回饋單讓當事人填寫，俾使瞭解本身在該次修復會議中之表現，進而做為一個未來改善的參考依據，累積更多的修復經驗與不斷的檢討改善下，將能使未來應用修復式理念於處理校園霸凌事件上，能更駕輕就熟。

## 2. 遭遇困境

### (1) 缺乏強制手段來約束加害者

在修復會議結束之後，加害者可能在執行補償方案上三分鐘熱度而繼續欺負受害者，本研究發現這是教育界存在很嚴重問題，即缺乏強而有力的手段來約束學生的手段或靠山，不像刑事司法上諸如緩起訴、緩刑等修復式正義的具體實踐，其有明文規範若加害者不去履行當事人雙方間的協議，或是進而再犯那可能就是改以徒刑之方式來處理，當然加害者會有所畏懼，而確實遵守相關的規範與協議，惟教育界現在已實施所謂的零體罰政策，用記過等方式，對一些霸凌的加害者而言，根本不痛不癢而很難去處理；換言之，修復式正義應用於教育界，其缺乏如刑事司法上強而有力的手段來約束當事人。

## 3. 改善建議

實施修復會議後之改善建議，包含了後續追蹤與檢討改善兩部分。

### (1) 在後續追蹤部分，若加害者對於賠償計畫毀約，則予以應有之懲罰，並以刑事司法為輔助，補足教育界缺乏強制之約束

當事人於修復會議結束後，加害者於履行修復協議上可能三分鐘熱度，而有毀約或再犯之情形，則必須去瞭解原因究竟為何，並針對違約部分來予以應有之懲罰；此外，本研究發在教育界缺乏如緩起訴那種強制性手段來約束加害者去履行會議的協議內容，所以應以刑事司法來作一個輔助。研究參與者 C 進而指出，當加害者發現可能真的要出庭會被關時就會害怕，就會想要積極與學校配合，那時來召開修復式會議才有意義。

此外，研究參與者 C 進而指出當學生犯錯時，其實可以給他一個修復式的機會與任務去做看看，做不好就體罰，這比起記過那些可能是讓加害者會害怕的懲罰手段，且此時去體罰他並不會去恨你，因為他會有自知是我自己沒做到而把矛頭指向自己，惟現在教育界早已實施零體罰政策，故在教育界實施修復式理念應以刑事司法為輔助，否則在履行修復協議上缺乏強制之約束。

### (2) 修復促進者之自我檢討與反省

在修復會議結束後幾天，可以設計問卷來徵詢會議的相關參與者，進而瞭解其參與此次修復會議的看法與建議，也讓修復促進者可以藉此做一個自我檢討與反省，俾使未來修復會議的召開與運作上可以不斷改善與精進。

綜上所述，本研究經分析與歸納 3 名受訪個案訪談內容後，研究者思考從實施修復會議之前置運作、實施修復會議中與實施修復會議後之運作等，即實施過程之三階段上，其各自的實務應用、遭遇困境與改善建議，最後形成下表 5-1-1 所示之修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程，俾與本研究主題來做一個呼應。

表 5-1-1 實施過程三階段之實務應用、遭遇困境與改善建議歸納表

	前置運作	會議中之運作	會議後之運作
實務應用	<p>1. 在培訓部分，挑選適合的參與者並藉由相關之培訓管道，來學習修復式正義的內涵與運作型態</p> <p>2. 在推動運作部分，須掌握與確認幾項應用之原則，包含：獲得校方支持、處理類型廣泛、選擇修復促進者、採相對自願參加且無條件限制、會前會的運用、時間與地點考量、資源運用、理念宣導、修復會議進行之原則</p>	<p>1. 確認是要採被害人-加害人調解、家庭團體會議，甚至審判圈的修復會議型態，惟審判圈的會議型態較少運用</p> <p>2. 要能掌握修復會議進行的流程，包含：開場白與建構出事實真相、引導當事人情緒抒發、協議出雙方皆滿意的修復方案、簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通來完成真誠的道歉</p>	<p>1. 追蹤後續的賠償協議之執行與觀察修復成效</p> <p>2. 修復促進者自我省思</p>
遭遇困境	<p>1. 培訓上所遭遇之困境，包含：培訓管道少、培訓時間短、參與名額有限、講師大多為司法界的學者、培訓內容停留在理念宣導而非技巧的訓練</p> <p>2. 推動運作上所遭遇之困境，包含：理念宣導困境、缺乏嘗試的誘因、缺乏明文規範修復傷害、導師擔任促進者可能有主觀偏見、無 SOP 標準作業流程、時間與地點之困境、人力資源缺乏</p>	<p>1. 修復促進者能力不足，包含：主觀偏見影響、主持能力不足</p> <p>2. 除了被害人-加害人調解模式外有其運作上之困難</p>	<p>教育界缺乏強制力的手段來約束加害者履行修復協議</p>
改善建議	<p>1. 在培訓部分之改善建議，包含：增加培訓管道、參與機會、編列預算；培養教育界講師並分享其實踐經驗；增加培訓時間；改善培訓課程使促進者具備修復技巧</p>	<p>在運作型態部分之改善建議，包含：借用司法上之運作型態即已足夠、家庭團體會議的改善與替代方案、可嘗試由同儕來進行修復促進</p>	<p>1. 在後續追蹤部分之改善建議，包含：若對賠償計畫毀約，則予以應有之懲罰、以刑事司法為輔助，補足教育界缺乏強制之約束</p>

	前置運作	會議中之運作	會議後之運作
改善建議	<p>2. 在推動運作部份之改善建議，包含：擴大理念宣導、提供鼓勵與補償做為誘因、設置專責的修復促進者、召開修復會議前應先藉由會前會評估、校規明訂鼓勵修復傷害、建立修復會議進行的SOP、召開修復會議的地點要安靜、隱密、擴大資源運用</p> <p>3. 在擴大推展部份之改善建議，應以台南市作為其他各縣市之仿照模式</p>		<p>2. 在檢討改善部分之建議，可藉由問卷來徵詢參與者意見</p>

## 二、評價

修復式正義原先是應用於刑事司法界上，包含了如緩起訴、緩刑等都是該理念的具體實踐，其實施效果不錯，故也開始嘗試於教育界來應用。台南市教育局與地檢署合作來嘗試將該理念應用於處理校園霸凌事件上，而本研究訪談有實際操作過修復會議來處理霸凌事件之教職員，將訪談資料經過歸納分析後，改以修復式正義理念來處理校園霸凌事件，有其優點與缺點。

在優點部分，藉由修復會議的程序，可使當事人具有自己作主、選擇的能力，而非如傳統處理上，當事人僅是消極的等待與接受教師處理模式，亦是對人性有個基本尊重，且可培養學生能去體恤他人感受，進而也能激發出很多創意的補償方法，甚至對於修復促進者本身的生活態度跟對小孩看法亦有很大之影響；換言之，對於霸凌事件的當事人與召開該會議的修復促進者而言，皆具有教育之意義。此外，由於修復式正義理念中並無誰強誰弱的問題，而促進了當事人表達與被傾聽的機會，使其可以藉此來抒發情緒，使彼此的心情能有一個出口，也強化關注了被害者與滿足其內心真正之需求，有別於以往是由處理的教職員來決定加害者應如何來補償被害者，惟並非是被害者真正所需的。且改以修復式正義理念來處理霸凌事件，其處理過程相較於傳統的處理方式較為平和，因事情發生當下老師須要很冷靜的處理，其屬於中立、客觀的促進者角色，而不能夾帶個人之情緒，亦有別於以往非馬上予以加害者斥責，其角色重點較傾向於如何來促進當事人溝通協調並重視釐清事實之真相，當事人的角色轉變成有自主權，而非如傳統的處理模式一般，僅能被動等待教師的制裁結果。

本研究亦發現改以修復式理念來處理相關的校園霸凌事件，其成效其實是漸進式、是因人而異的，相較以往的處理模式其後遺症較少，且霸凌的當事人不會

因老師的處理而對學校心懷怨恨，因為他沒有了委屈並瞭解是自己犯了錯，進而使加害者較能坦誠面對自己的錯誤，也願意承擔責任來盡力修復所造成的損壞關係。此外，當事人於修復會議結束後，有別於傳統由教師制裁模式的結果，使當事人後續還能持續良善的互動，真正達成損壞關係與情感的修復，進而避免當事人間未來霸凌關係的再次發生，也讓參與會議的當事人感覺同學、老師、學校是友善的。換言之，改以修復式理念來處理校園霸凌事件，帶來了尊重當事人並使其具有自主與選擇性；對修復促進者與當事人具教育之功能；使當事人地位平等且皆能抒發情緒；滿足受害者需求；處理過程較平和且重視釐清事實真相；使加害者真誠悔悟與漸進改善；修復損壞關係與達成三方皆贏等八項優點。

在缺點部分，受害者可能會質疑為何老師要去尊重傷害我的人，而有些教師與家長會認為就是應給加害者記過或其他嚴厲處罰，且因修復式正義下並無誰強誰弱的問題，會讓傳統應報理念的老師覺得地位被降低；換言之，其滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備。此外，改以修復式理念來處理相關的霸凌事件其實是很耗時的，較複雜的事件有時可能是要分成數階段來處理。而實務上曾有遇過加害者因家境較不佳者，對於受害者提出的物質上補償很難去實現，使修復促進者很頭痛，故可能產生賠償上之差別待遇，即有能力者可藉由修復會議的召開，能很快的滿足與答應受害者提出的修復需求，因而可以迅速的使該霸凌事件落幕，惟可能經濟能力較薄弱者，則在修復賠償上就無法那麼順利的與受害者達成協議。最後，若修復促進者本身的能力不足、加害者若是偽裝的歉意反而會造成受害者的再次傷害。綜上所述，改以修復式理念來處理校園霸凌事件，亦可能產生滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備；較耗費時間；賠償上之差別待遇；可能對受害者造成二次傷害等四項缺點。

因目前修復式正義應用於處理校園霸凌事件仍屬嘗試之階段，並非各縣市的學校皆有跟進來推動，而本研究發現有實踐經驗之研究參與者，其未來皆願意持續以修復式理念來處理校園霸凌事件，因為渠等認為藉由該理念的處理過程，可培養學生能夠去尊重與體恤他人感受等，跟我們的教育目標其實是符合的，進而指出縱使改以修復式理念來處理校園霸凌事件，雖亦可能帶來一些缺點，惟這些缺點仍是比不過優點所帶來的改善效益，總之就是做比不做好，因而所有的研究參與者皆指出未來願意持續來推動運作，故研究者認為除了目前台南市推動以外，其實各縣市亦可以考慮仿照台南市推動的模式，將修復式正義應用於處理層出不窮的校園霸凌問題，而可能比傳統的處理模式帶來較佳的修復關係與改善霸凌問題。

綜上所述，本研究經分析與歸納 3 名受訪個案訪談內容後，研究者思考將修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價，包含了優點、缺點與未來願意持續推動，最後形成下表 5-1-2 所示之修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價，俾與本研究主題來做一個呼應。

表 5-1-2 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價歸納表

優點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 尊重當事人並使其具有自主與選擇性</li> <li>2. 對修復促進者與當事人具教育之功能</li> <li>3. 使當事人地位平等且皆能抒發情緒</li> <li>4. 滿足受害者需求</li> <li>5. 處理過程較平和且重視釐清事實真相</li> <li>6. 使加害者真誠悔悟與漸進改善</li> <li>7. 修復損壞關係</li> <li>8. 達成三方皆贏</li> </ol>
缺點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備</li> <li>2. 較耗費時間</li> <li>3. 賠償上之差別待遇</li> <li>4. 可能對受害者造成二次傷害</li> </ol>
未來願意 持續推動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與教育目標相同</li> <li>2. 優點勝於缺點</li> </ol>

此外，研究者亦發現，在實施過程三階段中，尤以實施修復會議之「前置運作」階段最為重要，蓋因前置階段的實務應用與遭遇困境上，皆較實施中與實施後兩階段要來的複雜，且會議實施中與實施後之運作階段上遭遇的困境，多半能在前置運作階段藉由加強促進者的培訓教育或政府部門擬訂好相關政策等措施即能改善；再者，針對修復式正義應用於處理校園霸凌事件其評價的缺點部分，諸如滿足不了應報式的舊思維者使其有所防備、賠償上之差別待遇、可能對受害者造成二次傷害等，其實也能藉由實施修復會議之前置運作階段，來加強各校關於修復式理念的宣導、修復促進者的能力培訓等方式，來改善其可能產生之缺點；換言之，修復式正義應用於處理校園霸凌事件，其帶來的優點乃係勝於缺點，亦與我們的教育目標相同，應是非常值得擴大於各校園來推動的，惟需對於實施修復會議之「前置運作階段」來加強改善與審慎規劃，畢竟在實施過程三階段中乃係最為重要之部分，進而來提升修復式正義於校園霸凌事件應用上的成效。

## 第二節 研究結果之討論

本研究目的在於分析與歸納修復式正於處理校園霸凌事件，其前、中、後實施過程三階段上之實務應用、遭遇困境、改善建議，與改以修復式理念處理霸凌問題所帶來之評價，形成改善建議與執行效果，藉使修復會議順利運作並提高其修復成效。然而，修復會議的前置準備、會議進行中與結束後，其三階段在進行上是環環相扣，且影響著該會議的修復成效，因此本研究參酌修復式正義為理論之基礎，並蒐集國內外有關修復式理念應用於處理霸凌事件上，其實施過程三階段上的各種研究發現與改善建議，再從本研究發現中來檢驗研究概念架構，期能

獲得理論與實證研究的呼應與對話，依序說明如下：

## 一、實施過程與文獻、修復式正義理論之對話及回應

### (一) 實施修復會議之前置運作

Cameron and ThorBorne (2001)指出了許多關於修復式正義應用在校園中的原則與指導方針，包含如下：在學校政策發展上，應建立清楚的政策，讓學校的職員與學生皆能有一個明確的目標去努力與學習，而本研究發現「獲得校方支持」乃是將修復式理念應用於處理校園霸凌事件的先決條件，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持；此外，本研究亦發現校長的支持與否最重要，因為其扮演學校政策的領導角色，也是一項新政策推動與否的重要關鍵。在教師的職前教育裡，應灌輸其修復式正義的知能培養與練習，可以使這些教師們獲得許多相關運用上之經驗與技能，使其在處理學生間的衝突或霸凌事件上，能關注在破損關係的修復，並進而使學生們能在此過程中能真正改悔與學習，避免霸凌事件的再次發生，而本研究發現在實施修復會議之前置運作上，「參與培訓」是一大重點，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持。謝慧游(2007)認為調解教師在知能培養上，除了應加強班級經營、諮商與輔導，以及特殊教育等知能外，可從社會與情緒學習、衝突解決、調解訓練、修復式正義訓練等四個訓練課程做起，惟本研究發現目前實務的運作，在培訓課程內容部分仍是停留在理念的宣導，而非相關修復技巧的訓練，故藉著與文獻研究建議之對話可發現，我國實務應用的培訓部分仍有改進之空間。而 Cameron and ThorBorne (2001)也指出以修復式程序應用來處理職員間的衝突情況，並不會比應用來處理學生事件較來的容易，同樣是校園中之成員，我們應將修復程序相同的應用於處理校園中職員的衝突事件；此外，校園裡所有的職員，包括了非教師之角色，甚至學生，都應有修復式正義理念的專業發展與練習。而本研究發現目前實務在實施修復會議之前置運作上，其處理類型廣泛包含學生間、職員間、教師與學生間的衝突與霸凌事件，皆可以修復式理念來處理之，且針對教師、學生與家長部分皆有不同的理念宣導方式；換言之，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持。

Braithwaite (2002) 指出，只要受到不公正事件影響下之利害關係人，能有機會來述說自己所受到的傷害，並設法在具治療創傷的修復式價值架構下處理這種傷害，就可認為此為一種修復式正義之程序。許春金 (2006a) 指出修復式正義並無一定之運作模式，惟其基本要件必須相似，才可稱為修復式正義，其進而指出程序之要件包含了說實話、面對面、權利保障、結果、評估。而本研究發現目前修復會議應用於處理霸凌事件，其實務上進行之原則包含了修復促進者的處理態度須客觀中立；重視當事人參與意願；平等的表達機會、說實話、建構真相與原因；引導當事人彼此情緒的抒發，並在面對面之下使被害者的難過來感動加害者；引導協調出受害者真正需要的修復方式，但應注意談話技巧的應用；重視當事人肢體接觸的道歉方式；換言之，即與文獻研究指出的程序要件符合亦

支持。

謝慧游(2007)指出應確實將修復式正義的理念帶入與融合於整個校園生活中，而非只是在校園中建立或增加另一套處理規則或方案而已，且修復式正義理念在校園中實踐不能只是幾位老師在推；此外，校長、主任與同事應該允許或鼓勵老師花時間處理學生的問題。修復式正義應用於處理霸凌問題，目前尚屬於嘗試推動運作之階段，並非各校或每位教師皆會以此理念來處理校園霸凌的問題；此外，若改以修復理念來處理霸凌問題相當費時，且多是需用到教職員自身的休息時間，故會影響到教職員實踐之意願。而本研究發現在推動運作上乃缺乏嘗試的誘因，故在推動之初期應提供鼓勵與補償，來做為教職員參與推動之誘因。

周以順、許文娟、黃于真(2012)指出校園霸凌事件與人權教育間存在相當密切之關聯性，故應強化與培養重視人權的觀念，藉由課程上之教學從根本來解決校園霸凌問題才是預防的重要治本策略，所以應在學校教材上的編纂、課程的實施與教師的再進修等方面去著手強化，比起日本在人權教育上的努力，臺灣在此部分的作為，相較下顯得不夠積極；此外，學校應強化學生人際互動之技巧，鼓勵學生參與社團，並由教師指導增進學生融入團體生活技能，以有效消弭校園霸凌問題。而本研究發現，雖然我國目前嘗試推動的學校有針對學生的部分來進行修復式理念的宣導，惟並無所謂相關的教材編纂與課程實施，也無指導增進學生融入團體生活之技能等，大多都是社會領域的教師，可能利用公民課或案例教育的機會來將修復式理念做一個宣導，惟校園霸凌事件與人權教育間存在相當密切之關聯性，反觀我國在此部分的努力尚嫌不足；在教師的再進修部分，因我國的師資培育課程乃係著重在教學部分，而非加強教育輔導管教學生，且無教育修復式正義之理念，故絕大數之教師對此理念是相當陌生，雖在台南市有針對教職員來提供相關的修復式正義培訓，惟其參與管道並不多且因資源有限下，而有名額之限制，更遑論其他各縣市。黃成榮(2002、2003)也指出在香港，學校有與社會服務單位合作來推廣反欺凌的相關教育課程，使學生清楚明白校園暴力行為後之惡果，並訓練高危險者能學習負面情緒的控制與抒發，及協助被欺凌者建立堅強性格並勇於面對欺凌事件且不輕言報復等，以期避免校園霸凌事件的再次發生；換言之，藉著與文獻研究建議之對話可發現，我國在校園氣氛的營造與人權教育宣導的落實上仍有加強改善之空間。

在個案類型選擇上，陳泰華(2008)指出修復式正義適用之學生類型，如人際衝突、初次犯錯與情節重大等也可適用，而本研究發現實務在推動運作上，參與修復會之個案類型並無條件之限制，不管該霸凌事件屬輕微或嚴重皆可參與修復會議；換言之，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持，本研究進而發現，嚴重的霸凌案件更是需要進入修復程序來處理，因為其造成的傷害更大，應邀請當事人雙方坐下來面對面來陳述感受與修復，以避免傷害的持續。在修復促進者的選擇上，謝慧游(2007)認為修復促進者在選擇上不能發生有角色衝突問題，侯崇文、周愷嫻、林育聖、鄒穎峰(2013)指出該修復促進者必須是中立的角色，不能偏袒當事人的任何一方，而范慧瑩(2009)進而指出在其研究個案中，有



參與者認為召集人或促進者的立場不公，而可能因此對於會議的結果與補償方式有所不滿，進而會發現在後續的觀察期間，加害者其配合與執行的意願很低，而影響修復會議之成效。李竟民(2010)指出此促進者或召集人之角色，若是選由輔導老師的角色來擔任，會使會議中缺乏仲裁的氛圍，較易讓學生們不感到會議的正式性，而認為可以加入學生心目中適合擔任仲裁角色的人員，如學務處的老師、少年隊警察等。目前嘗試推動的各校中，並無所謂專責的修復促進者，其可能是由班導師、科任教師、學務處或由輔導室人員來擔任之，而本研究發現若由該班導師來擔任修復促進者處理該班的霸凌事件，可能會受到對當事人主觀之刻板印象，而在修復過程中可能產生偏頗之虞；換言之，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持，而針對此困境之改善建議，本研究亦發現除落實導師制以外，可以來設置專責修復促進者，並採兼任的方式並落實學生申訴委員會機制。

范慧瑩(2009)指出會議前，促進者須與當事人充分的溝通，使各方參與會議之動機明確或不排斥，且要使當事人彼此釐清與清楚對事件的責任，如雙方應對於彼此誰是欺凌者、誰是被欺凌者，要有一定的共識，乃為修復程序發揮其功效之成功因素。而本研究發現在實務推動運作上，有所謂會前會的運用，可藉此讓當事人先有心理準備、建構出事情真相、確認陪同參與者與評估是否適合進入修復會議；換言之，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持。此外，在時間與地點之選擇上，范慧瑩(2009)指出在澳洲，甚至因為考慮到有些學生不願公開自己的缺點，學校還專門裝修了一間類似俱樂部式的房子，供學生能在一個輕鬆自由的環境下來進行溝通與協調；此外，其認為在召開會議時，須顧及學生們的受教權，且也須考慮研究者下堂課是否為空堂，因此在時間上應審慎選擇。李竟民(2010)指出舉辦修復會議的時間，應選擇學生班會、社團或聯課活動之時間，並且以不耽誤學生上課學習之時間為原則，同時必須協調出訓輔教師或甚至家長能與會的時間，其進而指出會議召開時間為學生平日上課時段，亦為家長上班時段，家長請假不易，故若有須要家長到校協助配合，在時間的選擇上將是一個困境，而除了時間選擇之外，亦須確定會議場地有無使用等情形。而本研究發現在實務推動運作上，修復會議進行之時間與地點的考量原則亦是相當重要，時間上，該霸凌事件應何時進行修復則視該事件嚴重程度，且盡量用在校時間、避免影響學生課業的時段與配合家長時間；地點上，選擇離上課教室較近的地點，並考量安靜且不被打擾之環境，而澳洲有些學校甚至還會專門裝修了一間類似俱樂部式的房子，供學生能在一個輕鬆自由與隱私保障的環境下來進行修復程序，雖然我國的校園中並無專門為修復會議來設計一個場所，大多是運用空教室或輔導室等環境來進行修復會議，其仍具備保障當事人之隱私且不被打擾之目的，故無需重新專門設計修復會議進行之場所；換言之，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持。

政府應編列充足之經費，提供學生優質的學習環境與避免產生犯罪死角的物理環境，除了可以穩定人之情緒外，也避免提供霸凌事件發生之機會。且應建置校園霸凌社會資源網絡的運作機制，將民間與志工團體等之資源引入校園，協助

學校來共同解決校園霸凌的問題(周以順、許文娟、黃于真,2012)。而本研究發現我國在實務推動運作上,「資源運用」亦是一項重要之原則,在經費上,包含地檢署提供之資金,與運用家長會、人權教育試辦學校或其他相關專案經費;在人力上,除了教師之外,必要時可能找學務處人員與主任來協助;在物力上,需確保在安靜不被打擾的環境下,與運用可供錄影之會議室。經費與物力的資源運用上並無太大之問題,惟嘗試推動的各校在人力運用上,除了各班教師之外,主要就屬學務處的人力可茲協助,並無將民間與志工團體等之資源引入校園中;換言之,藉著與文獻研究建議之對話可發現,我國應建置校園霸凌社會資源網絡的運作機制,將相關之人力資源引入校園,以協助學校來共同解決校園霸凌的問題。

## (二)實施修復會議中之運作

許春金(2006)指出截至目前為止,實踐修復式正義的實務型態主要有四種,即受害者—加害者調解、家庭團體會議、審判圈與社區修復委員會。周以順、許文娟、黃于真(2012)進而指出在霸凌事件處理上,除了當事人之外,當事人的家長對霸凌事件的處理態度與其協同介入處理皆是不容忽視的,各方的配合下才能提升解決學生霸凌問題的能力。而本研究發現目前在試行學校中,一般在處理較單純霸凌事件乃採被害人—加害人調解模式,惟若該事件是像身體傷害等較為嚴重的事件或有關金錢賠償、受害者有要求等情況下,就採家庭團體會議的運作型態,而家長到校與否對該事件的影響很大,因家長的管教態度對孩子的影響很大,甚至有些當事人的家長本來就有過節,若沒有邀請他們來學校一起協調,那將可能使小事件成為導火線而衍伸後續嚴重的影響;換言之,即與文獻研究符合亦支持。

謝慧游(2007)指出不管是採取哪一種程度的修復會議,老師皆可嘗試從 O'Connell, Wachtel 與 Wachtel (1999) 所指出的六大原則來著手,即強化意識、避免責備與說教、積極讓犯錯者參與、容許模稜兩可之情形、切割出行為與行為者、視每次犯錯或衝突為學習之機會。而本研究綜合歸納目前試行學校中,其修復會議進行之原則包含了,修復促進者的處理態度須客觀中立;重視當事人參與意願;平等的表達機會、說實話、建構真相與原因;引導當事人彼此情緒的抒發,並在面對面之下使被害者的難過來感動加害者;引導協調出受害者真正需要的修復方式,但應注意談話技巧的應用;重視當事人肢體接觸的道歉方式;換言之,即與文獻研究建議之原則與指導方針大致相同亦支持,惟在本研究發現中有較特別之處,包含在面對面之下使被害者的難過來感動加害者、重視當事人肢體接觸的道歉方式等兩原則是與文獻對話與討論下較特別的。

陳泰華(2008)認為「受害者—加害者調解」此實務型態,在處理校園霸凌事件上是直接可行的,而「家庭團體會議」、「審判圈」、「社區修復委員會」則是情節嚴重下才使用,且對於班級審判圈的運作型態,其指出研究參與者高度認同這是極富教育性的做法。而本研究發現一般在處理較單純霸凌事件乃採被害人—加害人調解模式,惟若該事件是像身體傷害等較為嚴重的事件或有關金錢賠償、受害者有要求等情況下,就採家庭團體會議的運作型態,且亦發現審判圈應用於

處理霸凌事件即所謂「班級法庭」處理模式的概念，其對於參與的學生而言極具教育之功能；換言之，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持，惟本研究進而發現，社區修復委員會或是審判圈的運作模式，其涉及的人數較多，較複雜，也較難掌控，且需要召集更多的人來參與修復會議，反而使一些較無關的人加入而妨害了當事人的隱私，故實務運作上較少使用。

由於校園霸凌、欺凌事件世界各國的情形皆日益嚴重，英國與澳洲在處理校園霸凌上有個相似之處，即是認同與應用「同伴調解」之概念，由學校挑選出一些高年級學生當作所謂的「反欺凌代表」，負責調解學生間的衝突與霸凌事件，而澳洲學校提供的資料顯示，自從「同伴創造和平」活動開展以來，學生間的糾紛有 80% 都是由學生自己解決的且效果非常好，此外，在英國已經試行這項反霸凌工程的學校，發現校園霸凌的現象大幅度下降，85% 的霸凌事件得到了妥善解決(范慧瑩, 2009)。而在本研究中亦有研究參與者提出其實可以嘗試所謂「同儕促進」的方式，或許相較於由教職員擔任促進者能得到更佳之修復成效，即支持文獻研究建議之原則與指導方針，惟目前我國的試行學校中較少嘗試此運作之模式，故未來各校在推動上可以來嘗試運作，並進行其修復成效之相關研究。

### (三)實施修復會議後之運作

范慧瑩(2009)指出若當事人雙方對於補償方式皆能認同，進而使加害者在後續的追蹤輔導期間其執行度提高，將能使修復成效提高。而本研究綜合歸納出目前試行學校中，「引導協調出受害者真正需要的修復方式」乃是修復會議進行之重要原則之一；換言之，即與文獻研究建議之原則與指導方針符合亦支持；此外，本研究進而發現於修復會議結束之後，加害者可能對於當初協議好的修復協議，在執行上有毀約或是三分鐘熱度之現象，且教育界缺乏強制力的手段來約束加害者履行修復協議，故在履行修復協議之約束上其實是一大困境，故研究參與者提出可以刑事司法為輔助，以補足教育界缺乏強制約束之不足。

## 二、評價與文獻對話及回應

Cameron and ThorBorne (2001)指出修復式正義應用於校園霸凌事件，在昆士蘭省 1996 年教育部試行的結果發現帶來許多優點包含：大多數的修復會議參與者在會議結束後，能和其他參與者有更親密之關係、學校的管理者感覺修復會議的運作，強化了學校的價值、幾乎所有的試行學校皆反應他們已改變過去採懲罰的態度來管理學校行為，而改以修復式的態度來替代等。而陳泰華(2008)指出修復式正義應用於學生輔導管教可發揮的功能，包含了如明恥整合、修補傷害、具嚇阻性、機會教育。范慧瑩(2009)指出修復式會議對於被欺凌者情緒紓解方面有顯著效果，並指出在會議中，可透過多方會談的方式，讓青少年對自己能更加的認識，且被害者在參與此修復過程能得到情緒上的寬恕與釋懷。李竟民(2010)指出修復式正義應用於處理校園暴力可發揮之功能，就被害學生部分，包含了協議履行修復了被害學生人際關係與降低被害衝擊、提升了被害學生正向認

知及感覺、修復式正義處理方案能為被害人做些補償，讓各方關係人獲得尊重等；就加害學生部分，協議履行提升了加害學生正向認知及感覺、具有自我反省，自我覺知能力、期望先行運用此方式處理暴力衝突事件，成效不佳再以校規懲處於後等；就訓輔教師部分，校園修復式正義處理方案可協助導師班級經營。而本研究針對改以修復式正義應用於處理霸凌事件後，有實踐經驗教職員對其評價之優點，包含有：尊重當事人並使其具有自主與選擇性、對修復促進者與當事人具教育之功能、使當事人地位平等且皆能抒發情緒、滿足受害者需求、處理過程較平和且重視釐清事實真相、使加害者真誠悔悟與漸進改善、修復損壞關係、達成三方皆贏；換言之，即與文獻研究之評價符合亦支持，本研究進而發現較特別之處，乃在於霸凌事件的加害者參與過修復會議後，其原先偏差行為與個性之改善成效是因人而異的，且若把時間拉長會發現該修復成效是漸進式的，並非在參與過修復會議之後即能得到立竿見影的改善成效。

而修復式正義在我國起初是應用於刑事司法體系上，其所帶來之評價包含：使受害者獲得療傷止痛之效果與降低報復心理、使加害者避免成為更嚴重的偏差行為者並減低再犯率、比現今制度更能修復及滿足社區、符合「雙保護」和「教育為主、懲罰為輔」的原則。研究者進一步將修復式正義應用於刑事司法體系與教育體系上做一個對話，可發現其兩者間有關優點評價的部分皆是大同小異的，惟學校的功能本是教育孩子與健全其人格發展，而修復式理念帶來之優點亦與我們教育目標相同，故就具有「教育功能」此部分，研究者認為修復式正義的理念應更適合應用於教育體系之中。

此外，陳泰華(2008)指出修復式正義應用於學生輔導管教可能遭遇之困境包含：學生不願參與、處理能力不足、立場是否超然、時間難以克服、參與意願不佳等，而李竟民(2010)亦指出修復式正義應用於處理校園暴力行為，其可能遭遇之問題包含：無空白課程或充裕時間進行討論且需佔用訓輔教師額外時間，影響參與意願；家長可能無法配合時間參與或缺乏與會意願；需耗費大量時間等。而修復式正義應用於刑事司法體系上，陳泰華(2008)整理學者們之研究，其面臨之批評包含有過於簡化問題、導致不平等之待遇、造成更負面之效果等。研究者進一步來與文獻對話，本研究針對改以修復式正義應用於處理霸凌事件後，有實踐經驗教職員對其評價之缺點，包含有：滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備；較耗費時間；賠償上之差別待遇；可能對受害者造成二次傷害；換言之，即與文獻研究之評價符合亦支持，但本研究針對缺點部分發現有兩缺陷乃是有別於文獻探討之研究，即滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備與賠償上之差別待遇。因依據研究者歸納研究參與者之訪談發現，曾有受害者提出為何老師要去尊重傷害我的人，且有些教職員與家長認為就是應給加害者記過或其他嚴厲處罰，甚至因修復式正義裡並無誰強誰弱的問題，會讓傳統應報理念的老師覺得地位被降低，故滿足不了應報式的舊思維者，而使其有所防備；此外，有研究參與者提出曾有遇過加害者因家境較不佳，對於受害者提出的物質上補償，很難去實現，故修復賠償上可能會因當事人的家境狀況不同，而可能產生有所謂差別待

遇之影響，雖此研究發現與刑事司法體系應用上之批評相似，惟研究參與者指出這僅是教育界應用上之少數案例，關於所謂差別待遇的現象，在教育體系中並不明顯。

修復式正義應用於處理校園霸凌事件，目前在台南市的試辦校園中屬於嘗試推動運作之階段，陳泰華(2008)指出國民中學教師對修復式正義理念普遍感到認同與支持，且認為其應用在校園之可行性高，李竟民(2010)則指出大多數參與會議者，對於校園修復式正義會議均抱持正向、支持的看法。除了文獻研究指出國中教師普遍對修復式正義理念感到認同與支持，且大多數參與會議者均對該修復會議抱持支持之看法，而本研究乃是進一步針對有應用修復式理念來處理霸凌之經驗者，來進行相關的質化訪談，綜合歸納其對於改以修復式理念來處理霸凌事件之評價，研究參與者指出修復式理念可培養學生能夠去體恤他人感受，跟我們的教育目標其實是符合的，且雖然亦有缺點，惟比不過優點所帶來的改善效益，總之就是做比不做好，即均表示未來願意持續推動修復式正義應用於處理校園霸凌事件。

### 第三節 研究建議

針對本研究結果的發現，並就修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，輔以訪談較具實務操作經驗之受訪者，對於實務應用、遭遇困境、改善建議與評價等部分，以及研究者發現的一些問題，經謹慎審視後提出下列各建議，俾作為未來修復式正義應用於處理校園霸凌事件之改善、擴大推動與預防校園霸凌的參考。

#### 一、教育部改善建議

##### (一) 擴大理念宣導

##### 1. 針對教師部分，應將修復式正義理念融入教師的養成教育中，並針對與學生管教有關之教職員，規定其需上網登錄學習的時數

目前教師的養成教育中多著重在精進教學之部分，惟學校應是培養孩子們人際關係學習與養成的地方，使其將來能順利的適應社會生活，學校裡除了學科上的精進，人際關係的處理更是我們須加以重視並不斷學習的課題，而非僅以升學主義為掛帥。故在教師的養成教育中可考慮放入有關修復式正義理論的課程教育，並安排實務演練的課程，使這些教師能確實體會與掌握班級經營及輔導管教的學生的技巧，而該教師培訓課程中關於修復式理念教育的部分，可運用一些民間機構，如女權會、向陽基金會等有辦過幾次修復式促進研習的人或教育界有實踐經驗者來協助，先教育教師們理念和實務演練此兩部份，使其具備能力於未來能順利主持修復會議，且藉由教師培訓課程的直接教育，可避免未來政府單位還需針對修復式理念部分花更多資源來重新教育，反而造成資源運用上的不經濟。

此外，針對目前絕大多數教職員並不瞭解修復式正義理念，教育部可應用網

路資源，請講師設計一些有關修復式理念應用於校園的課程，並規定與學生輔導管教之教職員需上網登錄學習的時數，以達快速宣導此理念之目標。

## **2. 針對學生部分，利用相關課程做融入，並於每學期規劃一定時數之相關演講或講座**

除了教職員須瞭解修復式理念外，學生也應該對此理念有個基本的認知，萬一霸凌事件發生時，能使受害者瞭解其具有自己作主的能力，而非消極等待教師的制裁，也使加害者瞭解自己應負之修復責任，學校也給予其重新整合的機會，達到三者皆贏的目標。故教育部於社會領域相關的課程上可以將修復式正義做一個融入，並於每學期規劃一定時數之相關演講或講座，俾使學生們能對此理念有基本認知，在潛移默化下即使未來霸凌事件發生，或許可以較迅速的達成修復之目標。

## **3. 可善用大眾傳播媒體擴大宣導效果，有助提升民眾了解修復式正義的內涵與價值，以獲其高度的認同與支持**

大眾傳播媒體是現今政策宣傳的重要利器，教育部可透過大眾傳播媒體，將修復式正義的基本內涵與校園之應用，表達予民眾了解，除將有助於提升民眾對修復式正義應用於處理校園霸凌政策的高度支持，並展現對打擊校園霸凌不遺餘力，使民眾肯認教育部的努力，無形中對於認真實踐之教職員產生精神上鼓勵，亦激勵其他教職員積極嘗試。

### **(二) 針對校內推廣者定期提供培訓機會，並積極培養教育界講師與改善培訓課程使促進者具備修復技巧**

考量資源的有效運用，故僅針對校內推廣者來定期提供培訓機會，教育部應引進法務部和各地檢署或引進民間機構的資源來協助，並與各教育局一起合作定期提供培訓機會，並積極培養教育界講師來分享其實踐經驗，在妥適的培訓期間下，針對教育修復式正義理念與強化促進當事人尊重及同理心、具備自我情緒管理、溝通與歸納等能力來著手，且提供不斷的實務演練機會，使這些各校的推廣者能熟悉及具備修復促進者的相關能力，再由其於各校內做一個推廣與訓練，以達資源有效利用。

### **(三) 提供鼓勵與補償做為誘因**

在新政策推動的執行初期，教育部應對於執行有功的教職員予以嘉獎與工作費之補助，該工作費可以作為教職員花自己工作以外時間的補償或獎勵，惟該工作費的額度不應太大，因為處理學生的衝突或霸凌行為本來就是其工作內容。此外，對於推動修復式理念應用於校園霸凌事件有功的校長應予以功獎等鼓勵，因為他們是學校理念政策推行的主要關鍵；換言之，在試辦初期，應給予執行有功的相關教職員予以鼓勵，才能促使這新試辦的政策能夠順利的推行。

#### **(四) 建立各校共同之修復會議進行 SOP**

目前各校於召開修復會議上並無明文進行流程的 SOP，教育部應建立並明文規範各校共同之修復會議進行 SOP，使教職員往後在處理上能有個明確的依據。而本研究建議其修復會議之進行流程，可包含四大步驟，首先是開場白與建構出事實真相，其次為引導當事人的情緒抒發，再次為協議出雙方皆滿意的修復方案，最後則是簽訂修復協議書並藉由肢體互動與茶點時間的非正式溝通，來完成真誠道歉與損壞關係之修復。而修復協議書的內容應清楚明文會議召開日期、賠償方式或是期限等，且藉由該協議書之簽定使後續追蹤部分，可以此為追蹤的依據。

#### **(五) 以刑事司法為輔助，補足教育界缺乏強制之約束**

教育界缺乏如緩起訴、緩刑等強制性手段來約束加害者去履行會議的協議內容，所以應以刑事司法來作一個輔助。當學生犯錯時，可以給他一個修復機會與任務去做彌補，若加害者對於該修復賠償計畫毀約或未於期限內完成，則予以原先應有之懲罰，反之則予以減輕或免除懲罰。此外，若當該霸凌事件對被害者的傷害已超過學校可以保護的時候就是去報案，當加害者發現可能真的要出庭、要進入刑事司法程序時，就會害怕而想要積極與學校配合，那時來召開修復式會議才有意義，且修復促進者除以刑事司法為輔助外，應明確告知加害者若對於賠償計畫毀約的處置，如評估該事件情狀來移送刑事司法程序，且應在進入修復式正義的實施過程三階段中再三的告知。

#### **(六) 成立輔導團針對教師的班級經營管理能力再教育**

本研究於訪談過程中發現教師的特質與行為對於學生的影響很大，但其實很多老師僅關注在如何教書，研究者參考研究參與者 C 的想法來提出研究建議，即教育部應成立輔導團針對教師的班級經營管理能力之再教育，將對於班級經營管理與學生輔導管教等有專業的教師拉來輔導團，並請其設計相關的班級經營管理課程，對於其他教師在班級的輔導管教上做一個再教育；換言之，就是請其來擔任班級管理領域中所謂老師的老師，藉此來強化各教師的正向人格特質，使其能正向的教育與影響學生，進而來預防校園霸凌事件的發生。

#### **(七) 擴大於各縣市推展**

改以修復式理念來處以校園霸凌事件，有別於以往傳統的處理程序，而與我們的教育目標相同，雖亦可能有其缺點存在，惟仍比不過優點所帶來的改善效益，且絕大多數有實踐經驗的教職員亦表示其未來願意持續推動，故教育部應與各縣市的教育局合作來擴大推展，可參考仿照台南市目前的推動運作，亦可加入參考仿照台北大學的橄欖枝中心運作模式，使各縣市的校園中能充分運用修復式正義理念，以有效的因應與處理霸凌事件，甚至後續研究中，可進一步的比較兩種運作模式何者修復成效較佳，再來做一個政策評估。

## 二、學校改善建議

### (一) 強化校內理念宣導與訓練

因研究者基於在資源有限運用之考量下，故建議各校選擇由校內的理念推廣者去參與政府有關單位所舉辦的培訓即可，再由其在校內做一個推廣，以使全校與學生管教輔導有關的教職員皆能瞭解修復式正義的內涵，並具備相關能力來召開修復會議。關於校內理念宣導的推廣方式可藉由校務會議、學務會報或提供相關資料來進行宣導，並由校內推廣者擔任召集人，來組成校內的訓練工作坊，於每學期安排一定訓練時數並提供角色扮演的實務演練，且可邀請校內有實踐經驗的教職員來做一個分享，畢竟各校的學生都有不同的特質與文化，進而使與學生輔導管教有關之各教職員能迅速掌握相關的修復技巧與瞭解會議進行之程序，並進而掌握核心重點之所在，即使加害者能「勇於認錯」、「修復傷害」，使受害者能「寬容原諒」、「選擇接納」，才能有效發揮該會議的修復成效。

### (二) 校規明訂鼓勵修復傷害，並加入修復式任務之附款，且於會議結束後令加害者持協議內容確認單請受害者簽名確認，來作為履行之後續追蹤

各校應針對霸凌或衝突事件，於校規中明文規訂鼓勵修復傷害，在校規懲處的有關記過部分加入附款，即予以加害者一項修復式的任務，若參與該修復會議後其修復成效佳，就予以減輕或甚至免除懲罰的鼓勵，因現行的多元入學方案，學校的操性成績亦對升學有所影響，故藉由此方案可給予加害者一個改過遷善之機會，且可以避免因記過等而造成「標籤」加害者，無助於其行為之改善，反而造成負面的影響。此外，在校規明文規訂鼓勵修復傷害的原則下，也應明文規定若達一定程度的霸凌事件，加、被害者的家長有其義務到校配合學校進行修復會議，畢竟家長的處理態度對其孩子有著深遠的影響，由其陪伴孩子在該事件中學習並承擔修復責任，且藉此亦可強化孩子們的「家庭附著」鍵結，非正式社會控制的強化以避免孩子們未來可能進而成為偏差行為者或甚至犯罪者。而修復式正義其強調的是「修復傷害」，並非需要符合哪些門檻或條件的案件才能進入修復會議，惟在考量修復促進者及相關資源的成本效益運用上，前述所提的於校規中明文規訂鼓勵修復式任務之附款，應設定符合哪些程度的霸凌或衝突事件才來列入校規中來明訂，避免大量無傷大雅的案件進入此運作程序而癱瘓人力的運作，而這程度上的參酌仍須待教育應用者累積較多的實務經驗再來做謹慎的規劃，但各修復促進者在處理一些較細瑣與輕微的事件，雖不必進入或拘泥於相關制式的修復會議程序，惟仍須秉持融入修復式正義的理念。

就後續追蹤的方式而言，研究者非常贊同研究參與者C的應用方式，故建議應於校規中明文規訂，於修復會議結束之後，令加害者持協議內容確認單請受害者簽名確認，來作為修復協議內容履行與否之後續追蹤，於每天放學之前若加害者有確實履行協議書上的協議內容，就請其去找受害者簽名確認，有簽到的話表



示先前的霸凌行為現象有改善與停止，惟避免仿冒、威脅等情形發生，此追蹤部分亦落實導師制，由導師去負責協議內容確認單的追蹤掌握，且應三不五時去詢問與關懷受害者，或去詢問一些較有正義感的學生或是如班長、風紀股長等，以確實掌握加害者的改善狀況，並應持續鼓勵加害者積極承擔修復責任。藉由協議內容確認單的運用，不斷灌輸加害者須承擔修復的責任，且在取得該簽名的過程中，當事人雙方也會持續互動，其實彼此原先損害的關係也在此互動過程中，進而達到慢慢的修復與治療。

### **(三) 促進者應落實導師制與增加導師時間，並由學務處召集組成修復會議委員**

**會且暢通申訴制度，當遇有跨班級或申訴案件則轉由該委員會的專責修復**

#### **促進者處理**

導師本應負有該班學生輔導管教之責任，故若該班發生霸凌事件，應由班導師來擔任修復促進者之角色，故應落實導師制，惟本研究發現教師欠缺足夠時間來召開修復會議，而常需要犧牲自己休息時間，進而影響實踐之意願。而陳泰華(2008)建議學校若能夠增加導師在班上的任教節數，如此導師要實行修復式正義於班級學生的輔導管教上則更為可行；換言之，應增加導師時間使其能有較充足時間來應用修復式理念進行班級經營與學生的輔導管教。

此外，陳泰華(2008)指出在執行的過程中，學校應成立專責委員會，包含輔導處、訓導處、認輔教師等行政人員，專門進行修復會議相關的處理模式，如此效果會更顯著。學務處之責任乃係處理學生有關之事務，故本研究建議應由學務處召集具備修復促進能力、法學知識、人本教育素養和行政能力等之教職員，來組成修復會議委員會，針對全校教職員、學生們對修復會議的改善建議做一個彙整，並在該委員會中挑選幾名對於修復會議的召開有較多經驗之教職員，來擔任所謂的專責修復促進者；此外，應建立與暢通校內的申訴制度，畢竟若由班導師擔任促進者角色，因其對班上學生的特質與平時表現甚為瞭解，進而可能在促進過程中受到對該生的主觀偏見影響，反而會造成二次傷害，故藉由建立與暢通申訴制度，給予霸凌事件當事人針對認為由該班導師促進有偏頗之虞，有個申訴與轉換之管道，即轉由該委員會中專責的修復促進者來處理，且有關跨班級的霸凌事件亦轉由委員會中的專責修復促進者來處理，讓學務處能即時掌握狀況，並使導師與修復會議委員會成員的角色責任分工明確，能即時於第一時間介入協調，避免霸凌事件的延伸與擴大。

### **(四) 可將審判圈的運作型態與同儕促進者做融入結合**

審判圈的運作型態類似班級法庭的方式，即讓班上一些與事件無關的同學來參與此會議的運作，讓他們擔任觀察者並可以幫修復促進者來提問，以補充促進者可能沒想到的問題，進一步的挖掘當事人的感受，故對於當事人以外的同學亦具有教育之功能，惟其涉及人數多反而可能會妨害當事人的隱私。

而英國與澳洲在處理校園霸凌上有個相似之處，即是認同與應用「同伴調解」

之概念，並進行所謂同儕促進者的修復，教師則主要是負起諮詢和協助的作用，因據瞭解，一些孩子在遭到其他同學欺負後，並不願意直接告訴老師，但反而願意與其他孩子交談。澳洲學校提供的資料顯示，自從「同伴創造和平」活動開展以來，學生間的糾紛有 80% 都是由學生自己解決的，而且效果非常好，此運作模式也越來越成為在澳洲校園裡一種有效管理之手段，此外，在英國已經試行這項反霸凌工程的學校，發現校園霸凌的現象大幅度下降，85% 的霸凌事件得到了妥善解決(范慧瑩，2009)。

綜上所述，我們可將審判圈的運作型態與同儕促進者做融入整合，教師們可培訓所謂的同儕促進者，當應用到審判圈的運作形態時，除了該衝突或霸凌事件的當事人以外，僅讓這些同儕促進者加入以協助教師來進行修復促進的過程，可避免大量與事件無關同學的加入，而產生妨害當事人的隱私；此外，對這些同儕促進者亦達教育之功能，更甚者藉由同儕促進的協助可能發揮強化修復之成效。

### (五) 實施過程三階段中，應著重於實施修復會議之前置運作上

實施過程中包含了實施修復會議之前置運作、實施修復會中之運作、實施修復會議後之運作等三階段，而本研究發現尤以實施修復會議之前置運作最為重要，因為其在三階段的應用上占據了大多部分，且針對修復式正義應用於處理校園霸凌帶來的缺點部分，皆可藉由挑選合適人選參與相關培訓，進而瞭解修復式正義的核心內涵、具備相關的修復促進技巧與具備能力來召開修復會議，並藉由校內理念的推廣、獲得校方支持及相關資源的分配運用等，才能使後續的實施修復會議中、後之運作上能順利進行，進而提高修復成效。故研究者建議修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，學校在實施過程三階段中，應多費心思並著重於實施修復會議之前置運作，前置運作若做的好，後續兩階段上遭遇之困境就能減少。

### (六) 落實預防校園霸凌

修復式正義應用於處理校園霸凌事件，其乃係在校園霸凌事件發生後有別於以往傳統的處理模式，惟因應校園霸凌事件的層出不窮，除了改以修復式正義理念來將已發生的霸凌事件做一個妥適的修復外，亦應強化與落實預防霸凌事件，以期將霸凌事件的發生率降至最低。研究者將訪談過程中所蒐集到關於霸凌預防之建議做一個整合歸納，進一步提出落實預防校園霸凌發生之建議，分述如下：

#### 1. 加強防治霸凌宣導與品德教育

學生除了在家庭以外，就屬在學校的活動時間最長，且學校不僅是學生知識啟發的殿堂，更是人格養成教育的奠基。各校在校園霸凌事件發生之前，就應該要有自己的一套完善品德教育，研究者建議各校可利用班會時間、演講及講座、課堂中的機會教育等，來加強預防校園霸凌的教育宣導，讓學生們瞭解霸凌的刑責、相關懲處與應負之責任，以及如何避免被霸凌與如何求助通報等教育，期能減少霸凌事件的發生，萬一發生也能使學生於第一時間內即時的求助通報，將傷害降至最低。

## 2. 應用修復式正義處理校園霸凌事件

修復式正義除了是處理校園霸凌事件的妥適方法外，藉由邀請霸凌事件的當事人來參與修復會議，讓當事人在修復過程中將彼此的情緒作一個抒發與感動渲染，彼此從中學習，進而預防下次霸凌事件的再次發生。

## 3. 應先了解加害者與被害者的人格特質，從發生衝突的根源去預防

校園霸凌事件發生的原因錯縱複雜，且當事人生長於不同的環境中，而形塑了不同的人格特質。霸凌事件發生時，修復促進者除了對當事人進行修復促進以外，亦應了解加害者與被害者的人格特質，再予以不同之協助與後續輔導，即從發生衝突的根源去預防，以避免霸凌事件再發生。

## 4. 藉由教師對學生的時時關注

藉由教師對學生的時時關注，可即時的處理學生間的衝突問題，避免產生更嚴重的霸凌事件。且藉由教師對學生的密切關注，甚至可讓學生感受老師好像隨時在身旁，達到警惕而不敢妄為之作用。而導師乃是與該班同學相處時間最久且對學生們的特質及平時表現等較為瞭解，故研究者建議應增加導師時間，多增加導師在班上的任教節數；此外，學校應鼓勵導師與該班學生一同來進行午餐與午休時間，進而來達成實實的關注。

## 5. 應用愛心撲滿的理念來與學生建立情感上之關係

在教育部實施校園零體罰後，對學生的輔導管教與班級經營應改以柔性而非剛性的管理原則，即對學生的管教應該是建立在情感上，在他們尚未犯錯之前，平時就應該與他們不斷的累積情份，且孩子們在學校若犯錯通常不會想讓其家長知道，有時應視情況為他們留一點情面，他們會知道欠你一份人情，會感激你；此外，學校中比較會發生衝突或霸凌事故的學生大多都是那些在外面飆車、跳八家將的小孩，而越不愛念書的孩子，他的社會歷練與經驗，可能相較於乖巧的學生會比較多，也越懂得人情世故的道理，那就更應該利用教育界所謂的「愛心撲滿」的原理來與他們互動並建立情份，每天存一點，堆積成塔的來累積情感，屆時萬一真的有霸凌事件發生，在處理上就較有資源可以來妥善運用，也會較為得心應手與有效。

## 6. 注意校園死角

各校應重視其校園安全，注意並在校園死角部分來安裝監視器，並警告學生們不要到校園死角去，且應教育學生們出入時最好有人陪伴以避免發生危險。此外，可運用志工媽媽與由學生所組成的糾察隊等人力資源，針對校園死角部分可不定時的來進行巡邏，藉由監視器與監督人力資源的相互運用，以期增加霸凌發生的阻力與被發現之風險，進而減少校園霸凌事件。

### 三、家庭改善建議

#### (一) 對父母實施親職教育課程或給予親子教育相關資訊

大多數的父母並未接受過相關的親職教育，故不甚瞭解如何教育自己的下一代，多是仿照自己父母以往的教育模式，惟此種教育模式有其風險，即將上一代不佳的親職教育模式繼續惡性循環下去。故政府有關單位，應提供新手爸媽相關的親職教育課程，或提供書面、影音資料，或甚至可藉由網路資源以微電影的呈現方式，讓新手父母們印象深刻，更加的重視親職教育對孩子們未來的影響，使孩子們在生長過程中，能正面的完成其人格養成，避免將來發生偏差或犯罪之行為態樣。

#### (二) 家庭內的衝突可以修復式正義理念處理之

修復式正義在我國已運用於刑事司法上，在教育界中也開始積極的嘗試來推動運作，惟心理學家佛洛依德指出人格的養成，於個體六歲以前就已決定，故家庭教育對孩子人格之養成乃最深具影響力。因而研究者建議，既然刑事司法界、教育界都能推動修復式正義，那從人格養成的最源頭，即從家庭來推動，那其對個體的影響應更為顯著。孩子們於成長階段中犯錯或產生偏差行為乃係在所難免，惟家長們不應對此錯誤來隨便指責與標籤孩子，應將此錯誤視為一個機會教育，多運用修復式正義之理念來和子女進行溝通，給予其自省遷善與修復彌補的機會，並不斷灌輸教育孩子們，應勇於面對及承擔自己犯錯行為所造成結果之責任，進而使孩子在做行為之決策前會謹慎考慮，即使未來發生偏差或霸凌行為，也能勇於面對與承擔錯誤，並積極修復因己身行為所造成的破損關係。

#### (三) 與學校攜手合作，以教育孩子正向人格，避免霸凌發生

學生們的行為表現大多是家庭的延伸，故學校須與家長來共同合作，以完善教育孩子們正向的人格，而校園霸凌的真正治本方法，其實就是透過家庭教育，故家庭需與學校來攜手合作，而學校可透過親師會、班親會與校刊文章等方式與管道，來分享及灌輸家長們有關管教孩子們此方面的訊息，並使家長瞭解其子女在校內生活的表現；此外，亦應多加利用電話聯繫與家庭聯絡簿，使教師與家長在雙向互動下，對孩子們的動態均能充分掌握，俾利於能即時予以妥適之教育。

## 第四節 研究限制及對未來研究之建議

### 一、研究限制

本研究乃係屬於地方區域之探索性研究，研究者在撰寫及蒐集資料的過程中，尚有未能克服的限制，茲敘述如下：

#### (一)訪談者技巧的不足

基於研究者本身即是研究工具之一，故訪談的實施過程與品質的良窳即成為本研究之成敗關鍵。雖然研究者於訪談前已研閱相關書籍與休息過相關課程來增進訪談知識與技巧，但仍無法完全詮釋與掌握當事人的內在深層感受，因研究分析的細膩度上囿限於研究者本身學養、經驗、訪談技巧等能力上，故在研究上有不盡周延及疏漏之處，亦是本研究限制之一。

#### (二)推論的限制

而本研究是屬探索性之研究，訪談之樣本皆採取立意抽樣，主要以台南市目前修復式正義的示範與試辦學校中，曾參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程，且有實務操作之經驗者為訪談對象，但學區之不同其所面臨的學生狀況亦有所不同，故本研究結果之呈現與建議，是否能反應實際情況與有效適用，推論有其受限之處。

#### (三)樣本選取的範圍

由於本研究是以試辦學校教師之觀點，來談修復式正義應用於校園霸凌事件的實施過程與評價之研究，因研究者受限於人力、時間及財力等因素，因此在樣本的選取上僅能從示範與試辦學校中，曾參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程，且有實踐經驗之教職員為訪談對象，使本研究的樣本數有相當之限制。而質性研究乃講究資料內容的豐富性，質化研究的樣本數雖不多，惟倘能從其中獲得豐富的資料，並達到資料內容的飽和，則亦具有代表性(李素英，2007)，故待後續之研究者來拓展相關之研究範圍，將其深入至參與此運作機制及政策執行上的各方人員，與加、被害人等當事人部分來擴大研究，俾使此修復式正義理念運用於處理校園霸凌事件之研究更加完善。

### 二、對未來研究的建議

#### (一)增加資料蒐集之方法

本研究僅使用文獻探討及半結構式訪談的方式蒐集資料，且乃係屬於地方區域之探索性研究，故資料上難免有限。建議未來研究者可增加量化問卷的普遍調查、實際參與觀察、個案研究等方式，以蒐集更多客觀資料，俾使增加推論能力。

## **(二)擴大訪談對象**

本研究乃採取立意抽樣並搭配半結構訪談方式，來蒐集研究資料，而訪談對象乃係針對有實際操作修復會議經驗之教職員，故蒐集的資料乃是這些修復促進者的主觀感受。建議未來研究者可擴大訪談對象，包含校園霸凌事件的當事人、家長，甚至會議參與的陪伴者等，進而來收集更多關於該修復會議之建議，期使修復式正義應用於處理校園霸凌上，能更臻完善達到修復損壞關係之功能。

## **(三)擴大修復會議型態之研究**

本研究發現目前修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，其會議進行的型態主要是借用刑事司法上的運作，雖已足夠，惟研究參與者有提出可採用「班級法庭」與「同儕促進」等方式來進行修復會議，除具教育功能外，或許能得到更佳的修復效果。故建議未來研究者可擴大修復會議型態之研究，針對班級法庭與同儕促進等會議型態，進一步研究其帶來之成效如何，以增加未來於校園中的應用。

## **(四)擴大運作模式的研究**

研究者主要是針對台南市的試辦學校來進行實施過程與評價之研究，惟除了在南宁市有引入修復式理念處理校園霸凌之外，台北大學亦有成立橄欖枝中心，來協助校園霸凌事件的修復，一種係屬於校內的修復運作模式，另一種則是由校外人士來進行修復，惟何者較具修復之成效，建議未來研究者可擴大運作模式的研究，針對校內與校外的修復運作模式，進行成效評估比較的研究，以作為將來修復式正義擴大應用於全國各校園應用上之參考。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 江文慈(2004)。正視校園中的欺凌事件。諮商與輔導，221，頁6~10。
- 吳幸真(2010)。國民小學校園霸凌通報及處理機制之研究：以嘉義市為例。中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 吳芝儀、李奉儒譯，Patton, Michael Quinn. 著(1999)。質的評鑑與研究—Qualitative Evaluation and Research Method。台北：桂冠。
- 吳芝儀、廖梅花譯(2001)。質性研究入門：紮根理論研究法。嘉義：濤石文化。
- 吳凌雲(2009)。修復式正義應用於少年安置機構之研究。台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 李金玉(2004)。鄉鎮市調解制度之功能與實務運作研究 鄉鎮市調解制度之功能與實務運作研究。元智大學管理研究所碩士論文，未出版，桃園縣。
- 李素英(2007)。警察機關處理兒童及少年性交易案件影響因素及其改進措施之研究。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 李竟民(2010)。修復式正義於高職學生暴力行為成效評估研究。台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 周以順、許文娟、黃于真(2012)。2012赴日考察校園霸凌防制措施。出國考察報告。
- 洪千涵(2008)。修復式正義對受害者損害影響—以泰雅族為例。台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 胡幼慧主編(1999)。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。台北：巨流圖書公司。
- 范慧瑩(2009)。修復式正義處理國中校園欺凌事件之成效探討。台北大學犯罪學研究所碩士論文。
- 侯崇文、周悛嫻、林育聖、鄒穎峰(2013)。橄欖枝計畫—反校園霸凌之調解與修復實踐。2013台灣—挪威論壇—從死刑到修復式正義論文集。台北：國立台北大學犯罪學研究所。
- 徐芊慧(2009)。桃園縣國中生校園霸凌行為影響因素模型之研究。中央警察大學行政管理研究所碩士論文。
- 高淑清(2009)。質性研究的18堂課：首航初探之旅。高雄市：麗文文化事業。
- 莊忠進(2003)。論回復性司法。警學叢刊33卷4期，頁55—74。
- 許春金(2002a)。修復式正義的理論與實務——參與式刑事司法。甘添貴教授祝壽論文集第四卷，刑事政策與刑事立法論頁。31-90。台北：學林書局。
- 許春金(2002b)。修復式正義理論。2002年犯罪問題研究研討會論文集。台北：國立台北大學犯罪學研究所。
- 許春金(2006)。人本犯罪學—控制理論與修復式正義。台北：五南書局。
- 許春金(2009)。人本犯罪學—控制理論與修復式正義(增訂二版)。台北：三民書

局。

- 郭元宏(2004)。從修復式正義探討調解委員會刑案調解之效能 從修復式正義探討調解委員會刑案調解之效能—以台北市為例。國立台北大學犯罪學研究所碩士論文，未出版，台北縣。
- 陳珈谷(2002)。論修復式司法。台灣大學法律學研究所碩士論文。
- 陳泰華(2008)。修復式正義應用於學生輔導管教之可行性研究—以台南市國民中學為例。中正大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 陳祖輝(2005)。少年司法新典範的轉移：論復歸式正義觀點的轉向制度。社區發展季刊，110期，頁414-427。
- 黃成榮(2003)。學童欺凌研究及對策—以生命教育為取向。香港：花千樹。
- 黃成榮(2004)。香港校園欺凌現象與面對策略，《讀者文摘》，2003年2月號：20~30。
- 黃政傑(1987)。課程評鑑。台北：師大書苑。
- 黃翠紋(1998)。犯罪抗制策略的新典範—復歸性正義模式的社區參與。社區發展季刊，28：58~68。
- 黃蘭瑛(2007)。追尋犯罪被害人的正義之路：從福利到修復、從控制到重分配。社會政策與社會工作學刊，11(2)：35~69。
- 趙寧、李飛(2004)。在我國引入少年恢復性司法模式評析。青少年犯罪問題，2004年04期，頁45-49。
- 鄧煌發(2007)。校園安全防護措施之探討—校園槍擊、校園霸凌等暴行事件之防治。中等教育，58卷第5期，頁8-29。
- 潘淑滿(2003)。質的研究—理論與應用。台北：五南書局。
- 潘淑滿(2010)。質性研究—理論與應用。台北：心理。
- 蔡德輝、楊士隆(1999)。犯罪矯正新趨勢：社區處遇制度之可行性研究。法學叢刊179期，頁41-55。
- 盧志元(2012)。國中學生中途輟學與校園霸凌形成歷程及其相互關係之研究—以桃園縣為例。中央警察大學犯罪防治研究所碩士論文。
- 謝慧游(2007)。美國有關校園體罰與小學班級管教實務之研究。出國考察報告。
- 簡吉照(2009)。我國少年司法體系執行修復式正義之研究。台北大學公共行政暨政策學研究所博士論文。

## 二、外文部分

- Braithwaite, J. (1989). *Crime, shame and reintegration*. Melbourne, Australia: Oxford University Press.
- Braithwaite, J. (2000). *Shame, Crime and Restorative Justice: Recent Research*. 2000年犯罪問題理論與實務研討會論文集, 1, 3-9。
- Braithwaite, J. (2002). *Restorative justice & responsive regulation*, New York Oxford University Press.
- Cameron, L., and ThorBorne, M. (2001). *Restorative Justice and School Discipline: Mutually Exclusive?* In H. Strang, and J. Braithwaite (eds.), *Restorative*



- Justice and Civil Society(pp.12~16). Cambridge:Cambridge University Press.
- Van Ness,D. (1990). Restorative justice.In Galaway and J.Hudson(eds), Criminal justice, restutytion and reconciliation(pp.7~14),Monsey, NewYork:Willow Tree Press.
- Farrington, D. P. (1991). Childhood aggressive and adult violence:Early precursors and later life outcomes. In Y. Bernstein & M. W. Watson, Children who are targets of bullying - A victim pattern. *Interpersonal Violence* , 483.
- Hopkins, B.(2004). *Just Schools : A whole School approach to restorative justice*. UK: Jessica Kingsley Publishers.
- Hwang, H. W. & McCluskey, J. D. (2006). Causes of School bullying: Empirical test of a general theory of crime, differential association theory, and general strain theory. *Crime & Delinquency*, 85-114.
- Johnstone, G.(2006).*Restorative justice : Ideas,values,debates*. Portland, OR: Willan Pubicing.
- Kurki, L.(2000).Restorative and community justice in the United States. In Crime and Justice: A Review of Research, edited by Michael Tonry. The University of Chicago Press.
- Marshall,T. (1996). The evolution of restorative justice in Britain. *European Journal on Criminal Policy and Research* ,4,21-43.
- Morris, A., Maxwell, G. (1996). Restorative Justice for Juveniles : Conferencing, Mediation & Circles. Hart Publishing c/o International Specialized Book Services, Oregon, UA.
- Moon, B., Morash, M.,& McCluskey, J. D. (2010). *General strain theory and School bullying: An empirical test in South Korea*. *Crime & Delinquency*, 1-29.
- Nansel, T.,Overpeck, M., Pilla, R.S., Ruan,W.J., Simmons-Morton, B. Chmidt, P.(2001). Bullying behaviors among US youth. *Journal of American Medical Association*, 285, 2094-2100.
- Olweus, D.(1993a). *Bullying at School: What we know and what we can do*. Oxford,UK: Blackwell.
- Olweus, D.(1993b).*Bully/victim problems among School children: Long-term consequences and an effective intervention program*. In S. Hodgins (Ed.) , Mental disorder and crime (317-349). CA: Age Publications..
- Stuart, B. (1996). *Circle sentencing: turning swords into ploughshares*. Restorative Justice: International Perspectives.Amsterdam : Kugler.
- Strang,H (2002).*Repair or revenge:Victims and restorative justice*.New York: Oxford University Press.
- Slee , R.(1995). Changing theories and practices of diCipline. London,UK:The Falmer Press.
- Sherman ,L.W. ,& Strang,H.(2007).*Restorative justice: The evidence* . UK: The Smith

Institute.

- O'Connell, T., Wachtel B., & Wachtel, T. (1999). *Conferencing Handbook*. Pipersville, PA: Piper's Press.
- Umbreit, M.S., & Greenwood, J. (1997). *National Survey of Victim Offender Mediation Programs in the U. S. St. Paul*. University of Minnesota, Center for Restorative Justice and Mediation.
- Van Ness, D., & Strong, K.H. (1997). *Restoring justice*. Cincinnati, OH: Anderson Publishing.
- Wong, D. S. W. (2004). School bullying and tackling strategies in Hong Kong. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 48, 537-553.
- Zehr, H. (1990a). *Mediating the victim-offender conflict*. Akron, PA: Mennonite Central Office.
- Zehr, H. (1990b). *Changing Lenses: A new focus for crime and justice*. PA: Herald Press.
- Zehr, H. (1995). *A new focus for crime and justice: Changing lenses*. Cottdale, PA: Herald Press.
- Zehr, H., & Achilles, M. (1999). *Restorative Justice Signposts: Victim Involvement*. OVA Newsletter, Mary Achilles, Victim Advocate, Vol. 4, Issue 1. PA: Mennonite Central Committee.

### 三、網路資料

- 教育部重編國語辭典修訂本(1994)。實施定義。2012年10月3日，取自  
<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?cond=%B9%EA%ACI&pieceLen=50&fld=1&cat=&ukey=-1244118718&op=&imgFont=1>
- 教育部重編國語辭典修訂本(1994)。過程定義。2012年10月3日，取自  
<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?cond=%B9L%B5%7B&pieceLen=50&fld=1&cat=&ukey=-1244118718&serial=5&recNo=1&op=&imgFont=1>
- 教育部重編國語辭典修訂本(1994)。評價定義。2012年10月3日，取自  
<http://dict.revised.moe.edu.tw/cgi-bin/newDict/dict.sh?cond=%B5%B%BB%F9&pieceLen=50&fld=1&cat=&ukey=-1244118718&op=&imgFont=1>
- 兒童福利聯盟基金會(2004)。國小兒童校園霸凌(bully)現象觀察發表。2012年10月16日，取自 <http://www.17885.com.tw/welfare/show.asp?serial=731>
- 兒童福利聯盟文教基金會(2011)。反霸凌、要和平2011年台灣校園霸凌現象調查報告。2012年10月16日，取自 <http://www.children.org.tw>
- 人本教育札記10月號(2011)。另一種管教的可能:修復式正義。2012年9月27日，取自 <http://mag.nownews.com/article.php?mag=7-79-9017&page=1#ixzz1huABNmmc>
- 大紀元電子日報(2011)。修復式正義 用溝通化解霸凌。2012年9月27日，取自 <http://www.epochtimes.com.tw/11/6/21/168413.htm>
- 中華日報(2011)。南市引進修復式正義處理校園霸凌。2012年9月27日，取自

<http://www.cdns.com.tw/20110621/news/nxyzh/733600002011062018045095.htm>

台灣立報 (2012)。防範校園霸凌 教部擬訂準則。2012年9月29日，取自<http://news.sina.com.tw/article/20120726/7452960.html>

教育部(2012)。校園霸凌防治準則。2012年10月3日，取自<http://edu.law.moe.gov.tw/LawContentDetails.aspx?id=GL000683&KeyWordHL=%e6%a0%a1%e5%9c%92%e9%9c%b8%e5%87%8c&StyleType=1>

橄欖枝中心計畫簡介(2013)。橄欖枝中心理念圖。2013年8月17日，取自<http://ebl.nc.hcc.edu.tw/edu/pub/downfiles.php?recid=44347&fid=1>

橄欖枝中心計畫簡介(2013)。橄欖枝中心開結案流程圖。2013年8月17日，取自<http://ebl.nc.hcc.edu.tw/edu/pub/downfiles.php?recid=44347&fid=1>



## 附錄一

### 修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程與評價

#### 一、前言

學校應是培養孩子們人際關係學習與養成的地方，使其將來能順利的適應社會生活。因每個人都有不同的價值觀、個性與行為反應等，在彼此的互動反應與磨合下，衝突事件的發生在所難免，故如何建立良善的人際互動關係並非易事，而人際關係被破壞後，要再次的修復更是一件不容易的事。在學校裡除了學科上的精進，人際關係的處理更是我們須加以重視並不斷學習的課題，而非僅以升學主義為掛帥。

修復式正義即是採社會、衝突之觀點而非以法律之觀點，來看待及處理衝突事件，它著重於「關係的修復」。故此理念正好為校園霸凌事件層出不窮的困境，提供了另一個新的視角來處理相關校園的霸凌與衝突事件，與因應教育零體罰時代來臨的另一種管教替代措施。

本研究旨在探討校園霸凌事件處理中修復式正義的實施過程與評價，期能提出具體的改善建議，俾供實務界與教師處理學生霸凌事件時之參考。

#### 二、訪談研究之目的

本訪談研究之目的主要有為下述三項：

1. 藉由深入訪談法瞭解修復式正義應用於處理校園霸凌事件上，在實施修復會議之前置準備、實施修復會議中之運作、實施修復會議後之追蹤與輔導等三階段各是如何來應用。
2. 藉由深入訪談法瞭解在實施修復會議的前、中、後三階段所遭遇之困境及改善建議為何。
3. 藉由深入訪談法瞭解有實踐經驗的教職員，對於修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價為何。

#### 三、名詞解釋

為使本研究的訪談進行流暢與避免重要名詞意義模糊不明，遂將本研究所探討的相關重要概念說明如下：

## (一)修復式正義

修復式正義是一種「關係式正義」，以修復式正義理念來處理犯罪問題的重點是求得被害人、加害人及社區間三方平衡關係的修復(許春金，2006)。Braithwaite (2002) 指出，只要受到不公正事件影響下之利害關係人，能有機會來述說自己所受到的傷害，並設法在具治療創傷的修復式價值架構下處理這種傷害，就可認為此為一種修復式正義之程序。其也指出了修復式正義的核心價值包含了人類尊嚴的修復、財產損失的修復、受損人際關係的修復、社區的修復、公民責任的修復與尊嚴的對話、寬恕、道歉等。

綜上所述，若將其套用在教育體系上，當校園霸凌事件發生時，諸如打架、恐嚇或侮辱行為等，修復式正義理論認為教師在處理此類問題時，重點應在於傷害之修補而有別於以往強調懲罰加害人為主的應報式思想，乃以一個寬恕、修補與人本的嶄新視角來看待犯罪事件，並重視被害者的需求與被害人、加害人及社區間三方平衡關係的修復，並給予願意改過向善的加害人一個再整合與復歸之機會。

## (二)修復式正義的四種實務操作型態

### 1、被害人-加害人調解

許春金(2009)指出是讓加害人、被害人與其利害關係人能在一個安全的環境中來會面，常是由一位有訓練的修復促進者來召集協助，並且進行與犯罪事件有關的結構性之討論過程。在這種藉由彼此「面對面」的討論，被害人能夠告訴加害人有關犯罪所造成的身體、精神及財物損害等，並藉此來抒發情緒，進而來使加害人能同理了解其感受。加害人也能在此過程中來表達其後悔、反省之意，並承擔相關責任，並藉由所謂的「對話」讓加、被害人雙方去討論與發展出相關的賠償協議。

### 2、家庭團體會議

許春金(2009)指出家庭團體會議是將受犯罪事件影響的所有人員，包括加、被害人與其各自的支持者、家庭人員等聚在一起，共同討論該事件的解決方式。而參與該會議的當事人均是自願的，且由受過專業訓練的人員來召集並指導會議之進行，加害人首先須要承認犯行並通常由其開始描述事件，然後由每一參與人敘述所受到的影響或傷害，最好是由被害人開始發言討論。在周詳的討論後，被害人可以提出自己所希望的協助。而其他人也可以提出看法，以決定加害人如何能補償其所造成的損害。在所有的參與人簽署共同同意的協議後，會議即可結束。

此外，許春金(2009)進而指出家庭團體會議與加-被害人調解有兩個主要的

差異，第一，前者的參與成員較廣泛，包括家族成員及支持者均可參加，而且要負擔集體責任。因此，家庭團體會議應較能有效地建立社區參與、重建社區及預防再犯。第二，家庭團體會議大部份由官方機構，如警察、社服人員等發動。

### 3、審判圈

許春金(2009)指出審判圈乃係代表修復式正義的一種演化，以利當地百姓居民的參與，獲得授權並發展社區。主要是運用傳統的印地安人儀式將加害者、受害者與其各自支持者、法官、檢察官、律師、警察及社區相關人士均聚集在一起，以誠懇的態度共同對事件尋求瞭解，然後探討治療受傷害人員及預防犯罪的必要步驟。無論是少年犯或成年犯均可運用審判圈。根據 Stuart(1996)的說法其主要目的是希望藉由此項會議，對各方當事人的生活型態，態度及行為均造成改變影響，並且對受到犯罪影響的社區人文環境有所助益。

許春金(2009)進而指出審判圈和家庭團體會議有許多差異。第一，大部份家庭團體會議之使用對象為少年犯，審判圈則可擴及少年犯與成年犯。第二，除了在紐西蘭，家庭團體會議的對象往往限定在輕微犯罪，排除暴力及性犯罪。但在加拿大的審判圈使用對象則無此項限制，包括性侵害及殺人犯罪均可。第三，就社區參與而言，審判圈是較為有效的。家庭團體會議由警察或其他政府機關所召集，但審判圈則完全由社區人士所負責。除此之外，參與審判圈的人亦較多，有時高達 60 人之多。

### 4、社區修復委員會

許春金(2009)指出該委員會是由一小群體之地方百姓所組成，其受過相關之專業訓練，能與加害人進行面對面的公開討論，並與加害者共同擬出一套修復和補償計劃，加害人也必須承諾在一特定時間內完成此一計劃。在此特定時間後，委員會會向法院提出報告，說明加害者的執行狀況，而委員會的任務至此也就完成。

此外，許春金(2009)進而指出社區修復委員會其目的，有諸如受害者復歸與治療、社區復歸、加害者瞭解其犯罪之危害及影響並學習避免再犯、社區提供加害者再整合的機會等。在美國佛蒙特州，該項制度由矯治部門所設計實施，遍及全州，處理成人案件，並有相當多的自願人士參與。其他的實務型態尚包括被害影響陳述、補償及社區服務等。

#### 四、訪談內容大綱

研究目的	訪談問題
研究參與者背景	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 老師您好，請問您現在的職務是？</li> <li>2. 能否談談您的教育工作背景？(如服務年資、導師、<u>組長或主任等年資</u>)</li> <li>3. 您是否參與過相關修復式正義的宣導或訓練課程，並瞭解此概念？</li> <li>4. 您是否曾以修復式理念來處理霸凌事件之經驗？</li> </ol>
對修復式正義理念之看法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 您對於貴校以修復式理念，來推動有別於以往的校園霸凌處理機制之看法為何？</li> <li>2. 貴校校長與各處室主管對此理念支持的情形為何？</li> </ol>
如何應用實施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施前：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 貴校在處理校園霸凌事件時，有無相關以修復式正義理念來處理的 SOP 標準作業流程？有無哪些誘因或方式來鼓勵同仁們參與運作？職員間的衝突或偏差行為是採何種方式處理？</li> <li>(2) 貴校是所有校園霸凌的事件皆可進入修復程序，還是應符合哪些資格才可進入？您看法為何？皆採自願進入修復程序的方式？(或有無<u>哪些誘因吸引加、受害者進入？校規是否有明訂須強制進入此修復程序？</u>) 您看法為何？</li> <li>(3) 貴校協助處理修復校園霸凌的老師們有無受過哪些訓練？如何決定由誰參與受訓？由誰來協助教師同仁的訓練？其訓練課程的內容為何？(與一般教師的訓練有何不同？)您認為哪些能力是修復促進者所必須擁有的？您對訓練課程內容有哪些建議？</li> <li>(4) 是否全校職員都瞭解修復式正義理念？應如何來推廣？除了調解教師外，還有哪些人力來幫忙參與推動修復工作？</li> <li>(5) 貴校是否有教授學生修復式正義理念相關的課程與教材？</li> <li>(6) 截至目前為止，您認為有什麼樣的策略與資源可加以運用來協助推行修復工作？(如<u>相關的經費、人力與物力等資源之運用</u>)</li> </ol> </li> <li>2. 實施中：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 貴校是採用何種實務運作型態？為何會決定採用此種型態？有無考量使用其他的型態？</li> </ol> </li> </ol>



	<p>(2) 貴校是否有專責的修復促進者?修復程序會議有哪些參與者?當事人家長的到場與否您認為有無影響?</p> <p>(3) 會議前,您是否會先與各方當事人進行什麼樣的溝通?修復會議舉行的時間、進行的時間及地點有無什麼樣的考量?</p> <p>(4) 您是如何來進行修復程序?您認為哪些是實施的重點?(<u>您認為程序對加、受害者之保障是否公平?雙方有無充分陳述與表達之機會?雙方有無正向的互動?有無道歉或握手等儀式性的滿足?</u>)</p> <p>4. 實施後:</p> <p>(1) 在修復程序結束後,加害者對受害者有無採取何種賠償、道歉或簽相關協議書等之儀式?</p> <p>(2) 於修復程序完成後,您是否會去注意加害者對於修復賠償協議的執行狀況?</p> <p>(3) 在修復程序完成後,貴校是否會持續追蹤了解加、被害人後續之互動?加害者有無挑釁受害者或再犯之情形?貴校對於加、被害人有無後續的輔導機制?</p>
<p>應用修復式正義處理校園霸凌事件之困境與改善建議</p>	<p>(1) 在實施修復程序前之準備、實施修復程序過程中之運作與實施修復程序結束後之追蹤輔導等三部分各可能遭遇哪些問題?您認為應如何來改善及所需之協助為何?</p> <p>(2) 加害者、受害者及其家屬與學校推動人員各方有無針對修復程序實施上提出相關之改善建議?</p> <p>(3) 您認為修復式正義應用於處理校園霸凌事件上,還需要有哪些配套措施?(<u>如學生、家長、學校、政府等方面</u>)</p> <p>(4) 除了修復式正義理念外,您認為有效處理與預防校園霸凌的方法為何?</p>
<p>修復式正義應用於處理校園霸凌事件之評價</p>	<p>(1) 您認為改以修復式理念處理校園霸凌事件有無帶來什麼樣的優點?</p> <p>(2) 您認為以修復式理念處理校園霸凌事件有無什麼樣的缺點?</p> <p>(3) 截至目前為止,貴校改採修復式理念處理校園霸凌事件前後之比較如何?未來是否願意持續以此理念來處理相關校園霸凌事件?</p>

## 附錄二

### 訪談同意書

您好：

本人是中央警察大學犯罪防治研究所研究生，目前正從事有關「修復式正義應用於處理校園霸凌事件之實施過程與評價」的研究，誠摯邀請您來分享寶貴的實務經驗並談談對此理念在校園運作上之建議，藉由您的協助，將能使我對此研究之問題有更加深入的了解。

這是一項純學術的研究，對您自身的利益不會有任何的損害。本人也承諾對此研究內容絕對保密。在研究結果上，不會記錄足以辨識您個人之基本資料，而以編號的方式來處理資料。同時為了方便研究人員紀錄及彙整資料，請您能同意接受錄音，但錄音的內容，除了我及指導教授外，其他人無法接觸，且在資料整理後會立即銷毀錄音檔，請您放心。

您的參與對此研究深具意義與貢獻，若有任何疑惑歡迎隨時提出討論，誠摯感謝您的參與及協助，使本研究可以順利進行。

若您同意此次研究的訪談請在下列簽章：

研究參與者：\_\_\_\_\_（簽名）

中 華 民 國            年            月            日

中央警察大學犯罪防治研究所

研究生：陳昭穎 敬上