

修復式實踐教師手冊

輔導與管教對老師的時間、精力和技巧的要求永無止境，因為在這個領域，老師面對與陪伴的是一個個獨一無二的心靈，沒有任何一種輔導與管教的方式是對所有的學生都有效的。因此，除了培養高度的情緒成熟水平之外，老師們也努力不斷地吸取新知，期望在自己的錦囊妙袋裡多裝一些法寶，以便在面對各種輔導與管教的情境時能夠左右逢源，得心應手。

基於這樣的出發點，我們將利用這個機會為老師們介紹修復式正義 (restorative justice) 在學生輔導與管教的應用。修復式正義的精神雖早已存在於世界各地許多原住民部落的文化裡，然而修復式正義在西方刑事司法領域的興起卻不過是三十多年前的事。由於修復式正義是從人本的精神來探討違犯事件中受害者、違犯者，以及社區(群)這三方面的需求與責任，著重的是多少受傷的人際關係獲得了重建與修復，而不是多少人受到了懲罰，因此修復式正義不僅能夠針對部分刑事司法的局限提供適當的回應，同時也已廣泛被應用於其他場域，諸如學校以及其他社會組織與團體。

在這本小冊子裡，我們首先會簡單說明修復式正義的起源、主要觀點、在刑事司法的實務模式、在司法上的應用實例，然後再連結到修復式正義在校園輔導與管教的應用，也就是修復式實踐 (restorative practices)。小冊子的最後附有一些相關的活動設計與表單，老師們可依教學現場的實際需求彈性靈活運用。

最後，希望這本小冊子能為老師們帶來不同的體驗，並有助於減輕老師們在輔導與管教上所遭遇到的困難與挫折。

目 次

修復式正義的起源	4
修復式正義的主要觀點	4
刑事司法與修復式正義的比較	5
修復式正義的實務模式	6
修復式正義在司法上的應用實例	7
修復式正義在校園輔導與管教的應用	10
• 即席對話	12
• 圓圈時間	12
• 受害者—違犯者對話	17
• 修復會議	26
附件	30
參考文獻	36

修復式正義的起源

以往的刑事司法著重於罪與罰，講求罪刑法定，呈現的是嚴格的理性，對犯罪行為的回應聚焦在違犯者的過往行為，違犯者被視為壞人，而正義就是國家將違犯者繩之以法，使其接受應有的法律制裁。然而越來越多的人開始注意到，很多時候即使違犯者已經受到法律的制裁，但受害者的傷痛卻沒有因此被撫平，因為他們仍然痛苦地想著為什麼違犯者要做出這樣的事，他們對違犯者的憤怒或恐懼依舊存在，對自身受到的傷害依然無法釋懷。而違犯者及其親友也常常會因為不知道該如何去彌補受害者，不知到該如何去面對社區民眾，不能獲得理解與寬恕，而生活在自責、無助、痛苦與羞愧中。同樣感受到不被關注的還有社區民眾，因為他們的日常生活與人際關係也受到了不同程度的衝擊，他們心裡也有很多的困惑，甚至是恐懼，擔心未來違犯者重新回到社區時會對社區造成更大的傷害。

由於正義的伸張過程似乎並未讓受害者、違犯者，以及社區(群)這三方面的真正需求與感受獲得應有的關注，甚至有時更加劇了人與人以及人與社區(群)之間的傷痕與衝突，因此自 1970 年代起，西方各國為了回應刑事司法在此方面的局限，紛紛開始探討違犯者除了被動接受懲罰外，是否也應該負起積極的責任？既有的刑事司法體系是否忽視了提供支持與資源給受害者與社區(群)？是否忽視了受害者、違犯者，以及社區(群)之間的連結，以及他們的共同需求與責任？慢慢地，一種以修復關係為核心的司法理念——修復式正義——便逐漸從各地推展開來。

修復式正義的主要觀點

- 犯罪不僅違反國家法律，更使人際關係遭到破壞。
- 違犯者不僅要負起法律的責任，同時更要負起與受害者一起修補關係的責任。
- 受害者、違犯者，以及社區(群)都被賦予追求正義的直接角色。
- 正義應該考量到受害者、違犯者、社區(群)，以及國家法律權威的需求平衡。

修復式正義認為，人與人之間的關係就像是蜘蛛網一樣，彼此互相牽連，個人影響群體，群體影響個人，因此犯罪不單是個人的問題，同時也是社會人際網絡出現裂痕的症狀；犯罪不單是個人自由意志的抉擇，同時也是社會環境造就的結果。在深入探究犯罪的根本原因後，我們往往很難分辨出誰是違犯者，誰是受害者，因為我們每一個人的作為與不作為都可能是直接或間接促成犯罪事件的原因，每一個人都會受到犯罪事件不同層面的影響與不同程度的傷害，所以每一個人對彼此都有責任與義務。而修復式正義就是提供受害者、違犯者，以及社區(群)一個面對面的對話機制，讓所有與事件相關的人可以一起探討在整個事件中誰受到了傷害，他們的需求是什麼，以及如何修復受了傷害的關係。

刑事司法與修復式正義的比較

刑事司法(criminal justice)主要是採取應報與懲戒的觀點，而修復式正義(restorative justice)則強調人際關係的修復，兩者的差異比較如下：

基本概念	
刑事司法 <ul style="list-style-type: none"> • 犯罪就是違反法律與國家。 • 違反法律與國家產生罪惡。 • 正義就是由國家定罪量刑。 	修復式正義 <ul style="list-style-type: none"> • 犯罪是人與人之間的關係遭到破壞。 • 破壞人與人之間的關係產生義務。 • 正義是受害者(victims)、違犯者(offenders)，以及社區成員(community members)一起努力將錯誤更正。
核心問題	
刑事司法 <ul style="list-style-type: none"> • 犯了哪一條法？ • 誰犯了法？ • 犯法者要受到什麼懲罰？ 	修復式正義 <ul style="list-style-type: none"> • 誰受到了傷害？ • 他們的需求是什麼？ • 這些需求是誰的責任與義務？

表 1. 刑事司法與修復式正義之比較

資料來源：Howard Zehr (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Good Books, p. 21.

修復式正義的實務模式

	圓圈審判 (Circle Sentencing)	家庭團體會議 (Family Group Conferencing)	補償性緩刑 (Reparative Probation)	受害者/違犯者調解 (Victim-Offender Mediation)
發起時間	約 1992 年	紐西蘭 1989 年 澳洲 1991 年	約 1995 年	約 1970 年代中期
發起地點	加拿大各地，主要是在育空	紐西蘭、澳洲、美國的蒙大拿、明尼亞伯利斯、賓夕法尼亞	美國佛蒙特	北美及歐洲
適用時機	適用於各種不同階段，可以是起訴案件正式法庭聽證會和矯正過程的替代或轉向 (diversion)。	紐西蘭模式：整個少年司法系統。 澳洲瓦嘎瓦嘎模式 (Wagga Wagga)：警方的轉向。	一個或數個緩刑方案。	大部分是轉向和緩刑方案，但有時候也用於在住宅設施處理嚴重的案件。
召集策劃	社區司法協調者	社區司法協調者	補償協調者 (緩刑單位)	調解者
場地	社區活動中心、學校、公共建築	社會福利辦公室、學校、社區建築、偶爾也在警察單位。	公共建築或社區活動中心	中性的場所，像是圖書館的會議室、教堂、社區活動中心、如果其他關係人同意的話，偶爾也在受害者的家裡。
性質與過程	開場儀式後，由促進者傳遞羽毛或說話棒 (talking stick)，每一位參與者輪流說話。通常是受害者優先說話。共識的決定。	依循固定的腳本 (script)。違犯者優先說話，接著是受害者，然後是其他參與者。共識的決定。	通常是由委員會詢問違犯者以及聽取其陳述後的非公開協商。	受害者優先說話。鼓勵受害者與違犯者發言。沒有腳本。不一定要有共識的決定。

適用對象	承認過錯並有意願改變的違犯者。所有事件的違犯者均適用。	紐西蘭模式：所有犯罪事件，但謀殺與過失殺人(manslaughter)除外。 澳洲瓦嘎瓦嘎模式：由警方裁量或依轉向標準而定。	非暴力的違犯者。通常適用於獲緩刑且被分配到委員會的違犯者。(有些委員會可以裁量接受暴力的違犯者)	很多種類，原則是轉向案件和財產違犯者。有些地方應受害者的要求也適用於重大案件與暴力的違犯者。
------	-----------------------------	---	--	--

表 2. 修復式正義的實務模式

資料來源：Eugene McLaughlin (2003). *Restorative Justice: Critical Issues*. The Open University, p.79.

修復式正義在司法上的應用實例

2004年6月22日的清早，美國賓夕法尼亞州巴克郡姆德小鎮 (Mood, Bucks County, Pennsylvania) 上的一座覆蓋式古橋被不明人士放火燒了。這座橋擁有一百三十年的歷史，是姆德鎮上的古蹟與地標，陪伴著小鎮居民走過無數的歲月，然而這一把火燒掉了橋，燒毀了歷史古蹟，也燒碎了小鎮居民們的心。

這個案子在賓州是一件大事，電視與報章媒體都持續不斷地關注案情的進展。兩個月後找到了嫌犯，但令人難以置信的是，這六位涉及縱火案的年輕人都是鎮上的小孩，都是在鎮上念過高中而目前在大學就讀的學生，而且他們都來自於很有教養的家庭。在得知嫌犯是誰後，小鎮居民們的心情是既憤怒又困惑，大家無法理解為什麼這群好孩子會做出如此令人傷心與失望的事情來。

這時位於賓州伯利恆 (Bethlehem) 的國際修復式實踐學會(International Institute for Restorative Practices) 決定積極介入，希望透過修復會議讓這六位年輕人、他們的家人，以及鎮上的居民們，大家有機會能夠坐下來面對面談談這件事情。所以，國際修復式實踐學會就兵分兩路，一方面聯絡這六位年輕人以及他們的家人，另一方面聯絡社區民眾。在聯絡的過程中，有家長情緒激動地

表示他被人指責不會教養小孩。由於這個會議對大家來說都是第一次，因此大家都有些緊張，但是國際修復式實踐學會的人員與大家說明了會議的進行方式，以及他們可能會被問到哪些問題，讓大家稍有了心理準備。

會議一開始，所有參與會議的人圍成一個圈圈而坐，接著會議促進者先向大家說明此次會議的目的與注意事項，然後開始轉向詢問這六位年輕人那天發生了什麼事。在這個問題上，六位年輕人說的不多，他們只是說事情發生的那個晚上他們聚在一起喝酒聊天，然後突然有人提議去燒橋，結果他們就去做了。接著在會議中，每位參與者皆被邀請說出自己的感受與想法。以下即是摘自這次會議的部分對話內容：

社區居民 1：我們當初就是喜歡這裡的小鎮風光才從費城搬到這裡來住的。你們做了一個不好的決定，讓這個小鎮最特別的地方消失不見了。

社區居民 2：我在這個鎮上教書教了二十二年了，我教過其中幾個學生，也認識他們的家長，我的心很痛。

社區居民 3：我跟你們一樣，還是個青少年。我很難對你們生氣，但我又不知道該如何發洩我的憤怒。我真的很難過。

家長 1：我沒有辦法睡覺，無時無刻不在想這件事情。我覺得很丟臉、很失望。我不敢去商店、不敢去郵局或銀行。我也很擔心我的兒子，一想到他的未來我就難過。

違犯者 1：我多麼希望我可以改變這一切。我每天都這麼想著。我讓大家失望了。我有弟弟和妹妹，而我做了一個最不好的示範，我媽媽一直為這件事情在哭。

違犯者 2：任何我們可以做的事情，我們都願意做。

違犯者 3：當時沒有想那麼多。我現在覺得很難過。從媒體上看到鎮上的人對這件事情感到這麼生氣與難過後我才知道原來大家是多麼愛這座橋。

社區居民 4：我真的希望你們可以成功。我很想看這座橋重建起來。希望重建動工的時後你們會在那裡敲下第一根釘子，落成的時候六個家庭都會在那裡。

違犯者 4：謝謝大家給我這個機會。

家長 2：我要謝謝我的兒子以及大家勇敢地來參加這個會議。

違犯者 5：剛開始有些生氣，以為大家都要我們去坐牢，現在覺得很後悔。

社區居民 4：我現在感覺輕鬆多了。雖然你們沒有說出為什麼放火把橋燒了，但你們表達了懊悔與遺憾。

後來國際修復式實踐協會將此會議的錄影帶剪輯並命名為 Burning Bridges (燒橋)，並在社區的一座禮堂播放。播放的那一天來了將近兩百人，他們大多是姆德小鎮的居民，他們在影片中看著自己，看著自己的鄰居，邊看邊流淚。

承辦此案的法官也看完全程三個小時未經剪輯的會議錄影帶，並把在錄影帶中所看到的情行納入判決的考量。後來這六位年輕人每人都在監獄裡待了十八天，緩刑五年，每人一千小時的社區服務以及六萬六千美元的賠償金額(總賠償金額為四十萬美元)。

從這個實例來看，我們發現到一個謙卑的司法系統不會主張自己是全知全能的，相反的，它會努力去瞭解每一個人的經驗。另外，司法體系雖然擔負有維護公眾秩序的責任與義務，但社區也能夠積極扮演起創建秩序與和諧的角色。在這個會議裡面我們看到了剛開始大家都感到很不安，但隨著會議的進行，這些年輕人知道了原來他們的行為傷害了這麼多人，他們的行為讓父母親沒有臉見人，不敢去銀行，不敢去超市，而大家也發現事實上這些年輕人並不是他

們想像中的那麼壞，因為他們在會議中真誠地表達了他們的悔恨以及希望能夠盡最大的力量去彌補一切的決心。

修復式正義不能完全取代刑事司法，這六位縱火者終究還是得面對法律的制裁，然而若非這場修復會議，這幾位年輕人所面臨的可能會是更重的刑責，而整個鎮上的人也不會有機會面對面溝通，讓彼此對整個事件有更深一層的理解，讓心中的悲傷、羞愧、懊悔、與憤怒獲得釋放，繼而能夠以諒解、寬容，與積極的態度去面對未來的人生（謝慧游，2006）。

修復式正義在校園輔導與管教的應用

除了刑事司法系統外，修復式正義也被應用於女性團體、少數族裔社區、文化團體、學校、工作場所，以及其他社會組織。修復式正義在校園的應用可稱之為修復式實踐(restorative practices)。就輔導與管教的而言，修復式實踐可依應用層面的寬廣度與正式度約略分為下列四項具體操作模式：

- 即席對話 (Impromptu Dialogue)
- 圓圈時間 (Circle Time)
- 受害者—違犯者對話 (Victim-Offender Dialogue)
- 修復會議 (Restorative Conferences)

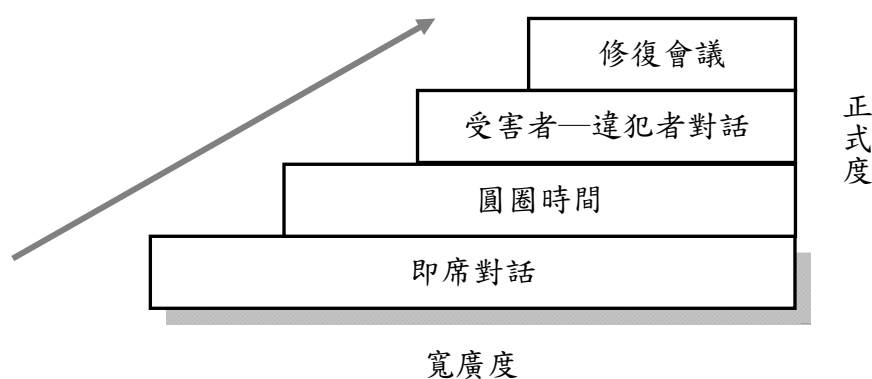


圖 1. 校園修復式實踐的具體操作模式

四項具體操作模式的要素：

▲ 圓圈 (circle)

圓圈的形式體現了包容、平等，與相互連結的集體空間。圓圈裡的每一個人都是彼此相互連結的，每一個人的情感與思想都應受到同等的尊重與包容。

▲ 促進者 (facilitator)

促進者的任務是讓所有的參與者在安全的環境下真誠地分享彼此的感受與想法。促進者應具備尊重、積極聆聽、同理心，以及對差異性不帶價值判斷的特徵。

▲ 價值 (values)

尊重、包容、關懷、信任、謙卑。

▲ 修復式提問 (restorative inquiry)

對挑戰性行為的回應	對受害者的回應
<ul style="list-style-type: none">● 發生了什麼事？	<ul style="list-style-type: none">● 事情發生的時候你有什麼樣的想法？
<ul style="list-style-type: none">● 你當時的想法是什麼？	<ul style="list-style-type: none">● 這件事情對你和他人有什麼樣的影響？
<ul style="list-style-type: none">● 從事情發生到現在，你有什麼樣的想法？	<ul style="list-style-type: none">● 從事情發生到現在，對你來說最困難的部分是什麼？
<ul style="list-style-type: none">● 你所做的事情讓誰受到了影響？在哪一方面受到了影響？	<ul style="list-style-type: none">● 你認為需要怎麼做才可以讓事情變好？
<ul style="list-style-type: none">● 你認為需要怎麼做才可以讓事情變好？	

表 3. 修復式提問

資料來源：SaferSanerSchools™ an IIRP program <http://www.iirp.org>

◎ 即席對話

即席對話是修復式實踐最不具正式性的模式，主要是隨時隨地關心與瞭解學生的狀況。任何一個時刻，在校園中的任何一個角落，不管是教室、合作社、遊樂場、操場、籃球場、走廊、車棚、大樹下，只要隨時察覺小朋友有不適當的行為，或是同學間有言語或肢體上的衝突，老師就可以扮演促進者的角色，立即透過修復式提問來瞭解學生的狀況。在以上情況與小朋友對話時，應與其他同學保持一定的距離，以維護隱私。其次，不管是坐著或站著，人數在三人以上時，小朋友和老師可以面對面圍成一個圓圈來對話。提問的內容可視情況而定，並非一定要按照順序問完所有的修復式問題，有時候一句「發生了什麼事？」和「下次你會怎麼做？」就可能讓情況有所好轉。

◎ 圓圈時間

圓圈時間可溯源自於北美洲原住民部落一種稱為談話圈(talking circle)的傳統，也就是大家坐在一起，圍成一個圓圈，一起討論部落裡的一些重大議題。

在課堂中，圓圈時間有兩大功能：在建立與維持人際關係的層面是探索情感與需求、培養自尊與同理心，與發展積極的聆聽技巧；在修復與重建人際關係的層面是解決問題與探討衝突。而透過圓圈時間所營造出的信賴與包容的氛圍更是未來進行受害者—違犯者對話與修復會議的必要前提，因為在安全與互信尚未建立之前，受害者—違犯者對話或修復會議不僅會徒勞無功，甚至可能加劇衝突與傷害。

老師身為促進者必須盡可能保持中立的態度。圓圈時間若著重在建立與維持人際關係，在盡量中立的情況下，老師也可以分享自己的感受與想法；若著重在修復與重建人際關係，則老師應並避免表達自己的情感與觀點，使學生受到老師的影響而無法真誠自由地表達自我。

普拉尼斯 (Pranis, 2005)對談話圈的運作歸納出了五大要素：儀式 (ceremony)、說話物件 (a talking piece)、促進者 (a facilitator)、指引 (guidelines)，以及共識的決定 (consensus decision-making)。

儀式：談話圈進行前會有個開場白來歡迎大家的參與，此開場白是為了營造一個令人放鬆的氣氛，讓大家先釋放出負面的壓力，進而在彼此尊重的前提下建立互信。在談話圈結束前也會有個結語來感謝大家對談話圈核心價值的用心體會與付出，並讓大家帶著希望感回到原來的日常生活。

說話物件：說話物件指的是一樣可以拿在手上或握在手裡的物件。在談話圈進行中，說話物件從一個人的手依序傳遞至另一個人的手，手中握有說話物件的人才能開口說話，而其他則扮演聽眾的角色。說話物件的使用可以確保大家都有不受干擾的說話機會，同時也提醒其他人必須仔細聆聽。接到說話物件的人可以選擇發言，或選擇保持沈默然後將說話物件傳給下一個人。當然說話物件並非是必備的。

促進者：促進者的任務是讓談話圈能夠順利運作。因此為了讓大家能夠在有安全感的環境下真誠地分享自己的情緒與想法，促進者會適時提醒大家尊重他人的發言，不鄙視他人的發言，不對他人的發言做判斷。促進者同時也會依情況協助話題的轉換，但不控制議題，不引導大家做出特定的結論。

指引：指引的設計是為了製造一個能夠讓大家有安全感的集體空間。指引並非是硬性的規則，而是柔性的叮嚀。它的功用是提醒大家共同遵守誠懇發言、專心聆聽，以及保密的共識與承諾。

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

活動流程：

- 老師就是促進者，可以利用早上的導師時間、任何一堂課的剛開始幾分鐘、下課前幾分鐘、放學之前的時間、生活課、綜合活動課，或其他適當的機會來進行圓圈時間。
- 人數在二十人以下的班級盡可能讓小朋友們用椅子圍為成一個圓圈而坐，這樣每一個小朋友都可以面對班上其他的小朋友。
- 老師先以輕鬆的口吻和大家打招呼，接著說明圓圈時間的進行方式與規則。
- 第一次嘗試圓圈時間時，老師可以先從一般的話題著手，不特別針對發生在某位同學身上的事情，也不特別針對某個需要解決的問題。
- 老師開場後，拋出一個話題，然後將說話物件(talking piece)交給一位同學，請他以順時針或逆時針的方向開始傳遞說話物件，只有接到說話物件的同學才能開口說話。
- 拿到說話物件的同學先依序說出一個字或一個詞來表達自己的看法，這樣每個人都有說話的機會，不會因為有人先發表長篇大論而讓比較沒信心的同學不敢開口說話。
- 如果有人不想說話或是還沒有準備好要說什麼，那麼他只要把說話物件傳給下一位即可，不需要有壓力。沈默也需要獲得尊重。
- 若有小朋友忍不住想要插話、反駁、澄清或附和，老師需要適時提醒大家尊重他人的發言，不對他人的發言做評判。
- 第一回輪完後，接到說話物件的人可以開始用句子來表達。
- 等全班都熟悉圓圈時間的進行方式，而且已建立起基本的安全感與互信，老師就可以運用圓圈時間來進行學生行為的探討，例如霸凌、作弊或偷竊等。
- 老師可以依情況協助話題的轉換，但不控制議題，不引導大家做出特定的結論。必要時老師可以打斷、暫時終止，或結束圓圈時間的進行。
- 如果大家需要對某件事情共同做出一個決定，那麼這個決定需要考量到大家

的需求與利益，並且大家都願意一起努力。

- 在圓圈時間結束後，老師對同學們的分享與付出表達感謝。

說話物件(talking piece)就是類似於北美洲原住民文化裡的說話棒(talking stick)，指的是一樣可以拿在手上或握在手裡的東西。它可以是一顆球、一根羽毛、一根棒子、一顆石頭、一個小玩偶、或其他物品。說話物件最主要的功能是提醒大家，只有手上握有說話物件的人才能開口說話。由於一次只能有一個人說話，大家便可以利用等待發言的這段時間安靜思考他人與自己的發言，同時也可避開你來我往的爭論。說話物件也是提醒大家，圓圈裡頭的每一個人都有平等的參與機會與參與責任。經過幾次的練習，等大家都熟悉活動的流程與規則後，也可以不再使用說話物件。

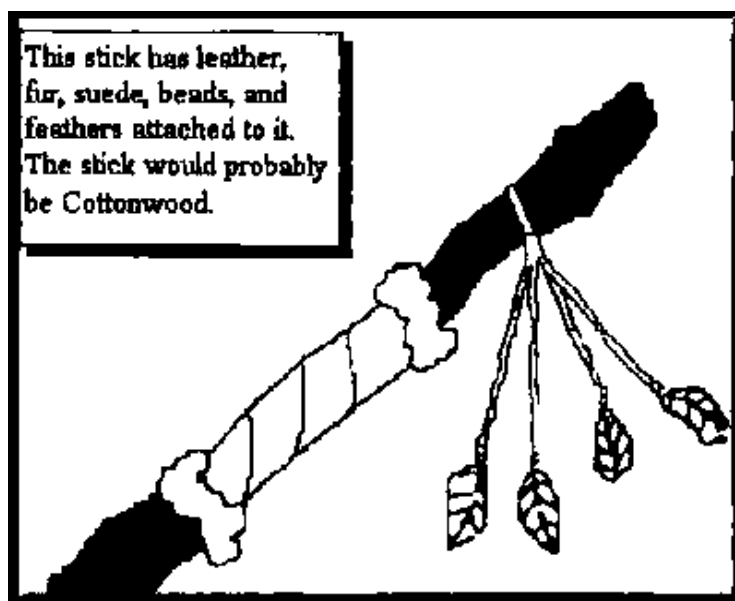


圖 2. 說話棒

圖片來源：<http://littlefeathercenter.50megs.com/edu.html>

圖片說明：這根棒子上有皮革、毛、鹿皮、珠子，和羽毛。棒子很可能是棉白楊木。

活動內容：

■ 自由發表

接到說話物件的人可以和大家分享他想要說的任何事情，可以是好的事情，也可以是壞的事情，或是心中的疑惑，或是生活上的困擾等等。

■ 節目表演

發表自己的文章或新學會的直笛曲子、唸一首詩、分享閱讀心得、朗讀、說故事等等。

■ 真情告白

以帶有情感的敘述或提問來表達感謝、歉意、困惑，與期望等。

例如：

1. 小真，我昨天沒有帶直笛的樂譜，謝謝你的借我影印。
2. 阿龍，我昨天在你的國語課本寫你愛14號，我覺得這樣做很不對，希望你
你可以原諒我。
3. 小瑜，你從上個星期到現在都不跟我講話，我覺得很難過，你可以告訴
我為什麼嗎？
4. 阿傑，你上課的時候都喜歡坐兩腳椅，而且都會有搖椅子的聲音，這樣
我們大家上課都不能專心，我希望你以後不要再坐兩腳椅。

■ 議題討論

例如：

1. 藝文、綜合，還有本土語言的課本學期末都要回收，保留給學弟妹來使用，
同學們對這件事情有什麼看法？
2. 圖書室的書若損毀或遺失要照價賠償，同學們對這件事情有什麼看法？

3. 有同學提議清掃工作每個月換一次，大家覺得如何？
4. 學校最近發生有中年級的學生向低年級的小朋友勒索零用錢的事情，所以我們今天要來探討一下勒索這個行為？如果有人向你勒索錢，你的感受會如何呢？
5. 這個星期已經有兩位同學跟老師說他的錢被偷了。你的錢或東西曾經被偷嗎？如果你的錢或東西被偷了，你的感受會如何呢？

◎ 受害者—違犯者對話

受害者—違犯者對話起源於 1970 年代發展於加拿大和美國的受害者—違犯者調解(Victim-Offender Mediation)，可應用於處理一般輕微的肢體或言語的衝突，或是輕微的性騷擾、霸凌、偷竊、破壞公物等事件。

老師扮演的是一個促進者的角色，主要的責任不是找出犯錯的小朋友，然後懲罰他，而是以客觀中立的立場來協助學生進行有效的溝通，讓整個對話過程聚焦在尊重與衝突雙方的責任上。參與者主要是衝突雙方與老師。對話的過程是藉由完整的修復式提問，讓小朋友有機會表達他們的感受與想法，瞭解他們的行為如何影響到他人，以及進一步思考如何彌補傷害與修復關係。

對話同時關注到受害學生與違犯學生的需求。受害學生需要有機會說出他們所經歷的事件、說出他們的傷害並獲得道歉、說出他們的期望並獲得補償；違犯學生需要一個表達歉意的機會、一個發展同理心的機會、一個改正過錯與負起責任的機會、一個獲得理解、原諒，與幫助的機會。

促進對話的六大原則 (Terry O'Connell, Ben Wachtel & Ted Wachtel, 1999)：

● 加強意識：

詢問一些修復式的問題，讓衝突的雙方有機會相互瞭解彼此的想法與感受。

- **避免責備與說教**

責備或說教容易導致學生自我防衛，視自己為受害者，而無法注意到他人的感受。

- **讓違犯者積極參與**

鼓勵違犯的同學說出自己的想法與感受，並讓他有機會傾聽他人的想法與感受。這個過程可以幫助雙方一起決定如何修補關係，以及如何信守彼此的承諾。犯錯的同學需要負起積極改善關係的責任，而不是被動地接受責備與教訓。

- **容許模稜兩可**

有些時候一個事件很難分辨出誰是誰非，在這種情況下，不一定要追究出誰是違犯者。

- **切割行為與行為者**

將學生與學生的行為分開來處理，例如不要對犯錯的學生說他很壞。衝突的雙方可能都是好孩子，只是他們做出了錯誤或是不適當的決定。適時指出學生的優點或成就，讓他知道老師不認同的只是他的行為，而不是他這個人。

- **視過錯或衝突為學習的機會**

學生犯錯通常會想要逃避責備與羞辱，因此老師可以引導將負面的事件轉變為具有建設性的學習機會，培養學生的同理心，降低類似事件的發生機率。

什麼是負責？

- 承認自己的行為對他人造成負面的影響或傷害
- 嘗試從他人的觀點來瞭解傷害
- 採取行動修補傷害
- 改變自我，避免重蹈覆轍

活動流程

- 老師以平靜而溫和的口吻先請同學坐下來，讓同學的焦慮與憤怒稍稍緩和。
- 堅定地說明每一個人都有公平的說話機會，一次一個人說話，當有人在說話時，其他人要安靜聆聽。
- 分別詢問雙方發生了什麼事？這樣的問題是中立的和陳述事實的，不太容易引起挑釁。
- 以客觀、無價值判斷的詞彙來覆述雙方的重點與大意，與雙方進行確認。
- 若是小朋友爭先恐後，極力想要為自己辯解，老師需要適時提醒規則。
- 分別詢問雙方的想法與感受，覆述雙方的重點與大意。覆述時應避免各種影射懷疑、鄙視、或不滿的肢體語言。
- 分別詢問雙方怎麼做會讓事情變好，覆述雙方的重點與大意。
- 老師不直接替學生解決問題，而是由學生自己做出彼此皆能接受的協議。
- 老師向雙方確認是否還有話要說。
- 老師以感謝為結語。

案例分享

以下案例取自真實的教學現場，但並非完整的對話內容與過程。案例摘要與敘述已被省略，同時以化名隱匿學生的真實身分。

◇ 案例 1.

老師：小裕，發生了什麼事？

小裕：李小明抓我的衣服（示範抓住自己衣服胸前的部位），所以我就打他。

小明：小裕先惹我！

小凱：李小明也打我！

老師：老師知道你們三個心情都很不好，我們一次一個人說，輪流說，一個人在說話的時後，我們其他人都要安靜地聽，好不好？

（老師先表達瞭解同學的感受，然後提醒同學尊重他人的發言。）

老師：小凱，發生了什麼事？

小凱：李小明打我。

老師：小明，發生了什麼事？

小明：他（指著小凱）拿筆戳我的圖畫紙。

老師：小裕，你當時的想法是什麼？

小裕：因為他這邊畫一個花瓶，旁邊又畫一個東西，然後有一條線從花瓶連到
旁邊，我覺得那條線很奇怪，所以就在那條線擦掉。

老師：嗯，你覺得小明畫那條線很奇怪，所以把那條線擦掉。

小裕：嗯（點點頭）。

（老師重述小裕的說話要點。）

老師：那你當時覺得怎麼樣？有什麼感覺？

小裕：很好玩。

老師：小明，那你當時的感受呢？

小裕：不高興。

老師：那你覺得你可以怎麼做？

小凱：跟他說對不起。

老師：那你認為你可以怎麼彌補？

小裕：跟李小明說對不起。

老師：那以後你會怎麼做？

小凱：不要隨便弄別人的東西。

老師：有沒有哪一位還有話要說？（小明說沒有，小裕和小凱搖頭。）

老師：大家都覺得可以嗎？（三人點點頭。）

老師：好，謝謝大家。老師很高興我們一起把事情解決了，大家請回座。

（老師向大家確認是否還有話要說，並感謝大家。）

◇ 案例 2.

老師：發生了什麼事？

小勇：我打他。

老師：發生了什麼事？

阿翰：他拿一張紙（拿出一張登記買姓名貼的單子出來示範），折成這樣，然後

打我。

老師：小勇，你打他的時候，你有什麼樣的想法？

小勇：好玩。

老師：阿翰，那時候你有什麼感覺？

阿翰：會痛。

老師：小勇，你可以瞭解阿翰的感受嗎？（小勇搖頭。）

老師：如果你是阿翰你會覺得怎麼樣？

阿翰：不高興。

老師：那你可以怎麼做呢？

小勇：不知道。

老師：如果你是阿翰，你會希望事情怎麼樣改善？

小勇：不知道。

老師：阿翰，你希望這件事情可以怎麼樣改善？

阿翰：我想要換座位。

老師：小勇，那你覺得呢？

小勇：不知道。

老師：阿翰，老師下次會幫你換座位。

老師：小勇，那你有沒有什麼話要說？

小勇：沒有。

老師：阿翰，你呢？

阿翰：沒有。

（老師向大家確認是否還有話要說。）

老師：小勇，回家後你想想看你可以怎麼做來讓事情變好。老師希望你明天可以告訴我。

（老師沒有要求同學道歉，鼓勵同學回家後思考，並表示會追蹤。）

◇ 案例 3.

老師：發生了什麼事？

阿義：他說我愛亂批評別人，怎樣怎樣，他自己還不是一樣。

小成：我又沒有，那是阿哲說的，我只是搖搖頭而已。

阿義：我明明就有聽到。

老師：一次一個人說話。老師一定會讓你們都有機會說話。有人在說話的時後，我們都要有耐心，聽他把話說完。

(老師提醒同學尊重他人的發言機會。)

老師：阿義，你現在的感覺怎麼樣？

阿義：不爽。

老師：小成，那你的感覺呢？(小成停頓了一下。)

老師：那你對這件事情有什麼想法？

阿成：以後我都不會管他了啦，你要去死也是你家的事！

阿義：那你要去死也是你家的事！

小成：你才去死啦！

老師：一次一個人說話！

(老師提醒同學尊重他人的發言機會。)

老師：小成，你對這件事情有什麼想法？

小成：我是說如果你這樣去國中，就會被打死了你還不知道。有些國中生像小混混的，看你這樣，早就打你了。

老師：所以，小成，你擔心阿義他上國中會被打。

(老師總結同學的大意。)

小成：我才不管他勒。我是說如果他不改過來，上國中他要是被打就不關我的事了。

老師：阿義，那你下次會怎麼做？

阿義：要友愛同學，不要批評別人。

老師：那你呢？

小成：我才不管。

阿義：老師，他很大嘴巴，都不會保守秘密，人家說什麼，他就去跟別人說！

小成：嘿，你上次用紅茶噴小英的事我們都沒有跟老師說，你還說我怎樣！

老師：好了！我們今天不談以前的事情，我們只談今天發生的事情。

(老師請兩位同學聚焦在今天發生的事情。)

◇ 案例 4.

老師：小霖，要不要跟老師說說發生了什麼事？

小霖：小美說我和小莉怎樣怎樣。然後我就說你和阿昌要進洞房了。

老師：阿昌，發生了什麼事？

阿昌：跟他說的一樣。

老師：然後呢？

阿昌：我先打他，然後他打我。

老師：你們都不喜歡被說誰愛誰之類的事，所以你們兩個都很生氣，所以就打起來了。

（老師總結要點。）

老師：小霖，那你目前的感受怎麼樣？

小霖：不好。

老師：阿昌，你的感受呢？

小霖：會好嗎？

老師：阿昌，你覺得誰受到了這件事情的影響？

阿昌：我、小霖、小莉。

老師：小霖，那你覺得誰受到影響？

小霖：我和阿昌。

老師：阿昌，你覺得你受到什麼影響？（阿昌沒有回應。）

老師：你覺得小莉受到什麼影響？（阿昌沒有回應。）

老師：小霖，那你覺得你和阿昌受到什麼影響？（小霖沒有回應。）

老師：小霖，怎麼做才能讓事情有改善呢？（小霖沒有回應。）

老師：你覺得怎麼做你的心情才會變好？（小霖沒有回應。）

老師：阿昌，你覺得呢？

阿昌：找小美過來。

老師：小霖，你認為呢？

小霖：不用了。

老師：阿昌，你認為呢？

阿昌：都可以啦。

老師：你現在心情怎麼樣？

小霖：比較好了。

老師：你現在的心情呢？

阿昌：還好。

老師：小霖，你還有沒有話要說？

小霖：沒有。

老師：阿昌，你有沒有其他話要說？

阿昌：沒有。

對話時間通常是五至十五分鐘。老師可以利用上課時間、下課時間，或其他

合適的機會來進行。參與者以圓圈的形式面對面說話。有時候對話尚未結束，小朋友就必須趕著去上下一節課、吃午餐、做清掃工作，或是回家，這時老師可以請小朋友先想想老師問的問題，隔天再來跟老師說說他的想法。但很多時候小朋友不會主動來跟老師說，需要老師主動去追蹤。

小朋友在對話後並不一定馬上就會建立或回復良好的關係，有時經過一段時間，雙方仍然少有互動，有時和好後又再次發生衝突。儘管如此，只要雙方在對話後能夠感受到衝突緩和了、有一點點被瞭解了、雙方的需求大致上獲得平衡了，那麼這就是好的開始。

積極聆聽的準則

1. 以非言語的行為來表達理解與接受。
 - 語調
 - 面部表情
 - 手勢
 - 眼神的接觸
 - 姿態
2. 設身處地去瞭解他人的感受以及說話的內容。
3. 重述他人最重要的想法與感受。例如：爸爸下個月就沒有工作了，所以你心裡很難過。
4. 表達支持。例如：發生這樣的事情你很生氣。老師瞭解你的感受。
5. 提問相關的問題。
6. 整理出小朋友的說話重點與大意。
7. 不干擾、不提供忠告或建議。不提自身經驗中類似的感受或問題。
8. 保持中立、不偏袒、不做價值判斷。例如：不對學生說你這樣很可惡。

促進者自我檢核表

	是	否	不確定
我是否先讓學生將話說完再予以回應？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否鼓勵學生說出他們的感受與想法？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否確保學生說話時盡可能不受干擾？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否真誠地想要瞭解學生的想法與感受？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否認肯學生的感受？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否尊重學生的感受，即使我認為事情很小？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否尊重學生的觀點，即使我不同意他的看法？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否鼓勵學生想一想誰在事件中受到了影響？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否鼓勵學生想一想在修復關係時自己的需求是什麼？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否鼓勵學生想一想如何能讓事情有所改善？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否避免以肢體語言或語調來表示不滿？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否避免假設自己知道事件的前因後果？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否避免選邊站，偏袒其中一方？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否避免發表自己對事件的看法？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否避免告訴學生應該怎麼做？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否避免自作主張給予忠告？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我是否避免堅持雙方要道歉和解？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

表 4. 促進者自我檢核表

改編自：Belinda Hopkins (2004). *Just Schools*. Jessica Kingsley Publishers, p. 187.

◎ 修復會議

修復會議是一種家庭團體會議，最早起源於紐西蘭。1989年，紐西蘭更將家庭團體會議賦予法律的位階，成為紐西蘭處理少年案件的常態模式。紐西蘭的原住民毛利人認為違犯者不應該獨自一個人去面對司法，他需要家人的支持與幫助。同樣的，不管是犯錯的學生或是受害的學生，在面對生氣、難過、慚愧、害怕、困惑等心情與修補關係的過程中他們也都需要親友的支持與幫助。

修復會議是一個非常結構性的形式，適用於處理較複雜或較重大的違犯行為或衝突事件。會議的過程是透過完整而嚴謹的修復式提問來進行。參與的對象也比受害者—違犯者對話還要來得廣泛，除了衝突雙方與促進者外，還包括衝突雙方的家長和親友、老師、行政人員，或其他相關人士。值得注意的是，若是參與人數過少，則會議的言論很可能被一兩位參與者主導，而無法獲得較平衡的溝通；若是參與人數過多，則參與者受到傷害的風險也可能會隨著增加。

會議之前需要與可能的參與者進行充分的溝通，詳細說明會議進行的方式與相關事宜。會議中，促進者可能是老師、行政人員，或其他合適的人。透過會議讓所有與事件相關的人彼此相互瞭解，並且有機會修補傷害，重建關係。

會議前提

- 違犯者接受或者不否認自己的過錯。
- 受害者與違犯者雙方都願意參加修復會議。
- 受害者與違犯者雙方都認為修復會議的過程會是安全的。
- 充分的會前準備與具有受過專業訓練與實務經驗的促進者。

會議原則

- 在安全的環境下分享感受與想法。
- 針對問題本身，而不是針對人。

- 承擔責任，而不是分配責任。
- 沒有人應該在會議過程中受到二次傷害。
- 原諒需要時間，不能要求受害者原諒違犯者。

會前準備

- 聯絡衝突的雙方，鼓勵雙方參加會議，並詢問是否需要特殊的服務。例如素食、交通、翻譯、無障礙空間等等。
- 安排會議的時間與地點。會議地點最好是一個不受干擾、整潔而舒適的地方，不應該是會讓違犯者與受害者感到害怕，或是容易使人聯想起被責備的地方。
- 安排等候室。會議之前有必要先讓雙方分別在不同的地方等候，以免發生正面衝突。
- 將會場的椅子排成圓形、橢圓形或馬蹄形，以達到最大的包容性與平等性。
- 場地的空間要能夠方便參與者進出，至少進出時不會從他人的座位前經過。
- 座位的數量最好比預定的參與人數多一些。
- 準備所有參與者的名牌。
- 準備面紙，以備感傷時刻使用。
- 安排記錄的人。
- 安排休息時間。
- 準備點心和飲料。

會議流程

- 將雙方的人安排與他們各自的親友坐在一起，而與會的老師們也應該分散來坐。
- 促進者自我介紹，歡迎並感謝大家的參與。接著說明會議目的及以下綱要：
 - 會議的目的是要修復彼此的關係。尊重會議所談到的事情，並且尊重他人的隱私，會議內容不在會後討論。

- 我們不是法庭，不是要追究誰是誰非。
- 我們今天聚在一起的目的是要來討論發生了什麼事，以及我們每一個人如何受到影響，並且期望我們可以想辦法修補彼此的關係。
- 這是一個自願的過程，每一個人都可以依自主意願參加。但是若您不願意參加，這件事將由學校或其他相關單位直接來處理。
- 每一個人都有發言的權利，每一個人都會有時間發言，因此當有人在說話時，不能干擾。
- 這個會議可能會需要半個小時至一個小時的時間，因此我會管理會議進行的流程，這一點希望大家會同意。
- 解釋會議的原則與過程，並詢問大家是否有任何問題。
- 請大家依序先自我介紹（也可由促進者來介紹），並說出自己與議題的關係，讓彼此知道今天是在和誰對話，以營造一個互信與建設性的氣氛。
- 詢問違犯者發生了什麼事，以及感受與想法。
- 詢問受害者的感受與想法。
- 詢問受害者親友的感受與想法。
- 詢問違犯者親友的感受與想法。
- 詢問違犯者有沒有話要說。
- 詢問受害者對這次會議的期待。
- 請違犯者回應受害者的期待。
- 鼓勵受害者對違犯者所提出的回應表達看法。
- 若違犯者對受害者的期待提出具體計畫，探討計畫的可行性。
- 詢問受害者是否同意上述計畫。
- 若是雙方達成協議，促進者與雙方確認協議內容是否無誤。
- 達成書面協議。
- 最後一次確認是否還有人要發言。
- 感謝大家的貢獻，邀請大家享用點心與飲料。

整個會議過程中，促進者可視情況總結參與者各階段的發言。促進者是一個至關重要的角色，他影響著會議的成敗，因此他必須熟悉修復式正義的理念與原則，同時能夠展現積極的聆聽技巧、能夠有效運用詢問技巧、能夠有效摘要對話內容與過程，以及具備優異的衝突調解能力。

附件一、

花錢大作戰

目的：練習積極聆聽的技巧。

活動流程：

1. 向小朋友們解釋，當我們聆聽他人說話時，有時後可能並沒有完全瞭解說話者的意思。因此，為了避免誤解，我們可以重述說話者所表達的重點與大意，與說話者確認。
2. 告訴小朋友，我們即將玩一個小遊戲。遊戲裡，每一個人在發表意見前，都要先重述在他之前發言的那位同學的說話重點或大意。
3. 將小朋友分組，每組六個人。
4. 與其中一組先簡單地示範以上所描述的進行方式。
5. 請每一小組花大約十分鐘討論以下的情境內容，然後詢問每一小組的決定。
6. 詢問小朋友
 - 你覺得小組成員真的瞭解你所說的話嗎？
 - 你對你這次的練習有什麼感覺？
 - 你對和你一起練習的同學有什麼感覺？

花錢大作戰

有一位匿名人士決定要捐給你們這一小組新台幣一萬元。你們的任務就是要從以下七個選項中決定要如何使用這筆錢，每一個選項的價值都是新台幣一萬元，所以你們只能選擇一項。如果你們無法達成共識，那麼這筆錢將會被退還給原捐贈者。

選項：

1. 全組去遊樂園和動物園玩兩天一夜，晚上住飯店。
2. 將這筆錢捐給學校當作營養午餐的基金，為全校加菜。
3. 每位組員每星期可以領到 150 元的零用錢，直到錢被領完為止。
4. 全組每一個人買一部 MP3 隨身聽。
5. 邀請魔術師來學校為大家表演。
6. 將這筆錢全部交由導師保管，六年級畢業時每人可領回 1666 元。
7. 請全班的小朋友吃自助式大餐。

附件二、

當你做錯事或與同學發生衝突時，你會有什麼樣的心情呢？請在下面的泡泡裡，寫下你的感受與想法。

我的感受

我的想法

事情發生後

事情發生的時候

事情發生前

附件三、

想想你做錯的事或與同學發生的衝突，並在以下每一個橡皮擦的前面畫上記號。



同意



不同意



有一點點同意

我不應該這麼做的

我覺得很對不起

我做錯了

我這麼做是有原因的

我就是想這麼做

我很高興被發現了

我沒有做錯事

下次我還會這麼做

我不知道為什麼我不對

我不在乎這件事



附件四、

姓名：_____

日期：_____

1. 發生了什麼事？

2. 你那時候有什麼想法？

3. 誰受到了影響或傷害？（例如：同學、老師、朋友、家長等）

4. 他（們）受到了什麼影響或傷害？

5. 對於這件事情你有什麼樣的感受？

6. 你可以怎麼做讓事情變好？

7. 其他人可以如何幫助你？

8. 你認為下次你會怎麼做？

附件五、

姓名：_____

日期：_____

1. 發生了什麼事？

2. 事情發生的時候你有什麼想法？

3. 這件事對你有什麼影響？

4. 你的感受如何？

5. 從事情發生到現在，對你來說最困難的部分是什麼？

6. 你可以怎麼做讓事情變好？

7. 其他人可以如何幫助你？

8. 你認為下次你會怎麼做？

附件六、

管教態度自我檢核表

應報式或修復式：您現在的看法如何呢？		
以下中間一欄的數目字表示您的態度傾向。1 表示極贊同應報式的態度，2 表示贊同應報式的態度，3 表示不確定，4 表示贊同修復式的態度，5 表示極贊同修復式的態度。		
應報式	1 2 3 4 5	修復式
我會將不當行為定義為涉及違反校規或破壞校譽的行為。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	我會將不當行為定義為個人或團體的和諧遭到他人的傷害。
處理事件時我會想要清楚瞭解發生了什麼事，誰做了什麼，以及是誰的錯。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	處理事件時我會想要清楚瞭解大家的感受以及大家需要怎麼做才能讓事情變成對的。
當學生表現出不當的行為時，我的責任是決定怎麼去處理，或將他轉介給較資深的同事讓他決定怎麼處理。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	當學生表現出不當的行為時，我相信透過對話與協調可以讓每個與事件相關的人都有機會彼此溝通與合作。
當學生表現出不當的行為時，應該處罰他以防下次再犯。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	當學生表現出不當的行為時，他需要承認他的作為對他人所造成的影響，努力修補關係，並思考未來該如何避免做出類似的事情。
學校的行為管理政策要規定不當行為的適當回應方式並且需要一致地貫徹執行。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	不當行為通常是人際關係產生衝突的徵兆或反應，大家都可以從中學習如何以不同的方式來處理事情，因此每一個事件都需要個別處理。
對於不當行為需要有一定的罰則。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	如果可能所有與事件相關的人需要一起決定如何修補傷害。在此脈絡下罰則是不恰當的。
行為不當者是我處理事件的焦點。我決定該如何進一步處理時不會考慮到其他受此事件影響的人。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	我會盡可能鼓勵所有受此事件影響的人一起討論下一步該怎麼做。這可能包括學生、家長、教師，以及其他教職員工。
犯錯的人應受懲罰。一旦犯錯的人受到懲罰後，整個事件就算結束了。	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	犯錯的人需要承認他的過錯，瞭解他的作為對別人所造成的影響，並一起共同尋求如何將事情做對的方法，以及下次如何用不同的方式來做事情。當大家都認為整個事件的處理很公平且令人滿意時，這個事件才算結束。

資料來源：Belinda Hopkins (2004). *Just Schools*. Jessica Kingsley Publishers, p.157.

參考文獻

謝慧游 (2006)。美國有關校園體罰與小學班級管教實務之研究。政府出版資料
回應網公務出國報告，C09600295，25-28。

Belinda Hopkins (2004). *Just Schools*. Jessica Kingsley Publishers, p. 157, p. 187.

Eugene McLaughlin (2003). *Restorative Justice: Critical Issues*. The Open University,
p. 7.

Howard Zehr (2002). *The Little Book of Restorative Justice*. Good Books, p. 21.

Kay Pranis (2005). *The Little Book of Circle Processes*. Good Books, pp. 11-13.

SaferSanerSchools an IIRP program. (2008). Retrieved November 17, 2008, from
<http://www.iirp.org>

Terry O'Connell, Ben Wachtel & Ted Wachtel (1999). *Conferencing Handbook*. The
Piper's Press, pp. 28-29, pp. 84-85.