



校園霸凌及衝突事件 輔導案例手冊

1.0

委託及指導單位 | 教育部

製作單位 | 國立臺北大學橄欖枝中心

周愷嫻 侯崇文 林育聖 簡宛瑩 陳志璋 編

校園霸凌及衝突事件輔導案例手冊 1.0

委託及指導單位 | 教育部

製作單位 | 國立臺北大學橄欖枝中心

文案編輯 | 國立臺北大學橄欖枝中心

周棟綱 侯崇文 林育聖 簡宛瑩 陳志瑋

編排設計 | 及思有限公司

美術插圖 | 及思有限公司·曾湘玲

印刷裝訂 | 新北市維凱創意印刷庇護工場

出版日期 | 2020年1月，初版

版權所有，翻印必究

本手冊提供的案例，目的是以校園常見學生衝突或霸凌事件為例，說明修復會議可以如何舉行以及其可預見、未預見的效果。

手冊總共九則案件，其中三則符合校園霸凌事件，另外六則不符合校園霸凌定義，但仍為學生之間常見的衝突事件。每個案例都綜合了許多校園常見事件改編而成，故為虛擬事件。

每則案例均分為四個段落，第一段先說明「發生什麼事」，第二段闡述學校如何處理該事件，第三段是每個案例都以修復會議為例，描述會議如何舉辦及其結果，最後一段則是反省該事件的修復會議，可以如何把會議開得更周延或事前應注意而未注意事項。

這些案例中，有的修復會議可以解決問題，有的無法解決問題。也有促進者在開完修復會議後，對修復會議的一些反思與質疑。這與橄欖枝中心的主張完全一樣，亦即修復會議不是萬靈丹，但值得一試。每一次失敗的修復會議或遭到的質疑，會讓下一次使用這樣的方法來解決校園霸凌或衝突事件時，能夠學習前面的經驗，做得更好。

在此感謝林民程、陳波蓉、曾子奇、鄧樂維、賴宛余老師（按姓氏筆畫）等協助本手冊編撰，期待這些案例，可以讓教育現場的老師、行政人員，更貼近的瞭解如何以修復會議或和解圈解決學校霸凌或衝突事件，同時，引發更多的反省與辯論。

目錄

校園霸凌事件

- (一) 言語霸凌：小R ————— 4
- (二) 言語霸凌：小H ————— 8
- (三) 言語霸凌：小P ————— 12

校園衝突事件

- (一) 關係衝突：小K ————— 18
- (二) 關係衝突：小J ————— 22
- (三) 關係衝突：大E ————— 26
- (四) 言語衝突：小N ————— 30
- (五) 言語衝突、關係衝突：小O — 34
- (六) 欺負捉弄：大T ————— 38

校園霸凌防制準則 ————— 43

校園霸凌事件



1 發生什麼事

小R就讀東部學校，身材瘦小，語言不敏捷，自國小六年級起常常受到同學的戲弄。小A是一位黑黑瘦高的男學生，有時會嘲笑她眼睛一大一小，叫她「一眼仔」，一些同學覺得好玩也跟著叫；小A有時走過小R的旁邊，故意跌倒將她的桌子撞歪，引來班上同學哈哈大笑；有時其他男同學看她走過來，或是走過她旁邊，會大叫一聲，看她嚇一跳而大笑。

小R對這些事情都隱忍未發。上了國中很不幸小R和小A又同班，同樣的情節再度上演。因為導師是男老師，小R對於男老師似乎有點心理上的距離，並未將自己的不愉快告訴男老師，再加上個性內向，小R也沒有知心的女同學可以傾訴，所有的不愉快都壓抑下來。其他同學因不見小R有任何不愉快反應，以為小R不在意這些臭男生的作為。

直到九年級，一位新的女性老師擔任此班的輔導課教師，從老師的言語舉止上小R覺得似乎是可以親近信任的，於是便將自己過去三年的遭遇告訴這位老師。輔導課老師覺得這問題頗大，與輔導處同仁討論後報請學務處處理。

2 學校怎麼處理

(1) 通報

接獲訊息後，學務處針對幾位涉事學生展開調查，認為是霸凌事件，於是通報教育局。

(2) 通知家長

學務處先將涉事學生隔離分班，並請導師聯絡家長說明事件來由以及學校可能的處置，再請家長來校參加學生獎懲會議。

(3) 邀請家長參與獎懲會議

獎懲會議上，小R媽媽說這些男孩子覺得好玩、不知輕重，才會做出這些傻事，並說小R很願意原諒這些男同學，只希望他們不要再這樣做了。小A媽媽說小A回到家也覺得自己惡作劇過了頭，不知道小R這麼討厭這些行為，以後不會再這樣做。另有其他家長質疑學校把這種問題界定為「霸凌」是否合適，不就只是學生調皮搗蛋而已嗎？如果「霸凌」三年學校才知道，學校也應該負點責任。學務處解釋學校每學期都會宣導反霸凌，清楚向學生說明哪些是霸凌行為，學生必須學會為自己的行為負起責任。而且霸凌行為如果受害者沒有反應，有時根本很難察覺。

(4) 後續處理

最後小R媽媽表達擔心太大的懲處會影響小R以後在班上人際關係。家長離開後委員進行討論，會中委員針對學生行為是惡作劇過當？還是已經觸到霸凌的底線？交換意見。最後決議涉事學生各記大過1支。有委員提出因應小R媽媽的擔心，所以應在1個月內舉行修復會議，幫助涉事學生與小R重建關係。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前會準備

事件在學、輔二處處理完一週後，促進者與導師約好時間並且設定參與修復會議的人選：除了小R和四位涉入該事件男同學外，為平衡現場氣氛與性別，請導師協助找三位稍微了解事件，並對小R較友善的女同學與會。

(2) 會議過程

會議地點安排在有橢圓形桌的會議室，參加的學生共8人，加上導師與促進者共10人。促進者說明召集大家前來的用意：希望透過這場對話一起商討以後怎麼相處及對大家都好的方式。促進者說明會議原則後，依著小R、三位女同學、四位男同學順時針的方式，就簡述事實、事件影響與感受、怎麼做可以讓未來減少衝突並且有更好的氣氛等問題促進對話。小R說了自己真的不會討厭這四位男同學，只是他們過去的行為讓她越來越受不了，也不喜歡被叫「一眼仔」。小A說：「受不了你要反應啊！」小R說：「我有反應！」但男同學都說沒感受到。

(3) 會議結果

促進者請小R鄭重地說說被戲弄的感覺，也請其他女同學談談如果也用這種方式戲弄她，她們會有怎麼樣的感受和反應，目的在讓男同學知道女同學對於他們所謂的「惡作劇」的真實感受，也讓小R學會如何反應才能讓他人知道她的不滿。最後給每個人10秒鐘自我表述時，男同學都表達了歉意，以及希望未來可以好好相處。

4 事後想一想

(1) 會議人數與氛圍

修復會議人數太多，每人講話時間不夠，因此應該預留較多時間。但會議進行的氣氛很好，同學們在促進者引導下都能心平氣和地表達自己的感受與想法，有一男同學在最後道歉時只說了「拍謝（臺語：不好意思）」，相信小R也可以感受到她的愧疚。

(2) 時間安排

因為只安排一節課的時間，促進者也有所控制，到最後時有男同學表示很想繼續談下去，令人莞爾一笑。或許8人以上的修復會議應安排兩節課時間，也可讓學生在會議結束後能夠互動、吃點心，相信會有更深的教學與課程上的意義。

(3) 事件後續追蹤

在幾個月之後，促進者向導師詢問同學相處狀況，導師反應他們之間沒再有不愉快發生，至少小R沒再反應，男同學似乎像沒發生事情一樣。也可能因為是九年級要準備會考了，所以沒有特別反應。

(4) 校方宣導內容調整

值得檢討的是學校在宣導霸凌行為定義時，可能遺漏強調一些言語不敏捷、對他人信任感較低的學生，他們不敢在事件發生一段時間後馬上找到信賴的人進行求救。對於這些「求助心態上弱勢學生」，學校應給予更多友善的管道協助，並應鼓勵同學觀察，找出內向學生的不愉快來源。也要鼓勵導師觀察一些表達能力不好的學生人際關係的狀況，這很可能是霸凌發生的「人際」死角。

1 發生什麼事

就讀南部一所學校在隔代家庭成長的小H，目前為八年級生。小H除了成績不好之外，平常還習慣打斷別人說話，聊天也容易自顧自的聊自己有興趣的話題，很多時候還會不懂裝懂，加上時不時「白目」的個性與言行舉止，導致老師也不太喜歡小H。七年級開學沒多久，同學漸漸的開始疏遠她，分組越來越不想跟她一組。

有一次換座位，小E換位置坐在她隔壁，常常被小H的白目行為弄到很生氣，跟小Y、小U抱怨後，三人決定也讓小H體會被弄到生氣的感受，於是開始把垃圾放在她桌上，也開始叫她醜女，跟全班說「醜女」是她的綽號，體育課的時候，球總是常常「不小心」的丟到她。小H哭，同學就笑；小H生氣，同學就學她生氣的樣子說話。

小H嘗試過跟祖父母求助，得到的回應是「要跟同學好好相處」，小H請導師協助，導師當下調解狀況處理後，情況稍微良好，但小E三人不久又故態復萌。直到八年級小H上輔導活動課，說想跟輔導老師聊天，提到這些事，輔導老師覺得應該要跟學務處共同合作來處理，所以告知學務處。

2 學校怎麼處理

(1) 通報

學務處接獲輔導老師訊息後，針對小H口中描述的事件進行調查，認為已構成霸凌行為，因此在程序上進行通報。

(2) 導師告知全班消息並安撫情緒

導師用客觀的方式告知同學班上發生的事情與學校處理的程序，請同學不需要私下談論此事，也不需要去找當事人打聽八卦，將重心放到學業上，好好學習。同時也聯絡科任教師，簡單告知此事，請科任教師私下觀察學生上課狀況，有異常狀況也請告知導師。

(3) 邀請家長參與獎懲會議

學務處聯絡小E、小Y、小U三位男同學的家長與小H的祖父母，於同一時間到校參與獎懲會議，由校方針對事件與調查結果做說明。

獎懲會議上，一張長桌將行為人與被行為人分成兩邊，彼此先簡單的自我介紹後，由學務主任陳述事件經過，再請雙方家長表達意見，接著按照校規給予懲處，同時後續也安排輔導。雙方都同意後，小E三人在家長與老師見證的情況下，跟小H道歉，小H也說了願意原諒三人。

(4) 後續處理

事件結束後，在輔導談話過程中，輔導老師觀察到小H還是悶悶不樂，小H表示小E三人被記過她一點也不開心，因為她還是會害怕同學、討厭分組，也覺得上學很不開心。輔導老師找導師討論此事，導師回應，三位男同學在班上也覺得有點尷尬，不太知道如何跟小H與班上同學相處，於是輔導老師和導師討論辦理一場小型的修復會議來協助小H與三位男同學。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前會準備

根據輔導老師和導師討論的結果，由輔導老師來擔任促進者，導師提供班上的中立名單。參與者除了小H和小E、小Y和小U之外，還有班上立場中立的兩女一男同學，以及小H自己在別班的女生好友。輔導老師利用下課或午休時間，對參與者進行邀請，順序是先詢問三位行為人，再問被行為人，之後才是邀請中立者，內容邀請包含說明修復式會議的目的、會議中的表達方式，以及思考用什麼方式才能修復這段關係與造成的傷害，進而達成共識。而導師也告知家長，孩子將在學校參與修復式會議，進一步的幫助他們面對自己與他人，而獲得家長同意。

(2) 會議過程

在午休時間，促進者於團輔室召開修復式會議，座位則依序由小H、小H朋友、兩位中立女同學、一位中立男同學、小U、小Y和小E圍成一圈坐著，大家都準時抵達。

促進者簡單介紹一下參與成員與會議目的後，鼓勵大家表達出在獎懲會議上未能說出的意見，並且不是指責任何人，而是真誠面對自己的行為與感受。

小H說，雖然她已經沒有被三位男同學欺負了，可是三位男生會對她特別不講話，看到她會裝作沒看到，讓她很難受。小U澄清說，「那是不知道該怎麼做，總不能裝熟吧！」於是接下來針對四人如何在班上融洽的相處做討論，其他同學也會幫忙出意見，甚至小H也提出自己的意見。

(3) 會議結果

小H知道自己有時候會很白目，所以她可以接受同學直接跟她說：「你這樣很白目」，這樣她就聽懂了，並且會停止該行為。

當小H說出這樣的界線與相處方式後，其他同學也表示之後會修正跟小H的相處方式，最後三位男同學又主動跟小H道歉一次，小H笑著說：「沒關係啦。」

4 事後想一想

(1) 學校與家長充分溝通

獎懲會議上，家長感受到學校處理霸凌事件的重視性與專業性，並且以學生角度為最大考量，讓家長對學校產生信任感之後，後續進行其他相關活動，家長也較容易答應。

(2) 共同打造正向與接納的環境

不管是獎懲會議或是修復式會議，結束後都需要請導師、科任老師與同學共同努力，讓行為人能夠為自己造成的傷害負責，讓被行為人的傷害有機會被撫平，且不再受到二次傷害，彼此都從中共同學習與成長。

(3) 修復會議與個別輔導雙管齊下

霸凌事件的產生，對於行為人與被行為人都是一個傷害，除了事後的個別輔導外，透過修復式會議的參與，創造表達與彌補的機會，使傷害降至最低。以長遠看來，未來衝突事件若能因此而減少，對教師、家長和學生是三方皆贏的局面。

1 發生什麼事

小P在中部一所學校就讀，身材中等，表達能力佳，衛生清潔習慣不好，身體及衣服經常呈現骯髒的狀況，特別喜歡玩口水（將口水滿滿的在嘴裡轉來轉去）。小P甫從他校轉來，在導師的引導下，班上的同學都很主動關懷照顧她，但幾週後，小P漸漸地開始注意到班上的男生，尤其對小D較為關注，會在掃地時間或下課時間一直跟著小D，同時也對跟小D互動比較多的女生小X、小Z、小Q產生敵意，並開始在FB上說小X、小Z、小Q的閒話、甚至批評，小X、小Z、小Q也會不甘示弱在FB上嗆回去，甚至在班上也開始直接面對面的惡言相向。某天科任課的時候，小X、小Z、小Q和小D互相傳遞著紙條，臉上浮現訕笑的表情同時眼光時不時的瞄向小P，小P注意到這種狀況，於是在紙條傳遞時不小心掉到地上的時候搶先一步將紙條撿起來，並打開一看，紙條上寫著：「那個臭婊子，也不看看自己長得既骯髒，個性又卑鄙無恥，像花癡一樣，每天在那邊搔首弄姿，看了就噁心想吐……這種怪物怎麼不趕緊消失在地球上啊！……」小P看完之後整個情緒崩潰嚎啕大哭，同時嘴裡不斷重複著：「我喜歡人有什麼不對！？我又沒有傷害到什麼人！為什麼要這樣說我？為什麼要這樣排擠我？為什麼要對我這麼不好？為什麼？為什麼？那我就消失好了，我變成鬼再來找妳們算帳！……」接著作勢要衝出教室門口，科任老師見狀，趕緊箭步上前拉住小P，並通知導師，導師接著通知學務處與輔導室。

2 學校怎麼處理

(1) 通報

學務處接獲導師訊息後，找事件相關人進行了解，評估本事件情節重大應進行校安通報。

(2) 輔導介入

輔導室同步評估相關當事人的情緒狀態，並依緊急需求性依序安排晤談。

(3) 邀請相關同學家長到校說明

學務處亦聯繫家長並邀請家長到校，由學務處向家長說明發生的事件，小P的祖父極度擔憂與不安的表示小P的身世很可憐，出生後父母就不太關心，父親愛喝酒鬧事，母親也是喜歡喝酒、亂交朋友，不知道跑到哪裡去了。所以小P很缺乏父母的關愛，也沒有手足，所以很希望有人愛她，在前一所學校就是因為被排擠才會乾脆轉學搬來跟祖父同住，換個環境重新開始，沒想到事情還是走到相同的狀況。

小X、小Z的媽媽異口同聲表示孩子在家都很乖，很難想像自己的孩子會做出傷害別人的事情，一定是因為小P也做了過分的事情她們才會這麼做；小Q的爸爸冷靜的表示，尊重學校的後續處置；小D的媽媽則表示小D一向很有異性緣，這件事情的發生會令她擔心小D不善於處理與異性的互動問題，將來不知道該怎麼辦才好。學務處說明小學並沒有像國中有記過的懲處，但學校會針對事件相關的當事學生進行輔導與管教，學校預計隔週將安排一場相關當事學生的會議，並說明會議的目的與進行方式，以及最重要的是希望透過這場說一說的會議，可以讓學生們可以從事件當中有所學習，並可以再度一起回歸這個班級，共同學習與生活。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前會準備

本事件在學務處向家長說明，以及輔導室針對相關當事學生進行初步關懷晤談、穩定情緒後，由促進者與導師討論修復會議進行的時間、地點和對象，邀請與會者有小P、小D、小X、小Z和小Q，以及班上對小P較為客觀友善的三位同學。

(2) 會議過程

與會學生有8位，加上導師與促進者合計10人，外圍則有輔導老師列席。促進者說明與會的緣起與目的：期望能透過會議對話讓大家更了解彼此並找到更合適的互動方式，在這個班級一起學習。在說明會議進行的方式與原則後，依著座位順序發表事件的發生、想法、感受、影響，以及未來可以怎麼讓彼此相處融洽等。小P分享自己覺得新班級友善，到欣賞小D及發現其不曾注意自己而失落，也觀察到小D與其他當事人有說有笑，因羨慕既忌妒而在網路上攻擊她們，那天的紙條更讓她覺得像世界末日一樣。小D表示小P欣賞異性的表達方式令他覺得反感及困擾，小P表示小D可以直接告訴她。小D分享以為不理會就等於表達反對，但小P誤會為不反對；另外，其餘當事人則分享在網路上被批評的感受以及小P看到紙條後的情緒令他們感到擔心與恐懼等。最後小P和四位同學互相道歉，同時共識未來的相處方式。

(3) 會議結果

小P了解因自己不受歡迎的行為令四位同學感到不舒服，而有後續的批評與攻擊，四位同學也更理解小P渴望好朋友的心情以及在家中只有祖父在照顧，大家約定好以後會陪小P一起學習當個整潔的人。

4 事後想一想

(1) 邀請家長到校進行充分溝通並使其理解修復會議的意義與目的

學校聯繫並邀請家長到校說明事件的經過，除了可讓家長有機會表達對該事件的想法或感受外，學校也能同時說明接下來的處理方式，以及概略說明修復會議及舉行的意義與目的為何，家長對學校後續處理學生問題的信任度將大大提高。

(2) 輔導、學務共同合作

學務處與輔導室對於處理事件上的分工有不同看法，因此經協調溝通後共識出輔導老師基於後續輔導工作進行的倫理，以及兼顧掌握事件核心本質的需求，在修復會議時列席外圍旁聽，並於會後另與促進者討論後續入班班級輔導的方向與重點。

(3) 修復會議及再追蹤

修復會議用了約莫2小時的時間，讓與會同學能夠充分的敘說，但會後並沒有透過茶點時間調適心情以及為未來的相處新模式做準備，日後可以改進。約莫兩週及一個月後，促進者皆向導師了解與會學生的互動情形，其表示都有在落實會議的承諾，此外，導師也反思到自己應於事件醞釀時即敏覺到問題點並及時介入處理。

(4) 網路使用素養

網路是當前校園學生生活中的一部分，因此擁有基本的網路使用者素養，這是學校應於平日就納入規劃並積極促進學生落實於生活中的重點，如此一來當可避免學生因不具網路使用素養而造成傷害。

The background is a monochromatic, textured reddish-brown. It features large, organic, hand-drawn shapes in a lighter shade of the same color. A vertical dashed line runs down the center of the page. On the right side, there are several crescent moon-like shapes and a larger, more complex shape that resembles a stylized figure or object. The overall style is artistic and abstract.

校園衝突事件

(一) 關係衝突：小K

1 發生什麼事

就讀北部一所高中一年級的小K，喜歡獨來獨往，常常沉浸在自己的世界。上學期剛開學時，小K拒絕借文具用品給小L、受到小L的冷嘲熱諷，兩人自此埋下心結。漸漸地，小K開始覺得小L總是有意無意在背後嘲笑自己，也認為和小L較好的小G、小S等人總是附和小L，聯手要讓小K出糗，包括將其名字故意改變音調唸為「憨憨」、在眾人面前影射小K的通訊軟體暱稱或文字顯示狀態。

一日早自習期間，小K較晚到校，一進到教室卻看到自己的座位桌椅被擺放佈置得與眾不同，覺得被羞辱的小K怒火中燒，直覺認為是小L等人刻意彰顯小K遲到所搞的鬼，當場極力表示自己被霸凌，即便老師立刻介入處理、找出亂放小K座位的始作俑者小W，並由小W向小K道歉後，小K仍然毫不留情面地在全班面前咒罵小L和小G。此事過後，小K覺得自己越來越被其他同學針對，即使對小K有正面評價的話語，小K也認為那是同學刻意的諷刺，並把矛頭都指向其認為的幕後黑手小L、小G、小S等人。

這學期初，小K將自己被幾位同學針對的事情告訴爸爸，並表達自己想休學的念頭。聽了小K的遭遇，爸爸十分心疼，立刻到學校找教官了解緣由，並希望校方能給予欺負小K的學生應有的懲處。教官雖向爸爸解釋這些事件如何處理，但爸爸認為就算學校處置過了，小K卻仍一而再、再而三被欺負，因而向校方提出以霸凌事件處理的要求。

2 學校怎麼處理

(1) 通報

學務處接獲小K爸爸的請求，加上爸爸帶有極大的情緒，評估後認為應有調查釐清之必要，故先行以「知悉疑似霸凌事件」事由先行通報教育局，並組成霸凌調查小組對相關學生進行調查。

(2) 調查

校方經調查小組調查結果，認為並不成立霸凌事件，並將調查結果告知小K與家長。

(3) 小K與相關同學之輔導機制

即使調查並未成立，校方仍認為應有輔導資源介入的空間，於調查後邀請各方學生參與個別輔導會談。小K除在本案中是「被行為人」外，在各次事件發生後情緒高漲，為發洩憤怒，曾透過偷走同學作業、假裝不小心打到同學等方式，來滿足其報復心態，故安排專輔老師與小K定期會談。

(4) 後續處理

小K父親雖能接受不成立霸凌的調查結果，但對校方的輔導機制已經抱持不信任的態度，也擔心這次不成立霸凌，以後小K再被嘲笑、針對時，學校不會再認真處理，亦對於調查時兩邊同學處於對立的狀態感到擔憂。學務處知悉父親的想法後，認為如有相關修復機制來填補個別輔導的空隙，將能更有效改善學生之間的緊張關係，遂透過教育單位轉介，委請學校以外的中立單位橄欖枝中心來進行。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前會準備

與學校導師、教官、專輔老師，班級輔導老師開會了解狀況後，總共進行五次會前會，分別與小K、小L、小G、小S、小K爸爸等人進行個別會談，了解各方觀點及期待。團隊認為小K與其他同學間存在誤會，需透過團體會議強化彼此的了解，故邀請各方參加修復會議。

參與會議人選上，小K媽媽對其他同學帶有強烈主觀情緒，而小S與小K之間並無直接衝突，對於本次會談幫助不大，所以皆不須參加。後團隊與小K、小L、小G約好時間，並考量到人數及權力關係的平衡，也請小K相處不錯的同學小T參加，作為小K的支持者。

(2) 會議過程

修復會議安排在團體活動課進行。促進者說明會議的目的與原則後請小K陳述自己所在意的事件以及感受。小K提出包含拿名字開玩笑、取笑網路名稱、擅自移動其座位，針對他的影射等感到不舒服的事。其中，最在意的是小L和小G是最會帶動氣氛的人，一舉一動都會造成起鬨，甚至被仿效，因此幾次事件下來，小K越來越擔心班上的耳語都是影射自己。小L和小G承認小K所述的部分事件，也認同所造成的困擾，但對於擺動桌椅及其他小K認為的影射行為，則大為澄清。小G則對過去取笑小K網路名稱的事感到抱歉，但小K誤會他們時，講話的口氣很差，自己也感到委屈，希望彼此都能好好講話。在談及未來相處之道，兩方都同意同學間可以適度開玩笑，但不應建立在攻擊或嘲諷取笑別人。小L和小G承諾會更注意用詞，同時也會請班上其他同學一起注意；小K承諾往後不預設他人意圖或只憑「感覺」就將他人定罪。

(3) 會議結果

本次會議兩邊學生雖沒有意願進行正式的道歉或儀式性的友好表示，但就此事件都在會議中做了澄清，兩方都願意承認、重視彼此的影響，對未來大家如何相處有了共識。

4 事後想一想

(1) 輔導機制的啟動

本次事件雖經調查後未成立霸凌事件，但學校在評估後仍適當引入輔導資源，讓各方當事人心態或行為有所改善。另外有別於傳統個別晤談，校方將修復會議納入輔導機制一環，促使輔導處遇更具全面性。

(2) 處理家長的不信任

無論小K父母從小K口中接收到的訊息正確與否，在霸凌調查之後，小K媽媽主觀上對學校不具有信任感。校方主動引薦橄欖枝中心，不僅提供中立第三方單位協助處理，也能傳遞出校方積極尋找資源的善意，降低家長對校方的對立心態。

(3) 促進者要保持會談中的敏感度

儘管會前已經做了充分準備與告知，學生們要改變日常的講話習慣並不容易，會議時幾位學生仍難免有評價性、對人不對事的措詞出現，此時促進者能否察覺，即時介入、引導，讓談話從對他人評價轉為描述自己的感受，就顯得格外重要。

(二) 關係衝突：小J

1 發生什麼事

當時正值六年級下學期，住在南部的小J身材壯碩、正義感強，在班上擔任風紀股長，執行職務時對同學往往不留情面直斥其非，有時同學也覺得他雙重標準，對人嚴苛對己寬容，導致同學之間時有衝突；另一方面，同學們覺得小J身上常散發一股異味，在上完體育課之後尤甚，加上前述的風紀股長管教因素，同學往往刻意拿體味因素譏笑小J，甚至在小J接近時，就算沒有聞到異味，也故意捏住鼻子四處竄逃，表示不願與其相處。事件爆發，則是肇因於畢業旅行前夕要分組時，在班上同學刻意起鬨下，竟無一人願意與小J同組，小J受委屈的情緒瞬間爆發，回去告訴家人。同學之間的衝突其實由來已久，先前一次又一次事件的累積，使得小J爸爸與媽媽對導師已無信任，因而決定報請學校處理。

2 學校怎麼處理

(1) 輔導室介入

導師於五年級下學期向輔導室求助，輔導室為該班進行人際互動小團體為名義，請班上幾位較友善的同學與小J參與。然而，幾次之後參與小團體的同學接續退出團體使該團體無法繼續。輔導室逾六年級上學期再次嘗試人際互動團體，但仍遭遇同樣問題。

(2) 親師會議

學校與小J家長召開數次親師會議，討論如何協助小J在班上的人際問題，但最後因為家長對於學校的信任度逐漸瓦解，而無任何助益。最後希望老師幫小J在班上安排一個特別座就不需要與其他同學互動，並揚言要投訴媒體。

(3) 尋求校外資源

在小J父母無法信任學校，加上其他家長也對學校施加壓力，希望事件可以盡快落幕。學校決定向外尋求資源，遂將此個案轉介至橄欖枝中心。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前會準備

向小J與其同學及其家長們說明修復會議的理念，藉由雙方見面對話的過程，讓彼此能聽到在過程中受到的傷害、委屈，從而讓雙方在充分溝通、聆聽、理解後，和平相處於最後的小學生活。本日會後，多數家長原則上都能夠理解並支持。

(2) 會議過程及結果

會議地點於有圓桌的輔導室，參加學生共9位行為人、1位被行為人，加上1位促進者、2位觀察員共13人。~~修復~~促進者說明對話的目的不在判定是非，而是希望大家在充分溝通、理解後，能夠於最後的小學生活和平相處。接著，請小J說明自己理解到的事發經過，以及他在學校、家中的生活是如何受到影響。但由於他的語氣稍嫌激烈，且說明的過程中，陳述涉及的事件實在太多，引發行為人方強烈不滿，其中較為活躍的幾位指責小J避重就輕、規避自己責任，而其他幾位，則是針對行為人小J開玩笑。情況越演越烈之際，在一句人身攻擊的黃腔後，小J憤而起身拍桌離開現場。因為小J的離開，整個會議被迫中止，雖然後來有將小J追回，並安撫情緒，但當下已經不適合繼續進行修復會議。

4 事後想一想

(1) 與家長進行了充分溝通，但未讓事件牽涉孩子做好充分準備

事前與當事學生家長說明事件情況、應負起的責任，讓每位家長充分表達想法與疑慮，是一個重要的程序。但是相對來說，本次事件的處理，並未針對孩子這方面做好足夠的準備，其中可供反省的面向包括：

- 1.1 邀請的行為人太多，使得會議中雙方呈現不對等的局面
由於小J幾乎是與全班都有衝突，且每個行為人和小J之間的狀況與衝突不見得相同，因此應該慎選進入會議的人。
- 1.2 針對行為人、被行為人的事前溝通不夠聚焦
未做到讓與會者都能在基本上知道會議上將會發生什麼事情，希望大家扮演的角色，發言上有什麼限制，具體上有哪些規則約束。
- 1.3 責任的基本釐清
雖然修復~~式~~會議並不是要判定誰是誰非，但這必須在事前的準備階段協助與會者了解各自應該承擔的責任。若參與者不願承認與承擔，其沒必要進入修復會議。

(2) 修復會議

在準備不夠充分的情況下，上述三點完全在會議中一次引爆，使得一方聲勢過大進而雙方情緒陷入比拼，不是想共同讓事情往好的方向走。

(3) 修正與彌補：支持圈的出現

在這場不歡而散的會議過後，鑒於距離畢業已經只剩一些時間，因此不再聚焦於「讓同學間重修舊好」，而是希望能夠重建小J的信心。於是，接下來請橄欖枝中心協助每週一次，和小J進行桌遊活動，並於活動最後練習抒發自己的想法。並在最後幾次的活動中，帶入班上相對友善的同學一起玩，從而破除小J「沒有人會願意跟我互動」的自我價值低落想像。

1 發生什麼事

放暑假前一天，大E家長打電話給導師說大E的情緒低落，因沒有同學要跟她玩，所以拜託叔叔來接大E回家。而後在叔叔跟導師談論狀況的同時，大E告訴同行並就讀國中的表哥，排擠她的人是大K，並對著大K與其他同學指指點點，表哥似乎有出言批評他們，主要針對大K，但導師與大E叔叔，並沒有確切聽到他們的對話。

下午，同學告訴導師，導師才知道並在第一時間對全班同學做班級輔導。大E的叔叔與表哥聽了大E片面之詞而說了那些話，讓同學們不舒服，導師在下學期開學時會替大家將誤會解開。放學時，導師致電大E家長，告知這件事情對同學造成傷害。家長表示大K這一段時間到處說大E的壞話，甚至要同學不理大E，也讓家長感到難過。但大E請假出國，所以導師沒辦法在隔天處理，要等暑假過後才能處理。暑假期間，大E家長打電話給大E之前的好同學大P，說大P這樣一下子跟大E玩，一下子又說大E的壞話，讓作為家長的他非常難過，大P反應她沒有這樣做，並在暑假期間打電話跟導師報告，導師跟她承諾開學會處理。大E家長在社群網站上，公開批評大K與班上同學，雖然沒有指名道姓，但很清楚讓大K知道是在說她，這內容也被大K的家長看到，大K家長覺得很不舒服，在暑假期間跟導師反應，導師有致電大E家長，請家長將那段話刪除，大E家長不接受。

2 學校怎麼處理

(1) 通報

導師放假前通報學務處自己未接到警衛室通知，而大E叔叔與表哥就出現在教室外面，表哥還對班上同學說了不好聽的話，學務處表示會加強門禁宣導。

暑假期間，大E家長多次打電話給導師，表示大E在學校受到大K與其他同學的排擠，讓家長很難過，考慮幫大E轉班或轉學。大K的家長也打電話給導師，請學校幫忙處理大E家長在社群網站上公開批評她女兒的事情，導師將這件事情同時轉知校長、教務處與學務處。

(2) 暑假期間，開學前夕

大E家長申請轉班，經轉班會議決議否決其請求。輔導室得知大E的事情之後，在開學前與大E進行輔導。教務處聯絡大E家長與大K家長，請大E家長將針對性言詞刪除，安撫大K家長，大E家長一個多月後才將發言刪除。

(3) 開學後的校園安全會議與修復會議

開學後，校長、教務處、學務處、大K家長，班代表家長以及老師開了一次校園安全會議，學校有邀請大E家長參加，但是大E家長沒有出席。討論校園安全，預防再有校外人士進校影響學生安全。導師利用幾個中午午休的時間，邀請大E、大K、大E的好朋友以及大K的好朋友面對面，將事情說清楚。

(4) 後續處理

大K家長一直想找大E家長將誤會解開，大E家長沒有意願。學校方面，大E與大K維持同班同學的關係，沒有再發生事情。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前會準備

導師分別與大K、大E單獨談話，瞭解雙方在這事件中的感受與希望透過會議讓對方知道的事情，並說出對於之後相處有甚麼期待。談話之後，設定參與修復會議的人選：大E、大K、大E的好朋友（大P）與大K的好朋友（當初跟著大K被表哥指指點點的同學大J）各一，另外一個立場中立且公正的班上同學大O。

(2) 會議過程

會議安排在午休，地點在教室一角，參加的學生共5人，加上導師（擔任促進者）共6人。導師說明召集大家前來的用意：希望透過這一場對話一起商討出以後怎麼相處以及對大家都好的方式。座位的安排順時間方向依序為大E、大P、大O、大J、大K與導師，會議剛開始時，大E先說出他覺得自己被大K排擠，大K同時說出自己的感受，大K覺得自己沒有排擠大E，只是因為大K跟大E喜歡同一個男生，大K提出大E表哥到學校對大K指指點點，出言不遜，讓她覺得受到威脅與恐懼，大E表示很抱歉，跟大K道歉。大P與大J在一旁表示，希望能回到之前大家和平相處的時光，導師也期待大家能互相尊重對方。

(3) 會議結果

雖然雙方都了解彼此的想法，但是內心還有一些疙瘩，主要是大E家長的貼文造成大K內心的傷害。大E家長的成見已深，即使大E想要跟大K繼續當朋友，礙於家長而無法更進一步。雙方和平相處到畢業，但是並沒有變回往日好友狀態。

4 事後想一想

(1) 學校安全維護

學校是一個開放的空間，也應該是一個密閉的空間，要做好校園安全的維護，才能真正保護到全校師生。這次事件的起因是家長與親戚帶著校外人士進校園，單獨與學生接觸而導致的問題。

(2) 修復會議

幾次修復會議的環境是利用教室的一角，沒有桌子，其他同學在一旁，過於吵雜，主持會議的導師無法全心全意的主持；本次事件缺乏一位中立的促進者，因為導師的立場對學生而言不夠公正。建議應該要跟學校借會議室，利用其他同學上科任課的時間，並再找一位中立的促進者，讓會議能順利進行。

(3) 事件過於複雜化

此事件發生的時間在放暑假前夕，導師無法及時處理，讓學生們的情緒在放假期間不斷發酵；又牽涉到不願意溝通的大人，導致事後處理上的困難。日後若有類似事件發生在放假前夕，建議能夠立即處理或甚至在假期中進行，避免假期中事件不斷衍生不必要且不正確的訊息傳播，以及讓負面情緒持續太久。

(四) 言語衝突：小N

1 發生什麼事

小N從小在北部長大，個性敏感、情緒起伏大，經常在意他人的話語。凡是聽到有關身材的言詞時，都會覺得是在說自己，自覺有受委屈或是被欺負時，會在後走廊哭泣，但若是同學在捉弄他方時，小N自己也會加入捉弄的角色，或是成為附和者。

其中最常起鬨的是小V，小V是一位瘦小的男學生，經常會在課堂上嘶吼尖叫或與同學起衝突，無法遵守導師的規範。小V時常嘲笑小N身材，叫她「胖子」，一些同學覺得好玩也跟著叫。小N多次表示當有人欺負自己時，經常會有想不開的念頭，導師已介入處理多次，與雙方家長會談後，小V的行為有被減少，但再爆發時，小V的攻擊力更強，甚至會說出更強烈的言語攻擊，最後小N嚎啕大哭向導師告狀。導師表示這次事件要交由生教協助處理，隨即向輔導室老師提出對於小N進行輔導的需求，輔導老師介入，先針對小N的情緒與自殺意念進行評估與了解。

2 學校怎麼處理

(1) 了解雙方互動與觀點

小N：輔導老師藉由小N的狀況，聯繫家長會談，家長對於小V很有情緒，但也表示只要不要再犯，是可以原諒小V，但也談及小N在家中以情緒勒索的方式處理自己與他人的衝突。再個別與小N的會談中，小N表示其實她也很困擾自己用這樣的方式處理情緒，有些後悔經常對小V丟出情緒勒索的話語：我這樣會想死……等等，但小N表示自己是想好好和小V相處的。

小V：導師對於小V與小N之間的互動是清楚的。輔導老師介入了解小V觀點，小V感到困惑與委屈，覺得小N有時候可以一起嘻嘻哈哈開玩笑，有時候又不行，而且也不是只有自己在說她。導師與輔導老師一同和小V的家長會談，對於小V的衝動性格與行為、攻擊的話語，此部分間接可以藉由此機會談到小V是否可以有特教資源介入。小V的家長知道自己小孩的不對，但也表示小N也會言語反攻擊，希望可以公平處理。

(2) 邀請學務處的力量介入

生教組長與小V會談，小V承認自己對於小N有言語攻擊的行為，但也覺得有些委屈，表明不是只有自己說。生教組長並表示針對小V的行為會有懲處，但會有觀察期，可以再調整對於小V的懲處。

(3) 後續狀況

導師在班上可以看得出來，小V是有情緒的，但也有感受到他在壓抑，會刻意逃離小N在的地方。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前準備

促進者約好時間並且設定參與修復會議的人選：除了小V和另一位涉事男同學（小M）外，為平衡現場氣氛，協助找一位了解事件，且在班上較屬於中間人的同學（小I）參加。

1.1 小V與小M：小V覺得自己很委屈，知道自己的行為有超過的部分，但也困惑為什麼只有自己被針對，此時透過詢問他人當時看見的部分，加上促進者與小V做角色互換重演一次，讓小V感受到小N的感覺，也讓小M說說看到的部分（小V的音量和言語的程度），先釐清會談的目標（知道每個人的介意點與小N的受傷）。

1.2 小N：藉由個別會談時，詢問她的意願，並談談自己與小V的互動歷程。

(2) 會議過程

參加的學生共4人，加上促進者共5人。促進者說明召集大家前來的用意，希望透過這一場對話，說說彼此對於此事件的想法，並說明和解圈規則。

會議一開始，促進者讓小N先說說這件事情，但小N尚未開口，眼淚就流下，小V的表情瞬間垮下，促進者詢問其意願後，讓支持者小I先說說平常的狀況。小I表示就像這樣，自己多次看見小V對小N的言語攻擊，說她胖、打瞌睡等等，有的時候小N就會突然的大哭。

小N心情較平復後，表示希望可以先聽聽小V怎麼說。小V表示自己只是說出自己所看見的，以及在此事件上自己所受的委屈。接著邀請小N說出自己的感覺與在意的部分，小N表示是因為小V的言語會很兇很大聲，不像平時開玩笑那樣，讓她很難過，

小V和小M困惑不知道是哪一個部分變兇了？此時促進者再次邀請小I說出她平時所看見的，例如小V的言語很大聲、針對性等等。最後促進者帶領大家說出自己的介意點，小V表示不喜歡有人叫他去看醫生，小N則表示很介意大家對她說話的方式和音量，還有對於自己的身材。

(3) 會議結果

協議或共識：知道每個人的介意點，如果有觸碰到超過自己可忍受的點，要提醒一下對方。

4 事後想一想

(1) 修復會議

透過重演學生的狀況，讓學生更有感，也會喚起支持者對於事件的記憶，但促進者這樣做會不會失去事實的真實性？這是可以再思考的部分。

(2) 以後不再犯？

學生對於此方法的不習慣，會覺得之後就應該不會這樣了、或是他又來了，但事實上我們都知道，行為是需要一次次的練習和養成，所以不要輕易下承諾是很重要的。

(3) 後續觀察

這樣的觀察期，可以給學生一些動力去談談、調整看看，但若是小N的家長知悉，覺得小V並未受到懲處，是否也會覺得不公平？再者設立觀察期的時間為多久？學生的行為如上述所言也不會立刻就改，這一部分的做法值得討論。

(五) 言語衝突、關係衝突：小O

1 發生什麼事

家裡住在東部的小O是一位個性比較女性化的男生，中等身材、有點瘦弱，五官長得精緻，說話輕聲細語，喜歡烹飪、整理衣物，還會把指甲修得很整齊。班上的一些男生時常會叫他娘娘腔，有時還罵他娘炮，其中以大S和大C最嚴重。有次小O的書桌被某生用粉筆寫上「娘炮」兩個字，小O問誰寫的卻沒有人承認，只是一群男生在那邊笑。有時大S與大C會阻止小O進男生廁所，認為他應該去上女生廁所。班上有時進行分組學習活動時，男生可能因怕被嘲笑，常常不想和小O在同一組，所以小O只能找女生在同一組。有些老師強制分組的時候，被分在與小O同組的男生常被嘲笑終於可以搞同性戀了，弄得同組的男同學在分組學習時還刻意和他保持距離。小O覺得男同學們這種嘲笑抓弄的方式讓他非常難受，便向導師報告。

小O的導師是一位年輕、第一次帶班的女老師，便將大S和大C幾個最常做怪的男生找來痛罵一頓，並且告誡他們如果再犯就要送學務處記警告。導師也利用上課的時候告誡班上其他男生不能夠再嘲笑和捉弄小O，也不能夠在分組時排斥小O。

班上大多數同學都聽進去導師的話，但是大S和大C還是意猶未盡，有時在班上只要其中一個喊「娘」，另一個就在遠處喊「炮」，小O抗議或瞪他們時，他們便說「我們並不是在罵你喔，我們是在罵其他人娘」，然後其他人就笑；有幾次當小O上廁所的時候小便時，大S和大C如果剛好也在廁所，就取笑說「你不應該站在小便池小便，應該去裡面用蹲的」，小O覺得不舒服又向導師報告，導師非常生氣，便把大S和大C送到學務處。

2 學校怎麼處理

學務處生教組長接了這一個案子，問大S和大C事情的經過，最後問大S和大C承不承認過錯，兩位學生點點頭，於是便要兩位學生去寫行為處置表。因為導師情緒激動，認為兩位同學勸說不聽，應該給兩位學生從重處罰。生教組長衡量事件的輕重，認為雙方衝突的時間並沒有持續很久，而且在他審問的過程也發現，大S和大C似乎對於小O的某些行為有所抱怨才會引發他們後續作為，所以只給他們兩個各記了一次警告，並且也請導師把案子送到輔導處，請輔導老師在班上加強性別平等教育。他看導師還是義憤填膺，於是便說學校目前有在推修復式正義對談圈，可以把相關同學帶進修復會議進行對談，或許可以讓學生不會再犯。

對談圈

3 修復會議怎麼開

(1) 會前準備

導師接受這樣的建議，並且把案子送到促進者這邊來。促進者建議導師除了大S跟大C之外，至少再找一個對兩造衝突相對中立的男生進來，另外也幫小O找兩位支持者，而參加者中至少要有一位女學生。時間訂在一天午休開始的時間，導師也會到現場，地點選在有橢圓形會議桌的小辦公室舉行。

(2) 會議過程

導師在中午引導6位學生進入會場，他們自由選擇位置。在促進者右邊、逆時針方向分別坐著大A、大B（這兩位是小O的支持者）、小O、導師、大D（中立者）、大S、大C。導師首先介紹每位學生給促進者認識，促進者也跟每位學生打招呼，並且說明這一次會議的目的與會議進行的規則，之後請每一位學生就所知道的事件進行說明。

在表達想法與感受階段先請小O進行說明。小O表示被叫娘娘腔或是娘炮很不舒服、很難受（現場發現他語言能力似乎不怎麼好，很難在情緒上做更深入的表達）。他的支持者大A說：「有些男生天生就比較女性化，不應該用他天生的特徵來嘲笑他，他自己也不太願意是這一個樣子。就像你們有高、有瘦、有胖、有矮，大半也都是天生的，難道別人就可以根據這些天生的外觀來嘲笑你們嗎？」大B表示：「你們男生擋在廁所不讓他進去，或告訴他要像女生一樣蹲著小便，這很傷人。如果有女生跟我講要跟男生一樣站著小便，而且是一直講一直講的話，我會覺得很煩、很不舒服，你們應該也有這種感覺吧！要將心比心，輔導老師也說過要學會接納跟我們不一樣特質的人。」大D表示有時候被分配到和小O同組，跟他進行討論時就會被叫同性戀，這時候真的非常尷尬，又有點討厭被歸類為同性戀，希望同學以後不要

這樣叫了，真的很難受，會讓其他男生也不敢跟小O保持正常的同學關係，對他也很不好，而且這有點像是關係霸凌了，希望大家都還是好同學、好朋友。

在促進者問到未來同學們要怎麼相處會比較好的時候，大S回答：「以後不會再稱呼他娘炮、娘娘腔了，本來想說是開玩笑，但恐怕真的過火了！」導師問他們：「那會再告訴人家要到女生廁所蹲著小便嗎？」大C回答：「不會了，很抱歉。」促進者發現整個過程並沒有很深刻的對話，不知道是不是因為導師在現場的關係。小O整個會場表現得有些畏縮少話，但在促進者的提問下最後有清楚表達，對於男同學的嘲笑和排斥讓他覺得來學校與上廁所時會有很大壓力。

會議中

4 事後想一想

在修復會議一個學期之後，促進者偶然遇到了導師，便向她詢問目前學生相處的狀態。導師說後來小O就沒有再被叫娘娘腔、娘炮了，修復會議真的有效。但是小O問題真的很大，會在同學面前說三道四，有時候問他事實，又常常顧左右而言他，牛頭不對馬尾。今天說這樣、明天說那樣，又會推卸責任，答應的事常常沒做到，還會把導師的話亂傳，真的非常頭痛。導師一講到小O的行為，便停不下來。促進者判斷這可能是當初在修復會議小O沒有呈現出來的部分，而欺負他的大C、大S也沒有提出來，但是不是導致霸凌的部分原因呢？導師也無從得知。但當學生說話持續性的前後事實不一致，而且常常往對自己有利的方向去修改事實時，也常常是自信心不足的表現，可能需要更進一步做個別的輔導與諮商。

1 發生什麼事

五年級上學期某晚上10點多，導師接到大T家長的電話訴說：覺得孩子今天怪怪的，問怎麼了？也只搖搖頭，直到孩子翻來覆去睡不著，再問一次時，孩子哭著說：「好噁心的口琴，我不敢用了。」

大T每週三下午兩點半到四點上才藝課，結束後再回課輔班繼續到五點。大T媽媽說：「大T上完才藝課回來，別班女同學告訴她，班上的大U叫別班的男生（3班的大V和大Q）抓了三隻毛毛蟲放到妳的口琴袋裡，大T告訴課輔班導師此事，導師說：「他們已經回家了，那時有同學告訴我，我馬上要他們兩位男生把毛毛蟲抓走，罵了一頓且罰寫三課的課文。」

T媽表示孩子曾經說：「大U不喜歡她，指責大T的字跡與畫畫學她，在聯絡簿上畫圖寫悄悄話給老師也說是學她的，聯合別人排擠她！」這次教唆別人來欺負大T的行為太過分了，導師要求對方家長出面處理，以免大U繼續欺負大T。



2 學校怎麼處理

(1) 立即處理

電話中，導師表達未能第一時間協助孩子深感抱歉與心疼，並同理家長心痛的情緒，請家長掛掉電話後，抱抱孩子並說導師明天會處理，另外必須清洗口琴或更換新口琴，讓孩子安心入睡。另外在電話中說明處理進度：因牽涉到別班學生與課輔老師，以及導師翌日下午公假，僅有上午可以釐清事件發生，深怕時間不夠；真誠說明困境並尋求家長諒解，也讓家長清楚知道進度，放心交給學校。

(2) 評估

同班同學教唆別班男生把毛毛蟲裝進口琴吹口處，造成大T的恐懼與難過，家長的心疼與氣憤，此事態嚴重且為不容發生欺負之情事。但在言談中知道家長信任導師處理衝突事件是以修復會議進行，並願意給導師充裕的時間處理，因此事件未通報學校行政單位。

(3) 立即啟動修復會議模式

翌日安排會前會，搶在第一時間了解事件發生經過與感受等，以利修復會議之進行。

(4) 後續處理

導師請大T將事件原委與修復會議處理後的想法與感受向其家長說明，訓練孩子表達，如果還有什麼想法可以再溝通與解決。

(5) 結案

大T家長與大T知道大U沒有教唆別人，真相讓家長放心孩子在學校的生活，大T接受對方的道歉並願意原諒對方，因口琴已清洗乾淨，不需要大V買新口琴，大V知道做錯事要改，所以促進者沒通知家長出面，事後向該班導師說明處理經過。

3 修復會議怎麼開

(1) 會前會準備

事件翌日上午安排大T的會前會，首先同理口琴被放毛毛蟲的恐懼，接著蒐集相關資訊，放毛毛蟲的人是哪班學生？釐清事件發生狀況並詢問該班導師其學生狀況。大V與大Q的會前會，首先說明用意，卸下害怕被責罰的防衛，希望得到真實的狀況。接著釐清事件開始的想法、過程是怎麼發生的？最後讓孩子知道大T的感受，引導思考可以做什麼讓對方情感修復。大U的會前會，交叉比對事件發生經過、告知經由大V與大Q的會前會知道非大U教唆，並請大U說出自己能做些什麼來修補彼此的關係。

(2) 會議過程

會議安排在午休時間，地點在班級教師教學準備角落，參加的學生是大T、大U、大V、大Q、大Y及導師（促進者）共6人，會議目的是提供對話平台，讓彼此瞭解事情發生經過、事件的影響與感受、怎麼做可以讓受傷害的人情感修復。更希望透過會議改進自我，應該怎麼做能避免事件的發生。對談中，大T提到別人說是大U指使時，眼淚不自主的掉了下來，此舉讓大U受到驚嚇；大U說自己是故作鎮定，其實自己也很討厭毛毛蟲，直接抗議男生這樣的惡作劇，大V知道自己不應該拿毛毛蟲來捉弄人。大U先向大T道歉，表示昨天他們捉弄時，應該叫大V拿去丟草叢就好了，大V向大T彎腰低頭道歉，表示要存零用錢賠償新的口琴。

(3) 會議結果

促進者重申大家要學會站在對方的立場來體會，會議結束前，再次請大家說說現在的感受，都感覺輕鬆多了。

4 事後想一想

(1) 修復式正義精神之班級經營

利用班親會向家長說明班級衝突事件的處理模式。當家長相信老師有讓孩子充分表達想法與感受，負起應負的責任，營造尊重彼此的處理模式，家長比較能溝通與接受處理的結果。

(2) 遏止二度傷害

採用修復會議處理事件，彼此心中沒有怨懟，容易放下情緒，不會造成二度傷害，而是成長學習的契機，更不會引發事後算帳的狀況。

(3) 接住情緒不分彼此

事件中的大V和大Q已經被課輔老師處罰，促進者同樣要接住孩子的情緒，如此才能讓行為人同理被行為人的傷害，感同身受。

(4) 跨班處理要點

對於跨班事件，必須請該班導師交由促進者全權處理，耐心等待處理的結果，告知導師必要時會請他協助，防止一事二罰而心生不滿。

(5) 學校行政單位的協助

此事件雖然沒通報學務處，但在會前會與修復會議時，是需要人力來協助照顧班級，召開修復會議需要適合的場所召開。

校園霸凌防制準則

發布日期：中華民國 101 年 07 月 26 日

第一章 總則

- 第一條 本準則依教育基本法第八條第五項規定訂定之。
- 第二條 本準則所稱主管機關：在中央為教育部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。
- 第三條 本準則用詞，定義如下：
- 一、霸凌：指個人或集體持續以言語、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，或影響正常學習活動之進行。
 - 二、校園霸凌：指相同或不同學校學生與學生間，於校園內、外所發生之霸凌行為。
 - 三、學生：指各級學校具有學籍、接受進修推廣教育者或交換學生。前項第一款之霸凌，構成性別平等教育法第二條第一項第五款所稱性霸凌者，依該法規定處理。
- 第四條 各級主管機關及學校應以預防為原則，分別採取下列防制機制及措施，積極推動校園霸凌防制工作：
- 一、主管機關應彈性調整及運用學校人力，擔任學生事務及輔導工作，並督導學校建構友善校園環境。
 - 二、主管機關及學校應加強實施學生法治教育、品德教育、人權教育、生命教育、性別平等教育、資訊倫理教育、偏差行為防制及被害預防宣導，奠定防制校園霸凌之基礎。
 - 三、學校每學期應定期辦理相關之在職進修活動，或結合校務會議、導師會議或教師進修研習時間，強化教職員工防制校園霸凌之知能及處理能力。
 - 四、學校得善用優秀退休教師及家長會人力，辦理志工招募研習，協助學校預防校園霸凌及強化校園安全巡查。
 - 五、學校應利用各項教育及宣導活動，鼓勵學生對校園霸凌事件儘早申請調查或檢舉，以利蒐證及調查處理。
- 學生家長得參與學校各種防制校園霸凌之措施、機制、培訓及研習，並應配合學校對其子女之教育及輔導。

第二章 校園安全及防制機制

- 第五條 學校為防制校園霸凌，準用校園性侵害性騷擾或性霸凌防治準則第四條、第五條規定，將校園霸凌防制，納入校園安全規劃。
- 第六條 學校應加強教職員工生就校園霸凌防制權利、義務之認知；學校教職員工生於進行校內外教學活動、執行職務及人際互動時，應發揮樂於助人、相互尊重之品德。
- 校園霸凌防制應由班級同儕間、師生間、親師間、班際間及校際間共同合作處理。
- 第七條 學校應透過平日教學過程，鼓勵及教導學生如何理性溝通、積極助人及處理人際關係，以培養其責任感、道德心、樂於助人及自尊尊人之處事態度。
- 學校及家長應協助學生學習建立自我形象，真實面對自己，並積極正向思考。
- 第八條 學校對被霸凌人及曾有霸凌行為或有該傾向之學生，應積極提供協助、主動輔導，及就學生學習狀況、人際關係與家庭生活，進行深入了解及關懷。
- 第九條 教師應啟發學生同儕間正義感、榮譽心、相互幫助、關懷、照顧之品德及同理心，以消弭校園霸凌行為之產生。
- 教師應主動關懷及調查學生被霸凌情形，評估行為類別、屬性及嚴重程度，依權責進行輔導，必要時送學校防制校園霸凌因應小組確認。

第三章 校園霸凌之處理程序及救濟方式

- 第十條 學校應組成防制校園霸凌因應小組，以校長為召集人，其成員應包括導師代表、學務人員、輔導人員、家長代表、學者專家，負責處理校園霸凌事件之防制、調查、確認、輔導及其他相關事項；高級中等以上學校之小組成員，並應有學生代表。
- 學校召開防制校園霸凌因應小組會議時，得視需要邀請具霸凌防制意識之專業輔導人員、性別平等教育委員會委員、法律專業人員、警政、衛生福利、法務等機關代表及學生代表參加。
- 第一項小組成員，應參加由各級主管機關自行或委由師資培育之大學、設有社會工作或輔導系、所之大學或其他專業團體或機構辦理之培訓。各級主管機關應辦理或協調師資培育之大學、設有社會工作或輔導系、所之大學或其他專業團體或機構應提供適當之培訓機會，以充實小組成員之培訓管道。
- 第十一條 疑似校園霸凌事件之被霸凌人或其法定代理人（以下簡稱申請人），得

向行為人於行為發生時所屬之學校（以下簡稱調查學校）申請調查；學校於受理申請後，應於三日內召開防制校園霸凌因應小組會議，開始處理程序，並於受理申請之次日起二個月內處理完畢，以書面通知申請人調查及處理結果，並告知不服之救濟程序。

導師、任課教師或學校其他人員知有疑似校園霸凌事件時，應即通報校長或學務單位，學校應就事件進行初步調查，並於三日內召開防制校園霸凌因應小組會議，開始處理程序。

學校經學生、民眾之檢舉（以下簡稱檢舉人）或大眾傳播媒體、警政機關、醫療或衛生福利機關（構）等之報導或通知，知有疑似校園霸凌事件時，應就事件進行初步調查，並於三日內召開防制校園霸凌因應小組會議，開始處理程序。

非調查學校接獲申請、通報、檢舉或通知，知有疑似校園霸凌事件時，除依第二十一條規定通報外，應於三日內將事件移送調查學校處理，並通知當事人。

第十二條 校園霸凌事件之申請人或檢舉人得以言詞、書面或電子郵件申請調查或檢舉；其以言詞或電子郵件為之者，學校應作成紀錄，經向申請人或檢舉人朗讀或使其閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章；申請人或檢舉人拒絕簽名、蓋章或未具真實姓名者，除學校已知悉有霸凌情事者外，得不予受理。

前項書面或依言詞、電子郵件作成之紀錄，應載明下列事項：

- 一、申請人或檢舉人姓名、身分證明文件字號、服務或就學之單位與職稱、住居所、聯絡電話及申請調查日期。
- 二、申請人申請調查者，應載明被霸凌人之就讀學校、班級。
- 三、申請人委任代理人代為申請調查者，應檢附委任書，並載明申請人及受委任人姓名、身分證明文件字號、住居所、聯絡電話。
- 四、申請調查或檢舉之事實內容，如有相關證據，亦應記載或附卷。

第十三條 二人以上行為人分屬不同學校者，以先受理申請調查或檢舉之學校負責調查，相關學校應派代表參與調查。

行為人已非調查學校或前項參與調查學校之學生時，調查學校應以書面通知行為人現所屬學校派代表參與調查，被通知之學校不得拒絕。

學制轉銜期間受理調查或檢舉之事件，管轄權有爭議時，由其共同主管機關決定之；無共同主管機關時，由各該主管機關協議定之。

第十四條 校園霸凌事件調查處理過程中，為保障行為人及被霸凌人（以下簡稱當事人）之學習權、受教育權、身體自主權及人格發展權，必要時，學校得為下列處置，並報主管機關備查：

一、彈性處理當事人之出勤紀錄或成績評量，並積極協助其課業，得不受請假、學生成績評量相關規定之限制。

二、尊重被霸凌人之意願，減低當事人雙方互動之機會；情節嚴重者，得施予抽離或個別教學、輔導。

三、避免行為人及其他關係人之報復情事。

四、預防、減低或杜絕行為人再犯。

五、其他必要之處置。

當事人非屬調查學校之學生時，調查學校應通知當事人所屬學校，依前項規定處理。

前二項必要之處置，應經防制校園霸凌因應小組決議通過後執行。

第十五條 學校調查處理校園霸凌事件時，應依下列方式辦理：

一、調查時，應給予雙方當事人陳述意見之機會；當事人為未成年者，得由法定代理人陪同。

二、避免行為人與被霸凌人對質。但基於教育及輔導上之必要，經防制校園霸凌因應小組徵得雙方當事人及法定代理人同意，且無不對等之情形者，不在此限。

三、學校基於調查之必要，得於不違反保密義務之範圍內，另作成書面資料，交由行為人、被霸凌人或受邀協助調查之人閱覽或告以要旨。

四、學校就當事人、檢舉人、證人或協助調查人之姓名及其他足以辨識身分之資料，應予保密。但基於調查之必要或公共利益之考量者，不在此限。

五、申請人撤回申請調查時，為釐清相關法律責任，調查學校得經防制校園霸凌因應小組決議，或經行為人請求，繼續調查處理；主管機關認情節重大者，應命學校繼續調查處理。

第十六條 依前條第四款規定負有保密義務者，包括學校參與調查處理校園霸凌事件之所有人員。

依前項規定負有保密義務者洩密時，應依刑法或其他相關法規處罰。

學校或相關機關就記載有當事人、檢舉人、證人及協助調查人姓名之原始文書，應予封存，不得供閱覽或提供予偵查、審判機關以外之人。但法規另有規定者，不在此限。

調查處理校園霸凌事件人員，就原始文書以外對外所另行製作之文書，應將當事人、檢舉人、證人及協助調查人之真實姓名及其他足以辨識身分之資料刪除，並以代號為之。

第十七條 學校防制校園霸凌因應小組之調查處理，不受該事件司法程序是否進行

- 及處理結果之影響。
- 前項之調查程序，不因行為人喪失原身分而中止。
- 第十八條 行為人及其法定代理人，應配合學校調查程序及處置。
學校於調查程序中，遇被霸凌人不願配合調查時，應提供必要之輔導或協助；未提供者，主管機關應積極督導學校處理。
- 第十九條 學校完成調查後，確認成立校園霸凌事件者，應立即啟動霸凌輔導機制，並持續輔導行為人改善；行為人非屬調查學校學生時，應將調查報告、輔導或懲處建議，移送行為人現所屬學校處理。
前項輔導機制，應就當事人及其他關係人，訂定輔導計畫，明列懲處建議或第十四條規定之必要處置、輔導內容、分工、期程，完備輔導紀錄，並定期評估是否改善。
當事人經定期評估未獲改善者，得於徵求法定代理人同意後，轉介專業諮商、醫療機構實施矯正、治療及輔導，或商請社政機關（構）輔導安置。
學校確認成立校園霸凌事件後，應依霸凌事件成因，檢討學校相關環境及教育措施，立即進行改善，並針對當事人之教師提供輔導資源協助；確認不成立者，仍應依校務會議通過之教師輔導與管教學生辦法，進行輔導管教。
- 第二十條 校園霸凌事情節嚴重者，學校應即請求警政、社政機關（構）或檢察機關協助，並依少年事件處理法、兒童及少年福利與權益保障法、社會秩序維護法等相關規定處理。
- 第二十一條 導師、任課教師或學校其他人員知有疑似校園霸凌事件及學校確認成立校園霸凌事件時，均應立即按學校校園霸凌防制規定所定權責向權責人員通報，並由學校權責人員依兒童及少年福利與權益保障法、校園安全及災害事件通報作業要點等相關規定，向直轄市、縣（市）社政及教育主管機關通報，至遲不得超過二十四小時。
依前項規定為通報時，除有調查必要、基於公共利益考量或法規另有規定者外，對於當事人、檢舉人、證人及協助調查人之姓名或其他足以辨識其身分之資料，應予以保密。
- 第二十二條 學校將調查及處理結果，以書面通知申請人及行為人時，應一併提供調查報告，並告知不服之申復方式及期限。
申請人或行為人對學校調查及處理結果不服者，得於收到書面通知次日起二十日內，以書面具明理由，向學校申復；其以言詞為之者，調查學校應作成紀錄，經向申請人或行為人朗讀或使閱覽，確認其內容無誤後，由其簽名或蓋章。

- 學校受理申復後，應交由防制校園霸凌因應小組於三十日內作成附理由之決定，以書面通知申復人申復結果。
- 第二十三條 當事人對於學校處理校園霸凌事件之申復決定不服，或因校園霸凌事件受學校懲處不服者，得依各級學校學生申訴之相關規定提起申訴，或依訴願法、行政訴訟法提起其他行政救濟。

第四章 附則

- 第二十四條 學校應依本準則規定，訂定校園霸凌防制規定，並將第六條至第九條規定納入學生手冊及教職員工聘約中。
前項規定之內容，應包括下列事項：
一、校園安全規劃。
二、校內外教學及人際互動應注意事項。
三、校園霸凌防制之政策宣示。
四、校園霸凌之界定、樣態及通報權責。
五、校園霸凌之申請調查程序。
六、校園霸凌之調查及處理程序。
七、校園霸凌之申復及救濟程序。
八、禁止報復之警示。
九、隱私之保密。
十、其他校園霸凌防制相關事項。
- 第二十五條 學校校長、教師、職員或其他人員有違反本準則之規定者，應視情節輕重，分別依成績考核、考績或懲戒等相關法令規定予以懲處。
行為人有違反本準則之規定者，學校或主管機關應依相關法規、學校章則予以處罰。
- 第二十六條 學校於校園霸凌事件調查處理完成，調查報告經防制校園霸凌因應小組議決後，應將處理情形、調查報告及防制校園霸凌因應小組之會議紀錄，報所屬主管機關。
主管機關應定期對學校進行督導考核，並將第五條之校園安全規劃、校園危險空間改善情形，及學校防制與調查處理校園霸凌事件之成效列入定期考核事項。
主管機關於學校調查處理校園霸凌事件時，應對學校提供諮詢服務、輔導協助、適法監督或予糾正。
- 第二十七條 本準則自發布日施行。

資料來源：教育部防制校園霸凌專區網頁（https://csrc.edu.tw/bully/rule_View.asp?Sno=1542）。

如果發生霸凌事件，應向何處諮詢？

可撥打各縣市政府教育處(局)投訴專線，或教育部反霸凌投訴專線：0800-200-885。當然，孩子班上的導師與學務處的主任、組長也具備校園霸凌的相關知識。若有相關法律問題，各直轄市、縣(市)政府設置法律諮詢專線，可以協助相關法律專業事務諮詢。

各縣市反霸凌投訴專線 (最後更新 109.02.01)

縣市	教育處(局)反霸凌投訴專線
基隆市	02-24322134 或 1999 服務專線
臺北市	02-27252751 或 1999 服務專線
新北市	02-29560885 或 1999 服務專線
桃園市	0800-775889 或 1999 服務專線
新竹市	0800-222805 或 1999 服務專線
新竹縣	035-518101 轉 2838 或 1999 服務專線
苗栗縣	037-559706 或 1999 服務專線
臺中市	04-22289111 轉 55111 或 0800-580995 或 1999 服務專線
南投縣	049-2222106 轉 1389 或 1999 服務專線
彰化縣	04-8357885 或 04-7222151
雲林縣	05-5522410 或 1999 服務專線
嘉義市	05-2254321 轉 367 或 05-2254321
嘉義縣	05-3620123 轉 501 或 05-3620123
臺南市	06-2959023 或 1999 服務專線
高雄市	07-7995678 轉 3031 或 07-7406610 或 1999 服務專線
屏東縣	08-7320415 轉 3634 或 1999 服務專線 (服務至 22 時)
宜蘭縣	03-9251000 轉 2673 或 1999 服務專線 (服務至 22 時)
花蓮縣	03-8462108 或 1999 服務專線
臺東縣	089-322002 轉 2238 或 1999 服務專線
澎湖縣	06-9274400 轉 524 或 1999 服務專線
金門縣	082-325630 轉 52159 或 1999 服務專線
連江縣	0836-22902 轉 18 或 1999 服務專線 (服務至 22 時)
金門縣	(082)325-630 (教育處)
連江縣	(0836)22067

資料來源：教育部防制校園霸凌專區網頁 (<https://csrc.edu.tw/bully/phone.asp>)。

橄欖枝中心簡介

橄欖枝中心為 2013 年於臺灣成立之非營利組織，由不同的專業人士組成，抱持共同信念：以「和解」解決衝突。

橄欖枝中心 (The Olive Branch Center, OBC) 乃本中心之名稱，當中的橄欖枝象徵著和平，即在於建構一個和平的校園環境，以使兒童、青少年能有有效的學習與成長。本中心同時致力於提倡校園內相互尊重的價值，有些同學可能違反校規或法律，本中心認為他們必須承認錯誤，為自己的行為負責，但同時我們仍要尊重他們，與他們和平往來。本中心更鼓勵透過專業第三者的介入，使衝突當事人見面，解決人際衝突，促進校園和諧。

橄欖枝中心聯絡方式

國立臺北大學犯罪學研究所橄欖枝中心

電話 | (02) 8674-1111 # 18011、67107

傳真 | (02) 2515-8189

網站 | <http://olive.ntpu.edu.tw/olive/>

Email | olivecenter.tw@gmail.com

校園霸凌及衝突事件轉達案例手冊

周懷姬 侯崇文 林育聖 簡宛瑩 陳志瑋 編

國立臺北大學權權杖中心