

校園修復式正義溝通心法及評估

校園修復式溝通促進者的準備

當教師做為修復式溝通促進者時，可運用下方的表格評估自我狀態，以提醒自己作為促進者的角色準備。

項度說明 (符合者可在 ☐ 內打勾✓)



一、尊重傾聽

- ☐ 1. 參與者有不同的看法時，我會去嘗試理解。
- ☐ 2. 別人說話時，我會完整傾聽，避免中途打斷。

二、同理支持

- ☐ 3. 別人做選擇決定時，我會去嘗試理解。
- ☐ 4. 處理衝突時，我能站在雙方的角度和立場去思考。

三、客觀引導

- ☐ 5. 在人際衝突中，我能保持客觀中立，儘可能不受雙方的影響。
- ☐ 6. 在人際衝突中，我能協助引導雙方思考的方向，但不去指導結果。

四、情緒調節

- ☐ 7. 我可以保持情緒穩定，不受到衝突雙方對話或情緒的影響。
- ☐ 8. 我可以察覺到雙方的情緒狀況，給予適當的支持或回應。

校園修復式溝通促進者避免使用4D語言

修復式溝通促進者在協助過程中，要避免使用下列四種常用的語言方式：

一、Diagnosis 診斷：判斷、批評、勸導、反覆盤問、揣測他人動機或提供個人認為的解決方法

例句

1

你打到同學還這麼大聲，出手打人就不對，要先道歉！

×

你發生了甚麼事，使你會以肢體接觸同學且說話的音量提高？

○

例句

2

你常叫小華『笨蛋！』，說誰笨就是在說自己！

×

『笨蛋』這個詞聽起來會不舒服，為什麼你想這樣叫小華？

○

二、Denial 否認：否認對方的想法或歸因

例句

3

你說是不小心，可是你明明有看到他還去撞他，這樣別人會認為你是故意的。

×

他剛剛在你前面，你說不小心撞到他，是發生了什麼事？

○

例句

4

你以為他在罵你，其實是你自己想太多，他只是習慣開別人玩笑。

×

他說了什麼會讓你認為他在罵你，使你覺得不舒服？

○

三、Demand 命令：讓對方沒有選擇的逼迫性語言

例句

5

是你先罵他的，那你就先道歉！

×

你剛剛說了讓同學覺得不舒服的話，是什麼原因讓你這麼說？有更好的方式嗎？

○

例句

6

講了一堆原因，還不如直接道歉，承認自己有錯！

×

你說了一些原因，哪些是可以讓這件事有所改變？

○

四、**Deserve** 應該：太強調「責任」，認為沒做到就應該被處罰，只考慮「應該」與「對錯」容易形成對立衝突

例句

7

你上次說改進的地方都沒做到，還影響同學上課干擾秩序，處罰你留下來勞動服務！

×

上次你說要改進的地方，有哪些做到的？有哪些執行有困難？我們一起討論更好的方式。

○

例句

8

踢到同學椅子和弄壞同學的東西，你應該要道歉還要賠錢！

×

你發生什麼事？碰到同學的椅子、把東西弄得跟原來不一樣，你覺得可以怎麼做？

○

邀請學生進行修復式溝通前的準備

老師邀請雙方學生進行修復式溝通前的評估狀態，可參考使用下列「學生狀態檢核表」

項 度		非常符合	符合	不符合	非常不符合
學生狀態檢核表	① 意願：有溝通對話的意願	☐	☐	☐	☐
	② 負責：對於事件發生認為自己也有部分責任，想讓事情有機會改善	☐	☐	☐	☐
	③ 傾聽：可以聽對方說話，尊重不反駁他人想法	☐	☐	☐	☐
	④ 衝動控制：不會出現語言跟肢體的攻擊行為	☐	☐	☐	☐
	⑤ 表達能力：能清楚具體說出自己的想法跟感覺	☐	☐	☐	☐

建議

1. 五個項度學生皆有達到「符合」或「非常符合」，再邀請進行修復式溝通。
2. 針對特別學生，例如：自閉症類群、高敏感族群、情緒易衝動控制不佳等學生，有下列兩項溫馨提醒～
 - (1) 導師：平日班級經營時，加強同學間認識了解特別學生狀態，在班級中，宣講溝通、同理、尊重的人際互動，以建立友善環境。
 - (2) 輔導人員 — 輔導老師、特教老師：
 - a. 需長期個別化協助此類型學生，建立信任關係，以利引導其表達想法及感受，並從中了解學生在意之處或易出現衝動失控的部分，適時提供情緒支持。
 - b. 當擔任衝突事件的溝通協調者時，可協助說明學生的特殊狀態，降低彼此的敵意，轉譯雙方的善意想法。

學生發生衝突時，告知家長前的說明準備

學校團隊平日與家長互動時需建立關係及溝通管道，可善用學校日及班級活動與家長聯繫，建議可有下列的準備：

- 一、平時和家長建立信任關係，蒐集學生相關訊息，如：個別情緒、特別行為、興趣嗜好、性格特質、人際互動、就醫紀錄等，以了解熟悉學生狀態。
- 二、建議學生發生衝突事件的當日，能立即處理告知家長。透過電話討論或面對面談話，與學生父母說明事件過程以及後續可能處理的方向。
盡量避免藉由文字訊息的管道，如社交軟體、電子信箱、簡訊等，進行聯繫說明，減少造成訊息傳遞上的落差與誤會。
- 三、可向家長說明學生發生衝突事件的狀況，以及提供修復式溝通介入處理的相關時間、流程和進行方式。