

橄欖枝和解圈的施行方式

和解圈參與者之型態

本中心以橄欖枝和解圈(The Olive Branch Circles)的方式解決衝突，主張重建人與人之間有效的溝通方式，進行對話解決紛爭，目的是減少參與者之間的傷害或可能出現的傷害行為，和解圈參與者的型態以下列三種方式為之：

對話參與者：和解委員與衝突的當事人；

會談參與者：和解委員、衝突的當事人及其法定代理人；

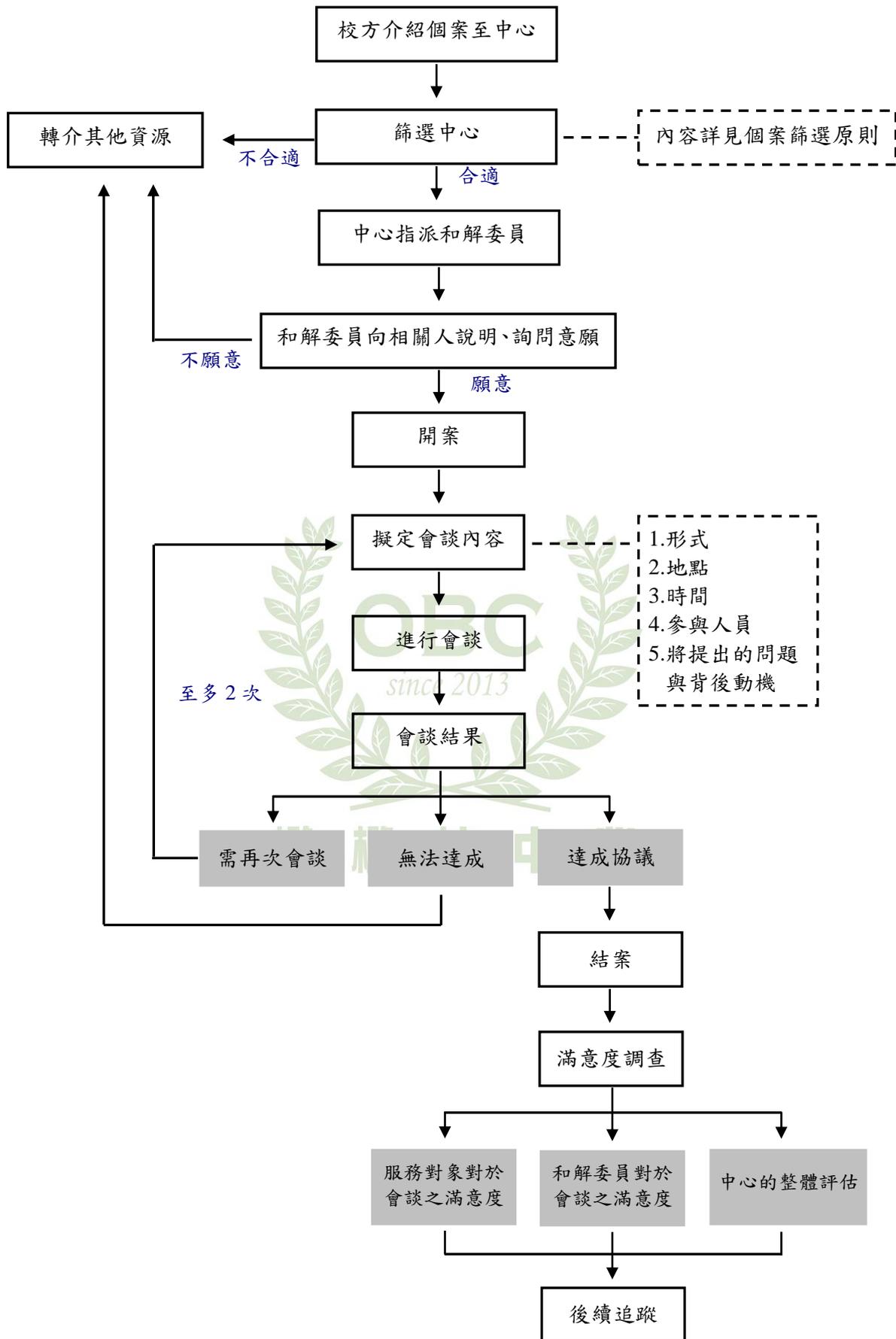
會議參與者：和解委員、衝突的當事人、其法定代理人以及學校、班級、社區成員等與事件相關者。

橄欖枝和解圈由和解委員主持，是獨立的第三者，聆聽爭議各方的意見，協助爭議各方進行對話，並讓紛爭各方提出及協議合適的解決方案。

開結案流程表

本開結案流程是根據 Whatling (2012)所設計的程序修改而成，將各流程步驟詳述如後(圖一)。

1. 接收學校介紹之個案；
2. 篩選個案(依衝突類型及嚴重性)；
3. 評估是否適合開案：
 - (1) 如評估為不合適，即轉介其他資源協助；
 - (2) 如評估為合適，中心即可指派和解委員向相關人員說明橄欖枝和解圈的內容及程序，並詢問爭議各方參與的意願；
4. 若爭議的各方均同意進行，即可開案及準備會議工作；
5. 確定橄欖枝和解圈進行的地點、時間、參與的人員；
6. 進行會議；
7. 結案或轉介：
 - (1) 如進行會議後可達成協議，則可結案；
 - (2) 如一次會議未能達成，但和解委員判斷仍可進行和解者，則再進行一次；
 - (3) 如無法達成協議，則轉介個案至其他資源；
8. 對於達成協議的會議，本中心將進行後續追蹤，檢視會議對參與者行為的影響。



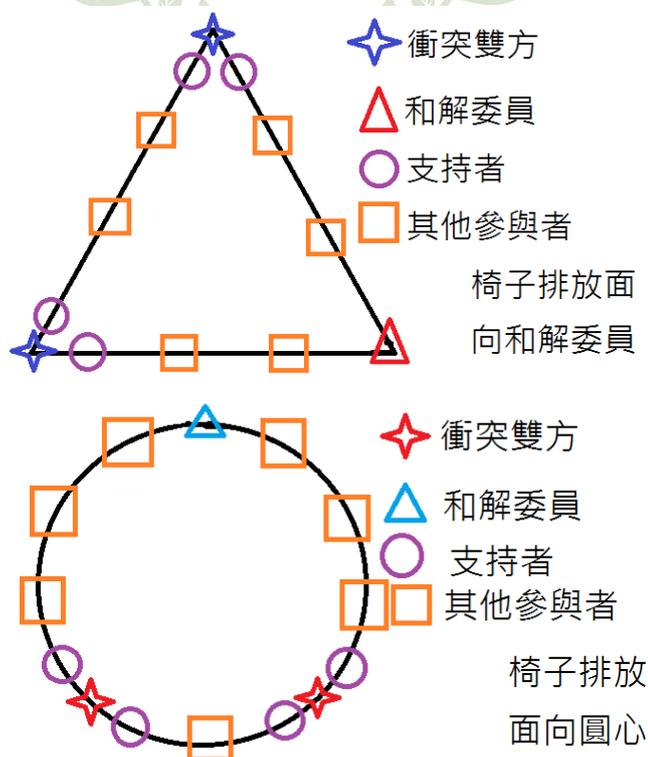
圖一、開結案流程

開案前訪談：建立指導方針以及架構

1. 開始會議前要先詢問爭議的各方是否有意願參與會議，不可強迫執行，並且需要確認紛爭的各方是否瞭解他們在會議中的角色。
2. 會議前要先蒐集參加雙方的文化與對衝突定義的相關資訊，以選擇最佳的溝通模式。
3. 請願意參加者簽署參加同意書。
4. 確認爭議各方均同意出席後，盡快安排會議，時間及地點需考慮以參與各方的方便及個人安全為優先，確認後即進行會議前的準備。

會場佈置

1. 和解圈空間必須能夠確保不容易被打擾，且椅子高度一致。若是因參與者或和解委員的地位或年齡而坐在不同高度的椅子上，易造成不必要的分心，也可能表現出不必要的權力不平衡情況。
2. 座位安排：可嘗試三角形或圓形排列(見圖二)，且通常有衝突的人們不希望坐得太近，故在開始前就應檢查位子的適當性，椅子間要有適當的身體間距，雙方當事人不宜直接面對面，應讓當事人能直接將注意力集中在和解委員，多使用轉頭效應來把衝突情緒降到最低。



圖二、座位安排示範圖

3. 提供水、小點心及面紙，以塑膠容器為宜，玻璃易碎，造成危險。

4. 環境方面：適當溫度、通風、安靜及光線柔和，以避免參與者感到不適，情緒易受到影響。
5. 鄰近廁所。
6. 標準的防火設備。
7. 製作參加者名牌，字體大小以清楚易於辨識為原則。
8. 準備意見表回收箱、橄欖枝吉祥物。
9. 視參加人數事前影印滿意度調查表。
10. 提醒會議共識書是一式三份，如現場沒有電腦及印表機，需準備空白的共識書一式三份。
11. 事先確認錄音錄影設備，另外可播放輕鬆的音樂。

會議進行的五步驟

1. 和解委員介紹參與者認識，並說明會議規則：
 - (1) 溝通時要清楚表達；
 - (2) 不打斷他人發言，給對方充分表達意見的機會；
 - (3) 避免情緒性的字眼；
 - (4) 手持「橄欖枝」者才可發言，發言結束後將「橄欖枝」交給下一位發言人；
 - (5) 若無繼續參與會議意願，請向和解委員提出請求；
 - (6) 和解委員有權視情況暫停或終止會議；
 - (7) 和解委員說明錄音錄影的用途及保密守則，並確認參與者是否有異議，如有少部份人不同意，把鏡頭技術性避開錄影到他們。
2. 請當事各方分別陳述事件內容、澄清相關疑問，並表達對彼此對糾紛想法與感受。
3. 討論各方所提解決方案，和解者進行總結。
4. 達成和解共識，釐清糾紛，承諾修補，簽署共識書。
5. 後續追蹤各方情況，確認修復與協議承諾的發展進度，即使未達成和解協議也可詢問目前狀況。

會議的協議結論

1. 雙方對會議的內容取得共識。
2. 加害人承認錯誤，並且表達補償修復意願；此外，雙方可藉由會議達到關係修復的目的。
3. 雙方簽署共識書。

和解委員和解圈會議對話範例

角色	對話	用意
和解委員	<p>我是Z，謝謝大家參加這個會議，以下有一些規則需要大家遵守。</p> <p>第一、這是橄欖枝，代表說話順序不要打斷別人說話，拿到橄欖枝的人才可以發言。</p> <p>第二、能否使用國語(或其他語言)，如果用其他語言的話，是不是所有人都能接受。</p> <p>第三、多說自己的感受，不要用情緒性的語言指責或攻擊別人。</p> <p>第四、如果覺得不想繼續進行會議或暫時休息，請先跟我說一聲。</p> <p>最後，第一次發言時，請先簡單的自我介紹。</p>	自我介紹、說明會議規則
和解委員 被行為人	先請A同學(被行為人)告訴我們事情發生的經過(說明經過)	被行為人說明衝突事件經過(事實)
和解委員 行為人	請B同學(行為人)告訴我們事情發生的經過(說明經過)	行為人說明衝突事件經過(事實)
和解委員 被行為人	請問A同學事情有沒有漏掉或忘記的地方需要補充(補充說明)	被行為人補充說明(事實)
和解委員 行為人	請問B同學事情有沒有漏掉或忘記的地方需要補充(補充說明)	行為人補充說明(事實)
和解委員 被行為人	請問A同學在事情發生後有甚麼感覺，在事情發生後幾更對您的生活有甚麼影響？(說明生活的影響)	被行為人說明事件對生活的影響(事實)
和解委員 行為人	請問B同學在事情發生後有甚麼感覺，在事情發生後幾更對您的生活有甚麼影響？您覺得這件事情有沒有影響到別人？(說明生活的影響)	行為人說明事件對生活的影響(事實)
和解委員 被行為人	請問A同學現在對這事情的感覺是甚麼，對您有甚麼影響？(說明情緒影響)	被行為人說明事件對情緒的影響(事實)
和解委員 行為人	請問B同學現在對這事情的感覺是甚麼，對您有甚麼影響？您覺得這件事情有沒有影響到別人？(說明情緒影響)	行為人說明事件對情緒的影響(事實)
和解委員	請A同學的家長A1說一下這事情發生後，您的	被行為人家長

被行為人家長	感覺是甚麼？對您有甚麼影響？ (說明)	說明事件的影響(事實)
和解委員 行為人家長	請 B 同學的家長 B1 說一下這事情發生後，您的感覺是甚麼？對您有甚麼影響？ (說明)	行為人家長說明事件的影響(事實)
和解委員 社區居民等	請其他參與者輪流發言，「請問您這事情發生後，您的感覺是甚麼？對您有甚麼影響？」 (說明)	其他參與者說明事件的影響(事實)
和解委員 被行為人	請問 A 同學，您現在希望怎樣做可以讓您的生活恢復正常？ (提出解決方式)	被行為人提出解決方案(結果)
和解委員 行為人	請問 B 同學，您覺得該怎麼做可以幫助 A 同學的生活恢復正常？怎麼做可以幫助您恢復自己的生活？ (提出解決方式)	行為人提出解決方案(結果)
和解委員 社區居民等	請其他人輪流說，「您覺得要怎麼做才可以讓 A、B 及您們的生活恢復正常？」 (提出解決方式)	其他參與者提出解決方案(結果)
和解委員 被行為人	請問 A 同學，在聽完大家的想法以後，您覺得那些是您可以接受的方法？那些是您不能接受的？ (修正解決方式)	被行為人修正解決方案(結果)
和解委員 行為人	請問 B 同學，在聽完大家的想法以後，您覺得那些是您可以接受的方法？那些是您不能接受的？ (修正解決方式)	行為人修正解決方案(結果)
和解委員	剛才 A 說是這樣解決，B 是那樣說，我看到一個共同的地方，也有不一致的地方，在不一致的地方，可否請 A 及 B 補充說明自己的想法	第一次總結
行為人	(第二次修正)	被行為人第二次修正解決方案(結果)
被行為人	(第二次修正)	行為人第二次修正解決方案(結果)
和解委員	經過大家的討論，大家一致的地方有以下幾點：.....	第二次總結
和解委員 家長	請兩位 A1、B1 家長，就大家討論一致的結果，說明一下您的想法。 (表達意見)	家長對解決方案發表意見(結果)
和解委員	請問 A 同學，您覺得以後要怎麼做可以讓這種事	被行為人提出

被行為人	不會再發生？ (提出未來預防)	預防的方式(未來)
和解委員 行為人	請問 B 同學，您覺得以後要怎麼做可以讓這種事不會再發生？ (提出未來預防)	行為人提出預防的方式(未來)
和解委員 社區居民等	請社區居民輪流說，「您覺得以後要怎麼做可以讓這種事不會再發生？」 (提出未來預防)	社區居民提出預防的方式(未來)
和解委員 被行為人家長	請問 A1 家長，您覺得以後要怎麼做可以讓這種事不會再發生？ (提出未來預防)	被行為人家長提出預防的方式(未來)
和解委員 行為人家長	請問 B1 家長，您覺得以後要怎麼做可以讓這種事不會再發生？ (提出未來預防)	行為人家長提出預防的方式(未來)
和解委員	經過大家的討論，看到一些共同的地方，……	第三次總結
和解委員 被行為人 行為人	可不可以請問 A 或 B 同學，是否覺得有任何地方需要修正。 (提出修正) (提出修正)	行為人及被行為人修正預防的方式(未來)
和解委員	所以說，我們達成協議的地方是 1,2,3,4, ...	第四次總結
和解委員 被行為人家長 行為人家長	可不可以請問 A1 或 B1 家長，對我們達成的協議，是否覺得有任何地方需要補充。 (說明) (說明)	家長補充(未來)
和解委員 (情況一)	我們達成協議，等一下茶點後，我們會準備協議書，請同學及家長簽名(一式三份)。	最後總結(達成協議)
和解委員 (情況二)	很可惜我們今天沒有達成協議，接下來我們中心評估是否需要下一次的會議，我們會再通知 A 同學、B 同學、家長及學校。	最後總結(沒有達成協議)
和解委員	我們會議到處結束，我們等一下會有茶點，以及有跟會議的滿意度調查，請填寫完後丟進我們的意見收集箱裡。	結語

備註：

1. 以較弱勢的一方優先發言為原則。
2. 和解委員可視情況，建議於會議結束後，雙方握手或擁抱，促進和解，修復關係。

Q & A

1. 橄欖枝和解圈一定可以化解衝突嗎？

橄欖枝和解圈的概念源自修復式正義，然而修復式正義並非萬能丹，必須要衝突的各方都有意願修補關係才有可能成功。目前的研究顯示雙方衝突小時，和解圈的作用可能與其他解決方式差異不大，但若衝突大且情感傷害大時，和解圈對雙方的情感修復效果比法院或其他方式更好。

2. 如何判斷個案適合接受橄欖枝和解圈？

目前顯示性犯罪、雙方參加意願不高者、案件有法律人士介入者較不適合使用和解圈。此外，衝突各方必須對於事件發生有基本之共識為參加橄欖枝和解圈必要前提。

3. 和解會議中簽署的文件是否會被法律約束？

和解委員召開和解會議後，若雙方有共識，可簽署「共識書」，但無法律拘束力。

4. 如何決定該讓被行為人與行為人的發言優先次序？

當雙方權力（如人數、社經地位、年齡等）不對等時，建議由權力較弱一方優先發言。若雙方權力對等時，可有被行為人或行為人任一方開始發言。

5. 和解會議在甚麼時候進行最為適當？

午休或下午。

6. 和解會議的時間要多久最為適當？

45 分鐘至 2 小時，以不超過兩小時為界限。

7. 在發言的順序上，是否應該先讓學生發言，然後再讓家長發言？

是的。此外必須要讓老師發言。

8. 在個案涉及多個衝突事件的情況下，處理事件的順序應當如何？

如各事件之間沒有關係，應分開處理。

除非各事件之間具有關係，否則不要跟主案之間一起進行和解。

9. 在權力不對等的情况下(如多個人打被害人)，只有一部份人承認自己的責任，另一部份不承認的時候，該如何處理？

會前會時應已解決此問題，並需在此時完成評估。希望出現的情況是加害人首先承認過錯，有歉意，其後的責任則另行再議。

10. 在和解會議無法達成共識時，該當如何處理？
可以接受的情況，如無法達成，可再評估，亦可轉介，如無法，即停止再進行。
11. 家長有情緒性發言時，該當如何處理？
和解委員需控制，可提醒、休息。來的目的是為了和解，不是為了宣洩。另外，需適時制止情緒性發言，可分開處理。
12. 當有人開始提出建議時，是否應該先讓所有人提出他們的建議後，和解委員才開始作整理？
第一部份：先完成談論傷害，不要急於給建議。
第二部份：先收集方案，收集及確認方案後再討論。優先參照加害者及被害者的意見。
13. 如果和解會議後，情況變得更加惡化，要如何處理？
會議中：停止會議；
會議後：個別離開，需注意人生安全；
如有人離席：必須停止會議。
14. 和解會議之結果可否作為學校行政處理之依據？
橄欖枝和解圈的結果不影響學校行政程序，僅供參考。

