

東海大學社會學研究所

碩士論文

爭議的框構與對話情境的界定：
台灣修復式司法運作機制初探

**Framing dispute and definition of the
mediation situation: A preliminary
study on the mechanism of restorative
justice in Taiwan**

研究生：林培涵

指導教授：許甘霖博士

中華民國一百零六年七月



東海大學社會學研究所

碩士論文

爭議的框構與對話情境的界定：
台灣修復式司法運作機制初探

**Framing dispute and definition of the
mediation situation: A preliminary
study on the mechanism of restorative
justice in Taiwan**

研究生：林培涵

指導教授：許甘霖博士

中華民國一百零六年七月

碩士論文題目

爭議的框構與對話情境的界定：台灣修復式司法運作機制初探

研究生：林培涵

論文考試委員：黃崇憲 黃 崇 憲

盧映潔 盧 映 潔

許甘霖 許 甘 霖

(論文指導教授)

系主任：鄭志斌

口試日期：中華民國 106 年 6 月 23 日

謝誌

時間匆匆，轉眼間我在東海已經整整十年了，回想這一路走來，發生了好多好多的事情，研究所念了六年，真的好久好久，挫折好多，無數次想過要放棄，還好有很多人支持我，我才能堅持下去，感謝上天給我很多貴人幫助我。

首先要感謝的是我的爸媽和老妹、老弟、姑姑、姑丈，謝謝你們不遺餘力的支持我，讓我沒有後顧之憂，接著真的非常非常感謝我的指導老師許甘霖老師，謝謝老師對我的用心和付出，願意在中途接手指導我，讓我順利在時限內畢業，真的非常非常感恩！但是也因為時間緊迫，很多地方修改的不是那麼好，一定讓老師感覺有些遺憾，所以在這裡要和老師說聲：謝謝和對不起！

接著要感謝的是這六年來一起在東海社研所的努力的各位，謝謝系辦的助教：妙姿姐、秀金姐、鍬鈴姐、常斌哥，謝謝你們給我好多好多的幫助，還有在我心情不好跑到系辦時陪我聊天！我一輩子都不會忘記的！謝謝系上所有老師們的用心教學，謝謝彥寧老師的教導，我學習到非常多。

謝謝許家班的夥伴們（昌宏學長、純華學姐、俊豪學長、曉華、佑昌、品雯、楊軒、姜雯）在團咪時給我好多的建議以及互相鼓勵，沒有你們，這篇論文勢必更難產。謝謝一起在研究所打拼的同學們（小柯、戴爺、守禮、慧恩、洛書、柚子、小宇、阿布、乾哥、詩怡、蘇菲、宜軒、皮皮、Rosa、王寶、阿超...），雖然我是最後一個離開的，你們都早已先我而去～我們一起留下了很多歡笑和淚水。謝謝如茵，謝謝你給我很多支持與鼓勵，沒有你，我不會下定決心找甘霖老師指導我。

謝謝椎名月島群組的各位，在我失意時的傾聽與鼓勵，以及分享太太和矮子的甜蜜狗糧，在我日夜顛倒趕論文的那段時間，有一段時間根本是我的精神糧食阿！

謝謝東海伙食團的各位學姐學妹的關心與鼓勵，在你們身上我也學習到很多。謝謝我的口試委員：盧映潔老師、黃崇憲老師給我好多的建議，最後要感謝台中

地檢署給我的幫助，還有感謝我的受訪者，謝謝你們願意撥空花時間，讓我訪談。
要感謝的人好多好多，如果有漏掉了誰，請讓我致上歉意。

寫到這裡，真的確實的感覺到離開，明明去年我是那麼的想離開東海！但是現在心中充滿了許多的不捨，謝謝東海大學，我在這裡度過了人生精華的十年歲月，回憶充滿了校園的每一個角落，真的要說再見了！再見了，承載我太多回憶的東海大學！



摘要

修復式正義在國外行之有年，然而不同國家適用的案件類型和成效皆不相同，例如紐西蘭、澳洲、美國等希望國家以少年案件為優先處理的案件，並且認為家暴和性侵案件特別不適合進入修復式正義；這與台灣的實務上相反，台灣的修復式司法幾乎沒有少年案件，並且認為家暴案件非常適合進入修復式司法。筆者回顧既有的文獻，與修復式司法相關的精神和爭議的研究，都指出了人為建構的對話情境為其核心，本文進一步追問：這種人為的情境如何建構出來？如何起作用？

本文指出，修復式司法的陪伴者與促進者透過會前會談與修復式對話對兩造的爭議進行框構和情境界定而試圖創造一種類似 Habermas「理想的言談情境」的「相對合理的對話情境」，讓兩造可以以這個情境為基礎進行對話。不管是在會前會談或者對話促進者、陪伴者最大的功能都是扮演中介角色對兩造進行培力，協助兩造進行自我對話、抒發出內心真正的感受並釐清自己真正的需求，協同形成未來對話的腳本，並在對話過程中，引入或導出糾紛事件涉及的情（處理兩造的情緒與人情世故而進入下一步）、理（使雙方認知自己的錯，於理有虧）、法（提示某些限制跟強制，使得雙方達成可接受的損益平衡點）面向，協助兩造形成可以對話的情境和框架。在此情形下，提告或轉入修復式司法的主要動機/考量的性質，影響兩造預期事件如何落幕的落差，為對話成功與否的重要因素，促進者在會談前會先認知並了解到這個落差並試圖調和或者協助兩造看到解決事件的替代方案。提告或轉入修復式司法的動機包含解決問題、討回公道或懲罰對方，相應的預期則為取得共識、委屈被理解，以及擴大傷害，兩造的預期落差與對話成功率成反比，也就是落差越大越不容易成功。根據本文的研究後發現，動機為「解決問題」者較易對話成功；「懲罰-擴大傷害」的個案類型最不容易對話成功。

關鍵字：修復式司法、爭議框構、對話情境、對話框架、合理言談情境

Abstract

Restorative justice has been practiced internationally for many years, but different countries take different approaches regarding the types of cases that restorative justice is applied to and the effectiveness of restorative justice. For example, countries such as New Zealand, Australia, and the United States emphasize restorative justice in handling juvenile crimes but consider domestic violence and sexual assault cases particularly unsuited to restorative justice. This is in direct contrast to the practices in Taiwan, where restorative justice is seldom applied to juvenile cases, but domestic violence is considered extremely suitable for restorative justice.

We reviewed existing literature and found that all studies related to the nature of restorative justice or dispute settlements using restorative justice all reveals that artificially constructed dialogue situation is the core part of restorative justice. Therefore, in this research we wish to examine how to construct the artificial dialogue situation and how to make the artificial dialogue situation work in restorative justice.

We assert that the companions and facilitators of restorative justice frame and define the situation surrounding the dispute between a plaintiff and a defendant through pre-meeting discussions and restorative dialogues. In doing so, they create a “relatively reasonable dialogue situation” similar to the ideal speech situation as defined by Habermas, and the two parties use this situation as a basis for dialogue. In either pre-meeting discussions or dialogues, the key functions of the facilitators and companions are to act as intermediaries to empower the plaintiff and defendant and assist both parties with engaging in self-dialogues, through which the parties can

express their true feelings and clarify their true needs. The facilitators and companions also collaborate to create a script for dialogues in the future. Furthermore, in the dialogue process, they introduce or elicit the emotional (processing the emotions of both parties and how they relate to the world to advance to the next step), rational (helping both parties recognize their own wrongdoings and injustices), and legal (reminding certain restrictions and mandates to allow both parties to achieve an acceptable balance of gains and losses) dimensions related to the dispute to help both parties construct a situation and framework that allow for dialogues. Under these circumstances, the nature of the primary motives or considerations in the decision to pursue litigation or restorative justice influences the discrepancy in expected outcome between the plaintiff and defendant and is a key factor in the success of the dialogue. The facilitator must identify and understand this discrepancy prior to discussions and attempt to reconcile the two parties or help them to find alternative solutions to the dispute. Motivations for the decision to pursue litigation or restorative justice are solving a problem, seeking justice, or punishing the other party. The expected outcomes corresponding to these motivations are reaching a consensus, acknowledging a grievance, and inflicting further harm, respectively. The discrepancy in expected outcome between the plaintiff and defendant is inversely proportional to the success of the dialogue; in other words, a greater discrepancy in expected outcome is less likely to produce successful dialogue. Our findings showed that dialogue was more likely to be successful when the motivation was “solving a problem” and dialogue was least likely to be successful when the type of case was “punishment–inflicting further harm.”

Keyword: Restorative justice, Framing dispute, Definition of the mediation situation, Framework of the mediation situation, Relatively reasonable dialogue

situation



目錄

第一章 緒論.....	001
第一節 研究背景.....	001
第二節 修復式正義的定義及與調解的差異.....	004
第三節 修復式正義在各國的起源.....	007
第四節 台中地檢署修復式司法制度介紹.....	010
第五節 問題意識.....	016
第二章 文獻回顧	017
第一節 修復式正義的爭議.....	017
第二節 溝通行動理論的理想言談情境與修復式對話的框架.....	026
第三節 從 Goffman 的框架分析與互動秩序看修復式對話.....	029
第三章 研究方法.....	031
第一節 研究問題.....	031
第二節 田野場地選擇及說明.....	036
第三節 研究倫理說明.....	037
第四章 影響對話成功或失敗的重要因素.....	038
第一節 解決問題.....	040
第二節 討回公道.....	045
第三節 擴大損害.....	049
小 結	052
第五章 對話的情境與框架.....	054
第一節 對話的框架.....	058
第二節 對話的情境.....	062
第六章 結論與建議.....	066
第一節 結論.....	066
第二節 研究建議.....	067

第三節研究限制與結語.....	069
附錄一 受訪者名單.....	070
附錄二 訪談大綱.....	071
附錄三 訪談逐字稿編碼示例.....	073
附錄四 案件摘要表.....	075
參考書目.....	088



第一章 緒論

第一節 研究背景

以國家公權力（刑事司法）施加刑罰處理犯罪的模式歷久不衰，其正當性向來為政府及人民所深信不疑（郭元宏，2005）。近代國家法治的發展歷經古典犯罪學、犯罪學實證學派的典範轉移，及犯罪生物學、犯罪心理學等學科的興起，雖然已從傳統的以牙還牙逐漸轉變為懲罰、矯治雙元並行的刑事司法體系，然而大體而言，仍是應報式的正義。傳統應報式正義偏向責任歸屬、對錯的追究，以及藉由懲罰所帶來的恐懼，藉此嚇阻犯罪，對犯罪產生控制力。

從 1970 年代開始，國家以懲罰為主要手段的刑事司法並不能讓社會大眾感到滿意與安心，隨後在刑罰謙抑思想、刑罰合理化、受害者保護運動與實踐多元正義...等的倡導下，基於反省以剝奪自由為中心的傳統刑罰體系缺陷的基礎，各國在刑事政策方面，紛紛以多元化的方式規定犯罪的非刑罰化處理規範，例如緩起訴、刑事調解協商、居家管束、社會服務與少年司法轉向等等，打破「罪與罰」之間的對稱關係，希望達成合理分配司法資源、改善短期自由刑的弊病，以及有效抗制犯罪等目標。於是，學者開始主張去除國家公權力的介入，而讓犯罪事件的當事人在社區場域自主決定事件的解決與補償方式。透過參與對話或會議，讓加害人、被害人雙方都能聽見彼此的聲音，並從互動與理解的過程中，使當事人因犯罪事件而造成的破裂關係可以得到修補，逐漸發展出修復式的正義¹（鄧樂維，2012）。

長期以來，我國的刑事司法體系有著一個相當被詬病的缺陷：法官開庭及檢

¹藉由犯罪人對被害人的賠償與恢復原狀，彌平犯罪所造成的損害或傷口。從而建立一個和諧公平的社會。其社會關懷強調「社會關係」的修復，亦即，當事者的權利、尊嚴應得到滿足，個人、團體與社區已損壞的關係亦得到應有的修復；換言之，社會復歸不只加害人、連同受害者及社區均需復歸的刑事司法理念。

察官的偵查庭必須在短時間內處理多件案件，導致每個案子所分配到的時間相當緊湊，使得開庭過程當中，檢察官及法官與加害者、被害者的互動僅限於詢問案情、是否有構成要件及證據是否充足。在整個程序中，作為主體的人，是身為行為人的加害者，以及代表國家的檢察官，檢察官與行為人在法庭上進行攻防時，被害人往往淪為證人的角色，常常無法為自己發聲，遑論使被害人有機會訴說自己的委屈，以及與加害者有對話的機會。因此，受害者總是沒有機會說出他們心裡的話。另外，由於與被害人缺乏互動，即使加害者希望對被害人進行道歉，也往往無法達成。另外，在對被害人補償部份，刑事司法機構囿於法制、資源、文化等能對被害人提供的服務與被害人的需求常有很大的落差，我國犯罪被害補償金即排除有責以及非生活限於困難的被害人（黃蘭嫻，2007）。在此情形下，無法得到道歉和滿意補償的受害者即使加害者已經受到懲罰，仍然怨恨、不平；而加害者可能也有一些理由、不滿，甚至對起訴的檢察官充滿怨恨。

近年來，我國法務部一直致力於改變民眾對於刑事司法體系的不近人情、過於剛硬的觀感，轉而提倡以人為本、柔性司法的概念，因此在 2009 年，前法務部長王清峰提倡修復式正義（Restorative Justice）這個概念，並於 2010 年，法務部研訂「推動修復式司法²試行方案實施計畫」，在暫不修法的前提下，規劃推動以「被害人與加害人調解」（Victim-Offender Mediation，簡稱 VOM）為主要模式之修復式司法方案，鼓勵地檢署結合社區與學術單位共同規劃與實施（黃齡萱，2013），經由八個地檢署³進行為期一年的試辦後，於 2012 年 9 月開始在全國正式推動。

修復式正義改變了犯罪事件處理的焦點。過去，對於犯罪事件處理的焦點大多集中在如何對加害者進行懲罰，而修復式正義將犯罪事件處理的焦點轉為如何

² 修復式正義理念運用於刑事司法系統即為修復式司法，為避免混淆，本文後續談及 Restorative Justice 的精神時使用「修復式正義」一詞，而台灣的 Restorative Justice 實作則統稱為「修復式司法」。

³ 八個地檢署分別是板橋、士林、苗栗、臺中、臺南、高雄、宜蘭及澎湖

回復損害，並且注重人際衝突的觀點，在此，受害者的地位顯著提昇，受害者與加害者同為犯罪事件當事人。

黃蘭瑛與許春金（2013）提出修復式司法的終極目的在於擴大司法的效用，使其能涵蓋多元的目的。法務部的「『修復式司法試行方案』實施計畫」中對於修復式司法方案的適用範圍僅有排除無被害人犯罪及兒虐案件，並建議以微罪與少年犯罪案件為優先。此外，強調家庭暴力案件應經各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心評估並同意。以達成提升公眾福祉為目的的前提下，我國的修復式司法試行方案共有六項宗旨，包括：提供充分對話的機會、協助加害人復歸、降低再犯機率、提供被害人參與及表達的機會、協助被害人復原、以及彌補犯罪所造成的之情感上以及實質上傷害。

而雖然法務部頒布之「法務部推動『修復式司法試行方案』實施計畫」建議以少年犯罪案件為優先，但在實際執行上，僅有彰化地檢有明確列為優先案件，其他地檢則並未明確列出，基隆地檢署更是將少年案件予以排除。觀察少年案件，卻為國外修復正義優先執行的類型，但我國依據少年事件處理法，少年案件係由地方法院少年法庭處理，屬司法院的管轄範疇，而非主導修復式司法方案之法務部所管轄。僅有少年行為時已滿 14 歲，且犯最輕本刑 5 年以上有期徒刑之罪，或少年法庭依調查結果，考量少年品行、性格、經歷等情狀，認為以受刑事處分為適當者，或當審理結束須執行時，案件才會移送有管轄權之法院檢察官，因此造成可以進入修復式司法試行方案的少年案件為數不多，即使進入其中的案件犯行反而較為嚴重，此與國外經驗多由少年案件中開始發展修復式正義有異。

林瓏（2013）進一步提出，我國修復式司法對案件類型來源採取多元主義，案件類型係由各地方法院檢察署自行規劃，雖然原則上以微罪、少年犯罪案件等優先，但若經評估適當者，亦不乏重罪案件。

第二節 修復式正義的定義及與調解的差異

一、修復式正義的定義：

修復式正義(Restorative Justice)是對於因犯罪行為受到最直接影響的人們，及行為人⁴、相對人⁵、他們的家屬以及具有關聯或共同利益的社區成員提供一個安全的對話平台，讓他們有談論犯罪及說出自己感受及影響的機會，以促進當事人關係的變化(陳祖輝等，2017)。因此重視兩造權益及需求，使兩造有機會能參與問題解決的過程，並且注重情感修補與使加被害雙方能夠復歸社會的修復式正義理念有別於以往應報式正義的以國家公權力決定責任的歸屬，關注以法治嚇阻或懲罰為主流觀點，修復式正義強調要以「社會」及「衝突」的觀點，看待犯罪事件所造成的影響，發現問題的癥結點，藉此回復損害。「修復式正義」這個名詞的出現與美國的司法學者 Howard Zehr 有密不可分的關係，因而 Zehr 被稱為修復式正義之父(陳文珊，2012)，Zehr 認為修復式正義與應報式正義看待問題角度不同：

表 1-2-1 應報式正義與修復式正義的比較

	應報式正義	修復式正義
看待犯罪觀點	<ol style="list-style-type: none">1. 犯罪是對國家與法的侵害2. 犯罪帶來罪責3. 司法是國家決定行為人罪責與刑罰的過程4. 關注焦點：行為人應受到何種懲罰	<ol style="list-style-type: none">1. 犯罪破壞人與人之間的關係2. 犯罪帶來回復的責任3. 司法是行為人、相對人與社區成員共同努力修復傷害的過程4. 關注焦點：相對人的需求、行為人修復傷害的責任
處理犯罪方式	<ol style="list-style-type: none">1. 確認犯罪行為違反哪些法律2. 誰是犯罪者3. 犯罪這應受何種懲罰4. 注重過去的犯罪事實	<ol style="list-style-type: none">1. 誰受到傷害2. 被害者的需要3. 回復傷害是誰的責任4. 注重未來關係的修復

資料來源：《台中地檢署修復式司法工作手冊》

⁴ 即案件行為人。

⁵ 即案件相對人；告訴人或被害人。

由上表可知應報式正義與修復式正義在看待犯罪觀點與處理犯罪方式的不同，傳統應報式刑事司法體系的本質著重於如何處置犯罪人，應對犯罪人施以痛苦做為其犯錯的懲罰，而非將重點放在加害人往後的社會復歸，及被害人想要得到的補償方式（許春金，2010），這種以懲罰加害者為主的傳統應報式刑事司法體系，無法充分修補犯罪所帶來的影響（謝如媛，2005）。修復式正義則是強調加被害人、及社區三方的參與，在過程中著重在犯罪行為的指責，犯罪人應接受並承擔責任，補償因犯行所產生的衝突及傷害（許春金，2010），主要目的為回復並重建平等的社會關係（許春金，2012）。

修復式正義觀點不以「違反法律」的方式處理犯罪事件，而是從社會和平的角度，考量如何消弭衝突、回復犯罪所造成的個人基本權利、尊嚴、關懷與尊敬以及社會聯繫等種種人與人關係的破壞。修復式正義強調，受害者能參與事件的處理程序，有能力與自主權來表達自己的情緒、在犯罪事件中的立場與需求，並從加害人的互動過程中得知事件的真相，從中放下對事件的焦慮以及再度被害的恐懼（李孟錡，2016）。

二、修復式正義與調解的差異：

調解是指基於私法自治原則，經由雙方當事人同意，透過法院或特定機關團體居中溝通斡旋，以非訴訟方式協調處理以解決糾紛的方式（李孟錡，2016），因此調解制度向來被認為具有修復式司法的精神，並引來與調解無異或者只是換湯不換藥說法的批評，如魏曉嵐(2012)便認為修復是司法只是調解制度的變形。

關於修復式正義與一般調解的區隔，陳祖輝（2013）認為修復式正義與調解最大的不同在於修復式正義具有獨特的「說故事」（storytelling）儀式：這部分讓被害者的聲音被加害者聽見，進而在敘事的過程中將害怕、憤怒等情緒，逐漸釋放出來，接著經過理性討論後，象徵性提供受害者「培力/充權」（empowerment）

(陳祖輝, 2013)。修復式正義主張平等地對待每一個參與者，在進行對話會議時，雙方處於對等位置，不會向任一方偏頗傾斜，鼓勵加害者應面對被害人，傾聽被害者的聲音（此為傳統司法比較欠缺的部分），藉由對話過程，不貶抑任何一方，有尊嚴地、公平地討論如何承擔責任，以及如何面對往後彼此的關係，提供被害人一個平台和管道，可以暫時不需要透過法律的介入而討論傷害或衝突事件，因此修復式正義可以使加害、被害雙方「培力」，尤其是被害人，使得加/被害雙方能夠回復受損的關係、以及雙方均要復歸社會，與只注重實際金錢賠償的調解有很大的差異。



第三節 修復式正義在各國的發展

犯罪事件被害人在刑事司法制度中長期受到忽略的情況引起許多人的反思，於是 1970 年代受害者處境開始廣泛被討論（李孟錡，2016）。修復式正義的發展也受到國際組織的推波助瀾，在聯合國與歐盟組織均將修復式正義視為增進被害人地位的策略（黃蘭嫻、許春金、黃翠紋，2011）。

修復式正義的理念隨著各國的發展，並依其社會文化需求進行修正，發展出不同的形式，黃蘭嫻等（2011）將各國嘗試在刑事司法系統中使用修復式正義的背景歸納為內在動力與外在助力。內在動力主要來自於刑事司法系統所面臨的挑戰，而其因應方式包括：刑事司法人員的創舉、對刑事司法功能的反省、以及民間人士的推動；外在助力則來自於國際宣言和政策學習。下表為各國修復式正義發展起源與現況（黃蘭嫻等，2011）。

各國修復式正義皆起源於對少年司法政策的轉型，以及並且被認為用來處理棘手的原住民問題，在初期自我定位為非形式的進路，在既有的刑事司法程序之外提供另一種選項，並且起初由民間團體所主導，因此修復式正義在國外被視為草根性很強的運動（陳文珊，2012）。這與台灣是由學者引進，法務部倡導推行的脈絡不一樣，台灣的修復式司法是一個由上向下推行的政策。

表 1-3-1 各國修復式正義發展起源與現況：

	內在動力	外在動力	現況
紐西蘭	<ol style="list-style-type: none"> 1. 尊重毛利人的固有司法傳統。 2. 檢討兒童少年照顧保護的政策。 3. 重視被害人權益。 4. 將在少年領域運作良好的家庭團體會議推展到成人犯。 5. 民間團體的推動。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聯合國大會對兒童權益之倡導(1989)是由紐西蘭共同倡議。 2. 聯合國犯罪被害人及權力濫用被害人正義基本原則宣言(1985)。 	<p>紐西蘭修復式正義的發展，與其原住民毛利人及對兒童少年福利權益的關注有密切的關係。因此，第一個立法規範開始於少年兒童的範疇，將所有與兒童少年相關之議題納入，且設於社會福利部門，而非於刑事司法相關部門。至於在成年人的應用上，則主要建立在兒少於司法層面的成功經驗上。</p>
澳洲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1960 年代對少年轉向制度的反思。 2. 1970 年代刑事司法系統中相關人士的創新措施。 3. 1990 年代對原住民犯罪人口比率過高的回應。 4. 宗教團體的推動。 	<p>WaggaWagga 方案學習紐西蘭家庭團體會議，但改由警察執行。</p>	<p>澳洲各州少年司法的修復式正義執行以少年司法轉向的目的為主。相較而言，成年人的修復式正義適用範圍較小，且以原住民審判圈法庭為多。</p>
美國	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對青少年司法轉向政策的檢討。 2. 1970~80 年代宗教團體、非營利組織、大學的提倡。 3. 1990 年代的政府提倡與支持。 	<p>學習加拿大的加/被害人和解方案與紐澳的家庭團體會議。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 相較於修復式正義所強調的各方當事人關係之修復，美國更重視各方當事者的平衡，亦即關注在傳統司法體系中較被漠視的被害人權益與賠償。 2. 更加強調社區的力量。 3. 多應用於微罪、初犯之青少年。
日本	<p>對少年非行對策的反省改革。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 聯合國犯罪被害人及權力濫用被害人正義基本原則宣言(1985)。 	<p>日本近十年來於刑事司法制度上做了許多變革，希望能夠將司法制度變得更</p>

		2. 聯合國修復式正義適用於刑事案件之基本原則(2002)。 3. 學習紐西蘭之家庭團體會議模式。	符合民眾之期待，因此，現行制度均企求能夠回應被害者在經濟上或情感上之需求，期望減低被害者對司法制度之失望之情。
--	--	--	---

資料來源：筆者根據黃蘭嫻、許春金、黃翠紋等（2011）。〈修復式正義理念運用於刑事司法制度之探討研究報告〉重新整理

歐美各國與台灣在修復式正義適用的案件類型上有不小的差異性，例如國外婦女運動者大多認為家暴及性侵案件不適用於修復式正義，然而台灣卻特別將家暴案件納入修復式司法，尤其是台南地檢署將家暴案件列為優先案件類型；另外，法務部推動「修復式司法試行方案實施計畫」建議以少年犯罪案件為優先，然而台灣的修復式司法主要由法務部推動，因此少年犯罪案件極少能進入修復式司法，甚至基隆地檢署將少年犯罪案件排除在外。

造成這些差異的現象，筆者認為與各國修復式正義不同的起源，用於不同對象、案件類型、法律程序階段，涉及不同的行動者（法務人員）有關，這是台灣修復式司法的一個最大的不同與特色。本研究期望在對現有文獻做出爬梳後，探討社會心理層次的機制與制度的機制是如何的結合在一起，藉由紮根理論方法分析個案後，在一個「比較制度」的視野中討論修復式對話的機制是如何運作並取得成功突顯台灣修復式司法的獨特性，並在這個脈絡底下討論什麼樣的案子比較適合交付修復式司法？

第四節 修復式司法方案及流程介紹

本節主要以台中地檢署的體制、流程及人力配置作說明，並在本文第三章的研究方法中詳細解釋為何選擇台中地檢署作為主要的田野場地。

一、台灣的修復式司法的運用模式：

在國外，有幾種不同的修復式正義的模式在過去二十年間被施用，分別是：加／被害人調解⁶（Victim/Offender Mediation），家庭團體會議⁷（Family Group Conferencing），審判圈⁸（Sentencing Circles），以及社區修復式正義委員會⁹（Community Restorative Justice Boards）。

出於可行性及效益的考量，我國所採用的模式為第一種：加／被害人調解（簡稱為 VOM 模式）。

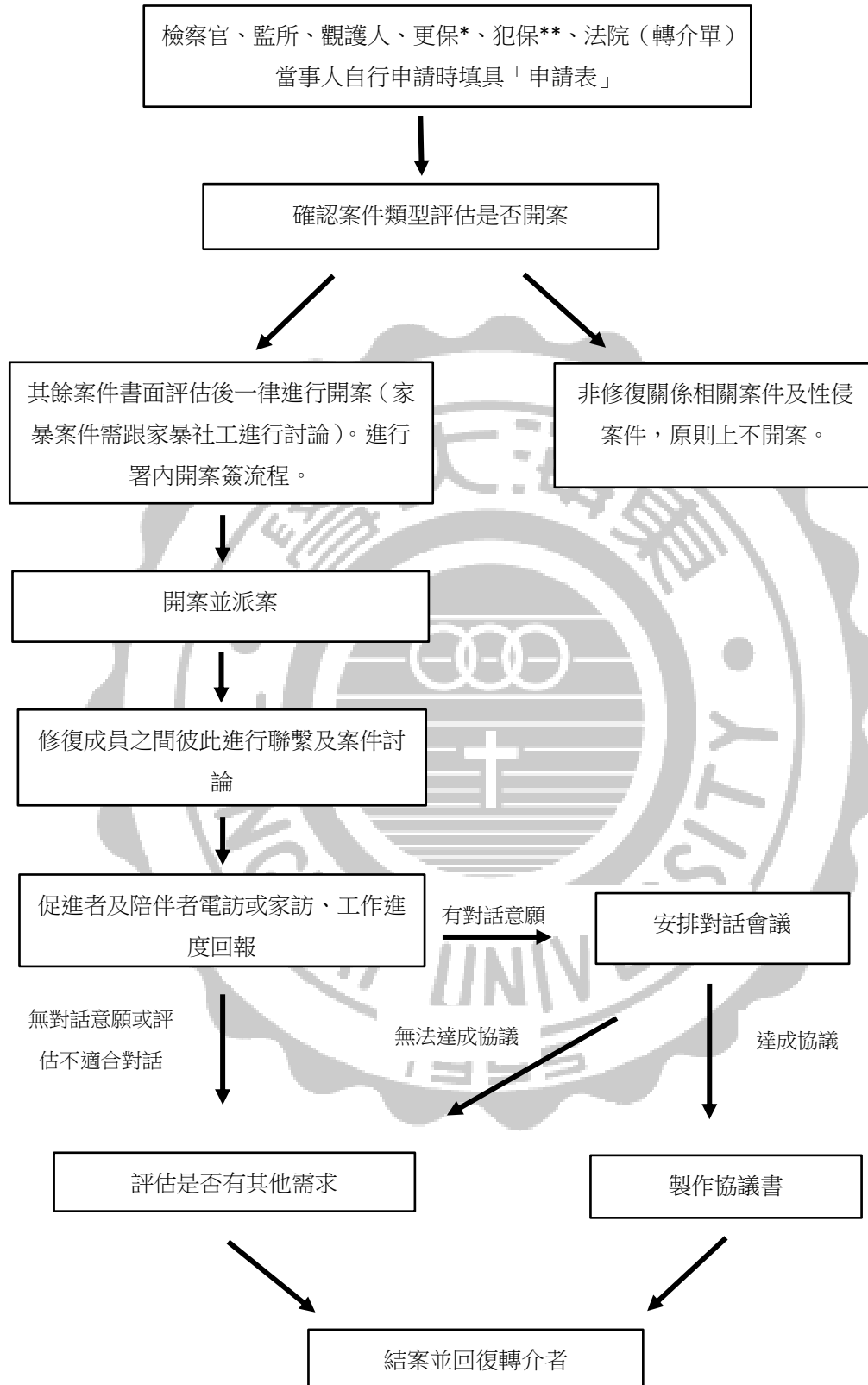
⁶ 又稱加／受害者間之「對話」，是受害者及其利害關係人（團體）與加害者在安全的環境中會面，並且進行與犯罪事件有關之結構性討論的過程。這種討論往往是由一位受過專業訓練的仲裁者來召集協助，受害者也能夠藉此機會告訴加害者有關犯罪所造成身體、精神及財務損害，也可以直接參與討論發展出由加害者來賠償的協議。

⁷ 將受犯罪事件影響的所有人員，包括加／受害者（及各自的支持者）、家庭人員等聚在一起，共同討論該事件的解決方式。

⁸ 又稱「和平圈」，是運用傳統的印地安人儀式將加／受害者（及各自的支持者）、法官、檢察官、辯護律師，及社區相官人是…等，聚集在一起，以誠懇的態度共同對事件尋求瞭解。

⁹ 由一小群體之地方百姓所組成，受過專業訓練，能與加害人進行面對面的公開討論。再與加害者討論過此次事件的不良後果之後，他們會與加害者共同擬定出一套修復和補償計畫。加害者必須在時間內完成計畫，之後委員會會向法院提出報告，並說明加害者的計畫執行狀況。

二、修復式司法之轉介及實施流程基本路徑：



*台灣更生保護會 **犯罪被害人保護協會

資料來源：筆者根據《台中地檢署修復式司法工作手冊》進行簡化重製

轉介單位詢問當事人確認有意願進行修復式司法後，將轉介資料（轉介單/申請單、案件資料、雙方個資同意書）送至修復式司法工作小組，工作小組收到轉介的案件後進行書面評估，是否適合進行修復式司法之程序，如果符合，便進行開案（修復式司法執行期限為 3-6 個月，必要時得以延長），開案後，確認目前可接案之修復促進者、陪伴者名單，在選派陪伴者時，依據其背景、參與教育訓練的時間及過往案件處理過程，徵詢各機關督導詢問個人特質、服務熱忱，以便於評估是否適合個案之進行，與案件進行媒合後派案，寄送相關資料給本案之對話陪伴者與對話促進者。促進者與陪伴者經過事前討論進行籌備，擬定分工策略，確認充分了解本案相關資訊後進行訪視。促進者與陪伴者透過會前訪視了解兩造糾紛之癥結點，陪伴及同理兩造的情緒，建構事件及重建行為人當下的認知及感受，了解案件相關細節，確認當事人對話意願是否出自自由意願，評估兩造是否適合進行修復對話會議後，確認兩造是否準備好進入對話會議後，做好對話會議前置作業後讓兩造進行面對面對話，促進者在對話過程中作為公正第三方主持會議，對話結束後進行結案並回覆轉介單位。

修復式司法希望能營造一個對雙方當事人來說都是安全、友善的對話環境，強調陪伴與同理，不做對錯判斷、不進行傳話，因此在整個修復式司法的過程當中，如有一方不願意繼續進行，將立刻中止修復式司法程序，並且對話的過程及內容並不上呈至檢察官及法官。

三、修復式司法的重要人力配置：

（一）專案助理：

當檢察官或檢察事務官於開庭時，發覺有適合進入修復式司法之案件，即電詢專案助理，此時專案助理會將當事人從偵查庭或詢問室帶往談話室，為其進行解說修復式司法之意義。專案助理在受理案件時，不論是偵查、公訴或是執行中

之案件，皆會評估是否適合。如果決定開案，則由專案助理負責書寫簽呈，並請示檢察長及挑選適合進行本案之陪伴者與促進者；在確定開案與否後，並回覆轉介單給轉介單位。

(二) 陪伴者：

陪伴者需進行 12 小時的教育訓練使可取得陪伴者資格證書，並且一年內需再進行 12 小時的進階教育訓練始成為合格之陪伴者，陪伴者在接受派案之後，會先以電話方式聯絡當事人，表明其來意，解說修復式司法並傳達其理念，再以電話聯繫家訪日期。陪伴者的電訪或家訪不限次數，耐心聆聽當事人的說法，試圖釐清案情爭議點，擬定未來修復的目標，以促使當事人可將內心想法表達出來。對話時，當事人若有需要陪伴者陪伴，陪伴者亦可參與對話會議，提出意見或緩和當事人情緒。

(三) 促進者：

促進者需進行 12 小時的教育訓練，並且需跟隨促進者督導進行實習，經督導認可後才可進行正式接案，促進者主要的工作內容為扮演個案進行修復對話時的主導地位，統籌運作修復式司法的程序，在接受派案後與陪伴者商討個案如何進行，或先請陪伴者電訪或家訪當事人探詢修復意願，促進者本身亦可在接受派案後直接與當事人聯繫。促進者基本上會全盤了解案情經過、充分掌握當事人個人特質以及掌控修復流程，並主持對話會議。促進者與陪伴的來源皆為社工師、心輔師及律師。

四、案件來源

(一) 執行中案件：觀護人室、臺中犯保、臺中更保，發覺適當案件，且當事人有對話意願者，轉介至修復式司法工作小組。

(二) 臺中女子監獄：在 2010 年（民 99）間，曾在台中女子監獄裡舉辦監獄修復式正義進階團體，由臺中地檢署修復式正義試辦諮詢委員陳祖輝博士，

以及臺中女子監獄社工師張嘉玲，以主題式介紹，並輔以分組討論，完成道歉書信。並將有意願參與修復式司法之受刑人轉介至修復式司法工作小組。

(三) 犯罪被害人保護協會：犯保在輔導、協助個案時，將修復式司法訊息告知被害人，被害人若有需要則向犯保申請，則由犯保轉介至修復式司法工作小組。

(四) 更生保護會臺中分會：臺中更保在輔導、協助個案時，將修復式司法訊息告知加害人，若加害人有意願進行修復者，則向更保申請，更保即轉介至修復式司法工作小組。

(五) 偵查、公訴中案件

偵查檢察官、檢察事務官、公訴檢察官，在發覺適當案件時，則會將案件轉介至修復式司法工作小組。

根據法務部所研訂「推動修復式司法試行方案實施計畫」，對性侵害案件、無被害者犯罪以及兒虐案進行排除。李孟錡(2016)提出進入修復式司法的案件需具備下述要件：

1. 加害人必須先有認錯以及承擔責任之意願
2. 加害人無重大前科
3. 當事人未因罹患精神疾病致減損其溝通與表達能力
4. 當事人皆未因藥物濫用致有影響對話之虞
5. 未成年之加害人或被害人，應經監護人同意陪同參與
6. 無被害人之犯罪及兒虐案件，暫不列入。
7. 家暴案件應經各縣市家庭暴力暨性侵害防治中心評估並同意。

(李孟錡，2016)

五、執行績效

根據法務部統計資料可了解自 2010 年試辦至 105 年 12 月止，我國修復式司法的執行狀況與取得的成果¹⁰：

（一）達成協議的比例

開辦迄 105 年 12 月止，各地檢署總計收案 1,468 件，開案 1,275 件，進入對話程序的有 672 件，進入對話後雙方達成協議的件數為 484 件，佔 72%。

（二）被害人與加害人的感受

1. 協議履行結果與期望一致

對被害人而言，結案並已達成協議後，填答問卷者中，認為「協議履行結果與期望一致」者佔 72%，不認為協議履行結果與期望一致者佔 16%，其餘認為普通。至於加害人部分，結案並已達成協議後，填答問卷者中，多數表示「協議履行結果與期望一樣」者佔 81%，不同意協議履行結果與期望一致者佔 6%，其餘認為普通。

2. 被害人感覺正義已經實現

本題僅針對被害人詢問，填答問卷者中，計 69% 的被害人認為「感覺正義已經實現」，13% 不同意正義已經實現，其餘認為普通。

3. 加害人會全力避免此類事件再次發生

本題僅針對加害人詢問，填答問卷者中，計 91% 的加害人同意「會全力避免此類事件再次發生」，不同意者佔 1%，其餘認為普通。

4. 會推薦其他人參加對話方案

本題針對被害人與加害人詢問，填答問卷者中，計 73% 的被害人會推薦其他人參加對話方案。至於加害人方面，82% 的加害人會推薦其他人參加對話方案，4% 的加害人不同意推薦，其餘認為普通。

¹⁰法務部統計資料，取用日期：2017 年 4 月 30 日

第五節 問題意識

修復式正義在國外行之有年，然而不同國家適用的案件類型和成效皆不相同，例如紐西蘭、澳洲、美國等希望國家以少年案件為優先處理的案件，並且認為家暴和性侵案件特別不適合進入修復式正義；這與台灣的實務上相反，台灣的修復式司法幾乎沒有少年案件，並且認為家暴案件非常適合進入修復式司法。

筆者回顧既有的文獻，與修復式司法相關的精神和爭議的研究，都指出了一種人為建構的對話情境，此對話情境與 Habermas 和 Goffman 的理論有高度相關，所以本文要追問的就是，這種情境界定、框架、框構或者這種言談情境如何在其中起作用？

另外，既有文獻對於案件的性質及調解所涉及的機制談的很少，本文將探討社會心理層次的機制與制度的機制是如何的結合在一起，並藉由個案分析，回答什麼案件比較適合或者特別不適合做修復式司法，為何有些案件比較適合或不適合？以及國內外適合的案例是否不一樣？在一個「比較制度」的視野中看出台灣修復式司法的獨特性。

第二章 文獻回顧

在國內現有文獻對於修復式正義的探討中，多為介紹修復式司法的起源、國外修復式正義制度介紹與運作模式、我國修復式司法的介紹、實踐及批判、特定案件類型的適用性（如家暴、性侵害案、少年犯罪）、原住民族傳統中的修復式正義觀點與實踐，但是對於在我國修復式正義最關鍵的對話機制及具有重要作用的言談情境、爭議的框構及對話為何成功或失敗的原因，相對來說缺乏比較系統性的探討。

第一節 修復式正義的爭議

因本研究之關懷主要為對話為影響成功及失敗的機制，本節將討論國內外對於修復式正義的爭議，藉由對這些爭議的討論及這些爭議所涉及之理論的梳理，探討社會心理層次的機制與制度的機制是如何的結合在一起？

筆者將國內外有關修復式正義的爭議大致分為四種：執行「對話」時的操作問題、程序性問題、文化衝突面向，以及其他面向。藉由探討修復式正義的爭議，顯示出修復式正義運行的關鍵及修復式司法在台灣的繼受。

一、執行「對話」時的操作問題：

（一）制度執行者的價值觀會影響當事人：

Pepinsky（2013）提到，不管經過多少正式的組織和培訓，人們習慣運用他們過往的基本生活習慣和視角去處理所遇到的事情。因此許多調解員會以自己的價值觀在修復式正義的實踐中應付衝突，並且在修復式正義會議時，許多調解員聚焦在使當事人說什麼和做些什麼，因為他們事先已經做詳細的指示。

在台灣也有類似的爭議，然而在這樣的情況下，將會發生妥協的危險，也就是當事人可能會在並不情願的情況下進行妥協，勉強達成協議，但是這很可能使得修復式正義原先修復的目的不但未達成，反而使得雙方的關係破裂的更嚴重，關於此點 Verona (2008) 提出：只有可接受的結果是不行的，必須要令人滿意的接受才行。黃翠紋更進一步認為：當被害人經由和解的過程而產生罪惡感或是責任感時，將有可能產生傷害被害人的危險性 (黃翠紋，2006)。

(二) 受害者在沒有適當的準備下，有可能對加害者和/或他們的家人感到恐懼。

假如會前會談時促進者沒有做好評估，勉強使尚未做好與加害人與其家屬見面準備的被害人和受害人見面時，將可能產生二度傷害的問題，或因未知而將加害者及其家屬進行妖魔化，並產生恐懼

(三) 無法免除階級、性別、種族、宗教、貧富、外貌等因素

修復式正義強調加/被害雙方可以以平等地位進行對話，並以其自由意願達成和解、修復社會關係。在這個過程能達成被害人的培力。然而在實踐上，由於對話能力的高下不同，這個過程反有使弱勢的被害人 (甚至加害人) 更為弱勢的危險。以被害人加害人對話會議為例。在對話會議裡，不管再怎麼注意公平性，而試圖使雙方在程序裡有相當地位，在實行過程中，仍然免除不了階級、性別、種族、宗教、貧富、外貌等等因素，在其中發揮影響的可能。

參與者使用語言、表達能力的差異，導致傾向優勢方；此種現象在紐西蘭的少年修復式司法尤為凸顯，Snow (2014) 提出：紐西蘭的少年犯通常來自低社會經濟地位的家庭，特點往往是沒有向上流動的管道、就業不足、不穩定的住房，心理健康問題，學習困難和不穩定的及強制性的教養方式和單親家庭。這些少年犯通常是輟學的，因此這導致他們沒有受過完整的教育，因此他們的口語表達能

力大多是非常不足。這些口語表達能力差的青少年，在進行修復式正義會議時，常常因為無法準確的表達他們的意思，轉而使用較為激烈的態度，進而發生新的衝突（Snow，2011）。

參與者使用語言的能力、對於會議場合的熟悉度、表達感受的方式等等，都會影響到其在會議中的表現與說服力。這些無法完全去除的影響力，時時刻刻存在對話會議之中，因而整體對話氛圍不論如何謹慎，都免除不了傾向優勢方的危險（魏小嵐，2012）。

二、程序性問題：

（一）行為人程序保障與無罪推定原則的破壞：

在修復式司法的實踐裡，行為人的程序保障及無罪推定原則皆有受到破壞的可能。最主要的原因是在於，修復式司法再三地強調犯罪行為人應該要主動承擔其責任，並且把承擔責任的意願當做是道德高尚的表現。是以，如果犯罪行為人主張行使緘默權，請求無罪推定的保護等等，即會輕易滑入「沒有責任心」、「狡詞卸責」的指控中。甚而對於國家機關所提出的，認罪換取緩起訴或協商判決的提議，「理性」的行為人也不應拒絕（魏小嵐，2012）。

台灣現行的修復式司法實踐也有類似危險，例如會談場所部分借用法院場地，修復式司法中調解人的角色又由觀護人、法院職員或志工、律師擔任，整體實踐形同「國家之眼注視著你」而使得犯罪行為人戰戰兢兢，程序正當性雖未被直接破壞，但加害者道歉的自願程度難免受質疑（魏小嵐，2012）。

黃齡萱（2013）亦以「不在場的在場」來形容此現象：修復程序與緩起訴制度相配套的制度設計，影響修復促進者與其他程序參與者權力階序之形成，以及隨之而來的溝通落差，使得於正式犯罪追溯程序以外進行的「被害人與加害人調解」程序，出現檢察體系「不在場的在場」之現象，不利於被害人與加害人間自主溝通平台的建立（黃齡萱，2013）。

（二）NGO 組織無統一的規範及準則：

非營利組織作為現階段運行修復式正義一個不可或缺的角色，擁有不少的爭議。在台灣，多數地檢署皆曾有相關合作的社會團體，例如台中地檢署委託台中律師公會代為進行教育訓練...等，並由這些社會團體的志工擔任陪伴者、促進者，然而這個作法最被詬病的即是缺乏正當性與強制力，以及因為由多個不同的社會團體執行，因此缺乏一個統一的行事準則，以及前後一致的統一程序，於是一些反對者提出修復式會議的結果不具有威攝性的主張，然而由於缺乏立法的緣故，法務部無法成立一個專責運作修復式司法的組織，因此現行修復式司法的運作大多由觀護人執行，這引發了一些抱怨，認為修復式司法額外增加了許多的負擔，以及各個地檢署開案準則不一、甚至修復式司法制度運作上的不同...等。

三、文化衝突面向：

（一）不同文化的衝突、代溝：

在美國、澳大利亞等多種族國家，在修復式正義會議溝通時也經常會遇到文化衝突、不同世代的代溝、來自不同族群的當事人使用不同的諺語、俗語等問題，因此會議主持人如何調解，十分的重要。在台灣，暫時較無此爭議，台灣雖為多民族國家，也有許多原住民，然而經過長期的漢化政策，漢人與原住民的社會互動相對和平，因此族群代溝問題比起多種族國家而言較輕微。

（二）受儒家文化的影響，婦女在修復式正義會議的時候容易妥協於不適當的問責：

Huang (2011) 認為，受到儒家文化的影響，婦女在修復式正義會議的時候，將會妥協於不適當的問責，這些婦女服從於儒家文化，並且在女權主義中受到國家的干預。陳文珊 (2012) 也指出，父權社會經常會合理化對婦女的暴力，變成以衝突來理解家暴，對於犯行意義詮釋並不掌握在婦女手裡，男性的性別角色慣

常具有某種特權，因此參與的社群往往先入為主的受到父權文化價值觀念的影響以至於會附和加害者的論述，例如他人有可能對受暴的婦女說：「老公打人不對，但你也不對，你老公是男人，你凡事要護著他。女人強出頭，難怪他作為一家之主受不了」...等話語。

四、其他面向：

(一) 修復式正義應用於家暴案件的爭議：

陳祖輝(2013)整理國外女性主義的觀點，認為修復式正義在婚暴處遇過程中可能引發的風險有三：一是婦女的人身安全或二度傷害問題；二是檢驗加害者的誠信與承擔責任問題；三是針對不同性別與種族的跨文化差異問題(陳祖輝，2013)。如 Coker(1999)指出，修復式正義運用於婚姻暴力時可能發生 3 點缺失，包括：

1. 強迫/勉強問題：強迫參與者出席一場非正式仲裁的活動過程，尤其可能讓加害人在此一仲裁過程中，造成對被害人施展半推半就、人情攻勢，以致於再度陷入危險。
2. 廉價的正義問題：指涉對加害者的道歉，刻意過度強調此一價值的傾向，暗指加害人不斷地道歉，或是不時強調已經展現道歉的誠意，被害人不應該不領情或是堅持繼續提告。
3. 規範的問題：指涉對話促進者/調解員與道德中立的意識型態問題，如國內學者曾指出，臺灣社會屬集體主義文化，尤其家庭事務更看重表面的和諧與面子問題，較在意的是如何維繫與衝突的當事人保持「不撕破臉」的原則；尤其傳統東方家庭更重視「勸合不勸離」的面子問題。(Coker, 1999；引自陳祖輝，2013)

黃光國與金耀基觀點筆者認為支持了陳祖輝的論點，黃光國(2004)認為對於中國人而言，交往雙方彼此認識，便有一定程度的情感關係，或者說這種特殊的

情感關係產生了一種倫理意義上的義務感和責任感。儘管 Homans 也曾提出情感可以作為社會交換的資源，但是在西方社會中，情感遠不像在中國社會中這樣富有差序性和特殊性。所以，處在差序性關係網絡中的人們之間的交換並非工具性的，也不遵循公平的交換原則，而是根據親疏遠近所採取的特殊主義的行動。因此，人情是一個特殊的本土概念，它包含了關係網絡中的義務規範、回報規範，且與等差性的關係格局緊密相關。這樣的差序格局的關係網絡，筆者認為可以解釋為何國外修復式正義鮮少用於家暴案件，而台灣反而被認為相當適合處理家暴問題。

關於中國人人際關係的處理上，還有一個很重要的因素，那就是「面子」。金耀基（2002）分析了「社會性的面」、「道德性的面」與「恥」之間的關係。他認為，丟「道德性的面」即「丟臉」會產生「恥感」，但這種「恥」不是由於違反了規範或逾越了規則，而是因為「自我」不能達到理想的境界而產生的道德上的自律自責；而失掉「社會性的面」即「失面子」也會產生「恥感」，但這一「恥感」則是因為失掉了社會身份和地位所導致的一種羞辱感。為了避免前一種「恥」，個人要加強自己的人格道德修養；為了避免後一種「恥」，個人則必須「爭面子」（金耀基，2002）。根據翟學偉（2001）的觀點，面子意味著社會地位和關係網絡，所以面子比臉更重要，拉關係、撐門面成為中國人社會行為的特點（王鵬、侯鈞生，2006）。因此台灣處理家暴案件的修復會議時，不僅要給自己爭面子，還要考慮到他人的羞恥之心，要給人「留面子」。尤其是在混合性的關係網絡中，更是要處處維護彼此的面子，筆者認為這可能是台灣修復式司法的特色。

由於家庭暴力往往存有許多促發暴力的因素，諸如：生活壓力、溝通不良或權力競爭等，當夫妻間無法以理性的方式解決存在於其間的問題時，暴力將可能成為擁有權力的一方作為控制另一方，或是藉以獲得自尊的手段。在此類家庭中，可能存在著權力不對等的關係。因此，並不是所有的人都同意，修復式對話會議可以處理所有的婚姻暴力案件（黃翠紋，2006）。在婚姻暴力案件調解過程中，

由於被害人具有再度被害的風險，因此反婚暴運動參與者擔憂，若對話、修復等修復式司法所重視價值的內涵，以及修復式方案之目標界定不夠清楚明確，進入「修復式司法試行方案」的受暴婦女將遭受二度傷害（黃齡萱，2013）。

（二）社區價值觀可能強化偏見：

由於修復會議強調要連社區民眾也進行修復，因此這種加入社區代表進行會議的修復式正義會議融合了當地社群的價值觀，此時如果社群價值本身即帶有某種偏見，即有再強化此種偏見的可能。魏小嵐（2012）主張社區價值較傾向維持而非削弱傳統價值觀，是以犯罪事件的雙方裡，較不為傳統價值所容的當事人即可能受到較多的指責。社區價值常常支撐了男性支配結構，以及對被害人譴責偏好。於是，在社區參與型的修復式司法實踐裡，女性主義者所期待的平等與培力不但並未到來，還變得更加遙遠。

（三）法網的擴張：修復式正義有可能強化了國家控制的手段：

Cohen（1985）提出了修復式正義所隱含的危險。亦即此種軟性的、包容的、非排除的刑事政策，反而可能用無孔不入的方式，滲透到日常生活的各個領域，在不知不覺中，國家之手即伸入那些原不能掌握的領域。這樣的狀態即是法網擴張（魏小嵐，2012）。這可能導致很多原先不會被納入刑事司法體系微罪反而因此而被納入國家控制的範疇。

不管在各國或者台灣，都可發現修復式司法的實踐，需要民間力量的配合，國家的控制網因而得以藉此機會與民間力量結合，例如與家族團體、宗教團體、鄰里的社會關係...等。然而，這樣的民間力量、或稱非正式網絡，在從傳統社會到資本主義社會時即已被破壞。魏小嵐認為根據涂爾幹在《社會分工論》談到的集體意識、社會連帶已經衰弱的論點，在社會連帶沒有被重建之前，修復式正義這個強調社會連帶、互相幫助支援的作法的成效不大，反而再次被鞏固互相監視

控制的社會關係。國家與宗教團體的合謀，使得法律規範從最低限度道德晉升到良好公民德性（魏小嵐，2012）。

（四）看似具有經濟效益，其實只是轉化為由民間承擔：

Sherman 等人（2015）認為，修復式正義會議促使再犯減少而且具有經濟效益，而且開始從昂貴的法庭程序轉移。然而魏小嵐（2012）提出了不同的看法，她認為國家控制在擴大的同時，其支出成本卻悄悄降低。國家本應支出的成本轉化由民間承擔。以紐西蘭為例，其運作修復式司法的民間團體雖然接受國家補助，但也需求民眾捐款才能維持運作，而所接受的國家補助，是由社會福利部門，而非司法矯治部門支出，也就是說本來應該由國家承擔的矯治工作，變成由民間出錢出力，甚至排擠原本應該用在社會福利部分的資源。

五、小結

總結前述爭議，筆者整理出兩個台灣沒有的爭議：不同文化的衝突代溝、社區價值觀可能強化偏見；以及三個筆者認為台灣問題較為嚴重的三個爭議：無統一的規範及準則、未立法，以及因儒家文化影響使婦女在修復式正義會議的時候容易妥協於不適當的問責；除了上述文獻整理出的爭議外，在我國修復式司法還有其他的爭議，諸如：並未普及，民眾多數不知這個制度；情感的修補非短時間可形成；輕、重案的適用性，有些人認為，輕微的案子僅需進行一般性調解即可，只有重案才有修復的必要，另一些人則認為重案大多無法修復，因此只有輕案才適用。

根據本文與修復式司法相關的精神和爭議的研究的回顧，指出了一種人為的建構的對話情境，就這個意義而言，修復式司法的陪伴者與促進者透過會前會談與修復式對話，對兩造的爭議進行框構和情境界定而試圖創造一種相對合理的對

話情境，讓兩造可以以這個情境為基礎進行對話，Habermas 的理想言談情境及 Goffman 的框架分析和互動秩序觀點提供很好的啟發。下兩節，筆者將對 Habermas 和 Goffman 的相關理論觀點進行簡單概述。



第二節 溝通行動理論的理想言談情境與修復式對話的框架

在我國既有的文獻中，關於修復式司法所引起的爭議，已有部份討論，但是尚未有文獻討論兩造在修復式對話中如何利用語言來實現理解，讓對方能夠理解已經發生在自己身上的危害，並共同達成一致意見。此外，要採取什麼措施來糾正錯誤，並產生互動，對於案件的性質及調解所涉及的機制也未有充分的討論。本文期望藉助 Habermas 和 Goffman 的相關概念，對此有進一步的理解。

Habermas的溝通行動理論是從社會的觀點出發，他認為「社會」是一種人與人之間的交際網絡。社會能夠存在主因為人與人之間有良好的溝通與相互之間的互動所致。他聲稱溝通行動是使參與者能毫無保留地在溝通後意見一致的基礎上，使個人行動計畫合理化（張瓊文，2007）。Habermas的溝通行動是以語言做為媒介，貫穿目的世界、規範世界與主觀世界，作為理解各個世界的情境，以取得一致性的整合。Habermas認為語言可以當作是一種行為的協調機制（張瓊文，2007）。

Habermas強調溝通行動對社會秩序重建的重要性，主因三種行動（客觀、規則、劇場）都藉由語言作為中介，並將理性和理性化的概念直接嵌入到相互主體間（Intersubjective）內。他認為語言是人類最基本的溝通媒介；藉由日常對話式的運用，語言即可成為彼此溝通的有效手段。通過日常語言作為手段，主體間的溝通行為也就可以使「理解」變為可能（張瓊文，2007）。

溝通行動是依靠語言作為聯結各個世界的媒介，語言是為理解而服務，而行動者通過相互理解，使自己的行動得到合作，以實現一定的目的。」Habermas認為在普遍語用學有效的宣稱下，各個行動主體可藉由自由、無制約的互動、辯證、反思而達成社會共有的制度、規則與價值（張瓊文，2007）。

為了使日常語言能成為彼此間最好的溝通媒介，Habermas提出只要在一個可以讓理性被徹底發揚的交談環境中討論，在討論中人人平等，皆可充分論述、只

遵循理性，走過此過程，人們得到的共識結論就可作為真理的判準，成為認知與實踐的指針（林立，2016）。沒有任何受到壓抑的動機或是自我欺瞞會影響最終的結果，為了允許以個人認識的方式使用言論，Habermas斷言必須存在某些條件，條件皆被滿足後便達成「理想的言談情境」（ideal speech situation），而這些條件就是Habermas在溝通行動理論提出的語言的四種宣稱：

1. 真實性的宣稱（Truth claim）：也就是發言命題內容所指涉的對象確實存在，或陳述狀態為真，使聽話者能接受或共同分享說話者的知識。
2. 真誠性的宣稱（Truthfulness claim）：也就是說話者真誠地表現取得聽者信任的意向，並且用這種態度、意圖、感覺和期望等的表達，來獲得聽者的信任。
3. 適切性的宣稱（rightness claim）：發言者的內容合乎共同的規範，可以建立一個互為主體性的相互關係。
4. 可意會性的宣稱（Comprehensibility claim）：言語者必須選擇一個合乎文法規則可讓對方意會的表達讓聽者理解。

（Habermas，1979；引自陳議濃，2003）

不過並非所有人都贊同 Habermas 的理想言談情境在不同的情況下都完全適用，Audrey Laurel Barrett（2011）便提出三個質疑，第一，在未受啟蒙運動影響的社會，例如非洲的土著，他們在客觀和主觀之間的界限可能會更加模糊和靈活；第二，即使在西方文化中，人們往往不像 Habermas 的理論所說的那樣理性。憤怒，恥辱，苦澀，恐懼和焦慮等強烈的情緒是長存的，這些情緒可能使我們在我們所說和做的事情上非常不理性和不一致；第三，權力的不對等，往往使得不平等常常發生。在日常生活中，存在許多不平等的權力關係，也就是說日常生活是一種系統性扭曲的言談情境，此時透過修復式對話重新塑造了一個互動的情境，

這個互動的情境試圖回復或努力回復平常被扭曲的言談情境，回復到理性的溝通。

Anthony Elliott (2008) 亦針對 Habermas 堅持溝通理性必然通往「相互理解」概念提出質疑，由於「相互理解」同時代表了理解與共識，因此在現實生活中，經常出現在雙方的溝通過後，即使我理解你的立場和觀點，但我並不一定同意你的論點，雙方無法達成共識。因此，儘管 Habermas 的理論為我們提供了一個起始框架，但是必須承認，Habermas 提供的框架並非所有情形下都適用。

修復式對話的兩造在進行對話時，由於雙方皆可能認為自己是對的，因此他們認為自己的陳述就是真理，將之真誠的表達出來，並試圖讓聽到的人能夠理解，然而經過筆者的田野調查發現，導致糾紛發生的原因，往往就是誤會造成的，也就是他們所認知並陳述的東西是錯誤的；兩造在向對方表達時，也不一定是為了說服對方，而是進行一種展演，目的是為了影響他人，形成對自己有利的情境；並且由於雙方使用語言的能力、對於會議場合的熟悉度、表達感受的方式等等，都會影響到其在會議中的表現與說服力，導致整體對話氛圍免除不了傾向優勢方...等無法滿足四項有效性的宣稱的狀況。

上述文獻回顧及田野發現看似使得相互的理解與共識無法總是達成，然而筆者認為修復式對話提供了一個類似 Habermas 所提「理想言談情境」，但不那麼完美的「合理言談情境」(reasonable speech situation)。這個「合理言談情境」使得兩造都可以以比較合理的方式來互動，強調兩造都必須擁有相同的地位，可以說出各自內心的話，促進者在主持對話時，會盡量安撫和控制場上的氣氛，引導兩造進行對話，使兩造的對話處於一個比較理性的情況下，當場面臨失控時進行控場，試圖維持「合理的言談情境」，讓對話可以維持下去。

本節提及在對話的過程中，兩造在向對方表達時，也不一定是為了說服對方，而是進行一種展演，目的是為了影響他人，形成對自己有利的環境，下節本文將對 Goffman 進行回顧，討論互動秩序與框架分析。

第三節 從 Goffman 的框架分析與互動秩序看修復式對話

本節藉由對 Goffman 的「框架分析」及「互動秩序」的概念的回顧，嘗試理解理解人為的建構「框架」、「框構」、「情境（脈落）」如何在修復式對話起作用。

Goffman 認為，社會事件本就散布各處，彼此無所歸屬，須透過符號轉換始能成為具有關連意義的主觀認知，這個轉換（或再轉換）的過程就是「框架」的基礎（臧國仁、鍾蔚文，1998）。關於框架如何而來，Goffman 認為一方面是源自過去的經驗，另一方面經常受到社會文化意識的影響，通過對於社會角色、社會情境的詮釋，使人們能夠了解特定行動場景中自己應有的社交行為和表現，從而協調與他人的行為，使日常生活井然有序（臧國仁，1999）。

Goffman 在進一步的對「框架」概念化後提出：（一）所有真實的轉換（reversibility）或複印（copy）都不是真實本身，而是重新調音（keying）表現的劇本。（二）因劇本使同一社會議題產生不同的音調（keys）。（三）這些音調與社會日常生活相關程度越高，為他人所接受的「定錨（anchoring）」程度就越高。（四）多種定義在日常生活中彼此爭奪成為真相的唯一合理解釋，正是這種競爭常態使框架之間時而互斥、時而融合而成更高層次的意義建構（臧國仁、鍾蔚文，1998）。

「框架」將社會事實轉換為主觀思想，事實就是個人對情景的定義，因此框架成為我們主觀認知的來源，並以此來進行社會互動。Goffman（1983）提出社會互動可以被狹義的界定為是在社會情境中所獨有的，即二個或更多的個體實際出現在有他人回應的環境中。這是一種人類處境的事實，我們大部分人日常生活的時間是花在對他人的呈現上（柳超莊，2007）。

在互動中，參與者注意力的全神貫注和投入是關鍵所在，包括個體在本質上的情緒、認知、身體定位……等等都引導出不可避免的心理學元素。觀察也是為

了使互動秩序能夠顯示出與他人的社會生活重疊的一角（Goffman，1983）。因此我們在面對面互動的當下是處於一種互相監視的過程，而監視的方法就是使用我們通過社會化所習得的各種互動秩序標準來與他人互動（柳超莊，2007）。

個體傾向根據在場他人所呈現關於過去和未來的印象為基礎來對待他們。在此，交往行為轉變成了道德行為。他人給出的印象會傾向被視為是他們含蓄的表現出來的主張和承諾，而這些都傾向具有道德特質（柳超莊，2007）。

因此，從他人處獲得支持與接納，是任何表演的基礎，個人在進行社會行動時的首要動機是博得他人的好感（Elliott，2008）。而語言的使用則是社會行動的場域，人們在說話時是在共同完成一件事情，即人際活動，這樣的分析對交談中的具體內容和說話者的個人意圖沒有興趣，而將焦點放置在特定情境中的對話如何被製造出來，這樣的對話達成了什麼目的/功用（劉琮琦，2007）。

每個個體都想要從對方身上得到想要的訊息，而他亦知道對方也會這麼做。即使如此，個體在評判對方的表現時必須忘記這件事，因為在面對面的互動情境中，除了眼前對方的表現之外又有什麼可以作為評斷對方的依據呢？因而在面對面的互動情境中，每個人都必須依賴對方，每個人也都會使用策略及在心中計算得失（柳超莊，2007）。

修復式司法的兩造答應進入對話時，皆會帶有某個希望達到的目的，例如取得他人的支持、獲得對方的原諒...等，為了達到這個目的，進行互動和各種展演，因此為了使得互動可以繼續，將可能使用各種方法來為目的服務，並盡量將他人拉為盟友。

第三章 研究方法

第一節 資料蒐集方法與研究方法

本文第四章藉由紮根理論及個案分析，將詳細探討關於案件的性質如何影響對話是否成功；第五章討論促進者在主持對話會議時，從如何主持對話會議來看促進者如何從建構一個可以對話的框架，以及修復式對話這個精心設計的互動情境，引導出日常生活中因不平等的權力關係而被系統性扭曲的言談情境，以及修復式對話會議如何試圖恢復這種扭曲。接著本文用紮根理論進行主軸編碼，歸納出三種動機，透過初步歸類得出的結論，將在第四章第五章做進一步分析。

藉由下列資料蒐集方法及研究方法，筆者分析、歸納出為何導致修復式對話成功與失敗的關鍵因素，以及哪種類型的案件進入修復式司法後，對話的成功率較高或較低，原因何在？

(一) 資料蒐集：

1. 修復式司法推動與執行相關檔案：包括修復式司法的專案計劃書、成果評估冊、個案研討、會議記錄、台中地檢署所公開之修復式司法宣導音訊檔(快樂聯播網臺中望春風廣播電台)...等，這些檔案幫助筆者釐清修復式司法在台灣的實際推動情形，及運作狀況，制度配置等等進行制度的描述及幫助進行現象建立形成尚未被回答的問題。
2. 深度訪談：深度訪談法是質性研究中經常採行的資料蒐集方法之一，主要是利用訪談者與受訪者間的口語交談，達到意見交換與建構，是一種單獨的、個人的互動方式，受訪者藉由訪談的過程與內容，發覺、分析出受訪者的動機、信念、態度、作法與看法等，此方法是一種訪談者與受訪者面對面的社會互動過程，訪問資料正是社會互動的產物(畢恆達，

1996；李美華、孔詳明、林嘉娟、王婷玉譯，1998；袁方，2002）。訪談方式上又分類為結構性訪談、非結構訪談及半結構訪談三種（袁方，2002）。本文採用半結構訪談，半結構訪談的特點是：有一定主題，提問問題的結構雖然鬆散，但仍有重點和焦點，不是漫無邊際的；訪問前擬定訪談大綱或訪談要點，但所提問題可以在訪問過程中隨時邊談邊形成，提問的方式和順序也可依受訪者的回答隨時提出，有相當彈性；訪談者不需使用特定文字或語意進行訪問，但訪問過程以受訪者的回答為主（鍾倫納，1993）。筆者訪問修復式司法參與過很多不同案件的行動者（促進者、陪伴者等）在實際運作修復式司法時如何扮演自己的角色以及如何主持會議，如何對爭議進行框構與進行情境界定，過程中使用哪些技巧等，蒐集修復式對話的案例，並對案由、提告動機、對話的實際操作等進行分析。本文的深度訪談聚焦於情境界定、促進者的框架、框構或者這種言談情境如何在對話中產生作用？

3. 參與觀察：John Lofland 和 Lyn H. Lofland（1984）認為參與觀察是一種實地觀察或是直接觀察，研究者為了對一個團體有所謂的科學瞭解，而與該團體建立和維持多面向和長期性關係。「參與」並不是唯一的目的，卻是最低的要件之一。參與觀察的密集式訪談不是所謂的「結構性訪談」，而是一種「引導式訪談」。目的則在於從交談者豐富的資料獲取可以分析的素材，企圖瞭解受訪者對特定事件的想法或是觀點，同時也尊重的受訪者經驗反映。參與觀察適用於有關解決「文化情境脈絡」的相關問題或是希望瞭解一個環境的活動與互動如何對某種行為和信仰賦予意義的相關研究。筆者藉由參與觀察，實際參與修復對話的過程，了解修復式對話實際的運作狀況和流程，對於促進者如何對爭議重新框構，及維持對話情境有基本的了解，這有助於筆者在深度訪談時擬定訪談大綱，但為保護當事人隱私，參與觀察所作之田野筆記並未在文章裡引述。

(二) 研究方法：紮根理論

紮根理論是由 Barney Glaser 和 Anselm Strauss 這兩位社會學家最早發展出來的。後來 Strauss 和 Corbin 認為，紮根理論是思考和研究社會實存的一種方式，他們並認為雖然人類不能像上帝一樣地全知，但是希望透過研究能夠增進我們對世界運作的了解（陳昺麟，2012）。紮根理論是用歸納的方式，對現象加以分析整理所得的結果。換言之，紮根理論是經由系統化的資料蒐集與分析，而發掘、發展，並已暫時經過驗證的理論。因此，資料的蒐集和分析，與理論的發展是彼此相關、彼此影響的。發展紮根理論的人，不是先有一個理論然後去證實它；而是他先有一個待研究的領域，然後自此領域中萌生出概念和理論（Strauss & Corbin, 1990）。紮根理論的目的在建立理論，所以會應用一系列的「方法」來搜集與分析資料，觀察與訪談是常用來搜集資料的方法，而 Strauss 和 Corbin 認為分析資料的程序包括開放式編碼(open coding)、主軸編碼(axial coding)和主題編碼(selective coding)等過程（Strauss & Corbin, 1998:55; Strauss & Corbin, 1990, 引自陳昺麟，2012）。因此，所謂紮根理論是質化研究方法中，用歸納的方式，對現象加以分析整理所得的結果（陳昺麟，2012）。紮根理論的意義在提供一套明確、有系統的程序與技術，以分析由田野中所獲取的龐大原始資料，並將之概念化，聯繫起來形成紮根於現實世界的理論（Strauss & Corbin, 1998）。

使用紮根理論並在蒐集資料的階段，不會先預設一個理論並根據理論來蒐集資料，然而筆者在進行資料蒐集及深度訪談的階段時，由於筆者已先藉由參與觀察而對於促進者在對話過程中如何維持一被設定好的規範性情境有一模糊概念，並在第一次深度訪談中經由對訪談逐字稿的使用紮根理論的編碼方式對所蒐集來的資料進行分析，完善此概念，因此在後面的訪談中，筆者修正訪談大綱，特別針對此概念向受訪者提出問題，請受訪者舉例說明。

因此筆者雖以紮根理論的方式對於蒐集來的資料進行編碼，然而並非在研究方法部份完全使用紮根理論，僅借用紮根理論的編碼方式將資料進行分析，因此在本章研究方法處進行說明。

(三) 本文透過紮根理論編碼方式得出的第四章、第五章之主軸編碼及次要編碼

1. 第四章主軸編碼：提告或轉入 RJ 的主要動機/考量的性質，影響兩造預期的落差，為對話成功與否的重要因素，動機包含解決問題、討回公道或懲罰對方，相應的預期則為取得共識、委屈被理解，以及擴大傷害。其中動機為「解決問題」者較易對話成功；「懲罰-擴大傷害」的個案類型最不容易對話成功。
2. 第四章次要編碼：

次要編碼 1，動機為解決問題：兩造皆有可能侵害法益的行為和不涉及損害法益的委屈，只要侵權行為和權益損害的錯誤和委屈被理解，通常會放棄追究。重點在解決問題、避免事情惡化，所以通常會預留修好的空間，常見於家庭關係和親密關係的糾紛。

次要編碼 2，動機為討回公道：涉及法益侵害與損害，因而訴諸法律恢復權益或懲罰侵權。討回公道包含尋求真相，真相是釐清是非對錯的工具，因此尋求真相只是手段，因為有真相才有公道可言。

次要編碼 3，動機為懲罰與繼續傷害對方：提告是衝突策略的一部分，也就是擴大傷害，讓被告受到懲罰，並使雙方關係更疏遠。在此種情況下，最後一定是一方屈服，所以即使成功，關係並沒有修復，反而是以一種兩害相權取其輕的就範，此時的對話成功是一種交換與妥協的結果。
3. 第五章主軸編碼：

促進者和陪伴者在對話過程中，扮演中介角色，引入或導出糾紛事件涉及的情（處理兩造的情緒與人情世故而進入下一步）、理（使雙方認知自己的錯，於理有虧）、法（設定某些限制跟強制，使得雙方達成可接受的損益平衡點）面向，協助兩造形成可以對話的情境和框架。

4. 第五章次要編碼：

次要編碼 1：可以對話的框架（調理糾紛的意義和脈絡）為：理解糾紛、對話及解決方式涉及之法律、道義、人情方面的意義和損益。

次要編碼 2：可以對話的情境（涉及兩造自我的呈現）為：情境的安排與界定所引導的社會互動，會落實解決糾紛的框架。



第二節 田野場地選擇及說明

根據法務部推動修復式司法試行方案實施計畫，全台共有 21 個地檢署推動修復式司法，由於並未有一種統一規範，因此各地檢署由於資源及人力的不一，各發展出適合各地檢署之辦法，因皆需按照法務部推動修復式司法試行方案實施計畫的指示，因此在大方向不變的情況下，可以有細部的差異，例如有些地檢署並未有陪伴者，而是雙促進者。

筆者主要田野場地為台中地檢署，除了地緣因素外，筆者曾任台中地檢署修復式司法志工，期間積累大量田野筆記；又台中地檢署為法務部遴選推行修復式司法試辦方案的八個地檢署之一，根據台中地檢署至 2016 年（民 105）8 月 31 日之統計資料可知收自試辦至今案件數（進入對話 124 件，未進入對話 97 件，進行中 16 件；進入對話案件佔結案數 52%，其中達成協議完成對話者佔 69%。）及案件成長數（102 年度案件數 43 件，103 年度案件數 50 件，成長幅度為 16%，104 年度案件數 68 件，成長幅度為 14%）均成效斐然（台中地檢署統計資料¹¹，取用日期：2017 年 4 月 30 日），且定期舉行教育訓練及個案研討會，並是少數能徹底落實督導及實習制度的地檢署，根據上述原因，筆者認為台中地檢署的試辦計畫具有代表性，因此擇定台中地檢署為主要研究田野。

¹¹台中地檢署統計資料，<http://www.tcc.moj.gov.tw/HitCounter.asp?xItem=453104&mp=015>，取用日期：2017 年 4 月 30 日

第三節 研究倫理說明

本文所分析並使用之個案來源分為兩種：第一種為筆者在台中地檢署公開外網上所下載的20個修復式司法宣導音訊案例。這些案例是由快樂聯播網臺中望春風廣播電台的主持人訪談10多位促進者、陪伴者對於修復式司法的感受及實際經歷過的案例的經驗分享。筆者將這些音訊檔打成逐字稿，並藉由紮根理論的編碼方式進行分析；第二種來源為筆者訪談促進者和陪伴者本身實際經歷過得案例而來。

為保護當事人隱私，引用來源為筆者經由訪談得來之案例皆已經過大幅度改寫，改寫僅限於訪談所得案例，公開管道取得資源因促進者應已先行衡量如何描述案由而不會洩漏當事人隱私因此不進行改寫。改寫原則為保留該案例「人情世故」和「法律」的意涵，以免當事人辨識出為自己的案例。

根據臺灣社會學會研究倫理守則之免除告知同意的情況¹²：社會學研究在下列條件及情況下，可容許研究者視情況免除告知同意程序，但應謹慎評估可能造成的隱私侵犯及道德風險。

(一) 對於公開情境進行非介入性的觀察（如公開場合的自然觀察等），或使用公開性的個人資料進行研究，不須進行告知同意。

(二) 對於非公開情境的研究，若研究者評估對研究對象可能造成的風險極低，可經由專業審查審核後免除告知同意。

本文引述個案來自公開網下載所得者，符合免除告知同意第一種情況，因此無須告知且符合研究倫理守則；經由訪談得來的個案，由於已經過大幅度改寫，無洩漏當事人隱私之虞，符合免除告知同意第二種情況，因此也符合研究倫理守則。

¹²臺灣社會學會研究倫理守則，http://tsa.sinica.edu.tw/research_01.php，取用日期：2017年7月16日

第四章 影響對話成功或失敗的重要因素：

台灣修復式司法主要的運行模式是以行為人與相對人坐下來，面對面「對話」的模式（VOM）。修復式對話試圖提供一個類似於 Habermas 所提的「理想言談情境」的「合理言談情境」，使得兩造都可以以此方式來互動。行為人與相對人在對話過程中，能否達成協議，成為衡量對話成功或失敗的重要指標。

這個合理的言談情境在設計上，即與會的所有參與者都必須擁有相同的機會使用溝通性的言語行動、去給予及收回承諾、做出辯解及要求他人解釋...等，修復式司法也強調兩造都必須擁有相同的地位，可以說出各自內心的話，因此在原先處於弱勢的一方，促進者與陪伴者將進行培力，盡量使得雙方的言談地位相同，並盡量消除兩造因地位落差所導致的優勢，讓雙方可以盡可能平等的對話。關於修復式司法的理想的言談情境塑造、運作在本文第五章將進行更為詳細的探討。

促進者透過幫助當事人進行自我對話來對情緒和現況進行梳理，經過足夠的梳理使當事人的情緒跟情感被理解、被支持，負面情緒有一個宣洩的管道。此時才可能看到對方的委屈。也就是說自己的委屈必須先被看到，他才可能去看別人的委屈。因為如果他不先談他自己，他很難看到別人、被他影響到的家人、他重要的相關人是如何被影響？不相關的人又怎麼被影響？

本文認為，提告或轉入修復式司法的主要動機/考量的性質，影響兩造預期的落差，為對話成功與否的重要因素，動機包含解決問題、討回公道或懲罰對方，相應的預期則為取得共識、委屈被理解，以及擴大傷害。其中動機為「解決問題」者較易對話成功；「懲罰-擴大損害」的個案類型則最不容易對話成功。

兩造進入修復式司法的動機有可能不同，並且在對話的過程可能轉變，當事人原先想要以牙還牙，擴大損害，結果透過促進者、陪伴者的努力之後，轉向討回公道，或轉向解決問題，因此提告動機有機會發生轉變，而始終不願改變主意，堅持擴大損害者，對話成功機率最低。

本章將對筆者所蒐集的個案進行厚實描述，依據提告或轉入修復式司法的主要動機/考量的性質將之分為三大類，在下文進行詳細的討論。



第一節 動機為「解決問題」

當造成糾紛的事件發生時，兩造首先會圍繞著彼此之間的糾紛而進行談判，這通常包括一場對導致兩造陷入當下窘境的所有作為或不作為的對錯討論，然而當雙方無法藉由彼此間的談判、溝通解決問題時，便必須透過引進外力來走出困境，此時法律是作為解決問題的手段來中止造成困擾的事件之進行，並透過法律手段重新定義（修復或改善）彼此的社會關係或停止對方讓我感到困擾的行為，藉由提告引入司法程序作為第三方仲裁者，創造一個新的言談情境，使得雙方在促進者所創造的情境中以合理的方式來進行互動，為解決問題的有效作法，使得雙方可以以此作為後續如何互動的依據。例如在「對門鄰居衝突案¹³（NO.01）」中，由於雙方一直無法進行溝通，於是在引入了促進者作為中介後，雙方的誤會解開得以解開，理解了彼此的想法，兩造基於與鄰居和睦相處的目的，在老先生道歉後，雙方達成協議，年輕夫妻撤銷告訴。

在本案（對門鄰居衝突案）中的年輕夫妻的先生是一位外國人，帶有濃重的外國腔調，因此老先生聽不懂年輕丈夫所說的話，雙方存在很大的語言溝通障礙，在溝通的時候，常常讓老先生覺得年輕丈夫講話這麼大聲，是在咆嘯並且覺得這個外國人在欺負他，後來老先生因為狗的問題而到對門找對方理論時，因為情緒失控大力的敲門，並且咆哮辱罵對方，雙方長期下來積累了很多的火氣，並且雙

¹³本案的兩造為住在對門的鄰居，一邊是一對賣吃的老夫妻，每天會在自家進行食材的準備及烹煮，導致對面年輕的夫婦所曬的衣服、被子都是食物的味道，造成很大的困擾。雙方就此問題溝通數次未果後，產生不愉快。溝通過程中，由於年輕夫妻的先生是一個外國人，雙方存在語言溝通差異，在溝通的時候，常常讓老先生覺得聲音很大，是在辱罵自己，於是衝突越演越烈。與此同時，老先生每次要帶孫子出門時，經過對門，年輕夫妻所養的狗時常大聲吠叫，使得孫子受驚，加重老先生的不滿，每當希望進行溝通，由於雙方早已存在的溝通障礙，使得溝通一直不成功，於是老先生便直接去敲年輕夫妻的門、按電鈴，並在過程當中使用情緒字眼，導致了年輕太太的驚恐，於是申請人到法院提出妨害名譽告訴。檢察官受理後轉介到修復式司法當中。

方並無交流彼此想法的機會，使得雙方對彼此的誤會越來越深，因此本案陪伴者在對話開始時，切入的重點就是讓他們說出在這個案件裡，他們受到的傷害是什麼？感受是什麼？這個事件對他們的生活造成什麼樣的影響？透過促進者作為中介，兩造皆理解了對方的想法，雙方態度皆有軟化，於是兩造的太太態度發生轉變，開始在旁不斷勸和，並且開始充當和事佬的角色，對雙方先生說：

好啦好啦，沒事就好，我們以後還要當鄰居；原本老先生礙於面子一直不願意道歉，但是老先生在老太太說出：道個歉有什麼困難？經過太太的勸和後，老先生得到了台階，順勢承認自己的錯誤：好啦，是我不對不應該敲你們的門，我在這裡跟你們道歉。（臺中地檢署修復式司法宣導檔案，2017/03/20）

在簽下和解同意書之後，兩造皆感覺終於鬆了一口氣，終於解決了這個放在心中的大石，兩造都解決了原先的困擾。

此種動機為解決問題的案件進入修復式司法後，透過促進者與陪伴者提供一個可供對話的平台，並創造一個新的言談情境，使得雙方可以就原先各自的預期進行協調，取得一個雙方都可以接受的共識，達成協議。

「前男友毀損機車案¹⁴（NO.02）」的促進者在對話之前已先讓行為人了解他

¹⁴本案兩造原為男女朋友，當他們是同居的狀態時，行為人（男方）將所有工作所得都交給相對人（女方），包括所買機車都是在相對人名下，然而行為人喝醉酒後就會開始不自覺大聲流露出三字經，導致相對人無法忍受，於是某天向對人在未告知行為人也未提分手的況下將行李收拾完畢後就搬離了兩人共同的租屋處，行為人覺得非常受傷故不斷尋找相對人，某天行為人突然在一棟大樓樓下看到送給相對人的機車，於是大喊相對人的名字，希望相對人可以出來說清楚，但相對人並未出現，於是行為人在情緒失控的情況下將那台機車砸毀，相對人飽受驚嚇，故提出毀損告訴。

的國罵、三字經對相對人造成怎樣的傷害？所以當相對人親口說出來讓行為人了解的時候，行為人已經比較能夠接受相對人堅持分手的理由，相對人親口說出這些事情，行為人也理解了以後，換成行為人描述在這段感情所受傷害的時候，相對人也能夠體會感受到行為人的痛苦跟難過，所以當時相對人也是紅了眼眶，只是相對人很清楚他們兩個真的不適合再在一起了，也無法再成為朋友了，在對話的過程中，行為人的委屈及情緒被理解，也體認到自己對相對人的傷害，因此在行為人達成預期的目的：和相對人好好談一次之後；相對人也達成自己的目的：前男友不要再來糾纏，兩造協調彼此的預期之後，取得回歸各自平靜生活的共識，雖然雙方的關係無法回到從前的男女朋友關係，但為雙方的糾纏劃下句點。

「夫妻離婚官司¹⁵ (NO.03)」一案裡相對人希望行為人不要再來打擾她的生活。因此本案相對人進入修復式司法的動機是希望先生不要再來打擾她的生活，也不要時常跑去孩子的學校。

在本案中，相對人雖然在道理上比較站得住腳，但是在溝通上處於弱勢地位且性格較安靜；相較之下行為人比較強勢，試圖主導談話節奏，經過幾次會前會的訪視後，雙方皆有對話的意願，於是促進者安排對話，但是由於相對人性格關係，因此促進者認為如果直接進行對話，對相對人不利，容易被牽著鼻子走，於是事先對相對人進行培力，使相對人感覺受到支持。因此在對話過程中，當行為人詢問相對人自己的某樣物品去向時，相對人強硬的表示：「物品已經丟棄」，行為人因此發覺相對人不像以往言聽計從後，受到很大的衝擊，感受到相對人離婚的決心，知道無法回到過去的關係，因此在雙方都有意願解決問題的情況下，行為人答應太太的要求，雙方達成協議。

¹⁵本案兩造為一對打離婚官司的夫妻，他們結婚數十年有四個小孩，兩造過去相處的過程中，行為人(妻子)較為強勢，因此一直都是行為人在主導兩人的關係。行為人時常與朋友聚會到很晚才返家，並且會對相對人進行言語暴力，相對人(先生)覺得自己長期精神受虐，所以相對人訴請離婚，兩人為了財產的問題糾纏很久，因此檢察官將他們轉介進修復式司法。

主要動機是解決問題的類型中，兩造皆可能有侵害法益的行為和不涉及損害法益的委屈，但只要侵權行為和權益受到損害的委屈被理解，通常會放棄追究。此種類型案件重點在於解決問題、避免事情惡化，所以通常會預留修好的空間。動機為解決問題的提告者，透過法律手段重新定義（修復或改善）社會關係，而非懲罰行為人者，因而通常預留減少對立的解決問題空間。此種案件的代表為「太太告丈夫家暴案¹⁶（NO.04）」，該案的提告者由於經濟獨立，加上她認為自己比丈夫優秀，在夫妻相處過程中較為強勢，所以認為先生應該要聽她的，欲控制丈夫的日常生活習慣，進入修復式司法的理由是希望行為人改變習性、幫忙做家事，目的並非真的要告丈夫家暴或者離婚，只是要丈夫改變生活習慣，希望能夠掌控行為人的行為，經過對話後，行為人將委屈說出後覺得有人懂他、同理他，壓抑的情緒得到紓解，為了家庭和諧，行為人做出讓步，改變生活習慣，兩造達成和解，對話成功。

修復式司法的對話，雙方協議通常包括具體的方案，這個方案很大一部分是可以通過錢來解決的物質性補償，另一部份則是法律較難強制執行的非物質補償部份，例如每天洗澡、幫忙做家事...等。

促進者也經常作為資料蒐集者，事先理解其背景，包含兩造身心狀態、彼此間爭議造成之影響、經濟能力、互動關係、與原生家庭之關係、種族及社經地位等，為是否適合對話進行評估，並在會前會議中兩造詢問解決辦法時給予建議方案，勾勒出一個可以解決問題的一個言談情境，因此對話時的兩造對於解決問題的考量經過促進者的培力。

我們促進者今天來很重要的一個目的就是喬事情，這個喬事情不能以我

¹⁶本案相對人是太太，在夫妻相處過程中較為強勢，她認為自己比較優秀，所以先生（行為人）應該要聽她的，相對人看不慣行為人的某些行為，相對人與兩個兒子經常串連在一起反對行為人，因此行為人處於弱勢地位，導致情緒不穩定，覺得自己這些只是生活習慣並未做錯什麼事，卻經常受到相對人的責罵，於是行為人覺得心理不平衡，兩人發生爭吵，後來相對人對先生提告家暴。

們的需要而是當事人的需要，我知道你的需要是什麼，我也會知道另一個需要是什麼，當今天這個需要有落差的時候，我就會想最好的方式是什麼？（摘自 20170519 促進者 C 訪談逐字稿）

在對話的過程中，有一部份的概念類似於調解，但我會把這部份偏重於，當事人要自己有能力去和另一方談，我們去陪伴他在自我對話的過程中找到他自己的一個極點，他可以自己去看到可能性，這個算是調解的一個概念。（摘自 20170519 促進者 C 訪談逐字稿）

在「鄰居防火巷案¹⁷（NO.06）」中促進者充當了資料蒐集者，蒐集防火巷的相關法規，以消防法規重先建立對話的框架，使兩造理解防火巷是屬於社區的公共財，讓雙方覺得自己權益受損的爭議，從根本上瓦解，失去爭吵下去的理由，雙方也因此解決了問題。

¹⁷本案起因鄰居間關於防火巷的使用產生爭議爆發衝突，因其中一方搭設遮雨棚使用較多的防火巷空間，使得另一方不滿意，在言語中擦槍走火發生爭執，之後某日行為人罵其太太：你東西為何都不收好，你真是一個垃圾人。相對人聽到後就以為行為人是指桑罵槐的罵自己，於是兩造就鬧上法庭，兩方都不願意退讓一步。

第二節 動機為「討回公道」

當一個人傷害另一個人時，受害者和加害者都被他們共同的經驗聯結在一起。然而現行的刑事司法體系，很少有機會讓被害人對加害者提問，這些疑問往往和加害者的行為是否構成犯罪無關，卻是解開被害人心中恐懼和憤怒的關鍵，因此即使法官主持司法正義，讓加害者受到懲罰時，受害者往往仍感到不平，此種不平筆者認為便是尚未討回公道。通常提告者較少願意接受私下和解，必須要有懲處才會接受，即使這個懲處的象徵意義明顯大過物質補償。

在動機為討回公道的案件類型時，案件通常涉及法益侵害與損害，因而訴諸法律恢復權益或懲罰侵權，透過法律的方式試圖回復自己受到的侵害。討回公道是一種恢復，恢復自己受損的權益，或是恢復受損的人際關係。行為人必須承認錯誤、道歉，雙方委屈必須被理解，並且行為人必須拿出誠意來進行補償，才有可能對話成功。

在「侵佔案¹⁸ (NO.12)」，相對人受到了法益侵害與損害，因此希望藉由提告來回復受損的權益，取回財產，但是行為人完全不承認有侵佔相對人財產，相對人的委屈並未被理解，行為人也沒有拿出誠意，因而對話未成功。

受害者有冤屈，因此動機為討回公道的相對人進入修復式司法是為了去創造一個言談情境，將事件發生後受到的痛苦、委屈及遭受的影響等說出來，這便是委屈被理解，將那些只有司法正義的情境中無法被處理的委屈，可以在修復式司法情境裡被看見、得到同情、被人理解從而達到療癒的效果。

被傷害的人要的是自己的傷害被理解和傷害者對傷害的承認，不是傷害者的理由，任何為什麼如此做的理由都會抵銷道歉的誠意，因這意味著受害者受傷是合理的。修復式對話會議讓受害人重新獲得肯定並為自己澄清，與報復和懲罰相

¹⁸本案兩造為多年好友，相對人因工作因素被總公司外派至國外分公司，相對人需在國外分公司擔任職務數年，國內已有置產，但因相對人無婚配對象及親屬，故請多年好友行為人幫忙管理數間不動產，但是行為人趁機侵占相對人的財產。

比，受害人更想要證明自己沒有錯。他們想要他們之前所承受的錯誤指摘能被正視，讓他們重新贏得尊嚴（Marshall，2014）。希望加害人承認他們應對受害人的傷害負責。無條件的傾聽受害者受害經驗，是道歉的重要組成要素，因此道歉、傾聽、不為行為合理化、面對面溝通，是讓受害者的傷害得以寬慰的重要元素。

「醫療糾紛案¹⁹（NO.13）」中的相對人認為自己那麼信任行為人，結果行為人卻對自己不聞不問，自己的信任遭到辜負，感覺心理很受傷。對話時，行為人向相對人道歉，並向相對人解釋，之所以沒有馬上來處理相對人之傷口是因為知道相對人怕痛，所以想說到不得已的時候再掀開，然後又剛好住院那段時間行為人因事出國了，導致相對人認為行為人完全不關心他的傷口，導致傷口惡化。經過行為人的解釋後，相對人知道了行為人的想法，以及為何這麼做後，接受了行為人的道歉，雙方和解。

討回公道同時也包含了尋求真相，真相是釐清是非對錯的工具，因此尋求真相只是手段，因為有真相才有公道可言。追求真相是一種解開誤會，當受害者得到真相，並且加害者承認錯誤道歉後，雙方將會在促進者所提供的一個可以解決問題的框構中就如何解決剩下的問題進行協議。

在「少年聚眾傷害致死案（NO.11）²⁰」中，死者的母親（相對人）希望少

¹⁹本案兩造為醫病關係，相對人(患者)數月前至行為人(外科醫師)之醫院進行疝氣手術。相對人之前已在行為人之醫院進行過另一側疝氣手術，因此十分信任行為人，但此次術後相對人之手術傷口有發炎情況，相對人認為行為人沒有即時發現並處理，且對其不聞不問，使得術後傷口惡化，嚴重影響日常生活。起先行為人不同意回應相對人，行為人認為他的作法符合醫療常規，卻跟行為人有醫療糾紛，行為人之面子及醫院名聲都受到影響，行為人感到不悅。而相對人術後回到公司，經常被同事揶揄，相對人覺得非常的丟臉，受到很大的傷害。

²⁰本案係相對人(死者母親)之兒子的朋友與其他人發生衝突，相對人之兒子在旁勸架，後遭對方糾眾助拳，毆打相對人之兒子，致使相對人之兒子重傷，送醫後仍不治。相對人希望肇事少年們到兒子靈堂捻香並致歉，但肇事未成年少年們，寧可走正常司法程序，也不願致歉，以免認錯要承擔更大的責任，因此相對人心裡難受且覺得無法接受。

年們可以對著兒子的遺像道歉，為兒子討回一個公道，然而少年們皆為未成年，少年們經過衡量後認為，如果走正常司法程序，只會受保護管束，因此少年們雖覺得自己有錯，但因擔心如果道歉就必須要承擔較大的責任，因此十多位行為人中沒有人敢面對相對人，相對人對此感到非常不平，兒子就這麼死了，卻連句道歉也沒有，最後本案並未進行對話。

在「討回公道」類型的案件，除了法益的侵害與損害，還包含了情感的損害；訴諸法律恢復權益除了恢復受損的人際關係，還有恢復受損地位，當我的委屈被理解時候，過去因為案件發生而被周遭的誤解獲得改正。

討回情感損害的公道以「侵占背信案²¹ (NO.10)」、「好友反目成仇案²² (NO.14)」為例，「侵占背信案」進行第一次對話時，在促進者努力下，姪子就跟姑姑說：「很感謝多年來對他們的照顧」，並且另一位姪女（哥哥的女兒）也表達說：「以前在美國讀書時，住在姑姑家，姑姑很照顧他。」姑姑聽到這些話後覺得非常感動。然而第二次對話後，雙方就具體的公司盈餘分配時，再度產生歧

²¹本案兩造是姑姪。相對人(姑姑)與行為人(姪子)之父親皆已6、70歲，原先相對人與行為人之父居住在一起，先前行為人之父的公司經營不善，由於這家公司是他們父親留下來的，相對人不希望看到父親留下來的公司倒閉，所以就一直拿錢出來資助行為人之父親，在公司出現問題之後，相對人要求行為人之父親完全退出公司的決策權，才願意繼續資助公司度過此次危機，當時行為人之父親同意，而後公司也順利起死回生。之後行為人到大陸出差，在大陸包二奶，然後又找A透過B來跟公司訂貨，卻浮報貨款，侵吞公司財產，帳務不清。相對人及行為人相互提起6個以上的訴訟，糾纏不清，行為人仍不承認當初相對人拿了很多錢回來拯救公司。

²²本案兩造是大學同學，本來是很要好的朋友，行為人甚至引薦相對人擔任系學會一些重要的職務，後來在一些活動規劃上發生歧見，半年前開始關係漸漸冷淡，相對人的觀點認為此前行為人常於一些場合批評、辱罵相對人，相對人曾數次要求行為人不要如此，但行為人依然故我，甚至在某一位同學臉書上一篇關於雙面怪的貼文下方留下：「相對人好雞掰ㄉㄉ」等文字，讓相對人產生被羞辱的感覺，忍無可忍提起告訴。行為人的觀點認為只是開開玩笑，平常與同學就是這樣的互動方式，認為相對人的提告是小題大作、莫名其妙，兩次偵查庭上，行為人也有向相對人道歉，但是相對人總是認為沒有誠意，行為人覺得自己都已經道歉了，還要怎麼樣。

異，姪兒不承認姑姑當初有拿錢回來拯救公司，認為姑姑沒立場過問公司財務，雙方再度談崩，沒有達成協議。在本案，雖然雙方並未達成協議、和解，然而在受損的姑侄情感，明顯得到改善。

「好友反目成仇案」對話當天兩造共同好友學生會長也一起出席，成為兩造共同的支持者，對話開始先讓相對人陳述事情的經過，然後雙方說明事件發生後的想法與擔心，接著促進者讓雙方說出現在的想法和感受，行為人說出他的感受：這個官司給他帶來很大的壓力，而且對於朋友關係變成這樣感到很挫折，並讓行為人先說希望這個事件怎麼結束：行為人首先表達對相對人的痛苦感同身受，希望相對人接受自己真摯的道歉，並希望以後我們可以改變互動的方式。相對人聽後說：「在這個事件我是最大的輸家。就是相對人很在意輸贏，我除了可以繼續告你，我其他都是輸的，即使官司結束，我在同學眼中的印象也無法改變了，所以我很想逃離這個人際關係」，因此雖然行為人向相對人道歉，但相對人仍然懷疑行為人的誠意。此時本案的促進者認為現行的修復式司法無法滿足相對人之需求，因此決定改變策略：要求兩造進行角色扮演，讓兩造思考遇到事情時，會怎麼處理、互動？當兩造進行情境劇後，雙方了解到過去的爭紛及誤會皆是由於彼此作法及想法的不同所導致，雙方因此打開心結，行為人當場對相對人承諾，以後會用一個善意、尊重的方式來對待相對人，兩造對於以後要怎麼去互動，形成了共識，相對人於是無條件撤回告訴。兩造受損的情感得到修復，並在對話結束後與共同好友的學生會長一起去吃飯並在 FACEBOOK 社群打卡的動作，使系上同學們得知他們已和好。

第三節 動機為「懲罰對方／擴大損害」

當發生了衝突的情況下，人們出於某種目的將一個被帶到法院去的問題界定為案件，這種解釋界定強調其嚴重性，亦即衝突的擴大化。動機為擴大損害與繼續傷害對方的案件類型時，提告者的動機就是要懲罰對方，使行為人難過本身就是目的，或者是出於一種應報式的正義以牙還牙的報復心態：「我就是想要讓你受到應該得到的懲罰、我就是要你不好過」等等，「懲罰對方／擴大損害」動機的相對人運用法律創造言談情境，但這並非理想的言談情境，而是透過法律的框架將言談的情境和框架結合在一起使之具有強制性質，讓對方付出代價。因此，此種案件類型訴諸法律的目的就是為了擴大損害，是最不容易對話成功的案件類型。

例如在「鄰居車位糾紛案²³ (NO.09)」中，行為人堅持不為機車座墊賠償，因為行為人先生覺得相對人的紙條寫的太過分了，無法接受，認為打破一個機車座墊並不算什麼，行為人對於相對人在紙條上寫：「沒有公德心」感到非常生氣；相對人也非常生氣行為人，覺得行為人過於霸道，明明就是行為人的錯卻堅持不道歉。本案相對人提案的動機就是要行為人道歉，讓行為人沒面子。最後本案因為行為人堅持不道歉，因此未進行對話。

「三子與父親相告案²⁴ (NO.07)」本案相對人控告父親的理由為：「情緒上

²³本案兩造是住在隔壁之鄰居，因停車位相鄰在一起，但行為人常常將其車停到了相對人的家門口，故經常為此發生口角爭執。某次行為人再度將車停到了相對人的家門口，相對人感到非常不滿，於是在行為人車上貼了一張寫著「沒有公德心」的紙條，行為人看到紙條後情緒失控將相對人放置附近的機車用美工刀劃破機車坐墊，事後行為人態度仍非常強硬，且行為人之丈夫寧可請律師和相對人訴訟，也不願意道歉。

²⁴本案兩造為父親及三位兒子，行為人(父親)與元配分居已久，雖未離婚卻和小三另組家庭，且又生了一個兒子，因此相對人(三位兒子)非常不能諒解行為人。本案起因為行為人將名下的一間房子過繼給外遇生的那個兒子，然而此行為對相對人來說覺得非常不能接受，這是其從小居住的

過不去，因為覺得很不甘願」。促進者進行訪視時，三位相對人提及父親從小對他們就很嚴厲的要求，安排未來的人生規劃，所以三個小孩從小就是跟著父親的規劃在走，他們認為自己沒有不孝順父親，從小對爸爸都言聽計從，連媽媽都是這樣，沒想到父親後來會有另一個家庭，幾個相對人感到被父親背叛，因此對父親的提告，包含了一種報復的心態。由於父親一直拉不下臉來，態度始終非常強硬，遲遲沒有釋出善意，使得三個兒子感覺非常受傷，最後三位相對人認為還未準備好和父親面對面對話。

「兄弟奉養父母觀念不同案²⁵ (NO.08)」的促進者會前訪視行為人時，行為人述說從小到大哥哥對其要求非常嚴格，覺得一直以來哥哥這樣的要求很不合理，不斷抱怨從小到大兄弟間的一些摩擦，包含抱怨開始打官司後，哥哥就比較少去

房子，雖然長大後就沒有居住在此，但仍有些私人物品放置，房子過繼之後，外遇對象要求相對人之物品不可放在此處，需全數拿走。相對人認為外遇對象打擾其原本的生活，認為外遇對象搶走行為人，且現在連物品暫時放置都不願意，所以相對人覺得心裡很難接受，在此情形下相對人之二兒子一時衝動，跑去和外遇對象嗆聲，外遇對象對相對人之二兒子提出公然侮辱告訴。因為相對人心有不甘加上為了對行為人反擊，故相對人與行為人開設之店面呈現競爭狀態，加重雙方摩擦。相對人提告行為人，提告後，行為人非常不能接受，覺得他把小孩養到這麼大，都要結婚了，現在卻來控告我，非常沒面子。

²⁵本案兩造為一對兄弟，兄弟兩人對父母都非常孝順，只是彼此對於奉養父母的方法不同。相對人(大哥)和相對人之妻(大嫂)都是軍人，行為人(弟弟)在園區擔任要職，行為人之妻(弟媳)在百貨業當櫃姐的工作，兄弟兩輪流照顧父母，因為父母都有三高，需要定期到大醫院回診，相對人之妻本來也有工作，但是為了接送公婆看醫生就把工作辭了。本案糾紛起因為，父母住在行為人家時，由於行為人為雙薪家庭，行為人之妻無法三餐親自下廚，常常外食，相對人覺得就是一直吃外食的緣故，導致母親的血糖標高了，於是相對人就責怪行為人，後來行為人夫妻與相對人之妻商談是否輪班照顧父母，相對人之妻表示要回家問過相對人才能決定，但是行為人個性較急，要求相對人之妻要當場說清楚再走，相對人之妻就覺得很不開心被行為人擋住去路，兩人發生爭執，後來相對人對行為人提出妨害自由告訴，檢察官開偵查庭時認為本案適合進入修復式司法，於是轉介。

看爸媽了，弟弟弟媳就覺得哥哥真的很不孝；但哥哥認為：官司開始時，弟弟找了里長到哥哥家裡試圖解決問題，因為哥哥為職業軍人，常常不在家中只剩下太太和兒子，哥哥覺得弟弟帶了大批人馬來說要跟我們談事，但是會造成妻子與兒子的恐慌。

對話開始後，父親堅持到現場，剛開始場面氣氛劍拔弩張，然後陪伴者對雙方說出了：「其實你們兩個都讓我很感動，看到你們為了爸媽的奉養在爭執，你們的目的都一樣，只是方法不一樣而已。」本句話重新框構兩造的對話，創造出一個新的言談情境：你們都想孝順父母，只是對於怎麼孝順有了爭議而已。

此時兩造父親進來對話室，大哥一看到爸爸整個的語調、表情全都緩和，當時促進者問兩造父親：「你愛不愛老大」，爸爸說：「我當然愛他呀，他很孝順。」當兩造父親說出這句話之後，大哥就好像突然釋懷了一樣。原來雙方的爭執點是哥哥一直覺得爸媽比較偏心弟弟，然後弟弟覺得哥哥太強勢，弟弟覺得哥哥連過年也沒回來，所謂孝順爸媽根本只是說說而已。之後哥哥並沒有當場簽下和解同意書，兩造僅就之後如何照顧爸媽達成協議，但是是否撤銷告訴，哥哥認為需看弟弟之後的誠意。

本案對話雖然未達成筆者所定義的對話成功：雙方達成協議、和解，兩造僅達成協議，哥哥明顯尚未完全釋懷，然而經過修復式司法的修復後，雙方關係明顯改善。

「客服人員投訴案²⁶ (NO.16)」的行為人有兩個委屈：第一，他認為相對人打電話來反應問題時，他是抱持著熱心的態度，希望幫忙解決問題，言語中也並未有任何不敬，怎知會因為這樣而被提告；第二，事件發生後，行為人被公司認為不適任繼續擔當客服人員而被調職，行為人覺得非常委屈。後來行為人諮詢了

²⁶本案兩造為搭乘接駁車之乘客及客服人員，相對人(乘客)某日搭乘接駁車，路途中司機緊急煞車，導致相對人受傷。事後相對人致電總公司進行客訴，行為人(客服人員)於對話內容中表示相對人須提出相關醫院診斷證明才能進行理賠，此對話讓相對人覺得行為人意指相對人是找藉口要錢，故相對人提出妨害名譽告訴。

律師的意見，當律師告知此案不會提告成功後，行為人決定不進行對話。

「勞資糾紛案²⁷ (NO.17)」的行為人雖已向相對人表明，那些毀謗的話真的不是她說的，而且自己才來不到幾個月，「我沒有義務要負擔這麼多，我還有家庭要兼顧，當初雇主允諾我可以準時下班，想不到卻要加班這麼長時間」。但是本案相對人卻認為行為人當初明明已經跟我簽約說好了要任職多久，但是卻忽然離職造成我的損失，對話過程中，促進者提出暫停會議，讓對方有機會沈澱。對話會議再度開始後，行為人告訴相對人：「我體會到你的角色跟立場，如果換成我是雇主，我可能會有一些損失沒有錯，這部份我跟你道歉，那我過年期間我去幫你加班，甚至我無償幫你」。然而，相對人仍然不願意接受，她就是要行為人為此事付出代價，並且要行為人賠償。雙方無法達成共識，對話失敗。

最後，筆者認為，提告同時也是衝突策略的一部分，在此種情況下，最後一定是一方屈服，所以即使對話成功，關係並沒有修復，反而是以一種兩害相權取其輕的就範，此時的對話成功是一種交換與妥協的結果。而行為人道歉有時只是一種表演，目的是希望對方撤銷告訴，或者使法官減刑。

小結

筆者進行訪談時，促進者們大多強調：「修復式司法不強調一定要對話成功」，有時候即使沒有成功，或者沒有達成協議的部份成功，事實上在陪伴跟對話的過程當中，當事人很可能因為說出想說的話本身達到療癒效果，包括以一種新的觀

²⁷本案兩造為餐飲店老闆與員工之關係，行為人(員工)於餐飲店旺季時臨時提出離職要求，相對人(餐飲店老闆)認為行為人之行為有造成餐飲店之損失，提告要求行為人賠償，雙方在提告前進入調解委員會過，且行為人在當時已進行賠償。後又因行為人離職後，陸續有其他員工離職，相對人認為其他離職員工都是受到行為人之影響，且耳聞行為人在外批評餐飲店，故相對人認為行為人須賠償其精神上之及營業上之損失，憤而提告，提出高額賠償要求，但行為人認為相對人之行為非常不合理，無法接受。

點來看待自己做的事情，只要讓兩造進行對話，就能夠多了解對方的想法，即使沒有達成協議，促進者們認為這仍然算是成功了。或者只要從原本想要懲罰對方的想法轉化或者減弱，便已成功。



第五章 對話的情境和框架

法律的權力和存在提供了一種決定問題所屬，同時也提供了一種判斷程序是否合適的方式，但不是所有人都能夠接受這種方式，在我國的刑事司法程序裡，一些明顯由於情緒所引起的案子，卻必須盡量的排除情緒性因素，只就證據來進行討論，然而導致兩造發生衝突的原因常常不是提告的案由，而是由於一些細微的日常生活的摩擦或無法解決的問題長期積累下的情緒，最後因為某個特定的事件而爆發衝突，這些衝突經常包含了激烈的情感和對問題的相互矛盾解釋，導致一方採取對另一方來說十分激烈的舉動。例如在「對門鄰居衝突案」中，由於老先生的大力敲門抗議舉動，導致年輕丈夫的提告。但是我國現行的刑事司法常無法解決這種長期積累下的情緒，這是傳統刑事司法的缺陷，因此這就是以非法律途徑來解決問題的修復式司法的重要性。

特定的事件會引起意義的急劇轉變，這些急劇的轉變意味著對問題嚴重性的重新估計和為解釋信息提供新的背景，發生衝突的情況既可被看作是問題，又可被看作是案件；原告通常認為該衝突構成了一個案件，而行為人則強調這只是一個問題（Merry，2007）。

Hochschild 在 Goffman 的擬劇論（Dramaturgical theory）基礎上提出：情感是在情境規範與文化觀念的規制下所運用的表演。個體在情感互動中是遵循一定的感知規則和展示規則的，這些規則反映了個體所在群體的情感文化與情感理念。在特定的文化傳統中，人們依據互動規則進行情感運作，以合適的方式呈現自我。

修復式對話的對話情境是一個只存在於對話過程中被人為塑造出的特殊情境，此情境又分為兩種，第一個情境叫做互動情境，包括場地如何佈置？座位要怎麼安排？杯子的材質...等，所以修復式對話可以說是一個精心設計的互動情境，這個情境是已經被定義的情境，透過促進者在對話前的會談設立的議題，構築

對話當天的對話框架，即使對話途中岔開話題，促進者亦會想辦法將議題拉回，然後透過引導，使雙方開始展開對話；第二個情境則是情境界定，在對話的過程中，將內心的話以某種方式說出來，或是在對話的過程中，讓其中一方有台階可以下，這就是情境界定，是一種精心設計的情境界定。讓我們在過程當中，進行述說，進而達成互相的理解，藉由述說釐清心中的疑問及不滿，甚至有時述說即可達成療癒效果。

參與溝通的行動者交換著多種訊息，這些訊息表達了他們的利益、感情以及他們對所發生的情況的解釋，這些信息並不是直接了當的，而是經過了編碼的溝通，接受信息方必須根據他們自己的文化背景和他們對彼此社會關係的評價對信息進行詮釋（Merry, 2007），然而，訊息的接收取決於互動的個體在社會結構中的位置、力量、權威性、性別、年齡、階層...等多種因素之間的關係結構（Merry, 2007），因此兩造在對話過程中，有可能因為編碼的解譯不同，誤解了彼此的意思，錯誤的信息導致矛盾進一步強化，此時就仰賴於促進者和陪伴者在旁幫忙進行補充及解釋，例如在「對門鄰居衝突案」案中老先生與年輕丈夫有語言及文化的隔閡存在，因此本案的促進者按照情況扮演中介角色，讓兩造不至於誤會彼此的意思，並且在有可能演變成衝突時進行緩頰。

修復式對話會議提供兩造一個「安全的空間」說出自己的經驗。它是一個同時具備環境安全與情感安全的空間，能夠表達自己的憤怒與恐懼而不會遭致批評、責備或懷疑（Marshall, 2014）。

參與修復式對話的所有行動者，在對話時所進行的互動受到情感的運作、社會角色的扮演...等影響，進行訊息的交換與傳遞；並受到對話時的場地、物品的擺放與設計、其他行動者...等因素的影響，在此對話的制度設計與情緒共同交織出了對話的運作。

促進者藉由框構進行情境界定，有意識的將對話導向一個設定好的框架，例如藉由讓當事人認清這是一個法律案件讓你理解目前的情況，或者跟當事人說：

「你現在已經做錯事情，在法律上已經處於弱勢了，你必須認知到這一點。」或者，告訴兩造：「你要搞清楚狀況」。

上述的對話的過程就是促進者與陪伴者在會前會談時對爭議進行情境界定並且將糾紛框構出一個框架。這個框構就是雙方至少都同意的：「對我們正在處理的糾紛的描述」以及在對話前進行議題設立，使當事人知道我必須在怎樣的框架底下進行對話，以此衡量出接下來互動的依據。這就是所謂對爭議的框構，當框構之後，才有更進一步的面對面言談情境，所以在會前會談時，促進者、陪伴者會先引導兩造說出發生什麼事情，並在過程中幫助兩造釐清我們的爭議到底是怎麼回事？

有了框構之後，面對面的情境才變得重要，情境的界定包括誰先進行陳述？或者讓誰先陳述完？假如此時當事人情緒起伏過大，這時候促進者必須介入：「先讓他講完」，然後對另一方說：「你聽到他說的這些傷害時的感受是什麼？」這些都是人為創造出一種情境界定，或者說人為界定的一種情境，引導對話的進行。

本研究認為，促進者和陪伴者在對話過程中，扮演中介角色，引入或導出糾紛事件涉及的**情**（處理兩造的情緒與人情世故而進入下一步）、**理**（使雙方認知自己的錯，於理有虧，包含了兩造的道德義務，這個道德義務是與兩造的社會關係相關連的責任和義務有關）、**法**（關於財產所有權、被保障的權利...等法益，涉及證據與真相，並且設定某些限制跟強制，使得雙方達成可接受的損益平衡點，）面向，協助兩造形成可以對話的情境和框架。

像有一些犯罪事實不明顯的案件，非到最後不得已時，我會給他分析一個表，幫他列出這個案子在檢察官那裡，你到刑事法庭要走幾次，民事法庭要走幾次？刑事法庭會判多少？判決的範圍大概是多久？拘役 30 天，你還要到執行科，你可能的未來走向、然後這個 30 天，易科罰金的話，可能一天就要 1000 塊，拘役 30 天就要繳納 3 萬塊...等，藉由這

個表，讓當事人去自我分析說，我現在做錯事情了，我是要選擇哪個方向去做，他就會去自我理解；那有些被害人也一樣，明明犯罪事構成要件不該當，但是你就是要告人家，要告的時候對方也會認為，我就象徵性的賠償你一些，那被害人可能會覺得你就是怕了，所以就要跟你再多要一些，那我們就會去跟他分析說，例如有一妨害名譽案件，是一個社區的主委告一個社區的住戶，那我們就會分析一些你當主委將來的威信，然後跟他做一個說明，那像這個事件將來如果不成立，因為有可能不成立，那我們就是做一個分析的表讓他去做自我評估，我們不跟他主觀的說你可能會怎樣，我們做一個分析，我們就法律的意見做一個表格，正反面的意見都讓他們去看，他就自我去評估。(摘自 20170425 促進者 A 訪談逐字稿)

在會談和對話過程中，互為主體性很重要，陪伴者、促進者在疏導情緒的時候，就是讓兩造能從對方的立場來想對方為何會這麼做，或了解對方受到什麼傷害。這過程中很重要的就是建立反身性，反身性必須疏導情緒，從而能將環繞事件的情緒與事件區隔，並將事件和情緒當作觀察的對象，這就是反身性。所以情緒的界定不只是界定而已，而是不斷努力嘗試維持這種界定，所以透過提醒、制止、代為詢問或者提示，使得整個對話的情境保持在一個被設定好的規範性的情境。

第一節 對話的框架

兩造各自在對話中敘述問題時，同時也在進行展演，常常試圖將自己的行為合理化；反之對方的行為則是不公正、不合理、不合道德的。如同 Goffman 所提：人在不同場合中，會基於文化價值觀、社會禮儀、以及人對彼此的預期，在社會生活中以不同的角色、在不同的場次進行表演而作出不同的類似於戲劇表演的行為。因此對話時的所有行動者，都十分關心自己如何在「對話」這個前臺中塑造能被人所接受的形象，產生對己有利的結果以達到自己的目的（Goffman，1959）。

為避免雙方各說各話，此時必須就由代表第三方的促進者、陪伴者介入，促進者、陪伴者在會前會談時，藉由傾聽、同理等技巧，分別和兩造建立信賴關係，理解雙方的想法，促進者跟陪伴者在理解糾紛、對話及解決方式涉及之法律、道義、人情方面的意義和損益後，藉由向兩造解釋在情、理、法三種面向下，他們的問題會是何種面貌，並藉由一些提問，例如：「你希望事情怎麼解決？」「你的期待是什麼？」等問題，協助當事人進行自我對話，釐清自己的需求。這就是在塑造一種情境，讓行為人和相對人對事情的發生做一個比較客觀的省思，也就是協助兩造進行對案件進行二次建構，重新認識事件。並在會前會談的過程中，了解兩造認知上的落差後調理糾紛的意義和脈絡並藉由對話議題的設定形成可以對話的框架。

因此，修復式對話是一種規範性的框架，在這個框架中，衝突得以解決的情、理、法面向，透過促進者跟陪伴者而引導入衝突雙方的意識當中，而改變了他們互動的一個意義。

透過促進者、陪伴者的努力，將兩造的爭議重新框構，在雙方基本上相對接受的共識底下才能形成對話的基礎，這裡的共識不是怎麼解決的共識，而是對於爭議性質的基本共識，形成這一基本共識後，才有可能進入對話，所以促進者、

陪伴者透過會前會談，把自己的情緒跟事情的發生分開來，然後陪伴者和促進者去疏導情緒，當情緒被疏導出來後，才能將事件本身對象化，從而拉出一個當事人可以自我審視的距離。換言之，兩造的情緒必須被處理，事件本身才能成為焦點。

促進者與陪伴者用情、理、法來框構對話，引導出糾紛的一個可能解決的樣態，向兩造分析繼續提告後的可能結果，在過程當中當事人逐漸的理解，重新用法的角度來框構自己的衝突，然後用理、情角度理解並同理兩造受損的情感，達成和解，對話成功。

促進者在對話中藉由：鼓勵（Encouragement）、澄清（Clarification，讓說話者進一步對說話內容進一步解釋及詮釋整個事件）、重述（Paraphrasing，重述談話的事實及想法）、反映（Reflection，反映講話者的基本內容及感受）、摘要（Summarizing，將發言者的詳細內容簡報及撮要，將主要的要求及想法列出）、確認（Acknowledging，表示明白對方的說話內容及感覺，使之有被同理之感）等技巧（香港修復式會議主持證書訓練工作坊訓練手冊，2012），在兩造的敘述脈絡下，促進者提出自己的觀點或者藉由提問引導兩造開發不同的觀點，以此來重新框構整個對話，增加新的觀點而非打翻當事人的所有建構（台中地檢署教育訓練研習資料，2011），拓展多元面向的觀點，協助雙方在這個框架下進行對話。

以「社區主委與住戶衝突案²⁸（NO.15）」、「校園體罰事件²⁹（NO.05）」、

²⁸本案兩造為大樓住戶及社區主委，所居住之電梯大樓聯誼室內有提供電腦設備，青少年住戶經常使用其設備玩線上遊戲。相對人(社區主委)認為這造成管理上之困難，於是將電腦設備移除，行為人(大樓住戶)則認為讓青少年住戶在聯誼室上網並沒有什麼管理困難的問題，於是講了一些就犯罪該當性來說比較模糊的話，並且在大樓佈告欄上貼上抗議相對人之紙條。於是相對人認為這已造成名譽損壞，故提出訴訟。兩造其實已經過調解，但是調解不成立，因在調解的過程中，行為人說出「相對人每次對人提起告訴，就是用告訴來要錢。」此話導致衝突升高，於是檢察官轉介進修復式司法。

²⁹本案兩造為學校老師及學生家長，行為人(老師)在管教學生的過程中，體罰過當導致學生受傷，

「兄弟奉養父母觀念不同案」、「對門鄰居衝突案」、「鄰居防火巷案」為例，在「社區主委與住戶衝突案」的促進者在對話中向兩造說：「你們今天這樣的對話有一個共識，行為人的出發點就是為了公益，我認為相對人你只是為了領導整個社區才這麼做，雙方都有自己的理由，只是說管理社區和如何運作社區不同」。本案促進者將雙方的衝突點重構，用另一種說法將雙方的行為再度詮釋一次，肯定了雙方的立場，並重新建構對話框架。

在「校園體罰事件案」中，體罰事件發生後，經過學生家長的抗議，學校將該名學生轉班，讓該生不要和老師接觸，卻導致該生和原本同學們的聯繫中斷，該生的新同學們得知該生與學校老師正在訴訟，便排擠他，使得該生在學校變得很孤單，校園理適應上變得有更多問題，促進者會前訪視發現了這個問題，促進者藉由向兩造分享了自己女兒在學校受傷的例子，重新框構了問題，使兩造認知到在事件發生後追究並不是最重要的事情，讓孩子盡快重新適應學校生活才是最重要的，引導雙方在怎麼對學生更有益的框架下展開對話。

接著討論的是「兄弟奉養父母觀念不同案」，本案對話開始後，兩造的父親堅持到場，剛開始對話的氣氛劍拔弩張，此時陪伴者對雙方說出了：「其實你們兩個都讓我很感動，看到你們為了爸媽的奉養在爭執，你們的目的都一樣，只是方法不一樣而已。」本句話重新框構兩造的對話，創造出一個新的言談情境：「你們都想孝順父母，只是對於怎麼孝順有了爭議而已」，使得雙方以新的爭議框架進行後續對話。

在「對門鄰居衝突案」過程中也涉及了重新框構，本案的相對人原先不太願意和對方進行對話，適逢案件進行的時間鄰近過年，於是促進者就和老先生說：「官司拖過年很穢氣」，促進者重新框構了對話，使得原本不是必要的對話成為

然而受傷後，行為人第一時間的處理方式讓相對人(學生家長)不滿意，相對人希望學校有人可以出來處理此事件，結果學校出來的是主任，不是校長，因此相對人認為不被學校所重視，認為學校並沒有誠意要處理此事件憤而提告，提告過程中，檢察官認為可以用修復式司法嘗試看看而轉介。

了必須在過年前處理完畢的重要事件。

在「鄰居防火巷案」的促進者則是以下列對話改變了對話的核心價值：

其實我只是跟他說，百年修得同船渡，這是很難得的緣份，你今天法官判了你必須怎麼做他必須怎麼做了以後，你這個鄰居做下來也是很辛苦，我希望我們可以解決問題，彼此有善意，還可以繼續當好鄰居，我只希望這個，我就問他你最後想要什麼？你是要一個不愉快的生活環境？因為大家也不可能搬家，那經過修復以後，你能夠了解人家對你的不滿意修改之後，跟這個鄰居好好相處，這是一輩子的事情，我覺得誰對誰錯都不是這麼重要了，像我們在做一些家暴的案例，誰對誰錯，誰打誰真的這麼重要嗎？這不是核心價值！（節錄自快樂聯播網臺中望春風廣播電台「鄰居防火巷糾紛」逐字稿）

此外，促進者作為資料蒐集者，必須事先理解其背景，包含兩造身心狀態、彼此間爭議造成之影響、經濟能力、互動關係、與原生家庭之關係、種族及社經地位等，為是否適合對話的判準進行評估，雖然強調不會特別對兩造提出解決方案，但會在會前訪視中回答兩造所以提出的問題，並勾勒出一個可以解決問題的一個框架，因此對話時的兩造對於解決問題的考量是經過促進者培力的。例如「鄰居防火巷案」的促進者便充當了資料蒐集者，蒐集防火巷的相關法規，以消防法規重新建立對話的框架，使兩造理解防火巷是屬於社區的公眾財，讓雙方覺得自己權益受損的爭議，從根本上瓦解，失去爭吵下去的理由，雙方也因此解決了問題。

第二節 對話的情境

修復式對話的會前會議重新框構了爭議，可以落實為涉及兩造自我呈現對話情境設定和相應的社會互動預期。促進者為一中介角色，透過在對話開始前的規則（別人敘述時不插話、不可人身攻擊…等）說明，使對話在制度規則內運行，並重新引導對話，此時的對話是一種精心設計互動情境，在這個情境當中，衝突得以解決的一個情理法面向，透過促進者跟陪伴者而導入衝突雙方的意識當中，而改變了他們互動的一個意義。因此修復式對話就是設定一個可以和解的情境，或者說產生一種劇場的設計，這個劇場的舞臺分為前臺與後臺，前台包括雙方見面的時候包括動線、進場順序、物品擺放位置…等，都以特定的方式技巧的構思出互動的腳本，包含個別互動的情境以及對話的情境，促進者與陪伴者在對話開始前會先進行模擬、安排角色扮演、佈置場地，就如後台一樣。

Goffman 認為，人在不同場合中，會基於文化價值觀、社會禮儀、以及人對彼此的預期，在社會生活中以不同的角色、在不同的場次進行表演而作出不同的類似於戲劇表演的行為。

因此，修復式對話的對話情境是一個只存在於對話過程中被人為塑造出的特殊情境，此情境又分為兩種，第一個情境叫做互動情境，包括場地如何佈置？座位要怎麼安排？杯子的材質…等，所以修復式對話可以說是一個精心設計的互動情境，這個情境是已經被定義的情境，透過促進者在對話前的會談設立的議題，構築對話當天的對話框架，即使對話途中岔開話題，促進者亦會想辦法將議題拉回，然後透過引導，使雙方開始展開對話；第二個情境則是情境界定，在對話的過程中，將內心的話以某種方式說出來，或是在對話的過程中，讓其中一方有台階可以下，這就是情境界定，是一種精心設計的情境界定。讓我們在過程當中，進行述說，進而達成互相的理解，藉由述說釐清心中的疑問及不滿，甚至有時述說即可達成療癒效果。

修復式對話擁有腳本，也就是說對話結構的性質本身就是一個腳本，這個腳本就是透過對話結構建立一個框架，藉由設定議題…等方式讓修復式對話有一個希望達成的目標，來讓故事往這邊發展，在會前會談的時候，當事人就是在談他自身的故事，這個過程就是編劇，但是戲劇的腳本是由促進者協助當事人來編輯的，兩造的編劇必然會產生落差，因此促進者的功能就是在會前會談時就兩調和兩造的這個落差，產生一個兩造至少都可勉強接受的對話框架及議題，也就是對話的劇本。因此促進者在會前會談時，由於一起參預的劇本的編定，因此也可算是其中一位編劇，但是在正式進入對話的時候，就是說進入這個對話環境裡面來的時候，由於促進者的功能轉變為修復式對話主持人，藉由會議規則宣佈與建立、發言權的掌控、中場暫停的權力、為表達不流暢的當事人的談話做摘要、當事人過於激動時的介入…等，掌控整個對話的節奏，因而成為修復式對話的導演，但是促進者在主持會議時仍會按照腳本（對話結構）來進行。

修復式對話會議還擁有劇本，促進者在對話時會分別對行為人和相對人提出五大問句，對行為人（發生了什麼事？事發當時的想法是什麼？事件之後你有什麼想法？你覺得你的行為造成什麼影響，影響了哪些人？你想要做些什麼來讓現況改善？）及相對人（事發後你的反應是什麼？當時你的感受為何？你覺得什麼東西讓你最難受？你的家人朋友知道你發生事件後的反應為何？你希望事件怎麼落幕？）的這五句提問並不完全相同，但目的都是為了要引導兩造說出內心感受及進行對話，使對話能往下推展。

在《複合會議主持人手冊》也提及：對話開始時可以藉由對與會所有人員發下稿本/腳本（Script），讓不具備高度調解或輔導訓練背景下的促進者可以成功推行會議，稿本/腳本內詳列今天對話會議的流程，並且載明本次會議的議題輯要達成的目標，讓與會者更清楚對話流程。

此外，在進行對話之前，現場動線皆會事先規劃，包含入場順序（通常是被害人先入場）、椅子的擺放、免洗杯的使用，對話前先和兩造定下對話的規矩，

例如對方說話不能插嘴，肢體上不能接觸，手機要關靜音...等等，將對話的舞台佈景擺放好以及制定好遊戲規則，甚至在對話前先進行模擬。

我們在會前會的時候，我跟另一個促進者就討論位置很重要，包括位置怎麼做，什麼人要坐哪裡都要分配好，包含哪一個人先進來都要先規劃好，因為本案行為人的脾氣，以前會突然情緒激動，所以我們這次還有邀請之前開庭時法警站在相對人旁邊，[提供]保護，這次我們有特別安排，因為剛好法院裡面也有替代役，所以就安排這個先生的旁邊坐了另一個身材魁武的促進者，然後我們那個替代役比較年輕，他就說等一下是不是有怎麼樣我就趕快站起來？就是我們還有先預演一下，怕先生到時候暴衝。

（節錄自快樂聯播網臺中望春風廣播電台「夫妻離婚官司案」逐字稿）

因為這個見面有時候真的就是一觸即發，那時候連桌上的杯子都只能放紙杯，放陶瓷都不行，有的時候當下因為案例的不同，我們要來想一下要做怎樣的準備，細部都會先規劃好，包括這個杯子的材質、比較有攻擊性的當事人都要坐在裡面，讓他要衝出來都比較不好衝出來，要拿兩張椅子給他擋住，所以眉角（按：me-gag，指細微要訣處）很多，我們的SOP是這樣的，通常都是相對人先進來，先坐在那邊。但是這個案子因為女方（相對人）的要求，所以是男方（行為人）先進來，我們讓男方先坐到裡面，然後一個陪伴者、一個促進者坐在他的兩邊，把他隔開來，然後外面讓給女方坐，這樣如果有什麼狀況，她可以先跑，由於女方是後進會場的，對話當天，申請人比相對人先到達現場，然後我們就會把整個進出場的路線都已經先規劃好讓她知道，並且先讓她走過一遍使她安心不少。（節錄自快樂聯播網臺中望春風廣播電台「恐怖情人」逐字稿）

對話時的所有行動者，都十分關心自己如何在「對話」這個前臺中塑造能被他人所接受的形象，產生對己有利的結果以達到自己的目的。如前文所述，一開始案件的兩造在敘述問題時，總是試圖把自己的行為解釋為公平的、合理的、合乎道德的，反之將對方的行為解釋為不公平、不合理、不理智的。

因為要把這個事情在重新述說一次，所以雙方就會比較激動，第一次就是相互先抒發情緒，很「矜」（按：khim，矜持、逞強之意），而且雙方都不覺得自己有錯誤。（節錄自快樂聯播網臺中望春風廣播電台「鄰居防火巷糾紛」訪談逐字稿）

事情是這樣，雖然在道理上，太太比較站得住腳，但是在溝通上是弱勢，太太比較不會表達、比較安靜，然後先生就是比較風騷，所以就習慣性想要主導對話，讓大家都聽他的。（節錄自快樂聯播網臺中望春風廣播電台「夫妻離婚官司」逐字稿）

魏小嵐（2012）認為兩造使用語言的能力、對於會議場合的熟悉度、表達感受的方式等等，都會影響到其在會議中的表現與說服力。這些無法完全去除的影響力，時時刻刻存在對話會議之中，因而整體對話氛圍不論如何謹慎，都免除了傾向優勢方的危險（魏小嵐，2012）。然而經過筆者的訪談發現，修復式對話在運作時，即使兩造因為語言表達的能力、講話的方式、語言運用的技巧，或者習慣…等，而使得對話變得很不順利或者很不流暢時，促進者主持會議的功能將進行展現，促進者會根據現場的氛圍進行適度的介入，藉由為當事人的一連串不順暢的對話進行一個摘要與串連，並向當事人確認自己並未誤會他的意思，拿捏好保持中立的立場，來使得另一位當事人較不易誤解或曲解對方的意思，並使得兩造相信促進者並未偏袒任何一方，對話方向並未特別傾向任何一方。

第六章 結論與建議

本文之關懷主要為對話為何成功及失敗？藉由回答「台灣修復式司法的對話機制是如何運作，使得對話可以成功？」、「促進者是如何塑造具有重要作用的合理言談情境以及將爭議進行框構？」來回應本研究的主要關懷。

第一節 結論

本文指出修復式對話是一種人為的建構的對話情境，就這個意義而言，修復式司法的陪伴者與促進者透過會前會談與修復式對話對兩造的爭議進行框構和情境界定而試圖創造一種類似 Habermas 「理想的言談情境」的「相對合理的對話情境」，讓兩造可以以這個情境為基礎進行對話。不管是在會前會談或者對話促進者、陪伴者最大的功能都是扮演中介角色對兩造進行培力，協助兩造進行自我對話、抒發出內心真正的感受並釐清自己真正的需求，協同形成對話時的腳本，並在對話過程中，引入或導出糾紛事件涉及的情（處理兩造的情緒與人情世故而進入下一步）、理（使雙方認知自己的錯，於理有虧）、法（設定某些限制跟強制，使得雙方達成可接受的損益平衡點）面向，協助兩造形成可以對話的情境和框架。在此情形下，提告或轉入修復式司法的主要動機/考量的性質，影響兩造預期事件如何落幕的落差，為對話成功與否的重要因素，促進者在會談前會先認知並了解到這個落差並試圖調和或者協助兩造看到解決事件的替代方案。提告或轉入修復式司法的動機包含解決問題、討回公道或懲罰對方，相應的預期則為取得共識、委屈被理解，以及擴大傷害，兩造的預期落差與對話成功率成反比，也就是落差越大越不容易成功。根據本文的研究後發現，動機為「解決問題」者較易對話成功；「懲罰-擴大傷害」的個案類型最不容易對話成功。

第二節 研究建議

一、徹底落實督導及實習制度，重視經驗傳承：

我國部份地檢署受限於資源及人力的不足，部份地檢署並未徹底落實督導制度，以及並未實習就正式接案，這會導致必須碰運氣遇到剛好適合這位促進者來主持的案子才會成功，或者必須累積一定的經驗後成功率才會提昇，因此筆者建議各個地檢署，盡可能落實督導和實習制度，並多多邀請資深的促進者、陪伴者進行經驗分享與傳承。

二、加強教育訓練確立促進者的專業性：

我國促進者的來源多為律師、社工師、心輔師，然而進行修復式對話需要的能力是複合、跨領域的，因此加強教育訓練增進溝通、同理、調解、法律知識...等促進者必備的能力有其必要性。

三、促進者教育訓練時加強進行框構和情境界定的能力

本文建議，教育訓練課程可增加如何對爭議進行框構以及如何維持對話情境的相關課程，可幫助促進者建立對話的框架，以及更順暢的調和兩造的落差，形成對話的腳本。

四、立法以整合資源：

在台灣，受限於各地檢署資源不同，有些地檢署會有相關合作的社會團體以及較多的團體願意進行合作，例如台中地檢署委託台中律師公會代為進行教育訓練、委託現代婦女基金會之社工進行訪視...等，然而這個作法最被詬病的即是缺乏正當性與強制力，因此缺乏一個統一的行事準則以及前後一致的統一程序，由於缺乏立法的緣故，法務部無法成立一個專責運作修復式司法的組織，因此現行修復式司法的運作大多由主任檢察官及觀護人兼任，

這引發了一些抱怨，認為修復式司法額外增加了許多的負擔，以及導致各個地檢署開案準則不一，甚至修復式司法制度運作上的不同...等許多詬病，因此筆者建議立法以整合資源。

五、建議加入動機作為篩案的標準之一

動機應可成為篩案或轉介的參考。本文認為提告或轉入修復式司法的主要動機/考量的性質，影響兩造預期的落差，為對話成功與否的重要因素，動機包含解決問題、討回公道或懲罰對方哪些案件存在什麼因素。其中動機為「解決問題」者較易對話成功；「懲罰-擴大傷害」的個案類型最不容易對話成功，因此如當事人堅持希望對對方擴大傷害的個案，比較不適合進入修復式司法。



第三節 結語

修復式司法的修復並非回復已經被事件破壞的關係，修復式司法希望達到一個目的，是避免已經被破壞的關係的進一步惡化、當一些關係的惡化已經無可挽回時，或者在案件背後還有一個更深層的原因導致關係的破壞時，能重建另外一種關係，來取代原先的關係。修復式司法的修復應被理解為是一種實質性修復，而不是法律關係的修復而已。或者說修復式司法是為了避免兩造關係的進一步惡化，或者以另外一種相對可以接受的方式來取代原先的關係，使兩造可以對這個犯罪事件重新界定，重新定義彼此的社會關係。

最後僅以蘇絢慧在《敬那些痛著的心：蘇絢慧的暖心放映時光》一書中，所提的一句話作為結尾：「痛，不是為了毀滅你；而是要完整治癒你，敬你那些痛著的心，這是你生命的榮耀。」希望受過傷害的人即使將傷口揭開來，會感到非常疼痛，但都能在經歷過疼痛後將所有的委屈和痛苦釋放，不再耿耿於懷。

附錄1 受訪者名單

訪談日期	受訪者
2016.12.08	陪伴者A
2016.12.30	
2017.04.22	陪伴者B
2017.04.25	促進者A
2017.04.26	修復式司法專案助理
2017.04.27	促進者B
2017.04.28	促進者C
2017.05.19	

附錄2 訪談大綱

第一部份 參與動機與理念

1. 修復陪伴者/促進者參與動機：請問您當初是什麼樣的機緣成為修復促進者/促進者的？參加的動機是？
2. 修復陪伴者/促進者之背景：請問您有信仰宗教嗎？您先前的相關工作經驗為何？您認為是否有宗教信仰對於對話是否有影響？
3. 對於雙方當事人關係的看法：您認為雙方當事人本來即認識或本為陌生人的案件在不同的階段，會不會使得接觸的困難度不同，是如何去克服的？當事人的反應如何（願意或不願意）？願意或不願意參與的理由為何（您覺得什麼因素會影響當事人的反應）？

第二部分 扮演的角色與成功或失敗的主要原因

1. 修復角色扮演：您覺得自己在對話中扮演什麼角色？這樣的角色是否容易扮演？這樣的角色是否符合當事人的期待？
2. 雙方比較：就您的觀察，參與者在對話結束後，哪一方會呈現較高的滿意度？原因為何？
3. 對話成功或失敗原因：若當事人未進行對話也沒有任何形式的互動，就您所經歷過的案子來說，原因分別是什麼？就您所經歷過的案子來說，若雙方已進行對話但最後達成或無法達成共識的原因分別是什麼？以上問題請您舉例說明？
4. 對話成功的協議的履行率：對話成功的協議的履行率為何？

第三部分 展望與建議

1. 制度之修正與配合：您認為未來是否該修正或增訂調解及修復式司法相關法規以互相配合？如果是的話應該往哪個方向進行？您認為 VOM 模式是否有缺失與限制？
2. 推行之困難：就您參與修復式司法至今的經驗，您認為推行修復式司法在目前臺灣社會的法制與環境上最大的困難是什麼？有什麼克服的方法？

您是否還有任何補充或分享的？

基本資料：

出生年：民國 年

目前工作狀態： (1) 有全時工作 (2) 自由執業者 (3) 退休 (4) 其他（請說明）
主要的專業訓練/工作範疇為： (1) 社會工作 (2) 心理諮商 (3) 法律 (4) 醫療 (5) 其他（請說明）

工作年資： 年 月

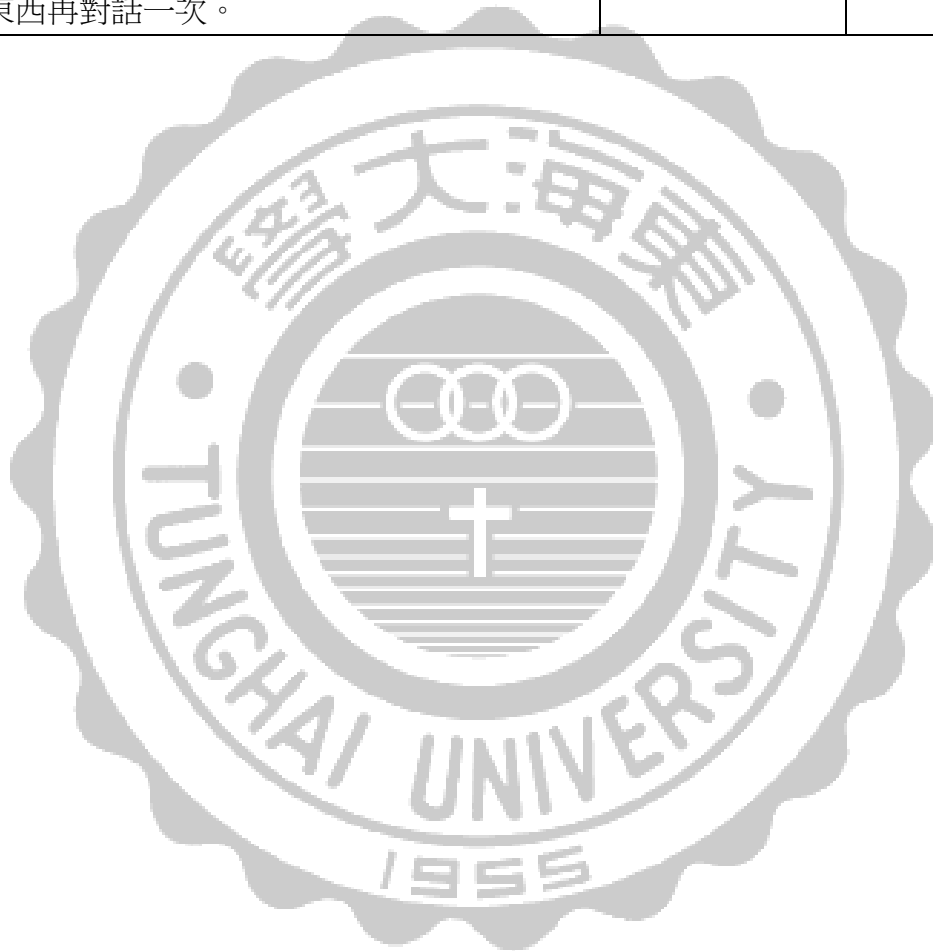
自何時開始擔任促進者： 年 月 曾接觸之案件： 件

附錄3 訪談逐字稿編碼示例

逐字稿原文	分析	備註
<p>喬事情不能以我們的需要而是當事人的需要，我知道你的需要是什麼，我也會知道另一個需要是什麼，當今天這個需要有落差的時候，我就會想最好的方式是什麼？</p>	<p>框構爭議</p>	<p>第五章主軸編碼</p>
<p>例如她們可能會面臨到的法律評價為何？包括他們的訴訟是什麼？那促進者不是要幫他訴訟，而是法律有她的一個客觀，雖然不同法官對於同一個案件會有不同看法，裁判也不一定一樣，那促進者為何要了解這個？是我為了要知道你主觀對於這個事件的法理認知是什麼？當然這個跟你的情感又會糾扯，我要知道的是當事人主觀對法律的認知是什麼？</p>	<p>促進者和陪伴者在對話過程中，扮演中介角色，引入或導出糾紛事件涉及的情、理、法面向，協助兩造形成可以對話的情境和框架。</p>	<p>第五章主軸編碼</p>
<p>有些被害人也一樣，明明犯罪事構成要件不該當，但是你就是要告人家，要告的時候對方也會認為，我就象徵性的賠償你一些，那被害人可能會覺得你就是怕了，所以就要跟你再多要一些，那我們就會去跟他分析說，例如有一妨害名譽案件，是一個社區的主委告一個社區的住戶，那我們就會分析一些你當主委將來的威信，然後跟他做一個說明，那像這個事件將來如果不成立，因為有可能不成立，那我們就是做一個分析的表讓他去做自我評估，我們不跟他主觀的說你可能會怎樣，我們做一個分析，我們就法律的意見做一個表格，正反面的意見都讓他們去看</p>	<p>促進者和陪伴者在對話過程中，扮演中介角色，引入或導出糾紛事件涉及的情、理、法面向，協助兩造形成可以對話的情境和框架。</p>	<p>第五章主軸編碼</p>
<p>這個對話結構跟他的自我對話包括會前會談的最主要都在這裡。但通常會很凌亂，因為你要在會前會談的東西很多。包括你要告訴他我們的角色，包括修復式的程序是什麼。也就是說對話結構在會前會談就是讓他充分的談，他願意談越多越好，當他談的越多，他自我審視的東西會更多，看的會更清楚，而會前會談時也會當作一個主要的問題，也就是說會把對話結構裡面的東西</p>	<p>對話情境的界定</p>	<p>第五章次要編碼 2</p>

在雙方面的會談時處理，他跟你談一次、兩次或者是三次也好，就是說他在會談講得越清楚，在對話的時候就能夠表達得更清楚。

VOM 的對話，其實就是在塑造一種情境，這種情境是行為當事人跟相對人他們對事情的發生做一個比較客觀的省思、思考發生什麼事，並知道雙方當時在想什麼，或者做這件事對方的感受是什麼，那做了之後又怎麼看待這件事情以及希望如何解決，最後就是實際當讓雙方將各自經歷過的東西再對話一次。



附錄 4 案件摘要表

案件編號	案件代稱	案件類型	案件來源	案情描述	對話過程描述	動機分類	備註
1	對門鄰居衝突案	妨害名譽	望春風廣播電台	<p>本案兩造為住在對門的鄰居，一邊是一對賣吃的老夫妻，每天會在自家進行食材的準備及烹煮，導致對面年輕的夫婦所曬的衣服、被子都是食物的味道，造成很大的困擾。雙方就此問題溝通數次未果後，產生不愉快。溝通過程中，由於年輕夫妻的先生是一個外國人，雙方存在語言溝通差異，在溝通的時候，常常讓老先生覺得聲音很大，是在辱罵自己，於是衝突越演越烈。與此同時，老先生每次要帶孫子出門時，經過對門，年輕夫妻所養的狗時常大聲吠叫，使得孫子受驚，加重老先生的不滿，每當希望進行溝通，由於雙方早已存在的溝通障礙，使得溝通一直不成功，於是老先生便按電鈴並用力的敲了年輕夫妻的門，且在過程當中使用情緒字眼，導致了年輕太太的驚恐，於是申請人到法院提出妨害名譽告訴。檢察官受理後轉介到修復式司法當中。</p>	<p>在本案中的年輕夫妻的先生是一位外國人，帶有濃重的外國腔調，因此老先生聽不懂年輕丈夫所說的話，雙方存在很大的語言溝通障礙，在溝通的時候，常常讓老先生覺得年輕丈夫講話這麼大聲，是在咆哮並且覺得這個外國人在欺負他，後來老先生因為狗的問題而到對面找對方理論時，因為情緒失控大力的敲門，並且咆哮辱罵對方，雙方長期下來積累了很多的火氣，並且雙方並無交流彼此想法的機會，使得雙方對彼此的誤會越來越深，因此本案陪伴者在對話開始時，切入的重點就是讓他們說出在這個案件理，他們受到的傷害是什麼？感受是什麼？這個事件對他們的生活造成什麼樣的影響？透過促進者作為中介，兩造皆理解了對方的想法，雙方態度皆有軟化，於</p>	解決問題	對話成功

					是雙方的太太轉變態度：在旁邊不斷勸和，並一直說好啦好啦，沒事就好，以後還要當鄰居，原本老先生礙於面子一直不願意道歉，但是在老太太說出：道個歉有什麼困難，太太講了幾次之後，老先生得到了台階，說出：好啦，是我不對不應該敲你們的門，我在這裡跟你們道歉。		
2	前男友毀損機車案	毀損	望春風廣播電台	<p>本案兩造原為男女朋友，當他們是同居的狀態時，行為人（男方）將所有工作所得都交給相對人（女方），包括所買機車都是在相對人名下，然而行為人喝醉酒後就會開始不自覺大聲流露出三字經，導致相對人無法忍受，於是某天向對人在未告知行為人也未提分手的況下將行李收拾完畢後就搬離了兩人共同的租屋處，行為人覺得非常受傷故不斷尋找相對人，某天行為人突然在一棟大樓樓下看到送給相對人的機車，於是大喊相對人的名字，希望相對人可以出來說清楚，但相對人並未出現，於是行為人在情緒失控的情況下將那台機車砸毀，相對人飽受驚嚇，故提出毀損告訴。</p>	<p>促進者在對話之前已先讓行為人了解他的國罵、三字經對相對人造成怎樣的傷害？所以當相對人親口說出來讓行為人了解的時候，行為人已經比較能夠接受相對人堅持分手的理由，相對人親口說出這些事情，行為人也理解了以後，換成行為人描述在這段感情所受傷害的時候，相對人也能夠體會感受到行為人的痛苦跟難過，所以當時相對人也是紅了眼眶，只是相對人很清楚他們兩個真的不適合再在一起了，也無法再成為朋友了，在對話的過程中，行為人的委屈及情緒被理解，也體認到自己對相對人的傷害，因此在行為人達成預期的目的：和相對人好好談一次之後；相對人也達成自己的目的：前男友不要再來糾纏，兩造</p>	解決問題	對話成功

					協調彼此的預期之後，取得回歸各自平靜生活的共識。		
3	夫妻離婚官司	訴請離婚	訪談陪伴者 A	<p>本案兩造為一對打離婚官司的夫妻，他們結婚數十年有四個小孩，兩造過去相處的過程中，行為人(妻子)較為強勢，因此一直都是行為人在主導兩人的關係。行為人時常與朋友聚會到很晚才返家，並且會對相對人進行言語暴力，相對人(先生)覺得自己長期精神受虐，所以相對人訴請離婚，兩人為了財產的問題糾纏很久，因此檢察官將他們轉介進修復式司法。</p>	<p>本案相對人進入修復是司法的動機是希望行為人不要再來打擾她的生活。</p> <p>相對人雖然在道理上比較站得住腳，但是在溝通上是弱勢，不會表達想法比較安靜，然後行為人比較強勢，試圖主導談話節奏，經過幾次會前會的訪視後，雙方皆有對話的意願，於是安排對話，但是由於相對人性格關係，因此促進者認為如果直接進行對話，對相對人不利，容易被牽著鼻子走，於是事先對相對人進行培力，使相對人感覺受到支持，因此在對話過程中，行為人發覺相對人不像以往言聽計從後，感受到相對人離婚的決心，知道事情無法挽回，因此在雙方都有意願解決問題的情況下，行為人答應太太的要求，雙方達成協議。</p>	解決問題	對話成功
4	太太告丈夫家	家暴	訪談陪伴者 A	<p>本案兩造為一對結婚多年夫妻，相對人(妻子)認為自己比較優秀，所以行為人(先生)應該要聽她的，相對人看不慣行為人的某些生活習慣，故經常夥同兒女一起反對行為人，但行為人覺得自己的行為舉止只是正常社交行為，卻經常受到相對人的責罵，因此導致行為人心理不平衡，兩人發生爭吵後相對人對行為人提</p>	<p>本案的相對人較為強勢，進入修復式司法的理由是希望行為人改變習性、幫忙做家事，希望能夠改變行為人的行為，經過對話後，讓行為人覺得有人懂他，同理他，壓抑的情緒紓解後，為了家庭和諧，行為人做出讓步，改變生活習慣，雙和達成和解，對話成功。</p>	解決問題	對話成功

	暴案			出家暴告訴。			
5	校園體罰案	傷害	望春風廣播電台	<p>本案兩造為學校老師及學生家長，行為人(老師)在管教學生的過程中，體罰過當導致學生受傷，然而受傷後，行為人第一時間的處理方式讓相對人(學生家長)不滿意，相對人希望學校有人可以出來處理此事件，結果學校出來的是主任，不是校長，因此相對人認為不被學校所重視，認為學校並沒有誠意要處理此事件憤而提告，提告過程中，檢察官認為可以用修復式司法嘗試看看而轉介。</p>	<p>在家長的抗議後，學校將學生轉班，讓該生不要和行為人接觸，導致該生和原本同學們的聯繫中斷，然後在陌生的新班級，同學們得知該生與學校老師有訴訟，也排擠該生，使得該生在學校變的很孤單，校園理適應上變得有更多問題，促進者會前訪視發現這個問題後和兩造分享了自己女兒在學校受傷的例子，表示事件發生後追究並不是最重要的事情，讓孩子盡快重新適應學校生活才是最重要的，讓兩造看到這個問題點。</p> <p>對話時，由於促進者的分享，讓相對人感覺被同理，行為人也表達他的誠意，提出他願意怎麼樣去協助孩子的方案，讓相對人感受到行為人的誠意，相對人也看到怎麼樣讓孩子融入校園是最重要的事，所以當雙方都了解到對方的善意後，雙方達成協議。</p>	討回公道	對話成功
6	鄰居防火	恐嚇	望春風廣播	<p>本案起因鄰居間關於防火巷的使用產生爭議爆發衝突，因其中一方搭設遮雨棚使用較多的防火巷空間，使得另一方不滿意，在言語中擦槍走火發生爭執，之後某日行為人罵其太太：你東西為何都不收好，你</p>	<p>本案對話時的關鍵點為：行為人的太太表達道歉的誠意，告訴對方當時她先生說的：「你東西為何都不收好，你真是一個垃圾人。」這句話是在罵自己，不是罵相對人。兩造解開誤</p>	解決問題	對話成功

	巷 糾 紛 案		播 電 台	<p>真是一個垃圾人。相對人聽到後就以為行為人是指桑罵槐的罵自己，於是兩造就鬧上法庭，兩方都不願意退讓一步。</p>	<p>會之後，相對人態度轉變覺得可以坐下來談。</p> <p>本案對話成功的關鍵主要因為，促進者在第一場對話時，引導雙方將累積的情緒抒發，雙方說出心裡話，並讓兩造分別說出事件發生後所受到的影響，兩造對話後發覺其實兩方都有受到傷害，心理都不好過，都在提防對方，引出兩造的同理心。</p> <p>本案促進者充當了資料蒐集者，蒐集防火巷的相關法規，以消防法規重新建立對話的框架，使兩造理解防火巷是屬於社區的公眾財，讓雙方覺得自己權益受損的爭議，從根本上瓦解，失去爭吵下去的理由，雙方也因此解決了爭議。</p>	題	
7	三 子 與 父 親 相 告	侵 占	望 春 風 廣 播 電 台	<p>本案兩造為父親及三位兒子，行為人(父親)與元配分居已久，雖未離婚卻和小三另組家庭，且又生了一個兒子，因此相對人(三位兒子)非常不能諒解行為人。本案起因為行為人將名下的一間房子過繼給外遇生的那個兒子，然而此行為對相對人來說覺得非常不能接受，這是其從小居住的房子，雖然長大後就沒有居住在此，但仍有些私人物品放置，房子過繼之後，外遇對象要求相對人之物品不可放在此處，需全數拿走。相對人認為外遇對象打擾其原本的生活，認為外遇對</p>	<p>本案相對人控告行為人有兩個理由：第一，情緒上過不去，因為覺得很不甘願，促進者訪視時，相對人們提及爸爸從小對他們就很嚴厲的要求，安排未來的人生規劃...所以三個小孩從小就是跟著爸爸的規劃在走，他們覺得他們沒有不孝順爸爸，從小對爸爸都言聽計從，連媽媽都是這樣，沒想到父親後來會在外面亂搞，背叛他們，因此對父親的提告，包含了一種報復的心態；第二，希望小三控告二兒</p>	懲 罰 ／ 擴 大 傷 害	未 對 話

				象搶走行為人，且現在連物品暫時放置都不願意，所以相對人覺得心裡很難接受，在此情形下相對人之一的二兒子一時衝動，跑去和外遇對象嗆聲，外遇對象對相對人之一的二兒子提出公然侮辱告訴。因為相對人心有不甘加上為了對行為人反擊，故相對人與行為人開設之店面呈現競爭狀態+，加重雙方摩擦。相對人提告行為人，提告後，行為人非常不能接受，覺得他把小孩養到這麼大，都要結婚了，現在卻來控告我，非常沒面子。	子的官司可以徹告。 由於父親一直拉不下臉來，態度始終非常強硬，遲遲沒有釋出善意，使得三子感覺非常受傷，不想和父親見面，因此本案沒有進入對話。		
8	兄弟奉養父母觀念不同案	妨害自由	望春風廣播電台	本案兩造為一對兄弟，兄弟兩人對父母都非常孝順，只是彼此對於奉養父母的方法不同。相對人(大哥)和相對人之妻(大嫂)都是軍人，行為人(弟弟)在園區擔任要職，行為人之妻(弟媳)在百貨業當櫃姐的工作，兄弟兩輪流照顧父母，因為父母都有三高，需要定期到大醫院回診，相對人之妻本來也有工作，但是為了接送公婆看醫生就把工作辭了。本案糾紛起因為，父母住在行為人家時，由於行為人為雙薪家庭，行為人之妻無法三餐親自下廚，常常外食，相對人覺得就一直吃外食的緣故，導致母親的血糖標高了，於是相對人就責怪行為人，後來行為人夫妻與相對人之妻商談是否輪班照顧父母，相對人之妻表示要回家問過相對人才能決定，但是行為人個性較急，要求相對人之妻	促進者會前訪視行為人時，行為人開始述說從小到大哥哥對其要求非常嚴格，覺得一直以來哥哥這樣的要求很不合理，不斷抱怨從小兄弟間的一些摩擦，包含抱怨開始打官司後，哥哥就比較少去看爸媽了，弟弟弟媳就覺得哥哥真的很不孝；但哥哥認為：官司開始時，弟弟找了里長到哥哥家裡試圖解決問題，因為哥哥為職業軍人，常常不在家中只剩下太太和兒子，哥哥覺得弟弟帶了大批人馬來說要跟我們談事，但是會造成妻子與兒子的恐慌。 對話開始後，父親堅持到場，剛開始場面氣氛劍拔弩張，然後陪伴者對雙方說出了：「其實你們兩個都讓我很感動，看到你們為了爸媽	懲罰／擴大傷害	未成功

				<p>要當場說清楚再走，相對人之妻就覺得很不開心被行為人擋住去路，兩人發生爭執，後來相對人對行為人提出妨害自由告訴，檢察官開偵查庭時認為本案適合進入修復式司法，於是轉介。</p>	<p>的奉養在爭執，你們的目的都一樣，只是方法不一樣而已。」本句話重新框構兩造的對話，創造出一個新的言談情境：你們都想孝順父母，只是對於怎麼孝順有了爭議而已。</p> <p>此時兩造父親進來對話室，大哥一看到爸爸整個的語調、表情全都緩和，當時促進者問兩造父親：「你愛不愛老大」，爸爸說：「我當然愛他阿，他很孝順。」當兩造父親說出這句話之後，大哥就好像突然釋懷了一樣。原來雙方的爭執點是哥哥一直覺得爸媽比較偏心弟弟，然後弟弟覺得哥哥太強勢，弟弟覺得哥哥連過年也沒回來，所謂孝順爸媽根本只是說說而已。之後哥哥並沒有當場簽下和解同意書，兩造僅就之後如何照顧爸媽達成協議，但是否撤銷告訴，哥哥認為需看弟弟之後的誠意。</p>		
9	鄰居車位糾	毀損	訪談陪伴者	<p>本案兩造是住在隔壁之鄰居，因停車位相鄰在一起，但行為人常常將其車停到了相對人的家門口，故經常為此發生口角爭執。某次行為人再度將車停到了相對人的家門口，相對人感到非常不滿，於是在行為人車上貼了一張寫著「沒有公德心」的紙條，行為人看到</p>	<p>本案行為人堅持不為座墊賠償，行為人先生覺得相對人的紙條寫的太過分了，無法接受，認為劃破一個座墊並不是什麼大不了的事情，氣的是居然在紙條上寫請拿出公德心，相對人也非常生氣，覺得對方太霸道了，明明就</p>	懲罰／擴大	未對話

	紛 案		A	紙條後情緒失控將相對人放置附近的機車用美工刀劃破機車坐墊，事後行為人態度仍非常強硬，且行為人之丈夫寧可請律師和相對人訴訟，也不願意道歉。	是對方的錯卻堅持不道歉。本案因為行為人堅持不道歉，因此未進行對話。 本案相對人提案的動機就是要行為人道 歉，讓行為人沒面子。	傷 害	
10	侵 占 背 信 案	侵 占 背 信	望 春 風 廣 播 電 台	<p>本案兩造是姑姪。相對人(姑姑)與行為人(姪子)之父親皆已6、70歲，原先相對人與行為人之父居住在一起，先前行為人之父的公司經營不善，由於這家公司是他們父親留下來的，相對人不希望看到父親留下來的公司倒閉，所以就一直拿錢出來資助行為人之父親，在公司出現問題之後，相對人要求行為人之父親完全退出公司的決策權，才願意繼續資助公司度過此次危機，當時行為人之父親同意，而後公司也順利起死回生。</p> <p>之後行為人到大陸出差，在大陸包二奶，然後又找A透過B來跟公司訂貨，卻浮報貨款，侵吞公司財產，帳務不清。相對人及行為人相互提起6個以上的訴訟，糾纏不清，行為人仍不承認當初相對人拿了很多錢回來拯救公司。</p>	<p>第一次對話，在促進者努力下，行為人就 跟相對人說：「很感謝姑姑多年來對他們的照 顧」，過程中，哥哥的女兒也表達說以前在讀 書時姑姑很照顧他，姑姑聽到這些話後覺得非 常感動。</p> <p>然而第二次對話後，雙方就具體的公司盈 餘分配時，再度產生歧異，行為人不承認相對 人當初有拿錢回來拯救公司，認為姑姑沒立場 過問公司財務，雙方再度談崩，沒有達成協議。</p>	討 回 公 道	對 話 失 敗
11	少 年 聚 眾	傷 害 致 死	訪 談 陪 伴	<p>本案係相對人(死者母親)之兒子的朋友與其 他人發生衝突，相對人之兒子在旁勸架，後遭對方糾 眾助拳，毆打相對人之兒子，致使相對人之兒子重傷， 送醫後仍不治。相對人希望肇事少年們到兒子靈堂捻</p>	並未對話。	討 回 公 道	未 對 話

	傷害致死案		者 A	香並致歉，但肇事未成年少年們，寧可走正常司法程序，也不願致歉，以免認錯要承擔更大的責任，因此相對人心裡難受且覺得無法接受。			
12	侵占案	侵占	訪談陪伴者 A	本案兩造為多年好友，相對人因工作因素被總公司外派至國外分公司，相對人需在國外分公司擔任職務數年，國內已有置產，但因相對人無婚配對象及親屬，故請多年好友行為人幫忙管理數間不動產，但是行為人趁機侵占相對人的財產。	相對人希望行為人認錯並且將財產還來，但是行為人完全不承認有侵占相對人財產，因此未進行對話。	討 回 公 道	未 對 話
13	醫療糾紛案	醫療糾紛	訪談陪伴者 A	本案兩造為醫病關係，相對人(患者)數月前至行為人(外科醫師)之醫院進行疝氣手術。相對人之前已在行為人之醫院進行過另側疝氣手術，因此十分信任行為人，但此次術後相對人之手術傷口有發炎情況，相對人認為行為人沒有即時發現並處理，且對其不聞不問，使得術後傷口惡化，嚴重影響日常生活。起先行為人不願意回應相對人，行為人認為他的作法符合醫療常規，卻跟行為人有醫療糾紛，行為人之面子及醫院名聲都受到影響，行為人感到不悅。而相對人術後回到公司，經常被同事揶揄，相對人覺得非常的丟臉，受到很大的傷害。	<p>對相對人來說，感覺受到很大傷害，就是我那麼信任你，結果你對我不聞不問，辜負我的信任感覺心理很受傷。</p> <p>對話時，行為人向相對人道歉，並向相對人解釋，之所以沒有馬上來處理相對人之傷口是因為知道相對人怕痛，所以認為不得已的時候再掀開處理，然後又剛好相對人住院那段時間行為人因事出國了，導致相對人認為行為人完全不關心他的傷口，致使傷口惡化。</p> <p>經過行為人的解釋，相對人知道了行為人的想法，以及為何這麼作後，接受了行為人的</p>	討 回 公 道	對 話 成 功

					道歉，雙方和解。		
14	好友反目成仇案	妨害名譽	望春風廣播電台	<p>本案兩造是大學同學，本來是很要好的朋友，行為人甚至引薦相對人擔任系學會一些重要的職務，後來在一些活動規劃上發生歧見，半年前開始關係漸漸冷淡，相對人的觀點認為此前行為人常於一些場合批評、辱罵相對人，相對人曾數次要求行為人不要如此，但行為人依然故我，甚至在某一位同學臉書上一篇關於雙面怪的貼文下方留下：「相對人好雞掰ㄉㄉ」等文字，讓相對人產生被羞辱的感覺，忍無可忍提起告訴。</p> <p>行為人的觀點認為只是開開玩笑，平常與同學就是這樣的互動方式，認為相對人的提告是小題大作、莫名其妙，兩次偵查庭上，行為人也有向相對人道歉，但是相對人總是認為沒有誠意，行為人覺得自己都已經道歉了，還要怎麼樣。</p>	<p>會前訪視時相對人表示他的自尊受到嚴重侮辱，雖然行為人說法是在開玩笑，但是開庭後還會嘲諷我小題大作，而且在 fb 上還會 po 文：「不要告啦，不要告我啦」。因此相對人認為這使得自己立場變得尷尬，同學也不理解，因此使得人際關係受到影響，很想逃離現有的人際關係，而且還一直被行為人嘲諷，認為他是小題大作，然而相對人就覺得自己非常痛苦所以堅持提告，很痛苦才會提告。</p> <p>會前訪視時，行為人對於相對人為何堅持提告表示不能理解，於是促進者讓行為人沉思相對人為何如此做的原因。</p> <p>對話當天兩造共同好友學生會長也一起出席，對話開始先讓相對人陳述事情的經過，然後雙方說明事件發生後的想法與擔心，接著讓雙方說出現在的想法和感受，行為人說出他的感受：這個官司給他帶來很大的壓力，而且對於朋友關係變成這樣感到很挫折。</p> <p>接著就讓行為人先說希望這個事件怎麼結束：行為人首先表達對相對人的痛苦感同身</p>	討回公道	對話成功

				<p>受，希望相對人接受自己真摯的道歉，並希望以後我們可以改變互動的方式。相對人聽後說：在這個事件我是最大的輸家。就是相對人很在意輸贏，我除了可以繼續告訴你，我其他都是輸的，即使官司結束，我在同學眼中的印象也無法改變了，所以我很想逃離這個人際關係，雖然感受到對方道歉的誠意，然而心理很是懷疑。</p> <p>促進者認為現行的修復式司法無法滿足相對人之需求，因此決定改變策略：要求兩造進行角色扮演，讓兩造思考遇到事情時，會怎麼處理、互動？當兩造操作之後，雙方了解到這是以此作法及想法不同導致，雙方心結打開了，行為人當場對相對人承諾，以後會用一個善意、尊重的方式來對待相對人，雙方對於以後要怎麼去互動，形成了共識，相對人於是無條件撤回告訴。</p>			
15	社區主委提	妨害名譽	訪談促進者	<p>本案兩造為大樓住戶及社區主委，所居住之電梯大樓聯誼室內有提供電腦設備，青少年住戶經常使用其設備玩線上遊戲。相對人(社區主委)認為這造成管理上之困難，於是將電腦設備移除，行為人(大樓住戶)則認為讓青少年住戶在聯誼室上網並沒有什麼管理困</p>	<p>訴訟後相對人堅持向行為人要求賠償三萬元，初始行為人認為：我就是一毛錢都不給，我為了社區住戶說這些話有什麼不對。經過促進者訪視，行為人表達：這張公告如果造成他的傷害，我向他道歉，我在另外貼一張公</p>	<p>懲罰／擴大</p>	<p>案件進行中</p>

	告住戶妨害名譽案		A	<p>難的問題，於是講了一些就犯罪該當性來說比較模糊的話，並且在大樓佈告欄上貼上抗議相對人之紙條。於是相對人認為這已造成名譽損壞，故提出訴訟。</p> <p>兩造其實已經過調解，但是調解不成立，因在調解的過程中，行為人說出「相對人每次對人提起告訴，就是用告訴來要錢。」此話導致衝突升高，於是檢察官轉介進修復式司法。</p>	<p>告道歉。然而相對人認為這是：你這樣就是光天化日之下打我，然後再到巷道裡跟我道歉，我的傷害還是沒有辦法彌補。堅持不願意和解，但經促進者努力後，雙方進入對話，第一次對話的時候行為人說：「我也不是針對你，我就是說讓這些人有個空間嘛」。此時相對人也述說他的委屈：「當主委的就是要領導 4、500 戶，如果大家都這樣我是要怎麼管理？」</p> <p>促進者於是對兩造說：你們今天這樣的對話有一個共識，行為人的出發點就是為了公益，我對相對人你的理解就是：你是為了領導整個社區，只是說管理社區跟社區怎麼去運作不同。</p>	傷害	
16	客服人員被投訴案	妨害名譽	訪談促進者 A	<p>本案兩造為搭乘接駁車之乘客及客服人員，相對人(乘客)某日搭乘接駁車，路途中司機緊急煞車，導致相對人受傷。事後相對人致電總公司進行客訴，行為人(客服人員)於對話內容中表示相對人須提出相關醫院診斷證明才能進行理賠，此對話讓相對人覺得行為人意指相對人是找藉口要錢，故相對人提出妨害名譽告訴。</p>	<p>行為人有兩個委屈，第一，相對人打電話來他也是熱心希望幫忙解決問題；第二，事件發生後，行為人被公司調職。</p> <p>之後行為人諮詢了律師的意見，律師告知此案不會成功，因此可以不用理會行為人。於是行為人堅持不進行對話。</p>	懲罰／擴大傷害	未對話

17	勞資糾紛	妨害名譽	訪談陪伴者 B	<p>本案兩造為餐飲店老闆與員工之關係，行為人(員工)於餐飲店旺季時臨時提出離職要求，相對人(餐飲店老闆)認為行為人之行為有造成餐飲店之損失，提告要求行為人賠償，雙方在提告前曾進入調解委員會過，且行為人在當時已進行賠償。後又因行為人離職後，陸續有其他員工離職，相對人認為其他離職員工都是受到行為人之影響，且耳聞行為人在外批評餐飲店，故相對人認為行為人須賠償其精神上之及營業上之損失，憤而提告，提出高額賠償要求，但行為人認為相對人之行為非常不合理，無法接受。</p>	<p>行為人希望進入到對話，讓行為人有機會讓相對人知道，那些毀謗的話真的不是她說的，行為人認為：自己才來不到幾個月，我沒有義務要負擔這麼多，我還有家庭，我只是覺得說當初你允諾我可以準時下班，想不到卻要加班這麼長時間。</p> <p>但是相對人認為你當初明明已經跟我簽約說好了，對話過程中，促進者提出暫停會議，讓對方有機會沈澱，後來行為人說：「我體會到你的角色跟立場，如果換成我是雇主，我可能會有一些損失沒有錯，我跟你道歉，那我過年期間我去幫你加班，甚至我無償幫你這段時間來彌補」。</p> <p>然而相對人仍然不願意接受，她就是要行為人好看，並且要行為人賠償。雙方無法達成共識，對話失敗。</p>	懲罰／擴大傷害	對話失敗
----	------	------	---------	--	--	---------	------

參考書目

中文書目：

專書 專書論文

- Engle, Sally Merry 著，郭星華、王曉蓓、王平譯，2007，《訴訟的話語》。北京：北京大學出版社。(Engle, Sally Merry, 1990, *Paradox of Legal Entitlement: Law, Power and Resistance Among Working-Class Americans*. University of Chicago Press)
- Earl Babbie 著，李美華、孔祥明、林嘉娟、王婷玉譯，1998。《社會科學研究方法》。台北：時英。(Earl Babbie, 2012, *The Practice of Social Research*. California : Wadsworth Publishing)
- Lazare, Aaron 著，林凱雄、葉織茵譯，2016，《道歉的力量》。台北：好人出版社。(Lazare, Aaron, 2005, *On Apology*. Oxford University Press)
- Strauss & Corbin 著，徐宗國譯，1998。台北：巨流圖書公司。(Strauss & Corbin, 1998, *Basics of qualitative research : grounded theory procedures and techniques*. California : SAGE Publications)
- O'Connell, et al. , 2010，《複合會議主持人手冊》。香港：復和綜合服務中心。
- , 2010，《香港修復式會議主持證書訓練工作坊訓練手冊》。香港：復和綜合服務中心。
- 林 立，2016，《哈伯馬斯的法律哲學》。台北：新學林。
- 金耀基，2013，《金耀基自選集》。上海：人民出版社。
- 袁 方，2002，《社會研究方法》。上海：社會科學文獻出版社。
- 許春金，2010，《人本犯罪學控制理論與修復式正義（修訂二版）》。台北：三民。
- 黃光國，2003，《面子—中國人的權力遊戲》。台北：巨流。
- 陳祖輝等，2017，《台中地檢署修復式司法工作手冊》。臺中：台中地方法院檢察署。

- 翟學偉，2001，《中國人行動的邏輯》。上海：社會科學文獻出版社。
- 鍾倫納，1993，《應用社會科學研究法》。台北：台灣商務印書館。
- 臧國仁，1999，《新聞媒體與消息來源－媒介框架與真實建構之論述》。台北：三民。
- 林 瓏，2013，〈由台灣經驗談修復式司法理念之實踐〉。《刑事政策與犯罪研究論文集》16(7)：131-148。
- 畢恆達，1996，〈詮釋學與質性研究〉，胡幼慧編《質性研究：理論、方法及本土女性研究實例》。台北：巨流。
- 黃翠紋，2006，〈修復式正義理念在婚姻暴力案件調解上的應用〉。《刑事政策與犯罪研究論文集(9)》。臺北：法務部司法官學院。



期刊論文、會議論文：

黃蘭嫻，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)：35-78。

陳昺麟，2012，〈社會科學質化研究之紮根理論實施程序及實例之介紹〉。《勤益

學報》No.19。

陳議濃，2003，〈從 Habermas 溝通行動理論談教育問題〉。《網路社會學通訊期刊》

No.31。

陳文珊，2012，〈全球的視野與在地的關懷--談 NGO 推動修復式正義之角色扮演

與相關爭議〉。《神學與教會》37：161-188。

謝如媛，2005，〈修復式司法的現狀與未來〉。《月旦法學雜誌》118：41-51。

臧國仁、鍾蔚文，1998，〈框架概念與公共關係策略—對運用框架策略的初探〉。

《廣告學研究》，9: 99-130。

陳祖輝，2013，〈「修復式正義應用在婚姻暴力事件調解」之評述〉。論文發表於

「另一種可能～修復式司法與親密關係暴力」座談會，臺北：反性別暴力資源網。

學術論文：

李孟錡，2016，《從參與者觀點探討我國修復式司法理念與運作模式》。臺北：國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。

柳超莊，2007，《做人要扮戲：高夫曼論日常生活策略》。臺北：東吳大學社會系研究所碩士論文。

黃齡萱，2013，《修復式司法應用於家庭暴力犯罪之研究—台南地檢署推動修復式司法試行方案的個案分析》。台南：國立成功大學法律學研究所碩士論文。

郭元宏，2005，《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》。臺北：國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。

鄧樂維，2012，《敲開對話之門—志工陪伴者在修復式司法中之角色》。臺北：國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。

張瓊文，2007，《哈伯瑪斯溝通行為理論之實踐與應用》。臺北：東吳大學哲學系研究所碩士論文。

魏小嵐，2012，《修復式司法：實踐與反思》。臺北：國立台灣大學法律學研究所碩士論文。

黃蘭嫻、許春金、黃翠紋，2011，《修復式正義理念運用於刑事司法制度之探討研究報告》。法務部委託研究計畫報告書。

黃蘭嫻、許春金，2013，《修復式司法試行方案成效評估暨案件評估指標之研究期末報告》。法務部委託研究計畫報告書。

英文書目：

Barrett, Audrey Laurel, 2011, *The Works of Jürgen Habermas: A Tool for Further Understanding the Theory and Practice of Restorative Justice*. Nova Scotia: Master Thesis of Laws at Dalhousie University Halifax.

Choi, Jin Jung et al., 2013, "Patterns of Victim Marginalization in Victim-Offender Mediation: Some Lessons Learned." Source: *Crime, Law and Social Change* 59(1):113-132.

Coker, Donna, 1999, "Enhancing Autonomy for Battered Women: Lessons from Navajo Peacemaking." *UCLA Law Review* 47:1-111.

Cohen, Jean, 1985, "Strategy or Identity: New Theoretical Paradigms and Contemporary Social Movements" *Social Research: An International Quarterly* 53(1):663-716.

Reggio, Federico, 2008, "Accepted or Acceptable Justice? The Problem of Rational Control in Restorative Justice Practices. Report of the fifth conference of the European Forum for Restorative Justice, Building restorative justice in Europe: cooperation between the public, policy makers, practitioners and researchers, Verona.

Gamson, W. A., et al., 1992. Media images and the social construction of reality. *Annual Review of Sociology* Vol. 18:373-393.

Goffman, E., 1974, *Frame Analysis: An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge: Harvard University Press.

—, 1983, "The Interaction Order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address", *American Sociological Review* 48:1-17.

Huang, Hsiao-Fen, 2011, "A contradiction and an alliance among restorative justice theories, feminism and Confucianism: From Taiwan Experience." Paper

presented at the Asian Criminological Society 3rd Annual Conference, Asian Innovations in Criminology and Criminal Justice, Regent Hotel, Taipei, Taiwan. 16-19 December.

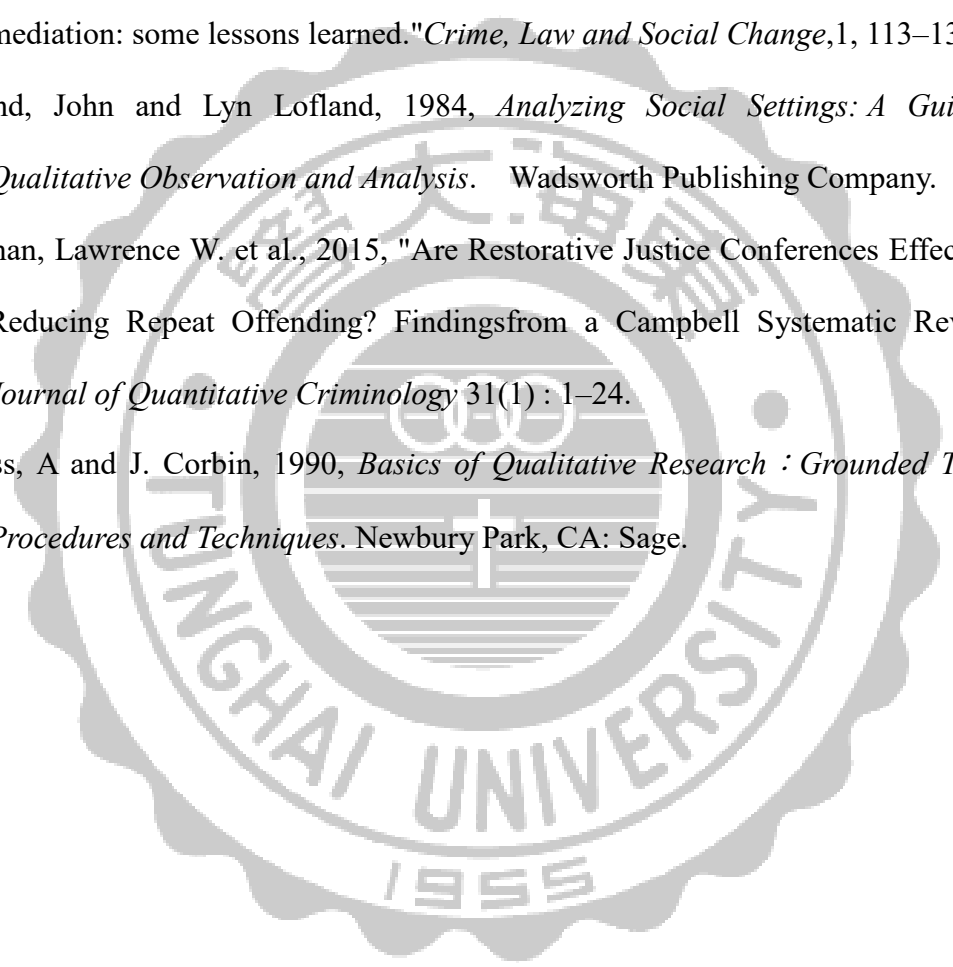
Habermas, J., 2011, *Communication and the Evolution of Society*. Boston: Beacon Press.

Choi, Jung Jin et al., 2013, "Patterns of victim marginalization in victim-offender mediation: some lessons learned." *Crime, Law and Social Change*, 1, 113–132.

Lofland, John and Lyn Lofland, 1984, *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative Observation and Analysis*. Wadsworth Publishing Company.

Sherman, Lawrence W. et al., 2015, "Are Restorative Justice Conferences Effective in Reducing Repeat Offending? Findings from a Campbell Systematic Review." *Journal of Quantitative Criminology* 31(1) : 1–24.

Strauss, A and J. Corbin, 1990, *Basics of Qualitative Research : Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park, CA: Sage.



網路資料：

Marshall, Christopher D. 著，盛翠穎，張譯心譯，2014，〈受害者、正義與宇宙的本質：神學觀點〉。

<http://rjonline333.pixnet.net/blog/post/103362754-christopher-d.-marshall---%E5%8F%97%E5%AE%B3%E8%80%85%E3%80%81%E6%AD%A3%E7%BE%A9%E8%88%87%E5%AE%87%E5%AE%99%E7%9A%84%E6%9C%AC>，取用日期：2017年3月28日。

Pepinsky, Hal, 2013, "People are Not Programs."

<http://pepinsky.blogspot.tw/2013/10/people-are-not-programs.html>，取用日期：2016年4月24日。

Pamela, Snow, 2011, "Restorative justice may not work for all young offenders."

<http://theconversation.com/restorative-justice-may-not-work-for-all-young-offenders-4116>，取用日期：2016年04月23日。

—, 2014, "The simple matter of saying sorry: Language skills and restorative conferencing."

<http://theconversation.com/restorative-justice-may-not-work-for-all-young-offenders-4116>，取用日期：2017年04月23日。

王鵬、侯鈞生，2006，〈情感社會學：研究的現狀與趨勢〉。

<http://www.sachina.edu.cn/Htmldata/article/2006/12/1276.html>，社會學人類學中國網，取用日期：2016，4月25日。

法務部，2017，修復式司法執行方案執行績效。

<http://www.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=294006&ctNode=37174&mp=001>，取用日期：2017年5月15日。

劉琮琦，2007，〈言說分析-對話分析(CA)〉。

<https://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiut56Lic7TAhXGq5QKHQ6gDUEQFggI1MAA&>

url=http%3A%2F%2Fwaynechu.km.nccu.edu.tw%2Fxmls%2Fread_attach.php%
3Fid%3D1085&usg=AFQjCNGGEioWmqS_ic-5zK16QZR9-4X19w&sig2=7zb
Ve4CFRdv-J9R6tCHX7Q，取用日期：2017年4月30日。

臺中地檢署，2017，修復式司法宣導(快樂聯播網臺中望春風廣播電台)。

<https://drive.google.com/drive/folders/0B0JAn7KLunYtTmZXeTBjUEZPNkU>，
取用日期：2016，3月20日。

臺中地檢署，2016，統計資料。

<http://www.tcc.moj.gov.tw/HitCounter.asp?xItem=453104&mp=015>，取用日期：
2017年4月30日。

臺灣社會學會，2011，研究倫理守則。

http://tsa.sinica.edu.tw/research_01.php，取用日期：2016年3月20日。

