

處理霸凌事件之調查訪談的技巧



弘道團隊 江坤樹主任



課程大綱



1. 調查人員的**晤談能力**、調查人員的**團體動力**...等。（避免以誘導式問話之技巧）
2. 處理兒童及少年校園偏差行為、霸凌或性霸凌事件之**專業技巧及注意事項**。

團體動力（group dynamics）是指團體成員間互動時所產生的力量，因動力使團體的運作可以開始並持續下去，**團體動力**會影響個別團體成員及整體團體的行為，**團體動力**通常包含**溝通與互動模式**、**凝聚力**、**社會整合**和**影響與團體文化**等四個面向



一、前言——



- (一) 調查工作涉及雙方當事人之**權益**，應謹慎嚴謹進行。例如：時間的安排。
- (二) 靈活而純熟的**訪談技巧**，有助於蒐集廣泛而深入的資料，建構事件之真實。
- (三) 雙方當事人為求自身權益保障，必以一定之架構陳述。而**調查小組之職責**，在於從其**架構中抽絲剝繭**，以區辨真假。



(四) 諮商技巧之運用，有助於深入當事人之內心世界，並在關係建立及場面氣氛營造的基礎上，探求當事人之心理特質，從而與說詞交叉比對，而認定其可信度。

※※調查人員的責任

調查、釐清事件的真相、本質-----

做出符合校園脈絡適當適法的懲處建議



二、調查之進行——



- (一)應了解事件之**脈絡**。
- (二)調查時，可先從確定受調查者的**基本資料**開始。
- (三)請受調查者說明事件中與相對受調查者之**互動過程**。
- (四)請受調查者說明事件**發生過程**中的背景資料。
- (五)請受調查者說明事件後的其他**相關後續事件**。



- (六)說明時，相關之「人、事、時、地、物」應明確，不清楚者勿推斷。
- (七)對於不清楚之處應再三確認。
- (八)對於前後不一致處請受調查者說明。
- (九)若雙方當事人或一方當人為特殊教育學生，調查委員至少有一位需具備特殊教育專業知能。



三、諮商技巧——



- (一)場面構成策略
- (二)評估其**心理、精神狀態**
- (三)**專注與傾聽**
- (四)設定功能性界線
- (五)**同理心**
- (六)螺旋進展，避免過早進入核心主題
- (七)營造**心理空間**(不會洩密，不去嘲諷)



(八) 激發心理投射(偵訊娃娃、繪本)

(九) 概念化當事人說詞及相關反應

(十) 事件之詳述

— 歷程

— 場景細節

— 當下及事後之心理反應

— 當事人之解釋



四、調查人員諮商技巧運用——

(一)就申請調查者而言

事件有發生(不然為何要申請)

(二)就被申請調查者而言

沒有做的會說沒有 有做的也會說沒有

(三)當事人對調查工作的迷思

「口說無憑」，又沒有什麼證據

我不回答，你們能奈我何

這種調查是故意製造緊張、或是製造對立

這種調查是小題大作



你們一直問是表示你們不相信我所說的
你們真的會秉公處理嗎
處罰還是輔導協助

(四)不能誘導訊問

(五)採開放性問法

(六)請受訪談者簡要摘述

(七)重述受訪談者所言

(八)澄清與前後比對的策略



(九)調查結束前請受訪談者談談自己的感想及對調查的期待

(十)訪談之用語應簡單明確，並以是否符合「校園霸凌事件」為訊問之重點。

(十一)訪談時之態度應懇切、有耐心。

(十二)訪談時之立場應中立客觀，避免讓人有「預設立場、未審先判」之感受。

(十三)訊問過程中不宜表現出調查人員之心證及情緒。



五、訪談重點——



- (一) 今天我們進行訪談的原因是什麼？
- (二) 請你描述當時事發的詳細情況？
- (三) 申請調查人當時之反應與感受為何？事後的影響？
- (四) 行為人當時的特徵、語言、眼神、行為動作為何？
- (五) 是否有人證？有其他受害者？或曾和誰談過？
- (六) 是否願意接受道歉(書面或文字)



- (六) 是否有物證？有手機簡訊、照相、E-mail、日記、line或facebook。(如提供給調查小組，要請當事人簽名，註明日期)
- (七) 希望獲得什麼救濟？



提醒

律師為輔佐人時，不得代當事人回答問題，或給當事人暗示即為其他足以影響調查進行之行為。但有**在場權**、**程序異議權**及**最後陳述權**。

不當之訊問方式或態度



(一) **不耐或命令**：你快點說，我們沒那麼多時間？

(二) **威脅**：你說的不實在，後果會很慘。

(三) **訓誡**：這是你自找的，怪不了別人。

(四) **誘導或暗示**

行為人有對你霸凌？

你覺得行為人要對你霸凌，為何這樣想？



(五)建議：你就接受他的道歉吧。

(六)批評：有沒有一點羞恥心啊！

(七)欺騙或不實：承認不會有事的，我們會
原諒妳！



六、共勉——



諮商技巧在霸凌事件調查訪談之應用，固然有其利器之處，但此一運用不同於諮商輔導之目的，調查人員需有相當之調適整合，以免錯亂