

投訴人參加調解的原因

- ◆ 讓對方聆聽及明瞭自己對事件的看法。
- ◆ 向警員反映意見。
- ◆ 防止類似事件的再次發生。
- ◆ 重建對警方的信心以及對警員的尊重。
- ◆ 聽取警員對事件的看法。

警員參加調解的原因

- ◆ 解釋事件原因：警員在執法現場不一定有機會解釋自己的行動。
- ◆ 聽取投訴人對事件的看法。
- ◆ 直接與市民對話，而不是把投訴交由他人判斷。
- ◆ 改善與市民和社區之間的關係。
- ◆ 在紀律程序之外解決投訴。

調解員將：

- ◆ 解釋基本規則並回答問題。
- ◆ 確保各方互相尊重。
- ◆ 主動提問，以澄清疑惑和找出問題。
- ◆ 聽取雙方的看法。
- ◆ 不偏幫任何一方或施加判斷。
- ◆ 對討論中透露的所有資料保密。
- ◆ 集中討論不離題，有建設性以及沒有威脅性。
- ◆ 幫助解決分歧。

如何進行建設性 調解的建議

願意講述你的看法，解釋你如何受影響。

聆聽 - 並且顯示你在聆聽。

不要指責或羞辱。否則，大多數人會急于為自己辯護，而不接納新的觀點。

樂于聽取不同的看法。

保持平靜，集中注意力。如果當事人把精力集中到目前的問題，對大家都有利。

做好達成解決方案的準備。

請求對方澄清。很多時候，你不知道或不清楚的事情正是解決問題的關鍵。

表明自己的看法，也允許對方表明其看法。解釋你在事件中的感受以及事件對你的影響。

投訴警察辦公室 The Office of Citizen Complaints

25 Van Ness Avenue, Suite 700
San Francisco, CA 94102-6058

電話: (415) 241-7711

傳真: (415) 241-7733

電傳: (415) 241-7770

電郵: donna.salazar@sfgov.org

www.sfgov.org/occ



投訴 警察 辦公室

社區警員調解計劃

本機構向三藩市警察委員會報告

謝謝你考慮 參加調解！

調解是解決警員行為不當投訴的替代方法。投訴警察辦公室 (OCC) 挑選一些案件有利于當事人可以面對面討論引發投訴的事件，而得以把問題解決。如果投訴人和警員都同意，該案件就從常規調查程序中撤出，交由訓練有素的調解員來調解。

調解員是中立的第三者，接受過專業訓練，並富有經驗，以建設性方法助人解決分歧。在調解過程中所說的一切都是保密的。因為調解是自願的，當事人可能更有誠意以雙方都滿意的方式解決問題。

調解過程對於投訴人和警員都是有效的教育工具和學習經驗。通常，這是投訴人在執法環境之外唯一與警員接觸的機會。同樣，警員也可能從未聽過市民講述警員行為而帶來的後果。

調解的好處

- ◆ 調解讓當事人自行解決分歧，而不依靠他人判斷。
- ◆ 調解可能比正常投訴程序更令人滿意，因為當事人有機會在非對抗的場合下解決投訴。
- ◆ 調解可以改善社區和警方之間的關係。
- ◆ 調解可能比傳統式調查程序更有效、更快捷。
- ◆ 調解可以改變警員和市民的態度、看法和行為。
- ◆ 調解是保密的。調解過程中所說的一切都不得用于今後的司法程序。
- ◆ 因為調解是自願的，當事人更可能遵守雙方達成的協議。

常見問題

事件本身就不愉快，調解過程難道會不一樣嗎？

對於難溝通的當事人以及令人情緒激動的事件，調解同樣可以起作用。調解員有幫助他人以安全和互敬的方式解決問題的培訓。調解過程將在中立的地點進行。

我必須要道歉嗎？

不。你可能本來就沒有做錯事。如需要道歉，那是自願的。

如果我對調解過程不滿意或者對方只是想用言語攻擊我，我該怎麼辦？

調解過程由訓練有素的調解員主持。他們會維持現場的互相尊重的氣氛。調解員的工作包括確保所有當事人得到尊敬的對待。言語攻擊或威脅舉動在調解過程中是不合適的。當事人不會被強迫達成協議。