



彼此造就

為一次困難的對話做準備

1. 對話的目標是什麼？

- 寫下你進行這次對話的主要目標或期望結果。
- 這個目標是否可以實現？為什麼或為什麼不？

2. 識別自己的故事

- 從你的角度看，問題是什麼？
 - 描述你所看到的問題，具體說明哪些行為、行動或事件存在問題。
- 問自己以下問題
 - 我對對方、他們的意圖或情境本身做了哪些假設？
 - 我是否缺少任何資訊？
 - 我可能在哪些方面是錯的？
 - 我對問題的貢獻是什麼？
 - 過去或當前的事件是否影響了我對這個問題的思考或感受？

3. 理解對方的故事

- 可以考慮使用的提問或表達方式
 - 請幫我理解.....
 - 請告訴我更多.....
 - 你是如何經歷.....的？
 - 詢問對方在該情況或衝突中的想法、感受、觀點或價值觀。

4. 如何順利開始對話

- 溫和開場的注意事項
 - 語氣、肢體語言、面部表情
 - 避免指責、攻擊或批評對方的人格
 - 避免使用“總是”和“從不”這種非黑即白的語言

- 使用“我感到”陳述，而不是“你”陳述
 - 我感到.....（因某個行為而產生的感受）
 - 當你.....（對特定行動或行為的事實陳述）
 - 因為.....（特定行動或行為的後果）
 - 我希望.....（提出的解決方案）

5. 當情況開始不順利時

- 請求重新開始，使用以下語句
 - 我們可以重新開始嗎？
 - 這不像我預期的那樣進行，我們能從頭開始嗎？
- 使用“共同點”語句——雙方都能達成一致的內容或共同點。
 - 例如
 - 我們是同一團隊的成員。
 - 我們都希望能成功。

6. 當對話偏離軌道時

- 休息，冷靜，放鬆一下
 - 休息方式：散步、深呼吸、祈禱、聽音樂
 - 這不是反擊的時機
 - 可以考慮使用的話
 - 我需要休息一下。
 - 我們可以稍後再討論這個嗎？
 - 我現在消化不了，明天再談好嗎？
 - 我重視你說的內容，但在回應之前我需要更多時間思考。

對話技巧

- 以謙卑和好奇的心態溝通
- 保持最終目標在心
- 聚焦於問題，而不是人
- 分享你的觀點時要清晰簡明
- 請對方回饋，並以開放的心態審視對方的觀點
- 一起尋求解決方案