

《溝通升級 a-z：

掌握教練式對話 26 招，打造雙贏人際互動魅力》

試讀本



自序——營造高效能溝通的禮物

你還記得曾有過非常愉快的談話嗎？你談話的對象是誰？你們在討論什麼？什麼原因讓這次談話很愉快？有些人在談話中似乎天賦異稟，他們讓你感覺自己受到理解、賞識，或者可能是受到鼓勵和重視。假如每次談話都能做到這點，難道不會改變你在自己世界裡的日常行蹤嗎？

「談話」（conversation）這個詞非常有趣。在 14 世紀中葉的古法語中，談話一詞意味著生活方式。你出現在世界上的方式：你的舉止、行為和習慣。這個詞的拉丁字根 convers ā ti ō nem 提供了另一個相關的涵義：你習慣性居住的地方。也可以這麼說，就是你的地址。雖然這些古老的涵義在現今世界使用中已經過時，但我們仍然可以瞥見其隱喻用法中錯綜複雜的蹤跡。例如：你生活在哪些故事中？哪些故事經常盤踞在你的腦海裡？占據你心房的是什麼？我們內心的習慣會傾聽進入我們生活中的故事，而我們的思維習慣會為我們重複述說的故事發聲。這些故事偶爾會傷人，但有時也會產生療癒的作用。

主持療傷對話的做法，可能早在人類編年史之前就開始了。在最近一個世紀，其中一些療傷對話以談話療法（talk therapy）的形式被記錄下來。談話療法的字面意思是「敘述」（來自拉丁語的 narrare）與「治療」（來自希臘語的 therapeia）。談話療法中最常見的假設是，人們的故事可能會產生療癒的作用。不論人們是否能在他們的認知中找到一些錯誤的邏輯，或在他們的潛意識中發現根深柢固的故事，談話療法在很大程度上仰賴說故事。談話如何真正達到治療效果？什麼樣的談話可以產生療癒的作用？這些問題啟發了我身為傳播科學家長達 10 年的探索，以研究教練輔導對話如何起作用。經過 1 萬多個小時研究對話如何起作用之後，我意識到一件單純的事情，徹底翻轉了我身為教練的執業方式，以及我身為教育工作者

的實踐教學法。這個單純的領悟就是：並非所有的敘述都具有療效！與其盲目地相信故事可以治療（談話療法），我們更應該尋找那些已經產生治癒效果的故事（治療性談話）。**我們甚至可以考慮在說話時，創作療癒性故事。**這聽起來像是思想扭曲者，不是嗎？那麼，如果是這樣的話，這些故事發生在哪裡，我們如何講述它們呢？

啊，這就是神奇魔力，就像施魔法時所唸的咒語一樣—「我手寫我口」！當兩個人交談時，故事會在共享意義的流動中出現並融合。當我們與另一個人坐在一起時，這些故事就會發生在兩者之間的空間，有許多故事要講、要聽、要看。我們共同創作並見證故事在我們的互動中形成和轉變，而我們往往也想知道，我們是如何走到這一步？

這樣一來，那也許就是這本書對我來說開始的地方。當我跟隨談話中人們東拉西扯的故事情節時，我注意到有些人一再偏離軌道、錯過出口，甚至迷失在自己的故事創作中。然而，其他一些人幾乎是毫不費吹灰之力地回到正軌，找到捷徑，或甚至在未知領域開闢了自己的道路。究竟是什麼造成了這種差異？

這次思索探究催生了另一個非常簡單的例子：傾聽指南針（listening compass）。這個指南針有兩條線，或稱為軸線，在中間交叉：一條是水平時間線，從過去到未來；一條垂直線指出軸線上方是正面內容，軸線下方是負面內容。當人們講述他們的故事時，他們通常會談論過去或未來（在指南針上從左到右），以及他們在生活中想要更多或更少的事物（從上而下）。

從右上角逆時針方向走，可以分為四個區塊，或是象限：

1. 期望的未來
2. 機敏的過去
3. 麻煩的過去
4. 可怕的未來



在你的故事中，你最常停留在什麼地方？當麻煩的過去（第三象限）和可怕的未來（第四象限）的嚴重性，讓你感到心力交瘁時，最近的出口在哪裡？是否有捷徑，可通往期望的未來（第一象限）和機敏的過去（第二象限）？你想要去哪裡？

到目前為止，你可能很好奇，這是一本關於治療、教練輔導或培訓的書嗎？當然是！用一個大大的笑臉快速回答你的問題。無論你如何進行這次談話，我都堅持認為，**人們希望看到他們生活中的正面改變（第一象限），並且已經在朝那個方向努力（第二象限）。**即使是

麻煩不斷的過去或令人可怕的未來，也有助於弄清楚想要什麼，以及釐清已經在朝那個方向努力的事情。有些人稱這個指南針為療癒框架（framework of healing）。我聽說研究人員稱之為「互動的啟發法」（heuristic of interaction）。我自己則是為它取了一個嚴肅的名稱：對話導向四象限模型（Dialogic Orientation Quadrant）。無論哪一個名稱引起你的共鳴，都可以將其視為對話式定位導航（GPS），因為你和你的尋路夥伴——無論他們是你的同事或員工、你的父母或孩子、你的客戶、學生或朋友——都能一起掌握講故事的技巧。

而這種精通說故事的能力並不神祕。根據我為取得博士學位所做數千小時的研究，我可以告訴你，一起講故事，可以從以非凡的方式簡單地使用我們日常的用語開始。這本書背後的強烈希望，就是說故事可以像學 ABC 一樣簡單！——你將因此開始以不同的方式與自己和其他人交談。在寫這本書的同時，我也為那些可能正處於人生賽跑中的人著想，這樣你就可以短暫地停下來休息。這本書也適用於那些可能處於兩種生活之間的人，因此，你可以延長休假時間。出於這個原因，我在每一章的末尾都包含了一個反思指南，你可以完全地停下來，並休息一下。這本書是我發自內心的邀請，邀請你想像這些故事，記住這些教訓，並嘗試透過反思來改變你自己的談話——即你的生活所在。

內 文 精 選

already

專注既有的進展

——專注於一個人在期望的方向上所做過的努力，而非後續的步驟。

是否有人曾經跟你說，只要再努力一點，你就快要成功了？幾年前，我正從一場車禍中慢慢復元。我與不同的治療師和教練一起合作，他們幫助我重建肌肉。看著他們工作很有趣，因為他們有不同的策略來激勵像我這樣不情願的案主。

「加油，妳快要成功了，再多做 3 下！」訓練師湯米說道。對於流汗運動，他似乎天賦異稟……。

「如果妳不運動，最後就會失去那些肌肉，」治療師西奧說道。對於嚇唬人，他有一套本領……。

我偶爾也會遇到製造愧疚感的人，他們告訴我，如果我在車禍發生前更經常運動，我也許會更早日康復。這有幫助，對吧？

然後，有一天，一位身材嬌小的年輕教練走進了我的生活。「妳好，我是黛安。」

「嗨，我們今天要做什麼訓練？」我問道。我已經覺得疲憊不堪了。例行性的 30 分鐘訓練，包括 5 項運動和重複 3 次（如果我用力抱怨的話，就只會重複 2 次）。

「嗯，妳最近都在做什麼部位的運動？」

「我的腿？腰部？」

「目的是什麼？」她邊做筆記邊問。「我猜想，強化肌力吧？可能也需要平衡。」我邊說，邊感到納悶，因為這些資料應該早已經建檔在我的個人檔案。她為什麼還要問？難道她是菜鳥嗎？

「嗯，肌力和平衡……。妳大概是何時何地意識到現在需要肌力和平衡？」

好吧，這倒是件新鮮事，我以前從來沒被問過。其他教練通常會問我什麼時候感覺到身體最虛弱無力和最不平衡，以及這些狀況對我的生活有何負面影響。

「嗯……，當我教書時，我覺得自己精力充沛，可以連續工作 8 個小時，一點也不覺得全身痠痛乏力。」

「妳一定很喜歡妳的工作，」她邊說，邊從她的筆記裡抬起頭來微笑。

「驅動人心的關鍵，未必是詳細說明他們如何達到想要的目標。動機幾乎總是始於發現他們

為何想要達到那個目標。」

「聽起來好像是如此，對吧？」我報以微笑地說。

「所以，妳已經知道，變得更精力充沛和更平衡，對妳來說很重要，可以讓妳繼續做自己喜愛的工作……。聽起來妳已經恢復到可以像那樣工作的程度。那麼，到目前為止，妳到底做了什麼努力，才能讓妳變得如此活力十足又平衡？」

談話的核心

每一次教練談話的核心都是詢問人們想要什麼。有些人說他們想要的幾乎是相同的東西，而另一些人則是想要改變某事或某人。當人們告訴你他們想要什麼時，你如何回應？你可能會探索想要的東西。我們稱人們的需求為「目標」、「結果」、「目的」或其他表示某個終點或目的地的類似用詞。你甚至可以進一步確定他們如何達成目標。我們將此稱之為「行動方案」、「策略」、「後續步驟」，或其他用來描述達標手段的類似詞語。毫無疑問地，你已經不止一次地參與過此類談話，以擬定一套現在開始要加倍努力的計畫。

根據我的經驗，驅動人心的關鍵，未必是詳細說明他們如何達到想要的目標。動機幾乎總是始於發現他們為何想要達到那個目標。確定想要達成目標的「原因」（「我運動是為了讓我有更多的精力，去做我喜歡做的事」），自然會產生達成目標的「方法」（「妳必須做五項運動，而且重複 3 次」）。當他們發現自己已經朝著喜歡的方向前進了多少時，這種喜悅感會持續下去（「到目前為止，妳到底做了什麼，才能讓妳變得如此活力十足又平衡？」）。在任何對話中，一個好的教練、嚮導和傾聽者的角色，不在於用「你幾乎快要成

功了」的訊息，來鼓勵對方，而是只要請他們記住自己朝著期望的方向所有已經在做的事情。

反思指南

想一想你所經歷過的目標和進步的感覺。這可能是因為一個重要的決定、一場出人意料的大風險，甚至是你曾經歷過一場熟悉的掙搏。

- 它如何幫助你發現，對你來說，真正重要的是什麼？
- 關於你在意的事情，它傳達的訊息是什麼？
- 對於你為何關心自己在意的事情，有什麼訊息是已經很清楚可察覺？

difference

聆聽細微但重要的改變

——激勵一個人對未來積極改變的希望，並強調他們過去的正面經驗。

我參加的清晨培訓課程中，主持人建議小組回答一個暖場問題。我不太喜歡這個問題：「假如你中了樂透，你會辭職嗎？」哦，天哪！我心想，有點不為所動，然後把我的椅子轉向我的搭檔，提出這個問題。

「那麼，妳會嗎？」我的搭檔先開口問道，在這麼一大清早，聽起來和看起來好像太開心了。

「不會，」我說道。「妳呢？」我往後靠著椅背，啜飲了一口咖啡。

「我想我會的。」

「哦，那還真是令人意想不到，」我說道，聽起來更多的是懷疑，而不是驚訝。

「怎麼說呢？」

「妳看起來很喜歡妳的工作，」我評論道。

「嗯，我是喜歡我的工作。」她說道，然後凝視著窗外，用很小的聲音補充說，「但我還有其他更多想要做的事情。」

在接下來的幾分鐘裡，我對我的搭檔了解更深。她的名字叫克莉絲。她會用中獎的樂透彩券，買一大塊地。那塊地有足夠的空間，讓她建造露營地。

「哦，還要一個養馬和搜救犬的農場，也許還有牛。」她補充道，再次凝視著窗外。這塊營地會有許多小木屋，將舉辦夏令營、靜修營，甚至是會議或學校。農場會僱用員工。

「而且，」她說道，把目光轉回我身上，「我們可以讓有發育遲緩的孩子和他們的家人來這裡共度時光。」

我點了點頭，然後在心底記下了她剛才說的話。然後，我提出了必問的問題：「好的，為什麼這對妳如此重要？」

當她認真考慮這個問題時，她的眼鏡在晨光中閃閃發光。

「對孩子們來說，我希望他們就只是……，待在那裡，做他們自己。對於家屬來說，稍微休息一下會大有幫助。」

「讓家屬休息一下，對孩子們來說，就只是……，就只是待在那裡。」我問道。「沒錯。」她回答。

「那對他們來說很重要？」我再次發問。「哦，對。這真的會讓一切變得不同。」她熱切地回覆。「這會有什麼不同呢？」我又問道。「對孩子們來說，他們會知道自己屬於這裡。」她認真地回答。

「好的，歸屬感。」我覆述她的想法。「沒錯，還有家屬，他們會知道自己並不孤單。」克莉絲說。「哇。」我說。「而且孩子們也可以出點力，並參與其中。」「聽起來妳已經深思熟慮過了。」我說道。「哦，是的。」她點頭。「這是妳真正關心的事情，對妳有何影響？」

我們的 10 分鐘很快就過去了。主持人開始召集大家，我們移動椅子，並再次面向房間的前面。

「我知道蘿蘋會引以為傲，」克莉絲幾乎是低聲說道。「蘿蘋是誰？」我提問。「我的姊姊，這將是為了紀念蘿蘋，」她笑著說道。

「教練不僅僅是提出不同的問題，更多的是傾聽出箇中變化。」

循線提問

你可能會想知道我和克莉絲的談話，是如何從中樂透的暖場問題，變成紀念她姊姊蘿蘋的感人夢想。她的願望似乎繞了一點彎路，從樂透到土地，從農場到家庭，從孩童小屋到克莉絲的姊姊蘿蘋。也許這終究稱不上是一條彎路，或許這才是她真正關心的捷徑。我們是怎麼聊到這裡？我只是循著她一開始說她想要一些積極改變的線索而提問——例如中了樂透和辭掉工作。接著，再循著這些可能帶來的變化——譬如購買一些土地和建造一座露營區。在我與克莉絲談話的最後，她真正關心的似乎不是中了樂透，而是想起了她的姊姊。

人們經常談論他們希望在生活中看到什麼樣的改變。假如我有不一樣的家庭，那會怎麼樣？一份不一樣的工作呢？

如果我選擇不一樣的東西，結果會如何？即使在治療室、辦公室或教室之外，我們有多少次幻想不同的可能性和場景，卻在現實中醒來時感到不滿足？

我從教練學中汲取到的一些重要經驗，其一就是傾聽出箇中變化。當你聽見別人在幻想時，如果你相信他們的白日夢，並向他們詢問那些夢想，結果會如何？這是否會帶來正面的改變，就像克莉絲最後想到蘿蘋一樣？根據你的對話夥伴所說的他們想要變得不一樣，你可以藉由詢問更多關於這些細微改變可能創造不同的結果，循著線索去不斷提問，例如：

- 假如你的家庭發生了某種變化，這對你會有何影響？

- 假如你可以設計自己的理想工作，那份工作會帶給你什麼？
- 假如你做出了不同的選擇，這對你會有什麼用？

你可能會驚訝地發現，僅僅透過你傾聽出箇中變化，別人就能迅速地了解他們真正關心的事情。聆聽許多細微但帶來重要改變的線索，並回應他們為尋找其意義而採取的特殊途徑。

反思指南

引導人們可能還沒考慮到的想法或認為也許不相關的可用資源。以下是你可以與自己進行的快速對話：

- 你希望在生活的哪些方面看到正面的改變？
- 假設正面的改變以某種方式實現，它還會帶來哪些其他不同的結果？
- 這些其他改變對你和別人有何具體影響？為什麼這對你很重要或有意義？

專家推薦精選

【推薦序 一】

推薦者：吳淑美

台灣小螞蟻教育關懷協會秘書長，從事家暴性侵騷擾防治與兒少保護工作長達 19 年資歷，曾獲頒內政部 100 年推動保護性工作有功人士獎、衛生福利部 108 年紫絲帶獎等殊榮。

友人受邀座談，與青少年分享關於立志與追逐夢想，當其他與談人侃侃而談時，自己一身冷汗，認為從小懵懵懂懂跌跌撞撞，但每一階段當內心覺得卡卡的、施展不開時，就有貴人出現，言談中的一句話點醒她，成為鼓舞前進的力量；所謂的貴人、所謂的一句話，在本書中多所著墨，作者多年專研的深厚功力，化為輕推向上的助人力道，令人愛不釋卷，邊讀邊數算身邊來去貴人的相伴相知與相信，更感念輕輕一句話帶來的方向與力量。

小時候考試未達 100 分，老師動輒少一分打一下，當用紅通通的手拿考卷給父母簽名，父母問的多是「那兩分怎麼錯的？」不在意孩子努力下所達到的幾近滿分，多數人的成長過程因此認為自己不好、不夠好而輕看自己，甚至找不到自我價值。本書以唾手可得卻饒富深意的生活小故事，導引深入淺出的學理與實務操作方式，每章文末再輔以反思指南，將精華濃縮整理，幫助讀者快速理解與吸收。書中多次運用「1~10 分你會給自己幾分？」詢問個案，即便個案給自己 1 分，也以「哇！聽起來一定很艱難，但你卻沒有放棄，一直努力著，是什麼讓你堅持下來的？」回應，提醒個案他／她已經使用技能，處理了令人挫折或生厭的情況，用以突顯個案創造成功經驗的能力，也就是關注任何正向可能性的存在，而非在意缺乏進展；另外更進一步的探詢「某一段時間之後，1~10 分給自己打幾分，會是你較滿意的分

數？」，然後再加以理解「分數差異所在」，協助個案經由築夢建立行動策略，讓個案充分感受自己奮鬥的成果，即便仍有進步的空間，但至少已向前邁步並達到一定的成績，作者將之稱為資源活化（resource activation）或尋常魔法（ordinary magic）。

長期從事家暴性侵害性騷擾等防治工作，保護性工作者的服務重點包含危險評估與安全維護、資源資訊的介紹與運用、迷思破除與觀念分享、正向行為示範與演練，但更重要的是對這群長期被打趴在地的受暴者的充權鼓舞，然而讚美肯定向來不是台灣人成長過程的普同經驗，案主飽受傳統思維習於責備被害人的惡意對待，社工被無限上綱的責求與批判，社會以「弱勢社工服務更弱勢的個案」嘲諷，助人者與受助者都可能因此產生創傷與無助感。本書不僅適用在幫助脆弱、風險以致帶著負向思維與能量的弱勢個案身上，更有助提升社工在會談評估與處遇充權的專業服務技巧。**對於想自我探索與自我提升，並促進人際溝通與互動效能的人，都是一本絕佳教材。**作者文惠宣博士深入淺出、譯者文筆流暢一氣呵成，本書值得一讀再讀，推薦閱讀與收藏，享受驚奇與喜悅。

【推薦序 二】

推薦者：林婉如

我思形象中心顧問、行政院人事行政總處文官培訓約聘講師

作者文惠宣博士將這本書定位為「一本關於治療、教練輔導或培訓的書」，在我讀完書後，覺得更是一本「自我教練」、「自我對話」與「自我療癒」的書。

在我閱讀完這本書時，先是感覺作者對我進行一場教練式對談，我們共創了「療癒性的故事」。然後，我又透過 a-z 每個字母所代表的意義與對談技巧，巧妙地避開自我情緒及行為反應的固有模式，和自己進行對談。因為，**讀者只須藉由書中「反思指南」的提問，順著回答就可以主動找到執行方案。**因此，這是一本專業教練式對談的指導書籍，也是一本十足生活化有關溝通談話的實用書籍。**無論讀者是何角色、何種專業，都可以運用作者文惠宣博士的教練式對話 26 招，順著對談的流，自然而然地引到解決的管道，那是很柔軟且帶著希望的對談。**誠如作者所述「當兩個人交談時，故事會在共享意義的流動中出現並融合」，書中作者所提出的「教練式對話 a-z」確實分享了珍貴「易懂、好用」的對談技巧。

無論是心理諮商、情緒輔導、團隊溝通或者僅僅只是好友談心，要有顯著效果，引導案主願意多「對話」自然很重要。但很多時候，案主陷在自己的故事中無法找到出口，使對談淪為牢騷式的發洩，又或引導者問錯問題，那麼，故事發展將看不見希望，尋不出他途。這本書的作者以其身為傳播科學家長達 10 年的探索，再以研究教練輔導對話，經過了 1 萬多個小時的研究對話，提出「a-z 教練對話 26 招」讓對話起作用。作者文惠宣博士稱這是「單純

的領悟」，然而，只要是在培訓、教練、顧問領域有相當經驗的人都知道「越是單純越是不容易」，作者所下的功夫必定很深。

在小孩成長的過程中，家長、老師就是貼身「教練」，這套教練式對話 26 招，作者先是說明每一個英文字的意思，再輔以回憶作者與家人之間所發生的真實案例，使人閱讀起來更像是在聽家人分享故事，**多數案例都是尋常人家有可能發生的故事**。例如我們小時候一定會被問及的「我的願望」，家長及老師如何看待與回應，而這可是每個小孩的無限可能性啊！又例如，小孩偷錢被發現還要賴，作者的父親如何和她對談；當作者心情沮喪時，偵探媽媽如何絲絲入扣地關懷對談；小孩爭寵時，如何避免傷及另一位孩子；每個小孩在學時，總有不喜歡的功課，如何對談才能讓學生們開心鼓掌。像是這類你我曾經的日常故事，在作者溫暖細膩的描述中，很有看「故事書」的感覺，每則案例都引出讀書的回憶及反思，讀起來不禁莞爾。

作者文博士在每一則自己的生活案例之後，還會分享一則教練實務上的案例，例如，對一位沮喪的經理，如何在他現有的進展上面引出正確方向；如何透過對話輔導在團隊中因對抗意見不同的人，導致筋疲力竭的案例；還有那令人印象深刻的企業「尋常魔法」等等。個案雖屬職場的尋常現象，但也都實實在在地困擾著當事人，在這些個案中，作者運用「教練式對話 a-z」立刻效果顯著，溝通升級，而案主也獲得極佳的成果。

「並非所有的敘述都具有療效！」有些人會「迷失在自己的故事創作中」，但「有些人卻可以毫不費力地回到正軌找到捷徑與出口」，那麼，究竟是什麼造成這個差異呢？**作者直指對談時的提問不僅要「問得好」還要「問得巧」，「教練不僅僅是提出不同的問題，更多的是傾聽出箇中的變化，再循線提問」**這些專業技巧對培訓講師、顧問師、諮商師、甚至對銷售業務員，凡需要大量和人溝通的工作者都非常管用，在人際互動上更是如此。

當有人問她如何定義「教練輔導」時，她的回答是「策劃關於目的、可能性和進展的故事」，作者帶著「關懷去策劃，帶著好奇心去引領他們，循著你的問題往前進，仔細研究哪裡出錯、什麼事情行不通，以及什麼可能妨礙進展，什麼事情對他們很重要」。讀者若能熟稔「教練式對談 a-z」的運用，勢必能大大提升個人溝通力。正如書名「The Extraordinary Use of Ordinary Words」（平凡用詞的非凡運用），讀者與人的對話深刻程度非凡，所引出的創造力也非凡。

這是一本值得細細品味、用心揣摩、多多運用的好書。

【推薦序三】

推薦者：鍾文雄

一零四資訊科技（股）公司資深副總經理暨人資長、
社團法人中華人力資源管理協會常務顧問

對於長期致力於企業人才發展的工作者而言，我們深知企業要能永續發展，持續拓展事業版圖，主管人才梯隊養成計畫的成敗是關鍵。過去在從事企業主管人才的職能發展、招聘、管理才能評鑑與辨識、制定人才發展計畫時，總會發現主管接班人選較欠缺的管理職能是溝通能力，包含傾聽、提問與表達能力，至於管理特質上較欠缺的是同理心，偏偏上述二類職能與特質的強化，很難透過一般訓練課程或是自學方式而有明顯的成長。

較多驗證成功的主管人才發展方式，會透過教練輔導（Coaching）、導師（Mentoring）或是諮商（Consultation），來協助關鍵人才與接班主管優化領導與管理風格，朝向公司永續發展、公司治理與願景使命發展，繼而成為企業適任的人才。

這是一本關於治療、教練輔導與人才培訓的書，書中幾個珍貴的觀點讓人受益良多，值得推薦給讀者：

1. **動機**：幾乎總是始於發現他們為何想要達到那個目標。確定想要達成目標的「原因」，自然會產生達成目標的「方法」。
2. **教練輔導（Coaching）**：「策劃關於目的、可能性和進展的故事。」「教練不僅僅是提出不同的問題，更多的是傾聽出箇中變化。」僅透過你傾聽出箇中變化，別人就能迅速地了解他們真正關心的事情。聆聽許多細微但重要改變的線索，並回應他們為尋找其意義而採取的特殊途徑。
3. **多元觀點**：「對話營造更多選項，而非決定一個最佳選擇。」傳達希望透過詳細描述對方更想要的未來，創造切實的可能性和自主感。
4. **正向觀念**：在對交通堵塞的滿腹牢騷中，存在著對美好早晨的願望；在對工作繁重的悲嘆聲中，則對公平充滿期望；在孤獨的絕望中，渴望能建立聯繫。與其將傾聽他人的故事視為抱怨，不如看成他們渴望將違背常理的價值觀導正的故事。
5. **同理與包容**：你知道一個用詞在字典中的常見定義，並不意味著你知道另一個人在使用這個用詞時的意思—我們每個人都有自己的詞典。
6. **肯定**：「無論一個人在量表上的數字是多少，都是進步的象徵，而不是退步。探究已經存在的事實，不是為了追求更高的分數而必須努力去做要做的事。」

7. **願景與毅力：**「在每一個遺憾和恐懼的背後，都有一個小小的願望。我們如何堅持那個小小的願望，以創造對美好未來的回憶？」

作者透過身邊工作、家庭與人際互動過程中的案例與經驗，以故事性的陳述，讓讀者可以在輕鬆、沒壓力下看完整本書，書中每則故事的重點摘要與反思指南，除了發人深省以外，閱讀後讓人心情有愉悅感。不管您是從事人力資源管理、教練、導師、諮商師、顧問、企業主管或是上班族，這本高效能溝通的書籍，是您在工作與生活上不可或缺的實用寶典與精神糧食。

目 錄

出版緣起

推薦序一 吳淑美

推薦序二 林婉如

推薦序三 鍾文雄

營造高效能溝通的禮物

already 專注既有的進展

becoming 相信他人成長

care 關懷真正重要的事物

difference 聆聽細微但重要的改變

else 還有什麼呢？

first 第一個徵兆

good 學習相信自己「夠好了」

hope 傳達希望

instead 與其抱怨，不如另尋他途

just 就是如此而已

know 了解他人的生活邏輯

look 眼見之事不等於事實

might 假設思考的新力量

notice 在細微處多留心

opposite 反向衡量進步

possible 可能性的背後隱藏著最深切的關懷

question 問得對，還要問得巧

recent 重新回憶最近發生的點點滴滴

suppose 善用「如果」的奇蹟式問句

toward 朝著想要的方向前進

useful 重新省思過去所帶來的助益

value 喚醒心中的價值感

wonder 創造生活中的驚喜

x on a scale 量表上的 X 意味著進步

yet 「還沒」一字充滿無限期待

zero 歸零再出發

致謝詞

資料來源

關於作者

分享這份高效能溝通的禮物

作者介紹

文惠宣 (Haesun Moon, PhD)

文博士是一位傳播科學家、教育家，也是出版多本合著的作家，包括《當女力強盛，世界才能共榮》(Thriving Women, Thriving World)，以及《短期教練指導的基礎》(Foundations of Brief Coaching)，後者是一本針對專業教練的小手冊。

文惠宣在多倫多大學取得成人教育與社區發展博士學位。她關心人們在家裡和職場中能更高效地溝通—她透過培訓、指導和諮商來做到這一點。她相信對話可以改變世界，她將此過程定義為主持對話情境，讓人們參與其中，以想像自己的改變。

她在多倫多大學的教練對話和教學法方面的學術與專業研究，促成了簡單的教練指導模型的發展，即對話導向四象限模型(Dialogic Orientation Quadrant, DOQ)。此模型改變了世界各地人們教練指導和學習執教的方式。

文惠宣在多倫多大學傳授短期教練指導，並擔任加拿大短期教練指導中心(Canadian Centre for Brief Coaching)執行董事和人類學習研究所所長。寫作之餘，她愛好電影製作、木工和高爾夫球，也喜歡清晨、小睡、香醇咖啡與細筆尖的精美鋼筆。目前，她與母親、2 名侄子，以及特別溫柔親切而獨立卻未能通過她治療犬計畫的愛犬，一起住在多倫多。