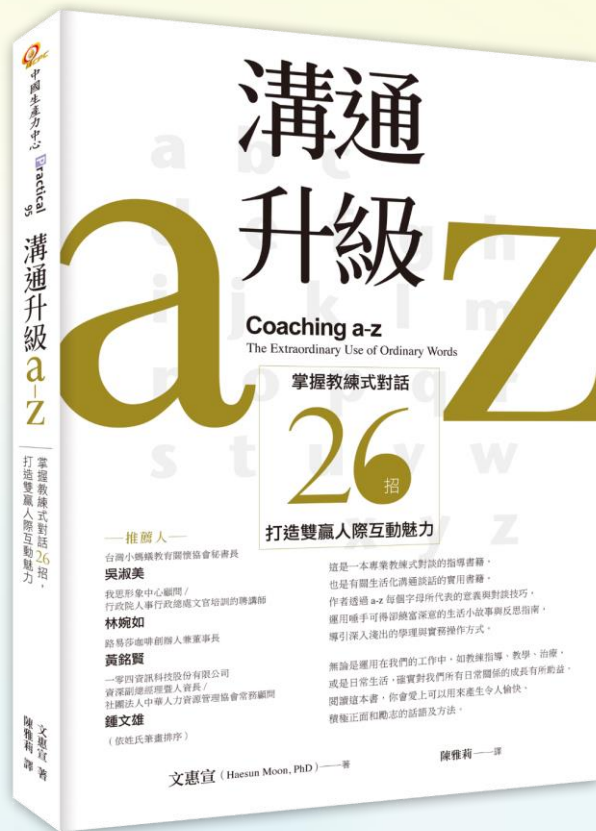




溝通升級a-z：

掌握教練式對話**26**招，

打造雙贏人際互動魅力

Coaching a-z : the extraordinary use of ordinary words

作者：文惠宣 (Haesun Moon) 博士



中國生產力中心
CPC China Productivity Center

書中有7個讓人受益良多的觀點

1. 動機

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

教練不僅僅是提出不同的問題，更多的是傾聽出箇中變化。

3. 多元觀點

指出對話營造更多選項，而非決定一個最佳選擇。

4. 正向觀念

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

每個人都有自己的詞典，你知道一個用詞在字典中的定義，並不意味著你知道另一個人在使用這個用詞時的意思。

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。

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。關注它，使希望越來越濃，以創造美好的回憶。

【作者簡介】

文惠宣 (Haesun Moon, PhD)



- 文博士是一位傳播科學家、教育家，她在多倫多大學取得成人教育與社區發展博士學位。她關心人們在生活和職場中能更高效能地溝通——她透過培訓、指導和諮商來做到這一點。
- 她相信透過對話可以改變世界，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。
- 她在教練對話和教學法方面的學術與專業研究，促成了對話導向四象限模型 (DOQ) 的發展，此模型改變了人們教練指導和教學的方式。

圖片來源

[/https://www.coachingatoz.com/haesun-moon](https://www.coachingatoz.com/haesun-moon)

一份營造高效能溝通的禮物——

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

作者以身為傳播科學家長達**10**年的探索，

再經過**1**萬多個小時的研究教練輔導對話，

提出「**a-z** 教練對話**26** 招」，

讓說故事可以像學ABC 一樣簡單，

你將因此能夠與自己和他人溝通無礙。



already b c
difference e f
g hope
instead j k
look m n o p q r
suppose t u v w
x on a scale y z

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。

“ 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。 ”



反思指南

想一想你所經歷過的目標和進步的感覺。可能是一個重要的決定、一場出人意料的大風險，甚至是你曾經歷過一場熟悉的拚搏。

- 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？

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。

“ 教練不僅僅是提出不同的問題，
更多的是傾聽出箇中變化。 ”

反思指南

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？



hope

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。

“ 話語。猶如活化石，承載著過去的某些意象，並在我們使用它們時，創造新的意象。你如何用你的話語帶來希望？ ”

反思指南

隨著生活的展開，人生可能會令人驚訝。
回想一下你曾經歷過的時刻：

- 從那次經歷中，對於你最看重的事物，有哪些重要的發現？
- 是什麼幫助你在那種情況下持續堅持做下去？
- 假設你可以回到過去與那一刻的自己交談，你會說些什麼？

觀看作者
介紹 “H”

影片來源
[/https://www.coachingatoz.com/](https://www.coachingatoz.com/)



instead

與其抱怨，不如另尋他途

藉由詢問「想要的」來轉移「不想要的」故事。

“ 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，那會怎麼樣呢？ ”

反思指南

當我們設身處地為他人著想時，我們會獲得有用的見解和經驗。請以下列問題來檢視你的經歷：

- 你何時介入解決問題或為他人辯護？什麼樣的決定性因素，促使你介入？結果如何？
- 想出一個你想要改變的習慣。如果你可以選擇你喜歡的而非想要改變的那個習慣，那會是什麼？



look

了解他人的生活邏輯

假設並尊重他人與世界互動的不同偏好。

“ 當你將對方視為他們過生活的專家時，你會對他們在世界上『存在』和『過生活』的邏輯方式，而感到好奇。 ”



反思指南

將敘述方式從「應該做」轉變為「想要做」，並非總是那麼容易。以下是我們可以開始轉變的方法：

- 儘管知道這樣做，對你和其他人都有好處，但你可能猶豫是否要採取行動。假設你明天早上醒來，準備做一些你一直抗拒的事情。你早上的第一個小時會是什麼樣子？你會做更多或更少的事情？

suppose

善用「如果」的奇蹟式問句

建議他們以美好的方向考慮替代的可能性。

“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？”

反思指南

奇蹟式問句是諮商過程中，最有效的方法之一，花點時間回答以下提示：

- 假設，就只是假設，在奇蹟發生的那個早晨，你可能留意到你或你周遭有所不同，請詳列出20個不同之處。
- 如果你的奇蹟持續一整天，這會對你與其他人互動的方式，產生什麼影響？這對他們有什麼影響？



x on a scale

量表上的X 意味著進步

使用量表來隱喻一個人的成長與進步。

“ 量表上的X是進步的隱喻—不是你必須要努力的進度，而是迄今為止你已經獲得的進展。 ”

反思指南

這裡有一些有用的量表練習，可供你自己反思之用10分是你覺得自己已經全力發揮潛能，而1分則恰恰相反。在每個量表的某個分數放上X：

身體成長 1分 10分

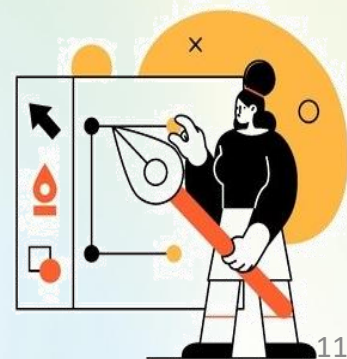
財務成長 1分 10分

智力成長 1分 10分

職業成長 1分 10分。

選擇你想要進一步探索的2個領域。當你查看這2個量表上的X時，你是如何設法得出這些分數，而不是更低的分數？

（如果你說是1分，那麼你是怎麼應對，以及你如何拿到1分？）請列出至少10個答案。



——來自各界的推薦——

感念書中輕輕一句話帶來的方向與力量，令人愛不釋卷。本書不僅適用在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。

——吳淑美/台灣小螞蟻教育關懷協會秘書長

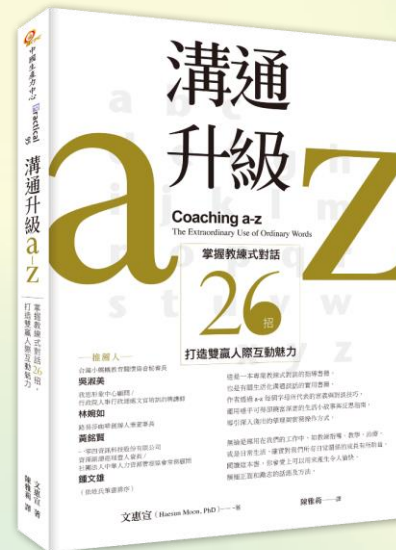
無論是心理諮商、情緒輔導、團隊溝通或者僅僅只是好友談心，要有顯著效果，引導案主願意多「**對話**」**很重要**。但很多時候，案主陷在自己的故事中無法找到出口，使對談淪為牢騷式的發洩，又或引導者問錯問題，那麼，故事發展將看不見希望，尋不出他途。本書以「**教練式對話a-z**」分享了「**易懂、好用**」的**對談技巧**，順著對談的流，自然而然地引到解決的管道。

——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

這是一本關於治療、教練輔導與人才培訓的書，**書中每則故事的重點摘要與反思指南，發人深省**，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。

——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

誠摯感謝 敬請指教



定價：400元

全台書店均有販售

汐止書坊

(02)2698-5897

新北市汐止區
新台五路一段79號2樓

承德書坊

(02) 2555-5525

台北市大同區
承德路二段81號B1

台中書坊

(04) 2350-5038

台中市西屯區
工業區卅八路189號

台南書坊

(06)213-4413

台南市中西區
大埔街52號

高雄書坊

(07) 336-2918

高雄市苓雅區
成功一路232號15樓



CPC線上書城