

可靠賬本 — 引導者執行手冊

資料夾：the-reliability-ledger · 分類：信任 · 4–10 人 · 25 分鐘 · 實體 + 線上 · 可列印道具 · 工具包
授權：CC BY 4.0

目錄

目標

什麼時候用這個活動

佈置

怎麼帶

那張卡

翻車點

變化版

引導筆記

貼上一面牆

資料夾裡的道具

代理版

怎麼帶這場反思引導

讀賬本

六個反思問題

反思的翻車點

25

分鐘

4–10

人數

實體 + 線上

形式

可靠賬本 — 執行指南

一個 25 分鐘、4–10 人的信任工具。團隊把那份沒寫下來的心照不宣攤到明面上：每個人會穩定做到什麼、每個人其實需要什麼、以及那件人人都有、卻誰都沒說破的期待——然後承諾一個帶負責人與回看日期的修復動作。這裡的信任，是一份「說到做到」的記錄，不是靠遊戲做出來的感覺。

和信任類其他資料夾的分別： 心理安全感自查只量出安全度，信任時間線只標出裂口，可靠賬本把它們寫下來——承諾、需要、一件被攤開的隱性期待、一個有主人的修復。如果是...請入圈展示共有卻不留記錄；賬本刻意要留。信任的漏氣聞起來像「我以為你負責這塊」時，跑這個。

目標

多數信任的漏，不是背叛——是那些從來沒寫下來的期待。你以為對方會做的那件事，對方沒做，你也悄悄不再期待。賬本把這些隱形的假設攤出來，變成明寫的承諾和一個具體的修復。

跑完之後，學員將：

- 寫下並當眾讀出兩條可操作的承諾（「我會穩定做到...」）和一條誠實的需要（「我其實需要...」）——心照不宣攤到明面。
- 作為一個團隊，攤出一件人人都有、卻誰都沒說出口的期待——並說清實際發生了什麼。
- 為那個期待承諾一個具體的修復動作，有自行認領的負責人、有回看日期，外加每人一條讓修復落地的個人承諾。

什麼時候用這個活動

- 一個有段歷史的團隊——歷史到足以讓一些期待悄悄形成、也悄悄落空。
- 反覆出現、沒人提的低強度摩擦：「也不算大事」的交接遺漏、沉默的賬、被默認的接手。
- 兩個總撞在「我以為你在處理這個」上的人——平級兩人版隔一張桌就能跑。

佈置

時間： 全流程 25 分鐘。第一次跑、又有真實歷史的團隊，給 30 分鐘——「沒人說破的那件事」越真，越難開口。

場地： 一面牆或一塊共享看板，畫兩列：**承諾 · 需要**，再留一塊地方放**沒人說破的那件事**。線上時，兩列放在共享看板上。

每人材料：

物品	來源
2 × 承諾卡面——「我會穩定做到...」	道具卡.pdf
1 × 需要卡面——「我其實需要...」	道具卡.pdf
1 × 「沒人說破的那件事」 + 1 × 「修復動作」 + 1 × 空白（全組共用，不是每人一張）	道具卡.pdf
1 × 筆；膠帶或圖釘	自備
可選：貼牆的兩條規矩海報	活動海報.pdf (A3)

分組：4—10 個共事、有共同責任的人，整組對著一面牆跑；平級 2 人可跑對桌版。

角色：人人寫自己的卡、讀自己的卡；你守住措辭（需要是請求、不是控訴）、護住「讀卡時不辯論」的規矩、逼出收尾——一個修復、一個主人、一個日期。不需投影、不需帳號、不需線上表單。

怎麼帶

時間	階段	你做什麼	學員做什麼
0—7	寫	發卡。「承諾是可操作的事，不是掏心窩子；需要是請求：『我需要在 Y 之前得到 X』。」	每人寫兩條承諾（「我會穩定做到...」）和一條需要（「我其實需要...」）
7—13	讀並貼	每張卡大聲唸出來，貼到「承諾」或「需要」下面。不辯論、不辯解——只是聽見。	聽見彼此一直在扛著、在等著什麼；貼上去，不解釋
13—19	攤出隱性期待	問：什麼是人人都在等、卻沒人說過的？寫進 沒人說破的那件事 ，並說清實際發生了什麼。	把它按共同模式命名（「我們都開始預設.....」），不是某個人的錯
19—25	修復	逼出收尾：一個具體修復、一個自行認領（不是被指派）的負責人、一個回看日期。「那天『這事修好了』會長什麼樣？」	定下修復動作；每人加一條自己會守的承諾，讓它落地

之後跑反思引導——見 反思引導問題.md。

那張卡

卡面複刻賬本的複式記賬：兩張承諾面，因為可靠是「說到做到」的流水，不是一句宏大誓言；一張需要面，因為你悄悄等待的東西是漏氣的另一半。「沒人說破的那件事」和「修復動作」兩張，是為了不讓對話停在「意識到」為止——沒有修復動作的賬本就是抱怨牆，回看日期才讓它成為一本賬。

翻車點

- 需要說成了控訴。** 救援：每條在貼牆前先改寫成「我需要在 Y 之前得到 X」。貼出來的控訴是把委屈再活一遍；貼出來的請求才是別人能兌現的承諾。
- 沒人說破的那件事點到了某個人。** 救援：把它改回一個模式——「我們都開始預設.....」——然後往下走。它一旦變成某個人的錯，房間就關了。
- 沒人願意寫承諾。** 救援：從最無聊、最可操作的開始：「一天內回覆」「早點標出卡點」「忙不過來說一聲」。安全感是靠守住小承諾攢出來的，不是靠坦白。

變化版

- 新團隊、第一週：**只寫承諾和需要；等有歷史可攤了再碰「沒人說破的那件事」。
- 某次具體破裂之後：**直接去說破那件事，再倒推哪些承諾本可以防止它。
- 平級兩人：**隔桌對坐跑一遍；兩列能很快讓「我以為你負責這塊」現形。
- 季度例行：**每季對著上一面牆重跑——守住的承諾打勾，落空的進修復。

引導筆記

- 「沒人說破的那件事」永遠按共同模式命名、不點名——這一條規矩是房間保持敞開的全部依賴。
- 沒有修復動作的賬本就是抱怨牆：沒有日期、沒有主人，就不算成交。
- 別急著合併同類需要；兩個人要的是同一件東西，就是白撿的信任——大聲朗讀那一程，讓重疊自己浮出來。

貼上一面牆

列印 `活動海報.pdf` (A3)，讓兩條規矩——「需要是請求、不是控訴」和「沒有修復動作就是抱怨牆」——全程可見。

資料夾裡的道具

- `道具卡.pdf` ——撲克規格列印頁 (63.5 × 88.9 mm、出血與裁切導引)：兩張承諾、一張需要、沒人說破的那件事、修復動作、空白卡，含品牌卡背
- `執行指南.md` ——本執行手冊
- `反思引導問題.md` ——反思問題與反思的翻車點
- `執行手冊.pdf` ——印刷版：本指南 + 反思引導問題合訂成一份帶書籤的 A4 文件
- `活動海報.pdf` ——一面牆講完整個工具 (A3)：兩列、流程、注意事項
- `快速上手.md` ——一頁、三十秒，然後列印開跑
- `SKILL.md` ——給 AI 代理的機器可讀清單
- `*-Letter.pdf` ——列印文件的 US Letter 紙型版

代理版

本資料夾每個檔案都有穩定的公開 URL——AI 代理用三條 curl 命令就能取得卡牌、反思引導問題和本指南（見 `SKILL.md`）。紙面版只需要一面牆、一疊卡面和幾支筆。

可靠賬本 — 反思引導

賬本要被讀、被驗、被還，才換來信任——反思引導這一步，是讓承諾不止停在牆上。

與 `執行指南.md` 搭配使用。第 19 分鐘的修復階段是壓縮版；這份是完整版。

怎麼帶這場反思引導

- 牆留著——承諾、需要、被修復的那件「沒人說破的事」都要在視線裡。這場反思讀的是團隊剛寫下的文件，不是回憶。
- 三個動詞分開：讀（牆上有什麼）、驗（修復扛不扛得住）、諾（每人守哪條）。別混成感受漫談。
- 收尾把回看日期大聲唸一遍。沒人會再問起的修復是一張便條，不是一句承諾。

讀賬本

- 掃一遍「承諾」列。哪幾條讓你意外——是別人一直在做、你卻不知道的？
- 掃一遍「需要」列。哪一條最難說出口？是什麼讓它變得有風險？
- 有多少條「需要」，其實正對上別人已經寫下的「承諾」？那塊重疊就是白撿的信任。

六個反思問題

1. 藏在牆上的重疊。

「這面牆上哪條『需要』，其實已經是某個人的『承諾』——我們以前是不是偶爾撞著過同一件事？」

→ 測的是：白撿的信任——心照不宣擋住的重疊，如今看得見、點得出。

2. 最貴的那條需要。

「今天哪條需要最難說出口？這兒要改變什麼，下次開口才會便宜？」

→ 測的是：開口的成本曲線——說不出口的需要，是賬本的預警線。

3. 投射檢驗。

「『沒人說破的那件事』真的是共有的，還是兩個人悄悄把它投射到了整個房間？」

→ 測的是：對集體敘事的誠實——被投射的期待要改寫成兩人的對話，不是全組的事實。

4. 修復的承重牆。

「這個修復動作真扛得住嗎，還是它其實需要一項還沒人拿到的決定權？負責人是自己接的，還是被指派的？」

→ 測的是：修復會不會因結構性原因失敗——被指派的負責人，只是一句掛了名的抱怨。

5. 「修好了」長什麼樣。

「回看日期是哪天？那天『這事修好了』會具體成什麼樣——具體到誰都認得出來？」

→ 測的是：把意圖變成可觀察的事——無法證偽的修復會悄悄蒸發。

6. 每人的那條。

「為了讓修復成真，每人會親自守住哪一條承諾？你曾預設別人會做、而對方根本不知道你在等的，是什麼？」

→ 測的是：賬本的複式記賬收在每個人身上，不是收在故事裡那個「罪人」身上。

反思的翻車點

翻車點	為何會發生	救援
需要重新說成控訴	牆開始讓人覺得安全到可以倒委屈了	當場改寫：「你從來不 X」要在一句話講完前變成「我需要在 Y 之前得到 X」。貼出來的請求才是別人能兌現的承諾。
隱性期待又被按回某個人頭上	討論中，模式悄悄滑回到具體的人	大聲改回「我們都開始預設……」，必要時改兩遍。它一旦變成某個人的錯，房間就關了。

翻車點	為何會發生	救援
修復在會後不了了之	沒人安排去問它有沒兌現	人走之前定下回看日期、進團隊日曆；若失敗，問缺的是什麼——負責人、決定權，還是沒人願意再說第二次。