

可靠账本 — 引导者执行手册

文件夹: the-reliability-ledger · 分类: 信任 · 4-10 人 · 25 分钟 · 线下+线上 · 打印道具 · 工具包
许可: CC BY 4.0

目录

目标

什么时候用这个活动

布置

怎么带

那张卡

翻车点

变化版

引导笔记

贴上一面墙

资料夹里的道具

代理版

怎么带这场复盘

读账本

六个复盘问题

复盘的翻车点

25

分钟

4 - 10

人数

线下 + 线上

形式

可靠账本 — 执行指南

一个 25 分钟、4–10 人的信任工具。团队把那份没写下来的隐性契约摊到明面上：每个人会稳定做到什么、每个人需要什么、以及那个人人人都有、却谁都没说破的期待——然后承诺一个带负责人和回看日期的修复动作。这里的信任，是一份“说到做到”的记录，不是靠游戏做出来的感觉。

和信任类其他文件夹的分别： 心理安全感自查只量出安全度，信任时间线只标出裂口，可靠账本把它们写下来——承诺、需要、一件被摊开的隐性期待、一个有主人的修复。Step In If... 展示共有却不留记录；账本刻意要留。信任的漏气闻起来像“我以为你负责这块”时，跑这个。

目标

多数信任的漏，不是背叛——是那些从来没写下来的期待。你以为对方会做的那件事，对方没做，你也就悄悄不再期待。账本把这些隐形的假设摊出来，变成明写的承诺和一个具体的修复。

跑完之后，学员将：

- 1. 写下并当众读出两条可操作的承诺（“我会稳定做到...”）和一条诚实的需要（“我实际需要...”）——隐性契约摊到明面。
- 2. 作为团队，摊出一个人人人都有、却谁都没说出口的期待——并说清实际发生了什么。
- 3. 为那个期待承诺一个具体的修复动作，有认领的负责人、有回看日期，外加每人一条让修复落地的个人承诺。

什么时候用这个活动

- 一个有段历史的团队——历史到足以让一些期待悄悄形成、也悄悄落空。
- 反复出现、没人提的低烈度摩擦：“也不算大事”的交接遗漏、沉默的账、被默认的兜底。
- 两个总撞在“我以为你在处理这个”上的人——平级两人版隔一张桌就能跑。

布置

时间： 全流程 25 分钟。第一次跑、又有真实历史的团队，给 30 分钟——“没人说破的那件事”越真，越难开口。

场地： 一面墙或一块共享看板，画两列：**承诺 · 需要**，再留一块地方放**没人说破的那件事**。线上时，两列放在共享看板上。

每人材料：

物品	来源
2 × 承诺卡面——“我会稳定做到...”	道具卡.pdf
1 × 需要卡面——“我实际需要...”	道具卡.pdf
1 × “没人说破的那件事” + 1 × “修复动作” + 1 × 空白（全组共用，不是每人一张）	道具卡.pdf
1 × 笔；胶带或图钉	自备
可选：贴墙的两条规矩海报	活动海报.pdf （A3）

分组： 4—10 个共事、有共同责任的人，整组对着一面墙跑；平级 2 人可跑对桌版。

角色： 人人写自己的卡、读自己的卡；你守住措辞（需要是请求、不是控诉）、护住“读卡时不辩论”的规矩、逼出收尾——一个修复、一个主人、一个日期。不需要投影、不需要账号、不需要线上表单。

怎么带

时间	阶段	你做什么	学员做什么
0—7	写	发卡。“承诺是可操作的事，不是掏心窝子；需要是请求：‘我需要在 Y 之前得到 X’。”	每人写两条承诺（“我会稳定做到...”）和一条需要（“我实际需要...”）
7—13	读并贴	每张卡大声念出来，贴到“承诺”或“需要”下面。不辩论、不辩解——只是听见。	听见彼此一直在扛着、在等着什么；贴上去，不解释
13—19	摊出隐性期待	问：什么是人人都在等、却没人说过的？写进 没人说破的那件事 ，并说清实际发生了什么。	把它按共同模式命名（“我们都开始默认.....”），不是某个人的错
19—25	修复	逼出收尾：一个具体修复、一个自己认领（不是被指派）的负责人、一个回看日期。“那天‘这事修好了’会长什么样？”	定下修复动作；每人加一条自己会守的承诺，让它落地

之后跑复盘——见 [复盘问题.md](#)。

那张卡

卡面复刻账本的复式记账：两张承诺面，因为可靠是“说到做到”的流水，不是一句宏大誓言；一张需要面，因为你悄悄等待的东西是漏气的另一半。“没人说破的那件事”和“修复动作”两张，是为了不让对话停在“意识到”为止——没有修复动作的账本就是吐槽墙，回看日期才让它成为一本账。

翻车点

- 需要说成了控诉。** 救援：每条在贴墙前先改写成“我需要在 Y 之前得到 X”。贴出来的控诉是把委屈再活一遍；贴出来的请求才是别人能兑现的承诺。
- 没人说破的那件事点到了某个人。** 救援：把它改回一个模式——“我们都开始默认.....”——然后往下走。它一旦变成某个人的错，房间就关了。
- 没人愿意写承诺。** 救援：从最无聊、最可操作的开始：“一天内回复”“早点标出卡点”“忙不过来时说一声”。安全感是靠守住小承诺攒出来的，不是靠坦白。

变化版

- 新团队、第一周：** 只写承诺和需要；等有历史可摊了再碰“没人说破的那件事”。
- 某次具体破裂之后：** 直接去说破那件事，再倒推哪些承诺本可以防止它。
- 平级两人：** 隔桌对坐跑一遍；两列能很快让“我以为你负责这块”现形。
- 季度例行：** 每季度对着上一面墙重跑——守住的承诺打勾，落空的进修复。

引导笔记

- “没人说破的那件事”永远按共同模式命名、不点名——这一条规矩是房间保持敞开的全部依赖。
- 没有修复动作的账本就是吐槽墙：没有日期、没有主人，就不算成交。
- 别急着合并同类需要；两个人要的是同一件东西，就是白捡的信任——大声朗读那一程，让重叠自己浮出来。

贴上一面墙

打印 `活动海报.pdf`（A3），让两条规矩——“需要是请求、不是控诉”和“没有修复动作就是吐槽墙”——全程可见。

资料夹里的道具

- `道具卡.pdf`——扑克规格打印页（63.5 × 88.9 mm、出血与裁切导引）：两张承诺、一张需要、没人说破的那件事、修复动作、空白卡，含品牌卡背
- `执行指南.md`——本运行手册
- `复盘问题.md`——复盘问题与复盘的翻车点
- `运行手册.pdf`——印刷版：本指南 + 复盘问题合订成一份带书签的 A4 文件
- `活动海报.pdf`——一面墙讲完整个工具（A3）：两列、流程、注意事项
- `快速上手.md`——一页、三十秒，然后打印开跑
- `SKILL.md`——给 AI 代理的机器可读清单
- `*-Letter.pdf`——印刷文件的 US Letter 纸型版

代理版

本文件夹每个文件都有稳定的公开 URL——AI 代理用三条 curl 命令就能取到卡牌、复盘问题和本指南（见 `SKILL.md`）。纸面版只需要一面墙、一叠卡面和几支笔。

可靠账本 — 复盘引导

账本要被读、被验、被还，才换来信任——复盘这一步，是让承诺不止停在墙上。

与 `执行指南.md` 搭配使用。第 19 分钟的修复阶段是压缩版；这份是完整版。

怎么带这场复盘

- 墙留着——承诺、需要、被修复的那件“没人说破的事”都要在视线里。这场复盘读的是团队刚写下的文件，不是回忆。
- 三个动词分开：读（墙上有什么）、验（修复扛不扛得住）、诺（每人守哪条）。别混成感受漫谈。
- 收尾把回看日期大声念一遍。没人会再问起的修复是一张便条，不是一句承诺。

读账本

- 扫一遍“承诺”列。哪几条让你意外——是别人一直在做、你却不知道的？
- 扫一遍“需要”列。哪一条最难说出口？是什么让它变得有风险？
- 有多少条“需要”，其实正对上别人已经写下的“承诺”？那块重叠就是白捡的信任。

六个复盘问题

1. 藏在墙上的重叠。

“这面墙上哪条‘需要’，其实已经是某个人的‘承诺’——我们以前是不是瞎猫碰上过这只耗子？”

→ 测的是：白捡的信任——隐性契约挡住的重叠，如今看得见、点得出。

2. 最贵的那条需要。

“今天哪条需要最难说出口？这儿要改变什么，下次开口才会便宜？”

→ 测的是：开口的成本曲线——说不出口的需要，是账本的预警线。

3. 投射检验。

“‘没人说破的那件事’真的是共有的，还是两个人悄悄把它投射到了整个房间？”

→ 测的是：对集体叙事的诚实——被投射的期待要改写成两人的对话，不是全组的事实。

4. 修复的承重墙。

“这个修复动作真扛得住吗，还是它其实需要一项还没人拿到的决定权？负责人是自己接的，还是被指派的？”

→ 测的是：修复会不会因结构性原因失败——被指派的负责人，只是一句挂了名的抱怨。

5. “修好了”长什么样。

“回看日期是哪天？那天‘这事修好了’会具体成什么样——具体到谁都认得出来？”

→ 测的是：把意图变成可观察的事——无法证伪的修复会悄悄蒸发。

6. 每人的那条。

“为了让修复成真，每人会亲自守住哪一条承诺？你曾默认别人会做、而对方根本不知道你在等的，是什么？”

→ 测的是：账本的复式记账收在每个人身上，不是收在故事里那个“罪人”身上。

复盘的翻车点

翻车点	为何会发生	救援
需要重新说成控诉	墙开始让人觉得安全到可以倒委屈了	当场改写：“你从来不 X”要在一句话说完前变成“我需要在 Y 之前得到 X”。贴出来的请求才是别人能兑现的承诺。
隐性期待又被按回某个人头上	讨论中，模式悄悄滑回到具体的人	大声改回“我们都开始默认……”，必要时改两遍。它一旦变成某个人的错，房间就关了。

翻车点	为何会发生	救援
修复在会后不了了之	没人被安排去问它有没有兑现	人走之前定下回看日期、进团队日历；若失败，问缺的是什么——负责人、决定权，还是没人愿意再说第二次。