

實務講座

關懷式調解以「無知態度」 為有效溝通之本

Innocent Attitude Is Fundamental of
Effective Communication in Caring Style Mediation

李詩應 Shih-Ying Lee *



摘要

關懷式調解結合了羅傑斯以客戶為中心的諮商與敘事醫學以無知的心態為基礎與重視對話編織出新故事。本文提出實質有效接洽當事人的三步驟：一、願意以無知的心態與對方溝通；二、以理性觀察分析為中心；三、取得資訊轉換成新認知。特別是在有衝突產生的時候，這樣的無知態度，也許就能獲取一個新的關鍵資訊，對膠著的衝突狀態開啟一扇良性的門，通往讓事件圓滿的可能落幕之途。

The core concept of caring style mediation combined 3 parts: Rogers' client center counseling, narrative medicine's innocent attitude, and focus on dialogue to form

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：有效溝通（effective communication）、無知態度（innocent attitude）、認可（recognition）、賦權（empowerment）、關懷式調解（caring style mediation）

DOI：10.3966/241553062017120014010



a new story. We postulated 3 procedures to approach client, effectively: 1. Willingness to communicate with attitude of innocent; 2. To observe and analysis on reason basis; 3. To transform useful data into new recognition. Innocent attitude is an important way to obtain key information that may be willing to open a door toward good and possible kindness way of solution in a sticky state of conflict. Always remind yourself: To reach the unreachable!

評論一個人「無知」，通常是一件非常不禮貌的事情，含有負面、貶抑之意，但另一方面也可能指的是天真無邪之意。仔細推敲其真意，「無知」也可以是英文的“innocent”，意思是如小孩般的純白，沒有先入為主的主觀意識。在此篇文章主要是以英文「無知」（innocent）的意思為主，是一種對待未知事物所採取的態度。

近500年現代科學和歐洲帝國掘起，科技在19世紀和20世紀大放異彩，其主要關鍵在於：出發點就是承認無知，都會說「我不知道那裡有什麼」。他們都有好奇心，都覺得有必要走出去、尋找新發現¹。在溝通關懷的領域裡，要有良好有效的溝通關懷，也是要以「無知」的姿態為出發，才能尋找到新的資訊。當雙方爭執不下時，發掘雙方新的資訊正是邁向實質有效解決重要的關鍵第一步。

Yuval N. Harari在《人類大歷史：從野獸到扮演上帝》（*Sapiens (From Animals into Gods): A Brief History of Humankind*）一書第十四章提到「無知的革命」，指出在認知革命之後，人類就很希望能了解這個世界，而現代科學與先前知識體系有三大不同之處。分別是願意承認自己的無知、以觀

1 Yuval N. Harari著，林俊宏譯，人類大歷史：從野獸到扮演上帝，天下文化，2014年8月，316頁。