

世界咖啡館匯談方法操作手冊

World Café Manual



編撰/方雅慧

一、世界咖啡館為何？其基本認知為何？

世界咖啡館是由華妮塔·布朗 (Brown, Juanita) 及大衛·伊薩克 (Isaacs, David) 所提出的一種在輕鬆的氛圍中，透過彈性的小團體討論，真誠對話，產生團體智慧的討論方式。在討論中，可以帶動同步對話、反思問題、分享共同知識、甚至找到新的行動契機。

這種交談方式主張：人們與生具有足夠的智慧和創造力。透過小型對話過程中串連、共構，審視攸關自己人生、福傳牧靈工作的問題。每個人皆活在語言而形成的行動節奏中，能夠透過所參與的對話網絡去「催生出一個世界」，充分而有效率的去完成福傳使命。

- 對話即是行動—它是組織、教區、社會等社會制度的命脈與動力。
- 我們的觀點決定我們的作為：創造企業價值和社會價值的關鍵之鑰，是在於你有沒有能力創造新的對策和展開同步思考。
- 對話的角色就像一種核心流程，也是一種建立關係、分享知識和創造價值的基本「方法」。
- 人可以從「情境」中產生共鳴，每個人都有自己親身經歷的故事，每個故事有個人的體驗、情緒、感受與事實，如果每個人學習說故事，故事和故事之間就會有共通的情緒、感受連結，也會激發別人的興趣與參與。

世界咖啡館以全新的角度把「**對話**」當作一個核心流程，團體和組織可以透過對話去改造周遭環境，催生出有助成功的必要知識。而且，世界咖啡館的匯談總能在輕鬆的氣氛下開始，人們可以不費吹灰之力地打開話匣子，全心投入對話。它倡導的就是平等而開放的對話，參與對話的每一位成員，不論他/她的職務、階層、經驗、種族、性別、信仰等不同，只要是邀請進上桌，都是可以與其他人交流他/她的看法。

匯談進行的方式，是以四人（或八人，這次會議大概要十人）為單位進行對談，並採取**肯定式探尋法 (Appreciative Inquiry)** 規劃出多個回合的議題討論（提問），鼓勵參與者在回合當中分享個人見地、積極聆聽，漸次在對談社群當中探索多元觀點背後的模式、觀點與深層問題。並於對談回合的後半段，引導參與者從集體智慧當中形構集體行動方案。

世界咖啡館顛覆了傳統會議當中「坐而言」然後再「起而行」的單線關係，刻意在匯談過程當中結構出反思和行動的循環，**即整個匯談動態地反思、見地、收成、行動規劃**。並鼓勵在行動規劃之後，實際行動執行，最後再透過發起新場次的匯談，進進行意見回饋與評估（圖一）。

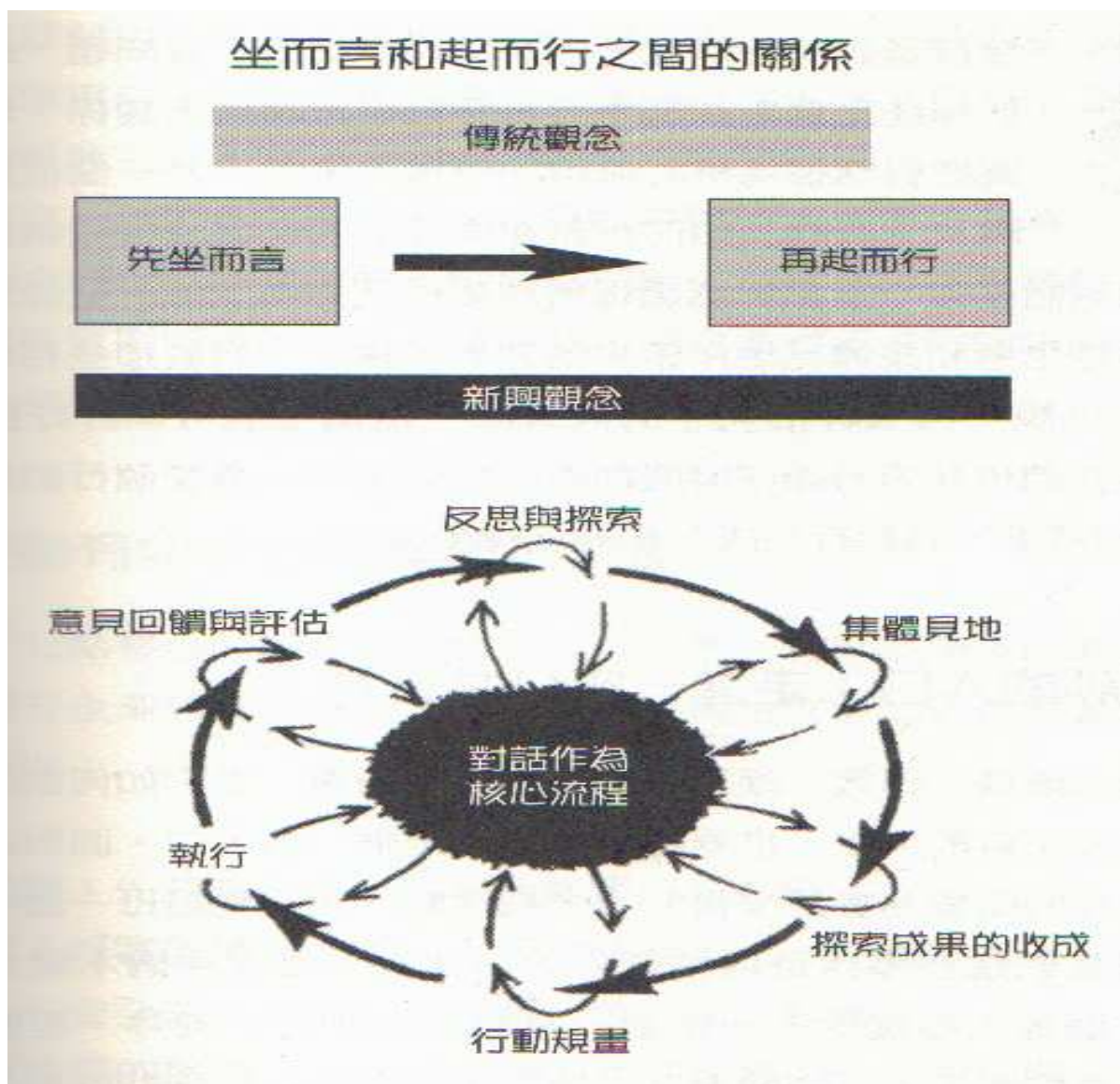


圖 1、坐而言和起而行之間的關係

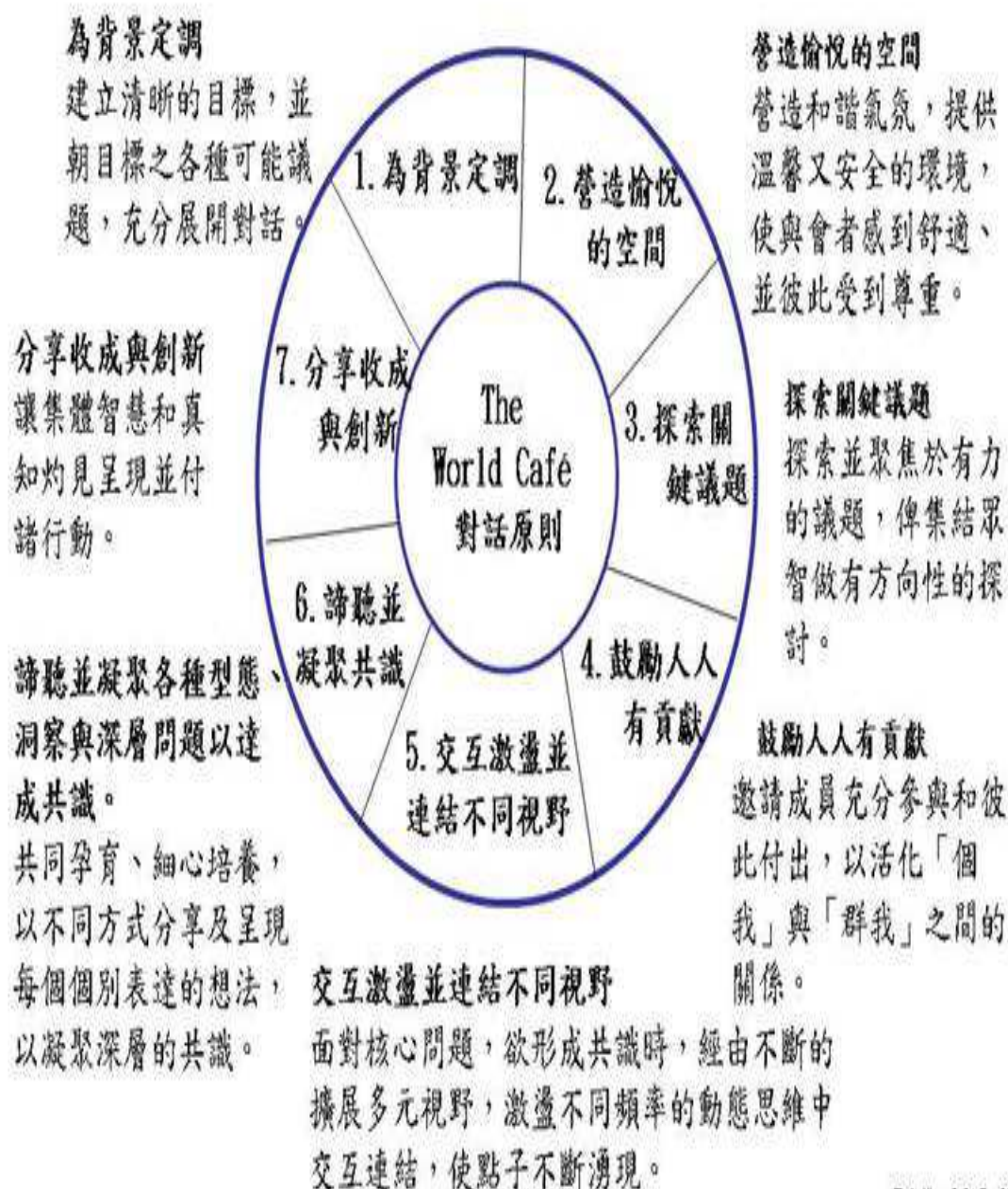
二、世界咖啡館可以幫我們做什麼？

世界咖啡館可透過匯談情境的營造，讓參與者共同探索議題，發展深層思考。它適合探討有深層意涵的事情。它可以用來探索主題的意義，甚至不需要有結論或收斂。同時，在各桌談話的過程，參與者不僅僅是表達自己看法，**更重要的是「聆聽」對方講的話，然後透過「連結」重新組合，找到全新的觀點或從來沒有發現過的盲點。**

世界咖啡館雖然也是一種特定的開會方式，它可以促進參與者將個人默會的經驗知識「外顯化」(表達出來)，同時也鼓勵參與者為議題而貢獻，甚至承諾未來的行動能力與方向。參與者可以在過程中，**充分感受到自己的經驗與見解被聆聽與尊重，也從中學習到從積極聆聽當中，反思自己的**

思考框架，進而形成共識與洞見。

The World Café 對話設計原則



譯自 World Café 174

三、世界咖啡館有哪些匯談規矩？

世界咖啡館發展出一些會談的規矩，試圖引導成員，聚焦在大家認為最重要的事情上共同探索。這些規矩包括：

- 透過「匯談石」的運用，鼓勵取得匯談石的成員，提出個人的想法與經驗。其他與會成員，**保持積極的聆聽，以理解分享者的見解。**
- 過程當中，透過各自見地的分享，希望能促成**各種想法之間的連結**，最後夠透過共同聆聽，集體發現經驗當中的模式、觀點及更深層的問題。
- 成員盡將自己的所言所想，或藉由塗鴉、或藉由繪圖、或藉由文字，**呈現在桌布上。**
- 回合議題討論時，**不宜離桌移動**，以便能專注討論。
- 回合之間的換桌，桌長需留在該桌，其他成員帶著回合間討論的想法到其他桌次去。建議**成員能打散加入不同的桌次**，以促使意見觀點的散播交流（異花授粉）。

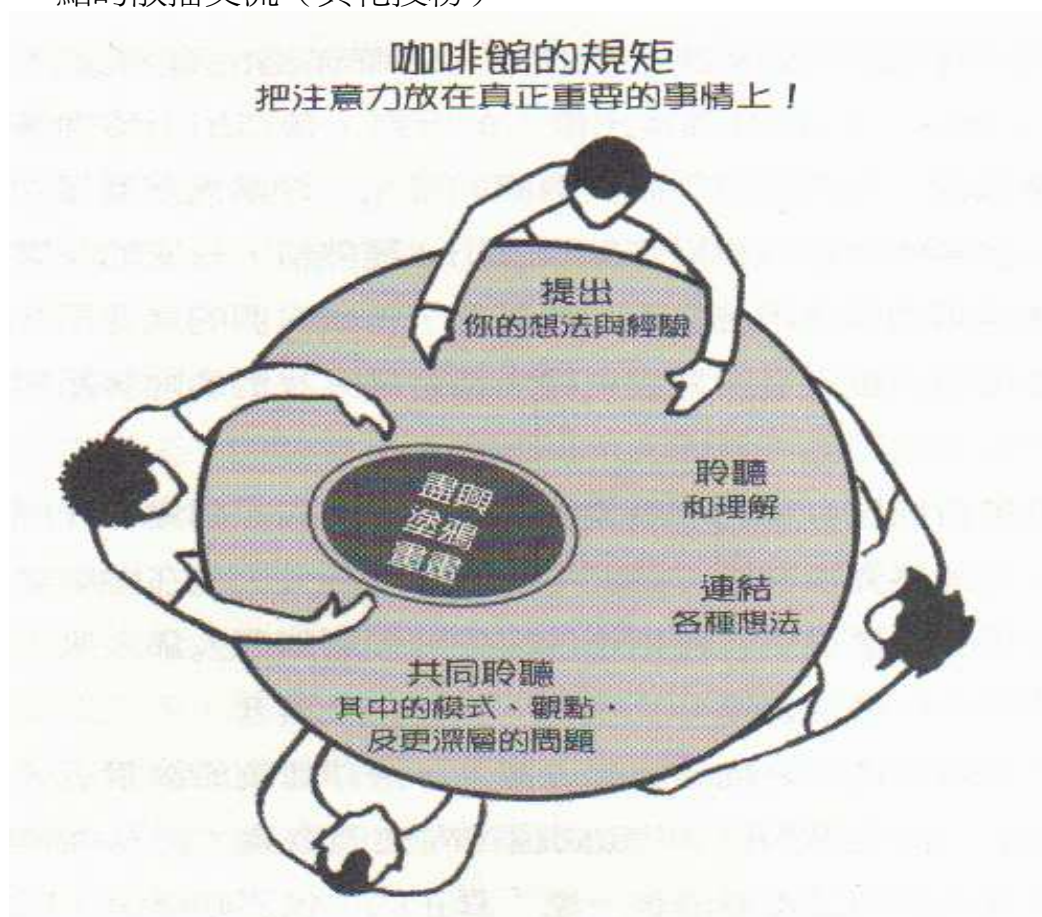


圖 2、世界咖啡館的匯談規矩

四、世界咖啡館桌長的角色與接待原則為何？

（一）桌長的角色

擔任桌次的主人，須將加入該桌討論的成員，視為「客人」進行接待，鼓勵成員進行議題討論。

（二）接待原則

- 在回合進行中，引導成員「進行議題討論」，必要時補充不足處或提出逆向思考。也透過「滙談石」的運用，讓參與的成員都有發言與貢獻見地的機會。
- 於第一回合進行前，同桌成員進行簡短自我介紹（姓名、單位），之後推舉一位桌長，進行第一回合議題討論。（本次會議的桌長已經事先指定）
- 第二回合以後的討論，請原桌的桌長留下，其他成員盡可能參與到不同桌次。
- 第二回合在進行回合討論前，桌長先邀請成員先報上自己的姓名，隨後桌長針對在座成員報告上一回合的討論重點。之後，同樣再推舉桌長，進行新回合的議題討論。
- 桌長「負責控管與傳遞滙談石」，鼓勵發言，也控制每位與會者發言時間，務使每位成員均有發言，**每次發言以二分鐘為原則**。
- 等第一輪發言完畢之後，可以再請成員針對發言「補充或回饋意見」。協助將本桌成員發言重點，**即時記錄在桌布（海報）上**（每桌的紀錄者也已經事先指定）。
- 換桌方式：每回合結束時，**桌長不移動**。
- 非桌長之成員，請分別換至其他桌，**成員儘量不要重複**，以交流及連結更多不同觀點。
- 回合結束時（音樂提示及主持人舉手），提醒與會者換場。
- 在換場期間，成員可以自由至茶點桌取用飲料與點心、與其他成員交談，也可至各桌瀏覽大家討論後所寫的桌布內容。

五、桌長接待重點與流程

個人理解與經驗 (Intelligence)



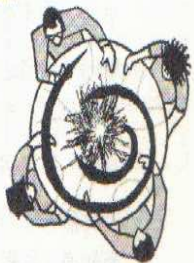
在每次的對話裡，個人的意見貢獻都是以真正重要的問題為焦點。



人們根據彼此的意見互相交流——每個人都就自己的觀點提出看法，建立新的共識。



當人們產生新的連結時，就會開始擦出思想的火花，沒有人會被隔離在外。



整體思想漸漸形成，終於完全連貫——於是發現集體智慧。

個人&集體智慧 (Wisdom)

反思
見地

收成
行動規劃

回合一 (25mins)
教區牧靈工作點滴
聊聊我們為什麼到教區工作？到目前為止，你學習與體會是什麼？

- 透過匯談石傳遞，成員進行自我介紹 (請每位夥伴帶一件代表自己的物件)
- 第一輪討論時，請每位成員取得匯談石，發表時間以2分鐘為限
- 第二輪討論，由成員回饋或補充意見

回合二 (25mins)
我們都是傳福音的工作者
請回想自己最棒的學習經驗。那經驗透露了我們所嚮往的福傳理念與價值是什麼？

- 請成員先報上自己的姓名，隨後桌長向在座成員報告上一回合的討論重點
- 推選新桌長，主持此回合議程
- 匯談進行方式，同第一回合

回合三 (25mins)
描繪願景、預約行動
如果可以，在福傳的場域中有什麼空間能讓你發揮，創造這樣的學習經驗？你需要如何去連結他人(工作團隊或者整個教區)一起去創造這樣的學習熱情？

- 請成員先報上自己的姓名，隨後桌長向在座成員報告上一回合的討論重點
- 推選新桌長，主持此回合議程
- 匯談進行方式，同第一回合

分享小組集體智慧



**COLLECTIVE
INTELLIGENCE**

Living
Network
PATTERN

Café
Conversational
PROCESS

Integrated Design
PRINCIPLES



世界咖啡館對話影片摘要

世界咖啡館致力於引發集體智慧，並據此發展出有效的行動。這是一個「關於所關切的重要問題的討論」主持方法。

接下來是一場「用咖啡館形式」討論「人的對話」(personal dialogue)之意義和可能性。

作者提到他早期在一場戶外展覽中，發現展覽的主題與陳列引發會場參與者互相討論交談，分享彼此的生活經驗與看法。

重點是我們的心，以及敏感於我們與別人交流互動的過程。

研究中我們發現了七種原則，這些原則不僅只是主持世界咖啡館的「關鍵方法」而已，也適用在主持任何形式的對話討論。

第一個原則：**為背景定調**。什麼是對話的目的？有什麼讓這樣的對話變得重要？

第二個原則：**營造一個好客的空間**。溫馨以及歡迎參與的環境，以及那能夠引發人們好奇和承諾投入的邀請。

第三個原則：**探索大家認為最重要的問題**。

第四個原則：**鼓勵大家踴躍貢獻己見**。

第五個原則：**交流與連結不同的觀點**。

第六個原則：**共同聆聽其中的模式觀點及更深層的問題**。

第七個原則：**集體心得的收成與分享**，成員可以在最後共同回顧與反思，哪些是我們關切議題背後最重要的價值？從對談過程中我們學習到什麼？

運用這些簡單的原則，使得對話過程充滿動態的感受——生命活力。

我們發現，這些原則非關於會議技巧的訓練，反而是對於**這些觀念的理解**。這些原則都在聚焦在關注會談當中最核心關鍵的議題探索。

會談的結果，產出的是**與談人對於議題的新的學習**，同時也將浮現出未來行動的可能路徑。

世界咖啡館透過將幾個回合的會談過程「結構化」，所以參與者可能在過程中發展出不同的**連結關係**，也致力於會談中乍現的靈感能夠外顯。

實際會談的進行，主持人引導大家回想自己體驗過好的「對談的情境經驗」，那過程當中獲得新的學習、突破，請大家探索什麼是讓對談充滿生命力的因素？有哪些是促成的關鍵？

討論後，發現「**silence**」（**沉默、沉思**）是好的對談的要素之一。對談的記錄誠然重要，另一個同等重要的，是文字書寫未道盡的部分（space between the notes）。有些時候，與談人相互給予的空間，即是話語之間的空間，讓對談的意義浮現出來，與談人都可以感受到的。

說明「換桌交流觀點」的模式。藉由人的位置移動，促成意見觀點的交互繁衍創新。

提到開始進行大團體中以「小團體進行討論」的實驗方式，最後再將小團體的討論見解，用更有調理的方式表達出來，漸次地與更大的團體連結。

以往 A 從 X 軸看事情，B 在 Y 軸看事情，交集有時後並不常常發生，使得在作法上、在協商過程中面臨著相互妥協的困境。經過多次的匯談經驗，可能在討論當中，**讓彼此發展出另一種從更高的至高點看事情的軸線**。軸線之發展，他們共同看到彼此觀點可以互相支持進行探索（而非以往觀點需要妥協的狀態）。由此可能發展出新的看待事情的方式，也可能找到解決問題的方法。

參與者分享，智能(intelligence)和智慧似乎是有距離的。「前者是關於思維，後者發自於心」。若能連結心和思維，那就是真正的智慧了。

「語言」是人類特殊的溝通工具，透過語言、善用語言，以及思索議題和對話的能力，我們共同創造出意義。以這些意義作為基礎，我們建構了我們所認知的世界。

創辦人最大的期待，就是讓人們注意到對話的過程、對話以及意義建構是如何發展出來的。我們可以運用這樣的工具，將我們人類共同帶往另一種可能，包括因為我們能夠交流出新的意義，因而化解了以往在觀點和表達上的衝突、對立等等。它將會是我們人類共同打造新未來藍圖的根本之道。（摘譯/方雅慧）