

目的： 在逆風情境（失誤、衝突、危機、被質疑、被逼表態）下，讓你不靠情緒硬撐，仍能同時守住三大基石（信任 / 公正 / 成功），把局面導回可兌現的下一步。

使用方式： 把它當成「高壓現場前 3 分鐘」的作戰檢核表。先過紅線，再走步驟，最後做回收與驗收。事前 5 分鐘（重大決策 / 壞消息宣布前）必看。

一、逆風紅線（先過這關才准出手）

在逆風時，你最容易「做對事卻用錯方式」，最後同時失去信任、公正與成果。若以下任一題答案為「是」，請先停手：

1. 我是否準備用「找戰犯」來換取秩序，而不是用「承擔責任 + 修正方案」來換取信任？
2. 我是否準備為了求快而跳過判準（先處理自己人 / 先壓小人 / 先做表面），導致公正崩盤？
3. 我是否企圖用「體面」來掩蓋「事實」（不說風險、不說代價、不說失誤），讓信任一次透支？
4. 我是否把「成功」理解成面子上的贏，而非「風險可控、路徑清楚、可驗收交付」？
5. 我是否準備在公開場合奪取對方面子（打臉、羞辱、貼標籤），以換取短期的服從？
6. 我是否沒有保留退場門（試點、替代方案、重談機制），企圖逼對方只能硬扛？

二、逆風控局九步（出手前照表走）

步驟 1 | 先定「本次兌現目標」（不要先定罪）

- 我這次要兌現的是：
☐ 止血（先穩住風險）☐ 定責（責任切割）☐ 修復（信任回補）☐ 推進（回到計畫）
- 我希望在（日期 / 時間：_____）前，兌現到：_____
- 我能接受的最小可行成果（可驗收下一步）是：_____

步驟 2 | 三基石體檢（30 秒找「最危險那一塊」）

請用「此刻現場」打分（0/1/2），分數最低者 = 你本次「優先要救」的基石（切忌三個一起救，會三個都救不到位）：

信任（相信你說真話、會扛事）：_____ 分

公正（相信你不雙標、判準一致）：_____ 分

成功（相信跟你走能脫困、能贏）：_____ 分

步驟 3 | 需求定位（逆風通常先爆「安全」）

對方此刻第一需求是：

- ☐ 安全穩定（怕背鍋 / 怕損失 / 怕不確定）
- ☐ 公平自治（怕被犧牲 / 怕不公 / 怕失去選擇）
- ☐ 身分地位（怕丟臉 / 怕被羞辱 / 怕位置被削）

觸發點一句話：他真正怕的是：_____

步驟 4 | 先做「止血三件事」（把混亂拉回秩序）

界定範圍：今天先處理哪一塊：_____；不處理哪一塊：_____

界定風險：最壞情境是什麼：_____；要先封哪個洞：_____

界定節奏：何時給第一次回覆：_____；何時給第二次兌現：

步驟 5 | 選「修復動作」（依步驟 2 最低基石選一個主動作）

A. 信任修復（讓人敢再把事交給你）

- ☐ 承認事實（不推諉）+ 承認影響（不淡化）
- ☐ 扛一段責任（你負責哪一塊）
- ☐ 交付一個可驗收補救（時間點 + 交付物）

我的信任修復動作：_____；驗收證據：_____

B. 公正修復（讓人相信你不會雙標）

- ☐ 公開判準（同案同處）
- ☐ 把責任拆成「可歸因」而非「可獵巫」
- ☐ 給選擇權（替代方案 / 重談機制）

我的公正修復動作：_____；驗收證據：_____

C. 成功修復（讓人看到「怎麼脫困」）

- ☐ 把路徑切成里程碑（先試點、先止血、先回收）
- ☐ 把成功標準寫清楚（什麼叫過關）
- ☐ 把風險控法講明白（最壞情境怎麼辦）

我的成功修復動作：_____；驗收證據：_____

步驟 6 | 保體面護欄（逆風最怕做對事卻毀人）

我不做的動作（至少一項）：☐ 公開點名羞辱 ☐ 用語貼標籤 ☐ 逼當場表態 ☐ 讓人下不了台

我會補的一句話（保留尊嚴）：_____

步驟 7 | 寫出「逆風三句話」（照填即可）

先承認：「我確認目前發生的是（事實：_____），造成的影響是（影響：_____）。」

再承擔：「我會先負責（我扛的責任：_____），並在（時間：_____）前交付（交付物：_____）。」

後兌現：「為了讓你在（安全 / 公平 / 面子）上更踏實，我們先把（最小可行成果：_____）定下來；若你有顧慮，我也準備了（替代方案：_____）。」

步驟 8 | 驗收兌現（三要素：人 / 時 / 交付）

責任人：_____；期限：_____；交付物 / 標準：_____

步驟 9 | 回收修復 (24 小時內必做一次)

用一句短訊息或會後摘要，把修復「寫進對方心裡」：

「我已完成：_____，依判準：_____。下一步兌現（日期 / 交付）：。」

三、快速除錯 (你做了仍失控，通常卡在這裡)

- 卡在信任：你講很多，但沒有「可驗收交付」。→ 解法：補上時間點 + 交付物。
- 卡在公正：你先救火，卻被看成偏袒或雙標。→ 解法：公開判準 + 同案同處。
- 卡在成功：你承認也承擔，但對方看不到路徑。→ 解法：里程碑化 + 成功標準。
- 卡在面子：你說的是對的，但方式讓人下不了台。→ 解法：先保體面，再談責任。
- 卡在節奏：你想一次講完，現場只會更亂。→ 解法：回到步驟 4，先做止血三件事（範圍 / 風險 / 節奏）。

四、本章必做練習 (7 天內做 2 次就算過關)

請選兩件「小逆風」情境 (例如日常小失誤、小型會議衝突，不要選大危機) 進行演練，把情緒反射動作改掉。

逆風演練卡 (實戰填寫)

1. 情境：_____
2. 最低基石： ☐ 信任 ☐ 公正 ☐ 成功
3. 我選的修復動作 + 驗收證據：_____
4. 最小可行成果 (含日期)：_____
5. 24 小時回收句：_____

💡 核心心法提醒：做完兩次演練，你會明顯感覺：在逆風時你不再是靠情緒硬扛，而是靠「秩序 + 判準 + 交付」穩住場面。