

<<關鍵17秒說話術>>

图书基本信息

书名：<<關鍵17秒說話術>>

13位ISBN编号：9789861735559

10位ISBN编号：9861735550

出版时间：麥田出版

作者：安田正，上原千友 著
夏淑

页数：216

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<關鍵17秒說話術>>

內容概要

你說話別人能否聽進去，開口的17秒就已經決定了！

同事老是誤解你的意思，造成進度的延誤；你的提問或解說，常讓客戶越聽越困惑；上臺報告時，你總發現台下心不在焉；你常聽到別人說：「那你到底想說什麼？」

..... 說話沒重點是工作的致命傷！

為什麼同一件事，有的人能說得如此有條有理，而有的人卻只是在浪費大家的時間？

在職場上，表達能力絕不止是個人的魅力問題，而是攸關工作的進度、接洽提案的順利與否、與部屬和上司間溝通的重大關鍵。

無法完整表達自己的意思，工作就等於沒有完成！

17秒，是一個人對話語短期記憶

<<關鍵17秒說話術>>

作者簡介

安田正 Pan-Nations Consulting Group Co., Ltd. 董事長。
1953年出生於宮城縣；1976~77年留學英國；1978年畢業自神奈川大學。
曾任兼松Personal Service國際文化事業部部長，1990年針對企業設立了語學研習機關Pan-Nations Consulting Group Co., Ltd。
他自己也擔任講師而相當活躍。
主要著作有《邏輯式溝通》、《邏輯式寫作》（日本實業出版社）、《會議力》（日本經濟新聞社）、《創新！P.C.G式英文速讀&多讀入門書》（Japan Times）、《商業最前線的英語進步法》（日興企劃）等。

上原千友 任職Pan-Nations Consulting Group Co., Ltd開發部。
夏淑怡 東吳大學日語系畢業，曾任職日本文摘、時報出版、錦繡文化。
現為專職譯者。
譯有《免疫革命》、《同棲生活》（麥田出版）、《玩具國物語》（商周出版）、《日日是好日》、《收音機時光》、《東京喫茶店世代》（一方出版）等多部譯作。

<<關鍵17秒說話術>>

章节摘录

第二章「傳達想說的話」有這樣的秘訣 1俯瞰說話的內容，在十七秒內表達 俯瞰說話的內容 為了減輕在前一章提到的因語言化導致的訊息劣化，首先說明俯瞰說話內容的重要性。

那麼，先比較一下有俯瞰說話內容與沒俯瞰說話內容，有多大的不同。

<新人業務訓練報告> 『關於新人的業務訓練，雖說是新人，但希望他們能盡早獨立，所以不可能花那麼多的訓練時間。

因此，希望好好地建立計畫，有效率地進行。

首先在初期階段，主要是讓他們有所體驗與具備商品知識。

由於熟練工作也很重要，所以這方面的體驗要多是必要的。

此外，也希望能給予他們學習工作上的知識的時間。

如此訓練之後當他們能勝任工作後，希望進入第二階段，更深入各個項目，並落實於具體的作業上。

』話說得這麼零亂，根本無法預料會扯到哪裡去。

而且，不斷地東拉西扯，使說話內容變得冗長。

這就是會想到哪裡就說到哪裡的原因。

那麼，俯瞰一下這段內容，想想說話的主旨是什麼吧！

『報告關於今後的新人業務訓練計畫。

為進行有效果的業務訓練計畫，將要致力的內容分為初期階段與第二階段來說明。

在初期階段，讓新人實際體驗與具備商品知識。

第二階段則是，將要讓新人體驗與學習的各項事務，落實到具體作業中。

』這就是說話的主旨。

如何呢？

經過整理、俯瞰說話的內容，變成條理分明、容易了解的內容。

能做到這點之後，再建議具體的技能。

已俯瞰的內容，在十七秒內表達 上述雖已經說明了，俯瞰說話可以減輕因語言化導致的訊息劣化的理由，但產生一個問題。

那就是即使可以俯瞰說話的內容，也不見得能傳達出讓人容易理解的內容。

這是筆者經營十五年以上的研習課程親身感受到的，總之，為了俯瞰說話內容，有必要進行訊息整理（此一訊息整理的方法，會在之後的章節中詳加解說）。

可是，即使一樣地妥善進行訊息整理，一旦到了口頭傳達時，就會突然出現令人「難以理解」與「容易理解」兩種類型。

也就是說，前者是「即使會做訊息整理，但表達能力不佳者」。

為何會發生這種現象呢？

如果詳加分析兩者的不同，就可知道關鍵在「簡潔性」。

希望大家比較一下下面的說話方式。

運用相同的內容來說話時，（A的情形） 『這是關於業務會議的通知，有許多變更內容、還有要大家攜帶的文件以及應注意的要點。

請大家確認。

「變更內容是會議時間更改為十點~十二點。

還有會議場所改為第二會議室。

其次是「請託內容」，請攜帶訂貨預估單。

另外，此預估單請事先交給渡邊部長。

最後，請大家共同合作節省會議室的用電。

』（B的情形） 『關於業務會議的通知。

通知的要點有三點、關於「變更內容」、「請託內容」、「注意內容」。

首先，第一點「變更內容」是關於會議時間與場所。

會議時間更改為十點~十二點。

<<關鍵17秒說話術>>

會議場所改為第二會議室。

第二點「請託內容」有兩點，一是請攜帶訂貨預估單，二是請將此預估單事先交給渡邊部長。

第三點「注意內容」是請大家共同合作節省會議室的用電。

』 哪個是容易理解的傳達方式呢？

很難分辨不同時，請發出聲音閱讀一遍。

B是容易理解的傳達方式。

這與兩者皆為可以俯瞰所說的話無關，在傳達方式上就產生了優劣。

特別重要的是粗黑字部分。

這是決定是否可以簡潔傳達的重點開場白。

即使可以適當地整理訊息，但還是要看傳達的方式，是活用了或是扼殺了這點。

因此，我想提議的就是「以十七秒來傳達粗黑字部分！

」而「十七秒」的首要根據就是以「簡潔」為標準。

儘管說要「簡潔地傳達」，但在意義上其實是很曖昧的，因為每個人對「簡潔」的定義不同。

所以，我們應該以十七秒為標準來整理俯瞰過的內容。

並在說話的開頭傳達。

如此就可以對說話的對象「簡潔地傳達俯瞰過的內容」。

「十七秒」的另一個根據，就是要讓對方能夠記憶。

2. 為何是十七秒？

長期記憶與短期記憶 人的記憶種類，有所謂的「長期記憶」與「短期記憶」兩種。

所謂的「長期記憶」就是我們一直記著的事。

舉例來說，「和某某朋友在池塘邊抓蝦」或是「小學三年級時，曾被老師狠狠罵過」等兒時的回憶，就是一般所說的具代表性的情節式記憶。

這類記憶是不論想起多少次「曾發生過這種事」，都可以長期保持的記憶。

所以，當想起這類記憶，就會勾起「小時候，在池塘邊一起抓蝦的，的確是……某某！

」 相對地，「短期記憶」是更淺的記憶。

舉例來說，人可以瞬間記住備忘錄裡的電話號碼而打電話，但偶而還是會忘記這個電話號碼。

或是，出門時鎖上了門，在家門前還記得這件事，但走到車站中途卻不確定地想：「咦？

我剛剛有鎖門嗎？

」 短期記憶的保持時間 為了深化、保持淺的記憶，有反覆排練的必要。

而這種記憶的排練，就像我們為了學校考試所進行的記憶學習。

我們必須不斷複習在學校學到的成語字彙、英語單字、歷史年號等，以因應考試。

而且一直記到考試為止，但過了一段時間之後，現在就幾乎全忘了。

換言之，記憶學習尚未達到之前所描述的隨機記憶般的長期記憶。

經過排練，記憶可以保持到某個程度。

不過，也有無法靠反覆排練來保持記憶的時候，例如在日常的報告、連絡、洽商時，就無法如參加考試般靠反覆排練來記住對方所說的內容。

我認為，像這樣聽者能不靠排練就記住，而且說話者可以簡潔表達的關鍵就是十七秒。

即使是布朗-彼得森典範（Brown-Peterson paradigm）的短期記憶實驗，也獲得了已記憶的訊息經過十五秒~十八秒就會劣化、忘記的結果。

換言之，一旦超過十七秒，我們就會開始忘記一開頭所說的話。

十七秒是我長年不斷鑽研簡潔說話技巧的學習方法，真實感受到的時間長度。

聽人說話的時間如果超過二十秒，就會感覺「話說得冗長」「不知想說些什麼？

」。

不妨看看我們身邊的事物。

大部分的手機留言時間都設定在二十秒內。

因為如果超過二十秒，只聽一次是記不住的。

那麼，若將要說的話整理為比十七秒還短的五秒或是十秒，是否就更容易記住呢？

<<關鍵17秒說話術>>

的確如此。

但現實上很難將想說的話整理成這麼短的時間。

所以，十七秒是可以簡潔整理說話內容的極限範圍。

不過，其實重要的是十七秒的說話內容。

為什麼呢？

因為人類的記憶系統只會保有、儲存具意義的訊息[即意義記憶 (meaningful memory)]。

由於我們日常生活中的訊息都是具意義的語言，所以我們可以理解、記憶這些訊息。

換言之，不管在十七秒以內說了些什麼，如果表達方式太曖昧、很難理解主旨的話，就無法賦予意義而記不住。

嘗試將下列文字歸納為十七秒以內的訊息，希望各位讀者閱讀看看。

『為了在現代社會與壓力和平相處，以下將說明「壓力的種類」有哪些。

壓力的種類大致分為兩大類，即「精神的壓力」與「生理的壓力」。

』即使是對記憶力沒自信的人，如果是這樣的內容，只聽過一次也可以記得住吧！

另外，將同樣的內容亂序排列語順後，就是毫無意義的訊息。

『壓力與 在現代社會 有那些呢 針對「壓力的種類」 作說明 「生理的壓力」 種類 為了和平相處 「精神的壓力」 可大約分為兩類 壓力的』。

這樣就無法全部記住吧！

所謂難以理解的話，即使不至於如此極端，但有一點是相同的，就是不作為意義記憶留存下來。

3以十七秒來傳達的三大優點 可以明確鎖定對話的要點 由於要在短短的十七秒內傳達，必然要鎖定對話的要點。

因此，一定要掌握內容中最重要的部分，或是在上一層就整理好內容。

如果讓人毫無限制、自由地說話，他就會想到什麼就說什麼。

其實，如此隨興的說話方式，是對自己輕鬆的說話方式。

說話者不具任何痛苦的說話方式，聽者通常都聽得很痛苦。

儘管看不見說話的方向，聽者也任其說下去時，說話者通常不會察覺這樣的狀況而自顧自地說完。

反之，如果有限制必須在十七秒內說完時，對說話者而言，由於不能想到什麼就說什麼，所以很痛苦。

可是對聽者而言，說話的內容簡潔扼要，所以可以輕鬆地理解。

所說的話容不容易讓人理解，取決於是否有想要說些讓對方容易理解的內容的意識。

而具有這樣的意識時，更重要的是鎖定要點。

不過，由於鎖定要點方式，出乎意料地籠統，所以即使自己有意願要鎖定要點，也會發生聽者不認為如此的情況。

這時，為了更明確這樣的意識，要將「在十七秒內說話」視為目標，如此便能減少與聽者的誤差。

如此以十七秒來傳達的優點之一，就是可以明確地鎖定說話的要點。

可以確認對方是否理解 在之前的心智模式章節中已說明，由於個人具有的知識、經驗、價值觀等不同，若要對方完全理解想傳達的內容，幾乎是不可能的。

即使覺得對方的反應很好、已理解，但仍有不少沒傳達給對方或遭到誤解的案例。

原因就出在前面已描述過的訊息劣化。

不過，能簡潔地在十七秒傳達，就可以避免訊息的劣化。

為什麼呢？

因為簡潔說完之後，可以立刻確認對方的理解程度。

舉例來說， 「關於我們公司今後對個人資訊保護的課題與政策：第一點、提高各自的意識。

第二點、系統的改善。

已列出各種具體例子，不知大家是否理解了？

」 最好能詢問清楚聽的人是否理解。

粗黑字部分是必須在十七秒內傳達的內容。

如果內容如此簡短，對方就能很快很準確地是否能理解。

<<關鍵17秒說話術>>

由於每次都可以確認對方的理解程度，所以訊息的劣化就減少了。

相對地，如果話說得很長會怎樣呢？

「最近，任何企業都被要求要針對個人的資訊保護提出對策。

回頭來看看我們公司的對策如何呢？

首先，列舉幾個課題。

即……，而針對這些的對策，我們公司每個人都一定要提高資訊保護的意識。

換言之，就是各資訊的背後有不同的顧客……另外是關於系統……不知大家對上述的內容是否理解呢？

」即使最後一句是相同的，還是不清楚在問哪個部分的理解度。

聽者八成只聽進了最後一段話。

「以十七秒傳達內容」的第二個優點，就是可以減少訊息的劣化、可以立即確認對方的理解程度

。可以確信對方一定記得 如同上述般，以十七秒傳達內容的第三個優點是對方一定會記住。

在報告、連絡、洽商時，彼此往來之間經常會發生「說了」、「根本沒說」的情形。

加上彼此之間在理解上的差異，所以絕不能輕忽對方不記得的事實。

人的記憶，其實是曖昧而且具主觀性的，基本上只記得對自己有利的事。

為避免犯下這樣的錯誤，應該以書面確認，但在報告、連絡、洽商時，每次都以書面確認是不可能的

。因此，有必要不必重覆太多次，對方就會記住自己說過的話。

要對方一次就記住，一定要有非比尋常的表現。

儘管如此，話也不能說得太簡略，使用廣告詞般的用語，是無法明確傳達真正的意圖。

因此，有必要整理好說話的內容在十七秒內說完。

此外，不僅要讓聽者記住，給第三者的傳話也要對方好好記住。

如同之前的描述，由於會引發訊息傳達的劣化，所以如果是說給第三者以上的人聽，就要更慎重。

以十七秒來表達最大的優點，就是對方確實會記憶深刻。

<<關鍵17秒說話術>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>