

# 《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

出版社：麥田出版

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.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。

## 章節摘錄

第二章「傳達想說的話」有這樣的秘訣——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。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？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，聽者也任由其說下去時，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呢？」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。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

## 《關鍵17秒說話術》

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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)