

說的藝術

Oral Presentation



■ 孔子曰：言不順，則事不成

■ 鬼古子認為：說出來的話就希望被別人接受；做出來的事就希望能夠成功。嘴巴是用來吃飯的，而不是用來亂講話的，因為言多必失。

影響力

- 說對了話，可以贏得人心與友情！
- 說對了話，可以找回關係與親情！
- 說對了話，可以辦事順利，工作開心！
- 說對了話，可以讓你更有影響力！

克服恐懼

❖ 無法改變的自己

- 害怕曝光
- 害怕出糗
- 害怕不知所云
- 害怕聽眾無反應

❖ 改變自己：『自己』才是主導說話成敗的關鍵

三大錯誤觀念

錯誤1：很少主動開口，發言時能躲就躲

錯誤2：認為說話很簡單，不需要練習

錯誤3：一廂情願地認為「別人一定能聽懂」

謹記說話SOP，別再讓「緊張」壞了表現

👤 口頭溝通佔90%

- 7% 語言

- 55% 肢體語言&表情

- 38% 聲音

👤 記憶能力

- 半小時後60%

- 壹天後40%

- 壹週後10%

非語言溝通管道—— 傳遞思想、情感

非語言表達	動作意義
手勢	柔和的手勢表示友好、商量、強硬的手勢則意味着：“我是對的，你必須聽我的”。
臉部表情	微笑表示友善禮貌，皺眉表示懷疑與不滿
眼神	盯著看意味不禮貌，但也可能表示興趣，尋求支持
姿態	雙臂胸前環抱表示防禦，開會時獨坐一隅意味著傲慢或不感興趣
語調	抑揚頓挫表示熱情，突然停頓是為製造懸疑，吸引注意力

心理建設

- 塑造自我形象
- 提高自我認同
- 跨越自我

積極的自我對話與
形象刻畫

較佳的自我
形象

較好的表現

增進策略

- 參加練習課程
- 善用視聽設備
- 抓住機會
- 自我對話
- 培養信心

原則

■ 重覆

■ 次序

■ 印象

■ 簡單

人類性格

■ 性格特徵

■ 社會地位

■ 職業特點

■ 年齡狀況

■ 智力水準

■ 氣質風格

■ 經濟條件

■ 其他條件

不同性格的溝通策略

- 與精明的人交談，要思路廣博，多方論證，避免糾纏一點不放
- 與知識廣博的人交談，要善於抓住重點，辨析事理
- 與地位高的人交談，不要表現出一種自卑的氣勢
- 與自覺富有的人交談，要從人生意義、社會價值等方面來發揮

不同性格的溝通策略

- 與自覺貧窮的人交談，要從如何獲利的角度來探討
- 與地位低下的人交談，要表現出充分的尊重來
- 與有魄力的人交談，要表現出果敢的一面來
- 與愚蠢的人交談，要從最有說服力的幾個要點來反復闡述

說話前的準備

- WHAT：確定主題內容，簡潔、重點強調、熟悉的語言
- WHEN：何時傳送內容，時間點是否適當？
- WHO：內容接受者，先引起注意、考量聽者先入為主的觀念/需要/情緒

說話前的準備

- WHY：引起的主因為何？了解造成問題/疑問的背景因素
- WHERE：何時傳送內容，時間點是否適當？是否排除干擾因素？
- HOW：決定內容傳送的方法，透過email、電話、面談、信函等等

工 具

■ 硬體

■ 社會語言

■ 身體語言

■ 心理語言

■ 軟體

■ 內容

■ 詞彙

說話過程〔一〕

■ 開口之前

- 外表
- 臉部表情
- 視線
- 態度
- 可允許接近範圍
- 自信

說話過程〔二〕

■ 打開話匣子

- 找出共同話題
- 引發對方興趣
- 強迫回答問句

說話過程〔三〕

■ 話的進行

■ 硬體：聲音

■ 軟體

☎ 溝通目的

☎ 講條理、重組織

☎ 避免贅詞

☎ 慎用字彙

說話過程〔四〕

■坦率誠懇

■把持自我

■適度禮讓

■話的結束

五個「無價」的力量

- 「幽默」
- 「同理」
- 「讚美」
- 「撒嬌」
- 「道歉」

說對了話，無價

幽默

幽默不單只是一種技巧，更是一種生活態度。嚴肅的事情以輕鬆的心情來看待它，悲觀的事情以樂觀的態度來面對它。

阿雅參選班花，她上台幽默的發表政見，
如果我當選了，十年後你們可以跟老公說：
「我大學時比班花都還漂亮呢，能娶到我算你福氣！」

結果，阿雅以最高票當選。

同理

■ 同理心是一種愛的本質、是一種關懷的能力

一位單身女子剛搬了家。她發現隔壁住了一戶窮人家；一個寡婦與一個小孩。有天晚上，因為颱風忽然停電，那位女子只好自己點起了蠟燭。沒一會兒，忽然聽到有人敲門，原來是隔壁鄰居的小孩子。只見他緊張地問：「阿姨，請問妳家有蠟燭嗎？」女子心想：「他們家竟然窮到連蠟燭都沒有嗎？千萬別借他們，免得被他們依賴了！」於是，對孩子吼了一聲說：「沒有！」

正當她準備關上門時，那窮小孩展開關愛的笑容說：「我就知道妳家一定沒有！」說完，從懷裡拿出兩根蠟燭，說：「媽媽和我怕妳一個人住又沒有蠟燭，所以我帶兩根來送妳。」

此刻女子十分自責，感動得熱淚盈眶，將那小孩子緊緊地擁在懷裡

。

讚美

■ 讚美不只是要讓對方愉悅，而是要給予對方向上提升的意念與自信，

■ 那天和朋友至餐廳用餐，從前菜、濃湯到主餐…每一道都極為美味可口，我忍不住地告訴服務生，麻煩您有空的時候轉告你們廚師：「他做的菜真的是太好吃了！我們吃的好感動又！」之後的五分鐘，在座的每個人，都多得了一份小菜。

撒嬌

■ 撒嬌是彈性行為、是放低身段、是謙卑
柔軟、是柔中帶剛。

■ 從外頭工作回來的先生，看著正在打掃廚房的妻子，先生走了過去，妻子因整個人看起來有點髒亂，所以不好意思的說：「好丟臉喔！被你看見這個醜樣」先生說：「你這個樣子還是很美！」接著又說：「和你結婚後，我還有一個遺憾。」「欸？」看著她驚訝的表情，他緩緩的說道：「那就是我無法再向你求一次婚！」「討厭啦，哈哈！」兩人甜蜜的笑了開來。

道歉

❏ 道歉是一種尊重，道歉是一種同理心，必須發自內心，必須真心誠意，否則稱不上道歉。

老李對老王說道：「昨晚我和我的太太爭吵得很厲害，但我說了一句話後，她就停止爭吵了。」老王問：「這麼厲害呀！你說了什麼話？」老王說：我說：『好啦，是我的錯～妳想買就買吧！』

- 「幽默」。不但是一種技巧，更是一種生活態度。
- 「同理」。是一種愛的本質，是一種關懷的能力。
- 「讚美」。可以獲得友誼、激勵士氣、使人開心。
- 「撒嬌」。是放低身段、謙卑柔軟、是柔中帶剛。
- 「道歉」。是一種彈性，是以退為進的溝通策略。

報告七步驟〔一〕

1. 訂立目標

2. 分析聽眾

■ 知識水準

■ 態度

■ 好惡

報告七步驟〔二〕

3. 準備報告計畫

4. 選擇資料

5. 組織資料

■ 導論

■ 主體

■ 結論

報告七步驟〔三〕

6. 事前練習

- 自我對話
- 運用視聽器材
- 聽眾

7. 準備應變計畫

報告風格〔一〕

AIDA

- 爭取聽眾的注意力
- 引發聽眾的興趣
- 創造聽眾的需求
- 促使聽眾行動

報告風格〔二〕

博登理論

- 呃，聽吧！
- 為什麼聽這個？
- 比方說？
- 所以哪？

報告風格〔三〕

過去/現在/未來

■ 從前

■ 但今天

■ 展望未來



Power Talk

三階段

- ✚ 與自己溝通
- ✚ 與別人溝通
- ✚ 與群眾溝通

真正操控你的事物之一

✚ 用正面故事(未來的改變)覆蓋過去負面故事(個人的經驗)

✚ 六步驟：

1. 了解「過去的故事」
2. 思考「過去的故事」帶來的「影響」？
3. 造成「過去的故事」應該怪「誰」？
4. 從「過去的故事」「學到什麼」？
5. 「新故事」是什麼？
6. 「新故事」將「如何改變」你？

真正操控你的事物之二

■ 詞彙(言語)

■ 使用正面的詞彙

■ 明確的字眼

■ 積極的詞彙(好事更要誇張地表達；壞事則要含蓄的表達)

■ 多使用「我們」，而不是「我」

階段一：打動自己

- ✚ 與自己溝通：確認需求
- ✚ 「無論如何非做不可的事情」
- ✚ 「想像你最精彩的一日」
- ✚ 將生活中的活動「習慣化」
- ✚ 應用「肯定（反覆向自己說話）」與「咒語（將之前的肯定更加明確地表現出來）」

階段二：打動別人

1. 建立親和感
2. 發揮存在感
3. 肢體語言
4. 傾聽對方的希望
5. 分擔對方的煩惱

建立親和感

1. 找尋與對方的「共同點」
2. 「談話的內容本身」+「配合對方身體的動作」
3. 配合對方的感情獲得「同理心」

發揮存在感

向對方傳達「我一直注意到你的存在喔！」：三方法

1. 把注意力放在對方身上
2. 眼神接觸
3. 設想對方的故事—背景原因

肢體語言

「情感(心中所感)」、「思考(腦中所想)」
、「言語(口中所言)」一致：

1. 想要將你的感覺用肢體語言表達，該怎麼做才好？
2. 想要將你的想法用肢體語言表達，該怎麼做才好？
3. 想要將你所說的話用肢體語言表達，該怎麼做才好？
4. 當你表達了以後，對方會對你抱持何種情感呢？

傾聽對方的希望

1. 建立親和感
2. 詢問對方的希望
 - ① 現在正發生的事
 - ② 發生的過程背景
 - ③ 未來想要做什麼？
3. 提供資源

分擔對方的煩惱

1. 建立親和感
2. 向對方的現實狀況表示理解
3. 告訴對方你過去已經解決的煩惱
4. 詢問對方類似的事件
5. 提供資源