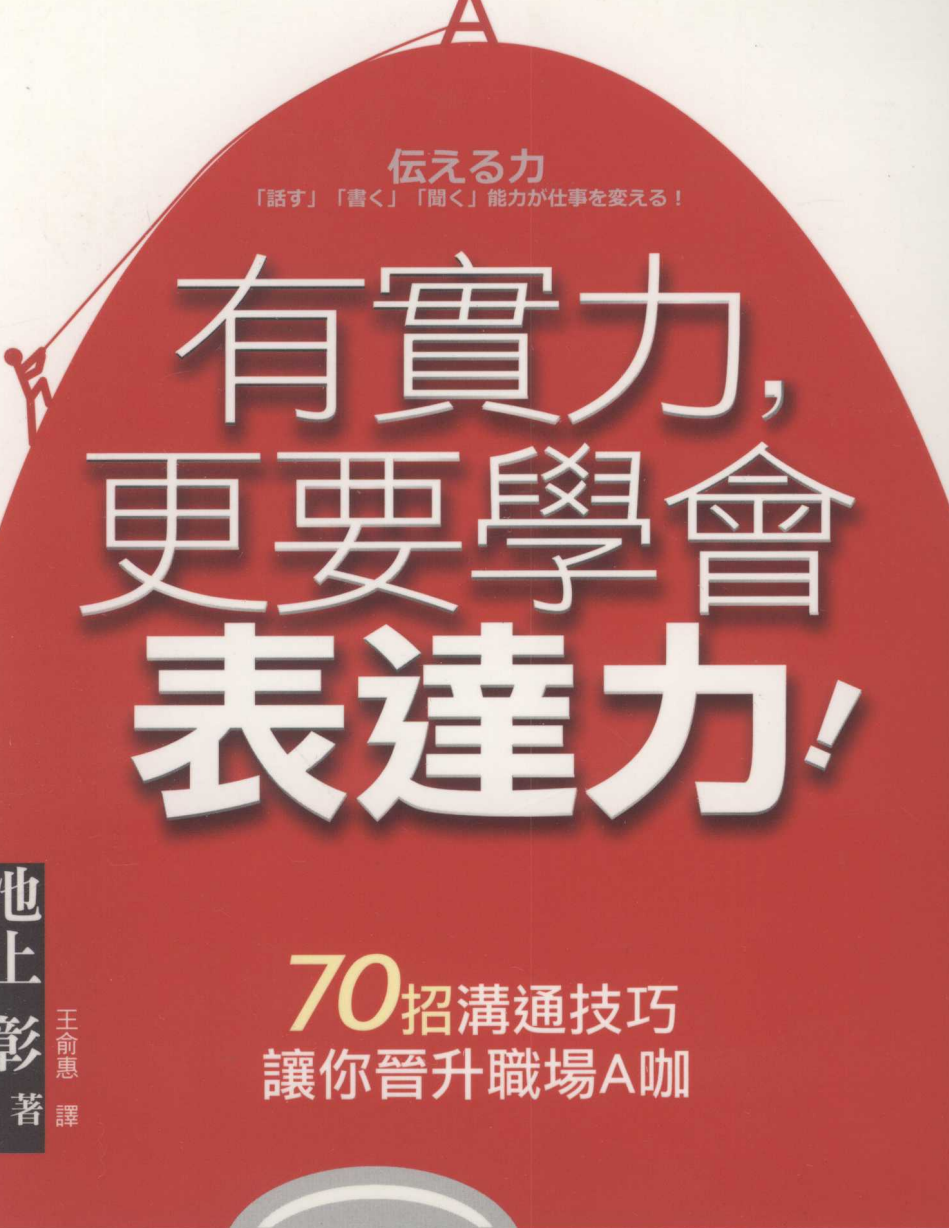


A
伝える力

「話す」「書く」「聞く」能力が仕事を変える！



有實力， 更要學會 表達力！

70招溝通技巧
讓你晉升職場A咖

池上彰
著

王俞惠
譯

八大步驟教你迅速變身「聽」「說」「讀」「寫」的溝通達人，
無論是商業領域、養兒育女或是人際關係，
都能派得上用場的必備能力！

國家圖書館出版品預行編目資料

有實力，更要學會表達力 / 池上彰著；

王俞惠譯.-- 初版.--

新北市：大智通文化，2011.09

面；公分.--（辦公室系列；4）

ISBN 978-986-6364-40-2（平裝）

1. 說話藝術 2. 文書管理

192.32

100018147

有實力，更要學會表達力

辦公室系列 04

作	者	池上彰
發	行	人 謝伯宗
企	劃暨業務總監	陳金正
譯	者	王俞惠
總	編	輯 蒼玄珠
企	劃	編 輯 林豐裕 龍宇馨
出	版	者 大智通文化行銷股份有限公司
地	址	新北市樹林區佳園路二段 70-1 號
電	話	02-26687071
傳	真	02-26686220
客	服	信 箱 publish@i-q.com.tw

總	經	銷 高見文化行銷股份有限公司
地	址	新北市樹林區佳園路二段 70-1 號
電	話	02-26689005
傳	真	02-26686220

初 版 日 期 2011 年 9 月

TSUTAERU CHIKARA

Text copyright © 2007 by Akira IKEGAMI

First published in 2007 in Japan by PHP Institute, Inc.

Traditional Chinese translation rights arranged with PHP Institute, Inc.
through Japan Foreign-Rights Centre/ Bardou-Chinese Media Agency

All Rights Reserved.
版權所有 翻印必究


港台書

A

有實力，
更要學會表達力！
編者：王俞惠

伝える力

「話す」「書く」「聞く」能力が仕事を変える！

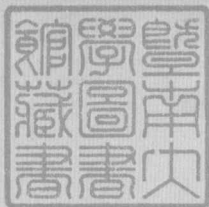


有實力， 更要學會 表達力！

池上彰
著

王俞惠
譯

70招溝通技巧
讓你晉升職場A咖



有實力，
更要學會表達力！

伝える力「話す」「書く」「聞く」能力が仕事を変えてくれる

前言

「阿拉斯加的極光，很漂亮喔！真希望你也能看看！」

「那部電影很感動人心！看電影看到流淚的經驗，都不知道有幾年沒遇到過了。跟你強力推薦啦！」

「前陣子的提案，因為準備得很充分，順利過關喔！還被部長大力稱讚了一番！」

……像這樣的台詞，你應該也曾經說過一、兩次吧？

什麼？沒去過阿拉斯加？只在電視上看過極光？

當然，我也不認為你真的曾經說過這樣的台詞，即使阿拉斯加指的是函館^①，極光指的是夜景，也無所謂。

① 位於日本北海道，為世界三大夜景之所在地。

任何人只要看到或體驗到有趣的、感動人心的、罕見的事物時，都會有想要告知他人的慾望。你難道不曾在深受感動時，產生想向什麼人形容的慾望嗎？

回首兒時，大家幾乎都有過「聽我說聽我說，我告訴你喔……」的經驗吧！這樣的感覺，相信多半都會持續到長大人後。

想對其他人表達某些情況的想法，正是人類是社會性動物的證明。

在無人島上，如果看到美麗的夕陽，感動之餘卻沒有任何可以分享心情的對象，相信也會讓人倍感寂寞。一般來說，看到那樣的情景，肯定會想傳達給別人知道。

本書正是特別針對上班族所撰寫的「表達力」提升寶典。

而本書中所提及的「表達」指的是「陳述」和「書寫」兩方面。

進一步來說，本書也將「聆聽」當作表達的一部分。無論是附和、回答、凝視或是轉移目光等行為，都是為了向對方「表達」某種意念。這樣一來，所謂的「聆聽」、「陳述」、「閱讀」就是所謂的溝通。

現代人越來越講究溝通能力，無論是商務談判、會議、研討或是會報、製作企劃書或

報告、電話交渉、利用電子郵件聯絡事項、傳真、寫信等等，向他人傳達訊息、與他人溝通等機會日漸增加，而這些行為，也往往左右著業績的消長。

「表達力」可以說是身為上班族的現代人的必備能力，那麼，要如何培養並提高這樣的能力呢？

本書正是以此為主旨，盡可能地將方法「傳達」給閱讀本書的各位。

目 錄

前言

..... 3

第 1 章 培養與鍛鍊表達力

..... 13

13

1 課本裡的標準答案

2 理解，才能清楚說明

3 教科書很難懂？

4 先「弄懂自己不知道的事情」

5 謙虛才能看見事物的本質

6 取與捨

7 自尊心高的人停滯不前

8 羞於一時之間，將成為一世之恥

9 當個好聽眾

10 V6的井之原快彥和TOKIO的國分太一受歡迎的祕密

11 不要只顧自說自話

12 增加對方反應的機會

第2章

集中目光的吸引力

.....

45

13 學習電影或連載報導的「吸睛」方式

14 景氣復甦是小泉內閣的功勞？

15 我是本來的下任美國總統高爾

16 你給我10秒鐘，我給你全世界

17 無形就是有形

18 該說與不該說

19 會議中看著每個人的眼睛說話

第 3 章 和諧圓融的溝通力

.....

20 化危機為轉機

21 這句話裡有「好意」嗎？

22 欣然接受毒舌攻擊

23 不能凡事都直言不諱

24 被成功眷顧的人與被成功遺棄的人

25 當面罵人的藝術

26 「一對一」是斥責的大原則

27 不吝在大家面前讚美別人

28 「聆聽」也是一種表達

29 道歉也是個大學問

30 讓道歉成為危機管理

31 申訴的學問

有實力，
更要學會表達力！

伝える力「話す」「書く」「聞く」能力が仕事を楽にする！

第4章

勤練習商業文書力

- 32 申訴也得申訴得有價值
- 33 申訴電話應對法

34 讓格式逐漸內化

35 臨摹優美的文章

36 實地調查中找素材

37 演繹法？歸納法？

38 寬鬆的演繹法

39 「五感」的重要性

40 你寫的是沒有內容的文章嗎？

第5章

提升與發展文章力

41 培養「另一個自己」

42 印出來重新瀏覽一次

115

101

43 閒置一段時間再看一次

44 換個方式唸一遍

45 讓上司或前輩過目

46 一邊聊天一邊整理書寫的內容

47 寫部落格

48 整理新聞專欄

第6章 言簡意賅的傳達力

49 氾濫的外來語

50 不要對公司以外的人使用外語

51 不要濫用「ㄟ性」

52 引經據典和成語的使用方式

53 簡單寫，簡單說

54 站在對方的立場表達

55 圖解是最後手段

第7章

應避免的表達方式

- 56 符號也要分門別類
- 57 圖多字少的學問

161

第8章

提升表達力的途徑

- 60 話說回來
- 61 無論如何
- 62 表情文字
- 63 輸入與輸出之必要
- 64 讀小說
- 65 增廣見聞
- 66 學習相聲橋段

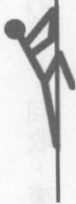
175

結語

- 67 行程管理對上班族的重要性
- 68 公私有別的同一本行事曆
- 69 年初訂立一年的概略計畫
- 70 將靈光一閃記錄下來

第1章

培養與鍛鍊表達力



1 課本裡的標準答案

雖然問得有些唐突，但請各位還是試著回答看看。

你知道，日銀（日本銀行）是在做什麼工作的場所嗎？

中學或高中時代用功念書且獲得應得知識的人，也許會一臉得意地如此回答：

「所謂的日本銀行是指日本的中央銀行，負責發行銀行券^②、針對一般銀行及政府進行貸款業務以及國庫金的收支業務等。此外，透過利息的操作與公債的收支、回收，來控制通貨的增減。也可以說是發鈔銀行、銀行的銀行或是政府的銀行。」

很出色的答案。

經濟學教科書上也是這樣寫的，所以應該可以作為模範解答，並且獲得滿分。

^② 銀行券，俗稱銀行鈔票，銀行發行允許執票人憑票即付票面數額本位貨幣的一種支付憑證或本票。

那麼，請試著對小學生說明何謂日銀。

「日銀是發鈔銀行……」如果這樣說的話，他們應該會反問：

「發鈔是什麼意思？」

「發現了什麼嗎？」也許一直要等到小學生這樣問時，才會發現他們把「發鈔」誤以為是「發現」了。

再進一步簡明說明「就是發錢的銀行喔！」時。

可能會又出現這樣的疑問：

「什麼？發錢？會給我錢嗎？」

對方可是很難對付的。

為什麼說難對付呢？因為他們會產生最簡單根本的疑問，然後直接問倒你。

如果你打算回答：

「日銀會供給一般銀行錢喔！」

「一般銀行是什麼？」

「供給是什麼意思？」