

人際溝通

Interpersonal Communication

說話與簡報技巧

992IPC08

MI4

Thu. 7,8 (14:10-16:00) B712

Min-Yuh Day

戴敏育

Assistant Professor

專任助理教授

Dept. of Information Management, Tamkang University

淡江大學 資訊管理學系

<http://mail.im.tku.edu.tw/~myday/>

2011-04-14

Syllabus

- | 週次 | 月／日 | 內容 (Subject/Topics) |
|----|-----------|-----------------------------------|
| 1 | 100/02/17 | 人際溝通課程介紹 |
| 2 | 100/02/24 | 溝通的意涵 (Ch.1) |
| 3 | 100/03/03 | 職場溝通 (Ch.2) |
| 4 | 100/03/10 | 商業溝通與科技 (Ch.3) |
| 5 | 100/03/17 | 團隊溝通與會議技巧 (Ch.4) |
| 6 | 100/03/24 | 跨文化的商業溝通 (Ch.5) |
| 7 | 100/03/31 | 傾聽的藝術 (Ch.6) |
| 8 | 100/04/07 | 教學行政觀摩日 |
| 9 | 100/04/14 | 說話與簡報技巧 (Ch. 7) |
| 10 | 100/04/21 | 期中考試週 |
| 11 | 100/04/28 | 非語言溝通 |
| 12 | 100/05/05 | 就業溝通-申請函、履歷表、自傳、面試 |
| 13 | 100/05/12 | 時間管理、情緒管理與壓力調適 |
| 14 | 100/05/19 | 衝突管理、協商與談判 (Invited Speaker: 黃西田) |
| 15 | 100/05/26 | 畢業班考試 |

學習目標

- 簡報時應注意的技巧
- 演講內容的主要組織架構
- 與觀眾溝通的技巧
- 演講時使用媒體應注意事項
- 戰勝怯場的方法

你是說話高手嗎？



人類在嬰兒時期就有說話的能力，
但會說話和說的流利、清楚是不同的。

讓觀眾目光聚焦於你

- 90秒, 7~12分鐘
 - 演講前90秒是觀眾決定是否注意聆聽的關鍵
 - 一般人集中及維持**注意力**的最佳狀況，平均時間為7~12分鐘
 - 把握住黃金時間，視觀眾反應適時調整演講內容
- 正確的肢體語言
 - 有助於觀眾對演講者的觀感，可塑造本身信心十足的形象，以吸引觀眾的注意力。
- 準備與練習
 - 演講前的萬全準備相當重要，依照演講主題、目的與觀眾屬性，事先規劃演講大綱。

說話的溝通技巧 (簡報技巧)

- 聲音
- 視覺
- 心理
- 其他

簡報技巧－聲音

- 腹式發聲法
 - － 演講時，盡量採用腹式發聲法，減少對喉嚨的負擔。
- 音調 (Tone)
 - － 適中、悅耳，避免過高或過低
- 音量 (Volume)
 - － 強調重點內容，引起注意
- 速度 (Speed)
 - － 說話速度每分鐘約100～120個字
 - － 簡報時放慢講話速度，緊張會導致越講越快
- 聲音的抑揚頓挫
- 口齒清晰

簡報技巧－視覺

- 注視 (eye contact)
 - － 關懷的眼神
 - － 眼神與全場的觀眾短暫的接觸
- 臉部表情 (facial expression)
 - － 自然親切
 - － 保持笑容
- 身體移動與姿勢 (body movement and posture)
 - － 平穩的身體移動
 - － 抬頭挺胸，展現專業與自信
- 手勢 (gesture)

簡報技巧—心理

- 可靠度 (reliability)
- 真誠度 (sincerity)
- 自信心 (self-confidence)
 - 燦爛的笑容
 - 多練習 (Practice makes perfect!)

簡報技巧－其他

- 溝通媒體的運用（板書、投影片）
- 趣語安排
 - － 笑話
 - － 生動感人的故事
 - － 勵志的故事
- 時間掌控
 - － 把握起、承、轉、合四大脈絡
- 服裝儀容
 - － 第一印象來自穿著打扮與儀態
 - － 正式西裝、套裝
- 回饋處理
 - － 正向積極的態度回應觀眾提問

演講內容的主要組織架構

1. 訂定明確的主題方向與目標
2. 有計劃地組織演講內容的起承轉合
3. 精心設計的開場白介紹
4. 再深入主題的核心
5. 結論一定要環扣主題

演講的類型與目標

- 四種類型的演講
 - 叫好又叫座
 - 叫好不叫座
 - 叫做不叫好
 - 不叫好又不叫座
- 演講的目標
 - 告知性(information)
 - 說服性(persuasive)
 - 娛樂性(entertaining)
- 一場叫好又叫座的演講，演講者必須兼具專業知能與良好的表達技巧，才能獲得滿堂采

準備演講的技巧

1. 明定目標

- 認知你的演講目的
- 瞭解你的觀眾

準備演講的技巧

2. 組織演講內容

- Step1. Tell them what you're going to tell them.
 - 告訴觀眾你即將要演說的內容
- Step2. Tell them.
 - 告訴他們
- Step3. Tell them what you've just told.
 - 告訴觀眾你剛演講的內容

準備演講的技巧

3. 開場白

- 引起觀眾的注意與興趣
- 以故事、事實、數據、摘引、相關的問題
獲取注意
- 以專業知識與經歷來建立說服力
- 介紹你的主題
- 預先提及演講的重點

準備演講的技巧

4. 主體

- 發展3~5個主要的重點
- 支持性資料的搜集
- 有邏輯地排列說明的要點，由最重要到較不重要
- 準備「勵志集」與「笑話集」兩本武功祕笈
- 準備多一些內容

準備演講的技巧

5. 結論

- 回顧主要的重點
- 提供一個整場最後的關鍵，
告訴聽眾他們如何能使用這資訊，
為什麼你要講這些內容，
或你要他們採取任何行動
- 計劃一個優雅的退場，
讓聽眾留下美好的印象離席

與觀眾溝通的技巧

- 吸引觀眾注意的技巧
- 設計與使用視覺媒體
- 戰勝怯場

吸引觀眾注意的12個技巧

1. 動機引發

- 成功演講的第一部

2. 故事

- 講一個動人的故事、描述一個嚴肅的問題

3. 目光接觸 (eye contact)

- 在一開始時藉由盡可能與觀眾眼光的注視來引起注意

4. 移動

- 離開講台區，移向觀眾

吸引觀眾注意的12個技巧

5. 提問

- 使用重視互動、反問觀眾「有沒有？好不好？」

6. 示範、演練

- 包括觀眾的成員

7. 樣品／禮物

- 有獎徵答、分發樣品、禮物

8. 視覺

- 使用各式各樣的視覺媒體

吸引觀眾注意的12個技巧

9. 關心自我

— 觀眾想要知道

- 「我可以將它用在哪？」
- 「對我有什麼好處？」

10. 使用總括性的語言（我們...）

11. 使用清晰肯定、正面積極的語氣

12. 增添幽默感

設計與使用視覺媒體

1. 選擇媒體

- 考慮觀眾的人數
- 考慮成本、
準備容易與否、
效率

設計與使用視覺媒體

2. 點出重點

- 專注於訴說重點
- 不要過度展示
- 盡量讓視覺清晰

設計與使用視覺媒體

3. 確定大家都看的到

- 使用較大型的螢幕
- 把螢幕放高一些
- 字體要夠大，
內容不要過多，
確定所有觀眾都能看的見

字體的大小

這是44點的字，你看得到嗎？

這是40點的字，你看得到嗎？

這是36點的字，你看得到嗎？

這是32點的字，你看得到嗎？

這是28點的字，你看得到嗎？

這是24點的字，你看得到嗎？

這是20點的字，你看得到嗎？

這是18點的字，你看得到嗎？

這是16點的字，你看得到嗎？

這是14點的字，你看得到嗎？

這是12點的字，你看得到嗎？

設計與使用視覺媒體-

4. 讓大家更容易理解

- 在討論圖表前，
先讓觀眾熟悉一下圖表
- 解釋內容的意思，
而不是僅僅照本宣讀而已

設計與使用視覺媒體-

5. 學著使用視覺教材

- 練習一邊說話一邊操作，讓演講更完美
- 練習在沒有視覺媒體的情況下向觀眾說話

設計與使用視覺媒體-

6. 幫助加強簡報的媒體

- 單槍投影機 (overhead projector)
- 海報 (poster)
- 黑板／白板 (black board／white board)
- 幻燈機 (slide projector)
- 講義 (handouts)

戰勝怯場的方法

1. 選擇熟悉適當的主題，並且有150%的準備
2. 正向鼓勵自己
3. 把害怕轉化成希望和熱情
4. 把注意力從自己身上移到演說的螢幕上
5. 容許自己犯一些小錯誤
6. 把聽眾當成自己的夥伴
7. 在開始說話之前，試著深呼吸
8. 站穩腳步，準備好，再從面善的人開始講起

熟悉主題、準備與練習

- Apple 執行長賈伯斯為了5分鐘的產品發表會，花了整整2天的時間排練。
- CISCO 執行長錢伯斯為了20分鐘的簡報，花了27小時演練。

Summary

- 簡報時應注意的技巧
- 演講內容的主要組織架構
- 與觀眾溝通的技巧
- 演講時使用媒體應注意事項
- 戰勝怯場的方法

References

- 溫玲玉，商業溝通，2010，前程
- 詹麗茹，黑幼龍，卡內基溝通與人際關係 (How to win friends & influence people, Dale Carnegie), 2004, 龍齡