2018-02-26

**陳如月**

**豐富電郵的表達方式**

透過電郵溝通是困難的，但其重要性在不斷增加。我們必須提高文章的「表達力」，使工作順利進行，彼此之間更愉快地工作。

直行直歸和遠距工作的推廣、彈性工時擴大，因此員工的工作時段錯位，以致面對面交談的機會減少了。在彼此忙碌的時候，我們連打電話都有所顧慮，建立了透過電郵、聊天室或是line確認「現在打電話給你，方便嗎？」後才打電話的習慣。像這樣不得不依賴電郵溝通的時代，百忙的我們對那些不熟悉的長句子敬而遠之，而嚴厲的措辭會給形象帶來不好的影響。

如今，顧慮在不傷害對方的同時，我們必須具備選擇合適的詞語，並準確傳達想要傳達的技能。因此，這次我們要學習如何提高文章的表達力，一邊看實例一邊思考要注意的事情。

* 模仿好文章書寫 累積投入和產出有助於提升表達力。自古以來，作家一直在尋找書籍和文章模仿，並透過模仿來增強他們的表達技巧。名著、主管和前輩的郵件等，以自己易讀、易懂、覺得謹慎認真的文章為題材，複製它。反復練習並記住的話，就能學到手。抄寫練習之後，練習在不查看原始文本的情況下編寫相同的內容。比較原文和自己寫的文章，找出不同之處，或是修正缺失的部分。
* 重讀、反省、改進 讀自己寫的文章，確認自己能理解嗎？心情舒暢、坦率地反復確認是不是能接受自己寫的文章，這樣就能增加表達力。養成發送電郵之前重讀的習慣吧。在匆忙中寫的、在沮喪時寫的、或者深夜寫的電郵，擱置一晚再看的話，大抵是不夠滿意的東西。即使被要求及時回應也不要慌張，暫時離開座位，回頭讀一讀看看是否是自己想要的。

被委託工作的郵件中，什麼樣的郵件會讓你心情愉快地接受呢？什麼樣的郵件會讓你發怒生氣呢? 這多少也可以當作反面教材。總之，寫寫試試看很重要，透過反覆試驗來改進吧！觀察電郵收件人的反應，如果有你期望的回信就能判斷是可以了，如果收到憤怒的回信或沒有回信的話，請反省哪些部分需要改進。然後，用具體例子實際練習。

* 增加表達方式的變化 經常聽到「拜託你了」，你不覺得煩嗎？ 由於千篇一律的模式可能會讓人感到厭倦，所以讓我們增加表達的變化吧。譬如，「可以拜託你嗎?」、「可以請你幫個忙嗎？」詢問對方的口氣，或是可以增加自己的感受「如果能幫上忙，那就太好了」、「如果可以的話，那就太感謝了」等。

運用驚嘆號可以改變印象，更細緻地表達感情。事實上，「可以拜託你嗎?」也比「拜託你了」感覺比較柔軟，「如果能幫上忙，那就太好了」是沉穩的感覺，而「如果可以的話，那就太感謝了」給人開朗快活的感覺。可以透過這種方式適當使用改變句子的表達方式。「我很抱歉」的表達也一樣。

為了避免千篇一律的用詞而變得沒有分量，要注意「下次要確認，不要再犯錯」的具體措施。

* 不要用指責的用詞 「正如你所知道的」「前幾天告訴你的那樣」等的用詞的背後是「你沒有在聽?」「已經忘記了?」暗藏著責備對方的感覺。儘量不要使用對方接收到「被攻擊」的詞彙的風險。雖然確實不知不覺使用的詞彙，即使沒有這樣的詞彙，也會傳達文意。

也許有不知道對方錯過了你發送的電郵的情形，原本重要的事情可以解釋多少遍都行。當浮現想指責的心情時腦海因此會選擇這樣的詞彙，所以要注意。

* 緩衝一下 雖然艱難的事情當面傳達比較好，但是也有不得不使用電郵傳達的情況。這種情況下，在說出你想說的話之前先緩衝一下是比較安全的。例如，當你反對對方的提議時，用「沒有自信能順利進行」、「也許有別的想法」、「這個方案有點靠不住」這樣委婉的說法也可以傳達「反對」的本意。

用電郵責駡、告誡行動會讓事情變得更加困難。直率寫的話，會變得很緊張，所以需要更多的緩衝時間。譬如，「我認為你已經在不顯眼的地方做了很多努力，不過，我希望你能再加把勁。」或「我想你總是那麼做，但是這樣做會更好。」選擇承認對方的努力，和能夠增加自尊心的詞彙，即使很棘手的事情，對方也會接受。

 ※　　　※　　　※

和對方從未見過面，只用電郵工作多年的情況並不稀奇了。這樣一來，文章的溝通就成了推動工作的關鍵。表達力只要花時間和精力就能提高。讓我們踏踏實實地持續練習吧。

–End–