

# 提問力

## 3分鐘擄獲人心的溝通術

向

村上春樹、

吉本芭娜娜、

宇多田光、

村上龍、

司馬遼太郎、

河合隼雄、

安哲羅普洛斯等人

學習提問技巧，

提升理解力和溝通力，

使你自信而魅力出眾！

日本第一學習大師

齋藤孝◎著

傅稜君◎譯

談判專家 劉必榮教授 專文推薦

會發問的人，很容易點燃話題，也很容易進到別人心裡。就像掌握了一把鑰匙，可以打開一扇原本封閉的大門。這本書教的就是這種功力。是所有想學講話，想學怎麼發問的朋友值得一讀的書。

**QBQ實務版 會問問題，就沒有學不會的事！**

- \* 三分鐘內和初次見面的人深入對談
- \* 迅速讓老闆、主管、客戶、採訪對象留下深刻印象
- \* 從此不再拙於言詞、言之無物

3. **強調對方的辛勞取得共鳴**——認同和讚美談話對象熱中進取的事物，是人際溝通最基本的技巧。
4. **隨機應變**——根據對方所經歷的變化提問、引導對方發表感言，將可獲得意想不到的豐富資訊。
3. **強調對方的辛勞取得共鳴**——認同和讚美談話對象熱中進取的事物，是人際溝通最基本的技巧。
4. **隨機應變**——根據對方所經歷的變化提問、引導對方發表感言，將可獲得意想不到的豐富資訊。
5. **利用肢體語言縮短距離**——面對適當的談話對象和場合時，搭配肢體動作，例如握手或輕鬆誇張的姿勢，易於拉近彼此的距離。
6. **尊重對方的專業來發問**——先收集資料再根據資料發問，當對方感受到你對這場會談的重視，將引發他想要深入談話的慾望。
7. **在對方的言談中尋找關鍵字**——留神聽取對方談論的內容，找出重點發問，有助於開啓新的話題。
8. **分享自己的經驗**——先表明「說說我個人的經驗」，以免對方誤會你強迫性將話題導向自己。

Happy Learning 054

## 提問力——3分鐘擄獲人心的溝通術

作者／齋藤孝

插圖／鄉坪浩子

譯者／傅稜君

發行人／簡志忠

出版者／如何出版社有限公司

地址／台北市南京東路四段50號11樓之1

電話／(02) 2579-6600 (代表號)

傳真／(02) 2579-0338 · 2577-3220

郵撥帳號／19423086 如何出版社有限公司

副總編輯／陳秋月

企劃主編／賴真真

副主編／林振宏

責任編輯／張雅慧

美術編輯／金益健

行銷企劃／吳幸芳 · 王韜鈞

印製統籌／林永潔

監印／高榮祥

校對／張雅慧 · 李靜雯

排版／杜易蓉

總經銷／叩應有限公司

圖神出版事業機構法律顧問／蕭雄淋律師

印刷／祥峰印刷廠

2006年6月初版

2007年5月11刷

SHITSUMONRYOKU

© TAKASHI SAITO 2003

Originally published in Japan in 2003 by CHIKUMA SHOBO PUBLISHING CO., LTD.

Chinese translation rights arranged through TOHAN CORPORATION, TOKYO.

Chinese translation copyright © 2006 by Solutions Publishing.

(an imprint of the Eurasian Publishing Group)

All rights reserved

定價 220 元

ISBN 986-136-090-5

版權所有 · 翻印必究

◎本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司更換

Printed in Taiwan

國家圖書館出版品預行編目資料

提問力——3分鐘擄獲人心的溝通術／  
齋藤孝著；鄉坪浩子插圖；傅稜君譯。

-- 初版. -- 臺北市：如何，2006〔民95〕  
面；公分. -- (Happy learning；54)

ISBN 986-136-090-5 (平裝)

1.口才 2.溝通

192.32

95007100

# 提問力

3分鐘擄獲人心的溝通術



〈推薦序〉

# 提問力 ≠ 溝通力

劉必榮

「提問力」是一種很重要的能力。會發問的人，很容易點燃話題，也很容易進到別人心裡。就像掌握了一把鑰匙，可以打開一扇原本封閉的大門。

過去我們總把提問力總歸到溝通力裡面。其實這兩者不完全相同。**溝通更強調的是傾聽，是說服，提問力則把重點擺在「問」。**怎麼發問才能問到自己想要的答案？我在教談判時常常提醒學員，發問常會引起對方焦慮（對方會想：他問這個幹什麼？）而且在發問的同時，通常也不經意地向對方傳達了某些訊息，這點不可不留意。

比如我們問對方：「下禮拜你哪一天下午有空？」

如果你被人家這樣問，你會怎麼回答？通常我們都會問：「什麼事？」對不？爲什麼？因爲沒搞清楚對方找我們幹什麼之前，怎可能輕易做出承諾？這就

是被問的一方經常有的焦慮。

如果把這個問題再推進一步：「下禮拜你哪一天下午有空？我們經理想和我到你們公司拜訪一下，介紹我們公司的情形。」

這樣的問題又不經意透露了一個訊息：「哪一天有空」表示星期一到星期五都可以，時間對我們並不重要。既然不重要，那到下下星期一也沒什麼差別，對不？

所以發問的能力很重要。可是這還不夠，有時我們要問的不是簡答題，比如「你什麼時候中考」啦，或「那部電影你喜不喜歡」等等，而是一些比較深入的訪談，而且得從人家的回答裡面去找新的話題，這就需要準備和訓練。

**準備是一種敬業，也是尊重。**本書作者齋藤孝說，日本人發問之前常常沒有認真思考。其實我們也是一樣。

有一次我去一個廣播電台，上一個新書介紹的節目，介紹我的書。理論上，主持人真的假的都應該先把我的書翻一下吧，不然怎麼訪問我呢？結果我到了電台，主持人很客氣地接待，很熱忱地伸出了手，說：「劉教授，久仰久仰。您現



在在哪裡高就呢？」

這話說得我的笑容當場僵住。心想：你沒看過我的書，總該瞄一下作者介紹吧，不然這個訪談怎麼做？所以可想而知，那段訪談我被訪得很不是滋味，雖然強顏歡笑，但心裡老有那種一人在唱獨腳戲的感覺，完全打不起勁。

還有幾次我上電視接受記者或主播就某個國際事件接受訪問，發現他們根本就問不出問題。可能距離他們專業太遠，可能這個問題他們根本不熟，所以幾次以後，我就學會了，自己先把問題寫好。如果發現記者沒準備好，我就說用我的題目吧。因為記者可以不知道怎麼問，但觀眾總該知道他們想要知道的重點吧。

有的主持人就很棒，他們提問的時候，就跟和我在打乒乓球一樣，我一個問題丟過去，他們能一個問題丟回來。一來一往，可以激發出很多火花。這時就已經不是提問，而是對談了。這種對談雙方均感獲益，用林語堂的話來講，講完之後大家都覺「齒頰留香」。這種提問力就可以看出主持人的準備和功力。

這本書教的就是這種功力。作者用對話訪談的實例，一招一招拆解教給你，這是這本書實用的地方。更值得一提的是，因為他用的是日本的例子，因此從對話

之中，我們也可以學會一些日本人的思維。所以它有一般性的通則，也有日本思維與溝通方式的特色。這也是這本書吸引人的地方。

所以我願意介紹這本書，給所有想學講話，想學怎麼發問的朋友。非常值得一讀。

（作者為東吳大學政治系教授，台北談判研究發展協會理事長，和風談判學院主持人）

推薦序 談判專家 劉必榮教授 003

提問力≠溝通力 003

前言 015

為何和初次見面的人能夠在三分鐘之內深入對談？ 015

成為「提問力」實踐家 018

技巧高明地提問能從優秀人才身上得到寶貴資訊 023

## 第一章

# 提問的技術

1. 「提問力」的培訓要點 029

利用三色筆將問題以顏色分類 029

「提問力」遊戲可訓練素質 032

超論壇 (meta-discussion) 的效果 034

訓練機會就在日常會話中 036

你是人類點唱機嗎？ 038

2. 成為「提問力」專家 040

說話風趣不見得是交談高手 040

《谷川俊太郎的33問》的優點 043

一眼就能剖析文案高手資質的問題 048

## 第一章

# 何謂好問題？——座標圖示法

1. 建立「具體且本質」的提問意識 055

2. 幫助整理思緒的問題 059

3. 現在與過去交集提問 063

4. 決定企業命運唯一的問題 068

第二章

溝通的祕訣——① 依循技巧

1. 從「點頭」到「換句話說」 075

「點頭」和「附和」的技術 075

「換句話說」和「引用」的技術 078

2. 讓對方產生共鳴：深入的「依循技巧」 081

重複對方的言語「鸚鵡學舌術」 河合隼雄×吉本芭娜娜 081

找出對方和自己的共通點 手塚治虫×北杜夫 088

強調對方的辛勞取得共鳴 黑柳徹子×淀川長治 092

連結具體性和抽象性話題 095

在對方談話中尋找大量的重點 村上龍×田口藍迪 097

3. 高水準的「依循技巧」 102

從對方的內容找尋關鍵語 村上春樹×河合隼雄 102

討好對方的「營造氣氛技巧」 谷川俊太郎×高橋源一郎 105

利用肢體語言縮短距離 內田百閒×古金亭志生 107

必要時，「只是隨便問問而已」的提問技巧 司馬遼太郎 109

4. 從對方身上學習的「依循技巧」

古田敦也×周防正行 112

隨機應變：根據對方的變化發問 112

「去年曾經說過那段話現在如何？」 117

5. 「本質兼具專業」的提問技巧 125

尊重對方專業的提問力 蓮實重艷×安哲羅普洛斯 125

看似平凡卻深入本質的提問力 司馬遼太郎×湯川秀樹 132

第四章

溝通的祕訣——② 轉移技巧

1. 一面依循一面轉移的技巧 139

整理對方的話 德川夢聲×岡本太郎 139

「具體而言指的是什麼樣的事？」

日高敏隆×竹內久美子 145

2. 轉移技巧：具體與抽象的往返操作 149

開門見山提出本質性的問題 村上龍×小熊英二 149

3. 分享自己的經驗融入話題 153

「請在適當的地方找出關係點」 伊丹十三×岸田秀 153

表明「有關於我私人的事情」 水上勉×山田詠美 157

第五章

有創意的「提問力」

1. 丹尼爾凱斯和宇多田光的共鳴 165
  - 最終目標：刺激對方靈感的提問 165
  - 表明立場以取得共鳴 166
  - 只要獲得一個靈感就算成功 170
  - 加深兩人的共通理解以保持對等關係 173
  - 「妳是天才嗎？」 177
2. 依循對方經驗發展創意的「提問力」 181
  - 詹姆斯李普敦×史蒂芬史匹柏 181
  - 研究對方事蹟後假設性提問 181
  - 「攝影機要以誰的觀點拍攝？」 185
3. 設定主題發問，極具創意的「提問力」 191



目錄

強勢地提問引出真心話

海利亞歷士×邁爾士戴維斯 191

「請以你的觀點解說每一個回合好嗎？」

海利亞歷士×拳王阿里 196

「你為什麼總是在工作？」

海利亞歷士×小山米戴維斯 201

結語 209