

质问术

人际关系应酬手册

武汉工业大学出版社

全凭提问的技巧掏出秘密



方問

〔日〕 福田 健 著

质问术

邱建设 刘辉 沈玉春 编译

武汉工业大学出版社

内 容 提 要

工作、生活中提问的机会非常多。是否能了解到信息、是否能问出对方的内心话,因提问者的提问方法不同,交谈时能否随机应变,得到的回答却大不相同。交谈、采访是否成功,可以说取决于是否掌握了提问这门艺术。

很多人还未认识到,提问,除了问自己不懂的东西以外,还有诸多别的神奇功效,象通过提问,能够“建立自己的形象”、“说服人”、“探明对方的实力、为人”、“提高领导艺术”、“建立良好的人际关系”、“帮您顺利通过各种考试”、“帮您尽快致富”……。

本书结合日常生活实例,富于哲理,通俗易懂,题材新颖,读了她,您会受益终身。

质 问 术

——社会交际应酬手册

〔日〕 堀田 健 著

邱建设 刘 辉 沈玉蓉 编译

武汉工业大学出版社出版发行

湖北省荆门市装潢彩印厂印刷

1992年11月第一版 1992年11月第一次印刷

开本, 787×1092 1/32 印张, 6.375 字数, 18万

印数, 1—5000册

ISBN 7—5692—0647—5/C·22

定价, 3.30元

前 言

如果真的一本正经地讲起“提问”，无论如何也会使人感到有些棘手。其实，观察一下每天的生活，会发觉，生活中不是到处充满着提问吗？

显而易见，如果掌握了一些经验和方法，会使提问得心应手，对我们日常生活非常有用，是无价之宝。

可是，到目前为止，几乎没有与提问方法有关的书籍。虽然也出了几本有关交谈或采访的书，但基本上是老调重弹，并无新意，且读者范围仅限于报纸、杂志的记者或作家，并未面向广大读者。

所以，将采访的经验、交谈的方法，从提问技巧的角度加以探讨、提炼，将大大有利于更广大的群众应用到自己的工作实践中。提问艺术，无论对谁，都会增长自己的才干，是提高自己的与人交往能力的有力武器。

提问，从根本上来讲，是对于已有的知识、学习新事物的一种推动。提问本身，就是一种积极主动的学习方式，是克服被动式填鸭式的学习方式向主动学习的表现。

但是，由于日本人已习惯于被动式学习，训练的是如何尽快回答别人的提问，而对主动提问一直是不习惯。这确实是个严重的问题。

提问，作为一种自发地学习，在日常生活的各种场所，都会起到非常重要的作用。研修学习时，好的提问，会活跃气氛，变单纯听讲的单向学习方式，为双向交流的方式。即使日常交谈，利用提问的技巧，会使交谈变得生动活泼、心情愉快、畅所

欲言。只有善于提问，才能善于交谈。

上级领导要想问出下级的实情，确是件不容易的事，特别是由于提问的方式不当，一般情况下很难问出实话。为了交流真实思想，必须具备引导对方讲实话的知识、经验。毫无疑问，遇到人，搜集信息时，因提问的方法不同，结果会大不一样。

由此看来，不善于、苦于提问，不仅对自己是个损失，而且会使整个社会变成一潭死水，毫无生气。

本书具体阐述了如何提高提问技巧的一些经验，完全以实用为目的，以对现实生活确实有用为宗旨而写成的。

本书的执笔，起因于经济界出版部门，他们拿来计划，我对此颇感兴趣而促成的。我并不很善于写作，多亏编辑部的“进展不错吧？”的提问，才促成现在这个样子。

另外，交谈经验丰富的西川佐代子，对本书提供了丰富的宝贵资料，书中随处可见。

此外，本书得到了很多人帮助，仅从这一点，不仅希望商界人士阅读本书，而且希望想获取信息的诸位、学生、主妇等各界人士读一读本书。

一九八七年七月

日本讲话研究所所长 福田健

目 录

前言.....	1
---------	---

第一章 不善于提问,会受到哪些损失

1、一到这个世上来就有提问.....	3
2、提问会丰富谈话内容.....	5
3、人们是在提问中成长起来的.....	8
4、问题意识会提高提问的质量	11
5、没有提问,便没有信息.....	13
6、如何找到谈话的线索	16
7、问诊出名医	19
8、有名的会议主持人都是善于提问的能手	21
9、在提问中说服人的技巧	24
10、活跃的提问会活化人际关系.....	26
11、提问的七大好处.....	28

第二章 为了提高提问艺术应注意那几点

1、如果什么都不知道便不能提问.....	35
2、正因为什么也不知道所以能提问	38
3、打破老印象	40
4、提问要简明扼要	43
5、如何建立容易提问的气氛	45

6、对不同类型的人采用相应的提问技巧	48
7、如何选择提问的“场合”	52
8、如何选择提问的“时间”	55
9、善于运用眼睛	57
10、和多数人相处的提问技巧	60
11、提问也要有礼貌	62

第三章 使信息成倍增加的提问技巧

1、事先细心地调查使交谈成功	67
2、用电话提问来摸底	69
3、引导初次见面的人谈话的技巧	71
4、提问要随机应变	73
5、耐心等待对方把话讲完	76
6、即使懂得也要装着不懂的样子	78
7、以朴素的提问打开突破口	81
8、用可以立即回答的提问寻找话题	83
9、有意触动对方使其听自己的指挥	85
10、识别对方真假的诀窍	88
11、为了增加信息，着眼点放在“5WH”的何处	91
12、勤用眼睛观察周围	94
13、以范围广泛的提问，使对方轻松愉快地回答	97
14、想象力会丰富交谈内容	100
15、提问时加入具体的数字	102
16、提问没有发展性，便不能增加信息量	105
17、听讲课、讲演时提问的技巧	107

18、“难于开口”的提问怎样问	109
19、巧问女性的年龄	112
20、一味提问很难得到信息	116

第四章 说服人的提问技巧

1、用提问探询出对方关心的事情	121
2、抓住了“说服点”便会成功	123
3、只是听有时也能说服人	126
4、只一句话就可以调动其主动性	130
5、不断寻找对方的意向进行说服	133
6、意外的提问具有说服力	135
7、引出谈话使对方按我方意识去做的提问术	138
8、以提问的形式进行反驳	141
9、提问被反击时怎么办	144
10、反复接连不断地提问进行说服	147

第五章 丰富人际关系的提问技巧

1、提问代替问候	153
2、以容易回答的提问建立良好气氛	155
3、人们讨厌这样的提问	159
4、提问深化人际关系	162
5、从回答方式可看出对方的人品	164
6、如何引导对方谈出内心话	167
7、进一步深入对方内心世界的提问方法	170

8、无论什么样的爱情,都可用提问的形式表达出来.....	174
9、女服务员是征服客人的提问好手.....	177

第六章 优秀提问者的条件

1、提问题的立场、回答的立场	183
2、提问者不知不觉容易犯的盲目性.....	186
3、辛勤耕耘才会有好的提问土壤.....	189
4、扪心自问.....	192
5、自己的水平高,提问的水平才会高	194

第 一 章

不善于提问，
会受到哪些损失

1 一来到这个世上就有提问

不善于提问的人

除了一部分人之外，一般来说，很多人是不善于提问的。

首先，表现在提不出较多的问题。提问的质和量上都不够，处处表现出谨慎、节制的态度。讲座或报告会上，即使专门留些时间答疑，也只是提二三个核实性的问题就完了。很少大量踊跃提问。

“大家有问题吗？”这样提问后，仍然是冷场。

“那么今天就讲到这里。”一般多是这样结束了。

第二，表现在提问不得要领。即便提问，也不是积极主动，到底想说什么，自己也不清楚，提问时，罗罗嗦嗦，讲个没完，时常“总觉得自己说不好，嗯，这个，也就是……”提问者本身也是模模糊糊，主题不明。究其原因，有以下几点。

●大庭广众面前，怕大家都看自己，即使有疑问，也不好意思说出口。

●在言简意赅地表达自己所提问题方面，缺乏训练。

●在日常生活、工作中还未普及以提问的形式进行交流。

●认为对人家提问，是傲慢的表现。

以上种种原因，交织在一起，时至今日，不愿提问的人，还有相当数量。结果，越是不提问，就越是不善于提问，恶性循环。

可以说，不提问，就等于失去了“好奇心”、“灵感”、“前进

的动力”、“对别人的友谊”等等。这些对人们来说，是最重要的精神活动。

孩子们是提问的能手

那些不善于提问的人，在幼年时期，却是提问题的能手。

不论哪个时代，也不分什么国家，孩子们都是连珠炮似地提问：“那是为什么？”、“这又是为什么？”，问个不停。

幼儿园的孩子们，用昨夜下的积雪打雪仗玩。下午睡了个好觉。妈妈来幼儿园接孩子，走出门外，由于雪化了，孩子们看不到雪了，便问道：

“妈妈，雪到哪儿去了呢？”

“雪？”

“雪回家了吗？”

四岁女孩儿提出的一个接一个问题，使妈妈感到很为难。孩子常提出这样天真的问题。

小朋友的提问，朴素，出人意外，一针见血，连大人也感到突然。

孩子们从“哇”的一声出世，开始成长以来，整个世界就是一个谜，所见所闻全是新鲜的，什么都想问个究竟。世上一切事，都是第一次碰到，不懂，不理解。确实是“一到这个世界上就充满问题。”

大人呢？明明是确实不懂，也装着懂的样子，泰然处之，被孩子们这样天真地一问，倒觉得有些突然。

孩子们问住了自己，不应该好好想一想吗？自己不也是“一到这个世界上就充满问题”吗？

2 提问会丰富谈话内容

互通信息，也即“交往、交谈、交流”。只有讲话者一方，或只有听者一方，就无所谓互通信息。一个巴掌拍不响。无论是“回答别人的提问”，还是“提出问题”，都会对双方交流起到催化作用。

回答别人的提问

由于别人不知道提出什么样的问题，所以，回答别人的提问，比起单方面只按自己预先准备好的内容讲下去，是困难一些。因此，有的人讨厌对他提问。

父母如果认为，孩子们的提问是瞎嚷嚷，不愿耐心听下去，父母和子女之间就不会有交流。孩子把自己的事，闷在心里，也就没有什么提问。

学校教育，一般也是老师提问，学生回答。用这样方式进行教学，学生每天只是回答问题。因此，有必要留些时间，欢迎学生自己主动提出问题，在回答学生提问中，进行教育。

老师预先出一些问题，这些问题都已有答案，让学生回答，这样做虽然较轻松，但，并没有培养学生的实际能力，也没有提高学生的提问技能。

交流时每每有新意，预先不知道下一步是什么，讲话者和听者都有适度的紧张和浓厚的兴趣。

与提问者一样，自己回答别人提问，受到外界刺激的同时，通过回答不同的问题，也受到一定的锻炼，这样做虽然有

些压力,但紧张中却充满愉快。

发问

交谈中,如果只是习惯于单方面地将自己的想法和意见强加给对方,那么,提供对方讲话的机会就会变少,没有起到交谈这种双向交流的作用,交流就会越来越少。

一方面,用语言,流利地表达自己的心情和思想,并不是那么简单的事情。对于那些没有受过训练,不爱说话的人来说,确实是一个沉重的负担。心里想说,但语言表达不流畅,茶壶里煮饺子,有货倒不出来,是不行的。



另一方面,若只是一个劲儿单方面地对人家讲,对方只有沉默。这种情况继续下去,交流也会变成单方面的事情,同样达不到预期的目的,并且很危险。为此,在这种情况下出现之前,要发问,提出质疑,给对方讲话提供一个环境,即,通过提问,尽量引导对方用语言表达自己的想法和心情。

最近,一些年轻人,特别反对那些自己不说话,又对别人的讲话毫无反应的人。不过,检查一下有这种主张的我们本身,是否陷入某种错误的泥坑,要么就是提不出问题,要么就是一个劲儿自己讲个没完也不讲效果呢?不是有必要反省一下自己吗?

提问,对双向的交流是一种刺激剂。因此,提问,是互通信息必不可少的条件。

为了更好地实现在工作单位、家庭的交谈,请从如何使提问活跃入手。

3 人是在提问中成长起来的

“怕被人嘲笑”所以不提问

世界上，有的事明明是对的，却还是不能去做。刚才提到的事情，就是如此，总认为，说出来人们会笑话，总是提不出问题来。追问其不能提问的理由，便说，怕别人说自己无知，说自己“这样简单的事情，还不懂……”。正确地说，是怕别人嘲笑自己。

正如前面所提到的那样，过去的学校教育中，

“老师总是提问者，学生总是回答者。”

这种模式，已是天经地义的了。

这样，学生，其作用只是专门回答老师所提问题，尽管学生能正确迅速地回答出问题，但对自己不懂的事情如果提问，仍会被嘲笑，认为你多事。结果是，不懂，也不提问，仍装着懂的样子说：

“啊，是这样！”

这种自己欺骗自己的毛病，从孩提时代已经养成。

老前辈常对走出校门，参加工作后的年轻人说：

“大家不要顾虑，请提问。”

即使反复这样说几次，大家仍然低着头，做自己的事，不提问。其实，仍是“怕笑话”的思想在作祟。

可是，有趣的是，他们仍却向新参加工作的人们提问，明知对方回答不出来，仍向对方提问，这样做的理由是，知道同