

后浪出版公司

如何 有效提问

「日」高藤孝 著
傅稜君 译



質問力

話し上手はここがちがう

会沟通的人，不是会说话，而是会提问
懂得提出好问题，你和任何人都能聊得来



文化发展出版社
Cultural Development Press

后浪出版公司

如何 有效提问

「日」斋藤孝 著
傅稜君 译

質問力

話し上手はここがちがう



文化发展出版社
Cultural Development Press

图书在版编目 (CIP) 数据

如何有效提问 / (日) 斋藤孝著 ; 傅稜君译. -- 北京 : 文化发展出版社, 2017.8

ISBN 978-7-5142-1863-3

I. ①如… II. ①斋… ②傅… III. ①提问—言语交往 IV. ①B842.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 190086 号

SHITSUMON-RYOKU

Copyright © 2006 by Takashi SAITO

First published in Japan in 2006 by CHIKUMASHOBO LTD.

Simplified Chinese translation rights arranged with CHIKUMASHOBO LTD.

through Japan Japan Foreign-Rights Centre/BARDON-Chinese Media Agency

版权登记号图字 01-2017-5992

如何有效提问

作者: [日] 斋藤孝 译者: 傅稜君

责任编辑: 肖贵平 罗佐欧 特约编辑: 李雪梅 筹划出版: 银杏树下

出版统筹: 吴兴元 营销推广: ONEBOOK 装帧制造: 墨白空间

出版发行: 文化发展出版社 印刷: 北京盛通印刷股份有限公司

889 毫米 × 1194 毫米 1/32 5.25 印张 字数: 87 千字

2017 年 10 月第 1 版 2017 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5142-1863-3

定价: 36.00 元

后浪出版咨询 (北京) 有限责任公司 常年法律顾问: 北京大成律师事务所

周天晖 copyright@hinabook.com

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书部分或全部内容

版权所有, 侵权必究

如有质量问题, 请寄回印厂调换。联系电话: 010-64010019

前 言

为什么能和初次见面的人就深刻交谈？

在现代社会，具有沟通能力是很重要的事，因为现今社会需要高度的沟通能力。然而人们的这种能力却有退步的趋势，不但使用母语沟通的能力降低，连点头示意等肢体语言的沟通能力也在不断退步。

看电视的时候，我们既不用发出任何信息，作为信息接收者，也不必对电视做出任何响应，而电视也不会抱怨。这样的习惯导致越来越多的人和他人交谈时，不习惯利用肢体语言响应对方。

患有“沟通不良综合征”的人在不断增加。但是我和年轻人接触时，发现他们与朋友之间并不存在这种缺乏沟通能力的情况。

不论是初中生、高中生还是大学生，只要是好朋友之间的互动，他们都能做到心领神会。许多时候，即使他们只是自说自话，也不妨碍对方了解自己的意思。

最典型的一句话就是“你听我说……”。这句话一口气切断了截至目前为止的语境，硬将话题拉到自己身上。而对方也同样自说自话时，却不会发生尴尬、友情恶化的情况。

双方都想在短时间内表达自己的想法时，这种方式的确很有效率。也因此成年人在旁观年轻人的对话时，经常误认为他们根本不重视对方想说什么。

但这并不意味着这种交流方式没有问题。在亲密关系中，可以容许只说少量的词或自说自话，但是这种说话方式不适合与朋友以外的人交谈。

举例来说，当我们接触初次见面的人，这种沟通方式就无法获得对自己有利的信息。和陌生人交谈算是社交关系，处于亲密关系与社交关系之间的阶段时，沟通是非常重要的。

很少有人可以面对几百人还能做出一个内容充实的演讲。即使不擅长某一领域，有能力和初次见面的人在三分钟内深入讨论话题，清楚地引导对方说出专业知识并掌握该话题，是决定你的人生是否丰富多彩的关键。而和什么样的人邂逅，则是决定人生是否丰富的根本。

能否和初次见面的人在短时间内达到深度交谈，这其中

着在社会上生存的能力的差距。在现今社会必须具备策划能力和沟通能力，这是不容置疑的。但学校的教育却从未重视过自主行动和组织能力。

在拙作《能干的人和别人哪里不同？》中，我描述了三种能力：不用别人教也能抓到重点技巧的“模仿（偷学）能力”、与本书有连结性的“策划能力”，再加上可以抓重点提问的“表达能力”。这三种能力是在现代社会中生存所必备的。

常听到许多工作的人这样说：“如果有这三种能力，就一定可以在社会上更好地生存下去。我在学校并没有受过这方面的训练，一到社会才迫切感到它们的重要性。”

这三种能力中的“表达能力”正代表沟通能力。但在大家不断说着“沟通能力很重要”的同时，这种能力却在不断退步。由于“沟通能力”这个词太过抽象，以致大家无法理解其中的具体意思。所以，我想要在本书中彻底明确这个词的意义。

的确，心理咨询师经常会用到“倾听技巧”。这就像是大家经常说的“倾听”，即对说话者一边点头聆听一边问出他的真心话，这也经常会用于日常生活中。我并不否定摆出倾听态度的这种做法，我也曾经尝试这种方式，不过在现实中也有很多不适用的例子。

因为将他人视作“患者”，想要通过交谈来缓解他内心苦闷的情况在日常谈话中并不常见。而且在普通的交流中，只是一

味地倾听对方说话也是很不自然的。

当然啦，临床心理医师必然身怀这种技巧，并且运用自如，但我所思考的“沟通能力”是更为积极的行为。

在本书的“提问能力”中也综合了此项能力。换句话说，就是通过提问这一积极行为来加强沟通能力。

虽然倾听很重要，但如果没有提出有深度且精辟的问题，就无法提高“沟通能力”。通过自己所提出的问题，才能了解自己吸收了多少知识。而只是听取内容，则与马马虎虎地运动、学习才艺而不求进步是一样的。

希望读者在理解“提问能力”的概念之后，能加强“沟通能力”的训练。

用提问的能力来推测一个人的能力

流水账一样的内容只存在于普通的交谈中，我们从出生起就一直用这种方式来交谈。虽说是日常会话，其实不然——我们会在无形中严格地考察对方的实力，也就是对方的沟通能力，更明确的说法则是对方的“提问能力”。

举例来说，通常我们不喜欢面对老爱问无聊问题的人。假设你被别人归类在“和这种人多说无益”里的话，纵然你有多么优秀的才干，也将无法发挥。所以说，“沟通能力”（提问能力）是一种想要发挥自己其他能力的舞台时所必备的能力。

如果一位建筑师缺乏自我表达能力和讨论能力，建筑公司是不会让他盖房子的。纵使他强调“盖好了你就知道了”，也没有人会光凭这一句话就心甘情愿付钱。

要让对方将工作委托给你，一定是你在商谈中说出了让人信服的理由。更何况像建筑这种一直到完全盖好才能看到模样的商品，“沟通能力”（提问能力）的高深程度就如同生命一样重要。

以往我们总是处在回答问题的立场，因为在学校我们经常被要求回答，但我认为最重要的事情应该是如何提问。

例如，前几年被证明出来的“费马定理”（Fermat's Principle）。能够解开这个定理的人的确厉害，不过我觉得更厉害的是能够让人们在这一百多年中沉浸于思索答案的费马。能够提出这样的问题，证明他是一位有出色才华的人。

实际上这里也含有通过入学考试或是其他考试的提示。如果你站在出题者的立场，就能够轻而易举地解答试题。学习到某种程度，就可以简单地洞悉出题者的意图了。当你了解到出题者为何会提出这样的问题，以及提出这样的选项的用意之后，便可以了解出题者“这可是花了相当多的心思啊！”的心境，找到正确的答案便很轻松了。

我在接受大学入学测验的语文考试时，已经达到这个境界，几乎很少答错。这是令我颇为吃惊的新发现。以前我总是站在回答问题的立场，因此都用自己的价值观来回答。所以，理所

当然地，出题者的价值观和我的价值观不吻合时，我的答案便被视为错误。

现在回头想想，当时的我是将自己的价值观过度反映在答案上了。出题者必须做出客观的判断，而不能陷入个人的价值观和深度理解，因为其只能在稍微浅显的部分对答题者进行筛选。

也就是说，在考虑到考试制度时，我的看法明显不对。姑且不谈一对一的面试，在考试时，让对方评价你个人理解的深度，无疑也是做不到的。

说到东京大学的试题，那真是有学问，尤其是第二次的语文和社会学科的论述题，一定是经过反复推敲才定出的。因为题目出得好，才激发了我想要回答的欲望，就算无法正确解答问题，也能心服口服。换句话说，这种类型的题目本身就是本质而具体的，无法解答的人就是自身缺乏实力。

另一方面，也有许多无聊的入学考试题目，让人不禁怀疑这种问题到底要测试哪方面的能力，甚至连琐碎的小事也拿来当试题。或许出题者想利用这些考题来推测考生是否也知道相关领域的事情，但将它列为题目则毫无意义。

我曾执教于小学生的补习班，我让小学生组队，针对某一个知识让他们自己出题目。当他们一变成出题者，就因为熟知自己出的题目而显得格外有趣。在知道正确答案的前提下提出

问题，知识会在脑海里留下深刻印象。

让出题者和回答者互换角色，那么不论是算术问题还是社会问题，孩子们都会以惊人的速度学习知识，其好处就在于提问能力的启蒙。互换立场或是改变方法是件很重要的事。

但不能忘记的是，在那一刻是否达到了沟通效果？即便是互换立场，提不出适当的题目就等于没有意义，因为沟通也有不同的等级。

本书将列举许多具体的高水平的对谈，因为多见识好的例子才能迅速提升沟通能力，学习不好的沟通的例子则无法提高沟通能力。大量分析高水平的对谈，培养自己如何找到别人优点的能力才是主要目的。

无法辨识事物的好坏是无法成长的。我在本书所举的对谈例子当中，将会清楚说明这些谈话中的优点。看过本书的读者，如果开始察觉到自己在平时的会话中说出“啊！这一瞬间我达到了很好的沟通效果”，或者“此刻我和对方的沟通有障碍”时，那真是件可喜可贺的事。

我希望读者在自己的心中有判断有效沟通的价值标准。作为必要的辅助跳板，“提问能力”这一概念就成了本书的主要内容。

好问题能从优秀的人身上得到宝贵信息

比起发问，我们更习惯于将重心放在回答。但是否能做到

有意思的回答或是正确的回答，则会因为个人的专业知识、经验、语言能力等差别而有不同。这些都是因个人整体的实力不同而产生的，从知识和经验都贫乏的人口中得到的答案也会是肤浅的，这是无可奈何的道理，根本做不到立刻改变。

但是提问就不同了。即使不太了解这个领域，通过不同的提问方式也可以从优秀的人的口中得到有效的信息。只要稍微注意一下提问的方法，结果就会有所不同。

一般人在串场时会不自觉地提出问题。当开始冷场时会突然觉得有必要发问，于是在串场的需求下提出问题。这是一般人的“提问能力”。对于被问者而言，尽管不是很有趣的问题，基本上还是会诚实回答。

但是在回答一连串无聊的问题后，就会开始产生厌烦。这可能会造成很大的损失。如果眼前这个人十分优秀，就会因此失去听到他说出重要内容的机会。

最好的成长方式莫过于和优秀的人交谈。我曾经学过网球，所以很了解个中道理。如果你想打好网球，就一定要和球技比自己好的人练习。因为他们练就了一定的步调，和其一起练习，就会慢慢掌握对方的节奏。并且打得好的人面对比自己球技差的人也不会乱无章法地发球，而是慢慢加速度让对方习惯，所以和这样的对手打球，会感到球技进步很快。

沟通也是一样的道理。谈话技巧好的人会帮助技巧不好的

人，技巧高明的人会向对方提出很多的问题。“那么这时候的心情如何？”“具体而言又如何呢？”等有技巧的提问，会使谈话看起来非常圆满，因为提问的人掌握了诀窍。

“提问”的重点是：就算没有相当实力，只要能掌握提问的技巧，也能够从有内涵的人身上得到宝贵的信息。任何人听到有意思的问题，都会倾囊相授。

我将这种情绪称为“教学欲望”。只要你掌握了引导出这股教学欲望的最基础的“提问能力”，那么即便是刚开始上班不久的人，也能从上司口中得到珍贵的信息。

有个已经工作半年左右的毕业生来拜访我，说了这番话：“教授曾经说过，有提问能力的人在职场上备受爱护，但是要提出好问题是一件很困难的事。”

在职场中，确实会因为提问的好坏而在实力方面被贴上标签——通过提出的问题，人们会被严格判断“到现在还在问这种问题，这家伙没有救了”“知道问这个事情，将来前途无量，是认真在学习！”“很有自己的见解啊！”，等等。

提问的方式远比表达能力更可以显出一个人的实力。表达往往会受当时的想法所左右。

但是“提问能力”大多是稳定的。实力不足的人固定在低浅的阶段；实力扎实的人则会针对重点提问，这确实是个实力差异很明确的领域。就好比武术一样，分成几段或几级，是个层

级分明的世界。正因为如此，才有提升的空间。

当然这本书会一边举出实际例子，一边告诉读者如何提出有技巧的问题。但是我觉得最重要的是养成一种习惯，随时保持“提问”的意识。做到这一点，“提问能力”才可以提升。若“提问能力”这句话永远不离耳边，效果就会确实地呈现出来，也就是所谓的念力。

当你能够理解过去从未注意到的“提问”的力量时，就会经常想要了解自己在提问方面的实力究竟有多少，这将会激励你提升实力。而促使大家形成这种思考模式，则正是我写这本书的最主要目的。

希望各位读者在看完这本书之后，可以完全了解“提问”的概念。

目 录

前 言 005

为什么能和初次见面的人就深刻交谈？ 004

用提问的能力来推测一个人的能力 008

好问题能从优秀的人身上得到宝贵信息 011

第一章 提问的技术 001

1. 培养“提问能力”的练习 002

利用三色圆珠笔将问题分类 002

“提问”游戏可以训练提问的感觉 005

超讨论（Meta-Discussion）的效果 006

训练提问能力的机会就在日常会话中 008

你是人型点唱机吗？ 009

2. 成为“提问”专家 011

说话风趣不见得是交谈高手 011

《谷川俊太郎33问》的优点 013

一眼就能剖析文案高手资质的问题 017

第二章 何谓好问题? —— 坐标图示法 021

1. 建立“具体且本质”的提问意识 022
2. 帮助整理思绪的问题 026
3. 现在与过去交集提问 030
4. 决定企业命运唯一的问题 034

第三章 沟通的秘诀——①附和技巧 037

1. 从“点头”到“换句话说” 038
 - “点头”和“附和”的技术 038
 - “换句话说”和“引用”的技术 041
2. 让对方产生共鸣: 深入的“附和技巧” 043
 - 重复对方的言语——“鹦鹉学舌术” 043
 - 找出对方和自己的共通点 049
 - 理解对方的努力 051
 - 连接具体话题和抽象话题 054
 - 在对方谈话中寻找大量的重点 056
3. 高水平的“附和技巧” 060
 - 从对方的谈话中寻找关键词 060
 - 讨好对方的“营造气氛技巧” 062
 - 利用肢体语言缩短距离 064
 - “只是随便问问而已”, 有时也有必要 066

4. 从对方身上学习的“附和技巧” 068

随机应变：根据对方的变化发问 068

去年曾经说过那些话，现在如何？ 073

5. “本质兼具专业”的提问技巧 078

尊重对方专业性的提问能力 078

看似平凡却抓住本质的提问能力 083

第四章 沟通的秘诀——② 转移话题技巧 087

1. 附和对方并转移话题的技巧 088

整理对方的话 088

“具体而言指的是什么样的事？” 093

2. 转移话题的技巧：在具体与抽象的话题间反复 097

开门见山地提出本质性的问题 097

3. 将自己的经验融入话题 100

“请在适当的地方找出关联点” 100

表明“有关于我个人的事情” 104

第五章 有创意的提问 107

1. 丹尼尔·凯斯和宇多田光的共鸣 108

最终目标：激发对方灵感的提问 108

表明立场以取得共鸣 109

只要获得一个灵感就算成功 112

加深两人的共通理解以保持对等关系 114

“你是天才吗？” 117

2. 依循对方经验发展创意的“提问能力” 121

研究对方事迹后，做出假设提问 121

“摄影机要以谁的观点拍摄？” 125

3. 设定主题发问，极具创意的“提问” 129

能够引出对方真心话的提问 129

“请用你的观点解说每一个回合好吗？” 133

你为什么总是在工作？ 138

后 记 144

出版后记 149