

职场实战图解——技能提高系列

专家指点

提问的技巧

Tiwen
de Jiqiao

〔日〕 内山辰美 编著
樱井弘 译
陈 诚

教给你如何去提问？如何应对提问？
如何培养提问的技巧？



科学出版社
www.sciencep.com

职场实战图解——技能提高系列

专家指点 提问的技巧

〔日〕 内山辰美 编著
樱井 弘
陈 诚 译

科学出版社

北 京

内 容 简 介

“专家指点”是一套加强人际之间的交往能力,增进人与人之间沟通技巧的丛书。在与人交往的过程中,讲究方式方法是非常重要的,具备良好的沟通技巧和协作能力,才能达到事半功倍的效果。

本书即为该系列之一。在职场之中,善于提出问题是一项重要的技能,通过提问获得自己所不知道的信息,进而弥补自己的不足。而如何提出问题却是一门艺术。本书从提问的准备、有效提问的7个要点、提问的基本技巧、具体场合下的提问以及通过提问获取相关信息等5个方面进行了介绍,同时配以生动的插图和情景漫画,读者可以通过轻松的阅读,掌握提问这一重要的沟通技能。

本书适合上班族、学生等广泛人群阅读。

图书在版编目(CIP)数据

专家指点提问的技巧/(日)内山辰美,樱井 弘编著;陈 诚译.—北京:科学出版社,2005

(职场实战图解——技能提高系列)

ISBN 7-03-016245-5

I. 专… II. ①内… ②樱… ③陈… III. 人间交往-语言艺术
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 14716 号

责任编辑:张丽娜 赵丽艳 / 责任制作:魏 谨

责任印制:刘士平 / 封面设计:张新勇

北京东方科龙图文有限公司 制作

<http://www.okbook.com.cn>

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

源海印刷有限责任公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2006年1月第 一 版 开本:A5(890×1240)

2006年1月第一次印刷 印张:5 1/4

印数:1~7 000 字数:74 000

定 价:18.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换(环伟))

序

所谓的“提问”，是由询问者发出，传达给对方的一种能动性行为。对于交往不甚积极的现代人来说，“提问”这种行为竟意外的变成了我们生活中的一道屏障。“提出这样的问题会不会遭到耻笑呢？”“反正是个含糊的问题，不提也罢！”等种种胆怯或有所顾虑的想法都是促成人们提问质量下降的重要因素。

人们往往把“提问能力”与“思维能力”等同起来，因此时常暗暗告诫自己不要提出水平不高的问题来。可是，提问、回答之类的行为是人们相互沟通的一种手段，任何人在日常生活中都需要反复进行。询问具有各种各样的用处，比如能够解决疑问、搜集信息、顺利交流等。所以说，如果每个人都能够轻松地提出问题那将是一件很美好的事情。

本书针对的是“虽然知道提问的重要性，但却不知该怎样做才好”的那些读者，书中为他们归纳了提高提问水平的窍门。如果读者们能够利用书中所述技巧，在交谈双方问与答的重复中提高自身的交流能力、谈话能力的话，那么本人将会深感荣幸。

编著者

前言

“提问”究竟为何物？

所谓的提问，是一种把不懂的事情弄懂的能动性行为。它与万学之基——哲学的出发点是相同的。也可以这么说，正是这种为了把不清楚的事情弄明白、推动人们向对方发出“提问”的力量构筑了我们现存的文明。

您人生的第一步也好第一百步也好，这里都是出发点。

因此，请看看伫立在出发点处的四根基石吧！

- ① 拥有疑问意识
- ② 拥有提问的勇气
- ③ 利用会话的方式进行尝试
- ④ 培养一双观察敏锐的眼睛

首先便是心中需要充满“？”对于幼儿来说，他们看见和听到的这个世界到处都充满了“？”。可是，随着年纪的增大，我们在不知不觉之间丧失了这种疑问意识，变得渐渐再也不会问这问那了。

不可否认，好奇心降低是一个重要的原因，但我想也

不仅如此。每个人的心里都会有类似“如今这个年纪不明白那样的事情,问出来会很丢人吧?”这样的想法,因此人们往往会咽下这刚刚产生的疑问。所以说,我们必须打破这种思维模式。(①)

冲破羞耻之心从能够说出任何朴素的疑问开始。也许的确需要一些勇气,可是如果我们一旦下定决心尝试了之后,那就一定会感到豁然开朗,非常舒服畅快。(②)

请您观察一下,在您身边是不是存在一些善于提问的人呢?高明的询问在他们的谈话中随处可见。对方的信息、知识往往在不知不觉中就成为了这些人的囊中之物。(③)

如果我们只是漠然、被动地对待电视、报纸上的新闻,那么最后什么也不会记得。所以我们需要一边思考报道中的深层含义和事态发生对社会的影响,一边从听、问、读等各方面综合培养自己的观察力。(④)

只要你掌握了这四点,你提问的技巧将大有长进。

提问造就积极的人生态度

韩国的孙先生来到日本留学,如今在日本企业里就职。我跟他是在公司新员工培训时相识的。孙先生36岁,比其他新社员大一些,很快便成为了大家的核心。

听他讲在大学二年级之前一直经历着消极的人生,用他自己的话说就是“做任何事情无论如何就是不行”。二

年级的时候赶上服兵役(在韩国,人们到了一定的年龄就必须服兵役)。服完兵役之后孙先生又回到了学校继续学习三年级的课程。然而,重回学校的孙先生已经不再是从前的那个人了。他开始由衷地感激起了自己的学校:“大学生活原来是这么美好啊!”从那个时候起他便享受起大学的生活了。并且为了更好的感悟所处的环境,孙先生给自己下了个规定:一切从自己做起,不断去找别人交流。

孙先生双目炯炯,但问起话来却非常亲切。

比如,当他提出问题:“我这个人不太熟悉日本的习惯,想麻烦问问大家……”立刻就有同期的日本人新社员举手应道:“那个啊,我知道的,问我好了!”

对于一些别人感觉根本无法询问的事情,孙先生却能够做到只要是他觉得有询问必要的便都会得到答案。作为讲师的本人经常会向学生提一些问题,当他们回答的时候我常常担心自己提的问题是否合适。因此结识了孙先生对我来说是幸运的,他的积极态度给了我很大的帮助。

► 首先要享受提问的乐趣

了解了原本不知道的事情是非常快乐的。孙先生就无数次地体验了这种快乐的感觉。如果您希望体会这份喜悦,那么恭喜您已经开始在积极的人生之路上迈开步伐了。自己的人生只有靠自己去构筑!

► 礼节也很重要

自己享受的同时也一定要保证别人的感受,不能因为

自己的存在而伤害了其他人。这就是所谓的礼节。心平气和的相互问答才是真正的交流。因此可以说对于任何人,确立一个良好的交流体系属于其自身的责任。

► 积极起来吧

在日本企业就职的美国人琼经常在培训课后热情邀请其他人:“今晚一起喝一杯怎么样?”后来听他说:“我很想再多了解日本一些,所以和同事们出来喝酒是最好的选择,因为人喝了酒之后会比较方便问话”。这个积极和周围人交流的琼,询问的手段不能不说高明吧?

孙先生也好,琼也罢,任何人像他们这样融入了另类文化之后,肯定会遇到一些如果自己不去询问就不可能明白的事情。人们在询问问题的过程中往往会积极起来,慢慢地开始进步。本书以使读者拥有积极的人生态度为目标,记录了关于提问技巧的 ABC,敬请读者朋友们灵活运用。

掌握提问技巧的 5 个好处

拥有积极的人生态度

使人谦虚

活络思维能力

发挥统率力

使人觉得有修养

提高交流能力



您的提问能力如何？

	是	否
1 交流之前是否做了提问的准备？	☐	☐
2 提问的目的明确吗？	☐	☐
3 是否运用了易懂、简洁的方式提问？	☐	☐
4 提问的时机恰到好处吗？	☐	☐
5 您是否营造了便于对方回答问题的氛围？	☐	☐
6 预先告知对方您要提问了吗？	☐	☐
7 您在引出对方真实想法的提问方式上做出努力了吗？	☐	☐
8 在提问陷入困境的时候，您是否依然勇气依旧？	☐	☐
9 您的提问方式能够让对方有所思考吗？	☐	☐
10 得到回答的时候您表示谢意了吗？	☐	☐

您能回答几个“是”呢？

目 录

第 1 章 提问的准备活动

- 1 优质的提问源于优质的准备 2
良好的提问诞生于充足的准备。准备充足则会留出空余,想起新的问题。
- 2 提问的对象是谁? 6
善于准备的人能抓住准备工作的重点。无论多忙,都能游刃有余。
- 3 想一想提问的目的 10
提问的时候想一想“为什么要提问呢?”目的不同,提问的方式也有所差别。
- 4 到底想问些什么? 14
以获取信息为目的的提问要咨询不明白、有疑问的地方,这是提问的出发点。
- 5 提问能够锻炼能力 18
无论是提问方还是受问方都要求具备思考能力。

- 6 调动对方的情绪 22
提问也可以用于调动对方的情绪。为了使对方达到所希望的状态,利用提问的方式进行引导。
- 7 看透对方 26
问些什么,如何发问才能听到对方真实的想法?以观察为目的的提问不是面试测验!
- 8 紧急情况 28
只在短时间内听取必要事件的必要内容。以5W1H为基础理清提问内容。

第2章 有效提问的7个要点

- 1 简洁! 32
“简洁”则易懂。易懂则易答。
- 2 掌握时机! 36
提问时机掌握得好则对方心情舒畅。提问时机掌握得好利于话题深入。
- 3 具体! 40
养成提问前整理好内容的习惯。所谓“具体”,并非陈述事实。

- 4 引起共鸣 44
以构筑友好关系为目的的提问,需要同时展示自己。
- 5 把盘问变成提问 48
没有人被人盘问时还想说真话。思考对方希望回答的问题。
- 6 朴素的提问很重要 52
过度地考虑与推测使人际关系恶化。为了防止产生误会,不要依赖对方的理解能力。
- 7 提问者的礼节 56
彬彬有礼的提问给人好感便于获得答案。首先要调整态度、表情。

第3章 掌握提问技巧

- 1 为了突出中心 62
所谓优秀的提问就是“射中靶心”的提问。成为箭术名家是因其射术有方。
- 2 给予安全感 66
“欲擒故纵”能够听到心声。提问前有必要准备一下。

- 3 发出提问的预告 70
突然提问会使对方措手不及。提出便于对方回答的问题之前,“预先告知”很重要。
- 4 提供相关信息 74
提问者是“领路人”。应该提供易懂的“路标”。
- 5 相关信息要这样打听出来 78
回忆医生的问诊。提问者也需事前认真准备。
- 6 促使对方下定决心 82
不强加于人,而是使对方自己主动表达想法。
对方情绪平稳时才可以提问。
- 7 如何挖掘真实想法 86
挖掘对方真实的想法,是为了理解得更深入。
- 8 询问对方欲说还休的话题 90
高水平的提问需要关注对方的情绪。事先考虑对方的不安、恐惧。

第 4 章 具体场合下的提问[实践篇]

- 1 为了不在事后哭泣 96
对方即使是专家,我们也要细致提问。

2	效果良好的提议型提问	100
	把目光放在对方所处状况和对方利益上提问。	
3	为了成功召开会议	104
	主持人的提问能够给予与会者勇气,鼓励他们热烈发言。	
4	使讨论深入进行下去	108
	参加会议的人,首先会思考“会议题目的本质含义到底是什么”。	
5	与子女对话	112
	首先认真倾听孩子想说的话。然后提问。	
6	夫妻对话	116
	抑制感情冲动,围绕谈话目的。	
7	为了活跃气氛	120
	主持的成功与否,在宴会、会议召开之前,就已经开始注定了。	

第 5 章 从提问中得到的东西

- 1 拥有积极的人生态度 126
通过提问进一步了解身边的人和物,从而拥有积极的人生态度。
 - 2 思维变得活跃 130
事先准备问题,当场提出,这也是思维活跃的产物。
 - 3 磨练出洞察对方情绪的感知 134
提问内容不仅是自己想知道的,同时也指向对方希望诉说的事情。
 - 4 促进双方相互交流 138
提问是一种提出问题之后得到对方回答,双向的交流。
 - 5 因拙劣提问而造成的损失 142
提问的作用虽然巨大,但因拙劣提问而造成的损失也不小。
- 译者跋 149

第 1 章

提问的准备活动

- 1 优质的提问源于优质的准备
- 2 提问的对象是谁？
- 3 想一想提问的目的
- 4 到底想问些什么？
- 5 提问能够锻炼能力
- 6 调动对方的情绪
- 7 看透对方
- 8 紧急情况