2015-08-17

**陳如月**

**有效傳達提問的方法**

即使問了，卻得不到令人信服的答案，有過這樣的經驗嗎﹖也有覺得答案偏離問題的宗旨的情形吧﹖這都會令人沮喪。

一開頭要讓別人正確理解你的意圖，這是非常困難的。但是，如果你設計問問題的方式，可能會增加對方的了解程度。讓我們來思考傳達給對方的問話方式。

**誤配的原因**

MR諸君是不是常常感嘆「為什麼總部不了解第一線的事情呢﹖」任何時代，第一線和總部之間的隔閡似乎是企業永恆的挑戰。

即便如此，變化速度快的現代，各位MR很快地掌握市場的動態傳達給總部，總部基於這些資訊採取措施，之後再把第一線的反應告訴總部，如果這不能像投接球般地順利，就不能滿足客戶的需求。

第一線和總部要溝通順暢，直線管理職的地區經理和業務處長作為聯絡角色是運作良好的基礎。而且，以經營階層為首的總部幹部和第一線的員工同聚一堂舉行Town Hall Meeting (市民大會)，設置讓員工能直接質問經營團隊的「意見箱」等，可說是提供開放溝通機會的好主意。第一線和總部的溝通，應該採取直線和直通雙管道的可近性。

雖然是遺憾但是現實，產生「傳達得不是很好」、「不知道是不是有傳達到了」、「得不到滿意的答案」等的誤配。原因之一，沒有好好地把意圖傳到想傳達的對方嗎？當然，根據問題的不同也會有無法回答的。然而，問問題的方法不好 🡢 對方無法正確理解這個問題的意圖 🡢 當然無法確切回答 🡢 變成為模棱兩可的答案 🡢 提問人不滿意答覆 🡢再提出相同的問題，如果這樣的惡性循環持續，就必須處理溝通上游的質問方式。

MR鑽研問詢醫師的說話技巧，如「醫師您看了多少位病人？」，或是「請教您的處方方針」這樣熟悉的問題。那麼，諸位在公司內部問詢某些人時會是如何呢？如果是問頂頭上司，理解彼此的背景，可能很容易溝通。只是，問詢間接主管或是業務單位裡其他部門的同事，或是總部的幕僚以及經營層時，會是如何呢？

如果是業務內容和工作使用的語言不同，是不是覺得要讓對方正確理解自己的意圖有困難呢？要克服這樣的困難，能有怎樣的辦法嗎？

首先，要明確是質問、提案、還是請求。自己從此開始傳達給對方的，要讓對方清楚地認識到。質問、提案、請求三者，不經意就容易混淆。開始是提問，不知什麼時候變成為提案，或是終了時才意識到其實不是提問而是請求。

口頭也好書面也好，相同的是傳達的信息變長的話，對方容易誤解，變成難以正確傳達。為了簡潔的提問，建議應用三段論法。先說明要旨，這樣可以避免後面的說明內容太長而失焦。

要傳達容易理解的大量訊息，用心組裝架構的有報紙的新聞報導和論文。新聞報導是由代表價值的新聞標題、摘要和本文三段組成。醫學論文是由標題、摘要和全文三段組成。我們習慣看報紙或是閱讀論文，所以容易接受三段論法。

如果是郵件，請在句子的開頭就寫下「有關〇〇的問題」。句子長的話，可以減少不知道想說的是甚麼的風險。附帶要提醒的是，不要忘記檢查書寫時的錯字或是漏字，尤其很多人打電腦時使用注音輸入法一不留意常出現音同字義大不同的狀況，字元轉換差異是會改變句子的含義，這也是一個常見的錯誤，例如，「務必」與「勿必」。一旦問題的意圖被誤解了，回答也無法倖免。為了讓對方正確理解，務必明確想要傳達的內容。

**臉部表情和手勢**

修飾文字或是使用圖片和圖表，訴諸視覺的方法也有效果。前面提到報紙的新聞報導和論文是一個例子，不過，把問題放入四角括弧中或是用粗體字，像【問題】一樣地，用括號分類會更清楚。當你走在書店內能夠感覺到賣場內手寫的POP廣告﹙Point of Purchase Advertising﹚很顯眼。如果手寫在紙上掃描，或是拍攝照片，可以輕鬆地數位化。

在會議和Town Hall會議等面對面的交流時，如果開頭宣言「關於○○有問題」，對方會更容易理解。簡單的用心也意外會有效果。如果面對面，由於夾雜表情和姿態手勢，可以補足言詞不足之處。可能會害羞，但肯定有效果，無論如何請試試看。

※　　　※　　　※

我們不知不覺忘記「對方與自己不同」這種當然事，以致產生這方的意圖沒有傳達到對方的障礙。反省並改變態度，「考慮對方的立場」想辦法提高問答接受度的技巧，一定會導致更好的結果。

– End –