

## 06 提问的艺术

更新时间: 2019-09-02 20:50:11



“天才免不了有障碍，因为障碍会创造天才。——罗曼·罗兰”

### 写在前边的话

之所以把提问单独拎出来，是因为我自己大约每天在各种学员群、慕课答疑、私聊要答的问题不下百个，对大家的提问有很深的感触，也确实有很多想跟大家一起聊一聊的内容。

就像大家都能理解的，你的提问是否能够得到完美的解答，很大程度上取决于你提问的方式，当然，问题的难度也是一方面，但是怎么清楚地让其他人明白你表述的问题就不是一件容易的事情了。我们先把“遇到问题该怎么提问”放到一边，从被提问人角度想一想。

### 换个角度想一想

我算是一个既在论坛厮混也在群里潜水的互联网老鸟，我自己不止一次看到或者听到同学们的抱怨：在网上提问或者在群里问问题甚至是 @大神都没有人回答，甚至还会收到一些不太友好的回复。但事实真不是这样。我自己每天也处理很多的提问，不管提问是什么和态度如何，我都会——给予回复，但即便这样，也有人投诉我说：老师的态度不好。

Fine，其实我在看到问题的时候一般会有四种状态：**郁闷、抓狂、愤怒和会心一笑**。80% 以上的问题都让我保持着前三种状态。不知道抱怨或者投诉的朋友有没有想过：为什么别人不愿意帮助我们呢？有没有换位思考一下？有看过这么一段话分享给大家一下：

你有一个儿媳

你嫌儿媳不懂事

你有一个女儿

你希望她掌管婆家大权

你开车时讨厌行人

你走路时讨厌车

你打工时觉得老板太强势太抠门

你当老板后觉得员工太没责任心没执行力

你是顾客认为商家太暴利

你是商人觉得顾客太挑剔

其实我们都没错

只是我们站的位置不同

—— 记得换位思考

你的人生才会更好

甲：你是学计算机的吧？

乙：是的

甲：哎呀，太好了，我家那个电脑啊不亮了，你给看看去呗

乙：那个... 我是学计算机编程的，不懂修电脑

甲：还大学生呢，就小气吧，算了，我不求你了还不行

乙：...

当你是乙的时候，你会有什么感想？然而你有没有想过你自己变成了甲？你以为理所当然应该被解答的问题可能由于你的提问有问题、态度不好或者对方很忙而不能收到回复；更有很多人在提问前不知道思考，只知道索取，不愿意做任何付出，导致回答者无以为继，也不愿意浪费自己的时间去帮助他人。

所以，在提问之前，要摆正自己的心态：别人回答帮助了我，我应该心怀庆幸和感激；别人没有帮助我们，我们也不要抱有怨言，因为别人没有义务和责任牺牲自己的时间帮助我们。

当然，当你学习一个课程时候，可以就课程的问题无条件地询问你的老师。但是，也请体谅一下他，因为他可能同时在处理 N 个问题，他也可能正在工作开会，我相信作为一名老师，他一定会在看到问题的第一时间想办法回复你的。

或许你本来有可能获得帮助，因为程序员们是世界上最单纯的群体，甚至也是这个世界上最乐于分享的一群人，但是一定要注意你自己的提问方式。

## “坏味道”的提问方式

“坏味道”这个词最早还是来源于代码中，所谓“坏味道”的代码是指不太符合规则，但是又不会影响我们的业务逻辑，简单来说就是颗定时炸弹的这类代码，我们推而广之，把这个“流行”的形容词放到“提问方式”的身上。所谓坏味道就是那些让回答者不舒服、不想回答的问题。我总结一下我在日常见到的比较让人不舒服的几种问题类型。

### STFW 类问题

STFW (Search The Fucking Web)，我相信大家都懂的。这种问题是我见过最多的，也是我觉得最浪费回答者时间的，问题类似于：“我要从哪里下载 XXX 安装包”、“Chrome XX 版本应该装哪个版本的 driver”、“报了一个 XXX 的错这是什么意思”、“Python 我想获取当前日期怎么做”等等。这种问题往往让回答者感觉气愤，因为你至少浪费了他看问题的时间。

### 超级宽泛的问题

这种问题虽然不会让人生气，但是会让人非常郁闷，不知道从何说起。我经常遇到的问题包括“测试好学么”、“怎么做自动化测试 / 性能测试 / 安全测试”、“大数据测试是要干什么”等等，这类问题的感觉是让我立刻像哆啦 A 梦一样拿出一片记忆面包，把你要学的内容直接印上去吃进肚子里，如果真的那么容易回答，我觉得我就不会准备上几个月来做一个新的视频课程，也不会有大家今天看到的专栏了。PS：如果有谁见过这样的面包，麻烦给我留上几片.....

### 不是问题的问题

人世间最让人痛苦和无语的问题就是缺少细节的问题，这几乎无法解答。我们一起来看一下这种问题的代表性“人物”：老师，我写的代码运行报错了！

So 发生了什么？你计划让我回答什么？我想我能做出的最有姿态的回答就是：那太遗憾了，祝你好运！

### 懒汉型问题

二话不说，我们直接来看这样的场景：

A: XXXX 这种场景应该怎么做？

我: BalaBala...

A: 好的，我明白了，能给我写一个例子么，按照我这个要求？

我: 你不是明白了么？

A: 我明白了，可是你能帮我写出来么？

我: 那你还是不明白呗？

我：.....

像上面这种需要别人远程、别人去帮你写代码的问题几乎是分分钟让人暴走，所以遇到这种问题我一般只能以无言回复.....

## 堆砌现场

如果说前边的类型都是无法解答的，那最让人烦躁的就是一种大型“车祸”现场了。有的人问问题时候，把多个问题混在一起，截图多达六七个。收到如斯问题时候，需要回答者立刻化身为福尔摩斯，在一堆线索中剥茧抽丝，最终在所有可能性中，找出“真相”只有一个。说真的，我是最怕遇到这样的问题，一来不能说问题问的不全面，二来解决这样的问题不但需要耐心，还需要很长时间去分辨，而且更多时候，这种情况下是问题套问题的，不会只有一个问题，也增大了解决问题的难度。

## 特殊问题

还有一种比较特殊的问题就是：老师，你做过安全，能告诉我怎么盗别人的 QQ 号么？或者你帮我盗个 QQ 号.....

我只能说，对此我只能拉黑处理，这种问题不但暴露了提问的智商，也拉低了我自己的智商，所以再见不如不见。

## 提问的前置工作

书接上一回，我们聊到了面对问题的正确姿势，所以提问前你一定要问自己如下几个问题：

1. 是不是由于环境问题导致的？
2. 有没有对错误原因进行排查？
3. 尝试搜索了么？
4. 自己动手试着去根据搜索结果解决了么？

编程圈有这么两个词：RTFM、STFW，如果你碰到别人如此回复你，就真的要想一想你到底有没有自己尝试努力过。毕竟，在勤奋的程序员们的圈子里，不劳而获基本上是最不足挂齿的品格。

## 什么是好的提问

一个好的提问，应该具备的特质是：**简洁、清晰、准确**。我比较喜欢的也乐于回答的问题是包含下面内容的：

1. 问题的状况和重现方式
2. 语言 / 版本 / 平台 / IDE 等环境信息
3. 代码、报错及调试信息的截图
4. 提问前曾经做过哪些研究和尝试

不需要在提问之前询问“在吗”或者“我有个问题能帮我解决一下吗”之类无用的信息，直接把包含上面重要信息的问题发出来。一旦能回答你问题的人看到，一定会更有思路更有条理的帮助你解决。

坏味道的问题：

我在 Selenium 执行自动化脚本时候报错了，怎么办？

稍微好一点的调整：

我在用 Selenium 执行脚本的时候报错了，版本是 Selenium 3.0，语言应用为 Python3，错误信息为：Element is not currently visible。代码如下：

```
from selenium import webdriver

driver = webdriver.Firefox()

url_vip = 'https://XXX.com/'

\#打开网址并跳转到发帖页面

driver.get(url_vip)

driver.find_element_by_link_text(u"会员首页").click()

driver.find_element_by_id('15').click()

driver.switch_to.frame('ContainerFrame')

driver.find_element_by_css_selector("a.qz_btn").click()
```

```
driver.switch_to.frame('ContainerFrame')

\#修改发布地址（遇到问题）

driver.find_element_by_link_text(u"点击发布到其他地区").click() #成功

driver.find_element_by_id('seleCompCirc').click() #失败
```

请问应该如何解决？

更好一点的问法：

我在用 Selenium 执行脚本的时候报错了，版本是 Selenium 3.0，语言应用为 Python3，错误信息为：Element is not currently visible。代码如下（略），经过排查，“seleCompCirc”这个 id 是没有重复的，这个按钮是需要等待上一步点击完成才可以的，所以我也尝试增加了延时，但是仍然报同样错误。尝试了一下只进行定位不进行点击，是没有报错的，所以判断错误原因在点击动作上。看到有一些搜索信息讲到可能与 JS 有关系，但是本人不太懂 JS，所以求助。（调试代码 + 截图）

我喜欢这样的提问因为条理更清晰，而且很多时候，我们在自己梳理问题的过程中，就会不自觉地发现这样那样的遗漏（参考小黄鸭调试法，自行搜索），所以提问其实不仅仅是向别人求助的过程，也是自己思考的过程。不思考而直接提问，不仅是对自己的不负责，更难以得到满意的答复。对于回答你问题的人最好的尊重就是不要提糟糕的问题。

## 提问的态度

其实我相信大家都可以理解，礼貌一些的提问总能给予别人更多的好感。对给予你帮助的人表示感谢，无论问题是否被解决。我曾经进入过一个特殊的测试技术群，群里面当有人提出问题并被其他人解决后，都会发一个金额不限的红包表示感谢，而回答者会欣然接受。当然，这并不是告诉大家要用红包的方式来交换答案，而是说，表达感谢是必要的，也算是让回答人舒服的一种方式。比如说我自己，我非常开心在慕课课程的答疑里看到同学诸如“谢谢老师的解答”之类的回复，我会有一种被认可和被需要感。

说了这么多，不是要大家不要提出问题，而是告诉大家，如何更好地提问和如何提问才能更有可能得到满意的答案。当然，聊的是测试，实际上不止于测试，生活亦然。



## 精选留言 4

欢迎在这里发表留言，作者筛选后可公开显示

**Basic\_ID**

感谢慕课做活动，让我能看到这里。之前提到的如何更好搜索和现在提到的如何更好提问。真的是必备的软技能。谢谢老师分享。

👍 1    回复

2020-02-04

**再见\_时光ling**

一天之内，我要拿到风落老师的所有信息。？

👍 1    回复

2019-12-15

**慕丝8558034**

第二章里面老师讲的都是我目前所遇到的问题：比如课程学了蛮多，但是学了就忘，没有多少收益？一是以为自己仅仅是听了视频，没有归纳总结，没有实践或者很少实践，没有复习；二是对学到的框架没有改进，只是能用就可以，没有深入。比如，如何问问题，以后一定努力不做伸手党。

👍 1    回复

2019-09-06

**风落几番** 回复 **慕丝8558034**

嗯嗯，大家一起加油，一方面完善自己，同时也是提升了测试的技术含量，哈哈~

回复

2019-09-06 13:57:58

**仲夏rww**

谢谢老师，您讲的真好，以后我也试着这样去做，提问时尽量不给别人带来负担。我不太懂技术，只会最基础的测试功能点点点，试着友好地去提问。感谢老师的分享，很受用。生活中也要多多换位思考，非常感谢老师真诚的分享，以后在技术学习上还请老师多多指导！



**风落几番 回复 仲夏rww**

客气啦，其实提问是我们获取信息很重要的环节，往往不好的提问习惯会浪费自己也浪费别人的时间，也是学生很多，有感而发写下了这篇，能对你有帮助就好~嘿嘿

回复 举报

2019-09-03 19:33:11

**仲夏rww 回复 风落几番**

之前专门学了老师主讲的实战课程《小白福音 零基础入门软件测试 首选必备课程》，听完后非常有收获，许多基础方面的盲点一扫而空。当然，我还需要继续重复才能打牢地基。一直非常敬仰老师，技术+理论+思路上可以灵活运用。看了这几篇文章一下感觉老师不再那么神秘，是和我们一样有情绪有思想的人，感觉老师一下子很亲切。感谢老师的分享，期待老师继续的更新。

回复

2019-09-04 09:16:24

千学不如一看，千看不如一练

一手微信11223344