

Psychology and
questioning skills

杨宏碧◎编著

心理学 与 提问技巧


如何问出你想要的答案

想得好不如答得好 >>>>>>>

<<<<<<<<< 答得好不如问得好



敲开对方心门，让其对你知无不言。引导对方思路，让其对你马首是瞻。
巧妙提问，洞悉人心，赢得信任，高效社交。

 中国纺织出版社

Psychology and
questioning skills

杨宏碧◎编著

心理学 与 提问技巧

如何问出你想要的答案


想得好不如答得好 >>>>>>>

<<<<<<<<< 答得好不如问得好



敲开对方心门，让其对
巧妙提问

让其对你马首是瞻。
社交。

 中国纺织出版社

内 容 提 要

问道于盲，不得指引；盲人摸象，一样是不得要领。沟通是否有效，在于提问是否到位。掌握提问的艺术，才能获得堪称艺术的答案。

不管你是想获得职场的升职加薪、赢得客户的信任，还是希望通过一句提问就备受瞩目，本书都是你全方面的实用宝典，大量的真实案例、到位的提问技巧会使你受益终身。

图书在版编目(CIP)数据

心理学与提问技巧 / 杨宏碧编著 -- 北京: 中国纺织出版社, 2017.6

ISBN 978-7-5180-3694-3

I. ①心… II. ①杨… III. ①提问—心理学—通俗读物
IV. ①B842.5-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第126828号

责任编辑: 闫 星 责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

http: //www.c-textilep.com

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2017年6月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 18

字数: 199千字 定价: 38.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换

前 言

我们从小就被教育要“敏而好学，不耻下问”，不管是学习还是生活，都主张敢于提问、善于提问。后来，随着年龄的增长，我们却尴尬地发现自己反而问不出问题了，甚至认为“提问”已经伴随着学生时代成为过去式了。事实上，随着我们步入社会，进入职场，提问会变得越来越重要。

人生旅途，提问无处不在。职场中，领导的重要特质就是善于提问，让下属不仅知其然，也要知其所以然。而反过来，下属也要擅长提出具体有效的问题，从而提高工作的效率。社交中，在与朋友交往时也需要掌握提问的火候，要做到不轻不重，不偏不倚。而对陌生人，提问更需要小心谨慎，以免因不恰当的提问得罪对方。生活中，对父母、爱人提问也需要技巧，以营造出家里温馨的气氛。至于孩子的教育问题，也重在提问，好的问题才能够从孩子口中获得好的答案。

当然，提问除了存在于各种各样的场合之中，还存在于一些特定的职业中。面试官最擅长的就是提问，从不同的问题之中可以快速地了解一个人的真实情况；老师使用最多的教学技巧也是提问，问得恰到好处，可以顺势引导学生解决问题；记者通常是由一句提问开始的，好的问题往往需要长时间的准备，且须作好紧急预案的准备。

苏格拉底说：“其实我一无所知，我只是善于提问而已。”既然提问是重要的，那么如何提问则成为至关重要的环节。好的提问，往往是善于攻心的



提问。毕竟，一个巴掌拍不响，即便被提问者纵然满腹经纶，但如果提问不到位，那提问者也只能空手而回。提问方式有很多种，或旁敲侧击，或模糊提问，或间接提问，或递进式提问，通过各种方式，引出对方的妙语高论，这才是成功的提问。

提问不同，人生便不一样，因为提出问题比给出答案更重要。本书从提问意识、提问能力、提问技巧入手，分析提问与心理之间紧密的关系，总结出各种富有艺术性的提问来提高沟通效率，从而令我们提升自身影响力。

编著者

2017年1月

上 篇 一切从提问开始

第1章 提问能力——你质疑过世界吗 002

不断叩问是探索真理的第一步 002

问题诞生创意，从而改变世界 005

提问就是推陈出新的能力 007

成功始于善提问 010

如何通过提问建立良好的人际关系 012

第2章 提问意识——埋下问题的种子 016

孩提时代，就应敢于提问 016

把握方向，拥有自己的主见 019

敢于批判，不做随声附和的跟屁虫 021

没有问题，那就绞尽脑汁提问 023

相信自己，大胆证明自己 025

不耻下问，三人行必有我师 028



第3章 提问心理——对方愿意回答的问题 031

- 慰藉提问，表达自己的同情 031
- 激发兴趣，唤起对方的关注点 033
- 言语暗示，打消对方的疑虑 036
- 制造疑问，促使对方乐意效劳 037
- 问寒问暖，拉近彼此的距离 039
- 适时反馈，让对方感到被重视 041

第4章 提问样式——问到对方的心坎里 044

- 选择提问，引导对方作出肯定回答 044
- 连续提问，迫使对方无话可藏 047
- 层层提问，从而获得自己所需 049
- 试探提问，找准彼此之间的一致面 052
- 间接提问，善于寻找话题中的答案 055

第5章 提问分寸——营造良好的沟通氛围 058

- 微笑提问，使对方放下戒心 058
- 适时提问，让对方愉快地聊下去 061
- 引导提问，让对方谈得意的事情 063
- 请教提问，将优越感给对方 066
- 请勿追问，别给对方太大压力 068

第6章 提问雷区——错误提问要不得 071

- 不问隐私，尊重对方的私人生活 071
- 不问禁忌，保持适宜的社交距离 073
- 不谈是非，否则会让对方感觉你不可信 076



不问苦衷，谁都有痛苦的回忆 078

不问短处，对方的软肋是禁区 080

中篇 提问专家的修炼册

第7章 提问准备——以备不时之需 086

提问之前作好准备 086

好问题需要巧妙设计 089

作好深入交谈的提问准备 092

问始于听，好问题来源于倾听的准备 095

细心观察，了解对方的心理 097

第8章 提问铺垫——先听后问更恰当 100

仔细倾听，诱导对方多说 100

你的倾听是对他人最高的恭维 102

在倾听中洞悉对方的真实心理 104

在倾听中探知对方的在意点 106

在倾听中读懂对方的肢体语言 108

别说得太多，谨慎暴露信息 110

商务沟通中的倾听技巧 112

第9章 提问反馈——学会答话的技巧 116

沟通中巧妙的应答技巧 116

回答时表达理解之情，制造共鸣 118

回答时态度诚恳，博得对方好感 120



- 用事实说话，应答有理有据 122
- 反问，将问题还给对方 124
- 有问不一定答，寥寥数语即可 126
- 对不想回答的问题，巧妙拒绝 129
- 尖锐问题，应答须慎重 130

第10章 提问技巧——问出对方的真心话 134

- 巧妙提问，千个发问不如妙问 134
- 恰当提问，问对问题很重要 136
- 同理提问，请站在对方的角度 139
- 含糊提问，让对方猜不透问题的实质 141
- 心理提问，学会理解对方 143
- 诱导提问，故意吐露秘密赢得信任 145

第11章 提问类型——多种角度剖析对方 148

- 灵巧设问，启发对方有效思考 148
- 适时反问，强调自己的观点 151
- 互动提问，令人不想回答都难 153
- 激将提问，激发对方超越自己的欲望 154
- 变换提问，熟练运用多种类型 156

第12章 提问艺术——让对方说得更多 159

- 令人愉悦的提问，促进彼此关系的融洽 159
- 真诚简洁的提问，了解对方更多的信息 162
- 充满热忱的提问，让对方乐意与你交谈 165
- 积极有效的提问，打开内向者的心扉 167
- 营造气氛的提问，搭建双方沟通的桥梁 170



下篇 永远不要停止提问

第13章 面试提问——做一个慧眼识才的HR 174

电话面试，只言片语中了解对方 174

“九式”提问，寻找最合适的员工 176

聊天提问，营造出轻松氛围 180

面试中应聘者如何提问 182

有效提问，更多地了解应聘者 185

第14章 社交提问——成为左右逢源的交际家 189

好奇提问，激发对方迫切的欲望 189

赞美提问，让对方心花怒放 191

攻心提问，问对方想说的 194

风趣提问，渲染快乐氛围 197

化解提问，巧妙帮对方打圆场 199

第15章 销售提问——一个营销大王的攻心计 202

花式提问，客户正在想什么 202

循序提问，客户的需求是什么 206

电话提问，如何向客户传递信息 209

技巧提问，如何满足客户的需求 212

具体而问，如何对症下药 215

第16章 谈判提问——引导谈判顺利的捷径 219

目标提问，问题围绕主体内容展开 219

规则提问，表现出恰当的谈判礼仪 221



- 破局提问，适时化解对手的敌意 224
- “六式”提问，牢牢掌握谈判的主导权 227
- 说服提问，先说理再打动对方 230

第17章 情感提问——用问题敲开爱情的大门 233

- 别过分计较将提问变审问 233
- 将每天的询问幻化为一种鼓励 235
- 如何提问会越吵越爱 238
- 美好的爱情需要适时贴心的问候 240
- 喋喋不休的追问令人厌烦 243
- 探询对方的兴趣爱好并全力支持 245

第18章 职场提问——把握自己选择的权利 248

- 清楚提问，让对方更好回答 248
- 递进提问，由浅入深更容易得到答案 250
- 迂回提问，让下属感到被信任 253
- 建议提问，巧妙向领导进谏 255
- 多听少问，在领导面前言多必失 257
- 定性提问，摸准领导脾气再问 259

第19章 课堂提问——因材施教的教学艺术 262

- 精准提问，有些问题不要问 262
- 课堂提问，问出“精彩”来 265
- 精心提问，促使学生更爱学习 268
- 提问“八法”，使教学效率事半功倍 270
- 巧设妙问，营造高质量的课堂 274

参考文献 278

一切从提问开始

苏格拉底曾说：“问题是接生婆，它能帮助新思想的诞生。”人类因问题而前进，世界因问题而发展，万事万物随着提问而发生变化。而对于个体而言，提问更加重要，我们不仅需要有提问意识，而且需要有提问艺术。

第1章 提问能力——你质疑过世界吗

为什么以色列建国才60多年，就拿了12座诺贝尔奖，其中10位是过去20年内诞生的；而全球诺贝尔奖得主，每五位中就有一位是犹太人。为什么？因为犹太人喜欢提问和创新，并将点子付诸实施，从家庭到学校皆如此。

不断叩问是探索真理的第一步

桑塔耶纳曾说：“在一切事件中，获得真理是最高的快慰。”真理永远都是和谬误、虚伪、迷乱对立的，真理更多地来自于善于提问。

2013年5月15日，在北京大学的讲坛上，诺贝尔获奖得主——科学家杨振宁和作家莫言展开了一次“科学与文学的对话”。莫言这样说：“科学和文学虽然探索的方式不同，但从本质上讲都是探寻真理和秩序，洞察宇宙和人心的奥秘。从某种意义上说，文学与科学都在用不同的方式追寻真理。”实际上，每一种存在，都因为真理才变得有价值有意义，科学是这样，文学也是这样，哲学更是这样。每一种人生，实际上也都是沿着这些学科铺设的道路，摸索前进，向着真理慢慢靠近的。

1878年9月，爱迪生决定向电力照明这个堡垒发起进攻。他翻阅了大量的有关电力照明的书籍，决定制造出价格便宜，经久耐用，而且安全方便的电灯。刚开始他从白热灯着手试验，他把一小截耐热的材料装在玻璃泡里，当电流把它烧到白热化的程度时，便由热而发光。于是，他想到了炭，就把一小截炭丝装进了玻璃泡里，但刚一通电炭丝马上就断裂了。

爱迪生拿起断成两段的炭丝，看看玻璃泡，自问：“这是什么原因呢？”



过了很久，他才忽然想起：噢，也许是因为这里面有空气，空气中的氧又帮助炭丝燃烧，致使它马上断掉！于是，爱迪生用自己手制的抽气机，尽量把玻璃泡里的空气抽掉，一通电，果然没有马上熄灭，不过短短8分钟之后，灯还是灭了。

尽管这样，爱迪生发现：真空状态对白热灯非常重要，关键是炭丝，问题的症结就在这里。那应该选择什么样的耐热材料才好呢？白金？爱迪生和助手们用白金试了很多次，但这种熔点较高的白金，尽管使电灯发光时间延长了很久，不过不时要自动熄灭再自动发光，效果依然不理想。面对这样的结果，爱迪生并不气馁，继续着自己的工作，他先后试用了钡、钛等各种稀有金属，然而效果还是不理想。

以后的这段时间里，爱迪生对前面的实验工作作了一个总结，把自己所能想到的各种耐热材料全部写下来，差不多有1600多种。然后，他与助手们将1600多种耐热材料分门别类地开始试验，不过试来试去，还是白金最合适。他又改变了抽气方法，让玻璃泡内的真空程度更高，这时灯的使用寿命已经可以延长到2小时。不过，这种白金材料制成的灯，价格太昂贵了，谁会愿意买呢？

一个冬天，爱迪生偶然看到自己围巾上的棉纱，对，棉纱的纤维比木材的好用，能不能用这种材料呢？他赶紧从围巾上扯下一根棉纱，在炉火上烤了很长时间，最后棉纱变成了焦焦的炭，他再小心地将这根炭丝装进玻璃泡里，一试验，效果果然很好。爱迪生十分高兴，接着制造了许多棉纱做成的炭丝，连续进行了多次试验，灯泡的使用寿命一下子延长到13小时，后来甚至达到了45小时。

这个消息传开了，轰动了整个世界，人们意识到点煤气灯照明即将成为历史，未来将是电光的时代，大家纷纷向爱迪生祝贺，但爱迪生却丝毫没感到高兴，他摇头说道：“不行，还得找其他材料。”助手吃惊地问道：“怎么，亮了45个小时还不行？”爱迪生回答说：“不行，我希望它能亮1000个小时，最好是16000个小时。”

那什么样的材料才是最合适的呢？爱迪生根据棉纱的性质，决定从植物纤维方面去寻找新的材料。通过多次选择，爱迪生选择了竹这种植物，把炭化了的竹丝装进玻璃泡，通电之后，这种竹丝灯泡竟然连续不断地亮了1200小时。



助手们又来祝贺，可爱迪生认真地说：“世界各地有许多竹子，其结构不尽相同，我们应该认真挑选一下。”助手们被爱迪生精益求精的科学态度所感动，纷纷自告奋勇地去各地考察，经过长时间的比较，他们最后选择了日本生产的一种竹子。通过开设电厂，架设电线，过了不久，美国人使用上了这种价廉物美、经久耐用的竹丝灯泡。

后来，到了1906年，爱迪生改用了钨丝代替竹丝，使得灯泡的质量又得到了提高，一直沿用到今天。当人们点亮电灯的时候，都会想到这位伟大的发明家，是他给黑暗的世界带来无尽的光明。

真理就是这样诞生的。爱迪生寻找竹丝的过程其实就是追寻真理的过程，他那不断叩问、精益求精、孜孜不倦的精神和态度更是值得我们学习。实际上，真理的诞生并不仅仅是指发现前人已经发现的真理，发现真理还包括了解真理和创新真理，前人提出过的真理，肯定是已经经过实践检验过的。

那么，我们该如何发现真理呢？

1. 了解过去的真理

假如不了解过去的真理，自己得出了一个结论就高兴地宣布发现了一个真理，那就贻笑大方了。这就好像科学发明一样，要想知道自己的发明是不是新的，那就需要了解过去在这个方面发明的情况，必要时进行查询。这种查询就是为了了解自己发现的是否真的是真理。

2. 掌握过去真理的内容

我们需要了解前人在这个问题上的研究已经达到了什么样的水平，这个问题实际上也是第一个问题的延续。第一个问题是说要从项目上，大的范围内了解前人提出的真理，这个问题是说心里要对这个真理究竟达到了什么样的水平十分清楚。

3. 有理性思维

老子曰：“智慧出，有大伪。”意思是，当一种被认为是真理的思想推出的时候，必须要进行独立的思考，想一想这个真理是否符合自己的实际。真理都是相对的，我们可以迈向的，只能是更加接近绝对真理的相对真理，而不可能是最终的绝对真理。



启示

莫言说：“文学创作的是妙语，就是灵感，文学发展最根本的动力是人类追求光明的本性，是人类认识自我、表现自我的愿望。”真理的诞生，是人类不断探索、不断叩问的结果。所以，请不要停止提问。

问题诞生创意，从而改变世界

每一个人都需要锻炼自己的头脑，扩展自己的眼光和思维。因为这是一个脑力制胜的年代。谁的问题更高明，更有效，谁就更容易提升自己的价值，获得财富的垂青。年轻人不应拜金，但对财富的追求，对财富的渴望，却不可消弱。这不仅仅是为了改善生活的需求，更是激发大脑潜能，调动大脑思维最原始的动力。很多时候，一个好问题，费力不多，却拥有点石成金的力量。一个人，只有看到别人看不到的东西，才能做到别人做不到的事。灵活的头脑和卓越的思维就能为我们提供这种本领；深入地洞察每一个对象，就能在有限的空间，成就一番可观的事业。

因出产夏普牌电视机闻名的早川电机公司董事长早川德次，很小的时候双亲就去世了，他在小学二年级时，就去一家首饰加工店当童工。尽管如此，早川并没有自暴自弃，小时候早川就想：“在这世界上没有疼爱我的双亲，也没有关心我的长辈，我的处境比任何人都悲惨，但只要我努力生活，就不会输给别人。”

他进首饰加工店之后，每天所做的工作就是照顾小孩、烧饭、洗衣服以及搬运笨重的东西。这样年复一年过了4个春秋，有一次他鼓起勇气对老板说：“老板，请您教我一些做首饰的手艺好吗？”老板不但没答应，反而大骂道：“小孩子，你能干什么呢？你喜欢学的话，自己去学好了！”

早川想，好的，不靠别人，要亲自去学，亲自思考，亲自去做。以后老板叫他帮忙工作时，他尽量用眼睛看，用心学，就这样，他的一切有关工作上的学识和技能，全部是靠自己偷偷学来的。



他的刻苦与努力终于没有白费，这使他后来成为耳聪目明又富于创意的人。他18岁就发明了裤带用的金属夹子，22岁时发明了自动笔。他有了发明后，老板便资助他开了一家小工厂，生产自动笔。这种自动笔很受大众喜爱，风行一时。世界没有给他任何东西，但他却给世界很多。30岁时，他赚到了1000万日元。之后，他就把目标转向收音机界，成立了平川电机公司。

每个人都有独立的思考能力，当你把这种能力转变为创意时，你的生活现状也许就会发生质的改变。商人说，创意无法标价，它实施后所创造的价值却是实实在在的。卡内基说，年轻人在刚刚步入社会时，一般很难立即拥有发财致富的机遇，这也符合踏实肯干、付出才能有所收获的道理。也许我们此时实力不足，但如果能用好创意，常常会达到事半功倍的效果。

一位心理学家称，每个人都容易羡慕别人，因为在比较中，你总会发现比你优秀的人。很多人不禁感叹，自己何时能赶上别人，能买房买车，能一夜暴富？世界著名的成功学大师拿破仑·希尔著有《思考致富》一书，在书中，他提出是“思考”致富，而不是“努力工作”致富。希尔强调，最努力工作的人最终绝不会富有。如果你想变富，你需要“思考”，独立思考而不是盲从他人。对于多数人来说，把问题和金钱联系在一起，就是创意。

日本的“电子之父”松下幸之助，是一位富有智慧、善于洞察未来的成功人物，每当人们问及他成功的秘诀时，他总是淡淡一笑，说：“靠的是比别人稍微走得快了一点”。

第二次世界大战结束后，世界恢复了新的和平。遭受战争创伤的人民，在新的和平环境里又重新燃起生活和工作的热情。睿智的松下幸之助又“超前”地看到“新文明”将带来世界性的“家电热”。对于“松下电器”，这既是一次发展壮大的难得机会，又是一次艰巨而严峻的挑战。松下幸之助正是凭借着“稍微走得快了一点”，大刀阔斧地进行机构调整和技术改革，从而使“松下电器”在新的挑战和机遇中得到了前所未有的发展。

20世纪50年代，松下幸之助第一次访问美国和西欧时发现：欧美强大的生产能力主要基于民主的体制和现代的科技，尽管日本在上述方面还相当落后，然而这一趋势将是历史的必然。松下幸之助正是超前把握住了这一趋势，在日本产业界率先进行了民主体制改革。政治上给予产业充分的自主权，建立了合