

会提问

吴琦◎著

让人敞开心扉与你聊天的方法



一对一沟通时如何提问
提问时不该触碰哪些雷区
不同场合该问什么问题

理念讲解 + 案例展示 + 插画演示 + 技巧总结 = 会提问



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

会提问

让人敞开心扉与你聊天的方法

吴琦◎著



人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

会提问：让人敞开心扉与你聊天的方法 / 吴琦著

— 北京：人民邮电出版社，2017.6

ISBN 978-7-115-45266-5

I. ①会… II. ①吴… 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059143号

内 容 提 要

如何打破与陌生人沟通的障碍；如何让自己主持的会议不偏离主题；如何让心仪的对象更加关注你；如何在人际交往中获得更多机会……这些都需要巧妙的提问技巧。毫无疑问，恰当的提问，可以提高沟通效率并提升自身影响力，在与人交谈中掌握主动权。

本书介绍了一对一沟通时如何提问，提问时不该触碰哪些雷区，以及不同场合该问什么问题等技巧。本书语言顺畅、内容实用、版式活泼，每一小节分为理念讲解、案例展示、插画演示、技巧总结这四部分。适合大学生、职场新人以及所有对口才、交际、聊天感兴趣的年轻人阅读。

◆ 著 吴 琦

责任编辑 折青霞

责任印制 周昇亮

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京鑫丰华彩印有限公司印刷

◆ 开本：720×960 1/16

印张：13.75

2017年6月第1版

字数：138千字

2017年6月北京第1次印刷

定价：45.00元

读者服务热线：(010)81055296 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广字第8052号



前言

曾经很是羡慕一些人，原因是他们走到哪里都很受欢迎，无论遇到什么难题，都能比别人更快找到解决方法，而且不管与什么样的人相处，都觉得非常放松和开心。

走近这些人，慢慢有了了解才发现，原来他们并不像我之前想的那样妙语连珠，他们也不见得时时都会侃侃而谈，甚至在与交流时，你会发现，他们并不是众人关注的主角……虽然所有的事情看上去与我想象的都不同，可最终的结果却是，这些人确实成了社交场合的赢家，不张扬、不夺目，但却巧妙地掌握着沟通的节奏，让人喜欢与他们沟通。

再进一步观察才发现，这些人受大家欢迎的关键在于他们掌握了一个诀窍，那就是会提问。听上去有些不可思议，难道仅仅是会提问而已吗？难道有谁不会提问吗？

提问看似简单，实则蕴含着高超的技巧和巧妙的艺术。如果你能在认真研究之后细细思量，就会发现，真正会提问的人，往往善于学习和总结，能够通过提问向他人学习知识、总结经验和教训；真正会提问的人，还是

一个高明的心理学家，他们懂得分析和揣摩他人心理，让别人不知不觉地透露出他们想要的信息；真正会提问的人，更懂得聆听别人，充分地满足别人的倾诉欲望，轻松获得别人的信赖与尊重；真正会提问的人还善于分析和判断，精通信息的搜集和利用。

无论是行走于社会，还是工作于职场，或是周旋于亲友之间，我们总免不了与形形色色的人打交道。如果能灵活掌握提问的技巧，那么在与人际交往时，无论是小心谨慎的人，还是固执己见的人，或是沉默寡言的人，我们都能充分利用提问去打开他人的心扉，让人们愿意与你沟通，并觉得与你聊天是一件轻松惬意的事情。而这些也正是本书的宗旨。

本书从探求他人心理、掌握充分信息、提高提问技巧等方面出发，所有内容力求精致，从文字到插图、从案例到技巧，无不精益求精。希望作者和编辑的努力，能够为有需要的人们提供巨大助力。



目录 C o n t e n t s

学会提问，不再恐惧一对一交谈

第一章

你具备提问能力吗	◀ 2
避免相对无言，有效沟通从会提问开始	◀ 7
虚心提问引导交谈继续，不懂装懂惹人厌	◀ 11
会提问，交谈时你连 10% 都不用说	◀ 15
说太多反而不如提问更易实现交流目的	◀ 19
嘴笨也不怕，只要会提问就能聊精彩	◀ 23
养成常提问题的习惯，让你的人际资源快速积累	◀ 27
正因为没头绪、不了解才提问	◀ 31
嘘寒问暖拉近与对方的关系	◀ 35
把你的赞美融到问题里，拉近双方距离	◀ 39

第二章

提问得当，你才能收获多多

- 先了解对方，再提问 ◀ 44
- 提问前，对沟通情境应该有所预判 ◀ 48
- 小问题也能成为突破人际阻碍的大钥匙 ◀ 52
- 问的问题越开放，收获的信息越充分 ◀ 56
- 巧妙地把答案放到问题里 ◀ 60
- 提最直接的问题，洞悉对方最真实的想法 ◀ 64
- 适当追问，收获更深层次信息 ◀ 68
- 你的眼神和面部表情是有效提问的“辅助器” ◀ 72
- 提问时不要忽略对方身体语言透露的信息 ◀ 76
- 学会倾听，关注对方的真实心声 ◀ 80

掌握提问技巧，让对方滔滔不绝地说

第三章

- 以一生十的“省力提问法” ◀ 86
- 提问时营造轻松氛围，让对方说得更多 ◀ 90

提问时充分激发对方的关注	◀ 94
尊重对方，不涉对方“雷区”	◀ 98
适度沉默，给双方交流留出空间	◀ 102
暗自定好“主题”和“规则”，掌握主导权	◀ 106
用“真的吗”打开对方的话匣子	◀ 110
装作不在意，勾起对方的讲话欲望	◀ 114
只说客套话和场面话会打不开局面	◀ 118
提问时有自己的风格才会给对方留下印象	◀ 122

第四章

问错问题，再熟悉也聊不起来

装腔作势，提问时摇身变成老大	◀ 128
见什么问什么，对方会很轻视你	◀ 132
“行话”太多，对方会失去交谈兴趣	◀ 136
目标不清晰，始终问不到重点	◀ 140
脱离情境，对方会觉得问题很突兀	◀ 144
不分对象，陷对方于尴尬境地	◀ 148
不分时间、场合，对方会不愿回答你的问题	◀ 153

不够客观，令对方怀疑你的动机	◀ 157
越俎代庖，问不该自己问的问题	◀ 161
非此即彼，滥用限定性问题	◀ 165

什么场合问什么问题

第五章

用提问代替指责，孩子更易沟通与合作	◀ 172
以请教的方式向领导提问，益处多多	◀ 176
对下属提问，也有窍门	◀ 180
初次见面，哪些问题不能问	◀ 184
这样问，助你突破销售僵局	◀ 188
开会时的提问技巧	◀ 192
劝说无效时，改成提问试一试	◀ 196
提问“当年勇”，老人侃侃而谈	◀ 200
相亲时，敏感的问题如何问	◀ 205
真诚的提问，让陌生人消除防备心理	◀ 209



第一章

学会提问，不再恐惧一对一交谈

你具备提问能力吗



提问是一种能力，你具备提问的能力吗？

也许有人会说，提问还不简单吗？想起什么问什么，随意一点沟通起来不是更舒服吗？

如果你真的这样认为，那说明你没有发现提问这一能力的重要性，当然就更不要说，你会有意识地提升自己在这方面的能力了。

提问是一种能力，其中有许多技巧可言。一个人是否具备提问的能力，平时是否注重练习提问的技巧，这在人与人的沟通中常常会显示出不同的效果。

千万不要小觑提问的能力，具备这一能力，不但可以有助于拉近你与周围人的关系，也许有时还可以救你于危难之中，不信的话，可以看看《武林外传》中十分经典的“吕秀才说死姬无命”桥段。

吕秀才：慢着，杀我可以，但得说明白了，我到底是死在谁的手里？

姬无命：废话，我呀。

吕秀才：我是谁？

KEY
TIPS

通过具体的问题，引出对方觉得容易进行下去的话题，这样双方的交谈就可以一步一步地进行下去了。在提问时要尽可能根据实际情境提问，这样不容易让人觉得突兀，而且会更容易拉近彼此关系。

姬无命：我怎么知道你是谁？

吕秀才：问题来了。

姬无命：你……什么意思？

吕秀才：这得从人和宇宙的关系开始讲起了。长久以来，有一个问题缠绕着你。

姬无命：什么问题呀？

吕秀才：我……是谁？

姬无命：这个我已经知道了。

吕秀才：不，你不知道，你知道吗？你是谁？姬无命？不！这只是个名字，一个代号，你可以叫姬无命，我也可以叫姬无命，他们都可以。把这个代号拿掉之后呢，你又是谁？

姬无命：我不知道，我也不用知道。

吕秀才：好，好，那你再回答我另一个问题。我是谁？

姬无命：这个问题已经问过了。

吕秀才：不，刚才问的是本我，现在问的是自我。

姬无命：这有什么区别吗？

吕秀才：举个例子，当我用我这个代号来进行对话的同时，你的代号也是我，这意味着什么呢？这是否意味着，你就是我，而我就是你？

姬无命：这，这，这个问题没什么意义嘛！

吕秀才：那就问几个有意义的。我生从何处来，死往何处，我为何要出现在这个世界上，我的出现对这个世界来说意味着什么，是世界选择了我，

还是我选择了世界？

姬无命：够了。

吕秀才：（爬上桌子）我和宇宙有必然的联系吗？宇宙是否有尽头，时间是否有长短，过去的时间在哪里消失了，未来的时间又在何处停止，我在这一刻提出的问题，还是你刚才听到的问题吗？

姬无命：我杀了你！

吕秀才：是谁杀了我！我又杀了谁！

姬无命：是我杀了我！

吕秀才：回答正确，动手吧！

姬无命：（崩溃中自杀。）

提问是一种能力，要想在与人交谈中实现有效沟通，你就必须重视这种能力，并且要在平时的日常生活与工作中不断地锤炼这一能力。当你将这一能力游刃有余地运用于你与他人的交谈当中时，你会发现沟通不再艰难，与他人友好交流也不再那么恐惧。

问法

（1）提问时态度要自然，语气要随和。比如：“你这件衣服什么时候买的？非常衬你的身材。”这种提问看似随意却会令被提问者感到舒服，因此愿意与你继续交谈。

(2) 利用对方关心的话题引起提问。比如：“下周学校的运动会就要举行了，你们班的活动准备得怎么样了？”这类问题与当下工作紧紧相关，但又不是随随便便涉及他人隐私，非常适合同事之间运用。

(3) 提问要注意察颜观色。比如：“正在讲话的那位王先生，你和他熟吗？”这样的问题看似简单，实际是在观察对方的神态表情等前提下进行的。其实很多时候，许多沟通从无到有、从生到熟，都是掌握提问技巧的人在暗中引导和把控的结果。



避免相对无言，有效沟通从会提问开始

虽然各种聊天工具层出不穷，可人与人之间实质性的沟通却日益艰难了。不信的话，看看自己与周边人的交流氛围就清楚了：大家经常围坐一堂却每人抱着手机各自为政，看上去大家都很“忙”，以至于和身边人无话可说，似乎所有的关系都变成了如今的“点赞之交”。

或许你说，原本我也是不想拿手机的，可是一看左右人都各自低头不理我，只好也拿出来做做样子，不然自己干坐着，显得好尴尬。好吧，此时，你是否想过，或许在座的当中有好多人与你的情形相似。那么怎么办？不妨就从提问开始吧。有技巧的提问是开启你与周围人有效沟通的金钥匙！

接着，问题来了：

问什么？

怎么问？

什么时候问？

在不同的情境下适合问哪些问题？

.....

有人也许会想，天哪，提些问题而已，怎么讲究那么多？的确如此，

提问是一门艺术，体现的是一个人的沟通能力，会问的人往往能借助所提问题拉近与周围人的关系，从而拥有更广的人际网络，而不会提问的人很可能会与来之不易的社交机会失之交臂。

小史到一家公司去面试，其中一位面试官一边翻看着小史的应聘书一边问：“你是在美国洛杉矶读的研究生？”

小史回答：“是的，我是在洛杉矶的××大学上的研究生，主要研究方向是……”

面试官听完随意说道：“哦，我有一个弟弟也是在洛杉矶读的研究生。”

小史接过话题说道：“哦，是吗？那我们很可能认识，因为我经常参加那里的华人同学聚会。我方便问一下他的名字吗？”

面试官回答：“当然，他叫××。”

小史高兴地答道：“如果我没记错的话，他应该是学摄影的。我回国以后就没再见到他了，之前他说最近也会回国，不知道您知不知道他具体的回国时间？”

面试官：“他应该最晚下个月底回来……”

社交需求是人类的一大重要需求，越是在公众场合人们越是渴望与他人展开交流，因此，首先你不要恐惧与他人面对面的交流，你可以巧妙地