

超级询问学

曾杰 ———— × ———— 著

高明的人会问！
问的问题能体现一个人的水平，
也能让人心生好感。

× ———— SUPER ———— ×
INQUIRING

× ————
如何问，别人才肯说；
如何说，别人才肯答！



天津出版传媒集团

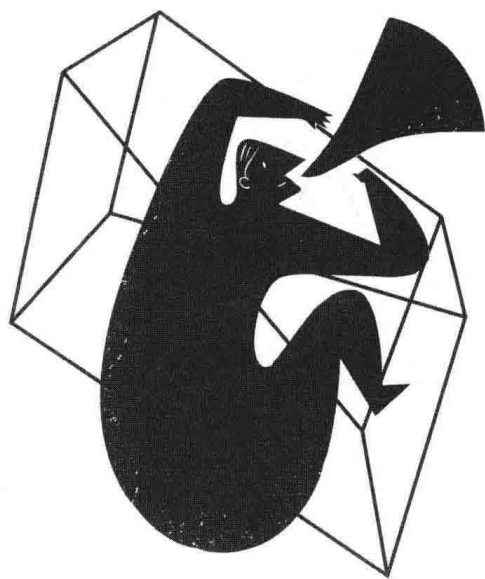
 天津科学技术出版社

曾杰

×

著

超 级 询问学



天津出版传媒集团



天津科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

超级询问学 / 曾杰著. -- 天津 : 天津科学技术出版社, 2018. 5

ISBN 978-7-5576-3821-4

I. ①超… II. ①曾… III. ①咨询-方法 IV.
①C932. 2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2017) 第224412号

责任编辑: 方 艳

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社出版

出版人: 蔡 颢

天津市西康路35号 邮编: 300051

电话 (022) 23332695 (编辑部)

网址: www.tjkjcbbs.com.cn

新华书店经销

大厂回族自治县彩虹印刷有限公司印刷

开本 710×1000 1/16 印张 14 字数 192 000

2018年5月第1版第1次印刷

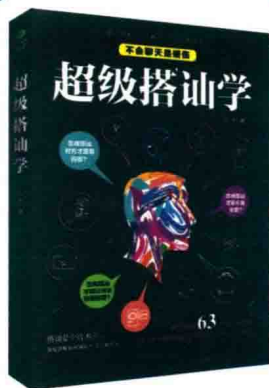
定价: 38.00元

内容简介

那些善于询问的人，可以获得更多、更准确的信息，帮助自己做出正确的决策；不善于询问的人，则会被自己不熟悉的事物搞得晕头转向，屡屡碰壁。由此可见，询问也是一门颇有技术含量的艺术。

本书围绕提问前的准备工作、不同场合的询问重点、各式各样的询问语言技巧、容易被忽视的非语言技巧、处理所得信息的技巧、与回答者互动的技巧等方面深入讨论，力求让大家学会像优秀的询问师那样精于操作，提出有意义且有趣的问题，从回答者那里获取更多有价值的信息。

推荐阅读



选题策划 竹石文化

特约编辑 马剑涛 吴海燕

责任编辑 方 艳

装帧设计



善于询问的人，运气越来越好

俗话说得好，路在嘴边！当你迷路的时候，大胆地向别人询问方向是最快的脱困方式。其实，人生之路上也有很多需要我们开口提问的情况。善于询问的人，可以获得更多、更准确的信息，帮助自己做出正确的决策；而不善于询问的人，则会被自己不熟悉的事物搞得晕头转向，屡屡碰壁。

也许有人会说：“询问谁不会呀？”可能还会有人说：“询问难道还讲究什么技术含量吗？”

前一个问题无视了人们在日常的询问交流中不时受阻的客观事实，后一个问题低估了询问艺术的博大精深。

为此，长期在美国陆军情报中心工作的询问专家吉米·派欧强调：“询问是一门严肃的科学，因为其中蕴含了许多与人文科学相关的特殊技巧，并遵循着一定的逻辑；询问同时也是一门艺术，因为在一些具体而真实的情境里，询问会使人置身于一个个恍若梦幻的舞台上，亲身感受其中戏剧性的张力和魅力；询问还是一门学科，它遵循着一定的组织性、系统性的原则。学会提问，是有效询问的根本，是询问这门学科的‘核心’！”

由此可见，询问既有科学的严谨性，又有艺术的感染力。能做好这点的人都有资格被大家尊称为“询问师”。

其实，“询问师”并不只是精通遣词造句的技巧，最关键的是他们善于思考和发现，懂得询问的终极目的——理解他人，探索观点。

美国Light Storm咨询公司和对话工厂有限责任公司的创始人约翰·R. 斯托克指出：“通过提问来理解和探索其他观点，提出有意义的问题，以增进我们的理解，营造尊重氛围，并提高参与度。我们寻求的新发现越多，我们的视野就变得越广阔，从而让我们了解到的东西更加有用。答案就是在提问的过程中揭晓的。”

这也正是本书的创作初衷。

正在看这段话的你，可能属于被称为“优秀询问师”的佼佼者，也可能是有问题不知道该怎么开口的沟通困难户。无论你是哪种类型，想必都有过失败的询问经历。所以，本书的开头会从每个人在提问时都遇到过的挫折讲起，找出常见的询问碰壁原因。正本清源，才能有的放矢。

接下来，我们将为大家揭示优秀询问师的思维方式。平庸的提问者为什么问不出好问题？原因就是思维方式的缺陷。在这一部分，你会弄清楚人在提问时的种种思维活动，包括有益的和有害的。只有取其精华而去其糟粕，才能让我们的询问事半功倍。

与抽象的思维方式相比，“好问题”和“坏问题”的具体类型更具有直接的指导意义。6类阻碍交流的“坏问题”和8类促进沟通的“好问题”一直并存于我们的日常生活中，在了解其特征后，我们将更好地避开前者，活用后者。

本书还围绕提问前的准备工作、不同场合的询问重点、各式各样的询问语言技巧、容易被忽视的非语言技巧、处理所得信息的技巧、与回答者互动的技巧等方面展开深入讨论，力求让大家学会像优秀的询问师那样说话做事，提出有意义且有趣的问题，从回答者那里获取更多有价值的信息。

目录

CONTENTS

第一章 × 这样询问会让你碰壁

001

不知怎么开口 / 002

询问的方式令人不悦 / 006

问题脱离了情境 / 010

装腔作势，企图以质问压倒别人 / 014

提让对方困扰的问题 / 017

总说别人听不懂的“行话” / 020

第二章 × 优秀询问师的思维方式

023

怀疑是询问者的本能 / 024

询问的意义不是刺探隐私 / 026

好奇心与偏见 / 030

同一段时间内只关注一个问题 / 032

人人都是潜在的分析师 / 035

苏格拉底的智慧：用询问引导他人成长 / 038

第三章 × 阻碍深入交流的“坏问题”

043

- 引导型问题：让对方失去思考的余地 / 044
- 消极型问题：关注点不是阐明事物，而是贬低回答者 / 047
- 模糊型问题：随便的询问只能得到模糊的答案 / 049
- 混合型问题：信息量太大，让人不知该从何说起 / 051
- 自问自答型问题：浪费时间的卖弄行为 / 053
- 争议型问题：挑起事端的“开战宣言” / 055

第四章 × 促进双方沟通的“好问题”

057

- 直接型问题：最好回答的询问方式 / 058
- 控制型问题：用明知故问来检测实情 / 060
- 重复型问题：从几个角度核实同一信息 / 062
- 持久稳固型问题：围绕同一话题收集更完整的答案 / 064
- 总结型问题：通过总结来重新审视提问内容 / 066
- 非稳定型问题：缓解紧张对话气氛的妙招 / 068
- 征求意见型问题：给别人一个充分表达的机会 / 071
- 启发型问题：让对方学会自己寻找答案 / 073

第五章 × 提问前的准备工作

075

- 想好询问的目的 / 076
- 了解询问对象的特点 / 079
- 确认问题的必要性 / 082
- 检查提问方式的恰当性 / 088
- 设计自己的询问风格 / 091
- 准备询问提纲 / 093

第六章 × 不同场合的询问要点

097

社交场合的询问 / 098

销售场合的询问 / 100

谈判场合的询问 / 103

教学场合的询问 / 106

紧急场合的询问 / 108

司法场合的询问 / 110

私人场合的询问 / 115

第七章 × 灵活多变的询问语言技巧

117

开场白构建询问架构 / 118

追问式提问的8种应用情境 / 121

在询问中深究的13个关键点 / 126

高风险难题的询问技巧 / 133

让挑战式提问不沦为导火索 / 136

听到意外答案的询问方法 / 138

多用“为什么”，慎用“怎么能” / 142

对方没有立即回答可以这样继续提问 / 145

第八章 × 能提高询问效率的非语言细节

147

别让小动作破坏了对话气氛 / 148

眼神交流也是一种提问技巧 / 151

表情与肢体语言的妙用 / 154

你流露的情绪都被对方看在眼里 / 156

询问者的风度尽在对话礼仪中 / 160

第九章 × 高效处理询问到的信息

163

注意倾听，不要“误听” / 164

边询问，边记录 / 169

分析方向一：关于人物的信息 / 173

分析方向二：关于地点的信息 / 177

分析方向三：关于事物的信息 / 179

分析方向四：关于时间的信息 / 181

分析方向五：信息的可靠性 / 183

分析方向六：对方的表达方式特点 / 187

第十章 × 让对方乐于答复的互动策略

189

先阐明事实，再征求意见 / 190

主动询问对方希望展示的新想法 / 194

反馈式倾听，验证式询问 / 197

发散思维打头阵，收敛思维画句号 / 201

根据3个基本问题完善提问方式 / 204

层层递进的“四阶段提问法” / 207

附录 × 便携式常用问题参照列表

211



第一章

这样询问会让你碰壁

有的人能轻而易举地从别人口中问出有用的信息，有的人却没说几句就被对方拒之门外。决定性因素当然不是询问者长得帅不帅，而是询问者有没有用对方能接受的方式进行提问。开朗健谈的人也不一定擅长询问，他们同样会触犯提问的禁忌，让被问的人生气地回答“无可奉告”。惜字如金的人未必不能成为优秀的询问师，只要他们能避开不恰当的提问方式，就能用最省力的技巧获得想要的答案。

不知怎么开口

读前思考

- 你是否遇到过这样的尴尬？对某个人或某件事有很多不清楚的地方，迫切地希望有人能解惑，却又不知应该怎样提问。犹犹豫豫，踌躇不前，最终错失了提问的机会，只好继续做个“懵懂人”。

人们通常认为只有内向性格者存在这种困扰，其实不然。有些因为提问不当而屡屡遭人嫌弃的外向性格者，也会产生不知道该怎么开口的疑惑。而且，越是不容出错的重大场合，提问者越容易紧张，也越不清楚什么才是最合适的询问方式。总的来说，这种“前怕狼后怕虎”的心态源于当事人早年询问失败的惨痛教训。

也许，你有过这样的经历——

在年幼无知时提出一个问题，却被长辈严厉地批评或殴打，大人们事后也不解释处罚你的原因；

听到大家在兴致勃勃地谈论某个你从没听说过的话题时，你好奇地发

问，结果被周围人当成“居然连这个都不知道”的傻瓜；

老师说希望你大胆提问，结果你提出的问题不够好，被她当成反面教材在班里告诫其他同学。

假如你遇到想提问时却不知该怎么开口的情况，多半与上述经验教训有关。简单来说，就是内心深处对提问可能带来的负面影响感到恐惧。你吃不准对方是否会耐心地解答你的问题，是否会因此看不起你。为了避免这种风险，你在潜意识里关闭了自己的聪明才智，导致你想不出让自己感到安全的询问方式。换言之，不知道怎样开口的人更多是受制于心理阴影，而不是智力水平。假如他们能打开心结，同样可以提出好问题。

从本质上说，不敢开口提问是因为对提问的后果心存恐惧。很遗憾，这种恐惧感是每个人与生俱来的。美国神经科学家认为：一个人每天会产生大约57 600个想法，其中的80%是消极想法。也就是说，我们每小时会产生1 920个消极想法，每分钟会产生32个消极想法。所以，我们总是会被消极想法催生的恐惧感影响自己的决策，阻止自己坦率直言，妨碍自己锐意进取。

由于在心中假设了失败的结果，所以那些不知道怎么开口的人会回避坦率直言，并会找许多借口来为自己的逃避行为辩护，让自己的恐惧变得合理化。以下5种借口最为常见。

1. 时间不够用

这个理由有时候是真的，但对于不敢开口提问的人来说，就算时间够用也会想办法拖延。“时间不够用”的潜台词是“我没有时间，所以没法去做那件事”。提问者总是对自己施加心理暗示，“我很忙，没有时间，不能浪费精力去询问他人。”这样一来，就能说服自己心安理得地保持沉默状态了。

2. 提问并不重要

这句话否定了提问的意义，把提问视为无用功。既然是无用功，那么对不清楚的事情不去提问就是正当的，不知道怎样开口去问也就没什么值得羞愧的了。既然此事不重要，不值得去认真做，那么提问者就能用看似洒脱的态度去掩饰其自卑情结。

3. 没人会关心这点

预设所有人都对你的问题漠不关心，是一种很有用的托词。主观地给人下个负面的定论，把责任都推给别人，而不去真正了解别人是否对你的问题感兴趣。如此一来，提问者就会始终处于作茧自缚的状态。

4. 这不关我的事

这真是一个省心的理由。不关我的事，所以我不问，而不是我不懂得该怎么问。巧妙地回避了“我行不行”的问题。换个表述就是“非不能也，实不为也”——我可以做到，但就是不去做。到头来，还是无法证明你是否真正熟悉询问的技巧。

5. 别的事更重要

通过对事情的轻重缓急进行排序，把提问这件事放在了不重要的位置。哪怕是非常需要打问号的事情，也要排在其他“更重要”的事的后面。至于什么时候才开口问呢？对不起，“更重要”的事永远做不完，还抽不出精力。

上述种种借口如同一把保护伞，让那些不善于提问的人一直躲在下面，回避着向别人提出自己的疑问。其实，所有的借口殊途同归，都是在担心“要是我提出这个问题，结果会怎么样？”的问题。

假如你还是习惯于找各种借口来声援内心的恐惧，就永远不知道怎样开口询问。优秀的询问师最基本的素质，就是坦率提问的勇气。没有这份勇气打底，一切技巧都是花架子。

自我检查 × × ×

阅读下表中的内容，选择你认为符合自身情况的描述，在前面的括号里打钩，每空1分。总分最高5分，最低0分。得分越高，说明你需要改进的细节越多，反之则说明你有较好的询问习惯。

()	1.遇到自己不懂的事情时不敢开口提问，非常害怕被别人嘲笑自己很蠢
()	2.非常想了解情况，但又不知道开口第一句话该说什么
()	3.感觉自己一旦提问，很可能会让对方感到不舒服，自己也很尴尬
()	4.知道自己感到疑惑的事情是对方不愿提起的事情，不好意思开口
()	5.想弄清楚对方为什么情绪低落，但不知道怎样提问才不会令她更加难过

询问的方式令人不悦

读前思考

- 回想一下，你上次提问让对方怒目相向是什么时候？询问的是什么内容？提问的语气怎样？请再回想一下，最近有没有人提出让你感到非常恼火的问题？他（她）最让你生气的地方在哪里？

有时，人们被拒绝并不是因为提问的内容本身有什么恶意，更多是询问的方式令对方不舒服。尽管有些修养高深或者假装修养高深的人总是说“我只听他说什么，并不在意他怎么说”，但事实证明，能完全不计较询问方式的高人真的是凤毛麟角。因为，询问方式本身也是一种有价值的信息。

俗话说得好，“话不投机半句多”。只要对方一开口，所有人几乎都能通过短短两句话分辨出彼此是否聊得下去。

假如有个提问者称呼对方为“老女人”“死老头”“臭小子”“娘娘腔”“傻大个”“笨蛋”，无论他的问题本身多么正常，都会招致别人的反感。因为，这种不礼貌的称谓贬损了回答者的人格。