

如何问， 别人才肯说

会说话就掌握了话语权。

说好一句打动他人的话，

让你在任时间、任地点，面对任何人，
都能获得你想要的任何信息。

刘琳——著

如何说， 别人才肯听

会说话的人，
一开口就赢了

如何问， 别人才肯说 如何说， 别人才肯听

会说话就掌握了话语权。

说好一句打动他人的话，

让你在任何时间、任何地点，面对任何人，
都能获得你想要的任何信息。

刘琳——著



江西人民出版社
Jiangxi People's Publishing House
全国百佳出版社

图书在版编目(CIP)数据

如何问,别人才肯说;如何说,别人才肯听 / 刘琳
著. — 南昌:江西人民出版社,2018.7
ISBN 978-7-210-10208-3

I. ①如… II. ①刘… III. ①心理交往—语言艺术—
通俗读物 IV. ①C912.13-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第028151号

如何问,别人才肯说;如何说,别人才肯听

刘琳 / 著

责任编辑 / 冯雪松

出版发行 / 江西人民出版社

印刷 / 固安县保利达印务有限公司

版次 / 2018年7月第1版

2018年7月第1次印刷

710毫米×1000毫米 1/16 14印张

字数 / 210千字

ISBN 978-7-210-10208-3

定价 / 42.00元

赣版权登字-01-2018-29

版权所有 侵权必究

美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或者咖啡一样的商品，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”可见，沟通有多么重要！

沟通能力是维护人际关系的基础，但凡成功的人，大都深谙沟通之道。沟通能力不是天生的，是后天培养和锻炼而成的。一个人只有掌握高超的沟通技巧，才是一个睿智的人，才能在人群中像一颗晶莹的珍珠一样发出夺目的光芒，如一枚圆润的碧玉般卓尔不凡。

在沟通的过程中，有的人通过提问，可以获得别人的帮助，而有的人却不能；有的人通过提问，可以获得谈判的成功，而有的人却不能；有的人通过提问，可以让朋友说出真心话，而有的人却不能；有的人可以让领导接受自己提出的建议，而有的人却不能。

谁都有提问和说服的能力，但是所收到的效果不同，为什么差别这么大？原因很简单，只因提问的方式和说服的方式不同而已，那么结果也就大相径庭了。

有一个有关说服的经典案例。

英国《泰晤士报》总编辑西蒙·福格当年在找工作时创造过神话。他走进总经理办公室，问：“您这儿需要编辑吗？”对方头也没抬就拒绝了他。接着西蒙·福格又问：“要记者吗？”总经理还是干脆地拒绝了他。西蒙·福格没有气馁，再一次问：“那么排字工、校对工呢？”这时，总经理有些不耐烦地说：“都不需要。”

“那么你们一定需要这个啦。”福格从包里掏出一块牌子，上面写着：额

满，暂不雇用。总经理一看笑了。结果福格被留了下来，做报社的宣传工作。

拥有说服力很重要，这个典型的案例就充分说明了这一点。它能帮助你最快获得你想要的，达到你的目的，也能获得老板、同事和朋友的支持和尊重。

看完这个经典的案例后，相信大家都迫不及待地想要赶快翻开本书学习。

本书主要从提问与说服两个方面教读者如何成为一名优秀的沟通高手。本书的编写特点具有如下几点：

1. 翔实的提问和说服知识

本书共分两大篇。上篇讲如何问，别人才肯说，包括问题类型、试探对方真心话、促使对方深入交谈的提问技巧以及疑难问题和禁忌问题的提问技巧。下篇讲如何说，别人才肯听，包括幽默的运用方法、步步引导说服、委婉说服以及避免尴尬和处理拒绝意见的说服技巧。总之，本书提供了一套完整而系统化的沟通知识，教你在不同场合、时间，面对不同对象等进行有效沟通；教你如何提出一个好问题，并得到有效的信息；教你怎样轻松地说服任何人，让对方听从于你。

2. 丰富而精彩的体例

本书通过分析历史上、生活中、职场上典型有趣的案例，将提问和说服的精练要点一一掰开揉碎，直白而通俗地展现在读者朋友们的面前。通过对“道”的理解，对“术”的掌握，对“心”的分析，来教会读者怎样练成一名优秀的沟通高手，在具有趣味性的阅读之中，理解沟通技巧的智慧与力量。另外，每章后都配备相关的心理测试，能够帮助读者们更好地了解自己，从而有针对性地提高读者们的沟通能力；每小节都配有与主题相关的名人名言、小贴士等栏目，便于读者们更好地理解 and 掌握。

3. 可操作性

本书中的提问技巧和说服技巧构成了沟通的整个过程，可适用于各行各业。相信读完这本书，会让你在人际沟通中受益很多。

尽管本书倾注了作者大量的心血，但也难免会出现一些纰漏，再加上每个人所面对的沟通情景总是会有细微的差别，所以在试图从本书中寻找高效的沟通秘诀时，请抱着包容的心态和灵活掌握的态度。最后，真心希望这本书能够给您的生活和工作带来积极的作用。

上篇 如何问，别人才肯说

第一章 熟悉问题种类，避免胡乱提问

直接问题：得到有效信息，洞悉事物本质 ... 004

间接问题：营造一种轻松的沟通气氛 ... 006

开放式问题：发挥回答者的想象力 ... 009

封闭式问题：缩小话题范围，容易回答 ... 012

总结性问题：确认信息，以免判断有误 ... 015

诱导性问题：用问题当诱饵，影响他 ... 017

假设性问题：让对方设身处地地思考 ... 019

停顿：更好地表达你的观点 ... 022

第二章 试探是否是真心话，这样问最有效

消除戒心，突发提问 ... 026

单刀直入，问出对方的深层需求 ... 029

反复提问，找到对方的语言破绽 ... 032

悬疑式提问，触动对方的内心 ... 035

主动提问，掌握话语主动权 ... 037

抓住关键，才能打动人心 ... 041

第三章 促使对方深入交谈的问题，才能让对方说得更多

- 基于对方行为的提问，刺激他的表达欲望 ... 046
- 引出话题性问题，搭建无尴尬沟通的桥梁 ... 048
- 投其所好，多问对方感兴趣的话 ... 051
- 多问充满惊奇的问题，激发对方的好奇心 ... 053
- 使用二选一问题，巧妙控制对方的行为 ... 056
- 多问层层递进性问题，引导对方跟着你的预想走 ... 059
- 多说“你”，少说“我”，让互动关系更融洽 ... 062

第四章 疑难问题这样问，对方才愿意回答

- 委婉批评：用提问让对方主动认错 ... 066
- 用适度的反问，让对方自行寻求答案 ... 068
- 反复催问，就会得到你想要的结果 ... 071
- 具备同理心，对方才能接受你的问题 ... 074
- 拐弯抹角，请别人来帮忙 ... 077
- “假设您是我，您会怎么办？” ... 080

第五章 禁忌问题要避开，以免激怒他人

- 不要问别人的隐私 ... 084
- 不要问让人下不来台的问题 ... 088
- 永远不要问对方无法回答的问题 ... 091
- 说话时要避开别人的伤疤 ... 094
- 闲谈时，不要议论别人的是非 ... 096

下篇 如何说，别人才肯听

第六章 语言幽默好沟通，有气氛才好说话

偶尔自嘲，“自贬形象”显幽默 ... 102

巧做比喻，为幽默增添神奇的威力 ... 105

妙用夸张，幽默是无限制的 ... 108

刻意歪解经典，惹人发笑 ... 111

偷换概念，偷梁换柱式幽默 ... 113

出其不意，给对方一个措手不及 ... 116

幽默有度，适可而止才悦人 ... 118

第七章 入情入理，步步引导对方说“是”

用“6+1”提问法，引导对方说“是” ... 122

切中对方的要害进行说服 ... 124

巧用数据来说话，增加说服力 ... 127

站在对方的立场考虑问题，让他心甘情愿地接受 ... 129

多用积极字眼，暗示对方接受你 ... 133

借用“权威”让自己更有说服力 ... 136

巧用实例，让对方在事实面前低头 ... 139

语言诱导，打动人心 ... 142

第八章 探求对方心理，委婉说服才能收获好人缘

迂回出击，才能不碰钉子 ... 146

与其针锋相对，不如以退为进 ... 149

把你的观点“包装”为对方的观点 ... 152

创造说“是”的氛围，不让对方有说“不”的机会 ... 155

- 用商量的语气，对方更容易接受你 ... 158
- 适度恭维，让对方难以抵抗你 ... 161
- 多数人难逃从众心理：强调“大家都……” ... 164

第九章 及时避免尴尬，为有效沟通扫除障碍

- 巧妙打圆场，做交际场的“及时雨” ... 168
- 别打断对方的发言，要先听完再说 ... 172
- 失意人前，勿谈得意之事 ... 176
- 善于寻找话题，打破冷场的氛围 ... 178
- 主动“示弱”，避免硬碰硬 ... 181
- 委婉地指出别人的错误 ... 184

第十章 巧妙处理拒绝意见，让“不”字靠边站

- 巧施“南风”，以情动人 ... 188
- 巧用激将法，对逆反心理最有效 ... 192
- 晓以利害，让对方不再拒绝 ... 195
- 将计就计，针对拒绝合理解释 ... 198
- 旁敲侧击，从侧面突破对方的防线 ... 201
- 以静制动，一举扭转败势 ... 204

附录

- 35种方法，让你的沟通更有效 ... 207
- 测测你的说服影响力 ... 209

上 篇

如何问，别人才肯说

熟悉问题种类，避免胡乱提问

试探是否是真心话，这样问最有效

促使对方深入交谈的问题，才能让对方说得更多

疑难问题这样问，对方才愿意回答

禁忌问题要避开，以免激怒他人



第一章

熟悉问题种类，避免胡乱提问

提出问题，是一个系统运作的过程。就像我们精心归纳、安排的各种问题类型，都是为了在理解信息的过程中，能够拓宽和改善我们的思维方式和行为方式，用一种更聪慧的方法去分析和解读。

你所采用的问题种类，决定了你的提问风格，也影响着获得的答案质量。一个优秀的提问者要理解问题的种类，知道在什么样的情景下使用什么样的问题，避免胡乱提问。

直接问题：得到有效信息，洞悉事物本质

越是错综复杂的问题，就越要根据简单的原理和朴素的思想进行判断和行动。我想这是拨开云雾见南山，直接洞悉事物本质和解决问题的最佳方法。

稻盛和夫

在日常生活中，我们广泛采用的一种提问方式就是“直接问问题”。这是因为它简单明了，直截了当，也容易理解，既可以节省双方的时间，又不必费太多心思。当然，直接问问题也是需要一定的技术含量的：你必须明确你要表达的信息，保证语言尽可能地简短。比如：

“你是谁？”

“在会上发生了什么？”

“你什么时候到公司？”

通常，提出直接问题，得到最深层次的有效信息是记者、主持人的强项。

迈克·华莱士是美国最著名的新闻记者，同时也是著名节目《60分钟》的主持人。在其长达40年的主持生涯中，他采访过的著名政治人物和各界名流不计其数，并以尖锐辛辣而深入独到的采访风格为观众所熟知和喜爱。华莱士经常能够一针见血地问出让采访对象、观众印象深刻的问题。

有时，他能采访到一些名流政要很是难得，因此这些难得的采访机会就变得特别宝贵。为了让这些宝贵的机会发挥最大的作用，为了在有限的时

间内挖掘到最有价值的信息，华莱士在采访之前都会做大量的准备工作。所以，华莱士才能对美国前总统罗纳德·里根问出“一共有多少黑人参与了您的竞选过程”这样辛辣、直击要害的问题；还有对巨星芭芭拉·史翠珊提出“你为什么一直能够保持着你的魅力”这样切中粉丝心声的问题。

很多人会犯这样的错误，本来一个简明清晰的问题就可以得到你想要的答案，却用一连串的问题来代替，结果，回答者只是回答了一些不痛不痒的话，根本不是你想要的答案。

某大学生毕业后一直待在家里不去工作，有一天母亲忍无可忍，在饭桌上问：“为什么最后一学期没出去实习，你都在忙些什么？为什么一直不回家？毕业后为什么一直不出去上班？”这个大学生沉默了一下，回答道：“最后一学期同学都出去实习了，我有点不太适应。那时候聚会很多，和室友的，和同年级的朋友的，还有和一些老师的聚会非常多，两天一小聚，三天一大聚，而且我还要收拾一些衣物和资料，就没有时间回家了……”说完，不等母亲说话，大学生就丢下饭碗，回到了自己的房间。

这个案例中的大学生看似回答了一堆，其中却没有一句有效的信息。母亲其实就是想知道为什么儿子毕业后一直没有去实习，可是她并没有选择具体、清晰的问题，结果让儿子钻了空子，避重就轻地给出了敷衍的回答。可见，想要得到明确的、有效的答案，所问问题越直接、简单越好，这样让对方无法逃避，只能直接回答问题。

提问小贴士

直接问题具体的特点有：容易理解；意义明确，动机明确，目的明确；表示提问者想听到同样直接的回答；方便作答；显示关注和兴趣；代表对主题更多的控制；可能会让内向回答者感到压抑；对回答者施加压力。

间接问题：营造一种轻松的沟通气氛

创造始于问题，有了问题才会思考，有了思考，才有解决问题的方法，才有找到独立思路的可能。

陶行知

在人际交往过程中，当面对一个已经发生的问题，不想表现得太不近人情，花时间去抱怨时，我们不如着手解决问题，这更为重要。有时，我们会考虑对方的性格，为了给对方营造一种轻松的沟通气氛，用间接问题提问就显得尤为重要。例如：

“我很好奇哪些因素让这个东西掉下来？”

“对于解决超预算，大家有什么办法吗？”

“有没有什么办法，能够减少我对化妆品市场的不确定感？”

“我真的找不到能预测这个公司规模的好办法。”（这个问题以陈述句形式出现，但实际是个间接问题）

我们接下来看一个案例。

王丽的丈夫老顾是一个大学教授，平时说话很严谨，讲究原则，一板一眼。王丽自己则是一家公司的金牌销售，很注意说话的技巧，说出的话总能让人如沐春风。他们都来自江苏，大学毕业后通过奋斗在北京扎下了根。有一天，一个年轻大学生老乡来做客，王丽夫妇热情地接待了他。王丽去准备饭菜的时候，嘱咐丈夫陪老乡好好聊聊。

这个年轻的大学生看起来有些拘谨，为了让他放松下来，老顾开始没话找话地问起了问题：“你刚来北京吧？”大学生害羞地点点头。“咱们老家那边比北京热多了吧？”老顾继续问。“是啊。”大学生简短地回答了他，看起来还是很拘谨。老顾接下来又问了一些问题，大学生只好一遍又一遍地回答“是”。这时，王丽端来一盘水果，热情地招呼大学生吃水果，亲切地问：“江苏那边现在建设得怎么样了？我和老顾很久都没有回去过了。”

听了王丽的问题，大学生的脸上泛起了异样的光彩，开始描述起老家的变化来。接着，王丽又问他对北京有什么感受，这一路有没有看见些趣闻，等等。大学生打开了话匣子，说着说着开始流露出年轻人活泼的本性来。

案例中的老顾提问太过直接、死板，说话又太过严肃，不但没有缓解大学生紧张的情绪，还加重了他的情绪负担，可见我们不仅要注意提问的内容，还要注重提问的方式。案例中的王丽就很注意说话技巧，看到大学生的拘谨状态，很亲切地问了一些使人轻松的问题，让大学生的拘谨一扫而光，打开了话匣子。

李程程大学毕业后成为某家科技公司的员工，他对自己的能力很有信心，但是性格比较内向，唯一担心的是不知能不能与公司的同事处好关系。工作一段时间后，李程程发现自己的担心是多余的，因为他的上司是一位非常善于提问的人。

上司在提问时非常热情、诚恳。有一次，在问李程程能不能按时完成任务时，上司说：“能不能按时完成任务？”李程程回答：“能。”上司又问：“你这么年轻力壮的小伙子，声音这么低，大声告诉我，能不能按时完成任务？”李程程大声说：“能！”上司说：“这才对嘛，我相信你的能力，你一定能够把工作做好的，对不对？”李程程大声说：“对！”就这样，李程程的积极性被调动起来了，后来，他成了公司的核心员工之一。

案例中李程程的上司是个善于提问的人，懂得向性格内向的李程程提出

什么样的问题，而且上司在提问时总是保持着热情和诚恳，感染和鼓励着李程程向积极的方面发展。

因此，我们要知道，内向者比较敏感，提问者向他们提问时要多使用间接问题，给沟通一个轻松的气氛，同时说话语气要注意柔缓、诚恳，不要太过生硬。

提问小贴士

以“我很好奇……”开头的问句，是可以借鉴的很好的表达方式。