

别让不会提问害了你

刘珊·编著



3分钟内
让对方留下深刻印象的
超级提问术

想知道心仪对象有没有伴侣时

不要问：有没有男（女）朋友？

要说：你一定有很棒的伴侣吧？

想说服孩子早点儿睡觉时

不要问：再玩半个小时，可以吗？

要说：再允许你玩 30 分钟，时间够吗？

想让员工解决困难时

不要问：你能解决这些困难吧？

要说：我们用什么方法解决这些困难呢？

别让不会提问害了你

刘珊·编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (C I P) 数据

别让不会提问害了你 / 刘珊编著. -- 北京 : 人民
邮电出版社, 2014. 10
ISBN 978-7-115-36702-0

I. ①别… II. ①刘… III. ①提问—言语交往 IV.
①B842.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第179414号

内 容 提 要

一个讲究提问艺术的人, 一定是一个懂得如何做人做事的人。本书围绕“提问”这个主题, 通过一系列真实、生动的故事和案例, 向读者介绍了行之有效的提问技巧和方法。阅读本书能帮助你 and 对方建立起一个能够快乐交流的平台, 使对方非常愿意与你配合。掌握了实用的提问技巧, 就能开启对方的话匣子, 与对方达成美妙的交流沟通, 让对方在你的引导下积极交流。

◆ 编 著 刘 珊

责任编辑 寇佳音

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>

大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 13.75

2014 年 10 月第 1 版

字数: 210 千字

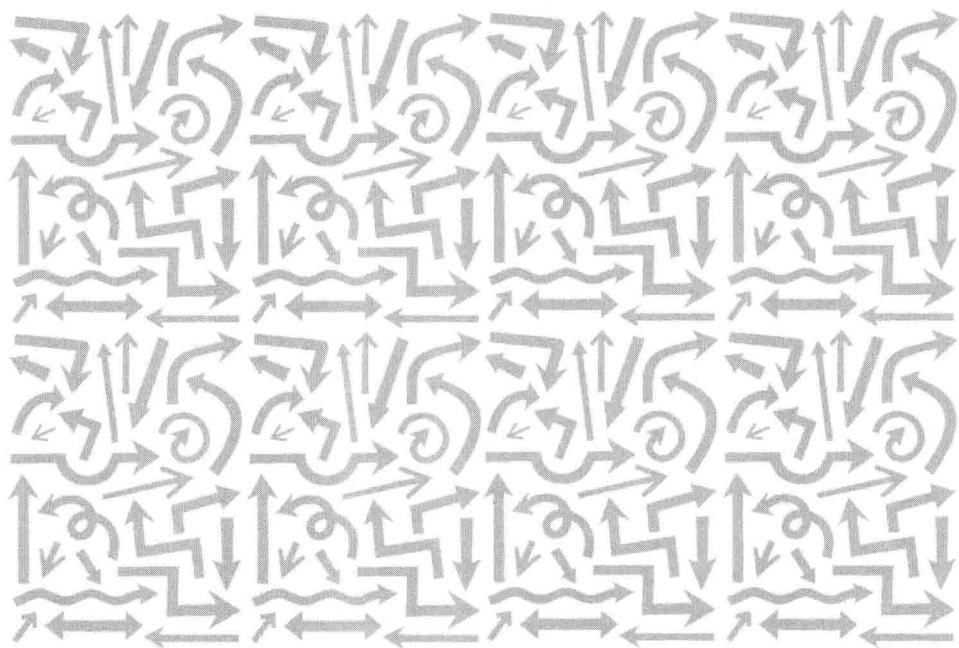
2014 年 10 月河北第 1 次印刷

定价: 35.00 元

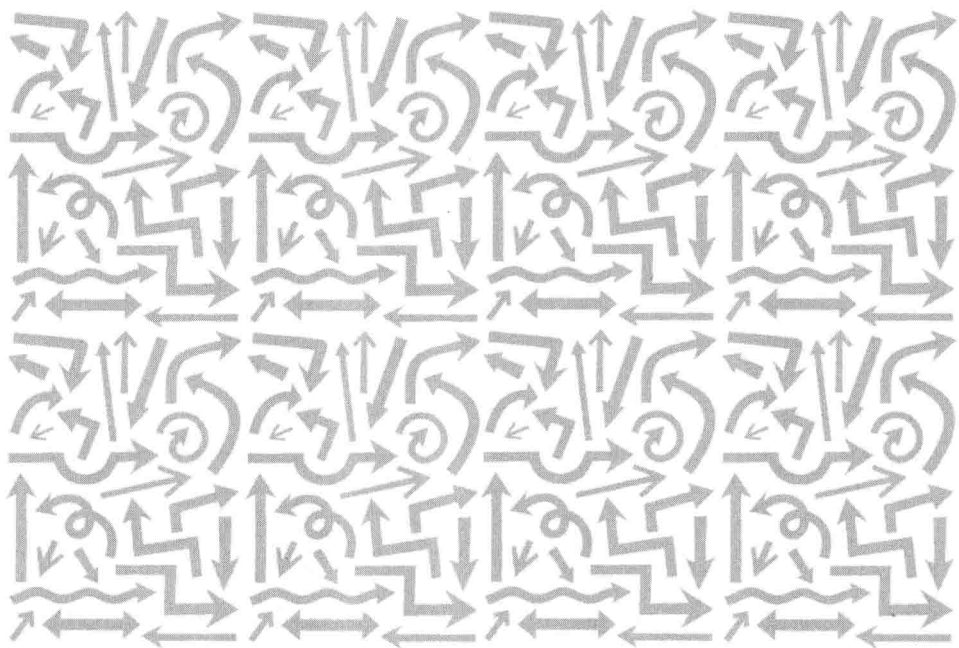
读者服务热线: (010)81055296 印装质量热线: (010)81055316

反盗版热线: (010)81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号



阅读的快乐，不在于读什么书，不在于读书的环境，
而在于阅读之后有什么可与别人分享



前 言

据统计，一般人平均每天要说350句话。在这350句话中，至少有十分之一是问句，也就是说，我们每天最少要提出35个问题。

通过这35个问题，我们要学习知识和经验、了解他人的想法、获得生活中有用的信息、解决工作上的疑难，甚至要通过自问实现深层次的自我认知……

提问所要担负的使命实在是太过重大！因此，我们必须予以重视、加以训练。

可惜的是，很多人并未认识到提问的重要性，他们认为提问是本能，天生就会，所以经常是“随口一问”，问得没水平、没质量，不但不能得到想要的答案，甚至可能因为所问不当得罪了人。这就是不懂提问这门艺术带来的恶果。

为了让人们认识到提问的重要性、掌握正确的提问方法，笔者编写了《别让不会提问害了你》一书。

在本书中，你几乎可以找到每一个自己问过或者将来可能会问到的问题，并找到最合理的提问方式。

除了内容具有的丰富性之外，本书也具有很强的可读性。总结而言，本书有三大特色。

第一，丰富的案例和场景。通过丰富而有趣的案例和场景来阐述如何提问。通过精彩的案例，你将设身处地地处于“提问现场”，等于将可能发生的情景提前演练了一遍，若是日后遇到相似的情况，就可以轻车熟路，找到最好的处理方式。

第二，翔实的提问知识。本书分为六章，既包含提问的各种技巧，又讲述了在面对各种突发情况下如何去提问，可以帮助你在不同的情景中都能够适时提出优质问题。总之，本书提供了一套完整而系统化的提问知识，教你在面对不同对象、场合、时间等的提问技巧，教你如何选择合适的问题和提问方式，怎样用问题打动对方，并得到自己想要的信息。

第三，可操作性。你会发现本书所讲的内容适用于各行各业，很难想象有哪些领域用不上这些知识。因此，无论你是哪种行业的从业者，学习这些知识都是很有必要的。

学会并灵活运用本书中提到的技巧，能够让你的生活和工作揭开新的一页，你会发现在任何情景中，你都能应付自如，能通过提问得到自己想要的信息。本书既可以帮你与他人建立良好的人际关系，也能够帮助你应对工作中的各种难题，使你在生活和工作当中能够独当一面。

拥有本书，不仅能让你学到系统而实用的提问知识、领悟对方的弦外之音、分辨对方的信息的真假、在各种场景提出最优质的问题，还能鼓励你做更好的自己、拥有更高价值的新形象。受益多多自不赘述。

目 录

第一章 提问像抽血，只有扎对地方才有效

- 002 | 你不是警察，不要审问对方
- 005 | 提问如同牵牛，要牵牛鼻子
- 008 | 用废话提问得到的一定是废话
- 011 | 把关键点看在眼里，放在心里
- 015 | 提问前，每个人都应该有所预判
- 017 | 对方感触越深，回答得越真切
- 020 | 有时候提问比劝说更有效
- 023 | 提问时，以己度人就糟了
- 026 | 不想Game over，那就使用安全问题
- 029 | 让人不得不回答的访问面试式提问
- 031 | 不做准备就提问，恐怕你什么都得不到
- 034 | 你要主动帮助对方整理思路

第二章 交往时，每个人都想得到满足

- 038 | 问话热身，消除戒备状态
- 041 | 要解决问题，而不是消除批评

- 044 | 想知道后来怎么了吗——激发对方的好奇心
- 047 | 不要说你想说的，要问对方想听的
- 051 | 找点儿相似性，来点儿赞美
- 054 | 未来总是那样的美好
- 057 | 亲和力要点：“你”与“我”的差别
- 060 | 把你变成“自己人”
- 063 | 乐在其中，跟他的得意之事凑趣
- 066 | 永远不要问对方无法回答的问题
- 069 | 提问中的“胡萝卜”与“大棒”
- 072 | 赞赏，观察对方最渴望的部分
- 076 | 来点儿幽默，给提问加点儿快乐

第三章 打动人心问题犹如射进黑暗的光

- 080 | 提问没结果，就换问题，不要恋战
- 082 | 带来震撼，就会留下深刻的印象
- 085 | 用你的问题帮他们做出选择
- 088 | 转换自然一点儿，不要将炒热的氛围打破
- 090 | 正面突袭没效，那就绕个弯
- 093 | 提问别像网球发射机，只顾发射没目的
- 096 | 适度的反问能让谈话更理想
- 099 | 问的问题越开放，回答的人越易思考
- 102 | 具体的数字，强大的说服力
- 106 | 摒弃不知来历的和带有偏见的数据
- 109 | 丰田公司的“五个为什么”
- 112 | 正面劝说无效，那就引导他自己省思
- 115 | 陈词滥调，就像闻到有人放了一个屁
- 117 | 聪明人提出的问题也是聪明的

第四章 互动有诀窍，让人不想参与都难

- 122 | 为什么会这样？给一个解释的机会
- 125 | 给人留下“相见恨晚”的感觉
- 128 | 把大部分的说话时间留给对方
- 131 | 遇到内向者，用提问调动其积极性
- 134 | 问的问题越具体，对方回答越省力
- 136 | 有时候需要少带主观色彩，保持中立
- 138 | 少安毋躁，请听对方把话说完
- 141 | 试着问问“你也有不开心的事情吧”
- 144 | 营造良好氛围，需要练习
- 147 | 调动对方的感情，就能调动一切
- 150 | “逼迫”对方直面问题的四个方法
- 153 | 你想模棱两可，我就给你澄清
- 156 | 遇到冷场，就想办法将其炒热

第五章 参透为何，一切事才能迎刃而解

- 160 | 一个人很难了解另一个人的心理
- 162 | 可以设疑，但不能一厢情愿地猜测
- 164 | 站在对方的角度，审视答案
- 167 | 永远不要试图给人“贴标签”
- 170 | 良好的准备是成功的一半
- 172 | 找准根源，问题才能迎刃而解
- 175 | 对方想什么，你也想什么
- 178 | 不是答非所问，而是弦外有音
- 181 | 开口向人提问时，要“抓住重点”
- 184 | 苏格拉底的三步提问法

第六章 不想交浅言深的话，应该避开软肋

- 188 | 不想惹麻烦，就避开对方的底线
- 191 | 提问不是人身攻击，给点儿面子
- 194 | 管住你的嘴，在不同场合问正确的话
- 196 | 遇到女性，不该问什么？
- 198 | 遇到异国人士，不该问什么？
- 201 | 遇到小孩，不该问什么？
- 203 | 说话时避开别人的痛处
- 205 | 既然难以启齿，不妨委婉表达
- 208 | 遇到尖锐的问题，那就多绕几个圈

第一章

提问像抽血，只有扎对地方才有效

提问是个技术活。有人把提问比作抽血，只有扎对了地方，才能抽得出血，扎不对地方就只能刺得人生疼。正所谓“千声闷雷不及一声霹雳”，只有把问题问到点子上，才能得到你想要的答案。

你不是警察，不要审问对方

刘镇伟在其导演的电影《大话西游》里塑造了一个喋喋不休的唐僧形象。唐僧被关押在牢房里，对着看守他的妖怪不停地问：“你叫什么名字？为什么叫这个名字？”“你家在哪里？”“那个地方好像很远呢？你怎么过来的？”“怎么会当个妖怪呢？做人做妖怪都要有仁慈的心，对不对？”唐僧这种喋喋不休的“审问”简直比孙悟空的如意金箍棒还要厉害，问得妖怪“精神崩溃”。

而在现实生活中，恰恰有一些人简直就是翻版的唐僧，他们凡事都只希望满足自己的欲望，要求人人为他，但他们却不会满足别人的需求，表现为自私自利，不为他人着想。这就是典型的以自我为中心。

自我中心的产生是在身心发展过程中随着个性的发展而形成的，是自我意识发展的畸形产物。通常来说，一个人采用喋喋不休的审问式提问，往往是因为他太以自我为中心、有自恋倾向、内心缺乏安全感，或者性格较为强势。

情景一：

如在工作中，一个实习生问老员工：“老赵，你当初是怎么通过实习的呢？”

老赵回答：“踏踏实实地做好自己该做的。”

实习生又问：“你当初实习时的任务是什么呢？”

老赵回答：“和你差不多。”

然后实习生继续不断地发问：“你实习期间学到了什

么？”“实习通过以后，是不是很高兴啊？是怎么庆祝的呢？”“上班后，你又是怎样一步步升到了现在的职位？”等。

这时，老赵没有兴致回答，所有的问题都用“啊”、“哦”之类的回应。

老赵之所以采用敷衍的态度来回答问题，就是因为那个实习生有点太喋喋不休了，他不停地提问，让老赵有种被“审问”的感觉，于是，便不想再认真回答问题了。

实习生之所以喋喋不休地提问，就是有些以自我为中心或者是内心缺乏安全感，害怕自己实习期间不合格，但这种方式最终导致老赵的反感。

由此可见，这种喋喋不休的“审问”并不是一种好的方式。如果你是一个喋喋不休的提问者，你有没有想过，也许对方有急事或者心情差并不愿意听你说话，或者即使对方有时间，在面对你一连贯的“审问”时，还会有说话的兴致吗？

在提问过程中，一旦对方感觉自己处于被“审问”的地位，就会使对方有种被胁迫的感觉，从而让对方产生防卫心理和行为，甚至会招致对方的严重反感。因此，这种提问方式往往得不偿失。

情景二：

如果一个小孩做错了事，大人们常常会说“你怎么能这样做事呢？”“你不知道那是错的吗？”“知道是错的，为什么还要做呢？”“下次遇到同样的事情，应该怎么做呢？”这种喋喋不休的“审问”，会让孩子产生一种恐惧感，不敢多言，或者干脆用沉默来应对，这样就达不到教育的目的。

相反，如果在提问过程中家长能够耐心一点，提出如“听说你和娃娃闹别扭了？”“你们关系一向不是很好吗，为什么这么做呢？”等问题，孩子就会有说话的兴致，家长也就会了解到孩子的想法，然后指出孩子想法中的错误之处，从而达到教育的目的。

所谓审问就是指详细地问，主要是在学问的探究上进行深入追求。正如《礼记·中庸》所说：“博学之，审问之，慎思之，明辨之，笃行之。”这反映的是对学问孜孜不倦的态度。但如果日常生活中也采用这种穷追不舍的审问式提问，很有可能会激起对方的防御心理，甚至会招来对方的厌烦。所以，在提问过程中，尽量避免喋喋不休的审问式提问，学会克制自己，学会引导，让对方多说一些，自己多听一些，然后在这个基础上，有意识地将对方的思路 and 话题引导到自己想提问的方向，最终得到自己想要的信息。

提问如同牵牛，要牵牛鼻子

如果给你一个机会，让你跟美国总统奥巴马对话，那么，你会提出什么样的问题呢？

2009年11月，美国总统奥巴马第一次访华。这一天，奥巴马在上海浦东科技馆与上海学生进行对话，这次对话被录了下来，放在互联网上，人们通过电脑便能看到对话情景，然而看完后，人们却普遍失望了。

为什么失望呢？因为这些学生的提问就像是白开水般平淡无奇，人们不但没有听的欲望，更没有回答的欲望。

在奥巴马的政治生涯中，演讲起到了非常重要的作用。他有很多十分著名的精彩演讲，如他就职时的《无谓的希望》《我们为什么要上学》等，都精彩绝伦、引人入胜，令人获益匪浅。奥巴马的口若悬河给人留下了深刻的印象，而在这次对话中，奥巴马却仿佛成了一个不善言辞的人。

上海学生提的问题分别是：“世博会明年将在上海举行，您是否准备参加世博会呢？”“您对中国的第一印象是什么？您给中国带来了什么？又想从中国带走什么？”“请问您的这届政府会采取哪些措施来促进这个世界向着文化多元化方向发展？在您的外交政策中会有哪些措施去尊重各国不同的历史文化？我们中美两国在此方面会有哪些合作？”

奥巴马是从一个个问题中磨炼出来的杰出的演讲家，上海学生提的问题实在是太平淡了，因而他兴致不高，只是简单地做出回答。

当然，这些学生的提问也没有什么问题，只是没有提到关键点上，这是人们失望的原因。如果他们的提问能够从人们关心的问题上出发，比如可以

问：“我们都知道，美国近几年发动不少战争，但您又是诺贝尔和平奖的获得者，这是为什么呢？”那么，可以想象这次对话一定会非常精彩。

著名的物理学家爱因斯坦说：“提出一个问题比解决一个问题更重要。”寻找好问题的过程，就像寻找宝藏般让人乐在其中。好问题的发现会让我们有如获至宝的感觉，我们会更自信，似乎在这个领域里自己就成了驰骋江湖的大将。但是好问题的提出是需要相当的经验和技巧的，可以从以下几点出发。

第一，提问一定要与对方的利益或价值息息相关，这样的问题才是对方最关心的问题，才能打开对方的话匣子，赢得对方的好感。

案例

在面试结束时，面试官给所有的面试者一个机会，让面试者提出自己的疑问。

第一个人问：“作为前辈，您觉得我在面试中的表现如何？”

第二个人则问：“我刚才面试时，看了一下公司的报纸，我看到公司的设备都是最先进的，而这些设备我们不是很熟悉，那么，我想知道，公司会培训我们吗？还是让我们自己去学习掌握呢？”

毫无疑问，第一个提问显得幼稚，没有太大的价值，与面试官或者工作关联很少，因而面试官很可能不会回答。第二个提问则是针对未来工作进行提问，而这也是面试官所关心的问题，因而这个提问能够得到面试官的好感，给面试官留下好印象，甚至有可能因为这一个提问，面试官本来没考虑应聘提问者，现在却愿意录用提问者。

第二，提问如同牵牛，要牵牛鼻子。如何让牛听话呢？就是刺穿牛的鼻子，然后系上鼻环，用绳子牵着，这样牛才会听话。在提问中，也要做到“牵鼻子”，这个鼻子指的就是提问的目的、主题，所需解决的主要问题，并围绕该主题与问题进行思考。

如要了解某个操作系统方面的问题，就不要问“你认为在流程中还有哪些问题？”“你公司的业绩怎么样？”之类的问题，而是要在提问时紧扣这

个主题，“听说你公司的系统仍然使用的是十多年前的旧版本？”“现在有个系统能让你公司的效率提升20%，你想了解一下吗？”

第三，尽量保持双重视角。学会角色互换，只有将心比心，才能更好地了解对方，感受对方所思所想，从对方所思所想提问，那么就更容易与对方产生共鸣。同时也要注意倾听。

第四，多方面收集对方的信息，把握对方的深层心理。有人说销售就是一场心理战，如客户进店后浏览，再到对某件物品感兴趣、试穿、询问，直到最后下单，每一步的心理都会有些许不同，所以在这个过程中，可以从对方的心理出发进行提问，如可以问“你好，你有什么需求呢？”“这件衣服和你气质很搭，你觉得呢？”这样的问题必定能够打动对方。