



提问的艺术

为什么你这么问

于富荣 周婷 ◎ 著

丰富实用的提问技巧 真实生动的案例场景
一本书提升提问能力、打造卓越人生

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



提问的艺术

为什么你这么问

于富荣 周婷 著

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

提问的艺术：为什么你这么问 / 于富荣，周婷著. —北京：中国法制出版社，2019.7

ISBN 978-7-5216-0342-2

I. ①提… II. ①于… ②周… III. ①提问—言语交往—通俗读物 IV. ① B842.5-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 140559 号

策划编辑：李佳 (amberlee2014@126.com)

责任编辑：李佳 黄一迪

封面设计：汪要军

提问的艺术：为什么你这么问

TIWEN DE YISHU: WEI SHEN ME NI ZHE ME WEN

著者 / 于富荣 周婷

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 880 毫米 × 1230 毫米 32 开

版次 / 2019 年 7 月第 1 版

印张 / 9 字数 / 185 千

2019 年 7 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5216-0342-2

定价：39.80 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真：010-66031119

网址：<http://www.zgfs.com>

编辑部电话：010-66038703

市场营销部电话：010-66033393

邮购部电话：010-66033288

(如有印装质量问题，请与本社印务部联系调换。电话：010-66032926)

| 前言 |

PREFACE

提问与回答是沟通中最为常见的方式，不过在多数人看来，良好的回答才能实现最有效的沟通，然而他们都忽略了这样一个真相，那就是提问才是沟通的重中之重。毕竟，善于提问才能让自己始终处于沟通的主导地位，并能够巧妙地引导他人的思维，使沟通在“提问—回答—再提问—再回答”的循环过程中逐渐趋近于自己所设想的方向。

提问也是改变自身人生轨迹的重要因素。我们每天都可以给自己提出不同的问题，之后无论是通过自己的努力找到了正确的答案，还是通过请教他人获得了有益的指点，我们都能够解除心中的疑惑，并能够按照答案找到行动的方向，而这种行动是有可能导向成功的。

正因为提问具有如此重要的意义，古希腊著名的哲学家、思想家、教育家苏格拉底才会这样说道：“其实我一无所知，我只是善于提问而已。”因此，每一个渴望成功的人都很有必要学会提问。可惜的是，很多人却对提问不够重视，他们总觉得提问是一种随口而来的本能，无须经过特别的训练。可就是因为这样，生

活中、学习中、工作中才会充满没意义、没质量、没水平的提问，这样的提问不但不能得到自己想要的答案，有时还会产生“副作用”，会影响人际关系的和谐，阻碍个人的进步，还会破坏成交的机会……如果等到这时再后悔，又该是多么可悲啊。

我们必须给予提问足够的重视，并要进行系统性地学习和训练。我们一定要清楚地知道什么样的问题才算是有价值的，还要学会设计精彩的问题，并做到巧妙地、不失分寸地提出问题。在提问过程中，我们更要开动脑筋去琢磨对方的需求，考虑对方的目的，如此便可放大提问的效果，让提问帮助我们达成目的。

如果你不知道怎样着手提升提问能力的话，本书便可为你提供全方位的帮助。本书是一本系统性地教授提问知识与提问技巧的方法总集，翻开本书后，你会不停地获得惊喜：你将真切地认识到小小的提问是如何改变自己的人生，从而培养出宝贵的问题意识；你可以将自己代入书中提供的生动的案例场景中，设身处地地锻炼自己的提问能力；你还可以借助书中讲述的方法，尝试用

提问去挖掘信息，去说服他人，去请求帮助，去证明自身，去赢得机会……

很多人依靠提问改变了自己的命运，你也可以做到这一点。不管你是还未走出校门的年轻学子，还是站在讲台上的为人师者；不管你是身处职场的社会人，还是领导团队的管理者；不管你是想实现深层次的自我认知，还是想要多了解一些他人的想法；不管你正在与亲密的朋友、亲人沟通，还是想要与陌生人建立联系，你都可以用书中学来提出优质的问题，进而实现自己的目的，打造卓越的人生。

还等什么？就从现在开始提出一个最精彩的问题吧！

第一章 树立提问意识，打开提问大门

- 没有问题，是人生最大的不幸 / 002
- 树立主动意识，会问才有机会 / 007
- 积极提问，让思维充满活力 / 014
- 持续提问，激发内在动力 / 018
- 积累问题，就是积累经验 / 022
- 面对权威，也要敢于用提问去质疑 / 027

第二章 做好提问准备，精心设计问题

- 做好准备，才能问得到位 / 036
- 最好先问一问“关我什么事” / 040
- 带着目的提问，才不会问错问题 / 043
- 用废话提问，得到的必定也是废话 / 047
- 过于宽泛的问题会造成无效提问 / 051

厘清提问顺序，思路层层打开 / 054
找准对象，让提问的效率大幅上升 / 057
预想答案，让自己拥有更多主动权 / 062
营造氛围，问答效果更加理想 / 066

第三章 分清提问类型，问题有的放矢

直接式提问：开门见山提出问题，不拐弯抹角 / 072
间接式提问：不便直接开口的问题，用迂回的方式提问 / 076
封闭式提问：缩小讨论范围，获得特定信息 / 079
开放式提问：引发自由的思考，更好地展开话题 / 082
假设式提问：进行合理的假设，引发积极思维 / 086
反诘式提问：针对错误提出诘问，激发进一步思考 / 089
追问式提问：追根究底，探索最为核心的问题 / 092
自答式提问：明知故问，强调的意味更加鲜明 / 096

第四章 锤炼提问语言，寻求完美答复

尽量用简洁的语言把问题讲清楚 / 102
在提问中使用礼貌用语，让对方更乐意交流 / 105
语带歧义，会让提问对象受到误导 / 109
提问语言不可过于深奥、卖弄学识 / 113
提问不是审问，尽量避免生硬的语气 / 116
幽默的语言会让对方回答起来更轻松 / 121
提问时要注意自己的肢体语言 / 126

第五章 运用提问技巧，达成沟通目的

- 提问时带上名字，破除沟通障碍 / 132
- 用有针对性的问题引导对方自我说服 / 135
- 突然提问，让对方在仓促间吐露真相 / 141
- 把答案藏在问题里，暗示对方做出回答 / 145
- 用对方的话来反问，扔回“烫手山芋” / 149
- 施展“提问激将法”，达到说服目的 / 152
- 提问后沉默，将压力抛给对手 / 155
- 面带微笑，提问更加动人 / 159
- 拐弯抹角，借他人之口提问 / 162

第六章 做好提问互动，引导主动参与

- 嘘寒问暖，拉近与对方的心理距离 / 168
- 用提问式开场白抓住对方的注意力 / 171
- 询问对方感兴趣的事情，打开对方的话匣子 / 174
- 提请教式的问题，刺激对方表达自我的欲望 / 179
- 用提问激发好奇心，让对方欲罢不能 / 185
- 在提问中表达赞美之意，赢得对方好感 / 189
- 用提问代替批评，使人主动认错 / 193
- 提问后用心倾听，把“表演”的机会留给对方 / 196
- 复述并提问，引导进一步互动 / 202

第七章 掌握提问分寸，避免踏入雷区

不想惹恼对方，提问时就要避开对方的隐私 / 208

提问不是人身攻击，要给人留点面子 / 212

提问不揭短，对方的痛处是“禁区” / 214

会引发争议的问题，应当谨慎地问 / 218

过于尖锐的问题，需要委婉地问 / 221

搜索引擎能解决的问题，根本不需要问 / 224

第八章 进行提问实践，成为提问专家

面试提问：用提问给面试官留下深刻印象 / 230

交际提问：快速建立良好人际关系 / 234

销售提问：问题对了，自然能够轻松成交 / 243

谈判提问：问到重点才能解决问题 / 250

职场提问：扫清职业障碍，赢得事业成功 / 257

采访提问：角度新颖、态度鲜明的问题更有价值 / 264

电话提问：打好草稿，有条不紊地提出你的问题 / 270

邮件提问：注重细节才能获得有效回复 / 275

第一章

树立提问意识，打开提问大门

没有问题，是人生最大的不幸

伟大的科学家爱因斯坦说：“假如只给我 1 个小时的时间拯救世界，我会先花 55 分钟去发现问题，然后再用余下的 5 分钟解决问题。”也就是说，在爱因斯坦看来，发现问题要比解决问题重要得多。因为只有在问题出现的时候，才能引发人们解决问题的积极行动，才能促使认知不断深入、能力不断提升、思想不断进步。

遗憾的是，越来越多的人会发现自己发现问题的能力正在不断减弱。随着年龄的增长，我们似乎再也不会像孩童时那么容易好奇，那么喜欢问各种各样“稀奇古怪”的问题了。我们掌握的知识日渐丰富，遇到的问题却似乎越来越少。但事实真的是这样吗？

在一家日本汽车公司的生产车间里，有一条生产线上的机器经常停转。工人检查后发现是保险丝烧断才引起机器故障，于是工人马上更换了保险丝，使机器能够重新运转起来。可是还没过一星期，同样的问题又出现了。工人们只能一遍一遍地重复着停工检查—换保险丝—启动机器的过程，每次检修都要花费大半天的时间，既影响了这条生产线的运作效率，又增加了不少生产成本。

后来，该公司的一位副社长注意到了这个现象，他感到很不可思议，不明白为什么工人们不去思考现象背后的本质问题，

却总是用些治标不治本的笨办法来解决麻烦。于是，他把该车间的工人都召集到一起，对他们提问道：“这台机器为什么总是停转？”

工人们回答道：“是因为电路超过负荷，导致保险丝被烧断。”

副社长又问：“那电路为什么会超负荷？”

工人们不禁面面相觑，心中都在想：对啊，我们之前怎么没有想到这个问题呢？有位经验丰富的老工人思考了一番，回答道：“大概是因为轴承润滑不够。”

副社长继续追问道：“为什么会出现润滑不够的问题？”

老工人回答：“那肯定是因为油泵轴出现了磨损、松动。”

副社长仍不满意，再一次提问道：“那引发磨损的原因是什么？”

老工人恍然大悟道：“对啊，原来是这样！我们没有安装过过滤器，导致铁屑混进了油泵轴，致使油泵轴磨损越来越严重，才会引发这一系列问题。副社长，感谢您的指教，我们知道应该怎样修理这台机器了。”

工人对副社长的“指教”感谢万分，可事实上，副社长并没有直接告诉他们真正的解决办法，而是通过一问一答的过程促使他们自己去思考，去找到真正的问题，并挖掘出问题背后的原因。其实这些问题本该由工人自己去发现，可就因为他们缺乏问题意识，缺少追根溯源的动力，才会忽略了问题的存在。

在生活中，这样的例子并不少见。很多时候问题就存在于我们的身边，可惜我们已经像这些工人一样习惯了熟视无睹，不愿

意花费自己的时间和精力去进行深入的探究，所以才会把一些事情当成理所应当，却不会主动去思考这背后的问题之所在。我们的求知欲望就这样一点一点地减退着，总是满足于对事物的一知半解，于是慢慢地，我们就会发现自己遇到的问题越来越少，甚至还会感觉自己的工作、生活、学习都“没有问题”。

殊不知，“没有问题”正是一种非常可悲的，也是非常危险的情况，它会让我们满足于现状，自我感觉良好，却浑然不知自己的知识水平、能力水平已经落后于他人；它还会让我们变得越来越保守，不愿意尝试新事物，总是喜欢以不变应万变，让自己的创新思路完全被堵塞；它更会让我们生出很多思考的惰性，让我们习惯进行浅表性的思考，抓不住问题的要害，一遇到困难就会采取一些治标不治本的办法，结果却让麻烦迭出，矛盾难以根治，成果难以持久巩固，我们的人生层次也因此难以实现大的提升。

也正是因为这样，一位学者才发出了感慨：没有问题，是人生最大的不幸。这句话并非危言耸听，一个人如果没有问题意识，就无法更加主动地去改造主客观世界，也就无法取得一番伟大的成就。所以当我们自觉“没有问题”的时候，就应当警觉起来，试着去分析自己不敢或不会提问的原因，以便树立起问题意识，让自己的人生发生根本性的改变。

那么，“没有问题”最可能是哪些原因造成的呢？

1. 认为自己的提问能力太差

很多人在提问前总是会有一些不必要的担心，他们有时会害

怕问题没有问到点上，得到的是意义不大的答案；有时又担心问题会让他人感觉受到冒犯，届时不但达不到提问的目的，还会影响人际关系的和谐，所以他们宁可噤口不言，也不会轻易提出自己的问题。这类人在过去往往有一些失败的提问经历，因此才会对自己的提问能力很不自信。

但是，提问能力是需要不停地锻炼才会逐步提升的，如果不多寻找机会主动提问，就只会让自己成为一个不懂提问、不会提问的人，更会因此损失很多人生机会。只有勇敢地开口提问，在实践中日复一日地锻炼，我们才能掌握越来越多的提问类型、提问技巧和提问方法，最终便可成为拥有卓越提问能力的沟通高手。

2. 觉得自己对事物有足够的了解

这类人和那些不自信的提问者完全不同，他们的问题是太过自负，总觉得自己已经知道得很多，了解得很多，所以就没有什么值得去提问的了，但事实真的是这样吗？知识的海洋是没有边际的，谁也不敢说自己已经掌握了足够的知识，法国思想家伏尔泰这样说道：“书读得越多而不加思索，你就会觉得你知道得很多；而当你读书而思考得越多时，你就会越清楚地看到，你知道得还很少。”由此可见，那些自负的人恰恰是因为思考得太少、提问得太少，才会误以为自己已经学富五车，而这种错误和肤浅的认识将让他们止步于一个很低的层次，更会让他们的思维变得僵化，使他们无法完成有挑战性的任务，更无法登上人生的高峰。

怎样改变这种局面呢？答案只有四个字，那就是要“积极提问”，只有承认自己的无知，看透自己的不足，再用一个又一个

的提问去激活思维、探寻真理，才能弥补自己在知识上的漏洞，让自己变得更加优秀、更加强大。

3. 没有养成持续提问的习惯

提问应当成为一种终生习惯，只有不知疲倦地提出问题，才能深刻地理解知识和道理。但是很多人在成长的过程中，缺乏足够的提问方面的引导，导致他们无法形成这种有益的习惯。比如，在孩提时代，当我们带着好奇心询问父母或其他长辈问题的时候，他们可能很少会关注我们的提问意识，总是会用“小孩子问那么多做什么”来敷衍我们，于是我们也就不再热衷于提问，并会慢慢丧失这一重要的技能。

这种问题在我们长大之后也没有得到很好的解决，我们可能会在学校、工作单位学到方方面面的知识，但它们大都是一些现成的解决方法，只能够让我们克服眼前的困难和障碍。可是下次该怎么办？遇到其他问题该怎么办？却很少有人会告诉我们，因为比起思考问题、提出问题，大家普遍更重视解决问题。凡此种种，都会影响提问习惯的形成。想要有所改观，就要依靠我们自己去有意识地持续提问、积累问题，唯有如此，我们才能从提问中获得有价值的回馈。

4. 习惯于盲从权威的意见

质疑精神也是问题诞生的一大前提，明代学者陈献章说过：“前辈谓学贵有疑，小疑则小进，大疑则大进。疑者，觉悟之机也。”这句话充分说明了质疑精神的可贵之处，遗憾的是，曾几何时，我们已经慢慢失去了通过提问质疑和求证的能力，对于自

已接收到的信息，我们不会进行甄别，特别是那些出自权威之口的信息更是容易让我们轻信而盲从。可是权威并不是科学和真理的化身，他们有时也会出现差错，所掌握的知识也不能面面俱到。因此，我们不能一味地盲从，否则难免会妨碍自己的思考与创新能力的培养，也会限制提问习惯的培养。

了解了上述原因之后，我们可以结合自身情况进行分析，看看自己可以从哪方面入手去培养提问意识，并要学会发现问题、思考问题、探究问题，然后才能积极地解决问题。在这个过程中，我们才能获得让自己持续发展和进步的强大动力。

树立主动意识，会问才有机会

对于很多人来说，问题的出现就意味着麻烦的到来，他们会本能地选择逃避问题、减少麻烦，可也因为这样，他们失去了很多宝贵的机会，导致自己一生碌碌无为、一事无成。而成功者的做法却恰恰相反，他们不但不会害怕问题，还会树立起主动意识，去积极地发现问题、提出问题，因为他们知道，问题其实就是机遇。所以他们会大胆地提问，并会努力寻找一些别人没有发现的问题，然后再率先找到解决问题的办法。这样一来，他们就可以从众人中脱颖而出，成为出类拔萃的人才。

有一个年轻人来到一家石油公司工作，最初因为缺乏经验，