"泰坦尼克号沉没、挑战者号爆炸等悲剧有没有可能避免？相关研究显示，这类悲剧发生之前，都存在对技术细节的怀疑。类似的情形也存在于企业界。在丑闻爆发之前，安然公司、世通公司的董事会也都没有对公司状况提出严肃的质疑。人们没有将心中的怀疑转化成明确的提问，也就不可能得到明确的回答，改变也就无从谈起。 提问是沟通中的重要技能之一。勇于提问、善于提问有助于日常信息反馈、矛盾化解、团队能力提升乃至于战略规划的制定。要达到沟通的最佳效果，你需要熟练掌握提问的技巧，推动卓有成效的讨论。对企业来说，营造建设性的“提问文化”至关重要。 富有技巧的提问在沟通中起着关键的作用，糟糕的提问则很容易带来沟通的失败，甚至增加彼此的敌意。最重要的是，在恰当的时刻提出恰当的问题。

通过提问摆脱困境：

提问给了对方表达观点的机会

提问是鼓励倾听，对话和阐明问题的方法

这不等于你必须认同对方的观点

开放式问题的优势

开放式问题可以让对方自由表达

将双方带入平等探讨的沟通范围中

有利于对话的深入展开

开放式问题的类型

探究型

可以让对方将想法、论点和意见阐明

语气：如何？怎么？为什么？

例如：最近你上班总是迟到，这是为什么呢？

我们怎样才能配置整个公司的创新文化？

语气：你觉得。。。。这种想法怎么样？（内容是客观、公认的想法或想法）

你觉得我们采用快速折旧法，这种想法怎么样？

创造型：启发对方思考

。。。。会。。。？。。。应该怎么办？

拓展型：在深度、宽度、实用性等方面深入拓展的问题

具体是？。。。。比如说？。。。。在哪一方面？

。。。在多大程度上？。。。。根据什么标准？。。。

封闭式问题：简短、清晰、与事实相关，需要得到简洁明确的回答

封闭式问题提问语气：什么、什么时候、哪里、谁

要求对方给出具体、明确的回答

我们什么时候，在哪里开会？

下午3点，在1号会议室

你们谁说自己和同事在沟通上存在问题？

小王啊

按照计划，你今年需要完成多少销售额？

上半年4百万，下半年4百万

或者问对方是否同意某一句表述

要求对方给出是或不是的回答，或者从数个备选答案中给出一个

例如：你同意这个董事会的决议吗？是的

你倾向于首选计划，还是第二个备选计划？首选计划

封闭式问题的优缺点：

优点：

了解各类具体事实

快速获得有效信息

当谈话令人困惑，有时直接提出封闭式问题就能改变局面。

例如：我们今天需要确定价格的折扣率，是吗？

缺点：让对方感到厌烦，紧张，抵触。

不能滥用，感觉像在法庭上接受法官的质询一样

封闭式问题类型：

收集信息：

优点：正面了解，确认或阐明某一类信息

是不是。。。？有没有。。。。？你。。。是吗？

什么时候？在哪里？有多少？哪些人？哪一个？

二选一

你是。。。还是。。。？

多选问题

出差在外的时候，你喜欢吃西式快餐还是去中式餐厅？或者干脆煮方便面？

缺点：容易产生攻击性

提出建议：

正面提出建议

我们。。。如何？

反问式

难道你不觉得。。。？难道不是说。。。？

自问自答

还有什么问题？是嘉宾的时间安排有冲突吗？

直截了当地提出建议

布展的北京就以本土化的团和色彩为主吧，大家听清楚了吗？

缺点：如果对方比较有个性，不愿意别人代替他思考，容易产生防御状态

通常在谈话开始或结束之际提出封闭式问题

要使用友好的口吻

确认谈话结果

加深对谈话结果的理解

确保双方在决定或行动上达成一致

开放式问题是客观，公认的一种做法或想法，方便开启对方的思路

封闭式问题是把自己的意志灌输到对方的头脑中去

有效的提问

开放式：提供了尽情发挥的空间,例如：销售情况怎么样？

封闭式：简单而明确的回答，例如：销售目标实现了吗？



适当多提开放式问题

清楚你想要问什么问题

知道怎样把问题提出来

运用开放式问题和封闭式问题的领导者，可以打破僵局

到目前为止，你对这个项目有什么感觉？

到目前为止，你对自己最满意的是哪像工作？

这些目标中，哪一个最容易实现？哪一个最难实现

如果这些目标都实现了，能给客户带来什么好处？

能给公司，所在部门和你个人带来什么好处？

实现这一目标的关键是什么？你需要什么支持？

多提开放式问题：

深入了解对方

你对这个系统掌握多少情况？

鼓励被问着进行细致的分析

启发，提出创见

为什么要用这种方法？

无效的提问：为什么是糟糕的？无助于让你了解情况，反而容易影响合作关系

向对方暗示了问题的答案

你不觉得约翰老师给我们填麻烦吗？

在主要问题的后面加上一个暗示正确答案的尾巴

你觉得约翰这人怎么样？我老是觉得他的团队合作精神很差

课程回顾：

开放式问题，封闭式问题

由于缺乏解释和说明，开放式问题，有助于展开对话，想对方展示你愿意倾听对方的观点，开放式问题包括：探究型，创造型，拓展型。当谈话漫无边际时，封闭式问题能帮助你重回正轨，获取你需要的信息。或通过提出建议，引导对方做出回答，过多的封闭式问题，容易将气氛变成审问。如何平衡两种类型问题，将有助于你更有效的沟通