

美国国防部、陆军情报中心
美国国防语言研究所顶级情报专家揭秘

超级询问术

如何通过交谈获取你想要的任何信息

Find Out Anything From Anyone, Anytime

[美]吉米·派欧 (Jim Pyle),

[美]玛丽安·卡琳奇 (Maryann Karinch) 著

蓝小修 译



在任何时间、任何地点，从任何人口中，
得到任何你想要的……



Wuhan University Press
武汉大学出版社

超级询问术

如何通过交谈获取你想要的任何信息

Find Out Anything From Anyone, Anytime

[美]吉米·派欧 (Jim Pyle),

[美]玛丽安·卡琳奇 (Maryann Karinich) 著

蓝小修 译



Wuhan University Press
武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

超级询问术 / (美) 派欧, (美) 卡琳奇著; 蓝小修
译. — 武汉: 武汉大学出版社, 2015. 01
ISBN 978-7-307-14627-3

I. ①超… II. ①派… ②卡… ③蓝… III. ①咨询—
方法 IV. ①C932.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第242577号

著作权合同登记号: 图字17-2014-238号

Original edition entitled Find Out Anything from Anyone, Anytime published by The Career Press,
Inc., 220 West
Parkway, Unit 12, Pompton Plains, NJ07444, U.S.A.
© 2013 James Pyle and Maryann Karinch
Chinese language edition arranged through 版权代理的英文名称©2014

All rights reserved. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means,
electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval
system, without permission from the publisher.

本书原版书名为Find Out Anything from Anyone, Anytime, 作者James Pyle 与Maryann Karinch,
由The Career Press, Inc.公司2013年出版。

本书简体中文版权通过凯琳国际文化版权代理引进(www.ca-link.com)。

版权所有, 盗印必究。未经出版者授权, 不得以任何形式、任何途径, 生产、传播和复制本书的
任何部分。

责任编辑: 袁 侠 责任校对: 嘟 嘟 版式设计: 刘珍珍

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 永清县吉祥印刷有限公司

开本: 880×1230 1/32 印张: 10 字数: 210千字

版次: 2015年01月第1版 2015年01月第1次印刷

ISBN 978-7-307-14627-3 定价: 36.00元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图
书销售部门联系调换。



在任何时间，任何地点，从任何人的口中
获得你想要的任何信息

/ 鸣谢 /

A c k n o w l e d g m e n t s

吉米·派欧 (Jim Pyle)

我想感谢格雷戈瑞·哈特利 (Gregory Hartley)，一位充满智慧和魅力的朋友，谢谢他为本书诚挚的付出。

感谢玛丽安·卡琳奇 (Maryann Karinch)，她帮我拓展了关于“询问”的概念，帮我更好地理解“如何提出最优质的问题”，更有效地进行“询问课程”的培训，帮我寻找并整理逻辑清晰且有趣的阅读资料。

感谢我美丽、可爱的妻子黛博拉 (Deborah)，她陪伴了我近四分之一世纪，并且一直信任并支持着我。

感谢五位“禀赋卓越的询问者”，吉米·詹姆斯 (Jimmy James)、科里·安娜 (Corrie Anna)、莎伦·玛丽 (Sharon Marie)、杰米·戴尔·多萝西娅 (Jamie Dale Dorothea) 和梅根·玛丽·路易斯·派欧 (Megan Marie Louise Pyle)。

感谢我自己重新获得了对这个世界的好奇心和探索欲望，并将我的兴奋和收获带给你们——我亲爱的读者们。希望这本书能真正地改变你的生活、职业和整个人生。

我对美国千千万万的军人表达我的感谢和尊敬，感谢美国情报机构，感谢那些曾经受到伤害而陷入忧虑孩子们……我会虔诚地站在你们身后，教会你们一门伟大的艺术——在任何时间、任何地点，从任何人口中，获得你想要的任何信息。

玛丽安·卡琳奇 (Maryann Karinch)

感谢我自己一直保留着对世界的好奇。感谢我那位从容不迫的合作者吉米·派欧 (Jim Pyle)，你是我最棒的朋友、同事，感谢这本书把我们联系在了一起，它使我们有机会共同贡献大家的智慧。感谢格雷戈瑞·哈特利 (Gregory Hartley)。

另外，我非常想跟我的母亲吉米·麦考密克 (Jim McCormic) 说，我的哥哥始终在支持着我，他那极具洞察力的智慧一直引领着我。

谢谢那些为本书做出重要贡献的朋友——朱迪斯·贝莉 (Judith Bailey)、大卫·谢勒博士 (Dr. David Sherer)、鲍勃·道麦尔博士 (Dr. Bob Domeier)、杰夫·托斯特 (Jeff Toister)、苏珊·罗恩 (Susan RoAne)、彼得·欧内斯特 (Peter Earnest)、哈文·凯勒博士 (Dr. Haven Caylor) 以及他那天使般的、聪慧的孩子卡特 (Carter) 和阿蒙·凯勒-布朗 (Ammon Caylor-Brown)。

还有很多我不知道姓名的朋友，感谢你们的帮助。谢谢哈里·贝利上校 (Colonel Harry R. Bailey) 给我提供了与吉米一系列会面的地点，使我们可以更好地工作。

/ 序一 /

P e r f a c e

在我的整个职业生涯中，我所接触到的人大多会把交谈、询问变成一份关于“你是否……”的问卷调查表，来尝试解决问题——这就好像是愿者上钩。我想对这些人说，你们只是在滔滔不绝地用嘴说话，而不是用大脑。

由于我在人类行为学方面取得了一些成绩，因此有很多人请我出一本关于“如何从交谈中获得有用的信息”的书。当吉米和我讨论关于这本书的构想时，我告诉他，人们到底有多渴望这些技巧。

我第一次见到吉米时，我正在加州的蒙特雷市学习阿拉伯语，而他还仅仅是美国陆军第82空运大队的一名询问官。当时的我并没有接受过与询问相关的训练。我们在阿拉伯语学校一起生活了两年，这期间，我对吉米有了很深的了解。他跟我认识的最优秀的陆军军官们一起工作，并成为了一名优秀的询问官。他总是不停地观察人们，品读他们的言辞，而他的提问比我见过的任何一个成年人都多。吉米对我的影响，使我决定去询问学校，学习与询问相关的一切技巧。

当我离开阿语学校时，吉米已经是一名询问导师了。在询问学校，你会在两件事情上花费大量的时间：学习“如何找到某人身上的

弱点”和学习“询问——如何获取有用的信息”。

大部分人，可以靠平淡无奇的训练表现，掌握“如何找到某人身上的弱点”的技巧。但是，“询问——如何获取有用的信息”这个部分，才是只有成功的询问官才能掌握的高级技能。在询问的过程中，你没有办法取巧。你需要有缜密的逻辑思维，清晰询问计划，还要有对“是什么（what）”和“为什么（why）”的好奇心。如果没有好奇心，询问就会变成一个例行检查，或者低成功率的“钓鱼游戏”。吉米是一个极具感染力的询问导师，他善于启发学生去思考“为什么某人会说某些话”，而不是给你一个死板的答案。

经过这些年的观察，我发现了吉米那近乎完美的询问技巧的诀窍：敏锐的洞察力和巧妙的询问方式。吉米正是凭借这些手段高，成功、高效地发现一个个事实的真相——这是属于他的询问艺术。

在我离开询问学校时，我意识到，尽管经过了18个月的训练，我还远远达不到吉米在询问方面所处的高度，虽然这已经足够应付情报工作的所需了。询问术教给你的是一种思维方式——如何有针对性地与人交谈，并且获得你想从对方口中的到的信息。在这方面，没有任何人比吉米更胜任去写这样一本书了。

吉米是这个领域中最好的询问导师之一。他在通过交谈获取事实真相，收集事件信息，并且更好地理解交谈对象的动机等一系列事情上，是一颗闪耀的“恒星”。他的询问技巧会使人们在生活中的方方面面得到帮助。

写作是一个复杂的过程，将询问技巧汇集成文字，比理解和使用这些技巧要难得多。当吉米问我该如何写作时，我只有一个建议，去

找玛丽安。

玛丽安有与吉米类似的丰富背景。我经常对玛丽安说，你最适合做一个多样性团队的协调专家。她曾经从事过写作，还帮助过很多其他领域的专家出版关于他们的想法的书，并且从中学到了许多东西。

玛丽安和我一起合作出版了一些书，包括“人性”及“询问”等方面的书。玛丽安不仅写作并出版了《合作关系》一书，还对询问和情报工作的理念有深刻的理解。我认为玛丽安是对本书有极大贡献的合著者，她的最大作用是挑战吉米，并用全新的方式思考并阐述吉米的理论。

这本书是我熟悉的两位杰出的专家共同努力的成果。玛丽安完美地发挥了她作为合著者所应该发挥的作用；而对于吉米，你会感觉到他对于人性的洞察力不光敏锐而且实用。我希望读者们喜欢上两位作者对“人与人之间信息关系”的思考，并且通过这本书获得“通过交谈最大程度地获取信息”的能力。

——格雷戈瑞·哈特雷

前美国陆军授勋询问官

美国科恩公司项目管理部负责人

/ 序二 /

P e r f a c e

我和我弟弟在很小的时候就对汽车有浓厚的兴趣。有一次，我们请求父亲打开汽车的引擎盖，让我们好好研究发动机的内部构造。父亲虽然有些不情愿，但还是满足了我们的愿望。然而，我们并不满足于仅仅是看一下，我们还动了手。于是，父亲发现了他的汽车所遭受的虐待——进气管被挪开了，排气管被断开了，并且为了看清楚发动机的内部构造，我们还弄坏了螺栓——我们陷入了很大的麻烦。

这个故事的收获是，我们有发现的兴趣，但不应该破坏。询问是为了发现，我曾经交给我的学生一些工具，让他们去发现引擎盖下面掩盖的所有部件——在不破坏发动机的前提下。

如果你按照我的思路和方法去观察和询问，你一定会为你所发现的一切而感到震惊，无论是面对你的客户，还是面试者、同事、商贩，还有朋友。当然，也可以完美地适用于陌生人和罪犯，——对任何人，你都可以挖掘出这些人在与你交谈时所暗藏的想法和信息。

掌握良好的询问技巧，首先是要使你的询问具有真正的力量。

举个例子，去年圣诞节，我在邮局排队，一个女人拎着东西走了进来。这时，我对她说：“哇，你有多少朋友啊？”

她主动地对我说，这些东西都是买给她女儿和她的家人的——她的女儿因为生孩子而选择辍学。接着，她向我倾诉她对女儿有这样的决定感到多么失望。她和丈夫甚至要求女儿归还他们支付的女儿大学上的费用。

你看，我仅仅是问了一个问题，就窥见了这个女人的感情世界。在提出的问题上注入了价值，就意味着你的询问具备了真正的力量。

“获得你想要的信息”的秘诀就是：直接地问出正确的问题。大多数人都会犯的一个错误就是——提出了一个错误甚至是愚蠢的问题，无论是你的老师、朋友、同事、客户，甚至是接受过询问训练的人，比如记者、律师，他们所提出的大部分问题，往往只能够使他们获得部分信息（并不是想要的全部信息），有时候甚至是错误的信息。任何职业、任何背景的人，在掌握了正确的询问技巧、学会提出正确的问题之后，都会明显感到自己得到了莫大的好处。

这本书中，玛丽安和我将会阐述：

——为什么提出正确的问题是很困难的？自从我们学会说话，我们就会提出各种问题。然而，事实是：你掌握的知识越多，你的词汇越来越丰富、老练，你可能会提出更差的问题。

——改变你思考的方式。真正的好问题，它的结构和组成形式可能并不符合你以往提问的习惯，会让你感到不自然，但你必须改变一下思路，要变得像苏格拉底一样。

——对你的问题进行组织。有效提问的关键是准确性和高效性，大多数人组织问题没有基于经验，而是很随意地提问。

——明确你的问题所针对的“区域”，以及了解和学会如何进

行“追踪询问”，它会一次性告诉你所有你需要知道的，包括“人物”“地点”“事物”或者“时间里发生的事件”。

——掌握倾听和记笔记的技巧。

——分析你所获得的信息。判断你是否需要获得更多的信息，或者你所得到的信息是否完整、真实。

——使用有效的提问，可以让你在专业领域获得极大的优势，并且快速掌握那些难懂的专业知识。

在我步入询问的世界之后，我在大多数时候，被人们看成是一个询问导师或是一个策略询问师，这意味着我身边的人期待我在询问和获取信息上做到最好。从1989年起，我就开始训练其他询问师。而你，现在就是一名等待接受询问技巧训练的学员——接受最好的询问导师的训练，并将使用这些技巧来开拓你的事业，丰富你的生活。

我希望，你将询问当成是握手：询问是一种邀请，有些人可能会把询问看成是激进或者侵入性的行为，但我更喜欢将它看成是一个可以将你与他人联系在一起、并且与他人分享的一个过程。

——吉米·派欧

●
●
●

Contents
— 目录 —

序一 // Preface

序二 // Preface

引言 // Introduction

001 / 询问的难点

008 / 询问术的起源

011 / 你会获得什么？

017 / 同一时间内只关注一个问题

第一章

改变你的思维方式 // Changing the Way You Think

026 / 聚焦于你所发现的事物

029 / 苏格拉底和你

033 / 无所不知的回答

038 / 关于“如何打开话头儿”的训练

第二章

解密：什么是优秀的询问 // The Structure of a Good Question

049 / 使用疑问句

055 / “怀有偏见”的好奇心

062 / 关于询问的范围

064 / 设计好询问的“开端”

第三章

询问的几种类型 // Question Types

070 / 好问题

089 / 坏问题

099 / 练习

104 / 非发掘型问题

第四章

发现秘密的“区域” // Discovery Areas

116 / 发现秘密的“区域”之一：人物

130 / 发现秘密的“区域”之二：地点

134 / 发现秘密的“区域”之三：事物

137 / 发现秘密的“区域”之四：时间里发生的事件

超级询问术

第五章

技巧：倾听与记录 // Essential Skills: Listening and Note-Taking

150 / 倾 听

152 / 练 习

160 / 记 录

165 / 相关技能在商务活动中的作用

第六章

分析别人的回答 // Analyzing the Answers

175 / 分析信息

190 / 分析表达方式

197 / 追踪询问

第七章

专业领域中的询问 // Questioning in Professions

205 / 教育询问

215 / 非紧急状况下的医疗询问

220 / 紧急状况下的医疗询问

223 / 应急询问

231 / 司法询问

234 / 客户服务询问和销售询问

237 / 商务谈判询问

243 / 练 习

第八章

私人生活中的询问 // Questioning in Your Personal Life

250 / 父母与孩子之间的询问

255 / 社交询问

257 / 约会询问

259 / 针对不同性格的询问

263 / 询问，塑造自己

266 / 练 习

第九章

成为专家的快速通道 // Fast-Track to Expertise

273 / 专业信息的来源

277 / 像怀疑论者一样去询问

280 / 像分析师一样去询问

283 / 把兴趣和知识结合起来

超级询问术

结语 // Conclusion

附录 // Appendix

291 / 不问，就不会知道的事

293 / 一日一挑战

294 / 高级笔记

296 / 没问到，不回答

298 / 六度分隔理论