

FBI


沟通术

美国联邦警察的超级人际沟通策略

金圣荣◎著



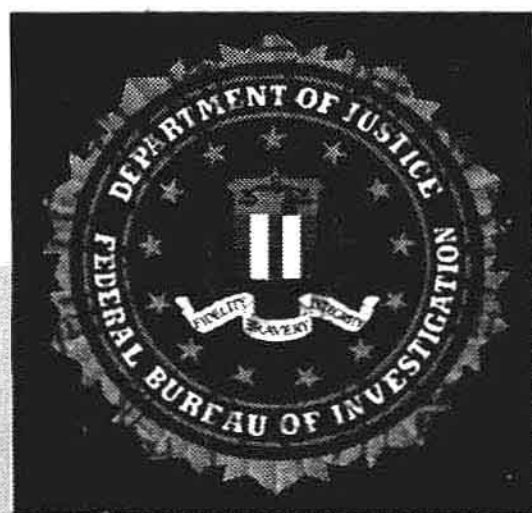
揭秘FBI高效率的人际沟通秘诀，小成本、
适用、快捷的沟通技巧，最大限度
消除人际交流障碍！

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

经典随身读

FBI 沟通术

美国联邦警察的超级人际沟通策略



金圣荣◎著

揭秘FBI
适用

低成本、
限度

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

FBI沟通术 / 金圣荣著. -- 北京: 新世界出版社,
2012.8

ISBN 978-7-5104-2898-2

I. ①F… II. ①金… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第106504号

FBI沟通术

作 者: 金圣荣

责任编辑: 王正斌

责任印制: 李一鸣 郑珊珊

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京市西城区百万庄大街24号(100037)

发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733(传真)

总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679(传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版 权 部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp.com.cn

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/32

字 数: 159千字 印张: 7.75

版 次: 2012年9月第1版 2012年9月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5104-2898-2

定 价: 20.00元

版权所有 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638



前言

c o n t e n t s

长时间的经验积累，使得FBI内部形成了一种非常成熟的沟通体系。不少顽固分子、亡命之徒都在FBI专家的指引下低头认罪。可以说，在很多时候，FBI都完全有能力通过一次专业的交流，摒除武力，从而达到自己的目的。

当然，美国警察的交流技巧也不是与生俱来的，他们需要通过各种培训以及指导才能取得成功。这些技巧从一定意义上说就是美国警察“看不见的手枪”，当他们和犯罪分子、顽固派对峙的时候，这些无形的枪炮就可以起到决定性的作用。

FBI最常用的沟通技巧就是非语言沟通，这种无声的交流可以在很大程度上起到掩护任务执行者的作用，但是这种沟通对于交流双方的要求比较高，也容易造成失误。所以，在FBI主动攻击的时候，非语言沟通的运用还是比较少的，它更多的是运用在审讯犯人、解读嫌疑人的内心世界上，而且，在追求稳妥的情况下，FBI还是更倾向于传统的有声交流。

在沟通方向这一层面上，FBI也有自己专业的理

解。如果需要和对方产生互动，那么他们就使用“双向沟通”，这样的交流可以使FBI更好地了解谈话对象的心理变化。但是有时候，这种带有互动色彩的“双向沟通”并不是非常必要的，FBI也可以使用单方主导的“单向沟通”。上下、平行沟通也属于沟通方向的范畴，在同别人打交道的时候，FBI也需要不停地改变自己的姿态，这样才能更好地攻击对方的心理防线，或者不触碰别人的“心理雷区”。

可以说，FBI掌握了非常全面、完整的沟通知识。在他们看来，与别人交流已经形成了一种非常简单的知识体系。何时选择书面沟通、何时采取口头沟通，都有现成的案例。前FBI资深探员罗伯特·K.雷斯勒曾说：“由于同外界的大量交流，我们形成了一个完整的沟通体系。很多时候，在面对一个不肯开口的犯人时，我们只需要查找一下卷宗就可以找到相关的解决通道。这虽然不是百分之百的有用，但是事实证明，这个体系给了我们很大帮助。”

随着时间的推移，FBI对于沟通技巧的研究，已经触及生活的方方面面。FBI特工不光利用计算机来存储档案、查找信息，他们还在研究关于网络沟通的技巧性和优越性。目前，已经有25%的网络黑客受到了FBI的控制，成了FBI的网上间谍。

可以断言，美国警察对于沟通技巧的探索还将继续下去，正如雷斯勒所说的那样：“他们已经很优秀了，但是还远远不够。”美国CIA曾经作过关于心灵控制的研究，这一点在当时远远超出了人力所能控制的

范围，以至于后来，这个计划变成了和巫术差不多的研究。FBI虽然没有打过“用意识操纵物质实体”的主意，但是一旦找到了这个计划的可行之处，相信他们还是会行动的，因为这种沟通是具有颠覆性的。

本书使用七个章节，深度解析FBI特工对于沟通术的高超理解和运用。当我们认识到美国警察是如何同别人打交道、看穿对方内心世界的时候，我们自己其实也可以从中汲取到不少有用的信息。当然，健康的沟通应当是双方的，而在现实生活中，有很多人很少或者不善于表达，从而导致他们成为孤家寡人，被社会排斥在外。事实上，本书写作的根本意图也在于此，真心希望每一位读过此书的人能够从中得到有用的信息，然后将之运用到自己的日常生活当中。最后，衷心地祝愿每一位读者都能够成为一个善于沟通的快乐因子，从而尽情地享受生活！

目录

c o n t e n t s

第一章 语言沟通与非语言沟通

1. FBI的语言沟通技巧 / 002
2. FBI都在使用哪些语言与罪犯沟通 / 006
3. FBI独特的非语言沟通的方式 / 010
4. FBI的沟通秘诀：行为比语言更重要 / 015
5. “观色”多于“察言” / 020
6. 即使FBI进行语言沟通也会温和婉转 / 023
7. 记住：摆脱困境，全凭说话智慧 / 027
8. 沟通，从倾听刺耳的语言开始 / 031
9. 非语言沟通是传递信号的重要渠道 / 035

第二章 单向沟通和双向沟通

1. FBI实战中不可或缺的沟通方式——单向沟通 / 040
2. FBI沟通的取胜法宝——双向沟通 / 043
3. FBI单向沟通和双向沟通的有机结合 / 047
4. 双向沟通的缩影 / 051
5. FBI如何进行互动式沟通 / 055

6. 记住：是沟通而并非强制 / 058
7. FBI沟通中的换位思考 / 062
8. 单向直线式双向互动式沟通 / 065
9. FBI成功沟通的“四板斧” / 068
10. FBI如何相互沟通抓捕罪犯 / 072

第三章 上行、下行与平行沟通

1. 上行沟通——FBI如何向总统汇报工作 / 076
2. FBI上行沟通的语言技巧 / 080
3. 让上级领导改变主意的沟通技巧 / 082
4. 平行沟通 / 086
5. FBI平行沟通的实用技巧 / 090
6. FBI与CIA之间的平行沟通 / 095
7. 下行沟通 / 099
8. 下行沟通：恩威并用的沟通方式 / 103
9. 批评下属——到位且不伤人的沟通技巧 / 107

第四章 反应性相依沟通与彼此相依性沟通

1. 巴克的相依理论 / 114
2. 相依理论在FBI身上的运用 / 119
3. 像FBI一样看清人际沟通的“四堵墙” / 123
4. 反应性相依沟通 / 127
5. 非对称性相依沟通 / 134
6. FBI与原则相冲突时的处理原则 / 138

7. FBI的沟通管理也是一个知识体系 / 142

第五章 正式沟通与非正式沟通

1. 正式沟通的形态 / 150
2. FBI教你在不同场合下的正式沟通术 / 154
3. 非正式沟通的魅力 / 158
4. 非正式沟通是促成成功的润滑剂 / 162
5. FBI教你非正式沟通的技巧 / 167
6. 充分利用非正式沟通的契机 / 171
7. 正式与非正式绩效沟通的方法 / 174
8. 最常用的非正式沟通：聊天 / 179

第六章 口头沟通与书面沟通

1. FBI的口头沟通与书面沟通 / 186
2. FBI最惯用的书面谈判 / 190
3. 没有记录就等于没有沟通 / 194
4. 像FBI一样实现有效的口头沟通 / 199
5. FBI的口头沟通技巧 / 204
6. 掌握书面沟通技能 / 208

第七章 网络性沟通与虚拟性沟通

1. 最让人纠结的网络沟通 / 214
2. 网络通讯带来的即时沟通 / 217

3. FBI邮件沟通的常用技巧 / 219
4. 在IT项目中存在的沟通误区 / 224
5. 网络沟通划时代：手机网络电话 / 228
6. FBI如何让虚拟世界更安全 / 230

参考书目 / 234

第一章

语言沟通与非语言沟通—— 看FBI如何与对方进行 “思考性沟通”

FBI特工有着一套非常切实可行的沟通技巧，他们可以从各个角度揣摩、推测一个人的心理活动。按照业内的专业区分方法，沟通可以划分为语言沟通和非语言沟通，普通人之间的交流大多数都是以语言为基础的，而FBI特工之间的交流则包含着很多非语言的因素。据统计，FBI在执行任务的时候，通过语言传递的信息在总信息量当中只占30%左右。也就是说，通过使用那些巧妙的身体语言、形体暗示，FBI可以进行非常有效的交流。而且通过长时间的实践，美国警察的非语言沟通已经达到了一种非常完善且全能的地步。

当然，我们也不能否定语言沟通的作用，直接的语言对话可以在很大程度上降低双方的误会并能在关键时刻控制失误率。

1. FBI的语言沟通技巧

与人沟通要讲究方法和技巧，好的言辞可以使我们事半功倍，省时又省力，而如果沟通作不好，将会切断个体与外界之间的联系，从而产生各种误解。FBI探员在语言沟通上就掌握了丰富的技巧，因为早在这些探员还没有被正式录用之前，他们就已经接受了严格的训练以保证他们的工作效率。其中，这些语言沟通的技巧包括语速、措辞、语调等。

FBI需要面对的人群是非常广泛的，很多时候，他们都需要刻意改变自己的言语方式以达到自己想要的效果。比如，当他们追踪、调查在押嫌疑人的时候，就需要通过激烈、强硬的语言来攻击他们的心理防线；而当谈话对象变成普通百姓的时候，他们就需要减缓语速，平静地和对方交谈以挖掘出自己想要的信息。

1983年9月的一天，FBI得到了一条消息：得克萨斯州的农场主乔尔·斯蒂文斯实际上是一个贩毒集团的代理人。斯蒂文斯表面上经营着自己的农场，暗地里却和毒贩子勾勾搭搭，而且他和很多流窜各个州府的毒枭关系都不错。

由于斯蒂文斯的罪行已经涉及整个联邦的范围，因此，FBI专门成立了行动小组赶往得克萨斯州抓捕斯

蒂文斯。一切都很顺利，警察抓获了包括斯蒂文斯的儿子盖伊在内的11人，但是却没有找到斯蒂文斯本人。就在大家惋惜“没有抓住主犯”的时候，斯蒂文斯却开着自己的老爷车向自己家中驶来。

当时守在外面的FBI探员叫做卢克·图布鲁斯，他已经52岁了。此时，斯蒂文斯向他走来，而其他人却在忙着取证，都没有注意到门外走来了一个人。

可以说，斯蒂文斯是一个经验丰富的老手，他看见了自己屋外的警车，知道自己如果想要逃跑的话就一定会被击毙。于是他大胆地走了过来，因为他认为警察没有证据是不能把他怎么样的。

于是，斯蒂文斯扛着自己的猎枪走了过来，一步步地靠近图布鲁斯，跟他打招呼说：“哥们儿，这是怎么回事？”斯蒂文斯长着一副标准的农户身材，肌肉发达且面相粗犷。图布鲁斯也显得气定神闲。

“有人举报这里有毒品交易，警察过来取证。”

“那么你是干什么的？”

“FBI资深探员，我想你应该听说过我的名字，卢克·图布鲁斯。”

斯蒂文斯没再说话，而是朝屋里看了一眼，然后说：“你知道我是谁吗？我想要一枪干掉你，你觉得别人会怎么想？他们会说，卢克·图布鲁斯是个没用的废物？”

图布鲁斯缓缓地说：“很多人都这样说过，撂倒我？算了吧，伙计！”图布鲁斯朝对方看了一眼，继续说道：“我还想回家去看看自己的孩子呢。”

斯蒂文斯拍了拍枪，没有动。他琢磨了一会儿，又问：“那么我现在放下枪，算是自首吗？”

“没问题，农夫是不会伤害磕坏牙的小熊的。”

斯蒂文斯稍稍迟疑了一下，扔掉了猎枪，向图布鲁斯投降了。

看起来，图布鲁斯的工作进行得很顺利——一个凶神恶煞的罪犯，就这样束手就擒了。但实际上，如果不是图布鲁斯高超的语言技巧，他很有可能会被对方一枪打死。

对此，FBI告诉我们：与人沟通的时候，一定要注意对象。斯蒂文斯是一个凶残的毒贩，当他发现自己的老窝被端之时，还敢靠近事发地点并与警察搭讪，这本身就说明他是一个胆大、熟练的惯犯。在和这种人交流的时候，一定要注意不要被对方的气势压倒，同时还不能激怒对方。可以说，在对付斯蒂文斯的时候，图布鲁斯用了以下几种技巧：

(1) 坚定的语气与措辞

当对方试探性地提出问题时，图布鲁斯显得非常镇定，面对犯罪分子，他毫不掩饰地告诉对方，这里被警方控制了。而仅仅这一句话还不足以将斯蒂文斯的气焰打消掉，为了压低对方的气焰，他还在自己的FBI身份前面加上了“资深”两个字，顺利地将自己年龄上的劣势转化成了经验上的优势。一句“你应该听说过的名号”，更是为自己披上了神秘的外衣，这种故弄玄虚的说辞更是使蒂文斯投鼠忌器，不敢轻举妄动。并且，图布鲁斯的回答自始至终都很简洁清晰，这更让人觉得对方不是一个简单的FBI探员。

值得注意的是，按照心理学家乔·本森特的观点，如果一个人将语气词“嗯”“啊”“哦”等加入自己的谈话中，这就表明，他实际上是犹豫的，是不够自信

的。而图布鲁斯在整个交谈过程中没有使用一个语气词，这就充分显示出了他的自信。

(2) 有选择地使用词汇

当斯蒂文斯提出一枪撂倒图布鲁斯时，即在一定程度上可以说成是“最后的反抗”，他已经完全被对方散发出来的气势所压倒了，这最后一击是最凶狠的，同时也是最无奈的。然而，图布鲁斯的回答很令人深思，他提到了“孩子”这个字眼。实际上，当斯蒂文斯威胁他的时候，他也在警告对方：“你的儿子还在警方手中呢！”

最为巧妙的是，在说“孩子”这个字眼的时候，图布鲁斯选择性地使用了“Gay”，而不是“Boy”或者“Children”。这其中的关键就在于，斯蒂文斯的儿子盖伊的英文名字就是“Gay”。图布鲁斯在关键时刻说出了“Gay”，其实这也是从心理上打击对方的一个手段。

(3) 适当的幽默

图布鲁斯最后的那个关于“磕坏牙的小熊”的比喻，实际上是一种通过调侃来安慰、鼓励对方的做法。FBI认为，当一个人强势的时候，他主动同别人开玩笑，是一种放低身份、赞美、鼓励对方的表现。所以，当斯蒂文斯最后表示愿意投案自首的时候，图布鲁斯跟他开了一个小小的玩笑，既化解了对方的疑虑，又从一定程度上降低了罪犯的攻击性，最终全身而退，可谓高明。

因此，FBI认为，在和别人进行语言沟通的时候，语速、语气是表现一个人内心自信程度的关键。如果一个人说话时言辞闪烁、惴惴不安，那么这个人的心理素质就比较差。在面对一些飞扬跋扈的谈话者时，

FBI更多采取的是稍含命令式的语气进行交涉，因为只有这样，才能保证对方不会耍滑头甚至拒绝交涉。

另外，在FBI眼中，措辞选择也是一门大学问，很多时候，一个不经意的字眼，就会在听者心中掀起大波澜。丰富的词汇不光是展示一个人语言基本功的手段，某些时候，它们是可以对事物产生决定性影响的。

2. FBI都在使用哪些语言与罪犯沟通

在和犯罪分子进行交流的时候，美国警察也有自己独特的方式。但是不管这些方法怎么变，FBI都一直坚持这样一个原则：当犯罪分子强势的时候，就打击他；当他弱势的时候，就引导他。这也是FBI心理学家非常推崇的一个套路，说起来比较简单，但是实际操作起来，就有很大难度了。

“打击强势犯罪分子，引导弱势犯罪分子”，实际上就是FBI将对方完全控制在自己手中的一种手段。试想一下，当一个遭到拘捕的嫌疑人咄咄逼人、傲慢地拒绝所有提问的时候，他其实只是处于一种“半拘捕”状态。虽然这个人的身体遭到了控制，但是他的精神实体并没有被扣押，如果想要从他那里得到有价值的信息，那就需要从根本上打击对方，击垮对方桀骜不驯的内心世界。

著名的FBI探员罗伯特·K.雷斯勒在探访变态杀人

魔理查德·蔡司时，就曾遇到过这样的情况。和所有的变态杀人犯一样，蔡司在被捕之后也是鬼话连篇，根本不配合警察的询问，IQ测试显示他是一个普通人，但是他依然将身边的警察哄得团团转，并且得意地享受着一种莫名的成就感。在进入监狱之后一年多的时间里，警察很少能够从他身上得到有价值的信息，倒是大量的虚假信息、垃圾情报让他们吃尽了苦头。为了改变这一现状，警方请来了雷斯勒——一位学院派FBI心理分析专家。

当雷斯勒来到囚室的时候，蔡司同样很不配合。当访谈进行到一半的时候，蔡司突然向四周诡异地环视了一番，然后转过头来对雷斯勒说：“嘿，我的额头上有一颗星星，你看见了吗？”

雷斯勒知道这又是蔡司在故弄玄虚、装神弄鬼。他知道，正是一些懦弱的警探，一味迁就、迎合蔡司，才造成对方眼前这种极不负责、胡说八道的习惯。雷斯勒头也没有抬，冷冷地打断了正吹得天花乱坠、口沫飞溅的蔡司：“很抱歉，这里太暗了，我什么都看不清楚。”

正在兴头上的蔡司呆住了，他的上半身尴尬地向前伸着，嘴巴咧得很大却什么也说不出来了。他悻悻地往后一躺，耸耸肩，说道：“好吧，聊点别的。”

这一次访谈很成功，被驳倒之后的蔡司不再刁难对方而是完美地配合了雷斯勒的采访。雷斯勒也为自己开了一个好头，在此之后，他还成功采访了泰德·邦迪、查尔斯·曼森等一大批臭名昭著的恶魔。

对于蔡司，雷斯勒没有继续沿着对方的思路往下说。因为在FBI看来，对于那些狡猾的惯犯，是需要采