

////////// 让《谈判力》作者威廉·尤里受益良多的作品 //////////

# 像间谍一样 观察



[美] 杰克·谢弗 (Jack Schafer) [美] 马文·卡林斯 (Marvin Karlins) 著 谭永乐 译

如何拥有像间谍一样敏锐的观察力  
两位心理学专家，  
教你通过微表情和微动作，打造洞察力和决策力

中信出版集团

# 像间谍一样 观察

[美] 杰克·谢弗 (Jack Schafer) [美] 马文·卡林斯 (Marvin Karlins) 著

谭永乐 译

THE LIKE  
SWITCH

中信出版集团·北京

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

像间谍一样观察 / (美) 杰克·谢弗, (美) 马文·卡林斯著; 谭永乐译. -- 北京: 中信出版社, 2019.1  
书名原文: THE LIKE SWITCH  
ISBN 978-7-5086-9702-4

I. ①像… II. ①杰… ②马… ③谭… III. ①观察法  
— 通俗读物 IV. ①B841.5-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2018) 第247367号

### THE LIKE SWITCH

Original English Language edition Copyright © 2015 by John Schafer, Ph.D. and Marvin Karlins, Ph.D.

All Rights Reserved.

Published by arrangement with the original publisher, Touchstone, a Division of Simon & Schuster, Inc.

Simplified Chinese Translation copyright © 2019 by CITIC PRESS CORPORATION

本书仅限中国大陆地区发行销售

### 像间谍一样观察

著者: [美] 杰克·谢弗 [美] 马文·卡林斯

译者: 谭永乐

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编: 100029)

承印者: 北京画中画印刷有限公司

开本: 880mm × 1230mm 1/32

版次: 2019年1月第1版

京权图字: 01-2014-8372

书号: ISBN 978-7-5086-9702-4

定价: 58.00元

印张: 9.25 字数: 212千字

印次: 2019年1月第1次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第8087号

版权所有·侵权必究

如有印刷、装订问题, 本公司负责调换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

致我的妻子海伦，她充满爱意，内心强大，  
更以 30 多年的婚姻包容我的种种荒唐之举。

——杰克·谢弗

致我的妻子埃迪丝和女儿安伯，  
感谢你们，以及你们的成就和博爱。

——马文·卡林斯

## 如何取信于人

当你听到“FBI”<sup>①</sup>时，你大概不会将其解读为“Friendly Bureau of Investigation”，即“友好调查局”。不过，专门从事行为分析的20年特工生涯强化了我的闪电读心术，让我对人性 and 人类的共同行为有了独到的理解。我的工作范围包括说服他人窥探自己的祖国，确认作案人并说服其全盘招供。我由此开发了许多不可思议的强大方法，足以获得对方的信任，而往往不必费口舌之劳。在担任FBI行为分析项目组的行为分析师期间，我开发了旨在招募间谍、结交死敌的诸多策略。换句话说，我开发了具有针对性的技能和技巧，可以化敌为友，令其自愿变身为我方间谍。

我可以将我的工作内容归纳为让人喜欢我。我和弗拉基米尔（我改动了讨论对象的姓名和身份特征并附加了某些材料，旨在以最

---

① FBI的英文全称为Federal Bureau of Investigation，即联邦调查局。——编者注

佳方式阐明我的工作内容)的接触是对这一点的恰当诠释。

弗拉基米尔非法进入美国从事间谍活动，他被捕时持有国防机密文件。作为一名FBI特别探员，我受命审讯他。在我们第一次见面时，他发誓在任何情况下都不会对我开口。于是，我针对他的抗拒行为启动了反击程序，坐在他的对面只管看报纸。但到一个精心设定的时间，我就会故意把报纸一折，一声不吭地走开。几天过去了，几周过去了，我始终坐在他对面看报纸，而他被铐在旁边的桌子上，一直保持沉默。

终于，他问我为什么每天都来看他。我折起报纸，看着他说：“因为我想和你谈谈。”随后，我又打开报纸继续看，把弗拉基米尔晾在一边。过了一会儿，我还是一言不发地起身离开。

第二天，弗拉基米尔再次问我为什么每天都来看报纸。我再次告诉他，我来是因为想和他谈谈。我坐下来摊开报纸。几分钟后，弗拉基米尔说：“我想和你谈谈。”我放下报纸说：“弗拉基米尔，你确定想和我谈谈？我们刚见面时，你说过永远不对我开口的。”弗拉基米尔回答说：“我想和你谈谈，除了间谍的事。”我接受了这个条件，但补充说：“一旦你准备好要谈你的间谍活动，就要告诉我，好吗？”弗拉基米尔同意了。

在接下来的一个月里，除了他从事的间谍活动，弗拉基米尔和我谈话的内容无所不包。然后有一天下午，他宣布：“我准备好要谈我做过的事了。”直到那时，我们才终于非常详细地谈及他的间谍活动。弗拉基米尔谈得无拘无束、实实在在，因为他并非出于强迫，而是喜欢我，把我当作朋友。

乍看起来，我在弗拉基米尔身上使用的审讯技巧似乎意义不大……但我所做的一切都经过了精心策划，意在实现弗拉基米尔的最终供述与合作。在这本书中，我将揭示策反弗拉基米尔的秘密所在，并告诉你如何利用类似的技巧博得任何人的一时倾心，或是终身爱戴。我能做到这一点，因为事实证明，我开发的这些交友和招募间谍的社交技巧具有同等效用，可成功应用于家庭、职场等任何人际交往场合。

但我并不认为这是从我的工作到日常生活的对应切换。事实上，直到我行将结束自己的FBI生涯时，这种状态才开始引起我的注意。当时，我正在教情报部门的新人如何招募间谍。某天因为要讲一门新课，我就早到了半个小时，想为分组练习布置教室。出乎意料的是，教室里已经有了两名学生，而我不认识他们。

他们安静地坐在前排，双手交叠放在课桌上，脸上充满了期待。考虑到时间尚早，而且大多数学生其实都不会提前到校，于是我心存疑惑。我问他们是谁，为何决定这么早就到学校。

“您还记得以前听过您的课的蒂姆吗？”其中一个学生问道。

“记得。”我说。

“几周前，我们俩和蒂姆一起去了酒吧。他谈到了你关于影响力与构建和谐关系的讲座。”

“然后呢？”我还是一头雾水。

“蒂姆吹嘘说，他在课堂上学到了如何追女孩子。”

“我们当然表示怀疑。”第二个学生说。

“我们就考验他，”第一个学生接着说，“我们在酒吧随机挑选

了一个女孩子，让蒂姆把她请来和我们一起喝酒，但是不能用言语邀请。”

“他有什么反应？”我问。

“他接受了我们的挑战，”这位学生感叹道，“我们觉得他太狂妄了。可接下来，大约45分钟之后，那个女孩子就来到了我们这边，问她能否和我们一起喝一杯。我们仍然觉得难以理解，但这是我们亲眼所见。”

我摆出一副不明所以的表情，问道：“你们知道他是怎么做的吗？”

“不知道！”其中一个学生喊了出来。然后，他们俩异口同声地说：“我们来上您的课就是为了弄明白！”

我对其说法的第一反应是，我肯定具备他们所期待的专业水准，我还告诉他们，课堂培训的目的是将学生培养成精干的情报官，而不是搭讪艺术家。我的第二反应是非常惊讶，就像一种顿悟。蒂姆的荒唐行为让我突然意识到，应用招募间谍的这种技巧，可以赢得所谓的“约会游戏”。更重要的是，就其宽泛性而言，有意在任何个人互动中征服对方的人都可以随时采用这些技术。正是这种认识，成就了本书及其全部信息的启动平台。

从FBI退休后，我又获得了心理学博士学位，并得到了一所大学的教师职位。正是在这个人生阶段，我完善了如何取信于人的策略，从而帮助你在家庭、职场等任何人际交往场合构建成功的人际关系。例如：

- 销售新手可以利用本书介绍的技巧建立一份全新的客户名单。



- 销售老手也可以从中受益，学习如何维持或强化现有关系，开发更多客户。
- 从华尔街公司经理到餐馆服务员，所有级别和类型的员工都可以利用这些战术实现与上司、同事、下属、顾客更有效的互动。
- 家长可以利用这些战略修复、维护、强化亲子关系。
- 消费者可以利用此类信息获得更好的服务、更好的待遇、更具个性化的关注。
- 当然，寻觅朋友或是爱人的人也可以利用这些社交技能来应对这种难度较大的体验（在数字化社会尤其具有挑战性）。

《像间谍一样观察》的读者，是力图结交新朋友，维持或强化现有关系，为短暂邂逅增添快乐，得到更可观的奖金的任何人。

## 收获友谊的挑战

人类是社会性动物。作为一个物种，我们必然要寻求与他人的交往。这种渴求根植于我们最初的起源，当我们走出洞穴，来到一个充满敌意和残酷无情的世界挣扎求存时，只有抱团才有机会逼近食物链的上端。因此，人们会认为能够结交朋友并非难事，甚至是一种天赋。但很遗憾，这不是事实。在越来越多的民意调查和研究

中，报告说有孤立感，无力开发基本关系，遑论有意义的持久关系的人数在持续上升。随着社交媒体的引进，我们越发脱离意义重大的面对面形式的社会交往，从而加剧了这个问题的严重性。

与人交往，尤其是与你不了解的陌生人交往，会是一种具有挑战性甚至令人恐惧的体验。不论你是男性还是女性，在这方面似乎没有什么不同。这里的恐惧是指：害怕尴尬、被拒绝、伤感情，害怕给人留下坏印象，甚至害怕被利用或欺骗。好消息是，交往并非必然导致灾难。如果你正纠结于交友问题，或者只是希望改善既有的朋友关系，你需要的是鼓足勇气。你并不孤单，你的情况也并非不可挽回。本书旨在消除你与同事、家人、陌生人、情侣互动方面的担忧。

本书所述技巧基于最新的科学证据，可以让你最大限度地取信于人，而无须费口舌之劳，尽管你终究要和对方交谈。话语能将最初的友好感觉转化为友谊，并在某些情况下转化为终身关系。本书介绍了能让任何人对你一见钟情的非语言暗示和口头提示。

值得拥有的人际关系触手可及，它不劳猜想，也无关运气。它是运用业已被验证的科学知识和技术与他人交往的结果。结交朋友只需要3个步骤：

- (1) 你必须愿意学习、掌握本书介绍的技巧。这些技巧类似于建筑工人使用的电动工具——关键在于让工具发挥作用。我年轻时经常用手工锯锯木头，一天，父亲让我用他新买的电锯来锯。我拿起电锯就开始锯木块，和使用

手工锯一样用力。父亲拍了拍我的肩膀，告诉我省点儿力气，让锯子工作。本书的技巧正是基于类似的正确原则。只管应用技巧，放松自己，让技巧代劳，结果会让你感到惊讶。

- (2) 你必须在日常人际交往中真正应用这方面的新知识。了解最佳行事方式固然好，但你必须真正应用学到的东西。要始终牢记，不付诸行动的知识没有任何价值。
- (3) 你必须不断地实践你学到的技巧。友谊技能就像一般技能一样，你应用得越多，就越熟练；应用得越少，就越容易淡忘。如果你愿意遵循这3个步骤，你就会发现，结交朋友变得和呼吸一样自然。

取信于人会变得易如反掌。你只需应用即将在下文中学到的信息，然后你将见证自己的LQ（讨喜商数）飙升。

引 言 如何取信于人 ... V

1. 间谍的友谊公式 ... 001

我知道，人们会忘记你说过的话、做过的事，但永远不会忘记你带给他们的感觉。

“海鸥”行动 / 友谊公式 / 有品质的聚会 / 强化夫妻关系 / 被蒙在鼓里的科学家 / 好奇心圈套 / “稀缺原理”和“压抑加剧冲动原理” / 识别大脑释放的信号 / “城市怒容” / 有意识地行动 / 强化人际关系的非语言信号 / 现实是唯一真实的东西

2. 释放友好信号 ... 023

你没有第二次机会给人留下美好的第一印象。

三大友好信号 / 眼神接触 / 友好信号鼓励“招供” / 整容变美的悖论 / 十大社交细节 / 敌意信号 / 攻击信号 / 侮辱性姿态 / 衣服和配饰的信号 / 入侵个人空间 / 不失礼貌地加入谈话 / 足部行为线索 / 非语言信

号的刻意练习 / 步步为营 / 犯错是人之常情 / 浪漫关系 / 破裂关系 / 善于观察

### 3. 运用“首因效应” ... 071

真诚关注别人的人和试图吸引别人关注的人相比，前者在两个月内交到的朋友可以超过后者在两年内交到的朋友。

让你在“关键时刻”获得成功 / 让别人喜欢上你 / 移情表述案例 / 奉承和赞美 / 第三方赞美 / 第三方和“首因效应” / 人工测谎仪 / “首因效应”并非万能 / 予人玫瑰，手留余香 / 结合友谊工具，促进有效关系 / 免费升舱背后的“移情”能力

### 4. 吸引力法则 ... 097

如果你想找别人做朋友，你会发现朋友无从寻觅。如果你想做别人的朋友，你会发现朋友无处不在。

相似性法则 / 同生体验 / 共同记忆 / 替代性体验 / 附带收益 / 约会 / 好奇心法则 / 互惠法则 / 自我披露法则 / 个人吸引力法则 / 幽默法则 / 熟悉法则 / 联合法则 / 自尊法则 / 稀缺性法则 / 应对逆反心理 / 岩石路法则 / “冷落”上司 / 差异化营销 / 赞美法则

### 5. 观察：在 10 分钟之内建立信任 ... 123

无论是在婚姻还是在友谊中，交谈是一切相伴的最终纽带。

错误的汇报 / 尊重为先 / 荣耀易逝，声誉长存 / 积极倾听 / 警惕“话语地雷” / 有效沟通 / 蹙唇（有意反驳） / 咬唇（有话想说） / 敛唇（不

愿说出) / 触碰嘴唇(不愿讨论) / 语言得体 / 保全面子的技巧 / 把选择权留给对方 / 人们需要改正错误: 通过推定表述运用诱导技巧 / 回避谈话陷阱 / 结论

## 6. 营造亲密 … 169

最高的大厦需要最深的地基。

建立融洽关系 / 测试融洽关系

## 7. 打破愤怒循环 … 197

人们了解你多在乎, 才会在乎你多了解。

关怀伴侣 / 有效倾听 / 三种错误的伴侣关系 / 移情 / 处理愤怒情绪 / 提供选项 / 维持长期关系 / 分歧降级

## 8. 洞察人性 … 225

每个人都可以在网上为所欲为。现实世界里的相遇才更复杂。

互联网适合内向群体 / 发布前请三思 / 网络空间的数字礼仪 / 数字特工 / 发展在线关系前须知 / 测试网络世界和现实世界的真实性 / 我为什么要相信你 / 个人简介中的欺骗行为 / 降低受骗的概率 / 事实偏见 / “首因效应” / 竞争性假设 / 错误归因 / 寻找共同点 / 感情投资 / 认知失调 / 防止被网络“钓鱼”

结 语 **实践友谊公式** … 257

正如每个间谍都知道的，盟友往往是从公敌开始的。

附 录 **“你看到了什么”测试答案** … 269

参考书目 … 271

致 谢 … 277

# 1.

## 间谍的友谊公式

我知道,人们会忘记你说过的话、做过的事,  
但永远不会忘记你带给他们的感觉。

——玛雅·安吉罗



