

最新版

FBI 谈判博弈学

美国联邦警察最强势的危机处理秘诀



会谈判才能占尽先机 善博弈方能稳操胜券

► 保持冰一样的冷静，像蛇一般灵敏迅捷，瞬间化解棘手局面
没有什么谈不下来，在不动声色之间就取得主导地位 ◀

韩笑◎著

 中国言实出版社

FBI

谈判博弈学

美国联邦警察最强势的危机处理秘诀

韩笑◎著



 中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

FBI谈判博弈学 / 韩笑著. — 北京 : 中国言实出版社, 2014. 10

ISBN 978-7-5171-0905-1

I. ①F… II. ①韩… III. ①谈判学—通俗读物
IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第237994号

责任编辑: 郭江妮

出版发行 中国言实出版社

地 址: 北京市朝阳区北苑路180号加利大厦5号楼105室

邮 编: 100101

编辑部: 北京市西城区百万庄大街甲16号五层

邮 编: 100037

电 话: 64924853(总编室) 64924716(发行部)

网 址: www.zgyscbs.cn

E-mail: zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 北京紫瑞利印刷有限公司

版 次 2014年11月第1版 2014年11月第1次印刷

规 格 710毫米×1000毫米 1/16 15印张

字 数 190千字

定 价 29.80元 ISBN 978-7-5171-0905-1



美国联邦调查局即FBI自1908年7月26日创立，至今已经走过了一百年的历史。在一百多年中，FBI备受争议，有人说FBI的办事风格太过毒辣，不遵循美国尊重人权的法律法规，很多案件的处理游走于灰色地带。在侵犯美国公民隐私的罪名中也时常可以看见FBI的身影，办案时的过度以及对公民们的隐私权利的挑战，都使FBI受到质疑。

FBI作为美国最有力的调查和刑侦机构，已经成为美国技术侦破的代表。在FBI的探员们成为警探之前，他们需要经受严格的训练，涉及思维方式、逻辑推理、谈判博弈等诸多方面。

在每天接触罪犯的过程中，FBI探员们对于谈判博弈、逻辑推理的运用是十分重要的。

这本《FBI谈判博弈学》让读者可以在工作学习之余，轻松地了解和掌握一些基本的判断技巧。这本书既不是FBI专业的刑侦书籍，也不是一本小说，却是一本有趣味的书。书中以FBI经办的经典案例为基础，将总结出来的关于谈判博弈的一些基本技巧介绍给读者，在内容安排上，首先介绍了谈判与博弈在FBI的实践案例中的体现，并总结出谈判技巧和博弈的窍门，帮读者一探谈判博弈的要点。

目录
CONTENTS

● 第一章 FBI 的谈判艺术——嘴上的战争

FBI谈判桌上的智慧——掌握主动权/2

FBI如何看待你说的话/7

谈判背后的玄机/12

FBI察言观色的谈判/16

FBI如何识破谎言/21

电话里的另一个你/26

● 第二章 FBI 常用谈判技巧——教会你识人断面

FBI解读人格分裂/32

FBI眼中的边缘人/36

童年阴影对罪犯的影响/40

FBI对犯罪心理学的解读/44

FBI的“巧合”论/48



● 第三章 FBI 的谈判——你来我往的口舌之争

发散思维探案法/54

FBI发现的破绽/58

听出谈话的弦外之音/63

做者无心，看者有意/67

性格面具的神秘面纱/72

FBI从谈话里找线索/76

FBI迷雾里的谈判——让对手自己暴露/81

● 第四章 FBI 在意的话语——无法原谅的口误

喜怒哀乐的使者/86

FBI的犀利眼神/90

口误的真实意图/94

误会是怎样造成的/99

口误的蝴蝶效应/104

口头禅的内在含义/108

第五章 FBI 的面部解读——学习管理你的表情

你的表情暗示你的心理/114

会说话的眉毛/118

眼睛的变化告诉别人你的心事/124

闪烁的眼神泄露出隐藏的秘密/128

被人忽视的鼻子/133

面部的大块头——下巴的信息/137

第六章 FBI 头脑风暴——一针见血看透你

FBI的秘密武器：出卖你的第一反应/142

带着自信去交流/147

“倾听”身体语言/152

让证据自己跳出来/157

FBI教你用目光扫穿一切/161

FBI超级判断法/165

真假情绪，一辨可知/169



● 第七章 FBI 肢体上的博弈——一举一动，方寸之争

头部运动的心理原因/174

FBI的探员们观手相/178

手部动作表达的信息/183

脚部怎么放代表你的情绪/188

腿部动作反映的问题/192

从走路姿势看出来的性格/197

FBI对坐姿的性格分类法/201

睡姿代表的含义/206

● 第八章 FBI 与邪恶的较量——探员们的火眼金睛

做洞察细节的高手/212

FBI教你如何打开沟通障碍，寻找线索/216

不给对手留后路/220

先肯定，再攻心/224

解读谎言要谨慎而行/228

FBI



第一章

FBI 的谈判艺术——嘴上的战争

谈判桌上针锋相对的较量，往往是有很多技巧的。





FBI谈判桌上 的智慧——掌握主动权

喜欢看美剧的人对FBI的大名都如雷贯耳。FBI探员一脚踹开大门，抓住罪犯，一系列的动作连贯直接、不假思索，英气逼人俘获了众多影迷的心。但说起FBI的真身，人们却知之不多，FBI破案所靠的不仅仅是身手，需要更多的是智慧。在FBI的历史上就有这样一个经典的案例。

美国的毒贩一直困扰着美国政府，在FBI的历史上也有很多关于贩毒的案例。在一次稽查毒贩的行动中，FBI探员们发现并将一著名毒枭击退在一座民居中，他还杀害了民居中的两名孩子，挟持了孩子的母亲。在FBI探员们掌握基本情况后，立即通知了这名人质的家人和FBI的谈判专家。

谈判专家到场后，掌握了第一手的资料，迅速做出了判断，首先要了解毒贩的需求看看有没有什么破绽。

毒贩一直没有开口说话。但谈判专家并没有因此感到焦虑，反而更



加沉着冷静，因为他知道，毒贩内心正在做着复杂的心理挣扎，现在在能做的只是等待他开口的那一刻，这样才能掌握主动权。终于又过了2个小时，毒贩开口了“如果你不按我说的做，我现在就杀了这个女的，反正我也已经杀了两个孩子了。”

“不要伤害人质，告诉我你需要什么？”谈判专家喊话道。

“给我一辆直升飞机，一小时后停在旁边的停车场上。我从现在开始计时了！”

“你的要求我们一定会满足，但是时间确实不够我们准备的。这样，我们肯定满足你的要求，但是给我们两个小时吧，就算是利用警局最近的直升机开过来也要两个小时了。”

“那就给你们一个半小时。”

“好，我们马上去安排。”

一阵调动过后，FBI又来到房子前对着毒贩喊道“你的要求我们已经传达下去了，一个半小时以后你就可以坐着直升机离开了。”

“这样最好，否则，我逃不出去这个人质也别想活下来。”

“你要求的我们一定会做到，但你觉得今天你能逃出去，明天就不会出现在FBI的大牢里么？”

毒贩沉默了，过了十几分钟说：“我知道你们FBI侦破技法高明，但我也是有后路的。”“你是指你的同伙吗？你以为我们不知道你靠的是詹姆斯么？”

听到这毒贩虽然没有什么明确的反应，但他的脸僵了一下，虽然一闪而过，但这仍然逃不过FBI谈判专家的火眼金睛。

“其实结局你也知道，为什么我们出现在这儿你应该也知道了，怎样才是更好的选择相信你 also 知道。”



毒贩沉默了许久，开口道“如果我认罪并供出来我们这条毒线，我能得到什么？”

“我可以以人格保证你不会死，如果你真的能帮助美国政府消灭这条毒线的话，你还有更多的选择。”

“你保证我不会死？”

“是的，我可以。”

之后就是一系列的谈判、认罪、逮捕……

在这次的谈判里，FBI谈判专家看似不经意的话语，实则一直在引导毒贩放低心理防线，从最开始答应毒贩的要求，降低他的心理防线，再慢慢告诉他无路可退，打乱他的逃跑计划，最后给他另一个认罪的选择，在毫无痕迹的引导下成功抓住了毒贩。

除了步步引导外，在FBI的谈判桌上有这样一个致胜法则——掌握主动权，FBI谈判专家与毒贩的交涉过程中，一直都在争夺主动权。从最开始的直升机的准备时间到最后的认罪条件，这话语的分毫之间都是对毒贩的判断——了解需求、辨识条件、解决问题。在多元化的生活中，如何与人进行更好、更畅通的交流与主动权的掌握和需求的判断也是分不开的。

经商的朋友都知道在谈判桌上掌握主动权的重要性，一笔简单的交易也许会因为你没有在谈判时赢得博弈就处于被动。朋友在一次生意谈判中就犯了这样的错误，在双方就价格问题僵持不下时，朋友提出“这样我们双方都退一点儿，你再让让价，让我们也有点儿利润可拿嘛，要不然再去找别的公司你们也赚不到嘛。”简简单单的一句话，让对方看出了他们是想要多点的利润空间，也让对方有了底气觉得你只有我们一



个供货渠道，在排期紧张，双方都急不可耐之时，正是多嘴的这一句话使得朋友的公司立于下风，没有掌握这次具有决定意义的会议的主动权。结果可想而知，这次会议后，虽然双方一直有往来，但利润空间被压缩了很大一截。主动权不是让你在交流之时咄咄相逼，而是把事件发生的方向朝对你更有力的方向上引领，也许你在与人交流谈判之时替他人也是这么想的呢。

大家都有一起吃饭不知如何选择菜品的时刻，这时总是会有一个引导者提出他的建议，也许你并没有在意许多，但换个思维想一想会发现大有不同。在大家都纠结菜品的时候，提出建议的人是不是占据了主动权把大家的困惑解决了呢？也许他提出的正是自己喜欢的，一来可以吃到自己喜欢的食物，二来可以帮助大家解决问题，留下好印象。下一次也试试更积极主动提出自己的建议，占据主动权吧！时间长了，你会发现自己面对的是更加积极健康的生活方式。

运用交流中一点点的小技巧，掌握主动权，判断交流中的信息，推动事件发展，这样的相处之道既让你少走弯路，也会让对方更信任你，交流起来更轻松。

现代的FBI探员们认为，人与人的交流过程中，无处不充实着谈判的内容，小到买菜时的讨价还价是一种谈判，与老板协商要求涨工资也是一种谈判，大到国际之间的交流是一种谈判，国际间的贸易往来也是另一种谈判，谈判的观念虽然没有在大众中形成，但人们生活的各个方面都潜移默化地受谈判影响。谈判，这个给人严肃感的词汇早已不是仅出现在政治协商和经济活动中了，它已成为人民生活中的一种手段，提升你的沟通技巧，化解朋友间的矛盾，维持友谊，同样也可以成为获取幸福的能力。因此，依靠掌握的谈判技巧，也许在你下一次要求加薪时

就派上了用场。

试想一下，下次与人资部门要求加薪时可以这么开始“经理您看我来到公司已经工作了一段时间，在这段时间里您对我的工作还满意么？”这样的问题一出，人资的主管就会想他是不是想离开，他在公司的价值，之后就等着他来挽留你吧，但如果你并没有做好自己的分内事，正要被辞退呢，就要慎用了。人与人的交往中，每个细微之处都充斥着谈判交流的影子。褪去FBI神秘的外衣，把FBI的经验加以提炼，运用到生活中，你会发现生活中处处都有FBI的智慧，勇敢地给自己人生一点儿助力。



FBI如何 看待你说的话

中国人一直讲究说话的艺术，关于交流的成语比比皆是，这其中有个“言多必失”，意思是：话说多了一定有失误，FBI的探员们在办案时就运用了这个窍门。在审讯室里，FBI总是想尽办法让嫌疑犯多说话，即使他说的是与事实相反甚至瞎编的也会留下蛛丝马迹，这也被称为套话的艺术，说什么由你决定，只要你说出来话就会成为有用的信息，但如何拆解信息分辨有用的就由FBI探员们决定了。

细想一下，在生活中也是如此。你在与一个健谈的人聊天时，很容易就会从他说的话中判断出这个人的性格特点、个人爱好、生活经历等，这种有助于他人分析自己的特质一一暴露于他人面前，所以言多必失不仅是一个成语，也代表着一种智慧。

在FBI审讯过程中并没有那么压抑，很多的交流开始于“你抽烟么？”、“今天的咖啡真好喝，要来一点儿吗？”、“你的名字是谁起的？是个好名字。”、“最近报纸上总在说这个明星的事，你觉得这是



真的么？”、“你觉得今年夏天去哪儿度假比较合适？”，这些问题都不涉及到嫌疑犯的私生活，也不涉及到他们所处的案件，但通过这些FBI可以判断出这个人的性格特点和行为习惯，这些问题也往往因为答案的不拘泥、不私密更容易让嫌疑犯降低心理防线，开口说话。

一次出入境记录可疑的嫌疑犯被请到了FBI参与调查。在一间FBI的办公室内，嫌疑犯面对FBI探员提出了自己的质疑“据我所知，FBI处理的都是杀人犯和恐怖组织，这与我好像不符合吧！你们应该看过记录，我并没有问题。”FBI探员面对质疑并没有气馁，在没有掌握确实的罪证之前，这样的反击是要忍受的。

FBI探员露出笑容，解释道“当然当然，你也知道美国联邦调查局的责任不仅仅是保护美国政府安全，还有一个重要的项目就是了解外籍人士在美国境内的生活情况。我想您也知道我们找您来的目的，您个人的出入境信息非常杂乱，但我们事后也做了调查您确实是清白的，但按照条例还是要请您来坐一坐，您看您现在不是在我们的办公室而不是审讯室吗？也算是陪我这个老头聊聊天吧，最近的案子把我的头都搞大了，我也可以轻松一下。”说完，这个看起来很疲惫的FBI探员喝了口咖啡，继续说道：“今天的咖啡味道不错，给你来一杯吧。”他径自走到咖啡机旁给这名嫌疑犯倒了杯咖啡。

嫌疑犯已经没有了明显的愤怒和紧张成分后，在品尝咖啡时，FBI探员问道“你平时喜欢什么咖啡，这个味道怎么样？”

嫌疑犯摇了摇头“FBI警局里的咖啡确实不怎么样。”

“哦，我天天喝这个都习惯了，你有什么喝咖啡的好地方可以推荐么？”



“当然，我喝过最好的咖啡是在墨西哥，那个味道真是棒，口有余香……”

之后嫌疑犯一直在和FBI探员探讨咖啡的问题，但实际上FBI探员已经从侧面掌握了他这几年的行踪，在彻底打消嫌疑犯的顾虑后，也是在这名嫌疑犯以为遇到了知己之时，探员又从别的生活问题了解到他的生活及工作的一些情况。在取得了嫌疑犯的信任后，几周后的周末，这位FBI探员获得邀请到嫌疑犯家里做客。

在欢愉氛围的晚餐中，FBI探员察看了他家里的方方面面，终于发现了疑点，在第一次的谈话中嫌疑犯明明提到了墨西哥还说每到各地都会买个纪念品摆在书架上，但现在陈列的这些里分明没有他提到的墨西哥纪念品。FBI探员悄无声息的问“你的墨西哥纪念品是什么，是这个么？”说完指了指陈列品其中的一个。

嫌疑犯有些迟疑，随后说到“哦，不是这个，那个坏了。”

原本一句不在意的话成了FBI探员抓住蛛丝马迹的线索。回到警局后，探员们针对他出入墨西哥境内的时间和次数做了系统的分析比对，锁定了他是一名恐怖分子。之后又经过一年的跟踪追查，终于将他逮捕归案。

这就是FBI谈判时经常使用的技巧。让嫌疑犯多说话，不怕你所说的与案情无关，我自有我的判断。在生活中这样的例子随处可见，在你与他人的闲聊过程中不经意就了解了他人的性格，这也是FBI谈话技巧的运用。这其实也是心理学的一个重要研究方向，有研究表明，在人们说更多话的时候，往往会忽略他们之间的逻辑性，谎话也会越说越多，破绽也就更好发现。