

FBI

说服术



王星星（知名心理作家）◎著 京师心智（专业心理教育机构）组编

美国联邦警察教你无敌说服术

教你明察秋毫，打破僵局，说服他人，赢得人心

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE



014043302

H019-49
130

FBI

说服术



王星星 (知名心理作家) 著 京师心智 (专业心理教育机构) 组编



北航

C1731920

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

H019-49
130

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 说服术 : 美国联邦警察教你无敌说服术/ 王星星著.
—北京: 中国法制出版社, 2014. 4

(心理学世界)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 5325 - 7

I. ①F… II. ①王… III. ①说服 - 心理学 - 通俗读物
IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 064153 号

策划编辑: 刘 峰 (52jm.cn@163.com)
责任编辑: 杨 智

封面设计: 周黎明

FBI 说服术 : 美国联邦警察教你无敌说服术

FBI SHUOFUSHU : MEIGUO LIANBANG JINGCHA JIAONI WUDI SHUOFUSHU

著者/王星星

经销/新华书店

印刷/三河市紫恒印装有限公司

开本/710 × 1000 毫米 16

版次/2014 年 6 月第 1 版

印张/16.25 字数/236 千

2014 年 6 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 5325 - 7

定价: 36.00 元

北京西单横二条 2 号

邮政编码 100031

网址: <http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话: 010 - 66033393

值班电话: 010 - 66026508

传真: 010 - 66031119

编辑部电话: 010 - 66038703

邮购部电话: 010 - 66033288

(如有印装质量问题, 请与本社编务印务管理部联系调换。电话: 010 - 66032926)

京师心智

国内知名的心理健康教育专业机构和心理自助类图书开发机构。京师心智依托中国心理学会、北京师范大学等权威机构的资源优势，上百位心理学专家组成的技术团队，致力于将心理学研究成果应用于实践，服务大众。凭借自身优势和丰富的经验，被中国心理学会测量专业委员会认定为“正版量表进学校工程”的全国唯一推广单位。

关联企业京博仁，是一家集研究、开发、生产、销售、售后服务、培训、专家支持于一体的专业的心理学应用服务机构。

顾问委员会

孙啸海	朱桂梅	李红军	兰祁蓉	李井杰
朱 玲	段然琪	师晨晖	赵金辉	王亚雄
谢欣原	孔马兰	鲁 俊	周家全	崔 潇
刘璐薇	杨 攀	谢 琴	崔慧辉	李艳萍
杨 驰	王涑雯	刘 博	李 想	孟 龙
郝红敏	宋亚丽	陈庆峰	陈国栋	孙凤兰
刘 敏	陈涛涛	鲁 芳	隋 岩	董 斌
史文建	杨珊珊	李娟娟	王星星	常振兴

—— 前 言 ——

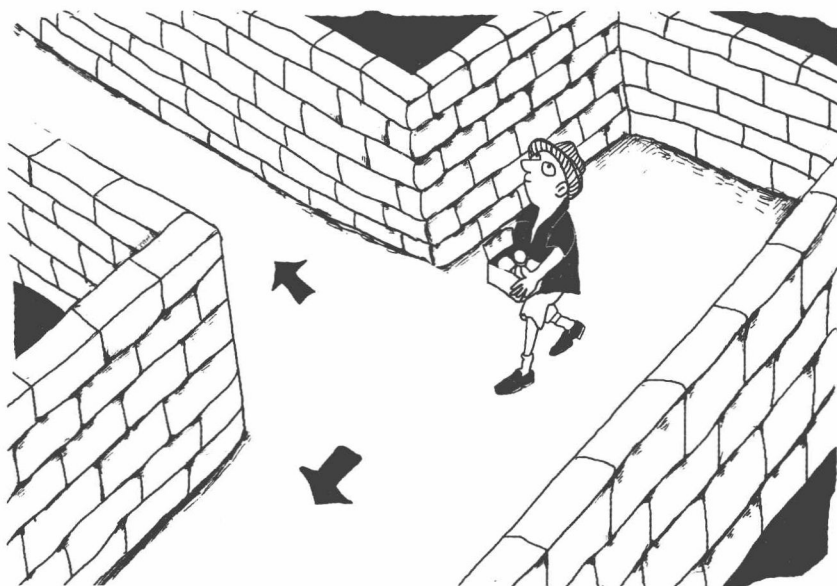
在生活中，我们随时随地需要说服别人，说服的对象可能是客户、同事、上司、下属、家人、朋友，甚至是素昧平生的陌生人。怎么让客户买下我推销的商品呢？怎么让上司同意给我加薪呢？怎么让同事赞同我的方案呢？怎么让妻子（丈夫）周末陪我一起出门呢？这些问题我们每个人都会遇到。如果你是一个说服高手，不管在生活中还是职场上，你都会如鱼得水。

在举世闻名的 FBI 当中，就有很多这样的说服高手，他们对人的心理明察秋毫，反应灵敏，巧舌如簧，有着丰富的谈判经验和高超的说服本领。这些人被称为危机谈判专家，面对丧心病狂、劫持人质的罪犯，精神崩溃、随时可能结束生命的自杀者，出于种种原因不愿意跟警方合作的证人，谈判专家会想方设法地说服对方，拯救无辜者的生命，打击犯罪。

本书通过收集和分析 FBI 的危机谈判案例，对 FBI 多年积累的谈判经验和说服技巧进行了系统整理。从这些生动的案例和作者深入的分析中，相信你会学到有效、实用的说服技巧，让自己在工作和

生活中如虎添翼。

向 FBI 学说服术，或许你就是下一个说服高手和谈判专家。



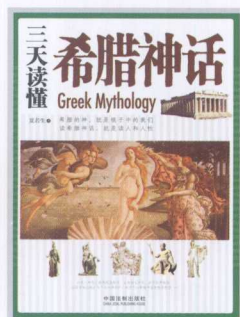
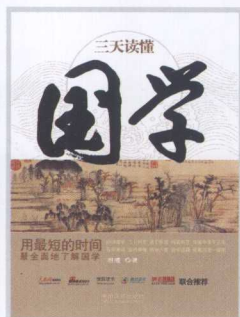
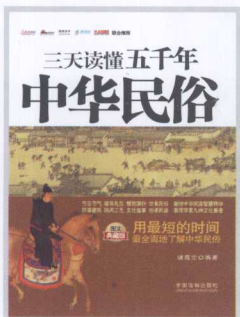
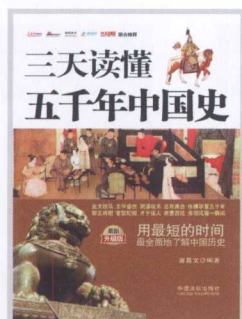


北航

C1731920

用最短的时间 最经济的方式
读懂一门学科 掌握一种技能

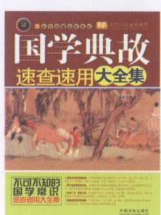
3 Days
三天读懂系列



实用百科速查速用系列

SHI YONG BAI KE SU CHA SU YONG XI LIE

一本书囊括你想要掌握的知识



—— 目 录 ——

第一章 FBI教你做好说服对方的准备

说服就像一场战斗。不打无准备之战，在说服之前同样要做好精心的准备，才能提高说服成功的几率。你知道如何打消说服对象的戒备心理吗？如何吸引对方的注意力，激发其好奇心，甚至虚张声势，营造说服的氛围？如何通过倾听来为下一步的说服做好铺垫？让 FBI 谈判专家告诉你吧！

让对方放弃戒备心理 / 010

与对方达成共鸣 / 016

引起对方的注意和好奇心 / 022

虚张声势让对方信以为真 / 028

倾听对方的真实想法 / 035

说服对方接受批评的意见 / 041

第二章 FBI教你如何说服对方改变想法

每个人都相信自己是正确的。即便明知道自己是错误的，为了捍卫自尊，也会固执地坚持自己的想法。如何才能让一个人改变他

既有的想法呢？夸大后果、运用价值观、从态度着手，这是 FBI 谈判专家要教给你的方法。

运用价值观说服对方 / 048

等待机会说服对方 / 054

表达你的友善 / 058

促使对方的态度变得积极 / 063

对负面的后果进行夸大 / 069

第三章 FBI教你诱导对方接受你的想法

改变对方的想法难，让对方接受自己的想法更难。如何在满足对方需求的基础上推销自己的想法？如何通过提问题引导对方接受自己的想法？如何借他人之口让对方接受自己的想法？跟 FBI 谈判专家学学吧！

满足对方的需求 / 078

通过问句诱导对方 / 083

从别人身上如何获得有用的信息 / 089

巧妙利用中间人说服对方 / 094

普通人都有被尊重的需要 / 099

第四章 FBI教你如何让对方主动提出合作

在紧张、激烈的谈判过程中，如何让对方主动提出与自己合作？FBI 谈判专家告诉你：如果对方态度生硬、心怀不满，那就要开闸泄洪，让对方把不满情绪释放出来；对谈判对手的异议要心平气和

地容忍，适当作出妥协可以让对方心甘情愿地成为你的合作伙伴；谈判中不会有舍己为人的高手之举，也不会有损人利己的单赢局面，双赢才是王道……

让对方的不满情绪释放出来 / 106

适度的妥协很重要 / 111

要容忍对方提出不同意见 / 117

向对方提出共赢的目标 / 122

用幽默的方式说服对方 / 128

第五章 FBI教你如何从人性出发说服对方

只有了解人性，才能找到说服的突破口。什么是人性？同情心是人性；赢得别人的认可是人性；有选择的自由是人性；服从权威是人性；不愿意被强迫是人性；退一步海阔天空是人性……了解了人性，你就是FBI谈判专家一样的说服高手。

以退为进化解矛盾 / 134

人们都有同情心 / 138

我们都有被认同的需要 / 144

权威更有说服力 / 150

罗列各种理由进行说服 / 154

给对方提供适当的选择 / 159

生活中处处都需要说服 / 165

舍弃陈旧的强制性说服 / 171

第六章 FBI教你营造合适的氛围说服对方

在战场上，需要把敌人引入包围圈，才能消灭对方。在谈判中，营造适当的氛围，同样有利于达到说服的目标。打消对方的顾虑，获得对方的信任，调动对方的情绪，加深对方的印象，这一切都是为了制造说服的气氛。

让对方进入你想要的情绪状态 / 178

表达诚意，获取对方的信任 / 184

“肯定”让对方不要有后顾之忧 / 189

包装让你更有说服力 / 195

反复强调让对方印象深刻 / 201

第七章 FBI教你经典的说服规律

现实中有说服的规律可言吗？如果你了解了人们的心理，回答就是肯定的。一个说服高手也是一个高明的心理专家，你知道稀缺律吗？你了解从众心理吗？说服仅仅是口头上的事儿吗？每个人都希望自己保持言行一致，这种心理对说服有什么价值？

越稀缺越想要 / 210

利用人们的从众心理 / 215

利用对方的一致性进行说服 / 221

读懂语言之外的信息 / 226

第八章 FBI说服术的禁忌

说服中有一些不能闯的禁地。如果你一不小心闯入了禁区，就会碰得头破血流，造成严重的后果。简单粗暴地解决问题是禁忌；贸然地拒绝对方的要求是禁忌；过于执着、不会变通是禁忌；冒犯对方的情感是禁忌……

禁忌一：莽撞、粗暴地解决问题 / 234

禁忌二：涉及个人感情和情绪 / 238

禁忌三：没有说服经验急于立功 / 244

禁忌四：执着的谈判专家 / 249

禁忌五：贸然拒绝对方的要求 / 254

—— 前 言 ——

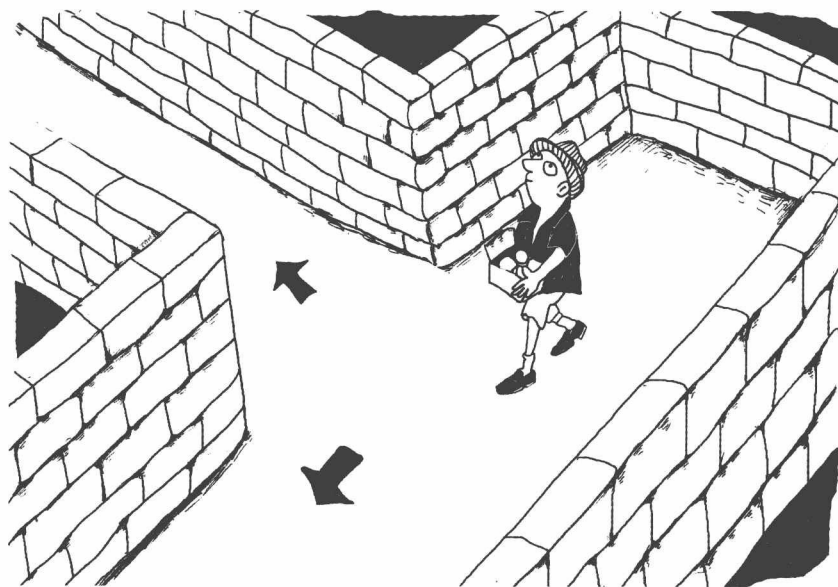
在生活中，我们随时随地需要说服别人，说服的对象可能是客户、同事、上司、下属、家人、朋友，甚至是素昧平生的陌生人。怎么让客户买下我推销的商品呢？怎么让上司同意给我加薪呢？怎么让同事赞同我的方案呢？怎么让妻子（丈夫）周末陪我一起出门呢？这些问题我们每个人都会遇到。如果你是一个说服高手，不管在生活中还是职场上，你都会如鱼得水。

在举世闻名的 FBI 当中，就有很多这样的说服高手，他们对人的心理明察秋毫，反应灵敏，巧舌如簧，有着丰富的谈判经验和高超的说服本领。这些人被称为危机谈判专家，面对丧心病狂、劫持人质的罪犯，精神崩溃、随时可能结束生命的自杀者，出于种种原因不愿意跟警方合作的证人，谈判专家会想方设法地说服对方，拯救无辜者的生命，打击犯罪。

本书通过收集和分析 FBI 的危机谈判案例，对 FBI 多年积累的谈判经验和说服技巧进行了系统整理。从这些生动的案例和作者深入的分析中，相信你会学到有效、实用的说服技巧，让自己在工作和

生活中如虎添翼。

向 FBI 学说服术，或许你就是下一个说服高手和谈判专家。



— 目 录 —

第一章 FBI教你做好说服对方的准备

说服就像一场战斗。不打无准备之战，在说服之前同样要做好精心的准备，才能提高说服成功的几率。你知道如何打消说服对象的戒备心理吗？如何吸引对方的注意力，激发其好奇心，甚至虚张声势，营造说服的氛围？如何通过倾听来为下一步的说服做好铺垫？让 FBI 谈判专家告诉你吧！

让对方放弃戒备心理 / 010

与对方达成共鸣 / 016

引起对方的注意和好奇心 / 022

虚张声势让对方信以为真 / 028

倾听对方的真实想法 / 035

说服对方接受批评的意见 / 041

第二章 FBI教你如何说服对方改变想法

每个人都相信自己是正确的。即便明知道自己是错误的，为了捍卫自尊，也会固执地坚持自己的想法。如何才能让一个人改变他

既有的想法呢？夸大后果、运用价值观、从态度着手，这是 FBI 谈判专家要教给你的方法。

运用价值观说服对方 / 048

等待机会说服对方 / 054

表达你的友善 / 058

促使对方的态度变得积极 / 063

对负面的后果进行夸大 / 069

第三章 FBI教你诱导对方接受你的想法

改变对方的想法难，让对方接受自己的想法更难。如何在满足对方需求的基础上推销自己的想法？如何通过提问题引导对方接受自己的想法？如何借他人之口让对方接受自己的想法？跟 FBI 谈判专家学学吧！

满足对方的需求 / 078

通过问句诱导对方 / 083

从别人身上如何获得有用的信息 / 089

巧妙利用中间人说服对方 / 094

普通人都有被尊重的需要 / 099

第四章 FBI教你如何让对方主动提出合作

在紧张、激烈的谈判过程中，如何让对方主动提出与自己合作？FBI 谈判专家告诉你：如果对方态度生硬、心怀不满，那就要开闸泄洪，让对方把不满情绪释放出来；对谈判对手的异议要心平气和