

搞定任何难以
搞定的人

FBI高难度谈判课

加里·内斯纳/著 聂传炎/译

YOUR ACHIEVEMENTS ARE DECIDED
BY THE LEVEL OF NEGOTIATIONS

FBI首席谈判专家30年经验，帮你成为任何僵局都搞得定的谈判高手
美国主流社会最为推崇的商务谈判标准课程

中国友谊出版公司

FBI高难度谈判课

加里·内斯纳/著 聂传炎/译

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI高难度谈判课 / (美) 内斯纳著 ; 聂传炎译. --北京 : 中国友谊出版公司, 2015.3

ISBN 978-7-5057-3495-1

I. ①F… II. ①内… ②聂… 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(2015)第 047296 号

著作权合同登记号 01-2015-1636

书名	FBI高难度谈判课
作者	[美] 内斯纳 著 聂传炎 译
出版	中国友谊出版公司
发行	中国友谊出版公司
经销	北京时代华语图书股份有限公司 010-83670231
印刷	北京建泰印刷有限公司
规格	880*1230毫米 16开 14.5印张 190千字
版次	2015年4月第1版
印次	2015年4月第1次印刷
书号	ISBN 978-7-5057-3495-1
定价	38.00元
地址	北京市朝阳区西坝河南里17-1号楼
邮编	100028
电话	(010) 64668676

/代序/

FBI的前特工加里·内斯纳是非常优秀的人质谈判专家，他在《FBI高难度谈判课》中描述了某些经典的人质谈判案例，讲述了执法人员在危急情势中面对最危险的当事人时，如何采用最佳的危机管理技巧来挽救生命的故事。这本书洞见深刻，写得专业，讲述了若干真实的案例，是所有执法行动人员和急救人员必读的佳作。其中对亲身经历的事件的描述扣人心弦，让人如临其境。在向读者展现故事情节的同时，也巧妙地传授了谈判技巧，因此，本书既汇集了有关人质谈判的技巧和原则，同时也颇趣味横生——即便经验丰富的执法人员读起来也会觉得有滋有味。

内斯纳向读者介绍了作为FBI谈判专家经历的系列人质谈判事件：从1991年的塔拉迪加监狱暴动，到发生在宝石岭（1992年）和韦科（1993年）的灾难性人质事件，再到最终得以和平解决的1996年蒙大拿州“自由人”大围攻。这些事件清晰地描绘了联邦调查局的“学习曲线”：

通过不断地学习，FBI从最初“一刀切”式的人质解救方案，最终走向成熟，发展出了更复杂也更安全的危机管理技能。最初，联邦调查局领导人和行动人员往往将人质谈判简单地视为一种执法途径，尽管他们也会尝试这种方法，但仍会优先采用合法的军事武力行动，来解决人质事件。

以前，FBI在解决人质事件时，无论人质谈判专家是否经验丰富，谈判往往都被视为第二种选择。通常情况下，常用的人质危机解决方法是让特警率先发动武装袭击。此外，每当人质劫持事件发生时，当地的联邦调查局负责人会自动成为指挥官，决定是否采用谈判方案来代替战术进攻。大多数情况下，做出这些决定的联邦调查局官员没有接受过任何人质谈判原则和战术培训，也没有相关的经验。联邦调查局战术部门和谈判部门之间的这种“不平衡”，导致人质解救行动经常出现问题，有时甚至以悲剧告终。许多专家认为，宝石岭和韦科事件就是这样的例子。

内斯纳为现代人质谈判科学贡献了宝贵的经验，这就是：在人质危机中，经验丰富的谈判专家必须与经验丰富的战术执行部门平起平坐。更重要的是：面对瞬息万变的危险局面，最终做决定的高层管理人员必须接受过相关培训，经验丰富，判断力强，能够对这两种方案进行权衡，并在最终选择最佳方案，以便尽可能地减少人员伤亡，内斯纳恰如其分地引用吉卜林的格言“当周围的人都失去理智，你得保持清醒的头脑”，讲出了他从多年危机管理经验中所获得的重要教训：要不惜任何时间成本来进行谈判，直到找出合适的解决方案为止。无论是我们自己，还是我们这个行业的同仁，都要感谢他写出了这本至关重要而又引人入胜的教科书。

前联邦调查局局长 路易斯·弗里赫

/自序/

我从事的工作往往令人好奇。每当我对人们说自己是人质谈判专家时，对方就很好奇：与那些将自身置于真实险境的人，那些随时可能杀死自己、人质或执法人员的人，进行谈话将会是怎样的情景。在最近数年里，朋友和同事们都鼓励我将这些经历撰写成书，催促我与别人共同分享这些年来我成功说服人们放下武器投降的经验。当我开始涉足人质 / 危机谈判领域时，这还是一个不断发展的新行业。我目睹这个行业在经过反复尝试以后，从不成熟的谈判方法发展成了极其高效灵活的策略。我也观察过毫无心理学知识或谈判经验的同事们是如何不断完善谈判策略的，他们许多人都成为了能够帮助陌生人的心理学家和危机顾问，挽救了许多人的生命，也减少了劫持人质、负隅顽抗或自杀事件中的警官伤亡人数。

在我从事这项职业的早些年里，每次谈判似乎都涉及两个同等棘手的问题：控制人质劫持的现场；协调那些习惯于按照根深蒂固的执法手段来应对人质事件的领导和同事，这些措施往往注重于诉诸武力，认为谈判人员是些夸夸其谈的家伙，只会妨碍他们的工作。我们有时会发现，每当我们最终和罪犯互相建立起了信任、靠拢他们以便结束危机之时，某个特工或警官就会透过窗户扔石块，或者命令军车开到草坪上来威慑他们，或者干脆关掉电源。这通常导致了武力抵抗，造成不必要的伤亡。当然，有些时候，你不得不放下电话，调动特警队（SWAT），但当时，更常见的往往是过早做出了派遣特警队的决定。作为谈判人员，我尤其感到骄傲的是，我们能够很好地打破僵局，推动事态的发展，以便实现任何人质谈判的首要目标：在消除危机的同时避免人员伤亡。谈判的效果往往都非常显著。

人质谈判的实质就是管理自己和身边的人。有时候，你眼看着就

要和电话那头的人建立起重要的关系了，但通常其实并非如此。在努力说服别人投降的过程中，你必须管理那些协助你的人，确保你已经万事俱备，只等着在最后一秒做出决定。你也必须和上司打交道，确保指挥官正在关注你的举动，支持你的决定，并阻止那些可能会破坏你的行动计划的企图。在我的职业生涯中，我遇到过很多危机事件，其中很多事都是你闻所未闻的，因为媒体并不关注它们，或者很少关注它们。而其他事件，如韦科、得克萨斯、约旦、蒙大拿围困战等，都受到了国内媒体乃至国际媒体的狂热报道。每种经历无论成败与否，都在人类行为、人际交流、冲突化解等方面教给了我宝贵经验，帮助我学会如何影响人们，让他们避免暴力行为。

我在本书中讨论的观察资料和经验，也许来源于某些特定的人质谈判经历，然而，它们也同样适用于我们在日常生活中面临的谈判，包括缔结合同，化解与势不两立的同事或充满敌意的邻居（自然也包

括朋友和家人)之间的紧张人际关系。我自己的人际关系在很大程度上得益于我在人质谈判过程中学到的经验,相信本书中所谈论的技巧也能够帮助其他人成为更优秀的人才、更富魅力的伴侣、更细心的父母、更好的朋友和更有效率的领导。我们必须首先学会倾听和理解,然后才可能影响他人。

倾听是我们能够做出的代价最小的妥协。

01 如何跟谈判对手 建立信任感 001

关键案情提要：变态丈夫绑架妻儿，狙击手已经就位。

FBI谈判铁律：成功的谈判第一步就是要在两个死对头之间建立起信任。

课程核心机密：不要让情况变坏

与对手建立信任

抓住契机改变局势

掌握话语权

02 保持克制是谈判高手的基本素养

025

关键案情提要：如何引导对方远离成见，接受新建议。

FBI谈判铁律：保持克制，并一定要理解对方的真实意图。

课程核心机密：松开拳头，冲突就已结束

积攒直面危险的经历

不要一开始就指责对方

保持克制

互惠原则

03 任何时候都不要放弃沟通

053

关键案情提要：疯狂枪手劫持列车，警匪对峙，上演史上最长包围战。

FBI谈判铁律：沟通永远比争执和对抗有用。

课程核心机密：单方沟通的技巧

让对方开口

积极的行动

和平是最后的结局

告诉对方“这不是你的错”

04 直面危机 与难题

077

关键案情提要：指挥失误！埃及航班劫持案仅有两人生还。

FBI谈判铁律：只要你足够的冷静和耐心，任何人都是可以谈的。

课程核心机密：轻松面对危险

找出有用信息

平和地消除敌意

学会灵活应变

适当的自我调节

05 积极倾听——找到 让对方接受的方式

087

关键案情提要：越战老兵劫持军舰，谈判专家临危受命。

FBI谈判铁律：谈判的关键不是讨价还价，而是掌控局面。

课程核心机密：谈判只是整个战略的一部分

向对方表达出理解和同情

不要对身处危局的人装腔作势

拖延战术

陌生人效应

06 FBI 重大事件应对小组 (CIRG) 的谈判训练 107

关键案情提要：用积极倾听代替暴力沟通。

FBI谈判铁律：清楚你谈判的目的，要面子还是要银子。

课程核心机密：打破防御

积极倾听技巧

最小的鼓励

开放式问题

说话时使用“我”

适当停顿

07 抓住人性的弱点 促使谈判局势发生改变 131

关键案情提要：被捕偷渡客边境暴动，十一名人质生命垂危。

FBI谈判铁律：只要在谈判桌上，人人都能被打动。

课程核心机密：谈判与战略行动相结合

突袭时间越长，越容易出变化

永远不要忽视谈判的作用

味诱战

08 中间人 可以缓解矛盾

153

关键案情提要：407名囚犯暴动，监狱被犯人控制。

FBI谈判铁律：只有现实问题被提出来，我们才能了解到对方的潜在需求，并做出应对。

课程核心机密：冲突是长期矛盾积累的结果
没提要求不代表没有要求
领导层需要危机管理课程
理解和同情

09 如何应对极端情况下的高难度谈判

169

关键案情提要：凶案连续发生，十人遭到枪杀，而凶手却还在城市里游荡。

FBI谈判铁律：极端情绪肯定别有其他因，只要找到原因对症下药就能解决问题。

课程核心机密：剖析对方的心理
整个人生就是一场谈判
我们需要成为更出色的倾听者

10 谈判 无处不在

183

关键案情提要：谈判只是手段，目的是为了双方更好。

FBI谈判铁律：最重要的事情是，我们需要真挚和诚实地表现出对他人的理解和关心。

课程核心机密：拖延并不是不作为
给人以帮助而不是伤害
让自己冷静下来
谈判术在企业中的运用
谈判的本质
说什么VS怎么说

01

如何跟谈判对手
建立信任感

FBI 高难度谈判课 Difficult Conversations

关键案情提要：

变态丈夫绑架妻儿，狙击手已经就位。

FBI谈判铁律：

成功谈判的第一步就是要在两个死对头
之间建立起信任。