



让人不知不觉中说出任何事情

FBI

超级询问学

如何通过交谈获取你想要的任何信息

不再靠直觉、凭猜测，而是靠提问、追问、套话

获取你想要的有价值的信息



金圣荣◎著

吉林出版集团



FBI

超级询问学

如何通过交谈获取你想要的任何信息

Chao Ji Xun Wen Xue

金圣荣◎著



吉林出版集团
吉林人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

FBI超级询问学 / 金圣荣著. — 哈尔滨: 黑龙江教育出版社, 2017.8
(若水集)
ISBN 978-7-5316-9584-4

I. ①F… II. ①金… III. ①咨询-方法-通俗读物
IV. ①C932.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第225838号

FBI 超级询问学

FBI ChaoJi XunWen Xue

金圣荣 著

责任编辑 高璐 常畅
封面设计 久品轩
责任校对 张楠
出版发行 黑龙江教育出版社
(哈尔滨市南岗区花园街158号)
印刷 固安县保利达印务有限公司
开本 710毫米×960毫米 1/16
印张 14
字数 153千
版次 2018年1月第1版
印次 2018年1月第1次印刷

书号 ISBN 978-7-5316-9584-4 定价 35.00元

黑龙江教育出版社网址: www.hljep.com.cn

如需订购图书, 请与我社发行中心联系。联系电话: 0451-82533097 82534665

如有印装质量问题, 影响阅读, 请与我公司联系调换。联系电话: 010-64926437

如发现盗版图书, 请向我社举报。举报电话: 0451-82533087

前 言

社会交往少不了人际交流，可以说，人际交流是社会交往中不可或缺的部分。人与人之间如果没有交流，就很难形成一种和谐的关系，很难将生活和工作中出现的问题解决掉。

人们只有通过表达，才可以将自己的意愿与情感向对方表明或给予暗示。虽然在表达中，非语言交流也起着很大作用，但它也只能是辅助性的作用。在人们进行交流时，如何让自己的语言在表达上达到好的效果，对于人与人之间能否和谐相处，能否顺利达成表达意愿和情感的目的有着非常大的影响。FBI（美国联邦调查局）犯罪心理学专家指出，很多社会犯罪都源于语言沟通出现的障碍。也就是说，人们的语言表达如果出现问题，往往会使对方产生一定的误会，不但使得意愿难以达成，可能还会产生相反的效果。

作为美国最具破案能力的联邦调查局，他们的工作人员大都是沟通能手，正因为拥有这样的能力，他们才能够一次又一次顺利破获各类大案、要案。而这些能力，不是一朝一夕就拥有的，而是慢慢积累而成。



也就是说，FBI在长期工作中，通过不断总结和研究，形成了一套成熟的沟通体系，并将其运用到工作中，因此才使得很多狡猾顽固的犯罪嫌疑人，在FBI专家的引导下承认了自己的犯罪事实，这套成熟的沟通体系也正是源于他们专业的沟通技巧。很多时候，在审讯嫌疑人的过程中，FBI探员不是动用武力逼迫嫌疑人，而是通过专业的交流技巧达到审问的目的。应该说，FBI非常重视对其工作人员在这方面的培养，审讯人员之所以有这样的能力，很大一部分原因是他们经过了一定的培训和指导。而他们的这种沟通技巧，就像一把嫌疑人看不见的枪，在无形之中就能起到应有的作用。

FBI在审讯中，虽然很多时候都依赖于非语言沟通——也就是说，非语言沟通在执行任务中起到了很大的掩护作用。但这种沟通需要较高的能力。稍有不慎，就容易造成失误。所以，FBI在审讯嫌疑人、解读嫌疑人的内心世界时，更多运用的还是语言沟通。而且在他们看来，语言沟通也更为稳妥。

在沟通方面，FBI谈判专家，如果需要更多地了解对方，就要形成一种沟通上的互动，这样才能在双方共同交流的情况下，更加细致地了解对方的情绪和心理变化。当然，他们也认为，有时候为了达到沟通的目的，也需要让自己占据沟通的主导地位，这时候就要不停地改变自己的姿态，以更好地攻破对方的心理防线，或者绕过他人不可触碰的雷区。

FBI已经具备了一套非常成熟的沟通体系，对于如何沟通能够达到目的，也有一系列的案例。曾在FBI工作过多年的罗伯特指出，他们的沟通体系，虽然并不是每次都能使嫌疑人供出犯罪事实，但这个沟通体系确实帮了审讯员很大的忙，对案件的破获起到了很大的作用。随着时



间的推移，FBI的沟通技巧，已触及生活的各个方面，不论是在社会治安方面，还是在日常生活中，这些沟通技巧都对人们产生了巨大影响。因此，更多的人希望自己能够通过学习沟通技巧，来提高与人打交道、看穿他人内心世界的能力。因为只有看穿他人的内心，才能从对方那里获得更多自己想要的信息，从而找到应对的策略。当然，在生活与工作中，正常的交流应该是双向的，双方都能顺畅地表达个人情感和意愿，沟通就可以取得最好效果。但遗憾的是，很多人不善言谈，不知道如何与他人更好地沟通，致使自己无法正确表达内心的情绪和意愿，也无法读懂对方的心思。久而久之，导致自己变得越来越胆怯，不愿与人沟通，成为被他人孤立的人。也有人因为不懂得沟通技巧，造成各种误会，导致人际关系很差。

人是社会性的。为了更好地生存，必须参与社会活动，与他人打交道，而人与人交往少不了沟通。所以，在人际交往中，善于沟通和不善于沟通的人，会在人际关系方面有一定的差别——好的沟通自然会带来和谐的人际关系，反之，则会对人际交往造成一定的负面影响。因此，沟通技巧不只是FBI工作人员必须具备的技能，在现实生活中，任何一个正常的人，都应该掌握这一技能，为自己的人际交往铺平道路。

编者编写本书《FBI超级询问学》的目的，也是希望能够对愿意提升语言沟通能力的人提供一点帮助。希望读者朋友，能从此书中获得更多自己想要的信息，并通过阅读此书，让自己的沟通能力有所提升。

本书针对人应如何进行交流，运用了大量案例，旨在生动有趣地向大家介绍各种交流技巧。从在交流时如何拟定话题，营造交流氛围，以及如何助推声势等开始，到怎样在交流中运用各种交流手段，给对方



留下好的印象，引导对方透露更多自己的信息，或者激发对方的讲话欲望，本书都有涉及。同时，告诉大家要让自己的言谈恰到好处，这样既能维护他人的尊严，取得他人的信任，又能达到沟通的目的。总之，沟通顺畅交流，达成所愿，可以为我们日后的人际交往奠定良好的基础。

FBI心理专家指出，人际交流的顺畅与否，直接影响人与人之间进一步互动。良好的沟通技巧不仅可以有效达成所愿，也能避免因更多的人际纠纷导致犯罪行为，使社会安全得到更多保障。从这点来看，提高人际沟通能力是非常必要的。

目 录

第一章 拟定话题：FBI教你找准切入点，做到心中有数

1 恰当提问可以更好开启话题	2
2 以对方的爱好为切入话题的点	6
3 对方最得意的事是很好的话题切入点	10
4 从共同话题谈起也是展开交流的途径	15

第二章 营造氛围：FBI教你打消别人的抵触情绪

1 取得对方信任是交流的第一步	20
2 让对方感受到你对他的话感兴趣	24
3 运用眼睛营造良好的交谈氛围	28
4 用寒暄作为开场白	32
5 温和的语言可以让交谈气氛变得更加融洽	36

第三章 助推声势：FBI教你对人晓以利害，形成威慑力

1 FBI如何识破造势者的假象	42
2 关键时刻要一针见血地切中要害	46



3 必要时顺水推舟也是取得完胜的良策	51
4 咆哮审问的要素	54
5 FBI “以话套话”的审讯方式	56

第四章 言谈举止：FBI告诉你言谈举止背后的真实信息

1 说话时手部动作所暗示的心理活动	60
2 从抱怨声中分析对方所关注的事情	65
3 多留意暗语，也会有意想不到的收获	69
4 FBI强大的沟通管理术	72

第五章 善用幽默：FBI告诉你幽默如何发挥润滑作用

1 运用幽默语言为自己提升魅力	78
2 怎样用幽默化解尴尬	82
3 人在潜意识里更愿意帮助有幽默感的人	86
4 幽默开场白帮助你留住他人的脚步	90

第六章 学会赞美：FBI告诉你想要赢得他人好感就要学会赞美

1 懂得适当地运用赞美	96
2 赞美要注意分寸，掌握技巧	101
3 赞美时的两个“度”——态度与程度	105

第七章 良性沟通：FBI告诉你深入交流的前提是良性沟通

1 如何建立起沟通的桥梁	112
--------------------	-----



2 在沟通中占据重要地位的非语言沟通	117
3 如何借助沟通缓解压力	122
4 消除阻碍沟通的戒备心理	125

第八章 优势谈判：FBI 告诉你如何能让谈判朝着预设的方向走下去

1 摸清对手底细，不做“冤大头”	130
2 谈判陷入僵局时，可以适当转移话题	137
3 把握时机，更容易赢得谈判胜利	141
4 营造良好的谈判氛围	145
5 谈判中的语言艺术	150

第九章 合理说服：FBI 告诉你说服有技巧

1 如何说服一个人接受你的指示	156
2 说话时加入数据，表达会更准确更直观	161
3 打说服战要以“服”为主，以“说”为辅	164
4 多关注对方的事，不过分表现自己	169
5 对方觉得自己重要，才会愿意主动参与交流	174

第十章 把握分寸：FBI 告诉你要尽量多关注他人

1 以他人为中心，对自己点到即可	180
2 批评应把握尺度，不可过分	184
3 即使他人身陷囹圄，也不可讥讽嘲笑	189



第十一章 学会倾听：FBI告诉你会倾听才算会沟通

1 倾听让人愿意倾诉	196
2 FBI教你正确听取批评	200
3 倾听对他人情绪的作用与影响	205
4 懂得倾听让你更受欢迎	209

的了解。比如在美国法院中，法官需要了解你的实力，要求，掌握你的知识，你的职业背景资料。假如你彼此对对方的情况并不充分了解，就可以采用谈判的方式，以获取更多的信息。美国检察官在谈判中，为了获取案件，避免不了与犯罪嫌疑人的谈判。在每一阶段中，不但要得到犯罪嫌疑人的信任，而且还要了解问题，以及不可缺少的程序。是解决更多问题。



第一章 拟定话题：

FBI教你找准切入点，做到心中有数



1

恰当提问可以更好开启话题

在FBI审讯犯罪嫌疑人的过程中，如何让犯罪嫌疑人开口说出案件的事实真相，是审讯能否顺利进行的一个主要因素。因此，FBI审讯人员都会在审讯之前做好功课，以免出差错。

在人际交往中，很多人由于不善于沟通，在人际交流方面出现了不少问题。毋庸置疑，沟通是相互的，是一种信息双向甚至多向的交流。也就是说，沟通是人们通过会话方式，将信息传递给对方，同时，希望对方能给予相应反应的过程。

会话作为沟通主要形式，就是要双方围绕一定的内容展开，也就是针对某个话题进行会话。而想要会话收到良好的效果，需把握和控制好话题，而达到这一目的的前提是话题切入点。一个成功的话题切入点，可以引起对方的交流兴趣，使相互交流顺利完成。

很多时候，话题切入会采用提问的方式。一般情况下，提问的目的主要是了解对方的真实需要、掌握对方心理、表达自己的观点等。通常，在人际交流中，或者比较正式的会话中，双方都需要对彼此有一定



的了解。比如在商务谈判中，双方要了解彼此的实力、要求，掌握各种有关的信息和背景资料。但如果彼此对对方的情况并不太了解，就可以采用提问的方式，以获取更多的信息。而FBI在办案过程中，为了侦破案件，避免不了与犯罪嫌疑人和证人进行会话。在这一过程中，FBI探员向犯罪嫌疑人和证人提出问题，就是不可缺少的环节。虽然对很多问题，他们只需要单刀直入地提问，但为了缓解嫌疑人和证人紧张、尴尬的心理，以及巧妙地引出更多线索，他们在提出问题时，往往也会采取一定的技巧。不然，一旦引起嫌疑人和证人的厌倦情绪，他们就会采取敌对态度，做出防卫反应，这样双方就很难合作了。所以，为了快速切入话题，顺利完成审讯任务，FBI探员不仅会注意自己说话的态度，同时也会讲究话语的使用技巧。

可见，在会话中，采用提问切入话题的方式，绝对不是随便地提问，而是有讲究的。也就是说，它需要一定的技巧。否则，可能导致事与愿违。那么，在交流时，如何进行提问才对顺利完成交流有帮助呢？

（1）有意义的提问

会话时，在提问之前需要认真思考，不能作应急反应的随意提问。沟通能够体现一个人的自我形象。一个简洁的、有意义的提问，可以给人留下成熟睿智的印象。而唐突地提问，则往往使人陷于尴尬境地，或者对方不知道你为什么问这个问题，或者他不清楚是否应该给予回答，甚至不清楚应该用怎样的态度去回答。尤其在上级或资深人士交流时，一定要注意这个问题。因此，在提出问题时，要清楚自己要问什么、对方会有什么反应、是否能达到自己的目的等等。



（2）边看边问，边听边问

在很多时候，有准备的提问，不是说就一定要把事先准备好的问题全部拿出来，而是需要边看边听，并在这一过程中根据实际情况做出相应的调整。当然，通过调整，可能有一些事先准备的问题就不需要再提出了。其实，这是一种必要的变通，也是在会话过程中应该懂得的问题。一个人能否在会话时，提出有水准、有价值、对持续交流有帮助的问题，从某种意义上来讲，也是对其观察能力和倾听水平的考查。这种提问技巧，在访谈、汇报工作以及交流会等场合中，运用得比较多。如果掌握不好，可能会出现重复提问等情况。

（3）选择正确的提问方式

在提出问题时，一定要注意自己的问话方式，因为站在不同的角度提出问题，对方的反应也一定不同，得到的回答也不会相同。一般情况下，提问的方式有这样几种：

①问：将自己想要了解的问题直接提出来。

②反问：从相反的方向提出问题，这样对方就只能做出回答。采用这样的提问方式，目的就在于让对方对问题无法回避。

③侧面提出问题：不直接将问题提出来，而是通过旁敲侧击的方式，迂回地转到正题上来。

④设问：可以假设一个结论，并将其提出来，让对方通过这一问题进行思考，继而使其将问题回答出来。

⑤追问：抓住对方所谈的问题，不断进行提问，也就是打破砂锅问到底。



（4）先提问题，再说背景

向对方提出问题时，要言简意赅，不要啰唆，最好控制在20个字之内。如果需要介绍关键的背景资料，在点明问题之后再去加以介绍和解释。一般情况下，要整理出三个以上的关键点来支持问题或者结论，然后再继续观察。如果还有必须说明的问题和细节，才需要继续说明。

（5）把握提出问题的时机

在提出问题时，不可过于莽撞，什么时候适合提出问题、应该提出怎样的问题都是需要进行思考的。在一个好的时机提出合适的问题，对引起对方的注意大有帮助。这样可以掌握主动权，使交流按照自己的意图进行下去。

（6）充分考虑对方的特点，有针对性地提出问题

在会话时，所面对的不同对象会有不同的个人情况，如职业、年龄、身份、文化背景、性格、生活经历等等。因此，在提出问题时，也要根据不同情况做出不同的提问方式。如果对方具有雷厉风行的个性，你提出问题时就要简洁明了；如果对方比较挑剔，提出问题时就要谨慎周密，以免惹麻烦；如果对方比较急躁，提问时就不能过于直白；面对开朗者时，提出问题时就可以随意一些。总之，根据不同情况采取不同的提问方式，不可以千篇一律。

在会话时，想要掌握主动权，快速准确切入话题，可以试着用提问的方式，并且掌握提问的技巧和方法，针对不同情况，恰当巧妙地抛出你的问题，引起对方的关注和兴趣，使交流顺利完成。



2

以对方的爱好为切入话题的点

FBI心理分析师认为，在交流中，只有迅速找到谈话的切入点，才能让交流顺利展开。

很多时候，我们与交流对象是第一次接触，由于彼此不熟悉，在刚刚进入交流时，往往不知道该从何说起。这时，就需要找到一个切入点，然后展开话题，进入良好的交流状态。

对于寻找话题切入点，很多人不知道如何去做。这个问题看似很难，其实也很简单。当然，如果事先知道与谁见面，可以在与其见面之前做一些功课，这样就会有备无患。比如我们可以先了解一下对方的爱好，弄清楚他对什么事物感兴趣，这样就可以在见面后，以此为切入点，展开交流。

心理学研究认为，每个人都会有他感兴趣的事物，并对其给予高度关注与积极探索，而且往往表现得心驰神往。也就是说，兴趣之于人们是一种无形的动力，会让人们对其很投入。比如一个人对美术感兴趣，就会收藏好的美术作品。人们对某件事物感兴趣，并不只是关心它