

美国联邦警察
教你无敌沟通战术

朱其真（知名心理专家）著

FBI

沟通术

你想要的情报都能获取 你想要的目的都能达到

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

朱其真（知名心理专家）著



沟通术

美国联邦警察教你无敌沟通战术

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

FBI 沟通术 / 朱其真著. —北京: 中国法制出版社, 2017.12

ISBN 978-7-5093-8576-0

I. ①F… II. ①朱… III. ①人际关系学—通俗读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 108701 号

责任编辑: 孙璐璐 (cindysun321@126.com)

封面设计: 古涧文化

FBI 沟通术

FBI GOUTONGSHU

著者 / 朱其真

经销 / 新华书店

印刷 / 三河市紫恒印装有限公司

开本 / 710 毫米 × 1000 毫米 16 开

版次 / 2018 年 1 月第 1 版

印张 / 16.5 字数 / 194 千

2018 年 1 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978-7-5093-8576-0

定价: 39.80 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

(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)

值班电话: 010-66026508

传真: 010-66031119

编辑部电话: 010-66038703

邮购部电话: 010-66033288

FBI 沟通术

GOU TONG SHU

前言

一说到 FBI(美国联邦调查局),我们可能会想到电影中那些身手矫健、反应敏捷、武力超强的破案英雄,不过那毕竟是经过艺术作品加工的 FBI 探员形象。在现实中, FBI 探员们除了要与犯罪分子英勇搏斗外,更多的时候则是要与形形色色的沟通对象打交道,这其中不仅有嫌疑人、犯罪分子,还会有证人、知情人和其他社会人士。而且 FBI 的探员们还需要与自己的上级、下级、同事做好沟通和交流,这样才能更好地提升工作效率,做到协同作战、默契配合。

也正是因为这样, FBI 非常重视对探员们的沟通技能的训练。在每一位 FBI 探员正式走上工作岗位之前,他们都需要接受大量的沟通方面的培训,并且还要接受上级安排的各种测试,以保证他们能够胜任各种情境下的沟通工作,并可以熟练操作各种新颖的沟通媒介。

经过不断的培训以及工作中的长期锻炼, FBI 探员们的沟通水平才能不断提高。当他们面对不愿意开口的沟通对象时,便可以借助“察言观色”来探知其心中的真实想法;当他们遇到态度强硬、蛮横、无理取闹的沟通对象时,则可以通过“攻心”技巧打开他们的心扉,让他们愿意软化态度

配合沟通；当他们陷入沟通僵局的时候，也总是能够找到适当的谈话战术，让停滞不前的局面实现突破。

正是由于很多 FBI 探员都是地道的沟通专家，所以当我们在沟通上遇到难题的时候，就不妨向探员们取取经，学习他们的一些充满智慧和技巧的沟通方法。而这也是本书编写的初衷，我们希望读者能够一边学习 FBI 探员日常沟通的实例，一边理解和掌握探员们对沟通艺术的高超运用。

本书分为八个章节，几乎涵盖了 FBI 日常沟通的方方面面的细节，在阅读和学习本书后，读者可以学到 FBI 探员的很多沟通技巧，比如在沟通之前要选准时机、场合；在沟通开始时要做到巧妙开场，获得对方的信任；在沟通期间则要注意采用语言技巧，以赢得沟通的主动权等。

为了让读者在阅读时不感觉枯燥乏味，我们还在章节中加入了引人入胜的精彩案例，其中不乏“炸弹客”“娃娃脸纳尔逊”等著名的案例，不仅可以让读者学到沟通方面的知识，还能为读者带来阅读的乐趣，丰富读者的生活。另外，我们还结合了 FBI 探员、专家的建议，向读者提供了很多切实可行的沟通方法，大大增强了本书的实用性，使读者能够在阅读中受益，在阅读中提高。

当然，由于本人水平有限，再加上时间仓促，本书可能存在一些缺点和不足，在此还请广大读者批评指正。最后，衷心祝愿每一位读者都能够切实领会 FBI 探员的沟通艺术，并可以一跃成为沟通能手！

FBI 沟通术

GOU TONG SHU

目录

第一章 预设氛围，FBI教你提升沟通质量 / 001

选准时机，获取更多信息 / 003

选对场合，掌控对方心绪 / 007

形象得体，放大“首因效应” / 011

知悉距离，获得心理认可 / 015

安排座位，影响沟通气氛 / 020

搜集情报，摸清对方底细 / 024

第二章 破除障碍，FBI教你打开沟通之门 / 029

伸出双手，释放友好信号 / 031

叫对名字，抓住对方的心 / 035

精彩开场，避免陷入尴尬 / 039

找对话题，引起对方谈兴 / 043

赢取信任，有效消除戒心 / 047

巧妙提问，引导对方思路 / 051

第三章 妙语连珠，FBI教你在沟通中占尽上风 / 057

故意出错，套出对方真言 / 059

提示引导，影响对方思路 / 064

制造悬念，吸引对方关注 / 069

变换说法，化被动为主动 / 074

反复强调，击溃对方意志 / 078

第四章 察言观色，FBI教你抓住语言之外的信息 / 083

解读眼神，看穿心中隐秘 / 085

小小眉毛，暗藏心理信息 / 090

观察嘴巴，发现更多真相 / 095

了解笑容，看透心理变化 / 099

观察双手，彰显更多线索 / 104

分析坐姿，读懂心理状态 / 112

研究站姿，掌握对方情绪 / 116

辨识走姿，猜透心中玄机 / 122

穿着打扮，透视内心世界 / 126

第五章 攻破防御，FBI教你巧妙引导对方情绪 / 131

换位思考，尝试打动对方 / 133

适度赞美，“捧”出真心话 / 138

适度自谦，同时抬高对方 / 143

甘当知己，卸下对方心防 / 149

适时揭短，动摇对方自信 / 155

巧用激将，唤起对方尊严 / 160

适时震慑，寻求沟通突破 / 164

第六章 化解冲突，FBI教你破解沟通僵局 / 169

仔细倾听，表达足够诚意 / 171

巧用幽默，化解尴尬处境 / 177

适时沉默，巧妙应对挑衅 / 181

学会说“不”，破解沟通困局 / 185

故意拖延，消磨对方斗志 / 189

黑脸白脸，打压嚣张气焰 / 194

最后通牒，逼迫对方就范 / 199

第七章 把握对象，FBI教你利用沟通赢在职场 / 203

汇报工作，讲究技巧时机 / 205

上行交流，考虑上级性格 / 209

平级沟通，注意恰到好处 / 214

下达指令，注意清晰准确 / 219

下行沟通，讲究恩威并施 / 224

第八章 高效交流，FBI教你玩转多种沟通方式 / 229

书面沟通，发挥文字作用 / 231

电话沟通，细节决定成败 / 235

电子邮件，注意规避风险 / 242

即时通信，提升沟通效率 / 248

视频会议，拉近沟通距离 / 252



第一章

预设氛围，FBI 教你提升沟通质量

选准时机，获取更多信息

沟通不能随心所欲，而应选准时机。时机不恰当，就可能会严重影响沟通的效果，使我们不仅无法从沟通中获取更多有价值的情报，还有可能会弄僵与沟通对象之间的关系，为再次沟通造成更多困难。相反，如果沟通时机得当，就能够帮助我们收获很多。在这方面，FBI 科学实验室的彭·杰克博士就曾经指出：“我们要在正确的时机去和适当的对象沟通适当的话题。”

彭·杰克博士曾经对人的思维能力做过长期的专门研究，他发现人的思维在每天上午的时候比较冷静和理性；随着时间的推移，到了下午的时候，人们会因为疲劳而变得思维有些混沌，在思考问题时也不会过于深入；到了夜晚，人们则会因为身心俱疲而渴望得到放松和休息，这时思维方式会呈现出偏感性的特点。基于这样的思维变化规律，FBI 的探员们就会更加科学地安排和他人的沟通时机。如果是要召开会议，与同事一起探讨一些理性的话题，就会尽量选择在上午进行。而要是想对一些嫌疑对象“套话”，则会尽量选择在下午或晚上进行，因为这时对方状态往往比较放松，探员们也比较容易从其口中获得更多线索。

一位 FBI 前探员劳伦斯·沃克也曾经这样说道：“我们 FBI 探员常常会将约谈安排在下午进行，这可能是套取他人口中真话的最佳时段。”有一次，沃克准备与刚刚进入印第安纳大学工作的一位韩国教授见面，他选择在当天傍晚时分来到该教授居住的公寓。

沃克一见到教授就友好地向其微笑问好，可那位教授却感到有些紧张，表现得非常拘束。沃克见教授正在做晚饭，便和蔼地开了个玩笑：“实在抱歉，我选择这个时候来拜访，您可能要在餐桌上多加一副餐具了。”教授一听也笑了起来，心情放松了不少。于是沃克和教授一起来到厨房，他一边看教授准备菜肴，一边好像不经意似的跟教授东拉西扯起来。在闲谈的过程中，沃克将自己想问的信息隐藏到了看似平常的一个个问题中，而教授因为状态非常放松，也愿意将自己的情况坦诚相告。

经过一番沟通后，沃克了解到教授的工作是非常基础性的，没有特定的需要保密的内容，也没有不合法规的项目，和自己正在经办的一起案件并没有直接的关联。但是他又从教授口中得到了一个非常有用的线索，使他注意到了之前被自己忽略的一个线人，于是他满意地与教授道别，圆满地结束了这次沟通。

沃克能够顺利进行沟通并获得自己需要的信息，就是因为他非常注意选择适当的沟通时机。事实上，除了要注意选择一天之中最适合的时间进行沟通外，FBI 还会注意以下这些与沟通时机有关的原则。

1. 根据天气决定沟通时机

FBI 顾问、世界知名的心理学专家保罗·埃克曼曾经对“天气影响人类情绪”的课题进行过深入研究，他指出：“恶劣的天气容易诱发人类的

负面情绪，可能会引起或加重抑郁、烦躁、愤怒、悲伤等坏情绪。”因此，FBI探员在与他人沟通时，就会尽量避免在阴雨连绵、暴雨交加的天气进行，特别是在与一些有抑郁倾向的对象谈话时，更是要尽量选择在晴好的天气进行，以免因对方情绪不佳而影响沟通效果。

2. 根据对方所处状况决定沟通时机

在沟通时不能一味只图自己方便，还要考虑到沟通对象目前的状况是否“方便”，这样才能保证对方的注意力不会受到干扰，而沟通也才能够取得更加理想的结果。

比如FBI探员准备向一些对象咨询问题时，如果看到对方正为了一些事务而忙碌、分身乏术时，就不会要求立刻与其对话，以免打扰对方，引起对方的反感；再如对方正在与其他人探讨一些重要问题时，如非特别必要，FBI探员们一般也不会随意开口打断对方，以免让对方感觉很不礼貌。总之，FBI探员们会尽量选择对方比较空闲、放松的时机与对方对话，这样对方也能够集中注意力在探员想问的问题上，沟通也才能够更加顺利地进行下去。

3. 根据对方的生理、心理表现决定说话的时机

FBI探员们还会在沟通前和沟通中注意观察沟通对象的生理、心理表现，如果感觉对方的状态不适合接受询问，他们就会很自然地转换话题，说些更加轻松的事情或是干脆提前中止询问。

比如FBI探员在沟通时发现对方有身体不适的现象，如脸色发白、呼吸急促、大汗淋漓，或是发现对方情绪很不稳定，有大喜大悲、发呆、怔忡、词不达意等情况时，都会注意调整沟通时机，如有必要就会立即结束谈话。

此外，FBI 探员们还会注意在谈话期间满足对方自我表现的欲望，他们不会一味滔滔不绝地问话，却不给对方留下一点说话的空间。探员们还会把握好适时的停顿和沉默，让谈话变成双向沟通，而不至于成为无效的“个人表演”。

选对场合，掌控对方心绪

沟通场合选择是否得当，对于沟通能否顺利开展同样具有重要意义。对此，在FBI服役超过20年的资深探员彼得·克里斯迈特指出：“探员们必须谨慎选择沟通的场合，并采取相应的沟通策略，这样才能更好地掌控对方心绪，让对方愿意说出更多真相。”

克里斯迈特曾经负责一起凶杀案的调查工作，该案件的被害人是美国加利福尼亚州一位著名的富豪比尔泽恩老先生，当时很多人都怀疑比尔泽恩离奇遇害与他年轻漂亮的太太杰西卡大有关系。

克里斯迈特与杰西卡在警察局进行过一次谈话，这位太太表现得异常冷静，看不出有什么悲伤的情绪，回答问题也是滴水不漏，让克里斯迈特和同事感到非常棘手。

在经过一番调查后，克里斯迈特决定换个私人一些的场合再做一次沟通，于是他征得了杰西卡的同意，来到了她在海边的一所别墅。这所别墅始建于20世纪80年代，是比尔泽恩先生特地买下来送给她的生日礼物。

当克里斯迈特对这所别墅发表了一番真诚的赞美后，杰西卡冷漠的表

情终于出现了松动，她的神色看起来有些悲伤，还用怀念的语气说道：“我永远也不会忘记我第一次来到这里的情景，我的丈夫给了我一生难忘的惊喜。他比我大二十多岁，很多人都怀疑我们之间的爱情并不纯粹，可是他们肯定想象不到我们在一起是多么融洽和快乐。”

在杰西卡回忆过去的时候，克里斯迈特一直留心观察着她的表情，可以确定她所说的话确实是肺腑之言。接下来，在克里斯迈特的请求下，杰西卡带着他在别墅里游览了一番。在这个过程中，杰西卡也为他讲述了很多她和丈夫之间感人的爱情故事，让他深深为之感动……

如果说在这次沟通前，克里斯迈特对杰西卡还存有一些怀疑，那么在这次沟通后，他毫不犹豫地将杰西卡的名字从嫌疑人名单中划掉了。此后不久，通过克里斯迈特和同事的不懈努力，案件终于告破，凶手确实不是杰西卡，之前怀疑她的那些人都夸奖克里斯迈特，说他有“先见之明”，可他却谦虚地说：“我只是找对了沟通场合，才得到了有价值的信息，洗刷了无辜者的嫌疑。”

在上面这个案例中，FBI 探员将沟通的场合选择在对方最为熟悉和喜爱的环境中。在这样的沟通场合，对方会有一种安全、放松的感觉，只要进行适当的引导，就能够开启对方的心扉，听到对方的心声。不仅如此，由于是在对方平时生活出入的场合进行沟通，探员们也可以更加方便地了解对方的一些生活习惯，更有可能探听到一些不为人知的隐秘信息。

当然，这也并不是说所有的沟通都应当安排在对方熟悉的地方，为了更好地掌控对方的心绪，我们不妨参考 FBI 探员们在选择沟通场合时经常会采用的一些方法：