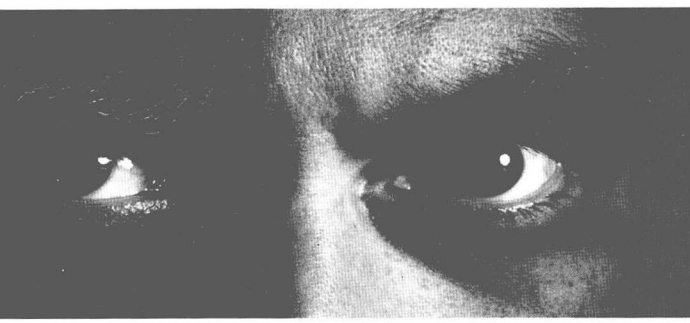
胡芳芳◎编著



FBI一分钟读心术

FBI教你成为心理破解高手

中华工商联合出版社

pdf下载网 http://www.i8788.com

目录

第一章 FBI 潜意识读心术 1

1. 开启潜意识：看透你未知的心 5
2. 潜意识的七个思维习惯 13
3. 潜意识决定成败 23

第二章 FBI 心理高手的自我修炼 31

1. 我是谁 33
2. 积极心态 41
3. 自我发现与提升 47

第三章 FBI 心理分析术 57

1. 如何“套”出真实信息 59
2. 占据主导地位 72
3. 事半功倍 94

第四章 FBI 破解身体语言密码 109

1. 身体语言的秘密 112
2. 身体语言的影响力 125
3. 识破谎言 156

第五章 FBI 工具箱 173

1. 谈话技巧 175
2. 如何提问题 187
3. 化解困境 192
4. 打破僵局 206
5. 结束是下一回合的开始 213

pdf下载网 http://www.i8788.com

第1章

FBI潜意识读心术

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

为什么有些人脸上时刻挂着满足的微笑，有些人总是怨天尤人？我们的人生究竟由谁来决定，是神明还是命运那双神秘的大手？如果说“命运掌握在自己的手里”，我们又如何去掌握自己的命运呢？

事实上，每个人都有自己的人生密码，只有掌握了正确的人生密码，才能书写命运，掌握自己的整个人生，这个人生密码是什么？就是潜意识。

在《论潜意识》一书中，心理学家弗洛伊德指出，人们平常所能认识到的想法就像冰山浮出水面的部分，称为意识，只占整个冰山的十分之一，浮在冰山底下的十分之九才是潜意识，它是你从小形成的性格习惯，思维模式。我们对世界的认识，只是冰山上的尖角，能看见的只有很小的一部分，更多的隐藏在海面下，也是更真实的部分。因为潜意识一直躲在意识底下，我们很难发现它的踪迹，不过这个神秘的幽灵却在晚上化身梦神，现身我们的睡眠中，构成多彩奇异的梦境。梦是潜意识信息的显示屏，假若你焦虑，白天为了工作尽力控制情绪，在夜晚你就会做焦虑的梦。考试不及格或者被人追杀，这都是潜意识的反应；工作、生活中出现的一些笔误和口误，偶尔的走神、恍惚的白日梦，都是潜意识悄悄探出头来跟你打招呼。不管我们是否承认，是否看见，潜意识都像后台程序一样运作，影响着我们看到的世界和对这个世界的态度。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在美国曾经发生过一起连环凶杀案，六个少女遇害，FBI后来也找到了凶手，一名兼职救护车司机。他的作案方式是先勒死少女，然后匿名给救护中心打电话，作为对这个电话的回复，他本人开着救护车去收拾尸体。如此冷静、周全地布置案件，警察在调查其犯罪动机的时候出现了疑虑，到底是因为什么而杀人呢？

FBI的犯罪心理学家在对这个案件分析后得出一个结论：凶手一直想做警察，喜欢掌控全局的感觉。可他一直处在卑贱的地位，无法发挥自己的才能。对凶手的家庭进行分析后，发现其父亲是个警察中尉，他从小就崇拜自己的父亲。于是，犯罪动机明了，从小崇拜父亲的职业，导致他潜意识想当警察的愿望，在现实生活中无法实现，就借助犯罪来实现，也许，这些案件对他来说，都是扮演警察的“过家家”游戏。

如何从千丝万缕的线索中找到隐秘的行为动机？FBI相信世界上没有无缘无故的犯罪，每个案件细究到底，都能发现嫌疑犯内心的秘密花园，这个秘密也许是连他自己都认识不清的潜意识。FBI所采用的读心术不只是看透你现在想的东西，更能看透你内心隐藏的愿望和想法，预测你未来做出的决定。

读心术不仅仅是读懂别人的内心，更重要的是读懂自己的内心，连自己真正在想什么都不知道，又怎么知道别人的心理呢？！了解真实的自己，培养良好心态，才是成功的关键。FBI探员面临的是各种各样的环境，与不同的人交谈，更多的是一种心理较量。如何读懂并掌控对方的心理，培养过硬的心理素质，对FBI探员来说，显得异常重要，所以，探员在接受培训时，第一期课程就是潜意识训练。

学习读心术，要先学会读懂自己的内心。潜意识是海平面之下十分之九

pdf下载网 http://www.i8788.com

的冰山，是“意识”的后花园，是被抛下天国的公主，而它，也许就是我们自己。

就让我们打开心扉，看一看自己吧。

1. 开启潜意识： 看透你未知的心

弗洛伊德创立的精神分析学说被认为是人类历史上的巨大思想突破。当时有这样一种说法：自从哥白尼提出“日心说”后，人类才明白地球不是宇宙的中心；自从达尔文发现进化论之后，人们才明白自己不是上帝的宠儿；自从弗洛伊德提出潜意识理论之后，人们才明白原来自己都不能掌控自己。弗洛伊德关于潜意识提出了一个很有趣的冰山理论。关于冰山，就不得不说到很多人在看电影《泰坦尼克号》时的疑虑：电影里看到的冰山那么小，怎么会把一艘巨轮撞得船毁人亡呢？难道是电影表现得不真实？电影并没有偷工减料，真实浮现在海面上可见的冰山也就那么大，这只是冰山的十分之一，海面之下，才是冰山的十分之九，正是那十分之九毁了泰坦尼克号。潜意识的冰山理论也是如此，弗洛伊德认为，人的思想可以分为意识和潜意识，浮现在海面之上的十分之一是意识，我们思想中显现流动的部分；海面下的是潜意识，即我们思想中隐藏的部分，占比例为十分之九，这是个很可怕的比例，意味着我们无法知道自己百分之九十的心理，而这百分之九十是我们思想的基石，决定了整个思想的走向。

有时候我们会有这样的体验，总希望自己生活中能做出理智的判断，正确的选择，但同时，又会感到心中有种无可名状的情绪，无法抑制的冲动，这些情绪冲动会使我们做出疯狂的事情，这就是潜意识的感应。

有时候看到某个人的第一眼，还没有开始真正的交谈，你就会本能地喜欢他，想跟他做好朋友；或者看到某个人的时候，尽管他修养很好，对你也

pdf下载网 http://www.i8788.com

很热情，但你心里总是很别扭，本能地厌恶他，连你自己也不知道为什么，这种本能的喜欢或者厌恶就是潜意识。

因为潜意识深藏不露，把握潜意识十分困难，就连潜意识之父弗洛伊德也曾经遇到过这样的问题。

有人问弗洛伊德："你一直都在说潜意识、潜意识，可什么是潜意识呢？"

弗洛伊德回答说："就是你不能察觉的意识。"

那个人接着问："既然不能察觉到，那我们又怎么可以在这里谈论它呢？"

弗洛伊德也一时语塞。

的确，既然无法察觉到自己的想法，那如何谈论它呢。

潜意识，顾名思义就是意识下面的意识。关于意识，我们了解很多，就是像水流一样流淌着的心理活动。你可以先试着回答下面这个问题："此刻你正在想什么？"因为你此刻正在看这本书，所以你一定在想跟这本书有关的内容。如果你去看一场球赛，你头脑里呈现的一定是：场上球员的表现，自己喜欢的球队又进球了，真开心，裁判怎么那么笨呀，旁边那个女孩真漂亮等等。如果你结束一天的工作，走在回家的路上，你一定会把繁重的工作抛在脑后，心里满是女儿的笑靥，妻子的温柔，渴望能快点到家。在家中看电视时，从一个频道转到另一个频道，你的所思所想也会随着频道的转换而发生变化，新闻频道播放中东的局势，你为那里的形势而忧虑，电视剧频道播放韩剧，你为男主角的求婚而感动，这些频道又放广告了，真是讨厌。所以说，我们意识的内容，总是与我们当下的环境密切相关，像水会随着山转一样，意识也会随着当下而时刻流动。潜意识像躲猫猫一样把自己藏起来，让我们不好找，在意识翘班的时候，潜意识就自己跑出来，我们可以从两个

pdf下载网 http://www.i8788.com

地方找到潜意识的蛛丝马迹，一是口误，二是梦境。

我们先来看两个口误的例子。

有一位著名的节目主持人，要主持一场大型的直播中秋晚会。灯光，音响，摄像，一切准备妥当，晚会的大幕徐徐拉开，主持人走出来，灯光投在他身上，场下和电视机前的千万观众都注视着他。主持人有着丰富的舞台经验，对这一切也就不再紧张，他拿起话筒，微笑地注视前方，用惯有的磁性嗓音说道："各位来宾、各位电视机前的观众，你们好，欢迎观看今天的中秋晚会……下面我宣布，精彩的演出马上就——结束了。"

观众一片哗然，后台的制片人也急了，幸好他的搭档及时补上一句："看来我们对今天的演出实在是太期待了，应该是我们的废话马上就结束了，而精彩的演出马上就要开始。"一场危机被化解，大家还以为这是预先排演好的桥段。

心理学家认为其实就是主持人内心真实想法的反应，中秋节前后会有很多节目安排，这个主持人应该已经主持过很多节目，身体疲惫不堪，潜意识中只希望演出早点结束。所以，虽然他能让自己以饱满的热情，充满魅力的微笑站在舞台上，但他不小心的口误却说出自己潜意识的真实想法。

另外一个例子是著名歌星的故事。她在自传中说到：

那时候我正16岁，跟校外一个很酷的男生小凯约会。我父母很严厉，甚至不允许我穿过膝的裙子，如果让他们知道我在跟一个校外男生约会，他们一定会打死我的。所以我每天晚上七点写完作业后总是会拿起作业跟父母说："我去找小兰对一下作业答案。"其实是去找那个男生小凯了。父母也信

pdf下载网 http://www.i8788.com

以为真。

一天回家听父母说："你知道吗？我们单位的小路，被一个男的搞大了肚子。女孩子还是要自重呀，不然吃亏了怎么办？"

我不说话，默默写作业，写完后，想假装跟以前一样对父母说：老爸老妈，我去找小兰对作业。一不小心说成了："我去找小凯对作业。"

这下可完了，老爸老妈那晚上一直没让我出去，追问了一晚上："小凯是谁？老实交待。"

在紧张和羞愧的情绪下，她就把自己潜意识的真实想法说出来了。

口误之外，还有笔误，老师在黑板上写错字，那是他当时内心正在想的字；打错电话的，在被人逼着打电话的时候，我们都容易拨错号码，因为我们潜意识中根本不想打这个电话；走错路的，这是因为我们潜意识中想走这条路，就像很多男人在四五十岁的时候会不由自主走到当年送初恋女友回家的那条小路。

口误、笔误都是潜意识在现实生活中的一些琐碎反应，因为琐碎，只能认识到潜意识的片段，若想真正了解潜意识，就要深入分析梦境。我们经常说：日有所思，夜有所梦。梦境是整合你潜意识最好的地方，因为那时候你的意识活动跟你的身体一起沉沉睡去了，潜意识就脱下隐身衣，在梦境里玩起游戏来。弗洛伊德是一个很重视梦境的人，他的著作《梦的解析》完全打破以往周公解码式的方法，不再用密码解梦，而是从病人的梦中发现他们的潜意识。

有一个奥地利贵妇曾经来找弗洛伊德接受咨询，她做了这样一个梦：

"一个夏日的黄昏，我走在维也纳的大街上，戴着一顶奇怪的帽子，帽子中间部分隆起，帽檐部分向下垂落，而且一边比另一边垂得更低。这时候

pdf下载网 http://www.i8788.com

有一些英俊强壮的年轻军官走过，我感觉他们是在对我微笑，但是我心里很坚定地在想：我有个好丈夫，我要对他忠诚。”

在听完贵妇的叙述后，弗洛伊德问：“你的丈夫是不是不能满足你的欲望？”

贵妇听到这话后很生气，也很震惊：“你怎么知道的？”

“因为你的梦中出现那个帽子，中间部分隆起，两边下垂，象征的正是男性的生殖器官。帽子的一边比另一边垂得更低，说明你丈夫有问题。所以你的潜意识中一直很渴望年轻英俊的男性，可以满足你的欲望。你梦中出现的那些年轻军官，正是你潜意识中欲望的化身。这不符合伦理，所以你会在梦中暗示自己，你对丈夫很忠诚。”

听完后，贵妇不再说什么，因为弗洛伊德说的都是对的。

现实生活中，我们也会出现很多种类的梦。最常见的考试梦：第二天有场重要面试，在面试前一晚就有可能梦到高考，曾经决定一生的考试，在梦里你怎么也找不到考场，考试铃声已经打响了，准考证却忘在了家里，或者考试已经要结束了，卷子却是空白，一道题都没有做，直到被吓醒，你才明白仅仅是一场考试而已。这个梦暴露的正是你潜意识中的紧张，虽然现实中你对自己说不紧张，但是潜意识中的担心并没有消退，一直存留下来。潜意识会有很复杂的编码和解码功能，所以梦境也会出现复杂的变异。

潜意识藏的太深了，不吵也不闹，经常被忽略。很多智者能和自己的灵魂交流，就是跟自己的潜意识交流。几乎全世界所有的宗教都提倡祈祷，把自己的心事、烦恼、希望都说给神听。这其实是在一种安静的心态下，祈祷给自己听，和自己的潜意识谈谈心。二千多年前，希腊人就在阿波罗神庙的门柱上刻下箴言：“认识你自己。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

打开心灵的门，让我们来看看潜意识这个后花园里到底有什么吧。许多心理学家都曾经从很多角度来认识潜意识，比如弗洛伊德提出的童年创伤，性的压抑；荣格提出的集体无意识，当代心理学家提出的潜在能量，都指导着我们去发现这个后花园的一草一木、一亭一石，苍蝇、蝴蝶，和所有可能存在的天使、幽灵。

首先，后花园里生长着的一草一木、一蝶一蜂是你的欲望。欲望是你身体的请求，饿了，想吃东西，渴了，想喝水，累了，想休息，还有性欲等，这都是身体的正常需求。在我们很小的时候，意识还没有发展完全，和世界联系在一起的是潜意识，饿了，我们就哭，渴了，我们就哭，想尿尿了，也哭，随后妈妈来给你喂奶，换尿布，抱着你，哄你。那时候园子里的花草树木都在安静的生长，就像童话世界一样，他们虽然不能和外面的世界说话，但是自己却在小声地窃窃私语，所以孩童是最快乐的，脸上的笑容也是最纯真的，因为他们拥有一所芳草鲜美、落英缤纷的后花园。

随着我们慢慢长大，被爸爸妈妈、老师教育。你不应该总是说饿，你应该好好学习；孩子，要听话，不然我们就不喜欢你了。父母这堵围墙一直在告诉你要怎么做一个优秀的人，慢慢地你学会掩藏住自己的欲望，压抑住自己的欲望。特别是青春期，性欲随着身体发育发展起来，像后花园里的一颗罂粟，美丽无比。意识告诉你这是不道德的，丑恶的。于是，你只能不断的往后花园里洒农药，想药死那些植物，或者遮住给那些植物的阳光，不让他们生长。你在围墙外觉得自己可以控制欲望了，但是欲望，却永远不会被消灭，即使在黑暗中，也会疯长，因为你的身体还在，这是身体的本能。在黑夜中疯长的欲望还有可能生成一朵朵罪恶之花，给你的生活造成毁灭性的灾难。如果你懂得去跟自己的欲望握手言和，给他们阳光雨露，他们反而会健康生长。

pdf下载网 http://www.i8788.com

关于欲望的压抑而导致犯罪的例子，FBI 曾经见识了许多，这些人本来也是值得同情的可怜人，最后却变成了连环犯罪凶手，更让人唏嘘不已。本书开篇所说的救护车司机杀人案，凶手戴维斯就是因为当警察的欲望无法得到满足，欲望之花在黑暗下疯狂生长，以至于控制了戴维斯的整个行为，让他做出最可怕的事情。

潜意识后花园中的小动物，苍蝇、蝴蝶、青蛙等小生物，是潜意识中积攒下来的一点点记忆。潜意识会有记忆存储功能，所以孩童时期的很多记忆我们都记得。

人的一生，经历的事情有好有坏。热播电视剧《铁嘴铜牙纪晓岚》里就有这么一个情节：和珅给纪晓岚出了一个难题："都说人生有四喜：久旱逢甘霖，他乡遇故知，洞房花烛夜，金榜题名时。那现在我来考考你，怎么在这四句诗上加两个字，就变成人生四大悲呢。"机智的纪晓岚抽了一口烟，随即说道："久旱逢甘霖一滴，他乡遇故知债主，洞房花烛夜梦里，金榜题名时别人。"短短的两个字，就将"四喜"变"四悲"，真正的人生也常常这么无常，上一秒钟是喜事，下一秒钟就可能遭逢厄运。

我们的意识会本能想忘记不愉快，牢牢记住甜蜜的事情。这也是很多人在回忆过去时，总觉得过去很美好。苦难和甜蜜都会进入我们潜意识的后花园，苦难成为丑恶的苍蝇，甜蜜成为美丽的蝴蝶。或许，我们以为自己把那些不愉快忘了，不论是苍蝇或蝴蝶，在你的后花园里，都地位平等地生存着。如果你刻意压制苍蝇的生长，它就有可能会疯狂地生长，最后发展为蝇灾。

弗洛伊德特别重视童年对一个人潜意识形成的作用，因为童年时期潜意识完全对外开放，就像后花园没有围墙，所以苍蝇、蝴蝶都特别容易飞进去。它们在后花园待的时间越长，就越影响到后花园的生态环境。小时候的成长，直接影响到一个人的人格。

pdf下载网 http://www.i8788.com

弗洛伊德曾经接待过一位恐水症的女病人，她从15岁起就到英国念书，然后嫁给了一个英国人，直到60岁那年才搬回故乡。她精神状态十分正常，为人也很热情，但是最近，她却没办法喝水，即使把杯子端到嘴边，也没办法把杯子里的水喝进口中，连续两个月，她只靠吃水果来补充水分，没有喝过一滴水。这是件十分诡异的事情，在多次的诱导谈话中，弗洛伊德也没有找出原因。于是他对女病人进行了催眠，最后终于发现原因。这要归咎于女病人8岁的一天下午，她在当时的小伙伴芬妮家玩耍，看到芬妮家的狗居然喝放在桌上杯子里的水，而芬妮的妈妈居然觉得狗狗这样做很可爱，她当时觉得十分恶心，却没有说出来。如今搬回小镇，再一次见到芬妮，虽然已经记不清小时候的那个场景，可当芬妮倒水给她喝的时候，她立即泛起那种恶心的感觉，并且患上了恐水症。

最后，后花园里还有一个炼丹炉，这是深层的潜意识，也是最具开发潜力的一部分。很多天才的艺术创作，影响人类历史进程的重大发现，都和这个炼丹炉密不可分。当深层潜意识忽然爆炸的时候，人脑海中的每根神经都像是通上了电，被忽然接通。忘记的东西会突然想起来，思维中遇到的阻碍，也会像看见桃花源一样，豁然开解。

德国化学家库凯里有一个从梦中获得灵感的故事。当时一种重要的化合物——苯被发现了，很多化学界都想破解它的分子结构，他们把曾经发现过的分子结构都试了一遍，从直线型，平面型到四面体、三角锥形等等，可是所有的实验都失败了，那苯又是什么样的分子结构呢。当时一位勤奋的化学家库凯里一心想弄明白这个结构，夜以继日地工作，一天深夜，他实是在太困了，就趴在实验室的桌子上睡着了。在梦里，他看到一大堆原子在跳跃，就像他画过无数遍的原子图，然而奇怪的是它们忽然排成了长长的链条，像

pdf下载网 http://www.i8788.com

是一条长蛇，这条蛇在梦中舞动着，忽然一下子咬住了自己的尾巴。正在这时，库凯里一下子从梦中惊醒，他有了重要的发现——原来苯是以一种从未有过的分子形式存在的，那就是环形。果然，之后的实验证实了他的想法，而库凯里也因此成为了化学史上的重要人物。

大多数情况下，梦境是一种接通潜意识的好方法，很多心理学家提倡，如果你头天晚上有道数学题想不出来，那也不要熬夜苦想了。你可以带着这个题目入睡，在睡梦中你的意识也打起了盹，潜意识那所后花园的大门打开，深层潜意识这个炼丹炉也许能帮你解开这个问题。等到第二天早上，拿起这道题一看："耶，这么简单，昨天还想了半天。"

梦境也不是说来就来的，盼望深层潜意识爆发的诗人、艺术家们，有时候会采用一些方法让意识暂时休息，自己偷偷打开那道后花园的大门，开启炼丹炉。最通用的方法就是喝酒了，俗话说"李白斗酒诗百篇"，一个酒壶，一袭长衫，让李白成为历史上的诗仙，也许正是因为每次喝酒，李白的深层潜意识就集中爆发出来，满溢的才情挥洒在宣纸上，成为一首首历史绝唱。

2. 潜意识的七个思维习惯

每个大户人家的后花园里都藏着很多小秘密，也有很多不为人知的规距，潜意识这个"后花园"也不例外，要进入探险，必须掌握下列七个花园守则。

1）潜意识易受图像刺激，喜欢带感情色彩的信息。

我们都有过这样的经历，小时候背课文，背到烂熟，可是过了几年之后，再回忆当时的课文，你可能根本就不记得那篇课文说的是什么，但是那篇文章在哪个位置，文章中的插图是什么，都记得十分清楚。这是因为人在潜意

pdf下载网 http://www.i8788.com

识中，更容易接受图像的刺激和信息。看电影也是这样，看过之后，你也许忘了电影情节是什么，谁演的，说了什么，最后记住的只是一两幅电影画面。这可能跟人类的原始思维有关，原始社会，语言、文字都没出现，人类靠的就是眼睛。

因为图像是潜意识的宠儿，所以很多学习机构都在推行图像学习方法。学外语时，不用母语做解释，而是配上图像，就像孩子学母语一样。记忆词汇时，将这些词汇转换成相似的图像，记忆速度会加快。甚至在学历史地理时，需要记忆大量知识点，可以将这些知识点画成树状思维导图，会记得更深、更牢。

潜意识更容易接受有感情色彩的信息，因为感情色彩会催眠守在意识大门前面的“两只石狮子”，让他们睡着，信息的蝴蝶就容易飞进去了。意识属于理智一派，潜意识和身体相联系，属于情感一派。这就很容易解释为什么我们在回忆小学老师时，可能并不记得他怎么上课，记住的只是他在校门口对放学的我们挥手说“再见”，因为跟同桌打架，而被他暴跳如雷地训了一顿，在毕业晚会上说相声时的可爱表情。

俗语“晓之以理，动之以情”，前半句是针对意识所说，后半句说的则是潜意识了。在进行迅速判断的现代社会，晓之以情会更有效，特别是针对女性。看看现在的感冒药广告吧，原来的模式是一个医生出来，对药效进行一个系统介绍，现在的广告则是孩子生病了，妈妈和爸爸很心疼，用了某某感冒药之后，孩子感冒好了，爸爸、妈妈脸上也露出了欣喜的笑容。跟意识拼理智你永远拼不过，因为那“围墙”会自动变厚，那就用情感，打入潜意识内部吧。

在著名的心理探案美剧《别对我说谎》中有这么一个片段，形象生动地说明了潜意识对图像刺激的反应。

pdf下载网 http://www.i8788.com

卡尔博士接到一个救援工作的测谎工作，市里的工程施工出现塌方，十几名工作人员被困在地下，如果二十四小时内没有救出来，存活率就会为零。因为要确定工作人员到底被困在哪个区域，卡尔决定和最后见到被困人员的詹姆士谈谈，看看他说的B2东南区是否在说谎。詹姆士也是施工人员，他说自己当时尿急，所以跑出了东南区的施工工地上厕所，也就二、三分钟的功夫。可是，卡尔博士从詹姆士的脸上看出：他在说谎，他那时候应该跑出来干了别的什么事情，只不过不愿意说出来。

于是卡尔博士决定刺激他的潜意识，他拿出几张人脸的图片让詹姆士指认是什么表情。人脸上都有着细微的表情，高兴的，愤怒的，绝望的，但是这些表情詹姆士都认不出来，他一直在犹豫："我不知道，愤怒吗？""开心？""害怕？"而所有的回答都是错误的。但是当最后一张图片拿出来的时候，他毫不犹豫的说出了正确答案："厌恶"

这时，卡尔博士揭露了谜底："你无法识别除了厌恶之外的所有表情，那是因为你经常在别人脸上看到这种表情，你是不是在吸毒？"

果然，詹姆士承认当时自己是跑出去吸毒了，离开了半个小时，而在这半个小时里，他也不知道施工人员已经施工到哪个区域了。就是根据这个图像刺激实验，让救援队赶紧调整救援方向，不只是在东南区瞎耗功夫了。

2）潜意识最容易在放松的时候接受信息。

人有紧张和放松的时候，紧张的时候，意识的"围墙"会高高地筑起来，守门的"石狮子"也处于高度戒备状态，不让自己内心想法暴露出来，也不让外在的东西影响到自己的潜意识。在放松的时候，这个心防就会松懈，"石狮子"也打起了盹，潜意识也能向外透露心中的小秘密，外在的信息也更容

pdf下载网 http://www.i8788.com

易进入潜意识的“后花园”。

很多商业上的重要合作决策都是在高尔夫球场上谈成的，在休闲的环境中，交谈信息更能进入潜意识，潜意识也更能向外透露信息，在这种情况下，两人更能推心置腹，达成合作。美国总统和外国来宾的会面地点有两个：一个是办公场所白宫，一个是休闲度假场所戴维营。和大众普遍认识完全不同的是，美国和其他国家达成的协议，大多是在戴维营签订的。在戴维营那样的青山绿水中，大家都很放松，彼此的潜意识很快就能顺畅交流了。

心理咨询师也很擅长利用这一点，他们在最开始的时候都会竭力让病人舒服地坐着或者躺着，保持周围的安静，没有闲人进出。然后，慢慢引导病人放松双手，放松头部，放松脚部，放松身体的每一个器官，最后才慢慢开始这次咨询。如果以上的措施和后来的谈话还是无法让病人卸下心防，心理咨询师就会使用催眠术，这是一项高级的心理治疗手段。心理咨询师引导病人，进入催眠状态，就是让病人进入彻底的放松状态，那道通往后花园的“门”能完全打开，心理咨询师能直接与病人的潜意识对话，曝光那些病人想要隐藏和伪装的事情。高级心理咨询师甚至还能在催眠状态直接给潜意识输入新的指令，要求病人作出全新的改变。

我们可以来看一个心理咨询师如何对一个失去母亲的男孩进行催眠的过程，你会发现，这个过程并没有像一般电影里那么惊险，而是很普通。

这个男孩叫小宇，今年21岁，他本来终日与父母吵架，只是想着出去玩游戏。有一次，他失踪了两天，完全泡在游戏厅里。当他回家之后却发现，家里一片痛哭声。原来，发现他一直打游戏没回来，母亲骑着自行车搜寻这个城市的每个游戏厅，最后，母亲在路上发生车祸，不治身亡。男孩很爱自己的母亲，父亲终日在外劳碌，回来后只会骂他和母亲。一下子失去了自己

pdf下载网 http://www.i8788.com

最爱的人，而且责任还在自己身上，男孩的心理一下子就崩溃了，整日不吃不喝，把自己关在屋子里。男孩父亲带儿子到心理咨询师董医师处进行治疗。前几次的治疗，男孩都一直没有说话，于是董医师对男孩使用了催眠，要求他躺在咨询室的床上，让他一点点地放松自己，用话语引导他进入催眠状态。开始的时候，小宇很安静，随着催眠的深入，小宇的眼角开始流下眼泪，这是自母亲死后，他第一次出现痛苦的神情。董医师这时候停顿了一下，让小宇自己安静地在那儿躺着。他越来越痛苦，喃喃地喊了一句："妈妈……"

董医师："你的妈妈在哪里？"

小宇："她走了，去了天堂。"

董医师："你想她吗？"

小宇："她是因为我死的。"

董医师："你内疚吗？"

小宇："我恨我自己，我不应该玩游戏的。"

董医师："还有吗？"

小宇："我也恨我爸爸，他逼我妈妈出去找我。"

……

小宇终于一点点地把自己心中的怨恨和内疚全都说了出来，他的痛苦也达到了极点，脸上表情扭曲，像是随时要崩溃。这时候董医师开始播放舒缓音乐，用积极的指令要求小宇改变内心的想法："你现在全身舒服，心情平静，所有的痛苦都已经被驱逐出去了，你的心情越来越舒畅，你会发现，虽然妈妈的去世让你很痛苦，但是你现在要接受这个痛苦，走过去，跟你那些内疚、怨恨的情绪握个手吧，你完全地接纳它。……对，就这样完全接纳它们，和它们做朋友。你现在心情好多了，不要排斥，要紧紧地拥抱你现在的感觉。你现在心情平静，全身放松，精力充沛……一切都很好。"小宇已经慢慢地

pdf下载网 http://www.i8788.com

平静下来，嘴角甚至带着笑意，是时候结束了，于是董医师发出指令："我数三下，然后你就会醒过来，好的，现在开始……一……二……三……。"果然，数到"三"的时候，小宇像新生儿一样睁开了眼睛，呈现在他眼前的，也完全是个新鲜的世界。因为，他的潜意识已经发生了翻天覆地的转变。

3）潜意识能一点一滴地记忆储存的信息。

人从出生到死亡的所见所闻、所感所想等一切意识的东西，都会进入潜意识并储存起来。一些熟悉的事物，如长期生活环境中的习俗、观念、人物景象、他人的某些思维习惯和行为特点等等，常常不经过明显的意识记忆，不知不觉地直接进入人的潜意识，并储存起来。如前所说，你童年时的愉快、不愉快的经历，你以为自己不记得了，其实他们都飞进了潜意识的"后花园"，并且在那里生长。有时候，你会恍惚记起小时候一个玩伴的名字，那就是从潜意识中飞出来的"记忆蝴蝶"。我们常说的"近朱者赤，近墨者黑"也是这个道理，环境对人的影响是一点一滴慢慢进行的。如果与一个上进的人在一起，他的早睡早起、注意卫生等习惯也许你今天看了不以为然，潜意识并没有接受，到第二天你的潜意识也许就接受了要早上八点起床的习惯，而且这个习惯一直会被记忆下来。然后，你又接受了整理好个人物品的习惯、勤洗衣服的习惯，慢慢地，你的潜意识就会受到这些好习惯的影响，塑造成一个全新的你。如果你跟一个懒散的人生活在一起，那自然，最后你从内到外，都会变得懒散起来。

这种存储功能中最典型的，就是子女在潜意识中对父母的模仿。有些孩子小时候遇到不负责任的父母，尽管在当时他的意识很反抗父母的打骂或者冷漠，但在成年之后，他却会模仿那些暴力行为，甚至于演变成犯罪行为。

pdf下载网 http://www.i8788.com

4）潜意识不识真假，直来直去。

我们都知道，小孩子都很单纯，不管大人说什么，他们会全部接受，孩子有话就说，不会拐弯抹角。这些对孩子的描述，也可以用来描述潜意识。因为孩子的大脑大多是由潜意识支配的。不管是蝴蝶还是苍蝇，只要能突破意识的“那堵围墙”，飞进潜意识的“后花园”，潜意识就会完全接纳它们。如果蝴蝶、苍蝇长大了，想飞出“后花园”，潜意识也拦不住它们。

可以说，这既是件危险的事情，也是件幸运的事情。危险在于你随时都有可能受到一些不利信息的影响，特别是在小时候，老师的训斥，同学的排挤，甚至前面说的看到小狗喝水的某个场景，都会进入你的潜意识，留下永久的印痕。如果你身处一个糟糕的环境，即使自己十分洁身自好，坏环境也会慢慢地影响到你的潜意识。历史上曾有独裁政府利用潜意识这个思维习惯来给人民“洗脑”，纳粹统治时期，素有理性的德国人对犹太人进行了惨无人道的杀戮，事后，德国人自己想起来也觉得不可思议，但在当时，希特勒就用各种方法，将反犹太人的观念种植进了德国人的潜意识，得到当时的普遍认同，才会出现这么可怕的图景。之所以说幸运，意味着只要我们开始关注到自己的潜意识，开始愿意花心思来打理自己的“后花园”，我们就可以用那些有利的信息、美好的情绪来熏陶自己的潜意识，这也是本书第二章内容探讨的理论基础，即如何打理自己的潜意识“后花园”，从而成就一个更好的自己。

5）潜意识能对信息自动排列组合。

像所有其他花园一样，不管打理得精妙还是糟糕，潜意识都有自己的生态系统，东南角是关于人物印象的薰衣草，都会自动长在这，西北角是关于交通规则的菠菜，也会自动长在那。新来的信息都会自己自动归位，找到属

pdf下载网 http://www.i8788.com

于自己的位置。

梦境是一个整合信息的过程，白天遇到的人和事，会成为你晚上梦境的故事线索，潜意识根据这些线索编成一个个小故事，故事的情节逻辑就是在归类。

我们思考问题时，有关这些问题的潜意识，就有可能被我们唤醒，从潜意识显现为意识，为我们服务，与之无关的信息就不会变成意识。例如，明天要见一个几十年不见的小学同学，可能很长一段时间你脑海中都没有他的印象了，可是，在头一天晚上，关于他的那些记忆就一下子全部浮现出来，他小时候上课爱说话，他有一次带了只小狗来学校，他做数学题做的很快。这些都是因为潜意识把关于他的信息都全部归类到一起，你一想就把这些信息全都调出来，第二天，在茶馆见到他的时候，你们聊着天，想起来的信息就会更多。

有时候，我们的潜意识也会出现一些没归类好的失误，比如当年喜欢班长的明明是小林，你却归到了小王身上，闹出了笑话。当然这都是小失误，如果是精神病患者，则会出现更大的失误。特别是精神分裂症的患者，就是潜意识无法归类信息而造成的神经错乱。很多反映精神病患杀人的电影，如《沉默的羔羊》、《禁闭岛》、《致命ID》等，电影里的凶手都是如此。

《致命ID》是一部典型的潜意识错乱电影，凶手麦肯因为从小受到妓女母亲的虐待，导致精神分裂，潜意识无法把信息统一起来，他脑海中有11个人的人格，有小男孩的，警察的，前女朋友的，还有自己母亲的等等，这些人格根本没法好好相处，每天都在脑海里上演着杀人游戏，相互残杀。心理医生决定对其进行心理治疗，好好地整合他脑海中的信息，治疗后，医生以为他的潜意识已经能统一整合信息了，麦肯的母亲也开始悔改，回家种柳

pdf下载网 http://www.i8788.com

丁的时候，大家都以为麦肯已经原谅了母亲，影片结尾时，潜意识中的那个小男孩人格还是跳了出来，杀死了自己的母亲。麦肯在被押送途中，打伤警察逃跑。他的潜意识终究还是没有能恢复可以分类整合的功能。

6）潜意识会对信息进行模糊编码和解码。

潜意识有分类组合的思维功能，可是如此海量信息如何分类组合呢。不用担心，人脑信息处理能力是电脑的150倍，电脑是将信息编成二进位的数字代码，同理，潜意识对接收的信息也进行编码，由于这个编码过程的复杂性，现代科技还没有办法了解潜意识的整个编码过程。但有一点是肯定的，正是因为有编码，所以我们的潜意识才能记住从小到大那么多信息，好的信息和坏的信息。在这个过程中，很多信息都是模糊化处理的，只有遇到一个解码器的时候，脑海中这些密码才会被解开，还原成生动的信息。

前面提到和小学同学见面的例子，因为小学同学的出现，潜意识中关于他的信息会被自动唤起。你们第二天见面时，当他一说起“小红”这个名字，你就会想起那个坐在你后面的女孩，再说到“老师”，你就会想起教地理的秃头徐老师、教语文的漂亮李老师等等。一个个的词汇，仿佛解码器，一下子把你脑海中的潜意识密码全都揭开了，那些栩栩如生的画面就浮现在你眼前。

人在放松的时候，有感情的图像刺激，更容易进入潜意识，潜意识中的信息密码也更容易被解开。这就是为什么人们喜欢闲暇时间看电影，为什么有些电影看完之后，很多人还陷在情节之中，无法自拔。不只是电影感人，更是因为电影的画面像是巨大的解码器，不断地解开潜意识的密码，让人一下子回想起很多的事情，“后花园”像是被下了一个美妙的咒语，一下子芳

pdf下载网 http://www.i8788.com

草鲜美，落英缤纷，不管是植物还是动物，都像开派对一样，欢乐地歌唱舞蹈。当你看到男女主角接吻的场景，你潜意识中初恋那段青涩的感情就可能忽然一下子浮现出来：他用单车载着你穿过长满梧桐树的校园，你把头靠在他的后背上；他在爬满壁虎的红色围墙边，低下头轻轻吻你，你羞涩地涨红了脸；他用蜡烛在你面前摆放出一个心型，拿着蛋糕在楼下喊你的名字，你像小鹿一样狂奔下楼。所有的一切，本来在你的记忆中已经模糊了，但是这个接吻场景，让那些浪漫的回忆都栩栩如生地呈现在你脑海中。

7）潜意识的直觉思维习惯。

一般女人都会认为自己的直觉超好，能用第六感感知到很多事情。虽然没发现其他女人的头发，老公的通话记录也正常，可是有些女人就是会有种莫名的担心：她老公一定出轨了。第六感和直觉都是说不清、道不明的东西，因为这是你潜意识的第七个思维习惯，前面谈到的潜意识的思维习惯，是按照由浅易到难懂来排列的，直觉就是一个最难懂的思维习惯。

有一点我们可以肯定，你只有对这件事、这个人接触久了，才会形成这种直接的判断。据说有些印第安土著人能从马蹄印迹中判断马走了多远，这种超感和直觉实际上是长期与马、马蹄痕迹打交道形成的经验潜意识的习惯性反映。女人对于自己丈夫是否出轨的直觉，就是因为她跟老公在一起生活久了，老公的一举一动都在她的潜意识中形成了固定模式，一旦老公出轨，即便隐藏得很好，也会在平常生活中出现细微变化，即使她的意识没有感觉到，但是深层的潜意识已经开始思考："是不是有些不对了？"说女人的直觉比较强，这也是有一定道理的。因为女人比较容易敞开心扉，潜意识对外界的感应也比较敏锐，思考能力更强，所以直觉也更加好一些。很多年轻的

pdf下载网 http://www.i8788.com

妈妈，在孩子还没满周岁的时候，经常没看到孩子就知道孩子现在是不是饿了，是不是该喂奶了，也许这就是一种母亲的直觉。

3. 潜意识决定成败

成功学是门很复杂的学问，有人说："性格决定成败"，有人说："思维决定成败。"有人说"细节决定成败。"我们想说，能决定成败的只有潜意识，因为，潜意识决定你看到的是一个怎样的世界，做很多重要决定前你思虑万千，但是潜意识早就帮你做好决定了。我们不知道的是，潜意识能决定我们的思维方式，我们的性格特征，甚至我们的外貌长相。最后，只有潜意识最终裁定你成功，你才是真正成功了。它是最终的法官，由它说了算。

关于潜意识决定论，我们可以来看一个马车的例子。

在你脑海中设想一下这样一幅场景：一个骑士骑着一匹马在路上行走着，这匹马最终会走到什么地方？是显赫的皇宫还是破败的茅房，这是我们是否成功的标准。马是否强壮，就是我们所谓的命。有的人命好，生活在一个富贵家庭，总是遇见贵人，这就是上帝给了他一匹好马，甚或是汗血马或者千里马，天生就跑的迅速。有的人可能命不好，只分到一头小毛驴，一路跌跌撞撞，走得很慢。行走的路况就是我们的运，路总有好有坏，总会经历陡坡、河流，运势好的人经历的陡坡少，走的全是柏油马路，过河的时候也总能正好搭上船，有些人呢，走的是坑坑洼洼、曲曲折折的小路，路上可能会有猛兽，遇见大河拦住去路，这就是运势的好坏了。可是要决定最后能不能走到终点的，就要看马儿和马夫了。马儿是我们的意识，意识不停地在那里运作，正像马儿在不停地往前赶一样，马儿真的知道自己该往哪儿走吗？不能，因

pdf下载网 http://www.i8788.com

为一切都要看马夫的，马夫拉一下右手的缰绳，马儿觉得右脸疼了，就会往右走；马夫要是拉了左手的缰绳，马儿就会往左走；马夫要是一直鞭策马儿往前，马儿就会跑的快一些；马夫要是一直很懒散地晃着，那这马儿最后也不知道会跑到哪儿。

1）潜意识决定你认识到的世界。

有一个很有名的佛教故事，宋代高僧慧能要到一个寺庙讲经，正好碰到两个和尚在寺庙门口，看着门前飘舞着的旗子聊天，“是旗子在动吧？”“不，是风在动。”“可没有旗子，风再吹也不会动呀。”“那没有风的时候，旗子好好待在那里，岂不是也不会动。”路过的慧能插上了一句：“不是旗动，也不是风动，而是你们的心在动。”

慧能所说的是禅语，佛教里常常说，相由心生，就是说你所看到的世界都是由你的心来决定的，这在一定程度上也是符合我们所说的科学的。按照前面所说，我们日常生活中平均每天所接受到的信息有四百万比特，真正进入我们意识的只有二十万比特。你的意识有自己的思维模式，会自动选择那些和潜意识思维模式相仿的信息，或者给那些信息进行评价。要是你这天潜意识心情好，那你就会看到美好的东西，如果潜意识心情糟糕，这一天只会拣那些不好的东西去看。就算看到同一样东西，看到的点也不一样。同样是下雨天，心情糟糕的时候你看到的是路上的积水，裤腿的泥泞，散落一地的桃花；心情好的时候你看到的是被冲刷一新的地面，绿油油的树叶，还有撑着雨伞的美丽女孩。

设想一下吧，今天早上你一醒过来就按下了心情郁闷的按钮，那闹钟一想你肯定觉得这世界糟糕透了，七点就起床上班。你起床，会发现自己的衬

pdf下载网 http://www.i8788.com

衫上怎么还有块污渍没洗掉，干洗店怎么洗的。出门去附近的小吃店吃早点，会发现服务员的脸上怎么长了那么多雀斑，而且给你的包子都很小。坐公交车，车上的人还是那么多，跟你挤在一起的人还有狐臭。到了单位，又看到老板那张严肃的脸，真是糟糕透了。可是，如果你一早醒来按下的是心情愉悦的按钮，看到的世界可就大不相同。闹钟一响，会发现金色的朝阳照在被子上，温暖动人。起床穿衣服，看到镜子里的你怎么看怎么漂亮，昨天买的那条裙子真是好看。出门依旧去那家早餐店，店里的服务员今天怎么红光满面，难道有喜事，给的豆浆也都满满的。坐公交车，看着窗外这个城市的街景，这就是自己生活的城市呀，真美呀！到了单位，今天老板好像也化了妆，还多看了自己两眼。新的一天就要开始了，开始工作吧。

一天就是一生，如果你长期心情糟糕，那这个心情糟糕就会成为你潜意识的固定模式，一直持续，你就会用整个潜意识去看世界，看到的就是一个糟糕的世界。反之，如果你形成了愉悦的潜意识，那看到的就是一个愉悦的世界。世界还是那个世界，你看到的东西却完全不一样。既然看到的东西不一样，那么你对这个世界的反应也就会不一样。爱抱怨的人总会遇到不顺利的事情，然后会接着一直抱怨。乐观向上的人总是会事事顺利，收到的都是上帝的礼物，而他对于这个世界，自然都会一直怀抱感激。

FBI 探员乔·纳瓦罗经过三十年的观察，发现那些在 FBI 工作的时候就一直在抱怨上司苛刻、薪水太低之类的探员，在离开 FBI 从事别的工作之后，还是会遇到种种不顺的事情，他们每次聚会还是会抱怨新公司上司苛刻、薪水太低，然后再酝酿着下一次跳槽；而那些在 FBI 努力工作，以宽容态度对待别人的探员，会在事业上平步青云，即使后来离开了 FBI，也会找到很好的工作，生活美满。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2）潜意识自动帮你做决定。

我们人生中有很多重大决定都是潜意识做出的。

17岁时，要不要跟这个女孩表白，整个学期的每天晚上都躺在床上，一直在想“要，还是不要”的问题，直到高考毕业，你还是没有送出那封情书。也许十年后你会后悔自己当时的优柔寡断。我们要告诉你的是，其实不是你的犹豫，而是你的潜意识中根本就不想跟她表白，你的父母一直在跟你灌输要好好学习、不要早恋的思想，虽然你表面上撇撇嘴不以为然，可是你的潜意识却接受了这个观点，觉得他们说的是对的。

你28岁了，你的男朋友一直说要带你去见他爸妈，他爸妈已经在家等着你了，可是你这天早上却总是遇到一些状况，找不到自己的那件风衣，鞋子昨天没刷，出门的时候忘记带钥匙，出租车路上一直堵车，到了男友家已经迟到了一个多小时。你表面在抱怨自己今天的不如意，其实这些都是你潜意识的不愿意，你内心对这段感情还有所顾虑，不知道是不是应该继续下去。

你已经是公司的老总了，董事会要求你今年能完成10%的市场份额，你表面说好，可是内心知道这是不可能的。在今年的公司运行中，果然出现了很多问题，技术部人员将公司核心技术卖给竞争对手，投资方因为经济危机撤销投资，你甚至会发现公司的保洁人员连厕所都无法打扫干净。不要怪别人，这些都是你潜意识中的那些怀疑造成的，它们像精灵一样形成巨大的能量，影响你的现实世界。

所以，不要再整天因为一个决定而思虑万千，从中拔不出来了。科学研究表明，人们所想的百分之九十的意识都是在胡思乱想，对现实不会有任何启发。因为，潜意识早就给你做出决定了。心理学家建议，要是你遇到像买房子、换工作这种重大决定的时候，可以先搜集信息，不要不停地

pdf下载网 http://www.i8788.com

思考，整天想着该怎么做。先把这件事放一边，或者干脆忘掉一段时间，潜意识会自动来处理那些信息，帮你做出决定。而这，是你内心的决定，也是最好的决定。

心理学家曾经做过这样一个实验，判断人们如何做出更好的购买决定。他们把实验者分为两组：第一组要求先读一系列关于几款汽车的介绍，读完之后立刻做出选择；第二组则可以在读完资料后，马上解一些字谜，玩一玩桌上足球来分散注意力，然后做出选择。两组都完成选择后，然后带着他们去看那些供选择的汽车，让他们评价对自己选择的那款汽车是否满意。结果，第一组的满意率是百分至五十，而第二组的满意率则是百分之八十。

3）潜意识决定你的性格，甚至外貌长相。

不管是说："性格决定成败"，还是说"思维决定成败"、"习惯决定成败"，都必须认识到一点，那就是性格、思维、习惯，所有的一切都是由你的潜意识决定的，甚至你长什么样都是由这个"后花园"做主。

这个世界，有多种性格的人，有的人狂傲自大，有的人谦虚谨慎，有的人热情开朗，有的人沉着冷静。而要知道一个人的性格是怎么形成的，就要找到这些人的人生发展轨迹，看看这个过程中，他的潜意识受到什么因素影响，因为这些是会被记忆存储的，所有存储下来的因素，就慢慢形成了一个人的性格。

我们可以来看一下日本电影导演北野武的例子。

北野武导演过很多知名电影，比如《菊次郎的夏天》、《坏孩子的天空》、《凶暴的男人》等，都广受好评，是日本电影史上的重要人物。看过北野武

pdf下载网 http://www.i8788.com

电影的人都知道，他的电影有个共同主题——暴力，枪杀，切手指，甚至剖腹，让人觉得十分血腥。看到北野武本人，你会发现，他的面相很沧桑，满是冷漠，这种暴力的伤痛正是来源于北野武潜意识中的童年伤痛记忆。北野武的父亲是个油漆匠，白天工作结束，晚上就到酒馆里酗酒，每次都是喝的醉醺醺才回家，回家之后，对妻子和孩子非打即骂，十分粗暴，在北野武的潜意识中留下的都是大力扇巴掌的印象。他母亲也没有给北野武留下好的回忆，白天在一家纺织厂做工，工作完了回家还要做饭，照顾好几个孩子，丈夫的坏脾气，让她心情十分低落，变得十分冷漠，对北野武也不理不睬。粗暴和冷漠，这些童年经历在北野武的印象中越积越深，形成了成年后的性格，直接反应在电影中，就是那些暴力血腥的画面。

很多算命师能通过面相判断出身、性格，以及今后的人生走向，最终归结点还是潜意识。一个人总受到伤害，那些伤痛的“苍蝇”就会慢慢飞进你的“后花园”，“苍蝇”慢慢长大，从大脑影响到神经，脸部神经一直处于紧绷状态，就会形成一副苦情的脸。有些人的潜意识飞舞的都是快乐的“蝴蝶”，这些“蝴蝶”会让脸部肌肉放松，经常微笑，久而久之，就形成了愉悦的脸。不仅从面相上，从饮食口味上也可以认识一个人。如果一个人爱吃清淡食物，说明他是个注重交际，善于接近别人，个性随和，但独立性不强，不愿意单枪匹马行事的人。一个人如果喜欢吃咸东西，那他就极有可能待人接物稳重，有礼貌，做事有计划，埋头苦干，但比较轻视人与人之间的感情，有点虚伪。喜欢吃酸东西的人，一般都会有事业心，但性格孤僻，不善交际，遇事爱钻牛角尖，没有知心朋友。喜欢吃生冷食物的人，会对大自然有浓郁的兴趣，比较坚强，但不愿表现自己，不太好接近。

pdf下载网 http://www.i8788.com

4）潜意识认为你成功了，你才是真的成功了。

到底什么才算是真正的成功，拥有亿万资产？成为名人？我们对于成功的定义，通常都是名和利。在大多数人看来，成功就是名利双收。我们经常听说官员跳楼、富商抑郁的例子，一个拥有亿万家产，最后却自杀的人，能判定是成功的吗？因此我们要回到最基本的层面，成功到底是为了什么？是为了充分的物质享受，还是为了享受别人羡慕的目光？物质享受和众人敬仰又是为了什么，不都是为了弥补那些潜意识中受到的伤害，让自己获得快乐吗?!是的，意识就像在外征战的骑士，浴血奋战，争夺城池，为了取悦这个叫“潜意识的公主”，想让这个美丽柔弱的“公主”觉得快乐，这是它人生的唯一目的，它以为“公主”拥有很多金银财宝、很多城池就会快乐。

像小时候吃糖会快乐一样，我们不停追求名利，就是为了享受长期欲望得到满足那一刻的愉悦。吃了很多糖之后，你就不再认为吃糖是快乐，你开始向往看起来比糖要高级的蛋糕，享受过一段时间小成功后，你仍旧觉得不快乐，向往更大的成功，为这个大蛋糕而煎熬，在得到大蛋糕之后呢，依然如此。于是，你永远都在煎熬……也许在别人看来，你已经很成功了，名车豪宅,随心所欲。那个叫“意识”的骑士已经把很多美好的事物都摆放在“快乐公主”面前，可是这个叫“潜意识的公主”只是笑笑，第二天一早醒来还是满面愁容，然后骑士先生又欢快地跑出去攻占新的城池。但“意识”骑士忘了最重要的事，问问“潜意识公主”怎么样才会快乐？

著名演员赫本，是电影史上的传奇人物，得过无数次传媒大奖，至今还是大众眼中的完美公主。临终前，记者让她回忆自己最满意的时刻，本以为

pdf下载网 http://www.i8788.com

她会说是得了什么奖，被万众追捧的某个时刻，但是赫本想了好一会儿，才说："我6岁的时候，跟外婆睡在一张床，外婆从后面给我扇扇子。"

骑士先生，你听到了吗？你的"潜意识小公主"和赫本想的也许一样，或许童年时期的那种无忧无虑充满着爱的时刻，才是她最快乐的时候。

"潜意识公主"一直怀念自己小时候，在妈妈子宫的时候，她完全向世界敞开，这个子宫就是她的王国，在羊水里快乐地游泳，永远都不会饿，也不会渴，因为有脐带在给她持续供给营养，还有妈妈，这个创造她的女神，把她放在温柔的肚子里，每天和她说话，这时候的潜意识是完全快乐的公主。

可是，有一天，妈妈这个女神一下子就把她从子宫这个王国抛到了地上，她要开始独立生活了。开始的时候妈妈还陪她住在一起，她哭了妈妈就知道她饿了，马上给她喂奶，她哭了妈妈知道她要尿尿了，会马上帮她换尿布，妈妈这个女神全权照顾她。慢慢长大，遇到了很多伤害，妈妈也保护不了她了，因为妈妈知道，她还是要自己面对这个世界。这时候，妈妈给她配了个"意识"骑士，让"意识"骑士服从她，保护她，一切都只为了让她快乐。可是"意识"骑士却完全误解了她的意思，他不知道，她只是想回到那个和宇宙融为一体的王国，只有这样，她才会真的快乐。而"意识"骑士，只要她快乐了，他就觉得真的成功了。

多么凄美的一个故事，说的却是我们每个人错位的人生。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第2章

FBI心理高手的自我修炼

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI所要面对的是众多纷繁复杂的情况，所经历的都是常人无法想象，众多不可思议的场景，需要时刻保持冷静。面对已经腐烂的尸体，旁人早就避而远之，FBI需要做尸体检验勘察报告；面对一个持枪的疯子，旁人早就害怕得直哆嗦，FBI要临危不惧地与疯子谈判，所有的枪林弹雨，险象环生，FBI都要表现出超人一样的救世态度，这一切都要求FBI有一颗像钢铁一样强大的内心，他们才能不畏惧任何恶势力和险恶环境，保持理性并与其作斗争，面对一切复杂情况，随时做出改变。因为有强大的心理，才有强大的行为，有强大的行为，才能获得巨大成功。

1. 我是谁

我们每天忙忙碌碌，早上起床刷牙洗脸，出门上班赶公交车，九点开始紧张的工作，中午有时候都没有休息时间，吃完饭接着工作，晚上经常加班，回到家，做饭洗衣，照顾孩子。一天结束，很少有人思考这样一个问题：我是谁？为什么要这样活着？怎样才能活得更好？这是三个人生最终极的问题。

pdf下载网 http://www.i8788.com

我是谁

让我们来看一段有趣的故事。

张心雅是一个广告公司白领，某天加班到深夜，身心俱疲，在路上等了很久才等来了一辆出租车，可是打开车门，她就感觉到了一种诡异的气氛，出租车内十分豪华，暖色调的真皮座椅，纯白亚麻布的靠垫，她发现司机是一个白发苍苍的老人。

“不会是遇到鬼了吧？”心雅本能的抱紧包包，紧张地问：“你是谁？”

“我是谁？”司机回答说：“先让我来问问你是谁吧？”老人家微微一笑，十分安详。

“我是张心雅呀。”

“不，张心雅只是一个代号，一个名字，这世界上叫张心雅的人有……等一下，我算算，一共有3102个人，还有对小夫妻正准备把他们刚初生的小女儿叫做张心雅。而我问的是：你是谁？”

“不……你怎么知道这么多？难道你是白无常，来索命吗？不……我要下车。”张心雅拼命推门，门怎么也打不开。

“哈哈……”白发老人笑了：“难道白色的就是白无常，可天使也是白色的，再让我来问问你是谁吧，等你知道你是谁了，我就把你安全送回家，好吗？”

“我是……”张心雅看着老人温和的眼神，慢慢平静下来：“我是T广告公司的一名职员张心雅，我的工号是0765。”

“不，这是你的工作，要是你换了工作，那这个“你是谁”的内容岂不是要改了？“

“对我的丈夫来说，我是一名妻子，对我的父母来说，我是他们的小女儿，对我的儿子来说，我是一位母亲，对公司来说，我是职员。我就是这些身份

pdf下载网 http://www.i8788.com

的综合体。”心雅暗暗得意，这下总该答对了吧，她用眼睛偷偷瞄了一眼老人。

老人摸了摸胡子，说：“不错，果然是高材生，很会总结，但是，有一天要是这些人都没了，我是说假如，你又是什么呢？”

“是呀，要是没有工作、亲人，我又是谁呢？”张心雅陷入了深思，她忽然觉得老人深刻，自己从来就没有问过自己：“我是谁”，反复回想，她回忆起自己的过去，时光不断向前，只有那些经历过的事情才是自己的。

“我是一个生在南方小城市的孩子，从小到大，学习一直不错，到一个北方城市上大学，在大学的时候遇见我现在的老公，毕业之后来到这家广告公司工作，然后结婚，生孩子，工作很忙，要加班，老公也是，很晚才能回家，周六、日的时候，我们才能带孩子出去玩一趟。”

“很好，你终于能把自己所拥有的东西说出来了，但这只是你拥有的。”老人接着说：“现在，就让你看看自己到底是谁？”老人启动车子，往前开去，前面出现了一个断崖，心雅尖叫起来：“啊……停车，停车……”可是老人不为所动，车子依然向前，坠下山崖，心雅也一直往下坠，耳边“哗哗”的风声，心雅觉得一切都完了，难道这就是那个老人想要的，他真的是白无常，来索我性命的吗？时间好像停顿了一样，在最开始的恐惧和怨恨之后，心雅忽然感到了一种平静，她听到自己的心跳声，感觉到皮肤的每一寸呼吸，能看到自己心中的想法，童年时候的忙碌，最近的忙碌，对儿子和丈夫的歉疚，对他们深深的爱，而最重要的是，她忽然理解到，这也许就是真我飞升的感觉，你能感受到你的身体，你的思想，你的情感，这才是真正的你。可是领悟到这一切已经来不及了，我要死了，我还没交上去的广告文案，我的那套房子，甚至我的丈夫、我的儿子都带不走，我的身体也要马上摔成稀巴烂，真我却依然还在，这就是我，我终于知道我是谁了。心雅忽然有种“朝得道，夕可死也”的感觉，她闭上眼睛，安静地等待自己的结局，等待坠地。奇怪，自

pdf下载网 http://www.i8788.com

己好像闻到一股青草香，还听到了鸟儿的叫声，睁眼一看，车子不见了，自己正坐在一块草地上，蝴蝶围着自己飞舞，一片鸟语花香，再抬眼一望，白发老人竟然变身为一个小小的天使，挥着一双白色的翅膀。

“我……我这是在天堂吗？我死了吗？”心雅问。

“不，”天使回答说，“这是对你的一个嘉奖，刚才你终于找到‘我是谁’了，对，就是那个从小到大跟着你的那个真我，其实也就是你的潜意识，潜意识从你出生下来就有了，陪着你学会说第一句话，第一次走进幼儿园，读书，结婚，工作。在我们看来，只有这个一直都没有变，我们的身体、感情、知识、经验都一直在改变，但是，这个内在真我感觉，是一直不会改变的。”

“是呀，我刚刚才感觉到它的存在。”

“是的，因为你平时都太忙于外界的事情，不停地工作，你有时候连自己心里在想什么都没时间去感受，又怎么顾及潜意识呢？”

“嗯。”心雅若有所失地点了点头。

“好了，现在该送你回去了。”小天使挥一挥手，对心雅说：“再见，一定要记住你是谁。”

……

心雅再次醒来的时候，她发现自己已经躺在家里舒服的大床上，她看着旁边熟睡的老公，想起昨晚做的那个梦和天使最后叮嘱的那句话：“记住：你是谁。”心里忽然有种说不出来的自信。

生活中的你只是戴着面具扮演角色，在工作中，你要戴上一个能干的面具，演一台斗智斗勇，残酷斗争的戏码；在家庭中，你要带上一个温柔的面具，演一台洗衣做饭，贤妻良母的戏码，太入戏，我们就真的以为自己是那个角色。但其实你只是个演员，戏剧里的情绪，或者精明能干，或者温良娴

pdf下载网 http://www.i8788.com

熟，都不是你自己的情绪，你只有脱离了面具，一个人静静待着的时候，才能找到自己的潜意识，那才是你真正的想法，那才是真实的你。

心雅很幸运，遇到了天使，让她体验濒死一瞬间的感觉，在那个戏都不能演的时候，也许才会真正感知自己所在的位置。很多体验过濒死感受的人都会突然变得豁然开朗，因为他深刻体会到自己的自我。并不是每个人都能体验这种死而复生的感觉，我们往往都是到了临死的时候，才发现自己根本没有活过。所以，从现在开始，每天拿出一段时间，静下心来，和自己好好待一会儿，不要再忧心成绩、考评、生活压力，轻轻地问一问自己："我到底在想什么？"

你为什么而活着

我们其实也不知道自己到底为什么而活，在很小的时候，我们是知道的。

"你为什么喜欢玩变形金刚？"

"因为很好玩，玩起来很开心呀。"

"你为什么喜欢妈妈呀？"

"因为跟妈妈在一起很开心呀。"

"你为什么喜欢吃桃子？"

"因为桃子很甜，吃起来很开心呀。"

小时候我们知道自己是谁，知道自己的潜意识，我们做的一切都是为了让潜意识"小人"开心，因为那才是真正的自己。潜意识"小人"也会像娃娃一样，待在我们身边，跟我们说我很开心或我不开心。慢慢长大，我们开始进入一个个角色，开始扮演那些角色，扮演学生的时候要努力写作业，尊敬老师，团结同学。我们觉得一定要扮演好那些角色，才是好演员，只有好

pdf下载网 http://www.i8788.com

演员才是好人，只有做了好人自己的潜意识才会开心。演着演着，我们就忘了自己到底为什么而演，就像一个人在路上走得久了，就忘了开始出发的目的。

所以我们在大人世界听到的对话是这样的：

“为什么你要拼命加班呢？”

“因为我要赚钱。”

“赚钱是为了什么呢？”

“是为了买房子。”

“买房子又是为什么呢？”

“为了能有个自己的家。”

“为什么要有个自己的家呢？”

“因为……因为……因为有自己的家才能开心快乐。”

“那就是说拼命加班是为了开心快乐，可是你现在快乐吗？”

“呃……”

“为什么晚上不睡觉，要这么拼命学习？”

“为了能拿一个好成绩。”

“要什么要拿好成绩？”

“拿好成绩才能上好大学。”

“为什么要上好大学？”

“上好大学才能找到好工作。”

“为什么要找到好工作？”

“因为好工作能赚钱。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“为什么要赚钱？”

“因为有钱才能周游世界，到处出去玩……”

“为什么要到处出去玩呢？”

“因为……因为……因为出去玩会很开心。”

原来我们和小时候一样，还是为了开心，为了让自己的潜意识得到满足，只不过小时候是吃桃，跟妈妈在一起就能做到，现在却需要很多步骤才能开心。有多少人会追问自己呢？从拼命加班也许会追问到赚钱，从熬夜学习也会追问到赚钱，然后就堵住了，因为你每次追问的路上，都挡着一个大石头，上面挂着一个牌子：“钱”，这个石头太大了，太重了，每个人都在讨论它，你自觉就把这块牌子当成了你的目的。

工作是为了赚钱，学习是为了更好地赚钱，可是，赚钱又是为了什么？我们总是在犯一个错误，不停地告诉自己：“只要我这个暑假赚到四千块，买个单反相机，我就很开心。”“只要我一个月赚一万，能负担得起房贷，我就很开心。”“只要我这笔生意能赚到一百万，能再建一家新厂，我就很开心。”于是，我们就为了这个“只要……就……”而不停奔波，永远停不下来，因为在这个“只要……就……”后面，接着的是另外一个“只要……就……”，因为有了四千，你就想着一万，有了一万你就想着一百万，人的胃口只会越来越大，永远不会得到满足。在这种奔波忙碌的痛苦，和这种欲望得不到满足的痛苦中，你的开心，又在哪里呢？你还记得小时候抱着一罐饼干就能开心一整天是什么样子吗？你还记得拉着妈妈的手，那股从心底冒出来的由衷喜悦是怎样的吗？

你应该怎样活？

这个问题，你从小一定得到过很多答案，小时候父母说：“你要好好学习，

pdf下载网 http://www.i8788.com

考上个好大学。”长大后领导说：“你要好好干，在岗位上做出成绩来。”成家后妻子说：“你要多多挣钱，也要经常回家。”你应该成为一个好孩子，好员工，好丈夫，好妻子，可是正如我们前面所说的，这些都是你的身份认同，即使努力做好了每一个身份，演好每一个角色，只能说明你是个好演员，戏演的很好，但是你却没有真正活过。应该怎么活？世界上有很多励志书，乔布斯之类的精神领袖也在说该怎么活，可是，唯一能告诉你该怎么活的，只有自己的内心潜意识。伴随一生的是内心的潜意识，我们的所作所为最根本的目的是为了让自己的潜意识得到满足。

“让我听从自己内心的召唤，遵从它的旨意，让内心得到持久的喜悦和安宁。”每个FBI的探员在入职培训时都要接受为期一个月的心理学课程训练，第一节课结束的时候，他们都会写下这样一张小纸条，放在身边，每天默默地念上十遍。我们以为FBI宣誓是为了国家安全，为了社会正义而活，他们知道，只有为了自己的内心而活，才能寻找到真正的勇气和自信，只有足够勇敢和自信，才能有足够强大的内心去面对各种丑恶的犯罪势力，克服险恶的犯罪现场。

所有的学员在课程最开始的时候会被要求用纸条写下三个问题的答案，最常见的回答就是：“我是FBI新探员某某某。”“我为了正义而活。”“我应该把自己的全部身心投入到工作中。”两个小时的课程结束后，所有人的想法都发生了彻底的改变。老师再一次问他们：“你们要不要更改自己的答案，如果要更改请拿回自己的纸条。”

这一次，所有的人都举起了手。

超人首先应该是一个能保护自己的人，是一个健康的人。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2. 积极心态

先让我们来看一个佛经小故事。

南隐禅师是日本明治时期的一位著名僧人，他的境界很高，常常能用一两句话就让人醍醐灌顶，因此，很多人慕名而至，请他点悟一二。

一次，有一个即将赶赴战场的武士，来到寺院拜访南隐禅师，请教佛门常说的地狱与极乐是真实还是一种理想，希望禅师能带他看看真实的地狱与天堂。南隐禅师并没有直接回答，故意用恶毒的话辱骂他，这位武士十分惊讶，碍于礼貌，武士并没有回嘴，还是礼貌地又问了一次，禅师也不作答，只是嘴角露出一丝轻视和鄙夷的微笑。这下武士再也按捺不住了，生气地大喝道："你算什么禅师？简直是个狂妄无礼的野和尚。"南隐禅师哈哈大笑，用很刻薄的语言嘲笑道："你这等粗俗之人，蓬头垢面，连佩剑也是锈迹斑斑，打扮得像个小丑，像你这样，还配来问我有没有天堂。"武士一听，青筋暴露，怒火中烧，随手抽出佩剑，朝南隐砍去："看我宰了你这个老和尚。"眼看佩剑就要伤到南隐禅师，禅师不慌不忙地告诉他："你不是让我带你参观地狱吗？好了，你现在就在地狱！"武士幡然醒悟，对自己粗鲁的行径深感自责，赶忙放下利剑，真心诚意地向禅师赔不是："末将愚痴，多有冒犯，尚望禅师见谅！"南隐禅师微微笑道："你看，这就是天堂了！"

所谓一念就是一刹那，在佛教中，一刹那是0.018秒，我们都以为人的心态很难改变，一个积极的人就永远看到升起的朝阳，而一个消极的人一辈子看到的都是落日的余晖，其实不然，正如佛家所说，积极和消极只是一念之间，也就是0.018秒。这一刻你恨不得跟男友分手，转念一想，又想起男

pdf下载网 http://www.i8788.com

友的种种好处，觉得非他不嫁。在上午你已经下定决心，一定要从这家公司辞职，怨念万分地发出辞职信后，你收到了公司老板的回复，在信里，他感情真挚地请你留下来，你一下子对这家公司充满了不舍，不想辞职了。心态的转换就是如此简单，如果你愿意，完全可以做到积极。

天堂和地狱是很多人会想到的问题。天堂也许只是所有好的愿望集合，比如洁白的天使在草地上无忧无虑地散步，地狱也许只是所有心中恐惧、害怕的集合，比如下油锅，挖心脏，水浇火炼。按照这种方式说来，天堂和地狱还真是存在的，不存在于天上，也不存在于地下，只存在于你的内心之中。你恨男朋友恨的牙痒痒的时候，你心里充满了火烧一样的愤怒，下油锅一样的煎熬，此时的你就正处在地狱，当你想起过往的时光，心里就像牵着手在绿油油草地上散步一样幸福，有下午暖洋洋的阳光洒在你身上那样的美好，此时你所在的正是天堂。天堂和地狱就是如此简单，一个积极的心态就能让你上天堂，一个消极的心态就能让你下地狱，想要积极还是消极，想要天堂和地狱，都是0.018秒之间的事情。

FBI在接受心理课程训练的第二阶段就是强调培养积极的心态的重要性，探员们要面对地球上最黑暗、最消极的东西，每个嫌疑人身上都有着撒旦的身影。恶就像洪水猛兽一样，以你的欲望为诱饵，有着非凡的破坏力。如果FBI没有一个积极的心态，必然会被那些恶所吞噬，这是件十分危险的事情。

积极的心态看到的是一个好世界

佛教认为，外界的一切都是由你内心而来，正如苏轼和他的好朋友佛印在寺院论道，苏轼对佛印说："我看你就像一坨狗屎。"佛印回道："我看你就像一朵花。"苏轼很开心，以为佛印向自己认输了，于是回去跟自己的妹妹苏小妹炫耀这件事，苏小妹听完笑了："我的傻哥哥，你不知道吗？佛印

pdf下载网 http://www.i8788.com

看到的是花，说明他心里开着花，你看到的是狗屎，因为你心里有狗屎，你自己骂自己还不知情呢。”

身外并没有物，我们应该从内心寻求整个世界，而不是向外部需求。一个下雨天，在消极者看来，是泥泞的道路，脏脏的鞋子；在积极者看来，则是绿油油的树叶，诗意的雨伞；一个大晴天，在积极者看来，是蓝天白云，生机勃勃；在消极者看来，却是炎热的天气，会晒黑的紫外线。

两个监狱里的犯人朝窗外看，一个人看到的是天上的星星，另外一个看到的则是地上的臭水潭，一次并不可怕，可怕的是，如果两人判的都是无期徒刑，一个人一辈子看到的都是星星，另外一个人看到的都是臭水潭，这两个人的人生究竟如何呢？他们从外部看起来都是一样的人生，被困在监狱中的囚犯，可是，第一个人是充满星星的一生，第二个人则是充满了臭水潭的一生。

所以积极的心态让你看到一个好世界，让你拥有幸福人生。

积极心态会产生无穷的正能量

一个教育学家曾经在一个中学做了一份问卷调查，挑出十个“好学生”，对老师说：“这十个学生最具潜力，将来一定会有大作为。”老师看到这个名单后，发现里面既有一些成绩很好的，也有一些调皮捣蛋的，出于对这位德高望重的教育学家的信任，老师对这个名单深信不疑，不仅对这十个学生特别关照，还不停地教导他们：“你们是那个大教育家所挑选出来的精英，你们身上有着不同于其他孩子的地方，将来一定会取得不同凡响的成功。”二十年后，十个孩子都成为社会的精英人士，老师看到这十个孩子的成功，对教育家更加佩服。校庆的时候，老师将十个孩子和教育家请到一起，进行会谈。所有人都很好奇：“你是怎么看出他们有潜力的？”教育家会心一笑，说：“其实那张名单我是随机挑的。”这让所有的人都大惊失色，“可是，为

pdf下载网 http://www.i8788.com

什么会那么准呢？难道是巧合吗？”“不，”教育家说：“这是我的一个课题，我想知道积极的心态对人的成长有什么作用。看到你们今天的成功，我也十分开心，因为这个持续了二十年的课题也要结题了，我也想请你们来说说，从知道自己是所谓“最具潜力者”，对你的人生有什么影响，好吗？”大家才恍然大悟，开始反思自己的一生，真真切切地感谢专家。

“当时，我是班里最讨人厌的孩子。”一位州长站起来说，他现在西装革领，举止文雅，此话一出，所有人都哗然，“是的，当时我跟一些小混混在一起，父母也不管我，老师把我放在最后一排，懒得理我。可是，当知道我是‘最具潜力学生’的时候，所有的人都震惊了，我也震惊了，原来我是天才，上帝其实很厚待我。我不能埋没自己，于是，我慢慢远离那些小混混，开始关注自己的举止，一个最具潜力者怎么能那么邋遢呢。我开始认真学习，既然我有潜力，那我一定能学好。这时候，所有人也都以一种充满希望的态度来对待我，我觉得自己的前途充满了光明。如此这般，我的成绩越来越好，我考上了哈佛，几年前这是我根本不敢想的事情……”说到这里，州长站起来，对教学家深深鞠躬：“谢谢您，本来我是想感谢您发现了我的潜力，但现在，我要感谢的是您让我找到了自己的积极心态，知道如何去成功。现在我知道，自己并不比别人特殊，我更知道，不论是谁，只要心态积极，都能成功。”一位画家也站了起来，他还未满 40 岁，却已经享有盛誉，他也对教育家鞠了一躬，深情地说：“我也非常感谢您，让我鼓起勇气，做出自己的选择，从小我就爱画画，可是到了中学父母就不怎么支持我了，因为我当时的画作去参加比赛，从未得过奖。他们更希望我好好学习，从事他们的法律专业。当时我正在选择的十字路口，正是您那个‘最具潜力’的称号让我忽然对自己充满了自信，勇敢地选择了绘画这条道路。而我父母，好像也忽然对我充满了信心，认为我是有潜力的，后来，我终于实现了自己的梦想。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

决定你人生的不是命运，而是你的心态，心态决定你对这个世界的看法，对自己的看法。积极的心态能让你看到一个美好的世界和一个充满希望的自己，你会心情愉快地奔着那个目标去努力，即使理想的路途上充满艰辛，对你来说，它们只不过是一些纸老虎，看着威猛，一下就能打败它。我们都说，心想事成，很多人更多是处在担心之中，如考研担心考不上，于是整日活在“如果我考不上该怎么办”的恐惧之中，脑子里总是浮现的想法是：“要是我考不上，这工作也没了，我该怎么养活自己呢？”“要是我考不上，大家一定会嘲笑我的，说我赔了夫人又折兵。”“要是我考不上，我根本就没脸见我爸妈了，他们为我付出了那么多。”尽管他不停想着自己一定要考上，可是脑海中的关键词却是“考不上”，如果有上帝，听到他这么虔诚的祈祷，一定会答应他的请求，如果按照关键词来应验的话，应验的却是考不上，因为他心里想着的正是“考不上”呀。我们应该学习正确的心想事成的方法，不断想着自己这件事成功后的喜悦，在脑海中浮现成功的画面，拒绝失败的画面，一丝一毫也不要。

量子力学的发展为我们认识生命科学提供了新的可能性，之前我们都认为宇宙是由物质组成的，但是量子力学却证明，宇宙之间最重要的是能量。组成一个物体的是分子，分子只占到百分之十，其他百分之九十都是分子之间的间隙。我们眼前的苹果，它真正的物质只占到十分之一，其他十分之九都是空间，空间之间两个分子会振动，从而产生能量。能量大的就会吸引别的能量小的物体，九大行星围绕太阳转，因为太阳的能量远远大于九大行星，地球的能量大于月球，使得月球围绕着地球而转。

日常生活中也是如此，只要我们拥有一个积极的心态，不断地想着自己所希望的事情，就能吸取整个宇宙的生命能量，那么整个宇宙都会来帮你，有宇宙来帮忙，还有什么不可能呢。我们平常所见到的奇迹都是心想而事成

pdf下载网 http://www.i8788.com

的结果，很多都无法用科学来解释。很多癌症病人在最开始的时候历经中医、西医，化疗、吃药等，十分痛苦，一直都不见好转，于是他们决定好好利用接下来的时光，过自己想要的生活，和好友聊天，享受儿孙满堂的天伦之乐，去一直渴望的地方旅行。医生预期的三个月期限过去了，半年过去了，一年过去了，他们不仅没有发病，反而脸色变得越来越红润，饭量越来越大，连医生都感叹说是奇迹。

这就是心想事成的秘密。

积极的心态会产生良好的人际关系

有的时候，我们看到某些人就会从心里很喜欢，而看到另外有些人，第一眼就会十分讨厌，即使那个人根本没有惹到你。这是因为你体内能量的振动频率会吸引到跟你频率相同的人，我们经常说“物以类聚，人以群分”也是这个道理。你跟最亲密的朋友一定是有着一样的品性和内心，甚至可以说，你所遇见的不是别人，而只是一个个长相不同的自己而已。如果平常你总抱怨身边的朋友邋遢，那你就要反思一下，自己是不是一样不爱收拾。如果你说宿舍同学总是爱抱怨，那反过来想想，你自己是不是也总爱抱怨。不要再说自己身边朋友的坏话，那些都是你自己的折射，就像你心里有坨狗屎，不仅你看到的人是狗屎，而且上帝真的会在你的眼前降下一坨狗屎。

只要拥有一个积极的心态，你才会遇见同样阳光、积极的人，如果是太阳，就会遇见许多太阳，相互感染，才能产生众多的正能量，而正能量的集体爆发，才会产生巨大的轰动效应。我们发现，很多大学都有宿舍集群效应，某个宿舍有八个人都得到了奖学金，而隔壁宿舍也有八个人，都集体成绩垫底；某些宿舍所有人都找到了满意的工作，某些宿舍所有人毕业即失业。这很大程度是因为，如果在最开始的时候，就有一、两个心态积极的人，就会在整个宿舍形成一种积极向上的氛围，努力学习，积极准备找工作；如果宿

pdf下载网 http://www.i8788.com

舍在一开始就是一种懒散的氛围，就会一直懒散下去，每个人都会消极懈怠地对待自己的人生。

有人说，“离失败者五十米远”，这种观点经常被人批判，被说成是一种势利眼的哲学，关键不是他是否失败，而是他是否总是有种失败者的心态——消极心态。因为消极的心态会对你产生消极影响，太阳的光芒再耀眼，要是被乌云遮住了，也会下起雷阵雨。我们在平时的生活中，会不自觉地被积极者所吸引。当所有人都寻找向日葵的时候，如果有一个向日葵会发光，那么其他的向日葵都会趋向他，以他为中心。积极心态所产生的正面能量能吸引其他人向他靠拢，在他身边，会感觉到光明和温暖。

3. 自我发现与提升

在认清如何面对自我，如何面对这个世界后，FBI 才真正开始他的心理训练课程，学习如何发现自我，如何提升自我，这个漫长的过程会贯穿 FBI 职业生涯始终，每隔三个月都会重新进行这样的一次体验过程，因为必须随时提醒，才能真正塑造强大的心理素质。

宋美龄因为父母是牧师，所以她也是虔诚的基督徒，她曾经在一篇文章中回忆了自己成长过程中对于祈祷的看法。

我的家庭乃是传道家庭，双亲都是非常虔诚的基督徒。我从小就上主日学，参加主日聚会，以及每天的家庭礼拜。有时我心中极不高兴，勉强坐着听完冗长的讲道，不知不觉中，吸收了不少主的道理。甚至我和蒋先生结婚之后，我实际上还没有重生。在知识上我相信基督的神性，我也相信耶稣到世上来救赎罪人，但这对我个人并无大关系。虽然他是为我死，也是为全世

pdf下载网 http://www.i8788.com

界的人死，这事实在我身上并无特殊意义。至于罪吗，人人都是罪人，我决不会比一般人更坏啊！

我知道我母亲的生活，与上帝非常接近，我认识我母亲的伟大，在幼年时，对于母亲强迫我的宗教训练，我多少有些不肯受命，但我相信这种训练，给我的影响很大。那时的家庭祈祷，往往使我厌倦，我就借着口渴为推托，偷偷地溜到外面去，这常常使母亲烦恼。那时我也像我的兄弟姊妹一样，必须常常上教堂去，冗长的说教，使我觉得非常憎厌，可是今天想起来，这种常上教堂的习惯，养成了我做事的恒心，这真是深可感谢的训练。

母亲的个性，处处表示出她的严厉刚强，绝不是优柔善感。母亲那时虔诚的祈祷，是我幼年生活中最深刻的印象，她常常自闭于三楼的一间屋子里，举行祈祷，祈祷的时间很长，有时天没有亮就开始了。我们有什么难题要求解决，母亲一定对我们道："让我去叩问上帝。"我们不能催促她立刻回答，因为叩询上帝，不是五分钟可得到效果的事情，一定要耐心等待上帝的启示。奇怪的是，凡母亲祈祷上帝以求决定的任何事情，结果都是良好的。

所以母亲谢世之后，我常常自己想，我的精神生活将渐渐成长了。说得更直接一些，我觉得上帝之所以召我母亲，为了要使她的儿女得以自立。当我母亲在世的时候，我常常以为我所应做或不应做的事情，母亲会替我祷告上帝，叩询上帝的。她虽坚持着我们必须自己祈祷，她不能做我们的居间人，然而我确信她有无数长时间的祷告，是专替我们举行的，或许因为有这样一个母亲，在我心中和宗教发生了联系，就使我怎样也没法子把它舍弃了。

每周的祷告会由我们各人轮流主领，聚会开始的时候，通常有两分钟默祷，接着唱几首大家所喜爱的赞美诗，然后由主领人读一段经文，并述她个人与这段经文有关系的属灵见证，再由大家公开讨论这个题目，之后，与会

pdf下载网 http://www.i8788.com

的人各提出代祷事项，特别为某事或某人代祷，我们很虔诚的跪下，有二、三个人依次随圣灵引导开声祷告。我们并没有固定的程序，因为我们觉得，自发的精神与多样的变化更能引起我们的热心，每次结束的时候，我们例必按着上帝的旨意为中国的前途和世界和平祈祷。

从宋美龄的经历中，我们可以发现，她一开始也很讨厌那些规矩，但是由于母亲的关系进入祈祷后，她渐渐发觉了祈祷的好处，其实这祈祷并不是和上帝沟通，而是和自己的潜意识沟通。当你把自己的烦恼说出来给自己听：我今天遭受到了侮辱，被上司责骂，说我的项目有很多问题，心理很难过。上帝并不存在，也不会回答你，你是在跟自己的潜意识对话。在一个安静和谐的环境中，你对自己说："我很开心。""我很难过。""我想要考上大学。""我不想跟他在一起了。""我希望自己的儿女都能平安。"你忽略了自己的潜意识就是忽略了你自己。我们总是不停地忙碌，不让自己闲下来，仿佛一停下来，就会有种无名的恐惧感，我们留给自己的时间很少，几乎没有。不与自己的潜意识对话，又怎么能找到自己呢？不论哪种宗教，祈祷就是和自己的心灵对话，重新找到自己，和自己好好相处，我们可以发现和提升自己的灵魂。下面介绍一些触摸自己潜意识的方法。

★全身贯注地跟宠物或小孩玩。

★与自己爱的人共度悠闲、温馨的时光。

★照顾自己养的花草、宠物。

★聆听优美的音乐。

★轻松地读一本让人回味或受益的好书。

★清理自己居家的空间。

★与大自然共处：去郊外玩，或是花点时间享受蓝天、白云、花草、树

pdf下载网 http://www.i8788.com

木等自然界的景物。

★写博客或者日志，或者那些和自己身心相关的文字。

★做自己喜欢且需要投入创意的艺术创作。

★可以放慢动作的运动：游泳、慢跑、瑜伽、太极拳等。

★欣赏艺术创作或表演。

这些都是与心灵连通的方式，在写日志得到畅快时，读书读得惬意时，和爱人在暖暖的夕阳下散步时，和孩子们玩耍时，你会觉得时光就这么慢了下来，自己的心灵仿佛一下子全部都打开，职场争斗，名利都是浮云，只有当下才是最重要的，这才是大快乐和大幸福。

潜意识和我们之间有三层阻碍：身体、情绪、思想。这三者是我们通向潜意识的三道法门，也是认识自我的根本。

1）感知身体。

很多人，因为从事的大多是脑力劳动，容易忽视自己身体的感受，即使是减肥，锻炼身体，也是一种功利性的锻炼。“每天锻炼一小时，健康工作五十年，”“身体是革命的本钱”的说法，也是一种把身体当做建功立业的方式。

人不是机器，人的所有想法和情绪也不仅是由大脑发出，而是由身体的每个部分来感知。下面我们列出一个连接关系表，比如说无聊对应大脑，就是指人在无聊的时候大脑会感知到，我们会摇头晃脑，东张西望。愤怒对应着胃，我们在和人吵架的时候，吵到最后会觉得自己的胃疼。

身体和情绪的连接关系：

无聊——大脑

压力——肩膀

焦虑——喉咙

pdf下载网 http://www.i8788.com

恐惧——肺部

愤怒——胃部

悲伤——心脏

不安——腹部

不耐烦——大腿

平时，我们忽略着身体和这些情绪，因为我们总想让自己变成超人，不要这些坏情绪。在感冒生病，手指受伤的时候，也只是吃药打针，而不会感知自己身体所发出的信息。许多人只有得了重病后，才忽然明白了身体的重要性，开始珍惜自己，对人生的境界也有了进一步认识。

是时候和自己的身体好好相处了，可以通过瑜伽、游泳、散步这些能放慢身体的运动。跑步的时候，不要思考，感知腿部肌肉的每一次紧张，手臂的每一次舒展，还有越来越紧张的呼吸，这时，你才是真正拥有自己的身体。足球、羽毛球这些运动因为有竞技的成分，玩起来或者很有趣，但是你的身体由于处于紧张状态，你不能好好地感受到它。如果没有时间运动，可以利用工作的间隙，在等电梯、等公交、临睡之前，你可以安静地感受自己身体的每一个感觉，大腿是不是有点酸痛，后背是不是有点痒，在这种和身体的连接中，和自己好好相处。

2）感受自己的情绪和思想。

我们平时也感受自己的情绪和思想，但是所感受到的多是愉悦的情绪，沮丧的事情很快忘掉，抛到脑后，不停地对自己催眠，把对自己的否定、懒散、厌恶等情绪通通压抑下来。我们心里的这些阴影，否定的，压抑的，抗拒的内在特质，不被父母、老师认同，熬不出的各种思想，情绪，都在我们

pdf下载网 http://www.i8788.com

的脑海潜意识中越积越深，就像大树背后的阴影越来越重。我们不愿意去承认这些阴影，于是发展出很多策略，来逃避这个“我做的不够好，我心理很难受，我不如别人”的紧箍咒，比如说拼命工作，药物上瘾，看电视，追星，过度运动，换伴侣，换工作，在生活中制造各种戏码，甚至，选择信仰，不停地上灵修课，也是为了逃避自己的方式。可是，如果你不把自己的情绪和灵魂拿出来，感知他，谁都救不了你。所以，马上，每天拿出半小时，静下心来，冥想，不要去纠结那些没有解决的问题，而是认真地去感受你现在的情绪和思想。如果是为孩子成绩不好的事情而烦恼，那就静静地感受一下烦恼的情绪吧，不要想着如何去解决这件事，这可以等到以后再说，而烦恼是现在的情绪，让烦恼穿过你的身体和思想，体验你身体每个部位的感觉。此时，你才跟自己在一起。

3）完全地接纳自己。

感知到自己的身体和情绪后，你所要做的不是急需改变，而是完全接纳，你必须清醒地认识到，每个阳光背后都有阴影，每个优点都相应对着缺点。你很大气，那么你一定会丢三落四忘东西，如果你很细致细心，那么你也许很小气。不好的情绪，如愤怒、难受都是你人生的重要部分，都是你的人生体验，如果没有它们，那就不是完整的你了。最关键的是，即使是抗拒，那又有什么用呢？这就像你头疼，拿脑袋去撞墙，可是再怎么撞头只会更疼，不如慢慢的平静下来，让自己获得安宁，头疼也慢慢好起来。对于不顺心的情绪，也是如此，你再怎么抗拒，他也不会好起来，反而会像一个叛逆的孩子，聚集起更大的能量，在所有你不经意的时候，卷土重来。无论遇到什么情绪，你要想办法去完全接纳。老板把你熬夜做的策划案放在自己的名下，

pdf下载网 http://www.i8788.com

在办公室你也许还能忍着，可是回到家后，你一定会有沮丧、难过、愤怒的情绪，此时，跟自己说:“算了，就这样吧。”或者“我以后一定不会放过你，”这种压抑或者愤怒的态度，都是不可取的。你可以拿出一张白纸，在上面写下：“我完全接纳自己的愤怒和痛苦，毫不掩藏，并且与它们和平相处。”在写的时候，让愤怒的情绪经过你的身体，然后对自己说：“我完全接纳”。在多次心理暗示之后,你就真的可以完全把这些坏情绪作为自己身体的一部分。即使在临睡前，第二天再想起，你仍然可以重复这个过程，不要排斥，而是要好好相处。

4）心理暗示提高自己的潜能。

在完全接纳自己内心的黑暗之后，你就接纳了一个不完美的自己，人都不可能做到完美，我们所能做到的要做得更好一些，让阴影变得稀疏，驱除黑暗最好的方法是光明。

打开自己的潜意识，听懂自己的潜意识，潜意识也能慢慢地信任你，听从你的建议，你就能用特殊的方式影响自己的潜意识，提升自我。

放轻松，放从容

潜意识在轻松的时候最容易接受信息，任何时候，都不要紧张，不要焦虑，因为会关闭起潜意识那扇门，而没办法改变自己哦，也不要制定那些所谓的“十天改变一个缺点”之类的计划，这会给你很大的压力，即使你小心谨慎地过十天，以为终于可以改变这个习惯了，可是十天之后，压力过后，你会一下子松懈下来恢复原态，享受松懈的过程，不要再改变。

把自己当成一个朋友吧，好好相处，给自己一点时间，从容一点，慢慢地告诉自己，今天就改变一点吧，在改变的时候，你心里才能感受到那种改

pdf下载网 http://www.i8788.com

变的愉悦，改变和愉悦就建立起一种联系，而不是在压力之下，和改变联系起来的是一种痛苦。愉悦的情绪之后，你就会期待下一次改变，循环往复，一点点的，整个人生的提升都会变成一件有意思的事情。

让自己看到所希望的东西

潜意识的特征是容易接受直观的，带感情的事物，要是我们有什么想告诉潜意识的，可以把它画下来，挂在墙上，让潜意识能看到，或者编织一个很美妙的故事，每天都很动情地讲给潜意识听，它才会听得进去。

小洛是个很聪明的女孩，但是做事容易半途而废，学游泳学到换气，觉得十分难，就不再学下去，工作中做项目常常虎头蛇尾，最后结尾总是十分潦草。她想要改掉自己这个毛病，每次跟自己说："我要坚持到底，决不放弃。"最后还是全都忘了。后来，她想了一个办法，写了一张很大的纸条："我是个有恒心、有毅力的人，我会坚持到底，决不放弃。"并且在旁边加上了插画，会游泳的小洛在游泳池里像鱼儿一样自由翱翔，完成一个完美项目的小洛，老板正在表扬她。每次看到这幅画，小洛仿佛变成一个坚持的人，那些半途而废的事情没有再发生，她不自觉地就以这样的要求来要求自己，像洗衣服，一直洗完，不会因为中途觉得累就留到下次洗，她甚至真的开始重新去上游泳课，直到学会游泳，才发现游泳也不是很难的事情。当然，老板也很快就表扬了她，就像那幅画所画的一样。

要行动，再行动

行比知难，而且要难得多，特别是对于从事脑力劳动的职场人士来说，很多时候，我们都是在想，在说，而不是在做。脑中想了几百遍跳槽，在聚会也跟朋友陈述了几十遍，可是一年后，朋友问起，你却只是答："还留在

pdf下载网 http://www.i8788.com

原来这家公司呢。”

统计数据表明，人的想法中百分之九十都是无用的，都是一些情绪，考试之前的担心，你会为其担心一个晚上，这是每个人的自发反应，而不是有效情绪，而且再担心，也不会让你考得更好一些。关键问题是行动，是去做，只有在实践过程中，你才能感受到自我，才能获得提升。

在行动中，心理的提升是巨大的，这就像在家里看旅行画册，无论你的画册多么优美，无论你看了多少遍，你的想象力多么丰富，你对于那个地方的感受都是平面的，而只有到了那里，听着那里的嘈杂人声，闻着那里的青草味市井气息，你才能全身心的投入，全身心的感受。

从现在开始，就行动吧。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第3章

FBI心理分析术

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

现代都市生活已经成为一场心理博弈，心理的隐秘不可捉摸，博弈变得异常复杂，你需要修炼自己的内心，成为一个强大的人，你更需要读懂别人的内心，了解他人的真实想法，然后才能对下一步行动了如指掌。

这场没有硝烟的战争时时刻刻都在进行，FBI 多年的实践为我们提供了一个完整的心理分析术范本，他们要在短短几十分钟的交谈中读懂被害人，嫌疑人，证人的内心想法，要面对的可能是极其危险或者老谋深算的人物，难度可想而知。这一章，我们将介绍他们各种各样的心理分析术，包括怎么安排杯子的位置，怎么用一个眼神就让对方信服，怎么用一个手势控制对方的想法，这一切会比塔罗牌的读心术来的更真实。

1. 如何 “套” 出真实信息

1）对约谈计划进行充分设计，排演。

警匪片中一般人对于警察如何审讯犯人的印象，都是一个小屋子，一张桌子，一边坐着两个警察，一边坐着一个犯人，警察大吼大叫，犯人默不作声，这是极其糟糕的审讯方式。这种方式不仅不会“套”出有用信息，反而会破坏警察和犯人之间的关系，引起犯人的对抗情绪，想各种方法逃脱罪责，更会使得警察暴躁易怒，做出暴力行为。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI作为全球最专业的侦讯机构，所要面对的是情绪崩溃的受害者，不愿面对外界的受害者家属，也有可能是凶狠狡诈的嫌疑人，老谋深算的政府官员，更有各种意外情况，嫌疑人假装晕倒，律师出现提出一些意料不到的证据。所以每一场约谈对于FBI来说，都是一场心理博弈战术，在这里他们不仅是演员，更是导演和编剧。每一次约谈都是一场自编自导自演的话剧，FBI会事先准备好将要约谈人的资料，仔细研究被约谈者的心理资料，制定一整套约谈规划，确定约谈的场所和时间，选择最合适的约谈者，确定“演出”道具，设计每一个约谈的问题，事先预想可能会遇到的紧急情况，受害者的情绪崩溃，第三方的出现等等。编写完剧本后，FBI探员会先彩排，事先排练好所有程序，从进门打招呼，到坐下问问题，再到起身离开，所有的步骤都要事先演练过，以保证滴水不漏。因为任何一个小小的差错都有可能导致整个约谈的功亏一篑，给破案带来困难。

FBI曾接手这样一个案子。

一名消防员艾瑞克在救火中意外死亡，怀疑是消防员内部人做的手脚，于是FBI探员琳娜进行调查，在这次调查中，我们可以看到FBI探员琳娜如何精心设计几次的调查会谈，一步步逼近案件真相。

首先是合理设置约谈者，在最开始约谈所有消防员时，琳娜探员是调查者，大家都以为她应该是主约谈者，可是她对消防队长说：“因为消防队是纪律性组织，对于外在的逆境会更加团结。因此约谈者不应该是我们，他们会抗拒我们的谈话，应该找一个他们尊敬的人去和他们谈话。”会谈因此设计为让消防队副队长去和所有消防员谈话，琳娜和搭档则从会谈视频中对所有人的表现进行分析。

其次是约谈时间的安排。在分析约谈视频时，琳娜探员发现一个消防员

pdf下载网 http://www.i8788.com

丹劳文有自责倾向，仿佛在掩饰什么，他们决定找这个消防员进行再次约谈。为了加重这个消防员的自责情绪，他们把会谈精心设计在一次消防演习之后，让消防队长假装在火灾中昏迷，情景再现，当丹劳文把队长背出来，看到头盔后面是队长时，想到那一场火灾的情景，心理十分自责，再由他最尊敬的队长来问话，丹劳文果然说出了真相：艾瑞克是新人和黑人，按照消防队之前的惯例，队里的所有人都在欺负艾瑞克。

最后，约谈地点的安排也十分巧妙。在发现艾瑞克被队友欺负后，琳娜探员找到艾瑞克的女朋友凯瑞进行详谈，地点本来约在警察局的会议室，可是琳娜在约谈前，从会议室玻璃外看到凯瑞把手指放在嘴唇前，十分紧张不安，她知道，一定是凯瑞心中有很多话要说又不敢说，如果要让凯瑞畅所欲言，常规的会议室约谈肯定是不行了。于是她放弃这个约谈计划，先去询问那些消防队员。然后，趁着凯瑞去女洗手间的时候，琳娜也假装无意地进入洗手间，生气地在洗手间来回走动，十分烦躁。直到凯瑞主动问她："怎么了，问询不顺利吗？"琳娜才假装无意说："外面那些男人，他们并不愿意告诉我真相。他们本能地排斥我们这些女人。"这里，我们发现时间、地点安排都十分巧妙，将一次正式会谈变成两个女性在洗手间讨论男性的私密谈话，巧妙解除了凯瑞的防线，果然凯瑞一下子就把自己男友所受到的伤害和盘托出，因为她是消防队长的女儿，所有的消防队员都很宠着她，看到她和一个黑人谈恋爱，十分接受不了，所以找机会就欺负艾瑞克。

确定由谁来谈

正如前面那个消防员案例所说，琳娜知道，由于消防员属于很排外的队伍，由一个外人去询问消防员，肯定不会得出什么有用信息，于是，她确定是由消防员所尊重的人——副队长去询问。FBI 探员在接到案子时，也会在

pdf下载网 http://www.i8788.com

事先仔细研究被约谈者的信息，确定到底谁是最合适的约谈人选。如果是一个男性探员，要去询问一个受性侵害的女性，这明显会引起被害者的排斥心理，这时候，他们必须换一个中年女性去，才会让受侵害者有种安定的感觉，如实说出案件的经过。如果是一个吊儿郎当的流氓，派女性去或者年轻男性去都是不合适的，这会让流氓认为探员只是个学徒，更加有恃无恐，认为自己可以随意操纵这次会谈。这种情况下，FBI会派年纪较大，身材高大强壮的男性，从气势上压过对方，建立权威感。

其次，确定由几个人谈也是个必须考虑的范围。最好是一对一的约谈，不能超过两个，因为约谈人数一多，一方面会让被约谈者产生焦虑感，本来可以建立融洽关系的双方，如警察和证人之间，关系会变得紧张起来，被约谈者也可能因此不愿意说出真相。另一方面，有表演欲望的被约谈者会把约谈者看成观众，他就不能真正回答问题，而变成一场自己的表演秀。约谈者人数增多，有时候会在内部产生争执，不仅不利于“套”出真相，反而让被约谈者钻了空子。所以如果是两个人或更多的调查者，一定要事先确定好约谈的主导者是谁，其余人中，谁是观察者，谁是记录者，这种角色在FBI内部并不是按照身份地位来确定的，有时候会把有经验的人作为观察者，这样他才能安心观察对方的反应，揣测对方是否说真话。

在FBI剧集《别对我说谎》中有一个情节。

FBI需要卡尔博士来判定一位西蒙法官是否适合担任最高法院院长，当时卡尔博士因为不喜欢和政界人士打交道，让自己年轻的徒弟特瑞斯去担任主谈人。面对一个年轻女人的问询，这个德高望重、阅人无数的法官显得十分不耐烦：“我来这里是接受专家的审查，你今年多大了？”

“24岁。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

听到这个回答的时候，西蒙更加不屑地注视她，这反而让特瑞斯觉得十分不自在，自己先坐下来翻看西蒙厚厚一摞简历，而西蒙依然站在那里，在空间上占据主导地位，并且在接受询问的时候旁边还有一名法官陪着。整个场面紧张的不是接受问询的西蒙，而是对其进行问询的特瑞斯，她手足无措地翻着档案，慌乱地按笔，话语中也透露出不安。

“西莉……你太太……跟我谈谈她，你对她不忠过吗？”

“我很难想象司法委员会的委员会关心这个问题。”

特瑞斯更加不安了：“呃……不是……只是，我必须问。”

西蒙脸上出现无奈的表情：“没有……”

“你骗过税吗？”

“没有，我的纳税年龄比你的年龄还要大。”

“你对我的年龄好像真的很不满？”

“是的，依我看来，35岁以下的人通常都不会见好就收。所以，即使由你决定我是否能进入联邦法院，我也不害怕。“

整个问询陷入僵局，之后，问询者重新换回卡尔博士，用另一种方式取得了主导权，才让西蒙法官这个未来的美国最高法院院长服软，好好地接受调查。

确定要达到什么目标

在破案过程中，FBI要整体分析案件，约谈被害人，被害人家属，证人，嫌疑人，约谈不同人所要达到的目的是不一样的。

收集案件的线索

一般在约谈被害人和被害人家属的时候要收集线索。FBI探员与被害人及其家属的立场是一样的，希望将犯罪嫌疑人绳之以法。因为FBI是案件的

pdf下载网 http://www.i8788.com

陌生人，对案件的原因、过程、结果都不了解，需要求助案件的熟悉者，获得线索。所以FBI要跟他们处理好关系，让他们能把所有有用线索提供出来。有时候，被害人或者一些其他旁观者有一些顾虑，这就需要FBI想办法打开对方的心房，获取准确信息。

找出真正的犯罪嫌疑人

也许罪犯就是正在拿咖啡给你喝的邻居，你问他案发当天看到了什么，他很镇定地告诉你他正在割草，什么也没看到。也许罪犯是一个穷凶极恶的神经病，躲在自己的小屋里，所有人都不能靠近。FBI面对的是一场艰难的工作，他们必须抱着所有人都可能是嫌疑人的假设，从所有相关的线索中，找出真正的犯罪嫌疑人，这就是约谈的最终目的。

让犯罪嫌疑人认罪

找到犯罪嫌疑人后，将面临漫长的审讯过程。FBI要从嫌疑人那里得知其犯罪动机、犯罪过程和犯罪细节。他们面对的或许是暴躁的杀人狂魔，精神崩溃的老人，一句话都不说的变态狂，如何让他们开口，说出真相，这是审讯的目的。

确定约谈的时间

FBI会根据约谈者的性格特征、约谈主题和其他一些具体情况来确定约谈时间。正如此前案例所提到的为了让那个知情消防员更自责，把约谈时间放在一次消防演习后，就是一次十分成功的安排，让消防员自责的情绪到达顶峰，说出真话。

FBI还会考虑到在一天的什么时间约谈比较合适，一般会选在上午，因为上午会有很长的一段谈话时间，从早上八、九点可以一直谈到中午，即使中午没有谈完，还可以一直谈下去，对于想要深入侦查案件的人来说，上午是最合适不过了。上午对于FBI的探员来说是最清醒的时候，可以敏锐地观

pdf下载网 http://www.i8788.com

察到各种细节。如果选在下午，可能就会在谈话时间上有所限制，有些人需要去接孩子，有些需要回家做饭，不一定能长时间配合你的调查。对突击审问而言，下午也许正合适，因为人在下午的时候会比较疲惫，黄昏时情绪也会十分低落，在这种情绪下，FBI 探员才能找到犯人的心理突破口，晓之以理，动之以情也会更容易一些。

半夜不让嫌疑犯睡觉，高强度地提审嫌疑犯，这是某些警察局的做法，目的是从身体上彻底摧毁嫌疑犯的意志，逼其招认。不过，有时候这也会算刑讯逼供，造成冤假错案。对那些有难言之隐的知情者，晚上去家里进行谈话，也许会消除他的戒备心，让他吐露真言。

确定约谈的地点

人是社会性动物，在不同的环境下，会有不同的情绪，说出的话也会有很大差距。在制定约谈计划时，一定要注意在哪儿约谈的问题，如前例所说把约谈地点巧妙地从办公室转移到女洗手间，拉近两人同为女性的距离，就十分有效。

FBI 所确定的约谈地点，一般有以下几种，让我们来分别看看这几个地点的利弊。

首先，最常规的地点就是警察局，这里有隔音审讯室，有各种案件材料，还有高科技的录音、录像设备，最重要的是很方便，所以一般警察都会本能地选择自己的老本营——警察局作为约谈地点。的确，警察局因为其权威性，会对嫌疑人造成一定的威慑力，特别是让初次犯罪者一下子就说出实话。警察也能安排谈话过程中的每一个细节，避免紧急事件的发生。所以说，警察局是一个很方便的约谈场所。有时候，警察不得不去嫌疑人的工作场合进行约谈，如电影《窃听风云》中，古天乐饰演的警察何智强怀疑金融公司老总罗敏生参与经济犯罪，却没有证据找他去警察局询问，无奈只好不停地去罗

pdf下载网 http://www.i8788.com

敏生的公司套话，我们可以看到，在这里，何智强处于一个十分不利的地位，罗敏生一直在忙碌工作而不搭理何智强，最后以不方便的名义将何智强赶走。一般人都不希望在工作的时候被打扰，警察在工作场合的出现，会使这个被约谈者成为周围人关注的焦点，在警察进入和离开的时候，被约谈者的同事会看到警察，议论这件事情。无形之中，这也会给被约谈者造成心理压力，不利于约谈的展开。

让被约谈者觉得安全的地方是在他自己家中，家总是一个人最舒服的时候，有利于被约谈者放松下来，更好地讲述事情，对于证人和受害者来说，这一点尤其重要。FBI 也喜欢去被约谈者家中，在其家中可以调查、评估，根据其家庭环境，可以观察他的生活习惯和生活方式。有时候出其不意进入嫌疑人的场所，在拿到搜查证的前提下，还能搜查嫌疑人的住宅，查看他的电脑，即使不能拿到口供，能拿到物证也是有利的突破。对有些女性受害者或者证人来说，她们可能不希望 FBI 去家里，未婚女性可能会有安全的顾虑，已婚的可能会怕打扰到家中孩子或者老人的生活，而且孩子、老人都在的情况下也不适合谈话。此外，在进入被约谈者家中时，FBI 探员一般都会注意的一点就是不能大张旗鼓，这样会让邻居发现，影响到被约谈者的情绪和今后生活。

除了上述几个常规场合，最后一个场合就是公众场合，在公众场合既可以让被约谈者放松下来，也可以让 FBI 的探员掌握谈话的节奏。公园、餐厅、咖啡馆一些安静的地方都是合适的约谈场所。不过这些场所是紧急情况的突发地，在约谈之前 FBI 会对这些地方进行考察，确定详细的安全计划。因为如果这个人是嫌疑犯，在罪行被发现后可能会逃跑或者伤害周围的人，如果是重要证人，这场约谈可能会被嫌疑人发现，导致犯人杀人灭口。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2）会谈现场布置。

人随着环境变化，所说的话也不一样，FBI 不仅重视外部的大环境，也重视内部的小细节安排。在约谈之前，如果是可控的，在警察局或者在公共场所，他们会布置会谈现场，以便控制整个会谈的流程，特别是警察局，每一把椅子的摆放都饱含玄机。FBI 在准备约谈现场时，会制造一个安静的环境，避免打扰。在谈话开始前，会告诉被约谈者关闭手机，因为手机会打断两个人谈话的进程，有时候一些不可预知的电话甚至会让被约谈者改变想法。如果可以自己摆放椅子，FBI 会有三种摆放椅子的方法：一是将被约谈者的椅子尽可能放在靠门的位置，因为人类和动物一样拥有一遇到危险就逃跑的本能，靠近门会让人感觉更安心，似乎一有危险就可以夺门而出；二是把被约谈者的椅子靠着墙壁放，有着墙壁的倚靠，也会让他感觉安心；前两种都是针对可以建立一种融洽关系的考虑，如果这个被约谈者属于叛逆少年或者不正经的流氓，FBI 则会把自己的椅子放在被约谈者和门之间，紧紧地挡住门，以此给被约谈者造成压力，宣示自己的自主权。

可是如果是在被约谈者的家中，该怎么办呢？可以通过坐姿来控制整个约谈进程。在《别对我说谎》中有这么一个情节。

韩国大使的儿子元喜在婚礼上被刺杀，他们对伴郎产生怀疑，于是在韩国大使家中的一间房间，对伴郎展开了询问。此时，我们可以看到一个有格局的座位安排，嫌疑人伴郎坐在沙发中间，卡尔博士团队的一个人坐在他对面沙发，一个人站在他左边，一个人站在他右边，形成包围态势，卡尔博士则站在窗边，假装漫不经心地听着他说话，这样就能给他造成有效的心理攻势。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3）使用道具。

说到审讯的道具，我们一定会知道的就是古装剧里的惊堂木，惊堂木一拍，“啪”的一声，胆小的犯人立刻吓得屁滚尿流，浑身哆嗦，一下子就全部招认了。在制定约谈方案的时候，FBI 同样也会专门设计道具，设定好道具在什么时候出场，预测使用道具可能会对被约谈者产生什么样的效果。

道具的作用一般有两种，一是如前所说的惊堂木，可以强化 FBI 探员所要表达的意思，还能向被约谈者发出无声的警告；二就是一些证据，向被约谈者表明，你做的事情我都知道了，你也没什么好隐瞒的，快点招认吧。使用道具也是有危险的，如果他发现你所拿出的证据是假的，就极有可能导致他的不屑，更不愿意说出实情。

很多 FBI 探员在正式审讯的时候，都会穿着正式的警服，戴着大盖帽，以一种精神抖索的姿态出现在嫌疑人面前，这就是最好的无言警告。FBI 调查局走廊的墙面上，会挂满照片，证书，奖状，还有历代所破获的重要案件，FBI 探员和名人的合影。当嫌疑犯走过这里的时候，探员会假装无意介绍 FBI 历史，自己曾经面临过怎样残暴狡猾的对手，又是用什么方法将对手制服的。这样在走过走廊，来到审讯室之前，就已经给嫌疑犯造成重大心理压力。

FBI 探员有时候会故意在审讯室的文件柜上贴上标签，上面用粗笔写着被约谈者的名字，附着照片和一些基本资料，还有发现的证据等，假装自己已经掌握了很多信息。有些探员还会故意在自己的文件夹里夹上一些看不清楚的文件，比如“某某的供词”、“某某的豁免协议”，这里的“某某”正是被约谈者的同谋。探员在坐下之后会假装随意翻开文件夹，让嫌疑人瞥见这些文件的标题，对他们的心理产生冲击。

有这么一段使用道具来达到破案效果的案例，很有意思。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一个女老师卡特尼在家中惨遭杀害，男孩杰姆斯觊觎她，被怀疑将她杀害，警察的工作重点也在这个男孩身上，但是FBI卡尔博士却觉得事情没有那么简单，他开始怀疑另外一个怀孕的女孩马西斯，因为照片显示在案发不久前，科特尼老师和马西斯有一次争吵。卡尔博士于是和马西斯有了一次约谈。

在约谈的一开始，马西斯表现出一种极其激烈的抗拒态度。

“我不知道科特尼老师发生了什么事情？”

“为什么你要问我，我对这一点都不知情。”

“你说的我都不知道……你到底在说什么？”

这时候，卡尔博士的同事佛斯特拿进来一张纸，递给卡尔博士，卡尔博士看了那张纸，然后很沮丧地对马西斯说：“好吧，现在什么都不重要了，杰姆斯在牢房上吊自杀了。”

这张纸条之后，马西斯忽然一下子就崩溃了，泪如雨下。

“不，我不知道会这样的。杰姆斯还未成年，我以为他会没事的。”

然后，马西斯一下子把所有的事情都交代出来。

其实，那张小纸片只不过是个道具，杰姆斯根本没有死。就是这张小纸片，给马西斯造成了巨大的心理压力，使其愿意合作。

有时候FBI的探员还会带着一个牛皮纸袋，纸袋上写着嫌疑人的名字，里面装满了厚厚的文件，仿佛在暗示嫌疑人警察已经掌握了关于他的大量证据，还是老实交待吧。嫌疑人本身也会有种心虚，总是会本能地怀疑对方掌握了自己许多秘密。

嫌疑人在犯罪之后总存在一种羞愧心理，受害者照片或犯罪现场照片是个很好的道具。有时候在出具受害者照片后，嫌疑人本来内疚的心情会加剧，

pdf下载网 http://www.i8788.com

从而老实供认自己所犯下的罪行。有些嫌疑人甚至会请求FBI探员赶紧把照片拿走，他们就老实招认。

曾有一个变态模仿犯杀人案件，一个变态者强奸了十二个女性并弄瞎她们的双眼，嫌疑犯被捕入狱后，还在同外面的粉丝联系，指导粉丝模仿他的行为又强奸了4名女性。FBI卡尔博士和探员发现监狱里的警卫和变态狂魔有联系，给变态狂魔和外面的模仿犯送信。于是，他们提审了警卫。警卫说自己受到变态狂魔的威胁，如果不帮他送信，就会强奸他的两个女儿，他的女儿还在上学。审讯陷入了僵局。卡尔博士打开警卫前面的显示屏，调出来那4个受害女孩原先的美丽照片，跟他说："这四个女孩是不是跟你女儿一样可爱。但因为你，她们现在变成了……"然后，卡尔又调出了四个女孩遭到迫害后，惨不忍睹的照片。在这种强烈的对比下，警卫原本羞愧的心，受到强烈的自责，低着头马上就交待了自己的罪行，他把变态狂魔的信放在街心公园垃圾桶里，每放完一封信后，就有一起案子发生。后来，卡尔博士的手下还擅自做主，把原先的一个受害女孩带过来，让她直接问变态狂魔："那个模仿犯人在哪儿？"看着女孩空洞的眼睛，狰狞的面孔，即使是这个心理变态者，也不安了起来。

FBI一般探案时不建议把受害者直接带过来，虽然会对审讯工作有利，但对受害者来说会造成很大的伤害，有时会直接导致受害者直接扑向嫌疑人报仇雪恨。如果不是真正的罪犯，受害者指认错误的话，也会导致嫌疑人暴怒。总而言之，这是件危险的事情，会导致整个场面不可控制。

虽然受害者最好还是谨慎现身，不过嫌疑人的同谋却是一个很好的道具。例如，FBI的探员安排犯人进审讯室的时候，正好他的同谋完成约谈，让他们在审讯室门口擦肩而过，无形中给嫌疑人造成一定的心理压力，他会怀疑

pdf下载网 http://www.i8788.com

自己的同谋可能已经跟警方合作，一紧张，“囚徒困境”就会发生作用。同谋是否真的跟 FBI 合作无关紧要，FBI 都会合理安排他出场，以造成虚张声势的效果。当然，如果有同谋签署的免罪声明（不管真实还是伪造），及时出示给嫌疑人，都会有很好的效果。

FBI 著名博弈论专家纳什提出的“囚徒困境”或许能更好地解释这个小把戏。警察把两个合谋的囚徒关在不同的监牢，两人之间不得交流。按照认罪减刑条例，此时的囚徒甲和囚徒乙有四种选择。

	甲沉默	甲背叛
乙沉默	结果一： 二人同服刑 1 年	结果二： 乙服刑 10 年，甲即时获释
乙背叛	结果三： 甲服刑 10 年，乙即时获释	结果四： 二人同服刑 8 年

人们在作出选择时，都会作出对自己有利的选择，甲、乙也是如此，如果他知道对方一定沉默，则一定也会选择沉默。可是，如果两个人不能交流，甲和乙一定会怀疑对方是不是已经背叛了，因为如果对方背叛，自己沉默，那会导致自己服刑十年，而那可恶的背叛者却会大摇大摆地从监狱里走出去。每个人心底也都存在着一点私念，自己可以马上得到释放，虽然代价是牺牲同谋者。很多人合计之下都会选择背叛。FBI 所做的是加大嫌疑人对同谋的怀疑，然后选择背叛。对 FBI 来说，最后的结果其实是结果四：两个人都背叛，这样一切才能水落石出。电话也是一个很有利的道具，FBI 不允许嫌疑人带手机，审讯室可以有电话。电话是个很神奇的工具，FBI 是掌握全局的一方，他说的话不仅是在和电话那头说，更是说给嫌疑人听。嫌疑人听不到电话那

pdf下载网 http://www.i8788.com

端在说什么，说的内容和他有关，是同伙招认了吗？是发现新的证据了吗？这会给嫌疑人造成巨大的心理压力，让他顿时手足无措。

2. 占据主导地位

第一章我们详细介绍了FBI是如何制定事先约谈计划的，在一个完整的约谈计划制定完之后，真正的FBI就是要上场了。FBI新探员在接受培训时，老探员总是会跟他们强调一点："你所要面对的是各种各样的人，面对大灰狼的时候必须要扮演老虎才能镇住他们，面对被吓坏的小红帽，你还是赶紧变回邻村的大哥哥、大姐姐吧，这样小红帽才会告诉你发生了什么。"

FBI会根据被约谈者的情况，来确定和被约谈者之间到底应该是什么样的关系，应该采取什么态度。如果是"小红帽"式的受害者，或者是可以争取的证人、嫌疑人，FBI会先试图建立一种融洽关系，达到事半功倍的效果。而如果是大灰狼式的人物，比如桀骜不驯、死不认罪的嫌疑人，或者狂妄自大的政府官员，FBI会选择占据主导地位，建立自己的权威感，从气场上完全压过对方，控制整个约谈的进程，获得自己想要的结果。

有时候，很多警察局的确会像电影里表现的那样，采用大吼大叫，威逼利诱，甚至刑讯逼供的手段，想以此建立自己的权威地位，这是最低级主导地位的方法。FBI会从一个小小的举动给对方造成无声的压力，就像高手过招，表面风平浪静，只有明眼人才能看出其中的波涛汹涌。

1）控制约谈时间。

对时间的控制，就是对事情发展进程的控制。制定合理约谈时间是约谈计划的一个重要部分，FBI在制定约谈计划的时候会考虑什么时候约谈合适

pdf下载网 http://www.i8788.com

的问题，不同的案件、不同的被约谈者，约谈时间的选择是不同的。如果要确定主导地位，在跟嫌疑人接触的第一步——确定约谈时间上就要占据先机。FBI 必须想办法让嫌疑人接受他的时间安排，即便是政府官员，也不能妥协。如果因为身体等不可控原因要求更换时间时，FBI 探员也会另给自己一个时间，让嫌疑人选择自己提供的时间。

约定时间见面的时候，FBI 一般不准时到或者早到，而是会故意迟到，让嫌疑人等上十几分钟，造成一种权威感和期待的效果。特别是当嫌疑人在 FBI 探员办公室等待的时候，他心里会慢慢形成一种恐慌感，FBI 在这时候以一种威严的姿态出现，自然就在第一时间给嫌疑人造成压力。对那种比较傲慢，带着律师来而有恃无恐的嫌疑人，FBI 为了增强自己的主导地位，甚至会让他等上二十分钟。如果 FBI 不幸遇上一个劲敌，不仅没能让嫌疑人等着，反而自己坐在那儿等了嫌疑人十几分钟，这时候，FBI 就要在第一时间内重建自己的主导地位。比方说，当对方翘着二郎腿，对方律师满不在乎地说“我们可以开始了”的时候，FBI 会假装没听见，反过来礼貌地说自己必须出去回一个重要的电话，让嫌疑人再在那里等待十几分钟。有时他们甚至会说自己手头还有一些重要的工作，让嫌疑人在那里稍微等待一下，然后就自顾自地专注于工作，让嫌疑人和律师在一旁傻傻地等待，也会成功消灭他们的气焰，找回自己的主导地位。

人与人交往中的第一印象是十分重要的，如果要建立一种主导地位，FBI 会在第一印象时就建立这样一种感觉。有时候他们会先不出场，让自己的助理预约时间，第一次见面前，让助理先出现，跟嫌疑人闲聊一会儿，在这个过程中，为自己造势。迪伦探员已经在 FBI 待了 15 年，破获了 70 多起重大案件，亲自把一名议员送上法庭，也曾经审讯过连环杀人案凶手。当时那个凶手在笼子里摔东西，大吼大叫，迪伦探员一去，三分钟内就让他完全

pdf下载网 http://www.i8788.com

消停下来。在造势之后，嫌疑人对探员产生敬畏心理，探员再适时出现就会给嫌疑人威严的第一印象。

FBI在进入办公室的时候会不慌不忙，踱步或八字步走出主人般的自信和悠闲，并且会一直保持微笑，仿佛一切都尽在掌握。即使FBI的探员对这个案子焦头烂额，一点头绪也没有，他也会在洗手间先调整好自己的情绪，然后再从容走进办公室。如果走得太快，会暴露他的紧张情绪，这可是嫌疑人愿意看到的。进入办公室后，FBI的探员会邀请嫌疑人、律师或者其他嫌疑人员先坐下，自己保持站立，直到所有人都已经坐定，他才会不慌不忙地坐下，显示自己作为主人的权威地位，这正是取得主导地位的一个关键因素。

在选择约谈人的时候，我们再次来看看之前提到的西蒙法官的案例。

因为特瑞斯先问询西蒙法官，面对二十六岁的一个年轻女子的询问，西蒙法官十分轻视，表现出一种特别的不合作态度。所以，还是换由FBI探员亲自出马，这次他要在一开始的时候就给一个下马威。首先，他让西蒙法官等了二十多分钟，等他进去的时候，西蒙法官已经不耐烦地在办公室来回踱步，双手插在裤子口袋里。FBI探员看似很抱歉地主动过去握了握西蒙法官的手，说："西蒙法官，不好意思，让你久等了。"西蒙法官很生气，但也很无奈地回握住了FBI探员的手。"这样，西蒙法官，只要你句句属实，绝不掺假，我们能马上让你脱身。否则的话，我们会让提名的事情玩完。你明白吗？"说到这儿，FBI探员还做了一个"零"的手势。此时的西蒙法官已经变得很温和，谦逊地说："明白。"在此之前，特瑞斯已经发现西蒙法官审判的一桩案件有猫腻，他判处那个罪犯极其严重的处罚，特瑞斯怀疑是因为受害者的女儿妮可对西蒙法官进行了性贿赂。

简单的开场白之后，FBI探员就直奔主题："妮可·莱恩，你为什么跟

pdf下载网 http://www.i8788.com

她发生性关系？”

“我告诉过特瑞斯，我也再次告诉你，我没有。”

FBI 探员继续咄咄逼人地问：“你是想说，当时你爱上她了吗？”

这两句简单的话直奔主题，让见过大场面的西蒙法官也没有反抗余地，他只好老实交待：“当时妮可每天来法庭，在走廊上和她谈了几次，很简短，但我们都很有感觉，不恰当的感觉，有一次，她来我的房间，我们接吻了，就这一次。”

看到西蒙法官坦诚相对，FBI 探员的态度也柔和下来，说：“那你觉得，那次接吻影响到你在法庭上的判断吗？”

“当时我的行为很不对，很不道德，我也深深为此后悔，但是这件事没有影响审判。”

他说的是真话，就是简单的一分钟，FBI 探员就让本来目中无人的西蒙法官，开始坦白承认自己的过失，坦诚相对，可见占据主导地位的重要性。

只有约谈前准备充分，FBI 才能完整地控制这次谈话的进程和节奏、主导议程和主题，特别是对不愿意合作的嫌疑人，这点尤其重要。在约谈开始的时候，FBI 会事先说明有什么议题，大概需要多少时间，中间休息几次，然后严格按照这个计划，一步步进行。如果约谈中间嫌疑人或律师提出了一个其他议题，FBI 会回答说：“谢谢你提出的这个议题，我们必须先解决计划中的议题，才能来谈这个你关注的议题。”如果嫌疑人或律师请求中间休息，特别是请求去洗手间的时候，FBI 不会坚决拒绝，但是会说：“可以休息，但是必须在我们谈完这个议题后，才可以休息。“于是，在真正休息之前，不管对方看起来多么焦虑，一定要至少谈上五分钟，这样才能显示 FBI 的主导地位，才能在谈话时要求嫌疑人配合。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一次，FBI探员纳瓦罗发现FBI内部有一个为基地组织工作的间谍克瑞斯，克瑞斯深受FBI长官信任，气焰十分嚣张，在纳瓦罗和其约谈时，表现得很狂妄。

“请坐。”

“你要谈什么？”克瑞斯满脸不屑。

“间谍分为两种，一种侦破真实信息，一种传递假信息。你是第二种，你故意散播杜克是警察局内鬼的消息，其实你自己才是。”

“你在说什么？你说我在为基地组织工作，我钱包里有本·拉登的照片吗？”克瑞斯显得有些激动。

“哦，你掩藏的很好，让人一点看不出来你是在伪装。”

“如果你觉得我被收买了，你们可以查我的银行卡账号，我什么都没有。”

“是，你没有，但你曾经有过什么。”这时候纳瓦罗探员意味深长地看着克瑞斯，翻开桌上的文件夹，说：“你曾经有个女儿，叫杰克琳，是吗？”

这正是克瑞斯的痛处，他一下子激动地站了起来，大骂道：“搞什么，我不干了。”然后想往外走。这正是约谈的关键时候，克瑞斯马上就要说出真相了，要是这么一走，下次再见他，他一定会做好这个准备，下次的约谈一定会十分艰难。

于是，纳瓦罗探员一下子叫住了他：“嘿，不，你要走还要征求你上司的同意才行。”

这时候，纳瓦罗探员让助手把小屋子的玻璃墙壁恢复透明，克瑞斯透过玻璃看到自己的长官在看着这场审讯，他也只好乖乖地坐下来。经过这一次针锋相对，克瑞斯落败后，他的气焰一下子消了下去，慢慢跟纳瓦罗探员配合起来。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2）主导约谈空间。

看过纪录片《动物世界》的人都知道，草原上有很多动物都会为了争取地盘而相互决斗，厮杀，比如犀牛，大象，还有狮子。好的地盘意味着更多的资源，这一点在人类身上也保留着。历史上的各次战争，造成了很多无辜生命的消亡，都是为了争夺领土。可以说，人类对于空间是极其敏感的，如果空间被挤压，心理上也自然会产生不适感。和时间一样，FBI 也会在做约谈计划的时候，同嫌疑人确定一个合适的地点，这个地点一旦确立，FBI 也会想方设法占据主动权，并且在事先尽量安排好座位和道具的摆放。

让我们来看这样一个案例。

FBI 卡尔博士设置了一个十分高科技的审讯室，审讯室四周的墙壁由玻璃制成，外面的人可以看到里面的一举一动，里面的人也能看到自己的被监视状况，若是特殊情况需要，卡尔也能把这个墙壁设置成完全封闭模式，外面看不见里面，里面也看不见外面。审讯室里还装着高清摄像头和测谎仪，助手可以通过摄像头传递出来的视频仔细分析嫌疑人的微表情，看出他的情绪变化。

最理想的约谈地点，自然是在 FBI 办公室，他可以按情况布置自己的办公室。办公室有私人空间和公共空间的区分，办公桌附近属于私人空间，而沙发属于公共空间。FBI 探员如果是在办公室和嫌疑人谈判，会让嫌疑人坐在沙发上，自己坐在办公室的椅子上。因为一般沙发会比较低，办公室的椅子会比较高，如此可以建立一种权威感。FBI 一般不会坐在有垫子的椅子上，虽然看起来会更高一些，但是软软的椅子，在你坐上去的刹那，身体会陷进

pdf下载网 http://www.i8788.com

去，会使人陷入一个被动的位置。

FBI一般会把椅子搬到办公桌的两侧，而不是办公桌的背后。因为如果探员和嫌疑人之间有个椅子隔着，嫌疑人会产生安全感，把椅子放在办公桌两边，就会破坏嫌疑人的这种安全感，使得FBI探员直接对嫌疑人造成空间上的压力。我们后面章节还会提道，FBI探员会从嫌疑人的手和脚部动作，来解读嫌疑人的身体密码，所以，能一览无余观察到嫌疑人的全身，也是十分重要的。

在谈话过程中，FBI会尽量扩大自己的空间，他们一般都会有种十分随意的坐姿，身体舒展，向后靠在椅背上，双臂向外随意放在两边，占据椅子周围的空间。有的FBI探员还会随意走动，去文件柜取文件夹，打开窗户，脱下外套，这也是一种动态占据空间的方法，就像狮子会来回在自己的领地走动，警惕地看着对方，是一种对自己领地所有权的控制。有时候，约谈会在嫌疑人的家中进行，因为嫌疑人熟悉自己的家中环境，这里是他的领地，他可以请你喝茶，让FBI在沙发坐下，甚至有些权势的人，还会逐一给你介绍他的收藏品，想以此从气势上压过FBI。在介绍完之后，还会以主人姿态随意坐下，满不在乎地说："有什么想问的就问吧。"这完全是FBI工作的大忌。所以，即使在嫌疑人家中，也要想办法控制空间，获得自己的主导权。在进入嫌疑人家中时，FBI探员会不等主人介绍，拿起主人桌子上的小物件或者家庭照片欣赏，礼貌赞美："这个花瓶看起来很不错，有一定年代了吧。""你儿子长得很可爱，上学了吗？在学校乖不乖？"这些话题显示FBI的从容不迫，赞美的评价又让对方没办法拒绝。嫌疑人在邀请FBI入座的时候，FBI可以先让嫌疑人坐下，在他坐下后，FBI会再四处走动，假装自己参观客厅，对一些摆饰、家具发表一些自己的意见。"这幅画是哪个工作室的？看起来很前卫，你也有收藏艺术品的爱好吗？""这个家具该有些年头了吧，是什

pdf下载网 http://www.i8788.com

么木料的？”有些FBI探员还会假装腰酸背痛，伸展四肢，活动活动筋骨，总之，有种把自己当成这里主人的姿态，显示出强有力的支配信息。在嫌疑人坐下四、五分钟后，看到他表情已经有些不自然，就可以适时坐下了。按照我们前面所说的座位方式，不要按照嫌疑人给你指示的位置，而是要在一个较高的椅子上坐下。

一次，FBI在审讯一个火灾嫌疑人杰西亚的时候，采用的是一种十分极端的坐姿，杰西亚是个电台记者，见过众多大大小小的场面，对这种审讯十分从容，强调自己和好友的这场火灾没有丝毫关系。这时候，FBI探员采取了一种十分奇怪的坐姿，他拿了一张凳子，坐在杰西亚的旁边，紧紧挨着杰西亚，用手撑着桌子，看着杰西亚，像是和杰西亚十分亲密。这是违反人际交往“安全距离“的，这使杰西亚十分不自在，却有利于FBI套出真相。FBI探员问了几个尖锐问题：“你好像很蔑视你的好友本罗丝，到底为什么？”“要成为一个好记者你还不够，你还没能学会自然地说谎呢。”杰西亚就说出了自己对好友的蔑视:“他打电话来借钱，我借给了他，可是一个月后，我打电话过去问他怎么样，他居然认为我是追着他屁股讨债的讨债鬼。现在又诬赖我烧掉他家房子，这到底是什么居心。”

提到移动家具，如果在主人家移动家具，嫌疑人会觉得是一个很大的挑衅，此时，如果FBI需要移动家具，会格外小心，会找个借口说“我喜欢坐在你的对面。”然后像是随意地搬动一把较轻的椅子，因为椅子太重会显示出FBI吃力的窘态。

我们前面所说的伸展坐姿，随意的姿态，在嫌疑人家中或者办公室也可以使用。你可以在约谈开始的时候，往嫌疑人的桌子上放一个笔记本，或者

pdf下载网 http://www.i8788.com

公文包，巧妙地把桌子变成你的私人区域，提高对场面的控制能力。

在约谈完成，离开嫌疑人家中的时候，FBI 应立即转身离开，不要倒退，回头，倒退一步也不行，这样会表现出投降的态度。

3）不同的约谈者，采取不同的约谈策略。

约谈最主要的是人与人之间的心理博弈，最重要的还是人。《孙子兵法》也说，知己知彼，才能百战不殆。约谈计划的制定，也要先按照对方的身份地位，性格情绪来制定，如果被约谈者是儿童、青少年、老人甚至精神病患者的时候，就要制定特殊的约谈策略。

FBI 探员哈克曾经遭遇过一个多重人格患者，对于这个人的不同人格，哈克要采取不同的约谈策略，才能一步步接近真相。在最开始的时候，她是一个温文尔雅，穿着得体的特雷萨，出现在 FBI 探员哈克的签名售书会上，她告诉哈克探员自己是灵媒，看到在一个妓女经常出没的旅馆，有一起谋杀案。哈克从她的表情知道她没有在撒谎，但是灵媒这种事情实在太夸张。于是他去那家旅馆调查此事，根本没有发现尸体，反而发现特雷萨在那里出现，此时她大爆头，低胸装，开口闭口谈的都是钱，并且说自己是杰西，不是什么特雷萨，让哈克很诧异，也因此知道她是个精神病患者，把她带回自己的实验室，接受测谎，因为那件杀人案有可能是她做的。此时她显出十分不合作的态度，所以哈克在一开始就采取咄咄逼人的姿态，想要在这次询问中占据主导地位。

“为什么还要回到凶案现场？”

“你为什么要去呢？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“你在隐瞒自己的罪行吗？”

“不是。”

“你杀人了吗？”

“没有。”

但是，杰西似乎好像真的不愿意合作，而且或许根本就不知道这些事情。面对这种困境，旁边的丽萨探员提出，对她进行催眠，然后可以进入一部分特雷萨和杰西的共享潜意识。

在让杰西闭眼，放松，进入深层睡眠之后，丽萨开始跟此时的杰西对话。因为是跟潜意识对话，所以，丽萨采取一种十分温和的态度，引导杰西说出心里所想。

“你知道特雷萨吗？”

此时的杰西露出不屑的表情，说：“她？”

“你不喜欢她吗？”

“她自认完美，不管怎么说，加文爱她比我多一点。”

“谁是加文？”

“我最好的朋友。”

“能告诉我们一些关于加文的事情吗？”

“好吧，也许特雷萨可以。让特雷萨告诉我吧。”

此时，杰西闭上眼睛休息，过了一会儿睁开眼睛，她就是特雷萨了。

刚醒过来的特雷萨对于身处测谎室十分惊奇：

“为什么我在这里？”

“我今天见了杰西。”

对丽萨这句话，特雷萨似乎十分抱歉，脸上露出尴尬的表情。

丽萨接着问：“你们相处得不好吗？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“她十分粗鲁。”

“特雷萨，你认为在你小时候，身上发生过不好的事情吗？让你受到了伤害。”

“是的，在RJ身上发生了一件不好的事情。”

“谁是RJ，我想跟他谈谈。”丽萨接着问。而在一旁的FBI探员，迅速记下了这个名字，这应该是特雷萨身上的另一个人格。

“不，RJ从来不跟别人说话。RJ是我们中间最坚强的，每当我们遇到危险，RJ就会出来保护我们。”

在结束催眠后，特雷萨忽然又形成了另外一重人格，一个精神脆弱的苏菲，她像是受到了巨大的刺激，拉开身上的测谎仪器，只想赶紧逃走，不停地说：“我是苏菲，我是苏菲。”，因为测谎室是个封闭屋子，所以苏菲害怕地坐在地上。

这时候，哈克采取一种十分和善的态度，他们蹲了下来，想和坐在地上的苏菲保持一个高度，哈克伸手重新向苏菲问好，分别介绍自己和丽萨探员。

苏菲以为这里是医院，说：“我不想待在医院，让我出去。”

哈克温和地说：“这是我们的实验室。”并且对苏菲的感觉表示认同：“可能是真的看起来有些奇怪。是你来找我们的，你还记得吗？那些人格，杰西，特雷萨和RJ，”

看到他们温和的态度，苏菲这才平静下来，说出自己的心里话：“是他们毁掉我的生活。”

“苏菲，你确定，这就是你的主人格是吗？”

“是的。”苏菲情绪很激动，她试图从地上爬起来，“是医生说的。他们做了什么，做了什么不好的事情吗？”

“没有，你们中间的一个人格特雷萨见证了一起谋杀案，然后来找我。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

这时候哈克很坚定地看着苏菲，表示自己的诚意："我相信她，我觉得我们能帮你。"

"不。"此时的苏菲挣扎着走到门边，想要推开门逃走，可是怎么也推不开，她脸上现出越来越痛苦的表情，"不，你们帮不了我。"

看到这里，哈克马上推开测谎室的门，然后离开苏菲一段距离，说："我们这里很安全，你可以信任我们。"

就是这一个动作赢得了苏菲的信任，也是他们之后取得合作的基础。苏菲带FBI探员去找加文，她的弟弟。

从弟弟加文那里，哈克探员才了解到，苏菲的多重人格，是由于她小时候受到的伤害，童年时候亲生爷爷的强奸，让她彻底发了疯。这时候苏菲也完全信任了FBI的探员，向他们袒露自己有多害怕，每当那两个人格杰西或者特雷萨来的时候，她都没办法控制，也根本不知道她们到底会做出什么样的事情。

另外，在加文那他们还发现一个带血的钱包，这个钱包被证实是一个嫖娼者的，当时他被杰西和另一个妓女安珀抢走钱包，而那个妓女消失已久，此时她的尸体在旅馆的地下室被发现。钱包上的血迹正是妓女安珀的。

可是谁又是凶手，"会不会是苏菲的另外一重人格：RJ，这个男性人格十分坚强，每当她们遇到危险的时候就会出现。如果他发现苏菲处于危险，他完全有可能出现，然后杀了安珀。"

哈克指出："那也不一定是他杀了安珀，也有可能他看到了凶杀案，然后跳出来保护苏菲。他到底是凶手还是证人，我们去问一下RJ不就知道了吗？"

于是，哈克把苏菲带到自己的办公室，锁上门，对苏菲使用威胁手段，想把RJ激出来，相对于前面的温和态度，他显得十分残暴。

"把你的衣服脱掉，你这个婊子。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

苏菲十分诧异："什么？"

哈克一步步逼近苏菲，猥亵的说："快点脱，你这个肮脏、下贱的婊子。"

苏菲倒抽了一口凉气，十分害怕。哈克不顾她的害怕，一把抓住了她，掐住她的脖子，说："从这里就能闻到你的臭味，你身上贱人的味道。"

苏菲大叫："救命，救命……"

门外的人听到里面的救命声，都十分慌张，不停地敲门。但哈克不管不顾，手上加大了力度："我应该帮助她们，杀了你，不是吗？"

苏菲依然虚弱地求助："不要，不要这样。"

哈克探员表情狰狞："快还手呀，你怎么不还手，你这个婊子。"

此时，苏菲果然转换了人格，咬紧了嘴唇，一拳就打倒了哈克探员，并且把他按在地上，直到其他探员们把门踢开，还能看到RJ对哈克探员拳打脚踢。哈克探员不顾自己的伤痛，对RJ穷追不舍："快点告诉我，告诉我在旅馆发生的事情。RJ，谁杀死了安珀？你看到了什么？快点告诉我。"RJ动了动嘴唇，想说话，可是一句话也说不出口，丽莎看了这一幕，连忙说："不要逼他了，卡尔，特雷萨之前就说过，RJ是不会说话的，不管你怎么问他，他也不会说话。他是保护者，他不需要说话。"听到丽莎最后一句话，哈克忽然有了灵感，他的态度又变得和善起来，循循善诱地对RJ说："我知道你是保护者，你想帮助苏菲，你一直在帮她，对吗？所以，你示意特雷萨，她以为自己看到了幻象，你向她展示你看到的事情，对吗？"

RJ点了点头。

"现在，特雷萨看到了片段，如果你真的想帮助苏菲，就需要让特雷萨看到全部的事情。你明白吗？我知道你没法告诉我事情，但你可以显示给特雷萨，然后让她告诉我好吗？"

RJ果然接受了哈克的建议，沉沉睡去，之后出来的人格特雷萨告诉哈

pdf下载网 http://www.i8788.com

克探员，杀死安珀的正是那个午夜旅馆的店主汤姆。

知道真相之后，哈克让苏菲主人格回来，告诉她所有的事情，让她假扮成杰西的打扮和行为，去午夜旅馆找那个店主汤姆，哈克和FBI进行全程指导和现场录音，哈克一句句通过耳麦告诉苏菲该说什么。

“嗨，宝贝，想我了吗？”

“没有。”

“我想你现在可以去蹲监狱了。我们都知道当时发生的事情。”

“我不知道你在说什么？”

“我手上现在有那个钱包，沾着安珀鲜血的钱包，上面还有你的指纹。你知道我需要什么——钱。”

“我没有杀害那个婊子。”汤姆显得十分愤怒。

“不，你有，我们抢了那个叫约翰的人，你很生气，于是你拿起烟灰缸，砸了她的头。如果我没有逃走，你也会杀了我。”

“你到底想干嘛？”

“给我五千块，就把钱包给你。”

“我哪有五千块。”汤姆气急败坏地指着苏菲的脸，说：“我早就警告过你和安珀，不要在我这里小偷小摸，不要坏我的生意。你们要是老老实实，我就不会对她下手。”

汤姆承认了罪行，FBI马上出手，擒获了他，而苏菲也从此得到了解救。

儿童

很多凶犯在犯案的时候，一般都会忽略周边的儿童，觉得他应该没有看到什么。正因如此，很多儿童是案件的知情者，特别是父母家暴案，儿童可能会在旁边，正好看见。重视对儿童的询问，可以找到很多线索。如果要约谈的是儿童证人，FBI就会万分温柔小心了，一般会派年轻和善的女探员或

pdf下载网 http://www.i8788.com

者胖乎乎的老探员，去和他们谈，儿童会喜欢跟自己妈妈或者爷爷长得一样的人。因为儿童不能准确地感知周围世界，如果看到暴力事件，他一定吓坏了，要让他回忆当时的事情，一定会情绪不稳，回忆起来的也是细枝末节，很多儿童还会把这件事和那件事串在一起，把梦境和真实的世界串在一起。所以，在同儿童交流时，FBI一定会站在一个平等的角度，建立一个友好的关系，千万不能因为着急，就采取威胁恐吓的手段，这会使得孩子情绪崩溃，不仅这次谈不成，从此他也不愿意再见到FBI的探员了。不能用“你是不是看见你爸爸打你妈妈了吗？”“当时你爸爸手里是不是拿着一把刀？”这样的引导性问题，因为孩子容易跟着你的思路走，在被吓坏的情况下，他可能会一直点头，然后说：“是。”

FBI曾经遇到一起纵火案，弗朗克一家的房子被烧光，弗朗克的女儿被烧伤，纵火犯指向弗朗克的一个老友洛克，因为弗朗克的儿子杰森说自己看到洛克叔叔从纵火现场离开，所以洛克被作为重点嫌疑人接受调查。

可是，杰森，这样一个5岁孩子的话却被质疑到底可不可信，FBI探员用“狼来了”的故事威胁他，说：“要是狼来了，看到你说谎，就会把你吃掉。”可是杰森却丝毫不害怕，仍然确认自己说的是真话。

还有一个问题，儿童分不清真实世界和幻想世界，也许杰森说的的确是真话，可是他看到的也许是自己幻想的东西。于是FBI开始就这一点进行调查，他们把杰森带到一个儿童画室，在轻松的气氛中，他们给杰森看了一张圣诞老人的画像。

“杰森，告诉我这是什么？”

“是圣诞老公公。”

“对。”FBI探员微笑地鼓励着：“告诉我一些关于他的事情。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“他驾雪橇，还有麋鹿，他带着礼物给我。”

“你见过圣诞老公公吗？”

“没有，每次我都睡着了，可是有一次我听见他在屋顶上。”

这个短短的对话，让FBI知道杰森不能明白圣诞老公公是假的，那就说明，他真的不能分清幻想和现实。于是FBI探员让杰森在画室里接着画画，画火灾那天的场景，看能不能刺激他的潜意识，发现他心里的真实信息。

过了一会儿，他们去看杰森的绘画，发现杰森画的五、六张火灾场景的画，都有一只凶恶的恐龙在喷火，探员发现了一个问题，杰森对于恐龙的描绘越来越精致，到最后，连恐龙尾巴上都加上了装饰。

他们大胆推测，杰森根本没有真正看到纵火犯，只是有一个信任的人告诉他纵火犯是谁，然后他就记住了，并且以为这是真的，即典型的“记忆移植。”那个移植记忆的人是杰森的妈妈，她跟洛克有奸情，并且记恨于他。

青少年

青少年时期是最温柔也最嚣张的时期，是最无知傲慢，以为自己无所不能的时期。人们在青少年时期对新鲜事物充满着渴望，对于父母和学校还把自己当成小孩管束深感不满，他们的思维方式是跳跃的、冲动的。青少年罪案频发，FBI也经常跟这些青少年打交道，他们可能是凶手，也是可以发展成为证人的同谋。所以FBI对待情绪波动较大而且心理活动复杂的青少年，事先一定会调查出他具体的性格特征，做出周密安排。

胆小怕事的青少年一般都不会是案件主谋，最多也就是放风打杂的工作，这种人最容易发展为证人，成为案件突破口。一开始，FBI会向其渲染他所犯下的罪过，夸张地描述他将要接受的制裁有多严厉，他的父母知道这件事后有多生气、多伤心，往往听到这话后，这些青少年就会心里崩溃，片刻安

pdf下载网 http://www.i8788.com

静后，他会一五一十的把自己所知道的全部交代出来，以和警方合作来换取自己的减刑。

傲慢无礼的青少年往往什么都不怕，一冲动，就做出匪夷所思的事情。这些青少年往往属于叛逆型，特别痛恨和蔑视比自己年长的人。在和FBI探员谈话的时候，他们一般都会采取不合作态度，甚至会有言语或者行为上的对抗。他们身后都有一个无能而暴躁的父亲，这种傲慢无礼是对父亲的蔑视。所以，对待这种青少年，FBI一般会采用一种威严态度，出动高大威猛的探员，运用强势的语言和行为，从一开始就把他的嚣张气焰打击下去。只有让他知道了FBI的严肃性，他才会低下头来，同探员合作。

有些青少年表面害羞，内心却充满了邪恶的想法。这种青少年往往是年少时受过伤害，想报复社会，有着缜密的想法和黑暗领导力。FBI在问询这种青少年时遇到的最大问题是，他们会以沉默的态度来表示反抗，不论FBI如何威胁恐吓，他们只是坐在那里，一句话也不说。这样的审讯就十分容易陷入僵局，反而会使得FBI暴躁起来，失去主导权。面对这类青少年，FBI所采取的策略是，让一个具有权威性的长者去和他交谈，并不威胁恐吓，而是动之以情，晓之以理，或者请他最尊敬的人如母亲出场，击中他内心最柔软的部位，卸下他的心防，使其全盘托出。

老人

老人，如果是作为嫌疑人出场，那可是十分不好对付的。警匪片中，最后出场的老谋深算的大佬一般都是老人。这时候的老人，拥有权威地位，名利双收，都有儿女照顾。因为老人身体都不太好，FBI在约见这样的老人时，会去老人家中，对老人采取的是一种礼貌态度，很难套出有用信息。所以，FBI一般会找到老人的软肋，那就是老人的儿女。人老之后，想着自己也许不久就要离去，心里唯一想着的，一定就是自己的儿女了。FBI探员一般会先要

pdf下载网 http://www.i8788.com

求单独跟老人谈谈，让家人在另一个房间等着，然后在谈话中提及老人的儿女问题，并且一定要认可老人对儿女的照顾，承诺会保证其子女的安全或者利益，这样才能保证约谈的顺利。

几家以一个社区老人退休金作为融资方式的资产管理公司倒闭了，荷林，一个七十岁的金融大亨被外界认为私吞了钱。FBI派探员纳瓦罗介入调查，纳瓦罗在和他开始谈话时，他极力否认自己，强调只是投资不善，而不是私吞了钱。在约谈最关键的时候，荷林的女儿出现了，打断他们的谈话："我父亲已经化疗了两次，今天已经和十个人谈过，你们还不放过他。"荷林也适时说："那些要打倒我的人，马上就会得偿所愿了。"这时候，整个约谈就像是纳瓦罗探员在欺负一个病弱的老人，陷入一种道德弱势，于是他们只能离开，约谈无疾而终。后来，纳瓦罗转换了策略，他先去找荷林的女儿，谈话中他发现，荷林女儿有很强烈的内疚感。于是纳瓦罗探员怀疑是她自己私吞了钱，而她父亲为她顶罪，所以她心里才会十分内疚。纳瓦罗找到了这个被称为"华尔街希特勒"老人的软肋，他要保全自己的女儿。某天，他们找了一个荷林女儿在上班的时间段单独去见荷林，说出他们的怀疑："是你女儿私吞了钱，而不是你。"真相的说出立即引起了荷林的愤怒："我要叫律师。"纳瓦罗使出了他的杀手锏："在你叫律师之前，我想说一句，那就是，我会参加听证会，然后告诉他们，你女儿也参与其中。"

荷林强调："是我，是我偷了钱，不是我女儿。"

"这不是真的。"纳瓦罗探员坚决说。

荷林脸上表情十分复杂，紧咬嘴唇。

和纳瓦罗同来的搭档洛可十分愤怒："不是你，是她偷了钱，她完全表现得像是我们在迫害她家庭，她算什么，有良心的反社会人士。"坐在轮椅

pdf下载网 http://www.i8788.com

上的荷林气愤地想要站起来，纳瓦罗也很恼怒搭档的失态，于是赶紧把他叫走："洛可，能让我们单独谈几分钟吗？"等洛可走了之后，本来站着的纳瓦罗为了缓和气氛，在荷林的对面坐下，礼貌地叫了一声"荷林先生"，这时候的荷林已经完全敞开心扉，他对纳瓦罗说："想象一下，如果你的丈夫或者妹妹犯了错误，你知道自己做点小牺牲就能保护他们。"纳瓦罗像是在和荷林谈心似的，接着说："最糟的谎言总是出自爱，但希望我的家人从错误中得到教训。""好。"这个金融大亨果然接受了他的建议："我会让我女儿把钱都交出来，但前提是你要保证她的安全。"一场约谈顺利结束，正是因为纳瓦罗探员找到了老人的软肋。

有时候老人会作为证人出现，如在街心公园散步时看到一起抢劫案，自己的家人受到伤害等等。如果老人作为证人，则跟作为嫌疑人是完全不一样的姿态。因为经历了世事，老人会变得更加配合 FBI 的探案方式。在接受询问时，都会尽量回答 FBI 的问题。FBI 在这种询问时所可能碰到的就是，可能有些老人会有老年痴呆症或者失忆症，不能准确描述事情。所以 FBI 在询问前先以"您老人家身体怎么样？""最近有去体检吗？"之类的问题引入，来确认老人之后的回答是不是准确，是否可以作为探案线索。另外，在问询过程中，因为人老之后会很喜欢聊天，聊些细枝末节的事情，如果是和主题有关的，FBI 探员则会记下，也许能从这些细枝末节中串起线索，但是，如果是和主题无关的，则应该合理控制约谈节奏和时间，把握约谈议程。

精神病患者

调查精神病犯人，是 FBI 最为头疼的，他们往往需要请专业的犯罪心理学家和精神科医生来帮忙，一起制定详尽的约谈计划，不然造成整个约谈现场无法控制。

pdf下载网 http://www.i8788.com

精神分裂症患者就像我们第一章所提到的，潜意识无法排列组合接受到的信息，在他们那里，信息是完全错乱的。他们会把现实事件和自己的回忆搅合在一起，也分不清梦境和真实。如果是作为证人来对话，FBI 的犯罪学家会试着进入精神病患者的世界，和他对话，然后可能得出的是一些无关的信息，从这些线索中找到关联之处。

都说精神病患者和诗人是左脚和右脚的关系，警察在和诗人交谈的时候，也需要通过分析诗人给的线索，来整合出自己所需要的信息。

比利时作家卡佩克一篇小说《诗人》说了这么一个故事：

在一个城市的朱特纳巷，凌晨四点，一辆私家车把一个喝醉酒的老妇人撞倒并逃逸。为了要找到肇事者，负责侦讯的里克警官了解到，当时现场有一位诗人正从酒馆出来，里克警官上门拜访了这位诗人，但是诗人说自己当时喝醉了，回家之后写了一首诗，然后睡了，醒来之后什么也不记得，或许那首诗会对他有帮助。于是里克警官拿到了那首诗：

经过两排静立的房子
晨曦奏着曼陀铃
少女，你为何脸红？
我们以 120 马力驶向世界末端
或是到新加坡
请停车，快停车，车要飞起！
我们的最爱躺在地上
少女像朵被摘下的花
天鹅头、胸、鼓、钹
为何我在哭泣？

pdf下载网 http://www.i8788.com

警官说自己不懂这首诗和那场车祸有什么关系，诗人说："诗不是简单陈述枯燥无味的事实，还要有自由的、超现实的想象，也就是利用事实作一些联想，这样才能引起读者的兴趣。"于是，诗人给警官解释这首诗的意义。第1行写的是"朱特纳巷"。第3行令警官难解的是"少女"一词，诗人说它指的是东方出现晨曦。第4行说的是车子开得极快，就像要到达世界尽头似的。第5行之所以提到"新加坡"，诗人说是因为那里住着马来族，或许还因为车子是棕色的。警官猜到第7、8行"我们的最爱"和"少女"是指那醉酒的女乞丐，诗人像受到侮辱似的说："她不是醉酒的女乞丐，我写的是一位女士啊。"最让警官难以理解的是第9行，诗人边想边加以"猜测"：2像天鹅头，3像胸，鼓和钹则像5。警官写下了235，说："你确定这就是车牌号吗？"诗人回答："我根本没去注意车号，不过，我的灵感必定来自那辆车子，你不认为这段是全诗中最棒的地方吗？"果然，警官依此抓住了那个逃逸的肇事者。

如果精神分裂症患者作为犯人来审讯，则是一件十分头疼的事情，有暴力行为的精神分裂症患者十分危险，在约谈过程中极有可能会忽然暴躁起来，伤害调查者。对于这类危险犯人，FBI一般都会在事先做好安全准备，有时会把他关在一个大铁笼中，别人和他的对话都是通过一个铁笼。而且，对精神分裂症患者的审讯一般也由精神科医生进行，找出其潜意识中存在着哪些伤害，这些伤害又怎么对他现在的表现造成影响。有些精神分裂症患者可能对别人都抱着仇视态度，但是内心却有一块柔软的地方是留给某个人的，如恋人、父亲、母亲、孩子等等，只有在这些人面前，患者才会安静下来，打开心房。所以这些人的配合对于审讯十分重要，FBI会在适当的时候让他们出现，甚至就有可能由他们来审讯。

pdf下载网 http://www.i8788.com

妄想症患者

关于妄想症，总是让人想起梦里杀人的故事。历史上有记载的梦里杀人就是曹操了，他常常吩咐左右："我梦中喜欢杀人，我睡着的时候大家不要靠近。"一个白天，曹操在帐中睡觉，被子掉在地上，一个侍卫过来帮曹操把被子盖好。曹操跳起来，拔剑杀了侍卫，又上床继续睡觉。醒来之后，曹操惊问道："是谁杀了侍卫？"左右把实情告诉了他，曹操痛哭，命令厚葬侍卫。不过，后来那个聪明的臣子杨修说了，曹操其实根本不是在梦里杀人，他是怕半夜有人靠近他，所以故意杀了一个靠近他的人，然后说自己是在梦里杀的。多疑至此，曹操可以说是一个典型的妄想症患者，还有一个证据就是他杀自己的恩人吕伯奢的故事，当时曹操落难投奔吕伯奢，吕伯奢热心招待他，还要仆人杀猪宰羊款待，可是曹操听见了磨刀声，以为吕伯奢是要杀他，于是就冲出去，将吕伯奢一家残忍杀害了。

妄想症患者就是如此，他们十分自负，觉得自己就是这个世界的统治者，不相信任何人，不停地怀疑别人是否在害自己。这也使得妄想症患者总是紧锁眉头，拉长了脸，因为他们心里不快乐。多疑是挡在妄想症患者和FBI探员之间的一堵围墙。在谈话过程中，FBI探员会尽量说实话，把事情的来龙去脉，调查动机，一一交待清楚。一定要把握好谈话的主题，如果被约谈者一直在质疑："你为什么会问我这个问题，我怎么知道？""你们到底想把我怎么样？"FBI的探员会尽量避免争论，继续回到刚才在讨论的问题上。

精神分裂症患者的信息特点是很乱，妄想症患者的信息特点则是过多，很多都是出自他自己的妄想，所以FBI不得不在事后花费大量时间整理这些过量信息，找出自己所需要的事实。

有表演欲的人

这种情况通常在女性嫌疑人身上发生，为了逃避自己犯下的罪行，或者

pdf下载网 http://www.i8788.com

只是为了拖延接受惩罚的时间，她们会在接受审讯的时候大哭大闹，说话冲动，希望得到别人的注意。有些人表面很安静，但是会时不时地哭泣，假装柔弱，像是没办法再进行谈话了。极端的人甚至会在监狱里假装自残或者自杀。对付这种女性犯人，FBI都会让女性探员去审问，因为面对同性，女性犯人的表演欲会降低很多，她知道，这个女探员一眼就能看出来，她是在表演。对于这种表演，FBI一般都会采取置之不理的态度。如果过于紧张，或者愤怒，正好达到了这些女嫌疑人得到他人关注的目的。

自恋症患者

每个人都应该自尊自爱，这是没错的，但是有些人太过于以自我为中心，就会形成一种自恋行为。他们通常觉得自己是最优秀的，是这个世界上独一无二的人。这个世界应该以他们为中心，不断赞美他们，他们最注重的就是自己的尊严。不管自恋症患者是作为受害者，证人，还是嫌疑人接受调查，FBI探员都会非常注重这一点，他们不会说出批评自恋者的话，对于自恋者的话也会在行为上表示认同。有时候，这也是可以被FBI利用的武器，如赞美："是的，你记忆力很好，一定清清楚楚记得当时发生了什么。""你应该有很多朋友吧，你的朋友也看到了吗？"这些赞美是对自恋症患者最好的鼓励，他们会滔滔不绝地跟FBI说他所看到的。对自恋症患者的受害者而言，则要十分小心，受害本身就给他最关心的尊严带来了巨大伤害，如果再对受害说三道四，他会立刻情绪崩溃。

3. 事半功倍

占据主导地位是FBI在探案时候的一个原则，特别是对于不愿意配合的嫌疑人，他们会采用各种方式增强主导性。但是FBI面对的不只是嫌疑人，

pdf下载网 http://www.i8788.com

更有被害者，旁观者，有些自首的嫌疑人其实也愿意和警察配合。所以，有时候占据主导权只是一个原则而已，而不是说一定要表现出一种咄咄逼人的态度。

FBI 会在制定约谈计划时先了解判断，这个被约谈者的性格是怎么样的，如果是必定会成为对手的嫌疑人，则需要从头到尾保持警惕态度，如果是面对证人，受害人，和 FBI 站在同一阵线的，则需要建立一种彼此信任的关系，对于那些可以争取的犯人，也是如此。建立一种融洽的关系，能取得事半功倍的效果，更有利于读懂别人的内心。

其实，这一点也适用于我们的日常工作和生活。无论是遇到难缠的客户，还是不懂事的下属，都需要建立自己的主导地位，才能从对手那里获取真实信息，更多时候，我们遇到的是平等关系，我们想要达到的是双赢效果，这时候，建立一种融洽关系，至关重要。

1）用友善和同情取得对方的信任。

不管是受害者还是嫌疑人，不管他们受到过什么样的伤害，或者犯了什么样的错误，只要人活着，最不可缺少的两样东西，必然就是爱和尊严，这是人心底最坚强的长城，也是最柔软的角落。所以要读懂别人的内心，必然要先保护这个长城，然后融化那个最柔软的角落。在约谈的时候，我们要时时刻刻注意自己的行为，让对方能感受到自己的尊重和同情。

友善的表情和动作

微笑是这个世界上对别人表示友善的最好武器，但是这个武器只有发自内心的才有效，如果皮笑肉不笑，或者装出来的假笑，那反而可能会让别人觉得你虚伪，从根本上拒绝和你交流。

pdf下载网 http://www.i8788.com

对于初次见面的人，最好不要马上露出微笑，可以先停顿一下，看着对方的脸，仔细端详，然后慢慢地牵动嘴唇、笑肌、眼肌，再从内而外露出一个轻轻的微笑，让你的眼角都出现鱼尾纹吧。

另外，看着别人的时候眼睛里一直带着笑意，说话的时候语调里也带着愉悦的笑意，这也是一个取得别人信任的好方法。不管怎样，要知道，笑拥有着和地球一样巨大的磁场，会吸引每一个人。

除了微笑以外，我们还可以用其他的方式来让别人感觉到自己的友善，比如说眼睛微笑的时候挑动眉毛，表示你对他说的话很认同，或者微微偏着头，表示自己很舒适，这也是一种赞同的信号。

坐姿，对于两人之间是什么关系也有一种指示作用，如果要建立一种主导地位的关系，需要跷二郎腿，手臂外伸；如果要表示友善态度，则不能跷二郎腿，而应该手掌向上，身体微微向前屈。如果与男性约谈，要建立一种友善关系，女性可能更有优势，因为女性身体微微前倾，目光看着男性调查者，仔细聆听谈话，会让被调查者更容易侃侃而谈，说出真话。

FBI探员琳娜曾去调查一个宗教团体的内部组织，调查了两天，里面的人都对她采取一种排斥态度，调查一直没法取得进展。直到一天在小区的路上，她发现一个小男孩在路上等着她，却好像抱着一种欲言又止的态度。为了打消他的顾虑，琳娜探员主动向前，用对待成人的礼仪主动伸出手和小男孩握手，微笑地自我介绍说："我叫琳娜。"然后轻轻地把手放在他的肩膀上，偏着头，微笑着说："你有什么要跟我谈的吗？"在琳娜如此的友善态度下，小男孩说出了心里话，也是这个组织的巨大秘密："我妈妈其实不相信这些，一点都不相信这些教规，只不过教主威胁她，一旦她离开，就要把我们从她身边带走。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

友善的话语

要表示主导地位，就要尽量在话语中表示强势地位，但如果是要建立一种融洽关系，则需要在话语中表示出友善和鼓励的姿态，这似乎比要表示强势地位更难一些，因为一般人本来对 FBI 就有种敬畏之心，FBI 要在话语中表现出强势地位就会比较容易，也更加自然。如果要让一个威严的 FBI 放低姿态，营造一种轻松的氛围，和约谈者朋友般的聊天，则需 FBI 探员自己调整好心态，运用一些小技巧，这样才能更好的取得被约谈者的信任，读懂他的内心。

如果要在约谈中建立主导地位，在约谈最开始就可以省去这个人的称谓，直呼其名。如果要建立一种融洽关系，那么在最开始，就应该称呼一个人的正式头衔，比如“先生”、“夫人”、“小姐”或者“医生”、“教授”等，可以表示对被约谈者的尊重，建立一种融洽关系。这一点对亚洲人来说尤其重要，FBI 如果要约谈亚洲人，就会更加注意这个问题，特别是对于一些年纪较大的长者，会采用拟亲属称谓，称呼“叔叔”、“阿姨”、“老爷爷”、“老奶奶”，以示尊重。

用闲话开场，营造轻松气氛

要占据主导地位，一开始就要切入正题。要建立一种融洽关系，可以在一开始营造一种轻松的氛围，让被约谈者在身体和精神上放松下来，身心的放松会让大脑皮层更加活跃，回想起更多的信息。可以和被约谈者聊一些闲话：“不知道来的路上是不是顺利？”“今天天气又晴了，还挺暖和的，比前几天的坏天气要好多了。”让被约谈者放松下来，好开启接下来的正式约谈。

赞美和奉承

一般人都爱听好话，所以赞美对方在建立融洽关系中十分有效。女性探员如果约谈女性，可以无意间赞美她的鞋子很好看，问她在哪里买的，说

pdf下载网 http://www.i8788.com

自己也想买一双。赞美男性就赞美他的字写的好看，他的手臂看起来很有力量。要注意的是，FBI不会让对方看出自己是在刻意赞美，而应该让对方觉得，自己是发自内心的赞美。FBI公认的最有效赞美是，不采用直接赞美方式，而是用问话的方式，找出他自己最看重，最引以为傲的地方，给他一个机会，让他自己来赞美自己。比如说："你的工作这么忙，怎么还会有时间锻炼身体？""我真的被你这个无懈可击的犯罪计划给吸引了。"

同情的话语

有些受害者在受到巨大伤害后，都会采取逃避态度，把自己紧紧包裹起来，不愿面对媒体，面对警察，甚至不愿意面对家人。这些人的关心，会再次提醒他们所受到的伤害。媒体要挖出每一个细节，警察要他不停地回忆当时受害的时候到底发生了什么，这些无疑是对受害者的二次伤害。不仅受害者，很多受害者的家人也是如此，不愿意再提起那段往事，只愿意恢复之前的平静生活。

这就是"创后应激综合症"，在强奸案中，女性更多受到的是精神上的伤害，事后，如果再让她回忆强奸过程，那无疑是件十分惨痛的事情，而且，她更担心的是自己遭强奸的事情被宣扬出去，对自己的名誉造成损伤。这就造成了这样的结果，警察抓住一个强奸犯后，在审讯的过程中发现，其实之前他已经强奸过多名女子，但是这些女子都一直没有报案，导致罪犯越发嚣张，导致更多的伤害。遇到这种情况，对FBI来说是个十分巨大的挑战。一般选择的约谈地点都是在受害者家中，由受害者家人陪伴，极大的尊重受害者时间等方面的要求。在最开始的时候，FBI就会表示最大的诚意："对于你所受到的伤害我感到十分抱歉。""我们保证一定会抓到罪犯，赔偿你的损失。""我们会最大限度地保护你的名誉，所有的询问都是用于侦破目的，绝不会宣扬给媒体。"在访谈期间，FBI还会用表情和语言表示自己的同情，

pdf下载网 http://www.i8788.com

表情严肃，决不能有发笑或者窃喜的表情。被害人叙述到关键时候，FBI 也会适时地说："对不起，我对你受到的伤害感到抱歉。"

FBI 曾经碰到一起青少年案件，一个 16 岁白人高中生的父亲起诉一个黑人大学生凯布，说他强奸了自己的女儿苏珊，告他强奸幼女罪。可是 FBI 探员发现，是苏珊自己愿意的，并且自己录了像当做好友之间炫耀的证据。于是探员去苏珊的家进行问询，一进门就见到苏珊的爸爸，他对问询十分生气："你跟那小子是一伙的，你居然还来我家。"对于苏珊父亲的愤怒，探员没有反驳，反而很友善地表示了自己的同情："我知道您很难受，我也不想这样做。"听到 FBI 的话，苏珊父亲的态度缓和了一些，接着说："你知道什么是难受吗？我来告诉你什么叫难受，11 个月前我的太太病死了，保险公司还不提供索赔。我的公司倒闭了，巴拉圭的什么人得到了我的工作。我的女儿不知道被什么黑人强奸了，视频还被放在网上。"FBI 探员认真听苏珊父亲说完后说："我发誓，我理解你们的痛苦，我不想给你带来任何伤痛，好吗？"谈到这时，苏珊父亲也被说服了，开门让他进去。

有时候，受害人在调查过程中说到伤害处，会情绪崩溃，嚎啕大哭，大吵大闹，不愿意再讲下去，FBI 探员会适时停止调查。人情绪崩溃的时候，身体会自发产生攻击性或逃避性反应，在这个反应过程中，大脑负责理性思考的那部分会无法运行，直接由大脑边缘产生本能反应。在这期间，FBI 不会再问任何关于案件的问题，而是静静等待二十分钟，等受害人大脑恢复正常思考了，才开始恢复询问。FBI 也不会立刻停止调查，或者离开受害人家中，情绪崩溃后是敞开心扉的最好时机，受害人这时候往往就愿意开始重新面对这一切伤害，开始新的生活。如果在这时候，停止约谈，

pdf下载网 http://www.i8788.com

让受害者重新躲起来，那会导致受害者自我封闭，下次再开始调查就会十分困难。

情绪崩溃也有可能出现在嫌疑人身上，当嫌疑人被捕的时候，或者发现自己的狡辩无济于事的时候，想着自己将要面临铜墙铁壁的监狱生活，就会情绪崩溃，做出抵抗性行为。这时候，FBI 也会让嫌疑人独自待一段时间，不会急着展示证据，因为嫌疑人此刻根本没办法做出理性思考。有时候，对嫌疑人也要表示同情态度。很多时候，做出坏事的嫌疑人，本身也受到了很大伤害，才会出现这种非理性行为。所以，嫌疑人在交待自己的犯罪行径之前，都会先滔滔不绝地诉说自己曾经受到的伤害，想为自己的犯罪行为做出解释，此时，FBI 不能因为想直接了解犯罪情况，而打断嫌疑人诉说自己伤害的过程，而对于这个过程的了解，更有助于了解嫌疑人的犯罪动机，了解整个案情。

前面所说的克瑞斯间谍案件，克瑞斯在知道自己不能走，自己因为女儿的死而为基地组织工作的时候，变得十分恐惧。“请坐。”纳瓦罗探员对克瑞斯说，然后开始念他女儿杰克琳的档案：“2005 年 10 月 14 日，杰克琳·克瑞斯下士在提克拉特巡逻的时候，被敌军杀害。”这是令克瑞斯心痛的消息，虽然开始时是一个狂妄自大的人，但此时克瑞斯只是一个经历丧女之痛的父亲，纳瓦罗探员开始表示对他的同情，甚至站在他的立场说话：“这不是真的，她不是被敌军打死的，她是被友军打死的，但他们不会承认的，他们说什么来着……正在调查……。”看到此时克瑞斯脸上紧张痛苦的表情，纳瓦罗探员接着说：“你现在越来越生气了，没关系，我能理解。如果有人想这么对待我的孩子，我也会把他的脑袋拧下来。”克瑞斯的父女之情被认同后，坦诚说出心里的感受：“是的，事情绝不会像他们说的那么简单，她

pdf下载网 http://www.i8788.com

死的时候身上还穿着制服，她应该得到补偿。”“是的。”纳瓦罗探员肯定地说：“你想报复你认为杀害你女儿的人，我能理解，这是本能。”在纳瓦罗探员一步步的同情攻略下，克瑞斯的心防完全卸下，开始交代所有事情：“他们在说谎，他们所有人都在说谎，她要在那里待多久，干什么，连她怎么死的都是谎言，他们只会一次又一次的说谎，所以我也说谎。”至此，审讯进入尾声。正是纳瓦罗探员的尊重同情，让克瑞斯说出了心里的伤痛，和自己的作案动机。

2）寻找共同点。

一般人只有对自己信任的人才能说出心里话，要向陌生人敞开心扉，那可不是一件容易的事情。FBI 经常遇到很多有难言之隐的被调查者，在和 FBI 谈话的时候，难免有很多顾忌。FBI 要在最短的时间内取得被调查者的信任，坦诚相见，靠的是同一个法宝，寻找共同点。

共同的经历和兴趣

FBI 会事先研究约谈者的资料，事先了解彼此之间是否会有共同的地方。如被调查者来自田纳西州，FBI 会认为这是个很好的切入口：“我曾经在田纳西工作过好几年，那真是个美丽的地方，能告诉我你家住在田纳西什么地方吗？”人们对自己的家乡总是有很多话题可以聊，从这个话题进入，还能开始聊被调查者的家庭情况、成长经历，慢慢进入私人性话题。如果被调查者有儿女，FBI 也会从孩子谈起：“我也有一个儿子，跟你儿子一样大，你儿子在哪里上学呢？”或者“我的女儿很喜欢芭比娃娃，你的女儿喜欢什么玩具？”从这里找到同为父亲的共同点，拉近彼此之间的距离，唤起作为一个父亲的责任感。如果被调查者有收集卡片的兴趣，那么 FBI 就会问：“我

pdf下载网 http://www.i8788.com

小时候也很喜欢收集卡片，尤其是明星卡片。”有时候没有和被调查者相似的经历和兴趣，FBI探员则可以对他的经历或兴趣表示了解的欲望，引发被调查者展开话题，一直说下去。如被调查者说到家里有个玫瑰园，并且在说到这个时露出骄傲的神色，FBI探员即使没有种过玫瑰，对这个也不了解，也可以很感兴趣地问：“是吗？玫瑰是不是很难种，你能跟我讲讲吗？

模仿被调查者

人的潜意识之中，是希望和这个世界融为一体，所以别人和自己一样的行为，会使人感觉舒适，也会不自觉的和这个模仿者产生信任。FBI为了取得被调查者的信任，会有意在穿着、行为、语言上模仿被调查者，让被调查者觉得和自己是同一样的人，也可以借此营造出一种轻松的氛围，取得事半功倍的效果。

首先是服装上，建立一种主导地位的时候，需要尽量穿正式的衣服，或者穿上威严的警服；建立一种融洽关系的时候，则需要模仿被调查者的穿着。被调查者如果是一位公司经理，约谈的地点是在经理办公室，FBI就会在第二天穿上西装打上领带，去见被调查者。被调查者如果是一个比较随性的人，约谈的地点在他家中或者咖啡厅，那么FBI会穿T恤和牛仔裤，营造出一种随意的气氛。有时候，被调查者是小孩，FBI甚至会穿上卡通图案的衣服，来吸引孩子们的注意力。

其次是行为，建立一种融洽关系，FBI会模仿被调查者的坐姿，如果被调查者跷二郎腿，FBI也会假装无意，很轻松地翘起二郎腿，如果被调查者身体前倾或者后倾，那么FBI的身体也会前倾或者后倾。表情也是如此，如果被调查者眉毛上扬，下巴突出，嘴角微笑，那说明被调查者此时心情愉悦，那么FBI也会模仿被调查者的表情，表示自己现在也十分愉悦。而如果被调查者嘴巴翘起，眉头紧锁，FBI也会模仿被调查者这种烦恼的

pdf下载网 http://www.i8788.com

表情，表示对被调查者的同情。要注意的是，如果在一种融洽环境下，被调查者也会不自觉模仿 FBI 的行为，所以 FBI 会格外注意自己的行为，看起来不会太夸张。如果行为太夸张，FBI 自己反而会被误导，以为对方在说谎。

在约谈过程中，最主要的交流过程还是声音、语言，为了取得事半功倍的效果，FBI 会模仿对方的说话节奏和说话方式。有的被调查者说话速度很慢，FBI 也会放慢语速；有的调查者说话速度很快，FBI 也会加快语速。如果约谈者喜欢在说话中加入手势，感情起伏很大，FBI 也会模仿这种方式，表明自己很喜欢这种激情说话方式。交谈过程中遣词造句更是一件复杂的事情，每个人都有和世界不同的沟通方式，有人是用听觉，如电台主播；有人是用视觉，如画家；有人则是触觉，如餐厅服务员；还有人通过嗅觉、味觉。这些和世界沟通的方式，都会在对方的遣词造句中反应出来，FBI 会留心对方的说话方式，然后采用对方偏爱的方式和他交流，如此，就能建立良好的关系，也能询问到重点，多多了解到案件当时的真实信息。

视觉作为主要沟通方式

摄影师、画家、驾驶员用眼较多，会把眼睛作为和世界交流的方式，FBI 会引导说："我看出这是怎么回事了。""情况看起来还不错。""我能想象出你说的画面。"这样的话会更有利于引导被调查者回忆起当时案发时他看到的场景。

听觉作为主要沟通方式

电台、电视台主播、音乐人用耳朵用得比较多，听觉是他们和世界的主要交流方式，他们说话的时候也爱用"听起来"这个词。FBI 在和这种人沟通的时候，通常会说："我听你说……""听起来好像你想告诉我……""我喜欢你这种说法。""这件事听起来还挺有意思的。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

触觉作为主要沟通方式

餐厅服务员因为用手较多的关系，会比较倾向于用触觉和外界交流，他们的口头禅是“感觉”，FBI对这种人一般都会说：“我觉得刚才的事情不错。”“我感觉你说的很有道理。”“你能感觉到当时现场有谁不对劲吗？”

嗅觉作为主要沟通方式

人们用到嗅觉的地方并不多，除非是香水师、茶道师等对鼻子要求很高的人，若要遇到这样的人，FBI也会注意，他们会这样说：“你到现场，闻出什么不一样的味道吗？”“你有没有闻到他身上是否有汗味？”

味觉作为主要沟通方式

爱美食，做美食的人会把味觉作为主要沟通方式，这在中国人身上体现得尤为明显，中国人爱吃，没有宴席谈不成事情，汉字中的“吃“字更受欢迎，可以用在各种搭配中，比如“吃亏”“吃定你”等等。FBI也注意到这一点，在和这种人沟通的时候，他们会说：“你说的这个故事让我很难消化。”“听你这么说，我心里也不是滋味。”

3）会谈中的激励方式。

FBI的会谈多是以被约谈者说出心中秘密为目的，主要的谈话者是被约谈者，FBI多是提问者和聆听者。在最开始的时候，就要用友善的态度建立融洽关系，鼓励被约谈者开口说出真话。在会谈中，FBI还需要不停地提问题，用一些话语来维护建立起来的融洽关系，激励对方按照自己需要的方向说下去。

鼓励的表情和动作

在被约谈者敞开心扉，说出心中秘密的时候，FBI会用表情和动作激励他接着说下去。如眉毛上扬，嘴角微笑，眼睛注视着对方，表示你对他说的

pdf下载网 http://www.i8788.com

很感兴趣。点头意味着赞同，持续的注意力，鼓励对方继续说下去。调查显示，会谈的时候频频点头，可以使谈话者透露的信息比正常情况下多出三到四倍。另外，身体前倾，慢慢接近对方，也是会谈中一种很好的鼓励方式。

鼓励的话语

在被约谈者说话的时候，用一些简单的语言，比如“嗯”、“啊”、“是的”、“我明白”、“继续”这些口语词，都可以鼓励被调查者继续说话，当然，如果在这时候配上点头或者微笑的动作，会取得更好的效果。

不过，要总是这么哼哼哈哈，别人会以为你在敷衍，所以有时候激励对方说话，还需要重复对方的话。FBI 会认真倾听被约谈者说的话，抓住他所想要表达的重点，捕捉他话语背后隐藏的信息，在被约谈者中间停顿的时候简单说出来。被约谈者会觉得你真的在意他说的话，了解他的感受，这会拉近你们之间的关系，让被约谈者有动力继续说下去。即使有时候被调查者在抱怨自己的生活，并没有谈和案件相关的事情，FBI 也会点头，并重复他的话，因为这样才能表示对他的同情，激励他打开话匣，再说下去。

FBI 曾经为了破获一起入室抢劫杀人案，找到发生凶案隔壁的一位老人询问，想从他那里得到一些信息，刚进老人的家门，老人就开始抱怨自己的生活：“唉……这都是多少年前的老房子了，隔音效果特别不好，楼上楼下一吵都听得见，晚上那些人回来得晚，吵得我都睡不着。退休金那么少，还不够我喝酒的呢。这日子真是糟透了，不能再忍受下去了。”虽然老人一直在唠叨，但是 FBI 却认真听着，环顾四周的墙壁，重复老人的话：“是哦，住在这样的房子，是会觉得很糟糕。”老人一直孤孤单单，独自生活，没人和他说话，好不容易有人跟他说话，他立马就打开话匣，把自己那天所听到

pdf下载网 http://www.i8788.com

的事情全盘托出，正是他提供的线索，帮助FBI最后破案。

4）其他事半功倍的技巧。

FBI在多年和罪犯打交道的过程中，慢慢积累了一些与人沟通，如何读懂别人内心的实用技巧。这些技巧以心理学的发展为背景，形成了一套完整的读心术系统。

先向对方吐露秘密

秘密也是可以交换的，有时候，要获得对方心中的秘密，你可以先向对方吐露出自己的一部分秘密。这种场景在电视访谈节目中经常见到，主持人为了让女明星说出刚刚经历的故事，会事先说出自己曾经受到过的伤害，这种毫无保留的交流会赢得对方的信任，心里的伤痛被触发，有一种同病相怜的感觉，然后女明星会开始滔滔不绝地哭诉自己的痛苦，这正是主持人和电视机前的观众愿意看到的场景。FBI在约谈时，也会采用这种方法，先向对方吐露自己的一些秘密，坦诚相待，以此换来对方的坦诚。

秘密，按照从浅到深，一般可以分为三种：人际问候、个人遭遇和私人关系。所谓人际问候就是别人问你："你最近好吗"、"身体怎么样"的时候，你做出如实回答。如果要建立一种融洽关系，FBI会首先主动问候对方："你最近过的好不好？"对方一般都会说："好，你过得好吗？"面对对方这种问候，FBI不会只说："好。"而是会很认真地说出实情："还不错，就是前几天感冒了，现在好了。"这种主动透露会让对方觉得你坦诚。所谓个人遭遇，就是主动向对方袒露自己的成长历程，近几天所遭遇到的事情，甚至包括在路上碰见的人和事。FBI如果去受害人家中访谈，会说："来的路上碰见有个人在修草坪，他还向我打了招呼。""我前几天也去了你说的那个公园，也见到了那

pdf下载网 http://www.i8788.com

个你说的行为艺术家。”这些会比普通的问候更私密一些，但是一般也只到这个层面，财务和婚姻状况，都属于十分私隐的秘密，如果全盘透露，不仅对 FBI 不好，也会影响到对方透露秘密的效果。

请对方帮个小忙

有时候，人们会愿意帮助别人的原因，是因为帮助别人会让自己产生自豪感，觉得自己在世上活得很有价值，附带会对需要帮忙的人产生好感。特别是弱小者，让他们帮助你一下，比你帮助他们，更能表示尊重，也更能赢得对方的信任。FBI 在这个过程中要想建立一种融洽关系，会请被约谈者帮自己一个小忙。如:“你能帮我拿一下桌子上的那个文件夹吗？”“不好意思，你能借我一支笔吗，我需要填表格，可手头没有笔。”女人和小孩会十分乐意帮你，觉得很受用。请注意，这并不适用于那些妄自尊大或者社会地位较高的人，他会觉得帮你拿文件夹不是他该做的事情。

取得说实话的承诺

人们从小就被告诫要诚实，要遵守自己的诺言，不要违背，这就像潜意识一样，已经成为人们的后台程序。FBI 为了让犯人说实话，就会在一开始要到一个承诺，将犯人放到一个必须说实话的位置上。在见面一开始，和嫌疑人握手之前，FBI 就会强调：“在这次会谈中，我会对你做出承诺，无论如何,我所告诉你的都是实话,你看起来像是个诚实的人,所以我完全相信你，希望你也做出同样的承诺，无论如何你都会告诉我实话的，对吧？可以答应我吗？”在说完这段话后，FBI 会同时伸出自己的手，紧紧握住嫌疑人的手，期待地看着他。在这种压力下,嫌疑人无疑会与 FBI 握手,并且做下承诺:“好的。”只要取得这个承诺,接下来的审讯就会容易得多,如果发现嫌疑人撒谎，只需要拿出那个承诺，质问他就好：“在一开始我们就做出了承诺，对彼此都说真话，自从谈话一开始，我就没有骗你，所说的都是实情，我履行了我

pdf下载网 http://www.i8788.com

的承诺，可是，为什么，对于你自己的承诺，你却不遵守呢？”这无疑会将嫌疑人的伪装完全卸下，使其无地自容，被迫说出真话。

用非言语行为暗示对方

要求对方做出承诺，如果发现对方有撒谎的倾向时，可以不必直接揭破，而是在最开始的时候就建立一个和说实话相联系的动作姿势。在谈话过程中，不需要用言语提醒，只需要再做一次这个动作，就可以提醒对方要说实话。

刚开始坐下的时候，FBI 会说：“很高兴能有这次约谈，我保证会对你说实话。”这时候，FBI 开始用笔敲打桌子，出现轻微的敲击声，同时说道：“我希望你同时也对我做出承诺，无论怎样你都会告诉我真相，你能答应我吗？”在说完这个之后，FBI 停止敲击桌子，并且看着嫌疑人，取得他的承诺。在这里，敲击桌子和说实话之间建立了一个条件反射，当 FBI 觉察到嫌疑人有说谎的迹象时，就会重复敲桌子这个动作，提醒嫌疑人你已经做出过一个说实话的承诺了，必须遵守，于是，FBI 就不用质问嫌疑人，只要敲敲桌子就能达到警告的效果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第4章

FBI破解身体语言密码

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

随着时代发展，人类社会已经不可避免地进入一个智力社会，智商和情商在人的成功中占据着重要位置。人们越来越关注精神和思想，关注精神和思想的直接出处——语言。大脑是身体最重要的部位，很多未来学家描述的未来人长着一颗大大的脑袋，四肢退化得很细。随着手机网络等现代通讯手段的运用，人们很少面对面交流，也越来越不关注身体，只把它当做维持大脑运作的发动机。

潜意识是决定我们人生的重要因素，话语是意识的奴仆，被意识牢牢控制，只有无声的身体语言才会透漏出内心的潜意识。有些嫌疑犯会精心准备自己的话语，以便在警察面前不暴露自己内心的真实想法。FBI 十分重视这点，在探案和审讯过程中，他们看到犯人的第一眼，从他的身形，身体动作来判断出这个人的性格和情绪，他现在的真实想法，并根据几十年的经验总结出了一整套破解身体语言秘密的钥匙。

客户第一次和你见面握手时手掌向下，代表他有着强烈的控制欲。邻居打牌时抓到牌后表面不动声色，但是你能感觉到他的双腿在晃动，说明他刚才一定抓了一手好牌。和男生第一次约会时，如果他在谈话的过程中躯干前倾，下巴扬起，食指轻叩桌面，说明他对你很有兴趣，只需等着他来追你吧。

本章讲述的就是如何在日常生活中使用这套钥匙，来破解人们的身体语言秘密。读完之后，你一定会有一双像 FBI 一样明亮的眼睛，人的动作神态

pdf下载网 http://www.i8788.com

不再是碎片，而是有迹可循的整体。首先，你将会了解如何通过身体动作来判断人的身份和性格；其次，你会了解自己怎么表现才是合适的，才能得到他人的喜爱；最后，你会学习到如何判断别人是否在说谎以及是否表露自己内心真实想法的小技巧。

1. 身体语言的秘密

我们可以先了解一些身体语言的普遍性法则，这将有利于理解本书后半部分对细微身体动作的解读。

反重力动作

人一直想要像鸟儿一样自由翱翔，飞离地面，在我们很小的时候，最喜欢的就是大人可以把我们抛向空中，再接住，每次玩这种游戏时我们都会乐呵呵地直笑。人类从古至今都孜孜不倦地想要飞往空中，飞往宇宙，发明了飞机、火箭和宇宙飞船，想要逃脱地球重力的控制。如果你仔细观察人的身体动作，可以发现很多反重力动作都是兴奋的表现，如眉毛上扬，眼角向上，微笑时嘴角上扬，下巴上抬，甚至手指、脚趾也会上抬。

重复性动作

小时候哭了，只要妈妈抱着自己摇晃，我们就会慢慢安静下来，妈妈给我们唱重复调子的催眠曲，我们就会慢慢睡着，哭闹时，妈妈还会温柔地来回抚摸我们的后背。这些动作中都有相同的一点，重复性行为能给人安慰，让人安静。成年后，我们在面临不适时也会使用重复行为，面对别人责备，紧张不安的时候会来回揉搓手掌或者不停拨弄衣角；解题时会来回摸后脑勺，有时也会咬笔头；嚼口香糖，眨眼，抹鼻子这些动作都是为了安慰自己的重复性行为。

pdf下载网 http://www.i8788.com

隐藏逃跑动作

原始社会中，原始人在面临凶猛野兽威胁的时候，一般会有两种反应：要么战斗，要么逃跑。面临自己不能预料到的威胁时，第一反应一定是逃跑或者把自己藏起来，只有估量出自己能战胜这个野兽，或者野兽把爪子搭到你肩膀上，逃都没法逃的时候，你才会去战斗。现代人类也保留了这个原始习惯，在面临威胁或者紧张时，会隐藏自己，双手环抱住胸部，是想要保护自己的心脏所在地；低下头，把所有扣子都扣上，是为了保护自己的脖子；当你想终止一段谈话时，你的脚会自动离开地面；办公室有人在说八卦的时候，会有人不由自主转动椅子，想要离开。当你看到一个人想要拉开一段距离，或者想要隐藏自己的时候，就是他受到威胁的时候。

以上是身体语言的三个基本原则，就让我们从身体的每个部位开始，看看每个部位的动作反应出何种秘密吧。

1）形体秘密。

体胖必定心宽

“幸好我是个胖子，起床的时候可以摸摸肚子，幸好我是个胖子，无聊的时候可以摸摸肚子，幸好我是个胖子，难过的时候可以摸摸肚子。”虽然现在是个以瘦为美的时代，不可否认，大家总是对胖子抱着自然而然的好感，总觉得胖子不会有坏心眼，胖子看上去就很面善，胖子很有亲和力，这并不是你一个人的看法，而是全球大众的普遍看法。为了调查人与人之间的信任程度，FBI 的心理学家曾经做过一个实验，让两组实验者，一组胖人，一组瘦人，在街上借手机打电话，调查陌生人对他们的接受程度，结果胖子组借到手机的概率是 89%，而瘦子组的概率只有 65%。在借手机的路人中，胖

pdf下载网 http://www.i8788.com

子借手机的概率是95%，瘦子是78%。这个实验可以说是胖子的一个福音，证明胖子更加开朗外向，更加受人信任和欢迎。似乎是因为体型偏大的缘故，胖子的心胸更加宽广，对人更加包容，不会记仇，因为身体新陈代谢更快，胖子散发出更多的热量，对人更加热情，愿意跟人交往，因为重量大，受到地球引力更大，胖子更加踏实靠谱，专注于本职工作，对爱人和亲人也更加关心负责。因此胖子更受到大众的欢迎，所以在全球的卡通漫画设计中，很多卡通形象也会被设计成胖乎乎的，如机器猫，加菲猫，凯蒂猫，流氓兔等都是短小的四肢，圆圆的脑袋，大大的肚子，看上去就让人从心里笑出来。

高大者必定自信

年轻女性在寻找另一半时，都希望找高大的男性，体格强壮的男人似乎能给自己更多的安全感，这其实是一种原始人思维。在生物进化过程中，高大强壮的动物更有优势，更能在残酷的战争中活下来。高大魁梧也是体力劳动者的优势所在，在乡土社会，部队或战争年代，在以力量或者武力为上的社会，高大魁梧是一个人最大的优势。现代都市社会已经是唯智力和才能来论英雄了，身体健壮与否不再是生死存亡的决定因素，但祖祖辈辈留下的记忆，仍让我们对高大魁梧的人抱有一种天生的崇拜感。高大魁梧者有一种自豪感，他们都是天生的狮子座和白羊座，性格强势，拥有强烈的进取心，身体强壮，精力充沛，不允许落后于别人，对自己和别人都有严格要求，严格遵守时间也要求别人守时，对工作认真负责，也希望别人能努力工作。最重要的一点是他们十分自信。FBI曾经做过一个调查，把一组人的面部微笑图片放在电脑上，让实验者来做出决定，判断哪些人的神情是自信的。结果选出的自信笑脸中，86%的人身高都高于平均身高。

瘦弱者可能有危险性

FBI在判断罪犯的时候，一般都会把重大的精神类疾病罪犯定义成瘦子，

pdf下载网 http://www.i8788.com

他们精神紊乱，生活不规律，导致身材削瘦。

一位 FBI 的退休警官在回忆自己二十年的特工生涯时，提到自己曾经遇到过的一桩吸血鬼杀人案。

萨克门托北部有一个小镇，镇上一个孕妇在丈夫出门时被杀死，凶手手段极其残忍，剖开了她的肚子，取出胎儿，最后甚至把死者的鲜血掺在奶酪里喝下，被称为吸血鬼杀手。FBI 警官对凶手的情况进行了一个粗略的猜测："白人男性，25-27 岁之间，体型瘦削，看起来有些营养不良。住所邋遢、凌乱，证物可能在住所内找到。有精神病史，服用过药物。个性孤僻，不喜与同性及异性交往，大部分时间喜欢一个人待在家里。失业，可能领取残疾救助金。如果不是独居，一定是和父母同住，但这种可能性很低。没有服过兵役，高中或职校辍学，可能患有一种或多种偏执狂的妄想症。"对于其中的体型偏瘦，警官给出了自己的原因：我之所以认为凶手的体型瘦削，是因为我熟知德国俄尼斯·克莱切莫博士以及哥伦比亚大学威廉·谢尔顿博士所做的研究，两位博士都相信体型与精神状况密切相关，克莱切莫博士发现身材清瘦或身体衰弱的人更容易发生精神分裂的症状，谢尔顿博士也持有类似的看法。因此我断定凶手的身材瘦长，并且肌肉不发达。现在很多 50 岁以上的心理学家对这种理论不屑一顾，但我却发现这种理论很有用，至少在对心理异常的凶手做描述时非常有帮助。"

这个结论是经得起推敲的。大部分患有精神分裂的人食欲不佳，他们经常不吃饭，导致营养不良，心理状况也会在他们的外表上反映出来。这种人一般不太注意个人卫生与整洁，再加上很难找到喜欢自己的人，所以大多此类杀手都是单身。我们不能断定瘦弱者一定有危险，而只能说那些罪犯一般

pdf下载网 http://www.i8788.com

是瘦子，他们面临着重大的心理压力，过着不健康的生活。

短小者必定精悍

科学研究表明，身材矮小者的大脑离心脏较近，心脏能及时运达大脑思考所需要的血液，所以，一般身材矮小的人都会比较精明，大脑的反应速度会比较快。这也许能从某种程度上来解释为什么南方人比较有经商的头脑，为什么小孩的记忆力比较好，思维比较活跃，具有比大人更丰富的想象力。身材矮小者在成长过程中，必定会面临外部的很大压力，因自身原因，他们或许自卑，或许想从其他方面得到补偿。我们可以发现大多的身材矮小者比较机敏，能出人意料地解决别人无法解决的问题。他们对一切事物都有着无穷的好奇心，天文、地理、文学、艺术，他们似乎不会精通，但是总是略懂。他们永远都在寻找捷径，想找到一个处理问题的最好办法，有时候，他们会被认为是个圆滑的人，他们很擅长与人打交道，会让交往的人觉得很舒适。他们一般都不会是踏踏实实工作的员工，总会想着自己去创业，干出点让人意想不到的事情。

2）头部的秘密。

头部是人类身体语言最丰富细微的地方，也是我们最关注的地方，要解读头部语言，要十分的认真仔细加上十二分的小技巧。

头部最常用的动作语言是点头和摇头，这是世界范围内绝大多数地区通用的身体语言。点头表示同意，摇头表示不同意，几个月大的小婴儿在面对不想喝的牛奶时都会边哭边做出摇头的动作。除此之外，还有抬头和低头的动作，这也是属于常识性的，低头代表着一种消极情绪，如委屈、羞愧、不自信，抬头代表着一种积极情绪，如得意、高兴、自信满满。人们经常说要

pdf下载网 http://www.i8788.com

抬头挺胸，在会议或演讲时，低头会降低权威感，如果自己都不抬头仰望自己，那谁还会仰望你呢。还有一个有意思的头部小细节就是歪头，这是很多女生都会做的动作，再用手撑着下巴，眨巴着长长的睫毛，就是典型的纯情少女表情，会让男人心动不已。歪头的动作确实代表着认可和顺从，这种乖巧的顺从会让男性有呵护的愿望，也是女性多采用这种动作获取男性认同的原因，男性一般很少采取这个动作，如果采取这个动作，会被认为“娘娘腔”。演员小沈阳的表演除了带头花，尖嗓子，会时常歪着头，因为这是个典型的女性化动作。

脖子是人身体最脆弱的部位，不论是项羽的刎颈乌江，还是崇祯的吊死梅山，都是拿脖子出气。脖子皮肤薄弱，却有着最重要的气管和食管。FBI能从脖子观察一个人的安全感，他们发现一个人完全信任你，才会露出自己的脖子，在谈判的时候，如果你见到谈判对手微微偏头，说明你已经赢得了他的信任，这场合作有好结果了，如果你见到他用手抚摸颈部，则是他感到自己受到了威胁，感觉不安。这是人的本能，心里感觉危险时就会自觉护住脖子这个最脆弱的部位。

下巴的动作某种程度上也能暴露一个人的性格，下巴可以起到保护脖子的作用，一个人总收着下巴，挡着自己的脖子，说明他对外界事物有戒心，有自我保护意识，这种人敏感而脆弱。反之，如果一个人下巴上扬，表明他很开朗，或者至少此刻他很开心。

3）面部表情。

面部表情是人们在交谈中观察最细微的部分，人要用嘴巴说话，人说话时眼睛要看着对方，看的是对方的脸，所以面部表情是身体语言中最重要的

pdf下载网 http://www.i8788.com

一部分密码。但同时，人们也会掩饰得更好。所谓道高一尺，魔高一丈，不能只从微笑代表开心、皱眉代表发愁这些常识性的密码来认识面部表情。

FBI观察的不只是面部表情，而是面部微表情，内心想法的流露与掩饰，通常发生在五分之一秒时间之内。你说错话的时候，对方嘴角轻微上扬后又恢复常态，这是他本来想表示不屑的耻笑，但是碍于礼貌又赶紧掩饰过去，当一个人面部两侧表情不对称时，很有可能在伪装感情。

让我们从眼睛，鼻子，嘴巴和眉毛等部位来细细分析人类的微表情变化。

眼睛

眼睛是人与人交流的重要工具，反映人类心灵的重要窗口。看到美女或者看到好吃的，我们的眼睛会放光，这是有科学依据的，当人们看到自己喜欢的事物，瞳孔会变大，甚至会充血。如果你看见一个人瞳孔变小，眼角耷拉下垂或斜视，说明此人对看到的事物不感兴趣，甚至有厌恶感。

FBI曾经遇到过这样一个案例。

在田纳西州发生了一起重大诈骗案，骗子以投资名义骗取了很多老人的养老金和积蓄，涉案金额高达2000万美金。经过重重侦查，警方最后在旧金山找到了逃亡的罪犯，抓到了一名男性，叫杰克森，但是侦查表明这是一起合伙作案，另一名罪犯是他的女友安娜，所有的赃款都在她手里。杰克森为了保护女友，不愿暴露女友的身份信息，FBI在现场也没有发现任何安娜的信息，在住处搜到的一个相机里只是一些风景照片，没有人物，杰克森已经删掉了所有女友的照片。FBI于是把照片做成幻灯片放映出来让杰克森看，观察杰克森的反应，当放到一张树林边咖啡馆的照片时，警察发现杰克森的瞳孔放大，眼神上扬。警官确定这张照片一定有秘密，实地找到那家咖啡馆，发现那家咖啡馆的名字叫安娜咖啡屋，按照这个线索终于在旧金山机场截下

pdf下载网 http://www.i8788.com

安娜，她当时正准备登机逃往法国。

除眼神外，FBI 还很看重眼部语言——眨眼，很多时候，自然状态下的眨眼通常表明这个人感觉自己受到威胁或者碰到了自己不喜欢的事物，想避免看到。我们平时也会眯着眼睛，闭上眼睛或遮住眼睛，都是不想看到某样东西，或者表示对别人的轻视。在很多警匪片中，经常能看到这样的镜头，大佬整日戴着黑色墨镜，这也是一种不屑的表现。

鼻子

关于鼻子，在金庸小说《鹿鼎记》中有这样一个细节，韦小宝送建宁公主去云南的吴三桂家中，和吴三桂第一次见面，吴三桂就摸了两次鼻子，后来有人告诉韦小宝："吴三桂有个习惯，每次想杀人时都会摸摸鼻子。"韦小宝听了大惊，心里暗暗骂道："他一见我就摸了两次鼻子，难道想杀我两遍不成。"果然，过了不久，韦小宝住的宅院失火。历史上也有记载吴三桂喜欢"自扪其鼻"，这是有原因的。

FBI 也证实，鼻子上的神经末梢十分多，对外界的感知特别灵敏。闻到了奇怪的气味，看到了不喜欢的事物，鼻子会不由自主向上提，发出"嗤嗤"声，如果这种厌恶达到了极致，就会忍不住用手去捂住鼻子或者去摸鼻子。捂鼻子这个动作太明显，让人一眼看穿自己的情绪，人们就转换成摸鼻子。

嘴巴

嘴巴做的最多表情是微笑，真诚的微笑能让人从心底感觉舒服，很多公司培训员工时，第一节课就是微笑，八颗牙的微笑。笑分真笑和假笑，真笑的时候，嘴唇会向颧骨处上扬，露出牙齿，周围的肌肉也会跟着活动，出现"微笑的眼睛"，瞳孔放大，放出光彩。假笑的时候，嘴角会直挺挺的向后收，嘴唇是合着的，眼部也没什么变化，这就是皮笑肉不笑。同嘴角上扬相反，

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果嘴唇紧紧合着，说明这个人处于紧张和沮丧状态，压力越大，嘴唇也像被挤压似的，变得越来越小，嘴唇也变得越来越瘪，悲伤情绪达到极点时，上扬的嘴唇会下垂，形成倒“U”形。与人谈话时，我们还要特别注意人嘴部的小动作，嘴唇翘起，就像要拒之门外，说明他有不满情绪或者不同意见，对这件事要敬而远之。小孩子经常用这种动作表示不满，大人依然保留这种习惯，只不过是微微翘起，不想让所有人都看出自己现在不高兴。咬嘴唇、舔嘴唇、咬指甲、嚼口香糖，都是释放压力的一种方式。吸允是与生俱来的动作，婴儿一出生就会自己吃奶，给他一根手指，他就会咬住吸吮，弗洛伊德把婴儿的0~18月称为口腔期，长大成人后，我们的嘴唇和舌头行为都是口腔期的变体而已。人在紧张的状态下往往会觉得口干舌燥，想要通过舔嘴唇来让嘴唇变得湿润。而咬嘴唇、咬指甲、嚼口香糖的这些动作都像回到婴儿期一样，能让自己放松下来。现在有些口香糖的广告着眼点，不是在清新口气，而在“放松下来，嚼一嚼”。

4）躯干的秘密。

躯干，包括胸腹部是人体最柔弱，也是最重要的部位，五脏六腑等重要器官都在这儿。人们的躯干自然而然生发出一种警惕意识，对外部变化十分敏感。

腹部前倾或收缩

拥抱是一个最甜蜜的礼物，只有面对最熟悉的人时，人们才会把这个身体最重要又最脆弱的部分面向他，完全接纳他的躯干。所以，在看到那些紧紧拥抱的画面，不论是兄弟的拥抱，父女的拥抱，恋人的拥抱，都会让人觉得十分美好。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果一个人对事物感兴趣，腹部就会自动前倾。假设你是手机卖场的推销员，向来往的顾客介绍你们的新产品，如果顾客腹部向你前倾，说明他对你的介绍感兴趣，如果他将腹部倾向另一边，放弃他吧，再介绍下去，你只会让他厌烦。两个人交谈，如果越谈越欢，两人就会将身体慢慢倾向对方，椅子也越移越近，两人之间的安全距离也越来越近。

抱臂和耸肩

很多人都能感觉得到，当一个人紧抱双臂在胸前时，表示这个人紧张或者有所防备。除此之外，FBI 还会注意到一些人紧张时会出现的小细节，整理领带，把衣服扣子全都扣上等，这都是人在交往过程中感觉到不舒适，反应到身体上，想通过别的小动作让自己舒适下来。

当你问客户："我们这个方案什么时候可以定下来？"如果他微微耸肩说："我不知道，等领导回话"的时候，你可要再仔细打探一下，肯定不是"不知道"这么简单，客户的微微耸肩是做出来的假轻松，想把这件事给敷衍过去。真正的耸肩是人的上肩强有力抬起，表示对自己的话十分有信心，而且这种耸肩也会让人充分信任他的话。一般而言，耸肩是一个人在放松躯体，这和跷二郎腿、伸懒腰有相似之处，表示自己此刻很轻松，什么都不在乎，没有什么大不了。在商务场合或者其他正式场合，只有地位比较高的人才会做出这种动作，也只有那种自信，才有可能做出如此放松的动作。

5）手部的秘密。

举起一只手代表要发言，要提问，或算投一票，举起一只手臂挥舞则既可以代表欢迎、问候，也可以代表欢送、再见，举起两只手则代表欢呼，百分之九十的运动都要用到手，甚至连号称不能用手的足球运动，很多动作也

pdf下载网 http://www.i8788.com

是通过手来完成的，比如挡、推、抓、扔。手发挥如此重要的功能，令人不可忽视，它所表示出来的身体语言，也值得我们好好去解读。

握手

与一个陌生人接触，问候的第一步握手能泄露出彼此的很多秘密。见到第一面就伸出手，紧紧握住对方的人，一定是个直爽豪迈的人，愿意与人沟通，在握手时，他还会很用力地握住，甚至握上很长时间，是个十分自信的人。握手时如果手掌向上，那这个人在内心表现对另外一个人的恭顺；手掌向下，代表他在两人关系中占有主动权；在友好和善的握手中，两人的手掌垂直于地面才表示平等关系。

叉腰

影视剧中最经典的叉腰动作是周星驰电影《功夫》中包租婆的叉腰动作，她头上顶着发卷，脚上踩着拖鞋，再一叉腰，泼妇骂街的形象油然而生。叉腰一般表示一种典型的强势观念，和两脚叉开有一定的相似之处，都是在划定自己的空间范围，让身体站得更稳，仿佛随时做好战斗准备。很多执法人员身上也可以看到这种动作，这会使他们看起来更加威严有气势。小时候，闯了祸，回家晚了的时候，迎接我们的妈妈经常就是这个动作，仿佛在说："这次我可不会那么容易放过你了。"现在很多男性回家晚了，开门的妻子也有这个动作。

FBI可以通过观察叉腰动作的细微不同发现内心的情绪。叉腰时大拇指冲后，代表已经认定他人在外面做了什么不轨的事情，怎么解释也没用，叉腰时大拇指向前，代表一种疑问态度，即："你到底干嘛去了，好好跟我解释。"FBI提供了一些技巧，让我们可以从手部的细节来发现这个人的性格。在审讯过程中，他们会通过观察嫌疑人的手来判断他现在的心情，一个人如果双手互相摩擦，用手拽衣角，摩擦双腿，都表明这个人现在很紧张焦虑，

pdf下载网 http://www.i8788.com

手足无措，手的忽然坚硬，不知道往哪里放，这都是紧张的表现。手还有个有意思的地方，做手势，手势特别多的人，表示这个人愿意表现自己的内心，这种人更加坦诚，内向的人一般会把手藏起来，不愿意暴露自己。这种身体语言密码表现在大拇指上特别明显，FBI 甚至会观察这个细节来判断这个人的为人，一个人把手叉在裤子口袋里，如果是把大拇指放在外面，其他手掌朝内，说明这个人十分自信，大拇指藏在里面，手掌朝外，说明这个人不愿意表露自己。

6）脚部的秘密。

脚是人身体最底下的部位，也是通常交往时比较不容易注意到的部位，不容易注意到，自然就能更真实地表现一个人内心的潜意识，人也会无意地把自己的想法从脚部动作中泄露出来。FBI 在观察人时会先观察他的脚，所有人都以为自己的脚不会有人注意到，会不自觉地把真实情绪表现在脚上。

FBI 在长期的工作中，总结出了一些脚所反映出的真实信息。

双脚晃动

我们都曾经遇到过这种情况，上课或者开会的时候，旁边总有人晃动双腿，然后桌子甚至椅子都在晃动，让人十分心烦。在成长过程中，大人都会教育我们不要抖脚，这是对人不礼貌的表现。但是，人们还是会在两种情况下做出这种动作：一是高兴的时候，二是不耐烦的时候。

高兴的时候，FBI 称之为“快乐的双腿”，这种晃动是上下晃动。赌徒在赌桌上，摸到一手好牌，桌面上一脸镇定，桌子底下的大腿却会忍不住高兴地上下晃动，如果是夏天穿着拖鞋，你还能看到他脚趾往上翘，这是一种反重力行为，表示他现在很得意，马上就要赢钱了，有经验的赌徒会从脚部

pdf下载网 http://www.i8788.com

动作来观察他是否抓到一付好牌，决定自己下多大的注。双腿晃动更多的时候是不耐烦，这种晃动是左右晃动。我们上课的时候，开会的时候，上面的人长篇大论，下面很多人就会无意识晃动双脚。在长辈长篇大论跟你说教，你想反抗又不好反抗的时候，你的双脚也会不由自主晃动起来。不耐烦甚至更消极的表现则是一个人晃动他的脚踝往前踢的时候，这时候，不仅仅是不耐烦，有时候是想把憋在心里的愤怒通过踢脚的动作发泄出去。我们在电影里经常看到一幕场景，小男孩背着书包，耷拉着脑袋，走在路上，不断踢着石子，他一定是在学校受了委屈。成年之后，人们一般都不会通过踢石子这种明显动作来表达愤怒，他会前后踢脚、晃动脚踝表达他的负面情绪。

双腿交叉

一个人不管坐还是站，双腿一交叉，都不好逃跑或者争斗。这一动作对自我保护是不利的，按照动物的本能反应，人在交叉双腿时是一种十分放松、随意的姿势。独处的时候，和亲密朋友、家人相处愉快的时候，我们才会采用双腿交叉的姿势。一个人在正式场合也会采取这种姿势，说明他具有一定的地位，或者十分的自信和强势。领导人会谈，两旁的人都毕恭毕敬坐着，最中间的两个主要领导人往往翘起二郎腿，表情也十分轻松。

FBI 在面试中曾经遇到过一个这样的例子：一个海军上校曾经参加面试，他有着卓越的军事技能，这是 FBI 所看重的，面试时，他随意地翘起二郎腿，让面试官很不愉快，觉得他一定是个自信过度，傲慢无礼的人。果然，后来对他身边的人进行调查，所有的人都指向这一点：他很自负，脾气很大，让人觉得很不舒服。

双腿叉开

武侠中，练武术的第一步是扎马步，马步扎得稳，人才能站得正，练起功夫来才能气势如虹。仔细观察武术大师站立的样子，他们都是双脚叉开，

pdf下载网 http://www.i8788.com

同时双脚交叉相反，这是最适合争斗或者逃跑的姿态。人在交往过程中都有关系距离，双脚叉开就意味着这整个地盘都是我的，你们不许靠近我。现实生活中，我们最经常看到做这个动作的人或是领导，或是警察，双脚叉开无疑能增加他们的气势，使他们气场更强大，压过其他人，这是自信、威胁、权威、控制的象征，不过要分析这个人当时的心理状态需要依托别的身体语言。

双脚紧闭及其他

大多数礼仪书都教育女性在坐着时要双腿紧闭，脚尖不能朝向别人，这是一种礼貌的表现。现实生活中，双脚紧闭说明这个人拘谨或者紧张，特别是脚踝交叉或者脚踝绕着椅子脚的时候。有两种行为也能暗示这个人的紧张，首先就是双手揉搓大腿，这是一种手足无措的表现，想通过这种动作来安慰自己，让自己镇定下来。此外，一个人如果双脚总是一前一后站立，也说明这个人此刻心里一直在打鼓呢。

2. 身体语言的影响力

FBI 纳瓦罗警官在书中曾经回忆过自己童年时一件很有意思的事情。

在他们家的小镇上有两家糖果店，每次父母给了零花钱，他都会带着妹妹去糖果店买水果糖吃，他妹妹每次都愿意走更远的路去镇东边的唐娜糖果店，而不愿在家门口的糖果店。他问妹妹为什么，妹妹说："因为镇东边的水果店人多呀。"事实也的确如此，卖的都是一样的糖果，店面装修也差不多，老板也都不错，可是为什么镇东边的糖果店人就更多呢？纳瓦罗想探个究竟，于是就分别去两个水果店买了半斤糖果，结果还真找出了原因。家门口的糖果店称糖果时会先抓一大把放在秤上，然后再慢慢往下拿，直到半斤

pdf下载网 http://www.i8788.com

为止。每往下拿一点，纳瓦罗的心就揪一下，站在旁边的妹妹，嘴也会嘟一下，似乎有点舍不得那些被拿下去的糖果。出门时妹妹拎着糖果袋，掂了好几下，一直问："怎么这么少，说好不来这里的。"东边的水果店，店老板则会先拿一点糖果放在秤上，然后一点点往上加，一直放到半斤为止，旁边的妹妹则是一脸满足的表情，买到糖果后，更是甜甜地说谢谢。纳瓦罗发现，把糖果拿下秤和把糖果放上秤的区别导致了顾客的不同心情，直接决定了这个店的营业额，也许唐娜和安东尼的店主自己也不明白这件事情呢。

还有很多我们自己也不知道的事情。小居不知道因为自己简历上的一滴咖啡渍，让面试官在跟她交谈之前就已经把她划入黑名单了。小美不知道，只是因为自己身上的香水味太浓了，同事们都很排挤她。小阳不知道，自己和李总握手时太大劲，让李总觉得很不舒服。小木没想到，在会谈陷入僵局的时候，他深深地吸入一口气后呼出，居然所有人都学他深呼吸，然后整个会议气氛都松弛下来。小前没想到，自己只是在卫生间放了一束花，就让所有来洗手间的人都主动冲水，维护卫生。小天没想到，自己只是每次跟孩子说话时都蹲下来，结果在期末被评为"最受孩子欢迎的老师。"我们从小就被教育不要注重穿着打扮，因为这会影响学习，影响考大学，影响前途。这种观念深入人心，有些人衣着随意去上班，觉得只要把工作做好，就一定会得到提拔；餐厅老板认为就餐环境不重要，厨师做饭好吃，总有人会来；家长、老师认为与人交往是件耽误学习、耽误前程的事情，要一个人安静地看书，才能考上北大清华，于是，我们大学毕业了也不知道如何更好地进行社会交往。现在的都市社会最重要的就是人际交往，因为城市的本质是人的活动，不论做什么工作，只有把与人沟通的工作做好了，才能把自己真正的本职工作做好。在人际交往中，言语和非言语的技巧我们会在稍后第五章来论

pdf下载网 http://www.i8788.com

述，这一节将探讨非言语即身体语言的秘密，培养自己的非言语智慧。有些人即使不说话，也能让他人感觉到魅力，让人紧紧跟随，这就是身体语言的影响力。从穿衣打扮、一颦一笑，到一举一动，我们都要做到尽善尽美，以点点滴滴来影响他人。

1）塑造完美的外在形象。

追求美丽是人类的天性，动物也视为生存武器。雄性动物为了延续后代，吸引雌性动物来跟自己交配，他们会采用两个手段，一是力量，狮子、犀牛都会为了争夺雌性而决斗，只有获胜者才能得到雌性的芳心和这个群体的领导权，二就是美貌，只有雄孔雀才会开屏，目的是吸引雌孔雀来跟他交配，繁衍后代，鸳鸯也是如此，两只鸳鸯中比较漂亮的那只是雄鸳鸯。人类发展到今天，“男人通过征服世界来征服女人，女人通过征服男人来征服世界”，男人通过力量和能力吸引女人，而女人通过美貌来吸引男人。以智力谋天下的时代，力量不再那么重要，很多机器已经代替人工进行劳作，现代社会重要的是智商、情商和外表。农业文明社会里，内在美比外在美重要，人员没有流动，相处的时间长，甚至是一辈子的时间，“路遥知马力，日久见人心”，时间长，人的内在品格才能看出来，人的能力才能显现出来。现代都市文明社会，人与人之间交往的时间也许只有几个小时，甚至几分钟的会谈、面试，在短短的一小段时间里，“闪电式判断“成为一种主流，人们没办法通过长时间相处来分析你的人格和才能，他们只能依靠第一眼的判断和直觉，只能通过你的外貌和言行举止来迅速判断你是个什么样的人，是否可以跟你合作。电视、广告等传媒业的发展，眼睛发挥的功能越来越大，眼睛的作用越来越重要，导致脑部负责眼睛的神经变粗，这部分神经在人脑运转时影响增大，

pdf下载网 http://www.i8788.com

眼睛成为大脑的最大军师，而美丽是贿赂眼睛的最好礼物，当人眼看到美丽的事物时，瞳孔会放大，眼睛会充血，视力也会变好。

有一个外表对一个人产生深远影响的经典案例。

1960年的美国总统竞选，当时的竞选人有两位，一位是肯尼迪，一位是尼克松。肯尼迪当时34岁，竞选总统时还是参议员，而尼克松当时已经47岁，担任美国副总统，卓有成效，比肯尼迪要有经验得多，之前的民意调查显示，他们的支持率是40%比55%,尼克松的支持率远远高于肯尼迪。1960年9月26日，他们参加了美国历史上第一次电视直播的政治辩论，这次辩论后，所有只通过广播听辩论的美国民众都认为一定是尼克松当选了，结果最后当选的却是肯尼迪。当时肯尼迪在辩论时并没有很大的语言优势，他完胜在外表，大家一看到肯尼迪出场，都眼前一亮，他服装雅致、整洁，满面红光，尽管他的心情紧张得像一个就要进入赛场的职业拳击手，但整洁、得体的仪表却让这个6英尺1英寸身高的人看上去气宇轩昂，生机勃勃，正是这翩翩风度，使民众对他产生了好感。尼克松进场时，人们都一阵失落，他身形消瘦，却穿着一件比较肥大的西装，衣领肥大，让人看上去有些松垮、消极，由于没有化妆，暗青色的两腮好似涂了“胡须膏”，面容瘦削，强烈的灯光在他眼窝周围形成了很深的阴影，偏偏这时受伤的膝盖又疼痛不止，让他显得憔悴不堪，可怜巴巴。就这样，原本属于尼克松的选票流进了肯尼迪的票箱，对美国民众而言，他们渴望有一个崭新领袖风度的总统来领导美国人民破浪前进，他们认为尼克松是个不注重细节，对选民缺少应有尊重的人，而肯尼迪意气风发、踌躇满志的形象，恰好满足了美国民众的心理需求。

我们应该在可能的范围内，塑造出一个符合自己风格的完美形象。

pdf下载网 http://www.i8788.com

自我评价

我们经常评论他人的衣着外貌，可是，如果让你评价一下自己的衣着外貌，你可以说出4个形容词吗？当你形容别人的时候，10个形容词也许都不够，但是，让你形容自己，4个形容词都找不出来。我们心里想的都是自己，眼睛看到的都是别人。在外貌衣着如此重要的现代社会，如果你连自己的样子都不了解，又如何来改善提升，成就一个完美的自己呢。

请不妨从以下几个方面了解一些自己的外貌衣着吧：

★你最亲密的家人朋友对你的外貌衣着有什么评价。

★询问陌生人对你的外貌衣着评价，如果在现实生活中不好操作，那就把自己的照片传到网上，网友的评价也许更真实。

★出门前记得照镜子，从头到脚，看看自己的打扮是否合适。

★把朋友的印象，陌生人的印象和自己的印象综合起来做出一个客观的总体评价。

仪容

仪容包括发型，脸部、手部甚至脚部修饰，我们不可能人人都长得帅气和美丽，但是，我们可以让自己身体的每个部位都做到整洁干净，优雅得体。很多时候，我们的潜意识都能从面相反应出来，性格决定面相，经历过苦难的人一脸沧桑，为人正直的人有刚毅之气，手相也是如此，骨骼粗大，手掌粗糙的人多半是做体力活的，手指有茧的很多是伏案工作的人。

我们能从仪容是否整洁得体，看出一个人是否庄重靠谱，是否注重细节，从而对其性格进行评价。

发型

发型是能体现一个人甚至一个国家性格的重要部位。当年清军入关，奉行的第一条政策就是要给汉人剃头发，作为民族同化的第一步，“留头不留

pdf下载网 http://www.i8788.com

发，留发不留头”。民国时期，新式知识分子思想改变后的第一步就是剪头发，男的剪掉大辫子，留平头，很多女学生也剪掉长发，理成学生头。很多改变，都是从“头”做起。今天，在工作场合，发型的指导标准是整洁大方，男士最好不要留长发，不要出现怪异的染发和烫发，头发要经常修剪，更要经常清洗，不要出现头发凌乱、出油、出现头皮屑等现象，这些都会让人觉得邋遢。女士的披肩长发会让人觉得温柔可人，但是正式的工作场合，长发披肩会让人觉得过分女性化而显得不够职业，所以如果是长发，最好将头发盘起来。工作场合要遵从的最重要一条原则就是：得体。

面容

脸是一个人的门户，也是识别另一个人的重要标志。在公共场合，我们判断自己是否认识另一个人，就是依靠脑海中的人脸识别系统。“脸”这个词也深入人心，中国人把个人的尊严叫做面子，没有尊严，称之为“丢脸”，中国人对“面子”十分重视。美国著名的社交网站叫“脸书”（Facebook）。脸是一个人的重要指认牌。

因为脸的重要性，所以我们要特别注意脸部仪容，一定要整洁干净，脸上有脏东西，男人胡子拉碴，这都是不可取的，会让人觉得很邋遢。脸部能反应精神状态，面容苍白或者暗沉、眼部红肿充血都会让人认为精神状态不佳，在面试或会见重要客户的时候，都要避免这种状态。女人的面部还有一项重要工作化妆，化妆可以让女人扬长避短，粉底能遮掩脸上的小瑕疵，腮红能使面色红润，口红能让唇部饱满，让你看起来更有精神，眼影、眼线能让眼睛更加生动，放射光彩。在商务场合，女士化妆也是对他人的一种尊重，能让你更加吸引眼球，化妆的目的是为了让自己更加优雅得体，浓妆艳抹是不适合工作场合的，妆容过于浓艳会分散别人的注意力。过浓的香水也是不合适的，有时甚至会让人以为你别有企图，香水最好味道清淡。

pdf下载网 http://www.i8788.com

脚部和手部

工作场合，一般的原则是足部特别是脚趾不能露出来，这是对别人的一种尊重，女士夏天穿凉鞋，最好穿丝袜。手部则不然，第一次与人见面，都要握手，说话时，需要用手来做手势，手部的动作总是最能吸引他人目光，要注重手部的保养和清洁，女士的指甲长度要适中，男人的指甲要剪得整齐，千万不要养成咬指甲的毛病，这个小动作只能说明你内心非常紧张，手上不能有灰尘或者其他墨迹之类的污垢，会给人带来不洁净的印象。

工作场合的仪容十分重要，但在工作场合装扮自己的仪容是不合适的。梳头、剪指甲、修指甲、剔牙、挖耳朵、抠鼻子、挠痒痒这种事情还是回家再做吧。

服装

人为什么穿衣服，有好几种说法。一种是遮私说：按照《圣经》里的说法，亚当和夏娃吃了树上的红苹果，有了人类的智慧后，看着彼此的裸体觉得十分害羞，于是赶紧摘下树上的叶子挡住自己的私处。这几片树叶就是最早的衣服；第二种是保护说：原始人在冬天的时候觉得寒冷，在夏天会有蚊虫叮咬，穿行在森林之中会有树木划伤，穿衣服会让人更安全，活得更舒适；第三种是装饰说：人们有了多余的财富后，就开始把一些漂亮的贝壳、兽皮挂在身上，象征财富和地位，部落首领和巫师先挑选好的衣服，特别是巫师，需要用很多饰品来装饰自己，标志自己和别人不一样，是能和神明相通的人。

衣服发展到今天，依然保留了以上三种功能。我们在挑选衣服时，也会从两个角度出发，一方面是让自己觉得舒适，鞋子不要太小以免挤脚，冬天衣服要厚才不会觉得冷，夏天应该穿得宽松才不会太热；另一方面则是要考虑别人的看法，这季流行彩色长裙了，赶紧买一条；明天要上台做报告，需要买一身新西装；女孩喜欢文艺范，明天得穿白帆布鞋，格子衬衫，再戴个

pdf下载网 http://www.i8788.com

黑框眼镜去见她，才能有好印象。由于生命的本能，我们一般都会追求第一方面，那就是自身的舒适，在贫穷年代，人们能维持温饱已经很不容易，对于服装的要求依然体现在第一方面。现代都市社会，经济富足，衣服种类增多，人们开始考虑第二方面的穿衣需求，很多人会根据你的穿衣打扮来判断你的为人，一般人也都不愿意和邋遢、脏乱的人相处。我们在这里提供一些穿衣的建议，小小的服装改变会对你的人生造成重大影响。

干净得体

大夫工作时穿白大褂，白大褂让病人及其家属觉得干净，没有细菌，也是医院工作环境的要求。蛋糕店、酒店后厨们也会穿着白色的制服，他们的工作场所有对细菌绝缘的要求，干净是十分重要的，干净的白色大褂，让人对就餐的卫生状况产生信任。日常着装也是如此，衣角有墨汁，衬衫领有汗渍，甚至发出奇怪的味道，别人会从这一小细节中判定你的性格大大咧咧，没有条理，这可是工作大忌，需要从勤洗衣服，注意衣服整洁干净开始。很多女性都会想要通过服饰来表现自己的个性，吸引男性的注意，想在工作中获得额外的好处。“世上没有丑女人，只有懒女人”。如果衣服不适合个性，会显得十分怪异，特别是在工作场合，最关键的还是整洁得体，也要特别注意保养鞋子。出门一定要照镜子，看看衣服扣子是否端正，衣服有没有不平整的地方，自己的鞋子是不是干净，只有对自己百分之百满意了，才能出门，如果连自己都不喜欢自己今天的衣服，怎么指望别人来喜欢你呢。

符合身份和环境

变色龙根据不同的环境会变成不同的颜色，为了躲避危险，把自己变成和环境一样的颜色。现实生活中，我们也需要根据不同的环境来改变自己的着装，才能符合别人对你的期待。服装品牌美特斯邦威流传着这样一句话：穿什么就是什么。军训时穿上军装，大家就会自然而然抬头挺胸，下班回家

pdf下载网 http://www.i8788.com

换上家居服和拖鞋坐在沙发上，就会自然地翘起二郎腿，女性穿上淑女装，化上妆，就会感觉自己是个淑女。

FBI 警官曾经做过这样一个实验，调查人们的着装对其行为的影响。设置了两组实验者，有工程师，有办公室文员，有餐馆员工，社会阶层分布尽量宽广，但是两组实验者的阶层分布比例基本一致，然后设置了一个危险情景，一个男人在学校里劫持了两个小学生做人质，手里拿着电话，要求给他一辆车子和一百万，否则就开枪杀掉人质。FBI 给两组实验者穿上不同的衣服，A 组是西装组，他们穿上阿玛尼的西装和衬衫，B 组是反恐特勤组，穿上反恐警服，观察两组人在穿上不同衣服时，对于同一情况的不同反应。结果让我们大吃一惊，穿着西装的 A 组在面对这一情况时十分镇定，“拿出小学的地图，看看附近的建筑物，考虑最佳营救方案”，“在旁边设立一个战地指挥所，尽量和他通话，”“找到他的家人，拖延时间，看看能不能从情感上进行感化。”穿反恐警服的 B 组则讨论十分激烈，声音甚至比第一组大好几倍，“我们必须马上把人质救出来，”“快点调来专业特工，消防人员和救护车，往教室内扔烟雾弹，分散歹徒注意，然后再进去把人质引过来。”他们似乎自动进入了那个衣服设定的角色，每个人都像一个称职的演员，表演着这个衣服的性格。

服装能迅速给人强烈的身份感，很多公司都重视给员工制作统一的制服，很多特殊的场合我们需要穿上特殊的服装，婚礼上新娘新郎穿上白色婚纱和礼服；阅兵式上军人穿着做工笔挺的军装；毕业典礼上学生穿黑色宽袍礼服，不同的衣服能让人无论内在和外在都迅速进入自己的角色，做好工作。你在工作中的职位，别人对你这个职位角色有特定的期待和定位，如果你不符合这个定位，就会打破别人的心理期待，造成不好的印象。人们对环境的着装也形成了心理定势，对老师的形象期待都是正直大方，穿着超短裙或者背心

pdf下载网 http://www.i8788.com

站在讲台上，就会打破这个形象，让人觉得很离谱。见不同的人说不同的话，在不同场合穿不同的衣服。

尊重他人

整洁和按环境着装，很大程度上都是为了尊重他人的需要，别人会从你的着装来判断你对他的态度，你对这件事是否重视，所以，穿衣服不是自己的事情，而是对别人的尊重问题。对别人的尊重，最好的办法就是模仿、配合他人的着装。在正式场合，要想达成最好效果，更需要如此。很多求职培训中，对于面试着装的提醒除了正式之外，还有一条就是可以在面试前几天，选择中午时段，去那家公司门口，看一看出入的员工都穿什么样的衣服，然后模仿他们的着装风格才不会出错。不同的公司有不同的文化，谷歌是以随意的企业文化而出名，公司员工就经常穿着大T恤，拖鞋去上班，时尚行业，如昕薇杂志需要员工也穿着时尚，会出现员工为省钱中午吃泡面，也要拿真品LV包上班的现象。

我们提供一些女士和男士在正式场合着装的小贴士，供职场和商务人士参考。

男士着装小贴士

★袖口的商标一定要拆掉，不要让人以为你是在炫耀自己买的名牌。

★在正式场合要穿一套完整的正装西装，包括上衣、衬衫、领带、西裤、腰带、袜子和皮鞋。

★切忌过于鲜艳，全身颜色最好不要超过三种，三种颜色最好协调一致，才能体现自己的品味。

★衣服不能过于短小，比如短袖等，切忌不能穿短裤。

★西装应在拆除袖口商标之后才可穿着。

★西装外套上的口袋只是装饰性的，一般不装东西。

pdf下载网 http://www.i8788.com

★西装上衣里最好不穿毛衣或者毛背心，这样才可以更好体现西装的层次感。

★鞋子要擦得干干净净，不要有灰尘或者泥泞，因为有些行家看人是从脚部看起的。

★站立状态时应将上衣的纽扣系好，双排扣的上衣，纽扣要全部系好；单排扣的上衣，扣子一定要系好；两粒扣的应该系上面的一个扣，三粒扣的以系中间一个或者上面两个为宜。

★袜子应选择深色的，切忌黑皮鞋配白袜子。袜口应适当高些，应以坐下跷起腿后不露出皮肤为准。

女士着装小贴士

★不要过于暴露或者过于女性化，因为在工作场合主要是让人注意到你的专业性，不能过于强调自己和男性的区别，所以超短裙、露脐装、低胸装、吊带装，都是不合适的。

★颜色不要过于艳丽，款式不要过于繁复，更不要奇装异服。

★尽量不要穿露脚趾的鞋，因为这对人不尊重。

★运动鞋、宽松T恤等家常衣服也许穿起来很舒服，但是并不适合正式场合。

★衣服、裙子过于透视都是不可取的。

★衣服不能过于紧身，会有卖弄身材的嫌疑，不够庄严。

★衣服要干净整洁，不要有小污渍或者褶皱。

★衣服是为了提高你的工作效率和质量，不能成为你分心的理由。

★庄重的商务场合，建议穿深色的西服套装，裙装为首选，其次是裤装，搭配的衬衣最好是纯色的，颜色以淡雅为宜。

★吊带裙、迷你裙、皮裙、七分裤不适合商务场合，最好穿及膝的套裙，

pdf下载网 http://www.i8788.com

因为坐下之后，裙子会向上缩，所以坐下后，裙子在膝盖之上十公分，表明这条裙子过短。

★穿职业装时，女士最好穿丝袜，肉色的丝袜可以跟任何衣服搭配，也可以穿黑色丝袜，但是不可穿渔网袜或其他性感的袜子。

配饰

除衣服之外，所有可以挂在身上的东西，都可称为配饰，从帽子到围巾，从耳环到项链，从背包到鞋子，都是配饰。配饰，是为了体现你的个性而服务的。十五、六岁青春期的女生带项链、耳环、手镯，甚至书包上还要挂着可爱的小铃铛，那是最感性，最细腻的一个时期。工作场合，这种小铃铛就要坚决避免，有颜色的装饰，粉色蝴蝶结发箍，金色毛衣项链，银手镯，都会让人觉得你不专业，老板也会担心你把注意力都放在这些小配饰，不能好好工作。所以，配饰越少越好，越简单越好，以下是一些配饰小贴士。

配饰小贴士

★双肩包适合学生或者郊游，不适合出现在办公室。

★包里的物品要摆放整齐，开会时在包里找笔记本、文件，会让领导对你产生一种条理不清的印象。

★手表是不可缺少的，手表会向人表明你是个很守时的人，虽然有手机，但是翻包找手机也会让人觉得你不专业。

★男士最好不要在腰带上挂手机、钥匙圈。

★鞋子，不论是否昂贵，是否是当季最新款，最重要的是它应该干净。

★女士鞋子的高度要合适，过高的鞋跟会影响走路，并发出声音。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2）养成优秀的言行举止。

“一只南美洲亚马逊河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，可以在两周以后引起美国德克萨斯州的一场龙卷风。”这就是著名的“蝴蝶效应”，事实也的确如此，演讲时一个恰到好处的停顿能让全场爆发出雷鸣般的掌声，会议时一个玩铅笔的小动作可能会让领导对你产生不好的印象从而影响到你的职业晋升，面试时的一个小动作就能决定你是否被录用。

以下内容是本书的重点内容，我们将从中学习到如何举手投足，如何与人交谈沟通，如何把自己的内在潜能转化为影响力，成为魅力非凡的“万人迷”。

我们不可能在日常生活中规定要笑露八颗牙，握手时要伸出 30 度角，演讲中要停 20 秒，最重要是知道如何表现的法则，按照法则去完成行为，会更加有效。以下是三个行为典范的基本法则。

自然表现法则

给重要客户做产品展示，因为紧张而心里焦虑，身体僵硬，说话声音微弱，额头冒冷汗，这时候你的感觉是赶紧结束这次展示，你们的客户也会这么想，不想再听下去，即便你们公司的产品很好，你也准备了很长时间，演讲文案写得很漂亮，客户也不会购买你们的产品。你的非自然表现让他感觉极其别扭，他会怀疑你，不信任你，你这种焦虑不安的感觉，也会让他产生同样的焦虑。演讲的时候，谈判的时候，甚至在约会的时候，最重要的身体表现法则就是自然，展示你内心的真实想法，让自己放松，说出你想说的，做出你想做的。

FBI 总结出了一系列与自然以及不自然相关的词语。

自然　　不自然

pdf下载网 http://www.i8788.com

平静	焦虑
自信	担心
思路清晰	思路混乱
亲密	背离
欢乐	悲伤
语言流畅	语言错误
友善	敌对
靠近	退出
耐心	急躁
接纳	顽固
温柔	严厉
真诚	虚伪
热心	冷酷
坚决	犹豫

这些词并不能识别他人，因为别人表现是否自然，我们一眼就能看出来，这是用来反思我们自己的，如果你发现右边任意一个形容词能形容你当下的状态，那就要小心了，想办法把自己调成左边的状态吧。

动作镜像法则

FBI有这样一个案例，一个13岁女孩失踪了，需要从女孩的好朋友雷恩，一个13岁的小男孩那里得到线索，开始时，雷恩坐在沙发上，看着进来的警察，十分害怕，只说跟失踪的女孩没有关系，调查陷入僵局。这时FBI探员走到雷恩坐的沙发前，像雷恩一样，很随意地坐在他的身边，学习雷恩的坐姿，双脚分开，用孩子说话的语气问他，雷恩果真放松下来，开始诉说和女孩的最后一次见面。

pdf下载网 http://www.i8788.com

动作镜像，就是谈话双方的动作姿态相互匹配，如果两个人的内在潜意识能量相互吸引，就会不自觉地出现动作镜像，最明显的例子莫过于妈妈和孩子的关系，孩子笑，妈妈也笑，孩子“咕咕”叫，妈妈也会发出相似的声音，这似乎是世界上最美好的画面。当我们遇到别人和自己协同一致，耐心聆听自己说话，身体向自己靠近的时候，你会有一种舒适感，会发自内心喜欢这个人，同理，如果我们能跟别人的动作保持协同一致，就会赢得别人的喜欢。

细节决定法则

刚步入社会的年轻人经常眼高手低，认为干大事的人应该不拘小节，路上遇见同事不招呼，经手的文件皱皱巴巴，给人留下一个靠不住的印象，同事会觉得你连小事都做不好，又怎么放心把大事交给你呢。把每件小事都做好并不容易，每个细节都要用心，俗话说：“要用米开朗琪罗画教堂壁画的精神，去做每件事情。”最重要的一点，细节会形成习惯，习惯塑造性格，性格决定命运，从某种意义上说，改变自己的命运，就要从一点点的细节开始。FBI 探员乔·纳瓦罗曾经回忆自己在 FBI 的工作经历，据他观察，凡是以前在 FBI 任职期间工作表现很出色的警务人员，在退休之后的生活中依然会是个成功者，而那些在工作期间就经常对工作怨声载道，抱怨压力大的人，退休之后还经常发牢骚。坏习惯一旦形成就很难改变，好习惯的养成要从每一个细节做起。

表情的力量

愉悦的表情——微笑

我们每时每刻都需要微笑，打招呼时要微笑，表示“很高兴见到你”，交谈时要微笑，表示“跟你说话很有意思”，道歉时要微笑，“实在不好意思，我不是故意的”，再见时要微笑，“这次跟你见面很愉快，希望下次还能见到你。”笑容是世界上最美好的表情，也是现代社会表示礼貌的最优表情。人

pdf下载网 http://www.i8788.com

的潜意识会产生巨大磁场影响别人，笑容满面代表内心无限欢愉，这种内心强大的正能量无疑会影响到周边所有人，这就是笑容巨大的魔法。人类在学会说谎之前就会笑了，当你看到一个小孩笑的很开心，你的内心肯定像洒满了秋日下午的阳光，无比温暖。有的公司要求微笑是所有员工进行工作时的标准表情，麦当劳把笑容作为员工培训的第一堂课：牙齿微露，嘴角微微上扬，简单的笑容，让每个进入麦当劳的顾客都觉得心情无比舒畅。在职业化笑容之外，我们更需要发自内心的笑容，只有这样，才能让自己真正快乐，才能让别人真正感受到自己的正能量。每天早上出门的时候，照照镜子，除了检查自己的着装是否整洁外，更重要的是给自己一个大大的微笑，也是给自己开始一天新生活的最好礼物。

关注的表情——眼神

每个人都想获得他人的关注和尊敬，自己就必须先关注和尊重他人。人与人相处需要相互尊重，第一要点就是要表示对别人的兴趣和关注，让别人知道你需要他。

FBI 曾经有个调查，在马路上随机找路人作为实验者，去向另一个陌生人借一美元，事后对两组路人分别访谈，调查他们的感受，看看哪种感觉更让人愉悦。FBI 的调查人员认为人都有自私性，所以一定是借钱的人比较愉悦，可是结果却让人惊讶，借钱者都觉得十分痛苦，那种有求于人的感觉让他十分尴尬，而施予者都说觉得能帮助到别人的感觉很好，路上这么多人，他找我借钱，说明我长得很面善。这个实验结果真正说明了人的内心都有种被人需要、被人信任和关注的需求。

傲慢的表情总会给人一种不舒服的感觉。我们需要表达对别人的关注：“你说得很对，继续说下去。”“我喜欢跟你在一起。”“我很看好你。”即使谈话时对他的某些做法提出否定，这种表情会让你们的沟通变得没有障碍。关

pdf下载网 http://www.i8788.com

注的表情中最重要的莫过于关注的眼神，眼睛代表你心灵所想，也是别人非常敏感的地方。与人握手，听别人说话，一定要看着别人的眼睛，说话时也要看着别人的眼睛，与人有眼神交流，表明你很关注他。

动作的力量

动作的影响力比你想象中巨大，动作要形成力量，需要两点，一是迅速，二是流畅，就像舞蹈，舞蹈演员流畅如水的动作才让我们有一种行云流水的感受。动作的缓慢或者断断续续，都会让人心理期待落空，造成一种不舒服的感觉。我们会具体到每个特定场合来分析，该怎样运用手足、躯干来表现自己，发挥出更大的影响力。

声音的力量

在《红楼梦》里有这么一段，林黛玉刚到贾府，正跟贾母唠家常，这时候："一语未了，只听后院中有人笑声，说：我来迟了，不曾迎接远客。"黛玉纳罕道："这些人个个皆敛声屏气，恭肃严整如此，这来者系谁，这样放诞无礼？"后来一看，才知道是贾琏的妻子王熙凤。这一"未见其人，先闻其声"的写法，活生生地刻画了一个"泼辣妹子"。

现实生活中，人们一般都会先通过电话建立联系，电话沟通顺利后，双方才会进行下一步的会谈。很多公司在招聘时都会有一个电话面试环节，就是想对应聘者的沟通表达能力有一个初步了解，这个环节中，声音起到重要作用。即使见面，说话要发声，声音也在发挥着重要的影响力。在工作场合，我们要尽量使用低沉的声音来显示稳定的气场，做更有效的表达，也会对听众产生更大的说服力。非工作场合，不宜板着声音说话，而应该在声音中表达出热情和活力，让现场气氛愉悦。话并不是说得越多越好，生活并不是智

pdf下载网 http://www.i8788.com

力节目的抢答题，话说得太多会让人觉得浮夸，我们要使用沉默和停顿的力量，可以显示你的信心和状态，也能让你的听众有反应的时间，特别在演讲的时候，演讲者就需要掌握停顿的节奏来唤起大家的共鸣和掌声。谈判时，一个含蓄而意味深长的停顿，可能就是一个强有力的谈判工具。

3）重要场合如何发挥身体语言的影响力。

打电话

大多数人以为打电话只是说几句话而已，是一件简单的事情，不需要非言语智慧，事实真是如此吗？电话联系一般是首次接触，在人与人交往中十分重要，电话联系由于见不到人，只是声音的交流，没有表情、动作，更容易产生误会，包括信息传递的不准确，情感上的误解。很多时候，我们放下电话才想起来："啊，刚才他说几点开会，已经忘了。""我怎么没等他说再见就挂了，这也太不礼貌了吧。"你真的有把握会接电话吗？我们将提供一些接电话的非言语技巧，让你在电话里也能表现出完美的自己。

★在电话响起的两声内迅速接起电话，不要让电话另一头的他着急。

★电话的第一声很重要，声音要愉悦饱满，才能有好的开端。

★打电话时要微笑，因为电话那端的人能感觉得到。

★打电话时要有良好坐姿，如果坐姿懒散，声音也必然懒散。

★打电话时也需要借助手势，因为声音会跟随手势而抑扬顿挫。

★要主动报出自己的姓名、公司名和职位，并询问对方的具体信息。

★要培养自己语调的魅力，低沉的说话声会显示出人的自信，说话的语速要比平常慢一些，音量要大一些，遇到重点信息要有重复。

★通话中要避免出现太多表示犹豫的词，像"嗯"、"唉"、"比如"之类

pdf下载网 http://www.i8788.com

的助词，会让人觉得你不干脆利落，产生其他不良影响。

★电话沟通时要抓住要点，重要信息要记下，注意六个关键词，即何时、何地、谁、何事、为什么、怎么做，并在电话挂断之前与对方再次确认，保证没有差错。

★要注意文明礼貌用语，在确认所有事情都说完后再挂机。

见面和问候

如果是第一次见面，需要充分运用非言语智慧，两个陌生人第一次较为亲密的互相接触，双方都会用自己的一切认知去感受对方——看、听、说、闻和触摸，在见面三分钟内形成第一印象，这也将成为我们日后判断一个人的标准。俗话说："我们永远没有第二次机会来让人形成第一印象。"因此，我们必须特别注意自己和他人的第一次会面。由于不同地区的风俗不同，第一次见面的问候方式也不尽相同，法国是深情的拥抱和亲吻礼，毛利则是俏皮地碰鼻子，不过一般的正式场合，人们还是倾向于握手，这是世界上最安全、最正统的问候方式。我们将以握手为例来说明会面的问候方式。

★动作反映迅速，看到有人走进来时，一定要迅速、主动地迎上去，带着饱满的热情点头微笑，表示内心的愉悦。

★接近男士时要走一定角度的路线，不要径直走过去。因为如果是径直走过去，会被人误认为你具有攻击性或者有什么急事，内心会不由自主地紧张起来，即使是已经熟识的朋友，按照一定角度走过去，也会在你们中间营造出一种舒适友好的谈话气氛。

★接近女士要注意其对私密空间的要求，不需要走曲线，她们偏爱直线，只需走到离对方有一定距离的地方停下来即可。因为女士对自己的空间被侵犯特别敏感，并不喜欢对方很快就对自己表示出过分友好，所以在第一次见

pdf下载网 http://www.i8788.com

面的时候，要保持合适的距离。

★如何插入他人的谈话?

在公司年会上，你看到财务部的小李和人力资源部的小齐正站在一旁相谈甚欢，你早就听闻过他们的名字，想过去跟他们打个招呼，一定想好选择加入的时机。如果小李和小齐正好面对面，脚尖朝向对方的时候，那你最好还是过会儿再去吧，因为这代表他们相谈甚欢，等到他们一个人一只脚已经往外，像是要离开又不好马上离开的时候插进去，他们一定会随即转身，脸朝向你，友好地跟你打招呼。

★如何握手?

双方会面的第一环节是握手，看似简单的动作，却大有学问。有时候与他人握手后，就有一种不舒服的感觉，可能是对方握手的力度太小，一碰你的手就迅速离开仿佛你的手很脏,或者是对方握手太大劲把你的手都握疼了，还激烈摇晃你的手，又或者是对方把手放在你的手上面，仿佛要体会那种自己高高在上的傲慢感觉。我们应该坚决避免这些让人不快的握手方式，握手是人与人之间表达友好和热情的身体语言，你所要做的就是让与你握手的人愉快舒适，觉得是被重视的。各个地区握手的习惯不同，方式也不同，纽约会比较用力，日本则比较礼貌，你必须了解对方的文化偏好，做出合适的握手举动。一般来说，握手时要主动伸出手，这是动作迅速准则的体现，特别是女性，要主动对男性伸手表示握手的姿势，这也是社交礼仪，握手时双手手掌都垂直于地面，用力握着摇晃两下，停留两秒左右，直到手各自轻轻松开，握手时，要腹部前倾，眼睛看着对方，露出真诚的笑容。如果忽然出现一个罗马尼亚的客户，你不知道他家乡的握手礼仪，也不知如何准备，那就主动伸出你的手，然后体会他是怎么握你的手，用多少力度，你所需要做的就是模仿他的行为，那他一定会觉得舒适和受到重视。

pdf下载网 http://www.i8788.com

私密空间

我们每个人都有一种空间偏好，但是这种空间偏好随着地点的不同而有所变化，电梯里，即使陌生人的手臂碰到你的手臂，也没关系，但在会议室，别人把椅子紧紧挨着你坐，你会有十分别扭的感觉，即使这个人是你的同事。会谈时，我们要充分考虑到人们对私密空间的要求，搞清楚对方对于私密空间的要求到底有多大，特别是对于第一次见面的人。如果会谈时靠得太近的话，会让人产生警戒心理，而如果离太远，也会让人觉得过于生分，影响交流。有一种方法可以在第一次会面时就知道对方的个人空间需求，在和对方握手之后，你可以主动往后退一小步，看看对方有什么反应，他会随之向前迈一步，站在原地不动，向后退一步，还是会轻轻转动身体，从对方不同的反应中，我们可以轻松判定他对空间的要求是怎样的，如果双方谈话很愉悦，彼此之间的距离会随着谈话的进行而越拉越近。

会谈空间安排

多人会谈需注意安排好地点，古今中外的很多合作都是在非正式场合达成的，很多公司的重大战略合作都是老总们在高尔夫球场谈成的。在高尔夫球场这些休闲场所，人们会感觉更加舒适、放松，彼此的身体语言会表现得更加充分，不像在正式场合那么紧绷，情绪也更加饱满亲切，这些都是促成重大协议的基础。场合的安排，最重要的就是随意，会议的座次安排、时间安排都是不特定的，甚至可以说，开始就不带着开会的目的，也许最后才能谈判成功。公司内部会议，特别是要做出重大决定的时候，为了达到高效的结果，需要严肃的气氛，这样的会议一般安排在特定的办公室，事先安排好时间，地点，会议的具体流程，需要在会前把这些细节发给与会者得到确认。开会前，事先准备好会议室的桌椅、灯光、投影器材等，确保一切处于整洁、干净的状态，硬件没有安排好，会影响到整个会议进程和与会者的情绪，在

pdf下载网 http://www.i8788.com

中国，会议的座位安排十分重要，需分析与会者的身份，进行一个合理的座次安排。

会议流程控制

整个会议流程中，我们需要注意时间的安排，如果是这次会议的领导者，应该在会议最开始的时候，把手表放在桌子上，用毋庸置疑的声音直接告诉与会者，我们现在还剩下多少时间来完成某项工作，具体分配到每个细节上，需要多少时间，这是最直接有效地控制会议时间的方法。避免出现与会者走神发呆，偷看手机，会议冗长，但是最后什么问题也没有解决的情况发生。作为会议的参与者，也许你无法控制会议时间，但是你可以用自己的行动控制会议节奏。首先，用自己的行为来表现喜欢参加这次会议，注意力一定要集中，这种积极参与的姿态不仅领导会看到，也会让其他同事以更加饱满的热情投入会议之中。身体和腹部向领导或发言人方向倾斜，把手安稳地放在别人可以看见的位置上，不要乱写乱画，咬铅笔，做出一些让人觉得你很无聊或者很焦虑的举动，不要被手中的笔记本电脑或者手机分心，眼神集中，不要东张西望，和身边的同事小范围地窃窃私语;其次，注意聆听，用动作和表情表示你对说话者的关注，微笑地看着说话者，在他说话的间隙微微点头，适当的时候，可以运用很多肢体动作来和台上呼应，方法很简单，只要模仿台上的说话者即可，这是一种表示你对说话人观点赞同的最有效方法；最后，要提前准备自己的发言，发言的时候注意观察别人的身体语言，观察他人对自己发言的反应，巧妙运用自己的身体语言，发言声音要清晰完整，用手势配合自己的发言，注意强调要点，表情要生动，以表明自己的自信。此外，还需抓住要点，简短利落的发言会更增加你的影响力，有时候，停顿和沉默能帮助控制你的说话节奏，使你的发言更加有力量。

pdf下载网 http://www.i8788.com

调节会议气氛

涉及到关键问题的会谈有时候会出现一些小状况，气氛紧张，影响沟通效果。感觉谈话气氛不对，有些火药味，一定要先抽出一点时间，缓解现场的气氛，等大家都心平气和了，再接着往下谈。

我们为大家提供一些缓解自我和他人紧张的方法：

★站立时不要将双手交叉放在胸前，或双手叉腰，会让别人产生胁迫感，心里不舒服。

★站立时可以试着双脚交叉，头部稍稍倾斜，缓解周边人的紧张感。

★双方的站位和坐位之间最好有一定的角度，慢慢地变换角度，能缓解现场紧张气氛。

★双眼不要直盯着对方，在关系融洽时，这是一种关注的表情，但在关系紧张时，会给对方造成心理压力。

★深吸一口气，缓缓呼出，身边的人都会自然而然学你一起做，有效缓解压抑气氛。

★如果气氛实在太紧张，暂时停止会谈，先休息或通过其他方式沟通后，再找机会进行会谈。

个人演讲

我们一生中总会遇到独挑大梁，负责一场演讲的情况，如负责给客户展示自己的设计方案，在公司总结大会上做一场汇报等等。众人关注的时候，你真的知道该怎么做吗？个人演讲，是展示自己最好的平台，需要我们打起十二分精神，呈现一个完美的自己。

★做好充分准备，提前排练。事先排练，能让你熟悉演讲内容，让你的演讲变得流畅，排演时要运用手势、动作来表现自己。

★挑选一个和自己风格相近的演讲者，模仿他（她）的声音、手势和动作。

pdf下载网 http://www.i8788.com

★在演讲正式开始之前到达会场，先认识你的观众，正式开始演讲时你会放松很多。

★提前调试投影仪、话筒等设备，确保演讲时不会出现尴尬问题。

★当你紧张时，不妨直接告诉观众“我现在很紧张”，你的坦率会让观众原谅你，你会发现在你说出“紧张”这个词后，你就把它抛诸脑后了。

★声音不要太高，这会让观众不舒服，低沉有力的声音能让观众更信任你。

★不要躲在演讲台后，呆板站立，要充分利用舞台空间，变换自己的位置。

★注意手部动作，发言时有需要强调的地方，可以用反重力手势或者重复的方法吸引观众的注意。

★要发挥停顿和沉默的力量，引发观众的思考，做出反应。

★不要读手上的文稿，会让人觉得呆板无聊。

★幽默是一个重要武器，任何场合，只要恰当使用，都能博得观众的喜欢。

面试

面试是年轻人走入社会必须经历的，有的人能通过面试进入更好的工作单位，而有些人则通不过面试。面试的半小时也许就会决定你的前程，是需要我们使出浑身解数，充分发挥语言智慧的时候，不要仅仅因为一时的表现，而错过机会。

当今社会，年轻人抱怨找工作难，很多企业也在抱怨招不到合适的员工。面试的时候，我们总是要尽力表现出一个优秀的自己，觉得自己只要有能力就能胜任任何岗位，而企业要找的并不是“最优秀”的人，而是“最合适”的人，他会考虑这个面试者的客户接受度，是否能和同事相处愉快，技能和行事风格是否和公司的整体风格相一致等等。所以，面试时，一定要从公司的角度想一想，自己到底需要做什么。面试最重要的表现原则是真实自然，

pdf下载网 http://www.i8788.com

面试官每天面对很多应聘者，要维护公司形象，也是件很有压力的事情。你的忸怩、装成熟、装可爱、过于侵略性都会刺激他已经紧绷的神经，让他觉得十分不舒服，反之，你坦诚地表现自己，甚至表现自己的一些小缺点，会让面试官也放开胸怀，自然而然就接纳你了。

我们为大家提供一些面试的身体语言小技巧，以供借鉴：

★永远保持灿烂的微笑，这是面试的必备武器。

★面试的时候要充满自信，即使是内心有些紧张，也不要在意，你可以用不慌不忙的样子掩饰过去。

★参加面试时切忌手里拿着手机，在进入房间的那一刻，就应该把手机关掉。

★如果面试官让你随便坐，你最好问一句“您希望我坐在哪里”以表示尊重。

★如果对方邀请你喝东西，不妨接受，因为饮料能帮你缓解紧张。

★在和对方交流的过程中，始终保持注意力集中，身体坐直，微微前倾，脚平放在地板上，眼睛要专注在面试官身上，自然而不游离。

★与面试官交流时，避免出现犹豫、含糊、矫揉造作的词汇。

4）组织形象的影响力。

谷歌的一位资深人力资源总监曾经说过：“什么是企业文化，说到底，其实就是公司总裁的性格。”这句话可谓犀利而又一语中的，公司领导的性格，会对其他员工产生巨大影响力，甚至整个企业的做事风格都会保持一致，然后影响到其公司的整体装修风格，对顾客的服务态度，于是公司的企业文化及其评价也就这么被决定了。外界对一个公司的认同直接决定了这个公司的

pdf下载网 http://www.i8788.com

发展前景，如果是一家公司领导，那么你承担着与这家公司休戚相关的使命，你的位置承载着众多期待，你的穿着、动作、表情都是标杆，有可能是好的标杆，也有可能是坏的标杆，学会如何做一个完美的自己，如何发挥非言语智慧来提高自身的影响力，其后再谈组织形象的问题。

让我们先来看看FBI资深探员乔·纳瓦罗的的亲身经历。

乔·纳瓦罗与两位理财顾问约好见面，准备从中选择一个人帮助理财。第一位理财顾问胡克办公室的入口处，我注意到春天的灌木丛直到夏天还没有被修剪过的迹象，入口的转门上，我还看到了其他人留下的指纹，在问讯处，两位前台小姐都繁忙地在接电话，我站着等她们把电话讲完，然后迅速报上我的名字和事宜，前台小姐让我再稍等一会儿，要打个电话确认，之后前台指示我坐电梯直接去二楼的235室。说实话，这时候我已经有些不耐烦了，但我还是按指示到了235室，迎接我的工作人员示意我先找个地方坐下，说胡克顾问跟上一位预约者马上就谈完了，随后会来与我会谈，于是，我便在咖啡桌旁的椅子上坐下，等了十多分钟后，正当我准备询问卫生间在哪儿的时候，胡克顾问和上一个预约者出来了，他们欢乐的互道再见。直到把前一个预约者送走后，胡克顾问才转过身来迎接我，嘴里说着十分抱歉，他领带松垮，袖子高卷，表明他刚度过一个十分匆忙的早晨。他把我迎进他的办公室，让我坐在沙发上，他坐在办公桌前，拿出一大堆资料，想说明自己准备充分，可以和我好好谈谈我的理财，可是他不知道，其实在会谈正式开始之前我已经完全把他否定掉了。在和理财顾问胡克谈过后，我十分沮丧，因为自己受到的那些待遇，觉得十分不舒服，抱着这样低落的心情，我来到了第二位理财顾问弗朗克处。在弗朗克顾问的公司门口，有专职人员在门口帮我停车，一般这是餐馆和大酒店才会提供的服务，我却在这里享受到了，让我

pdf下载网 http://www.i8788.com

的心情一下子好起来，看到公司大楼窗明几净，楼外的树丛被修整一新，门前那块“欢迎你”的红地毯十分鲜艳，像是早晨刚换过的。到了问讯处，一位前台小姐在接电话，而另一位前台小姐洋溢着微笑迎接我：“早上好，先生，有什么可以帮您？”“麻烦你帮我找一下弗朗克先生，我跟他约好十点的。”“嗯。”她问道：“您是纳瓦罗先生，对吗？弗朗克先生刚才打电话来交代过了，说他已经在325室等着您了，您从这边坐电梯去三楼，他的秘书会在电梯口带您过去。”当我在三楼电梯口出现，果然看到有个衣着整洁的年轻人站在那儿，微笑地跟我握手，来到325室，看到一位精神奕奕的先生坐在沙发上等着我，还没等我完全推开门，他已经迎了上来。即使，我还没有开始跟他谈理财，我已经决定要把我的钱交给他了。

少数人会认为这个故事过于夸张，纳瓦罗的资深探员身份或许对细节过于关注，一般人不会关心门口的灌木丛。事实是，顾客在消费时都是非理性的，换成另外的普通顾客，他可能不会注意这么多细节，但是在见到胡克先生时他也会一肚子气，见到弗朗克先生时，一定是心情愉悦。设想说服一个恼怒的人容易，还是说服一个开心的人容易？很多客户并不知道为什么选择这家公司而不选择那家公司，企业形象就是由各种小细节组成的。学会如何评价你的公司，如何改善自己公司的外在形象、内在布局和硬件设施，如何形成一个高效迅速的员工团队，所有的一切都需要从一个个小小的细节做起。

学会评价自己的公司

很多时候，我们就像苏轼的诗句所描述的：“不识庐山真面目，只缘身在此山中。”我们通常无法知道自己的公司形象到底是怎么样的，也不知道顾客心中对公司的印象，因此应该对公司做一个整体评价。以下是一些测评建议。

pdf下载网 http://www.i8788.com

浏览自己的公司网站。

★网页设计是否吸引你?

★如果你需要某项服务，是否能在5秒内找到那个链接?

★链接从下载到打开是否能在3秒内完成?

★网站上是否提供可供联系的方式?

打电话给公司的前台。

★电话在几分钟内被接起?

★接线员的开场白是什么?

★接线员的语气怎么样?

★询问接线员一些信息，接线员多长时间能给予反馈?

★你所问的问题是否都得到了满意的回答?

请一位朋友假装顾客，到你公司前台去，请求要见你。

★前台接待人员能否在看到他第一眼就热情迎接他?

★来访者的请求能否被及时记录下来?

★你的朋友事后对这次接待和公司整体环境有什么印象?

自己从公司外部到内部整个观察一遍。

★大楼的门窗是否干净，植物是否得到修剪?

★公司内部的地面、墙壁、家具、灯具是否整洁、干净?

★公司内部的盆栽是否有生命力?

★洗手间是否干净整洁，是否有异味?

★办公室同事之间的气氛如何?

★你最喜欢哪位员工?

★你最不喜欢哪位员工?

★你希望在这样一个地方工作20年吗?

pdf下载网 http://www.i8788.com

请你按照这个建议表一条条打分，最终可以为公司打多少分呢?

改善公司的外在形象

公司外在形象的要点是整洁干净，办公楼不一定豪华，但是每一寸墙壁一定都是干净的。一些和外表没有多大关系的公司如银行，也需要注意其外在形象，每家银行所能提供的基金利率，收取的费用标准都没有太大差别，顾客会从其他因素来考虑到底挑选哪一家银行理财，也许门口的地毯是否干净就是一个判断标准。更高级的形象需求必须符合公司的经营定位，吸引他人眼球，形成品牌效应。如连锁经营的麦当劳是以鲜艳的黄红“M”作为自己的招牌，也符合麦当劳简洁高效的快餐业形象，这点特别值得借鉴，迪斯尼乐园在门口摆放了众多卡通形象，米老鼠，唐老鸭，白雪公主等，充满童真童趣，吸引了很多成年人。

要把公司做大，那就一定要建立一个公司网站，网站虽然不能与客户进行直接沟通，却是顾客了解公司的第一步。研究表明，人们愿意花在网上搜寻信息的时间是非常有限的，如果网站无法让他眼前一亮，他就会关掉网页，跳到下一个，如果网站链接三秒内无法打开，那他就会放弃这个链接。网站是否吸引人，提供的信息是否周到，顾客在使用你的网站时是否方便，都可能影响到顾客对一个企业的评价。

这里，我们提供一些公司网站建设的小贴士：

★网站的设计要吸引眼球，符合公司的形象定位。

★网站选项的设计要方便浏览者的信息搜寻，将各式各样的信息分门别类地挂在不同的页面上。

★网站建设要快速、简约，商务人士对信息的要求也是如此。

★每一张网页设置的选项内容不能过多，四、五项即可，如果选项足够多可以添加页面数量。

pdf下载网 http://www.i8788.com

布局公司的内部空间

公司内部空间的布置有两个基本点，一是空间宽敞、明亮，二是硬件设施方便。首先要说到的是灯泡，企业的照明十分重要，人都有趋光性。光明会让人产生安全感，是舒适的基础，在光明的地方，人的脑海中浮现的是积极词汇，在黑暗的地方，人会悲观。很多加油站发现，夜晚时把灯开得越亮，越有人来加油，两家加油站，一家灯火通明、光鲜亮丽，另一家灯光昏暗，司机一定会更愿意到第一家去加油，即使第一家的价格比第二家稍贵，顾客还是会坚持这一选择。狭窄的空间也会让人不适，电梯里以及上下班高峰的公交车上，被挤成一团的乘客们即使挨得再近，也不愿意交流，只想着赶紧到站下车。内部空间太狭小对企业是不利的，如果付不起高额房租，可以采取其他办法，在墙上加几面镜子，多装几盏灯，采用白色、米黄、天蓝的浅色调颜料粉刷墙面，会让视觉空间加倍，让人感觉更加宽敞。硬件设施是细节问题，不同的装置会产生不同的效果。对细节十分敏感的FBI探员乔·纳瓦罗曾经用一些设施上小小的改变，帮几家公司达成了不同的效果。

纳瓦罗进入FBI之前曾经在一家法律公司任职。公司有几个非常漂亮的小型会议室，透明的法国玻璃门，会议室一面窗户还临着马路，早上有温暖的阳光射进来，设计会议室的初衷是想用明亮的空间让客户心情愉快，但是纳瓦罗发现每次当他请客户去这些小会议室时，客户总是很犹豫地询问有没有别的会议室，开始他很奇怪，后来才明白是漂亮的法国玻璃门惹的祸。大家在找委托律师的时候，都是遇上麻烦的时候，咨询时必然会露出苦恼的样子，玻璃门会把他苦恼的样子暴露在周围人的眼中，这会使客户觉得十分不舒服，有些人甚至觉得接受法律咨询本身是件丢脸的事情。发现这一点后，纳瓦罗建议公司领导在这些会议室内部安上窗帘，窗帘挂上后显示出惊人的好效果，漂亮的会议室被充分利用起来，得到了顾客的一致好评。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一次，纳瓦罗受邀为一家投资公司做陈列建议，公司总裁动情地介绍自己的公司如何紧跟行业信息，能为投资者提供有竞争力的建议，自己的员工如何优秀、努力，纳瓦罗听完后问道："你说的很好，可是你的投资客户知道你们有多优秀吗？"总裁有点懵懂，纳瓦罗接着说："你跟我说的这些信息我都懂，可是我并不能信服。客户也是这样，人都是视觉动物，只相信眼睛看到的东西，客户需要真正看到你们是如何工作的。我建议在办公室后墙上放一个大屏幕，让客户看见你的员工是如何工作的，会让客户更加信任你，也会让你在同类投资公司中脱颖而出。拥有不俗的办事能力，只能让你更出色，拥有了让人放心舒坦的能力才能变得卓越。"总裁听从了纳瓦罗的建议，不仅在自己的办公室，还在公司的大堂设立了一个大屏幕，很多客户一进入这家投资公司，都被屏幕里员工井井有条的工作场景所吸引，心里也更加踏实地把钱交给这家公司打理。上述两个案例，一个装了窗帘，一个装了屏幕，并没有花多少钱，却塑造出了一个高效可信的形象，赢得了更多的客户。公司中有很多小事都是我们可以顺手做到，产生重大效果的，在地上铺上红地毯，下雨的时候在门口放上置伞架、备用雨伞，入口处设置残疾人通道，也许这些小细节，不一定能发挥大效用，只要你用心，客户就能看得到，每一个进入你公司的客户都是抱着期待的心情，不能让他们失望。

员工的内部管理

员工不仅决定公司的运作效率，也是对外接洽沟通的形象代表，一个保安站在公司门口，代表的就是整个公司形象，每个员工都在用自己的身体语言向外施加影响力，所有员工的影响力加起来就是整个公司的影响力，员工的内部管理异常重要。环境的好坏会从潜意识影响到员工的好坏，服装穿着不得体的员工不可能表现得体，不注意营造工作环境的细节，必然会反映到员工的日常表现和态度上。公司外表、内部布局和设施的要求针对的是客户，

pdf下载网 http://www.i8788.com

但是客户只待一小时，甚至几分钟，而员工要用一天中的三分之一时间待在公司，公司应该尊重满足员工岗位的各种需求，营造一个友善舒适的工作环境，例如，在休息室放置一个咖啡机和微波炉，给晚上加班的员工报销打车费，经常组织员工学习培训，满足员工职业发展的需求，组织员工郊游聚餐活动，交流彼此之间的感情。公司领导者最重要的一点是以身作则，想要员工怎样对客户，就需要以对待客户的态度对待员工，员工舒心才会考虑到顾客的情绪，才能友好热情地接待顾客。“把顾客当上帝”、“顾客永远是对的”这样的口号永远都只是给顾客看，在员工内部培训的时候，我们要告诉他们的只有一点：对待顾客要将心比心。只有将心比心，接线员才能在电话铃声响两次后接起电话，因为他知道电话那边的朋友很着急；只有将心比心，前台接待才会面带笑容迎接每个人，因为朋友看到她的笑容会开心；只有将心比心，才能提前预约好时间让顾客能及时得到需要的服务，因为让朋友等待是件不好的事情……也许纳瓦罗遇见的第二个理财顾问弗朗克正是这么做的，那就是将心比心。

3. 识破谎言

美国新泽西州约翰逊医学院的刘易斯博士做过人类谎言的相关研究，他要求被调查者反省自己每天撒谎的次数，被调查者承认他们平均每天撒谎的最少次数是25，这个数字让被调查者感到吃惊不已。美国马萨诸塞州大学的心理学家罗伯特·费尔德曼也做了类似的实验，在人们日常交谈时，他带上隐蔽的摄像机录下现场情景，然后，实验人员一边观看录像带，一边计算人们在交谈中说谎的次数，统计结果令人吃惊：人们平均每10分钟就会说3个谎言。现实生活中居然泛滥着这么多谎言，那岂不是每个人都是那个说

pdf下载网 http://www.i8788.com

谎的“放羊孩子”？！人在说谎的时候，身体处于一种十分紧张的状态，必须调用全部脑神经来编造故事，而且他能意识到自己在说谎，心里会十分内疚、慌乱和恐惧，这都会让人感觉十分不自在。我们判别谎言，就是根据他的不自然身体反应来判断。

我们会从FBI的角度介绍如何从一个人的身体语言迅速判断他是否在说谎，我们在日常生活中如何运用这些小技巧。谎言有恶意的谎言、善意的谎言和无关大雅的谎言，研究表明，越爱说谎的人越受欢迎，技巧只能帮助我们判断别人是否在说谎，却不能判断他们为什么会说谎，所以，这一段内容还会介绍如果别人说谎，我们应该怎么办？

是否在说谎

即使是训练有素的FBI探员，他们再怎么成功，识别谎言的概率只有60%，普通人识破谎言的概率也有50%，人的内心变化无常，我们要从身体语言看到内心是件很困难的事情。

希腊神话中，普罗米修斯代表人类向宙斯进献黄牛，他把牛剁成块，分成两堆：把肉、内脏和脂肪堆成一堆，用牛皮盖在上面；把骨头堆成另外一堆，巧妙地用板油包裹起来，而且这一堆看起来也大一些，随后，他请宙斯从两堆中挑选出自己所喜欢的一堆。普罗米修斯太低估宙斯了，宙斯一眼就看出了他的想法，知道他在欺骗自己，盛怒之下，把火种给没收了。宙斯之所以能揭破谎言，关键不是明白普罗米修斯内心的想法，而是因为他明白事情本来应该是什么样子的，所以，说谎在他那里没有用。

现代人发明了一种识别谎言的法宝——测谎仪，这可以说是目前最准确的测试谎言的方法了。人说谎时会有一些身体上的条件反射：呼吸速率和血容量异常，出现呼吸抑制和屏息；脉搏加快，血压升高，血输出量增加及成分变化，导致面部、颈部皮肤明显苍白或发红；皮下汗腺分泌增加，导致皮

pdf下载网 http://www.i8788.com

肤出汗，双眼之间或上嘴唇首先出汗，手指和手掌出汗尤其明显；眼睛瞳孔放大；胃收缩，消化液分泌异常，导致嘴、舌、唇干燥；肌肉紧张、颤抖，导致说话结巴。测谎仪就是通过测试血压、皮肤来判断你是否说谎。

上个世纪，美国曾在国内所有企业推广测谎仪，每个员工都要接受测试，看看是否在说谎，或者平时有什么不轨举动。这与在办公室安装摄像头一样，遭到了很多人的反对，被认为侵犯人权，后来只好作罢。这样做的前提是：已经认定你在说谎，是一种对人不信任的表现，很伤人。所以，测谎仪也就只能在警察局用用，想把测谎仪推销到千家万户，如让妻子来测试丈夫是否在说谎，似乎只是“梦想”。

FBI 判别谎言有三个原则：

1）从身体动作来判定是否在说谎。

身体表现是否自然

我们判断谎言的基础：人说谎时会有各种心理上的压力，这种焦虑、内疚、紧张必然会使他变得不安，人体在面对这种不安的情绪时，身体会有很多不自然的动作。

如何判断动作是不自然的，就要先判断自然状态下的动作是怎么样的？唯有如此，才会有说谎时的动作对比。FBI 在审讯犯人时，都会让犯人先舒服地坐下，给他倒杯水，目的就是想建立一个愉快融洽的交谈环境。如果犯人能够合作，好好跟警方沟通，那是最好不过，如果不能合作，也能判断他在自然状态下的表现，作为一个参考。

头部动作

人在紧张焦虑的时候，最容易泄露内心秘密的地方就是脸部表情，说谎

pdf下载网 http://www.i8788.com

的人也知道这一点，所以会努力装出若无其事的样子，但是还是会有一些微表情会泄露内心的秘密。如果你看到别人脸上出现以下这些表情，那就要提高警惕了，他有可能在说谎。

★一个人如果用手去摩擦头部，包括撑下巴，摸脖子和后脑勺，还有摸额头，都显示了他此刻内心正极度不安。

★下巴卷起是缺乏自信的表现。

★紧紧皱眉是在担心、紧张。

★咬嘴唇代表焦虑。

★嘴唇收扁表示一种负面情绪。

★撅嘴表示反对某种观点或说法。

★舔嘴唇、动舌头代表自我安慰。

★呼气代表释放压力。

能泄露内心秘密的是眼睛。小时候，老师或妈妈在我们说谎的时候，都会很严肃地说："你看着我的眼睛再说一次，这件事到底是不是你干的？"你都会很恐惧，不敢抬头，怕妈妈能从你的眼睛里看出真相。从你这幅心虚的样子，妈妈就能判断出你在说谎："你看，都吓成这样了，看来这事儿肯定是你干的。"

害怕眼神接触只能作为一个是否说谎的参考，并不准确。因为，即使在平时，我们也并不喜欢和人长时间的眼神接触，这会让人心里发慌。FBI 在审讯的时候，也并不会用"你看着我的眼睛，再说一遍"这一套，很多犯人，特别是有心计的犯人，他甚至会故意看着你的眼睛，表明自己很无辜。

这里有一个很有趣的用眼睛识别谎言的故事：

pdf下载网 http://www.i8788.com

发生了一起凶杀案，学校的一位女老师玛卡妮被残忍杀害，警察在凶案现场看到一个人，是16岁学生杰姆，杰姆看到警察就跑，有很大嫌疑。

在接受FBI审讯的时候，杰姆一口咬定自己不是看到警察逃跑，而是当时在跑步，结果稀里糊涂被警察抓了进来。

于是FBI探员和杰姆进行了一场对话：

“杰姆，你喜欢跑步吗？有没有进田径队？”

“没有，他们这学期不招人。”

“你跑的最好比赛是哪次？”

“呃，不好说，可能是上次跟杰佛逊那次吧。”

“跑步时四头肌怎么样？”

“呃，挺好的。”

这时候，镜头对准他的眼睛，他的眼珠向左转，探员接着往下询问：

“那你在被警察抓住时的跑步呢。”

“很好。”

“你去过玛卡尼老师的的家吗？”

“没有去过。”

镜头对准杰姆，他的眼珠没有向左转，而是直直地看着FBI探员。

探员已经由这个眼部小小动作断定：他在说谎。因为只有眼睛向左看，表明在回忆，第一次说明他真的在回忆那次比赛，而第二次问话，他的眼睛没有向左转，说明他根本没有回忆当时的情景，而是本能反应，并且眼睛看着FBI探员，说明他在掩饰自己。

眼睛还有自我防御机制，在遇到不愿看到的事情，或者不想回答的问题时，会不由自主地闭上眼睛。当一个人意识到自己正陷入困境，会垂下眼皮或快

pdf下载网 http://www.i8788.com

速眨眼，FBI 的研究表明，一般人每分钟眨眼的频率是 17 次，严厉的审问下，人的眨眼频率为每分钟 84 次，所以看到一个人总在眨眼，你可要小心了。

躯干动作

一个人在感觉不安时，会身体紧张，心跳脉搏加快，坐立不安。这种坐立不安的感觉和我们憋着尿不能去厕所的表现有一定相似之处，如果不擅长说谎，这种身体表现会更加明显，他们会不停地挪动自己的身体，总觉得坐着不舒服，不停换姿势，抖脚，用手指敲打某处。

除了上面那些动作外，他们还会不停地看手表急着要离开，半耸肩，身体后倾，弯腰驼背，一只脚向前，一只脚向后，仿佛随时准备要走。追溯到古人类，这都是原始动物在遇到危险时要逃跑的条件反射。动物遇到危险时，除了想逃跑外，还可能在原地静止不动，撒谎者也有这种“瞬间冻结”的反应。一般人处于舒适状态时会身体放开，说话时伴有手势和动作，脸部表情也会极其生动，而一个说谎的人，特别是此刻心理正经受很大压力的时候，他会很死板地坐着，脸部没有表情，也没有动作和手势，就像突然傻掉一样。如果他抚摸自己的手，摩挲大腿，玩弄衣角或者头发，这些都是我们很熟悉的紧张行为，都可以归类到说谎的暗示动作。

划定空间范围

一个人在撒谎，他就会下意识把你放在和自己对立的位置，心里存在顾忌，按照空间关系学的理论，他会像狮子一样给自己划定一块领地，身体下意识地跟你隔绝开来。一个人在说谎，他会下意识地把身体挪开，跟你保持一定的距离，腹部后倾，双手抱在胸前，这都是一种暗示。

在 FBI 询问的时候，有些人一坐下就会把包放在自己和探员之间的桌子上，大大的包形成一道天然的墙，FBI 会请他把包拿走，放在旁边的椅子上，然后再给他倒一杯水，他会端起那杯水喝两口，然后把杯子放在自己和警员

pdf下载网 http://www.i8788.com

中间，他的意图是显而易见的。

是否会有动作强调

一个人自然表现的时候，会加入一些身体动作，用来加强语气，如果关注在陈述的事情上，他关注的是自己表述是否准确，他会强调某些重点，这是自然反应。这种强调包括语言和身体方面，语言上，正常人会强调时间、地点，提高音量，会重复说几遍，但是如果说谎，他会担心自己的谎言是否说得圆满，所以就根本顾不上要强调重点，在遇到关键地点、人名时会跳过。这方面我们会在下面语言部分具体介绍到。动作上，我们知道，一般人在说话的时候，都会用清晰明确的手势，不时强调自己说的话，用手指轻敲，用拳头敲桌子，挑眉或者睁大眼睛，用来加强自己的语气。如果说谎就会自顾不暇，他会忽然停住，面部表情淡漠。有些虚伪的人还会故意做出沉思的动作，用手触摸下巴或者抚摸脸颊，好像正在思考要说什么，这其实是他们在想说什么样的话，才不会被拆穿。

动作是否同步

卡尔博士在给一个警察局做报告时播放了一段审讯录像。

恐怖分子要袭击黑人教堂，已经放置好了定时炸弹，警方问了四个小时，嫌疑犯都不说话，情况紧急，于是找来卡尔博士。

卡尔博士说："警察知道自己错了，他们搜了两个最大的黑人教堂，都没有找到，于是他们目标转向小教堂。是不是南桥教堂呢？"

嫌疑犯嘴角微微上扬，表明他在窃喜。

卡尔博士接着说："不是南桥，是罗顿教堂吧？"

这时犯人不屑地说："我不知道你在说什么。"他的一边肩膀微微往上耸，表明他对自己不自信。

pdf下载网 http://www.i8788.com

就是从这一点，卡尔博士判断出，炸弹藏在罗顿的黑人教堂。警方出动，果然在那里搜出威力巨大的炸弹。

卡尔对犯人说谎的判断，来自犯人动作和语言的不同步。正常人的脑干发育完全，在自然状态下，动作和语言之间，动作的时空之间都是具有同步性的。

当你问下属："客户对这份报告没有提出疑问吗"，如果他说："没有"，却不由自主微微点头的时候，那就是缺少同步性，因为他口头上是否定的意思，可动作却好像在肯定。一旦他们自己意识到动作和语言不一致，就会试图马上摇头改正，甚至还会摆手表示强调："没有问题"。这种欲盖弥彰的做法，会让他的动作矛盾更加明显。

动作的延迟性，也是一种不同步。一个人如果真的生气，大吼大叫和拍桌子是同时发生的，如果他先大叫一声，然后再猛拍桌子，说明他并不是真的生气，只是故意做出这种动作来吓唬人。

举个例子，你告诉自己的好朋友杨洋："我的老公好像喜欢别人了。"好朋友杨洋如果想了一会儿再做出夸张的不相信表情，这种惊讶的表情超过一秒，说明是在假装，说不定她早就知道这件事了。

还有一种不同步，是人们说话的内容和现在的主题风马牛不相及。在审讯过程中，嫌犯如果突然说一些不着边际的话，就会引起警员的注意，这种不协调说明对方可能在拖延事件，或者想要编造故事。

2）通过声音语言来识别谎言。

我们一般都想要通过别人说的话，来判定这个人是不是在说谎，想要看

pdf下载网 http://www.i8788.com

看这个人的话是不是符合逻辑，是不是有跟事实不符的地方，其实，这是最笨的识别谎言的办法。说谎的人，早就会准备好该说的话，尽量不出现纰漏，有些说谎老手，他们把真话和假话混着说，例举一些细节，采用一些新鲜故事，让你根本意识不到这是谎言。现在有些学生不上课要请假，已经不会再用“我生病了”这种大众化谎言，他们可能会说：“我舅舅带着他六岁小儿子到北京来看病，不认识路，我必须去车站接他们。”所有的细节都如此逼真，让人很难不相信。

对于是否属于编造的谎言，警察的判断方式就是让犯人重复说这些事情，取证过程中，犯人、证人、受害人的口供都要录三次，对比这三次口供，看看前后说法有什么不一致的地方。如果时间不够，警察还有个快捷方法来识别谎言，让嫌疑犯把说过的故事按照时间顺序，反过来再说一遍，因为很多人能顺着编故事，反过来就不行了。

更该关注说话者的方式，把说话当成一种身体动作，来判别语言中欺骗的线索。警察关注的点，是说谎者意识不到，没办法准备的，我们可以注意说谎者的声音，语气中充满犹豫且缺乏变化，经常清嗓，回答问题时声音紧张得发抖，或是极其微弱，还有更重要的，就是通过他说话的方式来判断。

拖延战术

编织谎言比说实话需要更多时间，所以说谎者会尽量拖延时间。如果你看到一个人说话时出现以下明显在拖延时间的行为，那你就要小心，他是不是在说谎了。

重复别人的问题。这是拖延时间最好的方法，而且重复别人的问题，总不会出错。你问一个男生：“你还在乎我吗？”如果他回答：“你问我还在乎你吗？”说明他心里有鬼，他只是在想该怎么说。

固定的拖延用语。这些拖延用语和重复问题一样，都是一种很安全的拖

pdf下载网 http://www.i8788.com

延时间的方法，因为不用去编谎言。当你从别人口中听到这些话："你说的是什么意思？""你听谁说的？""我不懂你说的是什么？""这个问题很好。"或者"呃，这不对。""没这么简单。"都要小心，他别有深意。

直接式的否定。编造谎言最快捷的方法，是把一个肯定句转变成否定句，比如FBI探员问："那笔钱是你偷的吗？"，嫌疑犯会立即回答："不，我没有偷那笔钱。"有时候，他会立即回答说"是"或"不是"，但是，之后的解释却很慢，那是他在编造一个合乎情理的解释。这也是种拖延战术。

跳跃式说法

说谎，需要编造故事或者情节，有时候人们希望，可以只是隐瞒一些事实，而不是编造假话。于是，到了紧要关头，说谎者就会用"跳跃式说法"含糊地越过想要隐瞒的内容，跳过敏感部分，然后又接着说实话。当你听到以下这些跳跃式说法的句子时，都要小心："我不记得……""不久之后……""没多久……""后来……""虽然……""当时……""此外……""不过……""在那之前……"

不能回答同一个问题

第一遍问一个问题，回答的人高度紧张，再问第二遍，他很平静地回答你，再拖一段时间，第三遍问这个问题时，说谎者就有可能恼羞成怒地反问你："刚才你不是问过这个了吗？"或者他会直接交待："事情是这样的，我还是跟你直说了吧。"一个人说谎后，本来紧张的身体会渐趋平静，以为自己已经蒙混过关，可是又遇到同一个问题，身体又要立马回到刚才的紧张状态，并且他也感觉到了你在怀疑他，心理更趋紧张，想着该要怎么圆谎，在这种忽然的紧张状态下，一般人千头万绪，无法掌控，就会恼羞成怒，或者直接坦白。

从词语来判断是否说谎

如果你问的是一个应该用"是"或者"不是"来回答的问题，对方却回

pdf下载网 http://www.i8788.com

答“好”的时候，那有可能说明他是在说谎。因为一般人想借这个含混的词语蒙混过关，说明自己虽然没有说实话，但也没有说谎。

如果你是一位家长，你问孩子：“作业写完了没有？”，孩子回答“好”，那他极有可能没写完。如果你是一位老板，问秘书：“那个策划案没有问题吧？”下属回答的是：“好，我下次给您过目。”那这个策划案可能存在问题。如果你问一个新见的朋友：“我们是不是在深蓝酒吧见过？”他回答的是：“好，我是有去过深蓝酒吧，但是不知道见没见到你。”那他一定是见过你了，只不过因为某些顾忌而不敢承认而已。

代词

克林顿和莱温斯基爆发丑闻时，克林顿开始的态度是极力否认，可他说的话是“I did not have sex relationship with that woman.”（我和那个女人没有性关系），他这里没说莱温斯基，只是说 that woman（那个女人），表明一种逃避态度，而这，正表明他心里有鬼。所以，避开人名，而用代词指称，说明和这个人有不一般的关系。

美国赫特福德郡大学的心理学家韦斯曼认为，人们在说谎时往往会感到不舒服，他们会本能地把自己从所说的谎言中剔除出去。比如，当你问你的朋友昨晚为什么不来参加派对时，如果他抱怨：“车坏了”，而不是“我的车坏了”，那么很有可能他在说谎。

代词“我们”还能透露出一些关键信息，在强奸案中，受害者写“我们走进了巷子，在那里他强奸了我。”这里的“我们”意味着受害者可能认识这个人，是自愿与被指控的强奸犯走进巷子里的。

叹词

诚实的人和说谎的人都会使用叹词，诚实的人使用叹词是“恍然大悟”的时候，比如“哦”、“是啊”、“对呀”，代表突然冒出来的想法，或者猛然

pdf下载网 http://www.i8788.com

回想起某件事情。说谎的人使用叹词，则是在中断讲话时，使用“嗯”、“啊”、“哦”这种叹词，然后中间就断了，没有合理的解释，这是在为自己争取时间，思考该怎么回答这个问题。

还有一些消极话语可以帮助我们判别一个人是否说谎，说谎的人会故意追加很多无关的细节，这一方面是为了证实自己的正确性，另一方面则是混淆视听。诚实的人会在故事里讲积极的信息，也会讲负面的信息，但是说谎者却很少会谈到负面的信息，因为他自己会担心这些负面信息出纰漏。

FBI探员乔·纳瓦罗的一位朋友芬妮在一所学校做老师。有一次，他去学校看望芬妮，正好碰到芬妮的钱包在办公室被偷了。老师们让班级的每个人写一篇笔录，来记述他们的活动，从他们早上进入大楼时写起，一直写到第二节课结束。老师们把学生们的笔录给纳瓦罗看，让他帮忙判别是谁偷的钱包，其中一份高三班杰西卡的笔录吸引了纳瓦罗的注意。

“上午7点30分，我和唐娜来到学校。我走进教室，把我的书包放进书桌里，唐娜和我出去吃了早饭。回到教室，我坐在自己的位置上，开始上课。8点50分，我们下课，唐娜和我去了卫生间，之后，我回到了教室，而唐娜仍然待在卫生间，不久她就回到了教室。我们坐在自己的位置，等待上后面的课。”

纳瓦罗在这中间发现了一个可疑点，那就是第一节课下课后，杰西卡说：“唐娜和我去了卫生间，之后，我回到了教室，而唐娜仍然待在卫生间。”这中间她使用了一个跳跃式说法“之后”，创造了一个时间间距，从她去卫生间的时候开始，到她回教室的时间结束。其实这之间包含了她走到老师办公室的时间，在“之后”两个字间，她偷了芬妮老师的钱包。

果然，芬妮老师把杰西卡叫到办公室谈话，不久她就承认自己偷了钱。

pdf下载网 http://www.i8788.com

我们可以看到，在这个笔录中，杰西卡还试图误导读者，本来只要求说她自己的活动，她却一直提到唐娜，中间那句“唐娜依然留在洗手间”直接把偷钱的嫌疑人指向唐娜。

他为什么要说谎

提问：美剧《别对我说谎》中谁说谎说的最多？

回答：当然是卡尔博士了，因为他每次为了破案，都跟那些嫌疑犯说谎。而且……他是主角。

提问：没错，说谎最多的就是最大号的测谎专家卡尔博士，可是，为什么他说谎最多，却没有人谴责他呢？

回答：因为他是工作需要呀。

提问：工作需要，那因为工作需要能杀人吗？

回答：这……那是因为他说谎没带来坏处嘛，他说谎就是为了破案，抓住坏人，他又没干坏事。

从上面这段对话，我们能看到说谎并不像我们所说的那么简单，我们每个人每天都要说谎，并不是所有的谎言都要受到谴责。研究表明，在学校，越会说谎的孩子越受欢迎，因为他们擅长于隐藏自己的情绪，善于说好话，我们的耳朵已经被娇惯成只爱听甜言蜜语、不爱听伤人的真话了，于是谎言就更加大行其道。

下面再让我们来看一段办公室对话。

“我昨天新买了一双鞋，花了700多元，好看吗？”小蕊在办公室问同事。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“呃……这不大适合你的脚，蓝色会显得你肤色黑。”小泉一直是个直言直语的人。

“是吗？好像是有点显得黑，小古，你说呢？”

小古其实想法也跟小泉一样，但是看到小蕊虽然还在微笑，可是眼角却根本没在笑，而且眉毛下垂，看来是心里已经不高兴了。于是，她就马上装作兴奋地说：“不黑，不黑，是刚才那桌子挡着光，光线不好吧，你往这边走一点，就白了，这鞋子我上次看到了还想买，可是觉得贵。这是你老公给你买的吧？真是幸福呀……”

小泉说的是真话，小古说的是假话。可是，在办公室里，人缘最好的却是小古，所有的人都喜欢她，觉得她对人亲切热情，大家都说：“她人很好。”

恭维性质的谎言大多属于无关痛痒的谎言，它会让人与人之间的交往更加愉悦，第一次去别人家拜访，称赞一下客厅的装修，孩子的可爱，有时甚至是一种礼节性的需要。有些谎言属于感天动地的善意谎言，我们已经无数次从《读者》、《青年文摘》这类杂志，看到过催人泪下的故事。比如母亲得胃癌了，我跟父亲一直瞒着她，只说是胃炎，得慢慢治。母亲相信了，我们侍奉母亲直到最后一刻，母亲都很开心。可是，母亲死后，我们却发现她的一封书信，说自己早就知道得了胃癌，怕家人伤心，所以也一直不说，感谢亲人，说这辈子真的很知足。韩剧中也有诸如此类的情节，男主角忽然不理女主角了，跟别的女人卿卿我我，女主角觉得男友欺骗了自己，十分伤心。最后，女主角才发现原来男主角得了白血病，活不久了，不想拖累自己，所以才骗女主角说不喜欢她，跟别人在一起了。于是韩剧的最后半段就成了说谎和揭破谎言的过程，可是所有的观众都看得涕泪涟涟，认为这是世界上最感人的爱情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

谎言可以分为三种：恶意的谎言，无关痛痒的谎言，善意的谎言。我们所需要判别和提防的是恶意的谎言，如面试者在面试时杜撰一些自己未曾做过的经历，如果招入公司，会给公司的整体工作带来麻烦。

前面所说的各种识别说谎技巧的方法，只能从他是否焦虑不安来判断他是否说谎，却不能判断他为什么说谎？因为焦虑不安可能有很多原因，比如幼儿园该放学了，要去接孩子了；路上被偷了钱包，心里着急；不知道策划能不能通过，主编也没有回复等。有时候我们会误认为这些是在说谎，或者有时候，的确那人如我们所预料的说了谎，但却不是因为这件事说谎，而是有别的顾虑而说了谎。

FBI曾经遇到过这样一个案例。

在纽约西区的夜间发生了一起十分残忍的凶杀案，当时现场录像显示，案发时街上有辆车经过，车主一定目睹了凶案，可以作为重要证人。可是，当FBI按车号找来车主约克询问当时的情况时，约克却极力否认自己去过那里。

“我没有去过，当时我正在东区酒店跟朋友吃饭，不信你可以打电话问我朋友。”

“可是我们拍摄到你车的录像。”

“是吗，你们一定是弄错了。路灯那么昏暗，弄错也是情有可原的。”FBI探员发现此时的他不停地摸额头，语言也具有攻击性，似乎有点恼羞成怒，这明显是说谎的表现，他一定是在说谎。可是他为什么要说谎呢？难道他跟这起凶杀案有关？难道他不是证人，而是犯人？FBI探员开始警觉起来。

“没事，放轻松，我们只是问问而已，是不是你朋友把车开到附近了，能不能告诉我是哪个朋友，公民有提供破案线索的义务，这也是为了公共安

pdf下载网 http://www.i8788.com

全考虑。我们怀疑是这辆车主参与了这场凶杀案，如果这样，我们需要对你的那位朋友进行进一步调查。”

“不……不……”证人有些紧张了，终于，他长吐了一口气，说：“好吧，我说，我当时的确在附近，但是我当时去了‘男人深夜俱乐部’，我不想让我的妻子知道。“

所以，判断他人是否说谎，这只是第一步，FBI 探案时，他们也只会把它当做一个初步的线索，然后接着再往下追问到底为什么撒谎，找出真相。

3）怎么对付说谎者。

我们平时所遇到的谎言基本属于第二种和第三种，即善意的谎言和无关痛痒的谎言。恭维的谎言，我们大可以一笑了之，因为这不会对你的利益产生危害。有些是为了避免麻烦而随口说的谎言，也不会产生坏结果，但有可能会影响到人与人之间的沟通。所以，我们在生活中遇到破坏有效沟通的谎言时，我们所抱有的态度应该还是从有效沟通出发。当你在对方举动里，发现非自然的信息时，先不要急于处理，要先确认自己的怀疑是否正确，你可以用一种开放的方式再问一遍刚才那个问题。你正在和一个轮船运输商商谈运输时间，你说：“很高兴贵公司能在这个月末把我们的货物都安全送达大连港。”再观察对方的表情，如果对方口头说：“是，我们会安全、准时送达的。”嘴角却紧抿，眼睛在眨，这种语言和动作的不一致，说明他可能在说谎，但是你要做的不是立即反问：“你确定吗？没有说谎？”这必定会引起对方的强烈愤怒和反感，严重影响到你们之间的合作关系，可如果不提出这个疑问，就可能导致准时送达困难，影响到后续的销售进程，你要做的是智慧处理这

pdf下载网 http://www.i8788.com

个问题，可以换个方式问："贵公司有没有考虑到运输过程中可能出现的问题呢？比如说风浪之类。"这时你再来看对方的神色，如果他有紧张的神色，说明自己的怀疑是对的。有你这句话的鼓励，他真有什么困难，一定会如实告知，如果他只是说："没什么问题，一定会准时送达的。"那你就不用担心了，即使他有所隐瞒，那也是完全在他能力范围之内可以解决的问题。还有一个确认方法是询问细节，提出具体的问题。编造谎言最快捷的办法是直接肯定或否定，但是具体细节需要时间来构思和编造，这是个考验人想象力的事情，一般人很难在短时间内对所有细节都完全构思好，除非他是个一流的剧作家。所以当你问一个大方向问题时，对方答说："是"，你觉得他有可能在说谎时，可以拿一些小问题来询问他，这样才能发现具体流程中的问题。比如你问一个下属的项目经理："这个项目进程怎么样？"如果对方回答说："挺好的，没什么问题。"脸上却有难色的时候，你可以接着往下问："策划的人员怎么样？创意都出来了吗？执行人员的工作进度如何？"一个个具体细节问下去，你就会明白，原来就是财务部门出了一点小问题，这样你才能针对这个财务问题进行具体指导，这个项目也就可以放心了。

总而言之，判断别人是否在说谎不是目的，判断别人说谎后如何做，如何进行有效的沟通，这才是目的。我们的目的都是争取对自己有利的，避免对自己有害的，这跟说谎的原因没有本质的不同，我们所面临的只是一场博弈，一场语言上的较量。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第5章

FBI工具箱

pdf下载网 http://www.i8788.com

.

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI在多年的调查过程中，一直在和不同的人打交道，他们拥有极高的情商，知道如何应付各种人。每一个要退休的FBI员工都会积攒下很多和人打交道的小技巧，在欢送会上，他们会很正式地把写着这些小技巧的本子放进一个红色的小箱子里，留给FBI的继任者。我们将从那浩如烟海的技巧里挑出最经典的技巧来和大家分享，包括如何和人谈话，如何提问题，如何打破僵局，如何为下一次的会谈做准备。这些小技巧也可以用到我们平常生活中的每个细节当中。

如果你是老板，可以运用这些技巧和员工沟通，了解他们的真实想法，达到公司的最佳运作效率。如果你是员工，这些技巧可以用来了解老板对你的真实想法，增强老板对你的信任。如果你要面对客户，可以用这些技巧建立和客户之间的良好关系，促进合作。你甚至还可以用这些技巧和孩子打成一片，和爸妈建立一种融洽关系，让你的朋友都喜欢你……

1. 谈话技巧

不论是和嫌疑人，还是和犯人谈话，FBI的谈话都不是闲谈，都要在最短的时间内获得最多、最真实的信息，说服对方与你合作，接受你的安排。每一次谈话都是一场语言的博弈，这种博弈可不是声音大，说的有道理就能

pdf下载网 http://www.i8788.com

赢的，需要掌握说话节奏和各种技巧。

下面我们就来看看如何让你的说话四两拨千斤。

1）适当的沉默。

滔滔不绝会在气势上压倒对方，但是一段长时间谈话后，你忽然中止说话，用充满深意的眼神注视对方，会给对方造成巨大的心理压力，他猜不透你到底掌握了什么信息，你到底想说什么，沉默的时间越长，对方的心理压力也就越大，他会主动开口，说一些闲话："说点什么吧？""呃……为什么不说话呢？"此时，他一定语无伦次，结结巴巴，他甚至会以为你已经从刚才的谈话看出破绽，知道一切秘密，有时他会主动招认。

适当的沉默还可以用在演讲、讲课等重要场合，在面对场下观众喧闹的时候，可能说"安静"、"不要说话"都不会有什么效果，此时，停止说话，看着全场，场下的观念本来适应在你的声音下窃窃私语，你的声音没有了，他们会一下子慌张，觉得你可能对他们的行为生气了，愧疚之下会立刻停止说话。另外，在讲到高潮的时候，你也可以停顿下来，沉默之中，让观众适当回味一下，待明白你演讲中的精彩之处，他们自然就会报以热烈的掌声，而如果你没有给反应的时间，接连不断地抖包袱，可能就缺少和场下的互动，也会显得你的演讲很匆忙。

2）谁比谁更有耐心。

FBI所面对的一场有效审讯至少要两个小时，如果要真真切切地得到有效信息，可能还需要四个小时以上，所以每个FBI探员在审讯前都要做好打持久战的准备。一般的嫌疑人都怀着一种侥幸心理和拖延心理，认为只要拖

pdf下载网 http://www.i8788.com

得越久，FBI 就会不耐烦，自然就会放过他，FBI 所要打败的正是这种侥幸心理，让嫌疑人明白，无论如何，自己永远比他更从容，更有耐心。

现实生活中也是如此，人与人的双方关系之间存在着一个橡皮筋定律，两个人的态度就像拉着橡皮筋的两头，你放松一点，橡皮筋那头的人就会紧张一点，而你紧张一点，橡皮筋那头的人就会相对放松一点。父母和孩子对待学习的态度也一样，学习就是那条橡皮筋，父母如果十分操心，把橡皮筋拉得很紧，当作自己的事情，橡皮筋那头的孩子就会相对放松，甚至真的以为学习是父母的事情。这样的关系颠倒我们经常能在很多教育访谈节目上看到，父母在一边抓狂地大喊："我都急成这样了，你自己却一点也不上心。"而坐在对面的孩子却依然低头看着地面，一句话也不说，与其说是惭愧，还不如说是冷漠。一旁的教育专家给出的建议不是简单的多沟通，换一种教育方法，而是针对性地提出用橡皮筋理论："你越着急，他就越不急，你如果试着不急了，他反而慢慢着急了，学习是他自己的事情，所以干脆慢慢放开那个橡皮筋，让他自己承受学习的压力吧，这样，他反而会对自己负起责任来。"很多情侣之间的关系也是如此，著名情感作家张小娴说：在爱情中，如果一定要说有输赢，赢的往往是那个不在乎的人。如果一方对这份爱情不在乎，面对这份关系采取一种淡然态度，不主动打电话，接电话也是淡淡的，无论节假日，对方生日还是自己生日，都采取一种无所谓的态度，谈婚论嫁更是不提，另一方即使本身是个淡定的人，也会因此变得紧张起来，"是不是他（她）根本就不爱我？""是不是他（她）没有忘记前女（男）友？""是不是他（她）有了新欢？"在这种紧张揣测中，反而会整天惦记着他（她），掺杂着期待、痛苦的情绪，对其的感情也会变得越来越深，最后被爱情这条橡皮筋紧紧地困住，不停地对这段爱情进行奉献和牺牲，并且在这种牺牲的痛苦中获得快感。可是到了最后，橡皮筋

pdf下载网 http://www.i8788.com

会将其变成一个蛹，牺牲的这方最后也摆脱不了作茧自缚的命运。满不在乎的一方身上的橡皮筋已经被在乎的一方拉走了，他自己也会在一旁远远地看着，最多也只是一句“对不起”的愧疚感。人与人之间的关系就是在比较谁更有耐心，谁着急谁就输了，就像剑术比赛中一样，比赛双方都全神贯注地看着对方，比的就是谁更从容淡定，万一有一方心理慌张着急，露了馅，那等来的就是对方奋力一击。

2010年上映的美国青春爱情电影《怦然心动》就讲了一个这样的故事：女孩朱莉从六岁时见到男孩布莱斯的第一眼就爱上了他，不管男孩多么不屑，朱莉总是会想方设法接近他，把自己的初吻献给他，给他送鸡蛋，从小学一直到高中，持续了七、八年。在这期间，男孩布莱斯一直享受着女孩的爱意，对此却表现出一种不堪其扰的态度，对女孩不理不睬，总是对别的伙伴说：“开玩笑，她那么丑，我怎么可能会喜欢她。”，电影前半段一直就是女孩很有耐心地追求男孩，男孩不慌不忙地玩着这场猫捉老鼠的游戏，让人替那个女孩不值。电影演到三分之二处，女孩要保护镇上的老树，男孩根本不理解她的想法，反而嘲笑她，更过分的是，男孩家因为看不起贫穷的女孩家，觉得女孩送的鸡蛋有细菌，偷偷把鸡蛋倒进垃圾箱，直到某次女孩撞见了倒鸡蛋这一幕，自尊心彻底受到伤害，对男孩的爱也默默放下了。这时候，女孩抽身而退，男孩开始着急了，他默默地想起女孩的淳朴善良，自信坚强，对他无微不至的关怀，他发现多年的相处，自己早就爱上了这个女孩朱莉，只不过因为一直在享受被追求的过程，自己根本没有意识到。只有到朱莉已经失去耐心，根本不着急的时候，他才着急起来，此时的他，想重新把女孩给追回来……

pdf下载网 http://www.i8788.com

3）角色互换

FBI发现，在审讯的时候，被约谈者就会自动处于被动的角色，本来是可以建立融洽关系的受害者、受害者家属或者证人，此时处于被动角色，会变得十分拘谨，不能进行有效沟通，说出真实信息。处于被审讯地位的嫌疑人，说是被动地位，更不如说是一种更加安全的防守位置，因为只要猜测好FBI所可能问的各种问题，事先做好万全准备，就能有效应对，即使出现一些意外情况，也可以停下来思索，或者干脆直接否认或者想办法跳过去。城中满是动乱，只要筑好城墙，再强大的军队也无法攻破城池。

对于受害人处于被动地位的情况，FBI会用尊重和同情的方法来安慰受害人，取得他们的信任，前面的章节已经谈过，无需赘言，现在主要介绍第二种情况，FBI如何和嫌疑人互换角色，攻破他们的心理防线。

放低姿态

有些嫌疑人有着过度自信的心态，以为自己总能掌控一切，甚至有时候为自己犯下的罪行而暗暗得意，觉得自己简直就是撒旦，可以掌控人间的一切生死。对于这种人，FBI心里十分憎恶，但是如果把憎恶和批判表现出来，会遭到这些自恋狂嫌疑人的反抗甚至拒绝合作，所以这时候，FBI往往会放弃自己警察的威严角色，放低自己的姿态，甚至把自己打造成嫌疑人的一个崇拜者，觉得每个犯罪细节都是杰作，都很想了解到底是怎么回事。于是，FBI假意的惊叹和崇拜，会使得嫌疑人的虚荣心获得巨大的满足，他们会满含得意地交待自己的犯罪行为，最后，FBI拿出口供说："请签字吧。"嫌疑人才会明白，自己中了圈套。最开始的时候，FBI得表现出一种卑躬屈膝的姿态，忍受嫌疑人的冷嘲热讽，让他以为自己掌握着控制权，这种暂时的放低姿态，交出主导权，正是为了最后收回的时候，让他不知所措。

pdf下载网 http://www.i8788.com

向嫌疑人请教该怎么办。

测谎很多时候是审讯的必要程序，但有时候，嫌疑人对于FBI提出的测谎根本不接受，认为这是对其的一种污辱，特别是对于那些社会地位较高的人士。在这种情况下，FBI不会随意地提出测谎请求，而是把嫌疑人放到一种情境中，向嫌疑人请教该怎么办，嫌疑人会就此提出一些解决办法，当他提出测谎的要求时，你的目的就达到了。

FBI资深探员纳瓦罗曾经处理一件逃税案，那个逃税的嫌疑人是美国一家著名IT公司的M总裁，M总裁素来以慈善、恪守企业的社会责任而著称，面对FBI的审判，M总裁表现得十分得体，滴水不漏地应对每个问题，不停地强调自己为社会做的贡献。纳瓦罗探员明知道他说的肯定是谎话，但是又无法证明，看着滔滔不绝的M总裁，他灵机一动，有了主意。纳瓦罗探员：好吧，你所说的我都相信，你的确是个负责任的总裁，我十分信任你。可是，我还有上司，他不会因为你的话，还有我的保证，就能简单地了结这件案子。他需要证据，我必须给他提供你没有逃税的证据，没找出确凿证据就不能结案，你说这该怎么办好呢？

M总裁：您是专业的探员都不知道，我又怎么能知道呢？

纳瓦罗探员：一定有办法找到证据的，我们都可以说是这个社会的聪明人，一起想总能想到办法的，是吧，M总裁？

M总裁：要不我再找找几个公司的副总，作为证人吧？

纳瓦罗探员：这……这恐怕不行，因为他们也算是你们公司的，不能是有效证人。

M总裁：是，您说得很对，那我们公司有些来往账目，可以作为证物吧？

纳瓦罗探员（依旧很为难）：的确，是可以作为证物，但因为账目也是

pdf下载网 http://www.i8788.com

你们公司提供的，上司会认为可能作假，所以不能作为关键证据。

M 总裁：那要不直接给我测谎好了？

纳瓦罗探员（心中暗喜，这正是想要的结果，但是在脸上一点声色也不露）：对，这是个好主意，但是现在测谎机器都比较忙碌，不知道能排到什么时候？

M 总裁：是吗？不管怎么说，测谎总是很客观的。

纳瓦罗探员：是的，要是你通过了测谎，我的上司看到测谎报告，一定会迅速结案，也不会浪费你的时间了。而像 M 总裁这么诚实的人，我相信，一定会通过测谎的。这样吧，我给一个测谎专家朋友打电话，看看他能不能快点安排测谎。

纳瓦罗探员开始装模做样地打电话，好像很不容易才争取来一个立刻测谎的机会，其实，在这场约谈之前，测谎机器早已经准备好了。

除了测谎，你还能用请教对方如何办来解决很多事情。如，一个客人强调自己离开酒店的时候，把家里钥匙丢在酒店大厅里，酒店服务员到处找也没找到，看着心急如焚的客人，服务员知道提出任何解决方式都是不合适的，于是柔声安慰说："先生您看，不知道是不是哪位客人拿错了。家里钥匙挺重要的，没有钥匙连家都进不去……您看该怎么办呢？"客人这时候也不好再说什么，只是摆摆手说："算了算了，我老婆那里还有钥匙，只不过她下午才会出差回来，我再等等她好了。"很多问题的解决，只有对方知道什么是最好的方法，你要做的就是诱使对方说出他最中意的做法，而不是用你的想法去试探他，或者强加给他，既然那个做法是他提出来的，他就不会反悔或反抗。

pdf下载网 http://www.i8788.com

4）创造意料之外。

人是习惯的动物，很多时候无法接受意料之外的情况，巨大的心理落差会让他们不知所措，无法思考，最后只能听命于人。FBI有时候也会利用这样的心理落差来制服强硬的嫌疑人，比如说在最开始的时候，FBI会漫无目的和嫌疑人闲谈，聊天气，聊工作，聊孩子，但是看到嫌疑人心情舒展放松的时候，FBI会忽然一下子收起友善的表情，而转为用锐利的眼神直盯嫌疑人的眼睛，恶狠狠地问："告诉我，这到底是不是你做的。"巨大的情绪变化会让他产生心理落差，一下子就慌张起来，老实交代自己的罪行。

意料之外这个技巧也可以用于生活中很多地方，我们可以看下面这个例子。

男孩小林对在网球场认识的小美一见钟情，他从别人那里要来了小美的电话，准备无时无刻对小美进行短信、电话轰炸，只要想起来就会给小美打电话，发短信，"吃饭了吗？""今天天气真好。""我想你了。"可是一个月下来，小美根本不为所动，到了后来甚至不接他电话，不给他回短信。小林急了，请教宿舍的恋爱专家小伦，小伦听了他之前的做法后说："你傻呀，这样只会让人家烦，告诉你一个好办法，短信攻势宜精不宜多，在每天晚上十点半她临睡前，给她发一条有意思的笑话，或者问候她有个好梦之类，那时候她心情放松，不会烦你。就样坚持十几天，每天都固定晚上十点半，让她形成一个睡前习惯后，然后再忽然停止给她发短信，两三天都不发，习惯被打破，她就会不适应，甚至开始想你是不是要放弃追求她了，等待、盼望之中，正是你出击的最好机会。"

果然，按照小伦的方法，两个月后，小美答应和小林上完网球课后，一

pdf下载网 http://www.i8788.com

起去吃饭。一晃就到圣诞节，小林和小美的关系进展很快，小林决定要在圣诞节这一天向小美表白，可是怎么表白才能有最好的效果呢，想起小伦之前说的意料之外原则，小林有了主意。小美这时候也觉得小林是个不错的男孩，幽默风趣，温柔体贴，所以当小林在前几天约自己过平安夜的时候，小美满心期待，一大早就起来梳妆打扮，可是等到下午的时候，小林还没有打电话过来，她慢慢懊恼起来，难道今天不是平安夜？可是宿舍姐妹们都和男朋友一一出去了呀。难道是小林根本没有约自己？可是翻开手机收件箱，那条“我们可以一起过平安夜吗？”的短信还好好的躺在里面。难道是小林忘记了？想到这里，她忍不住给小林打了一个电话：“小林，你在哪儿呢？”“哦，我正准备打电话给你呢，快到饭点了，要不要去吃饭？”听小林的语气，似乎真的和平常没两样，小美彻底恼了，拿着包，嘟着嘴，气鼓鼓地下楼了，看着小林，一句话也不说，只往前走。可是小林还装作很惊讶的样子：“我的大小姐，谁惹您不高兴了？”

“没什么，去哪儿吃？”

“去食堂呀，不然去哪儿？”

“看来小林是彻底忘了今天平安夜，怎么有这么傻的人，好吧，食堂就食堂，吃完这顿饭，以后彻底不理你了。”小美心里难受极了，默默地往食堂走。到了食堂一层，冷冰冰的，就他们两个人，难道大家这天都出去了，唉，也只有这么不懂风情的木头才会想起今天来食堂。当小美绝望地走进食堂里时，灯忽然一下子关了，食堂前面出现了一个大屏幕，里面闪过一张张照片，不同地区的人都拉着一条横幅，有在美国纽约街头的，有在瑞士湖边的，有在上海弄堂的，有在南海小岛上，有在草原蒙古包边的，各色各样的人，拉着的横幅上都是一句话：“小美，和小林在一起吧。”而这些，都是小林在各大论坛发帖，不管在哪里，只希望别人能拉一条这样的横幅，照张相发给他，

pdf下载网 http://www.i8788.com

经过一个月的辛劳，小林终于收到了100多张祝福照片。幻灯片放完，灯光重新亮起，周围响起了一阵阵掌声，小美和小林的朋友都来了，在一旁大喊："小美，和小林在一起吧。"小美本来十分生气，此时全都化成了惊喜，满脸都是泪水，一句话都说不出来，只是默默地抱住了小林。

小林追小美的过程，可以说是完美地运用了意料之外的技巧。很多公司也会这样，创造很多意料之外的喜悦，忽然组织野外聚餐，聚餐上玩的抽奖游戏，中奖人可以得到iphone，小道消息说中秋节只发一盒月饼，到了中秋，却给每人发了好几千的过节费，惊喜会让大家觉得来之不易，增强对组织的认同感。

5）表情和动作来控制整个谈话进程。

FBI占据主导权，就需要对整个谈话进程都有所控制。有时候嫌疑人比较拖延，一直在扯闲话，有时候嫌疑人说话音量过小，表现出一种不合作的态度，有时候嫌疑人说话又过于频繁，这都需要FBI巧妙运用自己的表情、动作对谈话进程加以控制。平时的商务谈判、日常聚会，我们都会遇到这几种人，如果能娴熟地运用FBI几种控制谈话进程的技巧，就不会陷在无用的谈话中无法走开。我们还能用一些小动作来和别人进行沟通交流，获得有效信息。

应对啰嗦的人

有些嫌疑人为了逃避接下来的询问，会在审讯的一开始就尽量拖延，有些人本来就有一种拖延啰嗦的习惯，特别在那种长期居于领导地位的人身上可以看到，因为他有一种优越感，认为自己是天生的演讲家，别人都是听众。

pdf下载网 http://www.i8788.com

对于这样的嫌疑人，FBI 会在他说话的间隙迅速点头，然后插话说："你说得很好，对于我们今天谈论的主题，你有什么看法呢？"在这个过程中，一定要保持十足的微笑，才能在直奔主题的同时，不会让对方觉得自己被侵犯。

不说话的人

FBI 有时候遇到的嫌疑人会十分沉默寡言，这会造成审讯过程的冷场，也无法得到有效信息，和这种人交流，会觉得索然无味，浪费时间。这种人有着丰富的内心，一旦开启，你会发掘无限的宝藏，你所要做的就是要启发他，找出他擅长并愿意和外界交流的那个点，然后表示你也对这个点很感兴趣，不停点头，微笑，做出鼓励他说下去的表情动作，才能慢慢打开局面，让他侃侃而谈。

语速快而说话大声的人

FBI 有时候会遇到一些嫌疑人语速很快，说话很大声。这种人往往脾气暴躁，对自己十分自负。总以为这样说话才能给人留下深刻印象，孰不知，招人厌恶。对付这样的人，FBI 会表现出果断的态度，手指中指向上，目光凌厉，表示：够了，我已经不耐烦了。或者 FBI 会表示出一种从容的态度，无论你说话多大声，语速多快，我都不为所动，继续我的平稳声调，正常语速，这样一来，就会反过来对对方造成影响，他也会学习你的语速和声调。

发现对方小动作的秘密，和对方沟通。

嫌疑人如果要说谎，就会使用跳跃式说谎，在事情关键处或者想要隐瞒的地方，一跃而过，但此时的跳跃会让嫌疑人心理产生巨大的压力，情绪和看见的东西都好隐瞒，但是小动作却没办法隐瞒，所以小动作都是真实的，FBI 会抓住这些小动作，系统地进行清查，发现秘密，并且根据这个和嫌疑人沟通。我们可以来看下面一个车祸案的调查情况：FBI 在和肇事司机交谈，开始司机死不认罪，直到 FBI 发现其跳跃之处的小动作，才找到车祸的真正

pdf下载网 http://www.i8788.com

原因。

FBI探员：你能跟我说说当时的情况吗？

司机：好的，当时我正开在路上呢，一抬头，看见一辆汽车向我开来，然后我就试图躲开。

（FBI探员发现，这里出现的“抬头”小动作，一般而言，开在路上会一直看着前方，所以不会有抬头的动作，这里司机说“抬头”，说明当时他没有看着前方。）

FBI探员：是吗？然后呢，发生了什么事情？

司机：我把两只手都放在方向盘上，然后试图急转弯，避开这辆车。

（FBI探员再次发现，正常情况下，驾驶员的双手都会放在方向盘上，可是司机此时才把双手放在方向盘上，那说明在这之前，他双手离开了方向盘。）

FBI探员：那你再回想一下，把双手放在方向盘之后，发生了什么事情？

司机：看到避不过，我只好猛踩刹车，然后车子就失去了控制。

FBI探员：这么说，你的脚已经踩在刹车上，但是刹车正失去控制，是吗？

司机：是的，刹车不起作用了。

FBI探员：这我就不大明白了，你说你踩刹车了，可是车子却没停，这中间究竟发生了什么？

司机：可能是手机掉在刹车下面，挡着了，肯定是我手握方向盘的时候掉下去的。

（案件正一步步的明了，FBI探员使用推测性的句子接着往下问。）

FBI探员：这么说，事情发生的时候，你在打电话，是吗？

司机：是的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI 探员：你打着打着，手机掉了，然后想去捡手机，所以汽车就失去控制了，是吗？

司机：是的，当时路上没人没车，所以觉得挺安全的。

随着小动作一点点地被发现，剥丝抽茧，FBI 探员发现了整个车祸的秘密。

2. 如何提问题

1）用连珠炮的提问对付强势的人。

有时候提问不只是为了获取信息，有的问题虽然不会获取信息，但是却可以使 FBI 掌握话语权。特别是对于那种强势的嫌疑人，他们以自我为中心，在约谈的开始，就会以一种咄咄逼人的姿态反问："为什么我会在这里？""为什么我不能请律师？""我凭什么要相信你的话？"对于 FBI 所给出的回应，他们也只会用一种爱理不理的态度，不停自说自话，述说自己有多忙，不能再这样浪费时间，自己多么有道德责任感，绝对不会违法犯罪。FBI 不仅不能问自己所要问的问题，更会在嫌疑人面前造成一个懦弱的形象，无法进行下一步的约谈。

FBI 此时会单刀直入，开始问嫌疑人关于案件的问题，并且持续发问，不让嫌疑人有喘息的机会，逐渐加大问题的难度，使得嫌疑人无法招架。比如对付一个杀人嫌疑犯的聒噪，FBI 就会直接发问："那个女人是不是你杀的？""有人证明，当天你在杀人现场出现过，是不是真的？""你和死者之间到底有什么过节，导致你要这么残忍地杀害她。""对于死者的家人，你有没有什么要说的，你就不会后悔吗？"这就像武林高手过招，不断使出精到的剑术，一剑又一剑刺上，使得对方毫无还手之力。有的时候，对方因为自负，

pdf下载网 http://www.i8788.com

想要以自己的聒噪来完成整个约谈，心存的侥幸心理使得他对于这些提问根本无法准备，所以，面对这些突如其来的问题，往往会表现得目瞪口呆，语无伦次，这种慌忙的回答，正好中了FBI的计谋，在这些慌乱的回答中，他们再也没有精力去说谎，所说的话中往往包含真实的信息，这正是FBI所需要的。

现实生活中，那些饶舌的人，过多地与之纠缠反而会陷自己于不利地位，不如用这种连珠炮的发问，打得对方晕头转向。

小巧是个温柔但显得有些懦弱的女生，对男友小阳百般体贴忍让，最后却发现花心的男友和别的女生卿卿我我，给别的女生发短信并以老婆相称，这让小巧无法忍受，拿着小阳的手机去质问他，没想到却被小阳反问："你为什么看我的短信，怎么这么不信任我呢？"，然后小阳开始絮絮叨叨地诉说着对小巧的爱，说只是一个崇拜他的小妹妹，开玩笑而已。本来心里有气，想要跟男友说理的小巧，此时根本不知道如何说理，只是任由男友一直说。

第二天，小巧把这件事告诉了自己的好友小路，小路气不打一处来，直骂小阳，怪小巧懦弱，明明是小阳不对，怎么还被他数落了一顿。身为情感专家的小路对小巧说："对付这种人，一定要反问回去，火力十足地向他开炮，千万不能心软。不然他还以为你很软弱，好欺负，然后享受这种脚踏两只船的乐趣呢。"

下班的时候，小巧带着小路的嘱托回家，没想到在路上远远看到了小阳，此时小阳正搂着一个女孩的腰，小阳真的出轨了。小巧决定不再软弱，她拿出手机，含泪拍下了小阳和女孩卿卿我我的照片，回家等着小阳回来。小阳回来的时候，看到拿着手机坐在沙发上一言不发的小巧，十分蹊跷，坐过去问她怎么了，看到了小巧手机里那张照片，心想糟了，然后又想像昨晚那样

pdf下载网 http://www.i8788.com

解释："小巧，怎么了，昨天你偷看我手机，今天你还跟踪我吗？我真的很信任你，很爱你的，那个小女孩是个小妹妹好不好，不用计较的……"此时的小巧没像昨天那样，低着头不说话，她眼神坚定地看着小阳，淡然地反问："为什么你今天跟她搂在一起，甜甜蜜蜜？"小阳有些愣住了："我……我……""回答不出来了，是吗？那我接着问你，昨天你就是喊她老婆吧？这就是你说的那个小妹妹吗？你们在一起多久了？如果我没有发现，你是不是还会接着瞒下去？你是不是很享受这种左拥右抱的感觉？"小阳从来没有见小巧这么坚强过，他一句话也说不出来，只是不停的说："不是的……不是的……"小巧接着反问："你说你爱我，可是你又爱我在哪里？我每天早上把牙膏都给你挤好，因为知道你爱睡懒觉，可是你除了起床后拿着面包赶紧出门，你又为我做了什么？我给你爸妈寄冬天保暖的围巾手套，可是你给我爸妈打过电话吗？你说你为我做过什么？"这些都是小巧忍在心里很久的话，一下子说出来，心里也好受多了，她提起沙发边早已收拾好的行李箱，往门外走去，是该开始新生活了。此时小阳从后面紧紧地抱住了他："对不起，小巧，真的，我今天才知道你心里想的是什么？以前你一直不说，我以为你不在乎，根本不在乎我做了什么。直到今天，你这么一反问，我终于明白，我真的很伤害你。"

2）让嫌疑人提出七个问题。

约谈中，一般都是FBI提问，但是如果换成嫌疑人提问，也会泄露出不同寻常的信息。每个嫌疑人都有一种心虚的心理，在被FBI约谈的时候，他们就大致了解自己为什么在这里，对于真正清白无辜的人，他们则会对此莫名奇妙。所以FBI有时候会在审讯刚开始的时候，就让嫌疑人提出七个问题，

pdf下载网 http://www.i8788.com

来猜测自己为什么在这里，真正清白的人会根本猜不出来，而犯了罪的人因为心虚，此时会以为警察已经知道所有的事情，所以通过这些问题就慢慢交待出真相。

让我们来看一次FBI真实的审讯过程：

嫌疑人：你们为什么找我过来？

FBI探员（很惊讶）：你不知道我们为什么找你过来吗？

嫌疑人：对呀，我怎么知道？

FBI探员（大有深意的笑了）：那你来试着猜一下吧，就像我们小时候常玩的猜谜游戏，你可以问我七个问题，我只能回答是与不是，看看你最后能不能猜到，记住只有七次机会。

嫌疑人（有些慌乱）：这和我的生活有关吗？

FBI探员：是的。

嫌疑人：跟我的邻居库克有关吗？

FBI探员：很聪明，你又猜对了？

嫌疑人（手足无措）：是跟他家里丢了现金有关吗？那你可找错人了，对于这件事情，我可是一点都不了解……

FBI探员：三个问题就踩对了真相，现在轮到我们好奇了。库克先生说一丢失现金就报案，我们叮嘱他不要将这件事情告诉任何人，那你是怎么知道他们家失窃，而且丢失的是现金呢？

这种技巧也很适合老师对学生进行约谈，或者老板对员工约谈，在把学生或者员工单独叫进办公室的时候，你也可以故作轻松地问："你知道我为什么单独找你吗？来，猜一猜。"也许他会交代出一些你根本不知道的事情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3）要提启发性问题，而不是诱导性问题。

FBI在提问的时候都会避免提诱导性问题，比如说："你其实本来是不想杀害那个男人的，是吗？""你其实很久之前就在准备这起谋杀案了，是吗？"这样的一般疑问句都属于诱导性问题，会使得嫌疑人跟着你的思路走，回答"是"，因为这是你要的答案，特别是如果配合着你鼓励的表情的话。最后你也许会得出一个自己满意的审讯结果，但却有很多漏洞。另外，一般大的问题，或者情绪性的问题也不适合用来提问，因为对于这些问题，嫌疑人也只能含混地回答，或许他根本弄不清楚自己的情绪是怎样的。FBI提出的问题应该是具体而有针对性的，应该对动作发问，因为动作才是犯罪的主体，也是不可抹杀的事实，而且这个动作的程度是定罪的依据，所以动作的每个细节都要问到。要回忆每个细节也是一件不容易的事情，所以FBI会巧妙地启发嫌疑人，让其回忆起当时一些动作细节。比如问："当时你进入现场的时候，手上拿着什么东西？""你们中间因为什么而争吵了吗？""你是怎么动的手，能具体说说吗？"

这个方法不仅在FBI适用，在日常生活中也同样适用，心理医师发现了解他人内心的方法，多问启发性问题，才能知道他到底在想什么，到底做了什么，诱导性问题只适合于教育人应该做什么，应该想什么。老师在了解一个学生到底为什么学习成绩下降的时候，应该用启发性问题和他谈心，而要教育一个学生如何学习才能提高成绩的时候，应该用诱导性问题。公司老板在调查项目哪里出了纰漏，员工积极性为什么不高地时候，应该用启发性问题，如果要鼓励大家好好干，做好项目的时候，就应该用诱导性问题。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3. 化解困境

1）讲故事。

心理医生在对咨询者进行心理治疗的时候，通常都很爱用讲故事的手段，很多病人自己心理有问题，但是却本能抗拒别人的指导，讲故事则不同，因为说的是别人的故事，与自己无关，所以容易打开心房，潜意识容易接受这种有情节的信息，在故事中病人往往都能得到对自己有用的启发，治疗效果也就因此达到了。我们小时候都爱听故事，不爱听大人说教。讲故事有很多技巧，最关键的一个原则是动情动理，要注重细节，最好讲和你有关的故事，即使和你无关，也要把里面主人公换成和你有关的人，情节符合常理，能打动人，否则，一个大而无当的故事不仅不能给人以启示，反而会弄巧成拙，被对方所鄙视。

纳瓦罗探员曾经遇到一个挪用公款案，一个文体公司的女会计安娜，喜欢上了一个好赌的小混混杰克，她深深沉溺于这种恋爱中，觉得自己可以为爱牺牲一切，所以在杰克向她借钱的时候，她从公司的钱里挪了一部分，慢慢越挪越多，直到最后被发现，安娜仍不觉得自己做的是错的，她拼命想要保护自己的情人杰克，冒着判重刑的危险，不愿意交待他的地址，这将使追查赃款下落成为一个重大困境。纳瓦罗探员并没有像其他探员那样劝导利诱，威胁施压，而是一开始就微笑地对安娜说："我知道你是个痴情女子，你的爱情也让我很感动，但是现在我想告诉你一个我小时候的故事。小时候，我们家住贫民窟，很穷，连冰淇淋都吃不起，但是到夏天的时候会有个小贩拿着冰淇淋来卖，因为他还收废品，所以如果你没有钱买冰淇淋，把家里的酒瓶饮料罐拿来换也是可以的。我很开心，家里有爸爸喝酒的酒瓶，我回去看

pdf下载网 http://www.i8788.com

到那些酒瓶里还有酒，就一口气把爸爸的七、八瓶酒都倒了，然后抱着那些酒瓶去找人换冰淇淋，那天下午我一口气吃了七、八个冰淇淋，那时候我十分开心，觉得真是人生最幸福的事情了。可是，吃完了冰淇淋我就拉肚子，等我双腿疲软回家的时候，迎接我的还是爸爸的一顿暴打，因为我倒掉了他珍藏了好久都不舍得喝的威士忌，一瓶威士忌要五、六十美元，可以买上好几百个冰淇淋了。这时候，我才知道自己有多傻，为了一个几美分的冰淇淋，倒掉了五、六十美元的威士忌，当时心里想着的总是冰淇淋，觉得不管付出什么都是值得的，可是现在，我根本就不吃冰淇淋，一吃就肚子疼。”安娜心里一酸，自己小时候也为了一只唇膏，而偷偷从妈妈的钱包里拿钱，并且把丢钱的事情嫁祸给了妹妹，害得妹妹被责罚。现在想想，其实只是一只唇膏而已，赔上的却是自己童年的纯真。现在也只是一场不健康的爱情而已，赔上的却是自己的诚信和后半辈子。过了不多久，安娜就交代了杰克的住处。

2）化解证人的道德困境。

很多时候，证人也会说假话，虽然他不是凶手，不会因为说出真相而受到法律制裁，但是，他明明知道真相却不肯说出来，或者说出一个错误的导向，或者是因为他在看见事实真相的时候，自己所做的事情也见不得人。有些人在夜总会见证杀人案，却不愿意作证，因为他不想让妻子知道自己去了夜总会。证人受到嫌疑人所托或者本人与其有关系，出于道义考虑，不想因为自己的几句话将嫌疑人送入监狱。此时，证人就陷入了一种困境，说出真相会与道德违背，而不说出真相又会违背法律。

FBI 可以做的有两种，一是强调法律的严肃性，做伪证本身是一种违法行为，如果不说出真相，更是对嫌疑人的一种包庇纵容，法律上有包庇罪和

pdf下载网 http://www.i8788.com

纵容罪，也是要坐牢的。所以有可能证人变成嫌疑人；第二是化解其中的道德危机，比如有些证人不愿意说出自己当时在夜总会，有些性侵害案的受害人不愿意出现指认罪犯，FBI都会向其保证审讯和法庭作证都会秘密进行，不会有媒体介入，FBI将会最大限度地保护其隐私，也会尽量不让他们的家人知道。对那些和嫌疑人关系较好而不愿意作证的，FBI可以找来受害者，向其陈述受害者所受到的伤害，良心触动之下，证人一定会偏向受害者。

当然，保护证人的安全也是很重要的，特别是团伙犯罪，可能会对证人进行报复，FBI应该密切注视证人的生活起居，保证其在作证后不会对其生活造成困扰。

3）施加压力。

很多影视剧中，我们能看到警察愤怒地站起来，双手撑住桌子，对着面前的嫌疑人大吼大叫，但是嫌疑人却仍然吊儿郎当，根本不为所动。其实，这是一种错误的施加压力方式。在遇到顽固不化的嫌疑人时，施加压力的确是有效控制的方法，但是大吼大叫只会显得你内心的虚弱和黔驴技穷，真正的施加压力应该是利用对方的心虚心理和紧张心理，对其进行语言上和行为上的暗示，让对方觉得你就是上帝，你已经完全掌握一切局面，而他，只有一条路可走，就是和你配合。在很多场合，我们都能用到施加压力这项技巧，辛苦工作，想让老板给你加薪，这时候就需要暗示老板，巧妙施加压力。孩子在学校和坏孩子鬼混，不好好学习，大吼大叫显然会激发孩子的叛逆心理，这时候也需要适当的点醒。老朋友欠你2000块，许久都不还，而且好像没有还的意思，这时候也需要适当地施加压力，既不破坏彼此之间的友谊，也能拿回属于自己的财产。

pdf下载网 http://www.i8788.com

展示强有力的证据

强有力的证据是结案的关键，也是宣示 FBI 主导权的最大法门。嫌疑人嘴硬，怎么也不肯承认自己经过纵火案的犯罪现场，可是当 FBI 探员拿出他不小心丢在现场的钱包，钱包里还有他的证件时，嫌疑人就会立即傻眼，这不仅有力地驳回了他的谎言，而且当他的诚信外衣被揭去，他会产生一种无地自容的羞愧心理。除了这个钱包外，FBI 也许还掌握了其他的证据，自己再说谎只会自取其辱，在这种羞愧慌张的心理下，嫌疑人定会不知所措，完全配合 FBI。

证据的展示也是有技巧的，不能一开始就把所有的证据都展示出来，而是要先询问嫌疑人，在其谎言和证据完全相悖，并且嫌疑人还对其谎言拍胸脯保证的时候，这时候意味深长地展示证据，才能形成最好的效果，对其心理造成打击。证据不需要全部展露出来，特别是证据不足的时候，只要展露出一个厚厚的档案袋，或让同谋犯与其打个照面，嫌疑人本身有种做贼心虚的心理，此时都会自动将这些信息联系起来，以为 FBI 掌控了一切，于是乎，自己给自己造成巨大的心理压力，主动招认。

在我们遇到要给别人施加压力的场合，展示出证据也是关键的一步，你向老板提出加薪之前，必须拿出材料说明你最近做出了什么成就，这个成就在别的公司会价值多少钱，这些证据摆放在面前，领导会无法可说。如果你只是表表自己有多辛苦，多能干，说些大而虚的话，那么老板也会同样只是口头表扬你，而不会给出实质性的承诺。对付叛逆的孩子和欠债的朋友，也是如此，如果没有关键证据，很可能就无功而返。

英国中世纪的时候，曾经有个人叫约翰，他借给朋友一千英镑，朋友许久都未归还，糟糕的是，约翰准备登门要债的时候，却发现自己把那张欠条

pdf下载网 http://www.i8788.com

弄丢了，连欠条都没有，看来真的要不回来了。正当约翰着急上火的时候，约翰的儿子给他出了一个主意，让约翰给朋友发一个电报，说："两年前你欠我的三千英镑是不是该还了？"果然，过不了多久，就收到朋友火急火燎的电报："不是就一千英镑吗？怎么变成三千英镑了。"

儿子把这封电报给约翰，说："看吧，爸爸，拿着这个去要债，他肯定跑不了啦。"

言外之意的暗示

人们在听别人讲话的时候，总会想想对方的话里有没有别的意思，特别是在一些特殊或者正式的场合，自己心理紧张或者心虚的时候，更会如此。FBI所面对的嫌疑人都是很会揣测言外之意的人，在这种审讯场合，FBI很多时候不需要直接点破，而是用言外之意，就能巧妙暗示很多信息，对嫌疑人造成心理压力。比如FBI与嫌疑人似乎很不经意地谈起这项罪行的最高刑罚，描述在铁窗内的煎熬生活，暗示对方如果再不合作，后果就很严重，跟嫌疑人谈论这项罪行可能的最低刑罚，描述缓刑在家是多么轻松，可以暗示对方，只要跟我们合作，就能给你争取到缓刑机会。于是，两人之间不再是冷冰冰的交换关系，一切都明了起来，似乎是暗中达成的契约关系。

不动声色描述别人的情况，也是一种巧妙的暗示方法，很多FBI探员都会用两种极端例子，来暗示嫌疑人应该采取什么样的态度。

FBI探员："从我25岁加入FBI，现在已经过去二十多年了，这其中见过无数个嫌疑人，黑社会犯罪的小头目，我也见得不少，曾经经过我手的有一个黑社会二把手，他年轻的时候做过不少坏事，贩毒，杀人，手上有不少人命，但是年纪大了得了癌症后，忽然体悟了生命的意义，此时组织里有人

pdf下载网 http://www.i8788.com

见他身体不适，抢夺他的地盘，让他寒心，所以最后被我们逮捕的时候，他反而有种回家的感觉，只要求能见到他的女儿，其他的都跟我们很配合。最后，他的交待让我们一个星期内就掌握了那个黑社会团体全部信息，一举捣破该组织。他也变得十分纯真善良，在狱中医院养病时开始写书，忏悔之意充满字里行间，每个人都十分感动。我们把这本书交给总统，总统也十分动容，给他下了特赦令，允许他取保候审，回家养病，而他女儿也能一直陪在他身边，最后，他死的时候，十分安详。”

“当然这是最好的情况。我还遇到过特别糟糕的，明明只是一个小跑腿的，在贩毒案的现场，我们抓住了他，我们知道他只是在放风，真正的毒品交易他根本不知道，但是，他之前跟老大达成一个约定，他认下罪，然后老大帮他照顾妻子儿女。于是在审讯的时候，他死扛着，怎么都不承认自己背后有指使，使整个案件陷入僵局，我们也变得焦头烂额。直到后来有一次，我们去他家，发现他的妻子和女儿都被帮里的弟兄强奸玩弄，场面惨不忍睹，我们把这件事情告诉他，他才一下子崩溃，把所有的事情都交代了。可是，一切也已经来不及了，不堪欺辱的妻子和女儿第二天一早就开枪自杀了。他不仅要在狱中待着，更要忍受丧失妻女的痛苦。现在，有时候我还会去看他，他整日念着《圣经》，已经有些痴呆了……唉，本来多好的一个人呀。”

要求加薪时，可以对老板暗示：“前两天我见到一个很久不见的大学同学，他就在我们附近的那家竞争对手公司工作，他说起现在的近况，总抱怨自己压力大，说一个月就一万多一点，孩子上贵族幼儿园每天都要交很多钱，妻子总是爱买名牌包包，最大的爱好就是逛商场……当时，听得我，真不知道该怎么往下接……”在要求孩子变乖的时候，也可以拿别的乖孩子做比较：“你还记得上次来我们家的文景姐姐吗？她现在学习又好，大家又都很喜欢她，

pdf下载网 http://www.i8788.com

你当时是不是还很羡慕。其实，文景姐姐小时候也不乖过，跟男孩子一样到处捣乱，慢慢长大后，发现那些坏孩子根本不跟她一伙，到了关键时候，就出卖她，害她被老师骂。所以她开始好好学习，跟那些学习好，品性好的孩子一起玩……你看她现在，是不是很棒？”对于跟朋友要债，为了不驳面子，也可以巧妙暗示：“最近我手头有些紧，老王欠了我一千，我待会儿得找他要去，也不知道他会不会给我，你说，我该怎么办呢？”

暗示的关键原则是巧妙，点到为止，才能达到最好的效果。浅，别人不明白，深，会伤害到别人，甚至认为你是个狡诈的人。所以，把握语言的度，十分重要。

设置最后期限

很多人都有拖延心理，要拖到最后一刻，认为过了这一关就万事大吉，或者认为反正人家不催，我就不给他涨工资，不催，我就不交稿子，不催，我就不还钱，就这么拖着吧，拖一天算一天，即使明知道最后都拖不下去，多拖一会儿总是好的。对待人的这种拖延心理，最关键的就是要设置一个最后期限，明确告诉他，你必须在什么时间之前做到这些。FBI在最开始的时候都会跟嫌疑人说：“我希望在你走出这个门之前能交代一切，不要浪费我们彼此的时间。”

要求加薪、教育孩子、催债、设定最后期限都是很重要的，因为即使对方答应，但是无限拖延，你也没办法。这一点还特别适用于管理之中，如班级管理，如果你是一个老师，在布置作业的时候都必须设置一个合理的上交时间，不然学生会一直拖延。在项目管理或公司管理的时候，也必须设置好每项任务的完成时间。

最后期限的设定一定要在最开始的时候就声明，如果有所改动也要尽量提前通知，不然会给对方造成巨大的心理压力，对方甚至会甩手不干。

pdf下载网 http://www.i8788.com

4）建立同一立场。

要说服而不要谈判

谈判就意味着两人之间有对立关系，而且一定会有赢有输。如果FBI输了，那就意味着审讯的失败，案件侦破无法进行，如果嫌疑人觉得自己输了，而且输得很惨，那他也会产生抗拒的情绪，在之后的审讯中会更加不愿意合作。说服则没有输赢，而是由FBI引导嫌疑人做决定，FBI必须向嫌疑人表明，自己和他是同一个立场，为的是能让他得到公正合理的待遇，使嫌疑人能够控制自己的命运，获得嫌疑人的口供。

设立另外一个假想敌

很多时候，嫌疑人和探员之间都是处于一种对抗性的关系，这是由其利益和目标的相悖性决定的，聪明的FBI探员会试图化解这种矛盾，设立另外一个假想的敌人，用“我们”来代替我，如对嫌疑人说：“我理解你的不耐烦，说实话我在这里也很累，但是，我的上司今天之前就要看到这个案子的最后报告，如果今天的审讯得不出结果，不仅你得在这里待着，我也不能回家，要知道，今天还是我的小女儿生日呢。所以，希望你能配合一下，好吗？让我们都能早点回家。”在这里，把上司作为假想敌，而探员和嫌疑人就暂时结成了一种解决案件的同盟关系，无形之中把最后期限也表明出来，意思就是“今天没有解决这件案子，我们谁都走不了。”柔中带刚，不失为一条好计策。

另外，还有一个假想敌就是找出嫌疑人犯罪的动因，把动因作为假想敌，所有的嫌疑人在做出坏事之前，自己本身也一定受到了很深的伤害，FBI会试着去找那个伤害的根源，这也是找出犯罪动机的一个重要途径。

FBI纳瓦罗探员曾经遇到过一起少女杀父案，少女用平底锅从后面打破了父亲的头，脑浆迸发到她和母亲的衣服上，母亲当场被吓晕，可是她却从

pdf下载网 http://www.i8788.com

容不迫地敲开邻居的门，说："我母亲晕倒了，能用你家的电话叫一下救护车吗？另外，我父亲被我打死了，你们顺便报个警吧。"一切看起来十分残忍，但是细究就会发现，里面另有隐情，少女的父亲十分糟糕，酗酒赌博，喝醉了就殴打少女的母亲，并且曾经在少女面前对母亲进行性虐待。少女从小就养成了坚韧的性格，痛恨自己的父亲，劝母亲赶紧离开这个男人，可母亲性格柔弱，不忍离开丈夫，这让少女也十分痛恨。以至于终有一天，父亲再酒醉殴打母亲时，她举起了正在炸薯条的平底锅。

在审讯室里，少女表现出一种十分冷漠的态度，似乎知道自己已经没有希望了，既不否认，也不承认，一言不发。对付这种青春期少女一直是FBI探员头疼的问题，因为少女对父亲的敌意，所以对于和父亲同样年纪的FBI探员，她也抱着不合作态度。FBI探员明白，少女心中所受到的伤害是她犯罪的真正动机，她本身也是一个受害者，所以要打开审讯局面就要从这里开始。

纳瓦罗探员：外面媒体都在说你是个冷漠的孩子，你知道吗？

少女：知道……

纳瓦罗探员：但我不这么认为，当时你母亲晕倒，你就马上到邻居家借电话要找救护车，所以我想，你一定很爱你的母亲吧？

少女：是的……

纳瓦罗探员：是的，我也很爱我的母亲，我父亲也是个警察，总是不回家，从小都是我母亲照顾我，6岁的时候我还跟我母亲睡一张床，可是每次父亲回来，就会把我赶到自己的卧室。所以，我根本不想念我的父亲，甚至很讨厌父亲回来的日子，只希望他能赶紧走，这样子我就又能跟母亲一起睡了。

少女窃笑，低下了头，不说话，纳瓦罗探员也沉默下来，不说话，安静地看着她，过了一会儿，少女抬起了头，两行清泪从她双颊流下，她用手擦

pdf下载网 http://www.i8788.com

去眼泪，死命地咬住嘴唇。

“我跟你一样。”纳瓦罗探员盯着少女的眼睛，恶狠狠地说：“都恨着我们的父亲。”

少女再也忍不住了，“哗”地一声，哭了出来……

每个人都会犯错

很多人不是没有认识到自己的错误，他们心里早已为所犯的错误而懊恼惭愧，在心里骂过很多遍，他们之所以不承认，是因为羞于承认。每个人从小都被告知要做一个完美的自己，不要犯错误，他们认为在别人面前承认自己的错事是件很丢人的事情，特别是在警察面前，将来这个错误会跟随自己一辈子。面对这样的嫌疑人，FBI 所需要做的就是卸下他的心理负担，告诉他：“每个人都会犯错，这么漫长的一辈子，除非你是个躺在床上的植物人，不然你没办法不犯下错误。”“我小的时候，偷拿了同学的一块橡皮，一直都不敢承认，后来老师把我拉到他的办公室，从抽屉里拿出一本很旧的数学书，告诉我那是他小时候，书丢了，买不起，然后就偷了同学的书。每个人一辈子当中都会犯错，重要的是要能勇于承担责任，改正错误。”让嫌疑人勇敢面对自己犯罪的事实，敢于承担。

5）退而求其次。

试探和解释

有些嫌疑人，单刀直入的方法不会起作用，反而会激怒到他。对于这种嫌疑人，FBI 需要退而求其次，在自己问话之前，先进行适当的解释，虽然有时候解释本身不一定会有效果，但却是对对方的一种尊重，可以有效缓

pdf下载网 http://www.i8788.com

解嫌疑人的负面情绪。有的FBI探员会对嫌疑人这么说："我知道你很生气，换做别人，被人问这个问题也会很生气。但请你考虑一下，我并不是想侮辱你，要是在平时，我也根本不会开口问别人这个问题。可是，现在问这个问题是我的工作职责所在，就像你作为一个教师的工作职责是教育好学生一样。所以请你理解一下，告诉我，你经常在那家夜总会出没吗？"

化整为零

有时候嫌疑人不肯承认"我确实做了这件事情"，而整件事情有很多的步骤，FBI会巧妙地将这件事情分成很多基本的部分，让嫌疑人一一承认每个步骤，最后总结的时候，嫌疑人才会发现，自己其实已经把整件事情都承认了。

FBI的纳瓦罗探员曾经遇到过一起金融犯罪案，一个企业研发部主管将公司即将推出的新洗发水秘方泄露给竞争对手，使得公司产品即将上市的时候，发现对方公司已经推出完全一致的产品，遭受极其重大的损失。所有的证据都指向这位研发部主管哈利，但是面对FBI的审讯，哈利一口否认，不停强调："我是研发部负责人，为公司研制出众多产品，怎么会将自己研制的产品泄露给竞争对手？"的确，泄露产品配方是件很复杂的事情，即使对方承认，也要交代细节，所以FBI决定先从细节入手，一点点询问，来达到最终攻破。

纳瓦罗探员："这个产品是你一手负责研发的吗？"

哈利："是的，我带领我的团队，没日没夜地做实验，做测试，研制出来的。"

纳瓦罗探员："那你完整地知道这张配方，是吗？"

哈利："是的，为了保密起见，这张配方的光盘存储在公司保险柜，我和公司几位董事知道密码。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

纳瓦罗探员："听说，九月二十二号那天，你加班到很晚，是吗？"

哈利："是的，那天我加班到凌晨两点多？"

纳瓦罗探员："是为了什么呢？那时候应该公司都没人了吧？"

哈利："是因为忽然想起那张配方中有些小失误，所以想重新进行一下测试，但是测试之后发现这对整体效果并没有影响，再加上要上市了，所以没有报告。当时两点多了，的确没人了，楼下保安还在。"

纳瓦罗探员："那时候你打开保险柜看了配方，是吗？"

哈利："是，我拿出光盘，看完后又放回去了。"

纳瓦罗探员："公司网络监测系统显示，当时凌晨一点多，你拷了一张光盘到自己电脑，是吗？"

哈利："是……"

纳瓦罗探员："监测系统还显示，在一点多，你还把电脑上信息拷入移动硬盘，是吗？"

"是……"

至此，案件已经明晰，哈利也最终承认，自己中了竞争对手公司的美人计，出卖了公司信息。

推测性的问题

有时候嫌疑人不愿意承认犯罪的事实，FBI 就会用那些每个人都可能会出现的犯罪可能性来推测，慢慢把嫌疑人引向招认。我们可以看下面这个例子。

纳瓦罗探员一次遇到一起猥亵儿童案，他们在一个除草工人乔治的电脑里发现了很多儿童色情图片，以此为突破点，他们对这个除草工人进行了审讯。

pdf下载网 http://www.i8788.com

纳瓦罗探员："你可以告诉我们，你电脑里为什么会有这些儿童色情图片吗？"

乔治："我也不知道。"

纳瓦罗探员："那我们可以假设是别人用你的电脑下的图片吗？你哪个朋友曾经用过你电脑？"

乔治："好像没有……"

纳瓦罗探员："那是不是在你不知情的情况下，意外进入你电脑的，是不是你在下载其他文件夹的时候，中了什么病毒，一起下了下来？"

乔治不说话。

纳瓦罗探员："那是不是你在网上访问了什么色情网站，在没有意识到的情况下下载了儿童色情图片？"

乔治依然不说话。

纳瓦罗探员："你不说话我就当你默认了，下载色情图片并不是很奇怪的事情，但是下载儿童色情图片，是不是你有什么特殊的爱好呢？你很喜欢小孩子，是吗？很多人都喜欢孩子。"

乔治点了点头，脸上露出笑意。

纳瓦罗探员："那你看到这些儿童色情图片的时候，是什么感觉呢？是很开心？还是会性兴奋……"

约谈到这里已经开始进入正题，乔治不自觉地进入了纳瓦罗设置的圈套。

装笨

FBI的探员主要是作为提问者，提出各种问题，问得越详细，越能得到细节，而细节很多时候都是探案的关键。为了获得更多信息，FBI探员有时候会装成自己是新手，或者是很笨，这样就能问很多基础方面的问题。自由

pdf下载网 http://www.i8788.com

的发问，无论这个问题有多么愚蠢，而且，装笨，会让嫌疑人放松对你的警惕，在一种轻松的状态下回答你所提出的各种问题，如此一来，嫌疑人就可能暴露出很多问题。到底谁笨，最后才能见分晓。

6）化解商务谈判困境小贴士。

捕捉对方情绪

很多时候，人都是靠情绪来做决定，而不是靠事实。在商务谈判的时候，你需要察言观色，把握对方的情绪变化，如果他嘴唇下撇，眉毛下降，身体后倾，出现不悦信号的时候，你要及时做好准备，他的不悦可能是看到谈判中一些内容不如他所愿，也可能是因为现场的气氛甚至是咖啡不好喝。在捕捉到情绪不对之后，你可以用礼貌性的问题来询问他："是不是屋子太闷了，要不要开窗户？""咖啡要不要加糖？"这些小问题不会触及到谈判的根本利益，只是对他本人的一种照顾，能有效缓解其负面情绪。

轻松幽默

幽默永远是化解困境的一个有效武器。如果觉得自己被威胁，一般人们会全身汗毛都处于紧张状态，全副武装，面对一个这样的谈判对手，所有的策略都会失效，就像一个武装严备的城池，任何箭都是发射不进去的，紧张是会传染的，对手的紧张也会使得你全身汗毛倒竖，这样相互防备攻击，最后只能造成双输的局面。所以，在捕捉到对方出现紧张情绪的时候，一定要不动声色地安抚他，使其平静下来，幽默就是最好的手段。你可以就这个会客厅的一件东西进行嘲弄，也可以说今天早上遇到的一件有趣的事情，幽默的表达一定要和现场的进程有关，不可脱离现场讲一个笑话，并且讲述一件好玩的事情比讲笑话会取得更好的效果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

转移注意力

谈判陷入困境、无所进展的时候，继续下去也没有用，正如做题，没有思路继续做下去，也不会找到解决的办法，因此，可以暂时放下来，出去散散步，听听音乐，和朋友聊聊天，转移一下注意力，换换脑子。商务谈判遇到困境的时候也应该如此，此时你可以跟客户提议，既然谈不下去，不如出去走走，看看外面的风景，喝杯下午茶，或者出去打打球。你们可以不用再谈那些合同条款，先谈谈自己的兴趣爱好，自己的家人朋友，放松下来，不仅能拉近你们的关系，使得你们能够以一种朋友的关系来促成合作，更能在回到谈判桌后，找到一种新的角度来面对刚才的困境，解决问题也容易很多。

4. 打破僵局

FBI一般都会实现设计好约谈的所有细节，使得约谈能够一步步合理进行，但是，有时候嫌疑人会不配合你的问话，呆呆地坐在那里，一问三不知，这样就会使得整个审讯陷入僵局。冷场是件很可怕的事情，时间越长，越没办法打破，如果在冷场的时候停止，下一次的约谈就很难进行，所以FBI的探员会利用各种技巧，来改变这种冷场局面，打破僵局。现实生活中，也会有很多僵局的情况，作为老师，调查哪个学生偷拿了东西或者恶作剧，学生可能就是不说，作为老板，调查是哪个部门在关键时候出现纰漏，各部门为了保全自己，也相互推卸责任，FBI这些打破僵局的技巧都可以作为借鉴。

1）弄清楚抵制的原因。

嫌疑人强烈抵制问话，导致谈话陷入僵局，再继续问话，已经十分困难，FBI会适当停止当前交谈的问题，把关心的焦点放到为什么嫌疑人强烈抵制

pdf下载网 http://www.i8788.com

这件事情上，找出原因。

FBI需要适当照顾嫌疑人的情绪，先让其紊乱的心情平静下来，然后启发性地询问他为什么不愿意说真话，可以说："我感觉到了，你好像真的不愿意谈这件事，那让我们先不管这个审讯了，我们来谈谈你现在的感受吧。"把交谈的重心放到嫌疑人的感受上，不仅使得嫌疑人觉得自己被关注，还能缓解刚才的紧张气氛。如果嫌疑人此时还是不愿意谈心，FBI就会用推测性的问题一点点追问下去："你觉得自己是被冤枉的吗？""你是害怕家人知道这件事情难受吗？""你觉得自己所受到的是不公正待遇吗？""你害怕坐牢吗？"把各种嫌疑人可能会抵抗的情况一一列出来，然后仔细观察嫌疑人的反应，他会对哪种情况出现强烈反应，再针对这种情况和嫌疑人深入探讨，找出他不愿意说真话的具体原因。

2）巧妙施加压力。

找到嫌疑人不愿意交代的原因后，FBI所能做的只是承认嫌疑人的担心是合理的，对其进行一些安慰，因为FBI也不能解决他所担心的问题，是否坐牢，家人是否知道，都不是审讯人员所能决定的，FBI所能做的只能是使得当时他内心的冲突平静下来，然后用一些技巧巧妙施加压力，拉回约谈主题。

让对方改变姿势，威胁对方离开

有时候对方就舒适地坐在那里，他认为自己的姿势是习惯的，这种姿势下会形成固定的心理定势，如果FBI让他站起来，或者换另外一张椅子坐，生理状态的变化，也会导致心理状态的变化。离开是生理的一个巨大变化，暗示着这个约谈的结束，嫌疑人的人生也可能因此而改变，这会造成嫌疑人

pdf下载网 http://www.i8788.com

的巨大恐慌，当FBI想要施加压力的时候，会使用这一招，告诉嫌疑人，自己之所以在他身上花费这么多时间，不仅是想了解事情真相，更多的是想帮助他，因为不想一个无辜的人进监狱，但如果嫌疑人这么不愿意接受帮助，那就算了，现在就可以走了，自生自灭吧。有罪的嫌疑人一般都不会离开，他们很害怕，此时他们会表现得十分激动，坐在那里不愿意走，FBI应该表示出一种无所谓的态度，保持沉默，让嫌疑人自己考虑，一会儿之后才会说："如果你想让我帮你，必须告诉我实话。"如果嫌疑人真的要离开，FBI也不能着急，应该从容询问："你知道你走出这个门后，会发生什么事情吗？"嫌疑人也会慌张，可能会重新考虑坐下来，与FBI合作。

言语上的暗示

有些嫌疑人犹豫，是因为他存在侥幸心理，FBI要破除他的侥幸心理，就要对其进行言语上的暗示。比如告诉嫌疑人，这是他唯一坦白的机会："我手头已经有足够的证据来指控你，我可以带着这些证据去法院，我相信法院会据此作出公正的裁决。所以，这可以说是你在法庭之外唯一的坦白机会，法院是否会重判，选择权完全在你，你自己来决定。"有些嫌疑人觉得自己很幸运，FBI不会找到足够的证据来指控他，此时探员需及时打消他这个念头，向他发问："你觉得自己真的足够幸运吗？那我跟你打赌，我会比你更加幸运，我会找到足够的证据。看着我的眼睛，我有着斗牛士一样不屈不挠的精神，我一定会深入调查，决不放弃。如果你愿意早点交代，检察官和法官会考虑从轻量刑。可如果你等到我们把证据找齐，到时候可不会对你这么客气了。"

让对方猜硬币

有时候嫌疑人心里也拿不准是否要合作，所以他宁愿借助一个概率事件帮助自己做决定，就像我们平时不知道如何做决定时，宁愿抛硬币一样。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI在看出嫌疑人的犹豫后，可以人为创造一个概率事件。比如可以拿出一个硬币，跟嫌疑人说:“还是让上帝来帮我们决定吧，要是抛出的硬币是正面，你就告诉我真相，要是抛出的硬币是反面，就不说好吗？”如果对方表示愿意，说明他已经做好了告诉你真相的准备，不管抛出的硬币是正面还是反面，他也会告诉你真相，硬币可以给他一个很好的台阶，如果嫌疑人对于抛硬币这件事情表示坚决反对，说明他根本就不愿意继续谈下去，此时，应该采用其他方法。

3）准备一些顾全对方面子的说辞。

有的时候对方犹豫，只是因为觉得承认自己的罪行很伤害自己的面子，在犹豫之间，使得审讯陷入僵局，FBI探员会提前准备一些说辞，来为对方开脱，使得对方能卸下心防，主动交代。如：

你很有才华，但却没有被这个社会认同。

你努力工作，却没有得到应有的肯定。

你有这么多优点，但是却没有被人看到。

你的老板在伤害你，依照你的能力，应该可以升职加薪，却没有得到。

出于对你的尊重和公正公平的原则，所以我们想先和你谈谈。

这是你的机会，你可以自由表达自己的看法。

我们将把今天的谈话写成报告，交到主管部门，你觉得我们应该怎么写这份报告呢?

尝试着卸下你的心理负担吧，你会觉得很轻松的。

我们会尽可能地保护你的隐私，你的家人、朋友、同事、邻居和媒体都不会知道，除非你希望他们知道。

pdf下载网 http://www.i8788.com

现在请你承担责任，为你自己和你的家庭着想。

没有你的帮助，我们将被迫扩大调查，包括约谈你所有的邻居、朋友、家人等等，你希望我们怎么做呢?

4）提前准备难以回答的问题。

很多时候哑口无言的不是嫌疑人，碰到尖锐或者狡猾的嫌疑人，他们的问题也会让FBI探员哑口无言，有经验的FBI探员都会提前准备好一些很难回答的问题，反复演练，确保在真正约谈的现场可以从容应对。因为嫌疑人回答问题可以犹豫，但是探员却不可以。

问题备忘录

我会被逮捕吗?

我现在的麻烦大吗?

我是不是需要请律师?

你们有什么证据?

我可以离开吗?

这件事情还有谁知道，我的家人知道吗?

我会被判多少年徒刑?

如果我就是不配合，你们会怎么样?

如果我跟你合作，我会有什么好处吗?

我的家人现在怎么样?

媒体会报道这件事情吗?

我可不可以打电话问下我的朋友，我现在该怎么办?

pdf下载网 http://www.i8788.com

5）如何打破日常会谈中的尴尬局面。

前面所说的打破僵局的方式都可以为我们提供借鉴，比如说不管什么场合，都应该提前准备好那些很难的问题该怎么回答，这样才不会被问倒；要顾全对方的面子，特别是在中国这个特别注重面子的国家；用一些言语，巧妙地暗示对方或者施加压力。日常生活中，我们会遇到一些其他尴尬局面，来看看如何化解吧。

遭遇挖苦讽刺的时候

有时候，我们会在日常会话中遇到一些人，对他人进行挖苦讽刺，这会使得整个场面都陷入尴尬，受讽刺者心里十分愤怒，但碍于情面，又不能大打出手，旁观者在旁边想劝慰两句，可是对方又没直接骂，这么一劝慰反而把里面的话都说破了。不论是作为旁观者还是当事人，最好的方式就是幽默化解当前局面，迅速把注意力转移到另外的话题上。如果是当事人，可以使用巧妙的误解，把贬义的话故意理解为褒义的话，如在一次自助餐会上，A素来看B不顺眼，说:“哈哈，你真能吃，比猪还能吃。”此时聚会进入冰点，所有的人都不说话，看着B的反应，B一点也没生气，泯然一笑，说：“是吗？我妈妈也说我很像小猪麦兜哦，粉粉的，很可爱，是不是？你们喜欢麦兜吗？”在场的人都纷纷点头说:“是呀,我也很喜欢那个麦兜。”“牛丸粗面，没有牛丸……”还有人当场学起里面的经典桥段,一个尴尬场面被一带而过，所有人都觉得B大方有度，愿意和B交谈，而A却被晒在一边，讽刺人不成，反而碰了一鼻子灰。化解现场的尴尬局面，旁观者也有一定的责任，特别是组织者，现场的两位客人为此而使整个场面陷入尴尬的时候，你更需要巧妙化解。同样是在刚才的自助餐会上，A说B吃得像猪，这个版本里面的B可没有上个版本里那么聪明了，她脸色通红，眼睛冒火看着A，但又不知

pdf下载网 http://www.i8788.com

说什么，此时组织者C站了出来，说："大家知道吃自助餐的最高境界是什么吗？是扶着墙进去，扶着墙出来。为了达成这个目标，我们现在达成一个规矩，所有的人都必须往死里吃，要是到时候谁能像人一样站起来，我们就让他学驴叫好不好？"幽默的话不仅活跃了现场气氛，化解了B因为多吃而产生的尴尬，也把大家的注意力转移到另外的事情。

拒绝别人请求的时候

俗话说："人生的很多麻烦都是说YES说的太快，说NO说的太慢。"很多时候，我们都因为不会拒绝别人，特别是当面的拒绝，为了不当面驳面子，我们一般都会勉为其难地答应很多请求。但是请求必须拒绝的时候，该怎么办呢？比如对方问你借一大笔钱，而你根本没有那么多钱，直接说："对不起，我最近投资股票，把钱都投进去了，所以可能没有钱借给你。"你想要跟对方解释自己的心意是有心无力，可是对方根本不相信，再解释下去也是枉然，本来开口问人借钱，已经是要鼓起很大的勇气，再遭到拒绝必定无地自容。在这里拒绝有两个技巧，可以避免尴尬：一是把选择权丢给对方，你可以说："是，买房子是需要一笔钱，当时我买房子也是借了很多钱，所以我也想把钱借给你，可是上个月别人告诉我内幕消息说有只股票涨势很好，钱全部套进去了。所以你说现在该怎么办呢？我真的很想帮你，要不要我卖掉一些股票？"把选择权给对方后，让对方站在你的立场来想问题，对方必定会为你考虑，当他自己说出："不用，不用，没关系的，我自己再想想办法吧。"你就不会有盛气凌人的感觉了；第二种方法是从另外一个角度答应别人另一个请求，帮到别人，比如当别人问你借钱，你无法借的时候，可以说："对不起，我现在没钱借你，但是我们一家客户公司在招聘经理，薪水很不错，而你也挺适合，我推荐你去他们公司任职，可以吗？"在另外一个方面帮助到别人。

小时候，我曾经遇到一个女孩，人缘特别好，大家都很喜欢她，后来有

pdf下载网 http://www.i8788.com

一次，看到一幕场景，才明白其中的奥秘。一个同学问她借橡皮，她当时没有橡皮，一般我们都会说没有，你问问别人吧，借橡皮的人也会迅速转向别人。但是她没直接说："我没有橡皮"，而是说："我这里没有橡皮，我帮你问问。"然后问了前后左右，直到帮同学借到橡皮为止。

两人话题无法继续但又要硬聊的时候

有时候我们的确会遇到这种情况，在公交车上遇到一个同事，平时只是点头之交，没有深交，此刻，你们坐在并排两个位置上，必须聊天，又无法找到共同的话题，这是种十分尴尬的场面。最好的道具就是手机，你可以假装问别人现在什么时间，然后等对方拿出手机，再跟他讨论一下他手机的型号，此时再拿出自己的手机，相互交流手机使用心得。手机里一般都有音乐视频、电子书，你们可以交流的话题就有："平时喜欢听什么歌？""喜欢哪个明星？""平时爱看什么书？"而如果可以交流照片的话，更能以此分享自己曾经去过什么地方，觉得哪里有什么好风景，聊兴趣爱好，既能聊很久，又不会牵扯到禁忌话题。不想理谁的时候，还可以假装接电话或者发短信，不想晚上在外面玩太晚就可以说手机没电了，需要回去充电等。

5. 结束是下一回合的开始

对嫌疑人的审讯，是个漫长的过程，必须有四、五次的审讯，才能完全达到最终目标，所以 FBI 在最开始就需要有长远的眼光，制定一个合理的约谈计划，包括要有哪几次约谈，每次约谈的时间、地点，要分别取得什么进展。在每次约谈的过程中，都要注意到，这次的约谈不是结束，而是下一次约谈的开始，你必须为下一次做伏笔和准备。

以下具体说明该如何进行多次约谈，里面的一些小提示或许能给我们一

pdf下载网 http://www.i8788.com

些帮助。一般约谈至少要有三次，第一次约谈的目标是整体了解嫌疑人的生活习性和性格特征，建立一种相对友善的关系，为之后约谈局面的打开做好准备；第二次是要打破嫌疑人的心理防线，进入约谈的正题；第三次则是接续第二次，继续正题的审讯，梳理补充整个案件信息。

1）表示感谢。

无论在约谈的时候，FBI是否对嫌疑人施加了压力，甚至起了冲突，但是在约谈结束的时候，FBI都会主动伸出手，真诚地向嫌疑人表示感谢，感谢其所提供的信息，感谢他们在刚才所达成的合作，如此的姿态，会使得两人刚才的压力都得以减轻。当然FBI也可以为此次约谈中的不愉快表示歉意，但是对好的东西表示谢意，比对坏的东西表示歉意，前者会更合适一些。表示感谢后，你们彼此之间仍然是同一立场，你的一句“这次合作很愉快，很感谢你的配合，希望下次我们还可以再见面。”会让他真的觉得，这次会谈的确很愉快，下次还可以再来。

2）化解内心冲突。

安慰其不平衡心态

当人们供认罪行的时候，心理就会产生不平衡。惯犯因为经历过很多次认罪场合，对自己本身的罪行也已经习以为常，所以一般不会产生不平衡的心态。首次犯罪的人，第一次遇到这种审讯情况，说出自己所犯的罪行，心理就会产生一种极其不舒适的感觉，羞愧，恼怒，自尊心受损害，这种不平衡心态会在约谈离开后，集中爆发，总觉得自己似乎完全暴露出来，甚至认为受到侮辱。他们仅会后悔这次约谈，而且会本能抗拒下一次约谈，已经答应的约谈甚至也

pdf下载网 http://www.i8788.com

会爽约。企业总裁或者政治人物，因为本身所具有的优越感，这种情况尤甚。FBI 在面对这种情况时，一定要适时担负起心理医生的职责，暗示嫌疑人其实每个人都会犯错，这不仅是你的错误，你本身也是受害者，为其行为作出合理化的解释，嫌疑人的羞愧恼怒心理才不会那么严重，也才会答应下次前来。

给出希望

很多嫌疑人在交代罪行之前，会殊死抵抗，对交代之后自己即将遭受的惩罚十分害怕，而在真的交代之后，他们也会以为自己的人生从此失去希望，将永远背负一个罪名，在监狱中度过余生，永远也不可能进入主流社会，实现自己的梦想了。一个失去希望的人是很可怕的，他会自暴自弃，什么事情都能做出来。如果从审讯室走出去的是一个绝望的人，你不可能相信他会遵守下次再来的承诺，你甚至不能保证他是不是会一出门就开枪杀人，造成社会危害。在嫌疑人离开之前，给出希望是十分重要的，FBI 会从各个方面纾解这种绝望心理，比如说："法律有重判和轻判，如果你配合我们的工作，就会成为我们的首要污点证人，我们会在法官面前为你争取，甚至可能有缓刑的希望。""每个人都会犯各种各样的错误，只不过从小我们都太过于严格要求自己，要求自己事事做到完美，但其实做了错事之后，改正就好，并没有什么大不了。很多成功人士都有污点，""你还有父母，还有妻子儿女，他们都在等着你回家，在他们的心里，你永远是好儿子，好丈夫，好爸爸，他们才是你最大的希望和幸福，不是吗？"

3）亲自送被约谈者离开，保持联系。

不管结果如何，FBI 都会在最后表现出一个友善的姿态，把约谈者亲自送到门口，有时候是办公室门口，有时候是大楼门口，或者公交站，甚至更

pdf下载网 http://www.i8788.com

远，这会给约谈者留下深刻印象，让他知道自己是被尊重的，增加双方再次接触的可能性，约谈者才有可能进一步提供有效信息。在约谈者离开后，还应该经常保持联系，可以问候他是否安全到家，告诉他如果想起什么，可以随时跟自己联系，24小时都可以打自己的电话。有可能约谈者会在某个时刻忽然想找人诉说，就会打电话给FBI探员，交代一些自己没有说过的信息，有人甚至对探员产生依赖心理，认为他是自己的最后一根救命稻草。

4）约谈总结，制定下一次的约谈计划。

在每次约谈之后，FBI探员会详细回忆记、录这次约谈的每一个细节，对每个问题，每个动作，每个表情进行评价，不停地问自己："如果给这次约谈打分，可以打多少分？""这次运用的技巧，哪些是有效的，哪些地方搞砸了？""对方将如何看待我这次约谈？""我有没有可以改进的地方？"因为前辈所提供的技巧是在长期实践过程中积累下来的，新的FBI探员也必须在实践中运用，才能一步步熟练起来，形成自己的风格，犯错误也是工作的一部分，只有不断总结经验教训才能有利于下一步的工作。评价完自己的行为后，更要对约谈者在这次约谈中的言行举止进行细致分析，他（她）才是主角。现代的FBI办公室都有全方位360度的监控仪器，能对约谈者的每个角度进行录像，在约谈的时候，因为你既要问，又要停，还要掌控现场气氛，可能会忽略掉很多有效信息。约谈后，一遍遍观看录像，能仔细判别约谈者哪里在撒谎，哪里在犹豫，哪里言行不一，哪里身体呈现出不舒服的状态，哪里呈现出不屑的表情，正是对这些细节的分析，才能得出更真实的信息。对录像的分析，能做出一些合理推测，但这些推测不能作为呈堂证供，你必须将这些推测在下次约谈的时候向被约谈者提出，

pdf下载网 http://www.i8788.com

这样才能使得案件调查更加深入，这就涉及到如何制定下次约谈计划，下次的约谈必须是在这次的基础上，运用这次约谈对被约谈者的了解，发现应该采取什么样的对策，如何进行问话，问题也应该是在这次的问题上继续进行，引向更加深入。

5）如何使得见过一面的人成为你的好朋友。

有些人朋友很多，只要跟他见过一次的人，都能成为他的朋友，而有些人，朋友却十分稀少。现代社会，如何多几个朋友，是个值得探讨的问题。所有的朋友都是由陌生人变成的，有些人觉得跟陌生人在一起十分不自在，有些人能乐在其中，刚见过一面的人就能成为好朋友，几个月后能成为知己，在一起谈心。如何让刚见过一面的人成为你的朋友呢，一次见面不是结束，而是下次见面的开始，牢牢记住这一点，你的整个人生会完整起来。

留下对方的联系方式，并且在 24 小时之内联系他

很多时候我们会抱着一种有缘自会再见的想法，但是茫茫人海之中，更多是擦肩而过，留下对方的联系方式，也是对对方的尊敬，表示你对他很感兴趣，这次会面很愉悦，你很期待和他的下一次会面。有时候我们总等着对方来留联系方式，可是如果大家都这么被动，最后肯定都留不下联系方式，所以，主动点，站起来，跟他说："能交换一下手机号吗？"

按照人际交往定律，想要和人建立一种长久关系，在见面的 24 小时之内就要联系他，反之，不仅你会觉得再联系有点唐突，对方也会觉得有些印象模糊，回去之后，你可以主动给对方发一条短信，说："很高兴今天认识你，希望可以保持联系。"收到刚见面的朋友发到的这么一条短信，对方一定很愉悦，觉得是这次聚会的收获，更重要的是，你在他心里从此留下了深刻印象。

pdf下载网 http://www.i8788.com

网络上的互动交流

现代化的网络手段使得人与人之间更加方便，也增强了变得亲密的可能性。试想一下，一个人总登门拜访，你肯定会十分不乐意，但是如果一个人出现在你的人人网，开心网，QQ空间最近访客记录上，你一定会很开心，不仅能给自己增加人气，更代表别人关心你。网络上的互动既能拉近彼此的关系，也不会显得唐突，在QQ群多多发言，和别人说说话吧，经常在QQ或MSN上问候一句："最近好吗"，或者为对方送上一件虚拟礼物，也是一个不错的选择。

组织下次的聚会

人与人之间多次见面才会熟络起来，在第一次见面后，如果没有之后的见面，你是不可能和一个人取得关键性进展的。冒昧地要求两人单独见面，似乎会显得有些唐突，最好的方法是，再举行一次多人聚会，就能一次性和多个人熟络起来。在第一次聚会的时候，可以为下一次做准备，甚至可以现场安排好下次聚会的时间、地点，之后的联系也就更加理所应当。这种朋友聚会可以采用主题聚会的形式，比如郊外的野餐聚会，KTV的音乐聚会，让每个人都可以因此而乐在其中。

pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI一分钟读心术　FBI教你成为心理破解高手
作者=
页数=1000
SS号=
DX号=
出版日期=
出版社=

pdf下载网 http://www.i8788.com