FBI心理暗示术

Psychological Force Technology

魔术般强大的暗示效应
每一分钟，都由我说了算

杨　超◎编著

中华工商联合出版社

pdf下载网 http://www.i8788.com

目 录 Contents<<<

第一章 →

无处不在的心理暗示

1. 什么是暗示？我们如何捕捉它？ / 002
2. 人人都会被暗示，FBI探员也不例外 / 010
3. 暗示是一种技巧，常被用做办案手段 / 013
4. 用暗示影响别人，常常产生奇效 / 021

第二章 →

暗示术中的语言技巧

1. 尊重和信赖是暗示，用它迅速找出真相 / 028
2. FBI自嘲，故意“家丑”外扬 / 030
3. 赞美也是暗示，在甜蜜中找到答案 / 032
4. 避开米兰达警告，展开暗示联想 / 037
5. 让他人获得自尊，暗示术就能用到位 / 041

pdf下载网 http://www.i8788.com

6. 嫌疑犯渴望被鼓励，这是最容易的暗示技巧 / 045
7. 不要争论，反暗示效果最佳 / 050
8. 一次真正的审讯，处处离不开暗示 / 054
9. 别人的名字与称谓，都是最好的暗示关键词 / 058
10. 责任分散效应提示，暗示要有目标 / 061

第三章 →

身体语言中的暗示术

1. 审讯一开始，先给嫌疑人积极的暗示 / 070
2. 为嫌疑人构建情境，引其说出实情 / 078
3. 当嫌疑人犹豫不定时，应该帮助他 / 085
4. 审讯中，第三方介入、使用道具等方式很重要 / 089
5. 忙碌中，暗示“我是个很有才干的人” / 094
6. 服装和表情，是性格的显示剂 / 096
7. 仔细分析姿态，判断是否在说谎 / 100

第四章 →

利用暗示让自己做主导

1. 每一分每一秒，我都说了算 / 108
2. 改变审讯的气氛，用环境暗示对方 / 112
3. 打破对方的心理优势，建立你的主导地位 / 117
4. 与其僵持，不如突然袭击 / 120
5. 处于客场，也要建立主导地位 / 125

pdf下载网 http://www.i8788.com

第五章 →

色彩也有暗示

1. 读懂色彩的含义，巧用暗示术 / 130
2. 保险柜是黑色的，因为“色彩是有重量的” / 132
3. 暖色和冷色，“色彩是有温度的” / 134
4. 色彩可以放大或者缩小物体，你信吗？ / 137

第六章 →

打破僵局的暗示技巧

1. 主动联络感情，或许可以打破沉默 / 142
2. 无话可说时，找一下对方的优势 / 147
3. 谎言会把审讯带入僵局，必须识破它 / 152

第七章 →

用暗示看清对方，找到突破口

1. FBI使用谎言，是对有罪者的强大暗示 / 160
2. 如果嫌疑人喜欢自吹，就让他说下去 / 164
3. 给失望的对手以希望，他多半会认罪的 / 167
4. 做出暂时的牺牲，给对方适度的优越感 / 169
5. 假装无知，让对方失去心理戒备 / 171
6. 通过他人的谈话，捕捉他人的心理 / 173

pdf下载网 http://www.i8788.com

第八章 →

用道具做暗示

1. 空间的巧妙安排，暗示主导者的目的 / 180
2. 使用一些身份道具，可以暗示地位 / 184
3. 衣着是“自我的延伸”，暗示出优势 / 186
4. 用适当的道具，套出真相 / 188
5. 利用第三方，套出真话 / 191

第九章 →

FBI的自我暗示术

1. 审讯之前的自我暗示，强调“我行” / 196
2. FBI常用“镜子效应”，给嫌疑人以暗示 / 207
3. 奖章、奖杯和照片，都可以给自己良好的暗示 / 211
4. 想办法消除不安情绪，争取胜利 / 217
5. 尽量选择熟悉的物品，能克服胆怯心理 / 222
6. 健全自己的心理，是暗示的最高境界 / 225

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

·第一章·

无处不在的心理暗示

1. 什么是暗示？我们如何捕捉它？
2. 人人都会被暗示，FBI探员也不例外
3. 暗示是一种技巧，常被用做办案手段
4. 用暗示影响别人，常常产生奇效

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 什么是暗示？我们如何捕捉它？

暗示是人类心理方面的一个正常活动，主要是指在无对抗（包括行为和语言对抗）的情况下，利用动作、表情、服饰或环境气氛，对交流的另一方的心理和行为产生影响，使其接受暗示方的某些观点、意见，或是按暗示的方向去行动。暗示几乎不受人的主观意识的反抗和抵制。因此，在使用暗示时，应注意暗示以无批判地接受为基础，无需付诸压力，不要求他人非接受不可。

暗示可以是随意性的，也可以是命令性的；可以是直接的，也可以是间接的；可以是肯定的，也可以是否定的；可以是积极的，也可以是消极的。不同的暗示，能起到不同的效果。

暗示可以来自他人，也可来自自己，前者称为他人暗示，后者称为自我暗示。他人暗示既有直接的，也有间接的；而自我暗示一般都是直接的，而不是间接的。对于自己来说，肯定的暗示比否定的暗示更有力量；积极的暗示比消极的暗示更有影响力。

暗示有一种常人难以觉察和理解的力量。暗示使人相信自己能回忆起实际并未发生的事，暗示还能使人相信自己能感知到事实上从未感知过的事。暗示可影响人原有的行为方式或心理状态，相信实际并不存在的东西。

例如，当FBI探员汤姆早晨来警局上班时，同事跟他打招呼："啊呀，汤姆！你昨晚一定没睡好，脸色实在不好看。今天可是要出任务的，你可要注意些。"实际上汤姆起床后一直感觉很好，听到这句话大吃一惊。

几分钟后，有人又顺口说道："汤姆，昨晚去喝酒了吧？今天早晨

pdf下载网 http://www.i8788.com

你看上去很不舒服，脸色不怎么好啊。”别人还很同情地关心他是否发烧了。到这个时候，汤姆的感觉慢慢变得糟糕起来。要是再有人重复一下，他就会真因为实在不舒服而去看医生了。这种心态导致他在当天的任务中表现不佳，受到了长官的批评。

用暗示追凶

美国联邦调查局（简称FBI，以下无特殊情况均使用简称）是一家重要的情报机构，也是美国司法部下属的主要特工调查部门，于1908年7月26日正式成立。FBI的总部在华盛顿，离白宫只有几条街。

目前，FBI正在进行人的语言和形象对身体机能的影响的研究。根据研究成果，即使是胡乱说出的话，也会对身体机能产生惊人的影响。这是通过生物反馈装置跟踪监视到的，具有很高的可信度。

思考能左右体温，促使激素分泌，刺激末梢神经，使动脉发生收缩，甚至影响到脉搏。而大多时候，人的言语会对自己的思考产生影响。因此，你很有必要控制自己的言语。在强者的语言里是不会出现贬低自己的话语的，即便是自言自语。可以说，今天的自己或许是过去的言论或行动的结果，你的将来大体上是由你今天的思考和语言行为决定的。

思考、语言、行为对人体的作用，大都是通过暗示来产生的。FBI根据多年的跟踪研究最终发现，暗示有着惊人的力量。有研究证明，美国有几十家百货公司用暗示法减少了偷窃货物的行为。他们在音乐中掺进“我诚实，我不偷东西”这样的信息，然后在商店中公开播放。美国一组连锁零售商店在实行这项举措的9个月里，货物失窃事件减少了1/3。

这样的研究结果对于安全人员的行动也有很大的指导意义，特别是FBI这样倾向于利用世界最先进的技术和理论的安全部门，更是最早使用心理技巧的机构。FBI的警员都会接受大量的此类课程培训。并且被鼓励将新技术、新理论应用到实践中去。下面的一个例子就是心理暗示术在FBI中的应

pdf下载网 http://www.i8788.com

用实例。

捕获凶手的过程实际上是警方与凶手心理较量的过程。凶手实施犯罪后，都会害怕被查获和受到惩罚而心情趋于紧张，因此他们通常十分关注警方的动向，主动收集相关信息。为了尽快将其抓获，FBI常常会根据实际情况推断出的凶手特有的个性心理，对凶手实施心理干预。比如20世纪80年代初的圣迭戈凶杀案，FBI探员就建议警方向媒体公布一定的信息：

1. 描述案情，介绍FBI行为科学调查支援科对案件的分析，以显示警方的准确判断和强大力量；
2. 指出警方正全力以赴缉拿凶手，这是为了暗示警方破案的决心；
3. 信息还指出，警方已收到一些重要举报，这些情报正在处理之中，如果公众得到有价值的线索，可以继续举报。这样做的用意是暗示作案者，他极有可能因被举报而受到怀疑，这就会使他认为有必要向警方解释他怎么会出现在案发现场的。

结果不出所料，不用警方四处追捕，凶手主动钻进了警方的调查网而被抓获。

色彩暗示

在其他的一些研究中，科学家还发现，色彩也有暗示功能。人们不仅用缤纷的色彩使万物生辉，而且赋予它一定的意义，使它成了人类生活中独特的暗示语言。并且，在不同国家，色彩的含义也会有不同。例如在英国，各种团体佩戴的盾牌形徽章所用的九种色彩，就有九种不同的含义：

◇ 金色或黄色，表示名誉与忠诚；

◇ 银色或白色，表示信仰与纯洁；

pdf下载网 http://www.i8788.com

◇ 红色，表示勇气与热心；

◇ 蓝色，表示虔敬与诚实；

◇ 黑色，表示悲哀与悔悟；

◇ 绿色，表示青春与希望；

◇ 紫色，象征王威与高位；

◇ 橙色，表示力量与忍耐；

◇ 红紫色，则象征着献身精神。

色彩在人类生活中，不仅能暗示人的抽象意念，而且还被用来暗示人类生活环境中的具体事物。

美国的大学自1893年以来，就以各种色彩来表示大学的不同科系：

红橙色代表神学系，蓝色代表哲学系，白色代表广义的文学系，绿色代表医学系，紫色代表法学系，金黄色代表理学系，橙色代表工学系，粉红色代表音乐系，黑色代表美学、文学系。

另外，一些人体语言学家在研究后认为，无论是在会客厅，还是在办公室，有计划地调整和摆设一些物品，对于提高主人的地位有很强的效果。比如：

1. 为客人摆设低沙发；
2. 在离客人座位较远的地方摆上一个昂贵的烟灰缸，有意造成客方弹烟灰的不便；
3. 放上一个高级的烟盒；
4. 桌上放一些标有“绝对机密”字样的资料袋；
5. 墙上挂些主人的奖状、学位证书或照片；
6. 使用精致的小公文包。因为，大公文包似乎是大小事全包的人用的。

这些物品的摆设，也是暗示符号，它在无形中提高了主人的影响力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

然而，现实生活中不少人未能意识到上述环境暗示的神奇效应，很少有人意识到这些暗示符号在无声无息地传递着积极或消极的信息。

巴拿马运河的命运

任何人都无法抗拒暗示的力量，至少在某种情形下面，一个人对于自己的行动，在短暂时间内会失去意识上的控制力，因此任何人均会采取本能的和自动的反应。一般来说，接受暗示者会认为自己的行为并非被动，而是出自本意。因而，暗示的成果富有神话性。

曾有一位执著的法国工程师菲利浦·让·比诺瓦里耶，用小小的一张尼加拉瓜邮票决定了巴拿马运河的命运。

一枚小小的邮票，如何改变一条闻名世界的运河的命运呢？

美国议会曾有一个在尼加拉瓜修运河的方案，而比诺瓦里耶早年曾在法国巴拿马运河公司工作。1889年该公司破产，比诺瓦里耶打算把法国的工程权益卖给美国。

在美西战争的紧要关头，美军前线焦急地等待战舰“俄勒冈号”，可是它竟航行了68天，才从圣弗兰西斯科绕南美洲到达加勒比。从此美国充分认识到修一条穿过美洲中部的河道的必要。

1899年，一个关于运河的议案被通过了，但它的方案是通过尼加拉瓜而不是通过巴拿马，这使比诺瓦里耶十分失望。

幸而不久后就发生了一个决定性的事件：1902年5月8日，马提尼克山脉的佩莱山火山喷发，3万人因此而遇难。大约一个月后，尼加拉瓜的莫莫通博火山接踵爆发。这些悲剧给比诺瓦里耶提供了一个极好的机会。他找到600枚1900年发行的尼加拉瓜邮票，上面绘有莫莫通博火山爆发的情形。他将它们邮寄给美国国会，暗示这个问题：为什么不修建一条更安全的运河，通过没有火山的国家，例如巴拿马。

他成功了，1904年美国国会投票通过了相应的议案，决定把运河的地

pdf下载网 http://www.i8788.com

址放在巴拿马。

无须赘述：暗示能创造奇迹！在这个意义上，还可以说暗示是一种把握、操纵和驾驭个性的思维智慧术，是打开智慧之门的钥匙。因此，暗示可以开掘人的潜能，包括人的生理潜力。

直接暗示与间接暗示

有意识地向他人直截了当地发出刺激信息，使其不加考虑地接受，以达到预期的反应和目的而不会引起抵触，这样的暗示方式，就叫直接暗示。目前，商业活动中常用到直接暗示。推销者不惜金钱聘请名人作广告，让他们穿着一件衣服，拿着一样东西，或者服用一种药品，面对观众郑重其事地说："这个，我喜欢。"从心理学来看，这是在运用暗示诱发人们的购买欲望。

暗示者向他人发出比较含蓄的刺激信息，既不显露动机，也不指明意义，而是让他人从暗示的内容去理解，从而接受其暗示，称为间接暗示。这种暗示含义深刻，委婉自然，易为人接受。

另外，间接暗示还可在其他方面表现出来。

FBI的一个新兵训练营接收了一批新兵。这些新兵文化程度低，不讲卫生，还沾染了许多不良习惯。为了把他们训练成合格探员，军营教官动了一番脑筋。他们印发了一些家信，要求新兵们阅读，并仿照着给自己的家人写信。信中的内容是告诉家人，他们在军队中养成了好的生活习惯。说来奇怪，从此以后，这些新兵果真克服了以往的坏习惯，变得精神焕发，懂礼貌、讲卫生、守纪律，个个成了合格的军人。究其原因，主要是他们在阅读和写信的过程中受到暗示，认为自己已经是一个合格的军人了，于是就自觉或不自觉地使自己的行为举止合乎军人的规范。这样，以往的不良习惯就改掉了。

林肯在一次演说中说："有人写信问我有多少财产。我的回答是我

pdf下载网 http://www.i8788.com

有一位贤惠的妻子和一个懂事的儿子，他们都是无价之宝。此外，我租了一个办公室，室内有一张桌子，三把椅子，墙角还有一个大书架，架上的书值得每个人读一读。我本人既高又瘦，不会发福。除此之外，我实在没有什么可依靠的，唯一可依靠的就是你们。”这番话是林肯对自己“有多大财富”的答复，所以最后一句话“唯一可依靠的就是你们”就暗示人们说：“你们是我唯一的财富，我离不开你们。”人们听过之后，自然会体验到林肯热爱民众的深厚情感。与直接表露情感的方式相比，用间接的、意在言外的暗示方式表达情感和意愿能使人体验更强烈，印象更深刻。

反暗示与积极暗示

暗示者发出暗示后，引起了受暗示者性质相反的反应，这就是反暗示。反暗示又分两类，一是有意反暗示，二是无意反暗示。

（1）有意反暗示

有意反暗示就是暗示者故意说反话以达到正面效果。如军事上常用的“声东击西”“欲擒故纵”等方法，以及日常生活中的“激将法”，所利用的都是有意反暗示。在商业活动中这种方法也得到广泛运用。

美国有家饮食店，在门外摆了一个大酒桶。在桶壁上用引人注目的大字写着：“不可偷看！”但桶周围却无遮无拦。凡路过此地的人，甚至连本来对这个大酒桶毫无兴趣的人也都禁不住好奇心的驱使，停下脚步往桶里看个究竟。可见，“不可偷看！”从字面上看，是对“看”的行动的一种抑制，实则起的作用是与此相反。本来不想看的人也要看一下，这正是经营者巧妙地通过暗示利用了人的好奇心理。只要你一看，饮食店老板的目的就达到了。因为桶里写着“我店有与众不同、清醇芬香的生啤酒，一杯5元，敬请享用。”“与众不同”四个字又激起人们的好奇，就会想到花5元钱去品尝一下他的酒到底有什么与众不同之处。这样一来，老板的生意就成了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

（2）无意反暗示

正面的暗示无意中起了相反的效果，称之为无意反暗示。有经验的人常根据这种原理洞悉别人的心理。如有的儿童在家中毁坏了东西，但家长查问时，却把手藏在背后，连声说："我没有，不是我。"这就是无意反暗示，经营者也可巧妙地加以利用。

积极暗示是指受暗示者的行为达到暗示者预期目的的暗示。

查理士·修瓦普是一家连锁工厂的大老板。在他拥有的众多工厂中，有一家生产情况特别差。修瓦普去找那位厂长，想要了解他们厂比别的厂生产情况差得多的原因。厂长说他试了种种方法，或命令，或奖励，甚至巴结奉承，工人就是提不起对工作的兴趣。

当时正好是夜班和白班交班的时候。修瓦普拿了支粉笔，走向车间。他问一位快下班的白班工人：

"今天你们共浇铸了几次钢模？"

"6次。"那位工人回答说。

修瓦普没有说一句话，只是在地板的通道地面上写了一个很大的"6"字，就出去了。

夜班工人进厂时看见地上的字，就问白班工人那是什么意思。白班工人回答说："刚才老板进来，问我们浇铸了几次，我回答说6次，他就在地板上写了一个6字。"

第二早晨，修瓦普又到车间，发现地板上"6"字已经被改成"7"字。

白班工人看见了地板上的"7"字，知道夜班的成绩比他们好，不觉产生了竞争心理。下班时，白班工人也很得意地在地板上写了"10"。此后，工厂的生产率一直保持在较高水平。

竞争能使人利用机会、发挥潜能胜过对手，从而实现自我价值。所以修瓦普利用数字符号的暗示，刺激工人的竞争意识，可谓是激励的妙诀。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2 人人都会被暗示，FBI探员也不例外

或许从小每个人心中都有一个梦想，如果能当一名FBI探员就好了！无论是电视剧，还是好莱坞大片中都常常有这样的情节：

一名特工突然破门入院，一手持枪，一手举着证件，大声地对嫌疑人说："FBI！你被捕了！你有权保持沉默，但你所说的每句话都将成为呈堂证供……"（这是著名的"米兰达警告"。——作者注）

这句重复了千万遍的话，至今依然在使用。从心理学角度看，这是探员试图对嫌疑人施加一种效果极佳的心理暗示，意图是要制造警方的优势感。因为FBI这个组织本身无时无刻不在传达着一个强大的信息：FBI是无可战胜的。每一个加入FBI的人都受到过这种暗示。

愿意去做FBI探员的人，心中都有一份自豪感，正如FBI现任局长罗伯特·米勒曾说："无论你走到哪里，当人们听说你是一名FBI探员的时候，都会向你投来尊敬的目光。"

的确如此，不仅仅探员们加入FBI是受到了巨大心理暗示的指引，就连FBI的日常工作都常常离不开心理暗示。

暗示与攻心

在日常工作中我们会有这样的感受：

你作为一个会议的主持人，有时会遇到必须让出席者说出真心话的情况，但对方却不愿意说。为了不致出现冷场，也为了你能够顺利完成主持

pdf下载网 http://www.i8788.com

工作，你最好是不直接问对方的意见，而让他以第三者的身份来发表意见。

例如，如果你想问一位年纪较大的人："你对现在的年轻人有什么看法？"他也许会轻描淡写地说："不错，很有朝气……"这只是一些表面上的恭维话，并不是他的真实意思。但是如果你问他："像你们这个年纪的人，会以什么样的眼光来看现在的年轻人？"

这就是一种心理暗示，意思是把对方放在了第三方的位置——对方成为"这个年纪的人"，而不是"自己"，这样他就可能说出一些较中肯的意见。在形式上，他是以"第三者"的身份，而在内容上，其实就是"自己"。

像这种不直接问对方的意见，而让他以第三者的身份来发表意见的方式，是FBI探员在调查、审讯中的必备技巧。同时也是辅导人员、会议主持人、节目主持人应该学会的技巧。

作为FBI探员，为了探索嫌疑人的内心，让他说出不愿意让别人知道的话，更应该运用这种方法。这种方法的最妙之处，就在于它使对方觉得说出的话与自己无关，因而放心大胆地高谈阔论。

我们知道攻心的方式很多，表面同情的，温言劝慰的，作势吓唬的……只要你动摇了对方内心，他就会说出根本不愿意说出的话。

FBI探员对嫌疑人的心理讯问，就常常采用很多心理暗示战术。FBI探员手册写道：要极力接近对方生理、心理，使对方内心动摇。

使之内心动摇的方法很多，以下列举几种常用的方法：

首先要选择毫无装饰的房间作为质询室。这样可以暗示嫌疑人这里很安静，没有人打扰，他可以放心说话。另外，这样的房间还可以避免有杂物分散嫌疑人的注意力，避免嫌疑人因此产生情绪波动。

如果嫌疑人的态度很傲慢、无礼，甚至蠢蠢欲动，审讯者要以命令的口吻作为开场，比如用比较大的声音说"坐下！""看这里！"这是暗示嫌疑人：我是这里的主宰，你最好老实交待你的问题。这样权威性的审讯方法容易让对方开口。

pdf下载网 http://www.i8788.com

除上述方式外，也可以表达出同情对方的感情。如果对方是个强奸妇女的嫌疑犯，可以这样说："从那名妇女的实际年龄看，她的穿着实在太暴露了，换成我也会动心的。或许她对你也有意思。"

这种询问方式，可能会令嫌疑人产生和审问者一条心的心理错觉。同时，即使明知自己行为是犯法的，也可能认为没什么大不了，从而一五一十地坦白说出犯罪事实。如果是共同犯罪，则告诉其中一个，说同伙已全盘招供，这也会达到很好的审讯效果。

攻心技巧的日常应用

这种技巧应用到日常生活中也很有效，但切忌用来做坏事。

生活中要使对方说出难以启齿的话，可以让他站在第三者的立场回答。例如：

"请问你们夫妻一星期做爱几次？"想必不会有人回答这个问题。在进行这类调查时，询问者有时改变询问的方式，可使对方容易回答。例如可以改成"你认为跟你们的年纪不相上下的夫妻平均一星期做爱几次？"这不是直接问对方，而是问别人怎么样。"一星期差不多×次吧！"如果对方举出具体的数字，那个数字大致就是他本身的情况了。

如果想向对方询问难以启齿的事，不妨采用这种询问方法。这是心理学上所谓的间接问法。倘若这种间接问法使用得宜，难以传达的话也可以变得比较容易传达。比如说"你的做法不对"这句话如果改成"大家都说你的做法不对"，也就不会直接引发对方的反感。

而有的时候，巧妙地使用一些习以为常的符号和名称，也能起到绝佳的暗示效果。例如你是一位公司职员，在工作场合遇到了自己认识的人，那你问候这个人的时候，最好能够指名道姓。迈进会客室的门，你的第一句话可能是："您好，见到您很高兴。"这句话显然不如这么说："您好，李经理，见到您很高兴。"后者由于提到了对方的名字，能够给对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

以强烈的暗示：你对他是十分重视和尊敬的。因为任何人都在潜意识中想要别人记住自己的名字。

3 暗示是一种技巧，常被用做办案手段

在FBI侦破案件的历史中，有过无数次利用暗示技巧的案例，达到了很好的办案效果。现在，这些技巧已经成为FBI探员的必修课程。

用暗示让强奸犯认罪

1979年12月间，美国阿代尔斯维尔发生了一起残忍的刑事案件。一个漂亮的12岁小姑娘玛丽·弗朗西斯·斯托纳，在她家附近的车站处下了学校班车以后就失踪了。她家离公路不到100米。后来她的尸体被一对年轻夫妇发现，被丢弃在大约离家10英里以外的一处长满树木的恋人小径一带。那对夫妇首先注意到了蒙在她脸上的一件鲜黄色外衣。

听罢案情汇报以及当地警察局的描述后，前来侦破的FBI探员大致做出判断：这是一起随机性的强奸案，杀人不是有预谋或故意的。

在仔细查看了犯罪现场照片后，FBI探员认为作案者应该就住在案发地附近，很可能有犯罪前科。于是，负责此事的FBI探员把自己的想法以及对犯罪嫌疑人的大体判断通知了当地警察局的一位警官。

那位警官听完探员的描述，立刻想起了一名刚刚被释放的嫌疑人，他认为这个人有重大嫌疑。警方曾经约见过他，问他是否看到或听到了什么。因为在玛丽·弗朗西斯被劫持的前两个星期，他一直在附近的一家公

pdf下载网 http://www.i8788.com

司工作。

因为这个人有前科，因此FBI探员决定给他施压。大体方案是：

将审讯放在晚间进行，地点就设在警察局。让嫌疑人一上来感觉比较自在，目的是使他面对审问时容易暴露出薄弱环节。

这样的安排会暗示他：警察局是认真严肃的，是忠于职守的，在询问过程不会有片刻的放松机会。

最要紧的一点是：在审讯现场，不做任何说明，只把沾有血迹的石头放在一张矮桌子上，这张桌子与他的视线保持45度角。这样，他不得不转一下头才可看到。

除此之外，FBI探员做好了明确分工，有人负责审问，有人负责密切注意他的所有非言语线索——他的行为、呼吸、冒汗、颈动脉的搏动等情况。如果他就是凶手，那块石头绝对会在他的心理上造成很大的压力，他的身体上会起微妙的变化。

同时，现场使用的是带有神秘性的微弱灯光，审讯场合有两名警（探）员，一名来自FBI，一名来自阿代尔斯维尔警察局。

这个叫德维尔的人一被带进来，就看到了那块石头，他开始冒虚汗，呼吸急促，身体语言与先前几次访谈时截然不同，呈现出试探性和防卫性。

审问一开始，警员就暗示警方已掌握了凶手的情况，同时审讯人员将罪过和责任都投射到小女孩身上——小女孩故意勾引了嫌疑人，诱发了嫌疑人的杀人动机。当他看上去想要表示附和时，审讯人员把凶手留下血迹的事提了出来。顿时，德维尔开始坐立不安。

最后，他承认了强奸行为，赞同审讯人员的看法，认为当时是她威胁了他。鲍勃·利里告诉他，警方知道他并没有预谋杀害小女孩。如果要有预谋，他本可以使用比石头更有效的凶器。末了，他供认了这起谋杀案，还供认一年前在罗马市犯下的强奸罪行。达雷尔·吉恩·德维尔因奸杀玛丽·弗朗西斯·斯托纳受到了审判，被判处死刑。他于1995年5月18日在佐治亚州被处死。

pdf下载网 http://www.i8788.com

审讯的既定目标

其实，就像上面我们提及的案子一样，审讯嫌疑人的目的只有一个：向既定目标推进。因此，审讯的时候就像是进行一场演出，同任何舞台作品一样，审讯中的对话、道具、服饰和演员的安排都具有特定的目的。并且在这场表演中，探员充当的是导演的角色。审问者应该规划审讯的场所（舞台）和时间，编写审讯剧本，选择演员，确定演出道具，以及通过很好的相互协调来实现目标。

为审讯编写剧本是很重要的。优秀的审讯者会根据实际情况编写审讯剧本，尽可能多地加入与案件有关的信息。语言能力是审讯者的主要工具。伟大的哲学家卡尔·维特根施坦有句名言："我的语言的局限，就是我的天地的局限。"在审讯开始之前，审讯者必须通晓一些街头俚语或专有术语。尤其在进行网络诈骗调查及针对白领阶层的犯罪调查时，学习"行话"尤为重要。

对于任何成功的舞台表演，排练都是很重要的，审讯也是如此。见面打招呼和座位安排都需要排练，其他突发事件，如有朋友、律师或父母到场的情况，也需要排练。要运用你的感官与判断力，感受审讯室的气氛，感受审讯的紧张程度。在头脑中预想自己与被审讯者面对面时的情景，在心中预演你的审讯策略。你规划和排练得越多，审讯成功的机会就越大。没有什么可以保证一定会成功，但是缺乏适当的规划却必定会导致失败。

在审讯之前，审讯者可以按角色进行排练：一名调查员扮演审讯者，而另一名调查员扮演被审讯者。然后按照审讯时可能上演的剧情，演习审讯。角色扮演可以使审讯者在审讯开始前做好充分的心理准备。不管你排练了多少次，有些事情还是会出错。如果预先规划的策略失败了，审讯者应立即改变审讯的范围、方向和技巧，灵活地使用其他方法来实现目标。

pdf下载网 http://www.i8788.com

选择适当的审讯时间

审讯，是侦察和审讯人员为揭露案件真相，证实犯罪和查明案情，对犯罪嫌疑人依法进行的讯问活动。广义的审讯还包括并非发生在警务场合，而是在日常情况下警方对相关人员的问询。审讯的目的是为了证实或者否定犯罪事实，也用以获取案件相关信息资料。因为犯罪嫌疑人都明白审讯结果关系到自己的命运，因而在审讯中会有一系列剧烈而复杂的心理活动。

在审讯过程中，犯罪嫌疑人一般会出现以下心理：侥幸、恐慌、抗拒、戒备、畏罪等。犯罪嫌疑人的心理也往往同时出现几项特征，而且心理的变化也是不可预见的，也是难以被掌控的。但通过大量的审讯实践和研究，现在的安全部门都有一定的审讯技巧，可以用以打破犯罪嫌疑人的心防。FBI就是其中的翘楚。

根据研究发现，犯罪嫌疑人在审讯过程中的心理状况一般有四个阶段，分别是：试探阶段、相持阶段、反复阶段和认罪阶段。

试探阶段：这是审讯的前期阶段。在这一阶段，审讯者和被审讯者双方都在进行试探。犯罪嫌疑人往往会想要了解审讯者对相关案情的了解情况。这时，审讯者需要灵活机动地识破对方的试探，恰当地利用自己掌握的线索，不要被犯罪嫌疑人所操控。

相持阶段：这是审讯双方激烈交锋的阶段。在这一阶段，审讯人员会受到很大阻碍，犯罪嫌疑人的对抗心理非常强大，侥幸心理也十分膨胀，这导致审讯进入僵持阶段。此时犯罪嫌疑人的抗拒心理最强，单一的攻心战略难以取得很好的效果。审讯者要对此有充分的心理准备，充分利用各种资源和审讯技巧，抓住对方的矛盾之处，争取打破僵局。

反复阶段：这是审讯中犯罪嫌疑人的心理动摇阶段。在这一阶段，犯

pdf下载网 http://www.i8788.com

罪嫌疑人的心理防线出现漏洞，防御体系开始崩溃，心理矛盾最激烈，心理最痛苦。所以这一时期是审讯的转机。审讯者应该抓住时机，有针对性地发动进攻，摧毁犯罪嫌疑人的心理防线，迫使其交代罪行。

认罪阶段：这是犯罪嫌疑人最终交代罪行的阶段。在这一阶段，审讯工作进行到尾声，犯罪嫌疑人的心理防线已经被攻破。但此时审讯者也不能掉以轻心，因为犯罪嫌疑人现在仍会考虑自己罪行与后果，可能对认罪情况进行歪曲。审讯者应该保持警惕、深究细节，并防止犯罪嫌疑人翻供。

通过对被审讯者的特点、审讯的主题和重要程度进行评估，来确定进行审讯的最佳时间。被审讯者可能是疲惫的，也可能是精神饱满的，什么状态才是实现审讯目标的最佳时间呢？

如果是上午，会有什么情形呢？通常，人在上午这段时间机警灵敏，会更注重细节。在上午审讯可为调查者提供足够的时间进行深入调查。

如果是下午呢？近傍晚时分进行审讯，会令大多数人招供。因为这个时段人的身心比较疲惫。但下午审讯也可能会产生问题，因为在这个时段，被审讯者可能要去学校接孩子。在较大的城市，交通高峰时段可能会给审讯造成时间的限制。审讯者一方也可能会想过早地结束审讯，因为他想按时回家。

再或者是晚上。一天结束的时候，大多数人都身心疲惫。根据某些审讯的目标和性质，晚上在审讯者的住处进行审讯可能是适当的。晚上审讯的优点之一是没有同辈、同事或同谋在场，嫌疑人可能会更加合作。前面我们的提到的案子就是把审讯的时间选在了晚上，事实证明效果很好。

而到了凌晨一两点钟，人体大脑处于低潮，此时审讯要比其他时间容易突破。但也不排除有些夜生活比较丰富的嫌疑人，相反在深夜精力充沛，反抗强烈。所以，选择审讯时间要因人而异。

最佳时间还包括一周时间段的选择。一周当中，周一周二人们的情绪

pdf下载网 http://www.i8788.com

经过双休日的调整，一般处在亢奋状态，精力充沛，这个时侯审讯，难度一般会较大；而周四周五时人们经过一周的劳累，一般会感到疲劳，情绪相对烦躁，思想较为紊乱和迟钝。安排在这两天审讯，会有较好的效果。

挑选最合适的审讯地点

审讯场所会给被审讯者传达某些信息。审讯者应明智地选择一个符合审讯目标的环境。合适的场所能使审讯者有效地控制时间，推进审讯进程。

作为主导审讯的警察来说，审讯的地点通常会在警察局，例如我们上面提到的案件，选在了警察局的审讯室。警察局是一个具有威慑力的场所，在这里进行审讯可以帮助审讯者掌控局面。但是这样的选择并不适合每一个案件。警察局这种威吓气氛也可能会抑制对方进行公开、诚实的谈话。

那么，审讯地点选在被审讯者的工作场所怎么样呢？

若是审讯选在被审讯者的工作场所进行，可能会使审讯者处于不利的局面，因为此时控制审讯的是被审讯者。在被审讯者熟悉的环境中，他通常会感到安全和舒适。另一方面，当审讯者到达以及离开时，被审讯者将不可避免地成为周围人关注的焦点，例如当审讯者进入和退出被审讯者的工作场所时，可能会加强（或者削弱）被审讯者的领导及同事的反应。很多实例告诉我们，要慎重考虑和选择审讯环境，要尽量选择那些使被审讯者可能采取合作态度的环境。

既然如此，在被审讯者的住所如何？让被审讯者感到最安全地方便是他的住处，因为他可以完全掌控在自己家上演的谈话。审讯者是客人，被审讯者可以随时要求审讯者离开。

到嫌疑人或证人的住所去调查，优点是审讯者可以有机会调查和评估被审讯者的家庭环境，可以观察被审讯者的个性和生活方式，获得被审讯

pdf下载网 http://www.i8788.com

者宝贵的个人信息。在住宅面谈的另一个优点是嫌疑人允许审讯者搜查他的住宅，或查看他的电脑的可能性会增大。

除了上述这些地方，还有其他地点吗?

当然，还有汽车内。汽车里不是一个很好的审讯场所，因为双方得并排坐在前排座位，或者调查者必须得回头与坐在后座的嫌疑人交谈。这种封闭的环境严重限制了审讯技巧的使用。但汽车里最适合用于向举报人询问情况，这是这样可以拉近审讯者与举报人之间的关系，去除举报人的敌意或防范心理。

还可以选在餐厅里。餐厅和其他公众场所是中性的领域，审讯者既可以满足被审讯者所要求的相对轻松自由的环境，同时也仍能保持一定的审讯控制权。如果计划进行多次审讯，那么餐厅是初次审讯的理想场所。如果要用语音设备记录审讯，审讯者应在进行审讯之前，在所约定的那个时间提前去餐厅做现场考察，制订审讯计划。在餐厅营业的繁忙时段，背景噪音可能会造成录制质量比较差。

除了地点的选择之外，我们提及的审讯手段中最重要的是暗示。这是一种掌握、操纵、驾御个性的思维术，伴着人的心理变化而时隐时现，潜移默化。因此，人们随时随地都可能会受到别人的暗示，或进行自我暗示。暗示常能创造奇迹，主要是因为它能开发人的潜能，并使潜能发挥到极限。

数以百计的例子证明，暗示的力量是不可抗拒和不可思议的。

在美国，有一位癌症病人请一位叫菲利普的医学博士给他服用一种叫“克尔比奥桑”的试验性抗癌药。当时此药被某些人认为是治癌的特效药，病人用此药后，癌瘤“就会像阳光下的雪，缓缓地融化”。服此药前，病人已达到要吸氧的程度了，而在服药后却奇迹般地振奋起精神来，甚至能驾驶飞机。可是不久，这位病人从书上看到所谓“克尔比奥桑”根本无效时，病又立即加重，再次住院。医生了解到这种情况便告诉他，再应用新型的“克尔比奥桑”肯定有效。说来奇怪，使用了所谓的新型“克

pdf下载网 http://www.i8788.com

尔比奥桑”之后，病人的病情又有明显好转，直到美国官方宣布所谓“克尔比奥桑”无抗癌效果后，他才又万般沮丧，并很快死去。

这种病例不胜枚举。明明“克尔比奥桑”不能治癌，似药非药，但却真正能起到治疗作用，这就是奇妙的“暗示效应”。那些似药非药的药，本身并不能真正治病，而病人主观产生了良好反应、得到了“暗示”。这种药在医学界一般被成为“安慰剂”，被普遍应用。据统计，30%～40%的手术后疼痛、恶心、咳嗽、抑郁者用安慰剂有效，30%～60%的头痛、50%的焦虑、20%～40%的心绞痛等病，用安慰剂也有效。

据报道，某医院，一个医生在给一位病人进行肺部透视时，突然发现自己的白大衣被钉子勾了一个洞，情不自禁地说：“啊呀，这么大一个洞！”正在透视的病人以为自己肺上有个大洞，大惊失色，顿时昏厥过去。这是医务人员的不慎言语给病人造成暗示的结果。

又如由于医务人员填错了编号使两个胸部透视的病人相互取走了对方的检查报告单，这两个病人，其中一个患有肺结核，却因编号错误而诊断为无病。后来，那个真正患有肺结核的病人却不药而愈了。而另一个根本就是健康的人，因受到错误的报告单的暗示，最终住进了医院。这些令许多人吃惊的现象，同时也使我们中的很多人开始对心理学的研究关注起来。

维克多的故事应该能让我们得到更多的启示。当维克多先生15岁的时候，老师告诉他，他永远毕不了业，最好是退学去学做生意。维克多先生就听取了忠告，在以后的17年中，一直做一些临时工作。别人一直告诉他，他是一个劣等生，所以17年来，他的成就就真的像一个劣等生。但是他32岁的时候，却发生了惊人的转变。一项测验显示，他是智商达161的天才。这时他开始像一个天才那样有所作为了。他一连写了好几本书，获得几项专利，并且变成了一个很成功的商人。不但如此，这位曾被退学的学生，还被选为国际智能组织的主席。参加这个智能组织唯一的条件，就是智商要140以上。

pdf下载网 http://www.i8788.com

维克多的故事会使你联想到，许多天才像劣等生那样闲荡，只因为有人说他们不够聪明而已。维克多先生虽然没有一下子就得到许多知识，但他确实是获得了很大的信心，变得更有效率、更有能力。当他感到自己跟以前有所不同时，就真的开始跟以前有所不同地行动起来，并获得了不同的结果。是的，这就是暗示所产生的奇迹。

4 用暗示影响别人，常常产生奇效

用暗示制服惯犯

我们先看一则来自FBI的真实案例：

犯罪嫌疑人汤姆森涉嫌谋杀指控，但是他是一个有着几次入监经验的惯犯了。他有着很强的反侦察意识，并且手段很多。

这次将他逮捕的是两个年轻的探员，他们的组长詹姆斯知道这个嫌疑人是如何难以对付，因此决定由自己亲自审问。审问之前，组长叮嘱两名年轻的探员先对汤姆森进行暗示。组长知道对手是一个经验老到的惯犯，常规的审讯是难以奏效的。

组长首先让两个年轻的探员对嫌疑人说："你很幸运，你的案子是由詹姆斯来处理。他是一个公平公正、思想开明的人，在作出判断之前，他会认真听取各个方面的说法。当然，他也非常善于辨别口供的真实性。"

因为汤姆森之前没有见过詹姆斯，对他的审问风格并不了解，探员的话在他心理上构成了一定的压力。这是任何人都会产生正常反应：当与他人初次相见时，我们会对对方产生第一印象。在之后的交往中，第一印象

pdf下载网 http://www.i8788.com

便成为了过滤器，影响着对对方日后行为的解读。

詹姆斯之前的暗示明显发挥了作用。汤姆森的表面强硬在詹姆斯面前渐渐退去，他知道詹姆斯是有备而来，最后不得不如实供述了自己的犯罪经过。

这种暗示技巧不但对警察、法官有用，对老师、心理辅导员、家长等都有重要意义。

审讯中的暗示撬开了嫌疑人的嘴巴，让事实真相得以呈现。在我们的生活、工作中，来自老师、心理辅导员、家长等的暗示同样起着巨大作用，如果使用得法，或许会改变一个人的命运。

爱泼斯坦，是纽约大学治疗中心儿童神经外科主任，世界上第一流的胸外科权威之一。他首创了不少高难度外科手术——包括切除脊柱和脑血管上的肿瘤（在他以前，这两种肿瘤都被认为是无法开刀的）。然而，令人难以置信的是，这样的一位卓有成就者，在校求学时，却曾是一名有着严重学习障碍的学生。

由于生理原因，爱泼斯坦遭遇了严重的学习障碍，尽管他尽了自己最大的努力，可仍不断遭受挫折和失败。他自认比别人“笨”，就退却消沉，并开始装病逃学。当时他有一位老师叫墨菲。墨菲老师没有因爱泼斯坦的“笨”而轻视他，相反，还满腔热情地鼓励他。

有一天课后，老师把爱泼斯坦叫到一边，将他的一张考卷递给他。那上面，爱泼斯坦填写的答案都错了。“我知道你懂得这些题目，为什么我们不再来一次呢？”老师挨个问考卷上的原题让爱泼斯坦回答。爱泼斯坦每答完一道题，他都微笑着说：“答得对！你很聪明，我知道你其实懂得这些题目。我相信你的成绩会好起来的。”他还一边说一边把每一道题都打上勾。

墨菲老师在爱泼斯坦的成长中起了多大的作用，我们无法估量。但有一点可以肯定，如果换一个老师，只知指责爱泼斯坦不努力，或者干脆把他视为差生斥为“蠢笨”，也许，未来的医学奇才就夭折在他的手里了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

正是赫伯特·墨菲的暗示和鼓励，激发了爱泼斯坦的自信心，他才告别了绝望，倔强地与命运抗争，不再认输，不再懈怠，终于完成了正常人也难以完成的学业，成了医学博士。

“你很聪明，我知道你懂得这些题目的”，正是这句喝彩的话不断暗示着这个孩子，最终改变了他的一生。

暗示让丑女大翻身

与此异曲同工的是，心理学上有一个著名的实验，更加真实地验证了暗示的作用：

一位美国心理学家做过这样一个实验。他在某一所中学找到一个班，他向班主任说明，自己将要做的这个实验会让他看到一个奇迹，因为他在许多学校、许多人中间都做过此类实验，结果被证明很成功。

他在暗中观察了很长时间，发现班上有一个相貌平平、毫不起眼的姑娘，于是他找了个机会，把全班（除了那位女生）召集到了一块，向他们说了他的打算。这位心理学家告诉学生们从今以后，所有的学生都要把那位未到场的女生当作全班最漂亮、最迷人、最美丽的姑娘对待。所有的老师和学生都愿意参加这个实验，因为他们很好奇这会导致什么情况的发生。

心理学家告诉大家，三个月后，学生们将会看到意想不到的效果，到那时，这个实验就结束了。

于是，从那天起，学生们对那位姑娘的态度变了，再也不是以前冷冰冰的态度。那位女生受宠若惊，好惊奇地看着男生把别的相貌较好的女生撇在一边不理，而向她大献殷勤，而女生们将带着钦羡的目光经常向她这边望。老师们上课时对她的态度也变了，每次提问时，总是叫她的名字，当她答对了的时候，便会得到夸奖。那位姑娘就像坠入梦境一样，她不明白这些天来自己怎么会由一个灰姑娘一下子就变成了众人心目中的白雪公主。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一个星期过去了，人们仍像众星捧月一样对待她。于是她就开始注意自己的形象了，她的眉头舒展了，她的胸脯挺起来了，由于笑声经常陪伴着她，她的心情也渐渐地开朗、愉快了起来，经常与朋友们在一起尽情地玩乐。

两个月过去了，全班同学都惊奇地发现她与以前大不相同了。虽然容貌上不能算是美丽绝伦但也楚楚动人，而且微笑常常挂在嘴边，有的同学还说那像是明星的微笑。后来，班上选班长，大家一致投票选那位姑娘，也许开始实验时，大家是在逢场作戏，可是到了后来，人们都是诚心实意的了。

一个小小的暗示可以改变人的一项行为，一个强大的暗示可以改变一个人的一段成长历程。

家庭暗示

世界上没有比家庭更需要积极暗示的地方，也没有比家庭更容易被忽视应该称赞的地方。当你学到这积极暗示他人的原则后，首先就得应用在家庭中。每一个做妻子的都有她的优点，至少她的丈夫承认她具有某些优点，才与她携手共度这漫长的人生旅程。可是结婚几年后，夫妻的关系越来越淡，做丈夫的似乎已忘了应该常常给予妻子一点小小的赞美。对小孩也同样如此。孩子刚出生时父母对他们充满了爱心和新奇感，宠爱有加。但随着孩子的长大，事情越来越多，父母有时候就会变得不耐烦，对待孩子越来越严厉，指责增多，夸奖减少。这种情况很不利于孩子的成长。

当然，家长还需要给孩子一定的自主权利。给孩子自主决定的权利，其实是给了孩子一件很好的礼物。如果我们的孩子试图决定是否要买一辆车，我们应该认真地听他讲其中的利与弊。我们可以有很多机会回应他，使他由信心不足到信心十足。

然而家长时常会有意无意地说一些打击孩子的话，对孩子的心理成长

pdf下载网 http://www.i8788.com

产生不可估量的影响。常见的打击孩子心理的话例如：

“你真是一个不折不扣的白痴，居然要买车！你要知道，你根本无力供它。而且，你做事从来没有善始善终过。你什么时候能作出一个聪明的决定呢？”

这些话对孩子来说没有好处。家长更应该说出鼓励的话：

“儿子，你在作决定这方面很在行。无论你决定做什么，你都有能力把它完成得很好。你一直都很明智，在我的印象中，你总是在做正确的事！”

鼓励的话会告诉他，他是一个既聪明又有能力的人，我们对他有信心，这样他就会继续做一些明智的决定。也许偶然他也会做出一些糟糕的决定，比如不得不卖掉车子，再去找一份工作。但这对他而言是一个学习和积累经验、以便再作正确决定的过程。

很多人觉得，我们对世界负有不可推卸的责任，认为自己有必要对任何事情加以指点评论。

律师、作家、演讲家卢·洛索西非常善于发现这样的例子。他说：“你应当像一个房地产经纪人那样想问题。想象一下你带了一个大主顾到预售的房子里，那时你应当这样说：你看，这个房子虽然现在没有太多的东西，但是想想你可以怎样利用它！你可以好好规划一下。例如，在这儿修一个旋转式楼梯，通向二楼；在那边，可以加建一个侧厅；这儿你还可以修一个酒窖，做成暗门，藏在书架后面。看，这样多好！”他把对别人的鼓励看做是自己的销售业绩。

你要鼓励别人，就必须相信他的能力。如果你本来不信还要强装相信，那么对方很容易看穿。他会看出你对他的怀疑，以后会以怀疑的态度认识自己，所以你应该在自己身上下功夫。只要留心，你就会经常发现一些值得鼓励的事情。洛索西曾转述过一个母亲鼓励女儿的话：“亲爱的，你房间的天花板像缎子一样有光泽。”其实，这只是房间里惟一干净的地方而已。

经常使用这样的暗示，你就能改变一个人的命运，包括自己的命运。

pdf下载网 http://www.i8788.com

F B I

pdf下载网 http://www.i8788.com

·第二章·

暗示术中的语言技巧

1. 尊重和信赖是暗示，用它迅速找出真相
2. FBI自嘲，故意“家丑”外扬
3. 赞美也是暗示，在甜蜜中找到答案
4. 避开米兰达警告，展开暗示联想
5. 让他人获得自尊，暗示术就能用到位
6. 嫌疑犯渴望被鼓励，这是最容易的暗示技巧
7. 不要争论，反暗示效果最佳
8. 一次真正的审讯，处处离不开暗示
9. 别人的名字与称谓，都是最好的暗示关键词
10. 责任分散效应提示，暗示要有目标

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 尊重和信赖是暗示，用它迅速找出真相

作为一名FBI探员，审讯中首先是使用语言与嫌疑人进行沟通。在这种沟通过程中，最初使用的都是最直接的方式。

激励暗示术

为了消除审讯者与嫌疑人之间的沟壑，有时候审讯者常常要采用激励的手段，这其实是一种暗示，主要目的是取得嫌疑人的信任、促使其放松心情，制造暂时的宽松气氛，从而达到审讯目的。

例如：嫌疑人被带进审讯室，嫌疑人一脸疲惫，口中不断叨咕："这不是我想要的生活。现在所有的事情都错了，我不敢相信这种情况发生在我身上。我的生活已经够复杂了，无法再忍受这种尴尬。这怎么可能发生在我身上？"

审讯者采用重复嫌疑人话语的方式附和道："所以你的日子真是很糟糕。"

"是啊，我的生活一团糟，这段时间发生了太多事情。"

"这些事让你觉得有点不知所措。"

"真的是这样。"

这样聊了几句后，审讯者突然切入正题："那就把最近发生的事情都说说吧！"

重复对方的话是表达自己感情和态度的最佳技术，也是建立融洽关系

pdf下载网 http://www.i8788.com

的强有力的工具。审讯者应倾听嫌疑人的话语，捕捉他们话语背后隐藏的信息，然后再把你所捕捉到的信息概括地说出来，作为对他们的反馈。这样做可以使嫌疑人觉得你了解他的感受，从而拉近彼此的关系。

其实，带有激励色彩的暗示术有很多，例如在审讯中点头。会话期间的点头意味着赞同、注意力的持续，并鼓励对方继续进行。谈话时频频点头，可以使谈话者透露的信息比正常情况下多出三到四倍。

还可以使用口头鼓励。你应口头鼓励嫌疑人继续讲话，通过使用简单的言语，例如“嗯”“啊”“是的”“我明白”或“继续”等，鼓励嫌疑人继续讲话。

在实际的生活、工作中，带有激励色彩的暗示术也有广泛应用。

某城市电话公司曾遇到了一件麻烦事。一位苛刻的用户对电话公司的服务不满意，因此在电话公司要其缴纳电话费的时候大发雷霆。他认为这些费用对于他所享受到的服务而言，简直有如敲竹杠，甚至他怒火满腔地宣称，要把电话连线拔掉，并且到有关方面提出申诉。

为了解决这一抱怨，电话公司派出一位最干练的“调解员”前去见那位脾气暴躁的用户。在双方见面之后，那位暴怒的用户盛气凌人地向调解员发泄着他的愤怒，而调解员则静静地听着，不时地说：“是的。”表达对用户的不满的同情。

事后那位调解员回忆道：“他滔滔不绝地说着，而我洗耳恭听整整3个小时。我先后去见过他四次，每次都对他发表的观点表示同情。在第四次会面的时候，这位用户说他准备成立一个‘电话用户权益保障协会’，我立刻表示赞成，并说我一定会成为这个协会的会员。这位用户从未见过一个电话公司的人同他用这样的方式和态度进行交谈，于是他的态度逐渐变得友善起来。前三次见面，我甚至连他见面的原因都没有提过，但是在第四次见面的时候，我们已经化敌为友，事情顺利地解决了。这位用户该付的费用全部照付了，而且还主动撤销了向有关方面的申诉。”

在上述的谈判实例中，那位无事生非的用户，在对电话公司的这场抗

pdf下载网 http://www.i8788.com

议中，自认为是扮演了一个主持正义、维护大众利益的角色。而事实上，他所需要的只是一种自己是重要人物的感觉。当调解员以耐心倾听来面对他的控诉，他获得了其所需要的这种感觉，满足了他的权力欲和虚荣心之后，那些无中生有的牢骚自然就烟消云散了。电话公司的调解员成功地运用了一种心理学中所谓的“暗示性赞美”，而这种赞美恰好是人们喜欢被奉承的通病所需要的药方。

2 FBI自嘲，故意“家丑”外扬

当一个人的隐私被公开后，对方想要沟通的潜在心理就会因受到刺激而增强。虽然也有些人还会抱着警戒的态度，但这不过是因为沟通的程度不够所致。

换句话说，为了消除初次见面的人所抱的警戒心，最好的方法之一就是把自己的某些隐私毫无忌讳地说出来，这种方式可以产生非常大的功效。

人们会向对他们有好感的人透露信息。如果调查员在重要时刻先吐露自己的秘密，对方会觉得应该有所回应，所以也会说出一些秘密。

自我揭露

学者柯林斯与米勒将这种说出自己秘密的“自我揭露”（Self-Disclosure）行为分为三种：人际问候、个人境遇以及私人关系。

人际问候的自我揭露就是当别人问你“最近好吗？”或是“周末过得

pdf下载网 http://www.i8788.com

怎么样？”时你所做出的回答。

个人境遇的自我揭露多半是因为有人问你“你对老板的决定有什么看法？”之类的问题时，你做出的回答。

至于私人关系的自我揭露则多半是财务或婚姻问题，说出这些话题，往往代表很信赖对方。

但是，调查者向对方吐露的秘密不要牵涉到太隐密的情况，比如个人、财务或婚姻问题。如果信息太过私密，会削弱引发对方吐露秘密的效果。

肯尼迪在竞选美国总统时，只有40多岁，是一个大富翁的长子。他虽然有这些优越条件，但这些优势有时也会产生不利的作用。肯尼迪和当时非常有名的尼克松同台竞争，他们在电视上举行公开辩论会，结果肯尼迪取得了压倒性的胜利。肯尼迪在夺得总统席位的当选演说中，曾轻描淡写地说了下面的话：“紧接着，我还要告诉各位一句话，我和我的妻子虽然得到了新的政权，但我们并不急于生下新的孩子。”

肯尼迪总统这样自曝隐私的作风，使美国国民对他倍感亲近。所以，当肯尼迪在达拉斯遇刺身亡时，美国国民的心灵受到了极大的震撼，哀痛不已。

这是自曝“家丑”产生的神奇效果。

适当地自曝“家丑”

这样的办法也常常用在FBI的审案过程中。

在一次案件的审讯过程当中，某位FBI警员就故意说：“我的老婆是个长舌妇，总是唠唠叨叨的……”这句话的目的就是故意公开自己的私事，使嫌疑犯疏忽对方是一个反应灵敏的警员，而轻易地将案情说漏了嘴，这是一种卓有成效的套取案犯口供的方法。有时候在电影中，导演也常利用这一点来诱导观众。

pdf下载网 http://www.i8788.com

无论是在案件侦破当中，还是在日常生活里面，和对方拉家常犹如拳击场上的“戳刺”一样，最能试探出对方的虚实。职业拳击比赛上，除非两个选手的实力悬殊，否则不可能在两三回合中就分出胜负。通常在比赛的前半场中，双方都会以“戳刺法”来刺探对方的实力。双方在场上跳来跳去，不时伸拳碰击对方一下。在对双方实力有了一个判断之后，才发动真正的攻击。

在初次见面时，你完全不了解对方的个性、感情或心意，也就必须像拳击赛一样，来个“戳刺”，探测对方的实力如何。那些与主题无关的家常话，便是初见面的“戳刺”，最能探出对方的虚实。

如果对方很高兴地与你拉家常，就表示他愿意接受你，当你将话题转到他的本意上时，即使他不太乐意，也不会产生强烈的反感，而且会或多或少地有所反应。这个时候，就要看对方的反应来决定进退了，是再给他一个“戳刺”呢，还是修改你原来的计划?

有的人在毫不知道对方的心意时，就直截了当地谈到主题，这种战术有时会奏效，但是多半会受到对方的反击。对方若是个厉害人物，不消两三个回合自己就会被打倒。想要成为一个心理战场上的老选手，就必须避免这种开门见山式的作风，改用稳当一点的方法，方可获胜。

3 赞美也是暗示，在甜蜜中找到答案

在众多的FBI讯问案例中，我们发现了一个有意思的现象：那些杀人不眨眼的嫌疑人竟然禁不住探员的几句奉承话。一句很经典的话是：“我被你无懈可击的犯罪计划打动了。”这句“赞美”之词竟然使得一个嫌疑人

pdf下载网 http://www.i8788.com

一下子交待了3件身上的命案。

赞美是强大的暗示

心理学家赫洛克曾经做过这样一个实验：他将被试者分为四组，在诱因不同的4种情况下分别完成任务。第一组是表扬组，每次工作之后就给予表扬与鼓励；第二组是训斥组，每次工作之后就对其严加训斥；第三组是被忽视组，不对其进行评价，只让他们静听别的两组受表扬与挨批评；第四组是控制组，让他们和前三组隔离，不给予评价。实验结果显示，前三组的工作成绩都比控制组优秀，表扬组与训斥组显然比忽视组优秀，而表扬组的成绩不断上升。

这个实验说明：对于工作结果及时给予评价，能够强化工作动机，对工作起到促进作用。适当表扬的效果显然比批评要好，而批评的效果要优于不给予评价。

奉承和赞美向来有效。但自尊心弱的人可能会怀疑恭维之辞的真实性，进而质疑你的真诚。为了避免这种情况出现，调查者应选择被审讯者所具备的真正的品质，并对其进行貌似不经心地赞美。奉承的形式要不露痕迹，例如你可以称呼嫌疑人“先生”“太太”“小姐”或“女士”，这些头衔会提升嫌疑人的自尊心。

奉承人最有效的方法就是让他引以为傲。当恭维某人时，使用这种技巧可以避免对方怀疑你的诚意。人们很少会错过夸耀自己的机会。

英王乔治三世到乡下去在一小旅店吃午饭。他不是很饿，所以只吃了两个煮鸡蛋。他吃完后，店主拿来了账单。

“什么！”国王惊诧，“两个鸡蛋竟要两英镑！鸡蛋在这儿一定很稀有吧？！”

“不，陛下。”店主说，“鸡蛋并不稀有，而是国王稀有。”

在生活中，人人都需要赞美，人人都喜欢赞美，尤其是真诚的赞美。

pdf下载网 http://www.i8788.com

真诚地赞美他人，会使人感到自身的价值得到了社会的肯定；真诚地赞美他人，会使人情不自禁地感到愉悦和鼓舞，使人感到信心倍增，并对赞美者产生亲切感，彼此的心理距离因赞美而缩短、靠近；真诚的赞美还可以为你打开成功交际的新篇章。

赞美他人应有一种良好的态度：亲切和蔼、情意诚恳。即使你的职务和地位相当高，对普通的人也要以诚挚的态度来点燃对方的希望与理想之火。

在第二次世界大战结束前的一次主攻前夕，艾森豪威尔将军在莱茵河畔散步，他碰到一个神情沮丧的士兵，便问：

“你的感觉怎么样，孩子？”

“将军，我特别紧张。”

“哦，那我们可就是一对了。我也同样感到紧张，也许一起散散步，对你我都有好处。”

亲切诚恳、平等待人，没有任何说教，也没有什么特别的高见，可这平常的话语又是何等地鼓舞人心！

对于初次见面的人，哪一种赞美最有效呢？最好避免以对方的人品或性格为赞美对象，而应去赞美他过去的成就、行为或所属物等看得见的具体事物。如果赞美对方“你真是个好人”，即使是由衷之言，对方也容易产生“才第一次见面，你怎么知道我是好人”的疑念，并随之产生戒备心。

如果赞美对方过去的成就或行为，情况就不同了。赞美这种既成的事实与交情的深浅无关，对方也比较容易接受。也就是说，不是直接赞美对方，而是赞美与对方有关的事情，这种间接的奉承在初次见面时比较有效。如果对方是女性，则她的服装和装饰品将是间接奉承的最佳对象。

pdf下载网 http://www.i8788.com

赞美的最佳方式

史密斯先生和不少朋友的家庭都相处得很好，其中与一家夫人的友谊甚至比和她丈夫的友谊更为深厚，那么他们之间到底怎么会成为朋友的呢？起因是在与她初次见面的那次宴会上史密斯先生随便说出的一句话。

当时，史密斯先生被介绍给这位朋友的夫人，由于当时没有适当的话题，就顺口说了一句“你配戴的这个坠子很少见，非常特别”，企图以此掩饰当时的尴尬。他说这句话完全是无意的。因为他根本不懂女人的装饰品。出人意料的是，这个坠子果然很特别，只有在巴黎圣母院才买得到，这是她的心爱之物。随便说出的这句话，使夫人联想起有关坠子的种种往事，对史密斯先生打开了话匣子。从此他们便成了好朋友。

要恰如其分地赞美他人是件很不容易的事。如果赞美不得体反而会遭到排斥。为了让对方坦然说出心里话，必须尽早发现对方引以自豪、喜欢被人赞美的地方，然后对此大加赞美，也就是要赞美对方引以为自豪的地方。在尚未确定对方最引以为自豪之处前，最好不要胡乱赞美，以免自讨没趣。试想，一位原本已经为身材消瘦而苦恼的女性，听到别人赞美她苗条、纤细，又怎么会感到由衷的高兴呢？

约翰有一位关系密切的朋友，长得很像一位著名演员。每当约翰和他一起到餐厅去坐坐，初次见到他的服务小姐们，都会对他说：“嗨！你长得真像某个电影明星！”的确，无论是他的容貌还是气质都与那位演员非常相似。一般而言，说某人很像明星，是一种恭维话，被赞美的人通常会很高兴，但约翰的这位朋友反应却不同，听了服务小姐的奉承后，原本不喜欢开口的他，变得更加沉默了。

服务小姐可能是半真心半奉承地说出那些话，但是，对方不予理会，她们也只能流露出诧异的表情。然而，这位朋友的反应一点也不奇怪，因为服务小姐的赞美根本不得体。这位朋友了解自己的缺点，就是容易给人

pdf下载网 http://www.i8788.com

冷漠的印象。而那位电影明星在屏幕上所扮演的大都正是冷酷无情的角色。所以，如果说他酷似那位电影明星，这哪里是在赞美，分明是指出了他的缺点。

绩效管理顾问艾伦曾为美国陆军部训练军官进行培训。谈起那次训练，她说了以下这个故事：在上课的军官当中，有位上校对于激励技巧的使用颇不以为然。在训练课程结束之后大约一个星期，那位上校负责一份重要的简报，由于他做得十分出色，他的上司——一位将军想要赞美他。将军找了一张黄色的图画纸，把它折成一张精美的卡片，外边写上“太棒了!”里边则写了些鼓励的话，然后召见他，当面称赞他，并把那张卡片交给了他。上校把卡片拿在手中读了一遍，读完之后僵直地站在那里愣了一会，然后头也不抬地走出了办公室。将军有点莫明其妙，心想：“是不是我做错了什么？”心中不安的将军尾随上校出来看看，结果，让他感到很开心的是上校到每个办公室都去转了一圈，向别人炫耀他那张卡片。

那位上校此后把这招运用得比将军还好，他为自己专门设计印刷了一批用来赞美别人的卡片。

所有的人都有自己的长处和优势，管理者对其进行赞美是一种正面强化，能让被赞美人增强优势动机，从而达到扬长避短的效果。

找到最佳的赞美方式，就能给对方以最强大的心理暗示，从而实现自己的交流目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

4 避开米兰达警告，展开暗示联想

雷明的演说

先来看看这样一个真实的案例：

帕米拉，一个10岁的小姑娘。在圣诞节前夕的一天，她跟随父母到德茂恩市看一场摔跤比赛。由于赛事很精彩，内急的帕米拉独自一人去上厕所。但是，她却就此神秘失踪了。

得到帕米拉父母的报案后，警察迅速展开调查。随着调查的深入，一个叫威廉姆斯的人进入警方的视线。据知情人透露，帕米拉失踪时，有人看见威廉姆斯在体育馆外将一捆东西装进了汽车。

又过了两天，负责调查帕米拉失踪案的警官接到另外一个警察局的电话。电话中说，威廉姆斯自首了。

德茂恩市的警官马上前往那个警察局，准备押回这个嫌疑人。当时法庭已经为威廉姆斯指定了辩护律师，该律师同前去押解的两名警察商定，途中不能对威廉姆斯做任何审讯。其中一名押解的警察叫雷明，在返回德茂恩市的途中，警察雷明在车上发表了一篇被后人称为“基督徒丧礼的演说”。威廉姆斯的职业是一名牧师。雷明就把威廉姆斯称为“牧师大人”，他说“我希望你观察一下天气，天在下雨，不久将下雪。等雪一下来，连你也找不到孩子埋在什么地方了。你何不现在就领我们到埋孩子的地方把她挖出来，她的父母也好用基督教的丧礼把她埋了。可怜的孩子，就这样在圣诞之夜被人杀害了。”雷明还故意说：“我并不要你回答我，

pdf下载网 http://www.i8788.com

你只要好好想想就行了！” 雷明这样说的目的是为了避开米兰达警告。就这样，在听了这些话后，威廉姆斯带着警察找到了孩子的尸体。

当然，后来这个案子出现了另外一个插曲，辩方认为雷明是非法审讯。这个问题不是我们要强调的。雷明用了暗示的办法，激发了嫌疑人的同情心，最终在雪季之前找到了关键物证。

在这个案例中，暗示起了重大作用。在很多涉及时间问题的工作或者谈判场合常常使用某些暗示，逼迫对方做出最终决定，或者达到为自己节省时间的目的。

谈判中的暗示

某次谈判已经进行到接近尾声的时刻，彼此的让步已经达到极限，无法再有新的进展了。是到了该督促对方作最后决定、结束谈判的时候了。富有经验的谈判者常常运用下面这些颇为有效的暗示方法：

（1）单刀直入，从正面进攻，向对方重复有关结束谈判、尽快签约的要求。例如：“我们刚才已经在各个问题上都取得了一致的意见，如果现在不签合同，还要等到什么时候呢？”

（2）要结束谈判时，话不要说得太多。如果我们只顾自己长篇大论，对对方的话语就容易充耳不闻，其结果是忽略了倾听对方的意见。过多的话也向对方透露出了一种焦虑的信息，对方可能会认为你急于求成。

（3）当该谈的内容已进行完毕，对方却不愿意马上签订合同，你要直截了当地向他询问症结之所在，让对方解释不能立即签约的原因。如果我们给他提供一个说话的机会，他可能会告诉我们他所面临的难题。

（4）要不厌其烦地反复提醒对方，现在结束谈判对他是最有利的，告

pdf下载网 http://www.i8788.com

诉他充分的理由。这样，当他必须向其他人汇报谈判结果时，这些理由将有助于说明对他不利的情况。

（5）大胆地假设一切问题都已基本解决了，果断地着手起草协议书，以暗示谈判结束。如果是买主，你可以拿出笔来或向对方借一支钢笔来草拟协议，边写边询问对方喜欢哪一种付款方式；如果是卖主，你可以问对方："你希望将货物送到什么地方去？"

（6）主动向对方提出有关协议起草的细节问题。例如：某一条款在文字上应当如何措词或产品验收的具体方式等等，把对方引向谈判结束，就好像双方在主要问题上和价格上已经达成了协议的样子。

（7）向对方说明立即签订合同将给他带来的利益和推迟签订合同将给他造成的损失，使对方在权衡利弊后作出迅速签约的决定。有的人虽不为利益所动，却要尽量地避免损失。作为买主，你可以向卖主指出，你做出的这么一个慷慨的提议，已经超过自己的权限范围了，如果延迟，你的上司可能会不同意的；作为卖主，你可以告诉对方：优惠即将结束、存货不多……暗示买主须尽快做出决定。

（8）临时提供某些优惠待遇，以鼓励对方尽快签订协议。例如：打折、分期付款、附送备件或者特别的售后服务等。在一般情况下，对方之所以还在犹豫，往往是还在权衡其中的利益得失。

（9）以漫不经心的口气讲一个小故事，暗示有人因患得患失而错失良机，悔恨不已。使对方因害怕失去机会而主动要求签约。

（10）除非对方跟你说过许多次不愿意现在就结束谈判，你不要轻易放弃努力。一位著名的推销员曾说："我永不轻易放弃，一直到对方至少说了七次'不'。"谈判者必须具备这种韧性，不遭到反复拒绝就不要彻底放弃。

除了谈判，在录像现场和录音间里，有两种非常有名的用来提醒时

pdf下载网 http://www.i8788.com

间快要结束的手势：一种是场务用手按顺时针的方向划大圈圈，意思是赶快；另一种则切割喉咙的手势，表示“卡！立刻停止，时间已经到了”。

日常生活中，你经常需要暗示跟你说话的人你有多少时间，有些人一点也不怕说：“我要走了，再见。”然后就起身离开。

住在美国加利福尼亚州的沃勒正是这样的人。有一次，著名的企业家柯维必须在他的假期的前一天见他，沃勒在谈话一开始就告诉柯维，他非常忙，但他会给柯维5分钟的时间。柯维尽快述说意见，但还是超过了几十秒钟，当柯维暂停准备说下一句时，沃勒插嘴：“你的5分钟到了，博士。我尊敬你，但是我得走了。圣诞快乐。”然后，他从椅子上站起来，走向办公桌，开始埋首在他的文件里，会谈就结束了。

我们都碰到过必须尽快到其他地方去的情况，然而，似乎没有办法能从正在进行的谈话中脱身而退，而不会冒犯正在说话的人。同时，当我们在等对方说到一个段落时，五脏六腑都在翻搅。突然结束对话的变通方法是学习利用时间暗示。如此一来，你比较能够掌握时间，而且还会得到大部分与你往来的人尊敬和感激。让别人知道你的希望是什么，如果你要让对方知道你结束的时间就是6点30分，你可以说：“我想我们不可以晚1分钟离开，因为6点30分以后交通状况就差了。”然后，让他们知道你到时候就会离开。

假如时间并不是很精确，可以用“左右”这个妙词。例如“宴会在7点左右开始。”如果在你社交圈里的人不用“左右”，可以说：“大概7点。”还有一位主管总是将约会时间都安排在如10点5分、4点35或3点40分，而不是整点，也就是暗示约会时间必须准时。

当你确认一个约会时，你可以利用时间暗示。例如：“嗨，我是汤姆，我今天很忙很忙，我只是要确定这次约会的时间有没有什么问题。”给予“我今天很忙很忙”这样的暗示，可能非常有效。确认约会的目的是要肯定要见的人确实会来，而且暗示这个人，时间对你很重要。

总是有一些人看不懂暗示。对他们来说，除了直截了当的结束外，没

pdf下载网 http://www.i8788.com

有什么其他有效的方法。美国电视网的老板凯·柯波洛维兹对她的员工采取了直截了当的方式。当她觉得会谈应该结束时，她会转身开始看桌子后面档案架上的文件。她说："我尽量在转身结束谈话时，不要太失礼，但却难免会失礼。你不得不这么做，而且有时候你必须把椅子往后推，站起来送对方到门口，我发现这样做反而很省时间。"

5 让他人获得自尊，暗示术就能用到位

对于FBI来说，从嫌疑人那里获得有价值的情报是最重要的目标，然而，嫌疑人为了保护自己常常百般抵赖，跟探员玩猫捉老鼠的游戏。这个时候就需要探员采用一定的审讯技巧，设法跟嫌疑人拉近关系，取得他们的信任，从而套出实情。

与嫌疑人建立融洽关系

与嫌疑人建立融洽关系的方式有很多，从语言的角度来说，可以从以下方面入手：

（1）使用较为轻松的开场白

"上个周末我去钓鱼，湖面是如此平静，天气棒极了。没有鱼咬钩时，我就坐在船上欣赏美丽的景色。上个周末过得非常的平静。呃，我想和你谈谈是因为……"

用闲话开场不会对审讯结果产生太大的影响，但是在审讯开始时，通过自信愉快的聊天方式可以创造良好的环境。

pdf下载网 http://www.i8788.com

（2）寻找与嫌疑人的共同点

发掘与对方的共同语言有助于快速建立融洽的关系。亚里士多德曾写道："我们喜欢那些与我们相似的人，因为大家有着相同的追求，都渴望同样的事物。"

在与陌生人开始对话时，人们往往假定对方与我们有着相似的信仰和态度，这样的假设使彼此的关系容易拉近。同样，在审讯时调查者也可以努力发现双方的共性：衣着服饰、纹身、办公室陈列的工艺品、家中的小饰品，甚至是汽车的保险杠等，都可以找到共同的话题。谈论彼此最喜欢的足球团队，了解对方是否有服兵役的背景或参加其他组织的经历，这些话题也有助于找到双方的共同点。

为了寻找共同点，审讯者可以使用以下三种方法：

首先是共同的经验。谈论双方共同的经验、兴趣、爱好、工作，或一些其他常见的主题，增进关系的融洽度。例如你可以说："我刚刚开始收藏××（被审讯者提到的物品）。能跟我说说你的经验吗？"

第二是以往的经历。分享以前的经历，如就读的学校、服兵役或居住的地方，加强彼此的关系。例如你可以说："我是上世纪70年代中期参军的。你该不是那个时候入伍的吧？"或者审讯者可以说："20多年前我上的大学就在你现在住的这个地区，现在这个地方发展成什么样了？"

第三是显示出对对方的兴趣。当听人谈论他的生活时，你会产生相同的情感，由此产生一种阅历的替代——尽管你自己并没有亲自去体验过。当你与被审讯者共同点很少时，你就可以使用替代经验，建立与对方的共同点。

比如调查者对对方的某个生活习惯显示出的特别的兴趣，即使他实际对此知之甚少，也同样可以帮助建立融洽的关系。你可以说："我一直希望我的后院能有这么一个玫瑰花园，但是我完全不知道怎么让这些花儿长得好些。请你告诉我你是怎样把这些玫瑰种得这么好的。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

（3）模仿对方的语言

调查者应试着模仿嫌疑人遣词用字的习惯。人们通常依靠五种感官来处理信息，分别是听觉、视觉、触觉、味觉和嗅觉。调查者应倾听对方的遣词用字，判断他主要依靠哪种感官处理信息。使用对方偏好的语言方式，可以建立良好的关系，并鼓励他们打开心扉。

A. 听觉：仰赖听觉作为主要沟通语的人，通常会说“我听你说……”“听起来你好像想告诉我……”“我不喜欢那种说法”或“这样听起来很怪”。

B. 视觉：依赖视觉作为主要沟通方式的人，常用语有“我看出这是怎么回事了”“情况看起来不太妙”或“我能想象出那种画面了”。

C. 触觉：以触觉作为主要媒介的人，常用语有“我觉得刚才的事情不错”“这件事有些地方感觉不太对劲”或“我感觉得到房间里的紧张气氛”。

D. 嗅觉：以嗅觉作为主要沟通媒介的人，通常会说“他告诉我这件事的时候，我嗅（闻）出有些蹊跷”。

E. 味觉：以味觉作为主要沟通媒介的人会说“这故事很难消化”“刚才的事让我觉得很不是滋味”或“我刚发现的时候，差点呛到”。

所有这些努力其实只有一个目的，就是让嫌疑人获得被尊重和被同情的感受。

避免对方受伤害

调查者应确认受害者的境况，可以在访谈一开始就说：“对于你受到的损失我感到抱歉”或者“对于发生在你身上的事情我感到抱歉”。这些表达方式可能看起来有点程式化，但是至少能够让受害者知道，调查员意

pdf下载网 http://www.i8788.com

识到了他所遭受的痛苦。

虽然调查员的主要目的是获取信息，但是也应当同情受害人的境遇，不损害受害人的尊严。特别要留意的是，受害人在受到侵害后可能会对某些刺激非常敏感，所以谈话时不要触及受害人的心理创伤。

让对方获得自尊和同情的技巧是暗示术中非常重要的方式，它不仅可以用于审讯，在生活、工作中也可以发挥巨大的作用。我们先来看一个例子。

美国经济大萧条时期，有位17岁的姑娘好不容易找到了一份在高级珠宝店当售货员的工作。圣诞节前一天，店里来了一个30岁左右、衣着破旧、满脸哀愁的顾客，从衣着、相貌看，他可能比较贫困，来商场是闲逛的。

正在这时，这个姑娘听见电话铃响了，就在她转身拿电话机的瞬间，一个盛放首饰的盘子被她的手臂打翻了。盘子里6枚精美绝仑的钻石戒指滚落到地上。她顾不上接电话了，慌忙去捡地上的东西。但是，她忙活了半天，仅仅找到其中的5枚，第6枚怎么也找不着了。

就在她起身的一刹那，她看到刚才那个衣着破旧的男子正快速向门口走去，姑娘顿时意识到戒指是被他拿走了。

就在男子的手将要抓住门把手时，她追到了那个男子身后，轻声说："对不起，先生！"

那个男子愣了一下，慢慢转过身，两人对视了一下，都停顿了几秒钟。

"什么事？"男人问。他脸上有些不自然，紧接着又问了一次："什么事？"

"先生，这是我的第一份工作。您知道，现在找工作非常难，是不是？"姑娘面带愁容地说。

男人盯着姑娘的脸停顿了片刻，脸上拂过一丝微笑，说："是，确实如此。但是我肯定，你在这里会干得不错。我可以为你祝福吗？"他向前

pdf下载网 http://www.i8788.com

一步，把手伸给姑娘。

“谢谢您的祝福。”姑娘也伸出手，两只手紧紧握在一起。

姑娘再次轻声说：“我也祝您好运！”

男人转过身，走出门口。姑娘目送他的身影消失在门外，转身走到柜台，把手中握着的第6枚戒指放回原处。

这真是巧用暗示，两全其美。遇到这种事，一般来说，即使不大喊抓贼，也会着急而严厉地质问对方，执意追查。但她并没这样简单处理，而是彬彬有礼，巧用暗示，很照顾对方的情面。那男子也很珍惜没有露丑丢脸的时机，非常体面地改正了自己的错误。

6 嫌疑犯渴望被鼓励，这是最容易的暗示技巧

被夸赞的死刑犯

一个被执行死刑的青年在赴刑场时，围观人群中有个老太太突然冒出一句：“看，他那金色的头发多么漂亮迷人！”那个即将告别人生的青年闻听此言，朝老太太站的方向深深地鞠了一躬，含着泪大声地说：“如果周围多一些像你这样的人，我也许不会有今天。”

青年死刑犯的话令人深思。一个人老是生活在别人的指责、轻视甚至鄙夷里，很可能要么心灵泯灭自甘平庸；甚至是心灵变态，仇视他人和社会！而富有爱心的人饱含善意的喝彩，则能引导人走上人生正途。

也许就是你的一次小小的喝彩，世界就多了一份亮丽！

许多年前，一个十岁的男孩在拿坡里的一家工厂做工。他一直想当歌

pdf下载网 http://www.i8788.com

星，但他的第一位老师却泄了他的气，他说："你不能唱歌，你五音根本不全，简直就像风在吹百叶窗一样。"

但是他妈妈——一位穷苦的农妇，搂着他并称赞说，她知道他能唱，她认为他有些进步了。于是母亲节省下每一分钱，让他去上音乐课。这位母亲的嘉许，改变了这个孩子的一生。他的名字叫恩瑞哥·卡罗素，他成为那个时代最伟大的歌剧演唱家。

19世纪初，伦敦有位年轻人想当作家。但他好像做什么事都不顺利。他几乎有四年的时间没有上学，他的父亲因无法偿还债务而锒铛入狱，使这位年轻人时常受饥寒之苦。最后，他找到一个工作，白天在一个鼠患成灾的货仓里贴鞋油的标签，晚上在一间阴森静寂的房子里，和另外两个男孩挤在一起睡觉。这两个人是从伦敦的贫民窟来的。

他对自己的作品毫无信心，所以他趁深夜才敢溜出去，把他的第一篇稿子寄了出去，免得遭人笑话。他一次又一次地被退搞，但最后终于被人接受了。虽然他一先令都没拿到，但编辑夸奖了他。有一位编辑承认了他的价值，准备印刷他写的一个故事。他的心情太激动了，他漫无目的地在街上乱逛，眼泪流下了他的双颊。

一个故事的付印，以及他所获得的嘉许，改变了他的一生。假如不是这个夸奖，他可能一辈子都在货仓做工。他的名字叫——查尔斯·狄更斯。

另一个男孩在一家干货店谋生，五点钟就得起床，打扫店面。一天工作14个小时，那真是既单调又辛苦，也是一份没有价值的工作。两年后，他再也无法忍耐下去，写了一封长信给他的老校长，说他心已死，不想再活下去了。他的老校长给了他一些安慰，并说他确实很聪明，应该做一点有价值的事，于是请他来当一名老师。

这份称赞改变了这位青年的一生，也为英国文学史留下了不朽的一页。这位男孩写了无数本畅销书，并赚了好几百万英镑。他的名字叫韦尔斯。

北卡罗来纳州洛杉矶的约翰·林杰波夫，就拿这种态度对待他的孩

pdf下载网 http://www.i8788.com

子。在许多家庭里，父母处理与孩子关系的方式是吼叫。许多家庭的例子显示，在那么做一段时期之后，孩子与父母的关系变坏了。而林杰波夫一直用夸奖和赞美的态度与孩子交流。这让他的孩子变得性格可爱、乖巧伶俐、各方面成绩都很优秀，最终成为了父母的骄傲。

这就是真心诚意的赞赏所发出的力量，惊人的力量。

有时候，我们不妨回想一下以往的生活，并把那些鼓励我们、赞赏我们最多的人挑出来，这会很有意思。你可以把目光集中到那些最能激励他人的人身上，仔细想想他的性格，你会发现，他绝对不是一个容易生气的人、一个古板的人或一个挑剔的人。

这些人总会让我们感觉到温暖亲切，并容易接受。他们擅长发现他人的优点，经常赞扬他人的长处，他们不仅相信别人，而且会帮助他建立自信。如果他们看到别人身上的缺点，也不会夸大它，一如不会夸大自己的优点一样。

克里斯蒂森是一个农村长大的孩子，生活中没有什么可以难倒他。因为在他小的时候，他的叔叔总是对他说："好样的，你能做到这件事。好样的，你可以做到。好样的，我知道你能做到。"最后，克里斯蒂森发现他真的能做到。当别人真诚地信任我们时，我们几乎是不会失败的。

失败并不可怕

你们见过小孩学走路的样子吗？如果你是一位家长，你是否记得你的孩子刚刚学走路的情景？

你可以回想一下当时情况：你蹲下身来，张开双臂，微笑着召唤对面的孩子。他步履蹒跚，然而就是不肯离开桌子，迈出决定性的一步。你摆动着双臂，用整个身体给他鼓励："宝贝，过来，过来！"你的信心让他不能拒绝了，他开始迈出了脚步。当他跌倒时，你帮助他站起来，但会鼓励他继续走，因为你知道他能行！他确实可以！

pdf下载网 http://www.i8788.com

同样，我们在某些方面之所以拙劣，也许是因为曾经遭受过打击。利昂娜给卡耐基讲过一个故事："我还记得我十岁的时候，曾经特别渴望和朋友唐娜去野营。唐娜是一个十分热衷于野营的女孩，她经常满怀兴奋地和我谈论野营的快乐。但是当我把这个想法告诉妈妈时，她嘲笑我说：'你会被吓坏的，而且你肯定会想家。'说了这些话后，她转身去做她的馅饼去了，而我也不由得开始怀疑自己的能力。于是我迅速地打消了这个念头，并相信我是一个不适合野营的人。"

直到今天，利昂娜仍然不是一个野营爱好者。为什么？因为她从来没去过。

当利昂娜告诉妈妈想去野营的时候，如果得到的是她的鼓励，我不知道利昂娜是否会与现在不同。她可以边揉面团边对利昂娜说："你这个主意不错，野营对你来说很有趣，尤其是和唐娜一起去。你会拥有生命中一段美好的时光，你可以去游泳、在帐篷里睡觉，也可以看到美丽的风景，学习划船。对了，也许第一天晚上你会很想家，但是它不会持续很久，你慢慢就能克服它并且玩得很愉快！"

当受我们尊重的人信任我们时，结果就会不同。也许利昂娜就会有勇气去野营，说不定还会爱上这项运动。

偶尔，当我们回想自己做得成功的事时，就会发现，伴随它们的往往都是鼓励："利昂娜读书真快！""我们利昂娜是一个艺术家。""利昂娜肯定会是一个好裁缝。用同样的时间，我只能设计出一个样式，而她却能做好一件衣服。"

我们骄傲地听着，并且会越做越好。

以此类推，如果我们的鼓励能在别人身上产生同样的效果，岂不是一件很兴奋的事！对别人的能力和态度表示赞赏，会有效地鼓舞他们。

但是不幸的是，社会已经教会我们以教育的名义去抹煞这些鼓励，我们总认为指出一个人的缺点或弱点才有利于一个人的进步。老师们总是用醒目的红笔圈出学生的错处，并在旁边写上正确答案。习惯上，他们往往

pdf下载网 http://www.i8788.com

在试卷的右上角写上“9个错误”，而不是“41处正确”！

但是现在，我们欣喜地看到，越来越多的老师开始采用积极鼓励的方法了。学生出现错误时，他们会采取鼓励的方式而不是批评他们。

我们会经常鼓励孩子，却往往忽略了成年人这个群体，总以为他们已经知道如何将事情做好，不再需要鼓励。但是，不要忘了，一个失败的人常常是一个沮丧的人，而我们身边这样的人比比皆是。试想一下，如果给他们一点点鼓励，就会如何不同！当然，这些鼓励应当是真诚的。

一般来讲，你能想起的第一个需要鼓励的人是你的配偶或情人。如果鼓励他（她）并静观其反应，实际上是件很令人愉快的事情！

而对失败的人，是尤其应该鼓励的。正是因为他失败了，才更需要鼓励，更应该让他感到自己的重要。

我们再听听一个叫作罗塞蒂的人讲的故事：

“我的女儿莉莎已经成人了，但是每当回想起她10岁时的一件乐事，我仍然会满面红光。那是一个星期六的下午，我和她正在一起逛街，我真诚地告诉她：‘莉莎，你知道吗，和你在一起真有趣，像和雪利一起一样。’雪利是我的一个成年的朋友。莉莎听后欢呼雀跃，因为这句表扬把她放在了一个她觉得很荣耀的团体中。这个赞扬对她来讲，意义远远超出其他，实际上我仅仅想告诉她我喜欢她。”

鼓励有助于他人了解自己的价值，使他感到自己的重要。

鼓励和表扬有很大的不同，有时候它们很难区分。它们的一个最基本的区别是，表扬是针对成绩、结果而言，鼓励是针对做事情的过程而言的。

当别人失败的时候，我们不要给他赞扬。那一看就是虚伪的，但是鼓励却可以给人真诚和温暖。当推销员拉里没有完成当月的销售任务时，他的上司不会表扬他的，但是可以鼓励他说：“你是一个很好的推销员，而且你一直都在努力地工作。我敢打赌，你现在也许很沮丧，但是下一个月你就会做得很好。不管怎样，你一直都是我最喜欢的推销员。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

鼓励别人是为了让他们能更积极、更自信地看待自己和生活。但是，我们在鼓励别人时应该谨慎，不要显得过于熟练，那样会给人以做假的感觉。比如，如果你因为希望家里出一位诗人而有意鼓励女儿劳莉作诗的话，她写诗时迟早会感觉有压力。她可能会因为压力而放弃诗歌创作，并远离你的期望。

赞扬和鼓励就是一种与此相类似的手段。一些话语比如“你行的，你一定行”，“你是天才，你是个天分很高的人”，“你是个很好的姑娘”，诸如此类的暗示性的语言能使人在举止不定的时候重新获得勇气。

7 不要争论，反暗示效果最佳

有许多人是天生富于反抗性的人，他们有一种不肯人云亦云的自然倾向。你越是和他们争辩，他们越是不服你。你如果命令他们做什么事，他们偏偏会逆着你的意思去做，并不是因为服从命令是一件难事，只是因为他们不愿被人指挥。

这一种倔强的特性与一个人的能力大小并没有多少关系，这可以从下列的故事上看出来。

那是在第二次世界大战之后和议开始的时候，英国代表巴尔福爵士和法国代表克里门梭总理一同从会场里出来，前者戴着一顶丝织的高顶礼帽，后者戴着一顶旧的垂边帽。

“人家对我说一定要戴这种帽子。”巴尔福爵士指着自己的帽子这样解释。

“人家也这样对我说。”克里门梭回答。

pdf下载网 http://www.i8788.com

很明显，巴尔福是在嘲笑克里门梭衣着的破旧和不得体，他使用了借别人之口的办法。而此时克里门梭的反应机巧而正确，也顺着巴尔福的思路，借别人之口，将自己衣着不得体的事实用幽默和机智很好地掩饰过去，并对巴尔福做出了反击：自己并不认为这样的帽子是不得体。

对付上述巴尔福这一类人的策略是很简单的。只要你给他们指示一条和你的本意相反的途径，他们就会反其道而行之。这种方法也可以称为反面的暗示，有时对付年轻人用这办法有特殊的功效。

举个例子：一位父亲对他的女儿说，“孩子，你母亲跟我谈过你和格林的事。”

女儿说，“爸爸，我年纪已经不小，可以自己作主了。我知道妈妈不喜欢他，可是我喜欢他。”

“嗯，我想她现在知道了我的意见，看法也许有点改变。”

“你的意见？”

“是的，我说要多跟他见面，经常保持沟通。”

“怎么，爸爸，你不是也不喜欢他吗？”

“那没有关系。我知道他有些事是做得不太好，比如说被人家辞退过一次，但那有什么关系呢？结了婚之后，也许他就不是这样了。我知道他跟别的年轻人不大合得来，但那是他们的过错，不是他的不对。他今晚到我们家里来吗？”

“今晚不来。”

“你为什么不打电话叫他来玩呢？你们还是应该经常互相来往。我看你也许交际太广泛了些。”

那次谈话就此为止。那晚上这位父亲和他的妻子讨论他的策略。

“你不觉得这样做很危险吗？”妻子问。

“危险当然是危险，”父亲回答，“可是在中途横加阻拦，还要危险得多哩。女儿倔强成性，我们越是反对她，她越是非嫁给这家伙不可；也许会私奔也说不定。跟她理论是没有用的。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“可是你这新办法会不会产生良好的结果呢？”

“我想会的。女儿的眼光其实很高明。如果我们随她自作主张，如果我们让她明白她可以随心所欲，这就会激发她的责任心而使她对自己的事情进行慎重的考虑。她会把格林和别的男孩子作比较，结果格林自然会落选。我敢担保她这次的迷恋不会超过一个月。”

他的话一点不错。父母的反对给了那青年一种魔力，一旦反对撤除，就再没有什么可以刺激她的逆反心理了；她有机会运用她的判断力了。

一个人对于某事越是深信不疑，你和他辩论越是没用，而用得着暗示的机会也越多。尤其是医生们常利用暗示来治疗疾病，尤其是当那病症实际上是病人自己疑心出来的时候。

这种情形可举一个少妇的事作为很好的例子。这个少妇的肚子痛得厉害。几个月之前，她曾经到海滨游泳，喝了些水进去。她相信她已经把一个章鱼的卵吞下了肚子，现在这个章鱼卵已经孵了出来，在她的肚子里长大了，所以，她的肚子疼得不得了。她的家庭医师嘲笑她这种妄想的荒诞，可是她的病越来越厉害。后来，她又另外请了一个医生来，这个医生也同样嘲笑她，可是她的病痛有增无减，最后不得不请一个专家来诊治。

这位专家来了，略略一察看，就知道了这个少妇的病的症结就在于她的恐惧心理。他并不和她争辩，却对她说她的猜想是对的，她必须做一次手术。他真的把她送到医院里去，给她上了麻药。他在她的肚皮上割了一条很浅的缝，假装已经开过刀了，后来又给她看一条浸在酒精里的小章鱼，对她说这是从她肚子里拿出来的。从那天起，这个少妇很快就康复了。

类似于那个专家的经历大概你决不会遇到，但这个例子可以提供给你一个有价值的暗示。不要嘲笑别人的恐惧，不要想用争辩的方法使他们解除迷惑，如果你执意和他们争辩，你将发现你在跟一堵石墙讲话。当别人对自己的意见特别坚持时你不妨敷衍敷衍他，再用巧妙的暗示使他自动地同意你。

所得税顾问派生，为了一笔关键性的9000元钱跟一位政府的税务员争

pdf下载网 http://www.i8788.com

论了1个小时。派生解释这9000元钱事实上是应收账款中的呆账，不可能收回来，所以不该收所得税。“呆账？呆个大头鬼！”税务员上火了，“非征不可。”

“那位稽核员非常冷酷、傲慢，而且顽固，”派生在课堂上说，“任何事实和理由都对他没有用……我们越争执，他越顽固。所以，我决定不再同他论理，开始改变话题，说些使人愉快的话。

“我说：‘比起其他要你处理的重要而困难的事情，我想这实在是不足挂齿的小事。我也研究过税务问题，但那是书上的死知识，你的知识全是来自实务工作的经验。有时我真想有份像你这样的工作，那样我就会学到很多。’我说得很认真。

“这下，稽核员伸直身子，靠在椅背上，花很多时间谈论他的工作，他告诉我他发现过许多税务上的鬼花样。他的口气慢慢友善起来。接着又谈起他的孩子，临告别的时候他说要再研究研究我的问题，过几天会通知我结果的。

“三天后，他打电话在到我办公室，通知我那笔税决定不征了。”

这位税务稽核员表现了人性最常见的弱点，他要的是一种重要人物的感觉，派生越和他争论，他越高声强调职务上的权威，但一旦对方承认了他的权威，争执自然就偃旗息鼓了。有了表现自我的机会，他就变成一位有宽容态度和同情心的人了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

8 一次真正的审讯，处处离不开暗示

审讯虐童案

2003年9月1日，密歇根州底特律市诺维警察局的维克托·劳里亚用他在里德技巧培训中学到的知识对尼科勒·米歇尔·弗雷德里克进行审讯。

弗雷德里克两岁的继女安·玛莉被送往急诊室时已经奄奄一息，身上有多处明显是遭到虐待的痕迹。弗雷德里克是她的第一监护人，在安·玛莉被送往医院之前一直是弗雷德里克看护着她。由于在第一次正式调查后弗雷德里克便被控有罪，于是两天后警方展开了对她的审讯。

劳里亚先做了一次简单会谈，只是通过一种无威胁的谈话方式来确立弗雷德里克的反应：

劳里亚：作为一个母亲，你如何评价自己？

弗雷德里克：嗯，我认为我……我很称职。我的意思是，你知道我有点过于苛刻和严厉，但有时候孩子犯错我却没有及时管教。

劳里亚：你觉得安·玛莉是一个什么样的孩子？

弗雷德里克：她是个非常难伺候的孩子。她会，嗯，一直哭个不停。总想被人抱着……我是说安她……我是说她看起来总是像被别人打过一样。你知道，她总是到处乱爬或干点别的什么。我总能在她背上看到淤伤或擦伤之类的痕迹。她的腿总被撞伤。

由于弗雷德里克看起来在为安·玛莉的受伤找借口并为自己辩护——

pdf下载网 http://www.i8788.com

“她是个很难伺候的孩子”——而且由于当伤害发生时她正在照看安·玛莉，所以劳里亚推断弗雷德里克有罪，并对其展开了审讯。他进入了微妙的对质环节，让弗雷德里克知道她会怎样被识破：

劳里亚：警方有一整套调查办法，可以判定伤害是怎样造成的，以及伤害发生的时间。

弗雷德里克：……我认为我们实在无法弄清到底发生过什么，因为只有安自己才知道事情的真像，而如果确实发生过什么，要让安说出来也实在是太困难了。我这么说并非想要表现出无礼或有什么其他用意，我只是想知道调查需要花多长时间。

劳里亚：是这样，像我之前所说的，对于这些伤痕我们能做的是，根据其是新伤还是已经开始愈合的旧伤来判断伤痕产生的时间。你知道，因为医生、法医学家和病理学家都会来研究这些东西的……

弗雷德里克：好吧。

劳里亚：如果鉴定结果表明，淤伤是在最近24小时内造成的，你对此作何解释？而且，如果有人怀疑这些伤痕是你造成的，你觉得他们为什么会怀疑你？

弗雷德里克：嗯，除了我还有别人在那里。我不知道为什么要怀疑我。

……

劳里亚：你怀疑还有谁会这么干？

弗雷德里克：不，我不知道。这正是我要说的，有好长一段时间我都不敢相信她受伤了，正如我所说的，我们要是听见动静就好了，你知道……

劳里亚：在昨晚房子里的所有人或来过的人中，告诉我你能保证绝对不会伤害安·玛莉的人。

弗雷德里克：……我知道约翰是不会这么做的。布雷恩也不会。

劳里亚：谁能为你担保？

弗雷德里克：嗯，也许约翰可以吧。但我不可能去伤害她，我不需要

pdf下载网 http://www.i8788.com

有人为我担保。嗯，我相信医生说的话以及造成淤伤的原因，医生说的话我都相信。

警察开始编制一个关于失控情况的主题——弗雷德里克并未预谋进行虐待，她只是一直没有清楚意识到她的行为就是虐待。不过弗雷德里克不喜欢这个主题。她问警察为何不肯相信她说的话。于是劳里亚将主题改变为“一瞬间”的失控，在那一刹那，弗雷德里克伤害了安·玛莉。他认为，安·玛莉的淤伤明显不是跌倒造成的。淤伤的造成另有其人，也许正是因为凶手在一刹那间失去理智。这回弗雷德里克开始倾听，明显在坚持“一瞬”这一限定条件。

劳里亚又进一步地发展了主题，加入了安·玛莉难缠的性格以及照顾她的难度——责备受害者，弗雷德里克之前就已经显示出了这种倾向。她开始点头，而劳里亚则已准备好了选择。他告诉弗雷德里克：“如果不给已经发生的事情一个解释，人们便会往最坏的地方想。”暗含的两个极端已经呼之欲出：一个冷血、恶毒、向蹒跚学步的孩子伸出魔爪的母亲，和一个在照顾难伺候的孩子时瞬间失去自制能力的母亲。这种方法见效了。

根据劳里亚的陈述：在两天的审讯中，弗雷德里克从未问起过安·玛莉的状况。当审讯快要结束的时候，我向她提到了这一点。她尽力想让我相信，已经数次询问过安·玛莉的伤势。然后她问我孩子的最新情况。我告诉她安·玛莉已经脑死亡，恐怕救不活了。弗雷德里克说道：“哦，上帝啊。我要变成杀人凶手了。”于是我又花了45分钟，运用各种主题试图从她口中得到更多信息。在几次试图否认知道任何详情或曾有过导致安·玛莉受伤的行为后，她承认了自己曾摇晃过安。在承认摇晃过安之后，弗雷德里克崩溃了，她哭了起来。她说：“我杀死了那个小姑娘。我杀死了那个小姑娘。”

安·玛莉最终不治身亡，弗雷德里克因一级谋杀重罪受审。她被认定有罪，被判处终生监禁，并且不得假释。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这次审讯中，充满了暗示技巧，总结起来大多是敲侧击的方法，都起到了暗示对方的效果。再来看一个有意思的故事吧，一伙窃贼居然用这样的办法“忽悠”了一位国王。

欺骗国王的人

1671年5月，一个以布勒特为首的5人犯罪团伙，蒙骗了伦敦塔副总监，抢走了英国的“镇国神器”——英国国王的皇冠。然而，这伙罪犯并没有得逞很久，而是在随后的通缉中全部被擒。

伦敦塔总监奏尔被特亲自审问这些罪犯，并把他们全部判处死刑，然后上报英王查理二世。

国王决定亲自提审为首的布勒特。

查理二世：“你在克伦威尔手下时诱杀了艾默恩，换来了上校和男爵的头衔？”

布勒特：“陛下容禀，我不是长子，所以没有继承权，除了本人的性命以外别无所有。我得把我的命卖给出价最高的人。”

查理二世沉吟一会，仔细打量着这个囚徒，觉得他不仅胆子大，而且伶牙俐齿。于是又问道：“你越干胆子越大，这回竟然偷起我的皇冠来了！”

布勒特：“我知道这个举动太狂妄了，可是我只能以此来提醒陛下关心一个生活无着落的老兵。”

查理二世：“你不是我的部下，要我关心你什么？”

布勒特：“陛下，我从来不曾对抗过您。英国人互相之间兵戎相见已经很不幸了，现在天下太平，所有的人都是您的臣民，我当然是您的部下。”

查理二世尽管觉得他是个十足的无赖，但还是继续问道：“你自己说吧，该怎么处理你？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

布勒特："从法律角度来看，我们应当被处死。但是，我们5个人每个至少有两个亲属会为此落泪。从陛下您的立场看，多10个人赞美您总比多10个人落泪好得多。"

查理二世绝没有想到他如此回答，他不由自主地点点头，又问："你觉得自己是个勇士还是懦夫？"

布勒特："陛下，自从您的通缉令下达以后，我没有一个地方可以安身。所以去年我在家乡搞了一次假出殡，希望警方相信我已死亡而不再追捕，这不是一个勇士的行为。因此，尽管我在别人面前是一个勇士，但是在您——陛下的权威下只是一个懦夫。

查理二世对这番话非常满意，不仅免除了布勒特的死刑，还赏给他一笔不小的年金。

由于受各种因素的影响，甚至是上司可能正对你极为不满，准备惩罚你。你往往不能直截了当地向对方说出自己的方法和意见，这时可采取这种旁敲侧击的暗示办法，使对方明白并接受自己。布勒特正是用了这种方法获得意外的效果。

9 别人的名字与称谓，都是最好的暗示关键词

FBI的吉姆先生要对一位大学教授詹姆斯进行询问。他与这位教授约好了时间，在教授的办公室见面。早上9点钟，吉姆先生准时到达，教授的秘书通报后，吉姆先生一进门，就说："詹姆斯教授，很高兴见到你。"这位教授看吉姆先生如此称呼自己，赶紧起身邀请吉姆坐在沙发上，并让秘书倒咖啡。

pdf下载网 http://www.i8788.com

吉姆先生成功了，他在詹姆斯教授那里获得了很有价值的资料。

运用称呼对方名称和正式头衔的方式达到暗示的目的。称呼一个人的正式头衔，如“医生”“教授”“先生”“夫人”或“小姐”，能表达尊重，同时有助于融洽关系的建立，而省略一个人的正式头衔，会削弱这个人的地位。如果你希望在访谈初期就建立主导优势，可以省略嫌疑人的正式头衔。所以到底称呼名字还是称呼头衔，应该视情况而定。

不仅如此，在日常的工作、生活中，正确称呼别人的名字或者头衔，也能收到奇佳的效果。

美国第29任总统罗斯福的人缘奇佳，举世皆知。他关怀别人，从无阶级之分，所以仆人们都非常敬重他。其中一个名叫艾摩斯的黑仆，写了《仆人眼中的罗斯福总统》一书，书中有一段是这样写的——

有一天，我的妻子问总统先生，鹌鹑是什么样的鸟？

因为我的妻子从来没见过这种鸟。总统先生便不厌其烦地详细解释。当天傍晚，我家的电话响了（艾摩斯夫妇住在白宫的一间小屋里），妻子赶紧跑去接，原来是总统先生打来的，告诉她在我家屋外的草地上，正有一双鹌鹑停在那儿，叫她从窗户往外看。他为了这么微不足道的小事，还特地打电话来，充分表现出总统先生关怀他人的性格。每当他走过我家门前时，不管是否看见我们夫妻俩，一定以温和的声音说着：“安妮，艾摩斯”，向我们打招呼。

难怪仆人们都很敬重罗斯福，这样的总统，即使是一般人，也会喜欢他的。

罗斯福总统卸任后的一天，赴白宫探访当时的总统塔夫脱。正巧塔夫脱夫妇都不在，罗斯福便和白宫的仆人寒暄，并说出了他认识的仆人的名字，这也表现出他对仆人们怀有真诚的关怀。

当他经过厨房，看到女仆艾丽丝时，便问她：“你还继续烤那种玉米面包吗？”

艾丽丝答道：“是的，不过现在我只是偶尔烤给仆人们吃，二楼的人

pdf下载网 http://www.i8788.com

都不吃。”

罗斯福听她如此回答，便和蔼地说：“喔！他们不知道真正的味道。我碰到总统时，会告诉他一声的。”

说着就拿了一片艾丽丝刚烤好的玉米面包，一边吃一边往办公室走去。途中遇到园丁和几位仆人，罗斯福仍和以前一样，亲切地唤着她们的名字，和他们说上几句。仆人们回想起这件事，很兴奋地谈论着。一个名叫艾克·胡佛的仆人，眼睛闪着泪光，哽咽地说：“在这两年里，我从来没有这样高兴过，大家都说这不是用金钱能够买到的。”

罗斯福在任上时，从西部巡回演说回来后，在华盛顿和威廉·麦金利在一起相处了一个早晨。当天晚上，他和裁判官罗斯说：“今天早晨我和麦金利谈了两个钟头。我相信他非常喜欢我。”

“你和麦金利有许多地方不相同，”罗斯回答说，“不过你有一种魔力，便是你无论对什么人，只要谈5分钟的话，没有不使他觉得你是喜欢他的。”

罗斯福带头疑惑的神气，面带微笑地说：“的确，我相信凡是和我谈了5分钟的人，我没有不喜欢他们的。”

这位近代伟大的政治家所说的这句话，可以说是道出了一个人受欢迎的秘诀。如果你想在私人方面引人喜爱，你首先必须真诚地去喜欢别人。设法使别人认为你是喜欢他们，这还是不够的——你还要能真正地喜欢他们。花费许多时间去决定你是否喜欢某人，也是没有必要的。最初，你可以采取博爱的态度，喜欢你身边的每一个人，就算后来因为深知的缘故，而改变了你的态度，你也会因为一开始的喜爱，而赢得别人的回报。

pdf下载网 http://www.i8788.com

10 责任分散效应提示，暗示要有目标

“责任分散效应”

1964年3月13日夜3时20分，在美国纽约郊外某公寓前，一位叫朱诺·比白的年轻女子在结束酒吧间工作回家的路上遇刺。

当凶手第一次袭击她时，朱诺绝望地喊叫：“有人要杀人啦！救命！救命！”听到喊叫声，附近住户亮起了灯，打开了窗户，凶手被吓跑了。

当一切恢复平静后，凶手又返回作案。当她又叫喊时，附近的住户又打开了电灯，凶手又逃跑了。

当她认为已经无事，回到自己家上楼时，凶手又一次出现在她面前，将她杀死在楼梯上。在这个过程中，尽管她又一次大声呼救，她的邻居中至少有38位到窗前观看，但无一人来救她，甚至无一人打电话报警。这件事引起纽约社会的轰动，也引起了社会心理学工作者的重视和思考。人们把这种众多的旁观者见死不救的现象称为“责任分散效应”。

对于责任分散效应形成的原因，心理学家进行了大量的实验和调查，结果发现：这种现象不能仅仅说是众人的冷酷无情，或道德日益沦丧的表现。因为在不同的场合，人们的援助行为确实是不同的。

当一个人遇到紧急情境时，如果只有他一个人能提供帮助，他会清醒地意识到自己的责任，对受难者给予帮助。如果他见死不救会产生罪恶感、内疚感，这需要付出很高的心理代价。而如果有许多人在场的话，帮助求助者的责任就由大家来分担，造成责任分散，每个人分担的责任很

pdf下载网 http://www.i8788.com

少，旁观者甚至可能连他自己的那一份责任也意识不到，从而产生一种“我不去救，自然有别人去救”的心理，造成“集体冷漠”的局面。如何打破这种局面，这是心理学家正在研究的一个重要课题。

“责任分散效应”在实际工作中也有很多反映，例如，如果一个企业的老板事事亲历其为，不懂得信任下属，就会造成下属的集体冷漠，一味在老板指导下工作，搞得企业毫无生气。

人的心理有这样一种特点，一旦取得别人完全的信任之后，在心中就会产生一种自我控制，不想再欺骗对方。有些企业在职员管理中，也广泛地采用这种心理，也就是说，把权限交给职员，让他们自我控制。曾经有一个广告代理者，就是这种做法的典型例子。他的薪水是一般企业此类职位的二三倍，不过交际费是先自付，然后上报报销。在工作时间内可自由行动。结果，在他任职期间，报销的应酬费用从来没有超过公司预算，而且一直保持着良好的业绩。

职场上的责任分散

有一个企业的总经理，曾经设立一个无人管理的员工餐厅。他的预想是，自己付费能够节省人事费用。但是在某一时期，这个餐厅的收入非常差。

于是，有的管理人员建议：“要不要在公司的报纸上说明，最近很多人的道德观念淡薄。”但是总经理却反对这种提议；相反的，他提议说道：“不信赖员工是不行的，与其发表此种评论，还不如发表真实的回收率是几成这种客观的报道。”当此报道发表以后不久，欺骗餐厅的职员锐减，几个月后就再也没有了。

这种自我管理，能够成为劳资双方的信赖关系的基础。要成为好的管理系统或是不好的管理系统均有可能。

某个公司的营业员因为某个月报了为数不少的交通费而受到上司的指

pdf下载网 http://www.i8788.com

责。这位职员铁青着脸站在上司面前说道："不论我使用了多少交通费，我赚来的钱都比这多。"结果从这个月起，他的交通费减少了，可是业绩却下降了。因此管理者应该引以为鉴，必须全面信赖下属，大幅度地把权力下放，在管理上就能够给职员一种严格的自我管理信念。对下属的指导除了工作技巧之外，还应包括有关人生道理、人性及成败问题，以充实他们的人生经验。

我们不难发现，有些下属较易理解各种事物，并能有技巧地完成工作；有的下属则凡事不得要领，交代他去办的事情总是无法顺利完成。对于后者，受指责的次数自然很多。而我们建议，身为上司不妨在指责的同时，也传授给他们多方面的经验。

下属在学习过程中，如果除了工作上和技术上之外的知识，无法学习到其他事物，便会潜伏着某种不堪一击的危险。例如，当自己犯下严重过失，或需要做出判断之际，往往由于视野太窄，而陷于短视或自以为是的危险边缘。

在过去，许多金融机构会一再发生职员挪用公款的事件。其共同点，均是这些挪用公款者的工作态度皆近乎完美，使上司对其完全信任，疏于考核，以至无法防患于未然。

然而，上司忽略了教导员工除了工作之外的其他事理，才是不可原谅的主因。

总之，由于大多数的上司对工作能力强的下属往往疏于督促，使得他们丧失对工作的紧张感，以及积极寻找新目标的斗志。在这种情况下，为了给予他们新的紧张感，不妨对他们采取"吹毛求疵"的态度，以找出可予教导的机会。

其实，也许不必达到"吹毛求疵"的地步，若能经常以上司的身份，令其作定期的工作报告，则可利用种种机会传授意见，以达到教导的目的。

对于企业管理者而言，培养出有才干的下属乃是人人所期望的事，也

pdf下载网 http://www.i8788.com

是身为管理者的职责所在。

然而，如果过于担心下属犯错误，于是事必躬亲：或是给予下属太多的限制，不放心让他们放手去做。那么，此种做法势必将耽搁许多真正具有才干的下属，同时也可能失去许多获得良好构想的机会。

事实上，即使下属偶尔有错，只要过错并不严重，则不必太在意，毕竟犯错误乃是成长的必经过程——尤其对于新进人员而言。

例如某些烫手或尖锐的东西，乃是生活中不可缺少的东西，若因为他们具有危险性而不让孩子们去接触，孩子必然无法体会什么叫烫或痛，同时也无法培养孩子正确的判断力。更严重的是，若一次也不让他们亲身去接触，将来只会使他们遭受到更大的伤害。

培养儿童的方法与教导下属的方法并无两样。所以身为上司者应赋予属下更多的责任，并能原谅他们若干的过失，让他们亲身去尝试、去体验，就更能使下属早日成长。可惜的是，现在大多数的职员，往往只听从上司的指示行事，不肯多做自我发挥，真可说是典型的“无责任感主义者”。不过，有时候下属的缺乏责任感，应归咎于上司的包办。

思考与独立

有一个在某汽车公司担作业务员的大学毕业生，在进入该公司前，心中早有准备，认为公司必定会指定工作量。谁料一开始上班却未查问他的工作成果；提出报告时，他的业绩几乎等于零；但上司却仍谈笑风生地说：“你保持这样的势头就好了嘛”或“你做得很好呀！”然而，在此同时，他却看到比他早3年进入公司的职员，往往被严厉地追问推销的成果，这种现象使他大惑不解。

然而，事实正该如此，这说明该公司的教导方法颇为高明。过了一段时间，这位刚毕业的大学生终于明白了上司的目的：“我一直以为自己在公司就象客人一样，一直受到赞美，心里并没有特别的感觉，只是拼命

pdf下载网 http://www.i8788.com

努力。直到去年，上司开始追我的成果时，我才了解，对刚进公司的推销员，公司只注意他努力的过程，待过程达到成熟阶段时，便开始观察结果了。”

的确，在评估下属的工作时，必须配合他们的能力，对于成就高的下属，以低的评价赞赏，反而可冲淡其感激的程度；而对于成就低的下属，则很难要求他们有较高的水准。所以，在教导下属时，应将成就水准及要求水准放在平衡点上。

当然，企业的最终目的是“获利”。所以，最终的评价也就是结果，否则下属便无法产生工作的自觉性。

事实上，企业之所以要教育新进人员，最终的目标在于尽早培养出专业人才，在未训练出优秀的人才之前，应考核其对工作的态度是否积极，而给予适度的赞美，以期使下属体会到工作的乐趣，并学习专业人员所具备的知识。但在尚未达到专业水准之前，如果只重视结果，极可能使新进人员感到太大的压力，以至于无法安心地学习。

有的作家感到心情苦闷时，便会借助写作来抒发感情，并常常因此而探讨出心情烦闷的原因，这也可以说是经由文字探索自我的过程，使自己更能洞悉问题的症结所在。

事实上，写作的过程同时也是一种思考的过程，等于是将自己的想法整理归纳的一种作业。因此，如果要明白下属是否将上司所传达的工作内容完全吸收，不妨让下属写成报告书。由此即可明白下属的理解程度，并借此给他们再教育。

我们在会议或演讲中，常见许多人低头做笔记。其实，他们多半只是用心于抄写，而未能掌握演说的内容。

为了证明开会的效果，可让下属在开完会后，提出报告，而下属总不好意思交出白卷，此作业也不至于难倒他们，令其感到不安。因此，他们必会将内容重新整理，而经由这种重新整理的过程，会使他们对开会的内容有更深刻的理解及吸收。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果下属对于上司所教导的内容无法一次完全理解，即可让他们提出两次，甚至三次的报告。如此一来，下属便能针对问题作更深入的思考，因而能提高其理解能力。

尤其在教导复杂的问题，或是以口头指示时，若事先要求下属事后必须写成报告书，则下属必能提高其注意力，认真聆听；同时，下属也能将听到的讯息，以及自己所整理写下的资料与上司沟通。如此，教导工作可达到事半功倍的效果。

实习医师在初次操刀动手术时，技术若不够纯熟，有一些在一旁观看的资深医师，则常常会情不自禁地加入主刀的工作。不过，大多情况下他们仍按兵不动，完全交由实习医师去做。

因为，此时一旦插手，实习医师便失去提高自己不纯熟技术的机会，同样也会产生自己永远无法独立工作的心理。

就一般的新进人员而言，当他们碰到障碍时，往往会求助于资深的职员。固然，对工作有不明白之处，应尽量请教前辈或上司；但是许多新进人员却在重要的关头或自己无法处理时，便完全交由前辈去做。这种做法不但对自己的成长毫无帮助，而且是不负责任的态度。

要知道，教导下属最有效的方法莫过于让下属直接去面对问题。

商场上的搏击与成为医师的过程并无差别，同样是只准成功不许失败。为了解决此进退两难的情况，为了培养下属工作能力，即使你被认为是个冷漠的人，你仍应站在下属的后面观察，只要对方不会受到重大的伤害，便应将工作交由他们去处理。

若能在平时便采取这种方法教导下属，即使面临类似于“做手术”一般重大的事情，下属仍可不慌不忙地以自己的能力去处理。

一般说来，人类普遍存在一种“习惯于固定工作”的心理；也就是说，对于自己所熟悉的拿手工作，总表现得信心十足，且成果极为杰出，但对于自己感到陌生或棘手的工作，则只能照手册上的规定行事。一旦状况有所变化，便不知所措，甚至由于自认为能力不足而感到惶恐不安。

pdf下载网 http://www.i8788.com

事实上，易受工作性质的影响是人类心理的共同特性。这种特性也称为“场心理”，一般人或多或少都具有此种心理。

但是，若要使之成为一个能够克服逆境的强者，就必须设法纠正故步自封、墨守成规的习性。换言之，就是要让他有机会接受多方面的挑战，使他受到震撼，并从中取得经验。

所以，如果能让下属有机会协助其他部门的工作，从事与自己一向的工作不同的项目，由“场心理”来看，确实可帮助他们应付各种不同的状况。

pdf下载网 http://www.i8788.com

F B I

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

·第三章·

身体语言中的暗示术

1. 审讯一开始，先给嫌疑人积极的暗示
2. 为嫌疑人构建情境，引其说出实情
3. 当嫌疑人犹豫不定时，应该帮助他
4. 审讯中，第三方介入、使用道具等方式很重要
5. 忙碌中，暗示“我是个很有才干的人”
6. 服装和表情，是性格的显示剂
7. 仔细分析姿态，判断是否在说谎

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 审讯一开始，先给嫌疑人积极的暗示

FBI在审讯开始前，常常会有一段比较轻松的会谈。在首次会谈中，审讯者尝试着用随意的谈话创造出一种没有威胁氛围，从而在自己与嫌疑人之间建立起友好信任的关系。人们更喜欢和信任那些与自己类似的人，因此探员可能会主动分享嫌疑人的某些兴趣或信仰。如果嫌疑人在谈话的一开始和审讯者谈及一些无关痛痒的话题，那么当讨论主题转到犯罪问题上时，他就很难停下不说（或是开始说谎）。

确定嫌疑人的反应

在首次会谈中，探员会通过观察嫌疑人的反应（包括语言反应和非语言反应），初步判断嫌疑人在开始真正施加压力时可能做出的反应。随后探员就可以以此判断作为参照点，对嫌疑人进行施压。

确定这些反应的方法很多，一般是这样的：

◇ 首先，向嫌疑人提出各种让其使用大脑不同部位才能回答的问题。探员会问一些无关紧要的问题，有的需要回忆（仅仅是回想），有的需要思考（带有创造性）。当嫌疑人回忆某些事情时，他的瞳孔经常会右移。这就是他的大脑正在刺激记忆中枢的外部表现。当他在思考某事时，他的瞳孔会上移或左移，这是他的认知中枢正在活动的反映。探员要牢牢记住嫌疑人的这些眼部活动。

pdf下载网 http://www.i8788.com

能性就越大。

FBI探员在审讯、调查过程中非常注意搜集嫌疑人透露出来的身体语言信息，同时进行分析，从而进行反暗示。例如：微笑常常代表一个人的自信、愉悦和热情。最重要的是，微笑传达的是认可的信号。它会令调查者拥有更好的心情，从而表现得更出色。微笑是最常见的面部表情，也最容易让人接近。发自内心的微笑表现的是真实的感情，而假笑看似真诚愉快，内心则并非如此。

发自内心的微笑有以下几个特征：

◇ 人的脸颊会耸起，眼睛以下的皮肤会放松，眼角会出现鱼尾纹，有些人的鼻头会看似往下垂。

◇ 同发自内心的微笑相比，假笑则显得不自然。假笑的人眼睛不会笑，而且笑容很快就会消失，出现的时机也明显不恰当。假笑可能会伴随着其他欺骗性的非言语行为。

◇ 当然，需要注意的是，对于初次相见的人，不要马上露出微笑。你要停顿一下，端详一下对方的脸，然后给出笑意满满的微笑。在微笑之前先做一个短暂的停顿。这样做是告诉对方你的微笑是发自内心，自然而然的，尤其要让对方觉得微笑是针对他的，并不只是例行公事，并不是对陌生人发出的那种职业性的微笑。

◇ 除了微笑，还有眉毛。当两人眼神相遇时，他们的眉毛会迅速地扬起再落下。挑动眉毛传达的信息是人们彼此认可，可以和谐相处。如果情况许可，审讯者应该先由衷地做出挑眉的动作。

◇ 偏头也是一个重要的信号。微微偏头表示赞同，传达了一种舒适的信号。在求爱期间会人们经常会看到偏头的动作。

除了这些，审讯一开始，探员还应该注意自己的坐姿。能够表达出友善态度的坐姿是不跷二郎腿，手臂不交叉，手掌向上，自然放在双腿上，

pdf下载网 http://www.i8788.com

身体微微向前倾。审讯男性时，女性探员或许会拥有优势，因为男性会被女性吸引，这时女性探员应采用上述的坐姿，身体微向前倾，保持与对方的目光接触，专注于对话。

握手的暗示

为了表示友好，嫌疑人一进入审讯室，如果没有特殊情况，负责审讯的探员可以像招待客人一样， 与嫌疑人握手。握手的时候，需要注意一些问题。

握手是形成第一印象的关键步骤。不恰当的握手会令人不愉快，反而会妨碍你给他人留下好的印象。握手时要考虑的要素包括力度、时间、伸手的方式、眼神的接触和身体的姿势等。研究表明，文化背景不同。握手的方式也有所不同，审讯者应调整好自己的握手方式，同时也能根据对方的握手方式来判断他的某些特点。

握手，是一种常见的礼节。无论是亲朋好友相见，还是社交场合应酬，都可以用握手的方式进行问候。握手的举动虽然简单，但从握手时的方式，却可以反映出一个人的性格和心理。

有一类人握手时，紧握对方手掌，用力挤握，甚至令对方痛楚。此类人精力充沛，自信心强，为人则偏于专断独裁，但组织能力及领导才能均极突出，是一个领导型的人物。

握手时力度适中，动作稳实，双眼注视对方。这种人个性坦率、坚毅，有责任感而且可靠，思想缜密，善于推理，经常能为人提供有建设性的意见；每当遇到困难时，总能迅速提出可行的应付方法，深得他人的喜爱。

握手时只轻柔地触握，显得漫不经心。这类人随和豁达，绝不偏执，颇有游戏人生的洒脱，而且凡事不为人知，谦和从众。

pdf下载网 http://www.i8788.com

握手时习惯用手握持对方。这种人热诚敦厚，心地善良，对朋友最能推心置腹，喜怒爱憎分明。

握手时握持住对方久久不放。这种人情感丰富，喜结交朋友，一旦建立友谊，则忠诚持久。

握手时只用手指抓握对方，而掌心不与对方接触。这种人个性平和而敏感，情绪激动。他们心地善良，且极富同情心，胸怀宽广。

握手时抓紧对方的手，上下不断摇动。这种人极为乐观，对人生充满希望。他们的积极热诚使他们经常成为中心人物，受人爱戴。

有些人从不愿意与人握手，他们个性内向羞怯、保守，但却真挚。这种人不轻易付出感情，但只要建立起友谊之后，便会情比金坚。对朋友如此，对爱情亦然。

有的人出手犹如打拳，而握手时更为猛烈，好像非要把别人的手握碎不可。这种人多是喜欢逞强而自大的人。

有的人握手时，手臂不愿长伸，肘的弯度成直角，手迫近身子。这种人充分显示出谨慎、保守的性格。

有的人与别人握手时，手指软弱乏力，懒洋洋的，手也握不紧。这种人多是悲观主义者。

有的人当你伸手与他相握时，他的手却还在口袋里，直到你已把手缩回时，他才把手伸出。这种人大多处事缺乏判断力。

有的人不问如何，遇人就先握手，以握手为上。这种人大多自己内心存有不安和自卑。

有的人视握手为例行公事。这种人一般都缺少诚意，做事草率，不值得信赖。

有的人一直握着别人的手，直至把话说完才放开。这种人办事拖拉，且无头绪，但为人热情。

有的人握手时掌心出汗。这种人大都易于冲动，容易心理失去平衡，容易处于紧张和不安状态。

pdf下载网 http://www.i8788.com

有的人握手时先凝视对方，而后再握手。这种人主要是表示希望使对方心理处于劣势地位。

有的人在公众场合与陌生人频频握手。这种人自我表现欲强烈。

握手是一种表示亲密的形式化的动作。正因为它已形式化了，所以大家都不放在心上，抱着敷衍的态度随便握一下。但是改变交流的秘诀也就在这里，就是因为形式化，所以如果将这个形式打破，就会引起对方心理的动摇。对方的心理一旦有所动摇，你自然可以占上风了。

另外，当你用力握住对方的手时，还会给对方一种“这个人很自信”的感觉。只有当对方有了这种感觉，他才可能接受你的条件，与你合作。

以下所说的握手方式是基于西方的文化背景的。其他文化背景的人可以用来参考。

（1）握手的力度

坚定有力的握手让人联想到支配与侵略。性格外向的人比性格内向的人握手更有力。女性用力握手表现出她很乐于接受新体验，但这个调查结果并不适用于男性。软绵绵地握手让人联想到害羞和神经质。一般情况下，握手的力度越大，支配的意味越浓。朋友间握手时双方的力度差不多。上级握手力度一般比下级大。

面对挑衅性的用力握手，你可以张开手，让你的虎口位置对准对方的虎口，就可以做出有力的反击。你可以与朋友练习这项技术。

（2）握手的时间长短

握手的时间长短会传达出强烈的信息。一般的握手时间会持续三到五秒。如果握手时间是一到两秒，表明缺乏兴趣和热情。握手的时间在五秒以上代表支配。持续时间太长的握手会令嫌疑人感觉自己好像掉入了陷阱。

（3）伸手的方式

伸手的方式反映出一个人的态度。喜欢支配别人的人通常会主动伸

pdf下载网 http://www.i8788.com

手，并且掌心向下。这种动作迫使对方将自己的手心向上去迎合他，而手心向上代表顺服。如果调查者想要显示和善，应手心向上先伸出手。双方的手掌都呈垂直姿势表示双方处于平等的关系中。如果对方挑衅性地用手心向下的方式和你握手，你可以握住对方的手，左脚向前一步，然后侧身，右脚微向斜跨出，进入这个人的私密领域。通过将对方的手转变到垂直位置，进入他的个人空间，将其置于防御的位置，从而打击对方想要占据支配地位的尝试。

（4）展示自信的握手方法

绽放微笑，握住对方的手的时间稍长，力度不要太大，稍微向前屈身，保证眼神的交流比一般握手长两到三秒的时间，然后慢慢地中断眼神的交流，视线可以转向左边或右边，但永远不要向下看。这样的握手能传达出自信、和善的信息，有助于和谐关系的建立。

如何防止心理动摇

一个人如果得到某种很模糊的情报，就会从各方面进行自我推测，越想越多，从而变得疑神疑鬼。所以，如果想让对手心理动摇，可以提供一些暧昧的情报，就很容易使他陷入心理不平衡的疑阵。为了获胜，诱使对方无精打彩是很重要的心理战术。例如，故意批评说："你怎么这么笨，踢了好几年球还是像刚进来的人一样？"说这种话可以打击对方的情绪，可有时也会使他的要强心加剧，超水平发挥。所以过于直接的话也不很好。但如果讲"你抽烟这么凶太不好了"，或"最近你好像和妻子处得不太好"等，虽然和你们要做的事没有直接关系，可这种影响对方心理的话接二连三地说出来，对方不好意思马上发脾气，也不能装作没听到，导致心理会变得很复杂。如此下去对方的情绪就不好，无名火越烧越旺，精神总是集中不起来，这次较量的胜负就已经很明显了。

有时候过分强调注意事项时，反而导致心理紧张，无法发挥正常的水

pdf下载网 http://www.i8788.com

平。例如：罚点球是足球赛最扣人心弦的时刻，很多运动员告诫自己：不要放高射炮，结果反而射高。

马拉多纳等球星认为，罚点球时，先确定要射某个角度，而后毫不犹豫地拔脚就射，这种办法通常很有效。

一位著名的高尔夫球选手曾说："高尔夫球比赛不是靠手，而是靠嘴巴。"在一些影响情绪的谈话中，最有效的手段是表面上装得很亲切，提出一些所谓的"忠告"，实际是过分向对方强调比赛的禁止事项给对方暗暗施加压力，使其不能发挥正常水平。譬如，在高尔夫球场上故意温和地问对手说："要是打出去的球半路上向右边飞的话，会落进池塘"，或"这个球离洞这么近，千万不要打歪啊！"听了这些"好话"，对手打出去的球不可思议地不是向右飞，就是打歪了。

有经验的教练在比赛前，从不罗罗嗦嗦地嘱咐这个运动员要这样，警告那个运动员不要那样，因为那么做只会适得其反。

同样，为了防止讨厌的对手扰乱自己的心思，不和对方的视线接触亦为一种良策。

诸位也许看过母亲一面斥骂儿子，一面威胁他说："你看着妈妈的眼睛，说出实话来!"这就如同"眼睛是心灵的窗户"。事实上，眼睛本来就可以表现人类的心理状态。当我们有意从对方的口中探悉真相时，常常会逼迫对方和自己的视线互相接触，也正是这个道理。

当彼此的视线要接触时，固然可以窥探对方的心理。但是，自己的心思也同样暴露在对方的眼底下，由此可见，视线是两刃之剑。因为彼此视线相碰，自己也极可能因受到对方的目视，思想容易被对方扰乱。这一点不可不加以防范。

所以，如果你不愿意让讨厌的对方扰乱心思，最有效的方法，就是不要跟对方的视线相接触。故意不去接触对方的视线，这样可以防止对方知道自己的不安，同时，自己也能通过这种行为，表现出蔑视对方的一种间接攻击态度，进而给予对方某种心理上的压力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2 为嫌疑人构建情境，引其说出实情

构建情景的神奇效果

心理控制甚至在审讯者开口之前就已经开始了。审讯室的实际布置旨在让嫌犯感到最大程度的不适，并使他从刚迈入室内的那一刻就开始感到无助。经典的审讯手册《刑事审讯与供述》中建议，审讯室应该是一间狭小、隔音的房间，其中只有三把椅子（两把给警察，一把给嫌犯）、一张桌子和四面空空的墙。这样的布局能营造出一种无所遁形、陌生而又孤立无援的感觉，从而在审讯过程中强化嫌犯“让我出去”的意识。

为嫌疑人构筑审讯情景是十分重要的举措。在平时生活中也是如此。

美国田纳西州有一座工厂，许多工人都是从附近农村招募的。这些工人由于不习惯在车间里工作，总觉得车间里的空气太少，不足以供给工人呼吸，因而顾虑重重，工作效率自然降低。后来厂方在窗户上系了一条条轻薄的绸巾，这些绸巾不断飘动着，暗示着空气正从窗户里涌进来。工人们由此去除了“心病”，工作效率随之提高。这就是情境对人心理的影响，在审讯时构建情境也非常重要。

审讯者常常会编造一个关于嫌犯为什么会犯罪的故事。此时要通过观察嫌犯的眼神，来揣测为什么他会作案、怎么才能让嫌犯愿意认为案件是其所为，以及什么样的理由能让嫌犯认罪。嫌犯是否比别人更频繁地运用某种特殊的推理模式？例如，他是否倾向于把自己的犯罪原因归咎于受害者？

pdf下载网 http://www.i8788.com

警察设计一个主题（一个故事），使嫌犯可以利用这个主题为自己参与犯罪开脱或者找出理由，然后警察再观察嫌犯，以确定后者是否喜欢该主题。他是否比以前更注意听了？他在点头吗？如果是这样，警察将顺着这一主题继续编造；如果不是，他将换一个主题并重新开始。

这样虚拟的故事可能隐于审讯过程背后，可能会贯穿审讯的始末。在引导这个故事的过程中，审讯者的语气轻柔、温和，说话声音让嫌犯丝毫感觉不到威胁，诱使嫌犯误以为十分安全。

一个情景，是由某些有说服力的组成部分构成的，目的是让嫌疑犯或者其他你要说服的对象能够改变自己的行动。

构建情景的方法，不但在FBI审问嫌疑犯时有用，而且对于平常人的日常交流，也是十分有效的说服方式。如果你是一个产品销售人员，想要说服自己面前的顾客购买自己的产品，构建情景的方法也是可行的手段之一。

例如你是一个房产销售员，要向顾客推销一栋房子。那么，当你构建一个说服情景时，一定要找到一个驱动点，这个驱动点来自于你要说服的人的需要。对方的出发点在哪里？他的动机是什么？对于这栋房子来说，顾客的出发点可能是他之前所看到的广告牌，或者是朋友的一个电话推荐——房子本身并不是出发点，而是那些告知顾客房子要出售的信息。

然后你需要把顾客从这个出发点带到一个问题的解决点。当然顾客是有自己的动机的，但这一动机不足以保证他自己前进，购买这栋房子。你需要对顾客的这个动机进行推动。你要为他的动机的前进过程扫清障碍，比如提前预想到顾客可能询问的有关邻居、商业圈、学校、生活设施等问题。你需要在这些问题上面，设置明显的指示点，这些指示点同时也是“说服点”，你在这里设置的答案能够让顾客沿着你指示的方向继续前进。例如，一个励志的购房者肯定会首先考虑价格，因此，你的“指示点”应该是一个详细的资料，解答他关于房子的价格、税费、物业费、维修费等等问题。

pdf下载网 http://www.i8788.com

只有在你充分了解要说服对象的背景、心态和动机之后，才能提前预设指示点，用准确的回答引领对方向你指示的方向前进。

而你盘对对方背景、心态和动机的过程中，对方的眼神是极其重要的一个因素。审讯者也要积极运用眼神的交流，进行积极暗示。

通过眼睛达到目的

眼睛是心灵的窗户，它会毫不掩饰地表露出你的学识、品性、情操、趣味和性格。

心胸博大、为人正直者，其目光明澈、坦荡；心胸狭窄、为人虚伪者，眼神狡猾、阴诈。

目光执著的人，志怀高远；眼神浮动者，为人轻薄。

眼光内敛，表示自私；目光暴露，表示贪婪。

自信者，眼神坚而毅；自堕者，眼神晦而衰。

眼睛还会泄露人不同的心底秘密：

在交谈的过程中，如果对方不时地把目光移向远处，则表示他对你的谈话内容不关心或另有所思，正在盘算另一件事情。

对方的眼睛上下左右不停地转，表现出不沉着时，可能是惧怕你而在说谎。这类人多半是心里有一定的难处，为了不失去你的信任和帮助，而对某些事情真相有所隐瞒。

对方长时间凝视你，目光久久不移开时，说明他肯定有对你隐瞒的事情。这种情形一般是曾经向你借过钱，由于无法偿还而在躲避，或过去曾被人欺骗过，不希望让你知道等诸如此类的情况，这都是他在潜意识里希望对你隐瞒事实的表现。

pdf下载网 http://www.i8788.com

和异性视线相遇时故意躲开，表示关心对方，或对对方有意，有时也表示不好意思。

如果眼珠滴溜溜地转，这种人容易见异思迁。

好像藐视对方的眼光，多表示感兴趣或敌视、拒绝的意思。

对方的目光发亮并冷峻逼人时，表示对人不相信，自身处于戒备中。

对方做没有表情的眼神时，表明心中有所不平或不满。

对方根本不看你，可视为对方对你不感兴趣或无亲近感。

目不转睛地注视着对方谈话的人，一般表示较为诚实。

在谈话中注视对方时，表示其说话内容为自己所强调，或希望听者更能理解。

初次见面先移开视线者，大多想处于优势地位，争强好胜。

被对方注视时，便立即移开目光者，大都有自卑感或缺点。

喜欢斜眼看对方者，表示对对方怀有兴趣，却又不想让对方识破。

抬眼看人时，表示对对方怀有尊敬和信赖之心。

俯视对方者，欲显示对对方的一种威严。

视线不集中于对方，目光转移迅速者，大多属于性格内向的人。

视线左右晃动不停，表示陷入冥思苦想之中。

视界大幅度扩大，视线方向剧烈变化时，表示此人心中不安或有恐惧心理。

在谈话时，如果目光突然向下，表示转入沉思状态，想整理出头绪来。

尽管视线在不停地移动，但当出现有规律的眨眼时，表示思考已有了头绪。

对方对你到底有没有兴趣或亲近感，可以从视线的有无来判断：如果对方不看你一眼，那表示对方对你完全没有兴趣；倘对方与你频频交换视线，无疑表示他希望与你建立来往的关系。

pdf下载网 http://www.i8788.com

此外，由于彼此不认识，只是视线偶然接触，在这片刻之间，双方都会很自然地避开对方的视线。同样，如果被人盯了很长时间，总觉得对方似乎看穿了自己心底的秘密。

在车站或剧院的入口处，大家都会背向后面的人排队，这不单是为了便于向前走，同时还可以避免同陌生人交换视线。在队伍或行列里，面对面的情况，只能出现在比较熟识的人之间。这是因为，彼此都比较了解对方，不需要太多避讳。

一般而言，初次见面，就先用眼睛瞪着人，这种人具有主动的性格，在谈话进行中，这种人也时时刻刻想占尽优势，所以，他不断地瞪着眼看人。

能否把交流的主动权掌握在自己手上，在最初的30秒内就可以决定了。当双方的视线互相接触时，首先翻眼皮的人，就是胜利者。

反之，对方的心理动态，马上就被先下手为强的人操纵了。接着，对方的心理活动，也会落在后者的掌握之中。

因此，在初次见面的时候，对一面谈话，一面将视线投向外边的人，你一定要加以提防。这种人常常言不由衷，不太好交往。

不过，这种情形也有例外，有些人心中另有隐情，或有愧于心，为了不让对方看穿自己心底的秘密，也常将他的视线投向外边。

一家商店的门口曾挂过一张巨大而透明的画，上面画的是一个紧皱的眉头和一只瞪大的眼睛。

在高挂这张画的期间，这家商店的扒手发现率明显下降。纵然这只眼睛不是真实的，但被这只大眼一瞪，凡心里有鬼的人，立即会把视线避开，更不想走进店里去，即使是走进店里，也不敢动手偷东西。

在眼神交流时，审讯者先观察嫌疑人的眼神。一般情况下，喜欢支配别人的人，目光接触的时间会比普通人长，而个性顺从的人眼神接触时间较短，短暂的对视后视线就随即向下看。增加眼神的交流会增加双方的好感。当双方的眼神相碰时，不要立即结束眼神交流，而应该慢慢地把你

pdf下载网 http://www.i8788.com

的视线转向右侧或左侧。当男性与同性打招呼时，眼神交流的时间不要太长，否则可能会发出错误的信息。通过练习，你可以掌握不同情况下眼神交流的时间。

同时，说话节奏也要注意。嫌疑人在情境中容易产生幻觉，因此，如果嫌疑人说话很慢，那么审讯者也要放慢语速。如果他语速很快，那么审讯者也要加快。

再有就是呼吸模式。人们往往会模仿旁边人的呼吸节奏。如果审讯者缓慢地深呼吸，那么情绪紧张的被审讯者也会变得平静，因为嫌疑人会效仿审讯者放缓呼吸节奏。

在审讯过程中，如果可以适当地与嫌疑人发生触碰，那么会使关系更加融洽。触摸代表两人之间关系密切。人们通常会在以下情况触摸别人：

◇ 当给别人提意见或提供信息时；

◇ 当他们处于发号施令的状态，而不是接受命令的状态时；

◇ 当试图说服别人时。

尽管如此，触摸动作应恰当地使用。遇到陌生人时，最安全的触摸地方是肩部以下的手臂。

除了审讯，日常交际中也有一些需要注意的细节。

因为工作的关系，你肯定常与不同年龄、不同文化层次的人交往。在他们当中，给你留下精力旺盛、光明磊落的印象的人，应该不外乎是那些直视着你的眼睛说话的人。

互相注视着对方的举动，常常伴有相当程度的紧张感。为了避免这种不必要的紧张，我们都会下意识地将视线移开。比如，当我们乘坐的电梯满员时，大家都会把视线投向天花板，避免在咫尺之间作视线接触。

由此可见，正视对方说话，会给对方带来很大的信任感。更具体地说，自己充满自信的形象，将会深深地印在对方脑海里；反之，将视线从

pdf下载网 http://www.i8788.com

对方脸上移开，或索性低眉垂眼，都无言地说明你对自己的话缺乏信心，处在比对方卑微的心理位置上。

如果你想充分表现自己的自信，即使当时有些紧张或气馁，也要直视对方的眼睛说话；特别是向对方述说重要事宜时，更应目不斜视地盯住对方的眼睛。这样，你会给对方造成一种心理压力，并提高自己的自信心，还增强了你的语言的说服力。

除了要注意眼睛以外，说话的声音也是要注意的重要事项。

也许你有这种体验，当你与人交谈时，倘若对方声音很小，甚至像蚊子叫，使你无法听清他说话的内容。此时此刻，你的第一反应便是觉得很吃力，继而肯定会不耐烦，最终必会产生一种对对方的轻蔑：连大声说话都无胆量，何况办事？倘若与你交谈的对方，声若洪钟，每个字音都能清楚地送进你的耳朵，相信你对此人定是截然不同的另一种印象。

假设你是企业里的一位领导，在指导新职员如何讲话时，都会告诉他们，说话时应注意把声调提高一些。因为说话的声音如果偏低，容易让顾客感到乏味和不快。要消除刚开始的紧张心情，就得设法将畏惧的情绪转移，使自己得到解脱。因此，初见面与人说话时，你可以提高音量，因为声音是你形象的延伸；与人握手时，你也可以加重手劲。以这种方式，可以消除紧张的心理。

说话也是如此，言词的抑扬顿挫，一字一句都影响着一个人的形象。

音调的效果，可以将它运用到人际关系上去，顺利推动人际关系的发展，成为人际关系上有效的缓和剂。比如，上司命令下属办事，如果用柔和的音调，工作人员不但不会反感，反倒会更努力完成任务。

因此，根据人们对谈话的音调更感兴趣的心理，运用适当的音调能使你在人际交往中获得良好的效果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3 当嫌疑人犹豫不定时，应该帮助他

鉴别心理自渎行为

美国前总统尼克松，因水门事件而被弹劾。水门事件曝光后，美国国会严厉地追查幕后事实的真相。尼克松在国会中接受质询时，有一个非常惹人注意的奇怪动作，那就是在谈话当中一再地抚摸自己的脸颊和下巴。

日本前总理大臣田中角荣，因涉嫌洛克希德丑闻案而接受调查。在调查时，田中也有一个很有意思的习惯动作，那就是当他反驳对方的话时，他最大的特征动作就是，一直很紧张地用手帕擦汗。出汗的现象，当然是某种生理机能的作用，但是异常出汗则证明此人的心理上包藏着不可轻易告人的秘密。

上述的常出汗、擦汗、频繁托腮、抚摸下颚等等小动作，事实上都是心理极度紧张的表现。一位研究身体语言的专家认为，这就是所谓心理上的自渎行为。

这话怎样解释呢？因为，在某种特定的场合，人们尽管能强装出雄辩滔滔，言之有物、满不在乎的强硬态度，甚至会做出一副充满自信的样子，但实质上内心深处仍然是虚弱的，这种懦弱的心理在无意识之中，会以某种动作的形式表现出来。

因此，为了弥补心理上的懦弱感，在许多场合中，人就会经常以触摸自己躯体的方式来掩饰自己的不安与紧张。我们将这种行为叫做“自我亲密性”。在心理学上，人们认为这种自我触摸，含有“自我安慰”的成分。

pdf下载网 http://www.i8788.com

每个人在紧张的时候，都会做出一些消除肉体紧张的动作。人是怯懦的，因此，为了掩饰人类普遍具有的怯懦性，人类需要自我触摸来自欺欺人。所以说，自我触摸动作频繁的人，一定在内心深处隐藏着许多不稳定的秘密成分。

如果对方是与你初次见面，而又做出这种显然有违礼节的动作时，你千万不要以世俗的眼光来批评他，而应该了解他的紧张。而且，当你接到他的这种紧张信号时，应该帮他松弛下来，这才是最重要的。

相反的，警觉性很强，能够自我控制，完全不显露出一丝一毫的自我触摸动作，说话时能保持直立不动，在这些方面克制力极强的人也不少，比如说希特勒、东条英机等人，很少有自我触摸的举动。对于自我亲密性的理论来说，这两个历史风云人物正是这种相反情况的典型例子。

日本著名侦探小说家横沟正史曾提到一位名叫金田一耕助的私家侦探，当他思索如何破案时，总会不断搔弄自己的头发。柯南道尔笔下的福尔摩斯也是这样，他在分析案情线索时喜欢玩自己的空烟斗。

这两位侦探的习惯，都是借助动作推进思维的实例。然而，我们最常见的实例，即是借助手臂动作，帮助自己进行某种思考。

有人用手摸头，或用手轻敲自己的头，表示他正在为找出一个好计策聚精会神地思索。

有人手的动作不断加快，表示他的思考也在加速进行，且某个方案已接近成熟。

有人不停地揉搓双手，表示他可能遇到了某种难题，且一筹莫展。

有人以拳击掌，或故意将手指关节弄得“咔咔”作响，表示他对自己的体力充满自信，也许在威吓对方，但头脑中的思考活动并不激烈。

有的女性一面说“我……”，一面用手指着自己的胸部，表示她缺乏自信，意在借助手的动作，确认自己的存在，并企求对方接受自己的意见。

pdf下载网 http://www.i8788.com

推动嫌犯的认罪行为

如果任由嫌犯否认自己的罪行，会增加其信心，所以警察会设法打断嫌犯对罪行的所有否认，有时会告诉嫌犯过一会儿将给他说的机会，但是现在他需要听警察说。从审讯开始，警察就会留意嫌犯任何否认罪行的意图，并在他开口前予以阻止。

阻止嫌犯否认罪行，除了能使其信心保持低落，还能使嫌犯保持安静，因此没有寻求律师帮助的机会。如果在主题编制过程中嫌犯没有对罪行进行否认，警察会将此视为确定嫌犯有罪的信号。如果嫌犯否认自己有罪的尝试渐渐消减或停止，审讯者便可以初步判断，刚才的审讯方法基本正确，嫌犯离招供越来越近了。

在审讯告一段落的时候，嫌犯很可能会反戈一击，比如他们可能会说："我绝不会强奸别人——我妹妹曾被强奸，我亲眼看到这给她带来了巨大的痛苦。我不会对别人这么做的。"

与坚决阻止起否认罪行不同，警察对这种反驳的处理方式应该有所不同。因为这些反驳能给警察提供一些信息，用以反过头来对付嫌犯。

审讯者可能会说："你说的不错，你告诉我你这样做决不是预谋好的，而只是你一时失控。你关心像你妹妹那样的女性 ——你认为那只是个一时的错误，不会再发生了。"如果警察处理得当，嫌犯提出反驳的结果将更像是在认罪。

如果嫌犯被问得哑口无言，很可能会感到灰心丧气、举棋不定。他可能想要寻找一个人来帮助他摆脱这种局面。审讯者要尽量利用嫌犯的不安全感，装作和他站在一边。并在后续的主题编制中尽力表现得更为真诚。为了使嫌犯更加难以从这种局面中脱身，审讯者可以在身体上更靠近嫌犯。审讯者还可以运用一些表示友好和关怀的肢体语言，比如触摸嫌犯的肩膀或者轻拍他的背部。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果嫌犯的肢体语言表示出他放弃抵抗——他双手抱头，双肘置于膝盖上，肩膀上耸——审讯者要抓住机会开始引导嫌犯招供。他要开始从主题编制转向动机选择，迫使嫌犯选择一个犯罪理由。到了这一阶段，审讯者会竭尽全力与嫌犯进行目光交流，以强化嫌犯的心理压力以及想要摆脱这种局面的渴望。如果此时嫌犯开始哭泣，警察便可将此视为确定嫌犯有罪的信号。

绝大多数罪犯都不会心甘情愿地轻易认罪，即使是在审讯中已经被逼入死角，有时候出于各种顾虑，嫌犯仍然会有所犹豫。当嫌犯出于这种犹豫不决的状态时，审讯者一定要设法帮助他下定决心。

首先要确定嫌犯犹豫不决的原因。一般的罪犯对供认罪行最大的担心就是自己的罪行会受到什么样的严厉惩罚，供认之后与拒不供认的后果会不会有所不同。审讯要考虑到嫌犯这样的顾虑，在恰当地时机明确告知或者暗示嫌犯，对罪行的供认不讳，有助于嫌犯在法庭上为自己减刑。特别是如果能供认出同伙，或者其他罪犯所知情的罪行，还能够戴罪立功。让嫌犯明白自己供认罪行之后能得到的好处，是对嫌犯认罪的一种巨大的推动力。

其次，有些罪犯之所以对供认罪行有所犹豫，还是因为惧怕仍然逍遥法外的同伙或者背后主使人，担心自己的认罪会招致对方的报复。这种心理也非常普遍。审讯者要明确告知嫌犯，如果他能供认出同伙或者是背后主使人，正义和法律必然会让对方收到最严厉的惩罚，而且警方还会尽一切力量保护认罪的嫌犯，以及嫌犯所担忧的其他亲属等社会关系。在说这些话的同时，审讯者一定要有底气，有信心，才能将坚决性传递给嫌犯，让其相信警方，进而鼓起勇气供认罪行和招认同伙儿。

再次，某些嫌犯之所以对认罪保持犹豫态度，还因为担心自己进入监狱或者失去人身自由之后，自己的家人或子女无人照顾，失去生活依靠。这时，审讯者要安慰嫌犯，其在外的家人或子女必定会得到相关部门很好的安置和照顾，打消嫌犯的顾虑。

pdf下载网 http://www.i8788.com

帮助嫌犯打消疑虑，要站在嫌犯的立场之上想问题，一味地站在嫌犯的对立面，是不能很好地解决问题的。普通人的日常交流同样也是如此。

4 审讯中，第三方介入、使用道具等方式很重要

第三方介入与道具使用

审讯者为嫌犯的犯罪行为提供两个截然不同的动机，可供其选择。一种选择是社会可以接受的（“由于一时冲动而犯罪”），另一种则是道德败坏的（“你为了钱而杀害了她”）。警察增大两种选择之间的反差，直到嫌犯表现出选择其中一种动机的迹象，比如点了一下头，或者增加了暗示放弃抵抗的信号。然后，警察就可以加快审讯的进展速度了。而有时审讯者会从次要方面开始入手，这样不会使嫌犯产生过度的胁迫感。

一旦嫌犯选择了动机，供述也就由此开始了。审讯者鼓励嫌犯讲述犯罪过程，并安排至少两人为口供作证。其中一人可以是审讯室里的另一位警察，而引入第三位警察的目的则在于强迫嫌犯向一个新来的警察供述——向一位新来的人供述不仅能增加嫌犯的心理压力，还能让他更加渴望赶紧在供词上签字并离开那里。在审讯室内引入新人还可以强迫嫌犯重述他那可以被社会接受的犯罪动机，从而强化其招供木已成舟的想法。

将自己的姿势或动作与特定信息相联系，这样，只需一个简单的姿势就可以提示嫌疑人想起审讯者的信息或他自己的承诺。当嫌疑人欺骗审讯者时，审讯者重复他在承诺时使用的动作。重复这一动作是为了提醒嫌疑人他已经做出承诺，无论怎样都要说出真相。审讯者不用与嫌疑人正面对

pdf下载网 http://www.i8788.com

质，而只需用姿势警告嫌疑人就足够了。

调查者也可以将特定的手势与谈话的主题或信息相关联，例如：调查者可以告诉对嫌犯说："你之前曾告诉我（调查者开始敲击他放在桌子上的钢笔），对你的孩子而言，你是一个好父亲（调查者停止敲击钢笔）。你要为了他们做一个好父亲。当你对你的行为负责时，你迟早能与你的孩子团聚。"

审讯者将敲击钢笔的动作与"……对你的孩子而言，你是一个好父亲"这个信息相联系，如果需要提醒嫌疑人这条信息，审讯者只需敲击他的钢笔。

在这里，审讯者同时使用了"设置高期望值的技巧"。人们总是不愿意辜负别人的期望。在调查开始时，调查者应给被调查者设置高期望。高期望会给被调查者施加心理压力，让他不自觉地想要力求保持自己良好的形象。

例如："你看起来像是一个诚实的人，我希望你说实话。""你看起来像是一个能够承认错误的人，而且会为自己的行动负责。""你看起来像一个不管发生什么都只做正确事情的人。""我很佩服那些说真话的人。你看起来像一个有道德感、信仰坚定的人。"

同理，审讯者可以说："与孩子们在一起时，你要做一个好爸爸。"这样就是设置了一个期望值，如果嫌疑人自认为是一个好父亲，那么他将会更主动地与审讯者合作，更早地与他的孩子们团聚。审讯者给嫌疑人提供与他的孩子尽早在团聚的假定方法："当你为你的行为负责时……"

第三方介入、同伴的供词等都会对嫌疑人产生巨大的心理暗示。这种暗示如同下面这个故事所讲述的，即使不是实际发生的事情，也会对嫌疑人达到效果。（这一部分的详细使用办法，将在本书的第八章讲述）

pdf下载网 http://www.i8788.com

负面自我暗示的强大效果

英国作家索利恩所著的心理小说《新鲜空气》中讲述了这样一个故事：

主人公威尔逊喜欢新鲜空气的程度，无人能及。一年冬天，他到芬兰的一家高级旅馆住宿。那年冬天奇冷，因而所有的房间窗子都关得严严实实的，以防寒流袭击。尽管房间里舒服无比，但威尔逊一想到新鲜的空气一丝都透不进来时，就非常苦恼，因此他辗转难眠。到了最后，他实在无法忍受，便捡起一只皮鞋朝一块玻璃样的东西砸去，听到了玻璃碎裂的声音后，他才安然进入梦乡。

第二天醒来，展现在他眼前的是完好如初的窗子和墙上破碎的大镜框。

索利恩的这篇小说涉及了一个重要的心理学概念——心理暗示。

有一个死刑犯，当他被绑起来，蒙上眼睛后，有人在他的旁边对他说，你要接受的刑罚是因失血过多而死亡，然后用一片叶子在他的手腕上轻轻划了一下。当然，这不可能造成任何伤口。然后有人在这个犯人的手腕旁边，放了一个容器，容器向下“啪嗒，啪嗒”地滴着水，一天后，这个犯人果然死了。法医解剖他的尸体，发现他果然就是缺血而死，但事实上他并没有出过血。失血过多而死的原因就是他相信了别人的暗示，以为自己的动脉已被割开，那水滴声就是自己血滴下的声音。在这样的自我暗示下，他竟然真的表现出缺血的症状，并且死了。

还有一个人，进入冷藏室后不小心把自己关在了里头，顿时他极度紧张，越想越怕，越怕越冷，最后被“冷”得缩成一团，竟在惊恐中死去。可是，后来别人发现，当时冷藏室的冷冻机并没有打开，冷藏室的温度并没有冷到冻死人的程度。这个人被“冻”死是“心理暗示”心态作用的结果。他老想着“我快死了”，一遍遍地进行“自我暗示”，结果真的导致死亡。

pdf下载网 http://www.i8788.com

负面的自我暗示对人的心理具有强大的影响力，有很大的可能性会进而反应到生理特征上，危害自己的健康。例如在生活当中，有心理学家建议，不要把日常用的药箱或药品放在太显眼的位置。如果你每天触目可及的地方，都有药物出现，就会潜移默化地增加对自己的负面暗示，看到药箱或药品想到的就是疾病、医院、受伤等，潜意识当中就会收到影响，从而增加生病和意外的可能 。

如何能化解这种负面自我暗示的力量呢？首先要化解外来的刺激。解决这一问题的有效途径就是学会正确培养和引导自己的注意力，训练自己能在各种情况下，专注于自己的目标。

同时，还要构建一个安全信任的心理环境，从而增强自己的抗干扰能力。科学研究证明，即便是身处同样的环境中，我们每个人的抗干扰能力差异还是很大的。试想在嘈杂的闹市或餐厅中，大部分人都是没办法专心学习或者工作的。但是英国作家罗琳就可以抵抗住喧嚣的环境，在街头咖啡馆完成《哈利·波特》的写作，从而一举成名。

专家认为，个人抵抗负面自我暗示的能力与个人心理素质有关，同时也与个人的成长环境有关。当一个人长期处于自我感觉不安全、不舒适的环境中，就很难和别人建立和谐的关系，习惯性地用防御的心态去处理人际关系，心理比较脆弱，当遇到别人正常的话语或行为时，倾向于用负面心态去揣测对方意图，进而选择用心理攻击的方法去回应。当看到某些正常的事情或物品时，也较为容易从负面的角度去考虑，甚至陷入迷信盲信臆测的境地。

那么，面对负面自我暗示，我们该如何进行屏蔽，或者减弱其影响力呢？

首先要让自己冷静下来。有一个较为简单的办法就是，停止手边的工作，在心里默数十下，让理智重新控制情绪。

科学研究表明，人的大脑按照功能分为不同的区域，用于控制情绪和控制理智的区域是不同的，而对外界刺激的反应，情绪要比理性来得快。

pdf下载网 http://www.i8788.com

而情绪，往往很快就由潜意识或者自我暗示直接生发出来。因此，人们有必要在遇到刺激事件时学会及时控制自己的情绪，比如在心中默数十下，或者深呼吸两次，让控制理性的区域有时间进入活跃期，这样理智才能重新占据上风，不让负面的自我暗示产生效果，压制住情绪的冲动。

对于那些有经常给自己做负面暗示习惯的人来说，想要控制这种负面特质可以有以下几点办法：

1. 认识到负面暗示是人的一种正常反应，以平常心对待，不要如临大敌；
2. 把自己内心的负面暗示向朋友或者值得信任的心理医生等人倾诉；将其挑明点破，其影响力就会大大下降；
3. 适当地做一些自我放松的训练；缓解负面自我暗示；
4. 回忆生活里出现的好的现象、愉快或成功的事情，消除紧张、压抑的心理状态；
5. 经常听一些舒缓柔美的音乐，让自己放松、镇静；培养积极健康的心态；
6. 在合适的时间地点宣泄、抒发情绪，比如利用写日记、给好友写信的方式宣泄负面情绪，或者痛哭一场，爬上山顶大声呼喊。

pdf下载网 http://www.i8788.com

5 忙碌中，暗示“我是个很有才干的人”

让自己显得很忙碌

当审讯进行到僵持阶段的时候，审讯者可以使用一些小手段，加快审讯进展节奏。他们常常要告诉嫌疑人：我还有别的案子要忙，在你身上花费了很多时间，是因为想帮助你，因为我不想让一个无辜的人进监狱。既然你不需要帮助，那就算了，我觉得没有必要帮助那些不愿意自救的人。然后要求嫌疑人马上起身离开。说自己很忙，时间很紧，暗示嫌疑人要珍惜目前的机会。

如果嫌疑人犹豫不决，审讯者就应当用手指着门，语气坚定地说：“起来，你走吧。”

这样的语气暗示审讯者已经失去了耐心。面对这样的情况，有罪的人多半不会离开，他们会表现出比刚来时更激动的情绪，而且留在原地。审讯者应当沉默一段时间，让他自己考虑，然后再开口说：“告诉我实话，这样我才能帮你。”

如果嫌疑人起身要离开，审讯者要最后问一句：“你知道接下来会发生什么事吗？”有罪的嫌疑人会在这时停下来，认真听审讯者讲话，听到后果以后，他有可能会重新考虑与审讯者合作。

这样的方法不仅出现在FBI的审讯中，人际交往中也常被用到。

比如，一个人忙碌的程度与别人对他的评价息息相关。这种情形在社交界，特别是在商场之中，表现得十分明显。那些时间表排得非常紧凑

pdf下载网 http://www.i8788.com

的人，常给人以能干的印象。人们都希望跟成功者相处，忙碌是成功者的一个特征。所以很多人会用忙碌暗示自己的成功。但单凭口头上说“我很忙”还不行，这样做会很容易地被人识破。

对于这一点，擅长演戏的人很好地克服了难题。他们会在别人和自己约时间谈事情时，即使明知某天有空，也尽量避免立刻回答，而先假装看看工作计划才回答，倘若那日真的已安排了工作，就将计划翻开给对方看，这样就更能加强效果，使对方认为自己非常精明能干，同时也可显示自己的诚实。

同时在约定时间时，尽量不要约在1点或3点这些整点时间，而要约在1点15分或3点26分这样的时间点，这样，更能加深自己给对方的忙碌印象。

假如你和几个朋友在某俱乐部或其他场所一起喝酒，而你的某一位频繁地接到别人打给自己的电话。当大家谈得兴高采烈的时候，他的手机又响了，而他露出厌烦的样子说：“唉，又有电话。”于是无可奈何地又跑出去接电话。看到这种人时，很多人会认为这人好像正在处理某件重要工作，是个相当有能力的人。

然而，果真是这样吗？其实不然，这种人并不一定有什么了不起的地方，真正干大事业的有能力的人，一般都有一两个个善于处理电话业务的下属，除了一些重要的或者有时间限度的事之外，其他的事情都要以口头直接传达。同时，越是伟大的人物越是重视私生活，为了尊重他人，是不会独自离座的。

然而，能够注意到这一点的人相当少。大部分的人认为，经常接拨电话的人，一定是交际广泛，广得人缘的人，且四面八方的人都有求于他，需要他亲自解决才行。

打进办公室内的电话，如果其内容是为了私事，也会因为应接方式的不同，而容易使人认为是与工作有关的电话。有些人就存心利用这种技巧，在工作时间随便打私人电话，却能使上司以为他很忙很能干。

有些演员在洽谈拍片报酬时，常将谈判的地点定在自己的公司，并故

pdf下载网 http://www.i8788.com

意托自己的亲朋好友频频打电话给他，以表示自己忙得不可开交，从而提高自己的身价，进而提高报酬。

尤其是那些以观众为对象的交易，这种忙碌的表演就显得尤为重要了。出于这种职业的特殊性，所以只要凭借拨电话数量之多寡，就可体现出其受欢迎的程度。

因此，在捧场者或大众眼里，必须表现出自己很忙碌。我们经常在报刊上见到一些红得发紫的大明星，在飞机场的客厅应付记者的采访，或者在用餐的时候接待他人访问的照片或报道，其所以这样做，就是为了显示出自己的工作是如何的忙碌。不过，这类忙碌并不足取，倒是他们假装忙碌的苦心安排令人“钦佩”。

最近，明星、歌星又流行在汽车内打电话，无论汽车开到哪里，在途中一定很忙碌地打电话。这种汽车电话，原本就是上层阶级的形象体现，同时也是一种自我夸耀。

6 服装和表情，是性格的显示剂

自我表情训练

对于FBI探员来说，自己的制服是对嫌疑人最直接的暗示。同时，在审讯中，审讯者的每一个表情，都会嫌疑人产生心理上的影响。

同样，在日常的情景之下，如果一位职员，平时都穿固定式样的西装，但有一天，他却突然改穿潇洒的夹克、鲜艳的长裤，还改换了色彩完全不同的领带，同事们不禁都会好奇地相互发问：“今天他有什么事吗？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

从表象或精神方面说，这种人的内心，必然受到了某种刺激，使他在想法上发生了某些变化，而怀有某种新的期望。

有的人会因为情况不同而改变爱好，甚至穿起没有经过选择的服装，衣冠不整显然是由情绪不安所致；或者说，他们有意脱离单调的工作，希望过富于变化的生活。

相反，也有人对服装的流行情况毫不关心，个性十足。他们认为，倘与别人采取同等行为，岂非等于失去了自我。这种人在工作当中，即使碰到很小的事情，也会开口闭口以自我为中心，结果常常招致别人的反感。

此外，还有一种人，懂得欣赏服装的流行潮流，并选择适合自己的服装穿用。这种人能够很适度地尊重自己的主张，不会盲从于他人。

生理学家认为，人类面部的表情肌，特别是在眼睛与嘴巴周围，十分发达。各种表情的表达，与面部表情肌的活动是息息相关的。所以通过不同的面部表情，可以分析、判断对方的种种心理活动。

如果是愉快的表情，脸颊会鼓胀起来，上嘴唇的尾端会向后收缩；如果是不愉快的表情，脸颊则会下沉，下嘴唇的尾端也会下沉。

由此可见，面部各处肌肉的不同动作，是与不同的表情相对应的。这样，你不仅可以根据需要，在自己的面部“制造”不同的表情；而且还可以通过对方面部肌肉的不同动作，去识别他的表情。

有人为了获得这种能力，常常这样训练自己：当著名影星出场时，便把电视机的声音关掉，而后集中全部精力，从影星的面部表情去洞察他的心理活动。然后仿照着练习，自己做出多种表情。

表情僵硬的人，心灵也在收缩；城府很深的人，不会说出真心话。表情忧郁的人会把自己的情绪传递给别人，在痛苦中生活的人对死的愿望很强烈。表情贫乏的人没有生活目的，更不会积极奋斗。

脸是表情的银幕，是每个人心灵的窗户。你若是希望生活得很充实、快活，那就丰富自己的表情吧！你如果每天像财神那样笑眯眯的，心胸自然就会变得宽阔，也不会为一些小事而烦恼。

pdf下载网 http://www.i8788.com

每天至少做一次5分钟左右的表情训练，对着镜子做各种各样的表情，充分调动面部肌肉，积极地、有意识地、认真地做。这样就可以充分控制自己的表情。

利用表情识别对方心理

你的表情可以显示自己的内心活动情况，但同时你也可以利用这一点，来识别对方的心理。

最为明显的方式，你可以通过对方的脸色来识别对方的心理状态。脸色不像一些面部细微表情那么复杂和易变，而且脸色停留在面部的时间相对较长，也更不容易被隐藏。

例如最常见的脸色就是脸红，我们每个人都会脸红，在害羞、愤怒或者高兴等心态的影响之下，人体内的肾上腺素含量提高，导致流向面部的血液增多，脸色自然就会泛红。这是对脸红的的通俗生理解释。

但我们也要知道，脸红其实也是有各种不同的情况的。如果对方是在与陌生人或者某些比较重要的人交流时，出现脸红的状况，伴随着出现心跳加快，就说明你是出于紧张、激动或者不善于言辞。而法国影星苏菲·玛索在2005年戛纳电影节上走红地毯时，不小心走了光，当时也出现了脸红的状况。而此时她的脸红就是出于羞涩和难堪了。

对比这两种脸红，紧张时的脸红，常常伴随着面部某些部位的出汗，例如额头或者鼻尖；而害羞的脸红则没有这种情况。还有一种脸红是由于情绪的愤怒，这时人通常满脸通红，颜色很深，而且血管容易暴起，眼球突出。

此外，在人感到不悦时，脸色会呈现灰色；而对人有不满或者快要发脾气时，脸色可能呈现青色；而当人受到惊吓，脸色会呈现白色；而在可以隐瞒某些事情时，脸色也会发白；人在嫉妒气愤，将要爆发时，脸色会一会儿发红，一会儿发灰，有时还会变得苍白。

pdf下载网 http://www.i8788.com

除了脸色，面部其他器官的动作和表情也可以用以判断对方心态。比如容易受到大家忽视的舌头的动作。人们一般不轻易露出自己的舌头，所以舌头的动作能够提供给我们的信息是很少的。但这并不意味着舌头的动作没有意义，实际上，不同的舌头动作可以表达人的不同情感。

如果一个人频繁地用舌头舔嘴唇，那就说明他此时压力很大，感觉口干舌燥。而用舌头反复摩擦嘴唇，有时是因为感到尴尬，借助这个动作缓解气氛。当然，另外一些时候，这个动作也意味着此人集中注意力做一件事情，例如美国篮球明星科比就经常在赛场上有伸舌头的动作。

当你轻吐舌尖，一般是顽皮个性的展现；也有时候是出于侥幸心理，“竟然逃过一劫”；或者是在做某些尴尬的事情时被别人发现，表示难堪和不好意思。

有时，我们在面对紧张的面试或者演讲的时刻之前，都会习惯于快速移动自己的舌头，似乎想要把它变得更灵活。其实这个动作的最大作用是用于放松自己的神经和面部肌肉，不至于让自己表情显得僵硬。

除了舌头之外，另外一个容易不被人注意却十分重要的器官是人的下巴。下巴的常见动作是向前伸和向后缩。当一个人处在积极的精神状态时，下巴会不由自主地向前伸。而在某些情景中，下巴向前突出还表示挑衅和不惧怕。比如在各种比赛的赛场之上，运动员频繁做出扬起下巴的动作，向对方挑衅。下巴仰得越高，代表傲气越盛。

而当一个人心理处在消极状态时，下巴会不由自主地向里缩，整个面部也是内敛的状态。有这种表情的人或者是出于忧虑和恐惧，或者是出于服从和羞愧。

还有一个让人不易察觉的面部器官，也能通过微妙的动作展露内心的情感，那就是鼻子。鼻子一般不会做出太大的动作，大多只是随着面部而扬起或者回收，这些情况前文已经提到过。在这里提醒大家注意的是鼻孔的轻微动作，如鼻孔的张大，表示一个人情绪突然高涨。这种情绪高涨有可能是出于愤怒、恐惧，也有可能是因为兴奋和紧张。

pdf下载网 http://www.i8788.com

注意到这些面部表情和器官动作，你就能判别对方的心理状态，从而根据自己的判断做出适当的应对方式，让交流更为顺畅，或者让交流沿着自己想要的方向前进。

7 仔细分析姿态，判断是否在说谎

识别开放的身体语言

一般人说话时会自然加入不同的身体动作以加强语气，例如头部、身躯、手肘、双手、手臂、双腿及双脚的动作。真诚而不造作的人，普遍会辅以动作强调重点，但绝大多数说谎的人并不会用动作加重语气。

说谎者需要思考自己要说的内容，并且琢磨如何进行欺骗，但他们却很少考虑谎言如何更好地表达出来。当人们被迫撒谎时，他们并不知道该怎么强调重点，或者说话的时候怎么才能显得自然。

对调查者而言，对重点的强调显得尤为重要，因为这能准确地反映事实。说谎者试图编造一个谎言，但他们强调的重点会有些不自然或者有所延迟。说谎者很少能在适当的情况下加重语气，相反，他们通常会强调一些并不重要的事情。

人的言语和非言语行为都会突出要强调的内容。言语方面，是通过语气、音高，或反复讲述来进行强调；非言语方面，则是通过人的胳膊、腿、头、上身和手部动作来表露出来。简言之，人身体的各个部分都会投入到对话之中。

pdf下载网 http://www.i8788.com

（1）强调的姿势

有的人会以清晰明确的手势不时地强调自己所说的话，比如用手指轻敲或是拳头敲击桌面等动作来加强语气。手的动作能补充言语、想法以及真实感受；挑眉或是睁大眼睛也代表加强语气；一般人还会通过身躯前倾，表示关注或强调。

（2）对抗地心引力

人们会利用试图对抗地心引力的动作强调重点或表达激动情绪，例如踮起脚尖，或在坐着时抬起膝盖，强调重要的观点。

有时当抬起膝盖时，人们还会通过拍打膝盖来强调观点，表达情绪的兴奋和激动。试图对抗地心引力的姿势代表强调的语气，一般是观点真实的表现，这些动作说谎者很少能做得出来。

（3）缺乏强调

没有加重语气或者缺乏肯定性的举止，通常的表现是讲话时用手挡住口，或是面部表情淡漠。

虚伪的人有时会故意表现出沉思的动作，如用手指触摸下巴或者抚摸脸颊，仿佛他们正在思考要说的内容，而不是在强调他们正在说的观点，也许这是因为他们正思考该说什么以及怎样说才不会被拆穿。

除了少数例外，人们一般都会相当开放地使用非言辞语言来表达内在的感觉。假如他们的言辞表达，和由姿态显露出来的情绪或态度一致，那么他们可能是在说实话。要注意言辞和非言辞表达的一致性，及个别姿势与一连串姿势的不矛盾性。具备了这种鉴别能力，将帮助你在日常的接触中作正确的判断。

一旦人们得知，仔细地观察姿态，能看透潜意识中的观念后，他们最可能问的问题是："当别人撒谎时，我怎么会知道？"美国有一个电视节目——《说实话》，可视为一个实验室：测验节目参与者通过辨认姿态以识别说实话者与撒谎者的能力。在这个节目中，工作人员把一些人分成三

pdf下载网 http://www.i8788.com

个人一组。由另一个审查员发问，其中二人会撒谎，并力图隐瞒其身份，而另一个人则说实话，让节目的参与者进行辨别。观察这些人的说话方式、脸部表情和身体的姿势，并将这些和他们说的配合起来，便能增进你挑出说实话者的能力。说谎者用来表示隐密性、防卫性、藏匿性的姿态或姿态簇，将在后面的段落中讨论。区别这类姿态，有助于你认出那些不诚实的人。

开放性的姿态或姿态簇一般表示了说话者的坦诚和诚实。这些姿态包括：

（1）摊开双手

大部分的人表示真诚与公开的一个姿势，便是摊开双手。意大利人毫不拘束地使用这种姿势，当他们受挫时，便将摊开的手放在胸前，做出“你要我怎么办呢？”的姿态。而耸肩的姿态也随着张手和手掌朝上而做出来。

演员常常会用到这个姿势，不只是用以表现情绪，即使在演员说话时，也能显出这个角色的开放个性。我们也可以注意小孩子，当他们对自己所完成的事感到骄傲时，便会坦率地将手显露出来。但是，当他们有罪恶感，或对一个情况产生怀疑时，便会将手藏在口袋中或背后。

（2）解开外衣纽扣

别人若对你坦白或友善时，经常会在你面前，毫无顾忌地解开外衣的纽扣，甚至于脱掉外衣。美国娱乐界名人大卫·佛洛斯特在他的电视访问节目中，当来宾上场时，问候来宾的方式一般就是会解开自己外套的纽扣。佛洛斯特曾经举例说：“我们在牙买加的一次电视节目讨论会上，有人提到：‘在一个商业会议上，当人们开始脱掉外套时，便可以知道，他们在谈论的某种协定，会有达成的可能；不管气温多么高，当一个商人觉得问题尚未解决，或尚未达成协议时，他是不会脱掉外套的。’”

就如其他的态度一般，开放的态度也会鼓励其他人产生与你类似的感觉。查尔斯·达尔文曾写过，他经常观察动物表示顺服的一种开放方式，

pdf下载网 http://www.i8788.com

就是向敌人仰卧，且露出柔软的腹部和喉咙。达尔文已注意到这种姿态在动物之间的相互影响，他提到，在这种情况下，即使是怀有极大敌意的动物，也不会趁机向投降者下手。精通动物学和沟通过程的比较心理学家李昂·史密斯博士，在最近的一篇文章中提到，“在狼和其他犬科动物中，仰卧并露出喉咙，是顺服态度的表示。”史密斯博士用一只公的野狼，做了下面这个实验：当这只动物张牙舞爪地咆哮时，史密斯面对它躺下身子并露出喉咙，然后，出乎常人意料的事情发生了。史密斯博士说：“这只狼像典型的犬科动物般抚吻我，用牙齿碰碰我的喉咙，但并没有咬我。差点把我吓死。”

在分析时，我们发现解开外衣纽扣的人，与商谈的对方达成协议的比率，高于不解开纽扣的人。很多将手臂交叉于胸前，采取防卫姿态的人，也会将外衣扣子扣上；某些乐于改变心意的人，可能会放下交叉的手臂，并本能地将外衣的扣子解开。让他保持那种姿势，你们的共同目标，可能会比较容易达成。

当谈判的会议进行得很顺利时，我们记录了无数“开会”时的一连串姿势：每个坐着的人都解开外衣的纽扣，放下交叉的腿，坐到椅子的边缘，并更接近那隔开他们与对方的书桌或餐桌。大部分的时候，这一连串的姿势，是伴着大家的语言而来的，而这些语言，是表示共同协定的可能性，或是为了彼此的需要而做的肯定表示。

很多新婚的少妇都对丈夫家的亲戚和朋友很陌生，要她区别出这个家庭中的每个成员，对她来说是十分困难的。而有这么一位新婚妇女，在她丈夫家举行的宴会上，有人要她根据那些亲友的非语言表达方式，识别出每一位出席的人哪一位是这个家庭的朋友，哪一位是这个家庭的成员，总共要猜10人。而她只凭观察哪些人将外套脱掉，或是解开扣子等身体语言来猜，结果竟然猜对了8人。而且在她猜错的两个人中，一个是20年来，一直参与这个家庭事务的老朋友（外衣扣子解开的），另一个则是很少参与这个家庭事务的成员，他是个“独行侠”（外套的纽扣是扣上的）。

pdf下载网 http://www.i8788.com

识别生活中的谎言

生活里，几乎每个人都会撒谎。识别谎言是我们每个人都需要学习的生活技巧，对于我们的人际交流来说十分重要。

对于生活中的说谎者，有一些特殊情况，例如在恋爱中的男女，通常会有一些善意的谎言，特别是恋爱中的男性。情人彼此窃窃私语的那“爱的话语”其中就有许多是“谎言”，而那些“山盟海誓”也大都不可能真正实现。

比如：“一想到你，晚上我就睡不着觉呢。”“没有你我实在活不下去。”这些话，八成不是出自肺腑——每晚，他都睡足8小时；即使被甩掉，也不至于闹自杀，这些才是事实。只是，他并非存心说这些谎——老实说，他都不晓得自己正在说谎。这可以说是在爱的气氛下，不自觉而说出来的话，是情有可原的。

事实上，正是由于甜言蜜语多少有些夸张、润色的成分，爱情之花才显得芬芳动人。

有一句名言是：“说谎有时也是一种权宜之计。”

凡事如果过度认真，实在不怎么好。譬如，女友拿出两张电影票，你明明看过，为了不扫她的兴反而喜滋滋地说：“好极了！我正想看这部电影呢。”这叫做“体贴的谎话”。而你如果说：“唉呀，这一部片子我早就看过了，把票送给别人算了。”你的女友一定很不高兴。

所谓谎言，种类有很多。其中，以“被逼无奈”的谎言最为常见。

譬如，某一天晚上你在酒吧喝过了头，现钞不够，只好到取下手表做抵押，一时无法拿回。隔天与女友碰见，女友问你：“你的手表呢？”遇到这种场面，你说，能以实情相告吗？

“噢，坏了，在表店修理呢。”你或许只能撒这样的谎。

深夜迟迟不能回家的丈夫，常常会对不睡觉而等着他归来的妻子说：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“唉，突然被经理命令加班，实在伤脑筋。”但是女性马上能看穿这话是谎言。戒烟中的丈夫，衬衫上为何有烟味，或者西装上有根女性的长发之类的细节，女性都能敏锐地发觉，她们的眼光是很锐利的。而且，一旦女性说破这些细节，男人在说谎时就会忽然变得多话，试图为自己辩解，一副心神不定的样子，一看马上知道。

例如，面对一些应酬，男人们分明是自己很想去，反而说“经理强邀，不得不去”喝酒；而对有一些外出旅行的事，大都是为了“找女人”而去，却说“不会去找女人”；对于忘得一干二净的生日礼物，男人会说“没有时间去买”等等。这一类易被看穿的男人谎言，应该每个人都会经历过吧！

对男人这种很容易被看穿的谎言，只要与外遇等严重问题无关，有许多女性反而不予追究，听过就算。但即使是这种女性，也仍然大惑不解男人为何要说这种易被揭穿的谎言呢？“希望到死为止都能欺骗住你”并不只是歌曲中的句子，女性大概会认为，既然要说谎，就要说那种不会被马上拆穿的谎言。

谎言要能欺骗对方才成为谎言，马上被拆穿的谎言，根本没有谎言的作用，既然如此，为何男人们要扯这种容易被看穿的谎言呢？是不是男人愚不可及呢？

男人与女人何者较易说谎，是心理学上一个最难以解决的大问题。但一般来说，常扯些马上会被看穿的谎言，男性占绝大多数。这其实不是以欺骗女性为目的，而可以说是出自对女性的爱护。俗话说谎言是一时权宜之计，男人并没有很认真地扯那些谎，所以容易被拆穿。

例如，有时候面对女人滔滔不绝地谈起令自己沉迷、深受感动的书时，男人无法说自己既未看过那本书，也没有兴趣，又不想将话题拦腰打断，只好装作自己读过那本书以配合话题。之后在她看来，这就会变成他易被拆穿的谎言，但是这个谎言仍是出自于爱护她。

不论是被经理强迫邀约，还是与女人逢场作戏、没有时间买礼物——

pdf下载网 http://www.i8788.com

只要是为了不伤害到对方，这都可说是男人扯小谎的理由之一。他们并不是以欺骗为目的，所以能面不改色地说，也不会努力去掩饰谎言。

那么，我们能说男人那些容易被看穿的谎言全是对女性的爱护吗？并不尽然，有时候一个人说了一个小小的谎言，背后却隐藏着更大的谎言。

例如有个因外遇而迟归的丈夫，为了隐瞒有外遇的大谎言，而对妻子撒小谎。装着几分醉意说了“加班回来晚了”这个容易拆穿的谎言。妻子则因这个小谎言而放心了，以为他为隐瞒因喝酒迟归的“实际情况”而说是加班，于是被这个小谎言所骗。

对妻子隐瞒外遇，男人认为是对妻子的体谅，而且想因此将大谎言正当化；另一方面他们又将这种高超的谎言，认为是男人智慧的表现。这不过是一种“男人头脑比女人好，连说谎方式都很在行，女人大概不会说这种高超谎言吧”的自大心理，也可以说是因为具有这种自大的心理，男人才能面不改色地对女性扯些易被看穿的谎言。

因此，当男人对你撒些小谎时，别只当个小傻瓜，听过就算，不妨仔细观察对方的样子，说不定后面还隐藏着更大的谎言呢！

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

·第四章·

利用暗示让自己做主导

1. 每一分每一秒，我都说了算
2. 改变审讯的气氛，用环境暗示对方
3. 打破对方的心理优势，建立你的主导地位
4. 与其僵持，不如突然袭击
5. 处于客场，也要建立主导地位

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 每一分每一秒，我都说了算

抓住时间的主导权

当嫌疑人来到FBI的办公室后，最好让他等待10分钟再开始调查和审讯，特别是对那些有律师陪同的嫌疑人。被迫等待别人的人一般会成为任人摆布的角色。

如果审讯者想发出一个强有力的主控局面的信号，甚至可以让嫌疑人和陪同律师等上20分钟。在审讯现场这样一个特殊的场合，审讯者的主导地位首先就表现在能决定什么时候开始谈话。

如果你是一个领导者，时间对你来说势必很重要；如果你是一个普通职员，手头有大量的事务要忙……恰在此时，来访的客人偏偏在你的办公室滔滔不绝地讲述与工作无关的事情，你很烦，又不好开口逐客，那么这时应该怎么办呢？

学习利用一些简单的暗示，可以帮你搞定这个难题。有效应用一些巧妙的方法，不但可减轻你的压力，还可以展示你的社交技巧，加强自己彬彬有礼的形象。

你的时间是有限制的，这个信息应该在交谈一开始就传递出来。别让任何人浪费你的时间。成功人士都会努力避免自己的时间受人牵制。他们会有选择地延后与有可能浪费自己时间的人会面，或是干脆避免与他们会面。美国零售巨头斯坦利·马库斯说过："我一定会准时，因为我的时间很重要，别人的时间也很重要。如果我发现有人不打算持有同样的态度，

pdf下载网 http://www.i8788.com

我就会想办法另找人打交道。”

成功学大师拿破仑·希尔也曾遇到此类问题，在回答如何处理上述问题时，他说过：“有一段时间，我必须与一位电视台的总经理和一位大学校长共事，他们两个都经常不能准时，而且会让别人等很久。借着认识他们的执行秘书，我可以事先打电话询问他们的时间表，将等候时间缩短至最少；有时，如果会面时间延迟太久，他们的秘书就会在确实可以见面之前的几分钟，打电话给我。”

成功人士很多人都是时间管理方面的专家。他们会尽量避免浪费时间的会议、约会及社交活动，将时间的主动权掌握在自己手中。但是，如果是必须参加的经常性例行活动，他们也许无法逃避。他们会忍受，尽量想办法改善。一旦某次活动他们可以不参加，就尽可能请人代替。在他们已经负荷过多，或是对某项计划并不感兴趣时，许多优秀的时间管理专家会直接表示拒绝：“抱歉，我现在没有办法帮你。”

成功人士和大人物或许离我们太过遥远。有时候你会成为别人的时间人质。你可能是个业务代表，坐在一个买主的接待室里，而他却待在办公室里，对你不理不睬。假如这个人对你很重要，除了等，你也无计可施。此时，你就可以运用消极的时间管理技巧，例如看书或看你带来的报告，或是打电话。

有时候，你也许必须对你的主管说不，该怎么说呢？你必须非常小心，记住，一个好的经理希望知道你什么时候不能完成他要求你做的事情。一个有效的技巧是，表达你因为必须搁置他们的要求事项而感到忧虑，你应该让他们明白事情的轻重缓急，运用恰当的措辞方式，例如下面的说法：“我正在写一份我们讨论过的报告，但我也很想去参加那个会议，你觉得我该怎么选择？”

总之，不要浪费自己时间，尽量抓住时间的主导权。

pdf下载网 http://www.i8788.com

暗示时间限制

日常生活中，你经常需要暗示跟你谈话的人你有多少时间，有些人一点也不怕说："我要走了，再见。"然后就走掉或是起身离开。

（1）语言暗示

沃勒在前面描述过的会谈中，使用过一些特殊的方式。这种暗示听起来就像是这样："你刚好在会议的空档时间逮到我，所以我只有大概4到5分钟可以给你。""我很想跟你谈一谈，假如你愿意，我们可以现在开始。如果我们这次没办法讲完，我们可以重新安排一个不这么匆忙的时间，好吗？"

有些时间成功人士控制时间的方式是在会谈一开始就说："我先告诉你，我必须在4点钟的时候打一个很重要的电话。"重点是要一开始就要宣布，而不是在3点55分时才说。

研讨会主持人比尔·约翰逊的电话开场白常是这样："嗨，艾德，我是比尔，你现在有时间听我说几个简单的问题吗？"约翰逊认为这个方法很亲切，而且传达了你不是要煲电话粥的信息。

如果约翰逊觉得电话讲太久了，有时候他会打断自己而插入一些打算结束的话，就像："抱歉！玛莎，我刚刚注意到现在的时间，还有什么事情我们没谈到吗？"

这种时间限制暗示有三种目的：

A. 告诉对方他们对你很重要，你非常想花点时间跟他们在一起，听听他们有什么话要说。

B. 向对方提供一个界限，他们可以事先知道你给他们多少时间。

C. 迫使对方切入主题，而不要浪费时间在不相关的细节上。有时候，有些人无法在当时你所能给他们的时间内合适地讨论一个话题。假

pdf下载网 http://www.i8788.com

如这样的话，另外约定一个时间。有些人没办法在他们觉得匆促的情况下，透露重要信息。

（2）肢体暗示

你可以开始收拾文件，好像正准备离开办公室一样，还可以在椅子上将身体往前倾，或开始将文件叠放在一起，就像你要离开办公室一样。而最明显的肢体语言就是没有理由地主动站起来。

（3）停顿与沉默

持续拉长两次回答之间的沉默的时间，可以让对方知道，你已经对这次谈话失去了兴趣。而在你已经失去兴趣的情况下，双方的交谈效果是会大打折扣的。一旦对方明白了这一点，他就会有可能主动结束谈话。否则谈话持续下去，只会起到相反的作用。

（4）加速暗示

下面是一个你可以在交谈时运用的方法，特别是在通电话时，你可以说这样的话："我知道你正在忙，但是我有一个简单的问题。"说对方很忙其实是一种说"我很忙"的礼貌方式，目的是使交谈的脚步加快。另一个说法是："金，在我去开会之前。我必须问你……"或是："在我们挂电话前，我想弄清楚一点。"或是："金，我应该去开一个5分钟前已经开始的会议。而且，我也不想这次交谈进展得太匆忙，那么我什么时候可以再打给你？"

（5）找东西

有的成功人士会全神贯注地与对方交谈一段时间。但过了一定的时间之后，他们会开始在桌上或办公室其它地方找东西，似乎有一点分心，甚至有一点不在意。访客在得到这样的模糊信息，了解他们受到注意程度已经降低之后，就有可能提前结束会谈。

（6）使用道具

适当地使用某些道具，对掌握时间的主动权是有很好的效果的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

美国大学书籍出版社的代表卡伦·谢泼德，在她的皮包里放了一个定时器，每过10分钟就会响一次。然后，她会说她必须去赴下一个约会或打一个电话。而如果她觉得谈话需要继续，她就会关掉定时器。

（7）说恰当的结语

有些人不知道如何结束谈话，他们会说好几次再见，而且每一次都说得有点困难。结束谈话的方式应该快速而且有礼貌，一种最简单的结束方式是说："好了，A先生，我会再跟你联络。多谢了。"然后你就可以离开。

你必须知道在一些场所，譬如酒会、宴会，这样可以自由走动的场合如何脱身。你也许不希望一直跟某个人说话，但此时正有一个这样的人，你该怎么办？

擅长社交的人会诚恳地招呼对方，在与对方在一起的时间里，他们会集中注意力在对方身上。然后，一旦他们想要结束会谈，他们就会说一些话，例如："很高兴跟你聊天，不过，我必须在其他人离开前跟他们谈一谈。"另一种说法是："我最好绕一圈，招呼每个人。"或是："我们等一下再谈好吗？我必须在其他人离开前跟他们说说话。"然后微笑地离开。

2 改变审讯的气氛，用环境暗示对方

纽约是如何治理犯罪的

除非遇到特殊情况，否则FBI的调查者在审讯过程中应力求建立和维持自己的主导地位。即使审讯是在被调查者的家里或办公室里，在必要的

pdf下载网 http://www.i8788.com

时候甚至可以采取一定的侵犯个人隐私空间的举动，以确保自己的主导地位。当然，需要注意的是，这种侵犯的行为也可能会激起对方的负面情绪。

心理学的研究上有个现象叫做“破窗效应”，就是说，一个房子如果窗户破了，没有人去修补，隔不久，其他的窗户也会莫名其妙地被人打破；一面墙，如果出现一些涂鸦没有清洗掉，很快的，墙上就布满了乱七八糟、不堪入目的东西。一个很干净的地方，人会不好意思丢垃圾，但是一旦地上有垃圾出现之后，人就会毫不犹疑的抛撒垃圾，丝毫不觉羞愧。这真是很奇怪的现象。

心理学家研究这种现象，发现其中有一个“引爆点”，就是说，地上究竟要有多脏，人们才会觉得反正已经这么脏了，再脏一点也无所谓；情况究竟要坏到什么程度，人们才会自暴自弃，让它烂到底。

任何坏事，如果在开始时没有进行阻拦，一旦形成了风气，就改也改不掉了。就好像河堤，一个小缺口没有及时修补，就有可能造成大坝崩溃，造成千百万倍的损失。

从这个意义上讲，犯罪其实就是社会失序的结果。纽约市在20世纪80年代的时候，社会治安非常差，普通人大白天走在马路上也会害怕。乘坐地铁更不用说了，车厢非常脏乱，到处涂满了污言秽语。坐在地铁里，人人自危。有位教授被人在光天化日之下，敲了一记闷棍，导致眼睛失明，从此结束他的学术生涯。

后来，纽约市警务部门用“破窗效应”的理论，首先致力于改善社区的环境，一点点清理诱使人们犯罪的各种诱因，才慢慢地使人们不易犯罪。之后又慢慢缉凶捕盗，才让纽约回归了正常的秩序。

当时纽约警务部门的做法被人骂为缓不济急，“船都要沉了还在洗甲板”。但是纽约市还是坚持自己的做法，从维护地铁车厢的卫生着手，并将不买车票白搭车的人用手铐铐住，排成一列站在月台上，公开向民众宣示政府整顿的决心。此类举措很快就被证明非常有效。

pdf下载网 http://www.i8788.com

警察发现人们果然比较不习惯在干净的场合犯罪，之后又发现抓逃票的人很有意外收获，因为他们发现每7名逃票的人中就有1名是通缉犯，20名逃票的人当中就有一名携带武器。因此警察愿意很认真地去抓逃票的人，这就使得歹徒从此不敢轻易逃票，出门也不再敢携带武器，以免得不偿失、因小失大。

就这样，纽约市从最小、最容易的地方下手，打破了犯罪的恶性循环链条，使这个恶性循环无法继续发展下去。

根据“破窗理论”，为了防止情况恶化，一发而不可收拾，管理者要从一开始就防微杜渐，不让环境向着恶化的方向前进一步，彻底杜绝“破窗效应”的发生。

例如在日本商界，有一种称做“红牌作战”的辅助管理活动，目标是维持企业内的现场环境，从而保持高的工作效率和产品质量。“红牌作战”通过详细的5S方法，包括Seiri（整理）、Seiton（整顿）、Seiso（清扫）、Seikeetsu（清洁）和Shitsuke（素养）等步骤，将不清洁的设备、办公室和车间贴上具有警示意义的“红牌”，也将不合理的工作程序或方式贴上“红牌”以促其迅速改观，从而使工作场所变得整齐清洁，工作环境变得舒适幽雅，让企业成员都养成做事耐心细致的好习惯。久而久之，大家都遵守规则，认真工作。实践证明，这个方法对于保障企业的有效运营起到了非常重要的作用。

彻底杜绝“破窗效应”，营造良好的环境，已经是警界、商界等管理者的共识了。

环境对于审讯的作用

环境对于身在其中的人的影响是巨大的，具体到案件的审讯中也是如此。

如果审讯者一开始让嫌疑人占据了上风，那么审讯者可能就会陷于

pdf下载网 http://www.i8788.com

被动的地位，弄不好会被嫌疑人牵着鼻子走了。而“破窗理论”提示审讯者，一开始就要把审讯环境处理成有利于审讯者的。这样就能抓住审讯的主导权。

例如，被调查者刚进入审讯室时，调查者要主动伸手指引被调查者到预定座位，并同时辅以口头指示：“请坐在这个座位上。”如果律师在场，调查者也应使用同样的手势和口头命令，让律师坐到指定的椅子上去。如果律师或者第三方人员表示抗议，你应选择不为所动。即使同意遵照对方的意愿，你也应这样说：“经过重新考虑，我决定让你坐在你想坐的位置上。”这样仍然可以保持自己的主导地位。这种方法可以使你巧妙地掌握调查的控制权，而且可以避免直接冲突。

若想要确保被调查者和他的律师坐在你预先安排的座位上，你可以将你的笔记本或其他个人物品放在你不想让他们坐的椅子上。被调查者和他们的律师很少质疑就座的位置。如果一旦他们发出抗议，你只需坚持表示安排给对方的那张椅子更舒适，希望对方接受你的好意。

而且，在落座时要注意，审讯者要最后一个入座。应该先让被调查者和律师先就座。

如果审讯地点是调查者的主场，那么对于审讯地点的环境布置，要注意以下几点：

（1）室内用光

审讯地点的用光是非常重要的，好的光照能够让调查者更好地观察被调查者的体态、表情、神情变化，进而可以做出对方心理的推测。考虑到这一点，首先应该在审讯地点设置稳定的人工光源，彻底消除自然光的干扰，这样调查双方的注意力就不会被随时变化的自然光所干扰。而且使用的人仍工光源不能过于炫目、刺眼，以避免让被调查者产生焦躁不安的感觉。

（2）室内布局

pdf下载网 http://www.i8788.com

为避免各种干扰，审讯地点的色调布置不宜花哨，不要进行过多的装饰，不要放太多的摆设。墙壁、地面、桌椅等应该采用浅色色调，不宜采用“白色”和“黑色”色调，因为这两种颜色会让人产生“反光”和“吸光”的不良反应。而门窗的颜色应该和墙壁颜色保持一致。

室内不宜挂装饰性的图画，以避免对双方造成干扰和不必要的心理暗示，甚至引起情绪的失控。

（3）审讯室的隔音效果

为了避免外界的干扰，审讯地点应尽量远离强噪声源，选择相对安静的地方，并单独使用。为了达到较好的噪音控制效果，审讯地点的窗户应该做成双层床，而四周的墙壁不宜太过光滑，以避免回声，最好在墙壁和屋顶装置隔音材料。

在做好隔音工作的同时，审讯地点的通风换气也不能忽视。在保证通风顺畅的情况下，避免使用噪音太大的换气扇、空调等设备，以最大限度的减少干扰。

在注意这些审讯地点环境布置的同时，还有一些其他的注意事项。例如，为了制造主场的气氛，审讯者可以为在场的每个人提供茶点。如果对方接受，你可以示意其他工作人员拿来茶点，这样可以加强作为主人的地位。

向被调查者提供茶点有两个目的：第一个目的是建立融洽的关系；第二个目的则是测试关系是否融洽。如果被调查者喝了茶，然后把茶杯挡在调查者和被调查者双方之间，这就表明融洽的关系尚未建立。如果被调查者放置茶杯的位置未构成两者之间交流的障碍，则表明融洽的关系已经得以建立。

在审讯过程中，一定要注意由调查者控制调查的节奏，并主导议程和主题。如果第三方人员提供了一个其他的议题，调查者应回应说：“谢谢你的提议，但我们必须先解决了既定的议题，才可以解决你所关注的

pdf下载网 http://www.i8788.com

事情。”

同时，也必须由调查者决定被调查者上洗手间和吸烟的时间，以及中间的休息时间。不允许被调查者或其律师自主安排这些时间。

如果被调查者或其律师请求审讯中间的休息，你可以回应说：“等我问完这个问题后，我们才可以休息。”在同意对方中间休息之前，你应该最少再谈5分钟。

审讯者的椅子可以略高于被审讯者。只要有可能，就应体现出高度上的优势。

审讯中，审讯者应扮演“家长”的角色，将被审讯者降格到“晚辈”的地位。这样审讯者才可以保持控制权，维持局面，树立权威。

著名的《刑事审讯与供述手册》还建议让嫌犯坐在一张不舒服的椅子上，使他无法触到任何控制器，如电灯开关或者温度调节器，以便加剧他所感到的不适，诱发他的依赖感。单向透视镜是审讯室中的理想附加摆设，因为它不仅能增加嫌犯的焦虑，还能让其他警察观察到审讯过程，并帮助审讯者确定哪些技巧有效，哪些技巧无效。

3 打破对方的心理优势，建立你的主导地位

心理学认为，人都有一种倾向，即自觉或不自觉地维护自己“自主的”地位，不愿意受别人的干涉或控制。从这个观点看，暗示的作用往往比直接劝说或指示或命令的作用大。简单地吩咐孩子：“快去睡觉！”“闭上眼睛！”往往并不见效，有时反倒使孩子更加兴奋。

这时，你不妨在被窝里给孩子讲故事：“有一天，小鸭子要出去玩。

pdf下载网 http://www.i8788.com

妈妈对它说别的小朋友都睡觉了，你也应该去睡觉。小鸭子不听，走到河边一看，鱼都睡觉了。走到树林一看，小狗都睡了。走到田野里，小鸡都睡觉了，睡觉了，睡觉了，他们都睡觉了，他们都把眼睛闭上了。小鸭子想，妈妈说得对，我也想睡觉了。于是，它……”在讲故事的时候，注意用一种单调的疲倦的声音，同时不断地重复“睡觉了”“闭眼了”等语句，声音逐渐逐渐减弱，最后若有若无。而且你还可以在讲故事的同时慢慢闭上眼睛，并不住地打呵欠。这样你就给孩子传递了很多睡觉的暗示，大多数情况下都能顺利使其闭上眼睛睡着。

通过暗示就是可以达到这样的效果。其内在的生理原因也是很容易理解的，人的大脑具有自动填空的功能。“连连看”游戏就是例证。成人的大脑会将点连成线，不需要用铅笔在点上画上实际的连线，也能够正确地识别由点所组成的图形。

调查人员可以利用这种现象，通过在心理上暗示或向嫌疑人提出已经拿到的证据，让嫌犯以为调查员已经掌握所有事实。即便已经拿到的证据与嫌犯的关联度不大，甚至根本不存在，心虚的人也会自动填补空白，以为你已全盘掌握，这种举措有可能令嫌犯主动自首。

除了“明示”的谎言之外，还有一种“暗示”的谎言。

1960年美国总统大选期间，尼克松试图提醒美国民众，他的竞争对手约翰·肯尼迪是天主教徒，而非清教徒。在此之前，美国从没有一位总统是天主教徒，因此尼克松认为约翰·肯尼迪是天主教徒的事实，可能会使美国选民感到不自在。但在公众面前明显指出竞选对手的宗教倾向，又会使尼克松显得行为拙劣。于是，为了维护声誉，尼克松根据智囊团的策略，说了以下这段话：“我不希望有人因为约翰·肯尼迪是一名天主教徒，就不把选票投给他。”这句话的意图明显不同背离于它所传递的信息，即使后来历史证明尼克松此举徒劳无功，但他的确巧妙地传达了他的要点。

在现实生活中，这样的暗示也常常被使用。如果受到了别人的刻薄对待，你一定闷闷不乐。此时此刻，你不妨自我暗示，对方比你更可恶，令

pdf下载网 http://www.i8788.com

你更讨厌。遭到对方冷遇，无形中你会产生一种“被动心理”，因为种种冷遇毕竟是对方施加于你的。而如果你能给自己上面所说的自我暗示，就能抵抗这种“被动心理”，让自己仍然占据心理上的主动地位。

人类内心都有一种自然防卫机能，一旦遇到精神危机，便懂得保护自己。而在面对困境之时，人的内心情感，都会无意识地倾向于与别人相同。这种现象在心理学上被称为“逆用效果”。也就是说，一种情感的产生与变化，极易使自己认同对方，或认为对方会认同自己。因此，当你陷入上述那种窘境，大可不必自寻烦恼，完全可摆出高出对手一头的姿态，将对手厌恶你的表现，十倍于他地奉还。这样，不费吹灰之力，便可以让自己在心理居于优胜地位。

比如说对于某些难缠的对手，你可以故意假装忘记他的姓名，暗示对他的轻视。因为不同的称呼，表现了双方关系的密切程度，代表着对对方人格的尊重程度。如交流的双方之前见过面，但对方对自己的名字却根本没有印象，这就表明对方根本没有把自己放在眼里。对于专门从事与人打交道工作的人，记住对方的名字并在下一次相见时叫出，这是一种非常有用的武器。客人会因此产生一种莫名其妙的愉快感觉，以为自己名气大而受到对方重视。

若是不想承认对方的能力和人格，或者不希望与对方打交道，就可以故意假装没记住对方的名字，暗示他你们处在不平等的位置上，你占有优越的地位。这是一种实用的心理技巧，对于惹人厌烦或有意轻视疏远的对象，就故意问：“啊，我忘记了，你的名字叫什么？”

这种问法，一定会给对方以相当大的打击，因为这样问就表示：你的存在对我毫无意义，所以我根本没有记住你的名字。这种不友好的问话一出口，对方就显得有些不自在。他们会认为，说这话的人很不礼貌或者很傲慢。

日本职业棒球联赛九连霸的巨人教练川上哲治鼎盛时想要退休，读卖新闻社的创始人正力松太闻讯，劝他到正眼寺“坐禅”。

pdf下载网 http://www.i8788.com

寺内的尾浦禅师一见川上先生就当头棒喝："我最讨厌棒球。"尾浦禅师接着谈到，日本从古代起就有插花道、茶道、柔道、剑道等传统艺术和运动，主旨在于一个"道"字，但棒球后并无此字，如果你想在这里研究禅道，作为交换条件，你必须创立棒球道。

川上先生闻言大为震动，决定不退休，并尊尾浦为一辈子的老师。这位禅师压倒川上哲治的关键在于"我最讨厌棒球"这句话，也就是说，他一开始就否定了川上的存在。

如果有人与你一见面就说："我最讨厌你。"你会是一种什么心情呢？普通人受到这种意外的抢先攻击，一定会吓一跳，并有一种强烈的压迫感，而且肯定想知道对方为什么这么讲，对接下来对方的话就格外注意，这样便落入了对方设下的心理圈套中。

高明的推销员也很会运用这种心理术，攻击顾客的心理弱点。一般的日本推销员看到开门出来的主妇，就躬身弯腰地露出笑脸。但推销高手则等主妇一出来就开门见山地"贬低"自己："我不是推销员的料子，但是……"这种说话方式让主妇觉得格外意外和惊奇。吸引了对方的注意力之后，推销员然后再使出种种推销技巧，成功地达到目的。

4 与其僵持，不如突然袭击

先发制人

当审讯处于停滞期间，或当双方处于漫无目的地交谈状态时，调查员可以突然直视嫌疑人的眼睛，并严厉地问道："这件事到底是不是你干

pdf下载网 http://www.i8788.com

的？”态度从友善突然转变为严厉，而且提出非常关键的问题，可能会让嫌疑人在震惊之中透露出意外的线索。

调查者可以出其不意地告诉嫌疑人，很明显他犯了罪，因为所有的证据都指向了他。

你可以问诸如此类的问题：“如果你在一个阳光明媚的早晨醒来，看到窗外的街道、地面和屋顶都是潮湿的，这时谁都知道昨晚下过雨了，即使前一天晚上你并没有看到或听到暴风雨的迹象。同样，我虽然看不到你犯罪的过程，但是所有的证据都证明那是你干的。你现在才想起拿伞挡雨已经太晚了，因为你已经被雨淋透了。”

奇袭、先发制人，是心理作战的重要原则。就是说，在自己有所准备，士气十分高涨的时候，在敌军的兵力、体力和技术等方面还没有达到最好的作战状态之前，突然把攻击矛头指向敌军防守不严、力量薄弱的地方，破坏敌人的行动计划和正常心理状态，挫其锐气，伤其信心，占据初战获胜的有利条件，可以为最终的全面胜利打下一个好的基础。

对此，有个例子可以作很好的说明：

1982年4月至6月，英国与阿根廷在大西洋马尔维纳斯群岛进行了一场战争。这场战争，是第二次世界大战以来，在南大西洋首次爆发的除了未核武器之外，几乎使用了其他所有种类现代武器的规模较大的岛屿争夺战。这场战役之初，英国在参战人数和武器装备上都处于劣势，但最后却取得了战役的胜利。在这当中，先发制人的心理战起了巨大作用。

阿根廷在战前对英国舰队来犯抱有侥幸心理，寄希望于谈判，没有针对英军的行动作出战前准备，也没有作出详细的应对计划。英军掌握并利用了阿根廷人的这种心理，断然采取行动，先发制人。

4月22日，英国“特别舰艇中队”的蛙人悄悄登陆，与潜伏的蛙人配合，打死打伤阿军多人，俘虏18011人，并迅速占领了南乔治亚岛。英军初战获胜，不仅增强了自己的信心，而且严重挫伤了阿军的锐气。

5月2日，英军又乘阿军不备，偷偷用潜艇击沉了停在“禁区”之外的

pdf下载网 http://www.i8788.com

阿根廷唯一的巡洋舰——“贝尔格拉诺将军”号。这艘排水量达到1.3万吨级别的巡洋舰，载有1000多人，在遭到攻击之后，船上只救出600人。这对阿根廷来说，不仅是实力上的损失，更重要地是给阿根廷作战部队造成强大的心理压力。阿根廷海军从此基本宣告退出战场。

兵战和舌战之间有许多共同的规律。论战中先发制人，夺取制高点，掌握攻心的主动权，可以使对方陷于被动，屈服于你的论证。

先发制人应在时间上抢在对方之前，迅速集中论证力量，全力攻击议论命题的要害，抓住瞬间出现的战机——这个“瞬间”不完全是形容词，而是实实在在的分和秒的概念——以突然袭击的方式，趁对方未加防范之时，发动突然袭击，使对手失去平衡，一经交手，就取得决定性的胜利。由于你先于对方而展开攻势，往往能创造论战中的精神优势。先下手为强，自然获得先机之利。

假如有两位骑士在沙滩上展开决斗，当一方背着晨曦站立时，就已经决定了双方的胜负。换句话说，对手站在背向阳光者面前，这种情况对背对阳光的骑士来说，无疑是决定性的有利条件。

不可否认，在反光线的位置上，可给予对方以眩目的物理效果，同时也能产生各种不同的心理影响。

首先，如果你背对太阳，你的面部是被遮挡在阴影当中的，这就让对方无法看清你的表情；相反地，对方的形象却被日光照遍了，各个部位都落在了对手的眼中，因而暴露了身体的每一部分，仅凭这一点，就可以令其感到不安了；何况，背对阳光一方的形象，也能让直面阳光的人产生与光融合为一体的错觉。使对方对自己产生比实际身材更高大的印象，这种错觉，才能使自己在精神上压倒对方。

考虑到这个原理，在你选择位置的时候，即使不站在受光的位置上，也不要站在感受不到光线的暗位上。不论怎样，当自己将要被对方压倒的时候，只要利用光线的效果，就能确保优越的地位。

pdf下载网 http://www.i8788.com

贴标签的力量

一般人都具有看重标签的心理弱点，某个人或物品，一旦被贴上一个标签或有了一个绰号，就会给人留下更为深刻的印象，久久不会改变。例如，一个演员如果成功地扮演了某一善良柔弱的女性角色，即使这个演员本人并不那么善良柔弱，但在很长一段时间中，很多观众都会把现实生活的演员与电影中她扮演的角色混同起来，认为这个女演员善良温柔。

高明的骗子们清楚地了解这一点，总是为了达到一个特定的目的，着力突出某个人或物的某些点或面，为其贴上标签。而这个贴上标签的人或物，正如受到阳光的直射一般，显得特别引人注目。而那些并未受到照射的其他地方，全隐藏在黑暗中，因而，人们就很难看到其真面目了。

这说明，人们一般不喜欢接触事物的复杂层面，而宁愿相信事物明显的标志或标签。

一些政治家也常用这种手段来煽惑民众，击败对手。例如，在选举过程中，正当两个候选人展开激烈竞争之时，甲候选人可以通过巧妙地给竞争对手乙候选人贴上“金钱政治家”等标签，而作为他们争取对象的选民，有些人会无意识地接受这一标签，大都不会去探究这种标签是否名副其实。这样一来，甲候选人不仅使竞争对方乙候选人的形象在部分选民眼里黯然失色，而且还达到了标榜自己清廉正直的目的。也就是说，公众不知不觉接受了这种假标签，对这一人或物形成了错误的认识。

出于同样的道理，在日常生活中，当竞争双方发现直接攻击对方弱点的办法不很奏效时，往往使用绰号，进行心理上的迂回攻击。例如，某单位有A、B两位处长，他们为升迁而角逐得十分激烈。A处长比较平易近人，B处长则铁面无私。于是，A处长背地里给B处长起了个“阎王处长”的外号，并悄悄上下传播，而且同时有意地渲染自己的人情味和菩萨心肠。这种宣传战术造成了“阎王”与“菩萨”的强烈反差对比，结果为A

pdf下载网 http://www.i8788.com

处长赢得了人心。

“绰号心理战术”的核心在于把对方的某弱点尽量夸大，给别人造成他整个人都是如此的错觉。我们经常看到在学生群体当中，“马屁精”一类外号会把某个学生压得抬不起头来。而一些外号“金刚”的学生则显然处在领导的位置。有效地利用绰号术的诀窍，是夸大两者的对比效果。如果某人想强调自己年轻有为，此时若有个年老体弱的人在场，与之对比，就会效果倍增。

还有一种交流的技巧。就是在某些交际场合，有时候你在谈话时突遭冷箭，一时语塞。这时，你不妨使用搪塞之词，表面上理由充分，简单明了，实质上却避开了问题的要害。

以色列著名政治家戴阳是个好色之徒。一次他在演讲时，听众中有人指责他说：“将军，我同意你刚才讲到的看法，但是我希望你不要随便玩弄女人。”

戴阳耍了点手腕，巧妙地反驳说：“说的也是……但你不也是一个男人吗？”

“是呀！”

“如果有女人要求人爱她，你会拒绝吗？”

“不会……”

“这就是嘛！”

戴阳使用的是变相的三段论法。一般人都会运用“男人都喜欢女人，你喜欢女人，因此你是一个男人”的推理。而戴阳则反过来以“你是个男人”作为前提，最终推导出了“男人都喜欢女人”的结论，从而使对方毫无还击的余地。若仔细分析这一推理，完全没有涉及到男人应该遵守的道德问题，而且能巧妙地避开了问题的实质。

pdf下载网 http://www.i8788.com

5 处于客场，也要建立主导地位

掌握空间有利于建立主导优势。即使调查是在被调查者的办公室这样在你控制之外的环境进行，你还是可以通过利用以下几个技巧来帮助自己建立主导地位。

调查者在进入对方的办公室时应该走得不紧不慢，走出类似主人般的自信和悠闲，并且一直保持微笑。如果走得太快，会泄露你焦虑的情绪，因而降低你的身份。而太慢又会让人觉得奇怪。

办公室一般可以划分为私人空间和公共空间两个区域。办公桌一般被划定为私人空间，而摆放的沙发则属于公共空间。地位较高的访客一般被准许坐在接近办公桌的地方，只能坐在离办公桌较远的地方则代表访客的地位较低。

地位较低的访客通常在公司门口就被挡住，而地位越高的访客越能接近高层办公室。来访的如果是朋友，主人甚至会站在公司门口迎接。

带垫子的沙发通常看起来很高，但是一旦坐上去，身体就会陷下去，因此会使调查者陷入一个被动的姿势。所以应该尽量避免坐在沙发或带垫子的椅子上，而要坐在坚硬质地的椅子上，并且要尽量靠近被调查者的办公桌，不要离被调查者距离太远。

理想的问话环境是没有像桌子一类的障碍物挡住调查者的视线，这样你就可以观察到被调查者的全身。可如果调查是在被调查者的办公室进行，那么被调查者通常会坐在办公桌后面，而调查者则一般会被安排坐在

pdf下载网 http://www.i8788.com

办公桌的对面。躲在办公桌后的人便占据了主导的位置。而且办公桌还可以充当屏障，隔开调查者，给被调查者一种生理和心理上的安全感。

为了改变这种不利的状况，调查者可以通过搬动椅子，主动维护自己的主导地位。如果有可能，可将椅子从桌子前搬到桌子的两侧。移动家具可达到两个目的：一是在对方的私人办公空间内建立主导地位；二是去除桌子的遮挡，使得被调查者一览无余。第二点非常重要，因为有很大一部分的非言语行为都是来自下半身，而非只是来自手和脸。

在别人的办公室或家中移动家具，会向主人传达强大的挑衅信号，这是一个负面的信息。所以调查者在移动别人的家具时要格外小心，应该不露痕迹巧妙地搬移家具，既树立起自己的权威，又不激怒对方。

调查者应保持站立姿势，直到所有参与调查的人员都各就各位。在对方的办公室或家中调查时，想最后一个入座需要动动脑筋。当被调查者邀请你就坐时，你可以评论办公室的照片或小饰物，还可以假装背疼，伸展四肢，仿佛是在放松背部的肌肉，但应该在被调查者准备坐下后再做这些举动。

在调查过程中，调查者应该尽量扩大自己的空间。就座后，调查者应舒展身体，背向后靠，并将手臂伸展放在沙发靠背上。手肘尽量向外伸展，占据椅子周围的空间。有意地摆放自己的公文包也可以扩展个人空间。就座时，地位高的人会通过交叉手指放于脑后这一姿势来显示主导地位。调查者也可以这样做，以此来传达出强有力的支配信息。

侵入对方的私人空间，可以建立或加强主导地位。调查者侵入私人空间的手段可以是，拿起主人摆放在家中或者办公室的照片或小饰物，并赞美这些东西。家庭照是最有利的侵入对象。

为了显示主导地位，同时避免对抗，调查者应对此类物品作出这样的评论，例如“你真幸运，有这么好的家庭”，或拿着他的小饰物说：“我欣赏喜欢××的人。”被调查者很难从你的正面评价中挑出毛病，并且乐意接受奉承。举例说明，以下是调查者与被调查者的一次对话：

pdf下载网 http://www.i8788.com

被调查者：请坐。

调查者：谢谢。（调查者走向一幅挂在墙上的家庭照片）

调查者：这是你的家人吗？（拿起照片）

被调查者：哦……是的。

调查者：（笑）你有一个非常美满的家庭。（轻轻地将照片放下，要放在与原来不同的位置）你一定很为他们感到骄傲。

调查开始时，在桌上放一个笔记本或公文包，就可以巧妙地占据主导地位。这样做使你接管了对方的个人空间，提高对场面的控制力。

如果被调查者故意让你等待超过15分钟，那么你就必须反过来控制时间，重新建立自己的主导地位。比如，当对方示意可以开始调查时，你要有礼貌地声称自己必须回一个重要电话，要求被调查者等待，以此方式来重新建立自己的主导地位。

又或者，你在等了15分钟之后，可以打开自己的笔记本，开始工作。当对方示意可以开始时，你则礼貌地表示自己必须完成手边的工作，从而迫使被调查者等待。这个方式也可以帮助调查者重新建立主导地位。

离开被调查者办公室时，调查者不要先倒退之后再转身离开，甚至倒退一步也不行，因为这样会表示出投降的态度。你要养成立即转身离开被调查者办公室的习惯。

pdf下载网 http://www.i8788.com

F B I

pdf下载网 http://www.i8788.com

·第五章·

色彩也有暗示

1. 读懂色彩的含义，巧用暗示术
2. 保险柜是黑色的，因为“色彩是有重量的”
3. 暖色和冷色，“色彩是有温度的”
4. 色彩可以放大或者缩小物体，你信吗？

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 读懂色彩的含义，巧用暗示术

在第一章中我们已经介绍过，色彩也有暗示功能。人们不仅用缤纷的色彩使万物生辉，而且赋予它一定的意义，使它成了人类生活中独特的暗示语言。

在FBI的案例中，探员常常发现，他们的访问对象的家庭环境、工作场所以及他们衣服装饰的色彩常常反映着他们的心理状态。例如嫌疑人身着深蓝色西装、白衬衫加上颜色低调的领带，能表现出成功、干练，甚至诚实的形象。反之，身着深色衣服的嫌疑人，特别是黑色，会让人产生挑衅好斗的印象，看起来也更像罪犯的样子。

对于颜色的暗示功能，首先，不妨从自然界的色彩开始联想。大体上说，因为红色是鲜血或火焰的颜色，所以，这种色彩能给人一种活泼与兴奋的印象；同样地，由于青色与绿色系统是表示大海与草木的色彩，所以只要一看见这种青绿色，人们就会产生一种沉着和安定感。

不妨再说得详细些，关于色彩的象征这个问题。

◇ 红色代表愤怒、兴奋、嫉妒、焦灼、羞耻、恋爱；

◇ 青色则代表自信、理想、优越、幻想、永远；

◇ 青绿色代表梦、未来、空想、憧憬；

◇ 纯绿色代表自信、理想、思乡。

这些代表含义跟自然界中的情况大致相同。

pdf下载网 http://www.i8788.com

无论如何，不同的色彩对于人类都会产生不同的影响，所以当我们装饰房间，或在其他需要用到色彩的情景之下时，也应该根据不同的目的来进行色彩的调整，这样才会更具效果。

例如你想要在工作场合引入一些特殊的情感，如想燃起旺盛的斗志，就得使用红色；如果想平息不安或焦灼的情绪，就得使用青色。这时候作为老板的你，只需要更换壁纸或地毯，或将工作场所迁移到相关色彩较浓厚的地方去就行了。

清新整洁的工作环境是保持某种心情或状态必不可少的条件。你也许曾有过这种感觉，内心很想做点事，但头脑却混混沌沌，力不从心。此时，你不妨暂且把事情放一放，先将自己周围的环境，包括书本呀、办公用品呀，彻底清理一番，甚至认真地把办公室打扫一遍。然后回过头来再去工作，兴许就能重新找回状态。

经过整理的活动，你的情绪便会开朗起来，思路也会清晰起来，所以便可轻松做事了。很难想象，如果一个人的办公桌上满是灰尘，办公用品杂乱无章，如何能有条不紊地工作，产生很高的工作效率。

经由你自己的手，将书本分类，然后放在取用方便的地方；将杂乱无章的办公用品，整理得井井有条；将脏兮兮的工作环境，打扫得干干净净，这些都需要花费一定的体力。但这同时也是一种积极的休息，也是一种行之有效的“情绪转换”方法。

当你看到一个清新整洁的环境出现在自己面前时，旺盛的斗志定会油然而生，此时再去做事，定能收到事半功倍的效果。

目前的社会，大家的工作节奏都非常快，很多公司职员都有这样的烦恼：经常会被无休止的会议搞得头昏脑胀。超过两个小时的会议，谁都会觉得无聊、昏昏欲睡。但是，开会又是各个公司必不可少的程序。因此，有经验的会议组织者常常会把会议室布置成蓝色调，例如使用蓝色系的窗帘、蓝色的椅子、蓝色的会议记录本等。因为蓝色的东西会让人觉得时间过得快，从而产生赶快将会议进行完的念头。

pdf下载网 http://www.i8788.com

此外，由于蓝色还有使人放松的作用。在这种放松的环境中开会，人也更容易产生有创意的点子或提出建设性的意见。因此，使用蓝色装潢会议室，不仅会使漫长的会议变得紧凑，而且会议内容也会变得更加充实、讨论也更有效率。

此外，如果想在会议中让自己的发言受人关注，建议你佩带一条红色的领带。这是因为红色有引人注意的作用。不过，如果穿一件红色的衬衫那就适得其反了。因为如果红色的面积过大，就会分散对方的注意力，使其不能把精神放在你的发言上，而且难以做出决断。因而这一点要特别注意。

我们的世界充满色彩。人类的大脑具有察觉及运用色彩的精密功能。很多研究显示，色彩能刺激或者抚慰人们。华纳色彩研究中心的主席卡顿·华纳说，色彩可以代表不同的次序。排在第一位的是黄色。用黄色标示一个关键性的重点，可使以自己或观众首先注意到该项重点。

利用颜色的这种特点，你可以锻炼自己的脑力。首先准备几种色笔，在你想要强调某个意见，或将思想加以组织时，为这些纸面的信息加上色彩。最后，你可以看看这些色彩如何影响你的思想。

2 保险柜是黑色的，因为“色彩是有重量的”

色彩本身是没有重量的，但是有的色彩会给人沉重的感觉，而有些色彩会给人轻的感觉。

美国的戴尔教授在上个世纪就首先发现色彩有“重量”。他经过多种复杂的试验后得出结论，各种颜色在人的大脑中都代表一定的“重量”。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他还将颜色按“重量”从大到小排列成如下顺序：红、蓝、绿、橙、黄、白。

例如，同等重量的白色箱子与黄色箱子相比，人们会感觉黄色箱子重一些。与黄色箱子相比，蓝色箱子看上去会重一些；与蓝色箱子相比，黑色箱子看上去更重。

不同的颜色使人感觉到的重量差到底有多大呢？有人通过实验对颜色与重量感进行了研究。结果表明黑色的箱子与白色的箱子相比，前者看上去要重1.8倍。此外，即使是相同的颜色，明度低的颜色比明度高的颜色感觉重。例如，红色物体比粉红色物体看上去更重。彩度低的颜色也比彩度高的颜色感觉更重。例如，同是红色系，但栗色就要比大红色感觉重。

在生活当中，我们也会对色彩的重量有所感受。例如，我们冬天穿着西装时，会感觉比其他季节重。除了穿得比较多之外，也是因为冬天西装的颜色比较深、而较深的颜色也会让我们感觉重的缘故。

“重”是一种主观的感觉，因而会随着周围环境以及自身状态的不同而产生差异。例如，傍晚下班时，我们虽然背着和早晨一样的皮包，却感觉格外沉重。这就是工作了一天后感觉疲惫的后果吧。如果早晨去上班就感觉皮包很沉重的话，那你可要注意休息了。为了让自己感觉更轻松，可以换颜色浅一些、鲜艳一些的皮包，比如白色皮包。

色彩与重量的关系，已经在平时的生活领域得到了广泛的应用。比如，在室内装修时，天花板一般都使用明快的颜色，然后从墙面到床再到地板采用逐渐加深的颜色，可以制造出一种稳定感，使人感觉安全和安心。

正因为如此，FBI探员在审理案件的时候，常常会视案情，安排一些不同颜色的道具，从而给被调查者以心理暗示。例如，FBI探员的着装一般都是深颜色的，例如黑色、深蓝色。在各种特工电影、警匪电影当中，FBI探员经常戴着黑色的墨镜，虽然这有根据剧情而夸张之嫌，但在实际生活当中，黑色墨镜等各种深颜色物品确实是FBI探员、各部门特工、警察等的常

pdf下载网 http://www.i8788.com

备用品。

在执行任务时，黑色的着装会给人以稳重、干练之感。可以在给犯罪嫌疑人以震慑的同时，同时给周围的普通人以安抚和信任感，特别是那些不小心被无辜卷入某些街头案件中的普通民众。而警用和军用的各种枪友器械，之所以都做成深颜色的，除了是考虑到暗颜色易于隐蔽，不易被发现，还都在一定程度上给人以沉重、威力巨大之感。

而在与嫌疑人交谈或者审讯的时候，FBI探员的穿着和使用的用具都有常规的颜色要求。探员所使用的笔记本、钢笔、眼镜等都适合用色感较重的深颜色。

除了在FBI部门的应用，生活里也还有很多不同的颜色与重量相关的例子。深色调是跟防盗有关系的。例如，保险柜的多用黑色。不管是公司中的大型保险柜，还是影视剧中出现的巨型保险柜，大多是黑色或者深颜色的。

为了防止被盗，保险柜都设计为无法被轻易破坏的构造，还必须尽可能地加大它的重量，使之无法轻易搬动。然而，为保险柜增加物理重量是有极限的，于是便给它涂上了让人心理上感觉沉重的深色，使人产生无法搬动的感觉。白色和黑色在心理上可以产生接近两倍的重量差，因而使用黑色可以大大增加保险柜的心理重量，从而有效防止被盗的发生。

3 暖色和冷色，“色彩是有温度的”

色彩的直接性心理效应来自色彩的物理光刺激对人的生理发生的直接影响。心理学家曾作过许多实验，他们发现在红色环境中，人的脉膊会

pdf下载网 http://www.i8788.com

加快，血压有所升高，情绪容易兴奋冲动；而处在蓝色环境中，脉膊会减缓，情绪也较沉静。有的科学家发现，颜色能影响脑电波，脑电波对红色的反应是警觉；对蓝色的反应是放松。自19世纪中叶以后，心理学已从哲学转入科学的范畴，心理学家注重实验所验证的色彩心理的效果。

冷色与暖色是依据心理错觉对色彩的物理性分类，对于颜色的物质性印象，大致由冷暖两个色系产生。波长长的红光和橙、黄色光，本身有暖和感，以此光照射到任何色都会有暖和感。相反，波长短的紫色光、蓝色光、绿色光，有寒冷的感觉。夏日，我们关掉室内的白炽灯光，打开日光灯，就会有一种变凉爽的感觉。在冷食或冷的饮料包装上使用冷色，视觉上会引起你对这些食物冰冷的感觉。冬日，把卧室的窗帘换成暖色，就会增加室内的暖和感。

不过，这只是色彩所具有的心理效果中最普通的一种。FBI在审理案件的时候，为了给嫌疑人不同的心理暗示，需要选用不同的颜色。如果希望嫌疑人放松一下，那么房间里的布置以及审讯者的衣服配饰可以选用暖色调的，反之就用冷色调的。

一般情况下，红色、橙色、粉色等就是暖色，可以使人联想到火焰和太阳等事物，让人感觉温暖。与此相对，蓝色、绿色、蓝绿色等被称为冷色，这些色彩能让人联想到水和冰，使人感觉寒冷。

暖色与冷色使人感觉到的温度还会受到色彩明度的巨大影响。明度高的色彩，都会使人感觉寒冷或凉爽；明度低的色彩，都会使人感觉温暖。例如，与深蓝色相比，浅蓝色看上去更凉爽；与粉红色相比，红色看上去更温暖。

冷色与暖色在心理上的感觉因人而异。这个差异是由不同的成长环境和个人经验造成的。比如，在冰天雪地的北方长大的人，看到冷色会联想到冰雪，因而他们看到冷色会感觉更冷。而在热带岛屿成长的人，看到冷色很难意识到寒冷，这是因为他们基本上没有过寒冷的感觉。在热带，即使是海水也是温热的。因此，想知道某个人对冷色或暖色的感觉，必须首

pdf下载网 http://www.i8788.com

先了解他的成长环境。

暖色和冷色使人从心理上感觉温暖或者寒冷。实际上，有些色彩可以反射光线而不吸热量，使物体实际温度比较低，而有些色彩吸收光线的同时还会吸收热量，使物体实际温度比较高。白色、黄色和浅蓝等明亮的色彩可以反射光线，但却不容易吸收热量，而黑色和紫红色等色彩容易吸收光线和热量。

最吸热的色彩莫过于黑色，接下来是茶色等浓重的色彩，之后依次排下去分别是红色、黄色和白色、红色、蓝色和绿色。由于材质和色彩明度的差别，其反光吸热的比率会有所不同，但是大体而言比较接近。值得一提的是藏青色，浴衣和工作服中经常会见到藏青色。藏青色的明度比较低，而且是比较浓重的色彩，但它的吸热率却比较低。吸热率最低的要数白色系，这类色彩不仅让人从心理上感觉到凉爽，实际上它们也确实可以使物体保持相对较低的温度。

色彩除了有温度之外，还有“味道”。这是因为我们不仅能用眼睛看清颜色，而且还能用其他感官分辨它们。每一种颜色都代表着某一具体波长的能，我们的神经末梢，即感觉器官可以接收到这种能。

根据这一发现，科学家们认为，人的皮肤吸收其喜爱的颜色，而拒绝其讨厌的颜色。因此，如果选用皮肤喜爱的颜色，身心都会健康；相反，则易精神紧张或患各种疾病。例如，室内的颜色就左右着人的身体状态。如果在一间没有窗户，壁纸及家具都是红色的房间度过两个小时，就会感觉像过了4个小时；在全蓝色的房间则会感到仅过了1个小时。而且，人的体温也会因室内颜色的变化而变化。如果从红色的房间移到蓝色房间，人的体温就会下降。

pdf下载网 http://www.i8788.com

4 色彩可以放大或者缩小物体，你信吗？

红色、橙色和黄色这样的暖色，可以使物体看起来比实际大。而蓝色、蓝绿色等冷色系色彩，则可以使物体看起来比实际小。物体看上去的大小，不仅与其色彩的色相有关，明度也是一个重要因素。

红色系中像粉红色这种明度高的色彩为膨胀色，可以将物体放大。而冷色系中明度较低的色彩为收缩色，可以将物体缩小。像藏青色这种明度低的色彩就是收缩色，因而藏青色的物体看起来就比实际小一些。明度为零的黑色更是收缩色的代表。

在室内装修中，只要使用好膨胀色与收缩色，就可以使房间显得宽敞明亮。比如，粉红色等暖色的沙发看起来很占空间，使房间显得狭窄、有压迫感。而黑色的沙发看上去要小一些，让人感觉剩余的空间较大。

膨胀色可以使物体的视觉效果变大，而收缩色可以使物体的视觉效果变小。色彩还有另外一种效果。有的色彩看起来向上凸出，而有的色彩看起来向下凹陷，其中显得凸出的色彩被称为前进色，而显得凹陷的色彩被称为后退色。前进色包括红色、橙色和黄色等暖色，主要为高彩度的色彩；而后退色则包括蓝色和蓝紫色等冷色，主要为低彩度的色彩。

前进色和后退色的色彩效果在众多领域得到了广泛应用。例如，广告牌就大多使用红色、橙色和黄色等前进色，这是因为这些色彩不仅醒目，而且有凸出的效果，从远处就能看到。在同一个地方立两块广告牌，一块为红色，一块为蓝色。从远处看红色的那块要显得近一些。在商品宣传单上，正确使用前进色可以突出宣传效果。在宣传单上，把优惠活动的日

pdf下载网 http://www.i8788.com

期和商品的优惠价格用红色或者黄色的大字显示，会产生一种冲击性的效果，相信顾客都无法抵挡优惠价格的诱惑。

正确使用前进色和后退色可以使房间看起来更加宽敞。此时，要特别注意用色的明度，所有明度高的色彩都可以使房间显得很宽敞。

较低的天花板给人压抑的感觉，但是只要涂上淡蓝色等明度高的冷色，就可以从感觉上拉高天花板。对于比较狭窄的墙壁，可以使用明度高的后退色，使墙壁看起来比实际位置后退了，这样不就显得宽阔了吗？此外，对于比较深的过道，可以在过道尽头的墙面使用前进色，使这面墙产生凸出感，从而缩短过道的长度。对于卫生间，可以统一使用白色或者米色，这样不仅使人感觉清洁、明快，还能使面积不大的卫生间看起来宽敞一些，减少压迫感。

如果在审讯中，希望嫌疑人受到心理上的限制，那么就要选用冷色调，如果需要嫌疑人感受到轻松的氛围，就采用暖色调。

此外，在工厂中，为了提高工人的工作效率，管理人员进行了各种各样的研究。例如，根据季节适时地更换墙壁的色彩，夏季涂成冷色，冬季涂成暖色，可以有效调节室内工人的心理温度，使他们感觉更加舒适。合理搭配前进色与后退色则可以减轻工作场所给工人造成的压迫感。使用明亮的色调使空间显得宽敞、无杂乱感，这样的环境可以提高工人的工作效率。

颜色所带给我们的心理影响除去以上所说的以外，还有湿度感等。一般来说，纯度与明度的变化给人以色彩软硬的印象，如淡的亮色使人觉得柔软，暗的纯色则有强硬的感觉。暖色有密度强的感觉，冷色有稀薄的感觉；两者相比较，冷色的透明感更强，暖色则透明感较弱；冷色显得湿润，暖色显得干燥。这些感觉都是偏向于对物理方面的印象，但却不是物理的真实，而是受我们的心理作用而产生的主观印象，它属于一种心理错觉。

神经医学家萨克斯曾发现过这样一个完全色盲的病例，这个罕见的病

pdf下载网 http://www.i8788.com

不幸地降临在一位抽象画家艾先生身上。他于一次车祸意外之后完全丧失辨识色彩的能力，从此陷入一个灰色的铅铸的世界：他那只棕色的狗变成暗灰色，蕃茄汁是黑色，彩色电视机成了一堆乱糟糟的东西。然而更奇怪的是，在丧失感受色彩的能力的同时，他也同时丧失了感受音乐的能力。他原本是一位对色彩与音乐有极强连带感觉（伴生现象）的画家，他可以将“不同的音调立刻转换成不同的色彩，在听到音乐的同时，似乎也同时看到内心各种翻腾的色彩；如今他已没有音乐-视觉影像……音乐不再完整，因为可以与它互补的色调已经不见了，音乐变得贫乏至极。”

艾先生的眼睛不仅丧失了看的能力，也丧失了听的能力。艾先生的例子反向地证实了视觉与听觉的强烈紧密联系的存在，它也说明了眼睛不仅仅具有观看的能力，也具有倾听的能力。艾先生并不是具有视觉与听觉的“共感觉”的唯一一人，许多艺术家（波特莱尔、乔艾斯、吴尔芙）都具有这个被俄国小说家纳博可夫称之为“彩色听觉”的能力。

在音乐领域里，最知名的就是俄国作曲家，史克里雅宾。他试图将这些色彩与音调的共生感觉谱进他的第五交响曲，一个“音乐与色彩水乳交融的构想”。这首交响曲在演出时，“除了安排完整的交响乐团之外，还需要用到一架钢琴、合唱团，和一部能将色彩投射到布幕的色光风琴。”可惜首演时，这部色光风琴的装置被人以“不切实际”的理由删除了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

F B I

pdf下载网 http://www.i8788.com

·第六章·

打破僵局的暗示技巧

1. 主动联络感情，或许可以打破沉默
2. 无话可说时，找一下对方的优势
3. 谎言会把审讯带入僵局，必须识破它

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 主动联络感情，或许可以打破沉默

感情是理智的侵入者

审讯者作为审讯的总策划，要设定并全盘掌握问讯的节奏。在审讯进行顺利的时候，审讯者应该努力维护而不应打断这种局面。但如果审讯停滞了，双方陷入僵局，审讯者一定要运用一些技巧改变这种状况。

如果嫌疑人抵制态度激烈，不愿继续下去，审讯者就应当停止当前交谈的问题，接受嫌疑人不愿供认的现实，积极探寻其不愿说实话的原因。

审讯人员："我感觉你确实不想谈这件事。那让我们抛开审讯的事情，来谈一谈你的感受吧。"这样可以让嫌疑人表达他们对审讯的感受，并且鼓励和引导对方敞开心扉。

你可以问："你觉得自己受到不公平的对待了吗？""你害怕坐牢吗？""你觉得自己被冤枉了吗？""告诉我真相是什么，到底发生了什么事？" 人一般是根据情绪而不是事实来做决定的。将审讯从事实转移到情感上，可以克服对方的抵抗情绪。

这样主动联络感情的方式非常有效果。日常生活中也是如此，大多数人无法抗拒感情的力量。堂堂正正地诉求于对方的理性，有时倒不如用眼泪和哀怨来软化对方，轻而易举地达到目的。巴基斯坦前总理贝·布托竞选总理时，就是利用父亲布托被政敌杀害的事件，以流泪的方式来争取民众的同情，从而获得了多数选民的同情票。

在贝·布托卸任以后，她于2007年12月参加一次竞选集会时，也遭受

pdf下载网 http://www.i8788.com

了自杀式袭击不治身亡。但不到一年，她的丈夫扎尔达又卷土重来，利用妻子的被害事件，继续赢得民众的同情分，在巴基斯坦总统选举当中胜出。

通过这起例子我们可以看出，感情在政治上是可以作为工具利用的。在其他的方面，同样也是如此。

在城市的大街小巷中，甚至是地铁等公共交通工具里，经常有一些老太太、小女孩乞讨，向人诉说："家乡遇灾荒，请施舍施舍。"这也是利用哀怨来换取同情心的做法。

美国上世纪曾经发生了一起平民状告地铁公司的案件。事情是这样的，有一位少年站在地铁的站台上，不小心掉到了铁轨上面，那时刚好有一辆电车飞驶而来，虽然他万幸地保全了性命，但是却受了重伤，失去了一对手腕。于是这个少年就对地下铁路公司提出控诉。但是不论是地方法院的审判还是最高法院的审判，都认为这不是地下铁路公司的过失，而完全是少年自己不小心所造成的。因此，这个少年便每天心情沉重，过着郁郁寡欢的日子。

终于到了最后判决的日子，出乎意料的是，在这最后的一场辩论中，法院竟宣判少年转败为胜，而且全体陪审员也一致赞同。据说这完全是少年的辩护律师，在当天的最后辩论中，说了这么一句话：

"昨天我看到少年吃东西时，由于他失去了自己的双手，所以只能用舌头去舔盘子里的食物，使我不禁掉下了眼泪。"

这句话使陪审团的意见峰回路转，其原因是显而易见的，因为人类毕竟是感情动物，即使有千百个理由，也比不上一个令人感动的事实。这表面上看起来是一个理性的意见或判决，但事实上却是依赖人的感情和感受来作判断的。也就是说以感情或感觉可以突破理智所设置的障碍，更能诱导反对者变成赞成者，这是潜在的心理上的突破点。

反过来说，一个平常坚持自己立场的人，随着心情的变化，立场也会不同。比如一名法官是一个非常有名的人道主义者，平时他在审案判决

pdf下载网 http://www.i8788.com

时，总是将刑罚判得偏很轻，而且他很容易优柔寡断。直到有一天夜里，他自己家里遭到强盗的袭击，他体验到强烈的恐惧感，这以后他就变成了犯罪者的克星了。每次审案下判决时，他总是给予罪犯最严厉的处罚。

这个法官的行为虽然有可能在一定程度上是有悖法律公正性的，但在一定的容错范围内，人们的行为受到感情的支配和影响，这是无可避免的事实。

在电影《蝙蝠侠前传》中，检察官哈维·登特一开始是正义的化身，他用法律的武器制裁罪犯，一时风光。但随着他陷入了小丑所设计的陷阱当中，发觉蝙蝠侠有可能夺走自己心爱的人，之后又在残忍的犯罪过程中彻底毁掉了面容。他的理智收到了巨大的情感打击，他的嫉妒与仇恨之心使其丧心病狂，从而将自己的立场彻底转换了180度，站在了善的对立面。

一个心理素质很强的成功人士尚且不能抵挡感情的侵蚀，何况是我们普通人？

我们都从事着各自不同的职业，每种职业都有自己的痛苦和快乐。比如说记者。新闻记者要采访某人时，常常会不厌其烦地等候被采访人的深夜归来，或赶在对方早晨起来尚未出门之时恭候。这种热忱的努力，会使对方产生一种同情的心理负担，从而不得不讲讲内心感想，给记者提供最新的情报。这是记者们为了获取独家新闻所惯用的方法。

如果你在工作中，善于使用这种方法，让对方了解你的热心，就会打动对方，产生很好的效果。

当对方以太忙为理由拒绝时，对其说“我知道你很忙，但我所面对的情况十分紧急，所以你一定要帮我……”之类的恳求语，会使他感到厌烦；对付这类人，要依前例，将对方夸奖一番再提要求也许更为有效。

如何搞定英国女王？

2007年5月，英国女王伊莉莎白访问日本时，有一个接受日本NHK电

pdf下载网 http://www.i8788.com

视台访问的行程安排。当时NHK派出的接待人，是该公司的常务董事野村忠夫先生。后来他讲了一段他接待女王的小故事，可以供读者作为参考。

野村先生接到这个任务之后，便到处收集有关女王的一切资料，仔细研究，以便在初见面时，能引起女王的注意而给女王留下深刻的印象。偶然间，他发现了女王所饲养的狗是一种长毛犬，于是他想尽办法找到了一条绣有该犬种图样的领带，在迎接女王的那天系上。果然，女王一眼就注意到他的领带，并露出微笑与他握手。之后野村先生和女王的交流就非常的顺畅。

野村先生这一招实在值得我们学习。当我们与人初见面时，稍稍动点脑筋，就可以拉近彼此的距离，给对方好感。最好的方法便是先收集对方的资料，准备一些能引起对方注意的东西。不过，对方若是个普通人，就不容易打听了，但你还是可以根据其人的性别、年龄、职业等作一般的推测：通常中年以上的人都比较关心自己的健康；年轻的家庭主妇，多半对减肥感兴趣；至于中年的太太，则较为关心子女的教育……以此类推。

当然也可以用别的方法来造成初见面的“媒介”。例如日本的富山先生每次到海滨度假避暑时，都喜欢带着爱犬去买东西。通过这头可爱的小狗，他认识了很多朋友。你瞧，只要利用得当，就是一只小狗也能帮人建立起亲密的人际关系！

即使你对对方一无所知，也可以先准备一些普通人都较关心的话题、新闻等。如果访问的对象是某个家庭，带点小礼物是最受欢迎的；既然要买礼物，不妨花点心思选购对对方真正有用的东西，这比随随便便应付将有更好的效果。

要感动对方，首先要了解对方，关心对方，这就是为什么一位画家在自己的作品面前，手舞足蹈，激动不已，而别人都无动于衷的缘故。因为只有画家自己，才真正关心自己的作品，而其他人都不能真正体会画家的心情。

只令自己感动的东西是孤芳自赏，自己感动并不能代表能感动别人。

pdf下载网 http://www.i8788.com

唱歌、玩魔术、写作等等都存在一个能否感动别人的问题。

有些歌唱演员只顾卖弄技巧，自以为很动听。其实不然，相反一些业余歌手，虽然缺乏演唱技巧，但却唱得很感人。

那么，这里的秘诀是什么呢？其中的关键在于是否抓住了观念和听众的心。具体来说就是，所唱的歌是否为听众所写，也就是说是不是写出了听众的心声；唱歌的演员是否心中想着要为引起听众的共鸣而演唱。听众是上帝，没有他们就没有我的现在，我不能随便敷衍或胡弄。如果你心中装着听众，你一定会受到欢迎。

妻子正在厨房炒菜。丈夫在她旁边一直唠叨不停："慢些，小心！火太大了。赶快把鱼翻过来，油放太多了！"妻子脱口而出："我懂得怎样炒菜。"丈夫平静地答道："我只是要让你知道，我在开车时，你在旁边喋喋不休，我的感觉是怎么样的……"

学会体谅他人并不困难，只要你愿意认真地站在对方的角度和立场看问题。

一位母亲在圣诞节带着5岁的儿子去买礼物。大街上回响着圣诞赞歌，橱窗里装饰着彩灯，乔装可爱的小精灵载歌载舞，商店里五光十色的玩具应有尽有。"一个5岁的男孩将以多么兴奋的目光观赏这绚丽的世界啊！"母亲毫不怀疑地想着。然而她绝对没有想到儿子却紧紧拽着她的大衣衣角，呜呜地哭出声来。

"怎么了？宝贝，要是总哭个没完，圣诞精灵可就不到咱们这儿来了！""我……我的鞋带开了……"母亲不得不在人行道上蹲下身来，为儿子系好鞋带。母亲无意中抬起头来，啊？怎么什么都看不见？——没有绚丽的彩灯，没有迷人的橱窗，没有圣诞礼物，也没有装饰丰富的餐桌……原来那些东西都太高了，孩子什么也看不见。落在他眼里的只是一双双粗大的脚和妇人们低低的裙摆，在那里互相摩擦、碰撞，人来人往……

真是好可怕的情景！这位母亲第一次从5岁儿子目光的高度眺望世界。她感到非常震惊，立即起身把儿子抱了起来……从此这位母亲牢记，再

pdf下载网 http://www.i8788.com

也不要把自己认为的“快乐”强加给儿子。“站在孩子的立场上看待问题”，母亲通过自己的亲身体会认识到了这一点。

不仅仅一位好母亲需要站在孩子的立场上看待问题，每个人都需要站在他人的角度看问题。只有换位思考、将心比心、才能够真正了解他人的所思所想。每天我们都要与人打交道，每个人的思维方式、说话方式各不相同，希望别人接受自己的想法就要设身处地从他人角度看问题。

拥有这样的心态，你也会有机会搞定英国女王。

2 无话可说时，找一下对方的优势

受称赞的孩子最优秀

当审讯进入僵持时，审讯者有必要找一下对方的优势。虽然对方是犯罪嫌疑人，但他们其实也常常有明显的优势或者弱点，审讯者可以就这些优势或者弱点，采取赞美的方式，让对方找到认同感。

如果对方是自恋者，那么就更好办了。因为自恋者的内心大都充满自负的情绪，他们渴望被人钦佩，觉得自己是独一无二的，比任何人都要优秀。自恋者相信他们值得拥有大量的赞美，外界必须为他们提供最舒适的境遇。自恋者通常表现出傲慢自大、目中无人的救世主姿态，很少关注其他人，还经常有意无意地利用他人。自恋者只考虑个人，只与能够增加他们自尊心的人交往。他们觉得自己可以处理任何事情，所以不太可能去寻求法律援助。

审讯员应避免批评自恋者，因为这类人对于损害自己尊严的言行非常

pdf下载网 http://www.i8788.com

敏感。自恋者会逐渐正视现实，尤其当他面对大量证据时。审讯者应该利用自恋者的优越感。比如，在审讯中审讯者可以说："你很优秀，我们需要你的帮助。"

生活中其实也是如此，如果在无话可说的交际场合，你不妨试着夸奖别人，这样的暗示可以给别人良好的印象。

现代人每天接受的虚假信息太多，所以不会轻易信赖别人。特别是你当面向对方表白自己的长处，他总是半信半疑，甚至产生反感。看来，不恰当的表达方式，极易被人误解。

这里有个技巧，你不妨试上一试。倘若你向对方谈及自己的长处，不妨借他人之口，委婉地表达这个意思，你可以说："别人常常这样说我……""那天，某某评论我的文章……"如此表达，对方就会因为你的言谈中主观色彩少、客观成分多而乐于听信。

一些诈骗犯也很懂得利用人们的这种心理。有这么一个故事：有个骗子带一个外国人去咖啡厅，悄悄告诉服务员，那个"老外"是某国王子。几天后，这个骗子又带一位姑娘来，与服务员寒喧几句后，便借故走开了一段时间。骗子所带来的姑娘与他并不熟悉，心中疑惑，在得知骗子经常光顾这个咖啡厅后，姑娘于是向服务员打听骗子的身份。服务员回答："听说他是某国王子的朋友。"这样，作为第三者的服务员提供的情报尽管是假的，却使这位与骗子萍水相逢的姑娘轻易上了当。

善良的你，当然应该提防骗子玩弄此种伎俩。可是，如果是为了使对方认可你确实具备的长处，利用一下人们的这种心理，又有何妨?

另外注意你对待第三者的态度，也可能左右别人对你的印象，尤其是不可滥用"高压手段"。

有个姑娘，在即将与男友结婚之际，断然中止了两个人的恋爱关系。

谈到分手原因，姑娘说，有一天，他们两人到一个西餐馆就餐。一位男侍者把他俩点的菜端错了，她的男友恶狠狠地训斥道："怎么搞的，这种菜难道是给我吃的吗！"

pdf下载网 http://www.i8788.com

姑娘原以为男友待人温和，此刻看到他那气势汹汹的样子，很是吃惊，以往的好感消失殆尽，决心同他分手。

不仅是这位姑娘，很多人都是如此，当看到自己的同伴对第三者采取“高压手段”时，都感到极不愉快。因为他们担心，自己会不会也遭到同样的命运。

由此可见，为表现你的忠厚，就应让对方知道，你不仅对他，而且对其他人，也是很宽容的。这点是非常重要的，因为它可使对方对你更加信赖。

心理学家曾做过这样一个实验：把一群孩子分为统制群、称赞群、叱责群和无视群四组，让他们连续五天做加法的运算。他们对统制群的孩子严格管理，一切都要按规定行事，平时的作息时间都被限制；而对于称赞群的孩子，他们则只是给予对方称赞，无论那些孩子做了什么，得到的都是称赞和支持；对于叱责群则完全相反，无论孩子们做了什么，都会被叱责和责怪；最后一组无视群的孩子，则被当做是不存在，没有人注意他们，也没有人去理会他们。

在他们各自做简单的加法运算的过程中，第一天，四组的平均分数并没有太大的差异；但从第二天开始，四组孩子的成绩差距越来越大，其中称赞群这组的成绩最好。由于这个组的孩子一直备受夸奖，所以心中有了“自己是被期待的一群”的想法，自然会涌现出“自动自发去做”的心理，就能把运算越做越好，成绩也越来越突出。

这个实验给人们的启示，恐怕不只限于如何去教育孩子吧！

直接称赞与间接称赞

那么，怎样才能有效地表达自己的称赞呢？以下有几点注意之处：

1. 称赞的内容要具体一些。不要泛泛而谈，你称赞的内容越具体，越

pdf下载网 http://www.i8788.com

是细节，越有说服力，越能让别人相信你是真诚的，从而用同样的态度反过来对待你。

2. 称赞的时候记得称呼对方的名字。每个人都希望别人记住并且使用自己的名字，这样能感觉自己受到别人的重视。你在称赞别人的时候尤其要注意这一点，称呼对方的名字，能让你称赞的效果事半功倍。
3. 可以在赞扬之后加上问题。在一开始说出称赞的话之后，紧接着提出一个与你称赞的方面有关的问题，向你称赞的人提出来，并让其进行解答。这时他会相信你是对他真的感兴趣，对他所做出的成绩很钦佩。
4. 刚开始称赞的时候措词相对谨慎一些。不要一开始就把最华丽的语言和赞美用到对方身上，否则就会让别人感觉很假。应该在一开始谨慎地选择措辞，如果有必要的话，再慢慢地提升称赞的程度，自然而然让对方接受你的称赞。
5. 称赞别人的时候千万不要有任何索取。不要在刚刚说过一句称赞的话之后，马上向对方提出某些要求，哪怕你的要求是微不足道的，也会让别人认为你正是有求于他，才会称赞自己。
6. 不要一味地称赞，对一些无关大局的小事也可以提出不同的意见。有一句话说："如批评不自由，则赞美无意义"。百分之百的赞美，并不能起到最好的效果。适当在赞美当中加入一些小的批评，能够让你的赞美听起来更真实。
7. 不要用对方对你的称赞去回赞对方。如果对方刚刚称赞了你，你随即用称赞回报对方，这时不要使用别人刚刚用过的言辞，而要找到你自己的称赞点。否则会让人觉得你的称赞是浮于表面的，只是敷衍应付。

除了直接称赞，有时候间接称赞的效果要胜过当面夸奖。

真诚坦白地直接赞美别人，固然能取得效果，但如果用词不当，就

pdf下载网 http://www.i8788.com

可能使赞美之词沦为阿谀奉承，给对方留下不好的印象，让人觉得你的赞美之词太露骨、太肉麻。如果你担心出现这样的结果，那么最好采取间接的赞美方式，这样，无论使用怎样的溢美之词，都不会显得过于露骨和肉麻，而对方又能同样领会到你的赞赏之情。

要做到从容自如、得心应手地通过间接的方法赞美别人，还是要讲究一些技巧的。赞美是一门艺术，技巧性很强。就像画画一样，胡乱涂鸦的人都会涂上几笔，但要画一幅完整的作品，就没那么容易了。

要知道，大多数人都有爱听好话的心理，即使明知道别人说的是奉承话，心里也免不了会沾沾自喜。这是人性的弱点。一个人听到别人对自己的赞美后，一定不会感到反感，除非对方说得太离谱了。赞美的魅力是无穷的，但是，最有效的赞美是在背后赞美他人。

例如：当你参观画展或听演奏会时，你可以从不同的人对当事人的称赞，了解他们之间交情的深浅。

当事人的亲朋好友，一般决不会使用一些表面的夸奖词，他们甚至会主动为当事人谦虚一下。或者会站在当事人的立场，格外关心人们对画展或演奏会的评论。

交情稍好一些的朋友，经常使用的称赞语是“画得很好”，或“演奏得不错”。

如果某人使用夸大的赞美词，你可断定此人必与当事人不熟。

这些赞语对当事人来说，都不是他最企盼、最关心的。因为这些赞语都出自与他或多或少有关联的人，这些人的评价或许都有带有感情色彩，不太中立和客观。他最关心的是与他毫无利害关系的人如何评价。

假如你告诉当事人，你之前听到一些与当事人完全不认识的参观者的评论说“画得很好”或“演奏得相当成功”，当事人一定会喜出望外。

总之，毫无利害关系的人所说的话，比较真实，因而也乐于被当事人所接受，因为它的可信度比较高。如果你利用人们的这种心理，用这种方法去鼓励对方，一定比当面称赞强胜百倍。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3 谎言会把审讯带入僵局，必须识破它

说谎时的身体语言

在审讯中，审讯者要善于识别谎言。如果审讯者顺着嫌疑人的谎言审问下去，势必会掉入陷阱。说谎者显然知道事实的真相，但却必须将真相进行改编，让自己的说法听起来诚实可信。所以他们说辞很多，犹犹豫豫，而且容易出错，音调偏高，回答之前停顿较久，说话当中暂停、踌躇的频率较高。

诚实的人因为不需要使用多余的时间更改事实，因此回答相同问题所需要的时间自然比说谎者短。说谎者回答问题前会犹豫再三，以便重新组合出意思相反的说辞，同时还必须确定如何表达，并且要判断别人的反应。此外，说谎者还必须给所说的内容配上适当的情绪，但这个步骤经常被审讯者忽略。

下面这些动作可以作为识别谎言的信号：

（1）手放在嘴上

手放在嘴上的动作表明欲言又止的心理。这个动作可能非常轻微，比如用手指很快地在嘴唇上一抹，但表达的是同一个意思。

（2）限制性动作

在某些人身上你会观察到某些手的限制性动作。当他们对自己所说的话不敢肯定时，手的动作会突然停下来，好像他们不得不尽最大的努力才

pdf下载网 http://www.i8788.com

能把注意力集中在所谈的事情上，为了表示出信心。本来自然的手的运动忽然停止。在正常谈话中，即使放在衣服口袋里的手也是在动的。而在神经紧张时，口袋里的手的动作也会受到限制。

（3）舔嘴唇

如果某人开始神经质地舔嘴唇，那说明他对自己的话也吃不准了。

（4）干咳

这样的咳嗽也许只是因为紧张。但是如果出现在一个人开始解释其立场的时候，并且如果伴有别的不自然的举动，那就有可能是在撒谎了

（5）脸红

脸红是一种明确的信号，表明此人对他所处的环境的不适。这也许是他对面前的某个特定的人感到不满，以致难以表达真情实感的结果，也可能表示这个人对自己所说的话感到不安。

（6）不均匀的呼吸

不均匀的呼吸是感到不安的明确迹象。只有认真观察和倾听才能使你觉察到对方呼吸上的变化。

（7）脚打节拍

这是一种极易激动的人经常会发出的身体语言信号，也可能表明是在撒谎。

（8）轻微的躁动

这种情况也不少，一个人在说谎时，整个身体都在好像处于良好的控制之下，手上也许会有很小的动作，面部表情几乎没有变化，而且声音清晰洪亮。但在这些很有信心、很能控制的迹象之外，却有轻微的动作发生。就好像这个撒谎的人由于费力去控制自己而不自觉地扭动身体的某个部位。

（9）躲避目光接触

设想这种场景：你在主持一次面试。当你问应试者最近一次离职的原因时。他回答时目光瞥向一旁。直觉告诉我们，此人对这个话题感到有些

pdf下载网 http://www.i8788.com

紧张，或者有什么东西不愿谈到。而这个姿态我们应该注意，并准备进一步提问以揭示真相。

（10）闭眼

你或许见到过某些人说话时闭眼睛。这可能表明他们不希望处在目前自己所处的这个境地，他们希望能呆在别处。他们把令其不适的场面关闭在眼帘之外。你可以自己试一试，闭上眼睛说“我讲的是实话”，是不是觉得有点不协调。

（11）声调趋于平缓

当人们在说谎时声调有可能平缓下来。比如说他们在谈话中本来是连说带比划的，可突然间声调和手势都不见了，声音里只留下一种做作的讨好语气。这可能意味着这个人是在撒谎。

总之，说谎者会表现出种种不协调的状态，审讯者必须加以识别，并作出合理的暗示。

不知你是否还记得自己在上学的时候有可能发生过的事情，一旦学校里衣帽间或锁柜里丢了东西，老师就会把全班人召集到一起。老师要调查东西到哪儿去了，是谁干的。不管我们做没做坏事，都无一例外地面露罪恶感，脸发红、心情紧张、呼吸节奏变快、嘴唇发干、伸出舌头舔嘴唇，感觉行为举止受到限制。一切都指向一个事实：我们干了坏事，而不是此事与我无关。这不是很可怕吗？

更糟的是那位老师又直截了当地问了一句：“这件事你知道什么，汤姆森？”

汤姆森的回答很可能是结结巴巴地：“呃，什么……什么都不知道，先生。”这种语气和状态奇怪得很。

在我们完全无辜的情况下，我们的身体语言却有那么多罪恶感的表现。举这个例子是想说明，有时人们即使完全清白也会因极度紧张而面露负罪感，应该小心。

pdf下载网 http://www.i8788.com

利用“疲劳轰炸”突破谎言

在审讯时，FBI探员会经常询问嫌疑人：“你认为犯下这起罪行的人应该得到什么样的处罚？”如果嫌疑人含糊其辞，淡化罪犯的行为，或建议轻判，那么你就可以对他产生合理的怀疑。

警方可以多找来几个人或用照片让证人指认，证人说的话可以透露出他所做的指认是否可信。能够准确指认嫌犯的证人会说：“他的脸非常清楚。”无法准确指认嫌犯的人会用排除法，他们会说：“我先一一对比这些相片，缩小一下范围。”这个技巧不是绝对的，仅仅是作为一个参考，提醒调查员可以进一步调查证人。

给嫌犯出个难题，可以测试他是否在现场。

审讯员：“你说你一整晚都在星光夜总会，不可能犯这个案子。但我找不到一个人可以证明你在那里，所以我查了警方的记录，看看那晚有没有发生什么事可以证明你确实在夜总会。算你运气好，当天真的有人报案，说星光夜总会出了点儿麻烦。现在你可不可以告诉我那晚发生了什么事，这可以作为你的不在场证明。”

嫌犯可能会开始虚构当天夜总会有人打架，那么你可以继续问他打架的地点。他说在酒吧，于是审讯员拿出有人打架的报案资料（审讯前预先准备好），告诉他打架其实发生在入口处。此时嫌犯就会开始捏造另一个故事，证明从他的座位上看不到有人打架，此举也足以证明他根本就是在说谎。

审讯者很少有机会进行专业测谎，为了识别谎言，审讯者可以增加问题的数量，迫使嫌疑人不停地思索，对他进行疲劳轰炸，从而测出谎言。因为说谎者不得不记住他说过和没说过的内容，还得控制他们的言语和非言语行为，以达成欺骗的目的。此外，说谎者还必须观察审讯者是否相信他们的谎言。这样一来，说谎者的脑子完全被占满了。使用疲劳轰炸的方

pdf下载网 http://www.i8788.com

法就是让说谎者的思维超载，不堪重负。

当向说谎者提出需要思考的问题时，他们往往会迟疑，好给自己多一点时间编造一个合理的答案。如果他们的大脑完全被谎言占据，那么就很少有余力处理新的信息。当向说谎者提出问题，随后给出备选答案并强制要求他们做出选择时，他们一般会自动选择其中之一，原因是他们脑子已不够用了。诚实的人是不会思维超负荷的，因此，他们有足够的认知处理能力，很容易回答需要思考的问题。即使当他们面对强制选择时，他们也能想出另外的答案。虽然“疲劳轰炸法”不是100%的有效，但它对问讯的帮助很大。

以下列出一些令对方疲劳的提问方法：

（1）“我凭什么相信你？”

嫌疑人对关于案件的提问做出回答之后，审讯者应问：“我凭什么相信你？”诚实的人通常会说“因为我说的是实话”之类的话。说谎者却可能会因为思维超负荷而很难说出这类的话。

当诚实的人被说成是说谎者的时候，他们会反应激烈，极力洗刷，会说“我没有说谎”“我不会这么做的”，或者“这真荒谬”。相反，说谎者往往会默认指控，几乎很少抗议。当然，不抗议并不一定意味着说谎，但至少可以提醒审讯者这个人有可能撒谎。

本技巧并不是单独使用的测试，应与其他语言和非语言的技巧结合使用，更好地测定对方的诚实度。

（2）“我知道你在说谎”

提出“凭什么应该相信你”的问题后，可以使用“我知道你在说谎”的技巧。由于说谎者的思维处于超负荷状态，很难以应对这一类型的问题，往往会犹豫一会儿。当嫌疑人迟疑时，审讯者应使用“我知道你在说谎”的假定句。这样审讯者就间接地提醒嫌疑人他们的讲述令人怀疑。

当被称为说谎者后，诚实的人往往会进行某种程度的抗议，或使用强调的手势，但不诚实的人往往不会抗议，有可能采取防御姿态。观察嫌

pdf下载网 http://www.i8788.com

疑人对问题的言语和非言语反应，要比答案本身更重要。诚实的人很少受“我知道你在说谎”这类言语的影响，因为他们有着清醒的思考力，可以对问题进行有效地应对。即使偶尔会犹豫一下，但他们也会给出解释。需要再次强调的是，这一技巧并不能判定欺骗，但它会印证嫌疑人正在进行欺骗的假设，特别是在与问题——“凭什么我要相信你”一起使用时。

（3）“好……”

对于“是不是”的问题应当用“是”或“不是”作答。当嫌疑人用“好”回答时，表明欺骗的可能性很大。

“疲劳轰炸法”并不是百分之百的有效，但它会提供给审讯者一套工具，以协助他们寻求真相。同所有的技巧一样，“疲劳轰炸法”也应同其他的技巧结合起来使用。

另外，说谎者有时会放松警惕，特别是当他们认为审讯结束，或者认为审讯者已经相信了他编造的谎言时。审讯人员可以充分利用这个心理现象。你可以假装收拾笔记本，放好钢笔，造成审讯已经结束的假象。当嫌疑人起身准备离开时，警务人员要叫住嫌疑人，令其重新坐下，同时询问一个关键的问题。嫌疑人没有预料到审讯者此时还会提出另外的问题，很可能会说漏嘴，说出一些与案情有关的事情。

总之，嫌犯经受的压力越大，他能够进行审慎、独立思考的可能性就越小，也就更加容易受他人建议的影响。如果嫌犯是未成年人或是精神病人，这一点会表现得更为明显，因为他可能缺乏对精神控制策略的识别和抵御能力。如果审讯过程的设计目的在于造成被审者产生非常巨大的压力，以至于使其为了逃离这种局面而招供；那么这一过程得到的很可能会是假供词。研究者估计，美国每年会出现65到300起假供词事件。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI

·第七章·

用暗示看清对方，找到突破口

1. FBI使用谎言，是对有罪者的强大暗示
2. 如果嫌疑人喜欢自吹，就让他说下去
3. 给失望的对手以希望，他多半会认罪的
4. 做出暂时的牺牲，给对方适度的优越感
5. 假装无知，让对方失去心理戒备
6. 通过他人的谈话，捕捉他人的心理

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 FBI使用谎言，是对有罪者的强大暗示

审讯“流浪汉”

现代审讯是对人性的研究。我们中的大多数更喜欢和那些看起来跟自己类似的人交谈。一旦交谈开始，就很难停住。一旦我们开始说实话，就很难再说假话。

当警察告诉一个嫌疑人说，在一户两天前失窃的人家中，发现室内的门把手上有他的指纹，这个嫌疑人就立刻会变得紧张，尽管他在入室行窃过程中一直戴着手套。这种适当的谎言会起到奇效。

除少数情况外，为得到嫌疑人的供词，警察可以对其撒谎。因为我们知道，即使面对着证明其参与作案的假物证，一个无辜的人也绝不会承认他并未犯过的罪行。这在很大程度上决定了警察为什么在审讯中使用欺骗性战术。

这样的策略也常出现在日常生活、工作中。当然，生活在这个世界上，我们需要说真话，更需要有能直言忠语的朋友。但是，事实上我们美好的愿望却往往在现实面前碰壁，为此，一些人可能吃尽苦头，为什么呢？

事实证明，有些话需要用谎言的方式来暗示，被审讯者才会说出真相。

第二次世界大战期间，各国都十分重视间谍机构的活动，都希望在情报方面战胜对手，以利于在整个战争中获取主动权。同时，反间谍机构也

pdf下载网 http://www.i8788.com

都在积极活动。

一次，盟军反间谍机关收审了一位自称是来自比利时北部的“流浪汉”。他的言谈举止使人怀疑，眼神也不像是流浪汉所特有的。因此，法国反间谍军官奥克多认定他是德国间谍，可是他没有更有力的证据。奥克多决定想方设法打开这个人的嘴巴。

审讯开始了。由于这名“流浪汉”说他只会说法语，奥克多提出的第一个问题是：“会用法语数数吗？”这个问题很简单，于是“流浪汉”用法语流利地数数，没有露出一丝破绽，甚至在说法语最容易说漏嘴的地方，他也能说得很熟练。于是，他被押回小屋去了。过了一会儿，哨兵用德语大声喊：“着火了”。“流浪汉”表现得无动于衷，似乎真的听不懂德语，照样睡他的觉。

后来，奥克多又找来一位农民，和“流浪汉”谈论起种庄稼的事，“流浪汉”居然也并不外行，有的地方甚至比这位农民更在行。看来奥克多凭外观判断的第一印象是不能成立了。于是奥克多又想出了一个新的办法。第二天，“流浪汉”在被押进审讯室的时候，显得更加沉着、平静。

奥克多非常认真地审阅完一份文件，并在上面签字之后，抬起头突然用德语说：“好啦，我满意了。你可以走了，你自由了。”“流浪汉”一听到这话，长长地松了口气，像放下一个沉重的包袱。他仰起脸，愉快地呼吸着自由的空气，兴奋之情溢于言表。

‘流浪汉”露出的欣慰的表情，虽然是一刹那间发生的，但这个表情却透露出他懂德语这一信息，从而使他露出了马脚。经过进一步的审讯，“流浪汉’最终承认了自己是一个德国间谍。

在这里，奥克多在关键时刻说出了一个谎言，而且这个谎言是用“流浪汉”声称自己不会的德语讲出来的。正是这个谎言让“流浪汉”彻底地放松了警惕，认为自己已经瞒天过海，没成想，自己刚好落入了审讯者的陷阱。

pdf下载网 http://www.i8788.com

适当地使用“花言巧语”

我们周围往往有这样一些人，他们以自己能无拘无束、卤莽直率地畅所欲言为荣。他们认为这是一种诚实的表现，是个性力量的一种象征。在他们看来，那些迂回曲折的表达方式和人际交往中常用的外交辞令，都是软弱和虚伪的表示。他们所信奉“有什么就说什么”的信条。

然而，这样的人永远都不可能取得太大的成功。尽管人们相信他们是诚实的，但是，由于缺乏用谎言的方式来暗示真相的意识，不善于审时度势，他们常常把事情搞成一团糟。他们不知道如何有效地影响和驾驭他人——他们在人群中总是那么格格不入，总是处于极其尴尬的境地。他们每次出现在我们面前，总是触到我们的痛处，惹得我们火冒三丈。这样的人在人际关系上迟早是要失败的。

投身政界的朋友可能对此有更深的体会。我们先来看一下艾森豪威尔展示给我们的语言技巧。

在一次新闻界的餐会之中，美国总统艾森豪威尔应大家的要求站起来讲话。他说：“大家都知道，我不是擅长言词的人。小时候我曾经去拜访过一个农夫，我问这个农夫：‘你的母牛是不是纯种的？’他说不知道，我又问：‘这头牛每个星期可以挤出多少牛奶呢？’他也说不知道。最后，他被问烦了就说：‘你问的我都不知道，反正这头牛很老实，只要有奶，它都会给你。’”

艾森豪威尔笑了笑，对所有在场的新闻界人士说：“我也像那头牛一样老实，反正有新闻，一定都会给大家。”这几句话让大家哄堂大笑，因为简直就是兜着圈子告诉大家，你们别没事紧追着我问，反正我有新闻一定会给你们的！

我们都喜欢受到细致入微、温柔体贴的对待，都希望和机智的人打交道，卤莽是人们不喜欢也不欣赏的一种品质。那些以毫无顾忌地直来直去

pdf下载网 http://www.i8788.com

说话为荣的人，通常既不会有太多的朋友，也不会在事业或职业上达到很高的高度。很多时候，他们会对他人造成伤害。因此，建议这样的朋友说话时能够三思而行，学会用谎言的方式来暗示真相。

德皇威廉二世派人将一艘军舰的设计图交给一个造船界的权威，请他评估一下。他在所附的信件上告诉对方，这是他花了许多年，耗费了许多精力才研究出来的成果，希望能仔细鉴定一下。

几个星期之后，威廉二世接到了权威人士所作的报告。这份报告附有一叠以数字推论出来的详细分析，而文字报告是这么写的：

“陛下，非常高兴能见到一幅美仑美奂的军舰设计图，能为它作评估是在下莫大的荣幸。可以看得出来这艘军舰威武壮观、性能超强，可说是全世界绝无仅有的海上雄狮。它的超高速度前所未有；而武器配备可说是举世无敌，配有世上射程最远的大炮，最高的桅杆；至于舰内的各种设施，将使全舰的官兵如同住进豪华旅馆。这艘举世无双的超级军舰只有一个缺点，那就是如果一下水，马上就会像只铅铸的鸭子般沉入水底。”

本来就是玩票性质的威廉二世，看到了这个报告，不禁了然于心地笑了。

其实这位造船界的权威人士的意思就是这张设计图狗屁不通。但他如果直言不讳地说“陛下，你的设计图一点也不适用，只有一个空架子”，结果会怎么样呢？不言而喻。

再来看这样一个例子：

有一次，一位作曲家演奏自己的新作品，特意请音乐节罗西尼去听他的演奏。罗西尼坐在前排，兴致勃勃地听着，开始听得蛮入神，继而有点不安，再而脸上出现不快的神色。

演奏按其章节继续下去，罗西尼边听边不时把帽子脱下又戴上。过一会，又把帽子脱下，又戴上。这样，脱下戴上，戴上又脱下，接连好几次……

那位作曲家也注意到了罗西尼的这个奇怪的动作和表情，就问他：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“这里的演出条件不怎么好，您是不是太热了？”

“不，”罗西尼说，“我有一见熟人就脱帽的习惯，在阁下的曲子里，我碰到那么多熟人，不得不频频脱帽了。”

艺术贵在独创，这样才能形成带有个性特征的风格乃至形成独特的流派；抄袭与模仿，则只能在艺术巨匠的阴影中苟且偷生，毫无建树。因此，要反对单纯的模仿，更要杜绝抄袭行为。19世纪意大利著名歌剧作曲家罗西尼对模仿、抄袭行为的深恶痛绝都源于此。然而，直接的指斥对方恐怕会使对方十分难堪，罗西尼便用体态语及其说明（一见熟人就脱帽的习惯）来委婉地表示：“在阁下的曲子里我碰到那么多熟人”，言外之意是你抄袭了他们的作品。虽然没有明说，那位作曲家的脸一定会涨得通红！

用谎言的方式来暗示真相，听者受用，说者的良苦用心也在这样轻松氛围中潜移默化。

2 如果嫌疑人喜欢自吹，就让他说下去

让某人对你产生好感最快的方法就是让他们一直自我感觉良好。审讯有时候也需要让嫌疑人对审讯者有良好的印象。有时候，让嫌疑人自我感觉良好是一个出其不意的好办法。

当然，审讯的重点应始终放在嫌疑人身上。嫌疑人是否自我感觉良好，取决于他对审讯者是否有好感，这也是双方建立融洽关系的基础。在一段时间当中，如果审讯者让嫌疑人自我感觉良好，那么他们将自然地吸引嫌疑人。因为嫌疑人希望保持与审讯者在一起的良好感觉，所以审讯者

pdf下载网 http://www.i8788.com

应允许嫌疑人自夸，使他们自我感觉良好。

日常生活、工作中也会有这样的人，尤其是男性。大多数男性都不同程度地有爱说大话的特点。《吹牛男爵历险记》的故事中描写了这样一个非常爱说大话的人。

“有一次，我在大海里游泳，突然一只巨大的鱼把我吞了进去，一会儿我就到了它宽敞、昏暗的胃袋里。我在那里跳起了踢踏舞。这条鱼好像非常恐惧，最后只得把我吐了出来。”

这种大家都非常清楚的事情，他也满不在乎地大吹特吹，真是愚蠢至极。然而，这样的男性又确实存在。这些人完全是为了满足一种“自我显示欲”。也就是说他想显示自己的欲望，在瞬间压倒了不要说大话这样的冷静判断，清醒的头脑完全麻痹了。当他看到每个人都入神地倾听，并赞叹不已，便不知不觉地沉浸在美妙的自我陶醉之中。

吹牛中还包含着自我陶醉，也许有人会对这样的分析感到不可思议。其实，当一个人在大吹特吹之际，其心理状态也会处在激动、兴奋之中。此时，幻想与现实的界限已模糊起来，以至把幻想就当成了现实。因此，他会越发说得活灵活现。

说大话的类型可以分两类：一类是像前面提到的那位“吹牛男爵”那样的以给人 “意外感”为目的的类型。这种类型的人总是以让人们感到出乎意料、惊讶、赞叹，并瞠目结舌而感到快慰。

这样的男性，在某种意义上说是具有“奉献精神”的，并不想仅在一次交谈中得到什么。说句老实话，他们就只是想千方百计想引起周围人对自己的注意，而满足“自我显示欲”。如：在酒吧等处以一些无聊的大话而取乐的人，在联欢等聚会上展示自己非凡的口才的人等都属于此类人。这种类型的大话是没有恶意的谎言，也是比较普遍的一种类型。

另一类型是前面提到的政治家那样的，他们转弯抹角地抬高自己，令人厌恶。这种类型是以希望别人重新认识自己为目的的。

“的确他是相当了不起的人物。”这种类型的人就希望人们对自己做

pdf下载网 http://www.i8788.com

出这样的评价。其实这种想法是浅薄而可怜的。

对于这种人，允许他们夸夸口，满足其欲望，对他人也是无害的。

然而经常说大话，总有一天会露马脚、现原形的。

在职场中你也总是会遇到这样的一些人，他或她总喜欢通过炫耀自己和上司间不同寻常的关系，来寻求自己的身份和作用，心理学上称之为缺乏安全感型人群。这类人炫耀的“资本”和动机又是什么呢？

第一，他们可能有心理方面的问题，通常被认为有“心理强迫症”。他们“吹嘘”自己其实没有任何恶意，只是到了一定场合，就喜欢渲染自己的“特殊身份”和优势，让自己的头上多一道光环。但是，时间一长，他们的能力高低就显现出来，因而这类人往往不会在某个单位久留。这是职场中比较多见的现象。

第二，为了达到个人的某种目的。一旦他在自己身上制造的这些焦点和特殊关系得不到别人注意时，就会转移至编造别人的所谓“内幕消息”，以表现自己的高人一等。他们尤其喜欢传播上层之间人际交往方面的“小道消息”，因为这些“小道消息”往往无法查证，容易被人相信；而且通过这些消息，也可以抬高他自身“与众不同的身价”。所以，一旦周围人轻信于他，则会以讹传讹，反而对那个谣言的主角造成某种伤害。

如果真的有人在你面前用这些特殊关系来炫耀，那也不必多加纠缠，只需要一句：“既然你那么能干，怎么还和我在一个办公室？”你胸怀正气的这一句话，就可以将他问得哑口无言。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3 给失望的对手以希望，他多半会认罪的

对于嫌疑人来说，承认自己犯罪之后可能会失去希望，觉得自己的世界已经崩溃了，如果罪行严重的话，可能自杀就是唯一的选择。

为了避免嫌疑人的这种担心，一旦案件得到解决，审讯者就应给嫌疑人以希望，跟他讨论恢复正常生活的可能性。审讯者可以这么说："你做得没错，对自己的行为负责是正确选择的第一步。一旦这件事得到解决，你就可以恢复你原先的生活，从哪里跌倒就从哪里爬起来，一切都会好起来的。"

某些侦破影片中经常会出现审问的桥段，其中最吸引人的是影片中审讯犯人的绝妙技巧：

先是一名警员声色俱厉地威胁、威吓犯人，把他逼到山穷水尽的困境；这时又一位陪审的警员出场，他的态度十分温和地对罪犯表示信任和理解。无论是在影片中还是现实生活中，我想无论是哪个罪犯都会受这种技巧所驱使，十有八九会坦白认罪的。

而现实中警界的审讯，虽没有影片中表现得那么生动活泼，基本上方法也是同出一辙。首先由攻击型的警员来审问罪犯，以凌厉的攻势摧毁对方的意志，向他说明他的罪证确凿、他的同伙都招供了等等，把他逼到进退两难的边缘。接受了这样的审讯后，有的人会屈服，而多数顽固型的罪犯的反抗则会更加激烈，死不认罪。

到这样的阶段时，则派另一位温和型的警员审问他。警员完全站到罪犯的立场上，真心地安慰他，鼓励他："你的亲人都希望你得到宽大处

pdf下载网 http://www.i8788.com

理，希望你为他们考虑”等。对这种软招，罪犯往往会自惭形秽，坦白自己的一切犯罪行为。

这种手法是一种奇异的心理法则，又称“缓急交代法”。由具备“缓特征”与“急特征”的两个人相互合作。当然，由一人身兼两职也行。一方首先把对方逼到心理的死胡同里去，令他一筹莫展；这时另一个人出来指点给他一条逃避的暗道。自然在这种情况下，对方会毫不犹豫地奔向那条可以脱身的暗道了。

这种技巧，并不仅仅适用于审讯等特殊的场合，在经商洽谈时也可以发挥巨大的作用。谈判时，订货一方并不首先把真正的条件摆出来。尤其当订货一方派出两人去参加谈判的场合，其中一位首先提出尽量苛刻的要求，令对方张惶失措，一时不知如何应对；即在心理上把对方逼倒。这时由另一位提出一个折衷的方案（即真正的方案），自然是给了对方一条出路。在这种阵势面前，就是客观上分析相当不利的条件，对方也会认为折衷案好得多，表示接受。

与这种手法相似的另一个技巧是“欲擒故纵”的方法。例如在谈判的过程当中，一般我们会认为与他人谈判如果不能一下子拿下结果，那么之后交涉成功的几率就降低了许多，也因而我们会尽量争取能够一举成功。但也有个别情况，如果我们能够适当地给对方一点思考空间，主动提出作个停顿，其实也不失为一种积极作战方式。这种谈判技巧被称为“停顿结束”，即不求在谈判最后阶段一定需要敲定结果，而是期待再与对方充分时间考虑，让他们确认愿意跟合作。

例如，假设你是一个商业谈判的代表，当你可以看出对方很显然不准备现在就做出决定时，你可以说：“当然，我能了解这是个重要的决定，那么我今天将会尽力回答你一些可能有的问题，这样你就能够最好地做出购买选择。”

而当你觉得已经在谈判过程中与对方足够压力，并且你有把握他们将会认真考虑谈判事宜，很有可能会再回来跟咱们继续交涉时，你可以说：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“当然，我了解，我会给你所有我们今天讨论过的资料内容。这里有我的联系方式，如果你有任何的问题和疑问都可以联系我。”

4 做出暂时的牺牲，给对方适度的优越感

在审讯中，FBI探员是问讯的主导者，是拥有实际操纵权的人。但有时审讯者可以将这种主导权假装交给嫌疑人，等到完成审讯目的后，再将权力收回，让对方不知所措。

当被审讯者拥有很多重要信息或表现出自恋、精神病的人格特质时，这种“制造给他一定权力的假象”的办法效果最好。因为对方此时会产生自己很优越的错觉，产生过度自信的幻想，以为能欺骗审讯者而不被发现。自信的错觉让他们有了动机，愿意配合审讯者进行多次沟通。

使用这种方法的最大障碍，就是审讯者的心态。为了在过程中给予对方虚拟的权力，审讯者必须表现得非常低姿态，甚至卑躬屈膝，有时候还要忍受对方的冷嘲热讽。这种做法看似是让嫌疑人控制局面，但其实不然，审讯者仍然在实际上掌控着一切。

来看一个故事。有一次，一个暴徒拿着手枪对着林肯说：“我曾下过决心，如果有一天遇到比我还丑的男人，我一定当场把他打死。”

没想到林肯不慌不忙地向那个暴徒承认，自己是一个丑男人，并对他说：“你如果想打，就打吧！”结果这个暴徒的气竟然消了，自动离开了。

林肯对暴徒说话时，态度谦卑，因而解了围。如果他对暴徒仍采取高高在上的姿态，则会引起暴徒更大的反感。林肯在暴徒的侮辱之下，仍仔

pdf下载网 http://www.i8788.com

细去听对方的话，并消除对方复杂不平衡的情绪，当然是由于他承认了自己是一个丑男人，而他在承认的瞬间，暴徒对林肯反感的所有理由都消失了。正如前面所说，对方产生反感时，其潜在心理就是，希望自己的优越感能得到认可，如果他发现自己比对方还要差时，就会对对方更加反感。所以，一个人如果不够厚道，就会因为自己的自卑感，而对别人的优越产生反感。有了这种心理后，便会采取一种攻击性的姿态或动作。

林肯的做法就是放弃自己的优越性，让自己处于卑下的地位，先接受对方的反感，然后再诱导对方接受他。这的确是一种能使对方接受的最有效的方法。

平常人都有“身份意识”。所以在讲话时，我们应使对方感到自己很重要，切莫引起对方的自卑感。简单一句“有件事要拜托你”，就能够使对方热情高涨，愿意提供帮助。

在美国曾有两兄弟同时参加州长的竞选。哥哥的做法是送给选民扇子、月历，或在小孩脸上亲吻，以博得选民的好感，树立极富热情的候选人形象。弟弟则不落俗套，每当他发表政见以前，一定先摸摸口袋，伸出手问在场的人：“谁愿意给我一支烟？”

结果，弟弟反在竞选中旗开得胜。就选民的心态而言，能将东西给一位伟大的政治家，是何等荣耀的事。弟弟将自己的位置摆得比选民要低，相比哥哥看似亲民、实则高高在上的假姿态来说，不知要高明多少。因此，弟弟得到了民众狂热的支持。

社会上低阶层的人，相对高阶层的人来说，总是怀着卑贱的地位意识。那位弟弟的请求，含有把高阶层的自己降到低阶层的意味。这种关系的变化，自然能扭转选民内心的对立感，使人心生感动。

类似做法，也可理顺工作中的人际关系。例如，对部属发令时，可先说“我请你帮个忙”，再将内容说出。虽然只是简单的一句话，但若经常使用，便能使懒惰的职员发愤图强，也可以安抚具有反抗心的职员。

当人的卑贱意识转化为优越感时，就会感到意气昂扬，这正是你巧妙

pdf下载网 http://www.i8788.com

运用语言的功效。

曾有一位演讲者在自己的一次演讲会上，对着一群中小学生的母亲，谈论有关教育方面的问题。虽然这名演讲者学识丰富，但是，面对着这些太过于严肃的听众，反而不知该说什么才好。

面对这种情况，演讲者就讲起自己少年时代的事情，谈到自己年轻时不但调皮，还是一个差劲的劣等生。虽然所叙述的都是“过去”的事实，但从听众的表情中可知，她们认为这些完全是虚构，不过她们仍津津有味地听着，然后逐渐进入主题。最后，这场演讲终于顺利地结束了。也许这些听讲的母亲，宁可听一些有内容的心理话，也不愿听一些乏味的说教论调吧！

像这种情形，与其高谈阔论让对方反感，不如尝试着了解对方的心态，然后再根据心理原则，使对方反感的心理转变为接受。由此可知道，在说服对方以前，先谈谈自己的失败经验，必能消除对方的抵触或紧张感，进而接受你的观点。这位演讲者就是因为有了这种想法，所以才先讲了一些少年时代的荒唐事，让那些家长逐渐接受了自己。

5 假装无知，让对方失去心理戒备

在审讯中，假装无知是审讯者的一种调查手段。审讯者装笨有一个巨大的优势，就是他们可以问问题，问很多基本的问题。嫌疑人不太可能愤怒，因为审讯者早已经说过，自己是一个新手，对很多事情不太熟悉。因为审讯者看起来不像是审讯方面的专家，便可以自由地问许多问题，包括一些愚蠢的问题。如果嫌疑人有担心，审讯者只要说：“这方面我是一个

pdf下载网 http://www.i8788.com

新手，也许你能教教我。”通过装笨，有经验的审讯者可以借助这个幌子任意发问，尤其是那些非常敏感而关键的问题。

这种技巧在需要进行多次审讯的复杂案件中相当管用。嫌犯可能会告诉审讯员，整件事情实在太复杂了，所以他根本无法弄清楚案子的内情。此时审讯者假装说对案子知道的很少，也没有获得很有帮助的资料线索，请对方多指点。

等到第一次审讯结束，审讯者可以问对方能否担任此案件的调查顾问。这种做法具有启发意义，并能给对具体行动的方向，同时也给了审讯者可以接近嫌疑人的机会，既可搜集情报，又能建立良好关系。等到审讯者获得充分的信息后，就可以依据这些事实质问嫌疑人，并劝说对方自首。

日常的交际中也常常用到假装无知的情况。

一般说来，“大人物”的自尊心都非常强，不会轻易地说出真心话。所以，一场个人采访下来，留下的印象多半是极其普通，只是一般人所想象的人物印象。因此，一些有经验的访问者，常常故意用装无知或挑拨对方的方式，来促使对方说出内心的话。

“挑拨”就如前面所说，可以给予对方一点压力，刺激对方的自尊心。以取材积极、果断而闻名的日本国际政治记者落合信彦先生，在其著作《美国放弃日本的日子》里，就曾明确表示他取材的信条便是“使对方生气”。这种方法是一种使警觉性很高的厉害人物说出真心话的杀手锏。落合先生能够收集到别的记者无法采集的新闻，便归功于他这种心理战术。

不过据说采访者如果采用假装无知的方式，其成功率会比故意去挑拨对方还要大。

为什么假装无知，会促使对方说出真心话呢？简单地说，当采访者以无知的形象出现时，被采访者就会消除警戒心，而产生一种被信赖，被依靠的快感。大体而言，一个人当被别人依靠时，除非是较别扭的人，一般

pdf下载网 http://www.i8788.com

内心都会很舒服。其理由很简单，因为任何人都有比别人的地位更优越的欲望。当你祈求对方时，就会显示出你比对方的位置低一级，换言之，也就是你承认对方站在比你高一级的层次上。

当对方是一个非常骄傲的大人物时，你以这种方法去对待他，他会觉得自己是站在优越的地位上，而产生非常大的满足感。所以说，首先让对方的内心感觉很舒服，然后再触及他的内心，使其说出真心话，这才是最高明的攻心术。

以假装无知的方式来触及对方的心理，更能使对方感觉自然。

6 通过他人的谈话，捕捉他人的心理

语气决定重要性

在审讯中，审讯者要特别注意被审讯者的说话速度。语速是了解一个人心理状态的关键。同时，审讯者也要注意自己的语速，如果审讯者希望给被审讯者以亲和的姿态，那么，审讯者的语速应该和被审讯者尽量接近，这样就不会造成被审讯者过大的压力。反之，如果审讯者希望给被审讯者以压制的感觉，那么应该提高或者降低语速。

一般情况下，谈话速度快的人，大多性子比较急；而那些说话慢条斯理的人，多是慢性子，不管遇到什么事情，总是不紧不慢，反应相对迟钝。

对别人抱有不满或怀有敌意时，言谈的速度就会放慢；相反，心里有

pdf下载网 http://www.i8788.com

鬼或想欺骗他人时，说话的速度大都会加快。

一个平时沉默寡言的人，假如突然间变得能言善辩、喋喋不休，则表明其内心有不欲为人所知的秘密。

由交谈时的语气、节奏变化可以了解人的心理。

说话声调很高昂的人，表示他有任性的性格。

有人说话的抑扬顿挫非常激烈，他们大部分都属于自我显示欲很旺盛的人。

有意立刻说出结论的人，是害怕别人提出反驳。

充满自信的人，谈话时多用肯定语气；缺乏自信者，或性格软弱者，谈话的节奏多慢慢吞吞、有气无力。

喜欢小声说话者，不是对事物缺乏自信，就是性格女性化；那些说起话来没完没了，希望话题拖长的人，其内心潜在着唯恐被别人打断和反驳的不安，唯有这种人，才能以盛气凌人的架式谈个不停。

喜欢用暧昧或不确定的语气、词汇作为结束语的人，害怕承担责任；经常使用条件句的人，如“这只是我个人的看法”“这不能一概而论”“在一定意义上”“在某种情况下”等等，大多属于神经质。

如果你是一个演讲者，你可以缓和速度以配合听众的需要，你可以依照当天的情况，听众的人员构成、演讲现场的气氛，来调整声音速度，你的说话要速度随着商场或者社交场合、周中或者周末，午餐或者晚餐时间、面对面的谈话或者是打电话而自然转换，各个时间、场合的说话速度也随之不同。

你的说话速度没有必要像河马一样迟缓，而是要既不太快也不太慢，重要的是顺畅无碍。

平日我们和人随便讲话，常常改变语调的速度，这是我们在不知不觉中应用了一种很自然很有力——也是最好的说话方法。它可以使整段话中的某一要点，特别明显地表现出来。

pdf下载网 http://www.i8788.com

史蒂凡先生在他的名著《记者眼中的林肯》中说："林肯总统，常常会很快地一口气讲许多话，遇到其中重要的字句，就把声音拉得特别长或提高音调，然后再像闪电一般，一口气说完后面那句话。他常常使一两个重要的字所占的时间比六七个不重要字的时间长得多。"

用这种方法，可以抓住听众的注意力，这是毫无疑义的。当我们进行演说的时候，也可以常常使用这个方法。现在请你把下面一段文字的''中的字句特别拉长了读一遍，看看结果如何？

吉朋斯大主教，他在快要逝世的时候说："我已经活了'86——年'了，亲见'几百'人'走上了成功之路——'。我从这上面发现所有能够成功的'重——要'因素中，最重要的就是信心——'一个失去信心的人，是万难成功的。'"

请你再做一个实验：先用漫不经心的迅速语调说："3千万元"，然后用吃惊的口吻慢慢地说："3——万——元"。详细玩味一下，是不是好像3万元的数目比3千万的数目要大得许多？

谈话习惯可以彰显性格

另外，在这里需要谈及另外一个暗示术，就是通过听人谈话时的动作、习惯来判断一个人的性格。

听他人讲话时，如果听者眼光不集中，东张西望或玩弄手指头，则表示对谈话者感到厌烦；频频重复对方所说的话的人，表示有高度的耐心与好奇心。

听别人讲话时不停地大幅度点头的人，表示在认真听对方讲话；虽然在听话时常点头示意，可是视线却不集中在对方身上的人，表示对对方的话题没有产生共鸣；点头次数过多，或者胡乱附和的人，多半并不了解谈话的内容；一面讲话，一面自我附和的人，大都不容许对方反驳，而且也极顽固，这种人不能与听者进行交流，一人唱独角戏，径自下结论。

pdf下载网 http://www.i8788.com

日常，我们谈话的时候，最讨厌有人不顾别人的感受，突然将毫不相干的话题插进来。这种人的支配欲和自我显示欲都特别强，他们根本不把别人放在眼里，而完全摆出我行我素的姿态。还有一类人喜欢在人多的场合，滔滔不绝地说个没完。其实，这表示他很担心主导权落在别人手里，自始至终都想占据优势地位。

倘若一个人总谈些没头绪的话，或者不断改变话题，东拉西扯，说明他思路不清晰，思想正处于支离破碎的状态。与其说这种人话题非常丰富，还不如说他缺乏缜密的思维。

还有一种人，在与他人面谈时，很少谈及自己，反而将从对方那里引出来的话题扩大，不断地从对方那里吸收许多知识或情报。这种人是聪明人。

在面谈中，有的人善于集中精力倾听对方谈话，并通过对方的谈话加深了对对方的理解，同时捕捉到许多对自己有用的信息。从性格上讲，这种人具有宽容精神，显现的是真正的君子风度。

有句俗话："说者无意，听者有心。"其实，生活中反用这句俗话的例子并不算少，那便是："听者无意，说者有心。"有时对方会察觉自己言谈中下意识造成了失误，急着自行"更正"。这时，便给你提供了一个机会，可借此探查对方的真正动机。

某公司有一位颇具威信、声望很高的科长。有人问他："贵公司有几位科长呀？"他不假思索地答道："只我一个！"接着，他又慌忙更正："不是的，不是的，共有5位科长。"

原来，这位科长性情高傲，常常自诩："除我以外，没有一位名副其实的科长！"

原来如此，先前不假思索地回答的那句"只我一个"，正是他真实心声的自然流露。后来的更正，虽然符合事实，却掩饰了他的真实感情。

由此可见，倘一个人说错了话，接着又急忙更正。这种"过错"大多是有原由的，也许，在他最初的言谈里，包含有真正的感情在内。

pdf下载网 http://www.i8788.com

有人不常用“我”字。但却爱用“我们”或“我辈”的字眼，这表示他们具有雷同的性格。

有人一直喜欢在谈话中引用名人的话语或典故，这种人大部分都属于权威主义者。

有人在谈话过程中，不断引用母亲的话语，这是因为他在精神上还很幼稚。

过分使用恭敬语，无异表示怀有一种警戒心。

即使彼此的交情很深，但他说话依然很客气，语气也很亲切，这是因为说话者的内心存在着自卑感。

有意识地使用粗暴的言语，这是因为怀有想占优势的欲望。

有些男人忽然对女性甜言蜜语，这可能是他想要侵犯对方身体的前奏。

有人极端厌恶性方面的用语，这是表示他们对于性特别关心；有人很露骨地谈论性方面的用语，这表示他内心里怀有性方面的矛盾。

开口闭口“而且……”“那么……”，表示说话者的思考没有着落，或者没有归结；有人常使用“不仅……”“但是……”，这表示他在推理方面很敏感。凡是有说“依然……”或“还是……”这种口头语习惯的人，即是有意要别人接受他那套理论。

有人常常用“我相信……”“我以为……”这种语气，虽然表示了他慎重的语言逻辑，另一方面其实也是他胆怯的表现。

pdf下载网 http://www.i8788.com

F B I

pdf下载网 http://www.i8788.com

·第八章·

用道具做暗示

1. 空间的巧妙安排，暗示主导者的目的
2. 使用一些身份道具，可以暗示地位
3. 衣着是“自我的延伸”，暗示出优势
4. 用适当的道具，套出真相
5. 利用第三方，套出真话

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 空间的巧妙安排，暗示主导者的目的

审讯时的空间关系

审讯中所安排的每件事、每个人都服务于同一个目的：获取目标信息。设置什么样的审讯应取决于审讯目标和审讯环境等的具体情况。精心设置的审讯环境会给审讯者一定的心理优势。无论条件多么恶劣，由审讯者来控制和主宰审讯都是至关重要的。

一个安静没有打扰的地方是最适宜的审讯环境。这样的环境不仅给双方安全感，也充分暗示，这是一次非比寻常的谈话。

在审讯期间，审讯者应该要求被调查者关闭手机，或者禁止携带手机，因为被调查者者有时会迫于压力而做出回避问题的举动，如接打手机等。

诸如桌子之类的障碍物不应挡住调查者的视线，不应妨碍调查者从头到脚打量被审讯者。如果有障碍物挡住了被审讯者的下半身，调查者便无法观察到被审讯者的一些非言语行为，例如坐立不安、双腿不断抖动、脚的姿势等。如果目前的位置不能从头到脚地对被审讯者进行彻底的观察，那么调查者就应调整自己的位置，以便能够观察到被审讯者的肢体动作细节。

如果现场的家具不允许审讯者自由调整和摆放，那么调查者应该坐在靠近桌角的地方，桌角要朝向被审讯者，这样的位置可以将被审讯者的一举一动尽收眼底，使其无法使用桌子作为遮挡工具。

pdf下载网 http://www.i8788.com

应将被审讯者的椅子尽可能地放在靠近门的位置。从心理学角度来讲，越靠近门，心理压力就越小，因为门代表着身体和心理的逃避通道。这样的暗示容易给嫌疑人创造轻松的气氛，便于他交待实情。

另一个策略是将审讯者的椅子放在被审讯者和门之间。这种放置方式向被审讯者暗示了：他必须要经过审讯者才能获得自由。审讯者还可以将被审讯者的椅子靠墙放置，这样的话被审讯者会感到他们的背靠在墙上，从而减少心理上的压力。

有时当被审讯者离开审讯的房间时，他会主动透露一些信息。因为门代表了身体和心理的逃避通道，当他接近门时，往往倾向于对审讯者“示好”。

当然，对于不同性别的被审讯者也要有一点不同的空间安排。

当被审讯对象为男性时，审讯者的椅子应该斜对着他，因为面对面的就坐方式，会令被审讯者产生对抗情绪，还会抑制融洽关系的形成。如果不能避免面对面的谈话方式，那么你至少也应该斜着坐。在面谈进行中，审讯者可以逐步地、灵活地把自己的椅子移动到一个更有利的位置。

当被审讯者为女性时，你的椅子可以直接对着她。因为女性更适合面对面的谈话。在面谈中，审讯者也可以根据需要调整自己椅子的位置。

如果被调查者是属于跟审讯者有合作关系的人，双方应并排而坐。如果审讯者的椅子有轮子，或者易于滑行，那么调查者可以在适当的时机，沿着被调查者的方向滑动自己的椅子，鼓励对方与自己合作。带轮子的椅子可以使调查者很方便地靠近或远离被调查者，从而增加或减少对方被调查时的紧张程度。

如果有两位审讯者参加问讯，主导的审讯者应把第二审讯者的椅子与被审讯者摆放成一定角度，位置应比自己靠后一点。这样的位置可以鼓励被审讯者与主要审讯者发展建立融洽的关系。如果第二审讯者要做笔录，那么就将他的椅子放在被审讯者的视觉范围以外，这样可以避免被审讯者偷窥到笔录的内容。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果被审讯者有亲人（例如父母）或者律师等人在场，应当将被审讯者父母或律师的椅子与被审讯者的椅子摆放成一定角度，但要在其视觉边缘的后方。如此摆放是暗示第三方人员在审讯中的角色是微不足道的。

空间关系的日常应用

空间对人类潜在心理的影响很大，往往一个特殊的空间关系就能改变了人的思想和行动方式。

我们可以举乡村和都市的例子，也许是房子的大小或民族性的差异而引起两者的差别。乡村人的房子以面积大为特征，彼此间房子都是比邻而立，而且隔音设备也不太理想，这户人总能听到隔壁那户人的声音，甚至邻居间做什么事情都可以知道。而都市的房子虽然也并列在一起，成为社区，但由于每一家占地都相当固定，而且每栋房子间都有距离，隔音设施比较好，所以根本就听不到邻居的声音。

乡村人邻里间的距离几乎等于零，所以邻居彼此都非常亲密，而都市邻里间由于有距离，所以相互之间就产生一种疏离感。

同样的道理，宽大的办公室也会使员工产生疏离感。只要把办公室缩小，员工就恢复了原来的亲密感和朝气了。上司和下属间的物理距离也要缩小，不像在宽大办公室里，上司和下属的位置间总有一定的空间，各部门间也有距离。这种空间和距离会使员工产生一种上下的意识，并有相互顾虑的感觉，如此一来，当然有什么话也不敢直接发言。这种潜在意识很自然就使彼此间产生了距离感。

但是，如果让上司和下属，以及各部门之间挤在一起，每天一起做事，就可以消除下属的顾虑意识，以致可以产生一种自由交流的气氛。

如果在宽敞的会议室或接待室洽谈，始终没有进展的情况下，可以转换地点，彼此坐在一个小小的柜台旁，双方促膝而谈，这样就会在不知不觉中化解双方的疏离感。更奇妙地是，以后的商谈会进行得更顺利。而

pdf下载网 http://www.i8788.com

且，与其在一流的饭店里，面对面地坐着说服对方，还不如和对方坐在一个小酒吧的柜台上，肩并肩地说话，后者的成功率往往更高。尤其对那些花花公子型的男性，如果再以甜美的女性声音加以说服，多半都能成功。

如果对方一见到你就有戒心的话，那么以后不管怎样解释，要想说服对方，并得到对方同意，可以说都是非常困难的。如果能打破对方的警戒，使之对你产生好感，那往后的说服就已成功了一半。要消除对方的戒心，首先要消除物理距离，以促使对方缩短与你的心理距离，这是非常简单的“接近方法”了。

这种单纯的“接近方法”，对推动对方的潜在心理有很大的作用。据一个推销汽车的专家所言，当一位客户在考虑是否要买车时，如果当时你和他面对面而坐，只要借故移到他身边与他并肩而坐，以非常靠近的方式来说服他，那位客户一定会很快答应买下车子。这里使用的就是接近对方的方法。

但是，在利用这种接近的方法时，如果你衬衫上的污点或肩膀上的头皮屑，映入了对方的眼帘，使之心理上产生不悦感，认为你是一个龌龊的家伙，反而会给他一个不好的印象，这样则会产生相反的效果，所以对此要格外注意。

在宴会上，有上座和下座之分。这是根据与会者的地位和身份不同来决定的。在会议室开会，会议桌有各种各样的形状，坐在不同的位置可以显示不同的地位。以通常习惯用的长方形会议桌为例，长方形桌子的两条短边的中间位置，以及两条长边的中间位置，一般说来是领导席位。如果你想在会议中掌握主动权的话，就要尽早地赶到会场，占据中间席位。同样是领导席位，会议桌短边的中间位置与长边的中间位置给人们的心理影响也不一样。喜欢坐在短的两边的中间位置，容易显示会议是以自我为中心，而在长的两边的中间位置，则显示了领导者的一种民主精神。

如果是正式会议的话，你不妨选择以自我为中心的领导席位，如果是集思广益、招贤纳谏的会议，则最好选择体现民主气氛的领导席位。从习

pdf下载网 http://www.i8788.com

惯来说，坐在这两类领导席位以外的坐位上的人，是对会议不热心的人，这类人难以出人头地。

要是你比别人晚到会议室，那么剩下的基本上是不利的位置。这时，你若想争取主动，只有靠大声发言了。一般地说，右手是上席。所以，要是看到上司右边的坐位空着，那就快快补上去，这就会使你在无形中争取到主动权。

2 使用一些身份道具，可以暗示地位

奖状和证书是荣誉的象征，照片记载着过去的经历，如果在审讯者的办公室墙面上挂满了这些东西，可以很大地增加审讯者的可信度和权威感。但是，展示证书、奖状，以及自己与名人的合影，有时也可被看作是内心不安的表现，而且会显得以自我为中心和傲慢。同所有的道具一样，使用证书、奖状和照片，应该在明确审讯目的的基础上，服务于审讯本身。

这样的办法也被用在交际场合。但是有一点需要提示，绝对不能用这样的办法进行欺骗行为。

在美国的金额中心华尔街，一位商学院的学生，利用了一点小技巧，在短期内找到了很多合作伙伴。他在办公室的墙中间挂上美国石油大王洛克菲勒的大幅照片。这幅大照片使人联想到，他与石油大王也许有密切关系；更有人认为，他是一位知道经济界秘密情报的消息灵通人士。这位学生利用人们的心理错觉，将计就计，与很多大富翁慢慢建立了关系。在他们的帮助下，他的生意迅速走红。

pdf下载网 http://www.i8788.com

人们在心理上对权威的认识能力非常有限，但崇拜的心理十分强烈，这种现象称为“后光效应”。我们常常看到圣像、佛像的后面都会画有光环。这种光环不但给人以神秘感，而且能增加圣像的庄严感。就好像在日晕和月晕这两种自然现象发生时，太阳和月亮往往看上去比平时要大很多。这就是“后光效应”的由来。

若能将“后光效应”巧妙地加以利用，往往可以造成对方的判断错觉。我们在日常生活中要注意识别这样的骗局。

有个生意人，接待客人的方法是：一旦判断对方为重要客人，就带领客人到平常自己也不敢进的超一流饭店去，热情款待对方。为了加强效果，他事前会先去结识经理或服务员。当与客人前来时，他便会寻找机会与经理或服务员寒暄，拍拍他们的肩膀。被招待的客人，会认为他是常进出一流饭店的人。

对于这样的人，我们要特别留意，不要因为一时光鲜，就彻底相信了他们。

曾经引起新闻界轰动的某公司诈骗案，就是利用了“后光效应”。作案手段安排得十分精妙好，十分复杂。案件大概情节如下：一家面临破产的公司为了骗取借款，在飞机场故意安排一辆超级豪华大汽车。客人下飞机后，公司代表迎上前并用这部车送客人到公司，使被接人心里暗暗吃惊。车到公司后，一进门就看见地板上铺着进口名贵地毯，客厅沙发是用最昂贵的鳄鱼皮制成，房间内一切摆设都是超级奢侈品。公司利用“后光效果”使客人产生完全的信赖感，然后提出借钱，客人轻率地答应了。

也有一些骗子，喜欢先结交某些一流商店里的主人，然后带客人进店，让客人产生他是一流人物的错觉，或利用事先安排的环境，抬高自己的身份，巧妙地借用亲朋同事或物质环境的优越性，来增大自己的形象。

假象很容易使人的心理产生各种各样的错觉，但是，要识破假象也并非难事，只要稍一调查，或向旁人证实一下，便可戳破西洋镜，把制造假象的诈案暴露在光天化日之下。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3 衣着是“自我的延伸”，暗示出优势

衣着是显示一个人社会地位的关键指标。穿西装打领带的人，他的心理状态与穿牛仔裤、T恤衫的人肯定不同，和穿休闲裤、Polo衫的人也不同。通常，调查者可以通过观察被调查者的衣着服饰来判断他的社会地位，进而预测他的态度和行为。

如果被审讯者身着套头衫和蓝色牛仔裤，审讯者应该身着很正式的西装，打领带，这样就给被审讯者暗示强烈的主导信息。如果审讯者想拉近与被审讯者的关系，那么审讯者就可以穿着与被审讯者者风格相似的衣服，这有助于促进融洽的关系。

日常生活中，衣着也同样彰显着地位和心理优势。大家在进入高级饭店时，常常会西装革履，注意自己的打扮。但到附近的超级市场购买物品时，却只穿日常家居便服。并没有条文规定不得穿便服到高级饭店，而是这些饭店的气势使你不得不收敛起平常的随便，而注意自己的服装仪容。

可见衣着打扮不仅有一个美观的问题，而且对一个人的成功影响很大。

我们必须把衣着当成提升精神以及培养自信的道具。穿着漂亮得体的衣服，你的心情会为之一振，好像做起事来，特别有干劲。而且，恰如其分地打扮会为你赢得别人的尊重，无论办什么事都更容易得到别人的合作。

“衣服是人的第二层皮肤”，服装确实能够深刻地表现出人的性格与心理状态。一个人总是试图掩饰赤裸裸的身躯，而穿着衣服。但是，大部分人又往往会因为自己的衣着使得内心反而暴露于外了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

因为一个人经过自己选择而穿在身上的衣服，正好展露出他若裸露着躯体时，所不能显露的内心。所以，将衣服视为与人体不可分的部分，甚至视为“自己的化身”，均不足为怪。在心理学中，称此种情况为“自我延伸”。根据“自我延伸”的理论，人类借着服装与装饰品的装扮，反而使得自己更为裸露。因为服装往往反映出个人的喜好，每个人都有各自喜爱的样式、色调及材料等等。

有人依据色彩来断定他人对自己的印象。一般人认为，深蓝色代表“清洁”“希望”“未来”与“无限的广阔”。所以，大家都很注意对服装色彩的选择，即使一个对色彩毫无感觉的人，穿着同他人色彩相同的服装，会在心理上产生一种安全感。

究竟穿什么色彩或什么样式的服装才最妥当？其实也无定论，因为安全与危险，是一体的两面，所以，是穿西装，还是牛仔裤，那也得视场合而定。不过，还是希望你能穿着得体的服装，在众人面前，显示一下你迷人的风彩。

在正式的场合，一个人的形象往往取决于旁人对他的第一印象。换句话说，别人对你的印象，在短短数秒之内即可决定。那么，旁人看你的第一眼中包含哪些部分？自然不外乎是面容、发型、衣领、服装的色彩和花纹等等。因此，若想借着仪表塑造良好的整体形象，必须先从维护上述部分的端正做起。

譬如，面容方面，疲倦、憔悴或没刮干净的胡须都会带来严重的负面影响；头发太长或凌乱不堪也不行；衬衫、尺寸不合的衣领或佩戴土里土气的领带，均足以损害到你的清爽形象。

不合身份的穿着，会令对方对你产生轻浮的印象。如果一位学生开着名贵汽车，或者使用价格昂贵的打火机，就难免让人觉得轻浮。因为这种不合身份的举动极易令人有不舒服的感觉。

身上的服饰，具有“延伸自我”的特性。如果一个人的形象和代表“自我延伸”的服饰差距过大，就会令人有“不完整人格”的印象。比

pdf下载网 http://www.i8788.com

如，衣服鞋和裤子都是高级品，而腰带却是廉价品的打扮穿着，就会令人产生不自然的感觉。

此外，体形臃肿、衣着缺乏品味和姿势不雅等等，同样是造成一个人负面形象的主要因素。除了经常检查自己的仪表之外，尚须注重整体的协调感。

对一个人的印象总是从外观开始，你给人的第一印象不论是好是坏，都很难轻易消除。

虽然我们常会听到这样的话："那个人给人的第一印象好像很难相处的样子，交往了之后才发现他原来很有意思。"但这种第一印象其实并非事实的先决条件，而"交往了之后"才是决定条件。如果没有继续交往，这第一印象就根深蒂固地永远留在他人的心中了。

形成第一印象最重要的就是你的表情，也就是由容颜、外型、动作所产生的印象。一个人的长相是父母天生的，长得美或丑都是没有办法改变的事实。但是，有人说："一个人到了40岁，就必须要为自己的相貌负责任。"这儿所说的"责任"，就是一个人的气质。人的气质是可以由内涵、过去的经验、人生观等表现出来的。

4 用适当的道具，套出真相

有一次，拿破仑正骑着马穿越一片树林，忽然听到一阵呼救声。他扬鞭策马，来到湖边，看见一个士兵在湖里拼命挣扎，但还是向深水中漂去。岸边的几个士兵乱成了一团，因为水性都不好，不知该怎么办。

拿破仑间旁边的那几个士兵："他会游泳吗？""只能扑腾几下！"

pdf下载网 http://www.i8788.com

拿破仑立刻从侍卫手中拿过一支枪，朝落水的士兵大喊："赶紧给我游回来，不然我毙了你。"说完，朝那人的前方开了两枪。落水人听出是拿破仑的声音，又听说拿破仑要枪毙他，一下子使出浑身的力气，猛地转身，扑腾扑腾地游了回来。

拿破仑用一支枪，救了这个士兵的命。

在审讯过程中，合理地使用道具可以强化调查员的言语和非言语信息，同时还能向被审讯者发出无声的警告，让他体会其中的含义。当然，也并不是所有的审讯都需要道具。审讯者扮演好自己的角色，获得被审讯者的供词才是目的。你掌握的证据越充分（或者你能让被审讯者觉得你知道很多），那么他就越有可能供认。

道具可以给审讯者提供某些帮助，令对方以为你掌握了强有力的证据。在审讯之前要计划好道具的使用，仔细确定每个道具的目的，并预测使用道具可能会对被审讯者产生什么样的效果。每个审讯方案都需要专门设计道具，帮助实现目标。如果使用正确，道具可以成为非常有效的工具；但如果使用不当，道具也可能严重伤害到审讯者的信用。

例如，审讯者可以在审讯室里的文件柜上贴上标签，上面用粗笔写上被审讯者的姓名以及"发现的证据"等字样，制造出已经掌握了很多证据的假象。

或者，审讯者在自己的笔记本里故意夹上一些看不清楚的文件，文件标题写上"××的供词""××的豁免协议"等（这里的"××"指的是被审讯者同谋的名字），这些标题会很有说服力。当你打开自己的笔记本时，可以故意让嫌疑人看到这些文档及其标题，让他认为你还有特别的情报。

如果嫌疑人坚持不愿说实话，你可以告诉他，他的同谋愿意配合调查，所以他的对抗是没有用的。不要展露现有的信息，这样会促使嫌疑人去推测你手头掌握了多少证据。他的疑神疑鬼，再加上他的犯罪心理，都会增加你虚张声势的策略奏效的机会。

pdf下载网 http://www.i8788.com

审讯者可以带一个厚厚的牛皮纸文件袋去讯问现场，在文件袋标签上清楚地写上嫌疑人的名字。厚厚的文件袋会给犯罪嫌疑人以暗示，似乎关于这个案件已经积累了大量的证据。伪造的案卷的大小和薄厚应与嫌疑人所犯下的罪行成比例。如果携带一份厚厚的案件卷宗去审讯一个小偷，那就有些夸张了。

审讯者在审讯过程中可以出示装在证物塑料袋里的光盘，上面标明是这次案件的相关资料，光盘盒子上要写明犯罪的现场或接近犯罪现场的地点，以及犯罪的日期等内容。这张光盘暗示嫌疑人，犯罪现场或其附近的监控设备已记录下了他的罪行。如果嫌疑人要求查看光盘内的资料，就告诉他光盘资料刚刚取回，要先送往实验室去处理。这个道具可以帮助调查者采用各种虚张声势的做法。

出示犯罪现场或受害者的照片，往往可以刺激嫌疑人。有时出示这样的照片，会令嫌疑人幡然悔悟，从而供认所犯的罪行。也有的嫌疑人会表示只要把照片拿走他们就会吐露实情，因为他们实在不想再次重温那令人恐惧的犯罪过程。

比如，调查员出示一张照片，指出照片上的人是受害者的父母，然后询问嫌疑人："如果你现在能与他们谈谈，你想告诉他们什么？"嫌疑人的答案可以透露出一些信息，借以判断他是否有罪。

向嫌疑人传达这些虚张声势的信息时，应该不露痕迹，让嫌疑人自己把线索拼凑在一起。人们会相信自己所见所闻得来的信息，因为这是他们自己推论得来的。如果你直接说出来的话，他们反而会怀疑信息真实性和你的动机。嫌疑人会因为自己的主观意识和犯罪动机，赋予信息更多的意义。

调查员所犯的最常见的错误是"咆哮"着喊出他们想让嫌疑人知道的信息，因为他们觉得不这样做，嫌疑人就不明白他们想说什么。但这不是在审案子。嫌疑人完全能够敏锐觉察到审讯气氛的细微变化，包括你的言语和非言语行为。嫌疑人或许没有受过正规教育，但察言观色却是他们赖

pdf下载网 http://www.i8788.com

以生存的基本技能。

在审讯过程可以使用摄像机采集证据。但是摄像机摆放得太显眼可能会使被审讯者在面谈初期产生压力。但是，一旦进入面谈，几分钟以后多数人可能就会忘记了摄像机的存在。使用摄像机要注意是否符合你所在的政府机构的政策以及相关州和联邦的法律规定。

录像可以帮助审讯者调查取证，因为嫌疑人的任何供述都会被录下。录像还可以减轻现场记笔记的负担，使审讯者能够集中精力在问话当中。

摄像机的角度是一个需要考虑的重点。当录像时，嫌疑人的活动范围应该严格限定。关注嫌疑人的单独行为，可以减少调查员的行为对陪审团的影响。值得提醒的是，你必须学会去适应观察录像带上的所有内容。

还有一点需要注意的是，在与嫌疑人的审讯中要避免使用黄色封皮的警察专用记事本，因为这可能会对审讯产生不利影响。如果需要使用记事本，应使用3×5英寸（约7×12cm）大小的资料卡，或者那些无明显特征的纸制品。

5 利用第三方，套出真话

直到20世纪初期，在美国，刑讯逼供还是一种广为接受（即便是不合法的）的做法。只要嫌犯签下一份弃权书，声明供词是自愿招出的，那么警方通过“酷刑逼供”（不给食物和水、用强光照射、折磨身体和长期隔离，用橡胶管和其他一些不会留下伤痕的器械鞭打）获得的口供通常在法庭上都是可以被采纳的。不过，在20世纪30年代至60年代间，对警务战术的整顿逐渐改变了审讯方法。

pdf下载网 http://www.i8788.com

既然不能刑讯逼供，警方就要想各种其他的办法。在审讯过程中，常常会利用第三方的证据，暗示嫌疑人招供。

首先，你可以利用嫌疑人的同谋作为道具，让嫌疑人在进入审讯室时看到自己的同谋。同谋只要出场，就可能会迫使嫌疑人重新考虑自己是否应该与你合作，因为嫌疑人会怀疑自己的同谋可能率先采取合作的态度，来换取污点证人的罪行豁免权。所以，无论这名同谋是否与调查员合作，都要安排他出场。在审讯中，嫌疑人同谋的出现可以帮助调查人员实施虚张声势的策略。

电话也是一个强有力的道具。一个不在场的调查员打来的电话，会让嫌疑人以为有新发现的证据，或者让他以为自己的同谋已经招供了。让嫌疑人“无意中”听到神秘的电话，可以向他传达强有力的信息和暗示。

如果个别嫌疑人不合作，可以让他的同谋写下“我已经告诉调查员全部的真相”的声明，并签上名字。然后调查员将这份同谋的认罪声明出示给不愿合作的嫌疑人。在这种情况下，多数嫌疑人会咒骂自己的同谋，并且随后就会对调查采取合作的态度。

这样的方法也常用在日常生活中。

一位外国时装设计顾问说：对看中橱窗商品进来的客人，尽量不要给他看别的商品，这是做成生意的诀窍。给他看太多的东西，会使他眼花，分散他的注意，以致他什么也不买，空手而去。

像这样，当一个人同时具有两种以上要求时，就会夹在满足所有要求的欲望中间，产生心理上的纠葛。像钟摆那样在欲望的中间来回摆动，这称之为“钟摆反应”。

一旦产生了“钟摆反应”，就难以下定决心，犹豫来犹豫去，一直到最后还是作不出决定，弄成“追二兔者不得一兔”的结果。

这种心理现象所有人都很容易出现，你可以用此来拒绝别人的要求。具体的做法是，你可以设法推出一个使对方追逐的第三者。然后，令对方在自己和第三者之间，像钟摆一般来回摆动。

pdf下载网 http://www.i8788.com

例如，假如有人想请你参加一项你并不感兴趣的活动。你可以旁敲侧击地向这个人介绍一个你的朋友，建议此人请你这位朋友列席。然后，你可以这样暗示对方："他比我还实力雄厚……"或"他交际很广，这事不如拜托他……"等等。对方这时很可能会因同时出现两个都想满足的愿望，首先会发生心理上的纠葛，感到困惑不已：该把焦点放在哪一个人身上好呢？

即使那个第三者并不在场，只要你介绍一个比自己条件更合适的人，也能挫败对方的欲望。不管情形如何，重点都要把攻击目标分割为二，以期引起对方的"钟摆反应"。这样，对方就可能在两人之间来回奔波，而得到的答复却是同样的话："还是拜托另一位吧"。有个故事说，在两座有草的山面前，有一头羊一直犹豫不决应该先吃哪座山上的草，以致最后饿死了。这个夸张的寓言故事，讲的就是这个道理。

pdf下载网 http://www.i8788.com

F B I

pdf下载网 http://www.i8788.com

·第九章·

FBI的自我暗示术

1. 审讯之前的自我暗示，强调“我行”
2. FBI常用“镜子效应”，给嫌疑人以暗示
3. 奖章、奖杯和照片，都可以给自己良好的暗示
4. 想办法消除不安情绪，争取胜利
5. 尽量选择熟悉的物品，能克服胆怯心理
6. 健全自己的心理，是暗示的最高境界

pdf下载网 http://www.i8788.com

1 审讯之前的自我暗示，强调“我行”

相信自己“能行”

FBI审讯之前，审讯者除了阅读案件档案，了解嫌疑人的详细情况外，必须问自己两个问题：

（1）“假如我是嫌疑人，我会希望谁来审讯我呢？为什么我希望审讯自己的是这个人呢？”

（2）“我是这次审讯的最佳人选吗？”

如果这次审讯很重要，并且你知道你不是最合适的人选，那么你就要去选择更适合的审讯者。要诚实面对自己。

如果是两个审讯者同时参与这次审讯，那么这两个人应该事先确定好谁是审讯的主导，以避免审讯者在审讯过程中产生冲突。

其实，问自己这样的问题有两个目的：一是看看自己是否准备好了，暗示自己要做充分的准备；第二，暗示自己从目前的状态中暂时跳出，客观审视自己以及周围的环境，以便更好地工作。

这里讲到的暗示与前面说的有些不同，它叫做自我暗示，在心理学上有着广泛的应用。

暗示是人心理方面的正常特征。无论是他人暗示，还是自我暗示，都会不知不觉地通过大脑给人的情绪带来很大的影响。它通过无意识的心理

pdf下载网 http://www.i8788.com

活动起作用，能极大地发掘人的心理潜力。

保加利亚的心理学家洛扎洛夫创立了一种外语教学法，这种教学法是以人的无意识活动为条件的，它是暗示在教学上的应用。

通常人们学外语，每天能记住20～30个单词就算不错了。而利用暗示教学法，则能使人每天记住200～300个单词，学六个星期左右的时间，就可掌握一门外语。目前，不少国家都在研究推广这种暗示教学法。

每个人都具有主体性的、主动的自我暗示，即人们可以领会“可以实现的”暗示。换言之，就是领会到“这些事是别人所能够做到的，因此也是我能做到的”。相信自己能够做到过去做不到的事，有可能真的让自己可以做到。如果能达到这一点，可以说自我暗示就已经成功一半，也就没有必要煞费苦心地反复诵念暗示的语言了。

以练习骑自行车为例：

人并不是天生就会骑车的，一个从没骑过车的人，即使他在心里一个劲地想“我会骑车”，或是别人鼓励他“你天生就会骑车”，也不可能一开始就娴熟地掌握骑车的技术。

这就需要大量的练习。在练习骑车的时候，有的人对自己充满信心，相信自己“很快就能学会”，有的人则缺乏自信，怀疑自己“根本就学不会”。两种心态不同，练习的效果也大相径庭。前者属于非主动的积极暗示，即使遭到失败，也不把它当回事，只把自己骑得好的时候的印象深深记在脑子中，结果他很快就学会了。后者则属于非主动的消极暗示，它往往把失败的印象留在脑子里，结果身体就容易向失败的方向做动作，要学会骑车需要花费相当长的时间。

《人人都可以成功》的作者拿破仑·希尔原来只是一个矿工。后来他开始写书，在他用来撰写此书的打字机前面，悬挂着一个牌子，其上用大写字母写下了下面的一句话：

“日复一日地坚持，我在各方面都将获得更大的成功。”

一个怀疑者看到这个牌子后，问他是否真地相信“那一套”，他回

pdf下载网 http://www.i8788.com

答说："我当然不相信，这个牌子'只不过'协助我脱离了我本来担任矿工的那个煤坑，并替我在这世界里谋得一席之地。然后又使我能够协助10万人力争上游，在他们的思想中灌输与这个牌子内容相同的积极思想。所以，我又何必相信它呢？"

这个人在起身离去时说："好吧！也许这一套哲学真的有它的道理，因为我一直害怕自己会成为一名失败者，而当我听你说了这些话之后，到目前为止，我的这种恐惧可以说已经彻底消失了。"

因此，你要学会使用"总有一天……"或"我一点一点地学，一定会学会骑车的"这样的语言，也就是说，用积极的暗示取代"我根本就不行"这样的消极暗示，需要反反复复地默读这个积极的暗示。这样的暗示是一定会实现的，因为只要练习，任何人都会学会骑自行车。只要一点点地练习，肯定会一点点地有所长进。

什么是良好的自我暗示？

自我暗示效果的好坏取决于如何使合理的积极的语言强烈影响自己的心理。实际上，有能力操纵自我心理的人会时刻在困难条件下不断重复"不要紧，会有办法的""下次一定加油干""别人会的事，我不可能不会"等等语言，借此使自己对自己所要做的事充满信心，并努力去做，以至成功。

利用权威是一种重要的暗示手段。FBI探员在审讯遇到重大挫折的时候，也会研究过往的成功案例，从前辈的审讯中汲取经验。普通人如果在工作或者或者生活中遇到挫折、困难，这样的办法也会有用。

有人做过一个实验，把一些学生分成两组，让他们朗读同样一首诗。第一组在朗读前，告诉他们这是著名诗人的诗；对另一组，则不告诉他们这是谁写的。朗读固定次数后立即请学生们默写这首诗，结果第一组的记忆率为56.6%，第二组的记忆率为30.1%。可见权威的暗示对人心理的巨大

pdf下载网 http://www.i8788.com

影响。

当工作无法顺利进行时，一般人常常会说："这件事我本来就不会，现在还是不会""反正我没有这方面的才能""还是比不上他"等等泄气的话，他们以这些"反正""还是"作为失败的借口来安慰自己。事实上，正因为他们内心有这种想法，才会使原来可以顺利完成的事，变得困难重重。"反正""还是""没办法"都被称为"放弃努力的话"及"停止思考的话"。说出这些话，就等于是把自己错误的想法正当化，而将自己永远关在象牙塔中。

我们要知道平常不经思考而使用的语言，对自己具有多么大的暗示力与影响力。如果你有自卑感，那么，从今天起，将"反正""还是"从你的字典中拿掉，保证可以引发出你的自信心来。

在心理辅导的领域中，常有人以"但是"一词来强化被辅导人的自信。比如说某个学生为了成绩欠佳而烦恼时，心理咨询师便命令他们写一篇作文，题目是："我的成绩欠佳，但是……"。而在"但是"之前，一定要写上成绩不佳的那门课程的名称，这时，学生的文章大部分是如此："我的xx成绩欠佳，但是我的字写得很漂亮"，"……，但是我的发音很正确"，等等。之后，心理咨询师不去评论文章的好坏，而是利用"但是"这个连接词后，所引发出来的肯定部分，也就是使用"但是"这个相反的连接词，使陷入自我否定的学生，重新肯定自己。

当你感到失望或不安时，不妨试试此法，可以有效地恢复自信。

莎士比亚的《李尔王》一剧，其中有一幕，被挖去双眼的父亲与化妆成乞丐的小女儿在荒野中会面。这时，小女儿心中生出无限的感慨，说出了一句名言："你认为现在是最恶劣的时刻吗？其实还是不至于如此。"当我们为了升学考试而烦恼，或工作时遭到困难，这句话确实能使我们再度提起勇气。我想不仅是我，世界上还有许多人因这句话的鼓励，而恢复了信心，克服了困难。

当我们遇到烦恼的时候，常会不由得抱怨说："这是最糟糕的时

pdf下载网 http://www.i8788.com

刻”“这是最恶劣的时刻”。事实上，当时我们心底并非真的如此认为，那只是一种发泄的方式而已。你既然还有余力说出这些话，表示你心里已做好了防御的准备。所以，“尚能抱怨这是最坏的时刻，这就不是最坏的时刻。”

“最坏……”这句话含有“比较”的意味，然而这种比较的标准非常模糊，弄清楚比较的标准以后，有时反而会觉得相比某些最坏的时刻，现在的情况还是比较好的呢？这么想，你就不会自怨自艾，失去自信。

如果当你承认目前的状况是“最坏”的时候，情绪便会低落，事态也就愈来愈严重。事实上，只要认为“因为现在是最坏的时刻，以后的情况就只会逐渐好转，绝不可能再恶化下去了。”则心情必能稳定。这种情绪的转变，是改善事态最有效的方法。

避免消极的自我暗示

有人说，人只要努力以赴，就能马到成功。但是，从心理学的观点来看，除了努力之外，最重要的是，一个人必须认为自己“必然可以做到”，才能真正达成愿望。

一位认为自己相当丑陋的女人，她的表现必然是相当丑陋；而一个认定自己必定落榜的学生，也必定名落孙山。此外，如果委托一个认定你会败诉的律师，则这场官司也注定要落败。一个相亲数次都没有成功的人，也会灰心地想着：“没有女人会看上我，这辈子想结婚是没有希望的了。”

其实，事情的成败，与其说关键在于一个人的能力，不如说是受其人的信心所主宰。因为，如果一开始就将某种状况视为真实的话，则结果大都会成为事实。而如果经常自我暗示将会得到消极结果，由于这种力量相当强烈，自然遭致失败的可能性也相当高。所以，为了得到积极良好的结果，先决条件就是要不断告诉自己：“一定会成功的！”有了这种自信之后，必定可以获得好的结果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

美国的心理学家W.C.雷克斯博士，曾经追踪斯拉姆街问题少年的行踪，他完成了一项报告，这项报告很好地证明了这一点。

雷克斯博士以俄亥俄州克兰巴士市（最著名的犯罪地带）的六年级学生为实验对象，将其分为两组，一组是被视为问题少年的儿童，另一组则是被视为优秀少年的儿童。经过为期五年的追踪调查，他最终发现这些少年果然都是依循他人所认定的形象去发展的。后者大致没有什么问题，而前者则平均每人都进过少年审判所3次。雷克斯博士曾与前一组的少年面谈过，发现这些问题少年从心里，早就认定自己“迟早会受到警察的照顾”。

这种心态便是因为他们在不知不觉中，已经对自己灌输了这种念头。而且，他们始终认为自己想毕业简直难如登天，甚至认为自己的不当行为，都是父母一手造成的。

处理潜在困难的办法是以乐观、积极的态度来看待自己当前的处境，从容地应对它。排除自己的忧虑，不要让它再困扰你。恢复你的积极态度，继续往前走。你可以使用这样一些短语来做到这一点。例如：“这只不过是……”或“多么幸运啊……”。这儿还有其他一些有用的短语：

“噢，人无完人嘛。”

“这并非那么重要。”

“放松，不要紧张，这算不了什么。”

“事实上，可能出现的最坏情况是……，我能够处理它。”

“这一难题同样可以克服。”

“放松，一切都会变好的。”

“噢，我不可能什么都知道。”

你还可以对自己说：

“这只是一个小型的国际销售会议。不用紧张，算不了什么。”

“事故中没有发生任何伤亡，已经很幸运了！”

“我还没有完成客房的油漆工作，而我们的客人明天就要来了。但这并非那么重要，重要的是又能见到小李了。真是太好了，我们又有机会在

pdf下载网 http://www.i8788.com

一起重叙往事了”。

“事实上，可能发生的最糟糕的事是我将赶不上那班飞机，那么我就必须因此重新安排会议时间。但现在的情况，我想自己能处理好”。

只要拥有正确的态度和些许幽默，你就可以像日本著名漫画家三友秀夫一样得到成功。

三友秀夫在念高中时，体育前程一片大好。但很不幸的是，他却因意外事故而下半身完全瘫痪。为了进行生理和心理的调适，三友秀夫吃足了苦头。

三友秀夫由此学到，生命并非是个一直开满玫瑰的花园。相反的，你一定会碰到许多意想不到的事情。但如果你能学会以乐观和幽默面对那些意外，就能够超越它们，获得胜利。

三友秀夫在住院期间，就开始画下他周围的环境。他并没有抱怨护士半夜三点将他摇醒，喂他吃药。相反的，他却以此为题材画了一幅幽默漫画。很快，医院护士都常常走进的病房，看看他最近又画下了什么内容。

不久之后，他就将其中一幅漫画卖给了一家杂志社。从此，开始了他的漫画生涯。今天我们可以在日本的电视周刊上看到三友秀夫的作品。当然，正如你所料，他的第一本漫画集就叫做《医院风云》。

抛弃“后悔癖”

对身边发生的事，要经常从好的一面去解释。例如：在结婚那天，如果碰上阴雨的天气，你会作何感想呢？有自信的人会说：“雨使地面更加光洁”，而视雨天为幸福吉祥的征兆。

然而缺乏信心的人则会说：“雨，象征感情的流失”，认为这是不祥的征兆，进而感到沮丧不安。

任何事都有正、反两面，完全因个人的想法而变。当遭遇失败时，人们往往朝反面去想。虽然事实就是事实，不会因此而改变结果，但为什么

pdf下载网 http://www.i8788.com

不朝着光明面去想呢？如果这样，不仅可以消除内心的不安，说不定还会改变未来。

就以前面所举的例子来说，婚姻生活的和谐与否，并不在于天气的好坏，而在于内心的想法，明朗、轻松的生活态度，足以改变事情往后发展的结果。

无论何时都不要存有后悔的心理，抛弃后悔才能得到愉悦的心情。

有这样一个故事，一名演员在宾馆房间内自杀未遂。据说该演员是一位有名的“后悔癖”患者，在此之前，她就曾由于为自己的言行苦恼而变得自我厌恶，以至多次企图自杀。

他对自己的表现，永远都无法满意。严重时，甚至每吸一支香烟都后悔自己不该过分吸烟，每饮一口咖啡都担心对胃有害，并对此后悔不迭。我们每个人在日常生活中虽然都不像这个演员那样极端，但常常会反复出现类似毫无意义的后悔情绪。

大多“后悔癖”患者总是后悔自己为什么总这样想不开，为什么总把一些无聊的事情放在心上。这样时时后悔，最终导致自我厌恶。

无端的后悔，常使人有自暴自弃的倾向，认为自己没有出息，甚至看轻自己，这就是缺乏决断心的表现。要消除后悔的意识，最有效的方式就是要认定“后悔”是闲而无事的产物。

所谓的“闲暇式”后悔，就是当事情发生后，一再地埋怨自己，不敢面对现实，也因为太闲，才有时间沉湎于过去之中。因此不妨忙碌些，就没有后悔的时间了，从而逐步建立起积极的心态。

要摆脱这种心理，就要建立积极的心态。其中的一个秘诀就是避免重复使用消极词语。

例如，假设你要用自我暗示减轻疼痛，一种方法是不断默念：“疼痛消失，疼痛消失，疼痛消失”；另一种方法则是默念：“疼痛，消失、消失、消失”。前者屡次出现你很敏感的“疼痛”二字；而后一种说法只说了一次“疼痛”，这就把能够给你带来消极情绪的词汇减少到最少。这

pdf下载网 http://www.i8788.com

样，自我暗示的效果就会大大提高。

这种方法并不仅限于特定的精神疗法，也很适合我们在日常生活中使用。有的人担心自己考试不能及格，每天都念叨着“不及格，不及格，……”结果，仿佛冥冥之中有天意，越怕不及格的人往往就真的被自己不幸言中，这种事情屡见不鲜。

因此，应尽量注意不使用对自己不利的词语，以避免动摇自己奋斗的决心。即使是真的考试落第，也不要总是把失败、落榜挂在嘴边，因为那样时间长了就不仅是考试落第了，恐怕还会使你真正成为人生道路上的落伍者。

万一在某种场合下非得提及自己的不幸或败绩时，就应尽量寻找替代的词语，换成模糊的概念，从而摆脱困窘的场面，消除一切有碍自信的消极因素。

在生活中有意识地使用“竟然”一词能够避免挫折心理。例如：面对桌上的半杯水，人的反应有两种。有的人会说：“只有半杯水了”；有的人则会说：“竟然还有半杯水”。前者的语气带有挫折感，后者则显得惊讶而且高兴。

相同的环境，由于思考方向与语气的不同，竟会有如此大的差别，甚至可以使人联想到成功与失败。那么，我们为何不多利用惊喜的语气，来鼓励自己呢？以“竟然”来代替“只有”，便是一种很好的方法。不要使用“才……”的句式来限制和否定自己，而应使用“竟然……”的句式来强调带有积极意义的成效，这样不仅能行之有效地预防心理挫折，还能为今后的生活增添信心。

抓住心理弱点传递暗示

我们常常可看到商店门口标示“袜子3双10元”“笔记本1本4元”等降价打折广告。乍见之下，这些标语令人觉得十分“划算”，毫不犹豫地买

pdf下载网 http://www.i8788.com

下它。其实，这些东西并没有想象中的那么便宜。

比如：袜子原来一双3元，3双9元，平均一双便宜3角左右，但往往令人感觉好像只有半价一般。这便是抓住了消费者的心理弱点，以为整批购买会便宜很多。

事实上，这种宣传方式具有微妙的意义。利用此技巧，可使原来大的事物显得较小；反之，也可以使少的事物显得较多。善于利用这种心理战术，想在工作上得到好成果，并非难事。比如，某贸易公司产品的交易日期只剩下三天，但部下的工作进度赶不上。这时，与其训斥或鼓励，不如先让他们放松心情，同时摆出悠闲的姿态说："还有72小时，绝对没问题。"这比起紧张兮兮地说"只剩三天"了，更能让部下提高工作效率。

集团思考的目的在于经由无限制地自由讨论，产生解决问题的方法或创造性的新观念。而这种集团思考成功的先决条件是重视别人的构想，从别人的构想中找出其可行或不可行的理由，归纳、总结出最好的方法。

除了重视别人的构想之外，还要勇于表达自己的看法，有什么意见先提出来，做不做得到，或是值不值得做，留待以后考虑。通常消极的人很容易一开始便打退堂鼓，认为自己做不到，自我否定，即使有新的构想也不敢说出来，同时也怕说出来后会遭到别人的反对。

我们每个人都很容易自我否定，虽然有了难得的构想，但在一开始便否定它的价值。尤其是消极的人最容易如此，认为自己很没用或构想不佳，使得原本就缺乏的自信心与积极心态更加减少。任何事都不去做，不去想，只等着别人帮忙，这样绝对会失败的。

因此，在面对新的工作挑战时，先不要想自己能不能做，后果如何，而要先考虑到如何动手去做，自己先做好心理建设，养成接受任何后果的坚强心态，任何时候都不可以放弃希望，只要有一点点可行性就着手去做。当然也许一开始事情并不如你想象中顺利，但你可以在失败的尝试中获得修正，产生新的观念，内部的消极心理便会在不知不觉中减少，而代替它们的是信心与积极心态。

pdf下载网 http://www.i8788.com

现在，我们几乎每天都可以在报上读到年轻运动选手打破纪录的新闻。但在职业田径运动刚开始的时候，很多专家都“预测”出某些所谓的“运动障碍”，即人体不可能达到的运动极限。

早期最著名的运动障碍叫“4分钟500米”。多年来，专家一直认为运动员不可能在4分钟之内跑完500米。今天，连一个高中运动员都可以达到这个成绩。班尼特斯是英国神经病学家，他是在4分钟以内跑完一哩（一哩约有500米）的第一个运动员。班尼斯特在伦敦就读於牛津大学和圣玛丽医院的医校时，赢得英国锦标赛一哩跑冠军（1951、1953-1954），1954年在大英帝国锦标赛一哩赛跑获第一名，1954年他又戴上1,500公尺赛跑欧洲冠军的桂冠。1954年5月6日，他在牛津大学一次对抗赛中，以3分59秒4的成绩冲破了4分钟大关，打破了由瑞典黑格保持了9年的世界纪录（4分1秒3）。当时一般人认为在4分钟以内跑完一哩是不可能的事，但是班尼斯特成功地克服了这种心理障碍，从而理所当然地创造世界纪录。据说班尼斯特是通过科学的训练方法和对赛跑技巧进行深入研究后跑出高速度的。他在《4分钟跑一哩》（1955）一书中叙述了自己的经验。

令人惊奇的是，只要有一个人打破障碍，马上就会有许多人跟进，有更好的表现。人类唯一的限制就是自己加在身上的那些限制。一旦我们认识到，自己前进的障碍原来是精神上的限制，而并非肉体上的不可为，我们突破纪录的可能性就奇迹般地变大了。事实上，当我们“了解”某件事可为之后，你可以打赌它一定能做到。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2 FBI常用“镜子效应”，给嫌疑人以暗示

FBI探员在审讯中，常常遇到嫌疑人抵制的问题。审讯拖了很久，案情依然没有任何进展。

此时，探员试着从心理上接近嫌疑人：“你的情况使我想起了我妹妹曾经惹上的麻烦。她是银行出纳员。有时缺钱，她就从现金抽屉里拿上几美元。开始时她还总是设法还上钱，因此没被抓住。但后来，她的胆子越来越大，挪用的钱也越来越多。”

探员继续说：“终于有一天事情露了馅。但她没有对别人说实话，反而撒谎，试图隐瞒事实。结果事情变得更糟糕，虽然她最终说出了真相，但为时已晚。她不仅失去了工作，还因偷窃遭到银行的起诉。我妹妹直到事情不可收拾时，才来找我，但我也无能为力了。如果在事情一开始她就说实话，那么她最坏的结果也就是失去工作而已，而现在她却可能为此坐牢。你的情况与我妹妹的情况类似。你必须要为自己的行为负责，到了事情不可收拾的时候，我也帮不上你了。”

说这样的话，有可能让嫌疑人从探员的话语中似乎看到了自己的影子，心理防线极有可能出现漏洞，甚至就此崩溃。这就是采用了“镜子效应”。

现实生活中，这样的例子也很多。

有些规模庞大的公司，由于组织太过于机械化，使得许多员工日夜紧张，他们为了消除紧张的心情，就在公司里设置“自我治疗室”。

最有趣的是，在这间治疗室的入口处，竟装有类似游乐场所中摆设的

pdf下载网 http://www.i8788.com

哈哈镜。站在镜子面前，就能看到镜中自己的脸形就会变得如同一条苦瓜那么细长，整个身体又缩成如蛤蟆的样子。

总之，在这面镜子面前，自己对自己的怪模样可以看得很清楚。

本来，这种镜子是供给游乐场所里的孩子们玩的，但在这种气氛严肃的大公司里，为何也装设这种玩意儿呢？很多人一定会觉得很奇怪。事实上，凡是有意走进自我治疗室的人，大家都会站在这个镜子面前，仔细端详一下自己的怪模样，这样一来，他就能在不知不觉中解除了紧张的情绪！想不到一面镜子的构想，居然起到这么好的效果。

由此可见，我们能用镜子来控制自己。照镜子时，你可以找到另一个自我。当你心情不好时，镜子中就会出现一张忧愁的脸；心情愉快时，镜子中的你又会笑脸相迎。你的一切感情变化都可从镜中找到。镜中的人就是你自己，是你最忠实的朋友，你要是兴高采烈地和朋友谈话，他会以同样的方式回答你；你要是无精打采，他绝不会笑脸相看，他不会对你那张忧郁的脸进行任何的加工润色。

每天照镜子，和另一个自我倾心交谈吧！早晨起床后对着你的朋友大声说："早上好！"你的朋友也会照样回答你，要是觉得有些情绪不佳，就对你的朋友高喊一声："打起精神来！你是不会失败的！"你的朋友也会这样鼓励你。

如果在追求自己的目标途中受到挫折，就对你的朋友大声叫喊："难道你这么软弱无力吗？不，你前途无量，只要你全力以赴，就一定能成功！"这时，你会感到自己又重新获得了勇气。

此外，有些商人每天在上班以前，都会面对镜中的自我说："今天要好好地干。"只要能对自我施以此种暗示，据说不难产生更好的绩效。因此，镜子不但能装饰门面，而且也是调剂身心的有效工具之一。

镜中的你是自己的潜在意识，是你在自己心中的投影，每天不可随随便便地照镜子，而应在愉快、乐观的情绪中面对自我。

另外，别人的鼓励或者夸奖也可能成为另外一面镜子。有的人只要

pdf下载网 http://www.i8788.com

一受到别人的夸奖，便兴高采烈，干劲十足，这便是“部分刺激的扩大效果”。这种人在心理上能将对自己的部分夸奖扩大为整体夸奖。

不要小看这种心理作用，因为它能帮助消极的人恢复自信，从而表现出原来被埋没的才华。无论何人，只要受到一点“部分刺激”，就会像被冷落的小动物受到抚慰一样，能高兴得浑然忘我。

考入名牌大学的学生，也有这种心理，因为他们尝尽了寒窗之苦，才获取了这个荣耀。

名牌大学的入学通知书，改变了他们的心态。对非常爱慕的姑娘，过去始终不敢当面明言，如今却能落落大方地向她诉说爱恋之情。因为他认为，自己已考入人人称羡的名牌大学，证明了自己的不凡，于是自然有了向心上人求爱的信心。

世界上有许多面临失败的人，只要受到别人小小的称赞，便会重新鼓起前进的风帆。前面提到的那位考入名牌大学的男性，现任某公司经理，已是两个孩子的父亲，平时工作非常忙碌，在商业界也相当活跃。

假如你认为“自己一无是处”，或“虽有一点小长处，但缺点太多”；再假如这是使你产生自卑感的原因的话，这里介绍一种使缺点变小，自卑感消失的好方法。即：自己无论有怎样小的长处，在一天里重复地默念几遍。

这个方法的原理，和经常使用的劝导技术“部分攻击”的原理相同。譬如，追求女孩的时候，你可以在那个女孩具有魅力并暗地为之自负的方面——或容貌，或性格，或职业，或身材——反复给予极力称赞。久而久之，女孩逐渐地感觉到自己的全身被称赞，心也就容易被感动。

也就是说，在本质上即使是个小长处，只要在量上给予反复刺激，就会把缺点驱逐到另一边，而使长处在心中逐渐显现。

这对于你自身来说亦是如此。虽然只是一小点长处，但只要反复地想就会觉得自己浑身都是长处了。譬如，你认为自己“很害羞、消极，要说优点那只有温和了”，那么你就确实具有“温和的长处”，并反复地对自

pdf下载网 http://www.i8788.com

己说这一点，就会有莫大的帮助。

当我们决定去做一件事情之后，会不由得双手握拳或紧闭双唇；在祈祷时，会双手合十低头默祷。这些动作都是用来加强意念，坚定信心的。

有一位实业家，在每天下班前，会对自己说："现在是夜生活的开始"，然后撕掉一张日历，揉成一团丢进垃圾筒。他就是以这种方式表示一天的工作完毕。

我们也可以应用这个方法。例如在考试前，为了集中精神，把双手叠放在考卷上，说："我要发挥全力，我一定能考好"。然后再仔细地开始作答，在这种动作及言语的强烈暗示之下，一定能得心应手，自然会获得好成绩。

有人到一位好友家拜访，发现他家的挂钟比自己的手表快10分钟。他以为自己的手表慢了，一问，才知道他们故意把时间拨快了10分钟。

朋友这样做，完全是为了他的正在上小学五年级的儿子。他的儿子无论做什么事，都慢吞吞的，几乎每天上学都迟到。用心良苦的爸爸便想出了这个好方法。

当然，拨快挂钟的爸爸也和全家人同样作息。这样，他的儿子不再迟到，变得活泼而精神。

上面的例子说明，时间提早了，人的行动也会提前，消极的人也会成为积极的人。人类依凭时间行事，久而久之，便养成习惯，什么时间做什么事，完全依手表决定。希望你好好利用自己的手表，使自己跻身积极人之列。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3 奖章、奖杯和照片，都可以给自己良好的暗示

用过去的成绩给自己暗示

前面我们讲过，在审讯嫌疑人时，常常借助证书、奖状以及文件来暗示嫌疑人，FBI已经掌握了大量的犯罪证据，从而使嫌疑人乖乖招供。

其实，这样的办法也适用于自我暗示。例如，很多著名运动员或影星几乎都在自己的房间里陈列着自己获得的奖章、奖杯和昔日的照片。这是很值得大家注意的心理现象。他们这样做，决不仅仅是为了向客人展示自己昔日的成果，主要是为了激励自己今后继续做不懈的努力。也就是说，抓住过去的荣耀与光华，是为了塑造更美好的未来。

丰富的联想能力，是人类思维的特点之一。一个人看到有纪念价值的物品，会很自然地回忆起许多往事。照片便最能引发人类的这种联想。所以，你完全可以在情绪低落的时候，把自己最满意的照片，作为改善心情的恢复剂。这也是重新认识自我的一种积极有效的办法。

试想，在春光明媚的早晨，你取出自己那些神采飞扬、意气风发的照片，满怀欢欣喜悦的心情欣赏一番，你便会高兴地发现：原来自己也曾有过如此显耀美妙的时刻。这种自我真实的再现，定能帮助你找回自信心，使你充满活力去迎接新的一天。

当你遇到无法突破的困难时，也可以拿出以前的日记来看，便可渡过情绪低潮，恢复自信。日记多半忠实地反应自己的真实生活，所记录的多半苦乐参半。如果由日记中看到过去的自己无往不利，心头不觉一惊：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“咦，我也曾有过一段灿烂的时光！”反之，如果过去景况比现在更凄惨时，则会想：“和从前相比，现在的我还进步不少呢！”如此借着日记，便可有效地转换情绪。

当你的某种工作受到阻碍而陷入僵持的状态时，就是情绪的低潮，也可以认为是下一个大飞跃的准备阶段。因此，情绪的低落绝不是一件悲观的事。但相当一部分人常常因为这种紧张而丧失信心，把为了下一次飞跃好不容易储存下来的精力用到其它无用的地方。

像这种丧失自信心的情况，不仅会让自己对现在和未来具有不信任感，甚至对自己的过去也发生了疑问，对到目前为止自己所学到的东西感到不安。由于不安，就会认为到目前为止自己所取得的成绩都是靠不住的。

要想摆脱这种状态，就必须对过去的成绩加以冷静地评价，把自己目前所完成的工作以及能显示出过去的成绩之物摆在面前。这样就可以恢复自信。例如，商人可以将自己处理过的文件、契约书摆在桌子上；考生可以把使用过的参考书或笔记本摆在桌子上。这会使你已被掩盖的“喜悦”和“自信”重新苏醒。

如何排解焦躁不安？

当工作或读书不顺利时，心情难免会显得焦躁不安，如果不想办法消除这种情绪的话，情况会愈来愈严重，不但不想工作或读书，甚至可能会心情消极，严重的可能演变为自杀事件。而最简单的治疗法是：做一些激烈的全身运动，将波动不定的情绪转化为外在的运动发泄出来。

当心情焦躁不安时，只要激烈地运动，就能够逐渐恢复平静，工作效率也会相对提高。这种方法看起来十分简单，但实行起来却是非常的有效。

一般运动员很少有闷闷不乐的，这就是因为他们懂得将内心的压力化为外在动力的缘故，这点你不妨试试。

有的人晚上躺在床上，经常无法安眠，一旦坐上车时，却能够一下

pdf下载网 http://www.i8788.com

子就睡觉了，各位读者曾是否有类似经验呢？为什么在车中反而容易睡着呢？我想，大概和车子的振动与车轮转动的声音有关吧！除此以外，周围的杂音、光线、坐姿，没有一项是适合于睡眠的。

单调的车轮转动声音与身体有韵律的晃动，这种反复的刺激，确实可以松弛人的精神、镇定全身的机能。比如说：将哭闹不休的婴儿放在摇篮中，慢慢摇动，或者是轻轻拍他的背，不久之后，他就会停止哭闹而睡着了，原因也在于此。

所以，对于声音或振动等重复的动作，如果加以意识性的利用，会比吃镇静剂要来得更有效。静听钟摆声、雨声或节拍器的声音，或是听一段简单柔和的音乐，在不知不觉中，情绪便会平静下来，而自然产生一股新的力量。

常听音乐的人，常常有派别之分，他们常自诩自己是古典音乐派，是爵士音乐派，流行歌曲或民谣派，就好像是政坛上的党争，从不轻易越雷池一步。但是经多方调查之后，人们才明白他们的好恶，并非是绝对的。

其实让喜爱古典音乐的人听几次民谣之后，往往也会喜欢民谣，这种情况我们称为“亲密效果”。其实人们对于接触次数多的事物，都会或多或少的产生亲切感，一旦对此事物具有亲密的感情，便会逐渐地开始喜欢它。

其实对人也是一样的，觉得讨厌的人，和他交往一段时日后，也会产生亲切感的。有一位朋友，就采用这个法子处理人际关系。他说：“对于讨厌的人，我愿意和他保持来往，直到喜欢上他为止。”在现在这个社会中，四周都充满了不喜欢的人，而这种对象愈多就愈不容易生存。当然，没有讨厌的人最好，所以我们要尽量与人亲善，消除别人在我们心中的坏印象。

“厌恶”并非天生，也非绝对的，多半是由于缺乏亲切感而引起的。就好像我们进入黑暗的地方，刚开始时，会有不安与恐惧感，不久之后，当眼睛习惯黑暗之后，则不安与恐惧感便会立即消失。相同的道理，对于

pdf下载网 http://www.i8788.com

讨厌的人或工作，只要不断地接触，当熟悉对方以后，便会开始喜欢他们的。

美国心理学家华德逊，曾以条件反射为基础，创立了行为主义的心理学派。他曾经大发豪语："只要给我一帮小孩，我就能依照大家的愿望，把他们塑造成军人、教师或商人。"

他的话未免太傲慢了，不过，他的方法也有可取之处，至少他能造出惧怕老鼠的猫，也能使一向讨厌狗的小孩，转而喜欢狗。

华德逊利用上述的心理学原理，先把一个玲珑可爱的毛绒狗玩具，递给一向讨厌狗的孩子玩。待他玩习惯之后，也就是在心理上适应了以后，再让他去接触真的小狗。不久，再一面让孩子接近大狗，一面让大人从旁褒奖或鼓励孩子，那么，这个孩子就会慢慢不畏惧任何狗了。

目前，临床心理学的行动治疗法也采用此项原理。同样地，这种方法也能活用在我们的日常生活里。

一个人如果怕大狗，也自然会怕小狗，甚至对那些类似狗的其他动物，看了都觉得不舒服，因而对于毛皮状的东西也表示反感。

如果想要改变这种心理或习惯，首先就得让他多去接触与那些讨厌之物有关联而较不会产生厌恶感的东西，也就是使他养成由下位往上位逐渐适应的习惯。

例如有人不喜欢数学中计算方面的问题，接着，他也会讨厌应用问题，甚至一看到有数字的物理、化学或统计等科目，他就头痛或畏惧。老实说，这一类的学生实在太多了。

这时候，大人或师长应该让他先去接触统计，因为他或许对于这个阶段的数字抗拒感不太强烈。每让他读一遍，就得为他安排游戏的时间，或给予多方的鼓励，让他自己能慢慢地适应，克服那种对数字的苦恼意识。接着，再让他从理化科的数学问题倒推回去，逐步向后推展。那么，过一段时间之后，他就可能不再厌恶计算问题了。

这种学习方法跟登山训练相似，先从斜度不大的坡面开始攀登，再攀

pdf下载网 http://www.i8788.com

登较为陡峭的山坡，最后才慢慢爬到山顶上去。

把讨厌的事变成喜欢的事

人要是经常能从事自己喜欢的事，那再好不过了。然而，世事可不能全由自己来决定，因此，在现实生活里，实在需要有一套能将嫌恶转化为喜好的智慧。

在此举一个例子，日本有一位高尔夫球运动员，技术相当出众。不过，曾经他对这项运动没有一点儿兴趣。他认为打击那个静止的小球，实在索然无味。也就是说，当时他对高尔夫这一活动抱持一种轻视的态度。有一次，有一位好友硬拉着他去玩。当时，他抱着既然不能推辞那只好试试看的态度，去看看自己是否真正讨厌这种娱乐。于是，他就拿起球杆来，没想到在这顷刻之间，他突然发现自己心目中原来对高尔夫球怀有好感。

后来，他果然成为自己根本意料不到的高尔夫球爱好者。诸如此类的特殊例子，并非是他个人所独有的。人类的“喜好”与“厌恶”，并非是绝对的。在自己认为百分之百讨厌的事物里，无疑会含有百分之几的喜好成分在内。

因此，诸位不妨用“试试看是否真的讨厌它”的方法，寻找喜好的成分。倘若发现此中含有喜好的成分，不妨就以此为开端，而将讨厌的转变为不讨厌，甚至变成自己喜好的事物。

学生常说他们讨厌某些科目，而这些科目多半是他们成绩不好的科目。这也就是说，他们以为“讨厌”就是因为“不会”，也就是说“因为讨厌，所以不会”。但是“讨厌”与“不会”是否真的有直接关系呢？

“不会”是能力问题，而“讨厌”则是感情问题，二者截然不同，不能混为一谈。对于“不会”或“讨厌”的科目，应该深究其原因，不能轻率地断言“因为讨厌，所以不会”，或“因为不会，所以讨厌”。真正的

pdf下载网 http://www.i8788.com

原因，也许是“老师教学方式不当”或“根本不知从何入门”等。如此探讨“讨厌”或“不会”的原因，便能有效地防止“因为讨厌所以不会”这类心理的恶性循环。

有些人认为，自己不能像理想的那样做事和读书的原因是由于厌烦，这实在是无稽之谈。因为只要是人，谁都会有厌烦的事。有的人虽然厌烦工作，但仍能提高效率；而有的人只要一厌烦，就无法提高效率。这是因人而异的。

认为“因为厌烦，所以怎样努力也无济于事”的人，大概是把厌烦和疲倦当作同一回事了，所以想休息以后再重来。但实际上厌烦和疲倦是截然不同的。厌烦可以说是心理上的饱和现象，意味着在某方面的关注或吸收能力已达到极限。

所以，光是休息，并不能改善这种极限状态，你还是无法再容纳其他事物。为了不至如此，与其休息，不如暂时把注意力转移到别的方面去，解除心理上的饱和状态。

一项调查心理饱和程度的实验表明，厌烦时做些不同性质的工作，对缓解厌烦情绪很有效。在实验中，研究者让一个人一直用笔画圆圈，然后观察他“厌烦”的程度。这时会发现如果在中途让他改换成做一些有文字或图画的作业，就可以防止效率的降低。

我们只要稍微留意那些经验丰富的推销员，就能看见这种情况：顾客一开始本来根本没有要买东西的意思，到后来竟然买了。这不能不说是因为推销员的能说善辩。他们能够巧妙地说服我们，是因为他们极为精通人们的心理。

他们说话技巧的共同点是首先谈天气、家庭等与业务不相干的话，都是问些购买者非答“是”不可的问题。就这样抓住购买者对于回答“是”无抵抗感的时机，灵活地进入问题的核心。等最后购买者说完了“是”，起初不想要的东西已在手中了。

其实推销员们是应用了“精神准备”的手法。在做一些根本不想做的

pdf下载网 http://www.i8788.com

工作时，下意识地应用此种方法，就能减少抵抗感，并可以使工作顺利进展下去。

例如对英语学习感到头痛的人，可以在读英语之前先学一些自己较拿手的课程，这样对接下来的英语学习就有“精神准备”了。作家在写不感兴趣的文稿时，总是先广泛地阅读其他方面的文章，这也是一种对自己的心情进行调整的自我暗示手段。

这种做法不仅仅是消除内心反感的一种手段，而且还可以振奋情绪。换句话说，也可以称为“助跑效果”。先做轻松容易的工作，理出一个头绪，然后再乘势进攻，当然就能一气呵成地完成不感兴趣的工作。

参加考试前，长辈们总要反复叮咛，“先从容易的做起”。这也是他们积累的成功经验。从基础难度的问题慢慢加速冲向困难的问题，那么无论之后遇到什么样的困难，都更有把握能够冲过去。

4 想办法消除不安情绪，争取胜利

如何消除不安?

破案对于普通人来说是一件既神秘又刺激的事情，但是对于警察来说，除了压力还是压力，根本不像普通人想象的那样新鲜刺激。因此，久拖不决的案子会令FBI的探员们心绪不宁，甚至有时会出现很极端的情绪反应。我们普通人在日常生活、工作中也常常遇到类似的问题。

在我们身边，常常听见许多人诉苦：近来老觉得心神不宁，我越来越老了啊。

pdf下载网 http://www.i8788.com

与自己对话或许能消除不安。在叙述烦恼和不安时，可以使用例如“我为什么……”和“这件事……”这样的问题进行自问自答。合理地进行自我对话，就能将较快地脱离烦恼和不安，再加上自问自答的精神力量，效果就更显著。

其理由是，自问自答能使自己很恰当地找出不安的真正原因。因为，“不安”和具体的恐惧不同，原因很模糊，不易看清真相，这是它的特点。因此，只要能明确地抓住原因，就可消除90%的不安。所以，自问自答有可能将沉溺于不安的自己拯救出来。

当惶惑不安或心情郁闷使你工作效率下降时，就要尽可能具体地把心情不佳的原因写在纸上。不管这原因是多么微不足道，甚至是无聊，都要写出来。

首先，把各种烦恼你的问题事无巨细地写成并列的条目，像“邻居的猫太吵了”“必须尽早确定这次演讲的题目”等等。当你做完这些，你会发现你的心情平静了许多，倘若再进一步整理这些纸片，便会发现这些原因竟是出人意外地错综复杂；或者相反，发现这些原因是惊人的简单明了。无论是那种情况，你都能因此客观且具体地把握造成烦躁的原因，进而找出解决的办法。

有时你经过整理之后，还能确定出这些麻烦的优先次序。倘若再对现在要处理的事项、可以稍放一放的事项、完成一件工作后的善后事宜等逐一加以区分的话，烦躁和郁闷转瞬之间便会无影无踪。

这是用来转变心绪的方法之一，书写这一行为本身就含有减轻紧张心理的功效。人们考试时在考卷上随手写出与试题无关的东西，或者在参加很重要的会议时都喜欢在记录纸上画漫画，这些举动实质上都是在下意识地寻找减轻自己紧张心理的方法。

当你因外在事件导致意志消沉时，最好的应对方法是心里想着：既然我还能活着，而先前的痛苦及磨难也已经结束了，从现在起我一定会否极泰来。想想，与其哭丧着脸面对问题，倒不如笑脸以对。只要你能扭转态

pdf下载网 http://www.i8788.com

度，自然会想办法寻找到解决之道，终而摆脱烦闷的心境。

态度是人所能控制的，而掌控自己的态度正是你的责任，也是你成功的机会。

在艾普狄格洛夫的《感谢麻烦》一书中，提到有个人是这么处理情绪低潮的。他说，某人拥有一份高难度的工作，但他无论当天工作再怎么艰巨，回到家时仍能笑口常开。有人便问他原因，他说："我在前门种了一棵红山毛树，每天回到家时，我就想象自己将一天的困难全挂在了树上，然后我对自己说：'晚上先挂在这里，明天一早再取回来。'"

"有趣的是，等到隔天早上出门时，那些我原本认为困难的事，大多已不翼而飞，就连仍挂在树上的几项也减轻了一半重量，没有昨晚那么烦人了。"

从客观的角度来看，我们脑中绝大多数的困难，在现实生活中都从未发生。据艾普狄格洛夫所言，《波士顿地球报》多年来在编辑栏中，一直刊登着这句睿智的话："我老了，麻烦事一大堆，但是这些事大半都没有发生过。"

艾普狄格洛夫说：你要庆幸自己拥有一份艰难的工作，你有一半的薪水是来自它的难度。若不是这些出错的事、难缠的人，以及每天工作时的不悦与问题，老板可能早已用半薪另聘他人。由于这份工作需要智慧、创意、耐性、谋略及勇气，你才得以保有它，它甚至赋与你更大的挑战。如果我们主动迎向困难，凭着谨慎的态度及良好的判断力将它解决，并视之为机会、不以为苦，那么你的事业进展速度必定十分惊人。对于不畏艰难与麻烦的人而言，永远有许多重要工作等着他们。

这套方法对心情轻微沮丧的人相当管用。

"忘记它，往前走"

下面一则真实故事，虽然令人难以置信，但你可以在1982年《大英百

pdf下载网 http://www.i8788.com

科全书年鉴》“年度奇事”一栏中找到它。故事描述了住在犹他州的海斯的一天。

有天早晨，海斯因屋顶漏水滴在脸上而惊醒。他急忙下床，要找房东想办法，但是他一站到地上，才发现地毯已经全浸在水里了。房东叫他赶紧去租一台抽水马达。

海斯冲下楼，赶到车子旁，准备开车去租抽水马达，没想到车子的四个轮胎全部没气。他再跑回楼上，拿起电话，结果竟遭严重电击，差点就一命呜呼。最后他找来一位朋友，请朋友带自己去求援。

当他再度下楼，车子竟然被人偷走。他知道车子的汽油不多，一定跑不远，于是和朋友走了几条街，将车子找了回来，合力推到加油站，先加满油，再将轮胎打满气。

稍后，海斯回到家，准备上楼换衣服，以便参加晚上举行的预备军官训练队结业典礼。他穿好礼服，正想踏出家门，才发现木门因浸水膨胀而卡住了。他只好高声大叫，直到别人赶来将门踢开，才得以脱困。

当他坐进车子，一不留神竟坐在先前放在驾驶座上的刺刀，于是立刻被人送进医院接受治疗。

最后是朋友送他回家的。他一打开家门，发现天花板落下的灰泥打落了他的鸟笼，里面几只得过奖的金丝雀全死了。他急急忙忙跑过去，但没料到湿地毯很滑，一不小心便重重滑了一跤，伤到脊骨，于是又被人送进医院。

有位记者知道这件事以后，便跑来问海斯：“你如何解释这一天所发生的事？”

他的回答是：“看来似乎是上帝想整死我，但是他一再失手。”

我们虽然不可能一天中发生那么多倒霉事，但屋漏偏逢连夜雨的情况也不是没有。人生有起有落，挫折的感觉常会引导我们走入歧路，偏离目标。

一位司机从开始开车以来，已经有20多个年头了。刚开始学开车的时

pdf下载网 http://www.i8788.com

候，有一位长辈教导他一件事，使他终身都心怀感激。那位长辈教导他，如果发现车子有故障，你一定要原封不动地绕车走一圈，检查一遍。

例如，当一个车轮陷入水沟里时，很多人都会惊慌失措地向后倒车。其实，这样反而很容易使车子撞到后面的墙壁，因而发生另一个事故。倘若在采取措施之前，先绕车一周看清情况的话，你就能了解整体的状况，清楚车子到底为什么会成这个样子。尤其，最重要的是能把因为偶发事件而带来那种手足无措的心情，先行稳定下来。

由此可见，如果面临很糟糕的状况时，如果通过某些办法将自己的注意而转移到其他方面去，就能把自己引导到有利的方向去。在日本本因坊的围棋赛中，有“电脑”之称的石田秀芳成绩卓著。他在自己的著作中谈到，为了让自己迅速恢复冷静，在糟糕情况发生的一瞬间，他的脑海里马上要浮起若干跟围棋无关的事，高尔夫球也好，窗外的麻雀也好，都可以转移自己的注意力。

当你在凝思的时候，情绪就会逐渐趋于稳定，并且变得心平气和起来。在某些情况下，如果做错了什么事，不妨立即离开座位，到洗手间去用冷水洗脸，或者看着窗外，幻想自己赛马获胜的情景。

当一个人遭遇意外情况时，神经一定非常紧张，而且会陷入的狭窄的思维里。如果不能消除精神的紧张，即使面对的是平常看得见的各种情况，脑子也会变得模糊起来，分析、解决问题的能力也随之减弱。这时候，如能在脑海里浮现若干别的事物，来转移自己的注意力，即可解除这种紧张感。

在这种时候，我们应该遵照演说家麦克莱利的建议。这位曾在越战身受重伤的美国英雄说，此刻应采取的方法是“FIDO”法，亦即“忘记它，往前走（forget it and drive on）”。

pdf下载网 http://www.i8788.com

5 尽量选择熟悉的物品，能克服胆怯心理

作为一个新探员来说，亲自参与实战破案是一件新奇又紧张的事情。尽管在FBI学院里接受了那么多训练，但是在实战面前，依然会产生胆怯的心理。这就如同去考场参加考试的考生和或者初次去参加谈判的商人一样，他们都会在参加非常重要的活动前，把服装从上至下都换成全新的，甚至随身携带的东西也都进行更新。但这样的行为非但不能为自己壮胆，反而因新的装扮而受窘，陷入更不合群、更不安的状态中。

为了让学员克服的胆怯心理，增强实战能力，FBI学院里有各种实习科目。例如，学员汤姆森就讲述了他“抢银行”的经历：

FBI学院里有一条霍根巷，专供FBI和毒品管制局训练学院的学员进行蹲守、追踪、抓捕以及防爆等多种演习使用。这条巷子里的霍根银行每天平均被“袭击”三次。

这次的演习主题依然是抢银行，汤姆森要扮成抢劫犯的头儿，完成一次成功的抢劫。

“我们的目标是盗走3000万美元的保险箱，它在银行柜台后面的保险室里。”汤姆森对作案方式进行了仔细分析，确定各自的角色后，一场惊险的银行抢劫上演了。

首先是一辆飞车来到银行后门，车上跳下两位荷枪实弹、头戴黑色丝袜的“劫匪”——汤姆森和同伴罗斯全副武装直冲银行柜台。在“平民”的尖叫和现场一片混乱中，斯蒂夫控制了最靠近报警铃的位置。此时，一位柜员试图打电话报警，被罗斯毫不留情地“击毙”，又是一片尖叫！值

pdf下载网 http://www.i8788.com

班经理哆哆嗦嗦地打开密码门后，汤姆森随即顺利进入保险柜，抢到了巨额现金。

当两人准备按原计划离开现场时，汤姆森突然发现外面警笛呼啸，银行已被警察包围。汤姆森开枪“打死”了两名试图阻挡他的警察。罗斯就没这么好运了，他挟持了一名人质，试图找车离开，最后却被警方“击毙”。汤姆森也在不久后被“抓获”。

为什么自己的这次行动会失败，事后教官的点评分析让汤姆森豁然开朗，“我只是重视了对作案前期的安排，却忽略了现场应变。当时我发现霍根银行有一条地下道，却依然按原计划进行，没有采用地下道离开。如果我选择了地下道，就不会造成这么多死伤。另外，我可以将我们的车放到离霍根银行更远的地方，这样就能分散警方的注意力，更便于潜逃……”

这样的角色扮演，让汤姆森深谙劫匪的反抓捕心理。在之后的角色扮演中，汤姆森又充当了一回警察，“实战演习让我更能了解罪犯的心理，从而克服紧张和胆怯心理。”

这是FBI克服胆怯心理的办法，但是我们普通人该怎么办呢?

心中不安时，若将自己身边的东西全部换新，就有一种孤身入虎穴的感觉。因为愈是不习惯周围的环境，人愈会建造一堵厚厚的墙将别人排拒在外。这种状态，心理学称为“环境的未分化状态”。所以当你与陌生人见面，或去一个陌生的地方时，应尽量将自己用熟的东西带在身边，不论是铅笔，还是手帕等小物件。带着这些日常生活中所爱用的东西，就如同带着一部分熟悉的环境。无形中，这种援助的力量，起到一种安抚、舒解紧张不安的心理的作用，给人以信心

在生活当中，遇到怯场的时候，可用“内观法”使自己平静下来。“内观法”是研究心理学的主要方法之一，这是实验心理学鼻祖威廉·华特提出的观点。此法就是很冷静地观察自己内心的情况，而后毫无隐瞒地说出观察结果。

如能使用这种方法，将复杂多变的心理秘密，毫不隐瞒地用言语表达

pdf下载网 http://www.i8788.com

出来，那么就没有产生烦恼的余力了。

例如，初次到某一个陌生的地方，你的内心难免会忐忑不安。这时候，不妨将此不安的情绪，很清楚地用语言表达出来："我几乎愣住了，我的心忐忑地跳个不停，甚至两眼也发黑，舌头凝固，喉咙干渴得不能说话。"这样一来，就可将内心的紧张情绪释放到外界，心情反而得到意外的平静。

有位摄影师，绰号叫"脱衣名人"。在他面前，无论多么著名的女星或是电视演员都似乎被他的魔力所吸引，大大方方地让他拍摄自己的裸照。为了弄清个中奥秘，别人曾问过他为什么会具有这种魔术般的吸引力。没想到，他的回答却出乎意料的简单。他说，他对来到摄影场拍裸照的人，开头第一句就说："我今天要拍你的裸照。"将自己的目的明明白白地说出。其实在生活中他是位极胆小的人。为了消除自己臆测"她是不是会答应我"或"我要如何说服她"时的紧张与不安，他往往选择开门见山地说明目的。

的确，只要我们将造成紧张与不安的原因坦白地说出，便能消除心理的障碍。而这种紧张不安的情绪一经消除，不管对方的声势如何浩大，名气如何显赫，也都能轻松自如地与之交谈。同时，这种直触核心的直率态度也能引起对方的好感，从而让你达到本来目的。

一位刚刚涉足保险界的人，去会见一位汽车制造业的大亨。当他面对汽车大亨时，他一下子怯场了。不过他没有故作镇静，而是坦白直率地对大亨说："我一见到你，就觉得很紧张，连话都说不出来了。"

不料，他这样说完后，那令人讨厌的恐惧一下子消失了，他又变得从容不迫起来。

这个现象的奥妙就在于紧张不安的心理活动，一旦用语言明确地表示出来，心理重负也就卸下了，你会重新扬起自信的风帆。

pdf下载网 http://www.i8788.com

6 健全自己的心理，是暗示的最高境界

拥有健全的心理

按道理，FBI在面对嫌疑人时是处于优势地位的，但是事实却不尽然。如果是在客场或者对方地位很高，在这样的情况下，FBI探员同样会处于不利地位，那么如何克服这样的环境中产生的心理上的不安状态呢？对于普通人，面对客场谈判、陌生的交际场合、规格很高的应酬等，我们该如何从容应对呢？当我们出现失误，恐怕被对方嘲笑时，我们该如何消除不安，迅速找到对策呢？

说到底，这是一个如何暗示自己迅速镇定，找到解决方案的问题，也是一个在极端条件下，如何迅速恢复自信的问题。

为恢复自信心，你可试用下面三种办法。

1. 明白个人优劣，弄清对方底细。倘若你的恶劣情绪源于你的敌手，则必须设法弄清对方的底细，哪些是他的长处，哪些是他的弱点。当你清楚地知道了对方的一项项弱点以后，一定会产生“他也不过如此”的想法。

   然后，再分析你的优势、劣势。自己的劣势要设法回避或变短为长，而用你的优势去比较对方的劣势，相信你定能找到克敌制胜的好办法。

2. 承认错误，认清错误，挽救错误。倘若你的恶劣情绪源于自己的失

pdf下载网 http://www.i8788.com

误，则应承认现实，找出失误原因，设法挽回并且进行弥补，并在以后汲取教训。

3. 换一个角度观察自己。倘若你一时难以找出造成自己恶劣情绪的根源，可以换一个角度来观察自己。用欣赏眼光观察自己，定会发现，原来自己还具有不少以前没有发现的优点。利用这种奇妙的心理，你可转换自我暗示，改变自己的精神状况。

同时，拥有健全的心理也是非常重要的。“健全心理”就是一种乐观向上、追求光明的健康的心理状态。追求光明思想、光明事物的健全心理，能“扶起”栽了跟头的人，能使处在紧张或恶劣环境中的思维变得清醒，能使不安、激动等不良情绪缓和下来。

例如，一位杰出的运动员谈到自己成功的经验时认为，要将胜利的时光记在脑海里，以便在危急时想到这些记忆，从而求取动力与灵感。

他小的时候经常到一条小溪边玩耍，那轻柔的流水和绿色的草地都给他留下强烈的、美好的印象。后来每当比赛前紧张时，他就把注意力集中在回想这个轻松、愉快的景象上，心里的紧张情绪自然就松开了。

每个人都应该有计划地、逐步地练习自己的“健全心理”。学生面临考试时，工人面临技术竞赛时，都可以运用这位运动员的方法，借用“健全心理”驱逐紧张不安甚至是恐惧退缩的情绪，然后才能得以出色地发挥自己的水平。

造成紧张情绪的原因很多，其中求胜心切是很大的一个原因。如过一参加奥运会，就想得到金牌；每次参加考试，也抱有非被录取不可的心理；甚至于才与人初次见面，便希望事情马到功成，这些都会造成一定程度上的紧张。他们太希望成功，那么害怕失败的不安心理也就相对增加。结果，徒然产生不必要的紧张，而牢牢地约束住自己。这样，往往会让人发挥不出正常的水平，得不到预期的效果。

我们知道，要圆满完成一件事，适当的紧张感固然需要，但如果紧张

pdf下载网 http://www.i8788.com

感太强烈了，心理便会失去平衡，肌肉、思维也随之僵化，无法灵活地应变，从而导致失败。

所以，在办事时，千万不要太在意成败。而与人初次见面时，也不要抱着势在必得的想法，只要将这次会面当成下次见面成功的基础，便能减少许多不必要的紧张心理；并且，由于此时心情已得到放松，你往往还能意外地有所收获呢！

“瓦伦达效应”

人要达到目标时，如果过分用心，或过分谨慎地想避免错误，往往会事与愿违地发生你想要避免的情况。

心理学上有一个著名的“瓦伦达效应”。瓦伦达是美国一个著名的高空走钢索的表演者，他在一次重大的表演中，不幸失足身亡。他的妻子事后说，他预感到知道这一次一定会出事，所以在上场前一直不停地跟自己说：“这次表演太重要了，千万不能失败。”而以前每次成功的表演，他都只总想着走钢丝这件事本身，而不去管这件事可能带来的一切。

后来，人们就把专注于事情本身、不患得患失的心态，叫做“瓦伦达心态”。过度谨慎，或过度害怕失误，是一种过度的否定反馈。

以口吃的情况而言，有口吃毛病的人，心里老是想着可能犯的错误，又过度谨慎地想避免说错，结果倒是抑制了自己说话的能力，反而变得更“结巴”。

过度谨慎与忧虑都是指想要竭力要办成某件事情，但由于过分担心可能有的失败而造成紧张心理，最后反而把事情办坏了。

对于学生来说，过分的谨慎与忧虑就像自行车的链子，太过紧张，会让人的心思运转受到阻碍，车也骑不动了。因此，当连续几天的考试迫在眉睫的时候，要有一定的休息时间。你要想考得好，就应在考试的前一天把书本抛开，对自己说，“考得好不好，不在这一天的复习。”然后出去

pdf下载网 http://www.i8788.com

玩一玩，洗个澡，睡个觉。不然的话考试期间过度的紧张会影响你的发挥水平。

教师讲课有时候也会有过度的忧虑和过度谨慎的情况。

老师们为了讲好课（尤其是新老师上课），都会精心准备每一个细节，把要讲的内容统统写下来，怕遗忘某个内容而降低了自己的水平。而这就使他们很多人到了讲课时就像背书一样，竭力回忆自己的讲稿，想讲得滴水不漏；一旦记忆卡了壳，就更加紧张，“背”得更不顺畅，结果反而更差。倒不如甩掉多余的忧虑，好好地准备讲课的主题，使自己能够随时针对课堂的具体情况作出相宜的反应。在课堂上要信任你的自发性，抛弃过度的忧虑和紧张，就没有什么能干扰你上好一堂课了。

让我们放松自己，放松过度“努力”和过度“想达到目的”紧张心情，不要因过于谨慎，反而造成失败。

不要怀恨在心

也许你也曾有过这样的经历：

“记得，那时的我还是一个小孩子。在一个雪月之夜，我气鼓鼓地坐在屋门前，一副气愤而又对所有事物都很憎恶的样子。”

“在自家庭院前的山坡上，一大群小孩子在玩耍，追逐着，蹦跳着，欢呼着，看他们个个都好开心，而我却没被邀参加。他们居然不理我了，我心里好气恼，虽然附近还有不少孩子没被叫上，但我却只想到我自己。”

“我越想越觉得气愤。好吧，等着瞧，你们中的人总有求我帮忙做功课的时候，也总有要在我家的池子里游水的时候！”

长大了以后，每每想及这个夜晚，我们就令暗暗发笑。那是我们童年的时候发的孩子脾气。其实，在我们的成年生活中，又有谁没有过孩子气的言行呢？然而，若仅仅是孩子气的话，或者对我们的生活的伤害仍不至于很严重；但是，如果我们对那些不顺心和有逆于自己意愿的事情，以

pdf下载网 http://www.i8788.com

及阻碍了自己的正常生活的事情和人耿耿于怀，甚至怨恨，要伺机报复的话，那代价就太高了。要知道，不能生气的人是笨蛋，而不去生气的才是聪明人。

我们都希望自己是个聪明人，我们都希望自己生活得平静而又欢乐，所以，我们又何必记住那些不愉快，而去糟踏生活呢？

精神病学家分析说：由于怀恨、报复的心态隐藏于心中，让许多人总陷滞在重重困难和痛苦之中。滞留在心中的侮辱，造成内心永不平复的创伤，它会毁坏人的健康心理，毁掉生活中许多可爱的东西。这种心理上的怨恨会侵蚀、残害到我们的血液、细胞及组织，会影响到我们的生活。

如果怀恨在心可以解决任何问题的话，记恨他人，或许是有点正当理由的。然而事实并不是这样，相反怀恨会消耗掉大量的精力，这些经历足以改进引起我们愤怒的事情。而怀恨本身不但不能解决问题，反而于事无补，只是徒然增加了我们的心理负担，浪费了更多的精力。

你愈想拒绝就愈拒绝不了，有一个青年脸上的青春痘很严重，一直都治不好。他的皮肤医师在尝试过各式各样的治疗方法之后，仍然束手无策。

每当青春痘一冒出来，他就觉得很难过，心想为什么痘子老是长在他脸上。脸上的缺点使他不能安心地去找工作，也不能坦然地和女孩子约会。他把自己所遭遇到的许多困难都归咎于自己脸上的痘子。他觉得只要脸上的痘子存在一天，他就无法感到快乐或有所成就。

正如许多脸上长了很多青春痘的人一样，他总是刻意地保持脸部的干净。每天晚上，他逐一审视每一颗新冒出来的痘子，然后把长脓的部分挤掉。其实他在白天也随时想要挤痘子，只是拼命压抑住这种行为罢了。

当医生建议他改掉晚上挤痘子的习惯，并且试着做“我很美”的心理练习时，他似乎不明白，生气地说：“你让我接受这些青春痘？别开这种玩笑。我恨死它们了！”

医生把人的心理弱点的道理解释给他听：“你愈是想避免的事，愈是

pdf下载网 http://www.i8788.com

避免不了。知道吗？动手挤那些痘子，只会使它更恶化而已。除非你能首先接受你皮肤目前的状况，然后试图改变它，否则你永远无法改变它。”

经过更深入的谈话之后，青年答应试着做“我很美”的练习。刚开始做这个练习的第一个星期，他对“我很美”的反应包括：

◇ “我恨自己看起来像个别扭的臭小子。”

◇ “我一定是太敏感了。”

◇ “如果能有更多机会发泄自己，我的皮肤说不定就会变好了。”

◇ “女孩子都被我脸上的青春痘吓跑了。”

◇ “如果我的压力没有这么大，或许就不会长痘子。”

◇ “我看起来又丑又不成熟。”

做这个练习时，引发他产生一连串的情绪反应。他生气、流泪，甚至想起以前别人嘲笑他的情形，徒然燃起了仇视自己的怒火——都是青春痘惹的祸。

医生告诉他，做这个练习可以以一个很安全的方式，将他因对皮肤的不满而产生的痛苦释放出来。

医生说：“在你的生命中，有更多比青春痘更重要的事需要你去处理。不管你的皮肤状况如何，你应该学着去接受你是一个很有吸引力的人，而不要成天只想着你的皮肤很不好看。和很多人的情形一样，你长青春痘的原因可能有许多，例如遗传、荷尔蒙、营养、压力、脏空气等。拒绝承认你的皮肤很敏感，只会使问题更加恶化而已。你必须学着去爱你目前的自己，包括你那层敏感的皮肤。”

除了建议他每天在镜子前面做一次“我很美”的练习之外，医生还要他仔细地看着每一颗青春痘，并且说：“我接受这颗青春痘，它并不能影响我的容貌，而我也在渐渐康复之中。”

做了两个星期的练习之后，这位青年再也不会刻意地想去挤他的痘子

pdf下载网 http://www.i8788.com

了。再经过几个月以后，他的痘子渐渐减少，也变得比较不明显了。现在他虽然在吃油腻的食物或压力太重的时候，脸上也会冒出一两颗青春痘，不过它们很快就消失了。

自我心理治疗

日本有些大公司专门辟有“自我治疗室”，在治疗室里，常把一张大照片挂在墙壁上，照片前面再放置一个稻草做成的洋娃娃。这样设置的目的，就是为了让某位职员被主管责备后，或者因为工作效率不能提高，心情显得特别烦躁时，可用竹剑猛击洋娃娃来出气。只要对方把肚子里的闷气发泄出来，工作效率必然能提高，做起事来也特别轻松轻松。所以这种设置相当合理，而且也颇有功效。

任何人都会碰到工作或功课不顺利的时候，这时我们都会显得心情急躁，或者得闷闷不乐。如果让这种心情任意发展下去，那么烦躁的程度一定越来越来愈严重，最后也就丧失了斗志。

如果不设法排除这种情绪，将来也无法专心做事。曾几何时，我在报纸上看到过一则消息，有一位刚从第一流大学毕业，又正在一家大公司服务的高级职员，就是因为无法排解压力的缘故故，竟用球棒打死了自己的主管。

排遣压力最简便的方法，莫过于采取激烈运动的方式，使身体动起来。这时候，高涨的心理压力（紧张或不安），就会转化为肉体的精力而排出体外。刚才所说的稻草娃娃，也就是为了这个目的而设置的一种运动器具。

由此可见，焦灼不安的时候，不要一直想着闷闷不乐的事，不管采取什么方法，都要使身体剧烈活动，并尽可能使身体流汗。借此发泄你内心的不满后，就能愉快地坐在办公桌前。人受到压抑，内心不痛快，长期积怨，就往往会形成某些“恶劣的感情”。若找一个空无一人的地方尽情地

pdf下载网 http://www.i8788.com

叫骂一番，就能有效地减低心理压抑的程度，达到释放不正常心理能量的目的，让心灵无比舒畅。

常听到夫妻间“吵个痛快”的说法。夫妻间相互指责，痛痛快快吵上一架之后，双方心理上得到平衡，就会重归于好，握手言欢，之后夫妻间的感情可能更和谐。

在美国的新泽西州的一座监狱，允许强奸犯在某个规定的时间里大声叫骂各种脏话。监狱当局是以叫骂宣泄的方式，达到对犯人进行精神治疗的目的。

总之，人在精神很不愉快时，不妨找个地方大声咆哮，这样可以有效地消除不满情绪，诸君不妨一试。

人类在陷入精神紧张的时候，往往会借助身体的简单活动，来缓和这种紧张状态。有的人在着急或紧张时，总会不停地摇动身体，就是这种心理作用的表现。

从神经生理学的角度看，让身体各部做适度的重复动作，可以缓解精神的紧张，而这种运动与精神活动或思考活动是没有直接关系的。

例如有些老年人把两个坚硬的胡桃放在手中，不停地转动。从生理科学上说，让手指尖做适度的肌肉运动，确实能缓和老人比较紧张的精神状态。

倘若你在朋友的结婚喜宴或公司会议上被推举讲几句话，而你又有些紧张的时候，不妨在手上拿一件小东西，如打火机、胸针，只要是能在手上玩的东西就行。一边说话，一边把玩手中的小物件，一定能使你消除精神上的紧张，而不至于怯场。

还有一种方法就是当人们神经紧张时，如果让压力变本加厉，反而能在之后慢慢地使它镇定下来。比如说在你烦躁的时候，去听一些节奏较快或较复杂的音乐来缓解紧张的心情。乍听之下，这似乎不太合情理，似乎会遭致反效果。实际上，这种方法比听轻音乐，更能松弛紧张的情绪。这是一种对付自己的心理战术，在心理学上，也是有依据的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这种效果，比急于一时要使精神镇定下来要好得多。美国的心理学家亚修拉氏将这种方法定名为“同质原理”。他从种种实验中，确认了一个事实：让一个悲痛欲绝的人听一段哀戚的音乐之后，再让他听轻松的音乐，可以有效地化解他的悲伤。

正由于音乐对人们的心理会造成微妙的影响，所以，只要使用方法得当，也可以将之变为心理作战的工具。这也是一种特殊的心理暗示技巧。

pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI心理暗示术
作者=
页数=1000
SS号=
DX号=
出版日期=
出版社=

pdf下载网 http://www.i8788.com