FBI 教你套话术

杜丽丽 著

新世界出版社
NEW WORLD PRESS

pdf下载网 http://www.i8788.com

人与人之间良好关系的搭建，很大程度上取决于彼此在交流过程中的成功与否。无论是老板间的商务谈判，还是上司与下属之间的感情互动，抑或是同事与同事、店员与顾客、家长与孩子、先生与妻子间的交流，谁能够更好的把握住对方的心理，也就能在整个事态发展中掌握主动权，否则只能被对方牵着鼻子走。那么想要了解对方心理的最好方法莫过于通过谈话技巧来套取对方的所思、所想。

如何才能顺利套出对方的真心话呢？如何在占据上风的同时又不被对方看穿自己的心思呢？

本书借助了前FBI反情报部门情报人员及非语言沟通专家乔·纳瓦罗的职业经验和FBI探员们在破案过程中的一个个侦讯案例，并结合交流中所需要的心理常识，具体详尽的阐述了在与他人交流过程中如何借助各种有利因素套取对方真实想法的谈话技巧。

采用一些虚张声势的道具，会使套话过程事半功倍；

用一些所谓的“实情”套出对方的真话，这是秘密与秘密的交换；

暂时放低自己的姿态，只不过是为了更好的找到线索；

注意对方的语气、看对方的举止、模仿他人的动作。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这不仅是在讲述一幕幕的套话游戏，也是在讲述能帮助读者轻松与人交流，成为人际交往主角的成功之道。

每个人都有自己不愿说出真话的时候，尤其是在FBI探员们的约谈或是审讯中更是如此。所以在读过探员们工作生活中的经历和一次次出色的套话技巧运用的事例后，还处于套话菜鸟状态中的我们将会得到或多或少的启发。当然书中的探员们都是经过专业训练和不断在工作中积累才能将这些套话技巧运用的如此娴熟。所以读者们在读完此书后，不妨也对这些方法进行消化和吸收，让其成为自己特质的一部分，以便在今后的人际交往过程中运用自如。

伟大的思想家马基雅维里（Niccolo Machiavelli）曾在《君主论》中说过："守信义不被奸计玩弄，活得光明正大是值得赞赏的，然而现实的世界毫不在意信义，玩弄奸计让对方晕头转向的人总能获胜。施展奸计的人往往可以打败遵守信义的人。"

读完本书，希望每一位读者都能成为套话高手，也希望本书能为正纠结于交际困惑或是不善察言观色的读者们带来意外的收获。

pdf下载网 http://www.i8788.com

前言 | 1

第一章
FBI这样套话：关键时刻，解除心防

小心，第一句话就已经决定了胜负 | 002

“4分钟内”散发你的最大魅力 | 005

初次见面谈话时间不宜过长 | 007

适当装傻，消除对方的戒备心 | 010

装笨：讲话易懂的人容易得到信任 | 012

故意说漏嘴，透露点对方感兴趣的秘密 | 014

重要的约会迟到时，不要“道歉”要“道谢” | 017

套话前应该准备些什么 | 020

观察对方，看看对方是否真的准备好了 | 023

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二章
什么时候，人们最容易吐露真言

先填饱对方的肚子，再松动他的嘴巴 | 028

别让下雨害了你，尽量挑选晴天与对方谈判 | 031

早上谈 or 晚上谈，哪种效果会更好？ | 034

面对面，还是通过其他方式？ | 036

FBI 为什么热衷于把谈判安排在下午 | 038

温度舒适一点，会有意想不到的效果 | 041

让人放松的座位排列会让人毫无顾虑 | 044

FBI 套真话时需要营造的 5 种谈话氛围 | 046

在警局还是家里？ | 049

第三章
如何撬开对方嘴巴，让他人不知不觉说真话

先让对方熟悉你的问答模式 | 054

要使对方觉得“并非事不关己” | 057

让对方觉得你握有什么 | 060

让对方缄默，他反而更想说 | 062

不能不掌握的技巧——称赞与提问 | 064

让对方“二选一”的套话策略 | 067

使用倒置法表达自己的钦佩之情 | 069

pdf下载网 http://www.i8788.com

模拟情境，冒充媒体采访 | 071

把他的同谋变成你的 | 074

第四章
一分钟打动人心：赢取他人信任是套话的关键

装成“值得信赖的家伙” | 080

表达友善，你会事半功倍 | 082

通过建立关联来增加可信度 | 084

“自我表演”赢得对方的好感 | 086

不管遇到谁，都要有意识地睁大眼睛 | 088

真诚的微笑最可靠 | 091

你点头，对方就会说更多 | 093

无论说什么，谈话都要在“明快的氛围”中结束 | 095

第五章
方位与道具——套话时不可忽视的私人空间

站着说比坐着说更能表现气势 | 100

座位越靠近门口，“存在感”就越强 | 102

说话时，重心不要只放在一条腿上 | 104

谈判时，穿短袖衬衫你可能会一败涂地 | 106

谈话时，应该将胳膊肘儿支在桌子上 | 108

pdf下载网 http://www.i8788.com

只有 FBI 才知道——如何让椅子最实用 | 110

只有你走到门边他才会说实话 | 112

第六章
套话的线索——FBI 套话时必用的读心术

看懂对方说话时“Yes”与“No”的手势 | 116

通过表情把握对方是否自信 | 118

摸耳朵，表示对方对话题很感兴趣 | 121

尽量消除双方的“障碍” | 123

一条眉毛上扬，表示对方在怀疑 | 125

摸袖口，表示对方的心里开始动摇 | 127

观察眼珠的转动判断对方是否性急、易怒 | 130

把握对方是否真想合作的方法 | 132

记得多看对方一眼 | 134

第七章
主导地位——掌握说话主动权的套话技巧

不要笑，严肃的表情可以让你掌握说话的主动权 | 140

多使用语气较强的词表现你的力量 | 142

打断对方发言，但不让自己的发言被打断 | 144

不让对方“接近” | 146

pdf下载网 http://www.i8788.com

机关枪一样的“问题攻势”可以让你占据上风 | 148

告诉对方，“我很忙，就是要你等” | 150

不附和对方，让对方心里没底 | 152

FBI 如何通过“表情和姿势”控制对话 | 154

身份不同，迎接地点也不同 | 156

第八章
陷入尴尬，FBI 这样突破僵局

寻找自己的“拉拉队”，让第三者“插足” | 160

尝试煽动对方的恐惧心理 | 162

哪怕一次也好，别按常理出牌 | 165

再约谈，下次要他露馅 | 167

不再提问，起身就走 | 169

巧用“南风法则”，化解对立情绪 | 171

幽默和风趣是突破僵局的利剑 | 174

FBI 常用的让对方愿意合作的说词 | 176

第九章
真话还是谎言——FBI 甄别谎言的心理策略

是谁在说谎？ FBI 如何甄别谎言 | 180

不敢看你的人未必说谎 | 182

pdf下载网 http://www.i8788.com

他整个身体都在告诉你 | 184

抓挠脖子的秘密：口是心非 | 186

拉拽衣领：隐藏于谎言背后的恐慌 | 188

高明的撒谎者也无法掩饰的漏洞 | 190

意想不到——FBI 也玩真心话大冒险 | 193

诚实很重要，但不能假戏真做 | 195

永远难掩紧张的腿 | 197

第十章
成为套话高手一定要懂的说话潜规则

即使压制自己的意见也要迎合对方 | 202

别以为“咆哮”就能让对方就范 | 204

“3M 法则”——让对方听清楚的方法 | 207

搬出“大家”当靠山 | 209

避重就轻 | 211

不要说你想说的，要说对方想听的 | 213

让对方从第三者的角度发表意见 | 215

问话的人动作不可太多 | 217

无论何时都要为“下一次”作铺垫 | 219

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一章 FBI这样套话：关键时刻，解除心防

pdf下载网 http://www.i8788.com

小心，第一句话就已经决定了胜负

在网络上有这样一则笑话，说一位待业的年轻人，各方面条件都很好，但总因为面试时说错第一句话而屡次被公司拒之门外。一次，他得到GOOGLE公司面试的机会，考官问他："你是从哪得知GOOGLE搜索引擎的？"他的回答令考官们都哭笑不得："百度。"面对这样的应聘者，考官只能毫不客气地将他请了出去。

上面的故事虽然只是人们茶余饭后取乐的段子，在现实生活中也绝不会出现这样的傻瓜，但这也提醒了我们：第一句话就已经决定了你的成败。FBI高级探员乔·纳瓦罗在担任某公司顾问时，曾对公司的人事专员说："在招聘人才的时候，应该从第一眼或者面试者的第一句话中，就能确定公司是不是需要他。"事实也确实如此，在企业招聘的面试过程中，其人事专员大多能从第一眼或者我们说出的第一

pdf下载网 http://www.i8788.com

句话中，就能决定是否要录用我们，而面试过程其余的时候，也不过是为了验证他最初的决定罢了。

就以美国联邦调查局（简称 FBI）的探员们套取犯罪嫌疑人的话为例子。在约谈过程中，他们是绝不会轻易说出第一句话的。他们每次约谈时的第一句话，都是已经在大脑中进行过无数次的推敲、论证后才说出来的。若是实在找不出更好的套话方式，探员们会对犯人先宣读一遍“米兰达警告”，其内容就是告诉对方其有权援引宪法第五修正案（即：刑事案件嫌疑人有不被迫自证其罪的特权，并拥有行使缄默权和要求得到律师协助的权利）。如果对方问自己是否需要找律师时，FBI 探员通常会说：“我觉得你更应该选择说实话。”在对方明白自己的权利并签字生效后，案件便进入了正式程序。根据相关的研究显示：虽然很多人知道自己所拥有的权利，但是若与探员们的关系相处还算融洽的话，人们通常会愿意放弃这种权利而选择与 FBI 合作。

俗话说：“万事开头难”。说好第一句话，可以迅速让我们在交往中获取主动权。可以说第一句话的好坏，几乎可以决定这一次交谈的成败。所以在与他人交谈时，不妨选好第一句话来打开对方的心扉，因为你的真诚与创意不单在影响着整个谈话气氛，还将影响他人聆听时的态度。如果一开始就能给予他人足够的关注与尊敬，那么我们便可以在后面自然而然地让对方陷入我们为他们设下的陷阱，套出我们想从对方身上得到的任何信息；相反，如果我们的第一句话就让彼此陷入僵局，那么交谈便会自然中止，想要套话更是不可能实现。

下面我们来看一下 FBI 的探员们在套话中通常会采取哪些方式来做开篇。

pdf下载网 http://www.i8788.com

1．亲和性的开篇。

众所周知，美国人的交谈常常会以谈论天气开始，FBI 的探员们也不例外。在审讯嫌疑犯的时候，由于自身掌握的资料并不多，所以探员们会想先从对方嘴里套取一些无关的话。于是便常常会说："今天天气很不错，我喜欢这样的天气"或是"今天真是太热了"。在我们与被套话对象说出第一句话时，也不妨以此类话题做为开头，因为这很容易让对方感到放松，觉得这不过是一场朋友间的交谈，从而会无所顾虑地聊了起来。

2．故事性的开篇。

当然，有一些犯罪嫌疑人会对自己所犯的罪行表现出不知所措的状态。面对这种情况，FBI 探员们通常会采用说故事的方式来调动对方的情绪，如"我有一个妹妹，在你这个年纪的时候和你一样贪玩，她和你一样对毒品有着很强的好奇心"。

在生活中，我们同样可以以此种方式开头，先用说故事的形式来吸引对方注意力。但要切记：所说的故事，并不能是随意想象的，而是要非常具有启发性和引导性，不仅能让对方对自己的行为做出反思，还能给对方一个正确的引导。

3．威胁性的开篇。

对于那些本身就存在抵触心理的罪犯，温和的方式显然是行不通的。所以此时需要做的就是先给对方施加一定的压力，如"你要知道这是你最后一次机会了"。让对方知道不合作的后果，使其增加紧迫感。

当然，在生活中我们不可能像探员面对犯罪嫌疑人时那么夸张，但适当的暗示还是能起到不错的效果。同时可以用说话时的节奏和语

pdf下载网 http://www.i8788.com

调进行配合，以增强紧迫的气氛。

“第一句话”看似很简单，却至关重要。只有当第一句话开起了一个良好的开端后，在第二句、第三句时才能使交流精彩地进行下去。在套话时，恰当的“第一句话”是不可或缺的。在社交活动中说好第一句话，同样会对交往的成功与否带来直接的影响。

“4分钟内”散发你的最大魅力

我们每天都在和不同的人打交道，当然不同的人给我们留下的印象也自然不同。有的人可能只是几分钟短暂的交谈，却留给你极为深刻的印象，甚至有一种相见恨晚的感觉。而有的人可能与你交谈过数小时，但是你对他却毫无印象，甚至还会产生一种抵触心理。在人际交往中，第一印象是极为重要的，特别是当我们与他人交流的目的是想从其口中获取更多的信息时，第一印象的好坏必然会决定套话的成与败。

马克是个帅气的小伙子，可他由于性格腼腆，在社交活动中总是成为“靠墙族”，即：靠着墙看着的一类人。人们最初总会被马克漂亮的外貌所引吸，但也只是局限于打声招呼就离开了。而他在FBI工作的朋友则不同，他总能成为聚会时的焦点，哪怕是一个完全不熟悉的陌生人，在短短几分钟之内，也可以与他亲密得像一对莫逆之交。这让马克非常羡慕，于是他便缠上朋友请他传授一两招“杀手锏”。

pdf下载网 http://www.i8788.com

朋友不负马克的信任，用心传授起来。

朋友首先问了马克一个问题：当两个人初次见面时，第一印象的形成需要多长时间？马克从来没想过这个问题，回答“1个小时”、“1天”、“1个月”……却都得到了否定的回答。

朋友告诉马克，美国心理学家兹尼通过实验证明：人与人见面的最初4分钟，就已经形成了对对方的第一印象。虽然也有专家说“6秒钟”甚至认为“0.1秒”就足够了，但是想要通过几秒就对一个陌生人形成清晰、完整的第一印象还是显得短了一些。4分钟的时间虽然不长，却足以让他人对你有所了解。这也就像我们前面曾提到的面试官在对求职者进行面试时，4分钟已经足以让他对你做出录用与否的判断了。所以如果你不能在4分钟内让别人对自己产生好感，那么今后无论你如何努力，都很难改变你在他人心里的形象。

可是对于大部分人来说，初次与陌生人见面，紧张和拘谨在所难免，谁都想要尽量克服这种情绪。所以要在4分钟内将自己的魅力展现给别人，并不是一件容易的事情。于是为了增强马克的实战能力，朋友在每次聚会的时候都会带着他，并在回来之后让马克对这次聚会的感觉进行总结。

通过总结几天来与朋友聚会的经验，马克有了一个惊人的发现：朋友每次与陌生人聊天时，聊的最多的话题居然是“健康问题”，他经常会向别人说：“最近，我的头疼得很厉害”、“我的花粉过敏症很严重”、“我好像有点发福的倾向”之类的话题，而听到这话题后，大家都会饶有兴致地与他畅聊下去。这让马克感到非常奇怪，于是他便向朋友请教。

朋友告诉马克，将自己的个人信息告诉他人叫做“自我展示”，

pdf下载网 http://www.i8788.com

而开诚布公地说一些类似“我有什么病”的知心话，在心理学上定义为一种自我展示的技巧。当对方听到这些知心话后，会自然而然地消除戒备，因为对方会觉得我们已经把他们当成朋友看待了，所以才会把自己的一些隐私透露给他，那么对方自然也会讲述一些他自己的事，这样话就自然而然的被套了出来。换句话说：如果我们想要与交流对象产生共鸣，那么不妨从谈生病的话题开始，这虽然与套话的主题关系不大，但却能换回对方真诚地回答与信任。朋友同时还提醒马克，在谈论生病的话题时尽量谈一些无关紧要的小病，切忌谈论一些大手术、绝症等过于沉重的话题。

当然，除了聊生病的话题，制造“同病相怜”的感觉来套话外，还有很多其他方式可以让我们在4分钟内散发出吸引对方的魅力。FBI探员们也会常常使用以下一些方式来进行交流，如：聊聊对方感兴趣的话题，以此制造认同感；聊聊当前形势，以此建立共同的社会认知；聊聊小道消息，拉近彼此间的距离；聊聊生活趣闻，创造良好的交流氛围。

初次见面谈话时间不宜过长

与陌生人第一次见面最重要的就是要留下一个好印象，并且努力将自己的优点展现给对方，然后再慢慢“磨”，待彼此建立联系后再去套出对方的话便是水到渠成的事情了。若第一次见面就为了达到目

pdf下载网 http://www.i8788.com

的而消耗别人太多的时间，只会让对方感到厌烦。

FBI 探员马丁带着实习探员杰西一起去拜访一位约谈的对象。对方对他们非常的热情，对马丁的提问也是“知无不言，言无不尽”，事后连马丁也说这样配合的被约谈对象的确是难得一遇。可是当时的马丁好像并没有被对方的热情所打动，和对方聊了十多分钟后，他便主动向对方告辞。这不仅让被约谈对象感到诧异，就连杰西这个“准”探员也对马丁这种不合常理的举动感到奇怪。

走出了被约谈对象的家，杰西终于忍不住了，他问道：“马丁探员，为什么对方这么配合咱们，你却不继续谈下去，我想如果你能再和他多谈一会儿，一定还能了解到更多的情况。”

马丁笑了笑，解释说：“这你就不知道了，对于该如何与初次见面的被约谈对象交流，咱们 FBI 是做过专门研究的：通常情况下，每个人都只习惯于向自己最亲密的人说真话。即便是被约谈对象再热情，若想在第一次见面就套出所有的真相也未免有些操之过急。更何况人与人之间交流的时间太长的话，对方就很难再集中精力，那么谈话的效果就会大大的减弱。”

FBI 高级探员乔·纳瓦罗曾在探员培训课上说：“一个人对另一个人的评价是和与其见面次数成正比的。也就是说，想套取一个人的话，不是通过一次见面就能够解决的。因为一个人对一个陌生人的信任并不是在第一次见面中就可以产生的。不要以为只要通过长时间平心静气的交谈便可以慢慢的了解对方，接近对方。相比较而言，多次短时间的见面才是更有效的。”

那么第一次见面时，哪些细节是我们需要注意的呢？

首先，将谈话时间控制在“15 分钟”以内。或许你会怀疑：“只

pdf下载网 http://www.i8788.com

凭短短的 15 分钟就能套取别人的话，了解事情的真相吗？”

事实上，正常情况下人们在交流过程中，认真听对方讲话内容的时间甚至还不能持续到这个长度。15 分钟恰恰是人们能够集中注意力，认真倾听的临界点。

在与他人的交流过程中，如果想让对方对你的话题产生兴趣并认真倾听，短短 15 分钟的时间已经完全足够了。若是我们谈话的内容无法激起对方的兴趣，那么对方肯定也不会再认真听了。15 分钟足可以让我们有时间打开对方的心扉，激发对方的兴趣。如果仍然无法做到。那么就算你与对方交流的时间再长，内容再精彩，对对方而言，也多半是充耳不闻的废话罢了。

其次，最好让对方感觉时间有点短。“好，今天就聊到这里吧，下次见面再聊。”说完迅速起身，并与对方约定下次见面的时间，这样对方才会更期待下次的见面。

初次见面时，双方难免都会紧张，若彼此试探的时间越长，越会使人感到尴尬。没有套出自己想了解的情况不要紧，只要保持一种放松的状态，将交往继续下去，总有一天会得到自己想了解的真相。切记不要心急火燎似的急于求成，这样会引起对方的反感。毕竟很多问题并不是一次就能解决的，需要经过反复的磨合才能达成所愿。

所以，对于初次见面的人来说，不要将其视为最后一次见面而滔滔不绝，大开其口，希望以此来达到自己的目的。而是要多从对方的角度出发，以简单的交流为下次的见面打下基础。对于特别忙的交流对象来说，短时间、多次数才是最好的方式。只有当对方认可你的为人之后，成功才会更有希望。

pdf下载网 http://www.i8788.com

适当装傻，消除对方的戒备心

在人与人的交往中，越是高高在上的人，越容易让人产生距离感。而那些看似有些傻模傻样的人，甚至说话常常会出现这样或那样失误的人，反而更容易让人产生亲近感。在套话中更是如此，如果我们给对方的印象是一个聪明机灵、甚至有几分狡猾的人的话，不仅套不出对方的话，反正会引起对方的反感。而那些看上去像“傻瓜”的人则很容易让人心无防备，觉得对他说什么话都可以放心。由此可见，装傻也是套话的良策。其实在这个世界上，我们可以发现这样一个真理：但凡能做出点成绩的人都懂得装傻，世界上到处都是一些聪明的“傻子”。这就应了中国的那句古话“圣人将动，必有愚色”，这句话原意是告诉我们，当圣人有所行动的时候，呈现在世人面前的必然是一种愚憨之态。

琼是FBI特工，她被安排在一家报社做实习记者。主要的目的是找出一件大桥坍塌事件的幕后黑手。虽说琼在建筑方面也颇有造诣，可是聪明的她懂得如何通过消除对方戒备心来套取更多信息。

这一天，她约了此次大桥坍塌事件中该大桥的设计者之一伦德博士。伦德博士是建筑界的资深专家，在建筑学上有着很深的造诣，如果他能配合琼，帮助其找出此次大桥设计中的缺陷的话，那么这对于整个案件的侦破将会起到决定性的作用。在采访过程中，琼由于紧张

pdf下载网 http://www.i8788.com

可真是小失误不断，不是忘记了带笔，就是不小心打翻了咖啡杯。好在伦德博士为人谦和，并没有过多的责怪琼，还说她是一个“可爱的姑娘”。正当老专家在技术图纸上为琼讲解当初的设计思路时，琼突然指着一处漂亮的图案说：“伦德博士，你看这里的线条画得真漂亮，这在桥的哪个位置啊？”老专家看到琼所指的地方，顿时陷入了深思，过了良久才沉重的讲出了设计那部分时发生的小插曲，以及那个部位之所以会被疏忽的原因。最后伦德博士感激地对琼说：“谢谢你，解开了我心里的愧疚，一直以来我都认为是我的设计部分出现了问题，所以才会造成现在的局面。可是现在，我想这件事情并不是那么简单。我一定会将今天的发现提供给有关部门，谢谢你今天能来采访我。”

想要解除对方的防备，可以把自己装得傻一些。正因为这些“傻气”，才会让人觉得你更真实，于是便可以增加彼此的亲近感，从而解除对方的戒备。而琼也正是运用这一技巧，让伦德博士能够在她面前无所不谈，并最终找到了事情的真相。

很多时候FBI的探员们对案件知情人进行约谈时，会用“装傻”的方法来套取更多的信息。当一个人说：“哎！我还真不知道这事，你能说得再详细点吗？”很少有人会不对此事做出解释，而这也正是人的本性。当一个人表现出无所不知时，就会让他人产生挫败感。他们会想：“既然我知道的事情别人也知道，我又何必再继续谈下去呢？如果继续讲下去会不会被他耻笑呢？”正是出于这样或那样的原因，让很多的当事人变得不愿意再谈下去。所以如果你想要撬开对方的嘴巴，学会“装傻”是第一步。

那么如何才能做到“比任何人都聪明，却不被人所察觉”的地步呢？

pdf下载网 http://www.i8788.com

我们可以偶尔的发下呆，说一些前后矛盾的话，或是在文章中出现几个错别字，停顿一会儿再回答对方的问题等等，这会让人感到放松。当然也不必每天都整整齐齐一副无可挑剔的样子，偶尔一次碰倒咖啡杯、弄丢铅笔也会让人感到亲切。甚至可以忘记家庭住址和电话号码，可以喜欢一些幼稚的东西，做出一些可笑的行为，这样更容易让周围的人变得安心。总之我们可以谦和、温逊并且偶尔说错话，尽管才能出众却要不时冒点傻气。

马基雅维里在《君主论》中说过："君主必须是一头狐狸以便认识陷井，同时也必须是一头狮子，以便使豺狼惊骇。"

装笨：讲话易懂的人容易得到信任

"江南好，风景旧曾谙。日出江花红胜火，春来江水绿如蓝，能不忆江南？"这是白居易的词《忆江南》。据说在写这首词的时候，白居易将写好的词反复读给村里的妇人们听，如果有哪些她们不明白的地方，他都尽量改成通俗易懂的文字。在白居易的诗文中，我们很少看到晦涩难懂的字句，这也是白居易的诗词能够备受大众喜欢的原因之一。确实，越朴实的语言给人的印象越深刻，托尔斯泰曾经说过："真正的艺术永远是十分朴素的、明白如话的、几乎可以用手触摸到的。"说话同样也要通俗化，口语化。如不考虑听者的接受能力，用那种文绉绉、酸溜溜的语言就既不亲切，又艰涩难懂，还会事与愿违，

pdf下载网 http://www.i8788.com

弄得不好还会闹笑话。而通俗易懂的语言，则能将两个人的心里距离拉近，自然套起话来也容易得多。

众所周知，电影中的联邦调查局有一位无所不能的探员詹姆斯·邦德，可是在现实生活中，是不是真的有这样的FBI探员呢？有！罗伯特·汉森便是其中一位。他有22年的从业经历，也是美国史上最“牛”的一位双面间谍，他曾利用自己的职务之便，将国家机密泄露给前苏联。在FBI内部，大家一直都想揪出这位间谍，可是由于他隐藏得太深，直到2001年，经过由500多人组成的一个调查团举证才最终将其揪出。整个调查中的最大功臣是一位安插在罗伯特·汉森身边的“菜鸟探员”。

罗伯特·汉森很少会信任别人，可是他却与这位“菜鸟探员”格外的投缘。这位新探员不仅呆头呆脑，而且还什么都不懂，动不动就会对罗伯特·汉森说：“这方面我可不是一个行家，还是你自己决定吧！”要么就是“这个问题是不是太复杂了，你说我做就行了，如果我有像你一样聪明的脑子，那我岂不是现在早就坐在你的位置而不仅仅只是一个助手了……”

看到上面的情景，很多人都会认为像罗伯特·汉森这样精明的人一定看不上这位助理，可事实恰恰相反，正是因为“菜鸟助理”的笨才使他得到了罗伯特的信任，也正是因为“菜鸟助理”的话通俗、简单，才使得罗伯特格外的喜欢他，在罗伯特这样的人看来，语言的通俗，恰恰是思维方式简单的一种表现。可是，让罗伯特没有想到的是，正是这样一位“笨人”将他送上了审判席。

其实在这方面，FBI早就做过专门的研究，其结果显示：将自己的话，用简单通俗的语言表达出来是最受他人喜欢的交流方式，这也

pdf下载网 http://www.i8788.com

最容易被对方理解。那么何为简单易懂？如果遇到专业性的问题我们该如何表述？

记住：在交流的过程中，尽可能不要使用专业词汇，当遇到一些抽象的内容时，也尽量将其换成具体形象的内容。而置换的标准是只要达到“初中三年级水平”便能理解的表达方式就可以。

若是遇到了一些专业性的问题，我们也可以尽量用故事的形式对其进行描述。

如：何为蝴蝶效应？一个人被领导训，于是他回家后便冲妻子发起了脾气。妻子很生气，就走到街上对一条宠物狗踢了一脚，结果小狗受了伤，狂奔时吓到了一位老人，而老人又有心脏病，最终因心脏病发作而不治身亡。这些事实意在阐明：微小差异可能导致结果的巨大差异。

何为纳什均衡理论？一个人在杀鸡前的晚上在喂鸡时不经意地说：“快吃吧，这是最后一顿，明天你就吃不到了！”结果第二日，他看到鸡已经死了，并写了遗书说：我已经吃了老鼠药，我也不是好惹的，你们谁也别想吃到我。而故事的意思就是想要阐明：当对手知道了你的决定之后，就能做出对自己最有利的决定。

故意说漏嘴，透露点对方感兴趣的秘密

人们总是习惯于向自己感觉亲近的人吐露心事。在与人交流的过程中，若我们想套出对方的心里话，最好的办法就是我们先说出自己

pdf下载网 http://www.i8788.com

的一些秘密，这样对方说出自己秘密的机率也就更大一些。因为这就是“心理感染”的力量。

FBI探员盖尔正在考虑与自己相恋了一年半的女友步入婚姻殿堂。可是除了这一年半的相处，他对女友以往的生活和感情经历都了解的非常少，这让他感到有些不安，于是他决定套出女友过去的生活经历后再采取下一步的行动。

在一家舒适的咖啡馆里，盖尔坦率而幽默地向女友讲述着自己从小到大的生活，“我小时候是一个很没有女孩缘的家伙，因为我经常……”就这样，在一个漫长却温馨的午后，盖尔让女友了解到了自己成长中各式各样的经历。此时，在这种温馨的气氛中，女友似乎也被这气氛所感染，她也向盖尔讲述了自己不开心的童年和充满幻想的青涩时光。就这样，短短的一个下午竟然让交往了一年半的两个年轻人此时此刻才真正的了解了对方。

在FBI的培训课中，盖尔将这种揭示自己秘密的技巧称之为“自我揭示”，其行为可分为三种：

1. 人际间的自我揭示，如：当有人问：“前两天怎么没见到你？”或是“最近过得怎么样？”时，你所做出的回答。

2. 个人境遇的自我揭示，如：当有人问：“你对这次人事调整有什么看法？”或是“最近工作还顺利吗？”时，你所做出的回答。

3. 私人关系的自我揭示，如：当有人问：“这位是你的爱人吗？”或是“你的年收入现在能达到多少？”时，你所做出的回答。

通常私人关系的揭示代表了一种依赖程度。在FBI的探员们侦讯时，如果他们使用“私人关系的自我揭示”这一技巧，都会对揭示的程度画出一个严格的尺度，很少会牵扯那么过于私密的细节。因为牵

pdf下载网 http://www.i8788.com

扯太多反而会影响对方吐露心声的效果。

美国联邦调查局由于案件涉及的范围很广，探员们难免会因工作需要与各行各业的人打交道，所以常常与各种人合作。而在合作的过程中，出于各种原因，总会有一些线索是对方不愿意提供的。而此时所需要的则是更为高明一些的套话技巧，这样才能获得自己所需要的信息。

在一次著名的银行诈骗案中，FBI 的探员们成功的利用了“交换信息”的技巧套出了重要的信息，并将诈骗分子绳之以法。

“交换信息”与“自我揭示”有着很大的不同，它更具有付出和收获的性质，而这种技巧也更适用于套取非常重要的信息。当我们把一些看似重要的信息泄露给对方时，对方也会出于虚荣心或是在“我也知道某某事”心态的驱使下，为我们提供同等程度的信息。

比如在那次著名的银行诈骗案中，就有探员向案件的相关人员提供过这类信息：

“现在我们的证据收集工作已经进行……”

“现在已经不只 XXX 向我们证实……”

“虽然这件事情我还不能确定，但是……”

“局里有规定，这是不能说的……”

当我们多次向对方透露这些“重要”信息时，对方必然会心存感激，同时也会对我们产生足够的信任，并按照付出与收获的原则，向我们提供同等的信息来做为回报。

当然，我们所提供给对方的“重要”信息，一定不会是“真正的秘密”，而是一些对方虽不知道但马上就可能会知道或是已经发挥不了太大作用的内容。总而言之我们只要让对方感觉到这些内容

pdf下载网 http://www.i8788.com

非常重要就够了。

当然这种技巧也并非是万无一失的，倘若我们说出了自己所知道的信息而对方并没有做出反应，那么我们就要通过暗示让他明白“我已经将自己知道的全部都说出来了，希望你也说一些你知道的事情”，或是直接要求对方说出一些信息。

重要的约会迟到时，不要“道歉”要“道谢”

在美国街头，你最常听到的是“对不起”，可是在关键的时候，最难听到的也是“对不起”。

究其原因就在于，“对不起”三个字虽然说出来很容易，但是却需要根据具体的情况而定，并不是在任何时候，向别人“道歉”就一定是对的。因为在不同的情况下，一句“道歉”足以被人抓住把柄，并让我们付出无法想象的代价。

“谢谢你等了我这么久，你已经做好准备了吧？我现在开始……”查理说。

这句话让已经等了查理十五分钟的米莉无法再因迟到的问题而与他纠缠，更没有理由再次拒绝这次约谈。

或许你会惊讶于为什么探员查理没有向米莉道歉？是不是他太没有礼貌了？其实对于查理来说，这次重要的约谈必须要尽快的切入正题，而不是在一些细枝末节中纠缠，更何况这件案子也因米莉的一再

pdf下载网 http://www.i8788.com

推拖而耽误了太多时间。所以尽管是他迟到了，可是他并不想再给米莉继续拖延的借口。再说，一句“谢谢”足够表达自己内心的感激之情，同时还可以将因迟到而引起的尴尬降至最低。

在FBI的各种套话技巧中，拒不“道歉”而说“谢谢”可以说是掌握主控权最霸道的一种，当然也是在套话过程中可能会随时用到的技巧。

其实无论是在FBI探员的侦讯过程还是平时的交流中，他们所说的每句话、每个词都是经过细致斟酌的。因为只要稍有偏差就可能会影响整个的氛围和效果。下面我们就举几个简单的小例子，来说明用词恰当的重要性。

1.“但是”与“而且”的区别。

当你对朋友的观点和态度表示赞同时，可能会说：“这个主题不错，但是还有很多……”此时你的赞同在朋友的心里已经被打了折扣。如果换成FBI的探员，他们则会说出一些具体的步骤来表示给你的赞同和建议，他们一般会说：“这个主意不错，而且，或许我们稍微完善则会更完美……”

2.“首先”与“已经”的区别。

当我们正在向老板汇报一项刚接手不久的工作时，会不会说：“老板，我首先必须熟悉一下情况……”这句话在老板听来，会不会觉得我们尚有许多需要完成的工作，并理解成：从接手以来，我们什么工作都没做？探员们则通常会如此回答，“老板，我已经熟悉了这里的情况……”这样的言语和态度带给听者的绝不会是一种悲观的感觉，而是对未来工作的乐观态度。

3.“错”与“不对”的区别。

pdf下载网 http://www.i8788.com

探员杰米不小心错误的将某个案件的嫌疑转移到了另一位证人身上，这让这位证人非常的生气，此时杰米正在向这位证人道歉。而杰米的主管也闻讯而来，但他并没有像其他主管指责下属那样愤怒的说："都是你的错，你现在的道歉是应该的。"而他是用非常温和的态度向证人解释道："这件事确实是杰米的不对，他会为此承担责任的。"此时主管的目的是为了调解双方之间的矛盾，如果主管再做出严厉的指责，这只能让证人感到更厌烦而使矛盾升级。

4."几点左右"与"几点整"。

当探员在与被约谈对象确定约谈时间时，通常会给出准确的时间。他们很少会说："周三九点左右你有没有时间，我们想和你聊一聊。"这样的话给人的印象是——你自己也不能确定具体的时间，甚至会让人觉得你对于这件事情并不是很在意，所以工作态度才会不认真。所以探员们一般会说："周三上午九点，我们想和你聊聊，不知道你有没有时间。"

在很多时候，"道歉"像一种软化剂，让很多事情有了"转机"，而常常"道谢"的人也会使人觉得他更有礼貌和教养，它不仅有利于自己身心的健康发展，同样也会使与人相处的过程变得更加融洽。所以，在与人交往的过程中，"道歉"与"道谢"两种方式的选择，我们还需要根据具体的情况来具体分析。

pdf下载网 http://www.i8788.com

套话前应该准备些什么

据美国《世界日报》报道，美国联邦调查局6月12日曾警告全美的知名学府，他们必须严防外国间谍与恐怖分子盗窃研究资料以及敏感文件。FBI这次重点“关照”全美各大学，意在提高那里学者的防范意识。与此同时，在FBI内部还以毛遂自荐的方式让探员们自己选择是否参与这次约谈或是找哪位学者进行约谈。

其实对于FBI探员们来说，这种自由选择是否参加行动或是自我评价是否适合此次行动的例子还有很多，这样做的目的就是为了让探员们在案件审理之前多花些心思来熟悉案情，并针对自身情况选择最适合自己的案件，以此达到最佳的侦讯效果。其实对于约谈中的套话者来说，前期的准备工作是格外重要的，若是让两个性格格格不入的人进行交流，那么想要说到一起是非常困难的事情。若是让两个从小就有仇怨的人在一起聊天，想要套话则更是难上加难。

那么FBI探员在套话前会做哪些准备工作呢？哪些准备工作又是我们在套话时可以借鉴和参考的呢？下面就让我们逐一来分析：

1. 谁最适合此案。

FBI前情报员乔·纳瓦罗说：“在读完档案和了解嫌疑人后，探员们最该问自己的就是，若我是这名嫌疑人我会希望谁来约谈我，原因何在？接着转过身来反问自己，我真的适合接手此案吗？”这一系

pdf下载网 http://www.i8788.com

列的疑问，是为了让探员们能达到自我认知的目的。接着探员们需要做的就是通过自身的具体情况，如：年龄、性别等等，从而对是否接手此案做出更客观的评价。

在年龄方面，FBI更倾向于让年老的探员审理年轻的嫌疑人，让年轻的探员审理年老的嫌疑人。因为这样可以缓解被约谈对象可能产生的抵触心理，毕竟和一个比自己年长或是年幼的人交流，所产生的信任感会让彼此的心理冲突降低，从而更容易套话。

在性别方面，通常情况下性别对于约谈的效果不会有太大的影响，但是对于女性探员来说，在侦讯男性或是中东地区的嫌疑人时会有一定的弱势。因为在一般男性看来，由女性探员约谈会有一定的可趁之机，而对于中东的男性犯人来说，女性参与到社会活动中来是不被接受的。

2. 一对一效果最好。

在案件负责人确定之后，准备约谈前要先确定参与约谈的人数。乔·纳瓦罗说："超过两位探员参与约谈，会使被约谈者焦虑程度提高，从而使双方建立感情联系的机率降低。在侦讯过程中，一对一的方式是套话的最好选择。"

约谈的规模小，所以约谈的准备和地点的选择、时间的安排相对都比较灵活和容易变通；约谈的人数少，从而也避免了干扰嫌疑人的心理状态。如果人数过多，那么嫌疑人很可能会将其视为观众而拒绝回答问题，或是上演一场表演秀，你很难听到真话；约谈的方式可以灵活掌握，从而气氛可以比较和谐、随便，特别是经过多次约谈之后，在双方都比较熟悉和了解的情况下，约谈的气氛会更为融洽，这样就可以有效的避免了在正式约谈过程中的紧张情绪和抵触的心理。而这

pdf下载网 http://www.i8788.com

非常有利于彼此顺利沟通。

参与约谈的探员较少，也克服了在约谈过程中探员之间为表现而争功的现象。探员间的相互配合、彼此信任是约谈成功的最主要条件。但是如果彼此间互相不能很好的配合，反而会暴露自己的弱点，给嫌疑人可乘之机。所以若是在有两个探员同时参与的场合，一定要分清谁是主导，以免在约谈时出现矛盾。

最后一点，就是一对一的谈判或约谈对于彼此之间的信息沟通都有着很强的保密性。当案件涉及的内容需要高度保密或是时机不成熟还不宜向外界公布时，一对一约谈将是最好的选择。当然这种形式也同样适合于很多行业或是事件中的交流，如：采购员与推销员之间的交流等。

3. 根据目的定技巧。

在约谈前，探员们最好先明确此次约谈的最终目的，只有目的明确，才能使成功的机率加大。如果约谈的目的是让嫌疑人认罪，那么探员们应该在熟悉相关法律条文后，在约谈过程中收集相关的证据，以便在法庭上使用；如果是想得到案件的线索，那么探员们则要考虑的是采取直接的方式还是间接的方式。如：单刀直入或诱供；若探员们的最终目的是培养长期的线人，那么融洽和谐的气氛和良好的信任关系则是双方交谈必不可少的要素。

总而言之，套话并不是一件轻松、容易的事情，如果想要达到理想的套话效果，需要分析和解决的问题还有很多。这也需要读者们在生活中多留意，多锻炼。

pdf下载网 http://www.i8788.com

观察对方，看看对方是否真的准备好了

1999年12月，美国FBI抓获了一名被称作“千年轰炸者”的恐怖分子。当时阿默德曾试图逃跑，但还是很快被抓住了。在侦讯时，探员们并没有对其采取过激的举动，整个约谈在友善的气氛中进行着。在媒体的报道中，阿默德也成为探员口中“最友善”的恐怖分子。当有媒体采访阿默德时，问他：“为什么会如此配合约谈？”阿默德则称：“我受到了最友善的待遇。”而问到探员们具体的细节时，他们异口同声的说：“我们给了阿默德朋友般的待遇。”此案能如此顺利的侦破，一直被FBI视为奇迹，而在若干年后，曾参与过该案审理的杰克则一语道破天机：“我们只是一群称职的观察者。”

做为一名探员来说，一次成功的约谈所需要的因素很多，其中观察被约谈对象是否准备好了，则是成功完成约谈的先决条件。试想一位耳朵里塞着耳塞的探员去对嫌疑人进行审讯是多么愚蠢的一件事情。他们即听不到嫌疑人的任何信息，嫌疑人的回答也无法对他们起到任何的作用。所以，聪明的探员是懂得摘下耳塞的那个人。

在上面的案例中，探员们正是对犯罪嫌疑人进行了充分的肢体语言观察后，才做出阿默德已经完全做好了心理准备的判断，并最终使其坦然面对现实，如实交待了真相。由此可见，在审讯开始前就对犯罪嫌疑人的心理做出准确的判断，对于与其建立良好关系是非常重要

pdf下载网 http://www.i8788.com

的。所以在套话时，若对方尚未做好交流的准备，请不要贸然开口，否则只能使对方产生抵触心理，从而阻碍了套话的顺利进行。

那么为什么很多人对肢体语言会视而不见呢？又该怎样才能知道对方是否已经做好了足够的准备呢？

正如乔·纳瓦罗所说："你看见了，但是你没有注意观察。"嫌疑犯的身体语言并不难读懂，不过是探员们善于观察罢了。我们身边的很多人，都不会去留意周围环境的细节变化，更不会意识到自己是生活在一个多么丰富多彩的世界之中。一个人手脚的动作可能与他的思想或目的大相径庭，但是却没人发现。下面几种肢体语言的小例子可以告诉我们如何发现对方是否已经准备好了。

1. 交流时的姿势——身体稍稍前倾，手脚都呈现出放松的姿势，说明对方的心态非常放松，对探员已经产生了信任。其实这种现象是非常普遍的，当人们在家里休息，或是在只有自己一个人的环境中，通常都会呈现出上面的这种姿势。可是如果家里突然来了陌生人，或是一个人的环境中出现了闯入者，那么人们的身体自然会紧绷起来，做出防御的姿态。

2. 交流时的呼吸——呼吸节奏正常，代表心情平静，感觉不错。如果对方在交流过程中出现深呼吸的情况，那么表明对方心里非常的不安，无论表情多么平静，也不过只是一种伪装罢了。

在舞台剧演员准备上台表演时、当讲演者准备开始演讲时、当要说一些难以启齿的事情时，很多人都会先做深呼吸来平抚内心的不安。所以在与人交流过程中，一定要多注意交流对象的呼吸情况，因为这是显示对方情绪变化最明显的迹象。

3. 头部动作——交流过程中，对方的头偏向一方，这是喜欢你或

pdf下载网 http://www.i8788.com

是听到感兴趣话题时的表现。乔·纳瓦罗说："偏头，是良好关系的象征。"

男孩总是极力找出各种方式想博得心爱女孩的欢心，可是矜持的女孩总是对他礼貌性的微笑，却不怎么说话，这让男孩摸不着头脑。闲聊过程中，当男孩不小心提到一本书名时，女孩子变得神情专注，头也微微偏向了右方。此时男孩并没有放过这个细节，而是以这本书为突破口，终于打开了女孩的话匣子。

4. 镜射效应——在交流一段时间后，想要判断是不是可以问一些敏感问题时，我们可以做出一些类似于双腿交叉、身体前倾或是点头这类动作，若对方也做出了同样的动作，那么说明彼此的关系已经非常融洽，可以做深一步的交流了。

和嫌疑人聊了很多题外话之后，探员琳达急着想知道对方是不是已经充分的信任了自己。于是她动了动身子，将身体向前倾斜，边听对方的讲话边不停的点头，表现出一副非常感兴趣的样子，可是对方好像并不为所动，依然自顾自的讲着最初的话题。由此琳达判断出，对方并没有完全相信自己，于是决定采取更多的技巧以增进彼此的了解，从而得到对方的信任。

从上面的诸多技巧可见，如果想要了解我们交流对象的更多肢体语言，那么首先就要从学会观察他们的坐姿，手与脚的位置、以及姿态神情等开始。只有当我们能对这些肢体语言所表达的意思做出准确判断时，那么我们才能在交流中准确的知道对方"是否真的准备好了"。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二章 什么时候，人们最容易吐露真言

pdf下载网 http://www.i8788.com

先填饱对方的肚子，再松动他的嘴巴

“饭桌文化”不仅丰富了人们的日常饮食，同样也关系着人们的生计安危。放眼望去，很多生意都是在饭桌上谈成的，很多合约都是在饭桌上签下的，很多推心置腹的话都是在饭桌上说出的。由此可见，饭桌确实是我们套取信息时所不能忽视的重要阵地。

联邦调查局总部在对FBI学员的培训过程中为了能让他们更好的完成未来的工作任务，曾特意安排他们做这样的试验，该试验由纽约综合研究所的伯特博士来完成。整个过程是这样的：派部分FBI学员到街上寻找两个假定的目标线人，然后分别将其约到事先指定的房间内，第一位线人被安排在一间摆满食物的房间中；第二位线人则被约到一间空旷的房间中。而最终的约谈结果让FBI学员们大吃一惊：在摆满食物的房间中，有56%的人都同意帮忙；而在空旷房间中却只有

pdf下载网 http://www.i8788.com

20%的人同意帮忙。要知道整个约谈过程，学员们请求帮助的理由都是相同的，谈话的内容也是相同的，只是因为交流环境的不同，使得同意与不同意的人数相差了大约两倍左右。由此可见，食物的力量不容小窥。

那么食物为什么会给约谈效果造成这么大的影响呢?

首先人们在酒足饭饱之后，话就会多起来。如果不信，在吃饭时间看看那些人头攒动的大小餐饮店，你就会发现餐桌上的人们已经摆脱了平时的拘谨，不仅欢笑声此起彼伏，就连劳骚与不满也会比平时多了很多。所以此时如果想要套取对方的真实想法，即便不使用任何技巧，也是很容易的事情。

其次与他人共同进餐能够很好的体现彼此间的亲密，有助于促进和加深彼此的友好关系。在美国的FBI探员中有一种技巧叫作“Luncheon”，即：午餐的交流技巧。其本意就是通过和大家一起吃饭来增强彼此的亲密程度。而在日本则把这种技巧更名为“Dinner”，即：晚餐。因为日本人通常把招待客人的时间定在晚上。日语中有个词译成中文就是“在同一口锅里吃饭的人”，以此来表示生活在一起的朋友，也暗示着心理上的距离十分近，当然就更容易说出真心话了。

最后一个原因就是当人们吃完食物后会变得非常宽容，由于肚子已经被填饱，所以也很少会对对方产生敌意。所以如果能选在这个时间谈事情，那么不管你的要求多么令对方难以接受，在客观上都会起到遏制对方提出反对意见的效果。其实此时即便是对方心中想反对，可是如果嘴里塞满食物，也不好再说出反对的意见，毕竟边吃东西边说话是不礼貌的行为。所以，如果有什么要求可以尽量选择在对方刚把食物放入嘴里的时候说出来，这也是一个防止对方反对的最有效战

pdf下载网 http://www.i8788.com

术。虽然这个战术不太适用于套话，但却更适合于向对方提出要求。

那么这种饭桌上的交流大多适合于什么事情呢？下面我们来做一些简单的提示。

1. 工作之中。

FBI 主管 A 看到自己的探员 B 最近在工作中时常走神，工作态度也没有以前积极了，可是又不好直接去问。于是在一天中午下班后，“该吃饭了，一起吃个饭聊聊天怎么样？”B 欣然接受了 A 的邀请，而 B 走神的原因，A 也通过这顿饭了解的一清二楚。

2. 商务谈判时。

商场如战场，唇枪舌战之余为了防止口干舌燥难免会喝个茶，客人心想终于可以休息一下了，没想到东道主还准备了茶点，边吃东西边和东道主聊聊天，这时才发现原来东道主也并非是一个不尽人情的人。最初的疑虑就这样被打消了，这次谈判的结局也应该会是圆满的吧。

两个小例子只是简单的说出了食物能在不同场合里起到不同的作用，当然这也只是“食物战术”的冰山一角。有人说“经常见面不如偶尔吃饭，偶尔吃饭不如痛饮一次”，这里不仅道出了吃饭的重要，还同样提到了喝酒，如果彼此的关系已经到了能一起喝酒的程度，那么即便不去套话，对方也很可能向你吐露真言。但我们需要注意的是，如果是有目的的与对方喝酒，那就千万不能喝醉，否则会适得其反。

pdf下载网 http://www.i8788.com

别让下雨害了你，尽量挑选晴天与对方谈判

不同的天气会给人带来不同的心情，在一个晴朗的日子里，人们会因湛蓝的天空而变得心情舒畅，思想也格外活跃，甚至无所不谈；而在一个下雨或下雪的日子里，人们会变得沉闷和不喜欢开口说话，甚至会变得焦躁和忧郁。

最近，发生在纽约的多起自杀事件引起了FBI总部的关注，起初探员们怀疑这是一起连环杀人案，因为自杀的人多是年轻女性，独居且性格都比较内向。为了解开这个迷团，探员们准备约谈割腕自杀，被邻居发现后报警而保住性命的露西。在约谈之前，他们先去了露西的家并顺便拜访了她的邻居。

刚进入露西的房间时，他们便闻到很浓的烟味，开着的电脑告诉探员们自杀前露西还坐在电脑前上网，而电脑桌上也摆着一只放满烟头的烟灰缸。

据露西的邻居说，露西是一个性格比较内向的宅女，很少外出交际。年前曾在一家公司工作过，后来因为不开心便辞职了，到目前为止都没能找到更合适的工作。这几天由于一直下雨，邻居看到她十几天都没出门，所以便过去看看她，可是谁能想到她居然会想不开呢。

邻居的话让探员突然想到了什么，“难不成下雨和自杀会有什么关联？这该死的雨确实让人厌烦，我们自己不也会脾气不好和不

pdf下载网 http://www.i8788.com

想出门么？”

探员们回到局里查了相关资料，顿时恍然大悟。原来科学家在研究中发现天气对人类的影响是非常巨大的。如：恶劣的天气很容易触发犯罪、自杀和交通事故等。而且相关的报纸中也报道说：由于近来受恶劣天气的影响，车祸发生率同比增加了50%，而轻生的人数与以往相比也有所增加。

同时还有专家指出：“持续的阴雨天是诱发人们抑郁的导火线。所以如果你在这种天气里感到心情不好时，应该多和一些性格开朗的朋友聊聊天，说一些愉快的话题，而不要一个人闷在房间里，让阴雨天所带来的坏心情无止境地蔓延。”

看了这篇资料，探员们如梦初醒。于是当即决定先找露西的朋友去医院照顾露西以防再次发生不测，并将与露西约谈的时间向后推迟，希望能在一个阳光明媚的日子里再谈此事。

上面的案例绝非偶然，因天气而影响情绪的事件也不是特例。所以这也提醒了我们：选择一个对方心情愉快的晴天套话会得到事半功倍的效果。哪怕只是一个简单的问题，相信在晴天也一定比雨天所得到的答案更加令人满意。

那么会影响到人们情绪的外在因素，只有阴与晴这两项吗？其实不然，不同的季节与是否有风同样是我们在套话前需要关注的重点。

1. 不经意坦露真情的春季。

在四季中，最让人心情舒畅的要数春季。在温暖的阳光下，人们总会在不经意间坦露一些自己真情实感，所以说春季是最适宜套话的季节。

pdf下载网 http://www.i8788.com

2. 需要择时而动的冬季。

寒冷的冬天总会让人感到悲伤，甚至还会有偏头疼等疾病的缠绕。人的心门也会在不知不觉中关闭，从而变得少言寡语。据研究所得这与冬季人体缺少紫外线照射而致使维生素 D 不足有很大的关系。

当然在冬季如果想要套话也不是没有机会，如：春节、元旦、圣诞节等，这时人们会格外的开心，也免不了会开怀畅饮，如果将套话的时间选在这个时候则会有不错的收获。

3. 当心刮风天。

有科学家做过这样的试验：将不同程度的风吹到实验者身上，以此来观察他们的心理变化。很明显，被吹强风的实验者情绪变得极差，在如此不快的情绪中很难让其说出实话。

不仅户外的风如此，甚至连室内的空调风也一样，所以我们尽量不要将交流对象安排在被空调风直吹的位置，否则被空调风直吹的感觉很难使对方敞开心扉。

俗话说：“人逢喜事精神爽”。一个好的天气，对于交流双方都有着同样重要的影响，所以说如果想要成功套话，就请选择一个阳光明媚的好天气吧！

pdf下载网 http://www.i8788.com

早上谈 or 晚上谈，哪种效果会更好？

何时套话？是早上、下午、还是晚上？是在对方精力充沛还是精疲力竭时更合适？面对这些问题，我们最应该做的就是先弄明白不同的时间，给人带来的影响有什么不同，待我们发现它们之间的区别之后，再根据交流对象和将要谈论话题的重要程度来决定将套话安排在什么时间。当然谈到对于时间的了解，每天都在不停套话的 FBI 探员们会更有发言权。

联邦调查局科学实验室的朋·杰克博士就曾对人类的记忆力、理解力和运动力做过专门的测试，其结果显示：人们的记忆力和理解力在接近中午的时候是最高的，而到了下午便会一点点下滑，虽然在三点时会出现一定的上升，但随后会持续下滑。而运动力则恰恰相反。也就是说，上午的时间更适合思考，而下午的时间则会更适合运动。换句话就是：上午的时候人们的思维较为理性，而到了下午人们则会相对感性。基于这项调查所得出的结论，探员们将上午称为“理性时间”，将下午称为“感性时间”，并以这项测试为依据，对上午、下午、晚上三个不同时段中嫌疑犯们所处的状态制定了不同的讯问内容和范围。

上午：由于嫌疑犯的大脑非常的活跃，所以其在接受讯问时会表现的非常机警，从而更加注重具体的细节，所以套出实情的机率

pdf下载网 http://www.i8788.com

相对较小。但是由于上午的时间比较充裕，所以可以谈一些较为深入的话题。

下午：嫌疑犯无论在心理还是生理上都已经变得疲惫了，所以此时是套话的最佳时机。可美中不足的是，下午的时间通常比较短，很多人会考虑到下班等问题，这样对话题的深入非常不利，所以应该选择一些能够速战速决的案件。

晚上：到了晚上，嫌疑犯可以说是已经身心俱疲，此时是需要放松休息的时候，同样也是最容易达到套话效果的时机。当然对于FBI探员们来说更喜欢晚上去被约谈对象的家里，因为这样不仅能让被约谈对象在孤立无援的情况下选择与探员们合作。更重要的是，被约谈者会更容易屈服于探员的压力而让其搜查住所或是私人用品。

当我们在上午与人见面交流时，最好的方式就是展现出理性的一面，用理性缜密的逻辑套取对方的真实相法；若是在下午与对方见面，那么在交流过程中，一定要注重气氛的渲染，因为此时人们的大脑已经不再那么清醒了，思维方式也从理性转为了感性，所以在特定的氛围中更容易口吐真言。

通过上面的分析我们了解到了不同的时间对不同的约谈对象所造成的影响。与此同时我们还应该注意到，在与对方交流时，尽量避免一些于己不利的时间。

自身的工作状态对套话本身同样存在着重要的影响，所以下面的一些情况是我们必须要特别注意的。

如：不要在身心处于低潮时交流。比如盛夏的午后，此时人很容易感到困乏；还有就是去异地或异国约谈时，由于长途跋涉，也不适于马上套话，而是要等充分的休整后再进行约谈；不要在一周休息后

pdf下载网 http://www.i8788.com

上班的第一天早上约谈，因为这时人们在心里还不能完全进入工作状态；不要在连续紧张的工作后约谈，因为这时人们的思绪是零乱，缺乏条理的；不要在身体不适时约谈，因为身体的不适，会使我们难于专心致力于套话。

面对面，还是通过其他方式？

随着科技的进步，人与人之间的交流已不再局限于面对面这种方式，同时还可以选择电话、电子邮件和信件等等。这些工具的出现，也使人们的生活变得更加快捷、方便。但是对于套话来说，面对面这种人类最原始的沟通方式依然有着其他方式不可取代的地位。因为面对面的交流不但有着很强的互动性，同时还包含着如：声调、肢体语言……这些可见且能及时分辨的元素，使人与人之间的沟通变得更加亲切。

美国联邦调查局科学研究实验室曾针对这些层出不穷的沟通方式做了一项调查：他们用电话、视频和面对面这三种方式对嫌疑人的专注度进行分析。最终结果显示：在电话、视频中只有23%的嫌疑人会全神贯注地接受约谈，并且参与的时间越长，走神或是做其他事情的机率就越大；而面对面约谈时这个数字则是38%。由于是面对面，所以嫌疑人也很难做出不符合常理的举动，注意力也会更加集中。所以说，还是面对面的沟通方式对于套话来说更为有益。

pdf下载网 http://www.i8788.com

除此之外，面对面交流在很多情况下还有非直接沟通方式所不能达到的效果。

如：第一次见面的时候。相较于其他的沟通方式，面对面的接触更有助于建立彼此的信任关系，而这是远距离沟通所无法完成的。

现在我们就来细数一下面对面沟通到底具有哪些其他沟通方式所不具备的优势：专家说，面对面的沟通，能否成功的关键取决于三大要素：文字，占沟通比率中的7%；声音，占沟通比率中的38%；肢体动作，占沟通比率中的55%。

一次成功的沟通，就是要努力与交流对象在这三个要素上达到一致性，并使自己融入到对方的思绪中，而只有面对面的方式才能达到最好的效果。因为它不仅能使沟通双方受到最小的干扰，也能为交流对象提供更大的自由度，使其更自由的表达自己的意愿。而这种信任关系的建立也是其他沟通方式很难达成的。所以FBI的探员们在约谈时大多采用面对面交流的方式，其目的就是为了能够更好的把握与被约谈对象的沟通效果与进度，以期达到最终套话的目的。

美国的某知名企业内部制度之一就是在每个周末的下午让各个部门的员工们聚集在各自的休息室里喝茶。其实所谓的喝茶是假，真正的目的还是想把大家聚到一起面对面的交流和沟通。那时，聚集在一起的员工们会畅所欲言，不管是工作中出现的矛盾，还是生活上遇到的困难，在这个时刻都被说了出来。为此，很多员工获得了同事们的信任和友谊，很多的恩怨也在此时、此地得到了化解。从而一个团结、向上，工作效率极高的团队也就产生了。

从这个案例中我们可以看到，企业将面对面交流作为互相了解、化解恩怨的平台。在这种氛围中，很难有谁还将自己的不快压在心底，

pdf下载网 http://www.i8788.com

员工彼此间的相互信任也使企业有了更强的凝聚力。

当然，面对面交流也并非是完美无缺的。在面对面交流中，一些本来想要表达的意思会因为各种各样的原因而无法说出来；一些突然出现的问题也得不到全面具体的反映；交流过程中，思想很容易受他人的影响或是被他人左右，使得判断不够客观、正确等等。

探员 F 正在向他的主管抱怨自己手里的案子有多么的难以处理，主管要求他把所反映的问题写下来，在第二天交到办公室。可是到了第二天，探员 F 并没有再向主管提及此事。真实的原因是他在书写事件经过时，已经厘清了自己的思路，找到了问题的解决办法。

通过这个案例，让我们了解到书信的形式也可以将要说的内容表达的更加完善。在书写的过程中，不会因为他人的打扰而使思路被迫打断，冷静的思考能让观点更具有延续性，最终使人们所表达的内容更加有条理并且全面、具体。

人与人之间的交流该选择怎样的方式进行呢？对此并没有一定之规，所以我们只能根据具体的情况做具体的分析，并从中找中最恰当的方式。

FBI 为什么热衷于把谈判安排在下午

希特勒说：“我认为傍晚最适合演讲，因为这个时段听众的情绪是非常浮躁的，所以他们会更容易接受别人的意见。”前 FBI 优秀情

pdf下载网 http://www.i8788.com

报人员约翰·薛佛也说："到了傍晚，人们的紧张感或是自制力都变得松懈，往往会不经意的将秘密说出来。"

伯格是一家超市新来的促销员，在大家的眼中他是一个不务正业的家伙。每天上班，他总是来得最晚。晚上十点下班，但他却总是到八九点便离开。很多人都认为这家伙通不过试用期，结果伯格顺利的通过了试用；接着大家又说他在超市无法长久工作下去，可是半年过去了，伯格不仅没被开除，职位还得到了提升，这让员工们深感疑惑。

一次伯格以领导的身份再次来到这家超市巡店时，那些与伯格比较熟悉的人便向他讨教高升的秘籍。伯格非常坦诚的向大家讲述了自己的成长经历。在伯格的口中，大家知道他有一位叔叔曾经为FBI工作过。每当他有心事不愿意告诉父母时，父母就会找来这位FBI叔叔与他谈判，每次谈判的结果当然都是伯格不知不觉间就泄露了秘密。这让伯格既不服气，又有些不解，因为他不明白为什么每次叔叔都能从他的口中套出实话，试探出他心底最深处的秘密。

伯格等长大后特意去拜访了已经搬离他们，远在另一个州的叔叔，并请他解开当年的困惑。叔叔问他："有没有发现，我每次找你谈话总是在傍晚？"在伯格看来，叔叔之所以傍晚时找自己谈话是因为白天的工作太忙，所以只有傍晚才有时间。而在叔叔的解释中，伯格听到的却是另一个答案。

"我们FBI探员将傍晚视为套取他人口中真话的最佳时段，所以也大多将套取嫌疑人口供选择在下午。尤其是傍晚的时候，人们的紧张感、自制力都会松弛，习惯感情用事，所以很容易说出自己的秘密。虽然说下午时间有限所以显得有些仓促，可是对付你这个小毛孩还是绰绰有余的。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

叔叔怕他难于理解，又给他举了一个超市卖东西的例子。

通常很多超市和商场都会在傍晚的时候打出特价或半价的牌子来吸引顾客的购买。很多人认为，超市或商场是因为害怕自己的食品当天晚上卖不出去才做出此种行为。其实，原因并非如此简单。降价只不过是吸引顾客来商场和超市的一种手段，他们是想利用消费者傍晚的自制能力下降而达到刺激消费的目的，以使顾客购买一些其他的东西，哪怕是多余的商品。

与 FBI 叔叔的这次谈话为伯格留下了非常深刻的印象，从而也影响到了他现在的生活。他大学的课程选读了消费心理学，毕业后他又主动来超市工作，以实践自己在课堂中所学到的理论知识。调查中显示，消费者的购物冲动大多发生在傍晚。因为在理性的支配能力下降后，感性会毫不掩示的表露出来。而通过伯格的观察，他确实发现傍晚对于促销员来说是最应该把握的时段。现在大家就不难理解为何伯格如此晚来早走还能得到提升的原因了吧。

上面的案例足可见 FBI 探员们对下午的重视，其实在下午进行约谈也是探员们为被约谈对象设下的一个“时间陷阱”。

在约谈过程中，压力就像空气一般遍布在约谈室的每一个角落。探员与被约谈对象之间都在明里或暗里的给对手施加各种压力。他们彼此都清楚，顶不住压力的一方将无法笑到最后。而此时，时间就是探员们的力量，虽然下午的时间短，不能谈更为深入的话题，可时间短也给被约谈对象带来了压力，从而影响他们的精神状态，在被约谈对象想要尽快结束约谈时，就不得不做出本不愿意的让步，出现一些不应该的错误，并最终主动交待案情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

温度舒适一点，会有意想不到的效果

大自然中的季节变化和气候变化会对人们的心理和情绪造成影响。同样，室内温度的高低也会影响到一个人对环境的感觉。通常当我们处于一个太冷或太热的空间时，由于身体上的不舒适，大脑会变得迟顿从而不愿意多说话；当置身于一个舒适的环境中时，身体就会非常的放松，于是我们便会情不自禁的打开话匣子。所以在我们套话的时候，没有意识到室内环境对对方的影响，那么最终的结果只能是事倍功半。

FBI 探员约翰与一个多年未见的儿时伙伴乔约到一家酒吧叙旧。当乔说到自己的近况时不住的摇头，约翰禁不住问了一下原因，乔诉苦道："我最近新开了一家公司，也招到了一些员工，开始时大家都很有工作热情，可是过了不久他们的工作效率变得越来越低，而且还经常因为一些小事情而吵架，现在我们公司气氛变得非常的压抑。本来我想开除这批人，可是他们也一定会觉得委屈，毕竟他们确实在努力的工作……"

"你没有和他们沟通过吗？有没有试着了解他们对公司或是自己目前工作有什么看法？"约翰关心的问。

"当然，只是没能找到任何答案，他们看起来像是不想回答我的问题。"乔气愤的说。

pdf下载网 http://www.i8788.com

看到乔愤愤不平的样子，约翰决定试着帮乔找到其中的原因，“哪天我去你公司看看，或许能给你提供一点建议也不一定呢？”

听了约翰的话，乔欣喜若狂，于是二人约好了见面的时间。

刚进乔的公司，约翰就感到一阵燥热，闷热的房间里至少有三十多度。约翰看了看正在工作的员工们，他们正在机械的工作着，并且目光有些呆滞。于是约翰便转头问他身边的一位员工：“在这里工作会不会觉得很闷热？”可是对方却说：“我们都已经习惯了，没感觉太热。”接着，约翰把乔喊到一边，让他将室内的温度调到二十多度。过了一段时间，房间里顿时凉爽了很多，办公室里的气氛也好像活跃了很多，约翰此时再问那位员工：“你觉得现在舒服还是刚才舒服？”员工此时已经满脸笑容，开心的说道：“当然是现在舒服，其实我刚来的时候也有些不适应，可是我看到别人没有提什么，我是一名新员工，当然也不好意思多说……”

员工的话让站在旁边的乔感到非常吃惊，因为他与员工几乎每天朝夕相处，却不曾知道原来他们有这么多的想法。他佩服约翰之余，不禁又产生了疑惑，他想不通约翰是如何做到的。

看出了乔的疑惑，约翰解释道：“在我们与被约谈者交流时，侦讯室的温度变化会对约谈效果造成不同的影响。约谈室的温度过高或过低都会让被约谈者感到不舒服，而且大多数被约谈者都会在交流的过程中反应变得迟顿且不太愿意讲话，即便是开口说话可信度也不会很高。你应该熟悉在灼热的大街上或是桑拿时的感觉吧，在那样的环境下，大多数人都会非常沉默，不愿意多讲话。

所以我们在侦讯前，通常先将室内温度调整到“最舒适”的状态。结果也证明在“最舒适”中与嫌疑犯进行约谈时成功的次数远远要高

pdf下载网 http://www.i8788.com

于在恶劣的环境中的，并且更容易从嫌疑犯口中套出实情。刚才我不是让你将温度调到二十多度嘛。这也是美国专家得出的最新结论：夏天最舒适温度为22到24度，冬天最舒适温度为20到22度，其他季节的最舒适温度为23到25度。其实能让你的员工说那么多话也没什么特殊的秘诀，只不过是我给了他们一个舒适的温度，他们便向我打开了话匣子。”

巧妙的将房间的温度调节到“最舒适”对套话来说是非常有帮助的。其实达到所谓的“最舒适”的办法也非常简单：就是说夏天的时候不会感觉到炎热，冬天的时候却能够保持温暖。

那么在室内环境中还有哪些因素可能会影响到我们套话的效果呢?

在交流中，我们需要仔细观察一下，天花板是不是太低或是窗户是不是太小，因为这样会让人感到闭塞和拘束；还有在暗色的墙纸和混乱的工作环境中会让人容易感觉疲劳和焦躁，要知道一个整洁的环境才能让人们相互间有好感；当然灯光也是不能忽视的部分，因为在昏暗的灯光中，会使人的脸看上去像在生气，而明亮的灯光不仅能让人表情柔和还能使人心情明朗欢快。

pdf下载网 http://www.i8788.com

让人放松的座位排列会让人毫无顾虑

午餐时间到了，在FBI大楼里，探员劳伦正在与和自己交流工作的艾莎一起吃饭，以便能在餐桌上继续未完成的话题。

此时餐厅里的人很多，服务生先是为她们两个人找了两个并排的座位，还未等艾莎反对，劳伦很体贴的请求服务员再替她们寻找一处能相对而坐的位置。幸运的是，没过多久旁边便有两个人离开了座位，服务生便将她们安排在那张桌子上。此时没等劳伦开口，艾莎便先惊诧的问道："你怎么知道我不喜欢两个并排的座位呢？"劳伦眨了眨眼睛，风趣的说："因为我在FBI工作啊！"最终劳伦还是禁不住艾莎的一再追问，向她解释了其中的原委。

原来FBI当局很早以前就对座位的安排、方位和坐向有过专门的研究，其目的就是为了让探员在侦讯中能够更好的把握心理优势，以便在套话时能够掌握主动权。而在所有有关如何安排座位项目中的重中之重便是：不同性别如何坐才能达到最理想的套话效果。并得出了以下结论。

1. 男性更适合并排而坐。

两位男性交流时的最佳座位方式为并排而坐，因为这样更容易建立一种融洽的交流氛围，给彼此留下好的印象。而面对面交谈则会让男性产生不安全感，大多数男性都不喜欢从正面被人盯着，因为那样

pdf下载网 http://www.i8788.com

会让他们感到很有压力。当两位男性无可避免的必须相对而坐时，其中的一位或两位可以选择将身体略微倾斜，以此做为减少对抗的方式，从而可以建立更为融洽的关系。

从上面的分析我们也可以理解为什么有些男人喜欢在车里谈一些重要的事情，因为坐在正副驾驶的位置交流所产生的亲密感比面对面交谈时来得更舒服一些。

2. 女性更适合面面相对。

在 FBI 研究人员对女性该如果安排座位的研究中发现，女性与男性有着完全相反的倾向，她们习惯于与人面对面而坐。因为对于大多数女性而言，面对面交流的过程能让她们更好的看到对方的表情，当她们无法看到对方的表情时会感到不安，她们总是会担心与自己交流的对象会生气或是不认真听自己在说些什么。这也就能理解为什么坐在车上的时候很少有女性愿意聊天，因为车上座位的安排很难达到令她们满意的效果。

听了劳伦的解释，惊讶中的艾莎不由的点头。此时订好的午餐终于来了，劳伦与艾莎又继续着办公室里未完成的话题。

其实对于 FBI 探员们来说，安排座位并非像劳伦所描述的那么简单，具体的座位安排也应视当时的目的、约谈对象和具体情况来决定。目的也不仅仅是为了在不同的环境中增加自身的心理优势，更重要的原因则是希望在各种错综复杂的环境中掌握并主导整个侦讯的全过程。毕竟主动权一旦丧失，侦讯工作也将无法再进行下去，更何况在侦讯的过程中，也并非总是只有探员和嫌疑犯两个人。

那么对于主角之外其他人员又该如何安排座位才不至于干扰到整个套话过程呢?

pdf下载网 http://www.i8788.com

1. 主角只有一个。

当侦讯过程中两个探员同时出现时，那么其中必然有一个才是真正的主角，配角大多会斜坐于与被约谈人稍远的位置，如果他只是一个配合做记录的，只要坐到能被被约谈对象稍稍看到的地方即可。

2. 留一个微不足道的位置。

若是在被约谈者有陪同的情况下，如：一起来的律师或家属之类的人，可以将他们安排在当事人斜后方，也是一个只要视线能够稍稍看到的地方即可。这种安排同样也暗示了："你们的作用是微不足道的"。

与此同时，我们还必须明白，安排座位不仅是为了给对方选择一个舒适的位置，以便使对方能交流更多，同时一个好的位置也应该能让我们更方便的观察对方的肢体动作，因为对"肢体动作"的观察不仅能使我们对对方的心理状态做出正确的判断，同时也会让我们更好的把握沟通过程中话题的强度。

FBI套真话时需要营造的5种谈话氛围

为什么有些人总是被大家喜欢，总有人缠着无所不谈？为什么有些人总是不受别人欢迎，即便是勉强在一起，也总是别别扭扭没什么话说？

造成这种情况的原因有很多，其中最关键的一点就是交流氛围的营造，因为它是使谈话能顺利进行下去的前提。交流不仅是一个人思

pdf下载网 http://www.i8788.com

想感情、看法的表达，同时也是交流双方建立信任感，搭建心灵桥梁的一个重要过程。如果没有一个融洽的交流氛围，对方就不可能向你吐露心中的秘密，你也不可能完成套话的任务。

融洽关系的搭建，往往是在最初几分钟开始的，做一个良好氛围的营造者，我们可以从以下几个方面入手。

1. 以闲聊作为开场。

“我昨天去打球了。球场里的人真多，不过我喜欢那种运动的氛围，尤其是和自己的朋友聚在一起时总是非常愉快。咳，我今天之所以想和你谈谈是因为……”

虽然这样的内容并不能给套话带来什么实质上的效果，可是内容里所传达出的自信与愉快的心态却可以营造出对套话非常有利的交流氛围。当我们用自然、通俗、生动的语言营造出自由、平等的谈话空间时，无形中就将自己与对方的距离拉近了。此时产生的信任感也会很容易使对方敞开心扉。

2. 以平等的方式交流。

“听说这些年来你都是一个人生活，那一定很孤独。”

对方不屑的回答：“不，我感觉活得很好，很快乐。”

这样的交流显然是不愉快的。

探员说：“我是 2000 年进入哈佛的，想来和您进入时哈佛的环境变化很大。”

“是的，我至少比你早 10 年进入哈佛……”

这段对话中，探员找出了自己与嫌疑犯之间的相同之处，这种融洽交流氛围的建立对套话有着至关重要的帮助。

很多人习惯在与别人聊天时表现自己的优越感，并将自己放在一

pdf下载网 http://www.i8788.com

种居高临下的位置，甚至将自己的意志强加给别人，这样做的后果非常容易导致彼此谈话的中断。真正良性的交流应该是建立在平等、真诚的态度和寻求“合作”的心态之上，只有这样才能让人感到亲切并产生进一步交流的欲望。

3. 友善的坐姿。

不交叉双手双脚，将手心向上；

交流过程中身体微微前倾；

这就是在向对方传达依赖、亲切、友善的信号。

两个陌生人交流时，因为彼此的不了解非常容易紧张，而这种紧张也使整个交流过程变得不流畅。所以我们在交流时可以通过友善的姿势来消除对方的紧张情绪。

通常一位女性探员用友善的坐姿，倾听的状态和投入的眼神与嫌疑人进行交流时，很容易便能得到男性嫌疑犯的认可，即使是在观念不一的情况下他们也会畅所欲言；当然，若是一位男性探员的话，则需要做出更多的努力才能获得对方的好感。

4. 把握谈话气氛。

在与熟人交流时，难免会出现言论过激，情绪不稳，从而产生消极抵触的情绪，当遇到这种情况时，我们该如何处理呢?

FBI 的探员们在进行约谈时，会碰到各种各样的情况。每当这时，对于那些反映过于激烈的嫌疑人，他们都会通过转换话题的方式使他们情绪冷静下来。他们通过降低话题的难度，使对方的情绪逐渐恢复平静。而这个过程大概需要二十分钟左右，这样对方才能恢复平静。

在我们遇到一些不熟悉的人时，由于找不到合适的话题，难免会出现冷场的现象。FBI 探员们建议我们：要适时地调节一下气氛，使

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈话不至于停顿。缓解矛盾、冲淡尴尬最巧妙的方法莫过于“幽默”，一个小笑话，就是化解一切的良方。

5. 适当地引导。

“你的鱼养得很好，我家里只有两只最普通的金龟，可是我还是不能照顾好它们，您到底是怎么养得啊？”

“您可不可以帮帮忙，看看我画的这张路线图是否正确？”

在与人交流的过程中，并不是所有的人都善于表达，当面对一些不善于表达的对象时，最好的办法就是使用一定的技巧引导对方开口，让其说出更多有益的信息。

在使用寻求帮助的技巧时，不仅要对方开口，还要使对方产生成就感，以便使他更加喜欢你，由此所带来的信任，则可以让你获得较之往常更多的信息。

在警局还是家里？

在什么样的环境中对嫌疑人进行约谈最理想？是在警局还是在嫌疑人的家里更有可能套出对方真话？有 30 年 FBI 工作经验的情报人员乔·纳瓦罗认为：约谈地点的选择同样会传达某些讯息，所以探员们在约谈时必须要谨慎选择套话的地点。

探员比尔接到任务，去一家庄园约谈一位少妇，以便近一步了解她与他老公生前的关系是否融洽。因为有人怀疑其先生的离奇过世与

pdf下载网 http://www.i8788.com

少妇想要争得遗产有关。

刚进庄园的比尔真诚的向少妇自我介绍之后，便细心的观察了少妇目前所居住的房子，其实与其说是房子，不如说是一座庄园。接着比尔真诚的夸奖道：

“这房子真漂亮，是很久以前的建筑风格。”

“是啊，”少妇回答说，“是1970年建的，由我丈夫生前一手设计的，第一次来到这里时我便爱上了它。”

“看到这房子也让我想起了我祖母住的那幢，和这个一样漂亮和坚固，比我们现在住的公寓强多了。”

“确实，”少妇非常赞同的说：“现在的年青人，都不太讲究住的地方，一间小房子、一点点家电、一部小汽车，就感觉已经很不错了。不过我以前住的也和这里差不多，那是我母亲留给我唯一的纪念，或许这就是我为什么不习惯住公寓的原因吧！”少妇接着用无比怀念的口气说：“这房子虽是我老公生前亲手设计的，但里面的装潢却是我来这里后才重新设计并完成的。这里是我们甜蜜的见证，要知道我老公比我整整大了四十岁，你无法想象我们一起设计和装修房子时观念是多么的一致。”

“亲自动手设计与装修？”比尔请少妇带自己参观房子，一边看，一边对少妇和她老公的设计赞叹不已，而房间内摆放的大大小小亲密无间的照片，也无不显示出男女主人在生前是多么的恩爱。接着少妇对比尔聊了很多她与他老公的故事……

结束这次约谈，比尔不禁佩服起自己的智慧，若是不来少妇的庄园，单凭语言又如何能体会到那些用语言所无法表达的细节呢？

约谈环境的选择，是影响最终套话效果最重要的因素，甚至于整

pdf下载网 http://www.i8788.com

个套话技巧和约谈心理也同样是建立在约谈环境的基础之上的。那么把嫌疑人约谈到警局或他的住家到底有着多大的不同呢？我们可以进行如下对比。

约谈在被约谈对象家里：在这样的环境中，会使被约谈对象因置身于自己的家中而产生安全感，同时也会让探员们因为身处于嫌疑人的私密空间而更便于评估被约谈对象家中的内部情况，并由此了解被约谈对象的性格特点和生活习惯，为套话提供更多的条件。

不利的因素则在于探员以客人的身份置身于被约谈对象家中时，主控权会有所缺失，也有会被请出去的危险。

约谈在警局：警察局给人最初的印象便是威严与恐吓。在这样的环境中与对方约谈，最大的好处就是能够让探员完全掌控侦讯现场的局面，对被约谈对象的心理起到威慑的作用。

而不利的因素同样在于在这样一个有着威胁性的场所中进行一些不需要带有威胁性的约谈时，会产生适得其反的效果。就像案例中的少妇，若是让其在警察局讲述她与老公的浪漫故事，想来并不是最理想的场所，也不容易达到预期的效果。

其实对于约谈本身而言，环境所带来的影响是毫无意义的。可是如果考虑到约谈双方的心理感受，那么环境所带来的影响也是十分重要的。在这里我们可以给大家举一个小例子再次强调一下，环境会给人们带来怎样的影响。

在新探员进入 FBI 进行培训时，有这样的一项拓展训练：教官们让 10 名学员穿过一个黑暗的房间，10 名学员都能成功地穿过。此时教官们会打开房内的灯，学员们不禁感到恐惧。因为在昏黄的灯光下，学员们看到原来穿过的房间地面是一个很大的水池，并且水池里正养着

pdf下载网 http://www.i8788.com

十几条大鳄鱼，他们刚刚就是在水池上方搭建的一座窄窄的小木桥上走过来的。

这时教官问："你们现在谁还愿意重走一次独木桥？"结果学员们你看我，我看你，没有人敢再站出来走第二次。又过了许久，有一位胆子比较大的学员，小心翼翼地走上了窄窄的独木桥，可是速度明显比第一次要慢很多，小心翼翼的样子像是生怕会摔下来，当他终于走到了尽头时，早已满头大汗。

同样的独木桥，第一次全都能顺利通过，可是第二次却只有一个人敢通过，足见环境对他们心理上的影响。在安全或是危险的环境中，人们的选择也会发生很大的变化。所以说有效的利用好环境将成为我们套话的另一个筹码。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三章 如何撬开对方嘴巴，让他人不知不觉说真话

pdf下载网 http://www.i8788.com

先让对方熟悉你的问答模式

如果你准备套话，那么在谈话开始后，就要让交流对象进入一套属于你的问答模式之中，这便是美国联邦调查局的探员们在与被约谈对象交流时所惯用的技巧之一。

超市的促销员马丁被FBI探员请到了美国联邦调查局总部，希望他能协助探员们找到前一段时间他所在的那家超市里发生的一起抢劫案中的主要罪犯的相貌特征。因为在案件发生时，马丁正好在场。可这对于马丁来说是一件痛苦的回忆，他受到了过度的惊吓，至今还不能从恐惧的阴影中走出来，所以这次的约谈让马丁感到有些为难。

“你是马丁·史密斯？”探员问。

“是的。”

“你今年23岁未婚？住在西雅图多久了？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“是的，我 23 岁，我从小出生在这里。”

“你是哪一年搬来的呢？”

……

探员们的问题并没有触动马丁的敏感地带，在这些简单的问题中马丁也渐渐的放松了原本紧张的情绪。

“你喜欢现在的工作吗？”探员们接着问。

“是的。”

“你在那家超市工作多久了？”

“2 年。”

“12 号那天，超市里发生了什么？你都看到了什么？”

“你能帮我们描绘出当天的情景和对方的体貌特征吗？”

随着话题的深入，马丁依然在轻松的回答着，似乎完全忘记了案件发生时的恐惧。在约谈结束后，马丁再回忆那段经历时，连他自己也不明白为什么能够对答如流。按他的话说，“当时就像是被催眠了一样，还来不急思考就已经把知道的事情全部说了出去。”

从马丁的案例中，我们可以看出，循序渐进的引导对方熟悉自己的问答模式，是在不知不觉中套取对方信息的重要前提，也是必要条件。

那么在套话时又该如何将这些话题展开呢？

“我们通常会用信息收集的方式，先向对方提出一系列较为中性的问题，这不仅能让嫌疑人逐渐放松紧张的心理，同时也是让他熟悉我们问答模式的一个过程。当对方已经完全放松警惕，并适应了这种问答模式后，我们再向对方提出一些较敏感的问题，那么嫌疑人接受起来会容易的多。”就职于 FBI 三十多年的探员乔·纳瓦罗这样说。

其实在我们的日常生活中，像这种引导对方进入自己交流模式的

pdf下载网 http://www.i8788.com

例子还有很多，这也给我们的生活带来了很多的影响，举一个简单的小例子。

如：电视广告。在我们看电视节目时，在插播广告前会先播一些广告后将要播出精彩节目的提要。其实目的就是希望减少观众们换台的机率，这种方式就是电视台为我们设计的信息接受方式。对于我们这些观众来说，若在广告前便知道广告后将要看到的内容，那么便会对未来有所期待，而电视台也是利用这种期待来防止换台。若是没有预先的内容提示，那么由于长时间对一档节目关注太久，会让观众产生厌倦心理，或是在植入广告后就觉得节目已经结束了，那么肯定是要换台的。所以说，先让观众了解到电视的播放模式，可以减少换台的机率，这与上面案例中 FBI 探员的问题模式有异曲同工之处。只不过一个是为了套出真相，一个是为了获得更多的关注。

FBI 的工作会议与其他机构的工作会议也有很大的不同，它同样也是一个先让与会者了解其会议模式，并套取探员实话的好场合。

具体如下：FBI 的内部会议有着固定的时间和明确的流程安排，而这样做的目的就是为了更好的将探员们的思绪限定在固定的模式之中，从而提高会议的质量防止“开小差”。如：他们通常将开会的时间固定在二十分钟之内，让每个人都有惜时如金的感觉。在开会之前，会议的主持者还会将每个时段的具体内容，明确的告诉每一位与会者，前 5 分钟讨论什么，接下来的 10 分钟会做什么，而最后的 5 分钟又将做什么。在这样明确的计划和安排之下，探员们的大脑便会按照事先给定的这些程序进行思考与交流。毕竟已经知道了时间有限，所以大家都争先恐后的说出自己对问题的看法和见解，而这也正是会议的主持所希望看到的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

试想在会议之初，主持者没有事先告知探员们会议的总时长和各段时间的安排，探员们会做出怎样的反映呢？他们会不会想“会要开到什么时候？”“我还要在这里听多久？”“他到底想要说什么？”之类的问题。如果真是这样的话，那么与会者很难将全部的注意力放到会议所讨论的问题上。若是这种厌倦的情绪表现在套话上，那么想要得到实情的可能性必然会降低。

所以说，套话时让对方熟悉自己的问答模式，需要下功夫的不仅是自己交流的内容，同样需要在问答的方式上和技巧上做出更为合理的规划。

要使对方觉得“并非事不关己”

“你找我做什么？”“这件事我真的不知道，也和我没什么关系？”面对这样的质疑你该如何回答？难道就真的与他们无关吗？我们又该如何套话？

坐在桌子另一端的那个男人一脸茫然的看着联邦调查局探员，此时他并不是这次谋杀案的主要嫌疑人，因为他有充分的证据证明自己并不在现场。他宣称对此事毫不知情，并且无辜的表情也有利于他，可是探员们并没有因此而放松警惕。

“为什么找我来这里？”男子满脸困惑的问。

“你觉得我们为什么让你来这里？”探员满脸笑意的说。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“我怎么会知道，是你们让我来的。”男子有些厌烦的说道。

“那我们现在玩个游戏你看好不好？我给你二十次提问的机会，看看从这些问题中，你能不能找到我们请你来的目的。”

“和杰西（本案的被害者）有关？”

“是的。”探员满意的点了点头。

“你们希望我提供线索？”

“当然，你很聪明嘛！”

“你们觉得我知道一些情况？”

“是肯定，我们肯定你知道。”探员坚定的回答。

……

很多嫌疑人总是带着满腹的疑惑而来，无论他们是真的疑惑，还是假装疑惑想与案件撇清关系，我们都可以利用对方好奇心使其与本案产生联系从而进行套话，判断出对方心里的真实想法。以上面的案子为例，在对方问“为什么找我来这里？”时，通常都是内心充满排斥并想与探员们撇清关系，此时探员就可以用猜答案的方式说：“那我们现在玩个游戏，你看好不好？我给你二十次提问的机会，看看从这些问题中，你能不能找到我们请你来的目的。”来让对方自己找原因。有一个非常奇怪的现象是：那些真正没关系的人，是无法提出二十个问题的，因为他们无从问起；而只有与案件相关的人，才会知道该从哪里提起。所以上例中的男子虽然极力否认自己与本案有关，可是从他所提出的问题便可以判断出，他必然是知道些什么的。

一次成功的套话，就是要让对方感觉到“并非与自己无关”，让他明白他对于整个事件并非只是一个旁观者，而是在扮演一个非常重要的角色，这样才能让对方发挥出全力，将所知、所想事无巨细的坦

pdf下载网 http://www.i8788.com

白出来。

那种感觉就像是在排演一部电影一样，无论他是主角、配角，或只是一般群众演员，无论是来自什么地方，隶属于哪个公司，与哪个演员存在着矛盾，但只要他穿上戏服画好妆，就都要根据剧情听从你这位导演的指挥。即便是角色再小，他也是影片的一部分，同样会对影片的整体水平造成影响。那么导演开排前最需要做的，就是将所有的演员“带入角色”，激发出他们内在的潜能和激情。

美国联邦调查局纽约分局从总部调来了一位非常年轻的主管，起初由于他太年轻所以很多人都怀疑他是否具有独挡一面的能力。可是他在就职演说上说了这样的一句话：“像我这样一个年轻人所知道的是那么少，所以需要依赖我们的老探员的地方又是那么的多。”这短短的一句话，就让那些起初怀疑他能力的人安心了不少。很多人在遇到像这样的情况时，都习惯表现的比别人强，或者通过各种机会来证明自己是多么的有才干。可是做为一名真正的领导者，需要的并不是自吹自擂，而是将自己的手下调动起来，让他们感到“并非置身事外”，并以此来寻求他们的协助，这样才能让对方无所顾及的说出自己的见解和看法。

“因为我很信任你，所以有件事想找您商量一下……”

“你们的支持对我很重要。”

……

这些话不仅是在表达对对方的认可，也同样是将其带入角色的一条途径。你不妨也可以试试。

pdf下载网 http://www.i8788.com

让对方觉得你握有什么

有着三十多年工作经历的FBI探员乔·纳瓦罗曾经说过："证据的强度，或嫌疑犯对于证据强度的认知，是预知嫌疑犯是否愿意招供的重要预测因素。"

《华盛顿邮报》曾报道，美联邦调查局探员曾对某位科学家诱供，并顺利使其承认曾泄露过核机密给某国。其实打开当时的审问录音和记录你会发现，探员们根本没有足够的证据证明对方确实向某国提供过类似的情报。可是为了让被约谈对象感觉到FBI已经对其罪刑有了充分的证据，探员们为此做足了功课。

为了能让该科学家承认提供情报的事实，探员在该科学家面前展示了他与某国情报人员接触的照片，以及FBI安插在某国的一些间谍所提供的相关资料。可事实是，探员们所得到的信息仅仅是他们从某国的间谍手中得来的一些疑似某方情报人员的照片和简单的资料，而在科学家面前展示的那些照片，不过是一位摄影爱好者偶然间拍摄到的。这些东西被探员们发现后加以利用，使科学家相信FBI对他已经关注多时。

对于FBI的探员们来说，通过"伪"证据成功套出嫌疑人口供的案件并不在少数。因为探员们深切的知道证据的强度在嫌疑犯心中的份量，它是能否成功套出嫌疑人口供的重要因素之一。

pdf下载网 http://www.i8788.com

那么既然证据不足，这也不过是一个设好的局，怎么就会有那么多的犯罪嫌疑人一次次的上套？难道他们都是一些“傻子”？

在约谈过程中，探员们之所以会在证据薄弱的情况下设局，也不是没有任何依据的。那些被约谈的犯罪嫌疑人心里很清楚，探员们绝不会凭白无故的找到他，所以他们大脑中的自动填充功能便会将眼前一些小的细节连点成线。于是探员们只要将一个个的点展露在被约谈对象的面前，这样他想不相信探员们有足够的证据都很难。于是在这种错觉的作用下，犯罪嫌疑人由于不知道探员们到底掌握了多少证据，因此造成了心理压力，并最终供认了其犯罪事实。探员们也正是利用犯罪嫌疑人趋利避害的心理和思维认知使他们产生证据已经完全被掌握的错觉，最终套出整个案件的真相。

当然这种技巧不仅可以用在犯罪嫌疑人身上，甚至在谈判、竞选和各种各样复杂的人际交往之中也同样适用，其所产生的效果更是让人惊叹。

1966年是美国的大选年，共和党推出了当时的总统福特为后选人，而民主党方面则出现了卡特与爱德华·肯尼迪两位后选人。论背景而言，爱德华·肯尼迪有着家族宠大财力支持，有着两位兄长为国殉职的好名声，同时他有担任参议员多年的个人经历。而卡特则是农夫出身，虽然曾担任过州长，可是想要问鼎总统候选人，显然还无法与肯尼迪抗衡。

可是这难不倒卡特，虽然自知实力不如人，但可采用智取。由于当时爱德华·肯尼迪家族的不光荣事件层出不穷，所以卡特便用假装抓住了后选人家族相关丑闻做武器，发动了一连串的进攻：先是报料原肯尼迪总统通过美国中央情报局谋杀外国领袖，接着又说肯尼迪总

pdf下载网 http://www.i8788.com

统乱搞女人，甚至还谎称手中有一位妓女提供的大量图片和录音……而这一切丑化肯尼迪家族的行动，无非都是利用了假装握有什么“伪”证据，来达到攻击爱德华·肯尼迪的目的，并使其退出总统后选人的角逐。而事实也证明，卡特的手段是非常高明的，为了照顾全家族的利益，爱德华·肯尼迪最终退出了总统后选人的角逐。

此次卡特所利用的就是“假装握住对方隐私”的技巧，随着肯尼迪的退出，卡特口中的证据并没有真正的公布出来，当然这也是卡特的高明之处。因为他知道一旦公开不仅很难达到攻击其心理的目的，反正会使对方破罐破摔，并对自己实行报复。

假装握有什么，是一种很好的套话技巧，但也要注意分寸和运用恰当，只有这样才能成功套取更多信息。

让对方缄默，他反而更想说

“你有权保持沉默，你所说的一切都能够用来在法庭作为控告你的证据。你有权请一个律师。如果你付不起律师费，我们能免费指派一名律师给你。清楚了么？”

——米兰达警告

上面的这段话是我们经常在美国好莱坞的警匪片、刑侦片或者美剧中会听到的。每当FBI在逮捕犯人时，都会向犯人们口述这样的一段文字，以此来宣读嫌犯应具有的权利。

pdf下载网 http://www.i8788.com

某一年初春，一名20多岁的美国人达西在家中被探员们带到了FBI进行讯问。因为在此之前，一名女服务员在晚上回家的路上被一名陌生人强奸。一个星期后，女服务员发现了该男子的可疑之处，于是便报告了FBI。于是探员们顺藤摸瓜，发现该名男子有犯罪前科，因此便将达西作为犯罪嫌疑人带到局里。

探员卡罗负责讯问达西，在此之前他向达西宣读了米兰达警告——“你有权保持沉默，你所说的一切都能够用来在法庭作为控告你的证据。你有权请一个律师。如果你付不起律师费，我们能免费指派一名律师给你。清楚了么？”

随后卡罗又继续说道：“我想在开始之前，你已经明白了我刚才所说的那句话的意思以及我们约谈的原则。我只是想再重申一下，此次的约谈是由你做主导的，我不会逼你承认任何你不想说或是做的事情，除非你自己愿意。当然你也可以选择不开口。如果此时你选择了和我们合作，遇到不想回答的问题你可以随时喊停，告诉我们不想回答，那么我们将继续下一个问题。但前提是你必须对你的回答慎之又慎，因为这一切都将被记录下来，而最终可能成为对你不利的证据。不过你可以相信，即使你愿意与我们合作也不代表你不能结束约谈或是再请律师谈话。当然如果你没有钱请律师，法院会给您免费提供一位。此刻我要确认一下，您是否已经明白了我刚才说的所有内容，如果明白，您可以再看一下这个。”

于是卡罗将一份书面的米兰达警告和一份放弃缄默权利的表格递给了达西。

此时，侦讯室里陷入了沉默，这种安静显然让达西感到非常不安。沉默了一段时间后，紧张起来的达西觉得必须说些什么来填补空缺，

pdf下载网 http://www.i8788.com

随后他开口说道："我愿意与你们配合。"

很多时候，人们认为米兰达警告的目的只是为了告知对方其所具有的权利，其实不仅如此，向被约谈对象宣读"米兰达警告"的另一个好处就是让对方觉得自己有不开口的权利而占据了主动权，这反而会让对方更乐于沟通。其调查结果也表明，在听了"米兰达警告"后，每五个被约谈对象中便有一个愿意配合探员们的调查。

很多时候，如果我们想套取对方的实话，最好的办法就是解除对方心中的武装。很多嫌疑人存在抗拒时，都会在心理上先武装自己。此时解除对方的"武装"便成了问题的关键所在。在交流过程中，如果我们只因为想要尽快得到信息而不断的给对方压力，那么最终的结果只能让对方武装的更厉害。这就好像是海蚌一样，你越是急着打开它，它就会闭得更紧。可是如果你暂时不去理它，那么过一会它便慢慢的打开了。此时如果我们先给予对方权利，使他们产生安全感，同时让他们对我们有了更多的信任，那么当对方心里的武装慢慢的解除时，实话便能随之而来。

不能不掌握的技巧——称赞与提问

探员玛丽来到超市准备买一瓶水，可是超市里排了很多人，细心的她发现那位收银员好像已经很不耐烦了，正在不停的拿东西、扫码、收钱、找零，有着满脸的怨气。于是玛丽想：是不是她今天遇到什么

pdf下载网 http://www.i8788.com

不如意的事情了呢？如果让我做这么单调的工作，可能过不了两天我会比她还要厌烦。善良的玛丽想到这里，不由想要帮助那位收银员改变一下此时的心境，于是她就不停的问自己，“她有什么值得我称赞的地方吗？”玛丽立即在她身上上下打量了一番，很容易就找到了她非常欣赏的一点。

当轮到玛丽结帐的时候，她笑着对那位收银员说：“你的皮肤真好。”

对方在忙碌中不由的抬起头，开始好像有点惊讶的样子，接着面带微笑的回答：“还好，但已经不像从前那么白了。”对方很谦虚地回答说。

“虽然你的皮肤已经不是非常的白了，但是这样看上去却显得更加健康，一看就是保养有道。”听了玛丽的话，对方好像顿时高兴了很多，工作也更加卖力了。

就在玛丽交完钱准备离开时，这位收银员还不忘兴奋地告诉她：“其实很多人都说我的皮肤不错。”

套话的过程需要沟通。为了能够成功套话，我们就必须按照每个人的本质去认同他们，而不要用自己的眼光去看待别人。要知道人首先是对自己感兴趣的，尤其是当我们对他人进行称赞时。著名作家马克·吐温说：“仅凭一句称赞的话语就可以活上两个月。”称赞不仅能让人心情愉快，信心大增，同时还会对称赞的人产生好感。若是想套话，那么给予对方适当的称赞，不仅能拉近交流双方的距离，同时也能打开对方的心扉。

但需要注意的是，过度的称赞会让人感到尴尬，也会因失实而显得虚伪。所以，当我们赞美对方时不仅需要真诚，更加需要善于发现

pdf下载网 http://www.i8788.com

美的眼睛。当然对于套话来说，只有称赞是不够的。若说称赞是打开人心灵的钥匙，那么恰当的提问，才是真正打开“潘多拉宝盒”的那双手。

如何建立人际关系？如何得知对方的想法？如何知道事情的真相？

答案只有一个——“提问”！

为何而问呢？

不问就不知道答案？没有答案，就无法知道真相？没有真相，如何结案？

不久前，一位老妇女向 FBI 报案，哭着讲述了自己被欺侮的事实。老妇人是一位伊战烈士的母亲，每个月只能靠领取有限的抚恤金维持生活。可是就在前两天，她像往常一样领取抚恤金时，却遭到了那里出纳员的勒索。出纳员说，只有交笔手续费才允许再领取抚恤金，可是手续费非常的高，已经达到了全部抚恤金的三分之一。

探员简约谈了这位出纳员。可是这位狡猾的出纳员只是在口头上对老妇人进行了勒索，所以探员也没有实质的证据，这将会对约谈结果造成很大的影响。简在问了几个常规的问题后，他开始讲述伊战的过程以及伊战中美军所承受的压力和取得的成绩。最后简又巧妙的使用了很长的设问句。他对那位出纳员说：“现在，战争已经结束，英雄也长眠于地下，只是可怜了他们的老母亲。在我们生活之中，却有人给了她们极不公正的待遇，她要求我们为她提供帮助。老妇人也曾年轻美丽、也曾有幸福的家庭，可是现在她已经牺牲了一切，变得贫穷而无依无靠，不得不请求援助和保护。面对这种情况，有良知的美国人谁能熟视无睹呢？”

听着简饱含深情的话语，那位出纳员已经惭愧的低下头，并坦白

pdf下载网 http://www.i8788.com

了自己变相勒索的事实。

在与人交流的过程中，我们向对方说再多的话，能够停留在对方脑中的只能是很少的一部分。但如果我们问对方问题，那么他们便没有办法想别的事情，这样就相当于将他全部的注意力转移到了交谈上面。如果想要吸引别人更多的注意力和套取更多的信息，最有效的办法就是少说多问。只有我们问的多，对方才会说得多，那么我们所得到的信息也会更多，离真相也会更近。

“设问”做为人与人沟通中最尖锐的利器，不仅切中要害，还能在没有疑问时自提自问或是明知故问。而设问之后，我们可以自问自答，还可以只问不答，以此来吸引更多的注意，并以此引发对方的思考，最终达到套话的目的。

让对方“二选一”的套话策略

假定你是培训行业的推销员，你现在的任务是向教师推销公司的培训教程。而现在你面前的这位客户可能是一名教师，也可能是一位公司的文秘。摆在你面前的问题是：如何套问对方的职业。刚开始我们可能是先端详对方的样子，初步地推断出他的职业。比如他是一副文质彬彬的样子，我们可以推断他是一名知识分子。此时，绝大部分人可能会问：“您好，您是老师吗？”对方的回答要么是，要么不是。这样的询问对于一个陌生人来说，其可能会怀疑你的动机。

pdf下载网 http://www.i8788.com

但是如果我们选择“二选一”的套话策略，则可能会出现另外一种效果。

“您好！您是老师还是……”

假如对方是老师，他一定会佩服你的眼力，关系瞬间就可以拉近，随即我们也可以继续与他攀谈下去；假如对方不是老师，他则会告诉我们他的职业是什么？对方此时不会因为他不是老师而感到失落，我们也可以对他做出这样的奉承：您一副文质彬彬的模样，我还以为您是老师。

在我们无法确定对方的身份及其需求时，我们不妨采取“二选一”的套话策略，这样更容易赢得对方的尊重。我们再来看看这样一个谈话的情景。

“约翰先生，我是XXX公司的XXX，我有一件事想和您谈谈，明天上午9点您有时间吗？”

另外的询问方式是这样的：“约翰先生，我是XXX公司的XXX，我有一件事想和您谈谈，您是明天上午9：00有时间还是下午14：00有时间？”

对于以上两种问话方式，我们更容易接受哪种呢？其实像“二选一”的方法用途极为广泛，如果我们能够运用到生活中去，定然会有很多意外的收获。

一位刚刚毕业的服务员在某商店售卖咖啡和牛奶两种饮料，FBI探员杰克来到该商店的时候，服务生就问他：“喝咖啡吗？”此时杰克就问他是不是刚刚来到商店售卖咖啡，服务生有些崇拜地点点头。杰克探过头去跟服务员说了几句话就离开了。这位服务生来到商店后，经常都会遇到这样的顾客，看似他们是来买饮料的，但什么都

pdf下载网 http://www.i8788.com

没有买就离开了，以致他的销售业绩平平。

杰克走后，又一位顾客进来，服务生换了种问法问顾客："喝咖啡还是牛奶？"，就这样一个小小的改变，服务生的销售额大增。这就是杰克告诉他的"二选一"套话策略。其中的原因也很简单，第一种问法属于判断性的问话方式，很容易得到否定的回答，而后一种问话方式则是选择型的，在大多数情况下顾客会从咖啡和牛奶中选择一种。

在营销技巧上，一流的销售人员都懂得给别人选择。因为我们给对方一件商品，即便我们商品再好，他的选择也只有"买"和"不买"，这时我们卖出东西的机率是50%。但如果我们给对方两样东西，他的选择就变成了"买这个"、"买那个"以及"不买"，这样我们售出商品的机率就已经提高到了60%。

作为FBI探员的杰克，他深知"二选一"或"多选一"的套话策略的作用，所以他的一句话就可以改变服务生的销售业绩。

使用倒置法表达自己的钦佩之情

老人常说："一句话能使人怒，一句话也能使人笑。"足见在现实生活中，一句话能给听者带来怎样的影响。同样是交流，若是有人对我们表现出五体投地的佩服之情时，会不会让我们感到格外的满足呢？会不会让我们想说的更多？那么反过来想，在我们想要套话时，

pdf下载网 http://www.i8788.com

同样也可以多赞美一下对方！

对于FBI的探员们来说，每一次的约谈都要面对他人的抵抗情绪，那么此时找出适当的语句来化解对方情绪无疑是最好的办法，但要注意：语句强度的加强将显得格外重要。不要以为加强语气是件非常容易的事情，这同样包含着很多的讲究与技巧。

“谁都有犯错的时候，这就像橡皮之于铅笔。如果不犯错，橡皮的存在又有何意义。再聪明的人，如你，也不可能总是正确的，所以请不要一错再错了吧！”探员马丁由衷的说道。其中“再聪明的人，如你。”若是改成了“你是一个聪明人”。会给听者带来怎样不同的感受呢?

很明显，第一句话显得更加活泼，强调的意味也更强。因为当人们情绪过于激动、惊讶或是特别想强调些什么时都会表现得语无伦次，而这种语无伦次反而更让人觉得真实可信，这就是我们所说的“倒置法”的魅力所在。

“真是一件不错的东西哦！”换成“这是一件不错的东西，真的！”简单的语序交换，早已将钦佩之情溢于言表。在这样的赞赏声中谁还能再继续保持沉默呢?

对于很多套话技巧高明的人来说，在交流的过程中大多能灵活的使用各种表达方式，强调自己多么强烈的被对方的话题所吸引。此时，语无伦次的话最容易打动对方的心，从而为套话做出很好的铺垫。

一个超市的促销员在推销某个商品的时候说：“真的，这个产品的质量很不错。”与“这个产品的质量很不错，真的。”相较于前一句话而言，后一句话更能给对方留下深刻的印象。若你是顾客，听到如此肯定的话语，也定会停下脚步多问几句。

pdf下载网 http://www.i8788.com

无论是在听对方说话，还是表达自己的赞美时，表情绝不能呆板，要将自己的表情尽量变得丰富些。因为呆板的表情并不能调动对方的情绪，而丰富的表情则会有很强的感染力。当一个人口中说出不再平铺直述的赞美时，当惊讶的表情、激动的情绪、语无伦次的表达配合得天衣无缝时，听到赞美的人也一定会心花怒放的侃侃而谈。那么此时，我们声情并茂的赞美才真的没有白费。

打乱平时习惯的语法规则对于感情的传达有着更强的促进作用。所以如果想让对方更自由、轻松的与自己交流下去，想要听到更多对方发自肺腑的心声，那么就不妨适当的运用一些倒置的语言方式来表达自己的赞美与钦佩之情。

模拟情境，冒充媒体采访

据美国中文网报道：曾经拍摄到马丁·路德金 1968 年遭受枪杀这一珍贵历史镜头的著名民权摄影师、记者维瑟斯（Ernest Withers）还有另一个特殊的角色——FBI 的线民。孟菲斯报纸《商业诉求报》（The Commercial Appeal）还暗示：维瑟斯同 FBI 特工合作多年，他曾帮助前联邦调查胡佛 (J. Edgar Hoover)，甚至还向 FBI 提供过马丁路德金的住所以及他在 1968 年 4 月 3 日同黑人好战分子会面的一些详细信息，而马丁·路德金也于 4 月 4 日在孟菲斯遭到暗杀。

看了这则报道，很多人并不会感到吃惊。因为相较古语中的“隔

pdf下载网 http://www.i8788.com

行如隔山”来说，记者与FBI探员之间信息的掌握量上差距并不大，甚至记者还有着探员所不具备的获得信息的条件。所以FBI找一位摄影记者做自己的线民也不足为奇。

其实，记者与探员之间，不仅差距不大，甚至还有很多的相似之处。如：他们都是以挖掘事实真相为己任。只不过，记者是为了将真相公布于众，而探员们更多的是为了完成案件的审理。但他们之间最大的不同则是：探员的约谈，会让被约谈对象在心理上产生防范之心；而记者则更容易让被采访对象感到荣幸，从而使其畅所欲言。

有多年间谍研究工作经验的前FBI探员基恩·梅尔顿曾说过：“人们在媒体面前总是容易说漏嘴。”因为对于普通人而言，接受媒体采访会让他们感到兴奋而得意，所以难免在得意之余，将一些不该说的话轻易的说出来。因此，很多探员在意识到在某些案子中以真实身份出现会遇到阻拦时，便以媒体采访的方式接近嫌疑人，以便套取更多的信息，或者干脆就找一些媒体的记者为其提供情报。

通常情况下，当FBI的探员们想要冒充“记者”套取相关信息时，会采用下列方法接近嫌疑对象。

1. 尝试编造一封预约采访的信寄给对方。

先编造一封给目标人物的采访信，写明自己是哪个报社或杂志社、此次采访的目的是什么，并在最后注明将在X月X日第几期刊登。

XX先生/女士

您好，我们是《XXX》报社，我们最近将做一期XXXX类型的报道，希望贵公司能提供一份详细的资料。期待您的回复。

pdf下载网 http://www.i8788.com

《XXX》编辑部

XXX（假名）

又启，采访内容将于X月X日发布在本报第X版。

通常在接到这样的信件之后，当事人一般都会同意接受电话采访。但需要注意的是，在采访时一定要先向对方强调时间的紧迫，如："实在抱歉，由于时间比较紧，现在能否占用您十多分钟的时间来进行这次采访呢？"听到这样的话，对方若没有特别重要的事，大多会接受你的采访。那么此时，我们只要把自己想要了解的内容，换成记者的语气问出来就可以了。

2. 尝试突击采访。

也可以以媒体工作人员的名义约谈对方，但事先要印好该媒体的名片，样刊之类的材料以增强可信度。与被约谈对象见面后，要先告诉对方自己所在媒体的名称，然后再以"请你针对现在发生的XX事件谈谈自己的见解"的名义发表意见或者是以"整理相关信息"的名义请求采访。在这样情况下，一般人都不会设防，甚至还会得意的将自己所知道的信息和方案说出来。

其实只要能以记者的身份接近那些你想要接近的对象，那么从其口中得到想要知道的信息将会比其他途径要容易得多，至少不会引起对方太多的怀疑。古语说"兵不厌诈"，为了达到获取信息的目的，采取一些非常手段也是情理之中的事情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

把他的同谋变成你的

在侦讯过程中，如何牵着犯罪嫌疑人的鼻子走，让他们老老实实供出案件经过。最好的办法就是寻找弱点、制造假象来控制住对方，以便套出更多事情的真相。而探员们最常使用的技巧就是——“让他的朋友成为你的”。

2003 年，美国联邦调查局将“炭疽袭击事件”的幕后黑手确定为当时的国防部陆军传染病研究中心的布鲁斯·艾文斯博士。为了能够找到艾文斯博士的罪证，联邦调查局动用了他的亲人、朋友，并最终将艾文斯逼上了绝路，迫使其供出了罪行。

就在艾文斯博士被探员们怀疑之前，研究中心的亨利是艾文斯的好友。可是就在艾文斯被怀疑后，研究中心就开始流传一种说法，“亨利向联邦调查局出卖了艾文斯”。甚至还有人告诉艾文斯，“亨利根本就不是他的朋友”。艾文斯的律师也要求他断绝与亨利的来往。而这件事的发生让艾文斯感受到了来自于朋友方面的压力，以至于原本牢牢的嘴巴变得有些松动。

接着，FBI 的探员们不仅说服了他的朋友，甚至还用金钱来收买艾文斯的家人。就像曾经的报道中说的那样：FBI 曾向艾文斯的儿子作出保证，只要他能够帮助 FBI 找到相关的证据，那么就可以得到

pdf下载网 http://www.i8788.com

250万美元和一辆跑车。在这件事情被艾文斯知道后，失去了亲人支持的他最终同意与探员们合作，并配合约谈。

为了进一步争取艾文斯的配合，联邦调查局还公布资料说：艾文斯一直有精神问题，甚至还让艾文斯的私人医生作证说他是一个“反社会的杀人狂”。以至于艾文斯的邻居们都开始疏远他，最终接近于内心崩溃边缘的艾文斯不得不如实供出了自己的犯罪事实。并在供述完案情的两周后，艾文斯在自己的酒里加入了大量的安眠药自杀了。

将犯罪嫌疑人的“同谋”即亲戚、朋友、邻居变成我们的同谋，就是在调查期间拉拢犯罪嫌疑人的支持人或是知情人，通过这些挑拨或是拉笼等手法，给犯罪嫌疑人施加更多的心理压力，当对方处于压力重重的状态时，套话便能更顺利的进行。

而这种技巧的关键就在于要“以假乱真”，造假也要造得巧妙，造得逼真，这样才能使被套话对象上当受骗，信以为真，并作出错误的判断，甚至采取错误的行动。那么我们该如何使对方的同谋最终为我所用呢?

1. 使对方的弱点为我所用。

如果我们想套取犯罪嫌疑人更多的不利证据，就可利用他的朋友、亲人以达到获取线索，并扰乱嫌疑犯心理状态的目的。而那些嫌疑人的同谋们之所以会被我们所利用，就在于他们自身存在着一些致命的弱点，如：有些人爱财，就给他钱，那么他们就会听话。当探员给他们足够多的利益诱惑时，他们很可能转身为我们服务。通常情况下，收买对方的朋友是FBI探员在一些重要案件中的主要手段之一。

2. 利用矛盾挑拨关系。

在犯罪嫌疑人之间或是他们的组织内部挑拨是非，引起纠纷，制

pdf下载网 http://www.i8788.com

造隔阂，破坏其内部的团结，甚至使其反目成仇。因为当嫌疑人与他的同伙或是案件的知情人之间非常团结的话，那么必然会形成一股非常强大的力量，而这对于侦讯工作和套取实情是非常不利的。因此探员们就需要从心理上分化和离间这群人，使嫌疑人孤立出来，此时想要撬开嫌疑人的口会比之前容易的多。

“十根筷子很难被折断，一根筷子想要折断它则会容易的多。”当团结在犯罪嫌疑人周边的力量出现袖手旁观，甚至落井下石的情况时，那么探员们套取更多情报的目的也就快达到了。

这种技巧并不只适用于侦讯中的套话，在我们的日常生活中同样屡见不鲜，下面我们就用一个小例子来介绍一下：

乔治在银行的介绍下，准备以100万美元的价格将自己目前的工厂卖给约翰。他向约翰介绍卖工厂的原因时说：“我现在发现了一个更好的项目，所以准备回笼资金，才忍痛割爱的将工厂卖给你。其实你买下这个工厂是非常有利的，它不仅和你现在正在操作的项目非常的吻合，而且这家工厂本身每年的利润也是相当可观的。”

而约翰在调查中发现，事情根本不像乔治所描述的那样。乔治的这家工厂早已濒临破产，而且乔治还向这家银行借了很多钱。也是出于这个原因，银行才决定帮乔治搭桥把他的公司卖出去，以免给自身的利益带来更大的损失。在看透这一点后，约翰便向银行施压，他对银行说：“从目前这工厂的行情看，它也就值50万美元，所以我也只能出50万的价格买下乔治的这家工厂。只是我怕乔治无法接受我的出价，所以我希望你们能从中周旋，看看他的底线是多少，毕竟这家工厂拖的时间越长，损失的不仅是乔治，还有你们。”

银行方也认为，乔治的工厂拖的时间越长，对他们越不利，而约

pdf下载网 http://www.i8788.com

翰的价格也并非不靠谱。于是便从中撮合双方，并使他们最终谈成了这笔生意。

在上面的例子中，银行与乔治本来是属于同一个利益联盟。乔治卖工厂，银行帮助乔治卖工厂，这都是为了减少自己的损失。而约翰成功的抓住了二者之间的利益关系，并成功的将银行与乔治的同盟，转为了银行与自己之间的同盟，并利用银行套出了乔治出售工厂的底线，为自己省下了一大笔钱。

很多时候，在当事人双方的利益中又牵扯到第三方的利益时，可以尽量由第三方出面协调，因为这样不仅可以从第三方那里套取更多的消息，同时还能让他替你打先锋，使他成为你的同盟。

但有一点需切记：拉拢别人同样需要付出，毕竟这个世界上没有免费的午餐。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四章 一分钟打动人心：赢取他人信任是套话的关键

pdf下载网 http://www.i8788.com

装成“值得信赖的家伙”

探员尼克和他的父亲此时正坐在一家咖啡馆喝咖啡。在谈话的过程中，尼克责怪父亲将自己的信用卡卡号像电话号码一样随便的告诉健身俱乐部的店员。

“增加训练项目需要使用信用卡号，这并没有错。”尼克说。“可是你不应该在将自己的卡号告诉店员后还让他们记录下来，这样做是非常不安全的。”

“我只在这家健身俱乐部这么做过，”他的父亲争辩道，“我几乎每个月都会查我的信用卡消费记录，如果他们敢乱收费的话，我一定会知道。”

“没错，”尼克说。“可是如果这家店知道了，那么别人想知道也是非常容易的事情。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“你是在说那个店员不怀好意吗？”

“我的意思是指任何人，而不单单是店员。”

“你这是在耸人听闻。”父亲根本不相信尼克的话。

“我现在就可以打电话，让他们告诉我你的信用卡卡号。”尼克立刻大声回应道。

“不可能，哪有这么夸张？”他父亲说。

“如果我在10分钟之内就能问出来呢？我甚至可以在你面前完成这次任务，连桌子都不离开。”

“你也就是在吹牛，如果真能搞定，今天的咖啡我买单。”尼克的父亲故做镇静的说道。他在极力掩饰自己的紧张，不让儿子看出来。

尼克在打电话之前，先向父亲询问了他所在的健身俱乐部隶属于哪一家分店，接着又通过查号台，分别查出了该俱乐部分店及总店的电话号码。

总店的店员最先接到了尼克的电话。尼克告诉对方：“我对你们店里的服务非常的满意，所以想写封信告诉你们的总店经理，你能把你们总店经理的名字和通信地址告诉我吗？”对方接到尼克的电话后，非常高兴的说了经理的名字和通信地址。

随后，尼克又打电话给父亲所在的健身俱乐部分店，并利用刚刚得到的总经理名字假扮了总店经理，对那家分店的店员说：“我这边的计算机时好时坏，你们那里的计算机没出问题吧？”对方很快告诉他没有。于是尼克接着说：“好，是这样的，现在我这儿有一个会员想在这里健身，可现在我们这边的计算机坏掉了，你帮忙查一下这位会员的账号，我好确定他是不是你们分店的会员。”随后尼克便给出了自己父亲的名字，然后请求对方将其账户信息读出来，如地址、电

pdf下载网 http://www.i8788.com

话，开户日期。接着尼克又问道：“还有，这位会员说还要办理新项目，因为我这里等待的会员太多，你把他的信用卡卡号和有效期也一起告诉我吧！”尼克拿起笔在餐巾纸上记下了父亲的信用卡卡号。

挂掉电话，他将餐巾纸向父亲面前一推。尼克的父亲被眼前的一幕吓蒙了，完全不敢相信刚才发生的事情。

这个故事使尼克的父亲和所有被欺骗的人看起来就像是个傻瓜，因为他们都在非常热情的将自己所知道的信息泄露给别人。此时你不要去责怪店员的愚蠢和缺乏生活常识。一切只能说明尼克的行为让这些人感到了十足的信任。因为他们太容易被信任操纵，所以才一次次的被尼克套出了实情。试想尼克的父亲不是因为信任店员就不会说出信用卡卡号，店员不是因为相信尼克会写感谢信也不会将总经理信息告诉尼克，分店店员如果不是太相信尼克就是总经理，也不会将会员信息泄露出去，但他们都把信任用错了地方。

所以我们在套取别人实话时，将谈话内容与他们自身联系的越紧密，就越不容易被怀疑。而当信息之门打开时，信息便会滚滚而来。

表达友善，你会事半功倍

当前任美国总统小布什还是学生时，他会经常和父亲开车去打高尔夫。这一天，在去高尔夫球场的路上，他们将车停下来加油。此时，由于是星期日，加油站排了很多司机。于是小布什问父亲老布什：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“如果现在你已经当了总统，你会不会下车与这些司机们握手呢？”老布什认真的回答：“会的，什么时候都会，我会向自己遇到的每一个人握手致意。”

不久，老布什果然当选了美国总统。他的成功，就在于他能让自己的每一位选民相信，他是一个友善、真诚的人。在当选后他实现了自己的诺言——“与自己的每一位选民握手”。而他的选民们也都相信，能在这个人情冷漠的世界中，有人能不只关心自己，并从车上走下来，与每一位陌生人打招呼甚至握手，能做出这种温暖人心举动的人，一定是值得信赖的。所以他们信赖老布什，也相信他能够让美国充满友善。

试问一下，谁不愿意和一个友善的人相处呢？又有谁不愿意帮助一个友善的人呢？

探员杰西是一个待人和善、交友甚广的人。最让同事们感到佩服的是，杰西可以与每一位自己约谈过的对象成为朋友，并在与他们的交往过程中获得其他同事很难得到的一些信息。

这一天杰西曾经约谈过的一名嫌疑犯找到了他，非常不开心的抱怨道：“我觉得今天自己做什么事情都不开心，什么事都不对劲，自从上次你约谈我之后，周围的人看我的眼光都变了，原来与我很好的朋友也疏远我了，我现在的生活简直是一团糟。”

“看起来，你今天的情绪确实很糟糕。”杰西非常有耐心的说。

“是的，非常不好，周围人对我态度的转变让我实在无法接受。”

“这是不是让你感到很苦恼？”杰西友善的问。

“是的，你说的太对了。”对方像遇到了知己一样。

杰西非常认真的说：“我想我可能有办法将你的思路和情绪都厘

pdf下载网 http://www.i8788.com

清一下。”

在杰西友善的引导之下，对方将同事对他的态度和一些言语一股脑的说了出来。此时认真倾听与引导对方的杰西不仅让这位他曾经的约谈对象化解了苦闷，而且还在他诉说的一系列事件中找到了自己手头这件案件的一些相关情报。一场化解朋友苦闷的“感情戏”，此时演变成为一次“成功的约谈”。

俗话说：“良言一语三春暖，恶语一句六月寒”。在交流的过程中，与信息的交流相比，情感的沟通更有利于增进彼此的信任。一种发自内心的友善，会给人超乎想象的力量。当别人陷入困境、郁闷、伤痛之时，如果他能得到我们的倾听和安慰，便也会对我们打开他的话匣子。

杰西正是在适当的时候表达了自己对他人的理解，才得到了对方的信任。虽然身为探员，目的是了解更多的信息，但是如果我们给予对方更多的同情和尊重，那么最终将收到事半功倍的效果。

通过建立关联来增加可信度

乔刚刚毕业，他先后面试过很多家公司，可是都被拒之门外，这让他有些懊恼。今天，他又鼓起了最后一丝勇气参加了R公司的面试。之所以说他是鼓起勇气，是因为在此之前乔查过了R公司的资料，当他看到R公司老总的创业经历时，他发现其曾有过和自己相似的

pdf下载网 http://www.i8788.com

经历，于是他想或许和老总好好谈谈，可能希望会更大一些。巧的是，当时面试的人正好是R公司的老总，于是他便向老总畅谈了自己毕业以来的求职经历和自己因怀才不遇而愤慨不平的感叹。果不其然，乔的话打动了R公司的老总，他对乔的能力和求职经历感到非常的赏识和同情，并最终将乔聘任为该公司的业务经理。

亚里士多德曾经说过："我们总喜欢与我们相像、追求相同目标、渴望与喜欢相同事物的人在一起。"这句话很好的解释了"名片效应"的初衷。

所谓"名片效应"，就是指两个人在交流的过程中，如果能首先发现自己与对方有着相同的态度和价值观，或是能让对方感到你与他有许多的相似之处，那么你们之间的心理距离便会缩小。对方也会更加愿意接近你，并与你建立起良好的人际关系。在这里人与人之间的意识形态和彼此的价值观，就会像每个人的名片一样，将自己介绍给对方。这种"心理名片"的有效使用，对于促成人际间的交往，有着非常重要的作用。

当FBI的探员们在接触陌生的约谈者时，总会先捕捉对方的一些信息或是对方真实的态度而使彼此产生连接，如：穿着、装饰、办公用具、一些对方在生活中随时摆放的小物件，甚至也可以是对方的爱好、个人的经历和所参加的团体等都会成为探员们关心的重点。然后他们将这些信息精心"制作"成一张"心理名片"。

接着探员们会通过这些"名片"来创造出共同的话题，以达到使对方信任并最终套出实情的目的。

通常很多探员会以此做为开场白，如"我收集邮票一年多了，听说你是一个超级集邮迷，是不是收集了不少很棒的邮票啊？"从共同

pdf下载网 http://www.i8788.com

的经验爱好谈起，更有助于营造融洽的交流氛围；“我是哈佛毕业的，听说你也是，不过好像我比你小一届。”从共同拥有过的生活经历谈起，能快速建立良好的关系；“你这只猎狗养的不错啊，我也想养，可是以前没有养过，怕照顾不好它们。你有什么好的经验吗？”发现对方感兴趣的话题，同时表现出同样的兴趣，也能营造友善的气氛。

如何能让对方更容易接纳自己？如何能让自己的观点更快的得到对方的认同？如何能让对方实话实说敞开心扉？ 这不仅是探员们一直在寻找的，同样也是所有人共同的疑问。巧妙的运用“心理名片”，不仅能拉近探员与被约谈对象的关系，同样能使同事更加容易地接受你的想法，能使商家与客户进行更融洽的交流，对人与人之间的沟通和合作产生意想不到的效果。

“自我表演”赢得对方的好感

在与人交流过程中，采取以静制动的方法，善于节制与保留自己，并对彼此的性格、环境做更加细致深入的观察和把握，然后有针对性和实效性地找到能套话的契合点。虽然这种套话方式从表面上看会显得有些消极，但却是一种更为积极有效的交流策略。

探员杰西与比德刚加入 FBI 时，同事们为他们两个举行欢迎会。当时的气氛非常热烈。而且 FBI 中人才济济，大家都纷纷拿出了唱念做打、弹拉说唱的本事来调动会场的气氛。当然，热情的探员们也不

pdf下载网 http://www.i8788.com

会冷落了新同事，于是纷纷让杰西和比德也“来一个”。在大家的鼓动下，杰西有些坐不住了，于是他亮起嗓子，摆开架式，认认真真的拿出了自己的看家本领，将自己在歌唱方面的才华尽显无遗。而比德则恰恰相反，他在这种热烈的气氛中泰然地欣赏着其他人的表演，只是在大家再三的鼓噪之下才慢条斯理地朗诵起诗歌来，可是他念了几句就躬身“谢幕”，再也不愿意“献丑”了。

对比事后同事们对杰西与比德的不同态度，可以很容易的发现比德的做法是非常恰当的。因为他给了人“整坛醋不晃”的感觉。于是同事们对他产生了好感，并将自己一些好的工作经验传授给他，在比德有什么问题时，也会耐心的解释给他听。

人与人之间关系的密切程度大多表现在心理距离上，彼此的关系越亲密，那么相互间距离也就越近；彼此的关系疏远，那么相互间的距离也就越远。案例中的杰西与比德都是新来的，他们对自己的工作环境和同事们，既不熟识，也不了解，正处于关系初步形成阶段，彼些有距离感是非常自然的。若是非要像杰西一样，硬是要与老同事们建立良好关系，无所顾及的表现自己，那么就违背了交际规律，这样不仅不能让同事们作出友好的表示，反而会对他产生反感情绪。而此时最该做的就是像比德一样，故意隐藏自己，让自己表现出一副非常被动的样子，与老同事们保持着适当的距离，给别人一个冷静观察自己、认识自己的机会。

在套话时也是一样的，若是为了套话而总是主动的与他人套近乎，想尽办法让别人将自己视为熟人，那么最终的结果只能是使他人越来越疏远你。

菜鸟探员马丁伪装身份去接近一位犯罪嫌疑人，结果为了尽快与其

pdf下载网 http://www.i8788.com

建立亲密的关系，他总是不停的向这位犯罪嫌疑人做出亲热的表示，甚至还会装出很随意的样子，动不动就移动犯罪嫌疑人桌上的东西。结果他不仅没有得到对方的喜欢，反而成了最令对方讨厌的角色。而与他同去的泰森则不同，正好与马丁相反，他不仅在那位犯罪嫌疑人面前总是昂然相对，还一副将人拒之于千里之外的样子。而这不仅没有使那位犯罪嫌疑人对他产生反感，反而使他在观察泰森的种种表现后，主动的接触泰森，并在他面前无所不谈，最终使泰森顺利的套出了相关的案情。

其实泰森的做法是非常合适的，他主动把自己的目的控制在了一定的程度上，使人与人之间的距离保持在一个正常的水平上。所以他的举止就会显得自然得当。同时，他还给了犯罪嫌疑人逐步熟悉和了解自己的机会，并最终实现了思想的沟通与情感的交融，成功的消除了彼此的距离感。

套话的最高境界，就是吸引对方，使对方主动说出自己的内心所想或是事实真相。所以这就要求交流的主动方将自己“包装”成为一个充满魅力的人，以使对方主动亲近自己、接受自己，消除彼此的距离感，那么套话自然是水到渠成之事了。

不管遇到谁，都要有意识地睁大眼睛

西腊神话中的海伦用迷人的眼神招来了舰船，民族英雄戴维·克罗克特可以用眼神逼退狗熊，情侣间的眼神能够传达彼此间的爱意。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在很多场合中，眼神都有非常重要的交际作用，一个有分寸的眼神更是能带来很强的震慑力。

曾有心理学家专门对此做过一项调查，他将两张眼睛的照片放到观众面前，一张是眼睛睁得大大的；而另一张是眼睛有些微微眯起的。并问他们喜欢哪一张，最后很多人都说喜欢眼睛睁得大大的那张。

人们为什么会喜欢睁大眼睛的照片呢？因为在眼睛睁大的同时，瞳孔也会随之扩大，眼睛会变得有神，使整个人看起来很精神，很有活力。同时睁大的眼睛也在向别人传达着一个信息，就是“我对你很有兴趣”或是“我很喜欢和你之间的交谈。”那么接收到这种信息的人也会变得格外开心，并愿意和你交流。

曾任职于FBI的高级探员查理受某个警察学校邀请去给那里的学生做一次讲座。当时大讲堂里的学生有几百位，查理很快就被一个女学生所吸引。她的外貌并没有什么特殊，但是他还是忍不住想注意她，就像整堂讲座只是在为她而讲一样。

为什么会产生这种效果呢？因为查理发现，女学生的眼睛睁得大大的，始终没有离开过他的脸，就好像如饥似渴的在吸收查理的每一句话，哪怕查理讲座里有稍微有停顿，女学生的眼睛也从不曾离开过。女学生的崇拜让查理很兴奋，整堂讲座都滔滔不绝，甚至还加入了很多讲稿上所不曾引用的案例，以至于最后整堂讲座的时间还超出了很多。

讲座结束，查理走到了女学生身边，想与这位知己好好谈谈，可是当他问到女学生对他讲座的内容“哪部分印象最深时？”，女学生很抱歉的摇摇头，说：“实在抱歉，其实你讲座的内容我实在听不清楚，因为我前面的同学虽然是戴着耳机听音乐，可是声音还是影响到了我。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所以我只能通过观察您的嘴唇和表情来判断您说了些什么。”虽然女生的话让查理感到有些遗憾，可是她睁大眼睛注视自己的神情还是给查理留下了深刻的印象。

通常人们在遇到自己关注或感兴趣的事情或对象时，都会将瞳孔扩大。不信大家可以观察一下，当男性看到女性洗澡的照片时，瞳孔的扩大率为11.3%，而当他们看到女性的泳装照时，哪怕是在无意识的状态下，瞳孔的扩大率仍可高达20%。所以无论我们遇到谁，只要有意识的睁大自己的眼睛，将其放大，那么给人留下的印象至少比不睁大眼睛时好2～3倍！其中的原因自然是大多数人都喜欢眼睛大大，眼珠黑黑的形象。

这里也建议大家，看人或与人聊天时，最好不要眯起眼睛，因为那样会给人带来非常不好的感觉。这就好像在告诉别人：“请不要再说了”、“我不喜欢这个话题”、“我对你没兴趣”一样，这样对方看到当然也不会开心。

所以我们在日常的交往中，无论是对朋友，客户，还是上司，如果想要争取别人的喜欢，要么就在与他们接触时努力睁大自己的眼睛。用自己美丽的“大眼睛”打开对方的心灵，得到他们的信任，从而撬开他们的嘴巴。这样你不仅能得到自己想要的信息，也能得到大多数人的喜欢。

pdf下载网 http://www.i8788.com

真诚的微笑最可靠

萨丽是位热情开朗的女孩，她从小就喜欢看福尔摩斯类的故事。大学毕业后她便参加了美国联邦调查局的招聘，并最终成为其中一员。不到两年的时间里，她以出色的表现和高度的工作热情多次受到嘉奖。梅兰妮是刚被录入的小师妹，由于在与人打交道方面始终找不到要领，所以她特意找到萨丽取经。于是萨丽热情的邀请梅兰妮下午和她一起去一个被约谈者那里了解一起案件的详细情况。

当天下午，萨丽按预期完成了约谈任务，甚么还了解到了一些调查时不曾掌握的情况。在开车回局里的路上，萨丽问梅兰妮："现在你找出我和你在约谈时的不同之处了吗？"

梅兰妮想了想说："师姐，我觉得你的笑容非常有感染力，我在与别人约谈的时候很少笑，因为我觉得如果笑了会使整个过程看上去很随便。"

"一种和谐、融洽的约谈氛围会让彼此产生信任感，能搭起心与心沟通的桥梁。如果没有这种融洽的关系，那么被约谈者是不可能向我吐露实情的。"萨丽接着说道。

"我们与被约谈者关系的建立，通常是在约谈前几分钟的时候开始的。我们通常要先对对方进行观察，借此来评估约谈者的举止和心理状态。而被约谈者的服饰、谈吐、习惯都可以成为我们评估其社会

pdf下载网 http://www.i8788.com

地位和心理状态的指标，这种指标出现的越快，那么套出对方实话的可能性也就越大。”

梅兰妮马上聪明的回应到：“哦，我明白。笑容能让对方的心态放松，当然会对气氛有调节作用，可是怎么笑才能像你一样有感染力呢？我觉得你的笑容不仅不会显得轻浮，反而透露出成熟和严谨。”

正在开车的萨丽不由的又微笑了起来，“微笑是一种自信，也是愉快心情的表现。而我们微笑的目的是表示欢迎与认同，这样会使我们的好心情感染到被约谈对象，以此提高我们的绩效。当第一次与被约谈者见面时，我们不要马上微笑，要先暂停一秒，看着对方的脸，然后露出微笑。停顿的目的也是在告诉对方，‘我的微笑为你而展露’。其实你可以用心观察一下，像英国首相撒切尔和我们国家的很多女政要都是这么做的。

同时还需要注意的是：一定要笑的真诚。微笑可以说是我们最常见的面部表情，当然也是最容易暴露真实感受的表情，尤其是在我们的被约谈对象面前。在十九世纪六十年代，就有一位医生通过电流刺激面部肌肉遇到阻碍时发现了透露真诚微笑的因素。如：两颊高耸、眼睛下方出现眼袋，眼轮匝肌将眼睛拉出扇形皱褶，也就是我们所称的鱼尾纹，更夸张的是甚至鼻子也会皱在一起。在微笑时是否出现鱼尾纹，则被很多人视为情绪是否发自内心的判断标准。假笑通常会消失的很快，并且也不会牵动眼睛。”

“原来是这样，我以前真的没有留意过哦。”单纯的梅兰妮做出了不可置信的表情。

“我刚才和你说的微笑技巧和判断真假笑容的方法，不只适用于我们自己，同样适用于我们的约谈对象身上。我们同样可以通过对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

的微笑来判断他是否真正喜欢与我们交流。”萨丽最后说道。

真诚的微笑，是打开一切紧闭心房的钥匙，只要我们露出最真诚的微笑，同样会收获最真实的话语。

你点头，对方就会说更多

很多时候，我们都会在红灯停车后，看到一些人拿着广告单沿车派发。开始时他们有的会向每位车主鞠躬，以期待他们能打开车窗以便将广告单递到车里。因为只有早些将手里的资料派发完，才能早早下班去领工资。而坐在车里的人，见到派发的人鞠躬的行为，都会有所动容的将车窗摇下。对于商家来说，接单的人哪怕只看那么一眼，就有可能成为自己的客户。放低姿态，是让人接受的第一步。

杰西是FBI中一名出色的谈判专家，每当哪个探员有难搞定的嫌疑人时总会找他帮忙。其实对于杰西来说，最终能够顺利的让嫌疑人说出那么多的情况，最常使用的技巧就是“点头”。每当与约谈对象碰面后，他总以下面的三句话做开场白，“你是XX先生吧？”“你是来接受这次约谈的？”“你今天很准时！”这样每位被约谈对象都会向他连点三次头，别小看这三次点头，它会让彼此的交流更顺畅，因为它代表的是一种认同感，就和潜意识的催眠一样。

在交谈过程中，杰西会以点头的方式对被约谈者的谈话表示认同。因为当被约谈对象正在侃侃而谈时，如果你不做出任何反应表示

pdf下载网 http://www.i8788.com

认同的话，那么对方将会失去说话的兴趣。而大多数人在回应对方的交流时会在“嗯、啊”的时候顺便点点头，可是这种表情在第三者看来，回应幅度太小了。对于一些很难敞开心扉的被约谈者来说，不仅是因为他们很难信赖别人，另一方面的原因是在其说话时，探员点头的频率太低。所以，每次杰西在倾听对方谈话时，都会很夸张的，以一种全身心的倾听姿态点头。他经常说：“想要撬开嫌疑犯的嘴巴，点头是非常重要的技巧。”

美国的心理学家马塔拉丘博士曾对警察和消防人员做过相关实验。他以 20 人为实验对象，给每个人 45 分钟的交谈时间，其内容包括家庭和学习经历两项。前后两项各用时 15 分钟。在实验人员中，前一项的交流时间内，博士用一般的方式聆听；而在第二项的交流时间内，博士会拼命的点头。最终的实验结果显示，当博士拼命点头时，这 20 位实验者中的 17 位会将谈话时间增加。而这一结果也证明点头被交谈者视为一种友善的行为，能满足人性中寻求社会认同的期待。

那么一般的点头是否能达到使对方说更多的效果呢？答案是否定的。实验同样证明：“速度稍快或略有夸张”的点头动作效果更好。当我们用镜子检查自己的点头幅度时便会发现，一般的点头幅度太小，这肯定是不行的。

当我们想让对方按一定的节奏继续话题时，可以在恰当的时间点头表示认同，这种动作会让对方好感倍增，从而不停的说下去；当我们在认真听内容时不断的点头，那么对方则会被我们的热情所感染，从而知无不言，不加隐瞒；当对方陷入沉默时，我们一边夸张的点头，一边说：“对，你说的很有道理，我也这么认为。”此时对方会对你立刻产生好感，甚至会继续刚才的话题。

pdf下载网 http://www.i8788.com

人与人之间的沟通并不是一件复杂的事情，只要我们在边认真听取对方讲话时边点头，就能使对方感到满意并一直讲下去。如果我们的点头频率高出平时的两倍，那么对方同样能感受到我们两倍的认同，并给予我们两倍的回报。

无论说什么，谈话都要在“明快的氛围”中结束

审讯室里很暗，一台打开的投影仪上映着几张嫌疑人的照片。一把椅子上已经坐了被约谈的贝克，一架台灯直直的照在他的脸上。此时，他动了动胖胖的身子，疲惫的神态中显出了几分精明与防备。

“很高兴见到你，我是探员米德。”米德走到贝克跟前，笑了笑。

“我不会告诉你那个人是谁的。”贝克的身子向前动了动。

米德将手环在胸前，带着笑意自信的说：“不会的，我相信你一定会跟我们合作，因为那才是你唯一的出路。”接着米德走到了贝克跟前，将手搭在贝克肩上接着说道：“出卖国家情报？我想不说您也清楚，不与我们合作是什么后果，难不成贝克先生还想尝尝电椅的滋味儿？”

贝克不为所动的冷笑了两声，“同你们合作，难不成我犯下的罪就能被赦免？”他反问道。

“至少你能活着，并且也能马上离开这里，睡在家里舒服的大床上，美美的睡上一觉。”说到这里，米德的声调降了下来，像是已经

pdf下载网 http://www.i8788.com

躺在了床上一样。

贝克眨了眨眼睛，并没有说话。

这个小小的细节却被米德发现了，他接着说道："与我们合作是最好的选择，你要相信洗脱一个人的罪刑，别的机构可能做不到，我们 FBI 是绝对有这个权利的。"

贝克此时低下了头，犹豫了半天说道："我考虑一下。"

此时，审讯室墙上的灯被打开了，贝克有些不适应的揉了揉眼睛，此时的米德已经向他露出了赞许的微笑，顿时贝克的心情也放松了下来，像是重新见到了光明一般。

上面的案例讲述的是探员米德的一次审讯过程，从米德的话中我们可以判断出他是一个经验老道，且非常懂得谈话套话技巧的探员，尤其是审讯室房间由暗到明的过程，更是显示出他丰富的办案经验。

心理学家莱斯利·马卡萨博士曾做过这样一个实验，他请来一批人观看自己在昏暗光线与明亮光线中的讲学录像。最终结果显示：大多数观看者都认为虽然是同一个人在讲学，可是在明亮光线下的那个人更能显出"领导气质"。

同样的道理，一间昏暗的审讯室，对于探员们控制整个环境是非常有帮助的。可是若在约谈结束后，还停留在昏暗的房间中道别，那将是非常不明智的行为，因为这样的审讯只能给被约谈者留下一个非常模糊的印象。所以最好是在打开灯光后再与被约谈对象告别，使对方再次感受到"明快的氛围"，这样才能使刚才辛辛苦苦建立起来的信任不会白费。

其实很多时候，在人与人交流或是其他一些场合，对于这种细节的把握也是非常重要的。如：看投影仪、幻灯片或是和朋友一起看电

pdf下载网 http://www.i8788.com

影时，当放映结束时心情也会顿时的放松下来，想要尽快离开的心情是可以理解的，但是若是不能等到窗帘和灯光打开就和对方分手则是非常不明智的。虽然等待光明或许会消耗一点点时间，但却能让参与者心情愉快的离开，这会让对方感受到你“领导者”的力量。

说到底，房间里的明暗度只是一件小事情，最主要的是若要套取对方更多的信息就不要忽略每一个细节，甚至是最为微妙的技巧，要知道有些事情虽然只是一些细节，但却会给你带来绝对不一样的后果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第五章 方位与道具——套话时不可忽视的私人空间

pdf下载网 http://www.i8788.com

站着说比坐着说更能表现气势

前不久，某学院的年轻教师因为坐着给学生上课而受到该校人力资源部的口头批评，这位老师感到非常的委屈，认为学校让老师们必须站着讲课这一规定非常的不公平。

古往今来，“老师站着讲课”已经成了该行业的一种行规。很多学校都认为站着给学生讲课本来就是老师最基本的职业规范。做为老师，上课就需要激情，如果坐着讲课就会缺乏激情，学生也不会有兴趣听课。很多年轻老师也认为坐着给学生讲课会显得没有精神，不能很好的激发学生的兴趣。教育专家则指出其实站着讲课与坐着讲课在原则上没有太大的区别，但是站着讲课更容易与学生形成互动，那么课堂上的效果会更好一些。

美国华盛顿大学的教授对于“站姿”与“坐姿”给人们带来的不

pdf下载网 http://www.i8788.com

同影响做过一项专门的调查：他们将两张“坐姿”与“站姿”的照片放在被测者面前，请他们说出哪一种姿势更具有威慑力？最后发现，59% 的人觉得“站姿”具有威慑力，而 41% 的人则认为“坐姿”更具有威慑力。

马德做为 FBI 中年纪最轻的主管，他在每次为探员们开会的时候总是会尽量采用站立的姿势讲话。如果有什么特殊的案件，开会的时间会持续 3、4 个小时，即使如此马德依然会选择站立的姿势。当有人问马德其中的原因时，他总会说：“我是这个局里最年轻的主管，在这里我相当于一个‘晚辈’。虽然我毕业于美国最有名的大学，可是在业务经验和实战能力上总会比老探员们少一些，这一点我非常清楚。如果开会时我还选择坐下来的话，那么我的专业性、积极性和威信就会有所下降，而我所具备的弱点也就更容易转化为我心理上的劣势，那么整个人的气势也会降下来。”

坐姿对于想要放松的人来说是一种不错的选择。可是随着坐下后腰部的放松，整个人说话的声音也将没有张力。所以在与人交流时不建议采用坐姿。而站姿则不同，当你站着与人进行交流时，就是在无声的传达一个信息：我现在处于进攻的阶段，我随时都准备向你发动攻击。

越是与社会地位比自己高或是比自己强大的对手交谈时，越是要采用站立的姿势，因为站立本身就会给人带来威慑的效果。从上向下俯视与从下往上仰视，哪一种感觉会让你觉得更舒服呢？所以如果你有要求向别人提出时，最好选择在对方坐着而自己站着的情况下提出，这样成功的机率会大大提高。如：升职、加薪、休假等等。

当然，采用什么的姿势与对方交流还必须依情况而定，如果你想

pdf下载网 http://www.i8788.com

要营造轻松、舒适的氛围，那么最好是选择先让对方入座，然后自己坐下再进行交流。因为站立姿势所带来的紧张感，会让对方增加心理上的压力，反而使一些轻松的话题变得严肃起来。总而言之，无论采用哪一种姿势，只要结果能够达到自己最终的目标，那就是最理想的交流方式。

座位越靠近门口，“存在感”就越强

在中国的地铁里，很多人都特别喜欢坐在门边的角落里，即便是周围有很多可以坐的位置，他们还是喜欢坐在那个地方，在人很多的情况下就更不用说了，甚至连外国人也是如此。当你问他们原因时，他们大多会说：“觉得坐那个地方不容易受到干扰，而且还可以玩手机、听音乐，更避免了上下车时的相互拥挤。”

在美国的餐厅，如果你细心观察便会发现，若来的客人穿着非常体面，服务员大多会推荐他们坐在离餐厅门口近的位置。在美国人看来，餐厅门口的位置非常的不错，可以让更多的人看到这些客人。

在日本的餐厅则恰恰相反。越是有影响力，尊贵的客人，服务员越会将其请到靠里面的位置。日本的文化中靠近门口的位置被视为“末座”，它是很多人避而远之的位置。而“末座”通常也是人们眼中没有本事，地位低下的人才会坐的位置。

由上面的三个例子可以看出：不同的位置带给人们的感受是不一

pdf下载网 http://www.i8788.com

样的。斯坦福大学的教授们曾做过一个调查，结果证明：在一座公寓内，越是住在电梯口或是出入口附近的住户越是容易得到楼里居民的好评。而得出这样结果的原因是在于居住于这些地方的人会有更多的机会与其他居民接触，有更多的机会聊天或是相互了解，因此也更容易给他人留下非常好的印象。

所以说，如果你想得到更多人的认识与了解，无论是在办公室还是在相应的活动中，可以选择尽量“靠近门口”的位置。因为你坐的位置离门口越近，别人在出门办事，或是去洗手间都会有机会见到你。无论人家认不认识你，至少会对你存有印象。尤其是在公司开会、举行活动的时候，越是坐在靠近门口的位置，就越有机会和同事打招呼或是进行交流。

对于 FBI 的探员们来说，给被约谈者安排的位置也大多会选在靠近门口的地方。因为他们知道对于一般人来说，在走到门口准备离开时，由于精神的放松通常习惯于丢一些讯息给自己的谈话对象。而对于被约谈者来说更是如此。越靠近门口，被约谈对象的心理压力也会越小，那么他们就有可能更愿意多说一些话。所以探员们绝对不会放弃任何一个可以从被约谈者口中获取信息的机会。

坐在离门口近的位置也会有很多不好的地方，比如人来人往的声音太过嘈杂会使得没办法安心工作或是谈话，冬天的时候还会因为开门关门而吹到冷风，再比如由于人来人往自己的隐私难以得到保证。但是坐在门口的好处也是其他位置无法比拟的，但是为了使自己得到更多的机会，有些事情也是可以忍受的，不是吗？

pdf下载网 http://www.i8788.com

说话时，重心不要只放在一条腿上

马克这一阵显得特别忙，这倒不是因为他的工作，而是因为邻居家丢失了几件重要文物，所以马克不得不接受 FBI 的调查。前几次的约谈，他都表现的轻松而镇静，可是昨天与一位有经验的 FBI 探员谈话时，他却露出了马脚，所以此时他不得不在联邦调查局里坦白自己的罪行。

事情的经过是这样的。昨天，这位非常有经验的探员突然在下午一点的时候来到他家里了解情况，可是那时他已经和一个古董商人联系好了下午三点在家附近的一家咖啡馆见面，商谈一位朋友出售一批古董的事情。出于无奈马克只能勉强接受了 FBI 的调查，并应付性的回答着这位探员的一些问题。开始时由于时间充足，他还能应付自如，可是随着约会时间的临近，马克变得有些焦急起来，因为他怕万一探员在三点之前不能结束这次谈话，那位约好的古董商人会来他家里拜访。如果他与探员真的碰了面，那他可要“吃不了兜着走了”。

虽然马克表面表现得非常镇定，可是老道的 FBI 探员貌似还是感受到了什么，问题变得更加尖锐，也变得越来越接近他内心所潜藏的秘密。这实在让马克有点招架不住了。不过在三点十分的时候，这位经验丰富的探员还是放了回答问题已经“唯唯诺诺”的马克一条生路，貌似不经意的一句“可能马克先生还有事情，那我们下次再继续吧。”才让马克终于感到如释重负。可是也正是由于三点以后的这十分钟，让探员认定马克与古董失窃案有关，所以这也注定了他最终与

pdf下载网 http://www.i8788.com

古董商人一起来到联邦调查局的结局。可让马克感到不解的是，那位经验丰富的探员为什么会断定他有什么？为什么在自己与其他探员周旋多日，没有任何进展的情况下他还能从自己身上找到突破口呢？当再次见到这位经验丰富的探员时，马克提出了上面的疑问。

在与人约会，或是去拜访朋友时，什么时候说“再见”，通常是非常重要的。尤其是当别人还有下一个约会或是其他事情的时候，能事先向别人道别将是让彼此都很舒服的事情。如果一味的找话题而不去在乎别人的反应便会使局面变得很尴尬，也会让人愤怒，甚至会招来敌意。

那么该如何判断一个人什么时候想要离开呢？美国的一位著名心理学家曾做过相关的调查，调查的人群年龄在 20 至 50 岁；调查的目的是观察其准备离开的举止和动作；调查的场合是：公园长椅、地铁、办公室等地。调查结果显示：凡是想要离开的人，都会出现类似的行为，如：频繁移动身体和用一条脚来支撑整个身体的重量。而这位经验丰富的 FBI 探员也正是通过马克的这些表现，判断出他有要离开的意思。

同时相关调查还显示，如果在他人有离开意图时，故意拖延时间会致使对方做出大幅度的让步。因为对于一个急于离开的人来说，其已经失去了冷静判断事情的能力。所以经验丰富的 FBI 充分利用了马克的这一特点，使其在语言上露出了破绽。当然这种技巧也同样适用于商业谈判中，如果能够准确判断出对方是否有准备离开的意图，并加以利用，这样就比较容易达成合同的签署。

当然，如果你不想让别人看出你的意图，那么最好的方法就是不要频繁移动身体和单脚支撑身体，并保持身体平衡就可以了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈判时，穿短袖衬衫你可能会一败涂地

法国马丁伯爵说：“除非是旅行，否则我永远不会穿短袖。”

上届伦敦市长约翰说：“长袖衬衫的好处就是你可以把它们卷起来。”

某汽车公司总裁莫洛说：“我从来不会穿短袖衬衫或者短袜。哪怕天气再热，我宁可把袖子卷起来一点。”

从上面的言论中我们可以看出，越是成功人士，他们对于服装的要求也就更加严格，这也毫无疑问的显示了其对长袖衬衫的推崇。其实穿着短袖衬衫也并不是什么错事，但它也只适合用于在家中或者游玩时，却并不适合出现在正式的场合，否则便是非常不礼貌的行为。

从一般大众的角度来理解，职场人士作为社会的中坚力量，他们会经常活动在工作、社交等场合，所以环境要求他们必须无时无刻都要显露出稳重、可信任的一面。

可是在心理学家乔治·莫洛伊看来：短袖会降低一个人的社交能力，它会让人看上去非常的没有气势。

FBI 菜鸟探员马克因为一个案件约谈了某家大公司的董事。去见该公司董事那天，天气很热，马克想穿一件短袖衬衫出门，但是为了显示对此次约谈的重视，他特意穿上了他新买的那件。等到了该公司，公司内部豪华的装修与员工整体统一的职业装让马克庆幸自己穿了件足够贵的名牌，虽然它只是衬衫。当时被约谈对象非常客气的接待了马克，那位董事穿了一件与马克相同牌子的衣服，唯一不同的是对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

穿的是长袖衬衫。

可就是这一短一长的差距让马克顿时感到气势上输了半截。以至于整个谈话进行的并不顺利，马克也因此失去了约谈过程中的主动权。

为什么同样的衬衫，只不过是袖子有了长短之别，就让人感到气势上差了那么一大截呢?

FBI 的著名探员乔·纳瓦罗曾解释道："着装的不同，留给人的印象自然会有所不同。与穿长袖衬衫的被约谈对象相比，穿短袖衬衫的马克虽然会显得随和许多，也因此无发彻底散发出身上的气势，会给人产生一种可以'轻视'的印象。而穿着长袖衬衫的被约谈对象则不同，由于他的着装更多的展示了其正规性，所以会不自觉的散发出一种职业的气质，这将会让人心生畏惧。"

我们也可以看到，在服务业的工作人员大多会穿着短袖的制服，其用意就是以裸露肌肤的方式来将自己软弱的一面暴露出来，并以将自己身份降低的方式，使顾客产生心理优越感，这样更容易让顾客心情愉快。而此时如果有顾客情绪不佳，想要发脾气时，会由于看到对手的柔弱而消除了对工作人员的敌意。

而长袖衬衫则会不同，正装给人留下的良好印象比我们想象的要多得多。如果你在谈判，那么穿着短袖衬衫的你很难在穿长袖衬衫的对手面前抬起头来，至少从气势上你已经输给了对方。所以很多人都选择了长袖衬衫。其实将长袖衬衫的袖子卷起来也同样的凉快，并且当发生突然情况时，可以将袖子及时放下，恢复成长袖的样子，以保证自己的气势不会降低。

不要认为穿长袖衬衫的时代已经过去，如果你想在他人面前取得威信，并套取更多的实话，那么还是从放弃短袖衬衫做起吧!

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈话时，应该将胳膊肘儿支在桌子上

莎士比亚曾经说过："沉默中有意义，手势中有语言。"

当一个人不住的点头，并且身体前倾时，表明他对这件事情非常的感兴趣，或是对某人的观点有所认同；当有人突然用力向上挥舞手臂时，那么他很可能是对一些观点或事物表示不满，而这些行为都属于"非语言"的交流范畴。"非语言"又称之为"身体语言"、"体态语言"或"肢体语言"等。

现代著名"非语言"沟通研究员雷·伯德威斯特尔指出：在两个人的交流过程中，通过口头传递的信息在实际的交流过程中还不到所表达意思的35%，而65%的信息都是通过非语言信息的沟通来传递的。我们可以想象一下，两个人两眼无神、动作僵硬地面对面坐在那里你一言我一语时，整个画面会显得多么的呆板和无聊。若此时，另外的两个人在交谈的过程中，通过手指、手掌、手臂及双手做出了各种各样动作，那么对于对方的吸引力会不会加深呢？如：将手轻轻地搭在对方肩上表示亲密；伸开双臂拥抱表示喜欢；催促对方下结论时，可以一边说"就这么定了"，然后再用一只手拍打另一只手的手心等等。

探员劳伦是一个不拘小节的人，他的很多行为举止总是会让人感到吃惊。比如他在任何场合都会很随性的摆出伸开双臂的姿势。他的同事们会很清楚的明白他所要表达的意思是：我已经准备好了接纳你

pdf下载网 http://www.i8788.com

们。可是这种动作在面对被约谈对象的时候却会显得非常的突兀。于是有些同事就会好意的提醒他，将胳膊肘儿支撑在桌子上，并以其为支点来移动双手会显得更方便，而这样的动作在别人看来也不会显得过于夸张。当我们想要表示“欢迎”对方时，只需要将胳膊肘固定在桌子上，伸出双臂就可以了。

除此之外，将胳膊肘儿支撑在桌子上，不仅姿势会显得自然，同时随着位置的移动还会给对方带来不同的感受。如：我们为了将胳膊肘支撑在桌子上，便会将椅子向前移动或是坐得靠前一些，而这些表现都会使对方觉得是一种积极的表现，可是当我们再将身体稍微前倾之后，那便给对方施加了很强的压力，压迫感也由此产生。

当我们在看电视台的讨论性节目时，只要我们留心观察就会发现，那些将胳膊肘放在桌子上，巧妙运用手势说话的人，给观众留下的印象都是其在发挥着领导的作用。由此可见“充分的运用手势来对谈话做出补充”对于提高自身的语言气势是非常有利的。而有关的实验也证明：积极的利用手势对谈话内容进行辅助与说明，话语的说服力可提高 4.3%，这要比单纯的使用语言进行交流的效果好 1.5 倍左右。相反，如果坐下来后便将身体靠在椅背上，那么则会给别人留下非常消极的印象，且在这种姿势下，身体变化的幅度会减小，那么将会非常不利于手势的运用。

将胳膊肘放在桌子上，随时摆出交叉手臂、伸开手臂，或是比来划去的动作，不仅运用起来非常轻松，也会减少手臂的负担。不仅不会累，还会对谈话效率有所提升。

pdf下载网 http://www.i8788.com

只有FBI才知道——如何让椅子最实用

当我们进入麦当劳或是肯德基时，我们会发现那里的椅子大多是固定的。于是在人多的时候我们通常会抱怨自己不得不和陌生人坐在一起吃饭。可是我们却从不曾想过，这是商家为了提高客流的一种措施，目的就是为了防止客人在店内长时间的用餐。

由此可见，选择什么样的座椅同样会为人们的日常生活带来影响。那么我们又该选择怎样的座椅来促使套话的成功呢？这需要视我们的目的、交流的对象和具体的情况而定。

对于FBI的探员们来说，由于自己能够主动指派被约谈者坐的位置，所以他们大多会把被约谈的对象安排在比自己座位要低一些的椅子上。如果是两把相同的椅子，他们也会故意多放几个椅垫或是在自己的椅子下面垫上些东西，以保证自己坐的位置比对方至少高出5厘米左右。那么探员为什么要做这些小动作呢？目的只就一个，就是将自己的视线抬高。因为相较于平视或是仰视而言，从上向下俯视的姿势，更有利于让探员通过自身带给被约谈对象的威慑力而套出更多的实情。

华盛顿大学的某位心理学家曾将两个人对话时的照片给一百多位学生看，让他们来判断哪位交流者显得更为强势，通过学生们的结论显示，椅子略高一些的那位让学生们感受到了更多的力量。所以试验的结果已经很明显的证明座位的高度对一个人的气势有着非常直接的

pdf下载网 http://www.i8788.com

影响。从我们的日常生活中同样可以发现，在领导讲话、老师讲课时，甚至是连古代的帝王都会通过选择一些位置比较高的地方来显示自己的地位和权威。若是交流双方实力相当或是一方比另一方弱一些时，那么选择比对方高一些的椅子在心理上则会显出更大的优势，最终所产生的效果也会远远超出他们自己的想象。

如果不想垫高座位，想要增强自己的气势还有其他什么办法吗？如果你去过 FBI 总部就会发现，在他们的侦讯室内大多是一些带有轮子的椅子，你可能会认为他们是为了搬动时方便，其实并非如此。因为在约谈的过程中，探员与被约谈者之间所扮演的角色是在不停变化的，当交流的双方从对峙状态转为合作关系时，那么探员们可以很快的将椅子滑动到被约谈者的旁边，以此来对被约谈者的行为表示鼓励。由此我们可以发现，FBI 之所以喜欢把带轮子的椅子放在侦讯室内，其目的就是为了让探员根据约谈时具体的情况来调整与被约谈对象之间的距离，借此控制被约谈者的心理状态以达到套取对方更多信息的目的。而这种方法，与加高位置有着异曲同工的效果。

我们在选择椅子时，还可以选择一些带有扶手的椅子，因为椅子带了扶手，通常会在交流时让对方不方便使用手势等一些肢体动作，那么对方的气势也自然会有所削减。甚至我们为了达到削减对方气势的目的，还可以故意将椅子的腿削掉一点。马戴鲁博士曾经让他的学生在不知情的情况下，坐在一些两条腿被削过并且摇摇晃晃的椅子上做需要注意力非常集中的校对工作。结果显示，在摇晃椅子上工作的学生，出错的概率非常的频繁，而不稳的椅子已经严重的干扰了他们的视线。

当然采用这些技巧时一定要掌握好度，如果太过则很容易被对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

察觉，当对方有了提防之心，我们的目的也将很难达成。

只有你走到门边他才会说实话

买方谈判员A说："算了算了，我想也只能这样了，不过因为这么一点钱就告吹，也实在太可惜了。"

"我给你的已经是最低的报价了，你去任何一个地方也不可能再找到比这个价格更低的了。"卖方谈判员B回答到。

"我要是想找肯定是能找到的。难道你真的想放弃眼前的这笔大生意？"A说。

此时的B其实非常害怕这笔生意泡汤，因为此时的价格是他所卖出的最高价格，可他还是装出了一副满不在乎的样子说："无所谓喽，能谈成赚点钱当然是好事，可是不能谈成也无非是浪费点时间罢了。"

"我想，我还是先打给别的公司问一下它们的价格好了，或许他们能够接受我的价格呢。"说着A做出了准备打电话的动作。

B貌似有些愤怒的说道："打吧，反正我现在的价格是最低的了，我就不信你还能找到比现在更低的价格。"

"就差了几块钱，就因为这点钱你就非要让生意谈不成，如果这次谈成了，我们以后还有很多机会要合作的。"A做出了很认真的表情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“你还是先问问别人吧，看看别人是不是肯给你这么低的价格。不过我把话放在前面，如果你和别人谈不成再回来，那么肯定不会还是这个价钱。”B 边摇头边做出很无奈的表情说道。

A 走了出去，装出一副给客户打电话的样子，然后兴奋的跑回来说到：“看来运气不错，他们同意了我刚才出的价格，我想我们这次的合作只能先到这里了，如果有下次，希望你能给我一个合理的价格。”于是他便向门口走去。

B 这次有些急了，“你回来。”

故事讲到这里，谈判的结局可想而知，B 在最后做出了让步，将一场快要失败的合作又挽救了回来，像 AB 这样，在走到门边时才谈成的生意并不在少数，为什么会有那么多人，在最后的时刻，才最终说出真话来呢?

很多商家在谈判的过程中都会留有余地，其目的就是为了能将谈判继续下去。而做为买家，最重要的目的就是在谈话中找到商家的最后底线是什么，套出该商品的实际价格，以此来节约支出。而上个案例中的买家 A，在临走的时候终于套出了 B 的最后底线，并顺利谈成了交易。

在很多行业中，同样需要采取一些特殊的手段来让对方说出实情，比如 FBI 最常用的就是“设定期限法”，所谓“最后期限”，就是对交流截止期限的一种称谓。在探员的约谈过程中，他们会将时间策划的运筹帷幄，而“最后期限”便是其中最重要的一项技巧，同时对“最后期限”的巧妙安排也成为了套取嫌疑犯实话最重要的棋子。在每次的约谈过程中，他们会告诉嫌疑犯最后的期限，如“在离开这间房子之前，你必须要决定是不是与我们合作。”而这样做的目的，就是让

pdf下载网 http://www.i8788.com

对方感到压力和紧迫感。同时还要注意，在说出最后期限时，还要加快我们说话的语速，以此平添一种紧张且迫切的感觉。就像上例中的买主 A，以离开的方式要挟 B 说出其最后的底线，最终达到了谈判的目的。

很多交流者都会在最后时候才说出实情，因为你的离开主要是在暗示他们“你已经没有讨价还价的余地了”。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第六章 套话的线索——FBI套话时必用的读心术

pdf下载网 http://www.i8788.com

看懂对方说话时“Yes”与“No”的手势

Mr. 陈是 FBI 中一名出色的华裔主管，从上到下的同事，对于他的能力都非常钦佩。而最让同事们钦佩的是，他能把 FBI 里对探员们要求非常苛刻的副局长也“收服”的和颜悦色。要知道，每次当主管级的人物们向副局长汇报提案时，都是硬着头皮去的，因为他们知道副局长对下属的要求非常严格，只要提案里哪些内容达不到他的标准，肯定会被骂的狗血淋头。可是 Mr. 陈却不同，他不仅很少挨骂，还会得到副局长的点拨，甚至时不时会看到副局长对他露出赞许的表情。这让同事们钦佩之余，也会感到疑惑。

这一天，乔治又被副局长训了个“头不是头，脚不是脚”，凡是听到骂声的人无不对乔治投去同情的目光。当然，同样在局里的 Mr. 陈也看到了事情的经过，他并没有像其他同事一样同情的看着乔

pdf下载网 http://www.i8788.com

治，而是主动走到乔治的身边，与他谈起了自己工作时的一些体会。

“与比自己高明且脾气暴躁的上司打交道，确实是一件非常不容易的事情。因为我们不知道提案的哪些内容会不小心触碰了他的爆炸点，让他火冒三丈。可是如果能在交流过程中就准确判断出对方是否满意，然后见风使舵，肯定能减少对方发脾气的次数。所以说，在与他人交流时，习惯性的利用一些技巧来判断对方的心思，在我看来是套取对方想法必不可少的技巧。”

“在我们向别人谈一些自己的主张时，对方开始肯定不会将同意与否写在脸上，但我们却可以通过其手势看出他的态度，如：手非常的放松，没有用力握着、张开放在桌子上，也没有用手摸着下巴或是用手整理桌上的物品，当对方表现出这些细节时，说明他已经肯定了你的提案。哪怕是他嘴上不说出肯定的话，但在其心里也是接受的。所以，我们可以更详细的将提案继续汇报下去，甚至还可以向对方征求一些意见，使提案更完善。

若是对方出现了下面这些手势，那么我们最好先转移一下话题或是找出更好的方法来解决这个问题，因为这些动作已经很明显的表示出‘我不满意你的提案’、‘不要再谈下去’……如果你一意孤行，那最终的结果只能是惹对方发脾气，或是使提案以失败告终，比如用手握拳；将双手置于膝上，手肘支起，并将两手的大拇指对在一起；将双手抱在脑后；当你报告提案时，对方却在玩笔；手指不停的轻敲桌子；用双手撑下巴或是将手指按在额头的正中……”

听着 Mr. 陈徐徐道出自己的成功经验，乔治简直佩服的五体投地，他回想了自己整个汇报的过程。确实，副局长在听他汇报的过程中，不是在玩手里的笔，就是时不时的敲敲桌子，若是他能早一点听到

pdf下载网 http://www.i8788.com

Mr. 陈的这番讲述，那么今天就不会被骂得如此惨烈。这也让乔治深刻的体会到了“成功绝非偶然，而是需要不停的寻找方法与技巧”的道理。

Mr. 陈看到乔治开心的样子，知道自己今天的谈话起到了应有的效果，不禁微微一笑……

其实，刚才 Mr. 陈所介绍的方法，并不单单只适用于上下级的交流，同样可以用于各种需要套话或是做出决策的的场合。通过手势便能判断出对方心里的“YES”和“NO”，那么想要进一步套出对方的见解，岂不是轻而易举的事情？那么在做这些事情时，也会事半功倍。

通过表情把握对方是否自信

美剧《Lie To Me》即《别对我撒谎》的热播，掀起了美国人对于通过表情判断他人内心世界的热潮。正如一个儿子还在读小学的家长的描述，“我的儿子正在上小学，由于怕影响他的学习，我希望他别看电视看到太晚，于是我就告诉他说电视可能出了一些问题。”可是儿子当时就用非常明确的言语回答我说：“你不要骗我，因为你说话的时候用手摸了额头，所以我知道，你在说这句话的时候根本就是不自信，所以你在说谎，你在想什么我很清楚的……”

其实观众们并不知道，电视剧里那位出尽风头的莱特曼博士，与

pdf下载网 http://www.i8788.com

我们现实生活中这些每天与各色人等交流，每天都需要去判断对方表情的 FBI 探员们来说，实在是小巫见大巫了。

联邦调查局有一卷录影带，记录了在一次案件中探员们与被约谈对象交流的全过程。其中把被约谈人卡特——一名杀人嫌疑犯回答探员们问题时所有细节都完完整整的记录了下来。当探员问完卡特一个非常具有挑衅性的问题后，卡特稍稍向前探了探身，然后非常温和的回答了探员的问题。而从提问到回答这个问题短短几秒钟的过程里，一般人很难发现其中的不寻常之处，甚至还会因为卡特温和的回答而相信他确实是无辜的。可是整个过程却逃不过经验丰富的探员们的眼睛。

在第一次约谈结束后，探员们通过录影带再次回顾当时的情景时，非常清楚地注意到一个细微的情节，于是他们便将录影带倒了回去，并用四分之一的速度进行慢放，在其中一段不到一秒钟的画面里，卡特的表情出现了完全的扭曲：他的鼻子是皱着的，面部肌肉是弯曲的，牙齿也露出了出来，眉毛已经压低，这完全是一种恼怒和厌恶的表情，并且在他回答完提问之后，他还偷偷的看了探员们两眼，由此可见卡特对自己的回答是非常不自信的。

要知道，人类一些细微的表情通常只会持续 1/25 秒的时间，一般人很难察觉，但它却恰恰能反映出当事人最真实的情绪变化。若是在我们向对方提出问题后，对方做出了非常肯定的回答，然后在快要说完时，出现抬头或是视线上移观察我们表情的动作时，可以肯定他对自己的回答并不自信。也正因为这种对自己回答的不自信，他才会非常在乎他人的想法，于是为了能够了解别人的想法，才会去偷偷的观察对方。而这种信号通常情况下只能维持 0.5 秒左右。如果我们在

pdf下载网 http://www.i8788.com

对方的谈话快要结束时发现了这种表情，那么便能准确的掌握对方的内心世界，此时就不要轻易的放过对方，而是要争取更多的时间，来套出事情的真相。

在嫌疑人卡特的案件中，探员们在看完录影带后，就通过“否定”对方回答的方式，找出了事件的真相。所以说在套话过程中，能否准确判断对方表情所传达出的“是否自信”的信息是非常重要的。

还有，我们会经常听到：“我说的价格已经是最低了，我不可能再降了。”“我说过，这件事我不知道，因为我当时根本就没有在现场。”……对方在如此强硬的口气之下，在最后的关键时刻却偷偷的观察我们，那么我们便可以判断出对方的强硬是假装的。若此时我们继续与其对视，那么对方往往会低下头，因为他们正在害怕自己内心的真实想法被我们识破，所以为了掩饰，他们不得不低下头。那么此时便更能断定他的回答并不是非常的自信，或者说根本就是有回转余地的，这样我们就完全没有必要向他妥协，而是要采取同样的态度对其进行反攻。在对方虚假的强硬面前，我们更加强硬的态度只会让他们更加紧张，迫使其撤消自己先前的言论，最终套出他们心里的底线。

当然，若是我们想向对方假装强硬，那么在我们与他人交流的过程中，就不要主动移开自己的视线，因为这样同样会给对手可乘之机，套出我们的心理底线。

pdf下载网 http://www.i8788.com

摸耳朵，表示对方对话题很感兴趣

探员劳拉接到美国联邦调查局的命令，进入某保险公司调查该公司是否为别国开设了间谍公司。可是想要进入这家公司有一个不成文的规定，那就是每一位员工必须在一个月的试用期内销售出一定金额的保险，才能成为正式员工。

这天，一对中年夫妻来到这家保险公司，正好由劳拉接待了他们。劳拉先向他们热情地打招呼，接着向他们介绍各种适合他们那个年龄段的保险，可是这对夫妻看上去并不是非常的感兴趣。这让劳拉有些怀疑他们是不是来这里买保险的，或者只是想先了解一下。可是在交流过程中，当她提到一种“家庭险”时，这对夫妻其中的一位用手不经意的摸了一下耳朵。于是劳拉做出判断，他们是想买一种家庭组合险。

为了验证自己的判断，劳拉便问对方：“你们是想要了解家庭组合险吗？”

对方有些诧异，不过还是很认真的回答说：“是的，因为我们考虑到了自己的孩子。”

接下来，劳拉便对“家庭险”做了重点介绍，并向他们详细的介绍了以家庭为单位的各种险种，很明显这次劳拉找到了一个很好的突破口，而其中的一个险种也获得了这对夫妻的认可，这使得劳拉最终完成了销售任务，顺利成了该保险公司的员工。

pdf下载网 http://www.i8788.com

著名的市场顾问迈克·斯达克曾说：当对方摸耳朵，便是发出了感兴趣的信号。当我们在说话时，如果对方做出拉耳垂、摸耳朵或是耳朵附近鬓角、后脑勺之类的动作，那么就代表对方对你的话很感兴趣，想继续听下去，那么我们也就更有可能套出对方的真实想法。这也正应了日本的一句俗语“拉开耳朵好听话”。

摸耳朵这种想要继续听下去的下意识反应，是非常容易被发现的肢体动作。

比如：对方在说“这个话题我非常感兴趣”，“真的吗？为什么这种事情我没有听说过”时，通常会伴有摸耳朵的动作。如果你交流的对象，并不是一个喜欢表达观点的人，可是如果在交流的过程中，你发现他有摸耳朵的动作，那么便是对方已经对你的话题提起了兴趣，并希望能够继续听下去。所以我们在与人交流的过程中，要善于观察对方感兴趣的“敏感词”在哪里，然后再将话题继续下去，这样对于双方的交流会更有帮助。因为通常情况下，当对方对你的话题并不感兴趣时，是不会用手去接触耳朵的。

同时我们还需要注意，如果我们在与对方交谈的过程中，看到对方将整个耳廓折向前，以此盖住耳洞，那么就是在暗示我们应该立刻停止当前的谈话了。因为这样的动作已经表明对方在说：“我不想再听到这些了，我已经听够了。”就像小的时候，听到父母在屋外争吵，有些孩子就会在自己的房间用双手将耳朵堵上，以期望能将父母的声音挡在外面一样。

成年人在不想听到别人说话时，也大多会做出类似的动作，如：你正说得热火朝天时，对方却将指尖伸进了耳道，好像是在掏耳朵一样，而这也是在暗示对方对你话题的不屑。那么，你就要礼貌地询问

pdf下载网 http://www.i8788.com

对方，是否对自己的话题有什么看法或是意见。如果是不方便询问的对象，那你则需要考虑转换另一个话题来进行谈话了。

所以说在我们与他人进行交流的过程中，要注意观察对方是在摸耳朵，还是试图转移话题。总而言之，若是对方的双手在自己的耳边打转，那就是在告诉我们，需要提高警惕的时候到了。

尽量消除双方的“障碍”

当我们不得不与一个自己不喜欢的人坐在一起时，通常会下意识地将手提包、购物袋或是其他一些小东西放在两个人之间，虽然这只是一些很小的东西，一种不经意的动作，可是所表达出来的却是一种无声的拒绝：“我并不想和你靠得太近”。

这种设置障碍物的方法被美国一位心理学博士称为“定位掩护”。它所起的作用就是要给对方在心理上设置障碍物，防止对方靠近。据说，在没柏林墙的时候，东德与西德人的关系是非常密切的，相处的也非常融洽。可是自从柏林墙筑起来之后，双方的关系变得紧张了起来，以至于出现了最终的感情疏远。而今柏林墙已经被拆除，在这种情况下，虽然双方都没有做出任何努力，但感情上依然接近了许多。

可见一个小小的障碍物，足以起到阻隔双方交流的作用。所以在我们套话的过程中，要用心观察一下，对方是不是会在两个人之间放置一些杯子或是文件之类的东西，如果有，这足以表明对方想与你保

pdf下载网 http://www.i8788.com

持一定的距离，就算是他不能马上站起来走开，可是也表明对方想与你“划清界线”。

这种现象在FBI探员们与被约谈对象交流时是非常容易出现的。

琼丝正在一位“9·11”事件亲历者的办公室进行约谈。对方显得有些不安，貌似非常不愿意回忆当时的经过，于是他就在两个人之间摆上了饮料瓶，想用这种方式来阻止两个人之间的交谈。可是琼丝并没有体会到被约谈者当时的心情，而是继续着这次约谈。在整个谈话过程中，被约谈者一直持续的摆放各种小东西在两个人之间，等到谈话结束时，他与琼丝之间已经筑起了由饮料瓶、文件、笔筒、手提包等障碍物筑起的一道屏障。被约谈者意图既然已经表现的如此明显，那么琼丝的约谈结果也可想而知：完全没有洞察被约谈者意图的琼丝，在约谈结束时只得“空手而归”。

一般人在谈论不愉快的话题、面对不喜欢的对象和被迫谈论想要隐瞒的事情时都会显得不安，并会故意在自己与谈话人之间设立屏障，以这种方式来掩藏自己的不安。而此时我们该做的就是移开这些屏障，或是想办法让对方感到有了这些障碍物将是一件不舒服的事情。

当有人故意在两个人并坐的位置之间放上文件、皮包、手套这类物品时，你可以善意的提醒对方“把东西放在这儿，可别忘记了拿”，或是改变一下坐姿，以此暗示对方中间摆放的这些物品让你感觉很不舒服；若是对方坐在你的对面，那么你可以借让对方看文件的机会移开眼前的障碍物。而这样做的目的只有一个，就是要消除交流双方之间外在和内在的隔阂，使交流双方建立情感联系，让谈话更顺畅地进行下去，让套话变得更加容易。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当然，设置障碍物是一把双刃剑，你可以采用技巧消除与对方之间的沟通障碍，同样也可以采用设置障碍的方法来拉开双方的距离。无论采用哪种方式，只要能够达到此次交谈的目的，那么这就是最好的方法。

一条眉毛上扬，表示对方在怀疑

都说“眼睛是心灵的窗户”，那么离眼睛最近、关系最为密切的就应该属“心灵的窗框”眉毛了吧！有“读脸专家”之称的美国社会心理学家琳·克拉森通过大量的试验研究得出，人们通常很难隐藏或改变面部的细微变化，而这些变化也最能够透露一个人所思所想，其中眉毛的变化，就是表露人心声的一条线索。

乔治如约来到了局长的办公室。其实像乔治这样的普通探员是很少有机会和局长面对面交流工作的，可是如果不是情况万分紧急，乔治也不会想到带着方案来直接约见局长。

事情的起因是这样的：乔治的一个线人告诉乔治说可能有两个恐怖分子将携带一批重要文件在明天抵达纽约某机场，其所乘航班十分特别。乔治对该次航班进行调查后发现，该班次恰恰是美国某高官回国所搭乘的那一趟。这样的情报，让乔治感到有些匪夷所思，可是这个线人给他的情报一向很准，他也不想因此而放弃一次消灭恐怖分子的机会，可当他把自己的想法报告给自己的主管后，主管因为乔治无

pdf下载网 http://www.i8788.com

法向他提供足够的证据而否定了乔治的方案。这让乔治感到懊恼，于是他决定亲自找局长来讨论这个方案的可行性。当他一进办公室，坐在大办公桌后面的局长从头到脚地打量了乔治好几回，对乔治的到来显得并不太友好。

果然，还没有交谈几句，局长就开始对乔治的方案百般挑剔起来，无论是对整个计划还是具体的执行，都说了一箩筐的反对意见，最后甚至想以计划完全不可行为由，将此次行动完全的否定。乔治不得不对局长讲出能够确保计划万无一失的“杀手锏”，可局长却只是“嗯”了一声，并不自觉地挑了挑一条眉毛，抽了抽嘴角，流露出一副完全不相信的表情。

乔治看出了局长的否定，于是他干脆向局长借了一张纸，掏出笔，在纸上将计划的每个步骤和时间安排都进行了详细的描述，同时又将如果放弃这次计划可能带来的损失一条条为局长列了出来。直到这时，局长才把原来挑起的眉毛放了下来，眼里带着笑，不断地点头，表示已经接受了乔治的计划。

就是通过局长这眉毛的一高一低，乔治敏锐地发现了在否定的信号中所包含的机会。事后乔治解释说：“一条眉毛上扬，一条眉毛保持下垂，是一个人‘疑惑’的标志；而一个人既惊讶又疑惑时，则会出现一条眉毛上扬的表情；如果两条眉毛都上扬，则表示非常的惊讶。当时局长只有一条眉毛上扬，所以我便判断出他对我的计划是感到非常惊讶和疑惑的。于是我便对计划做了更详细的说明，并在说明的过程中套出了局长惊讶的原因，等局长心里的惊讶与疑惑都被化解时，他肯定会同意我的计划了。”

若一个人在说“是吗？原来是这样啊！”时扬起了一条眉毛或

pdf下载网 http://www.i8788.com

是不停的用手抚摸眉毛或眼皮，这表示他并没有完全的相信你，而此时我们就必须进一步的套出对方不相信的原因或是拿出更为充分的证据来证明自己的话，只有努力消除对方的疑惑，我们才能赢得更多的信任。

若一个人说“有时间喝一杯”时，听者的眉毛做出了上扬的动作，那么表示他认为你的邀请不过是一次外交辞令罢了。若此时，你能够继续向对方确认聚会的时间和地点，那么对方肯定会对此表示感激，并对你的信任程度有非常大的提高。

要知道正常情况下，人们很少出现一条眉毛上扬的表情，所以如果发现这种表情一定不要认为它是偶然现象，而要认真对待，并努力找出原因。要知道，在交流的过程中，任何一方心存疑虑，都会切断交往的纽带，给套话带来影响。所以如果看到眉毛上扬的动作，一定要晓之以理、动之以情，提供足够的证据来证明自己观点的正确性，消除对方一些有负面影响的观念，千万不要再按照原来设计好的思路继续该话题，否则只能无果而终。

摸袖口，表示对方的心里开始动摇

目前美国某名人的性丑闻案引来了众多媒体的关注，FBI探员在此次案件的告破中功不可没。

据说，探员们在遭受侵害的酒店女服务员的衣服上得到了该名

pdf下载网 http://www.i8788.com

人的DNA样本，并在次日得知DNA检测结果与该名人匹配后，便将该名人约到了美国联邦调查局。起初该名人认为探员们还没有得到强迫性行为的证据，所以争辩说此次性行为是在双方自愿的情况下发生的。可是随着案件细节的逐渐揭露，相关证人一个个出现。探员们发现虽然该名人嘴里始终没有承认是强迫性行为，但是在内心已经出现了明显动摇，这让探员们越发坚信，酒店女服务员的供述并不是捏造的。

那么探员们是如何发现该名人这种心理上的转变的呢？

乔·纳瓦罗说："大约有60%到80%的人际沟通是通过非语言行为来完成的。判断他人的非语言行为是FBI侦讯工作的重点之一。在这起案件中，随着性侵害证据的不断出现。探员发现，在与该名人约谈的过程中，他用一只手整理袖口或是把玩手表的次数越来越多，而这种迹象恰恰是一个人内心动摇的表现。"

相关心理学家也通过试验证明：通常人们玩弄袖口、袖口的扣子或手表是身体本能所设置的一种防卫性的动作，它表明该对象的心里已经非常的慌张了。而女性不断调整胳膊上手提包位置的行为，也是其心理不镇定的重要表现之一。

于是老道的探员们便以此为突破口，在该名人整理袖口或把玩手表时，不断地攻破其心理防线，套取了大量事实，并最终判定该名人"性侵犯"罪名成立。

正常情况下，像是用手把玩袖口这类行为的出现，很容易就能让人发现对方内心的不稳定，自然对其信任程度会降低。但是对套话来说，这是极其有利的，因为此时的心理防线是最容易被突破的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

若是在社交场合，经常玩弄袖口的人大多会让对手有机可乘；在职场中，那些经常玩弄袖口的人则会处于公司里最卑微的环境中，他们同样会因透露出了内心的不安而被安排做一些最微不足道的工作；在交流中更是如此，这就像两个人在博弈，谁最先暴露出自己的缺点，谁就会输得最早。

所以，专家们通常会建议大家在套取别人实话的时候，可以利用他人的不安，但自己要减少这样的举动。尤其是我们在面对自己不是很熟悉的人或是在公开场合讲话时，更是要尽量避免这样的行为。

当然，控制并不等于掩藏，不要以为自己放到桌下整理就是万无一失的了。因为在套话的对象看来，将手臂放在桌下同样是一种软弱的表现。所以不到万不得已时也不要将手臂放到桌下去整理自己的衣袖或是摆弄手表，就算是真的放到桌下后，也要在迅速整理完后的第一时间将手再次放回到桌上。如果实在感到紧张，又不想让对方发现，可以采取调整呼吸或是喝水的方式来将这种不安的情绪消除。

在与人交流的任何时候，都不要让对手认为自己是一个不自信和不值得一提的人，要尽可能地提高自己的身价，保持居高临下的姿态告诉别人，我是最优秀的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

观察眼珠的转动判断对方是否性急、易怒

著名的短篇讽刺小说家欧·亨利曾说过："人的眼睛都是探照灯！"足见眼睛对于每个人认识和感知这个世界是非常重要的。

无论他人多么善于运用高超的技巧来隐藏自己的性格和秘密，我们只需要看他的眼睛，就足以窥视对方内心所隐藏的秘密。因为一个人无论将言语、动作、情态等伪装的多么真实，但眼睛都是无法伪装的。所以当我们想要得知对方最真实的意图时，只要把注意力集中在对方的眼睛上，那么他的心灵之窗就会向我们展开。

"虐囚案"的发生，让外界对美国的监狱管理提出了质疑。美国当局也委派了FBI对此事展开调查，其中囚犯指控最多的是监狱长伯特，于是探员们决定对伯特进行约谈。约谈在伯特的办公室里展开。

办公室内部的布置可以称得上简洁而高雅，由此可见房间的主人是一个非常有文化和修养的人。当探员们见到伯特的时候，更是无法相信他与囚犯们描述的"监狱恶魔"有什么联系。因为无论是从伯特的穿着、出身、谈吐，还是从接待探员们时的行为举止来看，伯特都显示出了一种彬彬有礼的态度。在大家落座之后，约谈也随即展开。

当伯特面对探员们咄咄逼人的追问时，他始终保持着温和的态度与有理有据的回答。被约谈对象此时的表现，更是让探员们坚信他和

pdf下载网 http://www.i8788.com

囚犯们形容的“脾气暴躁、下手狠毒”的形象是完全没法联系的。整个约谈的过程，除了伯特在回答问题时会不时的向右转动眼珠外，其它都显得极为顺畅。也正是因为伯特这种转动眼珠的习惯，让一位精明的老探员对他的真实性格产生了怀疑。

因为在此之前，斯坦福大学的一些教授就曾对眼珠的变化与人的性格之间的关系做过专门研究。当时他们请来了若干名男士，并在30秒内不间断地向他们提出各种各样的问题，以此来观察他们眼珠变化的方向。随后又将他们分为两组：A组是在回答问题时眼珠向左转动的人；B组是在回答问题时眼珠向右转动的人。在对A组与B组男士的性格进行分析后发现：B组的人性格更为急躁，攻击性更强，而且这一类男士很难将焦躁不安的情绪压抑很长时间或是彻底隐藏起来，他们一定会找一些时机发泄出来；而A组男士的性格则与B组恰恰相反，他们大多会将心中的不快封闭起来，不会表现出他们的攻击性。

同时另两名心理学家L. 卡茨和E. 乌迪对一百多个家庭的跟踪调查也显示：焦躁、易怒的人与他人发生冲突和争执次数的比例与性格稳重的人相比高出了58%。

通过眼珠的变化便可推出：监狱长伯特本身就是一个性格暴躁的人，那么他在探员们面前所表现出的温和态度一定是在演戏。于是探员们故意在第二次的约谈中，用不客气的言语挑衅对方，借其性格的弱点套出对方的实话，结果这个监狱长果然中计，将其易怒狂暴的性格展露无疑。

对于易怒的人来说，他们大多都不擅长处理人际关系。由于这种性格并非一日养成，所以想要改变也不是一件轻而易举的事情。所以在我们与他人交流的过程中，如果发现对方是一个习惯将眼珠向

pdf下载网 http://www.i8788.com

右转动的人，就可以推测出这是一个攻击性很强且难以应付的对手，所以在套话的过程中，只有充分利用其这个特点，才能更好的完成任务。

把握对方是否真想合作的方法

美国有一部名叫《其实他没那么喜欢你》的电影，开头是这样一个非常有意思的情节：每个女孩子，不管她是来自非洲的土著，还是在纽约高级餐厅的白领；不管她是体态富贵的中年妇人，还是有着魔鬼般窈窕身材的少女，都在向自己的同伴询问："他说要打电话来，为什么还没有打来？""他说要来找我，为什么还没来找我？"……而她的死党们也会不停的安慰自己的同伴，"他还是很喜欢你的，可能一时没有时间。""他是一个非常内向的人"……

这些女孩子总是希望找一些善良的借口来欺骗自己或他人，却从不懂得如何靠理性和客观的分析判断出对方所说的话是出自真心还是客气，于是便一次次浪费掉自己的时间，在不经意间放走了一个又一个机会。虽然在这部电影的结尾处已经告诉了这些女孩子：若一个男人真的想与你交往或是真的喜欢你，他自然会动用一切的途径来与你取得联系，如：手机，msn，……可是做为女孩子，也未必就要一直处于被动的角色。通过观察，套取对方更多信息，争取自己所爱又有何不可？

pdf下载网 http://www.i8788.com

在这方面，FBI的探员们可以说个个是行家。因为在与被约谈对象交流的过程中，他们需要准确的判断出对方对自己话题的感兴趣程度，并以此来掌握整个约谈的进度。

在交流过程中，被约谈对象若出现眼睛向下看、转过脸、紧闭双唇这样的表情，探员们就会知道，他已经对你失去了兴趣，就算再交流下去，也不会出现什么好的结果。因为转过脸，就意味着他不想再谈，想要离开；而双唇紧闭也是不想说话的另一种表示。一个女孩子在与心仪的对象交流时，如果他出现上述表情，你最好的处理办法就是及时说“再见”，哪怕他在之前如何兴致勃勃地说“一定会与你联系”。与此同时我们还要注意，当对方非常热情和真诚的告诉我们“我过两天会找你”，却在用手不停的揉着自己的鼻子时，这也是在明确的告诉我们，在心理上他是拒绝的。

当被约谈对象出现下巴上扬，嘴角放松，能够微微看到牙齿这样的表情时，探员们就会知道对方并没有完全的排斥，并且对交流的内容采取了接受的态度。若女孩子发现对方出现了这样的表情，应该意识到这次的交流会是一个漫长的谈话，而微微上扬的下巴，足以证明对方的思想已经松动，此时不要操之过急，而是要循序渐进的切入正题，套出自己想要知道的内容。

如果被约谈对象与探员们满面笑容的热情交流，便可以初步断定他对这次约谈是持肯定态度的了，尤其是当你发现对方的眼睛含有笑意时，就可以确定此时是套话的最佳时机。同时，女孩子还可以通过眼神的交流来判断对方对自己的接纳程度，通常当一方对另一方表示认可时，才会进行眼神交流，若是双方的眼神交流可以达到5秒以上，同样可以证明他对你是一种接纳的态度，所以若是想套出对方的真实

pdf下载网 http://www.i8788.com

想法一定不要放过这个机会。

当然，眼神交流并不是判断对方真心与否的唯一标准。我们还可以通过以下方法进行判断：是不是会在无意识中做出一致的行为，很多好朋友或是相处多年的夫妻都会有相似的地方，如动作和习惯；是不是身体会有频繁的接触，如果对方总是在不经意间碰触你的身体，像手臂、后背、肩之类的地方，这就表明他把你当成了真正的朋友；最后就是头部的倾斜，这一点在恋人之间最为明显，含情脉脉的注视之中，头部自然的倾向一方，谁不会为这样的情景而陶醉呢？

总而言之，在何种情况下该掌握主动，在何种情况下更容易套话，与其相信对方的言语，不如相信对方下意识的动作，因为语言或许可以让人迷惑，而行动却总能提醒人们该如何正确应对。

记得多看对方一眼

当一个人和另一个人相视的时候，这两个人会立刻发现自己很矛盾：既想要和对方有眼神接触，同时又想要避开对方的眼神。如此的来来去去，便发展成人类一套复杂的眼神移动模式。

——德斯蒙德·莫里斯（Desmond Morris）

我们用理智控制着身体的每一个举动，力求让它们中规中矩，可让你不曾想到的是，我们的眼神会泄露自己内心的秘密。而别人正像

pdf下载网 http://www.i8788.com

灵敏的猎犬一样注视着你的眼神，将你视为猎物。如：让小布什坚决攻打伊拉克的原因，仅仅是因为FBI的专家在萨达姆的眼中看出了恐慌。而对于FBI的探员们来说，每一次的约谈都可以在一个个不经意的眼神中，找出击败对手的突破口。

在人与人的交流中，相互信任的基础大部分是通过眼神间的接触来完成的。当你在套一个人的话时，他的眼睛总是看向别处，那么你还会相信他所说的吗？当他和你交流时，眼睛眨动的频率明显比平时高，你还会相信他是无辜的吗？

FBI探员乔接到线人举报说，他的一个嫌疑人此时正躲藏在女友家里，于是他马上赶过去抓捕他。可是当嫌疑人的女友打开门后，却告诉乔她的男朋友并没有来过她家里。但是乔并不能确定其女友的话是否真实，于是对其女友进行了进一步的盘问。就在乔的反复询问中，嫌疑人的女友虽然一直保持镇定，可是其眨眼的频率已经明显高于开始的时候，由此乔断定该嫌疑人一定还在其女友家中。最终在乔一再的坚持下，他对该女人的房间进行了搜查，并在房间的大衣柜里找到了这名嫌疑人。

在这个案例中，乔正是由于发现了嫌疑人女友眼睛的频繁眨动，才察觉到其内心透露出的不安和紧张，尽管那时她的表现是那么镇静，可是她的眼睛却出卖了她，最终使得乔通过套话，发现了更多的线索。

达芬奇说："眼睛是灵魂的镜子。"前FBI情报人员乔·纳瓦罗说："眼神的接触更有利于约谈双方融洽关系的搭建，如果我们想要维持与嫌疑人的友好关系，那么与对方握手或是交谈时就不要马上断开眼神的交流，而是缓缓的将视线移至对方的左右两侧。"

在日常生活中，人们的接触与沟通都离不开彼此眼睛的参与，如：

pdf下载网 http://www.i8788.com

它总是让我们看到自己亲密或是喜欢的人，而对于那些自己不喜欢的人会视而不见或不再看第二眼；当我们看到某件事情的重点时，一般会长时间的盯住不放；此外我们还可以用眼神传达我们的力度感，从而控制整个谈话；当我们情绪受到影响时，眼神可以说出语言难以表达的情绪。所以说，眼睛所能传达出来的不仅是秘密，还可以是一种愉快和友善的氛围，使其对套话产生更有利的影响 。

就像上面提到的，人们在握手或是打招呼时的眼神接触，通常支配欲较强的人会持续的时间长一些，而性格比较温顺的人持续的时间通常会短一些。对于男性而言，在与另一位男性打招呼时，眼神注视的时间最好短一些，否则很容易产生错误的信息而引起不必要的麻烦。要知道良好气氛的营造对于套话是非常有利的。

那么，在不同的场合和情况下，我们又该如何运用好自己的眼神来讨对方喜欢，以便套出更多的实情呢?

在两个人的交流过程中，能够持续保持眼神的交流是一件很好的事情，但是若一味的死盯住对方不放，那么便可能会让他感到非常的不自在，从而希望能尽快的结束这次谈话。所以为了避免这种尴尬的出现，在交流过程中，我们可以每隔 5 秒便打断一下彼此间的眼神交流。但切记不要将眼神向下看，因为这是结束谈话的暗示。我们可以试着将眼神向上看或是向旁边看，就像在思考什么事情一样。如：头不要移动，回想一下某些场景。此时，由于你在回忆，所以你的眼球向上或两边转动。那么当对方看到时便会认定你是在思考问题，因此将继续对你的话题感兴趣；同时也可以在倾听时先看对方的一只眼睛 5 秒钟，然后将视线移向另一只眼睛，接着移向嘴，就这样保持循环移动，对方就会觉得我们对他的话题很有兴趣，

pdf下载网 http://www.i8788.com

从而愿意与我们继续交谈下去，这样也会对我们套话更有利。

在与对方发生争辩时，如果想在争辩中保持对自己有利的地位，那么眼神的威力是不容小觑的。若是眼神用得好，即使不说话也能让对方屈服；若是用得不好，便已经输了一半。所以你可以持续的盯住对方的眼睛，并透露出坚定的眼神。在对方说话时，也不要放松注视，通过这种眼神的接触观察他的语调和神色。保持沉默，用眼睛注视，这是一种不用说话也能赢的最有效途径。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第七章 主导地位——掌握说话主动权的套话技巧

pdf下载网 http://www.i8788.com

不要笑，严肃的表情可以让你掌握说话的主动权

迷人的笑容总会让人感到亲切，严肃的表情则会让人心生畏惧。

探员罗格是局里公认的“铁面杀手”，别看他身材既不高大也不魁梧，可是却有着让高大魁梧的嫌疑犯们为之臣服的力量。究其真正原因，还要感谢他那张看起来不怒自威的脸孔。每当他满脸严肃，一言不发的坐在被约谈对象面前时，都会让他们觉得他深不可测，所以在套话时也就比其他探员更轻松，因为他们不敢在他面前玩花样了。其实在私底下，了解罗格的人都知道，他是一个性格温顺、待人谦和且不善言词的人。正是因为这张脸，让刚搬家不久的罗格感到非常的苦闷。因为他的新邻居们都视他为异类，他甚至感到有些人在故意躲着他，他现在真的不知道用什么心态来面对自己这张脸和别人异样的目光了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

确实，面带微笑的人能让人感觉放松，能使交流的氛围变得融洽。可是心理学家对微笑所起到的作用做出了另一种解读。在他们看来，牙齿是人类自身所具有的最有力的武器，而微笑的作用就是将自己最强的武器展示给他人，以显示自己对他人并不带有敌意。两个人露齿的微笑，就是在传达“现在就此停战”的信号。

从上述的论断来看，如果一个人表情过于严肃，那么在对方看来就是一种不友善的信号，因此便会产生距离感，从而给对方带来压力。那么有一张严肃的表情，对于套话来说到底是好是坏？是不是面对所有的人都适合露出微笑表情呢？

曾有专家做过这样一个试验：从众多杂志中，选出若干名模特的照片，将其分为三组，一组为满脸含笑的；一组为微笑的；一组为不笑的。然后请来受过专门训练的评委对照片中模特表情带给人的压迫感进行评价。结果显示，模特的笑容程度与其所带来的压迫感成反比，也就是说一个人笑得越多，那么带给人的压迫感就越低，所以在与人进行交流时所带来的威信就越低。笑代表一种服从，而经常笑嘻嘻的人，给人的感觉就是谦卑，不受人重视。

据说很多的成功人士都会在一些公开场合露出严肃的表情，以此来表现自己的威严。如：希特勒，即便他刚才还在亲信们面前哈哈大笑，可是当转过身面对公众或是媒体的时候，肯定会换上严肃的表情。还有俄罗斯的总统普京，他也是一个将“不笑”技巧运用得非常成功的人。因为从身高上来说，普京应该算是瘦小的，可是其严肃的表情和专注的神态却让人不敢对其能力产生怀疑。

由此可见，微笑的表情并不适合每一个人，就像上面提到的探员罗格，如果他每天都对着自己的被约谈对象露出笑嘻嘻的表情，那么

pdf下载网 http://www.i8788.com

对于整个侦讯过程中的套话来说未必有好处。所以，如果想要套出更多实情，那么在面对不同的对象时就要学会“控制微笑”。当然，适当场合露出友好的微笑，也是罗格所必须要学会的一课。

多使用语气较强的词表现你的力量

杰森是一名在校的大学生，他对市场营销这种工作非常感兴趣，最近在暑假时如愿找到了在一家公司做市场推广的兼职工作，可是在实际的工作中他却遇到了很多头疼的问题。

这一天，他正在探员乔治的家中为其介绍自己公司抽油烟机的性能。可是他在整个介绍过程中，出现了太多“像、是吧、那个……”之类的话，而这样的话让乔治怀疑杰森公司的抽油烟机质量是不是真的有保证。于是他不想再听杰森介绍下去，只得打断了他的介绍，用一种怀疑的目光看着杰森说：“在你的介绍中，出现了太多模棱两可的话，这让我有些怀疑你的抽油烟机是不是真的像你描述的那样？你到底是在向我说谎还是你对公司的产品也同样不了解？”听了乔治的话，杰森感到有些羞愧，他不得不向乔治说明了自己的学生身份，同时也将自己几天来没卖出一台抽没烟机的实情告诉了乔治。听了杰森的话，乔治不由的笑了笑，然后讲出了自己对他工作表现的一些看法。听完乔治的话，杰森高兴的点着头，像是明白了很多。

说话时的语气词所表达的语气是一个复杂系统，而每个语气词都

pdf下载网 http://www.i8788.com

可以覆盖一定语域的情态，让多个语气词之间相互配合，便可以将各种错综复杂、丰富多彩的语气表达出来。那到底语气词的运用会给听众带来多大的影响呢？有关专家曾做过这样的实验。

两位大学教授用语气词“特别”、“非常”、“肯定”组成了15个语气较强的句子，同时又用“恐怕”、“大约”、“可能”组成了15个语气较弱的句子。然后他们请来一个学生为111位听众朗读这些句子，让听众们对句子中的力量感进行评测。而结果显示：15个语气较强的句子比那15个语气较弱的句子有着更强的力量感，更能让听众感受到说话人的自信和压迫感，而这正是套取客户真实想法时所需要的。诸如：很、确切、最、绝对、肯定等语气词都能表达出很强的气势与力量，而可能、一点、或许、稍微等则让人感觉说话语气弱，这也很容易暴露出说话人性格上的弱点，从而无法控制谈话的氛围。

若是一位领导问自己的下属，“杰森，这个月的销售任务能不能完成啊？”杰森回答：“或许可以吧！”或是“没问题，肯定可以完成。”两种不同的回答语句，由于运用了不同的语气词，便给听众带来了两种完全不同的感觉。第一种回答给领导的印象是非常消极的，显得回答的人非常没有自信，从而不太愿意继续交流下去。而第二种回答则完全不同，肯定的回答能让领导听起来非常的舒服，同时也体现了说话人的自信，这会比第一句的回答更让人放心，那么领导也会愿意将更多的资料和信息透露给你。

在交流过程中，无论自己是否真的有信心，都要伪装成十分自信的样子，避免让对方发现自己的弱点。当然，有时太过肯定的话语很容易让人抓住把柄，从而需要承担很多不必要的责任，可是对于整个

pdf下载网 http://www.i8788.com

套话来说，这却是更容易达到目的的技巧之一。如果常常将自己伪装成非常自信的样子，时间长了自然就会自信起来。

打断对方发言，但不让自己的发言被打断

查理是FBI探员口中非常难缠的被约谈对象之一，曾在政府担任过要职的他在每次约谈的时候总是能夸夸其谈，根本不给探员们反驳的机会。又因为查理的知识面很广，使得探员们在交流过程中很少有插话的机会，以至于前两次约谈均以探员们的失败而告终，整个的侦讯计划也完全被打破。迫不得已的探员们请出了自己的主管，经验最为丰富的比德来约谈查理这位老奸巨猾的“狐狸”。

双方坐定，比德刚提出一个问题，查理又开始故伎重演了。一个问题被他引申出了很多小事件，从国内到国外的类似事件都被他罗列了出来。比德在感叹查理的见多识广之余，并没有被其的夸夸其谈影响了自己的套话方案。他总是在查理“谈兴正浓”的时候，插一句“我可以打断一下吗？”或是“你说的这个事件我确实不清楚，可不可以解释一下呢？”开始时，查理也会停下来解释一两次，可是随着打断次数的增多他便有些不耐烦了，因为他不想自己的思路老是被比德干扰，便对其说：“我还没说完呢？等我说完再向你解释。”可是比德并没有因为查理的拒绝而放弃，反而用强硬的态度对查理说：“您说的内容我确实无法理解，如果您不能把这部分解释清楚，后面的情节

pdf下载网 http://www.i8788.com

我会更加听不明白。”查理于是不得不停下当前的话题，反复向比德解释其“听不懂的问题”，而他谈话的思路，也被比德彻底打乱了。

最后，因为被打乱思路而无法再继续发表长篇演说的查理，不得不配合比德完成了这次约谈。

按常理说，在交流过程中，打断对方的谈话是非常不礼貌的行为。因为自己的话语无故被人打断会很不舒服，一般人都会因此不高兴，特别是对于自尊心很强的人来说，频繁被人打断谈话，会让他们觉得很丢脸。可是做为一种套话技巧，在我们与他人的交流过程中，想要达到自己的目的，就必须打断对方的谈话，以此向对方施加压力，告诉对方“你所交流的内容，我懂得并不比你少”或是“你谈的内容对我来说并不重要，我可以随时打断你”。通常请对方解释难于理解的词语与请对方用案例解释抽象的内容是这种技巧最有效的方式。

打断对方的交谈，在日常生活的普通交流中并不多见，更多的是用于谈生意或是侦讯等对交流内容有着较强目的性的谈话之中。荷兰乌得勒支大学社会心理学阿考·卡尔马博士说：“要不断打断对方的讲话，这样你就可以控制你们的谈话，进而提高你的控制力。”在阿考·卡尔马博士看来，商业谈判过程并不是什么高雅的事情，而更像是一场你死我活的战斗。虽然此话一出，遭到了很多商界人士的反对，可是最终的实验数据却证明了这种技巧的可信程度。

同时，阿考·卡尔马博士还提出，在使用插话技巧时，一定要成功，万一失败则会带来非常严重的后果，因为如果不能成功打断对方的谈话，谈话者的气势会增强，而插话的气势则会下降，所以在插话打断对方前，一定要考虑清楚这一点。或者可以采用案例中比德的技巧，强制打断对方的谈话。

pdf下载网 http://www.i8788.com

不让对方“接近”

曾有公司举行过一场辩论赛，正方的辩题是“上下级之间保持距离更能树立权威”，反方的辩题是“上下级之间不保持距离更能树立权威”。

上下级之间的距离自古以来就是客观存在的，很多时候权威与距离是成正比的，随着距离的拉近权威度会降低。存在于当代日本企业中的森严等级制度，在管理者与被管理者之间树立起来的权威是何等的巨大；中国几千年来的封建统治，在君王与臣子们之间都刻意保持着距离。据说在美国前总统肯尼迪竞选总统已经胜券在握时，他的顾问们为了表示对他的敬意，也刻意的与他保持了更远的距离。这就是为什么老板的办公空间总是比员工的大。这在很大程度上不仅取决于身份与地位，更是为了表现一种与其身份相匹配的气势，而气势也就代表了主动权，一种套话时的主动地位。

那么除了老板与员工之间，人与人之间套话时的恰当距离是多少呢？我们又该如何选择对自己套话更有利的空间距离呢？

人际关系学的始祖、美国的人类学家艾德华·霍尔告诉我们：人们感觉舒服的私人空间会因为文化和性别的差异而有所不同，但通常来说是指一个人周围四十五公分到九十公分的范围，在这样的距离之间人们在与他人接触时会感觉到舒服。同时，通过密苏里大学的拉力博士所进行的调查得知：交流中两个人的地位越悬殊，那么他们之间

pdf下载网 http://www.i8788.com

的距离也就会越大，若是最初由身份较低的人先引发谈话，这种现象则会更加明显。

被探员们约谈的女间谍露西在开始时总是希望通过拉近与探员巴特的距离来讨好他，使他能在谈话过程中减少提出尖锐问题的次数，可是每一次的试探都被巴特巧妙的化解了。开始时，巴特安排她坐在他对面，就在露西刚要做出一些较为亲密的动作时，巴特却故意做出想要伸伸脚的样子，很自然地把椅子向后方挪了挪。而这种无言的肢体动作让露西感到非常恼火，因为她知道这是马特在暗示她“不要靠近我”。而更让露西恼火的是，在约谈中途休息结束后，巴特回到座位时，又故意将椅子往后拉了拉，很显然巴特是在告诉露西“我不会给你太长的时间”。

通过上面的案例我们可以发现，从某种意义上来说：一个人若是能够随心所欲地控制与谈话者之间的空间距离，那么他便能非常自由地控制对方的心理。正如探员马特所做的一样，在露西想要讨好他的时候，他成功的运用了空间上的变化让露西感到压力和挫败感。

交流过程中通过“空间的利用”，使对方不要接近你，由此增强你的气势，控制谈话氛围，争取套话主动权，最好的办法莫过于——巧妙地调整座位之间的距离。

对于并排而坐的两个人，虽然不太可能通过调整座位的远近来增大距离，却可以采取在彼此之间设置屏障的方式来保持距离，如：把包或衣服放到两个人之间是最常用的方式，这也是在巧妙的暗示对方“不要再靠近我”。

在交流过程中，对方对你的话置若罔闻或是你想给对方施加压力时，把椅子向后拖一拖则是最好的方法。通过增大距离来告诉对方，

pdf下载网 http://www.i8788.com

你能够控制他，并在心理上起到了贬低对方的作用，也是在给其施加压力，暗示他“我不会再给你多少时间了”。

所以在套话的过程中，一定不要忘记非语言技巧的运用，因为在很多时候它能起到比语言更能影响交谈对象心理活动的作用。

机关枪一样的“问题攻势”可以让你占据上风

FBI曾经对律师的辩论技巧做过这样一个调查，往往手上没有关键性证据的律师，他们一上来就不管三七二十一地对对方发起机关枪式的“问题攻势”。其实这是驳倒对方极为有效的方法，世界上很多聪明的律师都会采取这样一种方式来询问对方。为什么聪明的律师会这样做呢？因为律师先向对方问个不停，目的是为了让法官和陪审员看到对方张口结舌，一副答不上来的样子，这样他们就占据了上风。

强烈的“问题攻势”可以让你占据上风，套取更多的真话。

一位年轻有为的青年被调到某个区域的分公司担任总经理一职，由于他过于年轻，而且没有一点威信。所以他对调任的事一直放不下心来，于是他便向一位在FBI任职的朋友取经，朋友告诉了他一个故事：

一位年轻人到某银行的一个实力雄厚的分行担任行长。分行行长确实非常年轻，一点都不威严。银行中经验丰富的老职员们都发牢骚

pdf下载网 http://www.i8788.com

说：“难道就让这小子来指挥我们？”

但是，分行行长一到任，就立刻把老职员们一个个找来，连珠炮似的问起了问题。

“你一周去A食品公司访问几次？每个月平均能去几次？”

“制药公司的职员是我们的老客户，他们在我们银行开户的百分比是多少？”

就这样，这位年轻的分行行长问倒了所有的老职员。

如果你想在和对方的谈话中占上风，就应该提前准备很多估计对方根本回答不上来的问题，连续向他发问。对方回答不了这些问题，就证明你占了上风。

有的研究者认为这种连珠炮似的发问就像是“蜜蜂振动翅膀发出的令人烦躁的声音”，所以把它叫做“蜂音技巧”。这是一种用让人心烦的噪声来驳倒对方的战术。人们对于涉及到详细数字的问题，都不可能立刻作答。所以这个战术十分有效。

假如对方一下子就回答出来，那就继续追问“除此之外，你还能举出什么例子吗”等问题，直到对方哑口无言。到最后，对方一定会回答不上来的。

故意问对方其所不知道的事情，也许会被认为是不怀好意。但是，问题攻势的目的就是使对方丧失气势，所以你绝对不要心软，要尽量使用这个办法。

如果商业谈判的对手阅历比你丰富。学历比你高，你可能会觉得非常没有自信。在这种己不如人的场合下，就要使用“蜂音技巧”。当你看到对方面露难色的时候，你肯定能逐渐平静下来，恢复自信，并顺利达到套话目标。

pdf下载网 http://www.i8788.com

既然通过“蜂音技巧”展开问题攻势的目的是驳倒对方，那么一定要切记，所提出的问题要抽象、模糊，尽量找对方不好回答的问题。

最后，我们举一个日常生活中的例子，来结束这一节。为了驳倒对方，你应该像下面例子中的“她”一样，用问题紧紧逼问对方。

她：你爱我吗？

他：当然了。

她：那你让我看看证据？

他：啊，证据？太突然了吧。

她：哼，没有证据，那我怎么相信你是真的爱我啊？

他：……

告诉对方，“我很忙，就是要你等”

一位渔夫从海边拣到了一个瓶子，将塞子拔开后，里面跑出来一个魔鬼。魔鬼口口声声说要杀了渔夫。这让渔夫非常的委屈，在不停地哀求之余，连声问：“为什么我救了你，可你还要杀了我？”

魔鬼气愤地说道：“我在这个瓶子里被封印了几千年，几千年前我与天神大战，结果战败就被封印起来。第一个千年时我许下愿望：谁救了我，我就给他金银无数，可是没有人来救我；第二个千年时，我许下愿望：谁救了我就给他一个国家，可是还没有人来救我；第三个千年，我许愿说谁救了我，我就帮助谁成为世界上的大英雄，可是

pdf下载网 http://www.i8788.com

我依然被封印在瓶子里……我等待了许久，都不曾有人来救我，结果我睡着了。当我醒来后，我便发誓，如果此时谁再来救我，我就用最残忍的方式杀了他，然后你就来救我了，所以……”此时，魔鬼向渔夫露出了狰狞的微笑。

前面的片断讲的不过是一个小童话，可是魔鬼的反应对于焦急的等待了许久的人来说却是再正常不过的事情了。善良的渔夫被等待的魔鬼吃掉了，可是聪明的探员们却充分的利用了“等待”，套出了一个又一个企图通过狡辩逃避制裁的罪人的实话。

对于每天都要与“魔鬼”打交道的探员们来说，想要知道真相最有效的技巧之一就是在与被约谈对象谈话之间建立主控地位，如果没有特殊的情况，即便是在被约谈者的办公室或是家里这种地位也不能消失。

探员杰西在与某公司的总裁约定的时间内赶到了他的办公室，而此时总裁的秘书却把他请到了会客室，并声称总裁正在接待一个突然来访的重要客户，所以需要杰西耐心地等待一下。杰西开始不以为然，可是时间一分一秒地过去了，杰西突然敏感的觉察到对方可能是在耍什么手段。于是，为了不被对方的节奏控制，在等待了十五分钟还没受到邀请的情况下，他打开了随身携带的资料对自己正在处理的这起案件的相关情况又再次温习了一遍。

三十分钟后，该公司的总裁与秘书翩然而至，邀请杰西去总裁办公室进行约谈。而此时的杰西并没有马上起身，而是邀请总裁入坐，请他稍等片刻，待自己处理完眼前文件再与总裁在会客室内交流。杰西的举止无疑在不知不觉间将被总裁冷落后的被动转为主动，而主动权的回归将会给杰西对总裁进行进一步的套话带来更大的优势。

pdf下载网 http://www.i8788.com

对于每天都要与各色人等接触的我们来说，在与不同人的交流中占据主导优势是一种必须的选择。如果你也不得不像杰西一样，去别人的地盘进行商业谈判，扳回主动权最好的办法就是：在谈判之初将自己的笔记本或是手提包放到对方的办公桌上，以此来宣布自己的主导地位；若对方想给你一个“下马威”让你在一旁恭候超过十五分钟，你也可以像杰西一样处理一些文件，或是在对方邀请你时先打个电话，以此将自己失去的主动权争取回来。

当然，如果是别人来到你的地盘与你进行交流，那么你也同样可以让对方等待十分钟以上，以此将对方置于任人摆布的角色之中。总之，在与他人交流的过程中，主动权的掌握是至关重要的一环。

不附和对方，让对方心里没底

一位正在自豪地讲述自己在部队里英雄事迹的年轻军官，看到听故事的女友在旁边一言不发，不由的想“我讲的故事就这么没意思吗？”于是心里开始变得七上八下，不停地偷偷窥视女友的反应，而女友的长久沉默也最终让谈兴正旺的年轻军官不知该谈什么话题合适。

很多时候，人们已经习惯了看戏的时候拍手，习惯了表演的时候能有人配合；很多时候，别人会提醒我们在聆听他人讲话时要适当地敲些边鼓，因为这样不仅能给对方留下好印象，也能建立良好

pdf下载网 http://www.i8788.com

的人际关系。

那你们有没有想过，难道任何时候我们都要在别人面前随声附和吗？难道只有附和才是套出对方真话的唯一方法吗？答案当然是否定的。其实，不附和对方也是一种不错的技巧，同样能达到意想不到的效果。因为你一点反应也没有会让对方不安，会让对方失去信心，会让对方被你牵着鼻子走。

探员劳伦斯在与被约谈对象沟通时走了神儿。因为最近家里接二连三发生的麻烦让他感到力不从心。此时，他正在想着下午是先去医院照看孩子，还是回家和老婆商量离婚的事儿，所以被约谈者对他讲的话他一句也没听进去。在他不远处负责记录的同事想要好心提醒一下，可是终因离得太远，他怕打乱被约谈者的情绪而放弃了。

可是约谈发展到最后，情节却发生了戏剧性的变化。那位被约谈对象不仅说出了探员们想要了解的事情，同时还交待了探员们根本就不曾了解到的一些情况。也就是说，劳伦斯死死盯着被约谈者，不置可否的态度，让对方感到窘迫，使其在心理上处在了劣势。在被约谈者看来，劳伦斯一定是看出了自己的心思并掌握了更多的情况，所以才会对他交待的内容不做任何附和，目的只是希望他能更诚实地说出更多的情况。

当我们盯着对方看却不附和他时，这就是在心理上逼迫对方，通常被逼迫的人会想："他为什么不说话呢？"于是在其心理上便会因为不安而变得窘迫，最终便会对谈话失去信心。但这个技巧需要掌握一个度，我们一直盯着对方并使其最终已经转移了视线，却仍得不到我们的附和，那么对方便会不好意思地结束话题，这样套话反而会失败。所以在逼迫对方的时候，一定不能让对方产生反感，当看到对方已经

pdf下载网 http://www.i8788.com

产生动摇时，就可以去附和他了，而这时的附和，要远远比开始时便附和更让他高兴。

在这里，美国的心理学家诺尔·尼尔松博士善意地提醒“不附和对方”技巧的使用者，这种技巧是一种比较过激的方法，经常使用可能会适得其反。毕竟恰到好处的附和更容易使任何人得到好感，也能使他人变得更加健谈，从而更愿意与附和自己的人交流更多。因为想让他人对我们产生兴趣，那么我们最先要做的就是对对方感兴趣。

FBI如何通过“表情和姿势”控制对话

吉拉德是一位房产销售员，今天他很幸运，因为不久前看过房子的客户决定和他的朋友一起来公司办理该套房子的相关手续。此时客户正在仔细地看着房屋买卖手续的资料，时不时地向吉拉德咨询些相关问题。由于坐在一旁的吉拉德正在与同事聊昨天的球赛，当客户向他咨询时，他总是快速地点头，不停晃动着双脚像是有些不耐烦的样子，完全忽视了这位客户的感受。因此没过多久，已经决定买房的客户突然掉头离开，不办手续了。这让吉拉德感到非常的困惑，因为他不明白这位已经决定办手续的客户为什么会突然放弃了自己的决定。于是，他忍不住追了出去想要问个明白，结果只追上了那位与客户一起来办手续的朋友。

吉拉德只得问那位客户的朋友，知不知道为什么他的朋友会突然

pdf下载网 http://www.i8788.com

改变了主意，不再办理手续了。客户的朋友笑了笑说道："是你让他离开的啊！至少你的举止已经暗示他，他没有必要留在那里了。"吉拉德感到非常诧异，他不明白自己到底做错了什么，让自己因此失去了这位客户而损失了一笔大生意。不由的又追问道："您能确定，他只是因为我没有回应他的问题而离开的吗？"客户的朋友很肯定的点了点，说道："是的，因为我是 FBI 里最出色的探员。"

人们听自己想听的内容，说自己想说的话，很少会去顾及他人的感受，可是对于套话来说，需要的却是积极的交流与和谐的人际关系，以便更好地达到目的。这就好比在玩传球游戏，当别人把球传给你，而你接到后又迅速地推给对方，那么这个游戏就可以顺利地进行下去。那么当别人在与你交流时，你通过点点头或是在恰当的时机回应对方，也就成了套话过程中能否将对话顺利进行下去的关键。可是对于套话高手而言，在与人的交流过程中已经不再是接推球那么简单了，同时还会加上更为高超的技巧。

有没有听过"语言调整动作"(regulator)？顾名思义，就是为调整交流内容而使用的一些动作。在套话高手们看来，利用自己的表情和姿态调整与之交流的人的语速和发言的进度是一件轻而易举的事情。也许你会觉得很不可思议吧！

当你对慢条斯理的交流感到厌烦，你有急事要办的时候，你想要快点结束这次对话，那么可以采取快速点头的肢体动作，传达给对方快点结束话题或是只讲重要内容的信号，这就可以解释上面的案件中为什么吉拉德的客户会离开了，是他的肢体语言让对方受到了暗示，虽然吉拉德并不是故意的。

当你觉得对方说话太多，希望他能暂时停下来，那么你可以一直

pdf下载网 http://www.i8788.com

把胳膊抱在胸前，如果对方没能领会你的意思还在继续时，你也可以利用视线低垂或是跷着腿晃来晃去的动作，暗示对方“我觉得现在很没意思”“能不能快点结束啊”。

当然，在你希望对方讲得详细些时，你可以用放慢点头的动作暗示对方“我对你的话很有意思，请说得详细些”。

当你希望对方也谈一些他的看法时，你可以降低音量，减慢语速，将最后一个字拖长，做出视线下垂等动作，并在说完最后一句话时，直视对方，以暗示对方希望他来发言。若对方没有明白你的意思，那么你可以通过轻轻拍打对方的方式催促他说一些自己的看法。

巧妙地利用“语言调整动作”就能让交流按自己的设想进行下去，有机会的时候，大家不妨试一试这种技巧，以便更好的提高自己的套话能力。

身份不同，迎接地点也不同

马克约谈的这位政要是这次贪腐案的重要嫌疑人，也可能是幕后的操作者。事前马克已经与对方通过电话了，嫌疑人也同意他过去。可就在马克到达白宫门口时，他还是被拦了下来。折腾了半天，在经过通报后才被允许进入白宫，并在安保的陪同下走向这位嫌疑人的办公室。在去办公室的路上，马克并没有表现出一丝的不自在和慌乱，他步伐从容，面带微笑，不疾不徐地来到了这位政客的面前。从那位

pdf下载网 http://www.i8788.com

政客的神情可以看出，他对马克从容镇静的表现感到吃惊。

在被约谈对象熟悉的环境进行约谈，是FBI的探员们在案件侦查时无法避免的事情。那么如何在这种被动的谈话环境中掌握谈话的主动权，这是探员们无时无刻不在研究的问题。就用上面案例中所讲述的迎接之道来说。

迎来送往，本是很多场合都无法回避的事情，当然这其中也暗含着主动权的问题。就像主人通常会采取迎接方式上的不同来区分自己与客人之间的亲疏关系：那些身份地位比较低的客人，大多都要通过一道道关卡才能见到主人，以此显示出主人威仪；对于身份比较高的客人，那么见到主人的过程会更轻松些；若是主人将你视为了朋友，那么对方还有可能会迎出门，以显示来客在自己心目中的重要位置。在上面案例中的探员马克，论身份与地位远比身居高位的政界要人要轻得多，而对方也正是通过采取为难马克进门的方式来暗示马克：他在自己眼里根本就是微不足道的。

而让这位政要感到吃惊的是，马克轻易地就打破了自己的主导地位。要知道，不疾不徐的步伐恰恰是一个人身份的象征，而愉快的态度更是代表了一种自信，当然也是在暗示对方："我才是这里的主人"。若马克当时只知道一味地快步进入主人控制的环境中，那么则是在泄露内心的不安与焦虑，而这正是地位低下者的显著标志。

要知道，在套话之初就抢占主导地位，对于以后谈话的进行是非常重要的。

美苏冷战时期，肯尼迪和赫鲁晓夫曾约定要进行首脑会谈，可是却在会谈地点的选择上发生了争执，最终不得不双方同时做出让步，将地点定在了奥地利的维也纳。为什么相对于美苏关系，一个小小的

pdf下载网 http://www.i8788.com

地点却能让双方领导人发生争执呢？其结论也验证了抢占主导优势对于谈判结果的重要影响；还有在体育比赛时，运动员们会将对方的比赛场地叫“客场”，而将自己的场地叫“主场”，这也同样是出于对比赛主动权的考虑。

在被约谈者熟悉的环境中，想要成功的争取到更多主动权，顺利地达到套出真相的目的，还有以下情况也是需要我们注意的。

当进入主人所熟悉的环境后，我们应该选择主人两侧较为坚硬且高一些的座位。因为两侧的位置可以与主人保持较近距离；坚硬的座位则是为了防止身体的下陷；而“高一些”在这里是一种身份和地位的象征。我们看过哪位老板的椅子会比自己员工的椅子还矮小的呢？同时 FBI 的高级情报人乔·纳瓦罗也友善地提醒大家：要谨慎选择那些带座垫的椅子或沙发，虽然它们看上去很高很坚固，可是坐上去往往会使人的身体下陷，而这往往会让探员们陷入被动之中，这对于掌握以后的谈话主动权是非常不利的。

在套话过程中，还要注意不要让障碍物阻隔在彼此之间，因为这样更便于观察被套话对象的各种心理上的变化，若是被主人安排在办公桌或是茶几的对面，那么它们带来的阻碍作用，不仅使我们不便观察对方，也使得主人掌握了更大的主动权。此时，我们则可以貌似不经意地挪动主人办公室或家中的私有物品来赢回自己的主动权。虽然这种挑衅行为很容易引起主人的反感，但是若做得巧妙，就连对方也找不到回绝的借口。如：想要移动椅子到主人身旁时，我们只要假装请对方看一份文件就可以办到了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第八章 陷入尴尬，FBI这样突破僵局

pdf下载网 http://www.i8788.com

寻找自己的“拉拉队”，让第三者“插足”

中国警察王义由于成功破获几起大案而受到了美国联邦调查局的关注，并被其邀请到泰国，在由FBI举办的培训上做案例交流。在王义做案件交流之初，FBI的探员们对王义并不看重，因为在那里接受培训的探员大多是名牌大学毕业，很多探员还经常与间谍和恐怖分子打交道，所以对于这位中国来的、二流大学毕业、长相斯斯文文毫不起眼的王义并不放在眼里。

当王义走上讲台，台下的探员们出于礼貌的鼓掌之后，他们便有些不以为然了，而王义却没有受台下探员们的影响，他先从台下的所有探员中找出那些耐心等待倾听自己讲话的探员，然后按照自己事先准备的题目讲了下去。

他先用一个小案例来吸引听众的注意，“一天，在我家乡的一个

pdf下载网 http://www.i8788.com

水库里发现了一具无名女尸，她的身上连身份证、手机甚至一张银行卡都没有，唯一的线索就是死者的衣着和一根捆尸体用的绳索……就在这时，女尸手指上的三枚戒指引起了我的注意……”曲折的案情，吸引了王义的支持者们，渐渐地就连台下原本对他不屑一顾的探员也开始认真地听着，看到台下的这种变化，王义讲得更加兴致勃勃。在王义的讲演结束后，很多探员都围了上来，与王义一起交流案件侦查时的经验，而这场案件交流会，确实让王义获益匪浅。

一个人的演讲不管多么的出色，总会有人支持，有人反对；一个人的演讲不管多么的无聊，同样会有人支持，有人反对。正如美国企业顾问米奇·郝利迪先生所说：“无论什么谈话内容，总会有 11% 的听众支持你，而这 11% 的人就是为你打气的‘拉拉队’。余下的部分中，保持中立的人约占 50%，还有 20% 可能会强烈反对你，20% 则是在漫不经心地听讲或是打瞌睡。”所以，如果我们想成功地在听众中实现套话，最好的办法就是先吸引那为自己打气的 11%，这样才能让我们有继续讲下去的勇气。

早有心理学家通过研究发现：一个人在从事某种活动时，心理会受到环境的影响，这同样也会影响行动和结果，如：体育比赛中的拉拉队可以为运动员们注入某种特定的力量，最终对运动员的成绩产生影响。而讲话时的“拉拉队”也同样如此。当你紧张或是有人一直不停的在反对你时，你都可以在人群中寻找自己的“拉拉队”。

接下来，我们可以通过眼神交流来争取保持中立的听众的支持，这样全部听众的 60% 都是我们的支持者了，我们在发言时也会变得更自信。既然我们已经有了这么多的支持者，那剩余的 40% 虽然不能忽视他们的存在，但至少目前你可以安心发言了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

上面案例中的王义，正是成功地利用了支持自己的11%，才逐步的吸引了全场人的注意，并在演讲结束后成功地取得了大家的认可，最终得到了那些经验非常丰富的FBI探员们的宝贵经验。

当然，在一些小型的谈判中，也同样可以使用“拉拉队原理”，如果我们的主要交流对象对我们的谈话并不很感兴趣，那么我们就可以从他身边感兴趣的人下手，通过对方对自己的支持，从中套出主要交流对象的一些信息，然后再去吸引主要交流对象的关注，促使最终目的的达成。

所以说：想套那些对自己话题不感兴趣的对象的话时，最好的办法就是从他身边发掘你的“拉拉队”，然后通过自信的交流，去征服你想套话的对象。

尝试煽动对方的恐惧心理

在“9·11”袭击后，美国联邦调查局（FBI）一直将关注点放在调查这些袭击者如何进入美国、又是怎么发动攻击上。整个调查最终锁定在了所谓的第20名劫机者身上。

据析在“9·11”袭击事件中，共有4架飞机被劫持，而其他3架上各有5名劫机者，可是第4架飞机上却只有4名劫机者。同时，探员们发现其中一名劫机者签证的申请记录上写着“我的朋友萨”，而他所提到的萨，很有可能就是探员们顺藤摸瓜找到的、在“9·11”

pdf下载网 http://www.i8788.com

事件前因其他原因而被捕的萨理。

当探员们找到这位萨理后，特意到狱中约谈了他。见面的第一句话探员们便问："你的劫机同伙有一个人还活着，听说了吗？"探员们看到萨理此时的表情在惊讶之余，眼神里还露出了一丝恐惧。由此探员们确信，自己的目的达到了。

接着探员们又问道："他们对你临阵脱逃的行为非常的气愤，非要说是你策划了这次劫机事件。"

萨理的眼睛直直的盯着探员们，像是要从中看出探员说的是真话还是假话，于是探员们故意不去理会萨理的表情，拿出了手头唯一的证据，就是那份萨理的同伙所写的那张申请签证的记录本。此时看到探员们已经"证据确凿"，萨理顿时再也无法掩藏内心的恐惧了，只得将自己故意入狱，逃避劫机的事件供认不讳。

在本次约谈中，探员们用伪造的事实煽动了萨理的恐惧心理，并成功的达到了攻击其心理薄弱环节，实现套出对方口中实情的目的。而这种套话技巧在心理学上则被称为"詹森效应"。

有一名叫詹森的运动员，在平时的训练中表现出众，可是每次到赛场上都会连连失利，这使得他自己和他人都感到非常失望。而之所以会造成这样的结果，原因就在于其压力过大、过度紧张，使其内心产生恐惧。所以心理学上将这些平时表现很好，但是由于缺乏良好的心理素质而导致最终失败的现象称为"詹森效应"。

利用对手的恐惧心理，使其失去对事物正常的判断能力，顺利从其口中获得真实情况，这是套话中经常使用的重要技巧之一。同样，这种技巧也可以用在商业谈判之中。为了能够获得我们想知道的情报，我们同样可以主动使用一些带有煽动性的话题来刺激对方的恐惧心

pdf下载网 http://www.i8788.com

理。然后，再根据对方做出的反应判断虚实。

在某次商品交易会上，一家中国公司正在和一家外商洽谈产品的出口业务。可是这家中国公司的谈判代表是一个非常沉着老练的人，他并不急着向外商兜售自己的商品，而是想通过虚虚实实的谈话打探出外商的底细。就在这个过程中，中国公司了解到国外的一家同行因发生了变故而停产，所以国外非常需要这种商品，再加上该产品又出现了新的使用方法，所以此产品在该国是非常抢手的物品。

于是，就在外商故意想用罗列历史行情的方式来迫使中方降低价格时，中国公司也主动采取了攻势，他们先是非常明确的告诉外商："我们目前的货源已经不多了，并且这种商品在国外的订购数量非常的大。"

接着他们又故意告诉外商："听说贵国最近同类大厂发生了事故，想来这种资源一定会更短缺，所以说我们目前的价格已经是最低的了。"

中国公司的两段话着实让外商吃惊了不少，虽然他们起初还想强做镇静，等中国公司再减少些价格，可在看到中国公司强硬的态度后，他们确实开始担心自己国内是不是真的会因为买不到此类商品而导致工厂断货，那么最终的结果将不堪设想。最终，只得按心理底线上的价格在商品交易会当天买下了中国公司所有商品，而中国公司也在此次交易会上成功地达到了高出自己预期收益 30% 的结果。

试想，若是没有中国公司谈判代表的恐吓，又怎么能套出外商公司的心理底线，并成功地完成这笔交易呢?

pdf下载网 http://www.i8788.com

哪怕一次也好，别按常理出牌

苏珊是FBI一位非常出色的谈判专家，她的责任就是在很多突发事件中对当事人进行心理安慰。尽管很多人认为这只是一个“玩嘴皮子”的工作，可是对苏珊来说这并不是一件轻松的事情，因为它不仅需要参与谈判的人有良好的口才和快速的反应能力，而且还需要在极短的时间内掌握和判断当事人的相关情况，并对其情绪做出快速的反应。

这一天，苏珊接到了局里的电话，说在XX建筑物上，有一位男子想要从20层高的顶楼跳下，需要苏珊快速地赶到现场。等她赶到现场后，她发现这位男人站在楼顶，情绪非常激动，随时都有可能跳下去。苏珊简单的看了一下男子的资料，了解到这位男子因为最近失业无力偿还房贷而决定轻生。于是苏珊马上展开了谈判工作，对男子晓之以理，动之以情，可是说了半天，该男子也没有下楼的意思，而且情绪变得越来越不稳定。

此时的苏珊只得对工作人员说：“现在常规的方法恐怕是不行了，看来我们只能使用一些非常规手段。”于是她对身边的助手嘀咕了几句。不久，两个医生模样的人出现了。他们刚上来就互相争吵，且相互攻击对方，最后甚至还推搡了起来。这样的场景，让人们的视线从男子的身上转移到了医生身上。看着眼前要扭打起来的医生，苏珊赶紧上去制止，可是无论如何也劝不开，不得已苏珊只能转过身，对刚

pdf下载网 http://www.i8788.com

才要跳楼的男子说："这位先生，您现在跳不跳楼我已经管不了了，可是我有件事想征求你的意见，就是这两位打架的医生分别来自两家医院，他们想在你死后，将您身上能用的器官取下来，如：眼角膜、小肠之类的，你看他们现在争得这么厉害，你就提供一个意见，你想捐给哪一家啊？"

刚才还是激动万分的男子，顿时变得安静下来，没过多久便自己走到了安全的区域，此时早已经准备在一旁的探员们马上冲了上去，将男子救了下来。

其实，打架的两位医生也是局里的谈判专家，他们是通过演"情景剧"这种非常规手段，把想要跳楼的男子给"吓"了回来。

通常在人的交流过程中，为了达到自己的目的，我们大多总结出了一些常规手段来达到预期的目标。可是有些时候，交流的原则却不是绝对的，这时候我们就需要采取一些违背规则的手段，来达到自己所期待的目的，套取出对方的实话。而这种手段在商业谈判中也是非常常见的。

谈判双方为了维护自己的利益，在特定的条件下会利用明显违背谈判原则的一些谈判策略，来达到预期的效果。如A工厂想要从B工厂购买产品，那么正常的商业规则是A给出的价格应该是在该产品中偏低的，而B报出的价格应该是该产品中较高的。可是如果用了非常规手段，则B可以将价格抬的更高。

如：B向A报出了某产品的价格为20万，那么A在对此类产品进行评估时，得出的结论是：购买此类产品只需15万。若是在两家工厂谈判之时，B率先向A承认了自己的报价错误，该产品的价格应该是25万，那么这种结果则会让A对自己先前的评估产生怀疑，并

pdf下载网 http://www.i8788.com

促使双方最终以20万的价格成交。

虽然这个价格要远远高于A最初评估的价格，可是B通过这种非常理的出牌方式成功的套出了A口中20万的成交底线，使得B顺利地打消了A想要压价的想法。

这种不按常理出牌的方式大多适用在双方都失去耐心的时候，同时还要在交流过程中判断出对方有没有必须结束交流的期限（即：最后期限）。同时此类方法的使用次数也不宜太过频繁，不然同样会对套话结果造成负面的影响。

再约谈，下次要他露馅

伯格是一名在国际上非常出色的科学家，虽然他刚刚加入美国国籍，可是由于他的行踪过于神秘，所以其被FBI探员列为重点怀疑对象。在对其进行了长期的跟踪调查后，探员怀疑其身份是一名国外安插在美国的情报员，于是为了探清伯格的基本情况，探员们对伯格进行了第一次约谈，并将约谈的地点安排在了伯格的家中。

初次到伯格家中的探员们态度表现得非常恭顺，无论是表情还是举止都表现了对这位老科学家的尊敬之情。伯格对探员们也表现得非常礼貌和热情。大家在交流过程中就像多年未见的老朋友一样，谈到了彼此的生活经历，如“哪个学校毕业？”、“为什么来到美国？”，各自的家庭，如“是否结婚？”、“几个孩子”和工作的进展，如“什

pdf下载网 http://www.i8788.com

么时候上下班？”、“最近在做哪些项目或是案件”等。时间不长的约谈让伯格充分展现出了主人的优越感，甚至他还主动带探员们参观了自己的收藏。就在这次交流中，探员们通过自己谦卑的表现成功地套出了伯格的出身、成长背景、性格和工作情况等等，并且整个资料的收集过程并未引起伯格的丝毫怀疑，甚至在伯格妻子回家后，伯格还愉快地告诉妻子：“我终于找到了志同道合的朋友。”就在这次愉快的交流经历将要结束时，探员们对伯格说：“很高兴能和您进行这么愉快的交流，如果您下周三有时间，我们希望您在百忙之中来趟局里，帮助我们完成另外一些工作。”探员们的邀请并没有遭到伯格拒绝，此时的探员们在伯格的眼中是谦卑和容易控制的交流者。

周三这天，伯格如期而至。谈话被安排在了局里的侦讯室，里面只有三把椅子，探员们一改在伯格家的谦卑，而是以主导支配式的手式与伯格握手，并将他的座位安排在了探员的对面。此次的约谈对伯格来说并不轻松，因为探员的口气已经变得非常强硬，并且每一个问题都变得非常尖锐，“你是什么时间去的 XX 国？”“你认识 XXX 人多久了？”“你是否知道在你的办公室里有一条可以与 XXX 国联系的电缆？”由于上一次的铺垫，这次的约谈让探员们对伯格的间谍身份确认无疑，并发现了非常重要的线索。面对探员们突然强硬的态度，伯格有些愕然，最终不得不在探员们的追问下承认了自己与国外某间谍组织有过往来这一事实。

当我们遇到较为复杂的问题或是无法一次套出交流对象真实的信息时，就可以通过与交流对象再次碰面的方式来解决。然后通过比较两次见面时的交流内容，判断其话语是否前后一致，是否有新的线索出现等等。

pdf下载网 http://www.i8788.com

但需要我们注意的一点是，每一次与交流对象见面都要有明确的目的，如：第一次见面，我们应该以怎样的态度与对方交流，要达到一个什么目的，为下次见面做哪些铺垫，因为这是第二次套取对方信息的关键。第一次见面不过是第二次见面的铺垫；如果说，第一次见面只是为了获得一些基本情况的话，那么第二次见面就需要有明确、具体的目标。因为无论见面几次，都是为了达到最终的目的——找出真相。如果我们没有一个具体的计划，那么最后只能以失败告终。

所以，一旦觉得有必要与对方进行多次的约谈，就一定要根据对方的性格与生活环境找出一个让他无法拒绝的理由来，因为只有约谈成功，我们才能套取更多的信息。

不再提问，起身就走

探员杰克走向了门口，他并没有停下的意思，这让呆坐在约谈室的嫌疑人迪奥感到非常的矛盾。就在刚才，杰克在约谈时向迪奥提出了十个问题，可是他的回答都吞吞吐吐、半遮半掩，一点也没有积极合作的意思。所以杰克不准备再将时间浪费在迪奥身上了，他以坚决的态度站了起来，并对迪奥说：“起来，你也可以走了，我只是想帮助你，可是你好像对我的热心并不感激，那么你就只能好自为之了。”此时迪奥并没有站起来，而是脸上写满了矛盾。杰克继续说到：“你只有和我说实话，我才能帮助你，你要懂得把握

pdf下载网 http://www.i8788.com

机会啊。”迪奥陷入了深思。

于是杰克起身向门口走去，当他走到门口时，他并没有听到迪奥有唤住自己的意思。他转过头来，朝着还在座位上的迪奥说道：“难道你不想知道，接下来会怎么样吗？”处于压力之下的迪奥使劲的点了点头，像是很想把握住这个唯一机会的样子。

很显然，刚才的杰克演的是一场“欲擒故纵”的戏，以施加压力的方式，套出对方口中的实情。

“欲擒故纵”的本意就是自己需要从对方身上得到某些东西，当发现对方不太愿意合作时，便故意对其置之不理，将其放到一边，从而使对方想要给予的愿望更加地强烈。通常深谙此计的人在不经意间用其巧打心理战，必然会在套话时收到很好的效果。

当我们与别人谈判时，如果双方谈到谁都不愿让步的局面，我们也不妨站起身表明态度，坚定地告诉对方：“我们现在给出的让步已经是最终的结果了，在其他的公司根本不可能得到这样的优惠，如果你们还感到不满意的话，那我们只有马上离开了。”如果对方感到犹豫，那我们还可以继续说：“如果不行，就这样吧，希望下次能有机会合作。”然后头也不回地向门口走去，通常在这种情况下，很多人都会变得情绪激动，而我们走到门口的这段时间就是要给对方考虑的机会，同时也是在给对方施加压力，让对方在此次谈判的条件上做出让步。如果此时对方唤住你，你可以温和地告诉对方，“给贵公司的政策是最优惠的了，过了这村就没这店了。”如果对方并没有唤住你，那么当你走到门口的时候，你可以停下来问对方：“你不觉得这是最好的解决办法吗？”

在这种情况下，大多数交流对象会愿意接受你的要求，或是被你

pdf下载网 http://www.i8788.com

成功地套出对方所不能接受的真实理由。

俗语说："心急喝不了热面粥。"但凡见过猫捉老鼠的人都知道：猫儿静静地在老鼠的洞口守着，全神贯注地不放过一丝机会，一旦老鼠想溜，小猫就会用迅雷不及掩耳之势，一下将老鼠抓住。可是此时的小猫并不会立即就把老鼠吃掉，而是把它抓到一个较为宽敞、平坦的地方，将老鼠放开，让其拼命地逃。可无奈的是它每次都会被小猫抓回来。就这样，抓了放，放了抓，直到老鼠累得筋疲力尽为止，当把老鼠放开后它再也不逃跑时，小猫才会慢悠悠的将其叨到一个僻静的地方，细细地品尝自己的食物。

这里的猫捉老鼠，使用的就是"欲擒故纵"之法。尽管动物们不会说话，但它们的做法所带来的启示，同样值得我们深思。

巧用"南风法则"，化解对立情绪

"南风法则"又被称为"温暖"法则，它来源于法国作家拉封丹的一则寓言。

一天，北风和南风比威力，看谁有能力将行人身上的大衣脱掉。好胜的北风哥哥先来，它吹的冷风凛冽刺骨，结果行人们反而将身上的大衣裹得紧紧的。这时南风妹妹则徐徐地吹起来，一时间风和日丽，路上的行人们顿时感觉到了春意，于是便开始解开纽扣，接着又脱掉了大衣，最终南风妹妹获得了此次比赛的胜利。

pdf下载网 http://www.i8788.com

同时，这则寓言也形象地告诉我们，在套话的过程中温暖胜于严寒。

FBI 探员罗伯特四年前因调查一起香烟走私案，去 A 国后便从此与局里和家人失去了联系，尽管局里通过外交途径对其寻找了多年，可是依然找不到他的下落。

最近局里得到消息，说罗伯特已经在前几日秘密返回家中。可是他并没有回局里报到。这让 FBI 当局感到非常困惑。于是便派探员乔去罗伯特家中了解情况。可是，当乔见到罗伯特的妻子时，得到的消息是：罗伯特并没有回家，并且他们也不知道罗伯特的任何消息。这让乔感到迷惑："难到是局里的情报出现了错误？"于是他不得不返回局里重新确认消息。局里向乔提供了前几日在罗伯特家门口拍到的一张照片，照片虽然不是很清晰，可是依然能看到照片中的人正是罗伯特。于是乔再次带着照片来到罗伯特家中。

此时，罗伯特的妻子否认照片里的人是自己的丈夫，并说前几日来的是罗伯特远在澳洲的弟弟，他来看看自己后便离开了。但是乔在此之前曾对罗伯特的家人做过调查，罗伯特根本就没有一个在澳洲的弟弟，于是愤怒的乔马上戳穿了罗伯特妻子的谎言。可是罗伯特的妻子一口咬定那是自己丈夫的弟弟。乔甚至威胁要带罗伯特的妻子回局里，可是她一点也不为所动，坚决不承认自己的丈夫已经回到家中。没有任何办法的乔只能恼羞成怒地再次返回局里。

在左思右想之后，乔第三次来到了罗伯特的家中，这次他并没有像前两次那样逼问罗伯特在哪？而是很温和的询问："生活是不是有困难？""是不是有什么需要局里帮助的？"并把自己的电话留给了罗伯特的妻子，让她遇到困难就联系自己。随后，乔会时不时地来罗

pdf下载网 http://www.i8788.com

伯特的家中，帮助她做一些力所能及的事情。就这样，在乔的坚持下，一个星期后的晚上，罗伯特的妻子终于给乔打来了电话，告诉他："半个月前，罗伯特确实回来过，可是因为当时有人监视，所以他不能和局里联系。而这次回来完全是扣压他的人想利用他，所以特许他回来的，若是被局里知道，罗伯特恐怕会有生命危险。"同时，罗伯特的妻子还告诉乔："罗伯特在A国的某个小岛上，希望他们能赶快把他救出来。"

最终在乔和局里同仁的努力下，终天在A国的小岛上救出了被扣压近五年的罗伯特。而乔也因为通过"南风法则"套出了罗伯特妻子的话而得到了局里的嘉奖。

"南风法则"的故事中，北风遵循了惯性思维，只想快点将行人身上的大衣吹掉，这就像前两次乔的做法一样，最终结果只能无功而返；而南风则非常善于顺势而动，它并没有盲目地吹下行人的大衣，而是使用了温暖行人的方法，让行人自发地脱掉了大衣，第三次去罗伯特家中的乔，也同样是用温暖的方式，让罗伯特的妻子抛下了恐惧，将实情告诉了乔。所以"南风法则"告诉我们：想要从对方身上获得什么，最好的办法不是盲目地威胁，而是用温暖将彼此的敌意化解掉。

pdf下载网 http://www.i8788.com

幽默和风趣是突破僵局的利剑

近日，联邦调查局（FBI）的探员们突击检查了圣地亚哥一家涉嫌出卖病人人体器官的精神病院。一连审查了几个小时后，案情没有任何进展。唯一一名肯提供情报的护士却被其他同事指认为精神病人。于是这名护士为求自保，对约谈充满了敌意。整个情况陷入僵局，为了缓解当时紧张的气氛，探员们决定在这名护士面前演一场戏。

一大早，护士就被探员们请来吃早餐，面对护士紧张而怀疑的目光，探员们坦然的按下了免提键给附近的一家比萨饼餐厅打电话，请他们送几份外卖过来。

探员说："你好，我想订 10 份大号比萨饼和 20 罐的苏打饮料。"

比萨饼店员问："您想送到哪里呢？"

"我们在对面的精神病院里，我们是 FBI 的探员。"

"精神病院？您是 FBI 探员？"比萨饼店员疑惑的问。

"是的，我们这里每个人都是。"

"精神病院的每个人都是 FBI 探员吗？"店员追问到。

探员貌似焦急的回答："是的，我们已经非常饿了。"

"您打算如何付账呢？"

"我这里有支票。"探员耐心的回答。

"您们真的都是 FBI 探员？"

"没错，你带比萨饼和苏打饮料来的时候要走后门。因为正门已

pdf下载网 http://www.i8788.com

经被我们锁住了……”

说到这里，只听电话的另一头说了一句：“我可不认为您是探员。”“啪”的一声，电话被挂掉了。

听到整个事件经过的护士已经被刚才的这段对话惹得笑弯了腰，而打电话的探员很无辜的耸了耸肩，不经意的说道：“看来，我也被误会成了精神病人。”

一段巧妙的安排，一句看似不经意的话，将护士与探员们之间的尴尬化解了，还增添了几分对彼此的信任，而约谈的结果也可想而知，护士很坦诚的向探员们道出了她知道的所有情况。

美国迈阿密大学的某位心理学教授在传授人际交往的方法时曾建议说：“如果想让别人听从你的意愿而行动，你自己就要一直保持微笑，因为很少会有人肯听一个板着脸说话的人的意见。”在这位教授看来，追寻快乐是人的基本心理需求，如果你能让对方感到愉快，那么对方也同样能向你敞开心扉并无话不谈。而风趣和幽默的言行，是让别人开心的关键，也是套取他们知心话的一把钥匙。

当然幽默感的培养不是一朝一夕的，而幽默的构成方式同样是多种多样的。笑话中幽默风趣的语言、意味深长的含义，会使我们得到精神上的愉悦和满足。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI常用的让对方愿意合作的说词

胡佛是在位时间最长的一位联邦调查局局长，他之所以能在该岗位担任要职这么长时间，除了有着非常强的工作能力外，他还有一套非常高明的驭人之术。其中最有名的案例之一就是他在上任之初完成的一项特殊功绩——与自己的反对者相处的很好，并使他们同意了原来他们所反对的提案。那么胡佛是怎么做的呢？

胡佛一上任，他就对局里的重要工作岗位进行了人事调整。当时正好有个重要职位需要补缺，于是他就请那些反对者提供人选。胡佛曾回顾道："开始他们推荐的人选并不是一个很受大家欢迎的人。我就告诉他们，如果想让被推荐的人能最终有一席之地，就要做聪明的事情。"后来那些反对者又推选了一个人过来。这次被推选的人虽然没有什么缺点，可是将来事业上也不会有什么作为，于是胡佛又告诉他的反对者："今天，一切都掌握在你们手里，你们是这个局里的重要参与者，请不要推荐一个有负众望的人。"于是胡佛又请他们推选出一个更适合这个职位的人。

最终，在胡佛的坚持下，反对者们又试了一次，第三次他们所推荐的也正是胡佛所需要的人。于是胡佛在反对者的协助下，充满感激的任用了他们所推荐的这个人。不仅如此，胡佛还将对此人的任命权让给了反对者。也是趁此机会，胡佛通过半责备、半激励的话语，让自己的反对者们做了一件令自己开心的事情。当然做为交换条件，胡

pdf下载网 http://www.i8788.com

佛也借此机会达到自己的目的。要知道，如果这位人选由胡佛自己提出来的话，他的反对者们根本是不可能同意那些提案的。而这样他们也只得乖乖的认可了。

由此我们可以看到，采用一些激励式的话语去征求他人的意见，并对他人的建议表示尊重，对于套话来说是多么重要的一件事情啊。至少在胡佛的反对者们看来，那个重要岗位中所挑选的人，是由于他们的推荐才能上任的。

通常人们会在自己喜欢的轻松氛围中不经意说出自己的心里话。那么在交流过程中，我们也可以充分的发挥激励话语的作用，以取得对手的信任，并在对方不经意间套出真实的信息。若是一味的将自己的意念硬生生塞进别人的脑中，这肯定不是一种聪明的做法。

在这方面，套话经验非常丰富的FBI探员们也个个都是高手，那么就让我们来看看，他们说服对方与自己合作时都会说出哪些话吧！

“事到如今，你的人生已经无法更改，你已经回不去了，所以合作才是最重要的。”

“如果你不能配合我们，那么我们只能不断的扩大调查，到时候，你希望我们在约谈你邻居、朋友、亲人的时候，说些什么？”

“要学会做聪明或正确的事情。”

“今天，一切权利都掌握在你手中。”

“担起自己的责任吧。做些让家人觉得有面子的事情。”

对于能够掌握主动权的交流者来说，在交流过程中一定会控制整个套话的节奏与进度，若对方侃侃而谈，那么我们就要静静倾听。若套话的过程中出现了停滞的状态，那么我们就可以用上面探员们所说的话，积极的引导对方与自己合作。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第九章 真话还是谎言——FBI甄别谎言的心理策略

pdf下载网 http://www.i8788.com

是谁在说谎？FBI如何甄别谎言

一部美剧中有这样一个有趣的情节，剧中的主人公在等了许久之后终于等到了一个停车位，可是当他刚要倒车停进去时，一辆飞驰而来的车抢占了他的车位。主人公急着追问抢车位的司机：“难道你没有看见我等了很久才等到这个车位吗？”那位司机点下头后连连摇头，非常无辜地说：“没有，我也在等车位。”主人公非常认真的说：“您在说谎，因为刚才您做了一个非常典型的‘说谎’动作，‘在摇头说不之前，先轻轻点了点头’……”

就这样一个不经意的点头动作，让抢车位的司机泄露了自己的秘密。由此可见，谎言并不是无懈可击的，只要我们用心观察，便很容易从对方不经意的动作中了解他们的真实想法。

其实每个人都会说谎，曾有一位著名的教授指出：与我们每天交

pdf下载网 http://www.i8788.com

流的10个人中，就有5个人是在说谎。即便一个人再善良，平均每天说谎的次数也不会少于两次。而说谎的原因大多是想隐瞒一些事情或是不想被人看透心思，所以才会采取一些手段进行掩饰。而这种情况在审讯过程中表现的更为明显。

FBI的探员杰克约谈了一位嫌疑人，并问他："事发当天你都在做什么？"犯罪嫌疑人回答说："我八点去了便利店，十点在上班的路上，十二点在吃工作餐……"这位嫌疑人将时间地点回答地非常流利，似乎完全可以证明自己当时并不在作案现场。杰克接着追问道："请你把你刚才说的事情，按从后往前的顺序再说一遍好吗？"经过长时间的停顿后，嫌疑人支支吾吾的说："下午五点的时候，我……我在……"由此可见，嫌疑人根本无法将自己所做的事情倒叙说出来。于是杰克很快看出了嫌疑人是在说谎。

对于准备说谎的人来说，他们可以事先编造一番流利的对答，但是由于没有切实参与过这些事情，所以这些事情不能进入深层记忆。如果让他们倒着说出所做的事情时，他便会露出马脚。所以当你面对一个高明的说谎者时，可以用这些套话的技巧让其露出马脚。如：假装自己没有听清他刚才的叙述，从他所说事件中抽出几个时间点，让他对其重新进行描述，如果他不能流利地答出来，那么他说谎的事实就显而意见了。

综上所述，如果在交流时对方出现以下特征，同样可以被认定是在说谎，如：语速很快且比平时流畅，这点说明对方已经早有准备；在撒谎时，对方大多所答非所问，且嘴动手不动；说话时停顿的时间较长，很容易支支吾吾，身体不动，姿势没有太多的变化；说谎人的眼睛要么不敢看对方，要么瞳孔会比平时大；对于性格内向的人来说，

pdf下载网 http://www.i8788.com

撒谎时语言会显得非常不流利。

总之，人在撒谎的时候，无论其撒谎的手段与技巧多么的高明，都会留下各种痕迹，哪怕语言再叙述的天衣无缝，但肢体的动作也会泄露秘密。如果我们能够彻底看穿对方的谎言，就会在心理上占据绝对的优势，因为当我们明确了对方的真实想法后便可不再受制于人。尤其是在处理一些商业谈判时，如果能充分利用这种识破谎言的技巧，反而可以“先制于人”。

不敢看你的人未必说谎

眼睛是“心灵的窗户”，当我们在与别人交谈时，通常可以通过仔细观察他的眼睛来看出对方的情感与思想。当一个人在撒谎时，他的眼睛会躲开直视的眼神，因为大家都知道眼睛是最容易泄露秘密的器官，他害怕会不经意间泄露秘密。此外，如果你撒了谎，那么当你面对别人期待抑或审判的眼神时，还会表现出自然的神态来吗？答案一定是否定的。但是如果只是通过躲避的眼神就判断对方在说谎，似乎又显得过于片面了。

很多时候，眼神的接触与视线移动的频率以及持续的时间，在不同的文化之间，展示规则是不同的，而这也就加深了谎言的伪装和掩饰。曾有研究发现，美国人与约旦人之间是完全没有能力相互识别对方谎言的。而日本人与美国人在进行贸易谈判的时候，日本人就很少

pdf下载网 http://www.i8788.com

用眼睛去直视对方，而更多的是采取长时间保持沉默的方式。还有一些文化背景的人会尽量避免眼神的接触，以此来表现对权威的尊敬之情。如果此时我们将眼神凝视方向的转变和犹豫视为典型的欺骗讯号，那么最终的套话结果只会将要办理的事情和贸易谈判的结果弄得一团糟。

要知道有些人在遇到重大问题的时候，目光仍然可以直视他人，其实这也并不代表了他是诚实的。他完全可能是个撒谎高手，因为大多善于伪装的人才更加懂得如何利用眼神的接触来假装诚实。在套话过程中，我们又该如何通过眼神来识别说谎者呢？

FBI 总部曾抓捕过一名间谍，这名间谍被抓后始终拒绝说出自己同谋的名字，于是联邦调查局内部使用了这样的方法。

探员们向这名间谍展示了很多的卡片，并在每张卡片上都写上曾与他一同工作过的人的名字。然后探员们仔细观察这名间谍在观看这些照片时眼部所出现的变化。虽然间谍在面对探员时目光坚定，嘴里说出的都是否定的答案，但最终探员们还是发现，当间谍在看到其中一个人的名字时，他的眼睛突然睁大了，然后瞳孔又迅速收缩，并将眼睛轻轻地眯了一下。经过审问，这个人确实就是被抓间谍的同党。

当被抓间谍看到同伙的名字时，他出现了紧张的情绪，所以眼睛才会在下意识下突然睁大了，但是为了掩饰自己的不安，他又将瞳孔迅速的收缩，所以眼睛也变成了眯缝状。其实当一个人想要眯起眼睛时，就说明他的潜意识是想通过眯眼来遮挡光线或是自己并不喜欢的事物。如果你仔细观察，就会发现当人们生气或是听到自己并不喜欢的声音时，通常都会有眯眼睛的动作。

我们的眼睛有着类似双手在胸前交叉或是保护自己远离讨厌的人

pdf下载网 http://www.i8788.com

与事物的隔离机制。如：听到不喜欢的消息时会闭上眼睛，像是要拒绝接受不喜欢的信息一样；而当一个人有了烦恼或是挫折、生气时通常会垂下眼皮或是眨动双眼，尤其是在压力过大或是面对紧迫的逼问时，会将眨眼的频率从每分钟十几次增加至几十次。所以一个善于观察的人，应该多留意自己交谈的对象眼睛的变化，以此控制套话的节奏。在交流中我们可以用温和的话题开始，从中找出对方眼睛的活动规律，接着再用一些关键性的问题来判断对方情绪出现的一系列变化。

当然，在我们交流时，同样要注意与对方的目光交流，并通过加入一些具体可信的数据的方式使自己的套话内容显得更具说服力，从而更好的得到对方的认可。

他整个身体都在告诉你

今天是罗尔来 FBI 参加面试的日子，顺利通过笔试的他显得兴奋而紧张。面试官看到罗尔的简历上有参加过特种兵的经历，于是便问罗尔在做特种兵时都处理过哪些事情，受到过哪些训练。其实罗尔并没有做过特种兵的经历，但是他的一个好友曾经做过特种兵，他经常向罗尔描述自己当兵时的一些经历和受到过哪些训练，有时甚至还让罗尔也和他一起锻炼，因此罗尔觉得这段经历对他应聘 FBI 会很有用，于是就写了进来。此前罗尔已经提前准备了应对的答案，所以当面试官问到这个问题的时候，他非常流利地按事先准备好的

pdf下载网 http://www.i8788.com

答案说了一遍。可是最终罗尔并没有被FBI录用。原因是面试官们在套话时，罗尔对具体事件叙述的虽然流利，可是在其肢体语言上却出现了一些异常，这使得面试官们开始怀疑这段特种兵的经历是否是他虚构的，他们随后又特意到罗尔所注明的部队求证，最终断定罗尔所描述的过程全是虚假的。

那么面试官是如何通过短短十几分钟的套话就发现罗尔描述中所出现的疑点呢？

正常情况下，人们在说话时会非常自然的加上肢体语言，如：手、头、身体、腿和脚等动作来强调自己谈话的内容。通常用手指或者手轻敲桌子以强调重点；用睁大眼睛或挑动眉毛来加强语气；当情绪激动时，站着的人会踮起脚尖，坐着的人会不时的升降膝盖或拍打膝盖用以强调重点。

而说谎的人由于把注意力都放在如何掩盖事情的真相上，反而对如何加强语气、强调重点等表现的不自然或是有明显的延迟现象。在描述过程中，说谎者更多的是强调那些无关紧要的事情而非事件的重点，这是说谎者的另外一个特征。

在上面的案例中，罗尔在面试开始时所表现出的身体特征与上面的描述是相当吻合的，可是当谈到“特种兵”这段经历的时候，他的肢体语言却出现了明显的变化。

当面试官问他，“是否在XX年参加了特种兵”时，罗尔的肢体动作与其语言是完全矛盾的，尽管他的嘴里回答说“是的”，可是他的头却在轻微的摇动，就像是在说“我没有”。当面试官再让其谈一些与特种兵相关经历的时候，罗尔表现的异常冷静，完全没有回顾往事时的激动与亢奋。在描述以往的经历时大多是泛泛而谈，完全忽略

pdf下载网 http://www.i8788.com

了很多重要的细节，其中最引起面试官怀疑的是，罗尔在整个谈论这段经历的过程中，时不时会用手遮一下嘴巴，而这一点恰恰是在说明他想用手遮住自己所说的谎话或是掩盖自己说谎的痕迹。

当然，由于现实生活的复杂性，并不是所有用手去遮住嘴巴的人都是在传达撒谎的信息，美国的某情报人员留下的一本“实战手册”中就明确写到了谈判的秘诀，其中的一条就是：在自己与其他人员进行交谈时，一定要用手遮住嘴巴，这样做的目的是为了防“读唇语”，避免被对手搜集到谈判的情报。所以在对于谎言的判断上，我们还是应该具体情况具体分析。

是肢体的动作细节出卖了他，这是罗尔在进行面试的时候无论如何都不曾想到的。它提醒我们肢体语言很重要。当然这种判断回答是否真实的技巧并不仅仅局限于面试，只要活学活用，相信它会在人际交往的不同领域发挥更大的作用。

抓挠脖子的秘密：口是心非

皮特是某公司的一名老员工，曾因升职加薪的事找过主管很多次，却一直没能得到解决，这一天郁闷的他约了自己在 FBI 工作的好友比格一起去酒吧里喝两杯，几杯酒下肚之后，他便向比格诉说起了自己的遭遇……。

比格听完之后，不禁哈哈大笑，他拍了拍皮特的肩膀，大声说到：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“伙计，不要烦恼，我和你一样，也因为这事儿找过主管想套出他的意见，结果和你刚才说的一样。但是像我这种难缠的家伙又怎么可能轻易放过主管这只老狐狸呢？我给你讲讲我的经历。”

“几个月前，我找到了主管，很明确的提出关于我薪酬的问题，因为我觉得以我目前的工作资历和能力都远远的高于现在的薪酬水平。可主管听了我的话只是笑了笑，然后用他那只大手抓了抓他的脖子，敷衍我说，我的薪酬问题局里也是考虑过的，也对我的能力有一定的肯定，但是他们觉得我还有再提升的空间，况且我来的时间比很多同事都短，相较而言工资已经不算低了。

我一听，就知道主管是想否决我的请求。于是我就给主管提了一个建议，让主管把现在最头痛的这次‘恐怖袭击’事件交给我，如果我能处理的很好，那么就要给我加薪；如果我不能很好的完成这项任务，那么就让我的工资水平维持现状好了。当我说出这番话时，我发现主管的手已经从脖子上移到了下巴，于是我马上意识到，他同意了。结果你也知道啊！就是上次我受到表彰的那个案子，那就是我与主管的约定。”

皮特此时不得不对眼前这个老朋友感到无比的佩服，可是又不禁要问比格：“怎么才能在套话的时候，及时的观察出主管的意图，并快速改变自己的套话战略呢？”

“很早以前，就有专家在研究中发现：当一个人感到不确定或不安时会下意识的去抓挠脖子，一般会用食指抓挠脖子的侧面或者耳垂下方的那块区域，并且食指的运动次数大概为五次左右……”比格回答说。

比格的这句话提醒了皮特，他回忆自己在找主管的过程中，对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

确实曾用手去抓挠脖子，当时他并没有怀疑什么，只当是主管的一种习惯性动作，可是现在皮特明白了，主管的这个动作所传达的是一种保留态度，难怪他提了这么多次的要求却始终得不到答复。

比格又说道："套话时，得到别人的反对意见并没有什么可怕的，在面对他们'怀疑的目光'和'口是心非的态度'时，我们要做的就是积极的应对。当我在识别出这些痕迹后，只要改变一下自己说话的方式，使对方的怀疑和否定变为思考再变为肯定就可以了。"

当然上面描述的套话过程中的实用技巧并不只限于升职、加薪，同样适用于其他交流过程，如：给领导提建议时，加上自己的建设性的看法，会更容易得到认同；在与同事针对某个问题进行讨论时，也可以多用一些包含事实性的论据、数字、权威报道等。当然如果想使对方从怀疑转为肯定，那么最好的办法就是拿出自己的魄力和勇气，以行动来证明。

拉拽衣领：隐藏于谎言背后的恐慌

在电影片段中我们经常会看到这样的一幕：当男主人公看到心爱的女孩投入其他男人的怀抱时，会使劲地拉拽自己的衣领，并解开衬衣的第一个纽扣。即使打着领带也会急躁地将其松开，而这一切都恰到好处的表现了男主公的急躁与不安。男主人公这些动作的产生，大多是因为烦躁时火气很大，所以要使劲将衣领拽离自己的脖子，下意

pdf下载网 http://www.i8788.com

识地想让凉爽的空气钻进衣服里。

其实更多的时候，男人扯动衣领的行为并非只是因为烦燥，还有一些是别有原因。

琼斯在 FBI 做的是一份文秘工作，最近她正在为自己新交的男朋友苦恼着。因为琼斯很想知道自己现任的男友在她之前是否曾有过非常相爱的女友。于是小心眼儿的她总是会时不时的故意在男友身边套话说："你的前女友长得漂亮吗？""她是一个温柔的人吗？"……可是男友在她每次提到这些问题时总会显得烦躁不安，但最终还是会聪明的回答一句："我过去有过女朋友？怎么可能有这回事。"然后在说这些话的时候，还下意识地拉拽下自己的衣领。看到了男友的这个动作，琼斯便知道：他的男朋友在向自己说谎，那些搪塞的话更加显示男友的心虚。但此时琼斯并没大发脾气，反而微笑着对自己的男友说："我希望我们之间能开诚布公，你知道我并不是一个小气的人……"

根据研究发现：人在撒谎时之所以会拉拽衣领，是因为谎言会使敏感的颈部神经产生痒的感觉，于是人们便会下意识地试图通过摩擦或者抓挠的动作来消除这种身体上的不适。从客观上讲，在生活中男士会比女士更喜欢拉拽衣领，其原因也主要是因为男士大多时候会习惯穿西服、衬衣，而女士的衣服种类很多且有一些是不带领子的；如果是女人说了谎，那么她们更多的反应则可能是故意转移话题或是将脸转向别处。毕竟对于注重仪态的女士来说，拉拽衣领的动作会看起来比较男人气。因此，不能仅仅根据拉拽衣领的动作就断定他人在撒谎。

与拉拽衣领同时相伴的面部表情才是更为重要的。因为如果对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

真的撒了谎，那么在他拉拽衣领时肯定会有细微的面部表情，如：躲开直视自己的眼神，我们通常以根据对方闪躲的眼神和下意识地拉拽衣领的动作来确定他是否正在撒谎。而且人们在说谎时还会因为言不由衷而表露出不自在的笑容。因为真诚的笑容是一种下意识的面部动作，它不受大脑的直接控制，而是面部肌肉自主作用的结果，且一副自然的笑容会让人的眼睛四周出现细纹；而虚假的笑是由大脑发出了笑的指令，由思维调动脸部肌肉的运动，所以笑容就会显得不自然。不真诚的笑脸因为只有嘴角轻轻的上扬，所以细纹也只会出现在嘴的四周。

所以，如果不能确定他的回答是下意识的反应，还是心烦气躁。那么就可以像案例中的琼斯那样，由于不能判断出男友在回答问题时频频拉拽衣领是不是担心自己的谎言被识破。于是她便用真诚地微笑询问对方“有什么地方不舒服吗？我希望咱们之间能开诚布公”或是“你刚才说什么？再说一遍行吗？”以期套出对方更为真实的想法。

高明的撒谎者也无法掩饰的漏洞

约克警长最近接了一个奇怪的强奸案，以他的经验判断总觉得这个案子有不正常的地方，可是却找不出具体哪里不对劲。于是他带着当事人的口供和证据来到FBI找到自己的前同事探员查理，请他来帮着自己分析一下案件。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当事人的口供如下：昨晚下班，我正走在回家的路上，突然感觉有人在背后跟踪我。我非常的害怕，于是我转过头想看看那个人是谁，可是那人躲在阴影里，我根本就看不清他的脸。于是我越来越害怕，刚好前面有个小胡同，为了躲避跟踪的人，我快速的躲进了小胡同，可是那人也跟了过来。我们一直往前走，前面越来越黑，但我以为是可以走出去的，可是前面却是一个死胡同，跟踪的人离我越来越近，他靠近了我，在我反抗无效的情况下我们发生了性关系。当时我从他的脖子上扯下了这根链子。

看到这里，约克向查理展示了口供中的那根链子。查里看过链子后问约克的看法，约克说："我觉得这个案子如果说是一起强奸案实在有些疑点。我们通过这条链子找到了它的主人，尽管链子的主人对强奸这件事供认不讳，但我还是觉得并不能就此认定为强奸，可是我现在又找不到具体是哪个地方不对，所以才来找你，请你帮我分析下。"

查理听了约克的分析后点了点头，然后说："我觉得你说得非常有道理，看到这个供词，我倒是发现了一些可疑的地方，比如在套话过程中，当事人在描述整个被强奸过程的时候，不只一次的提到了'我们'，而'我们'这两个字恰恰透露了当事人与被告之间的关系，如果一个人说'我们……'大多是表示双方比较熟悉。在口供中当事人提到了'我们一直向前走''我们发生了性关系'，很显然当事人与被告是彼此熟悉的。通常我们与开始并不熟悉的人碰面时会说我和A来到公司，然后我们一起离开公司，很显然开始我和A的关系并不亲密，后来由于在公司发生了一些事情才让两个人关系变得亲密了起来。在本案中，案件的当事人对一个陌生人一开始就使用了'我们'，显

pdf下载网 http://www.i8788.com

然他们彼此是认识的。

在你的案子前，我还曾接手过一个军火案子，当事人在描述他下车的细节时说：‘我拿起我的手提箱、我的外套、我的帽子和CD回到了房间。’此案中当事人的表达方式与这起强奸案恰恰相反。因为这个当事人在描述自己的物品时，都使用了‘我的’，而只有在描述到CD的时候却故意切断了与犯罪证据之间的联系。而我们也恰恰是通过那张CD中所记录下的内容成功的侦破了那起军火案。

所以说，在套话时一定要留意对方在某些细节上的描述，因为这里面有再高明的说谎者也无法掩饰的秘密。再加上这条链子本身并没有损坏之处，我想肯定不是在急迫之中扯下来的，很有可能是捡到或是故意摘下来的，所以我建议你还是应该再对这个案子做进一步的调查才好。”

约克接受了查理的建议，回到警察局之后，他又对当事人与被告进行了新一轮的审讯，并对两个人的身份和最近的生活状况进行了调查。结果发现，当事人与被告本来就是情侣关系，因最近出现了矛盾正在闹分手，当事人希望和被告分手，导致了被告心灰意冷，所以才出现了开头上演的一幕。

pdf下载网 http://www.i8788.com

意想不到——FBI也玩真心话大冒险

约谈室里，朋克正让一位“恐怖分子”指认自己的同伙，似乎这位“恐怖分子”的记性不太好，当一堆照片和相关资料堆在他眼前的时候，他回答说：“我也记得不太清楚了，我需要一一比对这些照片，缩小范围之后才能给你一个答复。”过了许久，“恐怖分子”终于找出了一张照片说：“可能是他吧！”朋克追问到：“你知道提供伪证罪将得到什么样的惩罚吗？”对方含糊其辞的说，“我真的记不太清楚了，长官你一定要帮助我，我真的什么事情都没有做过啊，我是清白的。”朋克目光锐利，严肃地说：“我为什么要相信你？”“恐怖分子”委屈的快要哭出来了，不停的说：“你要相信我，我是清白的，我以我的人格保证，我真的什么都没有做过啊……”朋克结束了这次约谈，走出了约谈室，他的搭档也随即走了出来。

“我觉得刚才那个人真的不像恐怖分子，你看他委屈的样了，真的好像什么都没有做过呢。”搭档向朋克说道。朋克笑了笑说：“未必如此。”并解释到，“你听到他在看照片时的回答了吗？他是想掩藏什么，现在他所提供的照片，对咱们来说只能做为参考，并不能完全相信的。还有我在问他‘你知道伪证罪该受到什么惩罚吗？’‘我为什么要相信你？’时，他完全没有从正面来回答我的问题，而是一味的推卸自己的责任，要知道一个说了真话的人为什么还要害怕惩罚

pdf下载网 http://www.i8788.com

呢？一个说了真话的人为什么不敢告诉别人自己说的是实话呢？我想我们这次遇到了一个非常狡猾的恐怖分子，这个案子肯定不简单哦！”

听了朋克的话，他的搭档信服的点了点头。

在FBI探员的耳朵里，只有套出的真话才最有价值，于是他们总是千万百计的想要套出被约谈对象的真实心理，他们就像是一台测谎仪，让谎言无法立足。上面的案例中，朋克就成功的扮演了自己的角色，而他所使用的技巧也是我们在生活中需要牢记的，如：“我凭什么要相信你？”“你觉得犯罪分子应该得到什么样的惩罚”……这类句子的运用。

当然，对于真心话的需求，不仅适用于探员办案之中。鼓励每个人说真心话，同样也是公司、朋友、爱人之间的共同需求，而能让对方说出来的基础就是需要“把脚放进别人的鞋子里”。

就以一个企业为例，若上司想要听到下属们的真心话，最好的办法就是先要熟悉与自己交流的下属们，并调整自己一些谈话中的立场去配合自己的谈话对象，并在彼此的相互配合中随机应变的套出对方的心里话。有些时候，故意带出他们并不喜欢的话题，或故意的激怒对方也是非常必要的。总而言之，就是为了达到套话的目的，积极配合对象、并根据具体的情况做出随机应变的改动。

虽然很多人都说他们喜欢听真话，但值得注意的是：当真话被套出来时未必就是一件愉快的事情。就拿上面的例子来说吧，朋克最终成功的套出了“恐怖分子”的同伙做伪证的事实，那么这位做伪证的人很可能会受到更为严重的刑罚。

在美国的FOX电视台有一档问答游戏节目The Moment of Truth（真心话大冒险）。杰森带着自己的妻子、父母、妹妹和弟弟来参

pdf下载网 http://www.i8788.com

加这个节目，当台上的他被问到是否在结婚的那天心里还爱着前女友时，他承认了。于是节目又把他的前女友请来，问她的前女友："如果杰森现在要你回到他的身边，你会不会离开现在的老公？"这样的问题无论如何回答都会对杰森自己，他的家人以及前女友造成一些伤害。

所以，想要套出对方真心话的时候也不妨从实际出发，多站在对方的角度想一想，以不伤害对方及周围的人为前提。

诚实很重要，但不能假戏真做

虽说马克是FBI探员里的一名活跃份子，他做事勤快、爱好广泛，且性格开朗、乐于助人，每当局里有什么活动时，他总是积极的出谋划策，为自己的部门争得不少的荣誉，深得主管和同事的赏识。当然，他也接受了很多自己本职工作之外的事情。可是正是这些额外的工作让马克感到特别烦恼。

因为这些额外的工作不仅让他感到疲惫，而且还导致了他与同事之间的关系越来越紧张，甚至他感觉自己患上了上班恐惧症。对于马克来说，自己做这些"份外工作"分明就是费力不讨好的事情。其实马克也很清楚，他只要做好自己份内的工作就好，可是主管安排给他的工作，以及其他同事推给他的工作，如果不做又怕主管和其他同事不高兴；做了，则会招来同事们异样的眼光，觉得他是在出风头，抢

pdf下载网 http://www.i8788.com

功劳。这对于他与同事之间相处是非常不利的。

像马克这样扮演“老好人”角色的人在其他场合也并非没有。可是若我们想成为一名套话高手，仅仅拥有马克这样为人处事的能力是远远不够的。一个不懂得拒绝别人的人又怎么有能力掌握交流中的主动权，并控制整个套话的节奏呢？记得在《君主论》中有这样的话：“你要显得慈悲为怀、笃守信义、合乎人道、清廉正直、虔敬信神，并且还要这样去做，但是你同时要有精神准备作好安排：当你需要改弦易辙的时候，你要懂得怎样作一百八十度的转变。”

在与人相处中，讲求真诚待人，对自己的话负责……。这些都是对的，可是在交流过程中，这也是远远不够的。因为你的这些教条最终只能让自己受人摆布。要知道你的诚实并不一定能套出所有人的真心话，反而会让人想“既然那家伙那么实在，或许我过分些他也不会在意。”那么此时便给了对方任意妄为的机会，甚至在玩笑中就可能提出更多的无礼要求，让你的整个谈话陷于被动。

诚实、可信、热情的人固然能受到大家的欢迎，对于套话也会更有帮助，可是若遇到一些情况不再需要这些信条的时候，我们完全可以摒弃它们，灵活才是最重要的。就像上面案例中的马克，领导和同事们给他额外的事情做，本身代表了大家对他的一种信任，但若演变成得寸进尺时，那么马克就应该懂得如何选择性的拒绝。只有这样才能使他们产生恐惧，并会在被拒绝后进行反思，“为什么他以前答应，这次不答应了呢？”“他今天怎么了，态度这么坚决？”只有当他们学会反思，才会是对马克尊重的开始。

只有当对方摸不清我们的想法的时候，才会使他们的行为变得谨慎，并在今后交流或是交往中不再随便占我们的便宜。若我们越是委

pdf下载网 http://www.i8788.com

曲求全，那别人反而会觉得我们好说话，那我们的委屈也会越多。

曾有研究显示，通常好脾气的人在人际交往中比较容易产生压力和困惑，因为他们更容易在与自己的同事、家人、朋友、邻居交往的过程中出现力不从心的情况。帮助别人是非常好的事情，可是长此以往别人就容易得寸进尺，将你的帮助认为是理所当然而失去了应有的感激之情。所以我认为不妨在得到别人积极评价的同时，又不让自己“假戏真做”。原因很简单，在人与人的交往中你以诚相待，别人并不一定会认为你是坦诚的，反而可能会得寸进尺，如果你将别人开玩笑的事情也认真对待的话，那么最终只能将自己陷入困境之中。

如果做好人会让你心力疲惫，那么就要选择适度的坦诚，要懂得拒绝别人，才能让自己更加的完美，并在今后的交流中掌握主动权，使套话更为顺畅。

永远难掩紧张的腿

身体哪个部位是我们观察非语言信号时的首选？身体哪个部位最能显示一个人的真实意图？在FBI工作多年的前情报员乔·纳瓦罗告诉我们：“腿和脚”。

FBI探员杰森此时在侦讯室里审讯的是关于一次恐怖事件的知情人。他们已经连续审讯了几个小时，但是却没有任何进展。在这次冗长乏味的审讯中，嫌疑人简直伪装的无懈可击，没有向探员们发出任

pdf下载网 http://www.i8788.com

何有意义的信号，而唯一有些反常的就是他在不停摇动的腿。可是对于这种可能是习惯性的动作并不能证明嫌疑人知道什么。就在探员们问出“在这次恐怖袭击中，你是不是就在现场？”这一关键问题的那一刻，犯罪嫌疑人的腿竟发生了惊人的变化。虽然他尚未回答探员们所提出的问题，可是他的腿已经从摇动变为了上下踢动。就是这唯一的线索暗示了探员们的这个问题已经对嫌疑人带来了一定情绪上的影响。于是探员们以此为突然破口，继续用更加激烈的言语套话，最终撬开了嫌疑人的嘴巴，使对方承认他确实对此次恐怖袭击事件知情。一次身体上不经意的背叛，给这位嫌疑人带来了惨痛的教训。

乔·纳瓦罗凭借多年的情报员经验告诉我们：“一个人的脚部动作从左右轻摇转向上下踢动时，就表明此人一定看到或听到了令他感到消极或不高兴的事件或话题，这种肢体语言的改变完全是当事人的一种自觉行为，但却是很多观察家们都意识不到的。”

那么为什么腿或脚能够如此精确的反映我们情绪和心理的变化呢？

在人类几百万年的进化史中，我们的腿和脚就在不停的应对着来自外在的威胁，而这种应对能力是不需要思考的本能反映。当我们感到危险的时候，我们的腿和脚会自然的进入战备状态，然后做出相应的反应，如：停下来，逃走或是踢向对方。

很多时候，我们已经习惯“察言观色”，可是脸固然是身体的一个重要部分，但狡猾的它已经学会了虚张声势或掩盖自己真实的情绪。仔细想想，这种欺骗的出现也合乎情理。因为很小的时候我们就被教育着，“这样的表情不好看”或者“小小年经为什么要愁眉苦脸呢？”于是我们学会了隐藏、欺骗和撒谎。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如此看来，在“察言观色”已经不再容易的今天，我们大可从肢体语言中最诚实的腿和脚来掌控整个套话的节奏。

1. 难掩紧张的腿：当双腿抖动时，反映的是不安、紧张、和焦虑，甚至是代表着想要离开。

在一次约谈中，马丽的双腿显得有些紧张。当探员们问到其丈夫目前的财政状况时，她更是由于紧张不停的在喝水。由此可以看出，对方的丈夫并不像她说的那样毫不知情，若是真的毫不知情，又怎么可能紧张成那个样子呢？

2. 转向的脚：当嫌疑犯对谈话内容感到轻松时，他的双脚应该朝向探员们的一方，若是他的双脚朝向别处，刚可能某些事情让他感到不安。

上面的方法可以帮助我们判断对方是否喜欢我们的谈话。在与对方的交流过程中，如果其中的一位不喜欢自己的交流对像，那么他的脚会转向最近的出口处。虽然他的上半身还在很认真的倾听着对方的谈话，可是他的脚已经开始选择了逃离。

3. 叉开的双腿：双腿叉开，很明显是“捍卫领地”的行为。当人们感到压力、烦乱或威胁时总是会下意识地尽量将腿叉得比其他人更宽些，以此来强调自己的领地。

如果我们细心观察便会发现，当两个人陷入对峙状态时就会将腿和脚叉开，这并不只是为了让自己站得更稳，其意思是想获得更多的领地。若是你发现有人在你面前双腿从并在一起到叉开，那么可以肯定这个人已经越来越不高兴。其实它也是在清楚地暗示你“一些地方出现了问题，必须要做好应对的准备”，所以我们必须提高警惕。

4. 搓腿的动作：这是一种带有安慰性的行为，大多会在桌子下方

pdf下载网 http://www.i8788.com

完成，所以很容易被人忽视。

若有人将一只手（或双手）放在一只腿（或双腿）上，沿着大腿向下搓至膝盖时，其目的并非只是为了擦干手掌上的汗，最主要的还是为了消除紧张感。这种动作有些人只会做一次，而大多数人则会反复做这样的动作，或者反复按摩腿部。所以我们一定要认真观察，因为它很好的反映了这个人此时是否有压力。

实际生活中，腿和脚可能会被衣服和鞋子遮住，但它们依然是最早做出反应的身体部位，所以如果我们想要套话，那么就要尽可能多观察这类边缘行为，因为它是我们获得更多信息的关键。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第十章 成为套话高手一定要懂的说话潜规则

pdf下载网 http://www.i8788.com

即使压制自己的意见也要迎合对方

美国著名的关系学大师卡耐基说："即使你喜欢吃香蕉、三明治，但是你不能用这些东西去钓鱼，因为鱼并不喜欢它们。你想钓到鱼，必须下鱼饵才行。"一个聪明人与他人交流的时候，要学会迎合对方的意见，这样才能让对方感觉到自己受到了重视和尊重，也愿意继续与你交流下去。当然，这种迎合还需要恰当的技巧才不至于被看出破绽。

琼丝是FBI里公认办事能力很强的文职人员之一。由于最近局里又出现了一件棘手的案子，需要请某位在建筑方面非常著名的专家做技术指导。可是很多人都知道这位老建筑专家已经拒绝各种邀请很多年了，并且他的性格非常清高孤傲，不是一般人能请得动的。于是局里最终决定将这个任务交给琼丝来完成。为了能讨得这位老建筑专家

pdf下载网 http://www.i8788.com

的欢心，琼丝在拜访之前可是做足了功课。她事先了解到老建筑专家喜欢中国的水墨画，平时也喜欢研究中国的书法……。

那天琼丝来到老建筑专家的家里，老专家对她的态度非常冷淡，但琼丝一点也不介意。当她看到老专家画案上放着刚画完的水墨画时，一边欣赏一边赞叹道："您的这幅水墨画，景象新奇，意境深远，真是一幅好画啊！"几句话说下来，老专家的脸上露出了喜悦与自豪的表情。琼丝又接着说："听说您还喜欢中国的书法，不知道是否有机会欣赏欣赏呢？"这样一来，琼丝进一步激起了老专家的兴致。他变得热情起来，开始不停地向琼丝讲解自己在这方面的心得体会。就这样，在琼丝的不断迎合之下，话题不断地延伸下去，环环相扣，使得二人看起来像久别重逢的"忘年之交"。而最终琼丝也成功地得到了老建筑专家的许诺：答应做 FBI 的技术指导。

这样的例子还有很多，如果某公司员工不同意更改工作时间，那么你就可以在他的面前大谈更改工作时间后的坏处，这样对方肯定就会对你产生认同感，并加深对你的信任，也会放松对你的警惕，那么想套话岂不是轻而易举？或许你会认为这样的迎合显得过于世故和圆滑，但是如果这样能让对方喜欢，又有什么不好呢？况且美国德克萨斯大学的教授们也证实：如果对方的意见能和你的意见保持一至，那么一般人都会认可对方的意见是正确的，而这种现象就被称为"一致效应"。

换个思路来想，如果当你提出一个意见，别人的回答却是："是这样吗？""我不这么认为。"那么你的第一感觉就会非常不舒服。如果你的情绪不佳，还愿意多说话吗？所以，直接反驳别人有着很大的弊端，要想套出他人的真心话，还是需要适度的迎合。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在套话之前，若我们没有明白对方的心意，最好不要轻易说出自己的意见。哪怕我们有着明确的观点，也要因对方的实际情况而适度地隐藏自己的想法，尤其是对那些自尊心较强的人，更不能为了面子去争论，我们一定要有接受任何观念的气魄。否则，就可能破坏了对方的情绪，使交流无法继续下去，让套话变得难上加难。

别以为“咆哮”就能让对方就范

在约谈银行抢劫嫌疑人杰克的时候，探员们做了很多准备工作，他们将厚厚的档案袋放到了侦讯桌上，并写上犯罪嫌疑人杰克的名字，其目的就是为了让杰克相信，探员们已经对他做过非常详细的调查，并收集了大量的证据。接着探员们找出了一卷用证物封闭胶带包裹着的录影带，并写上了“XX 银行”和“犯罪日期”，其目的也是为了能让犯罪嫌疑人相信，这卷录影带记录下了杰克当天作案的全过程。

当杰克走到侦讯室时，探员们先是装作从容地翻阅了那叠厚厚的档案，然后才抬起头来看了看杰克，说道：“我们已经对你的这起案件做了调查，对你本人也有了一个全面的认识，现在你是想自己交代呢？还是让我们来提醒你呢？”看着自信的探员，杰克没有开口说话。

探员问道：“你认为这卷带子里记录了什么？”这时杰克的表情已经透露出他内心的不安。“你上次说你不在场，可是如果我放了这带子却发现你在场，你知道会有怎样的后果吗？你敢赌一次吗？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

此时杰克的头上冒出了冷汗。最终的结果未出探员们的意料，杰克屈服了。

整个审讯过程在平静的氛围和简捷的问答中结束了，这次套口供的过程并非像电视或是某些书本上描述的那样激烈。无论对审讯还是套话来说，最笨的方法就是向对方“咆哮”，以为这样别人就会更相信自己。其实很多人都能非常敏锐地感觉到整个谈话气氛的改变，甚至能通过我们的一言一行判断事情的经过，所以与其用“咆哮”让他们就范，还不如用技巧使他们屈服。就像上面案例中的探员们一样，释放一些虚假的信息来套出事情真相也未偿不是一个更好的办法。

但要注意，在我们放出虚张声势的信息时，最好的办法就是不着痕迹，让别人自己去拼凑。很多时候，人们对于通过自己所见所闻而推出的结论更为信服。

就拿百度的上市来说吧，他们所采用的手段，要比极力鼓吹自己多么强大更能得到股民们的信任。

2005 年 8 月 5 日，百度成功登陆了美国的纳斯达克，发行价为 27 美元，开盘价为 66 美元，在发行首日的收盘为 122.54 美元。一天的时间内涨幅居然达到了 354%，成为了美国股市 2000 年来新上市公司中首日涨幅最高的一家。同时百度的市值也由 8.72 亿美元飙升了近 40 亿美元，这使得百度创始人李彦宏的身价达到了 9 亿美元。

其实百度能在大洋彼岸的美国取得如此骄人的成绩是很多人始料未及的。因为百度上市时根本不被看好，它的融资股份甚至还会有融不到资金或成为垃圾股的可能。在那个时候美国的投资者里没有人知道“百度”这个名字，同时也没有人用过百度的产品。

那怎么才能让百度在股市上一举成名呢？如何让美国的投资者们

pdf下载网 http://www.i8788.com

认识“百度”呢?

最好的办法就是让美国的投资者们相信百度与美国的某家知名公司一样有着非常好的销售业绩。为此百度想到了谷歌。那时的谷歌是搜索业界的老大，它上市后，从开盘时候的 100.01 美元一路飙升到了 300 多美元，因此成为了美国投资者们追捧的对象，其影响力是无人可及的；而且谷歌与百度在国内搜索领域分别位列第一和第二，这就使其在性质上有着很多的相同之处。

来看看李彦宏是怎么做的吧：在上市前，他聪明地将谷歌的标签用到了百度的身上，也正因为如此，曾在谷歌上市时错失良机的美国投资者，凭着李彦宏故意制造的这些蛛丝马迹一下子把握住了机会，将对谷歌的追逐转移到了百度身上。于是百度借了谷歌的余温，在美国一举成名。

上面这个例子提醒我们：要得到他人的信任并从对方身上套出更多自己需要的信息，最好的办法不是你在说什么，而是通过一个个真的或假的信息，让对方自己去拼凑，只有这样，才能让他人乖乖就范，促成最后的成功。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“3M 法则”——让对方听清楚的方法

“3M 法则”是由美国的语言病理学家劳加·格拉夫博士提出的。3M 取自 More、Mouth、Movement 这 3 个单词的首个字母，这 3 个单词合起来表达的中文意思是：说话时尽量增大嘴巴的活动幅度。

据国外的相关学者统计，每人每天用于说话的时间平均为 1 小时，这样算下来，每个人一生中用于说话的时间可达到两年半左右，甚至更长。如果你有兴趣将这些话全部记录下来，那么便可完成 1000 部巨著，且每部巨著不会少于 400 页。由此可见说话是人类的本能之一，是人类一项极为重要的社会活动。那么在交流过程中，说话人的发音吐字是否清楚，就成了套话能否成功的重要一环。

如何成为一个会说话的人呢？如何将话说得更清楚呢？

凡是通过 FBI 面试的准探员们，都要接受入职前最严格的训练，其中一项就是对发音和表情的训练。在进行发音训练时，教官们会要求学员们尽量增大张嘴和闭嘴的幅度。因为只有嘴角被拉伸和绷紧，嘴巴才能慢慢张开。对于平时不太习惯张大嘴巴的学员来说，开始几天可能会有被牵引的感觉，但持续十几天之后，嘴巴就会自然而然地张开了。

同时，教官们还会训练学员发“a”的音，当嘴巴张开时，必须留出放得下两根手指的宽度，且这两根手指不能碰到嘴唇，否则只能

pdf下载网 http://www.i8788.com

说明学员的嘴张得不够大。起初有些学员因为牙齿不好看、担心口臭、牙齿黄等问题不好意思开口，可正是由于有这些缺点，学员们才更应该开口才对。因为一个人想要让对方听到自己说话时清晰的声音，就必须让嘴巴的活动幅度加大。既便是你自己在小声说话时，如果你的嘴巴活动幅度足够大，对方也可以清楚地听到你说的话。

这样的训练内容对 FBI 的探员们来说是必不可少的，因为清晰的表达，良好的面部表情，会让他们在被约谈者面前得到更多的分数，这就意味着他们顺利套话的可能性又增加了几分。因为据斯坦莱·斯特朗博士的小组研究表明：人们“张着嘴，看上去表情丰富”的照片要比人们“闭着嘴，看不出任何表情”的照片更让人感觉舒服，也更容易让人们对照片中的人产生好感。

而那些在平时的交流中不喜欢张嘴的人，不知不觉中已经给别人留下了非常不好的印象，大家不知道他在想什么？为什么表情那么严肃？事实上严肃的表情通常会让人感觉不舒服。

探员们所进行的训练，可以加大嘴巴的活动幅度，使脸部的肌肉随之运动，表情自然会丰富起来。一次表情丰富的约谈和交流，往往可以大大增加交流者的魅力，使被套话对象更容易吐露心声。

当然，这样的套话技巧并不只适用于探员们，只要充分利用其优势，同样能在其他场合的套话中发挥其应有的作用。

pdf下载网 http://www.i8788.com

搬出“大家”当靠山

民间有这样一个小故事：一位死去的石油大亨来到天堂参加能源开发会议，可是当他赶到会议室时，发现里面已经座无虚席。聪明的他灵机一动，大喊道：“有人在地狱里发现了石油！”这一喊不要紧，这些在天堂里开会的人们一个个急不可待地跑向地狱。最后只剩下了石油大亨一个人。

等了许久，不见一个人回来，石油大亨不禁想：难道地狱里面真发现石油了吗？想到这里，他也急不可待地跑了过去，可是跑过去后才知道，地狱里不仅没有一滴石油，反而又多了他这个受苦的大亨。

这则小故事本意是在讽刺那些盲目跟风而最终造成损失的人们，但它所演示给大家的这种“从众心理”却是一种很适用的套话技巧。

近日 FBI 抓获了一个专门迫使妇女生孩子以获取非法利益的犯罪团伙。这个团伙以“慈善”的名义强迫一批本地妇女将生下的孩子卖到外地以牟取暴利。据当地媒体报道，被解救出来的妇女多达 30 名，现在 FBI 已经抓获了 3 名犯罪嫌疑人，尚有 1 名主犯和 1 名从犯在逃。

探员里德是这次案件的负责人，为了从 3 名嫌疑人口中套出在逃主犯及从犯的更多信息，里德没少下工夫。这一天，他又与这 3 名嫌疑人约谈，他首先约谈第一位犯罪嫌疑人 A，开始时 A 非常的强硬，根本不回答里德的问题。正在这时里德接了一个电话，通过里德的表

pdf下载网 http://www.i8788.com

情和谈话的内容可以知道，案件又有了新的进展。FBI 已经根据其中一名嫌疑犯提供的情报追踪到了另外在逃人员的线索。看到里德的样子，A 知道大势以去，可是他又不得不坚持刚才的强硬态度。里德看出了他的心思，于是便对 A 说："我很佩服你的坚持，只要你在你刚才的口供记录上写下'我已经向调查员全盘托出事实真相'我们就不会再为难你，并对你从轻处罚。"得到了里德的宽容，A 非常高兴的在刚才记录供词的纸上写下"我已经向调查员全盘托出事实真相"几个字。

此时，第二位嫌疑犯 B 已经等在了门口，他亲眼看到了 A 在签字时满脸高兴的样子，顿时心里明白了几分，于是当里德对 B 进行询问的时候，B 并没有做过多的抗拒，他非常配合地说出了所知道的事情。在 B 的心中，A 已经成为了团伙中的叛徒，就算自己再强硬也于事无补。当里德审讯 C 时，并没有做太多的说服工作，只是把 A 签名的纸放到了 C 面前，当然纸上的内容已经做了更改，C 是 A 的弟弟，他看到哥哥 A 已经招供了实情，自然也不会再坚持，于是他也很配合的将自己所知道的内容如实交待了出来。

"从众心理"是指：个人因为受到外界人群行为的影响，自身表现出从知觉、判断、认识都符合公众舆论或大多数人的行为方式的一种心理。一个"虚假的电话"，一份"虚假的签名"和一份"虚假的合作"现场，就让里德从 3 个顽固的嫌疑犯口中套出了该团伙老大的藏身之处。其实里德所运用的正是 3 个人的从众心理，正是这一心理将这些嫌疑人的防范之心个个击破。

很多实验也表明很少有人能保持个体的独立性而不从众，所以说从众心理是人们普遍的心理现象。而对于探员们来说，"从众心理"

pdf下载网 http://www.i8788.com

也成为了侦破犯罪团伙，套取嫌疑人口供的重要手段。这种方法同样也可以应用于工作、生活、学习中的套话之时。只要我们善于运用，并恰当地处理好这些行为，将会得到更好的效果。

避重就轻

在“二选一”的法则中，有一种套话技巧主要是针对那些比较顽固的套话对象的，当他们始终不肯说出实情时，我们可以同时提出两个比较重要的问题，并且将问题分出轻重，使被套话的人选择一个，以确保我们能够继续掌握交流的主动权。通常在这种情况下，对方肯定会选择那个程度较轻的问题，于是我们将其称为避重就轻原则。

探员威廉看到传播非法信息的杰森始终不肯承认那类信息是自己发布到网上的，所以威廉不得不采取了“避重就轻”的谈话策略，用“二选一”的方法来引导杰森承认部分的罪刑。

“你说那些含有恐怖成分的信息不是你发布到网上的，可是为什么我们在调查的时候会追踪到你的电脑？并且你的电脑里同样储存有此类信息，这是一个不争的事实。就像你说的，可能会有一些特殊的情况让这类信息跑到了你的电脑里，而不是你有意为之。那你有没有想过会是你在下载其他文件时将这类信息一起下载了下来呢？”威廉问道。

杰森回答：“有可能。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“那你想一下，最近你有没有接触过可能含有这类信息的网站，但你却没有察觉？或者是你不小心进入了这类网站，当发现是不良内容的时候，便马上关闭了？”威廉继续说道。

杰森回答有些迟疑地说：“有可能。”

“还有一种情况就是通过邮件，因为很多这类网站都会以邮件的方式，将这类信息发送到用户的邮箱里，而你因为不了解实情，无意中点击了这类网站，因此下载了下来呢？”

“有可能。”

此时威廉颇感同情地回答说：“那好吧！我想你也知道，无意中打开这类网站与故意上这类网站在本质上有很大的区别。如果你不是不小心下载了这类文件，便是想要故意危害国家安全，目前只有这两种可能，你觉得你是哪一种？你是因为好奇所以不小心？还是想要故意危害国家安全？”

从上面的对话我们可以看出，探员威廉通过不断地向杰森提出两个犯罪程度轻重不同的问题，给杰森造成了“二选一”的局面。而这样做的目的是为了在对方不承认的情况下，增加其承认错误的可能性。而对方也在这种技巧的引导下，一步步的承认了自己的错误。

在我们生活中，这种套话技巧同样是适用的，甚至还能发挥重要的作用。如：在销售东西的时候，不是问顾客：“买还是不买？”而要避重就轻地问对方：“在A或B中更喜欢哪一个？”或是“一样东西是要两个还是三个”；请别人吃饭时，不要问对方“有没有空”或是“去不去”，而是要问他，“我们是周六还是周日去吃饭？”将这两个时间段做为选择……。

二选一法则的使用，需要选择适当的时间，如果没有进入到最后

pdf下载网 http://www.i8788.com

的阶段，就不要轻易使用。如果一开始威廉就问杰森是选择“不小心下载”还是“构成危害国家安全”，那么杰森肯定会因为没有前期的良好沟通，而选择“都不是”。而威廉的聪明之处就在于，做了很好的前期铺垫之后，使对方必须选择“不小心”下载了此类信息，否则他就构成了危害国家安全罪。所以当我们使用二选一法则的时候，一定要讲究时机和顺序。

不要说你想说的，要说对方想听的

杰克是一个刚进入 FBI 的新探员，现在他遇上了一个棘手的问题——他所约谈的对象不喜欢和他说话。这让他感到非常苦恼，因为他找不出是自己的问题还是被约谈对象的问题，为此他不得不找到了他的主管查理。

“我新接手这件案子的约谈对象实在太顽固了，我已经约谈两次了，可是他根本就不回答我的问题，我觉得是因为他不喜欢我，所以才不愿意和我多说话。最气人的是，有次我正问他在上周三晚上九点在做什么，可是他居然看看外面的天气说‘天可能快下雨了吧！’”

查理听完后说：“他说完这句话之后，你又说了什么？”

杰克非常气愤地说：“我什么都没有说，因为我当时非常生气，我觉得他是在故意刁难我。”

“难道你不觉得被约谈对象当时对天气更感兴趣吗？”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“对天气感兴趣？”这让杰克感到困惑。

“是啊。”查理接着说，“我觉得可能是当时的天气影响到了被约谈对象的心情，所以你再约谈他时，如果他还说一些无关的话，你可以先试着与他聊聊别的。”

“这样也可以吗？难道我可以通过聊天的方式得到我想知道的事情。”

查理点了点头，“你现在就可以去找被约谈对象聊一聊，好像今天也要下雨了。”

很长时间过后，杰克再次兴冲冲地跑到查理的办公室，“他确实是因为天气而影响了心情，我见到他时，就对他说：‘看今天又阴天了，闲着没事来和你一起聊聊。’结果我们一起聊了他的童年，聊到下雨天的坏脾气，我上周三晚上被延误的航班，以及他所听到的一些事情。原来他知道的事情，比我想象的要多得多。”

对于擅长交流的人来说，他们知道想法是不会凭空产生的。一个人不可能凭空想到天气，而被约谈对象突然谈到天气，那他一定是通过天气想到了什么，或是在他的潜意识里，希望通过天气来聊些什么。

人和人的思想不可能在所有方面都保持一致。就像有人喜欢甜食，有人不喜欢吃辣椒一样，也正是因为这种思想的差别，才让人与人之间的交往变得有趣。如果在交流中，我们想把话题更好地进行下去，那么我们最好从他喜欢谈的话题开始，因为只有这样，他才愿意与我们多交流，这样我们也更容易从与对方的谈话中套取我们想要了解的信息。

美国总统林肯就曾说过：“我会用1/3的时间来思考我想要说什么，

pdf下载网 http://www.i8788.com

然后用 2/3 的时间思考对方想听什么。”

那么我们又如何确保自己所说的内容能使对方感兴趣呢?

首先要确保我们用来交流的内容与自己谈话的对象切身相关。这就需要我们去深入地了解谈话对象，只有这样才能知道说什么话题对他们最有说服力。

其次就是我们的表达方式一定要简单，千万不要动不动就谈很多抽象的概念，要多用名词和动词，少用形容词，并且还要尽量缩短句子的长度，力求简明精要，切中要害。

最后就是要在说“第一句话和最后一句话”时多下功夫，因为对于大多数人来说，印象最深的就是你告诉他的第一件和最后一件事。

让对方从第三者的角度发表意见

马丁是某家图样设计公司的销售人员，他几乎每星期都会去华盛顿一位著名的设计师那里，并且这种行为已经持续了两年左右。马丁回忆说：“每次我去时，他都不会拒绝接见我，可是他却从没有买过我推销的图样，而是在每次用心看过之后对我说：‘马丁先生，我想这次我们还是没有机会合作。’”

经过了无数次的拒绝和失败后，马丁有些不知所措了。一天，马丁在纽约的妹妹和男友一起到这里来看他。在不经意间他向妹妹抱怨起这件事情。妹妹除了对哥哥马丁表示同情之外，也没有其他

pdf下载网 http://www.i8788.com

的办法。此时妹妹的男友，在FBI工作的杰希的一句话却提醒了他："你为什么不让他自己告诉你问题出在什么地方呢？"

受到提示的马丁立刻展开了新的行动。他同时拿了好几张设计师们尚未设计完成的图样，再次走进了那位著名设计师的办公室。然后用威逼的语气说对那位设计师说："我想这个你是一定可以帮我的，我带来了几张还没有完成的设计图样，我请你告诉我，如果由你来设计，下一步会怎么做呢？"

这位设计师并没有过激的反映，他仔细看了看图样，然后顿了顿说："马丁，这几张图你先放在这里吧，等过几天你再来一次。"两天后，马宁又去了设计师那里。在听了设计师的建议后，他将图样拿回来，按照设计师的意思将他们完成了。交易结果可想而知，最终设计师买下了所有的图样。

这次生意的成功几乎消耗了马丁半年的时间，事后设计师又从马丁那里订了十多张图纸，并且每一张都是按照设计师的意思来完成的，为此马丁也从中狠狠地赚了一笔。事后，马丁回忆说："我终于找到失败的原因了，以前我总是急切地想要达成自己的目的，没有考虑到对方的需要，而对方也不好意思来要求我如何去做。但现在我完全改变了自己的策略，会先让他从第三者的角度对图样进行评价，然后根据他的意思对图样进行设计，这样所做的跟过去完全不一样了。我请他提供他自己的意见，从中套出他想要的图样类型或是风格。很多情况下，投其所好是一种不错的选择。"

在我们与他人进行交流的过程中，当对方迟迟不肯表达自己的态度时，他肯定会有自己的理由，要么是因为怕自己的言词显得不礼貌，要不就是怕自己的意见会遭到他人的耻笑，无论是哪种理由，其目的

pdf下载网 http://www.i8788.com

更多是保护自己。

在这种情况下，如果直接问对方的意见，得到的答案肯定不会是对方的真实想法，就像如果我们直接问："你对我有什么看法？"对方的回答未必就是他的真实想法，可是如果我们问"大家是怎么看我的？他们对我是不是不喜欢呢？"那么这时我们听到的答案会比上一个答案要真实的多。

努力突破对方的自我保护意识，可以通过让对方从第三者的角度发表意见来实现，如"我想知道通常情况下，人们会怎么看待这个问题？""你这个年龄段的孩子，都喜欢些什么东西呢？""你的老板对这次合作还有什么意见吗？"

第二人称的提问方式会让对方因为需要承担责任而感觉到压力，如果能借他人之口说出自己的意见，他们就觉得不需要担负责任，因此回答得会更加坦诚，对我们套取真实的想法也更有利。

"不给对方施加压力，不让对方起防备之心"，是让对方以第三者身份说出实情的前提。

问话的人动作不可太多

乔·纳瓦罗说："探员们在套话过程中，动作和手势不能太多，因为这样会影响嫌疑人肢体动作的增加，从而会误导探员们自己的判断，以为对方存在疑点。所以，探员们在观察对方动作的同时，

pdf下载网 http://www.i8788.com

也要留意自己肢体的外在表现。”

探员杰西前不久约谈了一位犯罪嫌疑人，由于在约谈过程中对方总是做出沉思状，不是用手摸下巴，就是抚摸脸颊。于是杰西就判定对方是一个虚伪的人，他的话也是不可信的。于是他找出了那次约谈的录像，准备仔细研究之后，再进行第二次的约谈。可就在翻看第一次的约谈录像时，杰西发现一个问题，他发现自己的搭档在约谈的时候也做出了和嫌疑人一样的动作，这让杰西对自己的判断产生了怀疑。

这天，杰西特意找到了那位搭档，问起了当天的情况，那位搭档面带愧色地回答说：“约谈那天，不知怎么回事，问到一半时我的牙开始痛了起来，但我怕影响当时的气氛不敢出去，所以只能忍着。因此当时就不自觉地做了一些小动作，这可能让那个嫌疑人也受到了一些影响。”

如果在约谈过程中，探员们的肢体语言太多，那么被约谈对象也会做出类似的动作，于是他们的动作就很容易对探员们造成误导，从而使探员做出错误的判断。所以说，在与他人的交流过程中，我们不仅要注意对方的行为举止，同样也要留心自己的一举一动，否则将会给整个套话结果带来非常不利的影响。

人类总是在不断地模仿中成长，而心理学将这种模仿看作是：潜意识里相信对方的表现。

很多时候这种模仿并非是刻意的，可是当一个人面对一个陌生的环境时往往都会觉得不由自主。这就比如你在一个陌生的国度，你对这个国家并不熟悉，所以你遇到的第一个人就会使你产生一种先入为主的感觉，于是当你在这个国家遇到第二个人的时候，你就会模仿第

pdf下载网 http://www.i8788.com

一个外国人的行为方式。纳瓦罗说：“这种无意识地模仿对方的动作、语言的节奏、声调、常用词的行为，是潜意识中希望赢得对方信任或好评的表现。”

在很多人看来，模仿对方是一种不尊重对方的行为，其实不然，这恰恰反映出另一种尊重。当你在模仿对方的声音或肢体语言时，对方会马上对你产生好感。因为此时你的肢体语言和对方类似度达到了55%，若加上声音则会达到93%。这就好像你站在对方的立场与他沟通，而不是用自我的标准去衡量他。这种认可的表现，远比想尽办法和对方拉关系来得有效得多。一次完美的沟通，会让沟通者像水一般流入任何的容器中，无论在何种场合都能得到信任，套取更多信息。

也正是基于这种原因，FBI探员们在约谈时为了营造更为融洽的交流气氛，反而会在与嫌疑人交流时刻意模仿对方的语言或是动作，以此来引起对方的强烈共鸣，以获得他们的信任。

无论何时都要为“下一次”作铺垫

交流结束时的应对通常是很难处理的，因为在心理学上认为人的记忆具有“最初效果”和“亲近效果”这两种功能。也就是说，人们最初见面时的第一印象与告别时的最后印象，都会给他人留下非常深刻的记忆。而对于交谈者来说，交流结束后双方的压力都会减轻，而这个时候也是对“下一次”交流进行铺垫的最佳时机。

pdf下载网 http://www.i8788.com

贝克刚刚结束了与可能是恐怖组织知情人的一次侦讯，虽然约谈结果并不理想，但是他依然按贯例以正面、积极的态度结束了此次约谈，并道谢说："XX 先生，谢谢你的配合，我感到非常愉快。"之后，他又将自己的名片给了被约谈者。一个月之后，这位线人主动和贝克联系，将自己所知道的最新消息全部告诉了贝克。当贝克问他为什么之前没有说出这些时，对方说："虽然当时你对我很尊重，可是那时我正在被那些人怀疑，所以如果我说出来就可能会给自己和家人带来伤害。而现在不同了，他们已经完全信任我了，所以我才敢给你打这个电话。"听了对方的话，贝克十分感激地说："XX 先生，谢谢你，你这样做是对的。能为自己的行为负责是改变的第一步，等这次事情结束之后，我相信你一定能再重新找回自己失去的生活，像过去一样。"

当我们要结束一次交流的时候，最好能再提一下对方的名字，如"XX，谢谢你的这次配合，我想你这次的决定是正确的。"类似这样的话语就是在明确地暗示对方："我已经记住了你的名字"，同时由于能准确地记住对方的名字，就更加表明了你对对方的尊敬。如果对方向我们说过可能会使其心理矛盾的内容，那么我们应该对他们的行为表示肯定。对于那些在交流中可能会情绪低落的人，我们要给予他们希望，让他们相信待事件结束之后便可以开始新的生活。

如果可能，我们还要给对方留下继续联系的方法，很多交流对象都会在事后再与我们联系，说些最初并没有说过的内容。并且每次在与对方交流结束后，无论最终的结果如何，都要与对方握手并将对方送到大门口，而不只是办公室的门口，这样会给对方留下深刻的印象，同进也会对下一次再做接触时有很好的帮助。这样，得到真实可靠的

pdf下载网 http://www.i8788.com

信息的机会也会更多。

这里需要注意的是，很多人在交流结束后习惯等对方先说："今天，我想就……"时再起身告辞，可是如果此时我们能主动说出"感谢您今天在百忙之中能抽时间……"这样则更能显示出我们的果断。如果一味等待对方的催促，则会让我们的气势渐失。同时，在离开的时候，不要磨磨蹭蹭或是遗忘任何东西，因为这样会给人留下"磨蹭"或是"丢三落四"的印象，这样对方对我们的信任将大大降低。

在每一次的交流结束后，我们都要对自己套话的过程进行总结，如："这次的交流中，哪个环节出现了错误？""哪种做法是对的？哪种是错的？""什么样的技巧会让套话更有效？"等等。

"套话"是人际交往中收集信息最重要的一个途径，也是一种技能，所以必须勤加练习和运用。

pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI教你套话术
作者=
页数=1000
SS号=
DX号=
出版日期=
出版社=

pdf下载网 http://www.i8788.com