FBI教你学攻心

董豪旭／著

新世界出版社
NEW WORLD PRESS

pdf下载网 http://www.i8788.com

与人交际是我们生活的这个时代越来越凸显的重要环节，人在交际中沟通和协作，最终实现整个时代的进步。

而人固有的群居特性，也说明了交际与人的生活的密切关系。然而人的进化，社会的进步，都使交际变得越来越不简单了。人们不会直白地表述自己的想法，不再按常理出牌，表现得讨厌心里却喜欢……总之，人心被裹上了厚厚的幔帐。为了防止被人伤害，也为了能在无形中一招制胜，人心变得越来越难测。

但是，良好的人际关系还是要建立的，人心还是要懂的，这是人的生存法则，任何人都不可能独立成事。攻心既然势在必行，那么我们就要掌握其中的要领了。如何拨开层层迷雾，见到晴天，进而攻取其内心领域，最终实现自己的成事或成功的愿望是我们该深思的问题。

一句最朴实的话，即是“人心都是肉长的”。因为人的这一普遍共性，再多么伟大的圣人也是普通人。普通人喜欢听好听的话；遇到危险的情况会躲避；在不喜欢的时候会拒绝，在心情不好的时候，面色就很难看；会向喜欢的人敞开心扉……人所具有的这些特性，让实

pdf下载网 http://www.i8788.com

施攻心成为可能。

同是做一件事情，对一些人可能是难题，而在一些人那里，可能就再简单不过了。攻心对于FBI来讲，并不是什么难题。在长期的与恐怖分子的作战中，他们积累了大量的攻心技巧与策略，这使得他们通过一个动作，或是一个面部表情就能看透对方的内心，进而对症下药，采取攻略，并最终赢取攻心的胜利。

在对攻心技巧的学习上，FBI是我们的好榜样，下面就让我们一起去看看他们是怎么做的吧！

pdf下载网 http://www.i8788.com

前言 | 1

第一章
看谁听你的——人心是怎样被操控的？

人心是怎样被操控的 | 002

“算命先生”为什么知道你心里的事 | 005

为什么奥姆真理教的干部这样互相警告 | 009

营造一个共享空间，改变对方的认知 | 013

创造临场感，将对方带进你构思的情节中 | 016

利用呼吸的深浅快慢，让对方跟你“同频率” | 019

冷读术——打开对方心门的钥匙 | 022

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二章
快速解除心防——FBI的瞬间攻心策略

色相是世界上最古老的攻心计 | 028

欲攻其心，先攻其胃 | 032

座位安排要让对方感觉很放松 | 034

使用倒置法表达自己的钦佩之情 | 038

故意说错话，消除对方的戒备心 | 041

即使压制自己的意见也要迎合对方 | 044

主动向对方透露自己的隐私 | 047

第三章
一分钟打动人心，FBI的攻心计

讲话易懂的人容易被信任 | 052

与陌生人接近的攻心技巧 | 055

给对方留下深刻印象的“迅速响应法” | 058

适当从众，拉近与对方的距离 | 062

“4分钟”内散发你的最大魅力 | 064

初次见面谈话时间不宜过长 | 067

无论何时都要为“下一次”作铺垫 | 070

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四章
拉近心理距离，赢得信任的攻心术

赢得他人的信任，拉近彼此的心理距离 | 074

拉近距离的“釜底抽薪”策略 | 077

客套话——难以抗拒的语言陷阱 | 081

“牵引注意力”，与对方增加视线交流 | 084

将功劳归于他人，并与其共同分享 | 087

将对方引入你的“领地” | 089

第五章
了解心理需求，透视人心的攻心术

为什么人们对头衔没有抵抗力 | 094

越在意别人目光的人越容易随波逐流 | 096

用“具体数字”压倒对方 | 099

利用分割价格法迷惑对方 | 101

不管遇到谁，都要有意识地睁大眼睛 | 104

FBI 为什么常常使用“妄想力” | 107

细微处泄露天机 | 110

pdf下载网 http://www.i8788.com

第六章
展开心理博弈，征服对手的攻心术

不让对方“接近”，可提升你的气势 | 114

站着比坐着更能表现出气势 | 117

通过“力量比值”，掌控眼神交流 | 120

用语气较强的词来提升你的气势 | 123

打断对方发言，但别让自己的发言被打断 | 127

讲到要点时，交叉十指，给对方施加压力 | 130

不附和对方，让对方心里没底 | 133

第七章
进行心理操控，战胜对手的攻心术

通过“表情和姿势”控制对话 | 138

“极力否认”反而会让人心生疑虑 | 142

提高期待度的“吊胃口”诡计 | 145

一开始就告诉对方最坏的情况 | 147

故意告诉对方无聊、没意思 | 151

不要在嘈杂的场所作出承诺 | 153

让对方甘愿效力的“锅子理论” | 156

pdf下载网 http://www.i8788.com

第八章
让人主动“上钩”的心理操纵术

最初的一句话就已经决定了胜负 | 162

让人主动把钱送上门的讨债策略 | 166

投其所好——和对方站在同一战线 | 169

以缓制急，以静制动 | 173

“折中选项”背后的秘密 | 176

1 次“大说服”，不如 100 次“小说服” | 179

利用从众心理，搬出“大家”当靠山 | 182

第九章
迅速增进与对方关系的情感攻击术

让对方做主角，自己心甘情愿当配角 | 188

餐桌攻心最见效 | 191

待人有礼：出迎三步，身送七步 | 193

攻心必杀技——逢人减岁，遇货添财 | 195

情感攻心的最高境界——双赢 | 198

人情也讲究“生态平衡” | 201

pdf下载网 http://www.i8788.com

第十章
看谁听你的——FBI 这样攻心

马斯洛效应：任何人都需要被尊重和赞美 | 206

猎奇心理：满足对方的“好奇心” | 208

知觉对比：事物没有变，变的只是认知 | 211

权威效应：说什么不重要，关键要看是谁说的 | 214

思维定势：别让惯性左右你 | 217

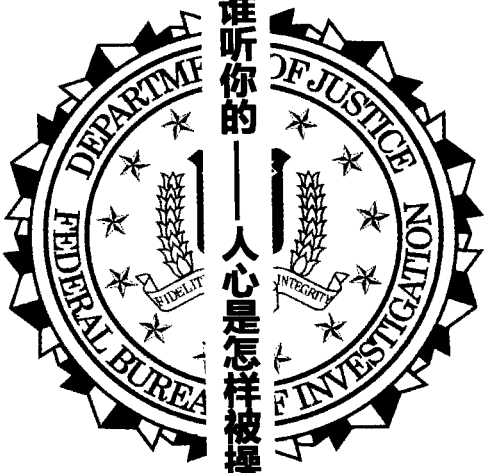
微笑效应：微笑的力量可以移动一座山 | 220

登门槛效应：要想进“尺”，必先得“寸” | 223

威慑策略：不战而屈人之兵 | 226

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一章 看谁听你的——人心是怎样被操控的？



pdf下载网 http://www.i8788.com

人心是怎样被操控的

FBI特工约翰·杰克曾经说过，站在恐怖分子面前的时候，虽然他们什么都没说，但我们却能很准确地知道他们的想法，知道他们想说什么话。恐怖分子心里的所思所想，早已在FBI特工的预料之中。这是怎么做到的呢?

约翰·杰克说，其实每个人的心理都是可以被看透的。人们的一言一行都会透露出自己的性格和习惯特点。在与人交往的时候，FBI特工们经常会细心观察这些细枝末节，逐步地了解他们的心理活动和想法。在不知不觉中，人们的心理便会通过他们的行为被出卖。

人们不相信世界上存在可以支配他人的魔法，但在FBI特工看来，只要摸透了对方的心理，就可以轻而易举地控制别人。这不是一种法术，而是透过行为和言语了解对方心理并使对方按照自己的想法

pdf下载网 http://www.i8788.com

去做的心理操控术。下面就让我们大概的了解一下，人心到底是如何被操控的。

如果想要支配一个人，最重要的就是要了解他内心的想法。人们内心的想法往往隐藏得很深，不会轻易示人。但其实在我们与对方接触的时候，我们的肢体以及语言都会将我们出卖，将我们的想法告诉给对方。对方一旦知道了我们内心的想法，自然就会对症下药，让我们不自觉地按着他的想法行事。

首先，让我们来了解一下对方是如何通过我们的肢体语言，来了解我们的思想，继而控制我们的思维的。研究表明，人们的心理行为会通过他的肢体语言表现出来。例如，当一个人恐惧的时候，会下意识的抱紧自己的双臂。当一个人感到羞愧的时候，他会不自觉地垂下自己的头。可以说，肢体就是人心的一面镜子，透过观察这面镜子，一个人的真实想法便会显现出来。

当然，不同的文化背景下，不同的肢体语言所代表的含义是不同的。当我们处在某一文化环境中时，自然会了解动作本身所含有的文化内涵，及在当地它所代表的意思。在历史的不断进化中，人类沿袭了原始的肢体表达，通过这些最真实的肢体动作，人们会很清晰地分析出对方某一时刻的心理。而不同的肢体语言也会帮助人们更好地了解这个人的文化背景。

其次，是了解如何通过他人的心理，来控制他人的内心的。当一个人了解另一个人的思想之后，他通常会有两种选择，一是根据对方的喜好刻意地迎合对方，二是根据对方的厌恶来人为地避免一些事情的发生。

当与不同的人接触时，懂得攻心术的人会聪明地避开他人心里

pdf下载网 http://www.i8788.com

不愿涉及的领域，而主攻对方乐衷的领域。久而久之，对方就会越来越信任和支持他，他的话语也会在对方心里越来越有份量。这样一来，攻心的条件就具备了。

在日常生活中，我们最信任的就是和自己亲近的人或者和自己相似的人，但是我们不能确定的是，到底哪些人是真正站在自己这边的。学会了攻心术，不管你的性格如何，都可以轻而易举地让对方相信，你就是与他“志同道合”的人。

在与他人打交道的过程中，把自己变成他人是一个能够找到与他人沟通连接点的有效方式。这种效应不但可以使双方在心理上很快地产生共鸣，而且能够拉近双方的心理距离，从而使双方的关系变得更加亲密。杰克强调说，每个人首先相信的是自己，因此往往会在下意识中对与自己性格、行为等相近或相似的人更容易产生信赖，同时对其观点和所说的话也更容易接受。

心理学家指出，一旦在相处中把自己变成他人，那么彼此之间的心理冲突或是人际摩擦就会在很大程度上减少。杰克从业多年的经验是，在审讯重要的嫌疑犯时，有时候他会先观察嫌疑犯的行为特征，进而从中分析对方的心理状态。在有一定的结论之后，往往会派出一个与嫌犯性格和行为类似的新面孔，以与之相近的语调和声音和嫌犯对话。这是他刻意安排的，目的就是为了拉近与恐怖分子的距离，继而让对方听从自己的意见。

最后，就是要学会沟通。在人际交往的环节中，最能增进感情，让对方信服的手段就是有效地沟通。两个人从彼此不相识到成为亲密的朋友，这一转换过程，通常都是需要大量的沟通作为依托的。而且，即使是关系密切的人，也需要时不时地沟通一下，联络感情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

而我们也经常会发现，在生活当中，那个善于发言的人往往更能控制住大家的心理。

例如，历届美国总统选举，都要让总统候选人上台演讲一番。通过他的语言和巧妙的沟通方式，让底下的民众跟从他的思想，继而支持他们当上总统。历史上深得人心的政客，通常也是能说会道的辩客。

约翰·杰克最后告诉我们，攻心的技巧需要长期的实践和不断领悟，要在与人的频繁交往中总结出真正适用的方法。本书会在之后的章节中，为大家讲述不同的攻心策略，但具体的情况还要具体分析，其中的奥秘，还要大家仔细琢磨。

“算命先生”为什么知道你心里的事

当人们遇到难题时，会不由自主地找个算命先生来为自己“占卜”一下。尽管现在封建和迷信的思想已经被破除了，但有时候人们也会不自觉地产生疑问，为什么自己的事情算命先生总是能算得很准呢？他们就像是自己肚子里的蛔虫一样，自己的想法他们都能清楚地知道。

FBI 特工吉姆通过心理学和行为学的研究，对这些江湖术士“准确”的算命做出了解释：一个人的性格习惯，通过这个人的衣着和谈吐就可以粗略地估计出来，不需要掐指一算。在听到自己的命运之后，

pdf下载网 http://www.i8788.com

人们会做出一些肢体动作，在对这些肢体语言进行解读后，算命先生会根据它们对自己的说辞进行更改，让自己的言语更加具有真实性。

一个政治老师曾经向他的学生们讲述了这样一个有趣的故事。

有一次，我坐火车的时候旁边坐着一个体态丰满，穿着华丽的中年妇女。一段闲谈之后，我便抱着游戏的态度替妇女算了算命。妇女希望算一下自己目前的状况。我看了看妇女的面相便说，“太太，你的生活很富足，但婚姻状态不太好，可能和丈夫的关系不是很融洽。”

我刚说完，妇女便流露出信服的神情。之后便又让我算了一些事情，我几乎都说对了。

自那以后，闲来无事我便总是替人算命，每次准确率都很高。

台下的学生们听老师讲完这个故事，都纷纷好奇起来，为什么老师能够准确地分析出这些当事人的情况呢？

老师笑着告诉他的学生们：“其实算命很简单，通常算命的人苦恼的只有两件事——事业和婚姻。如果前来算命的人穿着很好，气质也不凡，心情愉悦，那么说明他衣食富足并且感情顺利。但如果他的穿着很好表情却很凝重，无精打采，而且很消沉，那么多半是自己的婚姻出了问题。”

事实的确如此，我们自认为只有自己知道的事情，其实已经通过自己的穿着和行为透露了出来。对方只需要认真地观察你的外在特征，就能够对你的事情掌握得十之八九了。

下面，就让吉姆来为大家破解算命大师看命的小伎俩。学会这些你也可以替他人算算命，并能说出个之乎者也。

一、从穿着的颜色看透他人的性格

喜欢穿红色衣服的人个性坚强，积极豁达、开朗活泼。遇到高

pdf下载网 http://www.i8788.com

兴的事，会将情感直接抒发出来；对于不高兴的、琐碎的事情却也不会想不开。情绪爆发过一次之后又会很快平息，常常让人对他们变幻无常的性情束手无策。这类型的人异常的聪明，很多事情对他们来说都太简单了，所以在生活中他们总会感到不满足，这就促使他们经常做出一些冒险的事情来。

喜欢穿白色衣服的人简单，注重精神层面，表里不一，挑剔，自我感觉良好。但同时有着很简单的一面，他们不喜欢太复杂的事情，喜欢简单的生活。喜欢白色的人是秀外慧中的典型。但他们却也是表里不一的，他们很少表露内心，表面恭顺，但性格反叛。

喜欢绿色衣服的人通常性格平和温顺，善于克制自己，是一个温和的倾听者，可以站在旁观者的角度客观地做出评价。同时，对绿色偏爱的人性格里充满乐观向上的特质，但又因为个性平和，害怕冒险和超前，所以又经常过于谨慎、压抑。

喜欢穿蓝色衣服的人善于幻想，并且好奇心强烈，对新事物的接受能力很强。他们非常喜欢宁静，相对于喧嚣的外界，他们更注重内心世界；遇事镇定，很善于控制自己的感情，性格属于内向类型；虽然心胸宽大，但有时候过于固执己见，无法采纳他人的意见。

喜欢穿黄色衣服的人大多活泼外向、好强并且精力旺盛，很具有行动力和冒险精神。如果心里有着坚决想要达到的目的，那么不管遇到多大的难题，他们也会因为性格中好强的一面而坚持到底。他们通常非常理性，遇事十分冷静。他们很自信，但是自我意识过于强烈，做事说话都不太在意他人的感受。

喜欢穿黑色衣服的人心理时常处于矛盾中，想要表现自己的与众不同的同时又在压抑着这种愿望，希望自己看起来与别人没什么

pdf下载网 http://www.i8788.com

不同。受着这种矛盾心理的影响，喜欢黑色的人的性格通常也会分化成两种类型———一种是朴实内敛，另一种是张扬外向。

二、言语谈吐看出他人的人格特质

善于使用礼貌用语的人一般都有一定的文化学识和修养，说话有分寸、有礼节，心胸比较开阔，能够尊重他人。善于使用恭维敬语的人通常具有很好的观察力，适应能力很强，善于揣测他人的心理，体会他人的感情，并且乐于投其所好。他们处事圆滑，能够做到随机应变，并且能很快地与他人打成一片。

习惯使用方言的人，通常自信心比较强，比较有胆量和魄力，因此做事很容易获得成功。虽然他们的适应能力也许并不是很强，但是一旦融入新的环境，会很受欢迎。

说话爱发牢骚的人虽然很想改变自己的处境，但更习惯于坐享其成，安于现状，不付出实际行动，往往是“说话的巨人，行动的矮子。”

说话欠缺逻辑往往是缺乏理性逻辑思考能力的表现，这样的人容易以自我为中心，听不进别人的想法和建议，他们不会为自己的言行负责，不懂得顾忌别人的感受，然而自己又没有恰当的逻辑理论，因此办事能力不强。说话简洁的人性格大方、豪爽，做事果断、干练，分析问题快捷、深刻，思维能力和认识能力高超，拿得起放得下，说到做到。

不愿谈论自己的人，一方面是因为性格内向，他们感情色彩不鲜明、不强烈，不爱公开和表现自己；另一方面则说明他们多少有些自卑心理，比较保守，更有甚者，他们可能具有很深的城府。

喜欢嘲笑和讽刺他人的人的心理是相当自私的，他们在为人处世方面总是非常小心和谨慎，爱斤斤计较，凡事总是喜欢比别

pdf下载网 http://www.i8788.com

人快一步。

从对这两方面分析可以看出，一个人的言语和他的衣着打扮可以暴露他的性格和生活习惯。算命先生就是看到了这些显性的特征，来推断出你内心那些隐形的心理的。所以，只要掌握了这些秘诀，你也可以探知他人的内心。

为什么奥姆真理教的干部这样互相警告

FBI犯罪心理调查组在分析人类心理的时候，曾列举了奥姆真理教的一些例子。奥姆真理教，是日本一个以佛教和瑜伽为主的新兴宗教教团，也是日本代表性的邪教团体。曾组织过松本沙林事件、坂本堤律师一家杀害事件以及东京地铁沙林毒气事件等恐怖活动。

奥姆真理教的干部结构非常严密，对于组织的背叛者，他们的惩罚手段也非常凶狠。FBI犯罪心理调查组在分析他们的行为时指出，他们之所以能够壮大，并有那么多忠实的拥护者，一个重要原因就是他们懂得如何去操控他人。而当有人背叛组织时，也会被组织的干部这样警告：

凡是背叛组织的人，都不会有好的下场。创始人知晓古今，背叛他就等于背叛一切，将接受严厉的惩罚。不要在麻原面前耍花招，因为他会识破你的心思，知道你什么时候会背叛组织。

难道真的有什么秘术可以了解别人的心理吗？调查组在分析奥

pdf下载网 http://www.i8788.com

姆教录像资料时发现了真相。组织的高层领导者在与人对话时，他的目光通常都会集中在对方的腿部。根据奥姆教组织成员学历水平分布数据显示，组织的高层人员大多数都是社会精英分子，知识层次很高。因此，他们的目光聚集在腿部一定是有某种原因的。调查组的特工在咨询了人类行为学家后，发现了他们能够攻心的关键所在。

人际学家观察发现，人们彼此面对面交谈的时候，会因为彼此亲密程度的不同，而划分出不同的交际距离。人们在面对最亲密的人时，彼此距离可接近到0.5米；私密朋友之间的距离，一般控制在0.5 ~ 1.25米之间；而如果是公开场合，面对陌生人时，人们维持的距离通常在3米以上。这种通过人们的心理亲密程度变化而产生的空间距离变化，在心理学上称为人际距离。

如果对方身体前倾，说明他想要和你拉近人际距离，因为他对你感到亲近。如果想要和你熟悉一点，他就会不由自主地向你前倾。如果想要和你保持距离，他就会向后倒退，尽量和你保持在一个相对较远的距离。人际距离的长短也代表了彼此之间关系的亲密程度。

而与人际距离相似的另一现象，就是个人空间。心理学家表示，当人们缺乏安全感的时候，会不由自主地与他人保持距离，划分出属于自己的心理空间。

FBI特工格罗佛在调查恐怖分子的时候也发现，越是警惕心理高的恐怖分子，越反感有他人侵入到自己的个人领域中。人们常常用各种东西来占据周围的区域，形成一个壁垒将自己包围起来。

很多时候你会发现，人们更乐于单独坐在角落里，如果有人过来要求坐在他旁边，他会感到十分的不安。身体前倾的动作，可以理解成是敞开心扉的表现。对方对你保持信任，所以打开了个人的

pdf下载网 http://www.i8788.com

心里空间，将你们之间的空间距离缩短。如果是一个他并不喜欢的人，那么他就会拉大和对方的空间距离，尽可能地回到自己的“安全空间”中去。

格罗佛告诉我们，如果一个人对你怀有好感，那么他是不会轻易欺骗你的。身体前倾还是后退，可以辨别出你在这个人心目中的位置。心理学家表示，当人们用肢体语言表达情绪时，当事人往往不自知。所以，肢体语言是一个人最真实的情感表达，可信度极高。一个人要向外界传递完整信息，单纯的语言表达只占 7%，声调占 38%，而剩下的 55% 都是通过肢体语言传递的。

心理学家曾经做过假设，当人们说真话的时候，身体会不自觉地前倾，试图与对方亲近。而当人们说谎的时候，身体就会向后倒去，与对方保持一定的距离。此假设检验结果说明，不同的测试人，会因为陈述的谎言或真话，而适当地调整彼此的距离。受试者越知道所陈述的是伪造的真实，越会向后退缩。

专家研究表明，人在说谎的时候，持有的是恐惧心理，会下意识地保护自己，不敢与他人过分亲近。他要在较远的距离，才能够提醒自己的大脑，适当地编造出让人信服的谎言。

格罗佛说，对你充满好感的人，更乐于倾听你的话语，身体前倾，是为了方便自己更好地倾听你。因此我们在辨别两个人之间的熟悉程度时，我们就可以先研究两人间的距离，再研究两人彼此间的倾听程度。

我们常常会发现，越是亲密的人，彼此之间的话语越轻微，有时甚至只有当事人才能听见。对你表示友好的人，会更愿意凑近你去听清你说的内容，而听清楚的最好方法，就是挪动身体，离你更近一

pdf下载网 http://www.i8788.com

点。相反如果反感一个人，就会抵触他的话语，甚至巴不得捂住自己的耳朵，以此来抗拒声音的传播。但人们不可能表现得如此的夸张，所以就只能微微向后倾斜，试图与对方保持距离。

一个人对你表示好感，潜台词就是对你感兴趣。人们都乐于向自己有兴趣的人靠近。身体前倾的动作，表达了这个人对你怀有一定的兴趣。

专家在研究人类行为的时候发现，在婴幼儿时期，身体会不由自主地靠近自己感兴趣的事物。如果一个婴儿对一件东西感兴趣，他便会想方设法地靠近它，得到它。而如果是不喜欢的东西，就会转头或是啼哭，表示不满。人们从很小的时候，身体就能够对事物的喜恶产生反应。

FBI警员说，成年人已经变得圆滑了，他们不会对喜欢或厌恶的东西，做出强烈的身体反应。他们会合理地控制自己，只留下潜意识的身体反应。比如前倾后退，下意识地移开视线等。

因此，格罗佛认为，当奥姆真理教的高层组织者看向对方的腿部动作时，就已经知道了对方对组织是否忠诚。如果，在谈话过程中，对方总是下意识地向后倾，那么在不久的将来他一定会背叛组织。

在日常生活中，我们也要多注意观察这些容易忽略的腿部动作，别人对你态度如何，也许就表现在前倾和后退的姿势变化上。

pdf下载网 http://www.i8788.com

营造一个共享空间，改变对方的认知

生活中，难免会有摩擦，但是一些摩擦的产生会让很多人摸不清头脑，不明所以。FBI 特工哈利认为，摩擦是源于对对方的不了解，因为曲解或忽视了对方的意思。如果想要降低彼此的摩擦，就要学会营造一个共享的空间，让对方觉得你是“同路人”，继而改变对你的消极和不好的认知。

FBI 特工会通过对面部特征的分析，言语的变化，以及肢体语言这三方面来营造一个彼此共通的空间。人们彼此之间总是会有共通的地方，只要足够细心，就能够发现它。

下面，就让哈利来具体介绍一下如何从这三个方面下手，营造一个共通的空间。攻心术的一个方面就是通过构造自己的虚拟空间，让人们在潜移默化中了解你的思想，做到你希望做到的事。

一、通过表情来营造共通情绪

人的表情就是一面镜子，透过这面镜子可以看到对方最真实的情绪。面部表情有几个关键的切入点：眉毛、眼睛、嘴巴等。别看这几个部位都很常见，但能不能读懂这些地方就很难说了。通过这些表情可以让对方与你的情绪共通。

眉毛皱起，说明你的情绪很糟糕。将对方带入到你的情绪中，用情绪告诉他，不要再继续惹怒你了。眉毛慢慢舒展开，就说明警

pdf下载网 http://www.i8788.com

报解除了，对方可以稍微向你开玩笑。眉毛向上挑起，说明你对谈话的内容有所恐惧。用眼神暗示对方停止现在的行为，告诉他此时你需要安慰，如果你有了恐惧心理，那下次你就不敢和他交往了。

专家表示，恐惧的心理会延续很长一段时间，甚至直到克服了恐惧为止。营造一个共通的情绪空间，让对方了解你的心情，继而表现出自己应该有的情绪。

频繁的眨眼可能意味着有所隐瞒，对方会知道你有难言之隐，不会再过于急躁地向你探寻。你的眨眼也可能意味着你内心愧疚，让对方明白你的歉意，你的内心此时也很怕伤害。眼睑内缩，是因为此时心中有恐惧的东西，告诉他你在怕什么，让他帮你克服这些心理阴影。瞳孔的突然放大，是受了某种刺激的影响。如果是不良的刺激，告诉对方中止现在的行为。

用力的咬住嘴唇，说明此刻的心情很焦虑不安。用表情告诉对方，此时不要打扰你，这时候贸然的介入只会引起你的反感，你需要自我足够的空间。嘴唇紧闭伴随上翘，同时皱眉，颈部以下向后移，是一种厌恶的表示。将这种想法暗示给对方，让他知难而退，不要过来招惹你；他能及时地修正所说的话语，不要让你的厌恶情绪加重。

二、通过言语的暗示，营造共同的语言含义

话语之中，自有弦外之音。通过一个人的语音和语调等特性可以辨析出他当时的心情。耳朵不光是用来倾听彼此的话语的，更是用来听清彼此内在心情的。如果想让对方了解你的心情，不要出现戳穿你伤口，正中你要害等言语失误，就要营造一个彼此都熟悉的语言空间环境。语言是把双刃剑，不要因为逞一时之快，而让彼此心中产生芥蒂，造成彼此间的隔阂。

pdf下载网 http://www.i8788.com

说话语速加快，同时把东西放在胸前形成一种屏障，是在告诉对方你在刻意与他保持距离。没有人会无缘无故地疏远一个人，让他明白什么是你们之间真正的障碍，移除它不要让矛盾激化。

语调不平稳，说话模糊甚至伴随哽咽，说明你此时可能正面临极其痛苦的事情，让对方管住自己的嘴巴，不要强迫你说出自己不愿意说的事情。让他心中有一个概念，此时的你需要安慰。此外，有些人在悲伤的时候不喜欢被人打扰，这个时候适当的离场是最好的选择。

三、通过行为的变化，让对方了解空间的存在

行为最能反映一个人的心态，正像是不高兴就转身离开，愤怒就握紧拳头。可是现在人们都学会了伪装，不会轻易地表达自己的某些情感和态度。而我们需要做的是从微小的细节处观察，看透对方行为中暴露的真实态度。

人在害怕的时候会做出一种生理反应：血液从四肢流回腿部，做出一种要逃跑的姿势。当你做出这种姿势的时候，对方就应该了解此时你遇到了让你想逃离的情况。暗示对方此时你需要他的保护。一定要建立行为的共享空间，让他明白你行为的含义。不要因为自己的一时大意而错过了逃跑的最佳时机。有时候很多意外，明明都可以避免，就是因为和他人交流有误而错过了时机。

双手紧握，并相互摩擦，这是一种自我安慰的行为。告诉对方此时的你需要他人的安慰，在这个空间里你处于弱势，需要他的帮助。说话的时候一直把手放在口袋里或是抵着大腿，说明你正处于紧张的状态中。让对方主动意识到你紧张的心理，不要把谈话内容说的那么严肃。对方的主动缓和，会让你感觉没那么紧张了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果想要避免摩擦，就要知道什么时候，该说什么该做什么。如果对方始终不明白你的意思，那么就建立一个共享的空间。通过不同的表达，向对方传递你的信息，使用迂回的战术让对方理解你的想法。

在这种共享的空间内，信息是互相传递的。将正确的信息传递给对方，以使他能纠正自己的错误认知，形成你希望的认知。

创造临场感，将对方带进你构思的情节中

在FBI特工的训练基地里，有这样一个训练区域：FBI特工在这个区域里模拟真实摧毁恐怖分子基地的过程，身临其境地和那些恐怖分子搏斗。特工们带上特殊的科技设备，通过声音的传递来确定恐怖分子的位置，并通过电子气枪将他们“击中”。

每一个虚拟的人物身上都有一个光点，组织将通过这些光点来判断他们是否击中了对手，并测验他们的训练结果。FBI特工杰姆斯曾坦言，这个特殊的训练区域让他头疼，这里的一切都很真实，他感觉很紧张。

但这样的训练却有很大的好处，在虚拟的场景中，FBI可以更真实地了解恐怖基地的构成情况，分析出恐怖分子可能藏匿的地方，并且还可以在承受极度压力的情况下，训练自己枪法的精准度。

这样的身临其境法，可以被引用到我们的日常交际生活中。当我们在与对方沟通的时候，总是会感觉彼此沟通困难，认为对方无

pdf下载网 http://www.i8788.com

法了解自己的话，这个时候，不妨试着创造一些临场感，将对方带入到你的构思中。

那么临场感的制造，应该如何操作呢？杰姆斯在总结了实际的临场场景制造经验后，为我们提供了操作方法。

一、通过亲身的描述，初步构建临场感

首先要通过语言的表达来设计一个虚拟的场景，尽量描述得详细一些，让对方在脑海中真实地感觉到这个场景的存在。例如，当对方不了解你所说的内容时，你可以将故事的主人公替换成对方，然后通过他身边熟悉的故事来引出你想说的道理。

让对方一步一步走进你的场景中，他会感觉他就是这个场景的实际操作者。你可以通过语言和文字的描述，使这个情节更加丰满，让对方不自主地走进来。

二、让对方知道你的成长历程，了解你的思维模式

心理学家曾经指出，人们的思想是不可能完全相同的。思想的构成主要来源于这个人成长过程中形成的思维模式和人生经历。每个人的思维模式都不同，这是他们的教育水平和生活环境的不同导致的结果。

人们对事物的理解不同，人生经历也各不相同，所以人们的思想不可能相同。换言之，就是任何人都不可能完全理解和采纳另一方的意见。这个时候，最好的方法就是向对方讲述你的经历，将对方带入到你的世界中，用你的思想去看问题。

心理咨询师这个行业一直备受青睐，其中一个原因就是他们能站在他人的立场上思考问题，为他人争取利益。他们通过创造临场感，让对方更好地看清自己，进而解决他人存在的心理问题。所以，

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果你想要对方真正地走进你的构思情节中，一定要让他了解这个情节的大背景，以便于他能更快进入角色。

三、正确的引导，不要让对方偏离这个场景

然而，还存在着一个问题：即使处在了一个情节中，人们也会让故事按照自己的思考去发展。就像是看一部推理小说，在故事开始的时候，所有人都被作者带入了同一个情景中。在这个时候，人们固有的思想模式就会产生作用，同样的一个故事结构，人们心目中的结局是不一样的。

当然，这个时候，故事的构造者不能够直接揭开真相。最好的方法，就是设置一些小暗示，让人们自己去寻找答案。这样做的目的，也是为了保证人们不会因为自己思维的不同，而偏离构建的场景。

四、让对方自己思考，下一步应该如何判断

这一步是临场感的设计中最巧妙的一步。当人们走进这个场景中，并且走入了设置好位置不会偏离之后，最重要的就是让人们自己去判断了。攻心计的巧妙之处就在于此，我将你带入到我想让你在的地方，而出口需要你自己去寻找。

但是，答案是设计这个场景的人设计的。换句话说，也就是人们自己思考的结果，恰恰就是设计者想要的结果。不同的是，没有通过直白的方式让对方去采纳你的意见，而是通过身临其境的方法，让对方自己说出你想要他采纳的意见。陷入你构建的情节中的人，会按照你的指导一步步地做出判断，逐渐摒弃自己固有的判断和思维方式。

五、适当的增加内容，让临场感体现得更真实

想让临场感更真实，就要适当地添加一些内容，让故事看上去更立体。例如，加入一些人们平时可能遇到的情节，思考一般人们

pdf下载网 http://www.i8788.com

会如何行动，然后再做出情节的设计。在关键的地方，加入一些场景和虚拟的对话，让对方更有参与感。

除此之外，还有很多可以增加的内容，在此只需要记住一点，那就是增加的内容本身一定要足够真实，如此才能让整个情节都显得更真实。如果有兴趣，你也可以创造一个临场感，将对方带入到你构思的情节中，看看会有什么意外的收获。

利用呼吸的深浅快慢，让对方跟你“同频率”

在我们所有人的认知范围内，呼吸就是生命的延续。但我们的一切动作，在FBI特工眼中就是一系列的破译密码。他们通过对这些密码进行破译，探知到他人的内心。

用专业术语来讲，呼吸是指机体与外界环境之间进行气体交换的过程。人的呼吸过程包括三个互相联系的环节：外呼吸，包括肺通气和肺换气；气体在血液中的运输；内呼吸，指组织细胞与血液间的气体交换。

在平静的状态下，正常成人的呼吸为6.4 / 秒，每次吸入和呼出的气体量大约为500毫升，称为潮气量。当人用力吸气，一直到无法再吸入，然后再用力呼气，一直到不能再呼出，这期间呼出的气体量称为肺活量。正常成人男子肺活量约为3500~4000毫升，女子约为2500~3500毫升。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI特工埃里森认为，呼吸不仅仅是维持生命的一个活动，同时它也是和对方实现互动的一把钥匙。为什么这么说呢？埃里森做过一个实验，目的是通过控制呼吸的深浅，来让对方和自己同步。

埃里森从恐怖分子中，随机抽出了50个人进行测试。被测试的人身上都被装上了微型话筒，通过话筒，他们的呼吸声将被放大，并能够被他们听到。埃里森将他们放入到一个密闭的空间内，告诉他们要宣布某些事情。

但是埃里森并没有急着去宣布，他只是不停地喘息。这时，专家发现了一个现象，当埃里森加重自己的呼吸时，测试者的呼吸也会随之加重。而当埃里森呼吸缓和下来，测试者的呼吸也会变得平和很多。

埃里森结合了其他一些数据，得出结论：利用呼吸的深浅和快慢，可以控制恐怖分子的心理，让他们和自己达成心里共鸣。下面，就让埃里森来具体解释一下，他是如何利用呼吸的快慢深浅来让对方和自己同步的吧。

一、加重你的呼吸，让对方与你一起严肃起来

什么情况下，我们的呼吸会加重呢？一般情况下，当我们遇到沉重的压力或者负担的时候，会本能地加重自己的呼吸。因为，当人们对外界的事物不确定的时候，会对外界产生一种恐惧心理。这时候他们的大脑会告诉他们，生存是最重要的事情。所以，人们会加重自己的呼吸，以此向外界汲取生存必需的空气和能量。

当形势千钧一发，非常紧急的时候，人们就会产生这种暂时缺氧的感觉。人们会不自觉地加重自己的呼吸。而这种行为，同样也能让对方进入到一种紧张的情绪中。你沉重的喘息仿佛在向对方传递一个信息：现在情况很危急，我们要严肃对待。

pdf下载网 http://www.i8788.com

因此，当你想要对方严肃地面对问题时，可以尝试着加重自己的呼吸力度。心理学家表示，当一方加重呼吸的时候，对方会感觉到自己的呼吸范围在缩小。因为害怕自己得不到生存必需的氧气，人们就会不自觉地跟着另一方紧张起来。其实，导致他紧张和严肃的根本原因，并不是意识到情况的严重性，而是感受到自己受到了侵害。

二、使你的呼吸平缓下来，让对方可以畅所欲言

与沉重的呼吸对应的，就是平缓的呼吸。在我们的生活中最常见的就是平和而稳定的呼吸。但埃里森认为，平缓的呼吸也有大学问。在与对方进行谈判或是建立友好关系的时候，要学会使自己的呼吸平缓下来。

很多人在和他人对话的时候，会因为紧张和怯懦而不停地喘息。而这样的结果，会导致气氛变得更紧张。其实，当一方紧张不安的时候，另一方的心里也会恐惧。而当一方因为不安急促的呼吸时，对方也会受到影响，无法进行正常的沟通。

因此，在和对方进行沟通的时候，要学会控制自己的呼吸。忘记暂时的恐惧和不安，只有自己的态度平缓，对方才能感到不那么拘谨。同时，当一方向另一方阐述自己的观点时，会留心注意对方的情绪变化。平缓的呼吸说明倾听者此时的心态是平和的，如此叙述者才敢畅所欲言地阐述自己的观点。

三、加速你的呼吸，用急促呼吸调动对方的情绪，产生互动

我们常常会心跳加速，这时候说明我们的心情很激动、很紧张，或者很心动。那么你知道呼吸加速说明什么吗？心理学家认为，人们在极度快乐和悲伤的时候，会出现急速呼吸的情况。

急速呼吸是因为剧烈波动的情绪而产生的，它很容易和加重的

pdf下载网 http://www.i8788.com

呼吸相混淆。加重的呼吸是因为外界突发的状况让自己感到不安，而加速的呼吸多是因为情感的剧烈波动，产生大喜或是大悲的情绪。因此，当你想与对方达成一致的时候，就可以通过加速自己的呼吸，让对方更快地进入到你的思想状态中。

对方会因为你的呼吸，而意识到此时你的心情非常波动，继而和你产生心理互动。就像我们常常看到的，当有人哭泣时，周围的人也会随之落泪。这个现象就是呼吸同频率产生的结果。当人们哭泣时，呼吸的节奏会因为心情的难过而加快，周围的人被他人的这种状态感染，也会变得悲伤起来。

埃里森为我们介绍了上述三种利用呼吸的变化，来和对方达到呼吸的“同频率”的方法。在生活中，我们要善于发现和利用我们自身的某些能力，以更好地让对方和自己保持一致。

冷读术——打开对方心门的钥匙

你曾经有过无法确定对方心思的经历吗？FBI 特工经常要面对面无表情的恐怖分子，他们大多数都不愿意开口，即便是只言片语也少有。FBI 特工会因此就放弃交流吗？答案是否定的。在这样的情景下，FBI 特工会快速地大略了解嫌疑人的心理。

那么他们用什么方法来了解恐怖分子的心理呢？这就涉及了一个冷读术的概念。冷读术是通过人们的肢体和表情等冷动作来了解

pdf下载网 http://www.i8788.com

他人的思想。在社会中，人们越来越多的追求个人利益的最大化，而对他人的事情没有时间也没有精力去进行深入的了解。这个时候，就需要一些冷读术，去快速地了解对方，进而知道对方的性格和脾气，以更好地走进对方的心里世界。

FBI特工哈利告诉我们，通过对方的动作可以更清晰地了解对方，知道他们的性格特点。尤其是从一个人的姿势中，更能了解一个人的心理动向，窥探出一个人的真实想法。不论是站姿还是走姿，每个人的姿势都不一样，各具特色。每一种姿势在常人的眼中似乎都是无意的，但是FBI特工们却能够从这貌似随意的姿势中，解读出每种姿势透露出的不同心理状态和性格。以此来推断出该如何同他们交往，并建立起良好的联系。

一、站姿

1. 服从型

这种姿势一般呈现为双手握于背后，自然站立或是两脚并拢。习惯于做出这种姿势的人大多在感情上比较急躁，不愿意接受爱情的长期考验。他们很少对别人说“不”，因此一般能够非常融洽地和别人相处；他们创新力和开拓精神欠缺，但却懂得勤恳地工作。他们喜欢用赞美别人的方式讨得对方的欢心，容易对生活满足。

2. 思考型

这类人通常习惯双手插在裤兜里，不厌烦地重复着插进去又抽出来的动作，同时双脚自然站立。这样的人凡事喜欢三思而后行，依托计划行事。由于处事小心谨慎，因此他们在工作中缺乏灵活性和主动性。他们习惯在思索中构筑自己的梦想殿堂，但往往却经受不起现实中失败的打击，容易在逆境中消颓。

pdf下载网 http://www.i8788.com

3. 抑郁型

这种姿势通常表现为一手托着另一只手臂的肘关节，一手托着下巴，同时两脚交叉并拢。他们工作起来十分投入，可以废寝忘食，可以冷落另一半，并且对自己的事业很有信心，是个不折不扣、名副其实的工作狂。与工作狂形象相矛盾的是，他们往往面部表情丰富，多愁善感，甚至可以说是有点喜怒无常。他们有爱心，有奉献精神，不会轻易向别人屈服。

4. 攻击型

习惯这种姿势的人常常两脚平行站立，将双手交叉抱于胸前。他们具有很强的叛逆性和强烈的攻击挑战意识。他们处事不愿意受到传统的束缚，而是喜欢独辟蹊径，大展拳脚。这类人通常具有较强的创造能力，并且能够将其发挥得淋漓尽致。他们并不比别人更聪明，但是他们更敢于在众人面前表现自己。

5. 社会型

这类人习惯将左手放在裤兜内，左脚在前，双脚自然站立。他们通常为人敦厚笃实，能够将人际关系处理得很协调。他们给人的第一印象大都是文质彬彬，并且在与人交往的过程中能够站在别人的立场上替别人着想。他们平常喜欢在安静的环境中与朋友聊天或是闲话。

二、走姿

1. 行动急促式

这种人给人的感觉很忙碌，似乎总是有忙不完的事情在等待着他们去处理。在任何时候，出现在别人面前，他们都显得疲惫不堪，非常忙碌。事实上，这是因为他们通常办事都会比较急躁，缺乏耐性，

pdf下载网 http://www.i8788.com

有的时候甚至会草率行事。因此，虽然他们办事非常迅速且有效率，但常常缺少必要的细致。他们的优点是精力充沛，遇事勇往直前，喜欢接受各种挑战。

2. 内八字式

这样的人常常显示出一副憨厚朴实的样子，实际上他们的内心却并不是这么泰然自若。他们习惯按部就班地处事，然而在突发事件面前往往会显得手足无措。他们在日常生活中习惯留意生活的细节，很容易跟着潮流走，但是却很难有所创新。他们通常只追求平淡的生活，而不愿意成为众人瞩目的焦点，因为那样会使他们浑身不自在。

3. 摇摆不定式

这种人容易被人理解为行为放荡，但事实上在他们内心往往怀有一种侠义之气。他们大都对人热情诚恳，处事无私坦荡，乐意帮助别人解决各种困难和问题。

4. 昂首挺胸式

这样的人习惯昂首挺胸大踏步地向前走。他们并不见得对自己非常有信心，但是总会于无形中向他人展示出一种较为强大的气场。他们的人际交往意识和欲望往往比较淡薄，凡事喜欢亲力亲为。他们逻辑思维清晰敏捷，考虑问题比较全面，但缺点是热衷于以自我为中心，没有坚强的毅力和容易羞怯。他们时刻使自己保持一种美好的形象，但却难以主动与人交往。虽然他们极富判断力和组织力，可惜却时常说的多做的少。

5. 慢慢悠悠式

这种平时走路经常慢悠悠的人大多比较随性，对待事情大都顺其自然，得过且过，对待自己更是放任自流，缺乏进取心。他们在

pdf下载网 http://www.i8788.com

生活中经常表现为游手好闲，不务正业，缺乏进取心。

FBI 特工哈利说，人类的姿势就像是一把钥匙，可以打开对方性格的大门。如果想要接近一个人，并建立良好的关系，首先要做的就是要了解他们的性格特点。在之后的章节，我会通过 FBI 采取的不同战略，向大家具体介绍如何攻心。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二章 快速解除心防——FBI的瞬间攻心策略

pdf下载网 http://www.i8788.com

色相是世界上最古老的攻心计

在我们的日常生活中，会看到各种颜色的存在和应用。例如，可口可乐的商标是红色的，麦当劳是黄色的……商家曾坦言，商标的颜色从某种角度来讲，代表了他们的企业精神；我们每个人也都有自己喜欢的颜色。那么这些颜色应用到人的身上又象征着什么含义呢？

FBI警员亨利·吉斯告诉我们，通过这些颜色也能够很好地了解一个人的内心。在和恐怖分子交涉的时候，他们也会注意分析他们的性格和他们的着装颜色的关系。可以说，自有颜色开始，用颜色来知晓人们性格的方法就已经存在了。

当心情烦躁不安的时候，到充满绿色的公园和满眼蓝色的海边看看，心情似乎就会很快恢复平静；而在沙发均为红色的酒吧中，人们却往往依旧焦躁，只能借酒浇愁。不同的颜色会给我们不同的感觉。

pdf下载网 http://www.i8788.com

换言之，喜欢不同颜色的人，为人处世的态度也不同。

吉斯指出，人的脑电波对红色的反应是警觉，对蓝色和绿色的反应是放松。也就是说，蓝色和绿色对人的紧张焦躁心理有自发的调节作用，它们是大自然赋予人类的最佳心理镇静剂。心理学家曾经做过的很多实验都验证了这一结论。他们发现在蓝色的环境中，人的情绪较为沉静，脉搏也会比较平缓。然而当人们处于红色的环境中时，人的情绪往往会变得兴奋冲动，随之血压会升高，脉搏会加快。

一个人所偏好的颜色往往代表了其感情和性格色彩。FBI 特工通过对恐怖分子脑电波的监测得出结论，人的脑电波可以随着视觉中颜色的改变而发生变化。这从科学的角度向我们明确了色彩对人心理的影响。据此，他们经常会为恐怖分子提供颜色多样的物品任其选择，目的是通过他们对色彩的选择来解开他们“五颜六色”的心里包装。

那么，不同的色彩分别揭示了什么性格呢？让我们来看看吉斯得出的结论吧！

1. 喜欢红色的人

红色是一种象征行动力的色彩。选择红色的人如果有什么想法，会即刻投入行动。他们总是希望能够很快地完成每件事，因此说话做事快而不假思索。他们通常精力充沛，活力四射，有强烈的好奇心和欲望，并且一定要通过行动使它们获得满足。他们非常善于处理人际关系，但同时又缺乏耐性，容易为小事儿生气，不过很快就会过去。

2. 喜欢橙色的人

橙色是一种充满活力的鲜亮色彩。选择橙色的人更喜欢户外活动，他们愿意亲近大自然，喜爱运动。尽管他们时常流露出感性的一面，但是他们很清楚自己想要什么。他们是理想的恋人，能够为了对方去

pdf下载网 http://www.i8788.com

改变自己。他们非常容易同情弱者，有礼貌，并且乐于助人。

3. 喜欢黄色的人

黄色是一种和快乐相关的色彩。选择黄色的人喜爱权力，乐于支配他人，他们头脑机智冷静，分析和判断能力很强，同时习惯以自我为中心。他们很有生意头脑，往往想通过智力上的努力来获取成功。但他们不够坦白，尤其是在有压力的时候，经常封闭自我，将自己的真实情绪隐藏起来，会尽量在外人面前展示他们快乐美好的一面。

4. 喜欢绿色的人

绿色是一种生机盎然和象征治愈的色彩。选择绿色的人乐意去帮助每一个人。他们虽然很少去关注别人的事，但往往是很好的听众，可以充当顾问的角色。他们个性和平，容易成为别人最好的朋友。他们喜欢集体生活，对每个人的态度都差不多，总是给人温和亲切的印象。

5. 喜欢墨绿色的人

墨绿色是一种深沉凝练的颜色。选择墨绿色，表明这个人通常有很多理想，懂得包容。虽然向往能够具有宽广的深度，但是容易老于世故。

6. 喜欢蓝色的人

蓝色是一种情绪化的色彩。选择蓝色的人往往对他人存有戒备心理，并且更专注于自己的个人世界。为了能有各种各样丰富的人生感受，他们非常愿意和人沟通交流，但也极易受到环境和他人的影响。

7 喜欢紫色的人

紫色是一种高贵和神秘的色彩。选择紫色的人常常由于追求完美而对自己极为苛刻。为了能够成为理想的自我，他们渴望读书，热爱知识，希望能够在事业上更上一层楼。

pdf下载网 http://www.i8788.com

8. 喜欢粉红色的人

粉红色是一种柔和的色彩。选择粉红色的人通常都是感情细腻、个性温柔的人。他们常常想让自己呈现出年轻、有朝气的感觉，并且散发出一种讨人喜爱的气质。但是他们有强烈逃避现实的倾向。他们喜欢躲在自己的小天地里，而不愿意轻易接受别人的意见。实际上，他们总是无法忍受现实的难堪。

9. 喜欢黑色的人

黑色是一种具有自制意味的色彩。选择黑色的人是非常有威慑力的人，他们通常会显得很复杂，富有戏剧性，但往往更容易给人留下一副严肃的印象。他们憧憬拥有权力，常常以一种权威的形象出现在别人面前。即便是在重压之下，他们也会表现得较为自然。

10. 喜欢灰色的人

灰色是一种在人们的印象中较为模糊的色彩。选择灰色的人容易在与人交往中压抑自己的热情，但是能表现出用心、安定、追求和平、慎重的特质。他们不喜欢将内在情绪表现出来，常为他人考虑，但是回避与人过深地接触。

11. 喜欢棕色的人

棕色是一种稳定、可靠、象征阳刚之气的色彩。选择棕色的人非常热爱生活中的美好事物。他们虽然充满感情，渴望被外界认同和有人陪伴，但却很可能因为过分抑制自己的感情而惧怕外面的世界。他们往往是平凡、诚实的人，喜欢井然有序的生活。

12. 喜欢白色的人

白色是一种代表被动的色彩。选择白色的人自我保护意识和羞涩感都比较强，他们为人有时候显得比较冷傲，但是骨子里却是善良、

pdf下载网 http://www.i8788.com

心肠柔软的。他们很少在朋友圈中主动为自己争取更多的利益，不过对人际关系却有些敏感和抑郁。

不同的颜色有着不一样的性格，因此，我们要学会了解这些色相所蕴含的不同内容。如此，在与人交流中，对方会非常惊讶于为什么自己还没开口，你便已经对他的性格和处事风格了如指掌了。

欲攻其心，先攻其胃

“要抓住男人的心，先要抓住男人的胃。”这句话对每个女人来说，可能都不陌生。在出嫁前，绝大多数的母亲肯定会提前向嘱咐这么一句。但你有没有质疑过，为什么填饱了对方的肚子，就能够让他死心塌地对自己？

FBI特工海勒对这个现象也很好奇，并作了实验和研究。他发现，不仅是男人，女人也会因为一顿美味佳肴，而打开心扉。而且更为明显的一个现象是，当人们食用美味并得到满足之后，他们会更愿意说出自己的心里话。

日本平安朝代中期，在大江山上有个叫酒吞童子的鬼带领着一群鬼居住在那里。

池田中纳言的女儿失踪了，大阴阳师安倍晴明占卜的结果是被大江山的鬼捉去了。天皇十分恐慌，命令当时十分有名的将军源赖光去征讨酒吞童子。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在途中他们遇到了三个老人。“你们是去征讨酒吞童子的人吧？请带上这瓶鬼毒酒，但凡是鬼，都喜欢酒。你们先劝他们喝酒，这样就可以放松他们的戒备心。”就这样，赖光一行带着鬼毒酒来到了大江山。

当然鬼对他们的到来是十分怀疑的，但是在赖光的花言巧语和美酒的催眠下，疑虑被一点一点消除了。赖光他们受到了盛大酒宴的招待，鬼们也在酒力的作用下不知不觉睡去了。看到时机已到，赖光众人潜入酒吞童子的房间。

在酒宴上化身为童子的酒吞童子也喝醉了，并且现出了原形。赖光继续向他敬酒，并探问城中失踪女子的藏匿处。酒吞童子迷迷糊糊间说出了城中失踪女子的下落。

解救了失踪的女子后，赖光趁着众鬼醉倒之际，将他们全部歼灭。回城后他受到了天皇的丰厚嘉奖。这就是日本民间非常著名的“酒吞童子退治”的传说。

通过这个故事我们看到美食可以诱惑他人，使其戒备心降低。人在酒足饭饱之后，会更容易信赖他人。以前的人们非常喜欢在饭桌上谈生意，或者吃完了饭再详细谈生意。这是为什么呢？因为人们接受美食的同时，对外界的抵抗心理也会降低。这时候谈生意，对方自然会心慈手软，掉入陷阱。

所以，现在的人为了防止这种现象的发生，都会将生意改在饭点之前谈妥，尽量不带到餐桌上。这样做就可以保证自己的嘴巴牢固，不会在不经意间透露企业的秘密。更何况，如果是对方请客，吃着人家的东西还不为人家办事，会觉得“面子”上不好看。

人在酒足饭饱之后会更愿意和他人交流自己的想法。有时候我们

pdf下载网 http://www.i8788.com

会发现，平时不怎么交际的人，一到餐桌上就变得能说会道起来。而且人们在吃饱之后，更容易说出内心的真实想法。

当人处于饥饿的状态中时，通常是不愿意多说话的，因为他们觉得自己没有什么力气继续说话。而吃饱了的人则不同，他们吃了很多东西，急切地希望可以通过某种途径消化出去。因此，聊天就成了一个不错的选择。

所以，当你觉得很难和对方沟通时，不妨试着请他吃顿饭，边吃边聊更有助于交流。这时候，如果没有其他的事情，他也是很愿意和你一起交流说说家常的。

对方的嘴巴很难撬开吗？其实不难，只要用对了技巧，对方自然就会说出你想要的信息。

美食会让人懈怠，也会让人在不知不觉中掉入陷阱。如果想要从对方的嘴巴里探知信息，不要强硬地扳开他的嘴巴，要用智取的方法让对方主动说出来你想要的信息。这个策略还有一个好处就是，对方是主动倾诉的，这样一来你得到了自己想要的信息，对方也会高兴有一个听众可以听他倾诉。而且在一箭双雕的同时，还能品尝美食，一饱口福，岂不是美事？

座位安排要让对方感觉很放松

在欧洲的中世纪传说中，亚瑟王与圆桌骑士的故事是广为流传的

pdf下载网 http://www.i8788.com

一个。传说年轻的亚瑟王经常召开仅有他和部下的骑士参加的大圆桌会议，商讨应对侵略者和敌人的策略。正是在圆桌骑士们的全心协助下，亚瑟王才成为了英格兰的君主。

亚瑟王非常聪明地采用了圆桌这一能够赋予众人平等身份的形式进行会议，它避免了骑士内部出现权力和地位纷争，促进了骑士间的团结和合作，进而形成一股一致对敌的强大合力。这正是亚瑟王在战场上所向披靡的秘密所在。由此可见，座次问题非常重要。

在现实生活中，无论是各种会议、剧场、就餐活动，还是课堂上，人们往往经常要面临选择座位的问题。可能在一些人看来，这似乎是一件非常容易的事，谁愿意坐哪儿就坐哪儿。FBI 特工们却要对此说“No”。其实，座位的安排是非常有讲究的，远远不像你想象的那么简单。

在过去等级制度盛行的时候，人们的座位次序是有严格的讲究的，每个人都有属于自己的位置，不能随意“越位”。但当代社会，越来越多的人讲究民主和自由，座位的安排也没有那么多限制了。不过，FBI 探员约翰斯告诉我们，座位的不同会给人们带来不同的心理感受。如果你想让对方感到轻松，那么就一定要知道哪些位置会让人感到轻松和愉悦。

美国华盛顿大学心理学家扎克伯格研究发现，虽然人们的文化背景以及与人打交道的方式存在着差别，但无论是在正方形或长方形，还是圆形或椭圆形的桌子旁边就座，一个人选择的座位往往能揭示一个人的身份地位，或是说明他与别人的关系如何。

通常情况下，会议桌子的“上头”位置是领导者或者地位较高人士的专属区，领导座位的左右两侧，是高级职员的位置，其中右侧的

pdf下载网 http://www.i8788.com

位置往往比左侧的位置更受重视。所以，当你想向对方显示你对他的尊敬时，可以将对方安排在右侧显眼的位置。但这个位置的不好之处在于，对方会因此成为瞩目的焦点，这可能导致他产生局促不安的情绪。

如果你们的关系很要好，可以选择分别坐在一张矩形桌子的两边。因为双方都拥有相近的独立的四面空间，可以较为自由地交流、讨论。而且这样的位置更有利于双方进行开诚布公的谈话，也不会让对方感到不自在。

如果想要与对方成为朋友，那么可以选择坐在一张椭圆形的桌子旁。因为这种情景更容易给予交谈双方较强的信任感，并在内心产生一种非常愿意跟对方交往的念头。

如果对方性格比较内向，不太愿意说话，可以选择一张较大的桌子，将他安排在斜上方的位置。这样在交谈时彼此的目光会较少地接触，双方的心理负担较少，比较容易产生亲近感。但是，需要注意的是，一定要积极地和对方沟通，不要出现冷场的情况。

流体力学中有一个“漏斗效应”，指的是流体速度会在流体从管道横截面积较大的地方，运动到管道横截面积较小的地方时加大的现象。这个概念被美国的很多学者引入到了传播学中，FBI 特工由此得到启发，发现这种现象同样适用于座位的分布上。

在会场或课堂的座位分布模式中，通常会形成一个“学习地带”，而这种“学习地带”的分布可以说是一个典型的漏斗形状。其中包括坐在会场前三排以及中间的与会者。研究表明，处于这些位置上的人对主题的参与性往往是最高的，同时他们也更能很好地记住此次听到的所有内容。而那些处于漏斗形状之外的位置上的人，往往

pdf下载网 http://www.i8788.com

是最不积极的人群，他们不但懒于参加互动，而且有时还会对内容产生抵触情绪。

与此同时，FBI特工通过实验还发现，无论是在何种场合，演讲者、领导或是老师等人，都会把关注投注于那些位置处于“漏斗”中央地带的人。处在这个位置上的人，情绪上会更加轻松愉悦，也更加愿意袒露自己的真心话。

所以，在生活中我们要注意，将人们放到适合的位置上去，让他人尽可能地感觉到轻松自由。在此，约翰斯特别提醒大家，在安排座位的时候，一定要事先分析好对方的性格，性格的不同，也会影响到座位的分配。

例如，一个性格开朗乐观的人，你将他的位置安排得越明显，他越能感觉轻松，有自己表现的机会。他们大多数都喜欢人多的场合，让他们感到快乐的位置就是人多、方便说话的位置。而性格腼腆内向的人，最好将他们的位置安排得稍微远离他人一些。因为，多数情况下他们不好意思和他人沟通，不喜欢在太显眼的位置上。

最后，约翰斯告诉我们一个小方法，若是想不到将对方安排在哪里，就将他安排在一个他最习惯的位置。换句话说，就是他最常坐的位置。人们对习惯的地方会产生莫名的安全感，当坐到那里的时候，会自然地放松下来。

pdf下载网 http://www.i8788.com

使用倒置法表达自己的钦佩之情

当罗伊教授向FBI特工们讲述“倒置法”的时候，台下的精英们都露出了一种疑惑的表情。罗伊教授告诉大家，这是一种用来称赞对方的绝佳技巧，使用得当，你的赞扬效果将比之前见效百倍。

那么什么是“倒置法”呢？刚接触这个词语的时候，相信有很多人都和FBI特工一样，不知道说的是什么。“倒置”，在汉语词典里的意思就是颠倒过来，事情所处的情况与事实恰恰相反。但罗伊教授要讲的“倒置法”要比这个解释贴近生活。

罗伊教授为了让FBI特工了解这个方法的含义，特意举了一个小例子，以加深理解。

比尔是一个杰出的政治家，手腕高超，为人处世十分圆滑。很多想要依附他的人都不断地拍他的马屁，不断地恭维他。但比尔并不为之所动，他好像已经习惯了这种被鲜花包围的生活。当他人对比尔表现出钦佩和敬仰的时候，他总是一副不屑的表情。

这天，比尔的办公室走进来一个陌生的年轻人。这个年轻人在《纽约时报》工作，是一名实习记者。当他报上家名说要采访比尔的时候，比尔的脸上出现了他惯有的不屑表情。在比尔看来，这将又会是一个阿谀奉承的恭维者。

但当这个青年开口说话的时候，比尔意识到自己想错了。青年说

pdf下载网 http://www.i8788.com

道："尊敬的比尔先生，我知道您是一位杰出的政治家，您的手腕非常凶狠，您就像是一只老狐狸，让人摸不透。"听了他的话，比尔开始有些恼怒，但受长期的政治生活的熏陶，他耐着心听下去。年轻人就像是一个批判家，将比尔这些年的政治问题都披露了出来。如果他不说自己是一个记者，比尔真的会认为他是来找他麻烦的。

一番狂轰滥炸之后，青年人转变了话锋。他对比尔说："先生，不得不告诉您的是，我还是很佩服您的，虽然您的行为让人觉得狡猾多端，但没有几个人能像您一样真正地坚持自己的事业。您是一个真正的政治家，沉得住气，狠得下心，您的手腕将让我们的国家更加强大。"

比尔听后，莫名地对这个年轻人产生了好感。比尔告诉年轻人，这么多年来他听过无数的恭维和称赞，但只有他的赞扬让自己感觉到真实和感动。

年轻人采用了一种先抑后扬的方法，先批判了比尔从政来所使用的手段，然后又肯定了比尔为国家做的贡献。这样一个倒置，会让比尔感觉这个称赞尤显珍贵。

专家做过一个实验，让人们从四组人中选择最让自己感觉快乐的一类人，它们分别是①喜欢自己的人。②讨厌自己的人。③喜欢后讨厌自己的人。④先讨厌后喜欢自己的人。很多人都认为选择①的人会最多，但出乎意料的是，人们更青睐选项④这类人。

面对一直喜欢自己的人，我们的心里会慢慢习惯，所以不会有什么特别兴奋的心理反应。而先讨厌自己，而后喜欢自己的人则完全不同。一个一直批判、看不惯你的人，突然喜欢上你，你会非常有成就感。让一个人喜欢上自己难，但更难的是，让一个讨厌自己的人喜欢上自

pdf下载网 http://www.i8788.com

己。而你做成了这难上加难的事情，这给了你一种成就感。

“倒置法”采用的就是这样的一个攻心策略，先抑后扬，让对方的情绪产生一个巨大的波动。简单的恭维和敬佩，他们已经习惯了，因此这种先批判后褒扬的方式，他们会感到很新奇。就像是一对情侣在日常生活中总是表达自己的爱意，这份爱意就会显得越来越不可贵。可如果是争吵之后，这份爱意就会显得尤为珍贵，彼此也会更深入地理解对方。

“倒置法”还有一个好处，就是可以起到强调赞扬的作用，倒置语句是为了突出后面的话语。语言是一门需要技巧的学科，如果想要突出自己的思想，就要学会做好铺垫，做好前置工作。

“倒置法”会让人感觉到真诚，而简单的钦佩会让人感觉不真实。当我们面对他人的恭维时，第一反应就是在脑海中判断，对方说的话是否真实。千篇一律的赞扬，很容易让人感觉是逢场作戏。而对你不了解就莫名其妙对你恭维的人，只会让你感觉到虚伪和另有所图。

学习这个方法的关键在于，掌握对方真实的信息，提前对资料做出处理分类。了解你所要表扬的人，哪方面是真正值得表扬的，而哪方面其实是应该批评的。

当你想要夸赞某人的时候，不要急着表扬，先泼一盆冷水浇熄他的傲火。然后再表达自己的赞扬，这会让你的赞扬更有意义。

对方会惊诧于你对他的了解，同时也会更容易接受你的批评。他会认为你是真心和他沟通，你的赞扬他更受用。

pdf下载网 http://www.i8788.com

故意说错话，消除对方的戒备心

FBI 审讯科警员詹姆斯和恐怖分子交涉的时候，发现了一个有趣的现象。当他在审讯室里问询恐怖分子的时候，发现恐怖分子会不自觉地睁大双眼，抱紧自己的双臂，身体紧绷。恐怖分子的这些肢体语言都在传递着一个信息，那就是对詹姆斯抱有强烈的戒备心理。

这时候语言学专家要求詹姆斯配合他们做一个小实验。这个实验的内容很简单，就是让詹姆斯在审讯的过程中，故意说错话，以使专家能在一旁观察恐怖分子的情绪变化，从而获取自己想要的资料。

在实验过程中，专家发现，刚开始的时候，审讯的气氛是很紧张的，恐怖分子十分警惕地看着詹姆斯。詹姆斯按照专家的嘱咐，在审讯过程中，故意说错了一些话，并向恐怖分子致以歉意。此时，恐怖分子紧绷的面孔发生了变化，他先是错愕，然后是眉头放松，表示原谅了这个审讯中的小失误。

但与此同时，他整个人的姿势也改变了，不再是紧绷着，而是稍微放松了一些。

审讯员小小的说错话的失误，让恐怖分子放松了警惕和戒备。他们认为既然对方已经出错了，那么自己也可以出错。所以，整个对话的气氛就没有之前那么严肃了，相反，变得轻松许多。詹姆斯注意到，那些原本沉默不语，畏首畏尾的嫌疑人偶尔也会插上一两句话。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这时候，语言学家就给出了解释。在对话过程中，不管对话的双方关系如何，都会对对方抱有一定的警惕心。一方面，源于对对方的不信任，另一方面，是害怕因为自己的失误而被对方嘲笑。所以，在对话的开始阶段，大家都是彼此试探，抱有戒备心的。

但只要有一方主动说一些错话，造成一些沟通的小失误，可能会让对方的心里一下子放松下来，不再像之前那么紧张和拘束。在对话中，人们都会设想对方的沟通能力要高于自己，而对方的一个小失误，会拉近彼此之间的距离。这是因为，人们会认为对方和自己一样，也是紧张的，这样想就很自然地将对方看成是自己人了。

当然，在日常生活中，我们不能总是依靠说错话来消除对方的戒备心。因此，詹姆斯将通过下面三个步骤，让我们学会更好地同他人建立联系，降低对方的警惕心。

第一步：主动交流，让彼此更加了解

通过对恐怖分子的研究詹姆斯发现，具有高度戒备心的恐怖分子通常具有以下几种心理：1. 孤僻 2. 封闭 3. 猜忌 4. 敌意。孤僻和封闭的人多是在角落里默不作声，眼神直勾勾地盯着对方，神经高度紧张。而持反对态度的罪犯则怒目圆睁，恶狠狠地盯着 FBI 警员。他们在通过紧盯的目光来寻求安全感，保护自己不被伤害。

通过研究詹姆斯得出结论，这些情绪可能来源于幼年的阴影或是突发事件的刺激。而不管是哪一种原因，解决的方法都只有一种，那就是主动交流，让他们说出自己内心隐藏的真实情感。

在面对这类人时，詹姆斯采取的第一步就是辨别他们的心理状态，并以此来了解他们内心的想法，然后根据个体心理的不同，进行第二步战略攻击。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二步：得到对方的认可，让他信任你

人们的内心都渴望被认可，孤僻和封闭的人喜欢紧盯别人的原因是：他们害怕自己的缺点被揭示出来，同时又渴望自己的优点被别人发现。他们可能觉得自己独一无二而不屑与人交往，也可能认为自己粗俗鄙陋而不敢与人交往。对待他们，詹姆斯的经验是：主动与对方沟通，说明大家都是一样的，没有优劣之分，真诚坦然地与之交往，让他们逐渐地打开自己的心扉。

内心充满猜忌的人，因为对别人的言语和动作十分敏感，他们的眼神会一刻不停地盯着别人。别人随意的一个眼神或动作都会让他们顾虑重重，使他们不敢贸然与人交往。对待这类人的最好办法就是让他们放心，减轻他们的顾虑和疑惑，让他们相信自己。同时要主动在他们面前解释自己的行为，避免他们胡乱地猜想，让他们掌握事情的全部信息，解除他们的戒备心。

最令詹姆斯头疼的就是对他们充满敌意的恐怖分子了。充满敌意的罪犯总是对他们投射仇视的目光，在这种情况下该如何沟通呢？首先要消除彼此间的误会，建立联系。英国首相丘吉尔曾经说过一句话："没有永恒的朋友，也没有永恒的敌人，只有永恒的利益。"如果他们心中对人怀有敌意，要相信这只是暂时的，当彼此的利益相同时，两个人完全有可能站到同一阵线上。所以对待充满敌意的他们，只要说明彼此共同的利益，他们凶恶直视的目光就会渐渐柔和下来。

第三步：以诚相待，让彼此更坦诚

最后一步也是最关键的一步，就是要以真诚的心去经营彼此的情感，并以此建立彼此间的联系。

詹姆斯在与恐怖分子周旋时发现，要想消除对方的戒备心，首先

pdf下载网 http://www.i8788.com

就是要先降低自己的戒备心。在人际交往中，人们往往会受到主、客观条件的影响，对身边的人主观评价，并由此产生错误的偏见或认识。错误的认识使人们认为这个世界充满了尔虞我诈和勾心斗角，甚至产生了不信任心理。化解偏见的方法，就是用自己的真诚打动对方，让对方视你为自己人。

通过上述三步，我们就可以消除或是降低他人的戒备心。其实最重要的只有一点，那就是真诚待人。当然，消除戒备心不是一天两天就能够做到的，需要日积月累的积淀。不过，在刚开始的时候，故意说错一些话是十分有效的方法。

即使压制自己的意见也要迎合对方

当和另外一个人交流沟通的时候，我们最希望的就是自己的话语能够被对方采纳，能够掌握话语的主动权。但在和恐怖分子多次沟通后，FBI 特工普遍达成的共识是：有时候要学会压制住自己的意见，迎合对方。这样做的目的是为了做长远的打算，以退为进，先和对方建立信任关系，再使其为自己服务。

前期沟通中，两个人如果都想掌握话语权，让对方听取自己的意见，那么结果很可能出现僵局。而且一次失败的谈话，会让他人心里产生不好的情绪，会不想再次与你沟通了。所以，真正聪明的人懂得放长线吊大鱼，为自己在以后的重大谈判中赢取先机。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当你去迎合对方的时候，对方会认为你是一个很好的倾听者，会更愿意向你袒露真实想法。这时候你在他人眼中的形象，就是一个“万人迷”一样的人物，人们都喜欢与你交流。没有人会一直主导谈话，当他们不能做出决定和提出意见时，会格外地依赖你的意见。因为在他们心中，你是值得信赖的。

但是，FBI 特工巴克通过对人的观察发现，刻意的压制自己的意见是非常艰难的，尤其是当你想要反驳对方，让对方采纳你的意见的时候。几乎很少有人能够沉住气，忍住自己的想法去迎合对方。于是，巴克想到了一个办法，以一个小动作来控制自己，不要沉不住气去发表自己的意见。

巴克指出，当你意识到自己想要张口说话反驳对方的时候，试着闭合自己的双唇，轻微地抿住自己的嘴，不要让话语从口中脱出。同时，要闭唇微笑让对方知道你是在倾听他的想法。这样一来，别人就不会对你抿嘴的动作生疑。你的笑容也会让他人消除所有的疑问，他们会将注意力从你嘴上重新移回到对话中。

例如，在会议中，两个人正在谈论方案的策划问题。甲说：“这次的任务非常艰巨，我认为应该从这个方案着手，多应用一些创新的元素，让方案更加新颖。”乙的职位略低于甲，只能附和地说：“确实是这样，新颖的方案总是能吸引眼球。”

但其实，乙更倾向于传统方案。但碍于职位的原因，不能公开在会议上直述自己的看法，因为这样可能会让上司觉得没面子，收不了场。而他的意见，自己可以私底下去说。当然，要忍住自己的想法不说很难，所以乙就用了抿嘴的方式控制自己。

一个人笑时嘴角向后拉升，紧闭双唇，整个嘴唇成一条直线，不

pdf下载网 http://www.i8788.com

露出一颗牙齿的举动，通常意味着内心深处有着不同于外在表现和口头语言的真实想法，或者是代表不太赞同对方的意见，但同时并不想将自己的这种想法透露给对方。

巴克在评论一些事物的时候也经常会用到这一方式，这是一种温和的抗拒方式，不直接表示拒绝和反对，能让对方下的了台。

研究显示，在人际交往中，女性比男性更擅长这类委婉的拒绝方式。当女性遇到自己不喜欢的追求者或是不想回答的问题时，通常都不好意思直接拒绝，或是公然表示对对方所说的话并不认同。因此，她们更容易露出紧闭双唇的微笑，从而使自己的形象显得优雅矜持。

罗尔是一个十分顽劣的恐怖分子，在被审讯的过程中，总会说一些很离谱的事情。而且他的言论很猖狂，常常让新来的审讯员无计可施，只能用争吵来解决问题。而罗尔好像很喜欢和审讯员争吵，并且乐此不疲。

组织认为这样下去不是办法，便派出了组织内部经验丰富的审讯员肯。肯非常懂得沟通的技巧，再不听话的人也会被他制服。肯发现罗尔很能说，常常强行将自己的观点灌输给审讯员，而新来的审讯员自然不服气，想让罗尔听自己的话，结果反而吃了他的亏。

当罗尔看到肯的时候，也用了老方法，开始胡说一通，甚至使用了不堪的言词。但肯没有上当，他只是抿嘴坐在椅子上，微笑着看着罗尔。罗尔起先还说的很起劲，但看到对方既不驳斥自己，也不发表意见，甚至有时还点头迎合，他着了慌，他忽然意识到自己的行为是多么的愚蠢。自此罗尔变老实了。

巴克结合自身经验告诉我们，学会暂时压制自己，迎合对方，能更好地说服对方。这就像是一场心理的博弈战，两个人在拉弹簧，绷

pdf下载网 http://www.i8788.com

得越紧的那个人越辛苦。对方总是充当主角，总会有疲惫的时候，而在他疲惫的时候，就该你上场了。

暂时的隐忍，可以让你更好地看到对方的弱点，总结自己的不足，然后“压倒”对方。而你迎合对方的举动，又会让对方很感动，同时也会意识到自己的不足，从而不敢再在你面前造次。可以说这是一个充实自己，同时麻痹对方的双赢战略。

主动向对方透露自己的隐私

在对恐怖分子的心理进行研究后，FBI特工哈奇发现了一个攻人他们内心的另类方法，那就是向对方透露自己的一些小秘密，主动地拉近和对方的距离。在生活中，我们往往会发现这样的情况：两个好朋友在一起，关系总是不温不火，但某天一方突然向另一方说出自己的隐私后，两人的关系突飞猛进，彼此交流的秘密也越来越多。

可以说，适当地透露自己的隐私，可以让对方在心里更加器重你，认为自己是你最信任的人。当这个想法产生之后，对方就会开始信任你了。隐私是一个人最保密的部分，当你向另一个人诉说自己隐私的时候，就相当于将对方带到了你的内心区域，对方会格外地珍惜你对他的重视，也更愿意与你交往。

适当地说出隐私，会降低对方对自己的厌恶感

FBI侦查科的罗拉可以说是一个出色的侦查员，她懂得利用自己

pdf下载网 http://www.i8788.com

的信息，让对方更信任自己。在一次行动中，她要接触的是恐怖分子的二号人物“毒蝎子”卡西——一个从不相信别人的女恐怖分子。

在她们刚开始接触的时候，卡西十分警惕和厌恶罗拉。在她的眼中，罗拉四处和别人调侃，形迹可疑，而且时常抢自己的目标。但后来的一件事，让两人的关系产生了巨大的改变。

两个人收到恐怖组织的命令，一起去对付一个目标。两人完成得很出色，在回来的路上，罗拉对卡西表现得很热情。情动之时，她向卡西讲述了自己的童年，并告诉了她自己的一些隐私。

这次之后，两个女人关系变得好起来，渐渐地卡西也会告诉罗拉一些自己的隐私，到后来她们几乎无话不谈。当然，卡西也向罗拉透露了组织的信息，罗拉掌握了这些有利的信息，完成了自己的任务。

从这个故事中，我们得出结论，再冷漠的人，当别人对她表现出信任时，她也会本能地回报对方。专家研究发现，人们对他人的厌恶和抵触主要来源于对方对自己的威胁。觉得这个人或这件事可能会对自己造成伤害。

但透露自己隐私的这种行为，可以适当地削弱自己的力量，消除对方的抵触情绪，进而降低对方的防御心理。FBI 特工在面对恐怖分子时，一般都会试图伪装自己，表现出弱势的一面。当一方向另一方透露自己隐私的时候，另一方就会认为自己处于了优势。

而你适当的弱小，会让对方产生保护你的心理，进而降低对你的厌恶和抵触情绪。他们会认为对方对自己没有威胁，随后会表现出一种保护你的姿态。这样做他的自信心和自尊心都会提高，很少有人会主动对和自己示弱的人下手。

你如此坦诚相待，对方也会以诚相待

pdf下载网 http://www.i8788.com

稍微透露一些自己的隐私，会让对方感觉你是真心地想与他交往，是真正看重他的人。

哈奇做过这样一个实验，当他们对恐怖分子有过真诚的表示后，恐怖分子会更愿意与之合作。两个势同水火的人，在一次患难中彼此说出一些隐藏内心深处的话，大难后成为终生挚友，并且彼此保守彼此的秘密。

偶尔暴露自己的小秘密，会让对方更加相信你的诚意，并由此将你划入到他的私密空间。要和那些防备心理很强的人打交道，最好的方法就是无招胜有招。哈奇发现，很多时候人们喜欢观察对方，只是为了找到对方不值得被信任的证据，从而更加心安理得地在内心设下防线。

人们心里首先是否定一个人，然后是通过观察肯定这个人。所以在交往的过程中，最重要的一点就是在心中不设防线，让他们把自己看得一清二楚，找不到不信任的理由。当他们巡视后发现，对方的确充满诚意，他们才会在心中认定这个人值得信赖，然后与之进行交往。

同样，哈奇给我们讲了一个爱情故事。

FBI探员比尔喜欢上了朋友的姐姐琳娜，经朋友介绍，两人开始交往。但性格内向的比尔发现，他们之间不知道该交流什么，因此也没有什么进展，琳娜好像也从来不和自己亲密地交谈。这时候，经验老到的哈奇为比尔出了一个主意，就是让他在下次见面的时候，透露一点小秘密给琳娜。

“两个人在刚开始交往的时候，都会表现得很拘谨。不知道该说什么话题，彼此都对对方有所保留。而适当地说出一些小秘密，可以让对方加深对你的信任，从而对你更加亲密。”

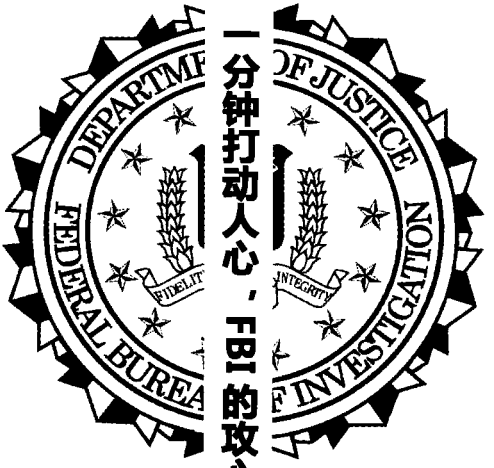
pdf下载网 http://www.i8788.com

比尔按照过来人的说法做了，他厚着脸皮告诉了琳娜自己的一些隐私。琳娜先是一惊，然后颌首笑起来。自那以后，两人的关系直线上升。

很多人都认为向别人透露自己的隐私，会暴露自己的缺点，让对方抓住把柄。但在你防御别人的时候，对方在心里也为你设置了一道围墙。彼此都有所保留，就不会有进一步的发展。因此，当遇到值得信赖的人时，要懂得适当地透露些小隐私，如此会让对方更加信赖你。而且，也许你也会听到对方的隐私，让你大吃一惊呢。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三章 一分钟打动人心，FBI的攻心计



pdf下载网 http://www.i8788.com

讲话易懂的人容易被信任

在竞选的时候我们常常会发现，最容易当选的往往都是那些吐字清晰，条理清楚的演讲者。他们的谈吐不凡，用词准确，语言表达能力十分出色。在民意选举中，人们这样说，之所以选择某个人是因为他的话语清晰明白，让自己理解。

FBI特工艾勒根据这些民意调查得出的结论发现，人们普遍认为讲话让他人可以理解的人更容易得到他人的信任。最出色的演讲者，他的演讲内容一定是精简明白的。复杂的话语会让人感觉这个人很圆滑，不值得信赖。

有部著名的电影叫《闻香识女人》，讲的是一个励志故事。剧中失明的史法兰中校对听觉和嗅觉异常敏感，甚至能靠闻对方的香水味道识别其身高、发色乃至眼睛的颜色，故有此片名。

pdf下载网 http://www.i8788.com

可是艾勒只能无奈地告诉我们，那些只可能是电影中的情节。真正了解他人的方法，不是依靠香水的香味，而是依靠他们在公开场合的言谈。

人的世界是一片五彩斑斓的天地。谈话在我们的生活中亦是不可缺少的重要内容。我们生活中与他人的沟通，都是通过谈话达成的。因而，对别人的了解，也是通过与对方的直接对话，或是与他人的间接对话而形成的。事实上，每个人都有自己特定的谈吐和用词习惯，这反映了一个人的说话方式。有的人谈吐文雅，用词简洁；有的人谈吐幽默，妙语连珠；还有的人却谈吐间毫无逻辑可言，废话连篇……

在所有的讲话方式中，只有讲话易懂的人才会得到大家更多的信任。这是为什么呢？专家指出，清晰明了的话语会让人们从感知上，获得更多的认同。

那么，让我们看看哪些语言可以让人感觉到信任，哪些又让人心生疑虑吧！

讲话易懂的人性格大方、豪爽，做事果断、干练，分析问题快捷、深刻，思维能力和认识能力高超，拿得起放得下，说到做到。与他们交流往往能够通过最简单明了的词句来体会他们内心的真实想法。

他们阐述的内容都清晰明了，因为他们为人耿直，所以话语当然也简洁顺畅。所以，越是讲话容易让人听懂的人，心胸越开阔。他们懂得站在他人的立场上思考问题，尽量让语言更加易于接受。和他们交流会让人感觉到信任。

同样让人感觉信任的说话方式还有：

善于使用礼貌用语的人一般都有一定的文化学识和修养，说话有分寸、有礼节，心胸比较开阔，能够尊重他人。他们希望和其他人成

pdf下载网 http://www.i8788.com

为可以交心的朋友，他们的语速可能快慢不一，但言语一定是礼貌的。

善于使用恭维敬语这类人通常具有很好的观察力，适应能力很强，善于揣测他人的心理，体会他人的感情，并且乐于投其所好。他们处事圆滑，能够做到随机应变，能够很快与大多数人打成一片，而且能保持一段良好的人际关系。可以说是人际交往中左右逢源、如鱼得水的典范。

下面这样的人说话会让人产生怀疑，并且产生不信任的感觉：

说话复杂难懂的人，他们希望利用复杂的话语让自己显得更有深度，让他人更加的敬仰自己。他们喜欢出风头，喜欢被他人包围的感觉。他们的语言越生涩难懂，他人的好奇心就会越大。他们也正是利用了人们的这种好奇心理，哗众取宠来扩大自己的知名度。

讲话迅速的人，通常会伴随着紧张的情绪。他们做事也常常义气用事，很少深思熟虑。而且，他们有很多的信息想要和他人分享，他们需要适当的途径发泄。这种人大多能说会道，但总是因为太心急而让他人听不清楚自己的话语。

说话欠缺逻辑则往往是缺乏理性逻辑思考能力的表现，这样的人容易以自我为中心，听不进别人的想法和建议。他们不会为自己的言行负责，不懂得顾忌别人的感受，然而自己又没有适当的逻辑理论，因此办事能力不强。

说话喜欢拖泥带水的人也缺乏理性的思考。他们本身的性格比较软弱，且责任心不强，遇事容易逃避推脱。在一件事物上他们的感性因素远远超过了他们的理性因素。这样的人大多心胸狭窄，整天在一些鸡毛蒜皮的小事上做计较。他们虽不满于现实，却缺乏开拓进取精神，并且喜好墨守成规，不去寻求突破和改变，在自觉地等待中耗费

pdf下载网 http://www.i8788.com

光阴，容易心理失衡。

由此我们可以看出，最让人信任的人还是说话易懂的人。他们的语言多半是优雅而明朗的。艾勒告诉我们，说话的语言和方式，可以透露出一个人的素养，而高素质的人更容易受到他人的信赖。

与陌生人接近的攻心技巧

由于工作的性质，FBI特工必须经常深入到各种各样的社会领域打探消息，获取情报。

在调查中，他们并不能表露自己的真实身份，而是需要刻意地乔装一个身份。这样做不仅是为了融入那些群体，获得可靠确切的情报；也是出于自身安全的考虑。他们必须如此，恐怖分子可不是“省油的灯”，与他们打交道必须加倍小心才行。

FBI特工需要不断以新的身份打入各种社会关系内部。与此同时，还必须不断地接触陌生人，与他们建立联系。被FBI特工盯上的人，即使非常冷傲，不愿意接纳陌生人，他们也总是能找到与他们建立友谊的方式。

FBI特工是如何同陌生人拉近距离的呢？他们有着属于自己的一套秘诀，即通过眼神。他们能够在三秒的对视时间里让对方对自己产生一定的认识，并产生愿意与自己交往的意向。

FBI特工对此给出了进一步的解读：

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一秒，完全是一个巧合。因为你看别人的同时，别人也会看你，这种情况可以称之为偶然间的眼神碰撞。

第二秒，彼此往往会陷入回想和思考："我认识吗？"潜意识里，无论是同性还是异性，如果这个人与你心中欣赏的类型比较符合或是相似，你就会想："这个人我在哪里见过吗？""这个人对我有兴趣？"这种体会似乎是一个过程，实际上却是转瞬即逝，也就是一秒之内就可以完成。

第三秒，是对方最后的耐心。大多数情况下，在经历了前两秒的短暂却清晰的历程后，都会以彼此的目光抽离为结束。因为你已经在前面得出判断："我不认识！""我没见过！"

无论是从科学的角度来看，还是就人际交往的实际经验而言，想要快速地获得陌生人的信任，大概并不比中大奖更简单。因此，大多数人对于不断地结识陌生人并与他们产生联系会心生抗拒。

不过，FBI 特工约瑟夫在一项研究中发现，想要与陌生人做出进一步的沟通，或是立即得到陌生人的信任，第三秒是最为关键的一个环节。因为根据对人们交际的信任度进行的研究能够得出结论，在陌生人最初三秒的搭讪话语中，对方内心便已有了定论，余下的时间不过是在进一步强化印象。并且，这种"这个人与自己无关"的想法，是可以通过你的积极反应来改变的。

与此同时，想要留住更多关注的目光，通过刻意的表现是能够实现的。所谓积极的反应，可以包括：友善的微笑，主动搭讪，首先伸出友谊之手等。所谓的刻意表现，包括：投其所好，主动帮忙，热情赞美等。这表明在交际中，第一时间内吸引对方注意以及第一印象都是至关重要的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

是的，也许在日常生活中，当我们面对茫茫人海时，不管遇到什么人，总是会怀着毫不在意的目光擦肩而过，一脸漠然。你不关注他们，他们也不会记得你，彼此永远都是陌生人。然而对于FBI特工来说，这样的做法是绝不允许存在的。他们总是迫切地在陌生人中寻找可能的目标，因此，他们总是主动出击。

约瑟夫用他的成功交际经验告诉我们：大多数情况下，当你首先友好地与他人交谈时，对方会保持平和友善的态度与你对谈。如果你想与对方打交道，这就是彼此熟悉的前提。

也许你会惊叹约瑟夫出色的交际能力，事实上，他们都接受了专业性的训练。集训中有一项叫做“三秒钟陌生人游戏”，其目的是帮助他们抛开面对陌生人时的冷漠和羞涩。

这是一种行之有效的练习方式，类似于时下的一些相亲节目：想象一下，如果你站在舞台中央，独自面对24个陌生异性的挑剔目光时，你能做到自信的与每个人进行眼神交流，并且准确地传递“我想结识你”的交往信号吗？

不要忘了，聚光灯下，你将无所遁形，你的一举一动都被大众审视，不容有失。也许在生活中，你可以对站在你身边的所有陌生人都不屑一顾，但是当你真的有机会站在这个星光灿烂的舞台中央时，面对另一侧的24位异性，在你必须对自己做些改变、展现自我以博取她们的青睐时，你还会觉得只需要迈着自己的步子从她们身边经过就可以了吗？

通过训练经验约瑟夫认为，上述情况是不会发生的。在最初的时候，你会很快地察觉到自己所陷入的窘境：当你想要在陌生人面前表现的时候，天呐，你竟然缺乏这方面的经验。当你真正想做这件事情

pdf下载网 http://www.i8788.com

时，才发现自己根本没有底气，内心的慌乱犹如开水般沸腾。接下来，站在舞台中接受审视的人，通常都会因为即将面临被选择而出现压迫感。此种压迫感有别于纯粹的紧张，它能够帮助你在短时间内发现并去除令人厌恶的坏习惯，由此造成的惊心感受，以及面临被选择而需要的自信与勇气，它将会在很长一段时间内提醒并敦促你彻底改正。

最后，当你通过一次次这样的锻炼找到自信的时候，你会发现自己在交际中的表现，远比你想象的要好。

给对方留下深刻印象的“迅速响应法”

什么样子的回应方式能够让他人快速记住自己呢？FBI特工凯利结合以往的经验得出结论：在与人交流时，迅速做出响应，会让对方加深对自己的印象。

凯利是一个懂得快速响应对方的人。组织将凯利派到基地组织潜伏。不到一个月的时间，他就和地下的恐怖分子建立了良好关系。凯利的影响力越来越大，连恐怖组织的头目都想要会一会他。

恐怖组织无人不知无人不晓的凯利是如何和人沟通的呢？不得不承认的一点是，凯利的脑袋的确比普通人转得更快些。每当他人说完一句话时，凯利总能快速响应对方。而且听上去一点差错也没有，的确是经过了认真地倾听得出的结论。

那么我们如何向凯利学习，做一个能快速响应的人呢？凯利的经

pdf下载网 http://www.i8788.com

验告诉我们，这个方法并不需要强大的记忆力或者反应能力，只要记住下列几点，就足可以让他人相信，你是一个认真倾听他的人。每个人都渴望被重视，积极响应的人自然会给人留下更深刻的印象。

快速地肯定

生活中，我们都会这样认为，那些在你说完话后积极回应的人，就是倾听你话语最认真的人。而那些回应慢半拍的人，往往会再问你一句："刚才说什么了？""不好意思，我刚才没听清楚。"事实上，当对方说出此类慢半拍，而且试图掩饰自己走神的话语时，他之前绝对没在听你说话。

对方有没有在听自己说话，其实诉说者自己是能够感受到的。因此，试图掩饰自己不认真的人，在诉说者的心里已经大打折扣了。而迅速响应的人他们激烈的回应和肯定的态度诉说者也是能够感受到的。人们都会青睐能够快速回应他们的人。

当你在倾听的时候，要给予他人快速的肯定。就算意见不和，也要先表扬和肯定他人的意见，然后再委婉地说出自己的意见。但是，肯定对方的速度一定要快，要在第一时间告诉对方，你在倾听他的意见。

积极回应

什么是积极回应呢？当对方发表完一个观点时，有效地和对方互动。专家经过研究发现，演讲者最愿意面对的就是和他有互动的人。他会认为自己的话语得到了对方的重视，并且能在彼此的对话中不断充实自己的内容。

积极的回应对方会让对方感到非常高兴，认为你是他忠实的拥护者。因此，他也会更加愿意与你交流，了解你心里的想法。双方有效

pdf下载网 http://www.i8788.com

的沟通，是建立在彼此积极的互动之上的。在此基础上，不断的交流，也会增进感情，建立信任感。

积极的回应很简单，就是当对方结束一段话后，和对方交流自己的心得体会。最重要的就是把自己的感受告诉对方，彼此有一个言语的交流。与单纯的肯定对方不同，它要求你更多地融入自己的思想到里面，彼此实现心理的沟通。

点头示意你在听

很多时候，我们都会觉得对方诉说的时间很长，一时间自己也凑不上话。这种时候，如何让对方知道自己在倾听，并且做出迅速的响应呢？其实，当对方说得很尽兴，而你又插不上嘴的时候，最好的方式就是微笑着点头示意。

当一个人说了很长时间后，他自己会有一种意识：他会很害怕自己的长篇大论让对方失去兴趣，可是自己又实在忍不住想要接着说下去。他往往会不时地注视对方的反应，如果对方表现得很疲惫，那么他心里就会很沮丧。但如果对方表现得很愉悦，并且总是点头示意，那么他会觉得自己找到了好的观众，下次聊天也会找这个人。

点头示意虽然没有过多的言语交流，但却传递给了对方一个信息：你很尊敬他，并且愿意倾听他的话语。对方会认为你是一个值得信赖的人，因为当他需要倾诉的时候，你一直都陪伴在身边。如此捧自己场的观众，对他的印象当然比他人深刻！

以上三点，就是凯利的迅速响应法。但我们同样需要注意的是，以下一系列的动作，它们可能也会让对方印象深刻，只不过是“负”印象分。

1. 回应慢半拍

pdf下载网 http://www.i8788.com

“什么？”“啥？”“噢，那个啊！”……这些词汇在心理学上被划分为社交上的“自动防卫句型”，其功用往往是填补由于自己没反应过来而造成的停顿时间，以及企图借此来掩饰和化解自己刚才没注意听而给对方带来的尴尬。

2. 东张西望

无论是旁边有人咳嗽，东西掉到地上的声音，还是远处传来的刹车声，可以说只要稍有动静，他们的视线就会马上转移。看起来似乎是随便什么事在他们看来都比你说的话有趣，事实确实如此，他们的确对你的话不感兴趣，甚至是对你所采取的方式不屑一顾。

3. 不经意玩弄手边的东西

有些人虽然是一副在听你说话的样子，但是他的手却一直不停在动，一会把玩手机，一会碰碰水杯，一会又用笔写起了字……这实际上意味着虽然他在极力地配合你，但是内心早已非常烦闷了，恨不得这场谈话能够马上结束。

4．中途打岔并且转而说些不相干的话题

有些人会在谈话中积极地和你互动，但奇怪的是，他们和你互动的话题往往与你正在说的差之千里，像是打岔一样，把话题转向了他们感兴趣的方面。比如，你才刚说到你买了某个品牌的家居用品，对方兴冲冲地说：“不错啊。”然后还没等你具体说，他们就将话题自然而然地转移了：“你有没有听到一个消息……”

所以说，快速的响应是一门技巧，如果想要对方对你印象深刻，一定要努力练习。

pdf下载网 http://www.i8788.com

适当从众，拉近与对方的距离

现在的人们崇尚民主与自由，希望有独立的观点和自己的主张。人们往往不愿意听从他人的意见，喜欢自己做决定。但FBI特工的经验是，适当的采纳他人的意见，服从大众的思想，有助于拉近和对方的距离。

在生活和工作中，我们需要和不同的人交流和沟通，每个人都会有自己不同的想法和意见。但在人际交往过程中，我们需要适当地从众，才能更好地在人群之中立足。下面我们就来具体看一个实例：

汉斯在人们心中是一个独来独往的人，对于事情他有着不同的见解和看法，他从来不会跟随大家的意见，不论做什么他都坚信自己的想法是正确的。

例如，在汉斯所在的高中，篮球是一个很受欢迎的运动，篮球社也是最受尊敬的社团之一。但汉斯却不这么认为。他认为玩篮球的人大多是哗众取宠，篮球只是用来炫耀自己的一种手段，没有任何值得尊敬的地方。

再比如汉斯的同学普遍认为历史是一门非常令人头疼的科目，没有人会喜欢这个学科。汉斯的想法仍然和他人不同。他认为历史是一个非常有意思的学科，根本用不着头疼。

因为汉斯对问题总是有不同见解，久而久之他和大家的距离越来

pdf下载网 http://www.i8788.com

越远，几乎没有人愿意和他走在一起。

但在生活中，汉斯也需要朋友，需要一个集体作为自己的庇护。但是一向独来独往的汉斯怎样才能融入到大家这个集体中呢？汉斯的母亲知道汉斯的问题之后，送给了汉斯一句话："适当从众，可以让你和大家走得更近。"

汉斯记住了母亲的这句话，他改变了自己的作风。他加入了人们心中最受欢迎的篮球队，当大家抨击某个学科的时候，他也不再发表另类的意见。他主动和大家坐到一起，聊一些大家喜欢的明星，以及杂志之类的。几周之后，汉斯惊奇地发现他的人缘变好了，有越来越多的人喜欢和他交往。

从这个故事中，我们可以了解到适当地从众有助于我们更好地融入到集体中。在我们生活的世界里，人们都会根据不同的喜好划分不同的族群。例如，在大学里，我们会发现关系好、谈得来的几个人会成为一个小团体，和他们持有不同意见的人往往很难融入到他们之中。如果一个人真的想要加入到这个团体，那么最好的方法就是让他的意见和这个团体的想法一致。

人们喜欢同和自己想法一致的人交往，因为这样做双方可以有更多的交流话题和互动。跟随大家的意见其实就是为了找寻更多的能和大家交流的话题，能够更好地被一个集体接受。总是固执己见和大家思想脱离的人，很难找到和大家交流的话题，自然就会被这个集体排除出去。

但是适当从众有一点需要注意，那就是要正确从众，跟随大家正确的观点。为了更好地融入集体，我们需要放弃自己的观点，但如果自己的观点是正确的，就要坚持下去，不要为了刻意迎合大家而放弃

pdf下载网 http://www.i8788.com

真理。

例如，在近代的中国，有很多思想进步的青年抱有革命的思想，希望建立民主国家。但当时社会的主流思想，仍然是封建君主思想。那时候，如果这些青年为了不和社会脱节而放弃了进步的思想，那么中国的历史就很可能要重新书写了。

所以，在适当从众的问题上一定要仔细斟酌，知道什么应该遵从，什么不应该跟随。不过适当从众的确是一个很好的攻心计策，这个方法可以让自己快速地融入到他人之中，让他人喜欢上自己。人们最喜欢的就是和自己有同样意见，志同道合的人。因此如果你想让一个人喜欢自己，做到和他志趣相投就可以了。

如果想拉近和对方的距离，适当从众是个不错的选择。

“4分钟”内散发你的最大魅力

“一个人对你的印象在第一次见面的时候便已经确定了。”这不是一句危言耸听的话，而是专家经过研究得出的结论。当我们向对方展示自己的时候，对方在4分钟之内已经对我们做了判断。

很多企业在招聘员工的时候，都喜欢让对方做自我介绍，考察对方能否在几分钟之内将自己的人格魅力展现出来。其实，只依靠对方初步的自我介绍来判断一个人是很不公平的。很多人都会认为自己很有能力，但是不善表达，错失了应该属于自己的机会。很多人也会痛

pdf下载网 http://www.i8788.com

心疾首，认为短短的几分钟并不能完整地展现出自己的全部性格。

FBI 特工的培训师佐罗告诉我们，几分钟的自我展示，既是一个机会，同时又是一个挑战。而可以肯定的是，这个机会是留给有准备的人的。只要你学会如何在几分钟内展现出自己最好的一面，你就是胜者。几分钟的印象有好也有坏，对方可能无法看到你所有的优点，但同时对方也看不到你缺点。你不需要完全展示出你的优点，但你一定不能表现出自己的弱势。

那么在 4 分钟之内，我们能够做些什么呢？下面就让 FBI 特工从肢体和语言两方面为我们讲述，应该如何在短时间内，散发自己的最大魅力。

在 FBI 特工眼中，肢体动作透露着一个人潜在的所有想法。而经验丰富的招聘者，也能够通过应聘者的肢体语言，看出这个人的生活习性。如果你想要表现出自己的魅力，就要做十足的准备。

在和他人初次见面的时候，要注意自己着装和配饰是否得体。初次见到对方，要主动握手问候，握手的力度要适中。过重的力度会让人感觉到压抑，而过轻的力度又会让他人感到没有受到重视。

其次在讲话的过程中，要注意真诚地凝视对方的眼睛。眼睛是心灵之窗，透过眼睛，你可以告诉对方你很希望和他交流。而不断的眼神交流，也能够让对方感觉到你很真诚，是个随和大方的人。

当对方阐述自己的看法时，要认真倾听，理解对方话语中的重点以及主要的思想。在下次回答对方的问题的时候，用最快的时间说出你的准确答案。

在和他人交流的过程中，要注意保持自己的表情。面带微笑，微微颔首，双手自然地放在身体两侧，或者将一只手放在腹部。专家指出，

pdf下载网 http://www.i8788.com

这是一种表示谦恭同时又不失威信的姿势。双腿站立的时候，最好双腿伸直，两腿微微分开一些距离。这个姿势是为了向他人展示自己顶天立地的形象。

同样在介绍自己的同时，要配合一些符合自己性格的动作。例如张开手臂表示开朗；双手搭在腹部，身体稍微前倾表示恭敬。但要注意，随意拨弄头发，或者摇晃自己的双腿都是不雅动作，会让人感觉你很拘束，无法放开自己。同时，来回摆动的双手，会让对方感到你的态度很不认真，没有在乎他。

言语是我们和他人沟通的主要途径。肢体是人们性格的一种无声表达，而言语则是真真正正对方听到的内容。一个人对另一个人的判断，也主要看对方的口头表达能力以及他通过语言所表达出来的思想。

我们无时无刻不在和他人进行着对话。FBI 特工约瑟夫总结让他人喜爱的语言就是：简洁、清晰、洪亮、礼貌。约瑟夫认为让人产生好印象的言语，一般都具备这四个特点。

短短的 4 分钟是不能够将你全部的人生经历说清楚的。因此这个时候你就要学会提炼，使自己生命中的精华部分被对方知道。但在提炼的时候要注意，这个精华的部分最好也是对方喜爱的。

例如，当一个人去应聘管理职位时，他就要提炼出自己管理方面的那部分精华。告诉对方自己曾经做过哪方面的管理工作，取得过怎样的成就。也许他在音乐和绘画等方面也有很多成就，但对方要听的不是这些。如果时间充足的话，他可以多介绍一些别的经历，展现出自己的多才多艺。

言语的内容除了简洁，还应该做到清晰。流利清晰的表达，可以让对方在短时间内了解你所说的内容。言语含糊不清的人，很容易就

pdf下载网 http://www.i8788.com

让对方失去倾听的兴趣。而清晰的语言，有助于对方更好地接收你的信息，并且更容易在大脑中做出反馈。

洪亮的声音让人觉得底气十足，而微弱的声音会让人觉得有气无力，如果是让你选择，你是倾向于底气足的人还是毫无生气的人，答案显而易见。洪亮的声音会让他人记住你，并且在回忆你的过程中，想起你所说的内容。发出洪亮声音的人，也会给人一种坦荡荡的感觉，使对方乐于与其交往。

也许简洁或者清晰的言语需要反复的练习，也许你的声音天生就比较小。但礼貌的言语却没有那么艰辛和为难。只要在说话的过程中，加入一些礼貌用词就可以了。例如，初次见面的时候，要说“您好，先生。”在对方提问或称赞自己的时候要真诚地表示感谢。当有人不经意打扰你或者出现突发事情时，要懂得说“没关系，不要紧。”礼貌用语的表达是个人修养和素质的体现。言语礼貌的人，会给人优雅的印象。

通过上述的介绍，你知道如何在 4 分钟之内，散发自己最大的魅力了吗?

初次见面谈话时间不宜过长

FBI 特工约瑟夫在教授我们攻心技巧的时候，特别向我们提出了一点，即与人初次见面的时候要控制好时间，交流的时间不要太长。

pdf下载网 http://www.i8788.com

心理学家经过调查得出结论，一方是否决定和另一方进行深入的交往，与初次见面的印象有很大关系。第一印象越好，另一方愿意进一步交往的意愿会越强烈。

很多人在初次交往的时候，都喜欢长篇大论，和对方说个不停。他们认为这样做可以让对方记住自己，并且愿意和自己继续交往。但其实，这是一个误区，在初次交往的时候，彼此之间都不熟悉，是彼此试探的阶段。

滔滔不绝地阐述自己的观点，会让对方感觉很压迫，不愿意继续倾听。一般初次见面是出于礼貌和对方打招呼，然后在之后的时间里继续交流，进而更深入了解彼此。

比尔是一个老光棍了，年纪不小的他到中年还是没有找到合适的女朋友。他的父母和朋友都很着急，帮他介绍了好几位女性，但是都以失败告终。比尔自己很纳闷，他事业有成，待人诚恳，为什么就是无法得到女性的青睐呢？

这次，比尔的朋友又为他介绍了一个女朋友，这次朋友陪同比尔一起去“相亲”。朋友给比尔介绍的女朋友性格温婉，看上去很随和。谈话开始进行得不错，但渐渐地比尔的朋友看出了问题。

比尔一直在滔滔不绝地说话，而且完全没有结束的打算。刚开始的时候，介绍的女性还愿意和比尔交流一些，但慢慢的她便不说话了，表情也变得不自然起来。但比尔完全没有意识到对方的情绪变化，仍然热情地和她讲述着自己的故事。

“相亲”结束之后，女方便没有任何讯息了，比尔这次的相亲又失败了。

和比尔同去的朋友是个心理学家，他告诉了比尔他失败的真正原

pdf下载网 http://www.i8788.com

因。他对比尔说："亲爱的朋友，这次和你一起，我终于知道为什么你相亲总是失败了。在初次见面的时候，你交流的时间太长了，这是初次见面的大忌。"

比尔认为多和对方交流会加深对方对自己的了解，是自己对他人热情的表现，怎么反而成了一种忌讳呢？比尔的朋友便作出了解释："在初次见面的时候，双方都不了解，这个时候人们是不愿意过多透露个人信息的。而且，人们的时间都很宝贵，不会在不熟悉的情况下，和对方交流太长时间。人们不愿意在陌生人的身上浪费过多的时间，同样也不会希望对方耗费自己的时间。还有一点就是，相亲要保留一些神秘感，将自己的信息过多的透露给对方会失去这种神秘感。"

可以说，比尔相亲失败的主要原因就在于，他在初次和对方见面的时候，与对方交流的时间总是过长。心理学家经过研究发现，人们在面对陌生人的时候，都怀有警惕心理，不会完全信任对方。如果对方总是和他们交流，扯东扯西，他们会在心理判断此人不踏实。

一项研究结果显示，80% 的人在熟人面前都十分健谈。但在生活中我们会发现，我们遇到的多数人都是文静且不善言辞的。这是因为，大多数的人只会在熟人面前说很多话，对于不熟悉的人，他们是不愿意多说话的。人们在面对不熟悉的人时会产生一种胆怯的心理，如果对方总是和自己说话，会加重这种心理。

在参加家庭聚会的时候，人们最害怕的不是严肃的大家长，而是一直拉着自己说不停的三姑六婆。可以说这些和自己不熟，却总是问东问西的人最让人害怕。人的谈话总是围绕着自己，但对于不熟悉的人，人则不喜欢对他们讲述自己的事情。

初次见面的时候，交流的时间不要太长，问的问题不要太多。当

pdf下载网 http://www.i8788.com

你和另一个人不是很熟悉的时候，不要强拉着对方和自己长时间地对话，这样只会让对方对你产生厌恶。当你和对方熟悉了之后，对方会主动和你交流的。在今后的时间里，交流的机会多的是，不要全部挤在初次见面上。懂得控制初次见面的对话时间，是和对方建立良好关系的第一步。

无论何时都要为“下一次”作铺垫

美国哈佛大学图书馆的馆训是：“我无所事事的度过了今天，是昨天死去的人们所期望的明天！”哈佛大学不仅培养出了数量众多的商界奇才，还提倡每个人要养成勤奋的习惯。而在勤奋中，有一环很重要，那就是永远为“下一次”做好准备，让你的勤奋持续下去。

FBI特工每天都必须到达指定的地方，开始调查工作。甚至在别人休息的时候，他们也要抓紧时间工作。恐怖分子的计划随时都有可能出现状况，他们需要一个全局的概念。因此，无论在什么时刻，他们都深刻地明白，要为“下一次”做好准备。

我们一般的思维模式是，做完一件事，这些事情就告一段落了，漫长的休息等待着自己。但FBI特工从不会这么想，他们知道“明天”将是“今天”的延续，必须要把一切布置好。当他们缉拿一个犯罪团伙的时候，最先想到的不是大功告成，而是如何顺藤摸瓜，做好下一步战略。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他们每抓捕一名恐怖分子，都要为此付出辛勤的劳动，日复一日不断地进行搜证工作。他们之所以能够成为察言观色的高手，也同样离不开他们未雨绸缪的思想。他们在工作的过程中不断进步，累积经验，每一天都在为下一步做周密的计划。可以说，恐怖分子之所以会落网，正是他们一次次的辛苦规划，最终付出实践得来的成果。

阿莫斯·劳伦斯说道："使整个事情获得成功的秘诀在于，形成立即行动的好习惯，这样才会站在时代潮流的前列。而另一些人做事习惯于一直拖沓，直到时代超越他们，并把他们远远甩到身后。"

FBI 特工约瑟夫指出，一个人在年轻的时候最容易染上不良的习惯，就是遇到事情不知道做出周密的计划，做事没有章法；或者是已经做出了决定，却仍然瞻前顾后，畏首畏尾，不愿意采取行动。因此，他们渐渐的丧失了自信心，越发优柔寡断和拖沓，错失了无数良机。

"机会是留给有准备的人的"只有做出充足准备的人，才会得到上天的恩赐，并且抓住时机利用它。对于他们来说，每份情报都不容忽视，如果不能在第一时间对情报做出精准的分析，并且做出下一步的计划，那么很有可能会错失抓捕恐怖分子或是阻止恐怖分子行动的良机。然而对于年轻人来说，最摧毁创造力、消磨意志，并将导致人生平庸的事情，莫过于不懂得未雨绸缪，为自己做好铺垫。

很多人都不喜欢订计划，认为船到桥头自然直，最终总是会想出办法解决问题。但往往当事情发生的时候，他们才会后悔，自己没有早做打算。人们总是容易后悔，后悔为什么上学的时候没有好好读书，没有好好的珍惜对方。其实，这些后悔的本质在于人们都是得过且过，没有做长远的打算。他们没有为"下一次"做好铺垫，自然也不会得到想象中的结果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI 特工在任何行动中都会制定详细周密的计划，而且他们的每一步计划都会实行，即便他们的计划总是在不断调整中，他们也会按照最新的计划行事。因此，他们的工作总是能够卓有成效地进行。

每个成功者内心都能理解这样一句格言："不懂得做好下一步的打算，等同于死亡。"FBI 特工必须接受大量快节奏的工作，并且把它们有条不紊地做好。因此，他们更重视效率，重视将所有的事情都安排好，做出规划。

在成为 FBI 特工的第一课中，他们已经获得这样的信息：世界上成千上万的人都拥有雄心壮志，为什么很多人却终其一生仍旧碌碌无为？事实上，他们并不是没有成功的能力，而是他们一直在等待，不懂得自己去创造机会。这种情况在 FBI 特工身上是绝对不允许出现的。无论他们的情绪、状态、条件怎样，每一位特工都被要求及时跟进自己的工作，要做出下个任务的计划安排。

维稳是每个 FBI 特工的责任，是为了保护更多人免受恐怖主义的威胁。反恐的重要性和复杂性，决定了 FBI 特工在工作中常常要面临很多困难。FBI 特工的实际经验表明，一件看起来很难的事情，只要将它一点点分解，在开始的时候做出规划，那么它就会被轻松地解决掉。

FBI 特工在执行任务的时候，都会被告知抓捕恐怖分子的顺序。在他们的眼里，任务是一个连贯的行为，每一步都为下一步做好了铺垫，循序渐进，环环相扣。他们的字典中，有一句话那就是：永远为明天做好准备。

在我们的生活中，也应该学习他们的这种思想。不能傻傻地等待事情的发展，要提前做好准备。无论何时何地，都要为下一次做好铺垫。其实，每一次的成功，都是由之前的无数次准备积累而成的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四章 拉近心理距离，赢得信任的攻心术

pdf下载网 http://www.i8788.com

赢得他人的信任，拉近彼此的心理距离

根据FBI特工杰克斯在实际审讯中积累的经验，与恐怖分子建立亲善关系是至关重要的。对此，杰克斯有自己的一套独特方法，那就是从模仿对方的动作入手。事实上，人们往往对与自己行为方式类似的人更容易产生想要亲近的感觉，至少是不会排斥，恐怖分子也不例外。

为此，在最初阶段，杰克斯总是要不断观察揣摩恐怖分子的姿势、动作。比如说，他说话的时候身体习惯靠在椅子的哪一侧，他的手放在哪里，他是否经常摸头等等。接下来，有了较为充足的准备以后，杰克斯在对话中会模仿反恐精英的动作：假如他朝右翘起了“二郎腿”，那么杰克斯也会这么做；如果他身体后倾靠着椅背，那么杰克斯也将如此……

pdf下载网 http://www.i8788.com

显然，当杰克斯在频频模仿对方的初期，是不会被恐怖分子注意到的，因为他的状态始终是紧张的。但是用不了多久，这一动作就会被恐怖分子注意到。最初，他们会有些惊讶，但不久之后就会转为嘲笑，即使他们并不清楚杰克斯为什么这么做，但这一奇怪的做法也着实让人发笑。

要注意的是，杰克斯的模仿过程是遵循着一定技巧的。否则一旦引起恐怖分子的反感与警觉，那么不仅不会建立起亲善的关系，还会加大与恐怖分子沟通的阻碍。

一开始，杰克斯模仿对方的动作时，只是模仿一点点。方法是与恐怖分子做近似的动作，相对来说，只是动作的幅度较小而已。

第二点是，在看到恐怖分子做出的动作后，杰克斯并不立即模仿，而是延迟了二三十秒才进行。这样做，既可以使对方无意间感觉你们很相似，又不会令对方觉得你是故意的。

第三点是，注意观察恐怖分子当时的表情，真实地再现他们的表情。恐怖分子看不到自己的表情，但是可以由观看杰克斯脸上出现的相对应的表情而认为杰克斯与自己内心正经历着同样的感受。这很容易使他们产生亲切的感觉。

值得注意的是，FBI 特工被要求以同样的速度和节奏来模仿恐怖分子的表情，这对所有交互式动作来说都是非常重要的。因为不同的人行为方式有异，有些恐怖分子说话、行动是慢斯条理的；而有些则是典型的急性子，语速极快。

那么，模仿恐怖分子的动作对于FBI警员的调查有怎样的好处呢?

每个人都有自己惯有的行为方式。从想要模仿对方的想法去观察恐怖分子，能够很快注意到对方行为的变化，一方面可以使 FBI 特工

pdf下载网 http://www.i8788.com

对恐怖分子接下来的行动预测得更准确，另一方面也能从中掌握恐怖分子的内心。同时，可以建立一定程度的亲善关系，从而在无形中构建了较为轻松的氛围。恐怖分子也将在不知不觉中放松警惕。最为重要的是恐怖分子将在这个过程中做出妥协。

为什么这样的模仿行为能够收到很好的效果呢？

FBI 警员模仿对方动作的目的是——有意识地建立亲善关系。模仿对方动作的行为可以看作是“照镜子”，也就是让对方感觉无意中出现在了镜子中，眼前这个人的一切都非常熟悉，因此对方会自动匹配。

最初是被模仿，然而当这种行为在无意识中已经在被模仿者的内心得到深化的时候，“镜子中的人”（模仿者）就可以引导被模仿者进入模仿者想要的心理状态。换句话说，被模仿者会受到模仿者动作的影响，无意识地去学习，甚至受到支配。这在心理学上被称作“模仿效应”。“模仿效应”改变的不只是对方的肢体语言，还将会改变对方的整个态度。

事实上，模仿是最原始的学习方式之一。或者可以这么说，从远古时期开始，模仿就成为了人类的一种有效的社交工具，为我们的祖先所使用。

同样，在日常生活中，也存在着各式各样的模仿行为。我们都曾有过这样的体会，只要一个人打哈欠，那么他周围的人往往都会情不自禁地跟着接二连三地打哈欠。心理学家罗伯特·卜诺发现，人们甚至不用目睹他人打哈欠的过程，只要看到别人张大嘴巴，都会忍不住打起哈欠来。他同时指出，打哈欠是人们最为显著的模仿行为之一，它能够促进人与人之间建立友善的关系。

pdf下载网 http://www.i8788.com

有人认为，一对夫妇如果在一起融洽地生活了很长时间之后，他们就会变得越来越相近。虽然通常夫妇两人的五官都相差很大，但是一旦共同出现在照片中或是展露出笑容的时候，人们会更感觉夫妇之间相貌很相似。这是因为夫妻在长期的生活中，彼此的面部表情和行为习惯会不自觉地相互影响，进而夫妻双方会下意识地互相模仿。于是随着时间的流逝，双方脸上相同部位的肌肉就会形成相似的形状，从而给人的感觉越发相像。

总的来说，模仿别人的肢体语言或是声音语调，能够使人感受到自己被接纳。因此能够为彼此之间的交往建立纽带，并且这是快速建立友善关系的方式之一。其实，无论是朋友之间还是亲人之间，甚至是对初次见面有好感的陌生人，这样的现象都会自然而然地发生。

通常用不了多久，被模仿的人就会在你身上感觉到有一些他很喜欢的东西，因为他在你身上看到了自己的影子。在他看来，你是一个非常“随和”的人，于是在不知不觉中，他就会慢慢向你靠拢，甚至将你视为“知己”。

拉近距离的“釜底抽薪”策略

“釜底抽薪”主要是说从根源上解决某件事，这样事情才能更好地被处理。FBI 特工凯特认为，要想拉近和对方的距离，也要偶尔使用“釜底抽薪”的计谋，找到攻破点，一击致命。

pdf下载网 http://www.i8788.com

下面，凯特就为我们介绍几个拉近彼此心理距离的“釜底抽薪”计策。

一、彼此的称呼，可以透露彼此的关系

皮特是一名出色的FBI特工，在一次海滨度假中偶然遇到了罗宾，并与其成为朋友。因为职业习惯，皮特没有告诉罗宾自己的真实身份。两人在这次旅行中，交谈甚欢。

然而，当罗宾恰巧来到皮特所在的城市，想要拜访这位朋友时，却发现皮特给自己的姓名信息是假的。罗宾很是气愤，他不明白皮特为何要对他隐藏信息，他认为他们是可以信赖的朋友。

自那以后，罗宾对皮特的态度也是忽冷忽热。每次在与皮特电话交流时，罗宾都表现出不耐烦的情绪。直到有一天，皮特终于忍不住质问他，才知道究竟发生了什么。

在人际交往中，重要的就是彼此真诚。故事中皮特因为工作需要，隐瞒了自己的姓名。但就因为这一点，罗宾认为皮特没有将他视为真正的朋友，彼此之间产生了距离。姓名是身份的符号，如果对对方隐藏了自己的姓名，会让对方失去对你的信任和安全感，继而加深彼此间的隔阂。

心理学家经过研究发现，当彼此的称呼从正名到小名，越来越亲近时，则表示两人之间的距离也越来越近，彼此之间更加信任对方。可以说名字就相当于是釜底下的“薪”，如果能够抽掉这个“薪”，自然就会拉近彼此的关系，很多话也会被对方采纳。

例如，很多人虽然经常不和对方见面，但每次见面打招呼都会直呼对方的昵称或小名，这样做的目的是，可以让他人产生他们每天都见面或者彼此很亲密的错觉。逐渐地当事人也会产生这种关系

pdf下载网 http://www.i8788.com

很要好的错觉，在下次交往中就会不自觉地与对方走的更近。

一开始或是刚见面就直呼小名是使彼此关系更近一步的捷径，这让彼此都感到亲切。在情感上也会产生认同感，会认为对方更容易沟通。因此当我们遇到不好相处或是不易交心的朋友时，就可以采用这个策略，改变一下自己的称呼方式。

这样做可以拉近彼此的距离，但要注意，口吻一定要表现得自然和热情，不能油腔滑调，更不能明显带有玩笑的口气。否则对方会认为你是在戏弄他，这样一来就会适得其反，让对方对你产生误会。

然而，没有利害关系的双方，会因为亲切地称呼而变得亲密起来。但有严重冲突的双方，就尽量不要使用这种方法了，此举会更容易加重对方对你的反感。会认为你对他不尊重，根本不把他放在眼里。这种不被尊重的感觉，会让他人更加恼火。所以，这个方法的使用，要在合适的时机，用在合适的对象身上。

二、面对傲慢无礼的人，首先要杀掉他的锐气

凯特认为，在人际交往中，傲慢无礼又自恃清高的人，要比其他人难于沟通。他们内心有种优越感，总是认为比他人高一等。因此，应对他们的“抽薪”计策就是，先要杀杀他们的锐气。浇熄了他们的嚣张气焰之后，他们就不敢看不起你了，而是会在明白自己的错误之后，更加信任你。

说话其实有很多技巧，但并非是各自独立的，有时要讲究搭配使用。面对狂妄自我的人，不妨尝试用抽薪止沸的方法，让他们从这种目空一切的世界中脱离出来，逐渐理性地看待事物。让他们对自己有一个清醒的认识，然后再攻破他们的心理防线，让他们不由自主地与你拉近距离。

pdf下载网 http://www.i8788.com

但使用这种方法要注意的是，你所要对付的对象，一定要是那种顽劣不堪的人。性格开朗随和的人，不会轻易展示傲气，也比较容易沟通。你要对付的应该是别人多次劝导都无济于事的顽固之人。他们沉溺于自己的世界，看不起他人，而且个性比较孤立，不喜欢随便与他人拉近距离。面对这类人，俘获他最好的方法就是消除他的傲慢心理。只有这种错误的心理被压制了，交往才能正常进行。

琼斯是高级警校毕业的高材生，样样精通。进入FBI特工组后，他也表现不错，获得过不少的嘉赏。但他有个缺点，就是心高气傲，看不起其他学校毕业的人。他独来独往，很少听取别人的意见，也很少和同事交流。他的人缘不怎么好，很不合群。

然而FBI特工组是一个讲究团队合作的组织，不能存在异类。上司了解到这个情况之后，便主动找琼斯交流。这位上司十分精通语言心理学。

“亲爱的琼斯，我不知道究竟是什么让你如此地不可一世，在这里没有什么可骄傲的，你看不起的那些人，他们身上留下的伤痕，是你根本无法想象的。如果你再这样下去，那么请你另寻高就吧。顺便说一句，我也是杂牌学校毕业的。”

上司恰到好处地收住了自己的话，装出盛怒未息的样子。琼斯被劈头的一顿训斥镇住了，刚才进来时的傲气荡然无存。他总是不屑与他人交往，别人也会因此而疏远他。如果在任务中出现了什么意外，他的人际关系可能会让他陷入孤立无援的境地。

自那以后，琼斯变得随和、谦卑起来。在他改掉傲慢的坏习惯后，他其实也是一个很容易相处的人。那位上司的高明之处就在于，他使用的语言技巧正好就是“釜底抽薪”之术。先将对方的锐气杀一杀，

pdf下载网 http://www.i8788.com

将对方的傲慢气焰浇熄，他自然就会重新审视自己，友善地与人交往。

凯特认为，釜底抽薪的要点在于，从彼此的交流沟通中发现“薪”之所在，然后果断地抽出它，以达到彻底解决问题的目的。

客套话——难以抗拒的语言陷阱

FBI 特工约瑟夫为我们列举了这样一个小例子：

当你闲逛的时候偶然遇到了一个熟人，你们互相打了一个招呼，并彼此寒暄了一番。然后这位熟人突然对你说：“嘿，好像你又变漂亮了，是不是有什么特殊秘诀呢？”

你心想：什么嘛，最近自己脸上长了许多小痘痘，怎么可能变漂亮了呢？真是虚伪到不行的客套话。不过奇怪的是，你这一天的心情都莫名地好，晚上洗漱的时候也特意多看了看镜子中的自己。不自觉地觉得，“我好像真的变漂亮了，竟然没发现，真是太粗心了。”当你用头发把额头上的痘痘遮住后，喜悦地感叹。

约瑟夫发现一个有趣的现象，多数人都能轻而易举地分辨出对话中的客套话，但人们往往不揭穿它，而且还都很享受。

当人们说出诸如：“你好像变得苗条了，真羡慕呀。”这类的奉承话时，人们体内明察秋毫的小人就会愤怒得直跺脚，“骗人！我的那条紧身牛仔裤都穿不进去啦。”然而人们心里却暗自开心，不想再减肥了。“你不是说再也不吃这些高热量的东西了吗？住手！”，

pdf下载网 http://www.i8788.com

“你疯了吗，那是很容易发胖的巧克力奶油蛋糕！”那个小人开始指责你，而你却会一边大口咀嚼，一边告诉自己：“别人都说我变瘦了，那么多吃一点也无妨。”

那么，为什么别人的一句客套话，明知道是假的，人们也愿意欣然接受呢？FBI特工经过调查研究发现，大多数人都喜欢听场面话。为什么能产生这样的效应呢？主要有以下几点：

首先，客套话本身是一种善意的表示，是一种取悦对方的表现。所以即使客套话说的再不符合实情，人们也不会因此动怒，更不会无故排斥这些善意的话。人们顶多会心里埋怨几句，明明自己已经人到中年，三四十岁了，对方却说自己只有十八九岁，再怎么年轻顶多也就看上去三十出头的样子。对方的客套话虽然听上去很不真实，但的确能让人心里产生阵阵暖意。

其次，就是从他人口中说出的客套话总是那么动听悦耳，让自己不忍心怀疑。如果说要为“善意的谎言”推举一位代言人的话，那一定非“客套话”莫属了。这些，善意的谎言在表达的时候，总是让人们产生一种错觉，表达者如此真诚地赞美自己，怎么可能会是假呢？

在一个典型的客套话场景中，听的人总会不由自主地流露出“你说的是真的吗？”这样的神情来，而此时说的人也会表现得很无辜“怎么会，我怎么忍心欺骗这么善良而单纯的你呢。”这样一来一去，即使是不真实的话语，也会让当事人犯迷糊，认为这一切都是真实的。

不过，在人们心底对这些话语的可信度都有着自己的评测，事实上双方都对客套话的内容的真实性心知肚明。所以“客套话”的内涵相当于是一个美好的开场白，或过渡语，当你们冷场或不知如

pdf下载网 http://www.i8788.com

何开口的时候起到调节气氛的作用。这就像是当你不知道该说什么的时候，你用客套话来向对方表达你的友好。只不过形式更加委婉，更加高级一些而已。

最后，就是虽然客套话往往有些言过其实，甚至是故意夸大，但总是有一些真实的成分作为依据。所以，人们即使知道那些赞美的客气话语只是客套话，却也会忍不住有“也许他说的是真的，这是真的就好了。”这类的想法。

心理学家研究发现，人们会不由自主地相信别人对自己的赞美，并且在心里暗示那些都是真的。而当人们对自己的外貌或性格加以暗示之后，本身的外貌或性格也真的会产生变化。所以，当人们听到这些客套话再对比的时候，会认为的确有可信的地方。

人们总是会忍不住就认可了那些奉承的内容，因为每个人都渴望得到他人的赞美和钦佩，为了满足自己渴望被认可的精神需要。当他人赞美自己时，人们甚至会认为，也许自己就是对方口中所说的那样“博学多才，温文尔雅”的人。

有专家做过研究，小时候常常被父母赞扬的孩子，往往更勇敢，更聪明而且为人坦荡，愿意相信他人。因为，父母的赞美会让孩子记忆深刻，孩子会本能地向父母赞扬的方向发展。久而久之，行为举止就会越来越得体，而当他们自己看到这些变化时，也会高兴地认为，父母并没有欺骗他们。

所以，客套话并不一定是不好的，有时候善意的谎言也会变成客观的事实。人们会向着更好的方向发展，面对这些变化，他们会从心底里对你产生信任。而且，行为学家也发现，人的耳鼓中有一个软组织，当人们接收到令自己欣喜的信息之后，软组织便会产生

pdf下载网 http://www.i8788.com

相应的变化，人的大脑会暂时偏向感性，停止理性的思考。

约瑟夫告诉我们，当人们在接受客套话时，心情也会莫名地产生愉悦感。而正处于兴奋状态的人们，此时最容易放松警惕，对你所说的话也会丧失理性的判断。但我们不仅要懂得利用条件，在一定场合中更要学会创造条件。让客套话表达得更易让他人接受，同时又能不显得刻意恭维。

懂得说客套话是一个不起眼却十分有效的沟通技巧，它普遍存在却往往容易被我们忽略，因此在日常生活中一定要多练习，让对方被你所说的话语感染。这样一来，对方也会越来越信赖你，将你归为是自己队伍的一份子。

“牵引注意力”，与对方增加视线交流

专家在研究人类行为时发现，人类获得信息的80%来自视觉，10%来自听觉，剩下的10%来自触觉、味觉等其他感觉。可见人们获得他人信息的主要来源是眼睛所看到的，人们的注意力也主要集中在自己看到的地方上。

我们不难发现，如果想要吸引对方的注意力，最便捷的方式就是吸引住他人的眼球。可是人的眼睛总是喜欢东张西望，喜欢看见不同的画面，很难长时间集中在一点上。而对方的视线一离开，他的注意力也会转移。

pdf下载网 http://www.i8788.com

学校里的老师辨别哪个学生认真听课，哪个学生走神了，就是通过眼神来判断的。如果学生的视线集中在自己身上，那么老师会认为此时这个学生正在认真地听自己讲课。如果学生东张西望，摇头晃脑，那么老师就会认为这个学生并没有认真听讲。

老师总是希望能够和学生有一个情感互动，对视就是情感互动的一种。因此我们总会发现，老师在上课过程中，为了重新拉回学生的注意力，可以说是煞费苦心。例如，不时地用粉笔敲打黑板提醒学生目视前方，在课件中添加生动的图片吸引学生的视线等等。

有很多种方法都是可以吸引回他人的注意力，让他人注意到自己的。人的注意力一回来，就会认真倾听他人的讲话。每个人都希望对方能够认真倾听自己的讲话，而不是心猿意马。增加视线的交流，就是为了更好地判断出对方的注意力所在，以便不断地将对方的注意力拉回到自己的身上。

在正式场合中人们喜欢用图表和表格等形式来汇报资料，向对方展示自己的想法，因为这样子可以吸引他人的眼球。枯燥乏味的资料，通常会让人感觉兴趣全无，注意力自然也无法集中。

专家指出，人的注意力集中时间最多维持在四十分钟左右，超出了这个时间，人就会不由自主地将其转移，使大脑呼吸新鲜的空气，接受不同的信息。因此采用生动的资料展现形式，可以更好地吸引他人的注意力。

在进行讲解时，资料的引入必不可少，比起单调的语言阐述，生动的图片和形象的表格和图表更容易吸引大家的注意力，从而让他们理解讲话的内容。但是，在通过资料进行说明时，存在着一个问题，即是和对方的视线交流会明显减少。

pdf下载网 http://www.i8788.com

某项心理实验发现，如果在两个人之间放置一张地图，让他们商量旅游计划，两个人对视的时间会从没有地图时的77%减少到6.4%。人们更热衷于视线所获取的信息，有了地图之后，两人交谈中的大部分时间都会盯着地图看。

而这个时候，不要只简单的和对方一起盯着地图看，要时不时地抬头，和对方有一个眼神的互动，为了取得对方的好感，应该尽可能地和对方进行视线交流。这样子对方就会知道你们交谈的重点不在地图上，而在彼此的互动上。

如果少了视线的交流，即使自己的观点传播出去，你也没能很好地推销自我。为了避免这个问题，你应该想办法将对方的注意力从资料上移开，转移到自己身上来，这种技巧被称作“牵引注意力”。这是由美国心理学家迪比特·路易斯发现的。

比如，你正在让对方看一本你很钟爱的书，并且你希望对方能够和你有共识，在看书的时候能跟着你的思路走，那么你就应该拿出一支笔，去指示你喜欢的文字或是你喜欢的内容。

当然，这个时候对方的注意力会集中在笔尖上。然后，你要慢慢地抬起笔，使对方的视线随着你的笔移动，渐渐地对方的视线就会离开小册子，跟着笔尖转到你的脸上。这个时候你就要给对方一个微笑，他自然就会明白你的意思。

使用这个技巧，不仅能向对方很好地阐述自己的观点，同时更重要的是让彼此有一个心理的交流，让对方的注意力从物的上面一点点移动到人上面。从文字的内容一点点转到阐述文字内容的人的身上来。这样一来，对方也能够更好地了解你，了解你的想法。

在众人面前阐述自己的意见时，指示棒的使用非常重要。因为

pdf下载网 http://www.i8788.com

听众的视线总是集中在指示棒上，所以在表述将要进行到高潮的时候，一定要将指示棒指向你自己，这样全体听众的视线就会离开商品，转移到你的身上。指示棒就起到了一个牵引的作用。为了有效地控制对方的视线，请一定掌握控制“牵引注意力”的技巧。

将功劳归于他人，并与其共同分享

FBI特工罗斯在为人处世方面，非常懂得将功劳与其他人一起分享。他认为他们是一个集体，没有谁的功劳大一些，也没有谁的贡献少一些。他说这种懂得分享功劳的心理，让他们的组织更加团结，让他们的力量更加强大。

罗斯希望大家都像他们一样，懂得去和他人分享自己的成就，不要把所有的荣誉都揽到自己身上。这世界上没有任何一件事情是一个人可以自己独立完成的，夸大自己的功劳，忽视别人的功绩，最后的结局只会是众叛亲离。

巴顿是一家公司的总经理助理。几个月前，巴顿的大学室友彼得也进了这家公司，做了一名车间工人。在大学时，巴顿认为彼得的脑袋瓜不错，可是在职场中彼得却表现得没那么聪明了，甚至可以说是傻。他不仅不知道为自己抢功劳、树形象，甚至在自己有功劳的情况下，还把它让给别人。

有一次，彼得发现一道生产程序中有瑕疵，影响了产品的合格率。

pdf下载网 http://www.i8788.com

他暗中琢磨，查阅资料、书籍，结果没用两个月，竟然提出了一个更新计划并且被公司采纳，产品合格率顿时提升了不小。总经理会议上点名表扬他，并且要给他一万元的奖励。可是彼得竟然拒绝了，他说："其实这个想法并不是我一个人想出来的，而是我在组长的领导下，与所有小组成员一起努力的结果，你不能奖给我一个人，要奖就奖给我们整个小组吧！"

就这样，那笔奖金成了整个小组的共享品。巴顿问彼得为什么要将自己的功劳和别人分享？彼得笑笑说道："与同事和睦相处，有成果共同分享，这些远比独享奖金更有意义！"

不久后的一天，总经理带着巴顿刚回到公司，就看见一辆货车从公司里面驶出去，而彼得则在货车后面追。货车停下来后，彼得对司机说："我们还没有检查货是不是已经卸完了。"于是，他爬上车，竟然真的还有一箱货没有卸下来！

总经理赞赏地夸彼得心细责任心强，彼得却回答说："这也不是我细心或者责任心强，而是小组的成员们相互一问，觉得好像还没有检查过货车，于是就让我追出来看看。"

巴顿不禁在心中嘲笑彼得，总经理根本不会为了这点小事去问其他组员，这不是又白白失去一个立功的机会嘛！更为重要的是，当天晚上下班后，巴顿竟然得知，原来追出来查看货车根本就是彼得自己的主意，而不是什么"组员相互间一问"的结果。

巴顿认为自己的职场经验十分丰富，在后来的日子里，他决定好好地教一下彼得。可是彼得却没有按着巴顿的忠告行事，他仍然我行我素，工作肯动脑筋又肯卖力。而每每有功劳的时候，他都把功劳与组长和同事们分享，甚至完全让给他们。巴顿认为彼得这样的人肯定

pdf下载网 http://www.i8788.com

不会在职场上取得什么成就的。

然而，没想到的是，当销售部经理辞职后，巴顿问总经理要不要到人才市场招聘补缺，总经理却说："不用了，从公司里面提拔就行了，我觉得彼得就是一个不错的人选——他不抢占功劳，有成绩能与同事分享，像他这样的人带出来的团队，一定特别有凝聚力和竞争力！"

巴顿诧异地问经理怎样知道这一切的，经理说："如果我连这点事都观察不到，还当什么总经理呢？公司里没有什么人什么事能瞒过我！只有我暂时不表态的事，却没有我观察不到的事。"

通过这个故事我们知道，好大喜功只能算是一种小聪明，而像彼得那样踏踏实实工作，把功劳和同事们分享甚至完全让给别人，反倒是真正的职场智慧。

罗斯教育我们，要懂得和他人分享功绩。你这种善良的行为最终是会得到很好的回报的。也许一时半刻这些好处不会显现出来，但长时间的坚持后，你分享给他人的荣誉，他人都会回馈给你。

将对方引入你的"领地"

在与他人打交道的过程中，把自己变成他人是一个能够找到与他人沟通连接点的有效方式。这种效应不但可以使双方在心理上很快产生共鸣，而且能够拉近双方的心理距离，从而使双方的关系变得更加亲密。

pdf下载网 http://www.i8788.com

事实确实如此，人们总是喜欢和自己相似的人在一起。心理学家指出，一旦在相处中把自己扮成他人的样子，那么彼此之间的心理冲突或是人际摩擦就会在很大程度上减少。FBI 警员将此观点应用到对恐怖分子的分析中，对其进行进一步的研究。

FBI 特工经常使用匹配行为和照镜子的方式来接近恐怖分子。匹配是指 FBI 特工在审讯过程中使自己发出和恐怖分子一致的身体举动，这种方式适用于双方距离较近的时候。在照镜子的过程中，对方其实已经被你带入到了你的领地。

声音也是一个能够帮助你与他人建立亲善关系的强有力的工具。FBI 特工琼斯指出，他们经常会调整自己的声音和语调，尽量使其与对话的恐怖分子相一致。当然，他们必须根据判断不断地对自己的表现做出相应的调整。他们不必与对方完全一致，但是一定要抓住对方声音的特征进行非常近似的模仿。

琼斯通常会注意恐怖分子的音调和语调、声音的饱满度、语速、声音的力量和音量。他指出，想要完全精确地模仿别人的声音是很困难的，但是如果抓住了这样一些特征，那么就等于抓住了模仿对方声音的精髓。换句话说，如果你能在上述方面尽可能地做到与对方相近，那么你几乎就能以假乱真。

同时，琼斯还为我们提供了一些能够辅助模仿声音，以便于其取得成效的方式，那就是要尽可能地改变自己的表达方式，像所模仿的对象那样说他们习惯说的俚语、行话、口头禅以及做自我的表达等等。如果你能够保持和对方相近的语言使用习惯，那么你和对方之间的关系就会变得非常微妙。

也许你很难想象，琼斯在教你配合对方的精神状态时会首先提

pdf下载网 http://www.i8788.com

到——呼吸。是的，和他人以同样的强度和速度进行呼吸，其意义就在于能够使你和他人保持一致的身体节奏，从而使双方的精神状态达到一定程度的契合。同样，琼斯指出，注意对方所有具有节奏性的动作，然后跟随这些节奏，那么你往往就能够亲身体验到对方的情绪，从而知道对方正处于什么样的精神和情感状态。

生理学家曾经指出，我们的身体大概在每 90–120 分钟的时间内就会经历一个从精力充沛到精力衰竭的周期。也就是说，每个人都有一定的精力周期。琼斯告诉我们，我们通常可以通过感觉而并非精密的分析就可以发现对方的精力值。清楚精力值的意义就在于，如果你能够在对方的精力值范围内行事，那么就会大大减少你被对方拒绝的机会，并且往往会收获更多的配合。

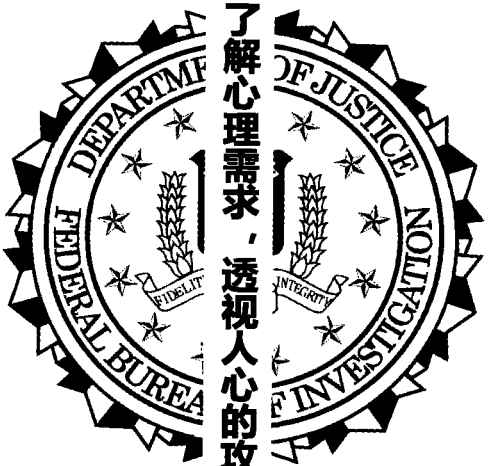
琼斯就是依照上述方式，在需要的时候向恐怖分子展现出与他有共鸣的。如果你也这么做，那么在对方面前你将因此而变得不再陌生。同时，你也能对他人的想法、行为等做出更好的解读。并且当你意图说服别人的时候，这不但能够帮你消除对方的逆反心理，还会使对方产生一种真正为他考虑的感受。琼斯指出，在这种情况下，他人往往更容易被打动。

琼斯将他人领入自己领地的方法，就是将自己模拟成这个人的样子，进入他的领地，在他人眼中就是踏入自己的领地。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第五章 了解心理需求，透视人心的攻心术



pdf下载网 http://www.i8788.com

为什么人们对头衔没有抵抗力

学者在研究人们社会角色作用的实验中，做了这样一个试验：

在一所学校中，任意选择了一个班级的同学作为实验对象。学者先后派出了两名讲师，为学生们讲授一样内容的情况下，第一位讲师自我介绍的时候，是这样说的：“大家好，我是外校转过来的老师，教学经验丰富，善于和同学们打交道。”而第二位讲师的自我介绍，是这样的：“大家好，我是从科学院调过来的，曾经任职于科学院院士，国家级科学项目负责人等。”当他们讲完课后，学者让学生们选出他们心中最出色的一位老师。

学生们的选择几乎一致，他们都选择了那个有着众多职位头衔的老师。而当专家问他们选择的原因时，他们很坦然地指出，是这些头衔的光环驱动着他们做出这样的选择的。甚至还有学生坦言，将来也

pdf下载网 http://www.i8788.com

希望可以拥有众多头衔，让他人敬仰。

学者得出结论，头衔在社会中，有着强大的诱惑力。可以说每个人都渴望拥有一官半职，有一个属于自己的荣誉头衔。那么头衔到底能为人们带来什么呢？荣誉、权利、金钱还是其他的什么？

在组织行为学中，有一个专门的词汇来形容这种现象，即“光环效应”。它是指在人际相互作用过程中形成的一种夸大的社会印象，正如日、月的光辉，在云雾的作用下扩展到四周，形成光环一样。

一个人的某种品质，或一个物品的某种特性给人以非常好的印象。在这种印象的影响下，人们对这个人的其他品质，或这个物品的其他特性也会给予较好的评价。而头衔的作用，就是模糊人们的判断，积极的头衔可以给人良好的印象。

例如，拍广告片的多数是那些有名的歌星、影星，而很少见到名不见经传的小人物。因为明星推出的商品更容易得到大家的认同。一个作家一旦出了名，那么他的压在箱子底下的稿件就不愁出版了，他的所有著作几乎都会成为畅销品。这都是光环效应的作用。

可是在现实生活中，我们应该尽量避免这些头衔对我们的干扰。FBI 特工杰克指出，人们的行为和处事方式是会随着他人的观点而变化的。因此，一个人一时的成就是不能够充当长久的成就的。在和他人交往的时候，我们要善于发现他人真实的一面，而不是他被光坏笼罩的一面。

可是，人们往往会认为有了头衔，事情可以进行得更顺利。但杰克告诉我们，即使你没有光环围绕，也依然能够让他人听从你。

人们总是以为拥有荣誉头衔的人，比他人有更敏锐的观察力、超群的智慧以及虚怀若谷的胸怀。但杰克强调说，这些人并没有想象的

pdf下载网 http://www.i8788.com

那么与众不同，不可超越，做到以下的三点，你也可以成为一个有影响力的人。

首先，做好一个中间人。协调好大家彼此之间的关系，让所有人都能够和平相处。生活中我们会发现，一旦出了问题，最先想到的就是找“和事老”来救场。

其次，是甘愿做一个“灰姑娘”。主动承担平凡而艰苦的任务，这些工作虽然没有其他工作那么伟大，但却起到了牢固的地基作用。长此以往，人们会发现，缺了你的工作，任何事情都不能正常运作了。

最后，是当个顺风耳，永远掌握第一手信息。你掌握了足够的信息和知识，你所说的话就会更接近标准，久而久之，你就会被人们当成指南针一样的人物了。

这样一来，虽然你没有多少丰功伟绩，但已经是人们心中的标杆，是一个不可缺少的人物了。让自己变得权威起来，这个时候你将发现，说什么已经不重要，重要的是谁在说。

越在意别人目光的人越容易随波逐流

在现今的社会中生存，我们都会有这样的感受，越在意对方的目光反而越容易随波逐流。FBI 特工比尔向大家讲述了自己幼年时的一段往事。

那时，小提琴非常流行，比尔的母亲也竭力让他进合唱团。但令

pdf下载网 http://www.i8788.com

比尔感到苦恼的是，他对音乐没有一点兴趣，可以说，他是一个完完全全的音痴。这件事被其他人知道后，他们便开始嘲笑比尔，说他唱歌走调，五线谱都分不清楚。久而久之，比尔也开始注意他人的意见，他认为自己的确是这样一个人。

但后来一个音乐老师的到来，改变了比尔。音乐老师让每个学生都即兴演唱一段，比尔没有办法，也只好硬着头皮上去演唱。当他唱完，音乐老师给予了他很大的鼓励，并当着所有人的面，称赞比尔的声音悦人。自那以后，比尔树立了信心，更学会了不随波逐流。

在生活中，我们往往因为他人的一句话而改变了自己的判断。认为他人的目光就是衡量的标准，但其实真正的标准在我们每个人的心里。随波逐流只会让我们在不经意间失去自我，成为他人的附属品。

我们在为人处世的过程中，一定要有自己的思考，不要被他人的思想左右。在交往的过程中，我们一定要学会坚持自己的想法不为他人所动。这个社会需要的是一个敢于发出自己声音的人而不是随波逐流的人。

例如，在美国白人对黑人歧视最严重的时期，美国总统林肯就敢于说出真话，没有因为他人的目光和想法，而改变自己的初衷。在他眼中，不同肤色不同民族的人是平等的，不能因为他们的肤色就划定他们的社会等级。

在当时那个年代，白人对黑人的歧视是很严重的，林肯的主张一经宣传，就引起了轩然大波。很多白人都不理解，他为什么要替那些弱势的人群说话。当时大多数人的想法是，美国本身就是白人创造的，他们就应该主宰美国。

但林肯坚持自己的想法，他没有因为他人的言语和威胁而改变自己。虽然最后他遇刺身亡，但他的死却对后人产生了很大的影响。因

pdf下载网 http://www.i8788.com

为他的勇敢，黑人第一次听到了为他们呐喊的声音，他们懂得了要为自己的权利而斗争。

更多的白人开始反思，自己的坚持是否是正确的。未来的社会是多样发展的，没有人知道未来是怎样。狭隘的民族主义只会限制美国的发展，让他们的竞争能力下降。而且不可否认的是，美国的建立和发展与黑人的努力有着密切的关系。

如果当时的林肯随波逐流，顺从了他人的意愿，那么美国的历史可能就要重写了。没有林肯勇敢地站出来为黑人说话，黑人们也许还要花费更长的时间去为自己的民族平等努力奋斗，更重要的是，这个社会失去了一个正义的声音。

所以，在我们的生活中，我们要坚持对的事情，并且认定它。他人的想法并不一定就是正确的，只有未来的实践才能检验你的思想的正确性。也许，在现在你因为他人的目光改变了自己的初衷，但未来你可能会因为自己的改变而后悔莫及。

坚持做一个对的人，而不是随大流的人。也许随波逐流会让你更快地和他人交往，可以让你拥有更大的交际圈。但是从你自身考虑，总有一天你会后悔自己的不坚持。俗话说，真理总是掌握在少数人手中的，如果所有人都随波逐流，那么我们将无法看到真理。

当你在意他人目光的同时，你也已经调入到了他人的思想当中，你的思想已经成为了他人思想的一部分，是一个大众的思想。而社会的发展和进步来源于创新，你的思想如此大众化，怎么能为社会做贡献呢？

不要害怕和他人意见不一致，有时候成功需要坚持己见，没有人的思想是完全正确的，众人的思想更可能是人云亦云。如果你认为是对的，那么就请坚持它。

pdf下载网 http://www.i8788.com

绝大多数的人会像一叶浮萍般，它要到的地方就是风把它吹到的地方。少数的人会像大树一般，不论风怎样吹，雨怎样打，它都坚持在那里不动摇。最后我们会发现，真正让人敬佩的就是那棵始终不倒的大树，别人的眼光会因它而改变。

用“具体数字”压倒对方

恐怖分子乔巴是一个顽固分子，他手中犯下的案子不胜枚举。而当 FBI 审讯科审讯员凯文审讯他的时候，他总是闭口不谈。他的律师曾经告诉他，如果 FBI 警员不确定他手中案子的数量，那么就不能给他定罪。

凯文对此很头疼，马上就要到定罪的日子了，而每次审问，乔巴都说很少的话，交代的罪行数量也很小，凯文可以确定这绝对不是他犯罪数量的总和。这时候总部派出了最优秀的审讯员肯来审讯乔巴，经过了充分的准备，肯进入了审讯室。

看到陌生的审讯员，乔巴脸上仍然是不屑的表情，他心里已经认定了没有人可以知道他真正的犯罪数量。乔巴说：“尊敬的长官，我真的不知道我犯了多少案子，据我回忆，应该只有七八件而已，你们在没有证据的情况下，是不能污蔑我的。”

肯笑了笑，说出了一番让巴乔无言以对的话。“乔巴·库里诺，今年 42 岁，21 岁起开始犯罪，一共抢劫 15 次，杀人未遂 6 次，进行

pdf下载网 http://www.i8788.com

恐怖袭击 18 次……”一系列具体的数字让乔巴和其他审讯员听得目瞪口呆，所有人都被这些数字吓住了，尤其是乔巴，他再不敢嚣张了。

具体的数字可以让对方的记忆深刻，同时也可以让对方产生恐惧心理。专家指出，在文字，图形和数字的比较中，大多数人都对数字持有恐惧心理。当人们看见庞大的数字组合时，会莫名地产生心慌、不知所措的反应。而人们在看一大篇图片和一大篇文字的时候，是不会产生这些强烈的反应的。

具体的数字会让人们产生恐惧。例如一个家庭一个月的消费是 5000 元钱左右，这样一个大概的数字并不会让这个人有什么特别的感觉。但如果将这些数字具体化，就会产生完全不一样的感觉。

举例来说，这张账单是这个人这个月的支出情况：吃饭共花费 542 元，买衣服花去了 1342 元，买化妆品花费了 443 元，与朋友聚会娱乐花费了 539 元，给父母买保养品 1020 元，给孩子买学习用品及书本 211 元，电话费 150 元，通讯费 230 元，家里电费水费 278 元，出门交通花费 358 元，生活用品花费 786 元，这个家庭这个月的花费共计是 5113 元。

当具体的数字列出来之后，会有什么效应呢？这个家庭这个月主要的花费一下子就变得清晰起来，他们主要的花费是衣服和老人的保养品。通过这些具体的数字，他们可以更好地看到他们的主要花钱的地方，以便做出相应的调整。

具体的数字会让人们对自己的花销有更清晰的认识，同样具体的数字也可以帮助商家吓住消费者。例如，当商家要卖一套 150 平米，300 万左右的房时，对方可能会觉得商家要价太高，不予理睬。但当商家列出了具体的数字之后，他们反而会觉得这个房子是可以考虑的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

账单如下：这个房子出售的价格是2万4一平米，那么150平米的房子合计下来是360万。而在这片区域，平均地价是3万1一平米，这样算来150平米的房子合计下来就是465万，因此选择这套房子可以比其他房子优惠105万。这样他们买的面积越大，其实越实惠。

在顾客选择商品的时候，商家总是喜欢拿一个计算器帮顾客计算他们的得失。在商家快速地拨弄完算盘后，顾客一定会认为这件商品是实惠的。事实上，很多顾客之所以觉得便宜，是因为被对方具体的数字迷惑和吓住了。

当一系列数字出现的时候，人们的视线和精力主要都会集中在这上面。过多的注意力都放在了数字上面，就会忽视了商品本身的质量，顾客觉得实惠，是因为商家的数字都是提前计算好的。

而细心的顾客则会发现，一开始在价格和数字上就会存在问题。千万不要被具体的数字迷惑住，你需要盘算一下这些商品是否真的物超所值，不要被商家蒙骗了。你要记住，不管在你看来多么实惠的价格，对商家而言，都是有利可图的。

利用分割价格法迷惑对方

价格分割是经济学的一个概念，那么它具体是什么意思呢？又是如何同心理学挂钩的呢？FBI警员肯尼查阅数据资料后，整理出了这样一个答案：所谓价格分割就是主要为了迎合买方的求廉心理，将商

pdf下载网 http://www.i8788.com

品的计量单位细分化，然后按照最小的计量单位报价的策略。

价格分割是一种心理策略。卖方报价时，采用这种报价策略，能使买方对商品价格产生一种实惠的感觉，容易为买方所接受。企业对产品进行定价的时候，采用这种价格分割法，无疑能够让消费者在心理上产生价格便宜的错觉，进而调动消费者购买的积极性。

肯尼咨询了经济学方面的专家，了解到了价格分割主要包括两种形式。

第一种，用较小的单位报价 。例如：一台 HP 笔记本电脑原价为 5268 元，但消费者只要每个月支付 439 元（要连续支付 12 月）就可以拥有这台 HP 笔记本电脑；一对情侣手表原价为 999 元，但消费者只要每个月支付 83.25 元（要连续支付 12 月）就可以买到阿玛尼优雅情侣对表了。这种消费观念与巴黎地铁公司的广告宣传语：“每天只需付 30 法郎，就有 200 万旅客能看到你的广告” 不谋而合。

其实，这就是分期付款的价格策略。看似高额的单价，一经分割，价格立马就拉下来了，这种价格策略就是把单价分割成较小的单位进行报价。用小单位报价比大单位报价会使人产生便宜的感觉，更容易让人接受。

随着信用卡等提前支付手段和工具的出现，越来越多的人开始计算这种小单位的价格分割法。商家同样也了解了顾客的心理，在出售商品的时候，没有明确的标出商品的价格，只是说了它平均每月需要支付的金额。

很多商品的广告都会这样说，只需花费 XX 元，就可以拥有一个……而这里面的 XX 数字一定很小，在人们可以接受的范围之内；而拥有的往往是一些人现在的水平不能直接购买的物品。商家这样分

pdf下载网 http://www.i8788.com

割价格的方法，既保证了销量，也保证了不同的顾客群的数量。

在以往传统的直接支付的方式中，人们只能支付全额才能买走一件商品，而现在只需要花费一部分就可以将东西拿回家。在这个过程中，商家只是延迟了收款的时间，从近期数额上是没有亏损的，相反这个战略使他们拥有了更多的客户群。当然，分割付款可能会造成资金的流转不通，但这并不会影响企业大的发展。因为在企业中，大部分商品还是直接付款的。

第二种，是用较小单位商品的价格进行比较。例如："每天少抽一支烟，每天就可订一份X X X报纸。""使用这种电冰箱平均每天0.5元电费，0.5元只够吃一根最便宜的冰棍。""一袋去污粉能把1600个碟子洗得干干净净。""X X X牌电热水器，洗一次澡，不到1元。"用小商品的价格去类比大商品会给人更大的实惠感，拉近与消费者之间的距离。就像我们在买一样东西的时候，都会去计算人均或者日均的消费量。例如五个朋友去吃饭，一共花费了300元，当服务员报价的时候会感觉吃的很贵。但当他们计算出每个人需要交纳的钱数时，发现一个人只需要支付60元，这个时候他们就会忽然感觉这顿饭很便宜。

其实，这种除以总数，得到平均值的方法对人们来讲是很大的诱惑。当人们想要购买某件昂贵的商品时，售货员一般都会帮助他们计算每天的使用量。而商品的保质期一般都在一年以上，昂贵的东西可能可以使用的时间更长，这样计算下来，这件商品只需要每天花费很少的数额就可以买到。

但其实，顾客在购买的时候，并没有计算出它的寿命可能会缩短，或是人们使用的频率等因素。当然，如果不想被分割价格的方法迷惑，只需要记住一点，那就是尽量买物美价廉的东西，买必需的商品。

pdf下载网 http://www.i8788.com

不管遇到谁，都要有意识地睁大眼睛

约瑟夫在为我们讲述如何同他人打交道的时候，说过这样一句话：不管遇到谁，都要有意识地睁大自己的双眼。有人会疑惑，同人交往为什么要睁大眼睛呢？其实约瑟夫说的睁大眼睛，是指要仔细观察对方，了解对方的品行，再与之交往。在生活中，要随时保持警惕心，要清楚辨识出谁是真正值得信任的人。

约瑟夫在观察恐怖分子的时候发现，他们中的多数都有喜欢盯着人看的习惯。他们常常安静地坐在一旁，沉默寡言，目光密切地注视着他人，像是想要将对方一下子看穿似的。他们这样做的目的是准确地找出对手和合作伙伴，他们需要睁大眼睛看清楚，谁和自己是同类人。

约瑟夫还发现恐怖分子的观察力往往优于他人，他们的观察力敏锐，能够在极短的时间内判断出人们的基本性格特点，并作出分类。他们曾经坦言，有意识地观察对方，也是自我保护的手段之一。这样就可以分辨出谁是敌谁是友，不至于被表面的现象蒙蔽。因为他们的职业要求他们必须对他人有清晰的认识。

第一点：根据他们的举止，了解他们的性格

约瑟夫通过对恐怖分子的研究发现，他们的举止通常可以间接地表现出他们的性格。专家研究指出，人们的心理变化会使他们的举止

pdf下载网 http://www.i8788.com

也产生变化。人们的举止是一个逐渐学习熟练的过程，人们在成长过程中会自然生成一套属于自己的行为规范。而这种规范是很难更改的，因此通过这些举止来推断人们的心理状态和性格特点的准确性是很高的。

约瑟夫告诉我们，睁大眼睛看清楚对方，第一点要看的就是他们的行为举止并以此来了解他们内心的想法。然后根据第二点，来印证自己的猜想是否正确。

第二点：根据他们的言语，判断他们对自己的态度

其实人们的言语也是密码，这个密码指的是什么呢？人的语调上藏着秘密。在正常情况下，人们的声线几乎是平稳的，高兴和悲伤的时候会表现出不同的声音形态，但大体上整段谈话内容在音量和调度都是不会轻易改变的。但如果谈话过程中对方的音量突然变大或变小，声调突然抬高或降低，这时候就要注意了。

通常来说，一个正常人在与别人谈论起愉快的事情时，会使用明快而爽朗的声调；在谈论忧伤的事情时，会使用低沉缓慢的声调；同别人辩论或表达鼓励时，会自然而然地提高嗓门儿；在解答问题或安慰别人的时候，会使用平和自然的声音。也就是说，我们在高兴、悲伤或愤怒时，声音、语调都会随着情感状态的改变而发生相应的变化。

在与恐怖分子的对峙中，约瑟夫发现，事情并不像他们之前考虑的那样。虽然大部分恐怖分子都接受过专门训练，但即使他们多么努力的假装镇定，实际上都很难在所有情境中控制好自己的声音。也就是说，在不同情况下，他们的声音都或多或少会受到情感状态的影响。

约瑟夫的一项研究指出，当恐怖分子在回答提问时，越是说

pdf下载网 http://www.i8788.com

的更快、声音更大、音调更高，像是很愤怒的样子，反而越能表明他们在企图掩饰真实的心理状态。如果他们的语速更慢、声音更小、语调更低，则表示他们为自己实施的恐怖行为，或是自己的被捕感到懊丧。但是他们的信念要求他们伪装下去，这是他们仅剩的“稻草”。

通过这第二点，人们可以根据对方声音的变化，来分析此时人们的心理状态变化。以及他们此时对自己的态度，因此多数情况下声音的变化，都是发生在沟通过程中的。

第三点：根据他们的表情，了解他们的真实想法

最后一点也是最关键的一点，那就是根据他们的表情来判断他们是否真诚地对待自己。如果是坦诚相待的人，就要友善地和对方沟通，拿出自己的真心并以此建立彼此间的良好关系。在对恐怖分子观察的过程中，约瑟夫发现几乎所有人在面对另一方的时候，都会不自觉地产生防备心理，不会一开始就轻易地接纳别人。

但通过对方的表情，你却可以迅速地捕捉到对方的心理变化。一般而言，人们放松警惕的时间很短暂，要抓紧那个机会，让对方更信任你。而同时，你也要注意观察，哪些人对你是虚情假意、故意隐瞒的。

如果对方不敢直视你的眼睛，那么说明他对你有所隐瞒。因为如果对方想对你表达出真诚，那么他们是希望与你有眼神接触的。同样，透过微笑，也能看出对方是否真实。真情的微笑，你一定能感觉得到。但如果是虚伪的微笑，即使再灿烂，也一定会被别人看出来。因为真正的微笑是均匀的，整个面部给人一种舒服的感觉，两边是对称的。但是那一瞬间的微笑很短暂，它会牵扯人们嘴边的肌肉，带动眼和鼻的震动，有时甚至会牵扯出嘴边的笑纹。

pdf下载网 http://www.i8788.com

研究发现，虚伪的笑容给人的感觉很假。伪装的笑容来得很缓慢，显然是经过考虑的。而且面部表情不均匀，当一面表现得不真实时，另一面却想要积极配合它，但是面部肌肉并没有明显的动作，这种僵硬的微笑是不能欺骗他人的。

专家指出，人们维持真正表情的时间只有几秒钟。但是，当人们想要伪装某种表情时，这种不真实的表情反倒会停留得久一些。如果对方对你是虚情假意，那么他为了确保其他人看到他所表现出的情感，会刻意地夸张，并且停留数秒直到被别人看到。

所以，约瑟夫告诉我们，下次面对另一个人的时候，要通过上述三点，有意识地睁大眼睛将对方看清楚，不要上当受骗。

FBI为什么常常使用“妄想力”

妄想力是指凭空想象出一种情景，是一种虚拟的想象能力。在解释这个概念的时候，FBI特工结合了镜像法的一些概念。物理学中存在着一种叫做“镜像法”的处理方法，FBI特工借用这一名词为其针对案件的侦破所创造出的一套读心的独门秘笈命名。事实上，他们应用的是“镜像投影”这一原理。

镜像投影在建筑界的应用十分普遍，是指用置于形体下方的镜面代替水平投影面，并从中得到形体的图像。此法的开创与应用是因为通常在建筑工程中，有些构件和部位用正投影法绘制图像很难表达出

pdf下载网 http://www.i8788.com

其真实形状，因而容易在施工中造成误差和失误。而镜像投影却能够轻松地解决这类问题。

心理学家曾经进行过一项有趣的研究，他们将猫、狗和黑猩猩等动物局限在一定的活动圈子内，并在这个区域中放置镜子，从而观察这些动物在镜子面前的自然表现。研究发现，黑猩猩比其他动物呆在镜子前的时间都要长，并且它们所表现出的正是照镜子的神态。也许你很难想象，它们甚至会用镜子来整理自己的毛发，甚至像人那样扮鬼脸自娱。心理学家在研究过程中还发现，当他们将黑猩猩麻醉后，在其耳朵和眉毛等处抹上红颜色，黑猩猩在醒来后竟能够在镜子中很快发现自己的异样，因为它们往往会立即去触摸自己红色耳朵和眉毛。

这项实验同样被用来测试婴儿的反应。婴儿在9~11个月大的时候大概只有25%在照镜子时去触摸自己抹有红颜色的耳朵，而这项实验在21~25个月大的婴儿那里，其概率竟提升到了75%。

心理学家通过进一步研究发现，每个人最初都难以避免地需要通过照镜子来认识和辨别自己，正是在这样的“镜像自我”的不断引导下，每个人才塑造出了真实的自我。而在日后的生活中，个体往往会在与他人的接触中通过对别人的评价意识来逐步发展和健全自我意识。人们总是愿意选择一些自己愿意接受的群体来与之进行比较，并且不但会将自己的态度、行为和价值观都与之对照，而且还会接受这些群体对自己的影响。

FBI特工将这些心理学的研究成果应用到对恐怖分子的研究上，他们得出经验：恐怖分子在面对审讯的时候，虽然常常摆出一副满不在乎的样子，但是在内心却往往非常关注同伙的表现以及他们被捕后外界恐怖分子的反应。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI 特工凯文指出，这种心理在人的身上是普遍存在的。比如当一个人在知道某门功课的成绩之后，就会非常迫切地想要知道在这门课程中班里其他同学的成绩，从而给自己一个等同于心理暗示的定位。这样的例子有很多，它们都说明了作为社会性动物的人，只有在与他人的不断对照中才能学会各种知识和形成各种社会技能。

有一对父女经常吵架，关系非常不好。有一天，女儿在和父亲吵完架后气冲冲地走进卧室，却一抬头看见梳妆镜中有个人正在凶巴巴地瞪着自己，她不禁一惊。定睛细看之后才发现镜中人正是自己。她突然明白了，自己平时正是因为看到父亲难看的脸色才会经常生气并与他争执，而父亲的责骂不也正是因为自己所摆出的凶恶表情吗？

凯文说，每个人都能够借由照镜子了解一个真实的自己，而在人们的潜意识中，这面镜子正是自己的自我意识。“镜像法”就是由此入手，通过恐怖分子所流露出的自我意识从而获悉他们内心的真实想法的。与此同时，FBI 特工还往往通过将恐怖分子进行对照，让恐怖分子相互间对他人作出评价。

这样，在 FBI 特工的妄想力中，他人就现出原形了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

细微处泄露天机

成功的说服需要哪些技巧呢？人们所熟知的都是一些很正规的说服技巧。但有时候我们也要学会想一些其他的门道。说服他人的过程其实就是了解一个人的过程，在这个过程中，为了更好地了解他人的行为习惯，我们可以试着通过一些小细节，来了解对方。

每个人的习惯都是其性格的一面镜子。从心理学的角度来说，任何一种行为习惯的形成，都是人类的欲望和感情累积的结果，是将人们内心表现于外的行动。FBI警员进一步指出，每一种不同的习惯都有不同的行为表现方式，因而我们可以通过一个人的行为习惯透视其内在本质。也就是说，如果想让对方发挥所长，那么就应该先观察对方，熟悉他的行为习惯。

在生活中，我们难免要遇到需要签名的地方，那么你知道签名的不同，会反映出怎样不同的性格吗？

签名方向偏向左边的人

这样的人通常喜欢追求创新，不喜欢按照常规办事。他们喜欢表现自我，即使是在陌生人面前也会直言不讳，很多人都喜欢他们诚恳认真而又不失幽默的表现。

签名方向偏向右边的人

这类人往往热情洋溢，信心十足，因此在人际交往中总是积极主

pdf下载网 http://www.i8788.com

动，显示出一副和蔼可亲、朝气蓬勃的样子。他们的社交手腕十分高明，虽然在与人交往时表面上热心参与，但实际上则将自己置身事外，对全局进行缜密的观察和了解，将别人的一举一动都收入眼中。

签名方向偏上的人

此类人有雄心大志，能够不畏劳苦，执着坚定地朝着自己的理想前进。他们积极向上，会想尽办法战胜眼前的困难。他们一般可以成就大的事业，喜欢鲜花和荣誉。

签名方向偏下的人

此类人是一群消极的妥协者或是等待者。他们总显出一副有气无力的样子，就像是在生活中历尽了磨砺和沧桑。他们自信心不足，缺少行动力。

签名字体特别大的人

这样的人做事喜欢招摇，表现欲望强烈。他们往往更加注重表面文章，因此总是将非常多的精力用到穿着打扮上。他们喜欢揽下很多任务，然而却因能力有限而常常出现做事有始无终的情况。

签名字体特别小的人

这种人不喜欢引人注意，很少主动向别人打招呼。这样的人没有很强的功利心，虽然工作表现也不是十分主动，但是对于自己的工作都能集中精力去完成。

在生活中，打电话的现象也很常见，在说服过程中，我们也可以偷偷观察对方接电话时所表现出来的性格特征。

对不同对象分别使用手机或室内电话的人

这样的人对于各种社会关系非常敏锐，特别是上下级关系。他们通常比较保守，意识中紧守着权威主义。他们非常在乎别人对自己的评价，以及对方的反应，对人际关系时常心怀不安。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在电话交谈中总是使用短对话的人

这样的人经常使用“怎样”“是吗”这类的话来延续和别人的电话交谈。他们虽然表示愿意与对方交流，但其实这只是表面现象。他们对自己和人际关系都没有足够的信心，因此会尽量避免和不熟悉的人有进一步深入的交往。

在周围人面前讲电话也很大声的人

这种人自我表现欲极强，即使没有特别的理由也喜欢夸大自己的存在。他们往往意识不到自己这样做已经侵犯了别人的心理领域，让他人感到不安和烦躁。他们习惯于在和别人交谈时只谈自己的事，并不想听别人说的话。

电话响起时会立即放下手边的事接电话的人

这类人非常遵守规则，对上级的指示会乖乖听从。他们性格表里一致，同时对外界的刺激非常敏感。

打电话时边说话边胡乱涂鸦的人

这种人往往处在闲得无聊的状态，因此讲电话时也不用心，不管说什么都无所谓。

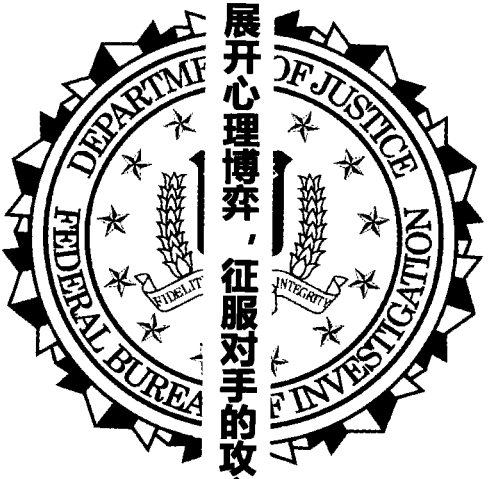
边做别的事边讲电话的人

这种人注意力和体贴心不足，他们可能会一边整理桌上的文具和书，一边讲电话，总之就是难以专心说话，喜欢在人前显示出一副很忙的样子。电话讲到一半才开始找便条，这种人做事没有什么计划，习惯想到哪就做到哪。他们是很懂得随机应变的行动派，但是自身的情绪却转变的非常快。他们做事往往显得有些草率，给人不够稳重的感觉。

可以说，成功的后门就是人们的行为习惯，你也可以多发现他人的习惯，加以利用。只要知道了对方的习性，攻取对方的心理就不是难事了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第六章 展开心理博弈，征服对手的攻心术



pdf下载网 http://www.i8788.com

不让对方“接近”，可提升你的气势

FBI特工劳斯在研究恐怖分子行为的时候发现，在恐怖集团中，越是处于领导地位的人，越不容易与人亲近。劳斯曾经派人潜入恐怖组织中，潜伏人员发现在有权势的人身边，除了保镖几乎没有其他人。所有人都恭恭敬敬地站在一边，不敢越雷池半步。

一个有经验的恐怖分子告诉潜伏人员，老大是不能随便与人亲近的，除了危险的考虑外，还有一点就是为了树立威信。每个人都有属于自己的气场，有气势的人会恰当地与人保持距离，为的就是保持自己的气场不被他人破坏。

在日常生活中，我们也会发现，那些和其他人保持距离的人往往更容易给他人威严感。就像是专制主义时期的君主，往往和臣子离得很远，这样做并不是因为他们孤傲，而是为了显示他们的地位高贵，

pdf下载网 http://www.i8788.com

不容侵犯。

据说在约翰·肯尼迪竞选总统并且已经胜券在握的时候，他的顾问们做出了一个微小的举动。他们在他演讲的时候刻意和他保持了比之前演讲更远的距离，这样做的目的是为了表示他们对肯尼迪更高的敬意。这样一个微小的改动，让肯尼迪在他人面前显得更加具有威望和气势。也使得支持他的人们更加相信眼前的这个人可以带领美国人民，开拓更好的生活。

由此我们得出结论，如果想要增大自己的气势，只需要在适当的时候加大和对方之间的空间距离就可以了。

在职场中，这种位置的变化，也可以体现出一个人在公司的地位。如果是总裁或是经理，他们的地位不同于其他普通的员工，因此他们的办公室设置也要能够彰显出他们的地位。他们要让底下的人听话，要树立属于自己的威信。所以，我们往往会看到，这些人的位置通常会和普通员工保持很远的距离，他们中的绝大多数都有自己独立的办公场所。根据组织行为研究者进行的研究，得出了这样一个结论：员工之间的办公位置和他们的地位往往存在密切的联系。在公司中，和普通员工保持一定距离的，通常都是有一定地位的人。

那么在公司里为什么高层要同普通员工保持位置上的距离呢？这样做是为了加大和下属之间的距离，高层通过这样一种距离向员工传递了一个信号，即“在公司里，我是不容侵犯的，要尊重我。”

美国海军进行过一次研究，他们发现两个正在谈话的人，他们的地位悬殊越大，他们间的谈话距离也就会越大。如果最初说话的人是地位稍低一些的人，那么这种倾向则会更明显。我们也常常会发现，地位越相近的人，往往彼此之间的距离越近。

pdf下载网 http://www.i8788.com

劳斯总结了这些结论后认为，不让他人接近你，可以增强自己的气势。这在谈判技巧中被称为“空间利用”，即利用空间的差异来影响他人对你的心理感受。如果对方对你话语置若罔闻，那么你不妨故意增大和他的距离。远的距离可以提升你的气势，让对方不由自主地对你产生敬畏，让他不敢不认真听你的话，受着你的操控。

在人际交流中，对话的双方通常喜欢坐下交谈。如果你想在入座的时候，对对方施加压力的话，那么你就要当机立断地把椅子向周围拖一拖。增大和对方的距离，可以让对方产生一种紧迫感，让对方不敢怠慢你的话语，也不敢无故拖延对话。如果对方犹豫不决，这样的小动作可以迫使他快速决定。

如果在谈判过程中，刻意地将彼此的距离拉大，可能会给对方一种疏远的感觉。此时，你不妨假装想伸伸脚，然后自然而然地把椅子向后挪一点。另外，你也可以在中途休息回到座位上的时候，故意将椅子往旁边拉一下，好让自己方便坐下。心理学家表示，在一定程度上，如果能够随心所欲地控制和对方之间的距离，那么也就能够轻松自如地控制对方的心理。

如果在谈判过程中，你们需要并肩而坐，你也可以采取一些战略，不过此时并不是让你通过加大彼此之间的距离来树立威望，而是在彼此之间设置一些屏障，以此来加大同对方的距离。

不让对方接近，可以提升自己的气势。那么如果想要降低自己施与他人的那种强势感，不妨主动和他人缩小距离。彼此的心灵也会随着空间距离的缩小而不断贴近。对方会认为你是一个平易近人的人，并且愿意与你交往。

因此，劳斯得出了一个结论：空间的距离可以影响自己的气势。

pdf下载网 http://www.i8788.com

劳斯提醒我们，在该强势的时候强势，在该弱势的时候弱势，要明白什么时候该与人接近，什么时候应该和他人保持距离。也许你给他人的印象，就是由这微妙的距离决定的。

站着比坐着更能表现出气势

FBI 审讯科审讯员凯尔在审讯恐怖分子的时候，一旁通常会配备专门用来审讯和休息的椅子。这是因为一般审讯都会进行很长时间，大多数恐怖分子都接受过严格的训练，不会轻易透露组织的秘密。而我们发现，大多数的 FBI 审讯员都会选择站着和恐怖分子沟通，很少会坐下。

这是为什么呢？专家针对这一情况做出了一个调查，他们发现，当审讯员站着与恐怖分子沟通时，恐怖分子会更容易服从和表现出妥协的态度。而当审讯员坐着和恐怖分子交涉的时候，这些顽固分子通常都表现得散漫，不把审讯当成一回事。

凯尔告诉了我们为什么站着和坐着会产生如此大的不同：当他们站着和恐怖分子沟通的时候，比坐着沟通更能显示出他们的气势。因为恐怖分子一般是坐着接受审讯的，这样一高一低的身高差异，会自然而然地让审讯员显得居高临下，更加有话语的掌控权。

而且凯尔发现，当他们坐着的时候，很难将自己的声音释放出来，没有站着时候的声音洪亮。高亢洪亮的声音在一定程度上可以刺激恐

pdf下载网 http://www.i8788.com

怖分子，让他们内心产生恐惧和退缩，进而提供可靠的信息给审讯员。

举个例子，在我们的学生时期，老师一般都是站着为我们授课的。这样做的目的，也是为了让学生注意听讲，树立老师的威信。再勇敢淘气的人，也不敢一口咬定说自己在孩童时期没有畏惧过老师。即使过了很多年，人们想起自己的老师时，心中都是有所敬畏的。这是因为，在给我们讲课的时候，老师总是站着的，所以我们脑海中的老师高大且威严。

而如果想拉近和他人的距离，就要将两人保持在相等的水平高度上。如果一个老师想要和学生建立友好的关系，那么他在和学生沟通的时候，会尽量选择坐着的方式，这样就可以降低自己的气势，让学生敢于在他面前表达自己的真实想法。

如果两个人都是站着的话，那么彼此之间的气势就是相当的。所以，FBI 特工告诉我们，如果想要和对方拉开气势距离，就要想办法让对方坐着，自己站着。这样一来，你既制造了气势，也让对方以为你是在关怀他，而在心底对你印象加分，这是一个双赢的战略。

那么，对方坐着我们又能收获什么呢？站着讲话虽然能够提升自己的气势，但那通常是心理上的暗示，让对方觉得你比他要高大。如果，真的想在对方面前显示出自己的气势，就要学会解读对方的心理，将话句句都说到对方心坎儿上，这样对方更会对你敬仰有加。

审讯员在与恐怖分子交谈的时候发现，当恐怖分子感觉到恐惧或不安的时候，会不由自主地抖动自己的双腿。他们双腿的抖动，是为了平复内在的紧张情绪，他们在试图掩饰自己的不安。可以说，坐着的人更容易暴露自己的真实想法。

坐着的人通常会有更多的小动作，例如踢腿，锁脚或者将脚踩在

pdf下载网 http://www.i8788.com

椅背上等动作。这些生活中常见的小动作，其实背后都有着特别的心理含义。而站着的人一般都会笔直地站着，不容易让他人看出他的心理活动。因此，当你站着的时候可以更好地通过这些肢体语言了解对方的想法，直击对方的心理内部。

凯尔讲述了这样一个小故事。

凯尔曾经抓获一个恐怖分子，他很固执，对案情坚决不肯透露半个字。审讯持续了几天，仍然没有任何成效。但凯尔发现，每次审讯的时候，恐怖分子的腿部都会不由自主地抖动，这说明他很紧张。

当被问及他的同伙时，审讯终于有了突破点。当他听到同伙的名字时，言语还来不及表达，肢体便已经作出了回答。他的腿从摇摆的动作变成了上下踢动。这个动作表明了一点，这个人的名字让他感到不安。他害怕凯尔查到自己的同伙，所以他最怕的就是听到同伙的名字。

专家研究后得出结论，当一个人的脚部动作从左右摇摆转变成上下踢动时，说明他看到或听到了让自己感到紧张或不安的事物。这种行为可以平缓人的情绪，是自发发出的，一般很难被人发觉。

在沟通的过程中，如果对方的情绪很亢奋，那么沟通就会进行得很顺利，你不必担心你们的沟通存在问题。而如果对方表现出不安和紧张，你就要考虑自己的气势是否过盛，而致使对方不敢坦言自己的真实想法。气势的掌握其实也需要有个度，让对方心生敬畏，而又可以知无不言才是最理想的状态。因此，抖腿是一个特别值得关注的动作。

如果一个人不停摆动或踢动的双脚突然停了下来，这时你就该注意了，这是一个信号，这通常说明，这个人此时心理正承受着巨大的

pdf下载网 http://www.i8788.com

压力或者情绪波动很大。

为什么人们的边缘大脑可以将人们的生存本能调至“冻结”模式？专家经过研究发现，这很可能是因为别人说到的事情或问到的问题刺痛了他，而那些问题中包含有他不愿意让别人知道的信息，甚至是一些怕被别人发现的信息。脚部冻结是人们边缘大脑控制反应的另一种表现，是一个人在面临困境时的一种自我保护方式。这种情况一定要特别注意，你让对方感到心理不舒服了。

所以，FBI 特工告诫我们，当你站着为自己营造气势的同时，不要忘记去观察坐着的人的心理变化，要掌握沟通的主动权，同时又不让对方丧失发言权。

通过“力量比值”，掌控眼神交流

人与人间存在着一种力量的比值。这个力量的比值会通过彼此的眼神进行交流，以告诉对方谁的气场更加充足。在生活中，人们描述这种眼神是犀利的眼神。犀利的眼神其实就是一个充满力量的眼神，它让对方觉得恐惧和害怕。

人们为了表现出自己的强势，会在眼神上下工夫。在人们的印象中，穷凶极恶的人眼神一般都很凶狠，仿佛要吃人一般。而性格温顺的人，眼神则比较柔和，完全不会给人压抑的感觉。

恐怖分子中就有一个人以眼神在组织中享有盛名，组织里的人为

pdf下载网 http://www.i8788.com

他起了个别称，叫作“鹰眼”。组织上下都很害怕和他对视，当他的眼睛注视着一个人时，就像是一只饥饿的秃鹰盯着无路可逃的猎物般。他的眼神充满力量，组织中一些能打善斗的人和他对视的时候，都会莫名畏惧。FBI 特工在调查他的时候也费尽了脑汁，因为很多优秀的特工最后也都被他的眼神威慑住，不知道该说些什么。

心理学家看到“鹰眼”的案例后指出，他是一个优秀的心理操纵者。他利用人们对未知信息的恐惧心理，营造出了一种自己很强大的气势。他本人的力量并不算组织中最强的，但他的眼神实施的操控术的确是最强的。

专家调查发现，在对话的过程中，“鹰眼”总是先利用眼神让对方畏惧自己，然后使其在不知不觉中受自己的摆布。当人们的视线被他的眼睛掌控住以后，就会因为眼神力量的弱势，而将自己置于一个下风地带。

很多人并不知道彼此力量的悬殊意味着什么，事实上，这已经说明了自己在交流中的地位。在生活中，我们会乐意选择和自己气场均衡的人交谈，而力量明显高于自己或低于自己的人，我们是不会愿意与之过多交流的。

面对气势明显高于自己的人，我们会感觉到局促不安，不知道该怎样进行对话。会害怕说错一个字让对方不如意，自己就会有危险。而气势明显低于自己的人，我们会认为对方软弱无力，过多的交往也会让自己变得软弱。

眼神其实是可以自己控制的。如果你想掌控彼此的交流权，那么就要学会控制住自己的眼神。有力的眼神是怎样的呢？有力的眼神看似平淡，但其实是炯炯有神、充满力量的，这样的眼神不会左右摇摆，

pdf下载网 http://www.i8788.com

它只专注在一点上，而且眼部附近的肌肉不会有明显的牵动。这样一个看似柔和其实冷漠的眼神，是最有力量的眼神。

而且眼神的变化也会改变面部整体的感觉。眼神无力的人面部也会比较柔和松散，眼角和眉眼都有浅浅微笑的痕迹，整个面部呈向上的弧度。但是眼神有力的人面部线条给人强硬的感觉。五官会渐渐让人感觉到俊朗，五官有神给人一种立体的感觉。

视线摇摆不定，眼神闪烁，这是典型的惶恐周围事物的表现。这样的眼神连自己都无法控制，自然也会给人一种无力的感觉。眼神都不能够集中起来和对方互视，气势上自然就会逊一筹。

而眼神的弱势会表现在肢体语言上，气势处于下风的人他们整体的行为会显得很拘谨。当人们感到不安的时候，会刻意地挺直身板，希望用自己强大的身体来保护自己。有时候人们也喜欢把手藏到后面，并且两条腿胡乱摇摆，这些都是人们潜意识中畏惧对方的表现。

很多人都表示强硬的改变自己的眼神很难，有些人天性温和也实在无法伪装成强硬的人。这个时候，FBI 特工告诉大家，如果做不到控制对方，那么也要学会不受对方的控制。每个人的眼神其实都是柔和的，只是因为处于特殊的场合才表现出强硬的态势。

人是群居动物，因此需要他人的关怀与照顾，和善的人才会更受到他人的青睐。但在面对强敌或猛兽的时候，人们的眼神就会狠下来，这样不仅可以在弱肉强食的世界中生存下来，而且能够威慑住对方，防止自己受到侵害。

因此，可以说人的眼神的强弱是可以人为控制的。一个人眼神很强，但并不意味着他的能力就很强。因此也不要无故地对人产生畏惧心理，将自己处于弱势地位。勇敢地迎上对方的目光，对方可能反而

pdf下载网 http://www.i8788.com

会被你吓一跳。

你不卑不亢、不被表象迷惑的理性以及勇敢，会让对方不自觉地减弱自己的强势。他会认为你是一个理性且富有头脑的人，虽然你的眼神并不强硬，但你的行为已经表现出了你的态度。在力量上，你们也是相当的。

用语气较强的词来提升你的气势

FBI 特工路易斯曾经对监狱里的监听内容进行过统计，恐怖分子的口头禅被列为一项单独数据，用来分析监狱里不同的人物性格。路易斯的研究表明，五成以上的恐怖分子都将“Shit”挂在嘴边。与此同时，一些很强势的词语也经常被说，而说这些词语的人，也基本都是监狱里的小霸王。

就此，路易斯给出了如下解释：

可以这样说，一种口头禅代表了一个群体的情绪和心态，因为恐怖分子长期生活在被追踪、追捕，居无定所，食无规律，躲躲藏藏的境况中，所以他们需要不断地提升自己的勇气，在外人面前表现自己的力量，以此来防御他人的侵犯。

而无论是在思想上还是实际生活中，恐怖分子的处境都是被全世界孤立、被世人所鄙弃的。所谓的“圣战”斗争，让他们处在仇恨和紧张的状态中，日常生活中面对如此巨大的生存压力，使得他们的内

pdf下载网 http://www.i8788.com

心更加期盼这种力量。尤其是到了监狱之后，如果弱小很容易就被他人欺负。所以，他们需要在话语中增加自己的力量，使自己看上去更加凶恶，别人也就不敢造次了。

你也许会对此表示质疑，那些世人眼中穷凶极恶的恐怖分子也需要一些语气强硬的口头禅来为自己制造气势吗？ FBI 特工可以肯定地回答你：是的。研究表明，当人们面临危险时，他们会更频繁地使用强硬的语气，因为他们需要力量，来抵御这些对自己不利的东西。

我们每个人都有自己很喜欢并且高频使用的语气词语，然而我们很少注意到自己会在某一段时间或是各种不同的场合，经常性、反复性地使用它们。与之相反的是，如果身边的朋友经常重复使用某些口头语，我们则会比较敏感。

这些语气程度不同的词语，可以迅速地帮助特工们了解恐怖分子的真实个性，并且分辨出哪些人在他们中间更加强势。这是因为这些语气词作为一种说话人完全无意识间流露出的言语定势，间接反映了人们的心理。同时，这些语气词不仅反映了每个人不同的话语风格，而且还带有很深的性格印记。换句话说，掌握了对方的语言定势，我们就不难探究出对方的真实个性了。

路易斯为我们列举出了不同的语气词，有些常常是和口头禅一起组合使用的，除了表现强硬的语气词外，还有一些是表现谦和的语气词。这样对比的列举出来，大家就能够更加清晰地分辨出哪些词语可以更好地表现出你的力量。

提升力量的语气词语

1. “啊”“嗯”“对”“是”等表示肯定的语气词

通常使用这种词语的人，意志比较坚定，不容他人反对。在面对

pdf下载网 http://www.i8788.com

危险的时候，也不屈从，可以说是刚强的力量的表达。除此之外，他们的思维方式属于理性思维，不会被个人情感影响，柔和的一面自然就减弱很多。

2.“是吗”“真的吗”等不容否定的疑问词

一切都会令他们产生怀疑，甚至让人感觉到自己不被他们信任，以致无法深入交流。而且行事老到，三思而后行，可以说和他们这类人交往，需要一定的胆识和智谋。他们是不会轻易上当的。

3.“差劲”“有病”等带有攻击性的词语

这类语气词通常带有攻击性，让人感觉到压迫感。习惯使用这类词语的人，他们的行动力很快，但内心也容易激愤，遇到事情的时候喜欢使用武力。在气势上也给人霸气十足的感觉，富有力量。

4.“明白不明白”“我跟你说”“我只说一次……”等命令式的词语

使用这些语句的人习惯把自己视为人群的核心，在人际交往中容易居高临下，自视过高，以“老大”自居。他们认为他们的话语就是权威，对方必须服从。而如果听不清楚或者没有达到他们的要求，他们则会感到很不高兴。

5.“不错”“很好”等赞扬式的肯定词语

这些语句通常在赞扬他人的时候使用。但一般这类词语都是说话者有十足的把握时才会说的。换言之，也是对方让他们感到十分敬佩时才会使用。他们内心也是十分要强的，不会轻易妥协，给人一种刚强的感觉。

缓和力量的语气词语

1.“真的”“不骗你”等否定词语

pdf下载网 http://www.i8788.com

经常使用这类词汇的人，大多给人自信心不足，非常在意别人对自己的评价，害怕别人不相信自己所说的话的感觉，他们渴望给人真诚可信的印象。这样的词语，当然会让人感觉没有那么大的气势。

2.“可能”“大概”“差不多”等推断性的词语

这类不确定式的口头禅，意思上既不完全赞同也不完全否定，是不轻易暴露自己的观点的体现。他们具有较强的自我防御意识，但同时我们也知道他们做人不坦诚，对事情没把握。如果当事人都没有十足的把握，那么倾听者自然也不会上心。如果，在沟通中过多的使用这些词语，会让自己很被动，气势明显弱于他人。

3.“这个……”“那个……”等含糊不清的词语

通常使用这些词语的人办事都比较小心谨慎，绝对不会到处惹事生非。但人生有时候就是需要当机立断的态度，让人感觉到敢作敢当的气魄。这样犹犹豫豫，含糊不清的表达，会让人感觉到很软弱。我们经常会发现，生活中处于领导阶层的人，都不会使用含糊不清的语气词，他们有一说一，不容置疑。

如果我们想通过语气词来展现自己的力量，从而能够轻松自如地驾驭谈话的另一方，那么就需要我们在与对手打交道的过程中花费些心血，认真地揣摩。这样，你的话语才能越来越具威慑力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

打断对方发言，但别让自己的发言被打断

在和他人的对话中，我们在倾听对方的同时，也会不断地思考自己的问题。当人们的思考必须要表达出来的时候，就会不自觉地打断别人的发言。他们希望能够快速地表达出自己的想法，但说话者却很可能因为这个突然的干扰，慌了阵脚。

乔伊第一次给FBI特工讲战略部署的时候，心理非常紧张。他的语速很快，他害怕一停顿就忘记了自己讲到哪里了。但人的思考是活跃的，总是不断有FBI特工向乔伊询问具体的战略部署。每次乔伊回答完他们的问题之后，都要思考很久才能继续开始讲授。

乔伊把这个情况向负责人汇报了，他非常沮丧认为自己没有能力接受讲师这个工作。负责人在听了他的讲授过程后，总结出了他上课断断续续不连贯的根本原因，他送给了乔伊一句话："千万不要让对方打断你的发言。"

连贯的语句就是一系列连贯的思想，专家指出，人们的记忆是有限的，而且随着时间的不断延长，能够记忆的内容会越来越少。因此，很多发言人都会选择一气呵成的方式向观众叙述自己的观点或理论，当他讲完一部分或是全部内容之后，才会允许他人打断他的话语，做出相应的提问和互动。

有经验的FBI特工告诉我们，当一些年轻的FBI特工初次和他人

pdf下载网 http://www.i8788.com

对话的时候，自己的思想很容易因为他人的干扰而受到影响。他们在自己陈述的内容被打断之后，需要很长一段时间才能重新整理出思路，继续发言。

因此，FBI 特工在面对他人的时候，会尽量保持自己的发言内容的连贯，不轻易让人打断，继而影响自己的思考。但是他们却很喜欢打断恐怖分子的讲话，他们发现这种方法可以让对方的思路混乱，从而获取到他们需要的信息。

在审讯恐怖分子的过程中，FBI 特工凯文就曾经使用过打断他们发言的方法，让他们的思维变混乱，自发地说出凯文想要的信息。

例如，当他们在陈述一件事情时，凯文会时不时地将他们打断。很多恐怖分子的供词都是编造的，在被打断后，他们就会忘记自己编造的故事。反复地打断和提问，会让他们渐渐忘记自己即将要说的谎话，在一种高度紧张的情况下，他们为了更好地理清自己的思路，会不由自主地说出事情的真相。而真实发生的事情，是不害怕被突然打断的。

当然，当你想要扰乱对方思维的时候，可以采用打断对方发言的方法。但在平时的沟通和交流中，最好不要打断对方的发言，这样做不仅会让人感觉你不礼貌，同时也会让对方厌烦你，认为你是一个不配合的人。

几乎所有人都有被另一个人打断说话的经历，有些时候我们可以提醒对方，请他们允许自己先把想说的话说完。但有时候对方忽然的提问，你并不能直接拒绝掉。因为那样的话，对方会认为你在抗拒他的互动，在之后的对话中，他会不愿意再继续和你沟通。

那么要怎么做才能尽量的保证自己的话语不被他人打断，或者怎

pdf下载网 http://www.i8788.com

样做才能保持思维的连贯呢？凯文分别针对这两种情况，给出了一些小诀窍。

一、熟悉自己所要说的内容

当你对自己想要叙述的内容记忆深刻，并且十分熟悉的时候，他人的干扰和打断是不会对你造成太大的影响的。通常来讲，在一些名师的课堂上，学生们的发言是非常活跃的，但讲师并没有因为学生的提问而慌了阵脚。相反，无论学生提出怎样的疑问，他都能够应用本节的内容作出解答，在解释问题的同时，也让学生更深刻地了解了他讲授的内容。

当你对自己想要说的内容足够熟悉的时候，无论对方怎样打断你，你都能够快速地整理出自己的思路，并且知道下一句应该说什么。很多被打断之后，不知道说什么的人，都是因为对内容不熟悉。彼此之间的对话是随机的，想说什么就说什么了，所以一旦打断，就不知道怎样回忆起原来的内容。

二、连贯的话语即使被打断也能够快速连接

当你对你所要叙述的内容不熟悉时，尽量将他们连贯起来，方便思考记忆。非常杂乱和复杂的内容，被打断之后是很难想起来的。而简单和相关的内容，则很容易被记起来。

例如，当你和一个人聊天气的时候，你们先是聊到了自己的城市，然后是自己国家的天气，然后是国际的大气候。这个由近及远的顺序，可以方便你记忆你们随机的谈话内容。当对方问到相关的问题时，你也能够快速回答，然后继续自己之前的话题。但如果一开始，你们聊的就毫无章法，想到什么国家的天气就说什么国家的天气，被打断之后，自己也很难再回忆起来之前说到哪个国家了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当然，不让对方打断自己的方法还有很多。但凯文特别提醒我们注意的一点——坚持自己的话语，尽量让每一句都说得完整。当你的话只说到半句就被打断是最糟糕的情况。

讲到要点时，交叉十指，给对方施加压力

俗话说，“眼睛比嘴巴更会说话”。但有时候，眼睛传达出来的信号是极其微妙的，即使是在说话，大多数人也都无法接收到或者说无法理解其含义。其实，从身体语言的角度来说，不如把这句话改成“手比嘴巴更会说话”更为贴切些。

FBI 特工琼斯说，人的手就像是人的第二张脸，可以毫无困难并且直截了当地表达出一个人的内心情感和欲望。所以，即使有些人性格上给人的感觉是谦逊温柔，但通过他的手部动作我们能够发现他的强势来。在和他人对话的过程中，一定的手部动作可以起到控制对方的作用，由此使自己掌握对话的主动权。

从人类解剖学角度来看，成人的全身共有 206 块骨头，一双手就占去了 54 块。每只手分别有 8 块腕骨，5 块手掌骨和 14 块指骨，大约 12 块肌肉组织以及十分密集的神经纤维，并且双手与大脑之间的神经关联远远多于人体的其他部位。此外，和人体的其他部位相比，人的手可以算得上是运动最为频繁、最灵活的一个部位。

据统计，人的一生中至少伸屈手指 2500 百万次。琼斯经过多年

pdf下载网 http://www.i8788.com

的经验总结以及结合人体构造方面的科学研究发现，因为手的灵活性，人的双手所做出的动作或手势往往能够准确且细致地反映出我们内心的情绪状况以及想法。

手是怎样准确透露各种信息的呢？

看到一个人的手长得宽大厚实，我们会说他有力量；看到一个人碗口大的拳头挥舞，我们会说这人在用力量企图征服他人；在某个集体中，当你看见有人将手背在身后，你其实就可以知道谁是这些人的头了。

表达强势权威的手部动作，有些我们会注意到，有些可能不容易发现，有些表达着本身的自信，有些却饱含强势的压制，小小的差别所代表的含义却不同，给人的感觉也是大不相同的。那么在对话中，哪个动作可以表达出自己的强势，可以给对方施以压力，配合地倾听自己的意见呢？

琼斯在反复研究了几种常见的手部动作后发现，人们在对话时，当一方讲到要点时，如果将自己的十指交叉，那么另一方便会感受到一种莫名的压力。进而，谈话的内容和方式就会随着十指交叉的一方的意愿改变，另一方则处于一种被动倾听的状态中。

这里给大家讲一个很有意思的小故事：

彼得离开军校后的第一天去FBI特工组报到。彼得的父亲是位高级军官，因此彼得的行为习惯和他的父亲很相似，在与人交流时他喜欢交叉自己的十指。

进入公司后，大家都对这个刚入行的年轻人产生了浓厚的兴趣，纷纷上前问候，彼得也很高兴地和大家交谈。

然而过了不久，有一个声音就在同事中传了开来："千万离那个

pdf下载网 http://www.i8788.com

新来的彼得远点儿——他可不是个好惹的人哦！”这让彼得很是烦恼，明明自己是很温和的人，从哪里传出的恶名呢？为什么会被说成是不好惹的人呢？

问题出在彼得在和别人交流时，总是将自己的十指交叉，这个当事人不容易注意到的小细节，却会给对方施加压力，他们会觉得和自己交流的这个人很强势，是个不好惹的家伙。

尤其是在讲到要点的时候，彼得的这个动作就表现得更加明显了。在沟通中，难免大家抱有不同的意见，但彼得的这个动作却会让大家不敢发表自己的意见，只能乖乖地听着他说下去。所以，一个微乎其微的小动作，因为彼得的一个不注意，就向大家传递了自己很不好惹的错误信息。

其实，除此之外，在生活中还有很多小动作会给对方施加一定的压力。这些动作都会让对方觉得你是一个强势的人，在对话和生活中想要处于优势的地位。FBI 特工告诫我们，在生活中，有些时候应该强势，有些时候则应该弱势。FBI 特工为大家列举出这样一些动作，希望大家在生活和沟通中，能够妥善地调换和运用，以更好地把握先机。

人们这样做的根本动机，是要为自己争夺更多空间，以便在空间上胜过对方。不管是站着还是坐着，双脚叉开都意味着对领地的占有，及对他人的支配。人们身体做出这样一个动作，也是因为大脑传递了这样一种信息：如果迈开步子，将得到更多的领地。

对于 FBI 特工这个职业来说，这个动作在他们脑中已成为了固定的动作。他们的工作需要他们向他人展示自己的权威，需要时刻支配和管理他人。将 FBI 特工和普通人放在一起，我们会明显发现他们的

pdf下载网 http://www.i8788.com

步子比平常人要迈得开些，因为他们的意识中认为要想战胜对方，就需要更多的领地。

同样，琼斯在调查中也发现，喜欢指手画脚的人也有着希望在对话中对他人施加压力的意愿，渴望掌握话语权。他们在潜意识里喜欢支配和掌握别人，是让人不可小觑的角色。通常他们具有很强的支配能力和号召力，在说话的时候会伴随着大量的手势动作，以此来配合他们所说的观点。

在生活中，我们也总是能看到身边有些指手画脚的人，千万不要小看他们，他们同十指交叉、叉开双脚的人一样，都是渴望决定权的一类人。例如，很多美国总统在上台竞选演讲时，都会伴随有标志性的手势动作，并且还掺杂肢体动作。在他们心中，他们对自己十分有信心，而且他们也的确具有掌控一切的支配力。

生活中，很多动作都会对彼此的气势产生影响。下次，当你讲到要点，而对方不肯听从的时候，你不妨交叉你的十指，来向对方施施压。

不附和对方，让对方心里没底

FBI特工哈鲁是个另类，他从来不会附和对方，所有人都说哈鲁是最猜不透的人。久而久之，大家都不敢和哈鲁沟通了，他们都说原本自信满满的自己，和哈鲁聊上一阵子，就会立刻变得很沮丧。

一次出于好奇，杰尼也想会会这个哈鲁。杰尼和哈鲁聊起了天：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“亲爱的哈鲁，今天的天气很好。”“嗯，一般。”“亲爱的哈鲁，组织分配任务，我觉得使用A计划更加符合情况。”“不一定。”杰尼发现，哈鲁的每句话回答得都很中立，完全没有附和自己的地方。他在想哈鲁是不是自己心里有自己的套数，自己的意见是不是相比之下很拙劣。于是，他越想越害怕，最后杰尼匆忙逃开了。

但哈鲁的心里到底打的是什么算盘呢？大家都不知道，他们只知道哈鲁是个厉害的人。知道如何回复对方，对方和他一对话立刻就会觉得很失败。但人们也在暗地里称赞哈鲁是个聪明人，能够看到别人看不到的问题。

心理学家进行过这样一项实验，他们把参加实验的人员分为人数相同的甲乙两组，让他们面对面坐着，互相阐述彼此的观点。参与实验的人被提前发到了讲说的内容，在实验过程中，他们要尽可能地让对方相信自己的话。

研究人员将自己选出的作为干扰的人安排在甲组中，并且提前在隐蔽处安放了摄像头，对整个过程进行了录像。实验的结果让人吃惊。数据表明，甲组的演讲内容几乎全部被乙组人肯定。而乙组的内容则被指出有问题，而且几乎都是乙组的人自己承认这个信息是不符合实际情况的。

很显然，作为干扰的人混杂在甲组人中，当乙组的人向他们阐述内容时，他们不会附和和支持。渐渐地乙组的人开始怀疑自己的说服力，继而怀疑对方揭穿了自己的谎言，在心底没有答案的时候，他们会自己被自己的答案吓到，并且主动说出讲说内容的问题。

通过这一实验，研究人员还发现，在甲组那些成功的撒谎者中，支持和附和他们的人越多，他们说的就会更生动真实。他们会显得信

pdf下载网 http://www.i8788.com

心满满，让听众相信这个信息的准确性从而避免被识破。

在现实生活中，虽然很多人都觉得这个方法很不礼貌，容易得罪别人。但这的确是一个好方法，可以让对方信服自己。其实这点策略的高端之处，是让对方自己被自己打败。人们在产生一个想法的时候，都会去向别人咨询这个想法的可用性。如果别人肯定了自己的观点，那么他就会很自信地投入到实践中。但如果对方说这个观点很荒谬，不可信，那么他也就会改正或者抛弃这个想法。

在美国西雅图令人毛骨悚然的“绿河系列杀人案”中，当地警方成立了一支多达数十人的专案小组，FBI 特工随后也加入了对犯罪嫌疑人的侦缉工作，全力追查这个杀害了 49 名女性且将她们抛尸绿河的凶手。

虽然调查人员耗费了大量的精力，但这一系列案件从最初的案发到真正的起诉，其间经过了足有 20 年之久。该系列案件不但在当地产生了恶劣的影响，而且由于其迟迟不能被侦破更使得该地区长期笼罩在恐怖的氛围中。

事实上，调查人员早就注意到了一名叫作里吉威的油漆工，却因为当时的科技手段还不高端，且里吉威在调查人员的多次问讯和测谎中都表现得镇定，从容不迫，从而多次逃脱法律的制裁。而 20 年后案件告破的结果却表明，里吉威正是那个恐怖的“绿河杀手”。

据调查人员事后回忆说，里吉威在每次被捕后，无论审讯人员使用怎样的方法，他都表现得很镇定，不予认罪。加之检方部门一直没有实质的可以定罪的证据出现，这不得不让调查人员首先觉得侦破方向出了问题，里吉威的坚定目光让他们觉得他非常诚恳。调查人员承认，他们真的看走了眼。

pdf下载网 http://www.i8788.com

但后来，有人换了一个思路和里吉威沟通。无论他说的如何真实，如何生动，审讯者都不为所动。渐渐地他想到自己的罪行可能被发现了，在一次审讯中终于忍受不住，说出了自己所犯的全部罪行。

此案之后，FBI 特工即便面对目光诚恳的恐怖分子，也会采用一种不附和的方法进行验证。如果嫌疑人依旧保持原有口吻的话，那么可能事实确实如此。但大多数嫌疑人，在不知道 FBI 特工掌握多少证据的时候，他们的否定态度会让他们心生畏惧，他们会主动招供。

下次碰到对方，如果想让对方心里没底，不妨试试这个方法。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第七章 进行心理操控，战胜对手的攻心术

pdf下载网 http://www.i8788.com

通过“表情和姿势”控制对话

FBI特工弗朗西斯是一名身经百战，经验丰富的谈判高手。很多顽固的恐怖分子，都是被他说服，供认事实的。他可以操纵对方，让对方进入到他所设计的谈话圈套中。面对图穷匕见，走投无路的恐怖分子，他总能及时稳定住他们的激动情绪，让他们放弃挣扎，主动投降。

弗朗西斯高超的谈判技巧，防止了过多冲突的发生，为FBI特工组赢得了一场场和平的胜利。生活中，总是冲突不断，矛盾不断，每个人都希望可以控制对话，让对方听从自己的意见。越来越多的人向弗朗西斯请教，怎样才能使沟通更高效，能控制对话。

弗朗西斯总结了自己的谈判技巧，他告诉人们，想成为谈判赢家，时刻掌握对话的决定权，依靠的不仅仅是高超的沟通技巧，更重要的是学会运用丰富的面部表情和肢体动作控制对话。言语和行动联合在

pdf下载网 http://www.i8788.com

一起，语言才更有威慑力，才更有控制权。

面部表情是人们情绪的窗口，人们的喜怒哀乐都会通过人们丰富的表情被表达出来。弗朗西斯坦言，当看到恐怖分子难过的时候，在安慰时，他也会相应的做出悲伤的表情，恐怖分子会因此而感受到一种关怀。当看到恐怖分子恐惧的时候，他在说话的时候会尽量放松自己，态度尽量做到随和，这样可以降低恐怖分子的畏惧心理。

人的面部是身上分布肌肉最多的部位，可以做出上百种表情。通过这些表情可以传达出更丰富的情感。如此在对面部解读后，了解了面部表情的变化，就能够很好地掌握他人的情绪。对方的情绪都被你看破了，成功就不远了。

眨眼

当你的玩笑开得太过火时，不妨讨好地眨眨眼睛，让对方的怒火自动消散。眨眼是一种典型的示好方式，你煽动的眼睛就像是在对对方说：嘿，不要生气了，我只是开了个蹩脚的玩笑。

扬眉

这是一个传达友好态度的表情。在眉毛一挑一挑时，你的整个人也变得活泼起来。对方在惊异于你丰富的面部表情时，也会在心里认为你是个随和且幽默的人。在与人交流的时候，不妨扬扬眉，让枯燥的对话变得有趣起来。

凝视

这是一种表示尊重的面部表情。对于每一个说起话来滔滔不绝的人来说，你认真的倾听就是对他最大的鼓励。怎样才能表现出你在认真倾听呢？集中你的注意力，凝视对方，会让他觉得他的讲话很成功。对他而言这就是最大的满足。

pdf下载网 http://www.i8788.com

咬唇

咬唇的动作总给人一种坚强而略带隐忍的感觉。你的这种表情会引起对方的注意，这是在暗示对方不要再继续现在的话题。对方会感激你没有当面指责他，相反你把所有的事情都自己扛了下来，对方以后会更加信任你。

弗朗西斯主要为我们叙述了这些常见的人际沟通表情，当然，人的面部表情有几百种，但在沟通中，注重的是质量而不是数量，因此会做几个有代表性的表情就可以了。

在谈判中，姿势也发挥着重要的作用，同面部表情一样，弗朗西斯主要也列举了几个简单和常用的姿势。

姿势和表情不同，姿势并不能单独表示某种情绪，但它可以当做情绪的加重符号来使用。姿势在攻心术中分为近处姿势（触摸姿势）和远处姿势两种。在人际交往中，我们需要注意的是，要恰当地使用它们，以及在使用时适当地将它们联系在一起。

近处姿势，又称触摸姿势，通常会在与自己亲近的人面前表现出来。这个姿势一般会与对方有肢体接触，例如握手、拥抱、搂肩等。通过这些姿势的程度，可以判断出对话双方的关系的亲密程度。

当然，同样的姿势在不同的动作幅度下，配合不同的表情可以表达的情感也是不同的。以握手为例，当人微笑着紧握他人的手时，这是一种友好的表达信任的姿势。当人握着他人的手上下使劲摇摆时，说明他的情绪此时很激动，在他心底十分尊重这个人。握手时面无表情，只轻轻的沾一下，随即立刻分开，说明心中并不重视这个人，认为他是无足轻重的，只需要应付一下即可。

近处姿势虽然可以通过动作的幅度大小来调节，但局限性较大，

pdf下载网 http://www.i8788.com

在与陌生人的相处中用场不大。因此，与之相对的远处姿势就弥补了它的不足。远处姿势的用途很广阔，形式也更加多样灵活。常见的远处姿势主要有以下几种：

1. 握拳半举。这是演说家惯用的一个动作，这个动作搭配上慷慨激昂的演讲可以很好地调动听众的情绪。这是一个充满自信而又极具号召力的动作，这个动作代表着胜利，可以振奋人心。在日常交流中，如果你想尝试说服其他人，也可以使用这一姿势。

2. 戳指。对人戳指这个动作被人们普遍认为是不礼貌和粗鲁的行为，它具有浓重的挑衅意味。

向上戳指代表着骄傲，向下戳指，则是说话人在强调自己的话语，说明他此时说的话至关重要，希望别人提高注意力，仔细倾听。

3. 弯腰致意。这个动作象征着尊敬，是心服口服的敬佩。身体向前倾，说明认同在两人之中，对方的地位要高于自己，自己心甘情愿在支配地位上。但是，这种致意是主动的，不存在任何的卑微成分，只是出于一种敬仰。

4. 掌心位置。掌心位置不同，表达的情感也是截然不同的。双手向外伸出，掌心向上做拥抱状，是一种满怀爱意的举动。说明内心很喜欢对方，和对方有着深厚的感情。通常，两个志同道合的朋友，也喜欢做出这样的动作，是高度信任的表示。单手伸出，掌心向下压，则是在平息对方激动的情绪或是在示意对方安静一些，是一个典型的安抚动作。

5. 捶胸。这是一个表示力量的动作，通常表现在男人身上。有时候这个姿势也是为了向对手示威，提升自己的士气，彰显自己的力量，而达到制伏对方的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

姿势表达情感的手法远不止上述几种，弗朗西斯只是为我们列举了最常见的几种。现实生活中我们应该赋予这些表情更多的创造和象征意义，而不是照本宣科，很多东西都是有变数的。

通过面部表情和姿势控制对话，并不是一朝一夕就能够做到的，需要不断地总结和积累经验。需要在现实中不断揣摩和练习。只有不断地努力，才能看到成果，真正掌握谈话的主动权。

“极力否认”反而会让人心生疑虑

FBI审讯员询问恐怖分子时，都会着重注意他们倾听时的点头方式。如果他们的点头是轻微的而且有间歇性停顿的话，则表明他们是在认真倾听自己的话。如果他们的点头开始频繁起来，而且表现为连续性动作的时候，审讯员会立刻精神起来，因为这意味着他们此时已经开始不认同自己，或是不愿意倾听自己了。

一次的点头代表肯定，二次点头代表坚定立场，可三次以上的点头就代表否定了，表明心中已经开始有了否定的情绪。为什么这样说呢？专家分析，如果一个人在接受一件事情上反复点头，说明他潜意识中并不认同这件事。只是他需要重复的动作，来强迫自己的大脑接受这些他本不认同的事情。

审讯员注意到不同的点头方式会反映出恐怖分子不同的态度。他们的点头往往被认为是肯定的象征，但其实随着方式的改变，他们的

pdf下载网 http://www.i8788.com

心境也会发生改变。当他们只是简短地点一次头时，说明他们内心此时想的是：是的，我知道了，我同意。当他们与人交谈时，时不时地点头说明愿意倾听别人的话语，通常这是暗示对方接着说下去的表现。这种偶尔点头的行为间歇性发生，而不是持续的。

当他们点头的时间渐渐延长，并且具有连续性时，这说明他们的心理已经发生改变了。他们在试图向对方传递信息：抱歉，请不要再说下去了，我不同意这个观点。他们在内心有这样一种想法，如果连续点头两次，会让对方改变说话的节奏，让对方重新理清头绪，把注意力重新转回到双方都认同的话题上去。如果他们连续点头三次以上，那就可能会让对方产生困惑不解的情绪，不知道该怎样进行下去。

如果说连续点头三次以上代表的是否定的态度，那么摇头又代表什么呢？很多人都认为点头就是肯定，摇头就是否定。但其实根据不同的场景，人们的行为也会反映出不同的心理来。FBI 特工将为我们分享一个小故事，让我们看到点头和摇头的另一种解释。

迪克是 FBI 特工组人事调配的负责人，他一直野心勃勃地想要晋升到更高的职位。为此他经常和上司的秘书一起吃饭、唱歌，一来二去，他和秘书的关系就非常密切了。他经常可以从秘书那里得到有用的信息。

一次，组里要进行一项潜伏任务，需要选择一个有能力的人执行卧底任务。上司要求他提供两个候选人名单。迪克经过细致的筛选，终于从大批精英中挑选出最有潜能的两个人。一个是名牌警校毕业的迈克，一个是刚从其他警局中调动过来经验丰富的韦恩。当迪克将两人的资料交给上司后，他特别提醒秘书要注意上司看后的反应。

他知道上司看完资料后一定会问他的意见，为了更好地迎合上司，

pdf下载网 http://www.i8788.com

他需要及时知道上司的反应。晚上的时候，他便约秘书一起吃饭。秘书告诉他，上司在看迈克的资料时频频点头，而看韦恩的资料时却轻轻摇头。他听后非常高兴，点头就是肯定，摇头就是否定，如果上司问起他的意见，就说选迈克。

第二天一上班，上司就把他叫到了办公室询问他的意见。他当即毫不犹豫地说自己推荐迈克。上司微微一愣，问他为何如此选择？迪克说："因为迈克是名牌警校毕业的，具有极强的身体素质，那所学校出了很多杰出的特工。"上司听后没有说什么，只是挥挥手让他出去了。走的时候他心里有些担心，但也没多说什么。

几天后，在分配任务的时候，他才知道组织把韦恩派去执行卧底任务了。他立刻找到上司，并告诉上司他是因为已经知道了他的反应，才做出选择迈克的决定的。

上司听了他的解释后，缓缓地向他说道："我看到迈克的档案点头，是因为他虽是名牌警校毕业，却一直没有作为，执行任务时也没有多大的团队贡献。我认为这样心高气傲的人，留在FBI，只会居功自满，不利于组织的团结。我看到韦恩的档案摇头，是因为他经验丰富，为之前的警局做了很多贡献，却一直得不到提升，不禁为他惋惜。很抱歉，我没有想到你居然是附和上司的人，我需要的是有独立思考能力的部下。"听完上司的一席话后，迪克明白了过来。

这个故事告诉我们不要依靠主观判断来认定摇头或是点头的含义。如果对方快速而持续地点头，很可能是在表示："我不愿意再听了，我不认同这件事。"如果对方轻微地摇头可能是在说："我不太肯定这个想法，我为这个人感到惋惜。"如果对方快速摇头而且幅度较小，同时伴随有低头的动作，这表示的可能是一种羞愧的情绪。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所以，极力地否定反而会让人心生疑惑，所以下次在你想要表达否定意见时，要聪明一些不要让他人看出端倪才好。

提高期待度的“吊胃口”诡计

我们如何才能提高一个人对一件事的期待度呢？FBI 特工的方法很简单，那就是先吊一下对方的胃口。

那么如何巧妙地调起对方的胃口呢？FBI 特工约翰斯告诉了我们三个方法，通过这三个方法，我们可以更好且更快地与他人沟通。

一、为适当的话题制造悬念，让对方时刻倾听你的话语

我们都渴望对方能够倾听自己的话语，但是现实中，能够一直保持倾听并不容易。

专家指出，人的注意力是有时限的，经过了一段时间之后，人的注意力会自然地下降，难以集中。但如果设置一些悬念，让对方时刻保持好奇心，要比让对方时刻集中注意力容易得多。

对方会因为渴望知道答案，而仔细聆听你的话语。人在好奇的时候，身体会产生亢奋物质，并给大脑不断的刺激。这种刺激会让人们更加渴望知道答案，这个时候你不妨稍微透露一些。一点一点地让对方发现真相，越靠近真相，对方就会越兴奋。

所以，约翰斯告诉我们，如果彼此意见不一或者想要说服他人的时候，不妨设置一些悬念，让对方产生好奇心。在对方询问答案的时候，

pdf下载网 http://www.i8788.com

你就可以顺理成章地将自己的观点和看法讲述给对方。说不定，当对方知道自己想要的答案之后，立场也会改变。

二、假装不知道答案，和对方一起探索

如果想在交往中，多一些互动，那么就不要提前说出你的答案。假设自己不知道事情的真相，和对方一起探索。在不断讨论和研究之后，你会发现你们的交往比之前加深了很多。

而且，因为事先已经知道了答案，你的看法会更接近事情的实际，对方会认为你对事物拥有准确的判断力。在今后的讨论中，也会更愿意听取你这位智者的意见。在满足对方好奇心的同时，你也不知不觉走进了对方的内心。

三、越不让对方做的，对方就会越想去做

猎奇心理关键的一点就在于，越不让做的，越想去做。例如，小时候父母不让做这个做那个，但往往当孩子长大之后，仍然对这件事抱有好奇，有机会一定会尝试一下。所以，如果想要对方听从你的安排，试着换种方式诉说。

你可以将安排中有趣的地方告诉对方，引起对方的注意力。当对方对这件事抱有兴趣的时候，再话锋一转告诉他不能去做。对方会因为自身的猎奇心理，而愈发地渴望去做这些事。因为他想要知道答案，他很好奇为什么不要这样做。

人们最期待的往往是别人提前吊好了胃口的事物。约翰斯给我们讲述了一个小故事：

彼得是一个优秀的厨师，经过一段时间的思想斗争后，他决定在纽约大街开一家热狗店。在开店之前，他向他的心理学朋友洛肯求助。

洛肯了解了彼得的情况后，让彼得打印了几十份传单，并且自己

pdf下载网 http://www.i8788.com

设计网页介绍他的热狗店。洛肯的策略就是让彼得提前为自己的热狗店做宣传，提高知名度。彼得依照洛肯的话做了，他发现他设计的网页浏览率一天比一天高。大家都知道有一家十分美味的热狗店就要在这里落户了。

而当彼得真的要开店的前一夜，洛肯找到了他。告诉他要吊足人们的胃口，他今天的网页应该改名为："纽约热狗，明天震撼亮相，真相只在这一天。"可以断定，人们为了一睹传说中的热狗，都会慕名前来。

彼得开业那天，果然来了很多人。人们说他们都是浏览了彼得的网页，看到了传单，想要看看传说中的热狗是否和他们想象中的一样。就这样，彼得成功调动了大家的胃口，提高了大家的期待度。

在攻心上，我们也不妨学着"吊吊"别人的胃口。

一开始就告诉对方最坏的情况

FBI特工莱尔做过一个实验，将死刑的消息同时告诉两个犯人。前者是直截了当地宣布其死刑，犯人很是难过，几乎不能控制自己。而后者则是用婉转的方式，告诉他可能会遭遇死刑，因为告知者说话的语气柔和，犯人也便不当回事，态度很轻松。

等到行刑的那天，第一个犯人已经平息了自己的情绪，他接受了现实，并对自己的家人作了安排。第二个犯人却不能接受，拼命挣扎，

pdf下载网 http://www.i8788.com

而且有很多事情还来不及交代和实现。

通过上述实验，作为一个知情者应该怎么做呢？当我们怀揣一个坏消息，却又不得不说时，此时的自己就会陷入到一个两难的境地。是选择把消息往好处说，还是作出对事情最坏的打算？到底哪一个才会让当事人感到舒服一些？

莱尔经过调查研究发现，百分之八十的人选择了前者，即将事情表述得尽量美好一些，只有不足两成人选择告诉对方最坏的情况。然而事实证明，少数人的做法是对的。因此，不妨从一开始就告诉对方最坏的情况，如果非要粉饰太平，可能就会带来不好的影响。

首先，把事情往好处说会让听的人放松警惕，会使他们对事情的紧迫性和严重性认识不足，甚至会曲解这句话的本意，将坏的事情误听成了好的事情。他们不会认识到事情是多么的严重，不会因此而提高警戒心，防止类似的事情再发生。

其次，如果将急需处理的坏事情往好了说，则可能会让听者产生错误的判断。听之任之，而不利于采取相应的措施。从而延误了战机，造成无法挽回的后果。事情就会变得越来越糟糕，直到不可收拾。

而换一个角度思考的话，告诉对方最坏的情况，可能会让人认为是在危言耸听，但无形之中也会带来一些意想不到的潜在好处。

一、可以加强人们的危机意识，认真对待问题

FBI 情报专家麦基告诉我们，人们对不利信息的接收程度是有利消息的三倍，换言之，坏的消息会更加引起人们的注意。人们对待坏消息的态度会比好消息更加认真和仔细。很多时候，人们是好心办坏事，将一件坏事说的美好一些，反而会让对方降低危机来临的意识。

他们只是好心，想说几句好话让对方心安，但不曾想到这样做会

pdf下载网 http://www.i8788.com

使听者麻痹大意，造成不可估计的不良影响。而被告诉最坏消息的人，可能会因为巨大的刺激一时失控。但冷静下来之后，他们会说服自己接受这个现实。

他们会冷静地思考坏情况发生的原因，虽然心里仍然不能接受，但他们会吸取教训，从告知者的口中获取更多的有用信息。毋庸置疑，这些信息会对他们今后处理类似的事件，起到重要的警示作用。

二、越是坏的情况，越会给当事人施加压力，使其能更好地处理问题

所有的事情都有好坏之分，坏的事情也有好的方面。当人们听到一个坏到极点的消息时。他们或许会暴跳如雷，或许会呆若木鸡，或许会伤心欲绝，但这一切都是正常的反应，应该让人们有一个发泄的过程。不要因为害怕对方难过，而曲解了坏的情况，这样当事人发现真相时，会更加悲痛。

有一点可以肯定的是，当他们心情波动之后，他们便不会再对这类事情掉以轻心。一些人说不定在情绪激动时，已经在心里盘算解决方案了。有时候适当的刺激，会激励人们更好地去开发创造。

这样一来，坏的事情反倒成了督促人心，刺激发展的动力。要记住，坏消息始终是坏消息，事情本身是不会随着人的想法变化的。掩耳盗铃是无用的，只有无畏的精神，果断敏捷地行动才能把坏事变好，转危为安。

三、诚实地坦白事情的真相，会赢得他人的信任

在 FBI 特工的调查中，绝大多数人选择用委婉的方式告诉别人坏的事情。但与之相关的另一调查结果却截然不同。“你愿意信任一直对你说好消息的人，还是愿意信任偶尔告诉你坏消息的人？”几乎所

pdf下载网 http://www.i8788.com

有接受调查的人都选择了后者。

这个结果让人诧异，但也在情理之中。生活中没有一帆风顺的事情，坏事坏说对传达者没有任何好处，甚至可能会因此成为知会人的迁怒对象。但如果坏事与告知者有关，这种行为可认为是一种诚实的行为。

如果是与告知人无关，那么为何不做一个老好人，事不关己，高高挂起呢？因为人的诚实让人们不能袖手旁观，他们必须告诉人们真实的情况。隐瞒事件，的确会保全自己，也让他人心里舒服。但细想这样做是对别人不负责任的一种表现。

相反，直接告诉对方最坏的打算，可能会受到对方的情绪发泄，但当他冷静下来之后，却会认为你是在替他着想，替他操心。也因此，对方会自然地多了几分对你的信任，也更愿意向你袒露心声。

坏事既然已经成为了事实，怎样的掩盖都不会改变它，不妨，告诉当事人真相，解决问题才是最关键的。作为一个告知人，你该做的是帮助对方一起解决问题，而不是主观地掩饰问题。有时候，人们宁愿听到残酷的现实，也不愿意一直活在虚伪的谎言中。

FBI 特工琼斯告诉大家，如果想让对方信任你，就要在关键的时候说出实话。不管事情是好是坏，重要的是未来没有发生的事，而不是过去已经发生的不能更改的事。要学会正确地帮助对方，与他携手克服难关。

pdf下载网 http://www.i8788.com

故意告诉对方无聊、没意思

当你兴高采烈地想要去做某件事的时候，别人对你说："嘿，伙计，不要去做那件事，它简直太无聊了，我们换个别的吧。"此时，你的兴致会立刻减了一大半，做这件事的几率也会小很多。我们一般遇到这种情况，会主动放弃这件事，不去多想什么，但在FBI特工那里，却不会这样。

当你故意告诉FBI特工这件事没意思或者很无聊时，他们会思考为什么这件事你要说成是无聊的？这句话背后的含义是什么？特工琼斯总结道，故意告诉对方无聊没意思有两点原因。面对不同性格的人，这两句话会产生不同的效果。

一、打击对方的积极性，让对方主动放弃这件事情

如果你不希望对方去做某件事，可以故意将这件事说得很无聊，没有意思，这样对方就会兴致大减，不太愿意去做这件事了。专家经过研究发现，有过半数的人在做决定的时候，会征询他人的意见。当一个人兴致勃勃地想要去做一件事的时候，他会先试探性地询问他人。如果对方不想让他这样做，就可以说这件事很无聊，没有意思。人们的行为往往容易受到他人的影响，所以你的话语会对他的行为产生一定的影响。

哈得12岁的时候已经是班里个子最高的男生了，很多社团都争

pdf下载网 http://www.i8788.com

着将彼得拉入自己的阵营。瓦尔是哈得的好朋友，但他和哈得站在一起，总显得很矮小。瓦尔非常喜欢篮球，这时候恰好篮球队要招纳新成员。篮球队队长看中了哈得的高个子，便主动邀请他加入。

于是，哈得向瓦皮尔询问自己是否应该加入篮球队。然而，瓦尔也非常想加入篮球队，但可惜名额只有一个。于是他便对哈得说："伙计，篮球已经过时了，这么没有意思而且无聊的活动，你还是不要参加了，看看别的更适合你的社团吧。"

哈得原本动摇的心因为瓦尔的这句话而不再动摇了，他也认为篮球过时了，没意思，于是他拒绝了篮球队长的邀请。

因为哈得的主动放弃，瓦尔顺利地加入了篮球队。瓦尔的行为很自私，但不得不承认的是，他是一个聪明的人，只用一句话，就让别人把机会主动让给了自己。

所以，当一个人故意告诉你无聊、没有意思的时候要小心，也许这正是对方故意想让你放弃的计谋。FBI 特工告诫我们，做事情的时候要有自己的主见，别人的意见只能参考，不是决定性的意见。当别人说这件事无聊的时候，不要立即采纳，要实际验证一下看这件事是否真的无聊。有时候，别人认为无聊的事情，在你看来可能很有意思。

二、勾起对方的好奇心，去做这件事情

有些时候，故意告诉对方无聊、没意思是为了勾起对方的好奇心，让对方去做这件事。当你让对方去做一件事的时候，对方可能因为主观的判断而拒绝去做这件事。当你故意告诉对方无聊、没意思的时候，他就会产生好奇，为什么你要说这件事没意思呢?

人们愿意尝试新鲜事物。你故意告诉对方无聊的事物，对方会认为这是一个他没有尝试过的东西。你告诉他这件事情很无聊，说明你

pdf下载网 http://www.i8788.com

已经做过了这件事或者已经了解了这件事，但对方并不知道这件事情是怎样的，所以他希望去了解。

当你命令对方去做一件事情的时候，他会很不情愿，但如果你换一种说法，情况可能就会发生变化。例如，你这样说："这件事情太没有意思了，你做一下就会知道它有多无聊了。"这个时候，人们就会想要去验证你说的话，这件事到底有多无聊，值得你如此抱怨？

故意告诉对方无聊、没意思有两种含义，面对不同性格的人要使用不同的方法。当你想要利用这句话操控对方心理的时候，一定要具体问题具体分析。

不要在嘈杂的场所作出承诺

FBI 特工约瑟芬告诉了我们一句至理名言：千万不要在嘈杂的环境中作出承诺。尤其是在人员混杂，充满噪音和香烟的环境中。因为在嘈杂的环境中，人们的承诺往往是不可靠的，他们之所以会作出承诺，是为了要快速摆脱这个令他厌烦的环境。

在进行重要决策时，FBI 特工是不允许抽烟的，因为抽烟会影响他们的判断，致使他们无法作出正确的决定。抽烟会使人的心肺功能受到损害，为了供应大脑的氧气，人们会下意识地来回走动，意图让自己清醒。充满香烟的环境，通常是一些嘈杂的场所，不同的人说着不同的语言，这些会严重影响他人的判断。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在嘈杂的环境中，人们的思想容易受到干扰。而外界不确定的环境又会引起人们的不安和恐惧。为了缓解这种内在的恐惧和不安，人们大多会希望借由物质的刺激来提高自己的信心，增加勇气。他们就可能会暂时忽略了自己正在做的事情，而投入到其他让自己感到愉悦的事情中去。

人们在作出承诺的时候，都会努力履行自己的承诺，身上有种需要实现诺言的责任感。环境越优雅舒适，这种负担感就越容易被积极的情绪影响。而环境越嘈杂难受，这种负担就越容易转变为一种内在的压抑。

当人们对外界感到失望时，会更趋向于回归内心世界，将他人封闭在自己之外。这类人遇到事情时，第一选择是逃避，处事犹犹豫豫，而且很难找到前进的方向。他们将现实给予他们的落差，归结于命运的不公和现实的残酷。他们很少在自己身上找原因，只会责备他人，而会通过各种途径放纵自己。

人们害怕做出决定，源于他们眼睛无法看到真相。眼睛接收不到正确的信息，大脑也就无法给出正确的反馈。俗话说眼见为实，如果人们的视线模糊，内心就会本能地产生质疑，害怕看到、接触到的事物是不真实的。

在嘈杂的环境中，人们的视线会被很多东西迷惑住。作出的承诺也可能无法表达出自己内心的真实想法。在嘈杂的环境中，人们会逐渐在一片混乱中失去信心，时间消耗的越久，大脑越不知道该如何判断。

嘈杂的环境中彼此的话语也会变得很模糊，你可能无法听到对方全部的信息。例如，当对方向你谈及生意的时候，具体的款项和条件，

pdf下载网 http://www.i8788.com

你可能因为周围嘈杂的环境而没有仔细倾听。而内容如此繁多，你也不好意思让对方重复，只能硬着头皮承诺。等真正兑现的时候，你才发现因为自己的大意而造成了利益的损失。

嘈杂的环境会歪曲人的大脑所需接收的信息，人的大脑会接收外在的全部信息，并进行筛选。当你和另一个人交流的时候，可能周围的人也在不断地传递信息。这时候你大脑中接收的信息就包括了在场的所有人的信息。

当你在大脑中对接收的信息进行重新组合输出的时候，很可能就会和与你交流的人想要传递给你的信息不同。可能会有你大脑结合了他人的信息所拼接出来的新的信息。这时候，你的承诺可能就不是针对和你交流的人的，那么你的承诺也很可能并不是你的本意。

承诺是一个很有重量的词语，一旦许下了承诺就要尽量完成它。不管这个承诺是如何被许下的，人们都希望去兑现它。

在嘈杂的情况下，作出的承诺很可能不真实，并且无法兑现。因为那时候的承诺多数是在冲动之下许下的，并没有经过反复的思考。

但对方并不会这样认为，他会认为你没有兑现诺言是因为你不想兑现。他不会真的相信你说的这些借口，他所关心的就是你能否去实现承诺。因此，如果不想让自己成为一个言而无信的人，就要在作出承诺的时候仔细思考，切忌不要在嘈杂的场合中作决定。

如果对方一定要让你在嘈杂的环境中作出承诺，你就不要上当了。真诚地告诉他，你需要换一个安静的地方进行思考。晚一些作出承诺没有关系，只要你能够兑现自己的诺言就好。快速地作出决定，很可能会让自己后悔，因为你可能根本无法实现它。

pdf下载网 http://www.i8788.com

让对方甘愿效力的“锅子理论”

有一个特殊的理论，叫“锅子理论”。很多人看到这个名词都会不知道是什么意思，无法把这个词跟沟通技巧联系起来。FBI特工在本节中将向大家介绍这个另类的理论。通过查阅资料，FBI特工马丁发现了这个名词的出处。

在维吾尔人心中，有一个传奇人物，名叫阿凡提。他机智风趣，经常运用诱导的沟通技巧，替贫苦的百姓申冤，惩治那些贪心恶毒的巴依老爷，让他们顾此失彼，吃了不少苦头。

有一天，阿凡提要去向一个以吝啬闻名的巴依老爷借一口锅子。这位老爷听了阿凡提的要求自然是不肯答应，后来阿凡提将自己的小毛驴作为抵押，他才勉强同意。

第二天，阿凡提准时来还锅子，并且手里还拿着一个小锅子。他好奇地问道：“阿凡提，你带着个小锅子来做什么呢？”阿凡提故作神秘地告诉他：“老爷，昨天你给我的锅子是个怀孕的锅子，今天早上我到您这来的时候，它正巧生了一个小锅子，所以我就一并带来还给您了。”

锅子自然不会怀孕，他心想，阿凡提真是愚蠢至极。为了得到小锅子，他便对阿凡提说：“是啊，是啊，昨天我借给你这个锅子的时候，它正怀着孕呢！”然后便让阿凡提牵走了作为抵押的小毛驴，并且故

pdf下载网 http://www.i8788.com

作慷慨地说："阿凡提，以后不管你借什么东西，都尽管开口吧！"

从此以后，阿凡提每借一样东西，都会依样还给他一件小东西，他每次都乐得合不拢嘴，但心里却嘲笑阿凡提愚蠢。

半个月后的一天，阿凡提突然拜访，并对他说："巴依老爷，我的母亲生病了，我想借您那口祖传的金锅为她煎药。"想到过不了几天就可以有两个金锅在手，他便立刻应允了阿凡提的请求。

然而这次，过了好久阿凡提都没有来还锅子，巴依实在等不下去了，便亲自去找阿凡提问个究竟。可还没等他走出家门，便看见阿凡提慌慌张张地冲进来："老爷，不好了，您家的那口金锅难产死了。"

他大吃一惊，立刻瞪眼骂道："胡说，锅子怎么会难产死了呢？"阿凡提提高了声音对人说道："老爷，您既然相信锅子会怀孕，那么它为什么就不会死呢？"

这个贪心的人被自己的贪婪和无知弄得哑口无言，不仅失去了自己祖传的金锅，还成为了其他人的笑柄。

阿凡提的聪明在于，他懂得利用他人贪婪无知的弱点，欲擒故纵让对方自己跳入已经设置好的陷阱。而在我们日常的人际交往中，也要学会摸清对方的性格特点，让对方主动上钩。

这种诱使对方说错话的攻心术在运用的过程中一定要注意投其所好，先要掌握对方的性格弱点，然后让对方主动掉入你的陷阱而且无法抽身。例如，如果你想向对方询问某件机密事件，可以先找到对方感兴趣的话题，引起对方的好感，等到他降低对你的防御心理后，你再伺机而动，那么事情一定会如你希望的发生。

马丁在研究"锅子理论"的时候，总结出了三个要点。通过这三点，我们可以更好地将"锅子理论"运用到我们的生活中，并让它为

pdf下载网 http://www.i8788.com

我们服务。这个理论的巧妙之处就在于，让对方主动“站过来”，并且毫无怨言。

一、知道对方渴望什么，掌握他的性格特点

每个人的性格特点都不尽相同，掌握对方的性格特点，可以让你更清晰、更快速地了解对方需要什么。想要从对方身上获得什么，首先要学会给予对方他想要的。“锅子理论”就是这样的一个原则，清楚对方的想法，给他一点甜头，让他主动上钩。

马丁还为我们讲述了这样一个故事：

彼得和保罗从小是一对非常要好的朋友，一次彼得向保罗借了500美金解决危机。但危机过去后，彼得绝口不提借钱的事情，保罗心中很是郁闷，说的太直接会伤害友情，不说的话借出去的钱就一直回不来。

后来保罗想到了一个好办法，彼得最近正在研究股票，而且正在犹豫要投资哪支股票。保罗便趁势说自己炒股很厉害，想拉彼得入股，而且主动用自己的钱帮彼得赚取利润。几次下来，彼得看到股票的市场很好，也想和保罗一起炒。

但这时保罗告诉彼得炒股的本金不足，赚钱心切的彼得毫不犹豫地拿出了1000美金用来炒股，并主动将其中的500美金还给了保罗。

在这个故事中，保罗充分利用了彼得求财心切的心理，让他主动将拖欠的借款归还给了自己。

二、若想对方掉入你的陷阱，就要放一个大诱饵

“锅子理论”能否成功，关键在于前期的诱饵是否足够吸引他人的注意。要先学会给予他人他们想要的东西，当他们的心理需求得到满足后，会更容易倾听你的话语。这个原理就像是钓鱼一样，如果想

pdf下载网 http://www.i8788.com

要鱼儿上钩，就一定要事先放个好诱饵。

所有人都不会轻易地相信真的存在“天上掉馅饼”这样的好事，但如果真的涉及自己的利益时，人们往往会降低自己的戒备心。在与人的对话中，我们不妨采用一下锅子理论，先肯定对方的观点。对方会因为你的赞扬而不由自主地将你划入到自己人之列。

如果你已经成为了对方的自己人，那么一切就好办了。他们会乐于与你交谈并将自己的想法告诉你，这个时候你的话语也最容易被对方接纳。对方也会不由自主地甘愿为你效力，因为在他们心里会认为，为你服务就是为自己服务。

所以马丁告诉我们，如果想要对方为自己效力，尝试一下“锅子理论”这种柔和的战略，如此会让对方不知不觉地被你掌控。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第八章 让人主动『上钩』的心理操纵术

pdf下载网 http://www.i8788.com

最初的一句话就已经决定了胜负

FBI特工琼斯认为，通常情况下第一句话就已经决定了一场交流的胜负。开场白在沟通中起着至关重要的作用，好的开场白可以在对方心中树立自己的良好形象，让对方不由自主地产生钦佩的感觉。

FBI特工给人的感觉都是雷厉风行、勇猛智慧的，他们刚开口说出第一句，别人就能感觉到他们身上的这种刚正的特性。如果自己说出的第一句话，就能够让他人迅速地定位自己，那么这个开场是非常成功的。

我们很多时候都渴望向别人展现自己的长处，希望赢得谈话的主动权。琼斯告诉我们，做到这一切并不难，只要掌握说好这第一句话的诀窍就可以了。这个诀窍有以下四个要点，接下来琼斯将为我们逐一介绍。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一、谈吐大方，举止得体

大方的谈吐和得体的举止，可以为自己树立一个良好形象。人们都愿意和懂得礼仪的人交往。你的第一句话包含了你所有的美德，你的谦虚和气度都会通过这句话体现出来。如果你本身为人很正直，说话却吞吞吐吐，身子摇摇晃晃，别人难免会误解你，认为你是一个爱耍小聪明的人。

专家研究发现，有力度的声线和恰当的肢体表达，会让自己的观点更容易被人接受，话语也更容易被人信服。所以，要想第一句话就说的精彩，就要在说话时注意这些细节：眼睛注视着对方，让对方的思想不敢出小差；站的直坐的正，如果想让对方听话，就要在气势上威慑对方。

说话的时候要谦虚，不要摆架子，真正的智者往往懂得隐忍。一开始就显示出自己的谦虚，别人也不敢太过嚣张和霸道，他的气焰释放不出来，就是彰显你的气场的时候了。所以，一开始要谦虚，以柔克刚，别人的刚使不出来，你就赢了。

二、简明扼要，说出观点

说话要简明扼要，条理清晰。与人的交流中，最不该的就是长篇大论，内容模棱两可，言之无物。第一句话一定要点出自己的立场和观点，要突出自己的情感特征，这样才能让别人从一开始就对你有所了解。当你的观点已经明确，后面的谈话就都是为了补充说明这个观点，你从一开始就已经抢占了先机。

人类思维学家经研究得出结论，人的注意力是有限的，超过一定期限，人们的注意力就会开始分散，难以集中。所以你要简洁明确地阐述自己的观点，因为在你后面长篇大论的时候，倾听者的注意力早

pdf下载网 http://www.i8788.com

已经不在你身上了。谈话的胜负关键就在于对方是否记住了你所要表达的核心观点。

三、通俗易懂，不夸大其辞

既然第一句话这么重要，那么一定要尽可能的让这句话通俗易懂，简单易记。要使用大众都熟知的词语，一些词句过于生僻，别人不理解自然也就记不住。在生活中我们会发现，说话深奥富含哲理的人，会受到他人敬仰的目光。但真正能和其他人打成一片的，还是那些说话通俗易懂的人。

开场的第一句话最好是简单的、能够让别人清楚理解意图的句子。可以使用一些歇后语、幽默句之类的语句，加深对方的理解和记忆。在开场的时候，人们都希望自己的语句可以吸引他人的注意，彰显自己的个性。

但记住一些生僻的词汇最好不要使用，别人的确会对你刮目相看，但也会在心中为你冠上学究的帽子。人们往往不敢主动和这些满腹诗文的人交往，因为一比较就会凸显自己的鄙陋寡闻。等大家都了解之后，再使用一些深奥的句子，那时候这些词语会为你们的对话增色不少。而在对话之初，FBI 特工告诫大家，最好不要。

四、言语实在，不浮夸

朴实无华的词语会让人感觉亲切，谈话的目的就是要明确自己的观点，将对方拉入到自己的阵营中。所以，应尽量使用些平实的词语。生活就像一杯白开水，不需要过度的装饰和华丽的辞藻，那样会给人一种虚伪做作的印象，在之后的对话中，别人会对你心存戒备。

在最初的一句话里，要学会隐藏自己的锋芒，在平淡中显示自己的性格。所有人都是一样的，不要一开始就试图采用过多的修饰词语

pdf下载网 http://www.i8788.com

压制住对方。如果，一开始就引起了对方的反感，那么之后的对话将会非常艰难。

朴实的词语会让人觉得你很实在，注重实际，实事求是。你的话语已经暴露了你的性格，通常语言越优美的人，越表明他是一个空想主义者。若是你一开始就给人实在的感觉，在之后的谈话中别人也会对你真实，而不敢轻易欺骗和隐瞒。

通过上述四点，琼斯告诉了我们应当如何在最初的一句话上，就抢占先机，赢取胜利。但是除了这些，我们还是要注意一些细节，而且要注意培养自己的说话技巧。

一定要主动出击，当然要做好充足的准备。在沟通之前，先要观察这个人的行为举止，分析这个人的性格特点，然后再主动和这个人沟通。很多人害怕主动上前问好，缺乏勇气，但勇敢地主动问好，是让别人记住你的一个有效途径。

还有一点很重要，就是说话的时候要注意微笑，微笑能够提高自信心，降低他人的防备。你要尽量表现得自然，对方就会被你泰然的神情欺骗，自乱阵脚。如果一开始说话就紧张和慌乱，之后再流畅的表达也难赢回谈话的主导地位。

最后，琼斯告诉我们：给予自己适当的心理暗示。在说第一句话前，深呼吸，告诉自己这是自己的谈话，一定要抢占先机。

pdf下载网 http://www.i8788.com

让人主动把钱送上门的讨债策略

借钱最怕的是什么？就是怕借出去的钱收不回来，正如人们常说的借钱容易还钱难，一到还钱的时候，借钱的人便会消失得无影无踪。FBI特工约翰认为，虽然讨债异常艰辛，但只要抓住了人性的弱点，就能够轻松地让别人把钱还回来，而且是主动还回来。

人们通常都会有这样的感觉，欠债的就是老大，趾高气昂；还债的就是小弟，得低声下气，如果不是实力过硬的债主，几乎很难讨回债。应对这一情况，约翰给了我们一套“讨债策略”：

讨债策略第一式：对待拖延战略的人，给他们戴高帽子，假装为他们细打算。

有很多借债的人从心里并不愿意还钱，他们会想出种种理由去拖延时间。他们把借来的钱当作是自己的钱，反正早晚会还，对方不急用，能拖一分钟是一分钟。面对这样准备打持久战的欠债人，应该使用什么样的策略呢？

面对这样的欠债人，来硬的当然是不行的。因此债权人不妨采取给对方戴高帽子的手段，让对方放松警惕，然后再推心置腹地为他算一笔“利滚利”的账。言辞一定要真诚，这样对方会认为你是在替他考虑，便会放松对你的警惕。

皮特向保罗借了五千美金，用于经营自己的小生意。当时承诺半

pdf下载网 http://www.i8788.com

年之内偿还，如果没有，将按照法律程序每超过一个月支付0.5%的利息。但半年过去了，皮特并没有还钱。每次保罗来讨债，皮特都是一拖再拖，承诺下次一定会给，等生意周转好了立刻偿还。

几次之后，保罗吸取了教训，这一次他并没有直接向皮特讨债。他对皮特说："老兄你的生意真不错，进进出出的这么多人，你的院门口还停了几辆上档次的车。"皮特听后喜滋滋的。保罗开始为皮特算细账，"老兄你最近盈利很多，此时还债是最好的机会，要不然欠款的利息最终会越积越多，给你带来损失。"

皮特是个精明的人，经保罗一劝，他的内心产生了动摇，最终将欠保罗的五千美金还给了他。

讨债策略第二式：面对避而不见的人，先不提债款，绕弯子和他套近乎。

如果欠债人不想还钱，他能采取的最好的方法是什么？避而不见，直接从人间蒸发。这让讨债人很是苦恼，讨债连欠债人的影子都看不到，何谈要钱呢？此时讨债人不妨采用一下迂回的战略，先不提欠款的事，和欠债人话话家长，套套近乎。说不定就能因此找到双方的共通点，让对方内心有所波动，最终还钱。

杰克和罗恩是战友，杰克退役后打算开家修理厂。他向罗恩借了一笔钱，承诺等到罗恩退役后，就把这笔钱还给他。可在罗恩退役后，却发现这个杰克越来越难见了：每次去找都说不在家，不是出去找合资人了，就是全家旅行去了。

后来，罗恩换了一个战略，他在杰克的修理厂门口等着他。杰克看到他，本想借故离开，但罗恩立刻说，他不是来要钱的，只是退役之后，心中寂寞，想找老朋友聊聊天。

pdf下载网 http://www.i8788.com

几次交流下来，双方忆起了曾经的往事，顿觉彼此亲近了不少。罗恩乘势说自己家中有些困难，需要用钱。这时候杰克开始同情和理解罗恩，回家之后便立刻把钱还给了罗恩。

讨债策略第三式：面对恼羞成怒的人，放低自己的身段并且寓于同情。

当然我们也不排除那些可能因为财政拮据或者自身存在压力和苦衷，而无法按期还钱的欠债人。这时，如果一味地苦苦相逼，也许会将对方逼上梁山。聪明的做法是放低自己的身段，和对方进行一场深入的沟通，给予对方理解和同情，这样将更容易引起对方的共鸣。

对方会认为大家的境遇相同，而偿还欠下的债款。切忌，不要让对方恼羞成怒，并且爆发出来。不然，以后恐怕连交流沟通的机会都没有了。

讨债策略第四式：面对不理不睬的软钉子，要用礼貌的方式打持久战。

毋庸置疑，讨债和欠债永远是一场拉锯战，双方都有一股韧劲，关键看谁最后扛不住。有一种欠债人，就非常需要讨债人的这股韧劲。他们通常面对讨债人不温不火，自顾自地喝茶、看报，完全无视前来讨债的人。碰到这样死猪不怕开水烫的软钉子，应该怎样处理呢？

如果时间允许，就和他一直耗下去，看看最后谁更有耐性。要注意保持自己的风度，关键的时候还可以给对方端个茶、送个水。如此，过不了多久，对方就会感到不好意思了。你良好的修养会让他受到感染，觉得挂不住面子，之后便会主动把钱送到你的手上。

讨债策略第五式：面对低头诉苦的人，学会谦卑对待，同时寻找破绽。

pdf下载网 http://www.i8788.com

如果人们不愿意还债，哭穷叫苦也是他们常用的伎俩。面对这种情况，讨债人不妨事先先对欠债人的资金情况做一个调查，做到心中有数。同样也可以通过与对方的交谈，找到他语言中的破绽，然后抓住时机，果断地向他讨要债款。

你可以表现出谦卑的姿态，表示理解他的境况。等他放松了警惕，就可以更容易地在他的话语中找到漏洞，而且你已经对他的资金事先有数，不怕他赖账。他看见自己的谎言被识破，也就只好乖乖还钱了。

讨债策略第六式：面对耍无赖的人，要做到比他更强硬。

在欠债的人里面，最不讲道理的就是耍无赖的人，不管怎样劝说，他们都不愿意还钱，这让很多讨债人都束手无策。这个时候，讨债人不光要据理力争，更要摆出一副强硬的态度。如果他把自己装成黑帮老大，你就把自己当成美国总统，看谁比谁更厉害。耍无赖的人一般都欺软怕硬，看到你如此强硬，自然就会讨好地把钱还给你。

当然，约翰也奉劝大家，要想不被拖债最好的方法，就是借给真正值得信任的人。

投其所好——和对方站在同一战线

怎样才能和对方站在同一立场呢？ FBI 特工路易斯总结了四个字：投其所好。人的心理有一个特殊的磁场，它能释放着不同的磁力。人们会愿意和磁场相近的人交往。这就好像是人们总愿意和跟自己相

pdf下载网 http://www.i8788.com

近的人接触一样，因此，如果想要对方信任自己，首先就是要拉近两人的磁场。

换言之，就是要找到和对方共通的地方，尽可能地让对方认为你是自己人，这样子对方就会和你站在同一战线，你也能更好地了解对方。

生活中，人们往往习惯将自己的想法灌输给对方，认为自己的想法和意见是正确的，对对方也是有益的。但如果想要真正地让对方和自己友好地沟通，就要学会站在对方的立场思考问题。

设身处地地为他人着想，你会渐渐发现两人的共同点越来越多。他的思维方式和喜好乐趣，都会变得可以理解。这样做，可以让自己在任何场合下，都能够读懂他人的心思。人们内心最渴望的就是知己，如果发现知己，那么内心深处一定愿意与之交往。

站在对方的角度思考问题，设身处地地为他人考虑，往往能让他人异常地感动。能够被理解，是人生的一大幸福，很多时候人们的痛苦就在于，没有人可以理解自己的真实想法。如果我们能学会理解对方，那么对对方而言将是莫大的幸福。

美国汽车大王福特曾经说过："如果说成功有秘诀的话，那就是站在对方的立场上认识和思考问题。"如果两个人的意见发生冲突，一方可以站在另一方的角度思考，那么就会投其所好，避免掉很多矛盾和误会。

那么如何做到投其所好呢？路易斯告诉我们，每个人都有不同的性格秉性，但有些性质却是相通的。因此我们可以从这些相通的地方下手，做到投其所好，站到对方的立场上去。

在人际交往中，自己对他人的态度也决定了他人对自己的态度。

pdf下载网 http://www.i8788.com

和傲慢无礼的人交往就好像随时在和狮子对话一样，充满了挑战和危险。但因为各种原因，总免不了要和这样的人物交流。换位思考一下，骄傲的人也许真的有骄傲的资本。但他们不知道如何让对方知道自己的优势，他们渴望被他人重视，渴望被众人围绕。

因此，你要做的就是夸奖他们值得夸奖的部分，委婉地告诉他们需要改进的地方。用语一定要恰当，更重要的是要不卑不亢，骄傲的人从心底佩服具有坚韧意志的人。骄兵必败，你要做的就是为他们着想，浇熄他们狂傲的火焰。他们倔强的个性，其实也希望有人能看到他们骄傲背后的悲伤。

死板的人通常作风严谨，不苟言笑，给人一种僵硬的感觉。和这类人交往，最忌讳的就是双方都保持沉默，这样就会让双方陷入僵局。换位思考一下，他们因为长期生活在严肃规律的生活中，所以不知道该怎样主动和人交往。

和他们打交道要表现得主动大方，热情洋溢的性格会慢慢感染他们，他们谨慎的性格会强迫他们观察你，因此你要有耐心，不要急于求成，表现出真实的自我。他们内心渴望有人与他们真诚地交往。要找到和他们的共同话题，投其所好，不久他们的话匣子就会被你打开了。

应对急性子的人，一定要保持头脑的冷静，不要被他们莽撞的话语所激怒。很多时候，这类人快言快语，无意之中很容易得罪其他人。因此和他们交往要保持宽容大度的心态。和他们不能硬碰硬，他们做事讲究速度。与其争执，反倒会招致他们的厌恶。不妨绅士一些，把所有的不愉快都一笑置之，他们会因为你的修养而格外尊重你。急性子的人，心底是很佩服做事周全，优雅大方的人的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

好胜的人喜欢追逐优胜，喜欢夺得第一。他们性格倔强，喜欢好大喜功，喜欢炫耀，总是表现得高人一等。但换位思考一下，谁不喜欢做第一的感觉呢，他们只是比常人多了一些这种渴望罢了。他们取得了成绩，自然希望得到他人的赞扬。

这种时候，千万不要隐忍谦让，他们佩服真正的对手。让他们服气的方式只有一种，就是打败他们。因此，如果要投其所好，不妨试着和他们较量一番，不管结果怎样，勇气总是值得嘉奖的。

路易斯告诉我们，如果真的想要投其所好，就一定要站到对方的立场上。很多时候，如果你不是当事人，那么永远都不会明白一些事情的原因。所有的人都渴望被理解，人们虽然际遇不同，但渴望知己的心情是一样的。

想和对方立场一致，最好的方法就是赞同对方的想法。试着融入对方的生活，试着猜想他的行为所表达的含义，赞同他所有对的想法。对方会因为你的支持，而加深对你的亲切感，对你更加信任。

专家发现，如果两个人相互模仿，他们的距离会越来越近。因此如果想要得到一份深厚的情谊，想和对方建立友好的关系，不妨先试试投其所好。

pdf下载网 http://www.i8788.com

以缓制急，以静制动

中国有句古话叫：以静制动。FBI 特工在处理紧急事物时，也总结了四个字：以缓制急。别人越紧张越着急，你就越要表现得缓慢镇定。

特殊危机的情况下，人们的语气都会显得很急促，神情紧张。但受过训练的 FBI 特工却不同，他们受过专业训练，即使遇到最危急、最紧张的局面，他们也不会自乱阵脚。他们的语气就像是在问候天气一样的自然，仿佛一切都没有发生般。

也许，很多人会认为他们对待工作不认真，但其实在那种情景下，保持镇定，慢慢悠悠的，是正确的。他们只是佯装不急，真正出动的时候则会风驰电掣。他们之所以那样表现，是为了安慰当事人，透过这种形式告诉他们："嘿，局势并没有那么糟，马上就可以解决了，急什么。"

当别人慌慌张张向你倾诉一件糟糕的事时。通常会因为紧张或恐惧而变得结巴起来，说话断断续续且毫无条理。这种情况下，你的态度就决定了他们此时的心态。如果你从容不迫地向他们询问，理性地问他们整件事的经过，他们也会渐渐冷静下来。

很多时候，人们都不太乐意在对方接到自己的紧急电话时，还慢慢悠悠的，一副事不关己的架势。但其实这也是一种策略，如果电话两头的人都咋咋呼呼，那事态会变得怎样？事态只会变得更糟糕，也许人们

pdf下载网 http://www.i8788.com

只是想求助，但交谈的对象也慌慌张张，问了半天也问不到点儿上。

手忙脚乱最终只会延误了最佳的解决问题的时机。因此，如果出现意外情况，一定要有一方保持冷静。保持一种慢悠悠的姿态。这种姿态其实是为了给对方心理的暗示：事情并没有想象中那么紧急，不要慌张。这样的暗示会让人们缓解不安和急躁的情绪，继而认真地思考解决问题的方案。

在我们日常生活中，如果和对方发生激烈的争执，也可以尝试用这个以缓制急的方法。因为，在对方情绪很激动的时候，最重要的就是设法将对方的激动情绪降下来。此时，对方已经丧失了理智，你所说的道理就算再正确，他也很可能听不进去。所以，最好的方法就是慢慢来，先将他的情绪缓下来，再处理后绪的事。

国家领导人上台讲话的时候都是从容不迫的，他们的表情都很泰然自若。演讲的过程中也许会发生各种意外，有反对派言语的恶意攻击，也可能有人进行人身攻击，面对这些情绪激动的人，领导人往往是一副云淡风轻的样子。

他们如此淡然的神态，反而会让那些情绪激动的人冷静下来，同时也为他们的这种气度所折服。因此，碰上这种情绪激动，随时可能爆发情绪的人，先不要和他们发生正面冲突，不要反对他们的意见。为他点支香烟，倒杯香茶，你这样平静的心态会让对方不自觉地降下“火气”。

常言道：“伸手不打笑脸人。”你这样笑脸相迎，一切都不放在心上的状态，会深深感染对方。这样，即使对方是满怀怨气地来找你算账，也会因为你的神态而暂时压下心头之火，不忍发作。这就好像是有人上门和你打架，你却摆好了糕点，准备要与其一起共进餐的样

pdf下载网 http://www.i8788.com

子，对方哪里还打的下去。但如果你立刻就跳出来回应，大眼瞪小眼，一场战事恐怕就免不了了。

这样做有两个目的。一来是你的温和态度，会让对方不好意思发作，他不愿意将自己的粗暴暴露在你面前。二来是两人的步调不一致，一个风风火火立刻就要动手，一个云淡风轻好像什么都没发生，就好像是兔子遇上乌龟，跑再快也没意义。这种想法会让他感到很没意思，很泄气，情绪自然也就会逐渐稳定下来了。

同样，这样做也可以向他人展示你的气度。如果两个人吵架，虽然表面上是那个絮叨个没完没了的人占优势，但其实真正赢得大家赞赏的是边上那个不卑不亢，不用同样恶劣言语回击的人。如果对方与你持有相反意见，而且对方情绪很激动，不妨给他搬把椅子，让他坐下继续说。

你表现得很优雅，就像一个冷静的智者，渐渐地对方也不会再秽言恶语了。而你的言谈举止都没有过失，而且语气中还没有一丝卑微，没有低声下气地求饶，自然也没有失颜面。反倒会是对方觉得丢了面子。所以，无论从哪个方面看，这个处事技巧都是可取的。

中世纪的欧洲，有两个小国彼此离得很近，常常因为地界而争执不休。其中一个小国派出本国最能说会道的约翰，前往邻国谈判地界。约翰久负盛名，邻国的国王知道后很是苦恼，如果让他钻了空子，地界的划分肯定对本国不利。

约翰如期而至，派谁来应战呢？唇枪舌剑有时候比真正的战争还激烈。这时候安排接待的大臣想到了一个主意，他随意从国王的侍卫中挑选了一人前去应战。面对约翰的长篇大论，侍卫简直就像听天书一样，没有多少文化的他只好一味地点头。

pdf下载网 http://www.i8788.com

约翰言语非常激动，可当他看向对手时，却发现对方只是一直点头微笑，也不回应。瞬间，约翰傻眼了，他认为对方一定是个雄辩家，一直倾听他的话语寻找漏洞。约翰越想越怕，渐渐地他的语气变得越来越低沉，甚至到最后只会支支吾吾，完全不似来时的慷慨激昂。最后，他也只能悻悻而去。

这个故事告诉我们，生活中若是遇到急约翰这样的人，不要和他硬碰硬，要一时口快。不妨学做个慢侍卫，这样子，对方就会自然地平静下来，不再那么激动。

以缓制急最重要的就是依靠慢的优势，平复对方急的情绪。只要自己不先自乱阵脚，对方自然就会被你带动而平静下来。在这个基础上，再发挥你的语言优势，找出对方的漏洞，进而解决掉问题。

“折中选项”背后的秘密

在我们的日常生活中，折中选项的现象非常普遍。虽然表面上看来我们有很多的选项，但其中有很多其实都是折中选项。例如在商品经济中，很多商家就懂得利用这种折中选项，诱导顾客购买自己的商品。

当人们选购衣服的时候，有些卖家会将昂贵的衣服放在专柜里侧，顾客有时候也许看看价格就不会再继续往前走了。还有些卖家则喜欢整个专柜都摆放昂贵的衣服。这两种展览方式都没有让不同价位的衣服形成对比，换句话说，就是没有能够成为折中选项的中等价位的衣

pdf下载网 http://www.i8788.com

服。因此中等价位的衣服对于顾客而言，也就没有那么大的吸引力了。

但如果我们稍微做些改动，将高档的衣服和其他价位的衣服排列在一起，并且将高价位的衣服放在最显眼的位置，列在顾客一眼就能看到的地方，这样一来，作为中等价位的衣服就会变成折中选项，也就更容易让人们接受了。

很多商家都曾坦言，他们最大的市场就是中等价位的商品。但为了能够更好地让顾客选择折中选项，他们通常会将不同价位的商品摆放在一起，让顾客自己选择。如果不同价位的商品分别摆放的话，很多稍微昂贵的商品几乎很难卖出去。因为在价格上它们比不过低廉的商品，而在性能上又比不过昂贵的商品。最后顾客犹豫不决，商家也难以推销。

在人际交往中，也可以使用折中选项的方法，故意设置多种选择，但不论对方如何选择，结果都是对你有利的。在对话过程中，不断地向对方说出你给出的选择，再为对方分析出这些选择的利弊，让他们自己做出判断。

折中选项的关键在于不直接说出自己的意图，而是用多个选项迷惑对方。对方自己认为自己选择了最好的，但实际上这些选择都是你精心安排好的，不论对方怎么选，都在你意料之中。

FBI 顶级谈判员约翰为我们讲述了他的沟通诀窍。他告诉我们，在你向对方叙述一件事情的时候，对方会本能地在大脑中思考是否接受这件事，在对方的头脑中会闪现两个答案，即“是”或“否”，对方会自我判断出接受的程度。

而折中选项的优势就在于你给出了其他选项，这时候对方的大脑就会反映出不一样的选项。而经过研究发现，一个有趣的现象是，大

pdf下载网 http://www.i8788.com

多数人在接收他人给予的选项时，会放弃自己的选择，转而思考对方给出的选项。

每次和上司讨论问题的时候，约翰都会使用这个策略。有一次，约翰想向老板申请调换自己原先的小组，将自己从突击小组分配到侦查组。但是直接说被批准的可能性几乎为零。于是约翰打算采取这种折中选项的方法，向上司说出自己的几条建议，但不论上司如何选择，都是约翰能接受的。

约翰告诉上司："Sir，这些日子我的身体状况不是很好，好在没有突击任务。利用这些时间我研究了一下侦查工作，同伴们都说我应该做个侦查员。但是在突击队我的表现一直很好，舍不得离开。上司，你认为我适合做突击员还是侦查员呢？"

上司看了看约翰，考虑到他的身体和最近的表现，便对约翰说："最近突击任务很少，你的身体也不是很好，不如先去侦查组学习一下，顺便调养一下身体。"听后，约翰很高兴，虽然上司没有直接给自己调换小组，但至少准许自己先在侦查组实习了，这样只要自己做的出色，换组就不成问题了。

约翰的聪明之处在于，他没有直接让上司调换自己的小组，而是采用提供折中选项的方法，让上司帮他做出选择。上司自然不会轻易更换下属岗位，但考虑到约翰的身体，听到了他的叙述，决定先让约翰在其他部门实习一下。

而我们在平时的对话中，也可以采用这一方法，不要直接阐述自己的观点，而是迂回地让对方做出选择。约翰告诉我们，对于问题的答案，并不是只有"是"或"否"，如果你愿意，完全可以为对方设置另外的答案，即"折中的选项"。

pdf下载网 http://www.i8788.com

1次“大说服”，不如100次“小说服”

“恐怖分子保罗被杀死了！”当接到这个消息时，所有的FBI特工都很亢奋。保罗是个狙击手，几乎百发百中，很多恐怖分子精要就是死在了他的枪下。保罗是怎么死的呢？谁都知道他是恐怖分子头目最欣赏的手下，谁敢去得罪头目的红人呢？

答案只有FBI的高层知道，半个月前他们派出卧底，专门负责除掉保罗。当然这个除掉不是用枪，而是用舌头。在这之前，他们也曾经派过几个卧底，主要任务就是挑拨离间，制造保罗和头目间的矛盾，借刀杀人。可是，几次下来，卧底都没能成功，他们的关系非常好，几乎无法离间。

高层们立刻明白了这是一场持久战。他们这次派出的人非常能说会道，但最重要的是他懂得收放，而且极具耐心。他并没有向前几位那样直接制造矛盾，而是一点点地制造问题，渐渐激化矛盾。

可以说，保罗被除掉，是他这半年来不动声色、时不时地煽动头目的功劳。一次、两次的挑拨也许没用，但时间长了，听的多了，头目的思想自然就会发生变化。终于，保罗因为一次冲动的顶撞，让头目亲手处理了。

常言道，千里之堤溃于蚁穴。FBI特工琼斯认为，如果想真正地说服一个人，一次长久的卧膝长谈是远远不够的，更重要的是始终不

pdf下载网 http://www.i8788.com

懈地坚持小说服。很多时候，“大”不一定比“小”来得实用。为什么说一次大说服，比不上多次的小说服呢？

一、对方的心境随时会改变，需要不断地劝服

琼斯认为，一个人的观点一旦确定，便很难被动摇。此时一次大的说服可能会让对方产生暂时的动摇，但只要冷静下来，一个人思考时，还是会坚持自己的意见。所以，我们要做的，不是准备一个计划周全的大计划，而是要做好打持久战的准备。

心理学家认为，人的心境会随着环境的变化而不断变化，因此如果想要让对方接受你的观点，就要一步步来。不要急于求成，因为这样做，只能产生暂时的功效。所以，要不断地进行小说服，一点一点地攻破才是有效的方法。

这就是人们常说的“一吹枕边风，立刻随风倒”。其实，一次、两次的说服，并不能让当事人完全地相信，但三次以上就会引起当事人的注意。因为别人总是旁敲侧击地说某个人的坏话，久而久之这种思想就会影响到当事人。这样一来，一件小事，在以前看来没有什么，但在现在看来却是不可饶恕的了。

二、随着不断的劝服，理由也会越来越充分

如果想要成功说服对方，较长的时间可以让你搜集到更多的证据。一次大的说服，再怎么周密谨慎，终究时间有限，不能把所有的论据都说出来。而且因为已经计划好了，以后也不可能随意添加内容。所以，虽然形式上大了，但漏洞却很多。

相反，小的说服时间很短，有时候甚至只是随口带过，给对方一个印象。随着时间的不断推移，可以作为论据的理由也越来越多，可以不断地有新的内容，用来说服对方。而且因为每次的说服都很简短，

pdf下载网 http://www.i8788.com

漏洞也会少很多。有时候还来不及发现，谈话就已经结束了。这样一来，就在别人脑中形成了一个意识，而且是没有多少错误的意识。

因为事情总是不断变化的，不断地劝服，对方的心态也会发生变化。不光是你的理由越来越具有说服力，对方自己也有越来越多的理由说服自己。当他的主观意念产生变化时，同样的事物就会和之前的不一样了，他会越来越偏向你的说法。久而久之，他就自动趋向你那一边了。

三、越来越多的说服，可以促进双方更好地交流

一次大说服只需要几个小时，但一百次的小说服却需要长时间的积累。不管最后你是否劝服了对方，有一点可以肯定的是，你们会因为这无数次的沟通，建立越来越亲密的关系。很多时候，人们都说，认识的越久交往的程度越深，这是为什么呢？因为随着时间的推移，彼此会有更多的时间交流彼此的想法，也有更多的时间去磨合、去贴近对方。

在不断交流的过程中，你可以更深入地了解对方的想法，知道对方的喜好。在你劝服的过程中，你知道什么话该说，什么话不该说，什么话会直击对方的心底。说话也是一门技巧，抓住了重点，一句话可以抵过千言万语。

你可以根据对方的想法，不断地更改自己的谈话内容。而且在不断地沟通中，对方已经渐渐地把你当成了自己人，会更愿意向你袒露心迹。这些有利的信息，可是一次大说服所无法得到的。

四、大的说服会让别人产生戒心，小的说服会让别人降低警戒心

如果你贸然地想要说服对方，不管你的准备有多么充分，对方都

pdf下载网 http://www.i8788.com

不会怎么认真的。每个人都有自己认同的观点，不会轻易更改。如果有人想要动摇它，他们会本能地产生警惕心理，他们会对你有所隐藏，不会将他们的真实想法告诉你。即使你的理由再充分，他们仍然会坚持自己的想法。

小说服就没有那么直接了，多数情况下，它只是不经意的提起。对方会认为你没有强制的要他改变意见，那么听听也无妨。这样时间久了，对方会渐渐降低对你的警惕心理。并且，在他内心也会对原有的想法产生质疑，当他抱着好奇心询问你时，你的劝说就变得顺理成章了。

因此，琼斯认为，如果想要劝服某个人，不要想着一次成功，要有耐心，一点点地劝服，相信总有一天对方会被动摇的。

利用从众心理，搬出“大家”当靠山

有这样一则幽默故事：

一位石油大亨死后到天堂去参加会议，一进会议室发现已经座无虚席。于是他灵机一动，大喊一声：“地狱里发现石油了！”这一喊不要紧，天堂里的人们纷纷向地狱跑去。

很快，天堂里就只剩下那位大亨了。这时，大亨心想，大家都跑了过去，莫非地狱里真的发现了石油？于是，他也急匆匆地向地狱跑去。但地狱并没有一滴石油，有的只是受苦。

pdf下载网 http://www.i8788.com

听了这个小故事，大家是不是也难免会唏嘘一下。但 FBI 特工凯特却要告诉大家，千万不要小看这个小小的从众心理，它有时候会改变人们一直坚持的观念。

如果想要说服一个人不妨把大家搬出来。可能你的观点不能让对方信服，但要是搬出大家，你的观点便立刻就有分量了。别人会想，如果大家都是这么想的，说明这个观点一定很可靠。为了避免自己成为那个另类，人们就会不由自主地服从你的观念。

从众心理是指个人受到外界人群行为的影响，而在自己的知觉、判断、认识上表现出符合于大众想法或多数人想法的行为方式，是一种非常普遍的心理现象。在生活中，很多事情依靠的都是人们的这种从众心里。

在我们日常交际中，可以充分利用人们的这种从众心理，让他们听取自己的意见。下面，就让凯特为我们分析一下，为什么你的意见，会因为搬出了大家，而变得有力吧。

一、相信大家，才不会走错路

很多时候，人们并不是十分肯定自己的想法，极容易受到其他人的干扰。例如，人们都说近朱者赤，近墨者黑，一个人同什么样的人交往，就可能会变成什么样的人。他们只是尽可能地去服从自己所在组织的规则。

凯特说，在恐怖分子的组织中，恐怖行动是高尚的，他们必须为此奋斗。一般人往往不理解他们的这些行为，认为是疯狂的举动，但在他们眼中这些都是天经地义的。他们的价值观和信念都随着集体的信念而改变了，因为他们身处在这个环境中，所以他们相信组织的信仰是没有错的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这里有一个小故事。

在所有冒险者眼中，斯洛克城是一个传奇的存在。

汉斯从小就热衷于冒险，这天他走到了通往斯洛克城的小道上。面前摆着两条路，一条崎岖不平，被杂草覆盖；一条蜿蜒蜒蜒，上面铺满了脚印。

汉斯想了又想，认为有人走过的一定是安全的，于是他沿着那条满是脚印的路走去。

没有人知道另一条路到底是怎样的。直到有一天，一个年轻人走上了那条杂草丛生的路，他看见了斯洛克城。城里的人都说，这些年从未见过任何一个外乡人。

通过这个故事我们了解到，有时候人们并不知道前方是怎样的，但他们却相信，只要有人走过的就一定是正确的。所以，在对方尚不确定的时候，搬出大家做你的靠山，是使对方服从的最好手段。

二、害怕成为大家眼中的“特殊人”

我们都不得不承认，生活在社会中，我们很多时候是为了迎合他人。有些时候，为了不成为大家眼中的异类，只能违心地去做不愿意做的事情。例如，为了庆祝某件事，所有人都鼓动说去大玩一通，你已经很疲惫了，但因为害怕被排挤，你硬着头皮和他们一起出去。

所以，当你劝服别人的时候，不妨说“大家都是这么想的，你的想法真的好另类。”对方此时一定会害怕你把他的想法告诉大家，他不想成为那个特殊人，所以只能听取你的意见。其实，人们并不是害怕你，而是害怕你身后的大家。

如果一个想法和意见对自己并不是那么重要，还不如放弃它去迎合大家的口味，这是一般人都会存在的心理。在我们说服他人的时候，

pdf下载网 http://www.i8788.com

抓住的就是人们的这个弱点。

三、自己的思维跟不上，依靠大众来判断

凯特认为，从众是一种思维能力低下，判断能力不足的表现。为什么人们会出现这种情况呢？人的一张嘴，一是用来吃饭的，二是用来说话的，每个人都有自己的观点和思想。但是在生活中，有些话、有些思想是不利于自己的交往的，所以人们只能本能地选择放弃自己的想法。

有这样一个小故事。

有一天罗宾走在街上，忽然发现皮特一动不动地抬头望着天空，罗宾很好奇，也向天空望去。后来，其他人也发现了这个奇怪的现象，他们都在猜测是不是天上有什么奇妙的事情，他们也模仿着皮特，抬起头专注地望着天。

鼻血终于止住了，皮特慢慢收回了自己的脑袋。他吃惊地发现，所有人都一动不动地抬头望着天空，皮特很是不解。他问了问周围的人，被询问的人不耐烦地回应他，叫他不要动老实地待着。于是，皮特只能莫名其妙地看着大家，无奈地抬起头。

读了这个故事，大家是否有所感触呢？故事的开始，只是皮特想止住鼻血，但被罗宾看见并效仿了起来，之后就起了连锁反应，人们都开始看着天。但在故事中，除了皮特，没有人知道自己发出这个举动的原因，只是人云亦云跟着做。人们都丧失了基本的思维能力，只知道效仿，却不知道为什么要如此。

凯特告诉我们，下次说服别人的时候，不妨把大家都“拉出来”。让他知道，不仅仅是你一人这样想的，之后的事，他就会按着你的要求做了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第九章 迅速增进与对方关系的情感攻击术

pdf下载网 http://www.i8788.com

让对方做主角，自己心甘情愿当配角

人生就是一个大舞台，FBI特工约翰斯将在这个舞台上的人的角色分成两类，即主角和配角。在人与人的交往中，主角和配角往往会经常变换。大多数人都渴望成为生活中的主角，但根据调查发现，在日常生活中，心甘情愿充当配角的人往往更受人信赖。

如果在生活中，我们扮演的是主角，那么我们将会尽最大的努力去扮演好。但是，如果是配角呢？有谁愿意甘当绿叶衬托红花呢？扮演配角意味着要为他人做嫁衣，要听从他人的指挥和命令，要看别人的眼色行事。

但就是这样的一种角色，会更受人信赖。因为人们心里对配角的定义就是，任劳任怨，虽然微小但是不可缺少。任何一种角色都有它所要承担的责任，主角尤其难当，一举一动都备受他人关注。而配角

pdf下载网 http://www.i8788.com

则不同，它只需要衬托出别人，默默地贡献就可以了。有时候一个剧中主角可以变换，但配角几乎总是那些熟面孔。

约翰斯说，如果想要让对方信任自己，那么就试着让对方成为主角。让对方感受到你对他的尊重，听到你对他的赞美。任何人都无法抗拒这样一个支持自己的人。久而久之，他的心理就会渐渐被你掌控，表面上是你在依附他，实际上他更依赖你。

一、让对方成为主角，使他不由自主地相信你

人与人之间的交往，需要彼此的尊重才能和谐地进行下去。如果一方总是想着压制住对方，强迫另一方服从自己，那么对方就会对你产生敌意。而且也会慢慢地不信任你，在与你沟通时，也会持有一种抵触情绪。所以，在沟通中学会让对方成为主角，对方会因为你的谦逊而更加欣赏你。

当然，配角也不是那么容易当的。首先你要清楚主角的需要，知道主角的性格特点和他的说话方式，然后对症下药让他觉得每次与你对话都是愉悦的。其次就是要适当地给主角展示自己的机会，让主角可以完全地展示自己，他会感激你的慷慨衬托。

二、无时无刻地赞美，让对方觉得你是他的支持者

你遇到的每个人，你都可以认为他在某些方面比你优秀。而一个绝对可以赢得他欢心的方法是，以不着痕迹的方法让他明白，他在你看来是个重要的人物。尊重和赞扬他人，能够满足对方的虚荣心。

哲学家们经过千年的深思，悟出了人类行为的奥妙，其实这不是一项新发明，古圣先贤教导我们：己所不欲，勿施于人。已所欲者，亦施于人。你希望周围的人喜欢你，你希望自己的观点为人采纳，你渴望听到真心的赞美，你希望别人重视你……

pdf下载网 http://www.i8788.com

那么你自己就要先来遵守这条戒令：你希望别人怎样待你，你就先怎样对待别人。所以，如果你希望别人喜欢你，那你就要尊重别人，让对方认为自己是个重要人物，满足他们的成就感。要无时无刻地赞美对方，让对方认识到你是他最忠实的拥护者。

三、要学会收敛锋芒，莫让他人相形见绌

人们在表现自我的时候，需要有谦谦君子的风度，学会安抚他人的心灵。也就是说，不可以使对方产生相形见绌的感觉。既然选择了充当一个配角就要学会将所有的光芒都让给主角，不要因为自己的优秀而抢了对方的风头。

你的优点可能会让他人感觉到更加的压抑，虽然你表面表示自己只是一个配角，没有想要当主角的意思，但在对方看来，你比他更适合做一个主角。相比之下，他会感觉自己不如你，会感到羞怒。

想要对方信任你，一定要表现出一种谦卑的姿态。谦卑的人更加能受到他人的青睐，每个人其实都有一种复杂的心理，渴望超越别人，同时又不希望自己的光芒太过耀眼。而你甘愿当绿叶的同时，就是要告诉对方，尽情地展示锋芒吧，我始终是你最好的观众。

在人生的大舞台上，我们都可能成为主角，但更多的时候，我们应该甘做一个配角，让对方有更多展示的机会。当你甘当绿叶之后，你会发现他人平时被你忽视的一面。你会发现每个人都不同，都有着自己鲜活的思想。

FBI 特工在增进和他人的感情的时候，就懂得要将主角的位置让给对方。每个男人心中都有一个英雄梦，每个女人心中也都有一个公主梦。你的做法可能就是在帮他们圆满一个梦想，这样懂得牺牲的你，对方怎能不在意呢？

pdf下载网 http://www.i8788.com

餐桌攻心最见效

人们一般都喜欢在餐桌上进行交易，这是为什么呢？因为餐桌是一个最佳的谈判场所。在吃饭的时候，人们的大脑会处于一种积极的情绪之中，人们倾听他人和与他人沟通的愿望也会更加强烈。

专家经过调查研究发现了一个现象：人们在酒足饭饱之后会更乐衷于与人交谈。很多时候，家庭成员互相沟通就是在吃饭的时候。人们甚至会吃很久以后也不愿离开饭桌，希望能和对方多交流一会。

人在吃饭的时候，大脑会分泌一种物质，让人产生愉悦感。这时候的人往往更容易说话，也更愿意倾诉。大脑中处于感情支配的区域产生的作用会高于大脑中处于理性支配的区域，人们此时更容易信任身边的人。

FBI 特工比尔就是利用这样一个方法，让恐怖分子乔乖乖说出他想要的信息的。乔属于恐怖分子中少数的和善派，为人开朗健谈，但对于组织的秘密他还是极有分寸的。比尔先是经过一系列的巧合事件，和乔建立了朋友关系。

经过一段时间的接触后，比尔认为是时候窃取乔掌握的信息了。他约乔到附近最有名的餐厅用餐，并且点了很多餐厅特色的点心让乔品尝。酒足饭饱后，乔的态度比之前更柔和，也更健谈了。在他眼中比尔只是一个共同享有美食的“局外人”，自己可以向他倾诉自己在

pdf下载网 http://www.i8788.com

组织里的事。

就这样他告诉了比尔很多组织里的复杂关系，以及他是如何周旋于各个帮派之间的事。他讲出了很多比尔想要的信息，恐怖分子之间的内斗是FBI特工下手的最好切入点。虽然表面上大家都是和和气气，但真正的关系只有当事人知道。

餐桌是打开沟通的钥匙。在吃饭的时候，你是否注意到，人们的位置是不会发生变化的。有时候我们常常能看到，餐厅的外面有一群人在等候，而里面的人已经吃完了却仍然不愿意出来。

他们在里面做什么呢？我想主要就是聊天。我们常常会听到这样一句话："我们一会去餐厅继续我们的话题吧。"人们仿佛非常热衷于和他人一起交流，在餐厅中他们是彼此交流的主要对象，每个人都可以积极发言，说出自己的想法。可以说，在餐桌上你可以畅所欲言，而且不用担心对方离开。

专家经过研究得出了一个结论，那就是人们在有了足够的食物补充后，思维会更加广阔，想法也会更多。如果想要了解到最快的信息，那么千万不要错过了餐桌上的谈话。在这里随时可能产生新鲜的想法，随时可能有新的情况发生。

在工作和学习中，我们常常会发现，能说会道的人在吃饭的时候身边总是围了很多人，而沉默寡言的人，总是孤零零的一个人在角落里独自用餐。餐厅就是一个小社会，受欢迎和不受欢迎的人一眼就能看出来，并且能够很清晰地看出哪些人是一个小团体。

当我们初次和人交往的时候，总是会提议一起共进晚餐。而理由是为了让彼此更加熟悉，可以有更多交流机会。不可否认的是，常常陪伴我们一起吃饭的人，往往就是那个和我们关系最密切的人。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在用餐的过程中，你也可以看到一个人真实的行为表现。人们总是说，一个人的吃相表现出了一个人的性格。每个人的吃饭行为都不同，在一个餐桌上吃饭有助于你更好地了解对方。如果不想掉队太远，那么就拿起你的盘子和别人一起吃吧。

待人有礼：出迎三步，身送七步

当我们拜访他人的时候，常常会发现主人总是喜欢出门迎送宾客。并且在客人已经走远之后，他们仍然送出了很长一段距离。在中国的古语中有这样一句话：待人有礼，懂得出迎三步，身送七步。这句话的意思就是，为了表示自己的友好，要出迎客人一段距离；在送其离去时，要随其送出一段。

这涉及了肢体语言的表达范围，FBI 特工约瑟芬认为，出迎身送的这个动作是表示主人谦恭好客的品德的一种方式。我们总是在思考，在人的身体上，哪一个部位最诚实呢？约瑟芬告诉大家，身体上最真实的地方就是我们的腿和脚。它是我们破解一个人的肢体语言的首要选择，FBI 特工通过它侦破了很多案件。

约瑟芬发现，当恐怖分子准备进攻或者抗战的时候，通常会做出起跑的姿势。因此在执行任务时，都会暗地里观察他们的动作，通过他们的起跑举动，准确地计算出他们行动的时间，先于他们做出防御的部署。恐怖分子总是诡异，计划安排得如此周详，为何还是泄露出

pdf下载网 http://www.i8788.com

去了呢？他们自己怎样也想不到，一个很好的作战计划，就是被他们的腿和脚出卖了。

为什么人的腿和脚可以最真实地反映人的情感呢？人类学家通过研究人类进化过程，得出了以下结论：在几百万年以前，当人类还没有学会语言时，人类的腿和脚就已经学会了如何应对外在威胁。这种反应不需要事先做出任何的理性思考，我们的边缘大脑会本能地做出反应，确保在需要的时刻腿和脚可以做出相应的反应。这种反应可能是停止步伐，逃跑或者踢向敌人。这种生存机制是从人类祖先行为中继承下来的，直到今天，在我们身上还存在着这种行为。

这种进化过程中保留下来的本能反应，已经在我们的身体中根深蒂固。当我们面临危险或是不愿意认同的事情时，腿和脚就会做出这种举动，即双脚冻结，感觉不能行动，然后做出逃跑的架势。如果上述的情况不能够实现，那么人类的双脚和双腿就会做出抗争姿势。在人类几百万年的进化中，人类的肢体行为已经变得不那么明显了，只有关注细节的人，才能够观察到这些微小的身体变化。约瑟芬建议我们可以到动物身上去观察。动物的大脑发育没有人类这么发达，不会刻意地控制夸张的肢体行为，在它们身上可以清楚地看到肢体表达。

约瑟芬给我们举了这样一个例子：

宠物的主人，总是能够发现，自己的宠物是否会与其他人的宠物发生斗争，并且及时地将它们分开。为什么宠物的主人能够快速判断出宠物的举动呢？难道是他们与宠物之间已经有了心灵感应？答案是否定的。主人之所以能够预先知道宠物的举动，是因为宠物在准备进攻时已经做出了相应的身体反应。宠物想对其他生物进行攻击时，会本能地将背部弓起，做出准备奔跑的姿势。主人看到这个举动就知道

pdf下载网 http://www.i8788.com

该把自己的宠物拉开。

而人类在准备进攻和袭击时，也会做出类似于动物的这种举动。尽管人类用衣服和鞋子遮住了自己暴露在外的腿和脚，但它们仍然会最早做出反应。不仅是面对危险或困难腿和脚会做出反应，面对各种情感时，它们仍旧会做出相应的反应。人类的腿和脚在传递着人类的感觉、思想和感情。

因此可以得知，人类从祖先那里继承了这种情感的肢体表达。出迎的动作，实际上也是一代代人传承下来的一个动作。在少年时期，一旦家里有人拜访，孩子就会被家长带着一起出门，身送客人。

在身送客人的过程中，主人可以在离别时刻，表达出自己希望客人再次光临的愿望。而主人如此谦卑的态度，也会让客人感到莫大的荣幸，愿意继续和主人进行深入的交往。知书达理的人门前永远都会吸引众多的拜访者。

攻心必杀技——逢人减岁，遇货添财

FBI 特工杰克是一个很会说话的小伙子，他看到不同的人会有不一样的说辞。在遇到老人的时候，他会故意将他们的年龄说的很小，说的尽量年轻一些。而遇到商人，他则会说恭喜发财、希望他们的生意越做越大之类的话。

我们都有求人帮忙的时候，这个时候我们就要客客气气的，多说

pdf下载网 http://www.i8788.com

一些奉承、讨好的话。商人喜欢钱财，而女性则喜欢被说的年轻些，和人交往的时候，我们要注意找到他们喜欢的部分。

当你懂得投其所好，说出对方希望听到的恭维话后，对方通常都会答应你的请求。而答应了一次以后，再慢慢循序渐进，把请求提高，如此一来，你的要求就会一步一步地被应允了。

“逢人减岁，遇货添财”这样的说法有没有例外呢？当然，喜欢被看得年轻一些，往往都是到了一定岁数的人；相反的，如果你交往的对象本来就是少男少女，与其说他们小，倒不如夸老个一两岁，因为渴望长大的青少年，希望在别人眼中岁数大一些，这样会显得他们更加稳重成熟。

另外，当你买东西送长辈，对方问你花了多少钱时，就不能“添财”了，而是要“减财”。通常长辈都比较节俭，收礼会高兴，却舍不得晚辈们花太多钱。如果你不希望自己精心挑选的礼物，只是被收进老木箱里珍藏而不能被活用的话，那么你最好把采购的商品说得较为平价、但不失品质，别让老人家因为舍不得而浪费了你的心意。

就像上文讲到的，和不同的人交往要懂得投其所好，知道对方的兴趣点和关心点在哪里。在同对方交流的时候，我们常常会遭遇这样的情况：当自己兴致盎然款款而谈的时候，对方却完全没在倾听，只是在做自己的事情或者想着其他的事情；他们的眼神东张西望，或者和你胡扯一通，完全没有认真倾听你的讲话。当这些情况发生的时候，要及时终止自己的谈话，找寻对方渴望了解的兴趣点。

两个人交谈最关注的其实是自己感兴趣的部分，在大脑输入信息的过程中，人们也会更容易记住自己喜欢听的内容。因此，在和对方谈话的时候，不要自顾自地说自己想说的内容，要关注对方喜欢听的

pdf下载网 http://www.i8788.com

内容。

“逢人减岁，遇货添财。”遇到什么样的人，说什么样的话，如此才能正中靶心。其实挖掘一个人的兴趣点很简单。在日常的与人交流中，人们会不自觉地透露出自己的喜好。细心记下，了解对方都喜欢哪些内容，渐渐地你就会发现彼此的交流变得越来越顺利了。

当我们面对中年女性时，要懂得恭维她，尽量将她的年龄说的小一些，不要直接说出你看出的年岁。女人都希望在他人眼中永远保持青春和美丽，你的恭维会让她感到快乐。

FBI特工卡萨就遇到过这样的尴尬事。他是一个心直口快的人，为人很爽快。

有一次，他的姑姑从别的城市过来看他。他的姑姑已经年过半百了，岁月已经在她脸上刻下了道道痕迹。卡萨到车站接姑姑的时候，他的姑姑便和他开玩笑，问讯自己的年龄。卡萨看了看姑姑的面容，虽然用了很多化妆品来粉饰，但眼角的皱纹仍然很明显。他说了心里认为的答案，姑姑听后收住了笑容。

之后的好几天，姑姑都没有理睬卡萨。卡萨十分不解，他的母亲问清原委后，告诫卡萨：遇到上了年纪的女人时，不要直白地说出她的真实年龄，一定要尽量往年轻了说，因为这样一来，对方会感觉到自己很年轻。虽然是谎言，但对方仍然会愉悦地接受这个善意的谎言。

所以我们要懂得，“逢人减岁，遇货添财”。遇到不同的人，要懂得说不同的话。

pdf下载网 http://www.i8788.com

情感攻心的最高境界——双赢

情感攻心可以达到双赢吗？答案是肯定的。在日常生活中，每个人都有不同的情绪，掌握这些情绪的变化，并加以利用，既可以迎合对方的心理，也可以让自己在对方心中有立足之地。

那么我们怎样去发现别人的情绪，并且达到情感的双赢呢？我们每个人都会做出一些带有自己特色的小动作，这些小动作会不自觉地泄露我们的心理，但是我们自己却并不会察觉。这个时候，就要细心地去观察，了解对方什么时候，产生了怎样的感情。

下面就让FBI特工凯文为我们详细地介绍如何通过对方的情绪变化，来达到双赢吧。

陪着对方一起分享他的快乐

人的激动和兴奋情绪是最容易被察觉出来的，因为处于这样情绪的人的动作会变得张扬起来。当他想要微笑的时候，他的眉毛会向上挑起，虽然紧紧抿着嘴，但浮现的酒窝还是能够让身边的人感觉到他的快乐。

当他行走的时候，手臂会不自觉地晃动，一蹦一跳。虽然嘴上什么都没说，但也能看出来是有好事临门了。坐着的时候大幅度地踢腿，熟悉肢体语言的人会知道，这是抑制不住兴奋的表现。

这个时候，我们应该怎么做呢？要学会和对方一起分享他的喜悦

pdf下载网 http://www.i8788.com

和快乐。比快乐本身更幸福的是，有人陪着自己一起庆祝这种喜悦。此时，你要记得陪在对方身边，陪他一起记忆美好的瞬间。他会感激你的陪伴，而你也会得到他更多的信任。而且，快乐的情绪会让彼此的心情变好，做事情也会更加积极。

安慰对方已经流泪的内心

当他悲伤的时候，你是否看到了他心里的泪，并且能温柔地去安慰他？悲伤的情绪也能够通过一些外在的动作表现出来，而由这些微小的动作，我们就可以及时地感受到对方何时在难过，并且给予他真诚的安慰。

当人悲伤的时候，微笑往往是有气无力的，而且双眼无神，强咬着嘴唇。这个动作其实是在表示在努力地压制自己的情绪，不让悲伤的情绪蔓延。同时，当人悲伤的时候，会习惯性地耸拉肩膀，或者将双手放在口袋里行走，整个人走路弯腰驼背，给人很颓废的感觉。当人们感觉悲伤的时候，会感觉心理很疲惫，身体会下意识地随之做出相应的反应，呈现出不堪重负的姿态。

这个时候，你要走过去，扶住对方的肩膀。告诉他你的肩膀可以让他依靠，可以让他尽情地宣泄自己的情感。

当他人伤心的时候，最好的安慰不是言语的抚慰，而是一直在他的身旁陪着他，直到他的情绪得到缓解。虽然你没有说话，但对方会感觉到，不管发生什么，有一个人一直在身边。当你安慰对方的时候，对方的心情平复了，而你也会因为可以让对方依靠而感到骄傲和满足。

替他降降火，不要让他的愤怒爆发出来

当对方愤怒的时候，要及时看出来，千万不要火上浇油，让原本可以有转机的事情变得彻底无法解决。不要因为自己的粗心和大意，

pdf下载网 http://www.i8788.com

让他原本恼怒的心更加愤怒。

一个人发怒的时候，五官的位置会产生细微的变化，在他人眼中会表现得有些不协调。而且人在愤怒的时候会忍不住握拳，手臂上的青筋，脸上的怒纹，都在表现着他的愤怒。但是他在压抑自己的情绪，将自己的愤怒控制在理性的范围之内。这个时候，要真诚地承认自己的错误，不要让误会扩大化。

温柔地抚平他的拳头，抚平他脸上的怒纹，让他知道所有的误会是如何产生的，并且保证会解决这些问题。当对方恢复理智后，他会感激你，因为你的温柔而没有让他露出囧态的一面。所有人都不希望用武力解决问题，除非情非得已。

减少他的不安，增加他的信任

当他在你面前紧张不安时，很多动作都会显得很僵硬。说话的时候，也会词不达意，甚至结结巴巴。紧张的人手部和腿部的动作会十分明显。会下意识地摸自己的头发或饰物。专家研究人类行为时发现，人类的这些行为是典型的自慰行为，因为感到恐惧和不安，所以需要抚摸自己的身体来安抚这些消极的情绪。

同样，他们也会将腿向内交叉坐在椅上，或者干脆架在椅子上。他们内心是在寻找安全地带，以将自己保护起来。当他们站着的时候，会倾向于叉腿站着，他们认为这样做，利于自己得到更多的安全空间。而且因为这种紧张不自信的情绪，他们会认为双腿叉开，更利于关键时刻自己逃离这个使自己紧张的地方。

这个时候告诉对方不要紧张，你陪在他身边，所有的困难都会过去的。保护自己的同时也会将自己和他人隔绝开来，因此要尽可能地陪对方一起消除他的不安。当遇到其他令他感到不安和紧张的情况发

pdf下载网 http://www.i8788.com

生时，要与之一起克服面对。在你陪他一起克服的过程中，他会更加信任你。而在经历了这个过程后，你也会学会如何排解不安，让自己变得勇敢起来。

感情双赢，你做到了吗？

人情也讲究“生态平衡”

在经济发展的过程中，我们都意识到，要保持自然的生态平衡才能让一切稳定持续地发展。那么我们在人际交往的过程中，是否也需要维持这样一种平衡呢？ FBI 特工告诉我们“是的”。

人们在同他人交往的时候，都会在心里计算出投资了多少人情，收益了多少人情。虽然，人们表面上都不会表露出他们对人情的在乎，也说过人情不用偿还。但欠了人情的那个人一定会尽自己最大的努力去偿还这笔债。

当一个人对另外一个有所亏欠的时候，心里其实是非常难受的。

FBI 特工鲍比是一个十分热心的人，只要别人遇到了困难，他都会挺身而出。但他有一个缺点，让大家非常头疼，那就是不管什么忙他都会帮，哪怕是对方可以做到的事情，他也要帮助对方完成。

乐于助人这一点没有错，但过度的帮助却会让他人吃不消。久而久之，大家渐渐不敢和鲍比交往了，见到他也躲得远远的。这时候鲍比疑惑了，他不明白一向热心的自己，怎么会受到他人的排挤，会让

pdf下载网 http://www.i8788.com

他人如此避之而不及。

鲍比在无奈之下，向他的朋友咨询。他的朋友听完他的故事后，告诉了鲍比为什么他会让大家如此避讳。他对鲍比说："亲爱的朋友，大家之所以疏远你，是因为你对他人付出的太多了，人们都知道欠了人情是要还的。你帮助的事情，有些他们是能够自己完成的，而你的施以援手非但没有帮助他们，反而让他们产生要还你人情的恐惧。也许你并没有想要他人还这笔人情债，但这在他人心里却是一个放不下的心结。"

鲍比听完了朋友的话后恍然大悟。他的帮助让他人不自觉地在心理产生歉疚，觉得欠他人情。鲍比一厢情愿地给予帮助却没有考虑他人的感受，有时候，人们宁可自己费很大的力气去完成一件事，也不希望欠着他人的情。

在生活中，过度投资你的人情是非常不可取的，这样做并不会让他人对你怀有更大的感激，相反的，反而会引起对方的恐惧和反感。人情债和欠别人钱是一样的，施债的数目越巨大，欠债的一方就越会感到不安。鲍比说，礼尚往来，互相帮助是应该的。但过度的帮助和施舍你的仁德，就是不可取的行为了。

三国时期，有一位非常喜欢施仁德的人，这个人的名字，大家应该都不陌生，他就是凭借仁德让关羽、张飞等猛将尽忠于他的刘备。刘备是历史上有名的贤德之主，但却有人这样评价他"备至善而似伪。"这句话的意思就是刘备太至仁至善了，过度的投资自己的人情，给人一种很虚伪的感觉。

人们在读到描写刘备性格的情节时，都会产生这个人很虚伪的感觉。人们认为是不可能存在这样一个完全不在乎个人利益，只为了让

pdf下载网 http://www.i8788.com

他人满意的人，尤其还是在那样混乱的时代。几乎所有和刘备接触的人，都欠刘备的人情，而这些人情很可能一辈子都还不上。

在三国里面最可怕的人物不是曹操，而是刘备。曹操是奸雄，完全为自己考虑，如此一个自私之人让他人可以狠下心去诛杀他。但刘备不同，所有人都欠着他的人情，而刘备还是一副不用他人偿还的姿态，让别人更是不忍心对其下手。所以，在刘备还只拥有很少兵马的时候，就有人曾经预言，将来会是三足鼎立的局面。

不要过度投资你的人情，这样做会让他人感到压抑和负担。如果一个人是背着包袱和你交往，那么如何能与你坦然相对呢？就像是投资股票一样，过度的投资也许收益的并不是更多的金钱，而是一无所有。凡事都讲究一个度，如果超过了这个度，那么一切都可能变成零。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第十章 看谁听你的——FBI这样攻心

pdf下载网 http://www.i8788.com

马斯洛效应：任何人都需要被尊重和赞美

当被问及人们需要什么的时候，FBI特工路易斯给我们讲了这样一个故事：

在一个偏远的小镇，住着一个乞丐。他天天风餐露宿，食不果腹。于是他向上帝祈祷："仁慈的上帝啊，我希望能够天天吃饱，有像样的衣服可以遮体。"因为他的虔诚，上帝满足了他。

然而这样的日子没过多久，他又向上帝祈祷："仁慈的上帝呀，我渴望有个遮雨的小棚子，让我可以安稳地住下。"上帝再次应允了。

可是这个穷人总是不满足，渐渐地他拥有了数不尽的食物，数不尽的衣服，以及万亩良田，美好的家庭和忠实的佣人。

"仁慈的上帝，感谢您给我这一切，但我仍旧不快乐，我渴望获得别人的尊重和赞美，我渴望得到别人的肯定。"上帝终于忍无可忍，收回了所有的恩赐，他重新变回了穷人。上帝告诉他，所有的一切都

pdf下载网 http://www.i8788.com

应该依靠双手去争取，物质的东西可以赐予，但他人的赞美与尊重则需要自己的努力获得。

在故事中，贪心的穷人不断索取，最终又失去了所有。通过这个故事，我们也可以思考一下，我们究竟需要的是什么？在心理学中，有一个著名的“马斯洛效应”，通过它可以了解到人们的不同需求。

“马斯洛效应”由美国心理学家马斯洛提出，即人的需求层次理论。每个人在满足了生存、安全的需求之后，就渴望被尊重，希望人格与自身价值被承认。马斯洛认为，人的需求有一个从低到高的发展层次。低层次的需要是生理的需要，向上则依次是安全的需要，爱与归属的需要，被尊重和自我实现的需要。

在马斯洛看来，生理需求是人类生存最基本的需求和欲望，但随着物质需求的被满足，人们会渐渐不安于这种底层的需求。当这种底层的需求被满足之后，人们就会渴望更高一层的需求，即追求心理满足和社会认同。

在低层次的需求被满足之后，人们会更加渴望精神的追求，他们希望被爱、被尊重。渴望得到他人的赞美和钦佩，希望自己的人格和生命价值被肯定。马斯洛认为，这是人类共同的特质。

通过这个理论我们可以了解到，任何人都渴望获得他人的尊重和赞美。不可否认，我们每个人都喜欢被人赞美，喜欢受人尊重的感觉。但是，如何赞美别人呢？这就没有接受赞美那么容易了。路易斯向我们介绍了几种赞美别人的方法，以使你的赞美能让对方觉得愉悦，能感觉到是被尊重的。在人际交往中，这个人会更愿意站在你这边。

1. 赞美他的言谈举止，而不是直接赞美他本人。如果想要赞扬某个人，不要说“你真是个好人”，“你真棒”这类的话，对方会以为

pdf下载网 http://www.i8788.com

你是在恭维他。不妨换成“你这样做真是太明智了”，“你的话语让我受益良多”对方会感觉你的话很真实，是发自内心的赞美。

2. 通过他人的传达，赞美更加真诚。如果赞美的话语是由第三方说出的，那么效果会比你本人说要好。在最幸福的几十件小事中，意外地听到别人的赞美就是其中之一。

3. 赞美的内容要丰富真实，不要缺乏内涵。赞美的话说得太空，容易让人感觉不真实，有逢场作戏的嫌疑。如果真心的想要赞扬对方，不要怕麻烦，多说一些，越具体的话语越能打动人心。

4. 学会赞美你的敌人。赞美你的朋友很容易，但赞美你的敌人很难。而擅于沟通的人，从不吝啬自己的赞美，不论对方是谁，只要是有值得欣赏的地方，都会对其大加赞扬。你的敌人也会因为你的赞美，而深深折服于你。

赞美的话题当然不止这几点，但我们需要知道的是，不管何时何地都要懂得真诚地赞美他人。你的赞美将会是一罐甜美的蜂蜜，滋润他人的人生。

猎奇心理：满足对方的“好奇心”

FBI 特工杰克告诉我们，在我们每个人的内心深处，都是对未知的事物抱有强烈的好奇感的，这被称作是猎奇心理。那么什么是猎奇心理呢？先不要着急，我们先来看一个古老的故事。

在希腊有一个小城邦，那里的国王的小女儿非常漂亮，人们都说

pdf下载网 http://www.i8788.com

她是爱与美的女神。爱神阿芙罗狄忒听到了这些，心理非常嫉妒，便仿造了神的旨意，要求国王将小女儿献给巨龙。

公主被孤零零地放到了山上，阿芙罗狄忒命令自己的儿子小爱神丘比特射死公主。但意想不到的是，丘比特爱上了公主，将她带到了自己的宫殿。但他只在晚上回来，并要求公主不可以偷看他的样子。

起初，生活相安无事，但渐渐地好奇心占据了公主的内心。她十分好奇自己的这个“巨龙”丈夫究竟长什么样子？为什么不让自己看到他的真面目。

终于有一天，公主趁丈夫熟睡，点燃了蜡烛，看清了丈夫的模样。但灯油却洒在了丈夫手上，丘比特惊醒后，勃然大怒，离开了她。就这样，因为小小的好奇心，公主失去了自己深爱的丈夫。

通过这个故事我们能够发现，人们总是渴望去了解未知的事物。不管具有怎样的性格，人都具有很强的猎奇心理。

下面就让杰克为我们解释一下“猎奇心理”吧！猎奇心理指的是，别人越不让你做某件事，你越要去做而且好奇心理越大。我们往往会发现，有时候越反对的事情，人们干的劲头越足。而反过来那些允许去做的事情，人们反倒没有多少心思研究。

专家指出，这种心理从我们还是婴儿时期，就已经具备了。例如，当我们还是婴儿时，本能的事情就是饿了吃，吃了睡。但是我们不会用话语来说，于是就要通过一些动作来表达这些意思。

这是一种心理探求的初期表现，我们会在脑海中记忆母亲乳头的形态，只要是形状接近的，首先灌输到大脑的映像就是往嘴里送！当然这是很直观的，随着慢慢长大，我们会因为未知的人和事物，产生一种想知道事情原因结果的欲望。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这是一种从感性开始，再到手触摸，回馈到大脑的过程。好奇心就是将未知的变为可知的一种渴望，虽然过程很漫长，但这种思想会伴人一生。而好奇心转化成猎奇心理，可以说，只是文字的表述问题。要说区别，就在于“好奇”是本能的，而“猎奇”是强迫意识的！

在人际交往中，我们要懂得适当地运用别人的猎奇心理。在与人沟通中，设置一些悬念，对方一定会因为好奇而不断地探索答案，这个时候就是让对方跟从你的节奏的最好时机。

设置悬念的方法要求我们不要把话说满，就是每次只把话说到半分。剩下的半分让对方去猜测。让对方去思考这里面剩下的一部分究竟是什么。切忌不要因为一时冲动，而自己说出了谜底。

可以说，每个人都有猎奇心理，人们都渴望自己去知道答案。这就是为什么很多人宁可花很多工夫自己去发现答案，也不要他人告诉自己真正结果的原因。在满足对方猎奇心理的同时，你也可以不断地观察对方，了解对方是怎样的一种心理状态。

你为对方设置了一个谜题，对方会很乐意自己亲自去解答。同时，他会因为想要知道这个问题的答案而不断地与你沟通，这样不用你开口，你们之间已经建立了一个良好的互动系统。平日里，你觉得对方很少和你接触，这时候你可以借机和对方好好地沟通。

而且，在寻找答案的过程中，你满足了对方的求知心理。当被问及是否愿意提前预知自己的生命时，很多人的答案都是否定的。人们希望用自己的双手去开创未来，而不是已经提前知道了所有的事情。

猎奇心理，就是将人们的人际交往看作是一个解谜的过程，不断地出谜，不断地解谜。而你要做的就是设置一个温柔的陷阱，让对方心甘情愿地跳下去。

pdf下载网 http://www.i8788.com

知觉对比：事物没有变，变的只是认知

FBI 特工约翰斯发现，不同地方分配的罪犯的命运会有很大的不同。当罪犯结束监禁之后，会被派到不同的地区进行社区服务。在这一过程中，约翰斯发现了一个现象，每个社区对于罪犯都有各自不同的看法。

同样是接收罪犯，但人们的认知却不同。有些社区因为之前接收的都是很友善的罪犯，所以之后不管来的是什么样的罪犯，他们都礼貌对待。也因此感化了不少原本品行恶劣的罪犯。而有些社区先前接收的都是劣迹斑斑的罪犯，所以他们面对后来的罪犯也都心有防范，很多和善的罪犯因为受不了这些指指点点，最后又走上了犯罪的道路。

为什么看待同样一件事物，人们会产生如此大的思想差异呢？专家指出，这来源于人们的知觉对比，即同样一件事物没有发生改变，但因为产生了对比，人们的认知也随即发生了变化。

例如，在买东西之前，人们通常喜欢货比三家，这就是一种典型的知觉对比。很多时候，你认为某样东西很贵，但对比了几家之后发现，其实它是最便宜的，这时候你就会欣然地付款。但本质上这件东西并没有变化，而是你脑海中对它价值的判定发生了变化。

心理学家指出，当人们面临不同的选择，必须做出相应的决策时，通常不会像传统经济学那样去判断一个物品的真正价值，而是会无意

pdf下载网 http://www.i8788.com

识地根据一些相对比较容易进行的对比线索来判断。也就是说，在判断事物的过程中，人们会不自觉地陷入到知觉对比的陷阱中。

对于心理学中的知觉对比，需要特别注意的是，知觉对比感的强弱，不决定于你面前的事物本身，而是决定于两事物之间的差异程度。例如，同样一件东西，他们之间的价值差异越大，你的知觉对比感觉就会越强烈。

知觉对比是一个概括，是一个人主动地对感觉信息进行理解整合的过程。我们在做决策和对某件事物做出判断的时候，一定要警惕这种知觉对比现象，防止别人利用这个误区欺骗自己。要力求排除自己的第一印象和可能对自己造成认知干扰的不良因素，准确地认识一件事物的本质。

保罗准备近期结婚，在未婚妻的陪同下，他走进了一家男士服装专卖店。当他说明自己是想挑选结婚新衣时，导购很高兴地上前介绍，准备先从衬衣开始引导保罗。

恰巧这一幕被经理看到了，经验老道的经理立刻制止了导购，并巧妙地将保罗引向西装区。这时候大家心中都有一个疑问，经理这样做的目的何在？当保罗拎着大包小包离开后，经理开始传授自己的经验。

经理这样做的目的是为了将保罗引向自己设置的知觉对比陷阱。对方已经指明自己是来选购新婚衣服的，那么肯定会选购全套的着装。如果先看衬衣，再看西装，则会在比对的作用下，感觉西装是如此的贵，以至于不愿意再购买。

而如果将顺序反过来，顾客的想法就会发生巨大的变化。一般西装都要千元以上，当对方心中接受这个价格之后，再去看几百元的衬

pdf下载网 http://www.i8788.com

衣，就会觉得衣服很便宜。而之后再让他看领带、鞋子这些物品，他更会觉得和西装相比，这些东西的价值如此的微不足道，也更会愿意掏钱购买。

在商品经济中，很多商家就喜欢将价格抬高，然后再降价。这样一对比，同样的东西人们就会感觉便宜了不少，也会愿意掏钱购买。在生活中也是如此，如果不想掉进这些陷阱，就要事先了解到事物的真实情况，这样才不会被眼前的对比欺骗。

在生活中，人们不光热衷于事物的对比，也很喜欢和他人对比。原本很有自信的人，因为对比反倒觉得自己技不如人，自暴自弃。穷人羡慕富人的富有，而富人则羡慕穷人的自由，结果他们彼此都不快乐。

细心观察我们会发现，生活中这种自我对比的心态普遍存在，人们总是下意识地和别人做比较。有时候真正影响我们生活的并不是我们自己的成功或失败，而是别人的生活和别人的表现。总是在心中比来比去，盲目地羡慕他人的成功和生活，只会让我们自己的生活陷入迷茫和混乱。

天外有天，人外有人，永远会有比你更优秀的人存在。一味地攀比，只会让自己更自卑，更气馁，不敢再去尝试做任何事，最终归结于“命运”的作用。

喜欢与他人对比，是因为不清楚自己真正想要什么，总是羡慕别人拥有的东西。心中总是存在一种不安的想法，莫名其妙地抱怨命运。人们之所以会产生负面的情绪是因为对比之后认知变得不同了。

要懂得发现自己身上的长处和优点，你对自己抱有希望，生命才会给予你希望。当然，正确的对比也可以防止人们盲目自大，激励人

pdf下载网 http://www.i8788.com

们更好地突破自我，不要执着于当前的成就。

知觉对比的好坏关键就在于你如何使用它。不过记住一点，不管你的认知如何改变，事物本身是没有产生任何变化的。

权威效应：说什么不重要，关键要看是谁说的

FBI特工杰里说，在生活中，不同的话语通过不同的人口中说出会有不同的效果。例如，同样的一句话如果是一个普通人说出的也许并不会觉得什么，但如果是由领导人说出的，那么人们的态度就可能大不相同了。这就是人们所说的“权威效应”。

美国心理学家们曾经做过一个实验。在给某所大学心理学系同学们讲课的时候，他们向学生介绍了一位新老师，他们介绍说这位老师是来自德国的著名化学家。

这位“化学家”在上课的时候若无其事地拿出一个装有蒸馏水的瓶子，并告诉学生们这是他新发明的物质。这种物质无色但是具有散发性气味，说完他便要求在座的学生闻到了这种气味的举手。心理学家们发现多数学生都举起了手，说自己闻到了特殊的气味。实际上这个物质本身是没有气味的蒸馏水，但大家得到了这个“德国的著名化学家”的心理暗示，便认为它是有气味的。

于是，心理学家们得出结论：人们都有一种安全心理，即人们总是在内心肯定权威人士的思想、行为和言语，并且坚信不移。人们在

pdf下载网 http://www.i8788.com

心理上认为，服从他们就是服从了真理，会使自己感到安全，降低出错的概率。

在这种安全心理产生的同时，人们也会产生一种认同心理。即人们总是认为权威人士的思想和行为往往同社会的大趋势一致，按照权威人士的思想去思考问题，会得到他人的认可，在这个社会找到自我的存在感。因为上述的这两种心理，就产生了人们所说的权威心理。

在日常生活中，我们也可以借用一下权威效应，让自己的话语听起来更有威信。

一、利用权威人士说过的话，让自己的言语更具有说服力

在日常生活中，常常会有这样的情况发生，权威人士说了一句话，很多人都相信了。但让你感到愤懑的是，这句话你也曾经对大家说过，但没有人在意过。你会发现，同样的一件事，如果被冠上了权威的名号，则会更容易被他人接受。

例如，美国总统奥巴马在竞选演讲时的口号是："Yes ,we can."（是的，我们能。）当听到这个口号的时候，我们会认为这是一句非常简单、非常通俗的话，每个人都会说。但是，就是这样的一句话，煽起了美国人内心的火焰，让他们的内心沸腾。

聪明人知道，如果想要让对方听从你的意见，就要不时地利用一些权威人士说过的话。当你要劝说对方的时候，不妨在你的话语里加入一些名人语句。很多人在介绍自己的时候就喜欢借用林肯的那句"I have a dream"（我有一个梦想），如此，既吸引了他人的眼球，也让你的话语更具有说服力。

还有一种方法，就是当你想要叙述一些事情的时候，找到权威人士提出的类似观点。当对方对你的观点提出质疑时，就把权威人士的

pdf下载网 http://www.i8788.com

话搬出来。在你陈述完之后，对方已经被权威人士的光环压得无法反驳了。

二、如果真的难以说服他人，就让有威信的人替你说

生活中需要我们去阐述自己观点的时候很多，并不可能每一次都套用权威人士说过的话，而且，之前的那个方法如果长期使用，会让人觉得你虚张声势，你本身并没有多少思考。这个时候，如果你还是想要有力地说服对方，那就请一个有威信的人替你说，这样会比你本人说更有效果。

你的观点经由权威人士的口中说出，别人就会不自觉地顺从，觉得是正确的。当然，你的那位权威朋友一定要肯定你的观点和意见，不然，他在叙述的过程中可能会带有个人感情色彩。

这个方法并不适用于应对那些很顽固的对象，你的话语对于他们并不起作用，他们有自己的主张。套用权威人士的话仍然无法让他们信服，这个时候就是帮手上场的时候了。他们会比你更有办法应对这样的人群。只要你的观点被对方采纳，就不用介意是通过别人的口带传的。

权威效应的关键不是说了什么，而是谁说的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

思维定势：别让惯性左右你

FBI特工凯特发现了一个有趣的现象。很多人都曾向他们举报说发现了可疑的危险人物，经过侦查，凯特发现其中一些被举报的人确实就是恐怖分子。

凯特给举报人出示了一些头像，让他们从中指认出可疑人物。有趣的是，在所有照片中，人们举报最多的往往是那些面容凶狠、丑陋粗俗的人。而那些眉清目秀、高雅脱俗长相的人几乎从来没有被指认过。可有时候现实往往相反，恐怖分子的狡猾可是出了名的，他们在选择成员的时候也刻意挑选帅气和漂亮的人。

这种现象就是人们常说的思维定势。人们习惯性地将歹徒同不好看的长相联系在一起，而对于那些相貌不错的人却会放松警惕。凯特认为，这种定势会影响他人准确的判断，也会给他们的工作带来很大的困难。

那么什么是思维定势呢？思维定势是指由先前的活动而造成的一种对活动的特殊心理准备状态，或活动的倾向性。在环境不变的情况下，定势使人能够应用自己的经验和方法迅速地解决问题。而在环境发生变化的时候，这种固有的思想模式，就会阻碍人们使用新的方法。

积极的思维定势可以帮助人们快速地解决问题，但消极的思维定势则是束缚创造性思维的枷锁。专家认为，强大的习惯或者固定的思

pdf下载网 http://www.i8788.com

维模式，可能会逐渐转变为一种潜意识，成为不自觉的本能反应。而且，思维定势一旦形成，就很难更改了，人们很难跳出这个固定的范围。

为了更加具体地研究人们的思维定势问题，美国心理学家约翰曾经做过一个实验。他将两根绳子系在天花板上，两根绳子之间的距离超过了人的两臂长，如果一只手握住其中一根绳子，那么另外一只手无论怎样伸长都无法接触到另一根。

约翰要求被实验者将两根绳子系在一起，为了帮助这个人完成任务，他在离绳子不远处的地方放置了一个滑轮，但是并没有告诉这个人该如何使用。被实验者虽然注意到了这个滑轮，但是并没有想到它和绳子之间的关联，最终没有完成任务。

这个人失败的原因在于，他被自己的惯性思维束缚住了。在他的印象中，滑轮是吊起重物时的省力工具，因此它并没有使用它。但实际上，可以将这个滑轮系在绳子的末端，用力荡起，然后抓起另外一根绳子，在另一根绳子荡过来的时候抓住它，就可以将两根绳子系在一起了。

在生活中，我们也常常如此。因为已经习惯了某件事的做法，所以轻易不会更改，也因此陷入了思维怪圈。很多时候我们需要惯性的思考，但更多的时候我们要了解到事物的真相，不要被自己的惯性思维欺骗。那么，如何才能跳出惯性思维的陷阱，让自己的大脑充满新鲜的血液呢？凯特为大家提供了以下几种方法：

一、开拓自己的视野，让思维更全面

有这样一个奇怪的现象，同是一件事情，内行人百思不得其解，而外行人一着手就做好了。这是为什么呢？这是因为大部分人都被自己行业的思维惯性约束了，不能够想到新的方法。而外行人不受这种

pdf下载网 http://www.i8788.com

束缚，再加上本身具有其他学科的知识，自然就比内行人多了一条新颖的路。

如果不想被自己固有的思维限制住，可以尝试多接触其他学科的东西，开拓一下自己的视野，让自己的知识更全面。很多名人通常都精通好几门学问。著名的画家达芬奇就是一个精通各科学问的全才，他通晓天文地理以及医学等不同的学科，也正因为如此他的画才显得如此独一无二。他的绘画突破了美学的传统观念，独成一派，即使在很多年以后，人们也都在用不同的思维方式去思考他的作品。

二、多和他人沟通，每个人的想法都不同

当某件事难以抉择的时候，人们喜欢使用小组讨论的方法，集合所有人的意见，然后得出最好的答案。

个人的看法具有局限性，会受到自己经验和阅历的束缚，不能全面地看问题。但如果将每个人的意见都集合起来，就能得出一个相对全面的结果。

如果想要克服自己的思维定势，不妨多听听他人的意见和看法，你会得到和自己截然不同的答案。很多人都有这样的经历，自己想不通的问题，经由他人点拨，很快就明白了。想不通的地方其实就是自己思维中的盲点，只要突破过去，一切都会容易得多。

三、突破思维的误区，不要自我设限

人们总是喜欢自我设限，并且自认为一定过不去。例如，当人们面临棘手的事情时，心里总是想我一定做不到，这个太难了，那么很可能他就真的无法做到了。

数学王子高斯在回忆自己童年的时候说道，当时的自己之所以能够解开 17 边形之谜，有一部分原因是自己并不知情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

当时的导师每天都给自己布置三道题目，这道题就是其中之一，自己刚开始的时候觉得很困难，但想想既然是平时的练习，应该没有那么困难，所以就放手一搏。但当自己将答案告诉老师时，老师却惊呆了，他告诉我这是他自己研究的题目，这道题困住了包括阿基米德在内的很多著名人物。

听到这个结果，高斯也吃惊不已，同时他也感慨，如果一开始就知道这些背景，也许他到老都无法解答出这个题目。因为他会在心底告诉自己：我做不出来，为自己设置一道思维的障碍。面对生活中的问题，人们并不是不能解答，而是自我限制认定自己无法解答。

所以，凯特告诫大家，不要被你脑海中的惯性束缚，要突破这些思想的限制。如此，才能更理性地看到事物的本质。

微笑效应：微笑的力量可以移动一座山

微笑是一种力量，可以改变所有人的想法。也许你认为微笑在你生命中微不足道，FBI特工却认定，微笑是这世界上最温柔的武器。FBI特工琼斯认为，在以下四种情况下，我们应该保持微笑。

第一种，在他人瞳孔放大的时候。专家研究发现，人的瞳孔放大，往往代表他正陷入极度的恐惧或喜悦中，此时你的微笑可以有效地平复或影响对方的情绪。可以让对方感觉到安全，减少恐惧感。

第二种，在初次见面的时候。初次见面保持礼貌的微笑，不管对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方是敌是友，自己已经先得到了一个良好的印象分。双方首次见面，总免不了有些疏远和隔阂，相互不信任。这时你的一个微笑，不仅可以化解双方的尴尬，还可以为彼此接下来的联系作铺垫。你友善的微笑，会让对方对你产生好感，继而与你进行深入的沟通。

第三种，在对方暴怒的时候。当人愤怒的时候，另外一方一个歉意的微笑胜过千言万语。愤怒的目的只是为了让他人明白自己的错误。和愤怒的人针锋相对是不理智的，一抹微笑可以浇熄一场怒火。当你致以歉意的微笑时，对方也不会再忍心发火了，他们会意识到自己莽撞的行为，并且会为你的宽容所折服。你的微笑让他们感觉到自己愤怒的错误，发火从来不是解决问题的方法。和平友好地沟通才能得到想要的结果。

第四种，在对方感到愧疚的时候。人们在感到愧疚的时候，最希望的就是能够得到他人的谅解。这个时候的人会变得很敏感，害怕别人揪住自己的错不放。此时千万不要吝啬自己的微笑，善意地对他人笑一下，会让他们放下所有的包袱。你的宽容和大度，他们会感激不尽。

但是微笑也是把双刃剑，在以下三种情况下，最好不要轻易微笑。在这些时刻微笑不仅不会增进彼此的感情，你还有可能被对方拉入黑名单。

第一种，在别人剑拔弩张的时候。如果双方的矛盾一触即发，即将用武力解决的时候，你千万不要微笑。也许你是想通过微笑来缓解紧张的局势，但对方却会认为你的微笑是在轻视他、嘲讽他。对方会因为你的这个微笑，而再次被激怒。当战争迫在眉睫的时候，不妨暂时离开，巧妙脱身。你不在场，他的情绪就会自动调节，等过一阵子他的情绪稳定了，再和他沟通就容易了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二种，当别人伤心难过的时候。在劝慰伤心的人时，人们都会表现得比当事人更加伤心。这样做可以分担他的悲伤，同时转移他的注意力。如果此时，你对他笑颜如花，他的痛苦非但不会因此而得到缓解，反而会因此认为你是个冷血的人。不要在他人难过的时候微笑，别人会疏远你，因为他会认为你是个在他人受难时落井下石的人。

第三种，在别人警觉的时候。如果这个人警惕心理很强，为人又有些冷漠和孤傲，除非你和他很熟，否则还是不要总是露出你姣好的笑容。他会认为你是不怀好意，对他有所算计。对待警戒心强、小心谨慎的人的最好方法就是表现真实的自己。要表现得严肃一点，而不能嬉皮笑脸。

因此，虽然笑容可以化解所有的误会和矛盾，但使用不当也可能会产生一些不良的效果。所以，要在适当的时候选择合适的方式微笑，不要让美好变得不美好。

同样，微笑可以让双方保持愉悦的心情。专家研究发现，人们在微笑的时候身体会产生特殊物质，使人产生亢奋的情绪，让人不自觉地产生愉悦觉。而这种情绪会感染他人，当别人看到他人对自己微笑时，也会不由自主地兴奋。

微笑会给自己带来自信，使自己在与人对话时多一份勇气，而自信的话语会让对方更加信任你。在紧张的人际关系中，微笑也可以起到调节作用。彼此真心的微笑可以化解矛盾和误会，让双方更友善地进行对话。

微笑会让人在愉悦的环境下，进行友善且理性的沟通。即使意见不统一或是存在分歧，微笑也可以快速地化解这一切。微笑，可以让敌人变成朋友，让朋友之间的关系更加密切。

pdf下载网 http://www.i8788.com

登门槛效应：要想进“尺”，必先得“寸”

古话道：“得寸进尺”，而在FBI特工约翰理解看来，这句话的意思就是：要想进“尺”，必先得“寸”。约翰认为，如果一开始就向对方提出比较高的要求，可能很难使对方接受。但如果先提出稍微低些的要求，再根据对方的反应提升要求的程度，那么最终事情往往就容易办成。

这种心理效应就是人们所说的“登门槛效应”，为了更好地理解这个效应，约翰为我们举了下面的例子。

为了更好地解决案件，找到嫌疑人，约翰通常会去询问目击证人。但他们之中绝大部分人不愿意说出嫌疑人的具体信息，因为这样做可能会为自己招致祸端，引来报复。

这时，约翰就会降低他们的询问标准，问一些比较简单的问题。例如，“你看到的人大概是多大年纪呢？”，“看到对方的时候你在做什么？”等等。约翰会通过这些问题，逐渐拼凑出答案。而且在不断询问的过程中，问题越来越深入，目击证人也会打开话匣子，说的越来越多。

就这样，一步步，约翰得到了他想要的信息。但如果他一开始就直接切入主题，问和案件相关的事情，可能就会吓到对方，从而无法得知任何事情。当个体接受了一个比较小的要求之后，为了保持自己

pdf下载网 http://www.i8788.com

答案的一致，通常会逐渐接受更大的要求，这种现象就是“登门槛效应”，有时候也被称作“得寸进尺效应”。

登门槛效应原本是指推销员一旦能够将脚踏过客户的门槛，那么他就可以逐步对客户进行推销，可以说这个举动是一个很大的进步。心理学家经过研究得出结论，登门槛效应在心理学上是指向对方提出一个大的要求之前，先提出一个较小的要求，从而加大对方同意大要求的可能性的一种现象。

在一次慈善募捐现场，有一位心理学家插嘴说了一句“哪怕多一分钱也好”结果当时募捐的钱数多了近一倍。心理学家随后作出分析，当向人们提出一个非常简单的要求时，人们通常会难以拒绝，因为他们害怕别人认为自己不通情理。

当人们接受了这个简单的要求之后，就可以顺势提出一个相对比较高的要求，这个时候人们会比之前更容易接受这个请求，因为人们已经接受了别人的请求，只能好人做到底。

人们一旦跨入了这个门槛，通常就只能选择一级一级地向上爬，而不能退缩。因为他们害怕别人的舆论，而且自己已经做了那么多小事情，那么稍微大一点的事应该也不在话下。这样，人们就在不知不觉中，被架在高位上下不来了。

在教育领域中，这种效应体现得尤其明显。聪明的大人在监督孩子学习的时候，都会采取这种循序渐进的方法。例如，贪玩的孩子总是静不下心来学习，于是家长便告诉他，学习一个小时可以玩半个小时，之后便要求两个小时玩半个小时。渐渐地小孩已经习惯了学习的时间越来越长，玩乐的时间越来越少。因为他们既然能坚持一个小时来学习，那么也能坚持更长的时间。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在现实生活中，这种效应在人际交往中也起到了潜移默化的作用。例如，一个青年遇到了让他倾心的姑娘，如果直接告诉对方自己的心意，他一时间可能会难以接受。当然，大部分人都不会这样莽撞行动，他们都知道直接提出要求，会遭到什么样的结果。他们一般会利用各种方法接近并认识自己心仪的对象，然后渐渐地加深联络，培养感情，与其逐渐发展成恋人关系。等时机成熟之后，再顺理成章地向其求婚。可以说，这之前所有的努力都是为了最后一步，但要是没有之前一点一点的积累，最后一步也就无法实现了。

同样，在销售行业也是如此。当人们想要选购某件衣服时，售货员通常会先建议让顾客试穿，并且提出试穿只是为了让顾客看看效果，完全不用有顾虑。当顾客换好衣服后，售货员就会大力称赞这件衣服如何的合适，质量多么的好。这时候，他们再说服顾客买下商品就简单了，大部分顾客都会因为抹不开面子，而掏腰包的。

在生活中，循序渐进地去消除人们心理上的抵制情绪是非常有效的。如果不想让对方钻了空子，一开始最好就慎重自己的行动。心理学家认为，一下子向对方提出一个较大的要求，人们通常很难接受。但如果逐步提出要求，不断地缩小差距，人们就会比较容易接受了。

在人们的内心，在不断对小要求进行满足的过程中，已经对这个环境逐渐适应了，也渐渐地丧失了判断力，无法意识到逐渐提高的要求已经大大偏离了自己的初衷。而且，人们都希望在别人面前保持一个统一的形象，不希望被别人看成是喜怒无常的人。

在接受别人最初的请求之后，只要对别人给予了帮助，之后再拒绝他就会变得很困难了。如果这种要求并不会给你自己造成多大的损失的话，人们往往认为“反正已经帮过一次了，再帮一次也无所谓”。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所以渐渐地施予别人的帮助越来越多，也越来越大。登门槛效应就是这样发挥作用的。

因此，在人际交往中，凡事要从小处着手，循序渐进，才能一步步达到更大的目标。如果想要得到别人的帮助，可以先尝试提出一个比较大的要求，在对方犹豫不决的时候，再适时地退步，提出稍微小的要求。只要对方同意，之后的一切就简单多了。而你所期盼的目标多数情况下也都能实现。

威慑策略：不战而屈人之兵

中国古代军事家孙子曾经说过这样一句话："百战百胜，非善之善也；不战而屈人之兵，善之善者也。"这是一种主张以最小投资获得最大收益的策略，力图威慑住对方，让对手自动投降。FBI特工埃里森也曾坦言，一个具有威慑力的FBI特工可以对抗整个恐怖分子集团。有时候，人与人之间的较量，对决的不是实力，而是气势。

上世纪中后叶，世界处于美苏争霸时期，美国曾主张互相确保摧毁的核战略。这种战略是构建在设想华约对北约进行核突击几分钟之内，北约能够将自己的核武器对准俄罗斯并顺利发射出去，这无疑是一个两败俱伤的设想。

美国专家认为这个战略不可取。他们对《孙子兵法》进行研究，其中提到"上兵伐谋，其次伐交，其次伐兵，其下攻城。"攻城是最

pdf下载网 http://www.i8788.com

下的策略，因此专家提议，将“互相确保摧毁战略”转变为“互相确保生存战略”，从而使两方关系从热战变成了冷战。

双方从此开始了一场实力和气势的较量。在不同的领域互相较劲，直到苏联解体，这种局面才被打破。美国当时正是通过核威慑以及各种实力威慑住对手，施加压力的。

埃里森认为，这种威慑思想有着科学的理论依据，它具体表现在如下的四个方面：

第一，它以严厉的惩罚作为达到目标的心理杠杆。威慑作用能否有效地发挥，不仅取决于军事等硬件实力，更取决于对手对可能发生的后果产生的心理评估，即对方的心理防线能否被突破。

第二，威慑作用的成功，必须构建在强大的实力和充分的应战准备之上。要有可以达到目标的物质基础，在一场涉及生死存亡的斗争中，胜败的确定，在很大程度上取决于双方实力的对决。对方之所以惧怕你，也是因为你背后的强有力的支撑物体。

第三，高超的“伐谋”和圆滑的“伐交”都是充满艺术色彩的可实现目标的有效手段。百战百胜，并不是最好的结果，运用谋略或外交手段，做到不费一兵一卒就使对方屈服，才是让对方认输的真正上策。

不管是在交战中，还是在其他方面这个策略同样十分有效。尤其是在人际交往中，如果能够耗费最少的成本，让对方站到自己这边，那么无疑是最好的结果。威慑策略主要是看中了人们的自保心理，人们大多都喜欢依附于强大的人或事物，在没有十足把握的情况下，不愿意与强大的人或事抗争。

那么在人际交往中，怎样做才能威慑住对方，让对方乖乖听话呢？

一、充实自己，过硬的实力才能震慑住对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

威慑策略能否实现，来源于对方是否在大脑中对你产生了不该对抗的恐惧。而对方之所以会对你产生恐惧，大部分归结于你背后的综合实力。能有效体现出威慑作用的，就是上司和员工。几乎很少有员工敢正面顶撞自己的上司，为什么呢？因为上司决定了他未来的仕途发展。与其说员工是被上司震慑住了，不如说是被上司背后的权力震慑住了。

所以，如果想要让对方踏实地服从，过硬的实力才是硬道理。一个人如果腹内空无一物，即便他的口才再好，也很难让他人屈服。当你决心要劝服别人时，要先做好准备，攒足自己的实力，确保能够完全地让对方信服。

对对方采取威慑策略时，重点在于攻击对方的知识盲点。他对哪些事物不了解、不熟悉，你就要在那个方面下功夫。威慑对方的前提，必须是你有个别方面比对方优秀，选择对方擅长的领域，只会让自己吃亏。所以要想威慑住对方，就要先从他薄弱的地方下手。

当然，如果有十足的把握，也可以研究对方擅长的领域，如果能超过对方，那么这个策略的实施会更成功。因为，当对方发现自己一直引以为傲的地方被别人超越时，心里会更容易产生自卑和畏惧的情感，更容易主动放弃挣扎。

二、确保信息的准确传递，让对方心生恐惧

自己的实力只有完整并夸张地被对方知道后，才能让对方心中产生恐惧。如果对方都不了解你的情况，又怎么会对你产生畏惧心理呢？所以，想要不战而屈人之兵，就一定要确保信息被完整地传递出去。

例如，当人们想要说服他人的时候，通常都会自我介绍，并且会刻意说出自己所取得的成就。这样做的目的是让对方了解到自己的实

pdf下载网 http://www.i8788.com

力，意识到盲目地反驳可能只会体现出他的无知。我们会发现，很少有人敢对权威的学者发问，因为一旦问的不好，便容易被他人说成肤浅。威慑策略就是要给人这样的一种感觉，如果敢和我作对，那么是你不自量力。

三、表现出强势，层层追击，让对手主动投降

想要对方服从你，就要表现出自己的强势。说明对方必须屈服于你的理由，要具备坚韧的意志，同时拥有充足的物质和精神准备，不管对方吃软还是吃硬，你都有办法让对方听从你的指示。

要有强大的心理支撑。有时候，你面临的对手可能和你旗鼓相当，这时候物质已经不是决定因素了，决定胜负的是双方的心态。威慑策略最重要的一点就是，一定要保持自己的强势，不管发生什么都不要表现出自己的软弱，慢慢的对方就会放弃对峙，主动投降。

威慑策略只能应用在正确的途径中。即劝服人们导向正确的事物，如果是坏的事物，即使对方一时慑于威胁投向你这边，只要时机成熟，他还是会重新回到正确的认识上的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI教你学攻心
作者=
页数=1000
SS号=
DX号=
出版日期=
出版社=

pdf下载网 http://www.i8788.com