

FBI 沟通术

美国联邦警察的超级人际沟通策略

金圣荣◎编著



揭秘FBI高效率的人际沟通秘诀，小成本、适用、快捷的沟通技巧，最大限度消除人际交流障碍！

哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

FBI沟通术

美国联邦警察的超级人际沟通策略

★FBI须要随时应对陌生环境，完成计划外的沟通任务。不论是调查、潜伏、询问、联络、交流，都要高效、成功地获取自己所需的信息。他们必须克服自己的心理障碍，淡化陌生环境造成的影响，以出乎意料的方式赢得对方的好感与信任，从而营造一个良好的沟通氛围，把握沟通主动权。

★FBI内部有一套非常成熟的沟通体系。在上行沟通、平行沟通及下行沟通之间，不允许出现钩心斗角、相互埋怨、彼此拆台的局面。他们在外人眼中神秘而和谐，这是因为FBI依靠令人称奇的沟通方式提前化解了可能导致双方不快的矛盾。这种良好的沟通正是FBI高效完成工作目标的重要原因之一。

★FBI认为，绝佳效果的沟通不仅仅靠语言，不能认为沟通出现问题就只是说话的问题，沟通是一个系统。因此，他们非常重视语言沟通之外的非语言沟通。他们懂得用眼神、表情、动作、纸条、书面文件、网络工具等方式与对方进行沟通。FBI的沟通秘诀之一是行为比语言更重要。他们信奉“观色”多于“察言”的沟通原则。



上架建议：心理学·人际关系·沟通

ISBN 978-7-5484-0804-8



定价：29.80元

FBI 沟通术

美国联邦警察的超级人际沟通策略

金圣荣◎编著



揭秘FBI高效率的人际沟通秘诀，小成本、适用、快捷的
沟通技巧，最大限度消除人际交流障碍！

哈尔滨出版社
HARBIN PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

FBI沟通术:美国联邦警察的超级人际沟通策略/
金圣荣编著. —哈尔滨:哈尔滨出版社, 2012.1
ISBN 978-7-5484-0804-8

I. ①F… II. ①金… III. ①人际关系学—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第238929号

书 名: FBI沟通术——美国联邦警察的超级人际沟通策略

作 者: 金圣荣 编著

责任编辑: 李金秋 张 杰

责任审校: 陈大厦

版式设计: 张文艺

封面设计: 朝圣设计

出版发行: 哈尔滨出版社 (Harbin Publishing House)

社 址: 哈尔滨市香坊区泰山路82-9号 邮编: 150090

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京中印联印务有限公司

网 址: www.hrbchs.com www.mifengniao.com

E-mail: hrbchs@yeah.net

编辑版权热线: (0451) 87900272 87900273

邮购热线: 4006900345 (0451) 87900345 87900299 或登录蜜蜂鸟网站购买

销售热线: (0451) 87900201 87900202 87900203

开 本: 787×1092 1/16 印张: 15.25 字数: 193千字

版 次: 2012年1月第1版

印 次: 2012年1月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5484-0804-8

定 价: 29.80元

凡购本社图书发现印装错误, 请与本社印制部联系调换。服务热线: (0451) 87900278

本社法律顾问: 黑龙江佳鹏律师事务所



前言

PREFACE

长时间的经验积累，使得FBI内部形成了一种非常成熟的沟通体系。不少顽固分子、亡命之徒都在FBI专家的指引下低头认罪。可以说，在很多时候，FBI都完全有能力通过一次专业的交流，摒除武力，从而达到自己的目的。

当然，美国警察的交流技巧也不是与生俱来的，他们需要通过各种培训以及指导才能取得成功。这些技巧从一定意义上说就是美国警察“看不见的手枪”，当 they 和犯罪分子、顽固派对峙的时候，这些无形的枪炮就可以起到决定性的作用。

FBI最常用的沟通技巧就是非语言沟通，这种无声的交流可以在很大程度上起到掩护任务执行者的作用，但是这种沟通对于交流双方的要求比较高，也容易造成失误。所以，在FBI主动攻击的时候，非语言沟通的运用还是比较少的，它更多的是运用在审讯犯人、解读嫌疑人的内心世界上，而且，在追求稳妥的情况下，FBI还是更倾向于传统的有声交流。

在沟通方向这一层面上，FBI也有自己专业的理解。如果需要和对方产生互动，那么大家就使用“双向沟通”，这样的交流可以使FBI更好地了解谈话对象的心理变化。但是有时候，这种带有互动色彩的“双向沟通”并不是非常必要的，FBI也可以使用单方主导的“单向沟通”。上下、平行沟通也属于沟通方向的范畴，在同别人打交道的时候，FBI也需要不停地改变自己的姿态，这样才能更好地攻击对方的心理防线，或者不触碰别人的“心理雷区”。

可以说，FBI掌握了非常全面、完整的沟通知识。在他们看来，与别人交流已经形成了一种非常简单的知识体系。何时选择书面沟通、何时采取口头沟

通，都有现成的案例。前FBI资深探员罗伯特·K.雷斯勒曾说：“由于同外界的大量交流，我们形成了一个完整的沟通体系。很多时候，在面对一个不肯开口的犯人时，我们只需要查找一下卷宗就可以找到相关的解决通道。这虽然不是百分之百的有用，但是事实证明，这个体系给了我们很大帮助。”

随着时间的发展，FBI对于沟通技巧的研究，已经触及到生活的方方面面。FBI特工不光利用计算机来存储档案、查找信息，他们还在研究关于网络沟通的技巧性和优越性。目前，已经有25%的网络黑客受到了FBI的控制，成了FBI的网上间谍。

可以断言，美国警察对于沟通技巧的探索还将继续下去，正如雷斯勒所说的那样：“他们已经很优秀了，但是还远远不够。”美国CIA曾经作过关于心灵控制的研究，这一点在当时远远超出了人力所能控制的范围，以至于后来，这个计划变成了和巫术差不多的研究。FBI虽然没有打过“用意识操纵物质实体”的主意，但是一旦找到了这个计划的可行之处，相信他们还是会行动的，因为这种沟通是具有颠覆性的。

本书使用七个章节，深度解析FBI特工对于沟通术的高超理解和运用。当我们认识到美国警察是如何同别人打交道、看穿对方内心世界的时候，我们自己其实也可以从中汲取到不少有用的信息。当然，健康的沟通应当是双方的，而在现实生活中，有很多人很少或者不善于表达，从而导致他们成为孤家寡人，被社会排斥在外。事实上，本书写作的根本意图也在于此，真心希望每一位读过此书的人能够从中得到有用的信息，然后将之运用到自己的日常生活当中。最后，衷心地祝愿每一位读者都能够成为一个善于沟通、备受瞩目的快乐因子，从而尽情地享受生活！

目录

CONTENTS

第一章 语言沟通与非语言沟通——

看FBI如何与对方进行“思考性沟通”

1. FBI的语言沟通技巧 002
2. FBI都在使用哪些语言与罪犯沟通 006
3. FBI独特的非语言沟通的方式 010
4. FBI的沟通秘诀：行为比语言更重要 015
5. FBI与众不同的沟通方式：“观色”多于“察言” 020
6. 即使FBI进行语言沟通也会温和婉转 024
7. 记住：摆脱困境，全凭说话智慧 028
8. 沟通，从倾听刺耳的语言开始 032
9. 非语言沟通是传递信号的重要渠道 036

第二章 单向沟通和双向沟通——

FBI如何从两个方向成功说服他人

1. FBI实战中不可或缺的沟通方式——单向沟通 040
2. FBI沟通的取胜法宝——双向沟通 043
3. FBI单向沟通和双向沟通的有机结合 047
4. 双向沟通的缩影——FBI如何运用协商式沟通 051
5. FBI如何进行互动式沟通 055

6. 记住：是沟通而并非强制	058
7. FBI沟通中的换位思考	062
8. FBI从“单向直线式沟通”到“双向互动式沟通”的转变	065
9. FBI成功沟通的“四板斧”	069
10. FBI如何相互沟通抓捕罪犯	072

第三章 上行、下行与平行沟通——

站的高度不一样，沟通的效果就不一样

1. 上行沟通——FBI如何向总统汇报工作	076
2. FBI上行沟通的语言技巧	080
3. 让上级领导改变主意的沟通技巧	083
4. 平行沟通——建立在相互尊重、团结互助基础之上的同事沟通 ...	087
5. FBI平行沟通的实用技巧	092
6. FBI与CIA之间的平行沟通	096
7. 下行沟通——像FBI局长一样将信息传递给下属	100
8. 下行沟通：恩威并用的沟通方式	104
9. 批评下属——到位且不伤人的沟通技巧	108

第四章 反应性相依沟通与彼此相依性沟通——

像FBI一样学会使用更专业的沟通技术

1. 巴克的相依理论	114
2. 相依理论在FBI身上的运用	119
3. 像FBI一样看清人际沟通的“四堵墙”	123
4. 帮助对方脱下铠甲才是正确的反应性相依沟通	127



- 5. 通过“非对称性相依沟通”来提升美国总统候选人的支持率 133
- 6. FBI与原则相冲突时的处理原则 137
- 7. FBI的沟通管理也是一个知识体系 141

第五章 正式沟通与非正式沟通——

FBI的秘密：注意沟通的场合很重要

- 1. 正式沟通的形态 148
- 2. FBI教你在不同场合下的正式沟通术 153
- 3. 非正式沟通的魅力 157
- 4. 非正式沟通是促成成功的润滑剂 161
- 5. FBI教你非正式沟通的技巧 165
- 6. 充分利用非正式沟通的契机 169
- 7. 正式与非正式绩效沟通的方法 173
- 8. 最常用的非正式沟通：聊天 178

第六章 口头沟通与书面沟通——

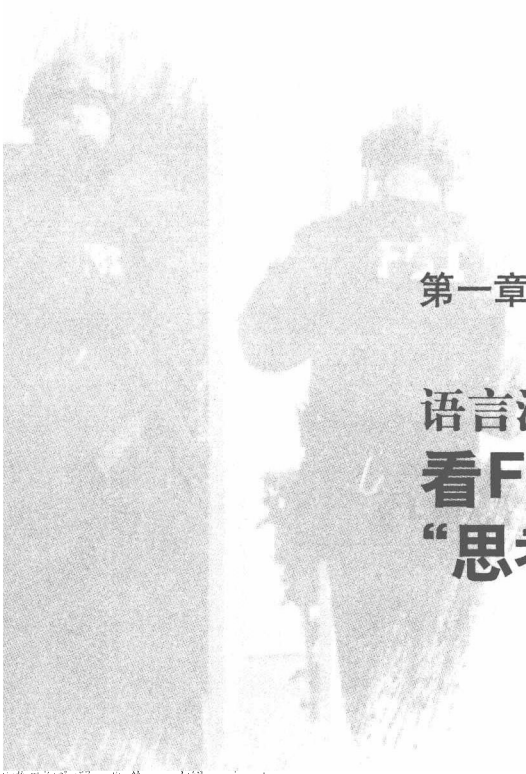
FBI认为最原始的就是最高效的

- 1. FBI的口头沟通与书面沟通 184
- 2. FBI最惯用的书面谈判 188
- 3. FBI书面沟通的技巧：没有记录就等于没有沟通 192
- 4. 像FBI一样实现有效的口头沟通 197
- 5. FBI的口头沟通技巧 202
- 6. 掌握书面沟通技能 206

第七章 网络性沟通与虚拟性沟通——

当面不好说的可以换个沟通媒介

1. 最让人纠结的网络沟通	210
2. 网络通讯带来的即时沟通	214
3. FBI邮件沟通的常用技巧	217
4. 在IT项目中存在的沟通误区	222
5. 网络沟通划时代：手机网络电话	225
6. FBI如何让虚拟世界更安全	227
参考书目	230



第一章



语言沟通与非语言沟通—— 看FBI如何与对方进行 “思考性沟通”

FBI特工有着一套非常切实可行的沟通技巧，他们可以从各个角度揣摩、推测一个人的心理活动。按照业内的专业区分方法，沟通可以划分为语言沟通和非语言沟通，普通人之间的交流大多数都是以语言为基础的，而FBI特工之间的交流则包含着很多非语言的因素。据统计，FBI在执行任务的时候，通过语言传递的信息在总信息量当中只占30%左右。也就是说，通过使用那些巧妙的身体语言、形体暗示，FBI可以进行非常有效的交流。而且通过长时间的实践，美国警察的非语言沟通已经达到了一种非常完善且全能的地步。

当然，我们也不能否定语言沟通的作用，直接的语言对话可以在很大程度上降低双方的误会并能在关键时刻控制失误率。



FBI的语言沟通技巧



与人沟通要讲究方法和技巧，好的言辞可以使我们事半功倍，省时又省力，而如果沟通作不好，将会切断个体与外界之间的联系，从而产生各种误解。FBI探员在语言沟通上就掌握了丰富的技巧，因为早在这些探员还没有被正式录用之前，他们就已经接受了严格的训练以保证他们的工作效率。其中，这些语言沟通的技巧包括语速、措辞、语调等。

FBI需要面对的人群是非常广泛的，很多时候，他们都需要刻意改变自己的言语方式以达到自己想要的效果。比如，当他们追踪、调查在押嫌疑人的时候，就需要通过激烈、强硬的语言来攻击他们的心理防线；而当谈话对象变成普通百姓的时候，他们就需要减缓语速、平静地和对方交谈以挖掘出自己想要的信息。

1983年9月的一天，FBI得到了一条消息：得克萨斯州的农场主乔尔·斯蒂文斯实际上是一个贩毒集团的代理人。斯蒂文斯表面上经营着自己的农场，暗地里却和毒贩子勾勾搭搭，而且他和很多流窜各个州府的毒枭关系都不错。

由于斯蒂文斯的罪行已经涉及整个联邦的范围，因此，FBI专门



成立了行动小组赶往得克萨斯州抓捕斯蒂文斯。一切都很顺利，警察抓获了包括斯蒂文斯的儿子盖伊在内的11人，但是却没有找到斯蒂文斯本人。就在大家惋惜“没有抓住主犯”的时候，斯蒂文斯却开着自己的老爷车向自己家中驶来。

当时守在外面的FBI探员叫做卢克·图布鲁斯，他已经52岁了。此时，斯蒂文斯向他走来，而其他人在忙着取证，都没有注意到门外走来了一个人。

可以说，斯蒂文斯是一个经验丰富的老手，他看见了自己屋外的警车，知道自己如果想要逃跑的话就一定会被击毙。于是他大胆地走了过来，因为他认为警察没有证据是不能把他怎么样的。

于是，斯蒂文斯扛着自己的猎枪走了过来，一步步地靠近图布鲁斯，跟他打招呼说：“哥们儿，这是怎么回事？”斯蒂文斯长着一副标准的农户身材，肌肉发达且面相粗犷。图布鲁斯也显得气定神闲。

“有人举报这里有毒品交易，警察过来取证。”

“那么你是干什么的？”

“FBI资深探员，我想你应该听说过我的名字，卢克·图布鲁斯。”

斯蒂文斯没再说话，而是朝屋里看了一眼，然后说：“你知道我是谁吗？我想要一枪干掉你，你觉得别人会怎么想？他们会说，卢克·图布鲁斯是个没用的废物？”

图布鲁斯缓缓地说：“很多人都这样说过，撂倒我？算了吧，伙计！”图布鲁斯朝对方看了一眼，继续说道：“我还想回家去看看自己的孩子呢。”

斯蒂文斯拍了拍枪，没有动。他琢磨了一会儿，又问：“那么我现在放下枪，算是自首吗？”

“没问题，农夫是不会伤害磕坏牙的小熊的。”

斯蒂文斯稍稍迟疑了一下，扔掉了猎枪，向图布鲁斯投降了。

看起来，图布鲁斯的工作进行得很顺利——一个凶神恶煞的罪犯，就这样束手就擒了。但实际上，如果不是图布鲁斯高超的语言技巧，他很有可能会被对方一枪打死。

对此，FBI告诉我们：与人沟通的时候，一定要注意对象。斯蒂文斯是一个凶残的毒贩，当他发现自己的老窝被端之时，还敢靠近事发地点并与警察搭讪，这本身就说明他是一个胆大、熟练的惯犯。在和这种人交流的时候，一定要注意不要被对方的气势压倒，同时还不能激怒对方。可以说，在对付斯蒂文斯的时候，图布鲁斯用了以下几种技巧：

(1) 坚定的语气与措辞

当对方试探性地提出问题时，图布鲁斯显得非常镇定，面对犯罪分子，他毫不掩饰地告诉对方，这里被警方控制了。而仅仅这一句话还不足以将斯蒂文斯的气焰打消掉，为了压低对方的气焰，他还在自己的FBI身份前面加上了“资深”两个字，顺利地将自己年龄上的劣势转化成了经验上的优势。一句“你应该听说过的名号”，更是为自己披上了神秘的外衣，这种故弄玄虚的说辞更是使斯蒂文斯投鼠忌器，不敢轻举妄动。并且，图布鲁斯的回答自始至终都很简洁清晰，这更让人觉得对方不是一个简单的FBI探员。

值得注意的是，按照心理学家乔·本森特的观点，如果一个人将语气词“嗯”、“啊”、“哦”等加入自己的谈话中，这就表明，他实际上是犹豫的，是不够自信的。而图布鲁斯在整个交谈过程中没有使用一个语气词，这就充分显示出了他的自信。

(2) 有选择地使用词汇

当斯蒂文斯提出一枪撂倒图布鲁斯时，即在一定程度上可以说成是“最后的反抗”，他已经完全被对方散发出来的气势所压倒了，这最



后一击是最凶狠的，同时也是最无奈的。然而，图布鲁斯的回答很令人深思，他提到了“孩子”这个字眼。实际上，当斯蒂文斯威胁他的时候，他也在警告对方：“你的儿子还在警方手中呢！”

最为巧妙的是，在说“孩子”这个字眼的时候，图布鲁斯选择性地使用了“Gay”，而不是“Boy”或者“Children”。这其中的关键就在于，斯蒂文斯的儿子盖伊的英文名字就是“Gay”。图布鲁斯在关键时刻说出了“Gay”，其实这也是从心理上打击对方的一个手段。

(3)适当的幽默

图布鲁斯最后的那个关于“磕坏牙的小熊”的比喻，实际上是一种通过调侃来安慰、鼓励对方的做法。FBI认为，当一个人强势的时候，他主动同别人开玩笑，是一种放低身份、赞美、鼓励对方的表现。所以，当斯蒂文斯最后表示愿意投案自首的时候，图布鲁斯跟他开了一个小小的玩笑，既化解了对方的疑虑，又从一定程度上降低了罪犯的攻击性，最终全身而退，可谓高明。

因此，FBI认为，在和别人进行语言沟通的时候，语速、语气是表现一个人内心自信程度的关键。如果一个人说话时言辞闪烁、惴惴不安，那么这个人的心理素质就比较差。在面对一些飞扬跋扈的谈话者时，FBI更多采取的是稍含命令式的语气进行交涉，因为只有这样，才能保证对方不会耍滑头甚至拒绝交涉。

另外，在FBI眼中，措辞选择也是一门大学问，很多时候，一个不经意的字眼，就会在听者心中掀起大波澜。丰富的词汇不光是展示一个人语言基本功的手段，某些时候，它们是可以对事物产生决定性影响的。

2

FBI都在使用哪些语言与罪犯沟通

在和犯罪分子进行交流的时候，美国警察也有自己独特的方式。但是不管这些方法怎么变，FBI都一直坚持这样一个原则：当犯罪分子强势的时候，就打击他；当他弱势的时候，就引导他。这也是FBI心理学家非常推崇的一个套路，说起来比较简单，但是实际操作起来，就有很大的难度了。

“打击强势犯罪分子，引导弱势犯罪分子”，实际上就是FBI将对方完全控制在自己手中的一种手段。试想一下，当一个遭到拘捕的嫌疑人咄咄逼人、傲慢地拒绝所有提问的时候，他其实只是处于一种“半拘捕”状态。虽然这个人的身体遭到了控制，但是他的精神实体并没有被扣押，如果想要从他那里得到有价值的信息，那就需要从根本上打击对方，击垮对方桀骜不驯的内心世界。

著名的FBI探员罗伯特·K.雷斯勒在探访变态杀人魔理查德·蔡司时，就曾遇到过这样的情况。和所有的变态杀人犯一样，蔡司在被捕之后也是鬼话连篇，根本不配合警察的询问，IQ测试显示他是一个普通人，但是他依然将身边的警察哄得团团转，并且得意地享受着一种莫名的成就感。在进入监狱之后一年多的时间里，警察很少能够从



他身上得到有价值的信息，倒是大量的虚假信息、垃圾情报让他们吃尽了苦头。为了改变这一现状，警方请来了雷斯勒——一位学院派FBI心理分析专家。

当雷斯勒来到囚室的时候，蔡司同样很不配合。当访谈进行到一半的时候，蔡司突然向四周诡异地环视了一番，然后转过头来对雷斯勒说：“嘿，我的额头上有一颗星星，你看见了吗？”

雷斯勒知道这又是蔡司在故弄玄虚、装神弄鬼。他知道，正是一些懦弱的警探，一味迁就、迎合蔡司，才造成对方眼前这种极不负责、胡说八道的习惯。雷斯勒头也没有抬，冷冷地打断了正吹得天花乱坠、口沫飞溅的蔡司：“很抱歉，这里太暗了，我什么都看不清楚。”

正在兴头上的蔡司呆住了，他的上半身尴尬地向前伸着，嘴巴咧得很大却什么也说不出来了。他悻悻地往后一躺，耸耸肩，说道：“好吧，聊点别的。”

这一次访谈很成功，被驳倒之后的蔡司不再刁难对方而是完美地配合了雷斯勒的采访。雷斯勒也为自己开了一个好头，在此之后，他还成功采访了泰德·邦迪、查尔斯·曼森等一大批臭名昭著的恶魔。

对于蔡司，雷斯勒没有继续沿着对方的思路往下说。因为在FBI看来，对于那些狡猾的惯犯，是需要采取强硬的措施来打击他们的，如果只是一味地顺应，就只能使他们变得更加嚣张。在他的自传中，他这样说道：“当时我也可以说，‘是呀，真的很漂亮’，但是这样做只会让他把我看成一个愚昧无知的傻瓜。所以，我借用了灯光暗淡这个条件，顺利地将问题挡了回去。而当他知道我的厉害之后，也就显得配合多了。”

很多时候，FBI在对待自己的犯人时都会采取这种做法。虽然有时候，这些“强硬语言”看上去并不具备攻击性，但是放到特定的条件

之下，它们就会催生出极大的压迫力来，从而在心理上给对方造成强大的压力，进而掌握交流的主动权。

比起态度顽劣的犯罪分子，一些性格懦弱、不善言谈的犯罪分子就好处理多了。这个时候美国警察和犯罪分子的交流，大多数是要顺应对方心理的。雷斯勒认为，大部分犯罪分子在作案之后都会产生很强的自责心理，这种挥之不去的责难让他们身心俱疲，想要让他们开口容易，但是如果想要让他们真正打开心扉，那就需要持续不断的鼓励。而此时，“软语言”就成了非常有效的交流方式。

“软语言”并不像简单地说“好话”、“软话”那么简单，就像“强硬语言”有时候也不会显得星火四溅一样，它主要包括一些语速、声调以及可信度等。

通常，“软语言”的语速是比较慢的，而排炮式的发问、谈话会使人压力倍增，如果嫌疑人本身就是一个自保意识非常强的人，那么他就会关上自己的大门，隔断同外界之间的联系。所以，在谈话过程中，循循善诱的交流方式更加合理。1972年，在拉斯维加斯发生了一起谋杀案，嫌疑人是一名中学教师，他的名字叫做伍德伦·波尔。

其实警方已经在私下里认定，这名教师就是用小铁锤杀死了受害人，但是其中还有很多细节，需要对方一一说来。对此，警察并没有拍着桌子，大声呵斥波尔：“你就是用一把铁锤杀死了同事！”而是拿出一大堆可能的作案工具，比如斧头、铁棍等，并将铁锤同这些工具放在了一起。

“伍德伦·波尔，你是用这把斧头伤害了自己的同事吗？”

“伍德伦·波尔，你是用这根铁棍伤害了自己的同事吗？”

这样的问话将波尔带回了那个不堪回首的凶案现场，此时，他的良心受到了巨大的谴责，身为受人尊敬、爱戴的教师，他竟然犯下了如此不可饶恕的罪行！当警察拿起那柄罪恶的铁锤准备提问的时候，



波尔抬起头来，轻轻地说：“是的，先生，就是用它。”

最终，波尔如实交了自己的作案细节，由于良好的态度，他也在量刑上得到了减免。其实，波尔就属于弱势犯罪分子，他们本身对自己的罪行是非常痛恨的，而同时又非常悔恨、敏感，所以和他们沟通时，言辞上一定要和气，注重引导，更不能连珠炮式开火，因为这样只能使对方心理崩溃，继而拒绝交流。

在审讯的过程中，警方也一直采取“引导”的方法，他们没有强行将波尔的思绪带回犯罪现场，而是循循善诱、小心地敲打对方的心理防线。另外，与理查德·蔡司这样杀人不眨眼的魔头相比，波尔是一个真实的忏悔者，他对自己的行为异常悔恨。因此，在字眼选择上，警方也有意回避了“Kill”（杀死），转而用稍微平滑的“Heart”（伤害）来提问。这从一定程度上减轻了波尔的心理压力，让他更加冷静地面对自己的犯罪事实，从而更好地同警方配合。

当然，“强硬言语”和“软语言”都不是一成不变的法宝。更多的时候，FBI是将他们交叉使用的，而且这样做的效果往往出人意料，因为只有刚柔并济才能攻破犯罪分子的心理防线，从而完成任务。

3

FBI独特的非语言沟通的方式

“非语言沟通”是研究者们新引入的概念，但实际上，“非语言沟通”却是先于人类的“语言沟通”而存在的。人们在没有掌握“语言”这一个交流工具之前，就已经开始用自己的肢体、形态来表达自我感受了。FBI在“非语言沟通”上，用“登峰造极”来形容，也分毫不过。前FBI探员乔·纳瓦罗对非语言沟通有着深刻的认识，他退役之后当了棋牌教练，专门从一些旁枝末节来推敲一个人的真实想法。他认为，在人际交往过程中，非语言性交流的重要性甚至比语言性交流要大得多。如此，医护人员在工作的时候都要穿上白色的工作服，这实际上就是一种非语言性交流，他们在传达自己是安全、卫生的。其中，广义的非语言沟通包括肢体语言、形体距离、身体接触等。

纳瓦罗认为，肢体语言占据着非语言沟通的主体部分，在他担任FBI探员的25年里，他充分利用了这一点。20世纪80年代，纳瓦罗就曾接手过一起被人津津乐道的案子。简单说来，就是犯罪嫌疑人犯下了言行不一的错误：嫌疑人声称自己沿着道路向左一拐，直接回到了家中，但是他同时做出了一个向右拐的手势。道路右侧，正是案发现场，纳瓦罗立刻对这个滴水不漏的小伙子展开了凌厉的攻势，最终，



他承认了自己的罪行。

在FBI看来，嫌疑人的肢体语言没有跟上他大脑思考的步伐，所以做出了南辕北辙的姿势。换句话说，当一个人的肢体语言同自己的言语产生背离的时候，他很有可能就在说谎。不光是纳瓦罗，其他FBI探员也都精于此道并且乐此不疲。通常情况下，FBI注重的肢体语言有以下几种：

(1)眼神

眼睛是心灵的窗口，人们都喜欢通过眼神来判断一个人是否在说谎。传统观点认为，敢于直视责难的眼神就可以证明一个人的清白无辜。但是经过FBI长时间的经验积累和研究，发现并不是所有的说谎者都会遮遮掩掩、目光游离。朴次茅斯大学的研究者们还发现，如果犯罪分子正在编织谎言的话，他会尽量使自己处于一个静止状态，包括眼皮眨动、瞳孔移动等。因此，他们得出的结论是，人们在说谎的时候，每分钟眨眼的次数将会降低5次左右。另外，FBI还沿用了生理学家的理论，他们认为，如果一个人在说话的时候眼珠偏向右上方，那么他很有可能就在撒谎。这些隐秘的交流技巧使美国警察受益匪浅，并且对他们侦破案件、调查取证起到了非常关键的作用。

此外，FBI同自己的伙伴以及线人之间也会有丰富的眼神交流。一名叫做拉希德·布鲁多斯的FBI特工就从朋友的眼神中觉察到了异样，从而顺利逃出了困境。

“当时杰里微笑着坐在凳子上，我装做无所事事的样子靠近了他，但我注意到，他的眼睛的眨动幅度与以往不同。如果说普通人眨眼只需要0.1秒的话，那么，他眨一次眼就需要0.5秒左右。我意识到了其中的危险，于是就漫不经心地转开了。后来我才知道，杰里已经被识破了。而在他的暗示之下，我才没有暴露自己。”

纳瓦罗也在他的书中提到了眼神的“隔断效应”，就是人们在看到

让自己恐惧的事物时，会选择延长自己眼睛闭合的时间长度，而这一点是受大脑边缘系统控制的。从一定意义上来说，“隔断效应”更多的是一种自欺欺人，虽然它根本不能改变外界发生的一切，但这却是脱离了人控制之外的必然反应。

(2)面部表情

人在紧张的时候，其面部往往会发生一些可见性的变化，比如“脸红”、“肌肉抽搐”等。因此，FBI也非常注意对方的面部表情变化。一般来说，没有经过训练的人在外界发生变化的时候，会针对这些变化有一个相应的反应，而部分狡猾的犯罪分子则可以跳出这个框架，欺骗警察。因此，在和犯罪分子打交道的时候，FBI通常会掩饰自己的真实身份和动机，当对方降低了警觉之后，再暗中记录下这个人的表情变化。在1963年，FBI就成功指认了一名叫做马杜罗·赫兹的毒贩子。事情是这样的：FBI探员假装成一名过路人，谎称自己的车子需要加水，就这样和赫兹搭起了讪。当那名FBI探员提到“美国南部毒品交易泛滥、政府正在派出大批警力前往惩治”的时候，赫兹脸上突然一红一白的，人们知道，“毒品”和“警察”这些字眼让赫兹很不舒服，也正是这样的表现使赫兹暴露了自己，并将自己投入了大牢。

另外，FBI在同别人打交道的时候，还会从一个人的面部表情是否对称来评判这个人。FBI专家认为，人的大脑分为两个半球，左脑主控语言和逻辑，右脑主控图片处理。两边主管方向不同，反应速度也就会出现偏差，尤其是当一个人“言不由衷”的时候，他的面部表情就会很僵硬，比如，一个人在笑的时候，嘴角咧向一边，就说明他是装出来的，实际上他并没有接受到让自己开心的信息。

另外，眉毛、嘴唇都是FBI评判一个人内心世界的依据。纳瓦罗说：“如果一个人抿着嘴唇，那么就代表他对眼下的事情持否定态度。眉毛同眼眶之间的距离同样也可以暴露一个人的内心，如果这个



距离变大，那么这个人就是高兴的；如果缩小，就表示他心情失落、生气，甚至是愤怒。”

(3)手臂

在FBI看来，上肢动作可以传递出的信息大多是一种显性的，所以相对而言，要想从上肢动作去观察一个嫌疑人的一举一动还是比较困难的。更多的时候，FBI还是将注意力集中在较为隐秘的手指上。

FBI发现，如果一个人在双手插兜并将自己的大拇指外露时，那么这个人就是无比自信、感情外化的。相反，那些喜欢将自己的大拇指藏在裤子口袋而将其他四指外露的人，就会显得心事重重、不好交往。

另外，当一个人将自己的两只手叠成一个“搭帐篷”状态的时候，也表明这个人正处于一种强烈的自信状态之中。可以说，FBI在面对自己的同事和上下级的时候，是很注重这一点的。埃德加·胡佛是一个专权的领导，他从不喜欢看到下属们在自己面前做出这样一个张扬的手势来，因为他觉得那是对自己的一种挑战。

纳瓦罗认为，正常垂下手臂的人是放松的，而将双臂放在身前或者身后的人，都表示在对外传递着有一种“拒绝”意思的信息。当然，这其中的拒绝也是有区别的，相对而言，将手臂前置的人警觉性稍微高一点，比如说，那些双臂抱胸的人，很可能就处于矛盾的劣势一方，他通过拒绝别人来达到保护自己的目的；而将手臂背在身后的人则展示出了一无所畏惧的挑战姿态：既不欢迎你，也不理睬你！

(4)脚部

FBI认为，一个人的脚部其实是最容易暴露他真实目标的地方。简单来说，脚部会将一个人脑海当中设计、玩味的下一个目标统统展示出来。FBI资深探员尼古拉斯·马奇就给我们讲述了他自己的一个经历。

“当时我从远处看见了自己的上级巴克斯特先生，他背对着我，正在和一个朋友谈话，我快步走过去，向巴克斯特先生问好，而后巴克斯特先生也笑眯眯地回过头来，向我打招呼。”

但是巴克斯特并没有挪动自己的腿脚，只是扭动了上半身来回应马奇，此时马奇知道，对方并不希望他介入这次谈话。

“如果他欢迎我的到来的话，他就会挪动双腿，将两个脚尖指向我，虽然他很友好地冲我微笑，但是我看见他的脚却死死地贴住地面，于是我知趣地走开了。”

确实如此，一个人的脚尖朝向最容易反映出这个人实际想要去的地方。因此，FBI在同其他人打交道的时候也会注意这个问题。

“如果谈话对象说自己不会走，但是他的脚却扭转了过去，指向门的方向，那么我就知道，他实际上已经不愿意继续交谈下去了。”

除了脚尖以外，大腿也是暴露一个人内心世界的重要点。在纳瓦罗看来，那些跷起二郎腿并且将自己的大腿高高叠起，横贯在对方面前的人，也表达出了拒绝交流的姿态。这种姿势就好像是给谈话双方树立起了一道无形的屏障，表示“我不想让你靠近我”。

可见，非语言沟通能够更多地反映出一个人的内心世界。当然，只有认真观察，才能真正明白其中的含义，从而作出正确的判断。



4

FBI的沟通秘诀： 行为比语言更重要

通常来说，语言的传递是超视距的，正所谓“眼见为实”，只有真正映入眼帘的事物才具备更高的可信度。而FBI也相信这一点，所以他们从来不单纯地相信语言，因为不管是从行为上还是从精神上来看那都是可以造假的。

按照沟通的种类来划分，行为属于“非语言沟通”。不管是同犯罪分子还是同普通百姓进行交流，“非语言沟通”的可信度都要大许多。其原因主要有以下几点：

(1)行为更加真实

如果有人说自己可以举起300千克的石头，估计很多人都会嘲笑他；假如这个人说完这句话后真的举起了石头，那么也就不会有人再怀疑他了。可见，在与交流的时候，行为才是板上钉钉的硬道理。FBI经常需要和一些狡猾透顶的犯罪分子打交道，所以更注重实物上的证据，也就是行为。1985年，CIA特工爱德华·李·霍华德的叛逃就是一个活生生的例子。

当时美国警察已经注意到了霍华德蠢蠢欲动的迹象，于是派出了

两名干练特工专门监视霍华德的一举一动。但是这两名特工并没有将任务执行得很彻底，他们没有看见霍华德的真身，只是隐隐约约隔着玻璃看见霍华德的轿车中坐着两个人——一个是霍华德的妻子玛丽，另一个实际上是伪装成霍华德本人的人体模具。后来，他们又监听到了一段霍华德打给朋友的电话，于是他们以为对方还在自己的掌控之下。但事实上，那通电话是玛丽拨打的——她放了一段提前录制好的磁带。

所以说，语言交流的“可伪装性”更高，人们操作起来也比较容易。但如果有人想要将一个动作也伪装起来，那么难度就比较大了。

(2) 行为交流更有效

有时候，单纯的语言交流对谈话双方带来的影响和效果是微乎其微的。在现实生活中也是如此，如果想要一个员工努力工作，那么简单的语言鼓励肯定不如实实在在的“提升薪水”或者“提升职位”的效果好。因此，FBI教官们经常对那些尚在训练营中的新手们灌输这样一个道理：“和胡佛握手并不是一件天大的难事，而难的是，在和他握手之后还能让他多看你一眼并拍拍你的肩膀。”

可以说，美国警察在同别人交流时也是非常注重这一点的，他们习惯于采取更加外化的方式表达自己的情感，这样似乎更容易激起对方的热心。相对而言，东方人就显得含蓄了许多，所谓“君子动口不动手”，但只是单纯地鼓励几句，肯定不如一个简单的拍肩动作有效。也正是由于这种突出的效果，如今，对于西方的一些交流方式，在东方社会也随处可见了。

(3) 使用行为交流的局限性较小

很多时候，美国警察都是和神经高度敏感的犯罪分子打交道，由于语言交流的超视距特质，所以会损害任务的秘密性。也就是说，在同一些犯罪分子斗智斗勇的时候，美国警察通常都是通过一些“非语



言性交流”来互相沟通的。因为在瞬息万变的警匪对抗之中，一点点的风吹草动都有可能造成整个计划的流产，所以，在执行秘密任务时，几乎每个FBI探员都会得到安装了消音装置的武器。

马克·费尔特当时已经是FBI的二把手，可谓是权倾一时。但是在“水门事件”中，他依然小心翼翼，如果不是2005年他将真相公布出来，那个所谓的“深喉”就真的无从得知了。

费尔特为了和鲍勃·伍德沃德联系，采取了很多“行为”上的方式。他不能给对方打电话，因为这有可能被录音；他也不可能直接大声告诉对方约会地点，或者是写一张字条通知对方。为此，他想了一个绝妙的方法，即如果想要和对方见面，费尔特就会在伍德沃德每天订阅的报纸的第20页上画一个圆圈，然后再在页下角画一只表盘，隐晦地注明约见时间。显然，这种纯粹的行为交流保证了两人的安全，当时，费尔特的代号是“深喉”，在后来的几十年时间里，人们都对这个神秘的“深喉”只闻其名不见其人。假如当时费尔特使用了电话或者是投递了纸条，那么他或许早就被人发现并暗杀了。

(4)行为交流附带暗示效果

与语言性交流不同的是，行为交流一般都比较隐晦。作为一种暗示，它可以避免一些不必要的摩擦。雷斯勒在开始自己职业生涯的头几次采访时就遇到过一些尴尬的情况。

有一次，在面对纽约杀人狂伯克威兹的时候，雷斯勒发现对方似乎有些烦躁。而当时伯克威兹正处于自信心极度膨胀的时期，因为媒体将他吹嘘成了一个技术娴熟、手段高明的杀人偶像，甚至给了他一个响亮的外号——“山姆之子”。可以说，在这段时间里，想要采访伯克威兹是一件比较容易的事，而且他也会很配合。

但是凭借自己敏锐的职业素养，雷斯勒认定，伯克威兹对于今天的访谈非常不喜欢。但是，为了和“记者朋友”、FBI心理分析师们打

好关系，他还是耐心地守在桌前，生硬地接受访问。众所周知，伯克威兹实实在在算得上是一个杀人不眨眼的魔头，一旦将他激怒，后果会不堪设想。此刻，雷斯勒注意到，虽然伯克威兹的整个身子是坐正的，但是他的脚尖却指向门口，并且在有规律地左右摇摆着。

“有很多人认为，如果一个人把他的脚悬起来并前后踢动的话，那么就表示他的心情是愉快的。”雷斯勒试探性地说了一句。

此时，伯克威兹笑了起来并让自己的脚停止了摆动，但是脚尖依然朝向门口。于是雷斯勒终止了采访，按铃让狱警将伯克威兹送回了监狱。后来在另一次采访当中，雷斯勒才知道，自己其实冒了很大的风险——当时伯克威兹和狱友下了赌注，因此他急切想要回到狱友那里去，如果雷斯勒再这样拖延下去的话，他就会杀死这个文绉绉的FBI。但是在那次交锋当中，雷斯勒知趣地终止了采访，没有捅破的那层窗户纸反倒成了两人之间的友谊桥梁，自那以后，伯克威兹对雷斯勒的态度也更加友好了。

所以FBI认为，在与人交流的过程中，行为是占据主导地位的，它的实际效果要比语言交流来得更猛烈一些，相对而言也没有太大的局限性，并且更容易得到交流对象的信任。英国社会学家索斯盖特·鲍尔曾说过：“人类最原始的交流方式是脱离了语言范畴的，这种最原始的功能将伴随所有人的一生，即从生命的开始直至死亡。”

显然鲍尔没有将一些人类通用的“语言”（比如愤怒、激动时候的大叫、示好时候的低声呼应等）划分到语言范畴中去，这种观点得到了一部分学者的赞同。在他们眼中，人类最为依赖的交流方式就是非语言性的，而那些语言性交流，看起来并不是人类社会不可或缺的。FBI对于鲍尔的观点虽然持保留态度，但是实际上，他们在工作中却非常注重这一点。当他们同别人进行交流、沟通的时候，没有哪个美国警察会轻易相信那些“听起来非常有道理的证据”。同样，他们也不



会单纯地只从语言上与别人沟通，会办事、会做人的FBI总是能够顺利地使用肢体传达出自己的真实想法，因为这种隐秘的交流方式看上去会更加平滑，不但提高了工作效率，同时还减少了交往中的摩擦。所以，在实际生活和工作中，FBI总是坚持将行为方面的交流放在首位。

5

FBI与众不同的沟通方式： “观色”多于“察言”

众所周知，FBI特工在工作中是非常注重互相交流的，但问题是语言交流是超视距的，这往往会将那些身处险境的特工们推到风口浪尖。有人估算过，FBI特工们在执行任务的时候，其语言传达的内容仅占30%左右。

从理论上讲，因语言交流导致暴露目标主体的概率要大得多，因为人们可以在视野之外捕获谈话信息。而FBI执行的又是非常要紧的秘密任务，所以在工作当中，他们的交流常常是一个眼神或一个笑容。

既然需要避免使用语言来沟通，那么FBI又是如何执行自己的任务的呢？很多时候，被派出去执行任务的特工，彼此之间都不认识，要让两个素未谋面的人达成心灵上的默契，其操作起来很有难度，但是FBI专家早就设计好了不少暗号，再配合上特工们丰富的肢体语言和职业素养，要做到这一点并不是非常困难。

首先，美国特工的暗号非常多。

大体来说，他们的沟通暗号可以分为两种——一种是通用暗号，



在FBI内部广泛使用；另一种就属于临时暗号，个别时候，特工之间也会达成一些小范围的沟通暗号。

其中，通用暗号的安全程度不高，但是它可以让两个不相识的特工完成一次情报转接。从一定程度上讲，通用暗号自身的死亡率比较高。美国外派的特工往往都有很多秘密工具，如果得到了有价值的情报，特工们就可以将这个情报藏进一只专门设计的金属弹壳当中。而这种弹壳有尖锐的钻头，可以将其植入岩石、墙壁等处。特工们将这枚金属弹壳钉在指定的位置，然后走开，等下一个人过来拔出并取走。类似这样的通用暗号的保密程度不是很好，一旦内部出现了叛徒，那么就会牵涉出一大批队友，所以在执行一些重大任务的时候，FBI特工都有自己专门的沟通暗号。比如，费尔特和伍德沃德用一面插有小红旗的花盆作为约见的代号，这就属于临时暗号。通常而言，临时暗号的交接者都是相识的，他们在小范围内达成了接头方式，从而避免第三者介入其中，这样就可以大大降低信息丢失的可能性。

其次，FBI在肢体语言方面的研究造诣也是非常深刻的。

他们可以从一些简单的行为动作上判断友军的信息，也可以通过对犯罪分子的观察来评判对方的心理活动。一些简单的手部动作、坐姿，甚至是眨眼，都可以达到彼此沟通的目的。在抓捕江洋大盗埃蒙德·加西亚的时候，FBI特工就是趁着夜色的掩护，包围了对方的住宅，然后慢慢向里渗透。

加西亚藏有一只大口径猎枪和两把装满子弹的手枪，可以说是一个非常危险的人物。第一个潜入加西亚房屋的是迈尔斯，紧跟着他的是他的战友里尔，一个FBI新人。屋子里漆黑一片，但是FBI们戴有夜视仪，不存在视觉上的交流障碍。

“不知怎么回事，我突然很想打喷嚏，我实在是忍不住了，必须

找一个合适的地方而且是赶快。”

迈尔斯的这个喷嚏来的很不是时候，如果惊醒了罪犯，整个任务就会泡汤，但是无来由的后退就会引起身后里尔的恐慌。此时，迈尔斯做了一个“Down”的手势，让里尔就地待命，然后指了指窗外，最后走出了屋子。虽然里尔并没有完全明白这是怎么回事，但是依然理解了对方的战术意图，安静地蹲在原地。两个小时之后，他们顺利逮捕了加西亚。

第三，就是FBI特工的职业素养。

可以说，FBI特工的职业化程度是非常高的。那些申请加入FBI的人都是经过了层层选拔而筛选出来的精英分子——FBI特工不光要有过人的智慧，还要善于应对各种变化。可以说，他们的联想能力已经远远超出了正常人的范畴。

在训练营中，FBI新人们还会学习各种知识与技能。一位在训练营中被淘汰的女士维恩·雪莉说：“这次经历给了我很大的鼓舞，我感觉自己学到了不少技巧。”还有一名称做李·道斯的中学教师，他也是训练营的淘汰者，他兴致勃勃地说：“在这次经历之后，我甚至感觉身边的一切人物都是可疑的，假如那个间谍把我当成了自己的伙伴，然后上来和我对暗语，那就太有趣了，我会和他好好玩一下的，即便被扔进大牢里也值了。”

可以说，FBI特工们有着高人一等的基本素质以及专业而又全面的训练计划，这使他们在沟通起来，完全可以脱离语言这个范畴。即便有些时候，他们预定的暗语、手势都失去了效力，他们也可以凭借自己过人的智慧，通过各种途径，使双方再度链接起来，从而保证任务的顺利完成。

事实上，FBI就是一支专业化极强的特种部队，所有成员都具备非常高的业务能力，而且经过严格筛选和培训，他们已经脱离了平



庸，不再单纯地使用语言沟通。虽然使用大量的暗号和肢体语言沟通更具安全有效性，但这并不代表非语言沟通就可以完全取代语言沟通的位置，只能说，在真正执行任务的时候，美国警察的“观色”远远超过了“察言”。

6

即使FBI进行语言沟通
也会温和婉转

在与别人进行沟通时，FBI最擅长的就是打心理战。而温和的言辞作为心理战老手们惯用的方式，在FBI眼中还是颇受重用的。因为在大多数情况下，FBI面对的都是那些穷凶极恶的犯罪分子，对于他们来说，恶语相向只能激起他们心中的怒火，如果想要让他们乖乖地配合自己，就需要“对他们好一点”。

1973年，警方抓获了一名杀人犯，他的名字叫做蒙蒂·海伦斯。因为海伦斯患有恋童癖，而且手上还有数起关于孩童的命案，所以警察对这个凶残的杀人犯很是重视。海伦斯经常从自己主观上认为自己备受冷落，所以脾气非常不好，经常损坏监狱里的公物。但是无论警察怎么教训他，他依然我行我素。他还喜欢愚弄警察，谎称自己在某年某月某日作下了一件案子，然后把作案经过说得非常详细，但是当警察回头查证的时候，却发现根本就没有这起案子。

为了更好地查清楚这个人，FBI派出了雷斯勒，让他对海伦斯进行一对一的采访。而先于雷斯勒进入囚室的是一名叫做比尔·托马斯的FBI探员，他自告奋勇地前去挑战这个杀人魔。



起初，海伦斯说那里太亮，请人们不要把灯光打在他的脸上，但比尔却粗暴地回应了他。

而当聊起自己的童年梦想时，海伦斯说：“知道吗，先生，我很想成为一名飞行员，因为我喜欢那种脱离了地面的感觉……”

此时比尔却不屑一顾地打断了他：“是的，再在飞行器的后舱里装进两个可爱的小孩子，对吧？”

听到这些，海伦斯的脸色变得很难看，虽然他放纵自己虐待孩子，最后残忍地杀害了他们，但是从主观上讲，海伦斯自己也对这一可耻的行径异常憎恶，将它视为自己人生的最大污点。此时的海伦斯涨红了脸，大声叫着，并用力拍打桌子。见此情况，警察只好将他带回了狱室。

相对而言，雷斯勒的采访就简单了许多，他的语气很委婉。

“我没有直接进入关于孩子的话题，我知道这个对我们的研究很重要，但是很显然，我们不是很熟，我需要让他明白，我不是来取笑他的。”雷斯勒这样说道。

雷斯勒先是聊了一些其他事情，然后慢慢地将话题引到“海伦斯的童年”，最后才说到海伦斯残害儿童这一事件上。因为有了前面的铺垫，海伦斯平静了许多，他慢慢地讲述出了自己当时的心理变化，并且在最后访谈结束的时候说：“谢谢你，雷斯勒。”

对于这样的情景，雷斯勒其实早就见过很多了，有不少犯人都会在采访结束后真诚地说出这句话来，但是雷斯勒还是做出了一副惊讶的表情，然后点点头，说：“谢谢你，祝你好运。”

毫无疑问，雷斯勒的采访是成功的，他合理而又委婉的沟通方式使海伦斯打开了心扉，并且还将他当成了好朋友。而那些直接、生硬的说辞——就像比尔那样，只会将整个事情搞得更糟。由于美国很多州都废除了死刑，很多犯罪分子都成了老油条，在他们看来，即使自

己的卷宗上再多几条人命，也不会对自己产生什么影响，于是为了使自己的卷宗上再多几条人命，他们不惜用说谎来“证明”自己的杀人技术。一旦遇到这样的犯罪分子，对其表示强硬的态度不会起到任何作用，只有用柔和、婉转的语气才能软化对方的心理防线，从而征服对方。美国心理学家经过一番研究得出了这样的结论，当一个人处于弱势的时候，温和的言辞和态度更容易让他们接受。而被拘捕的犯罪分子当然是处于弱势的，如果想要让他们主动配合警方的调查、取证，那么委婉的交流与沟通，才是最好的选择。

当然，不光是对付那些永不见天日的囚犯，FBI特工们在自己平日的工作生活中也会遇到很多关于沟通、交流的情况。尤其是同事之间，只有和和气气才能保证两人合作愉快。而且能进入FBI工作的也都不是等闲之辈，任何一个想要通过外化的威慑力来征服别人的人，到头来都会一败涂地。

或许很多人都只看到胡佛后来的权势，其实，在他还没有当上局长之前，他也是很“乖巧”的。20岁的时候，胡佛还只是FBI的一个小角色，而且FBI当时在美国政坛上也没有多少发言权。胡佛一面对外展示自己出众的个人能力，一面还要迎合许多人的意思，并且尽量避免和别人在语言上发生冲突。由于会说话、能办事，很快胡佛就当上了FBI的一把手，并且在他的带领下，FBI从其他情报机构中脱颖而出，成就了自己的历史地位。

所以，当我们和别人交流时，都需要保持“委婉”的态度，这样就可以更好地让对方接受并认可自己。法国社会学家米歇尔·莱格里斯曾指出，陌生对象之间的有效交流大概能占到双方谈话总量的5%，而这5%的有效交流就是第一印象产生的后果。而这个第一印象主要包含了“委婉的言辞”、“温顺的性格”、“漂亮的外表”或者是“粗暴无礼”等。换句话说，当两个素未谋面的人进行交流时，只有那些“温和”或



者“严厉”的言辞才能真正进入彼此的脑海，而其余的话语，大多被自动过滤掉了。因此，若是想要留给对方一个好印象，并且使得双方的沟通更加有效，那么委婉的言辞才是一个比较恰当的选择。

7

记住：摆脱困境，全凭说话智慧

说话既是一门学问又是一种艺术。但凡能够在工作上取得成功的FBI探员，他们或者身怀绝技，或者能说会道，而如果能将这两点完美地结合起来，那么在群英荟萃的胡佛大楼里谋得一个高官也就不是什么难事了。

在FBI的新人训练营中，并没有关于“口才”的课程，但是所有人都知道说话的重要性。就像著名的“辛普森杀妻案”一样，虽然很多证据都指向了辛普森，但是他强大的律师团经过一番“舌战”将这些证据一一驳倒，使得它们成为间接证据，或者是无效、违法证据，从而最终将辛普森从监狱中拉了出来。有时候，FBI特工在一些关键时刻也会玩弄言语技术以使自己顺利摆脱困境。

在一次采访埃蒙德·奇普的时候，雷斯勒就是凭借自己高超的说话技术使自己顺利脱险的。

奇普，身高206公分，体重达150公斤，他因连环杀人而入狱，在伤亡者中，甚至包括自己的生母。相对而言，雷斯勒则是一个学者型FBI，当时他一个人来到问讯室，狱警把两人扔在了这里就离开了。

出人意料的是，采访结束后，雷斯勒按铃叫狱警进来，但是没有



收到回应。当他第二次按响电铃的时候，奇普笑了起来说道：“他们把你忘了，可怜的专家。”说着，奇普便站了起来，并伸了个懒腰，他这样做的目的其实是想让雷斯勒看见他那超长的手臂以及坚实的肌肉。

此时，奇普轻蔑地看了雷斯勒一眼，然后说：“好吧，FBI，现在就只有我们两个人了，如果现在我想要逃走，你应该不会阻止我吧？”

“我很清楚这一点，在他面前，我简直就是一个玩具，他可以轻而易举地把我的头拧下来，然后扔到桌子上。所以我必须要保持镇定并且尽可能地让他相信我是可以制服他的。”想起当时的情况，雷斯勒依然心有余悸。

当时，他淡淡地对奇普说了一句：“不必担心，我是一名专业的FBI。”

“还有其他的理由吗？”

“你不要再瞎想了，奇普，我有武器的，趁着警察还没来，我们可以再聊聊。”雷斯勒抬起头，盯着对方的眼睛说道。

可奇普却笑了起来，因为他知道前来探视犯人的工作人员都是不允许携带武器的：“得了吧，他们不会让你把武器带进来的。怎么，想说你的钢笔实际上是一只可怕的手枪吗，FBI？”

“这个你大可放心，FBI有你很多不知道的东西。”说完这句话之后，雷斯勒看见奇普又坐了下来。于是，他又同对方聊了起来，努力不让彼此陷入沉默当中。过了一会儿，狱警走了进来，把奇普带走了。临走前，奇普笑着拍了拍雷斯勒的肩膀，说：“别介意，我只是和你开了一个玩笑。”

“我知道。”雷斯勒微笑着说。

实际上，雷斯勒确实没有什么武器，但是他用自己的语言迷惑了奇普，让他畏于行动，最终使得这个人没有做出杀人越狱的事来。在

这次危机中，雷斯勒运用了相当多的语言技巧，其关键就是“威慑”。

(1)用自身背景威慑。

在奇普有些得意忘形的时候，雷斯勒告诉对方说，我是一名“专业的FBI”，实际上他是在警告对方不要轻举妄动。他利用了FBI人员本身的实力来恐吓这个图谋不轨的罪犯。试想一下，如果雷斯勒只是一名记者或普通警察的话，那么奇普又会怎么做呢？

(2)利用武力威胁。

按照雷斯勒的说法，他是拥有武器的，这一点让奇普非常小心，因为FBI确实有很多特权，他们的花样也比较多。没有人会蠢到赤手空拳去和一个身上带着枪的警察作对。虽然不能确定对方是否真的拥有武器，但是奇普还是选择了小心翼翼。

(3)用自信威慑。

其实，雷斯勒当时是非常紧张的，和一个能杀害自己生母的人同时呆在一个房间里的滋味确实不怎么好受。但是他极力使自己显得气定神闲。为了使自己的谎言显得更加真实，雷斯勒必须做出一副根本就不害怕奇普的样子来。这种由内而外的自信使奇普更加相信，雷斯勒确实有办法制服他。

(4)要掌控谈话的气氛。

雷斯勒的过人之处就在于他对犯罪分子的心理掌控是非常到位的。他明白，要安抚一个心浮气躁而表面上却又不愿意表现出来的杀人犯，一定要注意不能刺激他。所以，雷斯勒有意将两人的话题引向更为轻松的地方。英国社会学家麦克·林顿曾指出，在与人交往的时候，如果你发现了对方心中的恶意，看到了自己的危险，那么最好的选择就是不动声色，假装自己没有发现这一点，然后再见机行事。如果贸然地质疑、出击，甚至逃跑，都会给自己带来灾难。

同时雷斯勒也知道，在这种十分危险的情况下，只有喋喋不休的

有关此电子图书的说明

本人由于一些便利条件，可以帮您提供各种中文电子图书资料，且质量均为清晰的 PDF 图片格式，质量要高于网上大量传播的一些超星 PDG 的图书。方便阅读和携带。只要图书不是太新，文学、法律、计算机、人文、经济、医学、工业、学术等方面的图书，我都可以帮您找到电子版本。所以，当你想要看什么图书时，可以联系我。我的 QQ 是：**89039855**，大家可以在 QQ 上联系我。

此 PDF 文件为本人亲自制作，请各位爱书之人尊重个人劳动，敬请您不要修改此 PDF 文件。因为这些图书都是有版权的，请各位怜惜电子图书资源，不要随意传播，否则，这些资源更难以得到。