FBI

读心术与攻心术

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

pdf下载网 http://www.i8788.com

——先读心，后攻心——

一直被众人所熟知的FBI，拥有一套自己独特的读心、攻心术，在众多看似错综复杂的案例面前，FBI总是能够找到重要线索，侦破一起起重大案件。在FBI中也不乏优秀探员，他们用自己超凡的技能和丰富的经验，解开了一个又一个犯罪谜团。

正如我们将在本书中阐述的，FBI最擅长打心理战。侦查和侦破案件的过程，其实更多的是FBI与犯罪嫌疑人打的一场场心理战役。而在这些心理战中，FBI可以说拥有绝对的优势，这并不是指他们的身份，而是他们本身所具备的读心和攻心的心理技能。

FBI能够根据犯罪嫌疑人的一举一动揣度其内心，解读嫌疑人的犯罪心理。在勘察案发现场时，FBI通过鉴定死者的死亡方式，寻找凶手在作案过程中遗留下来的痕迹，就能推理出凶手的某些特征。很多FBI也坦言，在办案的过程中，除了众多的规律可循外，调查者的直觉与经验往往起到关键性的作用。

在这个世界上，人心可以说是最难以捉摸的，芸芸众生，每个人都有自己的内心世界，想什么和说什么有时候完全不是同一回事。

pdf下载网 http://www.i8788.com

但在FBI眼里，读懂一个人的内心并不是难事，不仅是因为他们拥有丰富的阅人经验，还因为在长期调查案件的过程中，他们已经总结并建立起了一套独特的读心技巧，读心术在FBI的案件调查中占据着不可替代的位置，在我们的日常生活中也起着举足轻重的作用。

本书的第一部分是FBI读心技巧。通过面部表情可以读心，因为在内心情绪的作用下，面部会呈现出不同的表情，包括眼神、视线、瞳孔大小等；此外，微表情可以帮你寻找到人们内心深处最微小的情绪变化。

FBI曾经侦破了一起强奸案。当时被抓捕的嫌疑犯是一个年轻男子，在接受FBI审讯的时候，他声称自己并没有见过受害者，他只是沿着马路一直走，之后就右转径直回家。他的证词似乎无可挑剔，周围的地势也是如此。但是细心的FBI探员发现了一个细节，在嫌疑犯说“右转”的时候，他的手势明明做的是往左，而左边恰恰就是案发现场的方向——仅仅是一个非常微小的动作，FBI探员认为这就充分证明了他此前所说的话完全是假话。这就是肢体语言的作用，在本书的第三章将重点为读者解读掩藏在肢体语言背后不为人知的内心世界。

俗话说“闻声识人”，FBI认为，“闻声”同样可以读心。例如，一个人在悠然自得的心态下和在情绪紧张时的说话速度，很可能是截然相反的，FBI将会带你深层解读其中的奥秘。

“读心”的目的其实说白了在于“攻心”。在FBI中，总是不乏

pdf下载网 http://www.i8788.com

各种各样的人才，有个专门做犯罪心理侧写的探员却不善于言谈，问及原因时他说，口才并不是最重要的，重要的是要能够攻心，这才是关键。

在FBI破案的过程中，真正的重点环节还是攻心，顺利攻心，才能成功说服嫌疑犯供认犯罪事实，交代清楚作案过程和同伙组织。在日常生活中，很多人认为要说好听的话，或者与那些能说会道的人交锋时，要比他们更加能说会道方能取得胜利。但FBI认为，这并不是最佳的策略。那么要怎样说话才能收到事半功倍的效果呢？说服一个人究竟有多难？如果你想单单凭借嘴皮子上的功夫，恐怕有些难度。因此，FBI的攻心策略你不得不学。

向FBI学习，先读心，后攻心，你将无敌！

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

目 录

上篇 FBI教你强效读心术

第一章 FBI心理学档案 / 015

FBI其实是美国联邦调查局的简称，熟知FBI大名的人或许只被其独特的破案侦查技术所折服，却很少有人知道FBI真正的含义。FBI是一个什么样的机构？那些具有特殊技能的FBI探员们究竟是如何炼成的？他们需要什么样的人才？为什么说心理学与FBI有着千丝万缕的联系？读心和攻心在FBI的案件调查中究竟起着何等重要的作用？

第一节 神秘的FBI / 016

关于FBI / 016

FBI的特殊含义 / 018

第二节 心理学在FBI中的重要地位 / 021

第三节 改变FBI历史的拯救男婴行动 / 026

第二章 FBI教你读懂人心的面具法则 / 031

人人都有一张不可捉摸的脸，内心世界更是波诡云谲。有些人

pdf下载网 http://www.i8788.com

看上去幸福快乐，但内心往往藏着不为人知的秘密；有些人看上去多愁善感，实际上内心很强大……在你身边的每个人都逃不过情绪的操纵，你能够读懂他们内心的悲欢喜怒吗？FBI认为，大多数的人都有一副自己的面具，而在面具下究竟掩盖着一个什么样的内心世界？情绪和面部表情有什么关系？透过眼睛，你看见的是怎样的世界？微表情到底有哪些秘密呢？

第一节　摘下面具解读情绪 / 032

第二节　读心先读眼 / 035

视线的交流和阻断 / 036

伴随视线变化的眼球运动 / 041

瞳孔大小的变化 / 042

第三节　微表情的心理秘密 / 045

惊讶的微表情秘密 / 046

恐惧的微表情秘密 / 047

厌恶的微表情秘密 / 048

愤怒的微表情秘密 / 050

悲伤的微表情秘密 / 052

笑容的微表情秘密 / 055

第三章　FBI教你肢体语言解读人心 / 059

要想成功解读一个人的内心，光是凭借面部表情还是不够的。心理学家认为，肢体语言能够最大限度地帮助我们透视对方内心，比如对方在心情愉悦和放松的时候，往往整体看上去自然舒适。一旦情况发生变化，也就是身体感到不适，就会出现很多来自潜意识

pdf下载网 http://www.i8788.com

的安慰动作。你知道哪些属于安慰动作吗？人与人之间的空间距离有什么讲究？相距的远近说明了什么问题？如果有人突然对你作出交叉双臂、环抱在胸前的动作，这是怎么了？你知道怎么用肢体动作来表达情绪吗？对于一些很隐蔽的情绪，即使别人不说，你也可以通过观察其肢体动作看透他的内心，这里面又有哪些心理技巧呢？

第一节 舒适与否 / 060

来自视觉的安慰 / 061

来自肢体的安慰 / 061

来自语言的安慰 / 068

来自味觉的安慰 / 069

第二节 咫尺之间的爱憎反应 / 071

手臂建立领地 / 072

腿脚建立领地 / 074

爱情领地 / 075

表达攻击的肢体语言 / 078

第三节 高傲或谦卑 / 082

傲慢 / 082

谦卑 / 085

第四节 肢体动作读心技巧 / 089

解读手部动作的心理技巧 / 089

解读脚步动作的心理技巧 / 093

解读步态的心理技巧 / 094

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四章　FBI教你闻声巧读心理 / 099

面部表情、肢体动作可以解读一个人的内心世界，但如果在这些前提下，再加上一场对话，势必会得到更多的信息。FBI认为，听一个人说话，或者是与之对话，他说话的语速、语调、话题以及习惯使用的口头禅中往往也承载着丰富的信息量。那么，语速的快慢分别代表什么心理？在特定情况下该如何理解？每个人都有自己的一套说话方式，语调尤其可以体现出当事人说话的用意，你知道这其中的秘诀所在吗？话题往往最能说明这个人最关心的是什么，这又如何理解呢？对方习惯使用的口头禅里藏着怎样的玄机呢？

第一节　语速读心法 / 100

语速快慢昭示内心 / 100

语速变化中的心理秘密 / 101

第二节　语气语调读心法 / 104

语气读懂内心 / 104

语调分辨人心 / 106

第三节　话题读心法 / 108

谈论日常琐事——热爱和享受生活 / 108

谈论隐私——内心空虚 / 109

探讨学问——自我夸耀，未必真材实料 / 109

谈论金钱——注重金钱的支配和权衡 / 109

谈论自己——善表现，虚荣心 / 110

研究国家大事——目标明确 / 110

第四节　口头禅心理 / 113

pdf下载网 http://www.i8788.com

隐藏在口头禅里的心理秘密 / 113
书面习惯用语里的心理秘密 / 116
第五节 交谈动作解读心理 / 119

下篇 FBI教你超效攻心术

第五章 FBI教你超效攻心策略 / 127

在本书上篇中，我们掌握了FBI的读心技巧。实际上，读心的目的是要进行攻心。所谓攻心，就是要求我们找到对方的心理弱点，满足其需求，顺利击溃其心理防线。在此基础上，再对他的弱项实施攻击，那么你就可以轻易地获得你想要的结果。在本章中，你将知道攻心策略在FBI中的重要作用，也将知道为什么攻心需要技巧。在攻心之前，你要做些什么来找准对方的心理弱点呢？如何将彼此的心理距离拉到最小？如何消除对方的排斥心理？所谓的心理战，在FBI特工身上又是如何被发挥到极致的呢？

第一节 向FBI求教攻心策略 / 128
重要的攻心法 / 128
FBI的攻心策略 / 129
第二节 要攻心先要“收心” / 132
寻求并遵守一致性原则 / 132
信任感很重要 / 135
顺应心理，化敌为友 / 137
第三节 开启心门的钥匙 / 140
洞悉人心的别样赞美法 / 140

pdf下载网 http://www.i8788.com

让对方敞开心扉的技巧 / 144
用称呼缩小心距 / 148
第四节 FBI特工的心理战 / 150
FBI最擅长打心理战 / 150
FBI女特工的心理战 / 152
约翰·道格拉斯 / 154
FBI潜入对手内部巧打心理战 / 157
顺水推舟，将计就计的心理战 / 161
避实就虚的攻心策略 / 164
放长线，钓大鱼 / 167
第五节 寻找第三方支援 / 171
寻找共同对手 / 171
寻找外力分散对方注意力 / 173
寻找“中间人” / 176
寻找助推力 / 178

第六章 FBI教你巧妙攻心话术 / 183

攻心实际上还是要凭借语言打入对方内心，击中对方内心最柔软的地方，才能达到出其不意的效果。那么，如何说话才能说中他的心理软肋呢？ FBI是怎样巧打语言战的呢？如何在谈话中掌握话语主导权？怎样运用有效的说话技巧引诱对方做出你期望的选择？这里面的攻心技巧会帮助你在日常生活中顺利操纵对方的选择。

第一节 击中对方心理软肋 / 184

pdf下载网 http://www.i8788.com

窃贼的心理 / 184
出其不意，攻其不备 / 185
第二节 FBI教你巧打语言战 / 188
用语言堵塞对方的思维 / 188
掌握话语主导权 / 190
语速放慢的奇效 / 194
FBI控制对话的方法 / 196
第三节 摆出利弊诱导，让对方自己做选择 / 199
摆出利益，让对方自己上钩 / 199
摆出事实，把选择权交给对方 / 200
有效的二选一攻心术 / 203
操控二选一的心理秘诀 / 206
给出多种不同的分析结论 / 207

第七章 FBI神奇的说服策略 / 211

攻心的最终目标，是说服对方接受你的意见和观点，或者达到你所期望的结果。那么，如何说服才更加具有说服力呢？FBI可以在不用审讯的情况下让嫌疑犯自动摊牌，那我们是不是也可以在一句话都不说的情况下顺利说服他人呢？这里你需要掌握的技巧有哪些？真正的说服是要对方从心理和精神上接受，如何运用身体语言来帮助我们达到说服的目的呢？在一天的什么时候做说服工作是最有效果的？采用什么说理方式会更为对方所接受呢？在本章中，FBI将带你从“心”入手，巧妙说服人心。

第一节 无言的攻心说服力 / 212

pdf下载网 http://www.i8788.com

一句话不说也可以破案 / 212
不说话的攻心策略 / 215
第二节　巧用身体语言唤醒意识 / 222
第三节　疲劳的时候最易被说服 / 226
第四节　情理兼具，逐层深入 / 231
威逼利诱，大讲道理 / 231
晓之以理，动之以情 / 233
第五节　间接暗示说服策略 / 237
第六节　FBI教你说服人心的心理技巧 / 241
换位思考，站在对方的立场上想问题 / 241
适度自责，以弱克强 / 242
顾全对方面子 / 244

第八章　跟FBI学强势设套陷阱 / 247

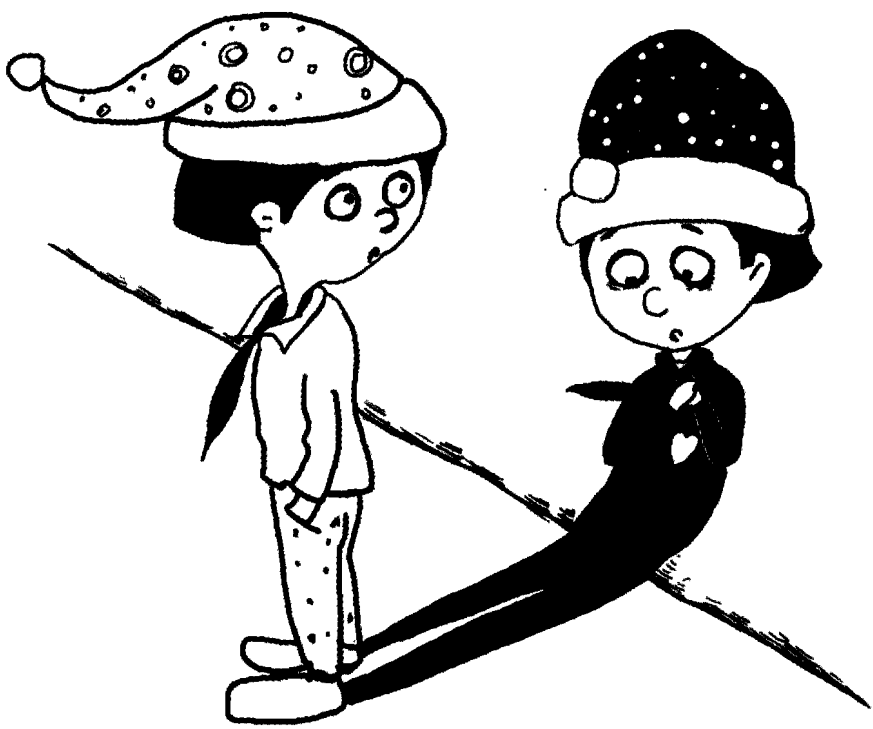
FBI的心理专家认为，当我们不能从对方口中直接问出我们想要知道的情报时，换个角度，从对方的心理定位出发，设下套话陷阱，使对方在不知情的情况下，在不知不觉中上当。FBI最常用的就是故意说错话，等着对方来纠正，而这也正是FBI想要的结果。你知道FBI是怎样使用这一策略的吗？还有一种话语陷阱就是利用对方的矛来攻他自己的盾，这些套话技巧不但攻心效果好，另外还会得到具有价值的额外信息。

第一节　故意说错话 / 248
第二节　利用矛盾策略 / 251

pdf下载网 http://www.i8788.com

上　篇

FBI 教你强效读心术



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一章

FBI心理学档案

FBI其实是美国联邦调查局的简称，熟知FBI大名的人或许只被其独特的破案侦查技术所折服，却很少有人知道FBI真正的含义。FBI是一个什么样的机构？那些具有特殊技能的FBI探员们究竟是如何炼成的？他们需要什么样的人才？为什么说心理学与FBI有着千丝万缕的联系？读心和攻心在FBI的案件调查中究竟起着何等重要的作用？

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节　神秘的FBI

关于FBI

在美国华盛顿市中心的宾夕法尼亚大街上有一栋并不十分起眼的米色大楼，始建于20世纪70年代初期，总共八层。当时担任联邦调查局局长职务的是埃德加·胡佛，后来因胡佛死在任上，这栋楼就以胡佛命名，以示对他的纪念。在这栋楼里的每一个角落都装有无数个金属监测器和X射线机，每天在这里上班的人不少于5000人。这就是美国联邦调查局总部的所在地，美国联邦调查局也就是FBI（Federal Bureau of Investigation）的中文全称。

任何到访之人都要出示自己的身份证明，并在门卫处登记具体的到访时间。假如有携带武器的人，必须先上交武器方可入内。美国联邦调查局隶属于美国司法部，司法部对联邦调查局进行领导和管辖，但并不能对FBI探员直接行使职权。

除了总部大楼，美国联邦调查局还在很多城市设有分部，称为FBI办公室。至今为止，FBI办公室已经有60座之多。总部下设的十种职能部门，分别担任鉴定、训练、刑事案件调查、技术服务等专门工作。在一些需要FBI的小城市或地区也驻有FBI常驻特工，总数约有400多人，另外，FBI在全球60多个国家都设立了驻外

pdf下载网 http://www.i8788.com

机构，分别执行总部分配的任务。FBI 还设有罪犯司法信息服务部、刑事犯罪科学实验室、中央指纹档案馆、尖端人质拯救小组、国家学院（专门负责培训高级特工）等。其中，中央指纹档案馆中存储有将近 4700 万个对象的指纹信息，可以说位居世界同类数据之首。

也许这个时候你再也忍不住了，如此神秘的 FBI 究竟是做什么的？那些在美国联邦总部大楼里上班的人是如何进去的呢？

FBI 人员的招募，必须经过严格的筛选，这些人不但要在过去，特别是在军队中有十分优秀的表现，而且还要经受得住调查局的内部考试以及长期的安全调查。实际上，FBI 每年都会制订一系列招收计划，要求招收的人员必须是美国籍公民，有三年以上的全职工作经验，大学本科及以上学历，有学士学位，各科成绩优异，语言学专业的学员必须掌握多个语种。报名者首先在网上申请，由 FBI 进行初步筛选，筛选的内容之一就是报名者身份背景的调查，合格者将进入下一程序，接受严格的测试，包括测谎。测试合格者才可以进入下一轮的笔试与面试环节，笔试与面试皆通过者才能够进入训练阶段。

美国联邦调查局下设的国家学院，专门负责 FBI 高级特工的培训工作，始创于 1972 年，位于弗吉尼亚州关蒂科美国海军陆战队基地内部，周围由茂密的森林包围着，即使是在空中都很难窥见。FBI 称这样的环境是十分安全和隐蔽的。

这座学院的主体有三幢宿舍楼、一座教学楼、一座餐厅、一座法医研究院及训练中心、一座内部设有 1000 个座位的礼堂等。其

pdf下载网 http://www.i8788.com

中值得一提的是，还有一座模拟的城市，附近有一个室内靶场，四个飞碟靶场，八个室外靶场以及一个200米步枪、冲锋枪靶场。FBI学员在模拟城市中进行实战模拟演练。

在训练的过程中，FBI学员们不仅要进行射击、格斗等战略技术与侦查技巧的训练，更为重要的是要学会怎样在极短的时间里看透一个人的内心，即学习通过观察肢体语言行为来读懂和操控一个人的内心，这也是FBI探员最引以为傲的特殊技能之一。

FBI的特殊含义

“早在联邦调查局成立初期，它就担负起了20多种职责及使命，即从刑事案件调查到侦破白领阶层的犯罪案件，再到维护美国国家的安全等方面。随着时间的推移，国会将越来越多的行为视为违反了联邦刑法，FBI的权限同时有所扩大；一战与二战期间的国家安全问题出现严重危机，此时联邦调查局的权限也进一步扩大了范围。”一位从事FBI研究的专业人士这样评价FBI。其实，在当今时期，FBI的使命已经成为：调查违反联邦刑法的行为，以此来维护法律、保护美国免受外国间谍以及恐怖分子的威胁和袭击，给联邦、州、地方以及国家机构提供领导与执法帮助，且能够按照公众之需，在遵守美国宪法的前提下履行以上职责。

实际上，FBI并不仅仅是Federal Bureau of Investigation的缩写，它还是美国联邦调查局信条的暗示，即忠诚（Fidelity）、勇敢（Bravery）、正直（Integrity）。应该说，在美国联邦调查局成

pdf下载网 http://www.i8788.com

立当年，就已经具备了这样的官方使命和信条。FBI在选拔准FBI时尤其注重这些条件，据调查，能够顺利通过FBI初步筛选而进入到笔试和面试的人只是其中的一小部分，而真正可以通过笔试和面试、成为准FBI的人员比例大约在15%，但最终要想被美国联邦调查局真正接纳，成为真正的FBI，还要接受残酷的训练。

FBI将训练地点定在华盛顿市区司法部或者是其附近的维吉尼亚州关蒂科海军陆战队基地（胡佛专门建立的一所专供FBI训练的学校，即国家学院）。通常情况下，三个月为一个训练周期，每周一到周五上课，每天早九点到晚九点，必要时会在周六周日加课。在训练期间，教官很注重“忠诚（Fidelity）、勇敢（Bravery）、正直（Integrity）”信条的灌输，他会不断地提醒学员们这只是一个开始，在大约几百个人当中只有一个能经得住严格的训练和考验，最终有机会被任命为FBI特工，并同时告诉他们，这里的每一个人都是尖子生，是FBI经过严格筛选后余下的精华，调查局里的每一位特工人员都肯定比政府里的其他公职人员有“高出一截”的地位，因为联邦调查局本身就在联邦政府的一切其他机构组织之上。

自信心和自豪感都具备了之后，教官还会给学员们灌输个人英雄主义思想（勇敢Bravery），这不仅是美国的文化之一，更是联邦调查局内所有FBI探员必修的一门课程。经常被提及并被视为模范人物的是沃尔特·瓦尔什，在FBI内部，他被公认为“枪战英雄”：心脏不幸中弹之后依旧坚持将袭击他的敌人打死。

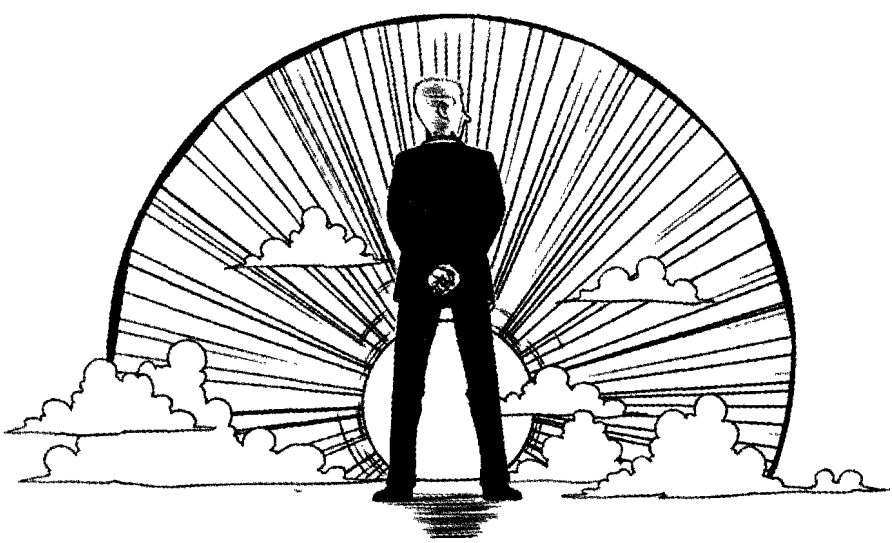
而对于忠诚（Fidelity）思想，FBI教官会重点加以灌输，且

pdf下载网 http://www.i8788.com

有明文规定：每一个FBI学员都必须宣誓誓死效忠、捍卫宪法，打击被美国视为敌人的任何一个人。同时，作为FBI学员，每一个人都要忠诚于联邦调查局，当然在胡佛时代，FBI们还必须忠诚于胡佛局长。

正因为如此，当该信条像血液一样逐渐融入FBI的身体里的时候，他们已经在潜移默化中坚定了自己的责任感与法律意识。

时代在不断地发展，对于FBI，或许更多的人已经有了深入的了解，而美国联邦调查局的一些具有独创性的解读人心的方法，使得FBI在人们心目中的形象显得愈加高大起来。



pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　心理学在 FBI 中的重要地位

说到读懂乃至操控一个人的内心，就不得不提及 FBI 独特的心理学战术。无数实践证明，心理学在 FBI 执行任务的整个过程中都起着不可替代的作用。

20 世纪 90 年代末的一天，FBI 接到任务，在美国纽约地铁口附近围堵一个犯罪嫌疑人，并要防止其在人流密集处实施恐怖袭击行为。但由于当时人流量太过密集，许多 FBI 穿着便衣在人群中四处观察。这样的情况就是考验 FBI 读心能力的时候了，即通过观察外在的行为表情对当事人的内心进行解读，稍不留意就有可能使目标人物从眼前溜走。当时，车站附近的人们都随身携带着背包，在站台处等待着地铁的到来，还不停地朝着发车的方向张望。细心的 FBI 观察到，其中有一个人似乎并不急着上车，他漫不经心，四处张望，好像在寻找着什么，他的身上并没有背包，还将双臂交叉抱在胸前。FBI 认为这个人的面部表情足以说明他本身的目的并非乘车，于是一些 FBI 便衣就在不知不觉中向他靠近，并将他作为跟踪和监控的重点对象。此时，一列地铁进站，说时迟那时快，此人动作敏捷地从怀中掏出一个包裹，随手丢在地铁上，然后又迅速后退几步，正准备操纵手中的遥控引爆器的时候，一名 FBI 飞身上前将其按倒在地，遥控引爆器被另外一名身手敏捷的 FBI 抢夺了过来。

pdf下载网 http://www.i8788.com

后来经过鉴定，这名犯罪分子携带的固体炸弹的威力甚大，一旦被引爆，后果将不堪设想。原本很可能发生的一场地铁惨案，就这样被FBI神奇的读心术制止了。在审讯这名犯罪分子的过程中，FBI还得知了幕后黑手，由此一大恐怖犯罪团伙也被顺利捕获。

在人头攒动的人流中准确识别目标，确实不是一件易事，但这对接受过专门训练的FBI来说就不再是什么难事了。那些在车站等车的人，尤其是等着上班的人只要心中有目标，就不会左顾右盼，同样的道理，那些行走在大街上的人群，一般都会有自己的方向（就算是散步也会有个方向），有明确的目的地，正是因为有一定的目标完成心理，才不会无所事事地闲逛。相反，那些在大街上来回游荡、没有方向、漫无目的、东张西望的人就很容易被FBI确定为特别“关注”的对象。

再如，超市里行窃的扒手，在没有行窃之前会假装很自然地昂首阔步，一面向前走一面寻找目标，他们大多会带着墨镜挤在人群里，而在行窃成功之后，他们的第一反应就是赶快离开作案现场，越快越好，并且这个时候他们不愿意被任何人看见，于是就会假装低头行走，将视线投向地面，但同时也会因害怕被发现而左顾右盼，这样就显得和正常人不一样，所以他们根本逃不过训练有素的FBI的眼睛。

另外，当FBI审讯犯罪嫌疑人的时候，要怎样步步紧逼，运用策略和技巧迫使嫌疑人说出事实真相呢？在FBI眼里，观察犯罪嫌疑人的肢体语言、把握其心理变化就是最好的办法，在被讯问者

pdf下载网 http://www.i8788.com

说话的过程中抓住破绽，问题往往就能迎刃而解。

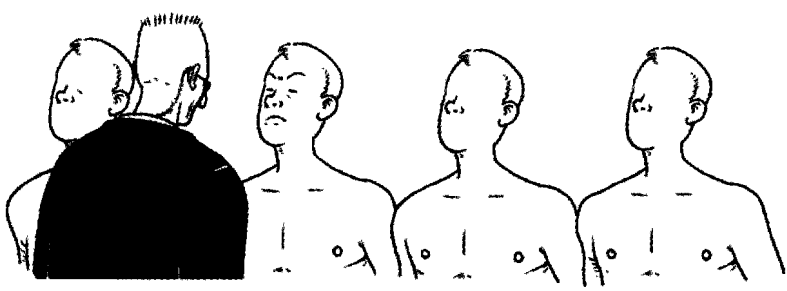
FBI一般会在审讯的过程中一面发问，一面观察被讯问者的表情、肢体动作，并注意接收隐藏在这些行为中的情绪信号。如果在问到某个问题的时候，对方突然将双脚的脚踝交叉紧锁，那就表明这个问题让他感到了紧张与不安，因为脚踝紧锁代表的是一种情绪上的威胁，那是他突然面临压力时而采取的自我安慰行为；有的人在说谎时是不会直视发问者的眼睛的，并会伴随作出指尖触摸、按摩颈部等动作；谈话中，对方突然有深呼吸的动作，或者话变得很多，而且语无伦次等，这些都是情绪不稳定的表现，这个过程也就是FBI读心的过程。也有很多小技巧经常在FBI审讯的过程中被运用，比如反复地问被讯问者相同的问题，以不同的讯问方式不停地追问，在一连串的讯问中将被讯问者激怒或者制服。

这里不得不提及一次教训，这也让FBI更加认识到读懂肢体语言在案件调查中是多么地重要。事发在“9·11”事件的前两天，一个名叫齐亚德·贾拉的劫机恐怖分子在开车经过马里兰州警察局时，被发现时速高达90英里／小时，一位警官追上去后只向他开了一张罚单，结果这张罚单换来了两天后的恐怖袭击。据FBI分析认为，一般恐怖分子在实施袭击前都会有明显的焦虑症状出现，而齐亚德·贾拉的车速就是最好的证明，可惜的是当时追赶上他的警官并没有发现，因此最终以一纸罚单将其释放。可见，对于FBI学员来说，准确解读肢体语言是一门重中之重的课程。

根据FBI的经验总结，肢体语言是一个人的第二语言，能够准

pdf下载网 http://www.i8788.com

确地反映出当事人当时的心境和情绪，就好比面对面和一个人交流的时候，习惯首先将眼光从对方身上移开的人，其实是希望在心理上占有比对方更多的优势；视线不会长久地停留在对方身上的人，内心紧张或者性格内向；说话时喜欢眨眼的人，说的话不可全信，或者此人属心胸狭窄之人；说话时总是低着头的人当前很可能有事在心，行事比较谨慎；一坐下就跷起“二郎腿”的人有较强的行动能力，有不服输的意志；说话时不停地摆弄小饰物的人比较容易害羞。针对这些肢体动作所传达出来的信息，在学员训练阶段都有特殊的课程安排，不仅有理论知识的传授，还有实际操作的演练，并且FBI训练员遵奉上级的指令，对该类课程在训练强度上不断加强，给予了高度的重视。



美国联邦调查局内有一位身体语言分析专家——乔·纳瓦罗，相信有很多人对他已经有所了解。在他看来，要想通过观察身体语言分析、读透并最终成功攻占对方内心，就要了解并学会使用肢体语言。非语言信息一般指的是面部表情、肢体动作（如手势、腿脚动作等）、形体等身体语言传达出来的信息，而狭义上的非语言是

pdf下载网 http://www.i8788.com

指面部表情和肢体动作所传达出来的信息，我们可以通过这些非语言行为所传递出来的信息来判断对方的个性特征以及隐藏在表面行为下的真实内心。譬如对方在说话的时候往往会习惯性地作出某些手势，而这些手势也在不知不觉间传达着某种相应的心理。比如大拇指向外露出，暗示其当前的心理状态良好并充满了自信，反之，做出隐藏起大拇指的手势就是代表一种消极心理。

另外，联邦调查员在审讯犯罪嫌疑人时还有一套独特的攻心术。这也是在训练中被训者必须要学习和掌握的一门课程。

在FBI内部有这样一名十分优秀的探员：在工作中，他主要负责的是预测罪犯的人格及心理。他总是有一套方法能在侦查案件的过程中顺利突破犯罪嫌疑人的心理防线，成功攻占对方的内心阵地，对破案的进程起到了重大的助推作用。但是这位FBI探员并不如人们想象中的特别，因为他也只不过是一个不善言谈的人，而了解他的人都知道，他虽然说话不多，但掷地有声，字字有力，句句直击人心，可以毫不夸张地说，从他口中说出的每一个字都能够不偏不倚地攻入对方的心理堡垒。他说，其实在审讯犯罪嫌疑人的时候，我们这些FBI有时更多的是与之聊天，在这个过程中，假如仅仅凭借口才，那取得证词的可能性是极其渺小的，重要的是使用读心和攻心策略，透过表面现象巧妙攻占对方内心，这样才能在最后获得真相，达到自己想要的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三节　改变 FBI 历史的拯救男婴行动

1932 年 2 月 29 日，美国有名的飞行英雄查尔斯·林德伯格及其家人来到霍普维尔别墅度假。然而第二天晚上，不幸就发生了，林德伯格被他的保姆叫醒，声称林德伯格的独生子小查理不见了。而林德伯格在孩子的房间里发现了一封绑匪留下的信，信上的内容已经证实了这是一起绑架案，绑匪要求用 5 万美元做交换，并不准报警，否则就撕票。林德伯格立即向当地警方报警，十分钟后警方赶到现场，却并没有在现场发现指纹之类的有效证据，警方猜测这很可能是一名作案高手。此时，电话警报已经传遍了全州，任何一辆可疑车辆都不能放行。

之后，警方又花费了大量的时间盘问林德伯格家的仆人们，希望从他们那里可以找到蛛丝马迹，但这一做法不但没有获得任何有价值的线索，还遭到了林德伯格夫妇的强烈斥责，他认为绑匪无疑就是要钱，现在最主要的就是按照他的意愿去做，这对痛失爱子的夫妇只想尽快用钱把孩子赎回来。第二天，林德伯格在报纸上发表声明说，愿意与绑匪私下接触，或者与绑架者指定的任意中介人进行接触，并且保证一切都会保密。

然而，林德伯格报警的事，绑架者已经知道了，并在几天后来了第二封信，信上说赎金将增加到 7 万美元，还说林德伯格报警的

pdf下载网 http://www.i8788.com

做法实在太不明智，措辞十分严厉。这次，警方决定从信中寻求线索，最后发现，信中有许多拼错的词汇，显然是个外裔。在这个阶段，FBI已经参与进来，在对照过两封信件的笔迹之后，判断两封信均出自同一个人之手。可是作为孩子父亲的林德伯格却并不这样认为，在他看来，绑匪应该不止一个人，而是一个团伙或组织。于是，他又与当地的黑社会联系，声称只要能够换回自己的孩子，付出任何代价都可以。

后来，一个叫康登的人说愿意做林德伯格与绑匪之间的中介人，康登是经过FBI调查后确认清白的人。第一次与绑匪见面后，根据康登的描述，FBI觉得绑匪是一个人，背后并没有什么组织，但这又遭到了林德伯格的质疑，他开始四处筹集资金，一心想要赎回孩子。当时FBI建议林德伯格在所有赎金上做好标记，因为那时候财政部正准备让美元在一年之后脱离金本位制，政府将会把所有的金圆券回收，用银圆券加以取代，这就意味着收到赎金的绑匪在某一天会用大量的金圆券换取银圆券，那个时候警方将顺藤摸瓜揪出凶手。林德伯格接受了建议，并把赎金交给康登，让他在既定的地点转交给绑匪。FBI调查局希望在交接场所设置警力，之后再进行有效的跟踪，抓获绑匪，但这又被救子心切的林德伯格夫妇否决了。

意外出现了，当康登把赎金交给绑匪的时候，绑匪声称孩子就在霍斯内克海滩附近的一条船上。林德伯格相信了绑匪的话，并在第二天一大早就驾驶着飞机在那里开始了搜索，但一无所获。一

pdf下载网 http://www.i8788.com

个月过去了，林德伯格夫妇无时无刻不活在痛苦之中，终于在5月12日的一个午后，有人发现了一具小孩的尸体，孩子的脑袋与一条腿正暴露在麻袋的外面。警方到场后还发现，孩子身体的其他部位大多已经被动物吃掉。联邦调查局的特工们认为，绑架者很可能在下木梯的时候木梯坍塌，装着孩子的麻袋掉下来，孩子的头骨撞到房屋外部的混凝土墙根上，因此丧命。

此后，联邦调查局和当地警方再次将目标投向了林德伯格家的仆人们。这一次，一位名叫维奥莉特·夏普的女仆表现得异常紧张，开始语无伦次。FBI一眼就看穿了她焦虑不安的内心。警方对其住处进行搜索，并发现了一份数目与其收入无法吻合的存折。后来，这位女仆就死在了家中。FBI认为她是自杀。这一线索又断掉了。

罗斯福新政实施不久，也就是1933年4月5日，美国宣布脱离金圆券，所有面额总值超过100美元的金币和金圆券必须尽快上交银行。兑换刚开始的时候，警方发现，一张张曾经做过标记的作为赎金的金圆券开始出现，这一现象引起了联邦调查局的关注。美国政府也于1933年10月宣布，在林德伯格爱子遭绑架的案件调查中，联邦调查局将拥有排他性的管辖权。

此后很长一段时间，该案件依旧毫无进展。直到1934年9月18日的一天，布朗克斯地区的康恩银行发现了两张印有赎金号码标记的金圆券，其中有一张上还有汽车牌照号码。后来经过调查，确定其中一张由沃伦·昆兰加油站上交而来。据加油站经理描述，当时那个人加了98美分的油，却使用一张10美元的金圆券付款，

pdf下载网 http://www.i8788.com

因为担心钞票是假的，管理人员就在钞票上记下了车主的车牌照号码。FBI 根据这条线索找到了该金圆券的使用者——理查德·霍普特曼，生于德国。FBI 特工根据种种线索分析，最后将其逮捕。

搜索霍普特曼住处的时候，特工们还在车库内发现了大量未经兑换的金圆券，并且上面也有当初林德伯格做的赎金标记；在霍普特曼的笔记本中，特工们还发现了一个木梯的详细示意图，而阁楼地板上缺少了一块木板，经过纹理比较，正是案发当时用于木梯上的那块；在霍普特曼的工具箱中，样样齐全，却唯独没有凿子。FBI 回想到，当时在案发现场警方就发现了一个用来撬开窗户的凿子；门后的木板上还有一个地址，该地址就是当年与之交接的康登家的地址。此时 FBI 已经和德国警方取得了联系，经过核实，霍普特曼在德国的时候就有很多入室盗窃的作案记录，并且也是用木梯通过窗户进入的。

至此，FBI 已经揪出了凶手，霍普特曼也得到了应有的惩罚。而联邦调查局在此次案件调查中的功劳绝对是功不可没的。之后，局长胡佛花费了大量精力提高联邦调查局内部人员的素质，并成立了联邦调查局国家警察学院。不久，联邦调查局在全国警察体系中的轴心地位顺利奠定。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二章

FBI教你读懂人心的面具法则

人人都有一张不可捉摸的脸，内心世界更是波诡云谲。有些人看上去幸福快乐，但内心往往藏着不为人知的秘密；有些人看上去多愁善感，实际上内心很强大……在你身边的每个人都逃不过情绪的操纵，你能够读懂他们内心的悲欢喜怒吗？FBI认为，大多数的人都有一副自己的面具，而在面具下究竟掩盖着一个什么样的内心世界？情绪和面部表情有什么关系？透过眼睛，你看见的是怎样的世界？微表情到底有哪些秘密呢？

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节　摘下面具解读情绪

FBI 发现，人类的面部表情很复杂，几乎每一种表情都代表一种内心的情绪。可很多时候，为了达到某种目的，几乎大部分的面部表情都可以假装出来。想必每个人都会有这样的经历：小的时候，老师、家长都教育我们要学会礼貌，而这样的“礼貌”演变到最后就成了我们的一副面具，不管是在学习压力过大的时候，还是在与同学、朋友发生争执的时候，抑或是在不喜欢的人面前，依旧要笑脸相迎……这些，已经在不知不觉中给了我们一副面具，一副可以遮掩我们最真实内心的面具。

然而这些在 FBI 面前，都不是难题，任何人的面具在 FBI 面前都可以成为一块透明的玻璃，听起来似乎有迷信的嫌疑，但他们确确实实可以通过观察面部表情看透一个人的内心。

假如我们在这里将一个人的内心理解为某种情绪，那么情绪就可以理解为某个个体的一种内心体验，面部表情就是这种内心体验的外在显现了。就好比当你收到生日礼物时，有读心经验的人就能从你的面部表情上判断出你是否真的喜欢，但每个人的方法不一样，FBI 常用的方法就是看对方有没有在第一时间作出欣喜的表情，并同时微笑着说：“谢谢，我好喜欢！”反之，这个人如果是先说了“谢谢，我好喜欢！”之后再送上一个微笑，那么极大的可能性就是对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方不喜欢这份生日礼物。

FBI 发现，大多数人一旦想要掩饰自己的情绪（内心），那么在这些情绪中，消极情绪要远远多于积极情绪，并且情绪一旦产生，就会第一时间呈现于面部。心理学专家也指出，若想通过观察面部表情最大限度地洞悉一个人的内心状态，需要一个有效的刺激。当遭遇刺激时，只要人是清醒着的，大脑就会持续接收各种各样的信息，以便作出有效的应对。

譬如说，一向在公司里表现优秀的市场主管，本以为凭借自己的实力可以在年终获得部门最高年终奖，并顺利晋升市场部经理一职，可是在年终例会上，拿到最高年终奖的人并非自己，市场部门经理一职也另有人选，这些都不在该市场主管意料之中，属于负面刺激。正常情况下，他的心会在瞬间沉入谷底，第一反应可能是惊讶："怎么会这样！"不敢相信事实，继而在确认无误的情况下会逐渐接受现实，但情绪已经由惊讶转为空前的失落、悲伤了……这一系列心理情绪的演变过程，假如当事人不刻意加以掩饰，别人都会在他们的脸上看出来。FBI 的工作就是在侦查的过程中极力探索真实信息，并且及时过滤掉带有欺骗性的虚假信息。

需要指出的一点是，假如只是从面部表情来推测一个人的内心，就有失偏颇了。FBI 也不能仅仅只凭借面部表情就妄加判断一个人的情绪，这样的读心方法是有误的。那我们要如何才能准确识别虚假表情、正确解读表情掩盖下的真实内心呢？

生活中那些常见的、比较普遍的表情，我们都可以快速加以识

pdf下载网 http://www.i8788.com

别，进而初步判断出对方的内心状态。研究表明，3 岁以下（包括 3 岁在内）的儿童是不能完全识别所有的基本的面部表情的，而心智正常的少年及那些年龄更大的少年就可以很顺利地判断生活中的常见表情。其实，正如我们前文所说，面部表情很复杂，同一种表情会同时掺杂多种情绪在里面，让人很难区分究竟是什么样的心境；也有一些堪称自控力超强的高手，会把他们内心的情绪反向演绎在脸上，或者干脆“四不像”，给人极大的迷惑性。所以，要想准确解读对方面部表情、探知真实内心，我们有必要做两件事：首先具备识别真实情绪的面部表情的能力，并学会拆解各种复杂情绪的表情特征；其次是在具备了上一个能力的前提下，学会分辨真假。也就是说，情绪演绎出的面部表情基本为真，而被理智控制了的面部表情多半为假。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　读心先读眼

冷战期间，FBI 抓获一名苏联间谍。被抓获后的间谍表现得异常冷静，看来作为忠诚于自己国家的间谍，他早就做好了闭口不言的打算，必要的时候还会为国捐躯。这无疑是给 FBI 出了一道难题。他肯定有合作伙伴，只要其他的间谍一天不被抓获，美国国土安全就一天得不到保证。在经过大量审讯依然一无所获之后，FBI 决定重点观察他的眼睛及其身体重要部分的动作。

事实上，FBI 已经做好了准备，他们将一张张写有其同事名字的照片展示出来，摆在他的面前，并要求他说出自己所知道的关于这些同事的具体信息。而 FBI 也明白，他所阐述的信息不会完全是真实的，这些内容对 FBI 们来说价值也不大，重要的是观察苏联间谍说话时的眼睛，通过其眼睛中流露出来的非语言信息来获取最有价值的情报线索。

开始的时候，这名苏联间谍显示出一副无所谓的态度，不管 FBI 询问什么，他都一言不发，直到后来，当其中一张照片中的人物的名字被 FBI 念出来时，这名间谍忽然就抬起了眼皮，并用眼睛悄悄在照片上扫视了一番，然后又迅速眯起了眼睛，接着就恢复了最初的样子。

这一系列动作极为短暂，一般人很难发现，但却无法逃过 FBI

pdf下载网 http://www.i8788.com

的眼睛。后来，FBI 分析认为，这名间谍之所以会作出如此反应，是因为在他的潜意识里并不愿意见到这个人，也就是说这个人很可能就是他的同伙。经过搜捕，FBI 顺利抓到了照片中的人，经过审讯，这名间谍也承认自己参与了这次秘密行动，和先前被抓的那名间谍是同伙。

眼睛中蕴涵的信息是无比丰富的。根据 FBI 的实践经验得出，关于眼睛的非语言信息主要包括视线的交流和阻断、瞳孔的放大和缩小以及眼球滚动暗含的信息。

视线的交流和阻断

在 FBI 课程训练中，对眼睛的研究是一门不得不修的重要课程，每一位成功的 FBI 都必须掌握一套眼神交流的心理术。在双方言语交流的过程中，视线的交流必不可少，比如视线主动交流的一方其实是在暗示“有话说”，同时也希望被倾听。在 FBI 训练的过程中，学员们发现，教官在说话的时候总是会将视线从一个人的身上转移到另外一个人的身上，用眼神和视线照顾到在场的每一位学员，让他们个个都能感觉到自己被在乎。

对于两个初次见面的人，首先移开视线的一方，是想控制话语主动权，并希望在谈话中处于主导地位的一方；如果初次见面的是异性，视线交接后很快移开的一方，表示的是对对方很有兴趣。

有趣的是，视线的交流在异性之间往往有着十分微妙的效应。FBI 认为，男性在面对自己比较心仪的女性时，常常会不敢正视对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方的眼睛，因为男性习惯性地对自己施加自制指令，这种基于强烈的压抑基础上的视线转移暗示着不同寻常的信号。当想要看清对方相貌的欲望越来越强大，这时候他会用眼睛偷偷地“瞄”上一眼，然后迅速转移并依然利用这“余光”来观察对方是否也在观察着自己（其实是想知道对方对自己有没有兴趣）。假设一位年轻英俊的男士，在咖啡馆里看见前侧座位上有一个与自己年龄相仿的漂亮女子，这时候他的视线就不会一直放在该女子的身上，除非他对这位美丽的女子丝毫没有兴趣。

也就是说，异性在看了一眼对方之后，又快速转移视线或干脆闭上眼睛的现象，传达的是一种“我相信你”的身体语言信号，同时也表达了对对方的一种尊重与信赖。或者也可以说，迅速将视线移开的一方必定对另一方产生了兴趣。如果是女性首先转移视线，那么此时，只要男性主动，两人交往的可能性是很大的。

职场上我们最常见的一种视线交流，就是上司与下属之间习惯性的视线投射：上司由上而下对下属投来目光，而下属的视线则是由下而上的。这样，上司会在心理上产生一种威严得到维护的优越感。

与视线交流相对的是视线的阻断，也即一个人在遭遇外界刺激源的情况下，会下意识地切断视线的交流，或者寻找外界障碍物来阻挡自己的视线，比如用手或手臂揉眼睛，甚至索性闭上眼睛。一般情况下，一个人若做出视线阻断行为，多半是受到了某种刺激，这样的刺激可以是积极的，也可以是消极的。例如，在享受优美音

pdf下载网 http://www.i8788.com

乐的时候，人们会闭上眼细细聆听。专家一致认为，人在专心享受时，闭眼会达到更好的效果；当然，一个人在真诚地微笑时，也会微微眯起眼睛，有的还会形成一条线；但在面对自己厌恶的对象时，视线的阻断也是十分常见的；当表示否定和轻视时，人们往往会眯起双眼，这种表情将会在下面的内容做详细介绍。

在本节一开始的例子中，FBI探员观察到犯罪嫌疑人在看到某张照片时，出现转移视线的行为，实际上就是视线的阻断，代表嫌疑人潜意识里并不想照片上的那个人出现，这无疑是一条重要线索。视线阻断实际上属于一种非语言行为，在FBI的眼中，非语言行为是一种无声的身体语言，其中包含着某种十分特殊的体验，在这种无声的非语言中，我们可以去揣摩他人的思想、感受和意图，也可以尝试着与其产生共鸣，这样不仅可以转变我们看待问题的角度，还能够帮助我们预知对方的目的和举动。

FBI认为，一个恐怖的情景画面和一个具有威胁性的提问都有可能导致视线阻断行为的出现。我们最常见的视线阻断是眨眼和闭眼，FBI着重研究的是眨眼。据调查研究发现，日常生活中，我们每个人的眨眼频率和方式都不相同，而平均起来，正常人一般眨眼的次数一分钟不会超过15次，每次大约可以持续150毫秒，在眨眼的瞬间，眼睛是接收不到任何来自外界的信息的。我们多数人都有这样的经历，不管是在电影院看电影，还是在自家看电视，精彩环节总会让人在不知不觉中睁大了眼睛，并将眨眼的频率降到最低，因为担心一旦眨眼便会错过关键剧情。可见，人类实际上是可以择

pdf下载网 http://www.i8788.com

时进行眨眼的，也就是说，正常状况下，人们可以自己控制眨眼的时间点和次数。

然而，在紧张的心理作用下就很难恰到好处地控制眨眼的时机，并且平滑肌也不受人理性思维的控制，眨眼也会在下意识的作用下不受控制。

FBI还发现，假如排除一切外界因素（风吹入或微小尘埃进入眼睛等），忽然之间的眨眼或者是高频度的眨眼，代表的心理信息是：我不想看，但是我别无选择。也就是出自本能地想阻断视线，但又不得不努力睁开眼睛，以便持续保持对当前情境的理性关注。同样的道理，在遭遇为难时，多数人会以眨眼来做掩护，或者提高眨眼的频度，这多半是因为当事人不愿吐露实情而选择使劲眨眼，以便缓解不适感。之所以说眨眼是视线阻断的一种形式，是因为研究发现，眨眼或眨眼的频度提高一般都会伴随着视线的转移。

在探究一个人的真实内心的时候，FBI认为，当对其提供的某个信息抱有怀疑态度的时候，不妨先将该信息视为真实，然后据此深究，要求其作出进一步的解释，如果乐意接受便可肯定；如果迟疑、拒绝或者匆匆避开你的视线，则其真实性就不能轻信了。因为这时你是在原本虚假的信息的基础上要求其进一步编造虚假信息，在短时间内当事人必定要经过思考，而思考的时候多数人会一直盯着某处，呈现发呆状，或者是闭上眼睛，而这两者往往太过明显，那就只好凭借转移视线来调和。这种现象在谈判双方中也较为常见，甲方可能会给乙方开出一些具有诱惑性的条件，但往往都是笼统性

pdf下载网 http://www.i8788.com

的，假如乙方要求其做进一步明细，甲方很有可能就会将视线移开，那么此时，乙方就可以根据视线的阻断行为读出甲方的心思。

一个在日常谈话中比较实际的应用就是，利用视线来判断对方的兴趣程度。不感兴趣或兴趣不浓厚的时候，对方的眼睛在眨动的时候会不自觉地延长间隔时间，并且每次眨动后拉长闭合时间，会远远大于正常情况下的十分之一秒，这其中的潜在讯号就是：我已经不想听了，这个话题真的很乏味。因此，如果对方总是延长眨眼的间隔时间，那便是不感兴趣的信号，换个话题来激发对方的兴趣会是个不错的选择。如果转换话题还是不行，FBI 认为，这个时候你就可以反过来，在他多次闭眼（大约三四次之后）时改变一下自己的位置，让他再次睁开眼睛时，在原来的地方找不到你，促使其惊醒并意识到你对他这样的行为很不满意。

当然，视线阻断行为的发出者所传达的信息并不仅仅只有这些，也有一些人是为了显示自身高人一等，刻意延长眨眼的间隔时间，表现出一种漫不经心的神态，FBI 觉得这样的人往往有一颗比较清高的心，认为自己没有得到应有的重视，才用这样的行为来表达自己的不屑和不满。

值得指出的是，眨眼所传递出的讯号也有积极性。交流时喜欢眨眼的人往往开朗活泼，一般女性做出这样的动作，实则是在暗示好感；男性微笑着向女性眨眼，表示他是一个十分随和的人，并且内心也很自信。FBI 认为，这类男性往往比较善于调情，即使自己并没有优秀的外貌，但依然相信自己是个魅力十足的爱情杀手，哪

pdf下载网 http://www.i8788.com

怕是自己一个举手投足的动作都会令对方心动。

伴随视线变化的眼球运动

实际上，不管视线如何转移，都是眼球在背后进行的操纵，眼球转动到不同的地方，视线也就跟着转向那个方向，FBI 在审讯嫌疑人的时候发现，犯罪嫌疑人眼球转动的方向和方式往往暗含了他们的内心活动，据此就可以有效地对犯罪嫌疑人的供词作出真假判断。

为此，FBI 也对不同方向的眼球运动做了详细的研究。结果发现，眼睛的左上方代表的是回忆——当眼球转动到左上方的时候，当事人多半是处于回忆状态，眼球习惯向这个方向转动的人多多少少都有点多愁善感，喜欢追忆往事，对过往之事的感知尤其深刻。与这样的人交往需要的是耐心，他们属于慢热型，常常在事后才会醒悟，发现缺点，并进行改正。而右上方代表的是创新，如果大脑中正在编织新的画面和创造新的情景，眼球一般会转向右上方。

左下方表示的是听觉系统。一个人如果塞上了耳机，完全陶醉在美妙的旋律中，这时候眼球通常会转向左下方（当然这也要因人而异）。FBI 认为，在说话的时候，一旦你看见对方已经将眼球放在了左下方，那就表示他对目前的谈话已经不怎么感兴趣了，目前他可能更多关注的是自己的感受，此时此刻或许正想着要怎么适当地结束这场谈话呢。习惯将眼球向左下方转动的人，是非常有想象力和思考能力的人，他们会把自己的生活和工作安排得有条不紊，

pdf下载网 http://www.i8788.com

喜欢自由自在的生活方式，时常会停下来与自己对话。在与这样的人交流时，不能对他们施加太大的压力，并且要尊重他们的空间，彼此坦诚相待才能有更加深入的人际关系。

右下方代表的是内心的感受、身体的触觉、情感的触动等。当一个人眼球转动至右下方的时候，多半是在进行自我感知，或许是在独自郁闷，或许是在品尝人生的滋味。习惯将眼球向右下方转动的人，心思细腻，疑心较重，考虑事情一般比较全面，很注重内心的感受、身体的感知等。FBI 提醒，在与这类人相处时要特别小心，最好不要与这类人有金钱上的瓜葛，以避免不必要的麻烦。

FBI 认为，这一点不仅在判断嫌疑犯犯罪心理时有独特的效果，通过观察一个人眼球的转动方向，还可以在实际的人际交往过程中准确地看透对方的内心，对其当时究竟在想些什么了解一二，可以说，上述方法具有相当高的实用价值。

瞳孔大小的变化

提及瞳孔，也许很多人都会联想到眼珠子。其实，瞳孔只是“眼珠子”的构成部分。具体来说，眼珠子有瞳孔和虹膜两大部分，细细观察一个人的眼珠子，你会发现眼珠最外侧有一圈圆形环状的东西，这就是虹膜，而虹膜中间的圆心就是瞳孔了。需要注意的是，虹膜是由众多平滑肌构成的，不由人的主观意志控制，可以真实地反映一个人的心理状态。瞳孔最容易受到光线的刺激，在平滑肌的控制下，光线强时，虹膜中的瞳孔括约肌就会自动收缩，瞳孔变小；

pdf下载网 http://www.i8788.com

反之，光线弱时，瞳孔就会变大。

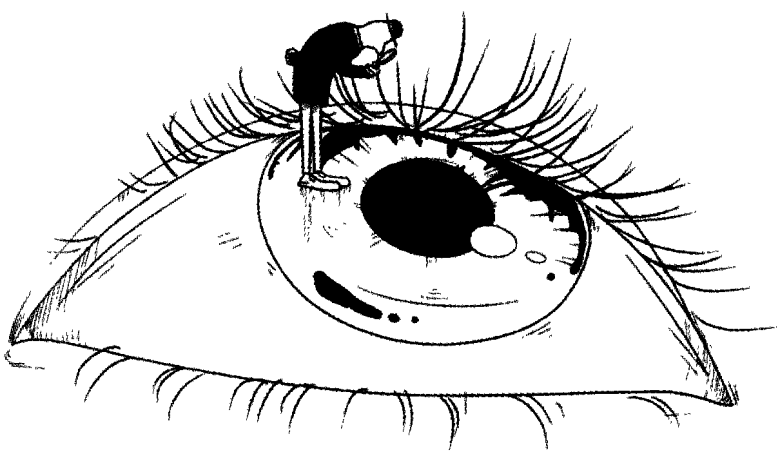
FBI认为，情绪的刺激能够带给瞳孔类似于外界光线般的刺激。因此，当面对突如其来的恐惧时，人就会下意识地放大瞳孔；饥肠辘辘的流浪汉看见一块面包、女生见到自己心仪已久的暗恋对象、生日当天收到期待已久的生日礼物……这些状况下，瞳孔也会不知不觉间放大，似乎“眼睛都会放光”了。反之，在面对一些讨厌的事物、一个自己不喜欢的人或看不清楚的东西的时候，瞳孔就会相应地缩小。举个例子，那些热恋中的男女相见时，眼睛都会变得很大，表达自己兴奋、喜悦的心情，而这个时候，对方也会将自己的眼睛睁得大大的，作出回应。瞳孔的扩张表达的是一种满足感、幸福感，当两个恋爱中的人面对面的时候，他们是从心底感到快乐与幸福的。通过眼睛向对方传递爱的信号，在眉眼之间都会有某种兴奋情绪。这就是为什么有时候朋友们会开玩笑说：“你看你，一见到她就开始两眼放光！”

FBI总结认为，人的眼部能够作出很多极为灵活的反射性动作，眼睛周围的肌肉也能够敏锐地判别来自外界的刺激源，并及时对眼睛采取相应的保护或回应措施。当人们面对自己喜欢的事物时，愉悦的情绪调动大脑神经，眼部肌肉会立即发出指令，瞳孔放大。相反，在面对不喜欢的事物，或者是感觉到疲倦、厌烦、懊恼时，瞳孔就会缩小，以便将对面的情况聚焦在眼前，更好地安慰和保护自己。

FBI还发现，在无声的瞳孔对视中，对视双方一般不会持续很长时间，要是陌生人的话，通常都会有一方首先转移瞳孔注视的方

pdf下载网 http://www.i8788.com

向，这是为了避免进一步的交流（假设并非主动搭讪或问路），否则就有点奇怪了。FBI 认为，排除近视的人，我们可以通过观察其瞳孔的变化来作出某些判断，譬如，在看到你的一瞬间，他的瞳孔是下意识地缩小了还是放大了，在排除外界其他客观条件干扰的前提下，瞳孔缩小表示不是很喜欢你的出现；如果是瞳孔放大，则表示欢迎你以及对你的喜欢。



pdf下载网 http://www.i8788.com

第三节　微表情的心理秘密

俗语说："知人知面不知心。"很多时候确实是这样，我们要认识一个人很容易，但要切切实实地了解一个人的内心却不是一件易事。FBI 的经验告诉我们，其实知人知面，还是可以知心的，不过这中间还需要掌握一些技巧。

"人面"通常可以向外界传递很多种不同的信息，可以说是连接内心的一种信息显示器。在阅读一张脸的时候，善于观察的人总是能够获得比别人更多的信息。这并不难理解，通常人们瞅见一张脸时，首先注意到的往往是这张脸的大小、轮廓、圆还是尖，乃至五官的特征等，第一时间就细心观察表情的人却很少。而通过表情感知对方内心的做法，离不开微表情的解读。FBI 发现，有些很狡猾的人就是利用面部表情掩饰了自己的真实身份。为此，深入研究微表情就具有其必然意义。可以试着想象，在一张毫无掩饰的脸上，我们都会发现些什么，这就好比一张白纸，内心便是不同的颜色，不管在这张白纸上着哪种色彩，都能够一目了然。实际上"微表情"是一个心理学名词，是不受理智思维控制的，或许由情绪引发，也可能是因为习惯，在一瞬间闪现的细微表情。

pdf下载网 http://www.i8788.com

惊讶的微表情秘密

人们面部表情可谓是丰富多彩，只要真的存在情绪，那么脸上一定会有某种蛛丝马迹。当人们遭受外界刺激，开始时可能无法判断是真是假，是好是坏，只能任由人类多年积累下来的惯性条件反射来支配着接下来的行为：先是吸一口气，继而睁大眼睛，想要看清楚眼前的事实，同时嘴巴张开，配合最先一次的吸气动作。在经历过一瞬间的惊讶之后，也就是人们在判断完毕之后，假如这刺激是正面的，那么，便是意外的惊喜，身体会作出欢呼雀跃的反应，会充分表现出自己的惊喜之情；但假如这刺激是负面的，身体就会发出逃跑或斗争的信号，有的时候，甚至会一时怔在原地，动弹不得，这其实也是身体的一种反应。

以下我们将细致地对惊讶的表情加以分解。

首先，眼睛睁大，眼球暴露出的部分达到最大极限，这时候是最饱满的惊讶表情。眼睛之所以会瞬间睁大，是为了获取更多的光线射入，得到更多的视觉信息。一个处在黑暗或微弱光线之中的人，如果想看清眼前的事物，就会很自然地睁大眼睛，试图看得更加清楚一点。这一点与在强烈光线的照射下眯起眼睛刚好相反。而眉毛随之向上抬升，这是一种附属性的动作，眼睛在睁大的一瞬间调动眉毛也参与进来，同时也加大了眉眼间吃惊的生动和形象性，显得眼睛睁得更大了。如果只是简单地睁大眼睛，而眉毛没有任何变化，这几乎是很难做到的。眉头抬升是在十分自信并且认为对方也应当认可时，才会有的动作，一般表示的是积极情绪，像开心、喜悦等。

pdf下载网 http://www.i8788.com

细心观察会发现，抬升眉毛的同时，眉宇间是平滑的，而眉毛抬升的幅度与惊讶的程度成正比。

其次，嘴巴不自觉地张开，首先是为了配合先前的吸气动作，也就是为了呼入更多的空气，为身体下一秒的反应做好充足的能量准备，再者是因为在下颚的带动下，下唇很自然地向下运动，嘴巴不向两侧拉伸，单是下颚一个简单下拉动作就可以吸入更多的空气。和眼睛睁大时眉毛上拉一样，下颚下拉是用来吸气的最有力的方式。假如只用鼻子来快速吸气，是无法达到最佳效果的，喉部的肌肉会大量参与到收缩的队伍中来，这是一件很困难的事。

在日常的生活中，比较多见的还是轻微的惊讶表情，眉毛不会上抬很高的幅度，眼睛也不会睁得特别大，但依旧可以看得出惊讶的存在。也有人会在感到惊讶时紧闭嘴巴，试图用鼻子吸气，同时眼睛睁大，眉头上抬。FBI指出，真正的惊讶表情一般不会持续很久，包括其他的真实表情都不会在脸上停留超过10秒钟的时间。

恐惧的微表情秘密

负面刺激往往促使一个人产生负面的情绪。FBI在实际工作中总结得出：嫌疑人通常在表面上故作镇定，但实际上他们的内心是极其不安，甚至是恐惧的。

FBI还进一步研究发现，恐惧其实分为不同的状态层次，即担忧、不安、害怕、恐惧。担忧的心理实质是已经预感到事情的不妙，因担心会出现伤害而内心难以平静：紧闭的双唇和微皱的眉头，表

pdf下载网 http://www.i8788.com

示的是一种克制与内心的压力；不安的内心情绪呈现在面部的特征为：眼睛比正常情况睁得大一点，眉毛整体趋于平直，但依旧存在扭曲，眉头上扬，双眉间呈现轻度纵向皱纹，嘴巴松弛微张；害怕是比不安深一层、比恐惧稍微缓和一点的情绪：眉头上扬，眉形整体上呈内侧下弯，上眼睑（眼最外的部分，起到保护眼球的作用，俗称眼皮）向上提升，露出警觉的眼神，同时上唇向上提升，露出上齿，嘴巴较正常情况下向水平方向放宽。

当恐惧情绪达到极致状态，双眉紧皱，眉头下压，眉宇间形成深深的皱眉纹；眉头向上提升，从而在额前形成一个倒写的“U”字形；同时眼睛还试图在下压的双眉作用下睁到最大，并且眼睛睁得越大代表恐惧情绪越激烈，上眼睑试图向上提升，最终，上眼睑的皮肤被挤压形成一条对角线般的褶皱；上唇被拉升，上齿外露，下唇向下拉开，并向耳部延伸，露出部分下齿，嘴巴整体张大似乎要大喊出声，可这样的口型几乎是不能喊出声来的，多半是为了配合深深吸气。

同惊讶的微表情一样，真正的恐惧表情不会在脸上停留太久，否则，假装的可能性最大。

厌恶的微表情秘密

我们在前文中说过，表示轻视和否定的时候，眼睛往往会眯起来，这是视线的一种阻断；而面部微表情则更为明显。轻视的情绪过于浓厚就衍生为厌恶，一个人认为自己根本不用花费工夫作任何

pdf下载网 http://www.i8788.com

回击，便是最佳的蔑视和不屑。这种表情的特征是：眉头稍向下挤压，眉宇之间出现皱眉纹，眼轮匝肌收缩、眼睑紧张闭合，上唇微微向上提升的同时露出上面的一排牙齿，下唇基本无变化，鼻翼也跟着向上，并向外扩展，在鼻翼两侧形成浅沟纹，整体看上去，眉毛、眼睛、鼻子、嘴巴都向同一个方向集中。

FBI指出，表示不屑情绪的时候，很多人还会做冷笑和讥笑状。眉眼部位几乎没有什么明显的变化，上唇微微提升，下唇比在正常情况下要显得平直一点，在鼻子周围会有一道浅浅的鼻唇沟，只不过没有极度厌恶时候那么明显，作出这样面部表情的人，往往自认为有某种优越感；更有趣的是，与嘴角一起上扬的还有眼角部位，即眼睛轻微眯合；脸颊微微向上提升，明显的是上唇单侧向上提拉，嘴角跟着作出上扬动作，与另外一边显示出十分不对称的表情，这就是讥笑的面部表情。而冷笑与此相比，眼部的动作不会很明显，具有代表性的标志还是嘴巴部位的单侧微笑，往往更加深刻地阐释出一种发自内心的不屑情绪。

轻视和不屑愈演愈烈时，厌恶情绪就此产生：双眉紧紧皱在一起，眉头下压并试图挤在一起，同时双眉呈下压状，双眼紧闭，鼻翼两侧肌肉向中上部紧缩，同时带动上唇向上提升，露出上齿，在鼻子的周围形成深深的鼻唇沟；在上唇的带动下，下唇也跟着向上和上唇紧紧闭合在一起，下巴表面肌肉同时也向上皱起，形成一些褶皱纹；与此同时，嘴角下拉，在下巴接近嘴角的部位形成一对括弧形状的纹路。

pdf下载网 http://www.i8788.com

FBI 发现，生活中人们表达厌恶心理的面部表情一般都比较轻微。而在现实中，能够引发厌恶心理情绪的刺激源也较为普遍，通常都具有两大特征：一是当事人对该刺激源持否定态度；二是当事人在不赞同的基础上，还觉得该刺激源相当低级，至少比自己预期的要低得多，远在他的主观认可范围之外。当然，在闻到自己不愿意闻到的气味时，也会出现这样厌恶的面部表情，随之还会伸出手来捂住鼻子。

愤怒的微表情秘密

二战期间，有一名加拿大的摄影师——优瑟夫·卡什冒着风险将丘吉尔嘴里的雪茄抢了过来，结果丘吉尔当即愤怒，但还是在克制，于是优瑟夫·卡什就拍下了丘吉尔愤怒的经典表情，这张照片也将优瑟夫的摄影生涯推向了顶峰。在这张照片里，丘吉尔典型的克制愤怒的面部表情是这样的：双眉下压，眉头紧皱在一起，眉宇间还有一道褶皱，下唇撅起，像是一头斗牛犬。

FBI 认为，轻微的愤怒情绪，几乎人人都会掩饰，因为某种需要就得避免随意袒露真实的内心。那些能够激发愤怒情绪的刺激源源自挑衅和威胁，是当事人在主观上认为可以引起伤害的某种情境。总之，当事人首先对刺激源进行评估，确认其是否构成威胁，如果该威胁可以通过自身的努力而消除，便会心生愤怒；如果威胁对当事人来说根本不算一回事儿，就会产生厌恶；如果当事人心里对威胁的消除没有足够的信心，恐惧就油然而生。我们在现实生活中，

pdf下载网 http://www.i8788.com

面对相同的刺激源，譬如一些无中生有的流言蜚语，有的人可以一笑置之，但有的人却会大发雷霆，这其实是因为个人主观上对威胁的评估度不同。

一旦愤怒的情绪达到一定的极限，就会毫无保留地爆发。愤怒时的典型表现是下压的双眉，但双眉下压所代表的情绪不一定就是愤怒。达尔文经过研究证明，下压的眉毛表示的是遇到了麻烦，情绪表现为困惑、为难、厌恶等，也可以说，下压的双眉代表着深度关注。极致愤怒的微表情是：双眉做出强烈的下压动作，同时眉头下压，上眼睑较大幅度向上提升，有时在眉宇间还会出现褶皱，而下眼睑则呈紧绷状态。另外，下压双眉的同时还极力睁大眼睛，眼睑将部分虹膜遮住，形成怒视——上眼睑向上提升，下眼睑紧绷，这也是愤怒情绪最基本的形态特征，如果要判断一个人是否产生了愤怒情绪，这一点是判断的重要依据。当然，随着愤怒情绪的逐渐消退，该表情的幅度也会逐渐减轻，形成轻微的愤怒。

以上是眉眼的微形态，往下就是鼻子和嘴巴了。鼻子及其周边的肌肉紧缩皱起，同时向中间聚拢，上唇随之提升，有种“咬牙切齿”的感觉，一起变化的还有鼻子的形状。假如是在某种情境下刻意控制愤怒，还容易出现膨大的鼻孔，鼻孔同时向外粗重地出气，即鼻翼上升，鼻孔张开，鼻翼两侧形成深深的沟纹。脸颊也会受此影响而略略突起。如果单独观察这个部位的动作，很容易理解为蔑视，但是结合眉眼的动作来看，就是很明显的愤怒的表情了。

嘴巴部位除了上唇会向上提升之外，其他动作往往会因人而异，

pdf下载网 http://www.i8788.com

也因愤怒的程度而异，有的人会紧闭着嘴唇，有的人会做出“龇牙咧嘴”的态势。在紧闭嘴唇的愤怒表情中，紧闭的双唇嘴角严重下垂，似乎紧紧憋着一口气，就如同一颗即将爆炸的定时炸弹一样，让人感受到威胁与压迫，有时候比大声吼叫更具有威力。心理学家称，这其实是一个憋气的表情，主要的特征有：①双眉下压并紧紧皱在一起；②眼睛圆睁；③双唇紧紧闭合在一起，嘴角收缩呈下弯弧线；④面部颏肌收缩，微微突起。但是这种憋气的嘴形并非愤怒表情的主要特征，有的人在悲伤和委屈的时候也会作出这样的动作。

FBI 建议，在观察一个人的面部表情时，最好是抓住主要的特征，就像愤怒的微表情，如果眼睑部位没有很明显的变化，单是凭借双眉的下压和紧闭或撅起的嘴唇就有可能是伪装的愤怒情绪了。

悲伤的微表情秘密

现实生活中，能够引起悲伤的因素其实很多，它与恐惧、惊讶、愤怒、厌恶等情绪不同。悲伤实质上源自一种损失，面对这种损失，当事人又无力挽回，这种情绪几乎可以扩散到身体的每一个器官，然后流失。最极致的悲伤往往需要一种发泄方式，那就是痛哭。

我们知道，人是哭着来到这个世界上的，最爱哭的或许就是孩子，没奶吃的时候会哭，感觉冷了或不舒服了会哭，玩具被抢走了会哭，被小伙伴欺负了会哭，妈妈对他说“不许哭”的时候会哭得更凶……在孩子的世界里，哭是他们向父母或别人表达不满的信号，是愿望得不到实现、需求得不到满足的情况下所作出的情感发泄。

pdf下载网 http://www.i8788.com

特别是在他们遭遇到一系列负面刺激的时候，比如饥饿、寒冷、恐惧、疼痛等，其本能反应就是大声地哭泣，情绪越是强烈，哭闹就越厉害，并以此来引起大人们的关注，起到自我保护的目的。

在成人的世界里，很少有人会把哭作为这种负面情绪的发泄方式，因为成人会因社会环境的制约而克制自己。

FBI研究过婴儿的哭泣，发现这些小孩子在哭泣的时候特征很明显：眉头是紧紧地皱在一起的，眼轮匝肌（围绕眼睛构成眼皮、负责闭眼，并通过自主地持续收缩，牵动其上的皮肤）做出强烈收缩反应，上下眼睑也会紧紧闭合在一起，相互挤压，以至于在眉宇间形成极深的纹路，同时嘴角向两边咧开，唇形被拉长、变薄，提上唇肌发生收缩，上唇紧绷，两侧脸颊隆起，嘴角和鼻翼间产生鼻唇沟；嘴巴的形状在这个时候是近似方形的，下齿部分露出。

实际上在成人的世界里，哭泣的微表情和婴儿时期是大体一致的。像前几个微表情一样，我们也对悲伤加以分解。

我们知道双眉下压代表关注，同时眉间会有纹路产生，眉毛在整体看上去呈下压状，眉头又向上提升，因此，整个眉头看起来又是微平状（注意这种眉形在恐惧的微表情中也会出现）。悲伤达到极限时，眉头出现的扭曲程度比恐惧要深得多。在眼轮匝肌的收缩作用下，眼睑闭合，眼角还会出现皱纹，这是眼角内侧挤压形成的，而在眼睛外侧也会出现所谓的“鱼尾纹”。哭泣剧烈的时候，眼睛周围的肌肉收缩就会越紧。FBI认为，极少有人在大哭的时候还睁大双眼，否则，其真实性就值得怀疑了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

嘴角部位的动作往往也很明显，向两侧水平拉伸的同时，嘴角也呈下拉状，并露出下齿。上唇在上升的同时，与眼轮匝肌的共同作用使得脸颊部位上抬并隆起，隆起的脸颊与下眼睑相互挤压，便会在眼睑下方呈现出一块凹陷的区域，这就是鼻唇沟。另外，FBI指出，痛哭的特有表情特征还有类似“W”形状的下唇。下唇中部在颏肌的收缩作用下微微向上堆起，下巴上便会有凹凸不平的肌肉，将本来能够外露的部分下齿掩住了，但是两边的嘴角还是向下弯，于是部分下齿就露了出来，因而呈现出了W形的下唇形状。需要注意的是，在悲伤痛哭时，下唇与接近两侧的嘴角大约四分之一处，有一个比较直转急下的角度，口型大致呈现出一个近似的梯形，这就是为什么很多人在痛哭时发出“哇”的一声尖利而又具有爆破性的喊声的原因。

这样毫无掩饰的悲伤痛哭在成年人的世界中往往很少见到。他们大多数在外人面前都很刻意掩饰自己的内心。但实际上，在抑制并且看似平静的状态下悲伤依旧不减，而这种比较平静的悲伤情绪往往持续得最久。痛哭或许还会消耗一定的体能，而平静状态下的悲伤对体能的消耗是最少的：眼睛没有明显的变化，睁大还是闭合要根据个人习惯而定；眉毛不会出现下压的形状，但是眉头会轻微上扬，眉宇间有微微的皱痕，不扭曲，但也不自然；而嘴巴附近则无很明显的形态转变，双唇通常紧闭不留缝隙，但嘴角会略微下拉，带有不愉快的味道。

也有的人虽然尽量抑制，但还是闭嘴默默流泪（双眼有时也会

pdf下载网 http://www.i8788.com

闭合)，这时候双眉下压，眉头向上提升，眉毛整体在皱眉肌的作用下向中部聚拢，紧闭双眼。嘴巴在这个时候也有比较明显的差别，嘴角向两边延伸并呈下拉趋势，这里需要与撇嘴加以区分。闭着嘴巴哭泣时，眼睛在自然睁开的状态下，上眼睑向上提升，但又遭到下压的双眉的抑制，下眼睑有提升的趋势，但整体上依旧平直，眼神似乎也失去了光彩；眉头可能呈现出“纠结”的形态，即眉毛先是下压，然后眉头向上提升，比痛哭时候的眉头幅度稍有增大。

悲伤的微表情如此复杂，除非是在真实的内心情绪作用下，否则就很难做到。刻意作出的痛哭表情不如真实的表情有感染力，嘴部的动作也没有那么到位，假如一个人可以充分调动起他的悲伤神经，那也是需要有真实的情绪的。

笑容的微表情秘密

身边能够令我们开怀大笑的事情很多，笑的根源其实是开心与幸福，一个人独处时，想到什么事情或哪一个人突然就会心地笑了，这时候的笑是真的，因为你不需要做给任何人看，只有你自己。我们在大街上遇到一个熟人，他对你微笑，你也会报以微笑，有时候这并不仅仅是出于礼貌，还有一部分是源自我们的大脑皮层中的“反射性神经元”，它可以促使大脑来识别面部表情与动作，并且还能够向面部肌肉发出指令，从而作出与我们所见到的表情相似的面部动作。

可以说，在我们看到某一种表情时，会下意识地在自己的脸上

pdf下载网 http://www.i8788.com

进行复制，就好比面对着一面镜子，你微笑的时候，在镜子里看见的也是微笑。但FBI专门致力于读懂表层之下的内心，进而发现，关于笑容其实也有真假之分。

要想分清楚笑容的真假，首先要弄清楚真笑时候的表情。从脸部肌肉来分析，最能表现出人们的真实情感的是颧骨部位的肌肉和眼轮匝肌。当真笑的时候颧骨肌肉会促使脸部出现面颊提升、咧嘴龇牙等动作，形成整个下半部分的脸的全部的笑容；眼轮匝肌会促使眼部肌肉收缩，于是便会出现大家经常所说的“鱼尾纹”，这在大多数的情况下成了判断真笑的一条重要线索。假如你发现在整个笑容里面仅仅只有嘴唇部位的动作，眼睛丝毫没有变化，看上去好比“皮笑肉不笑”，这种没有眼睛参与的笑，往往并不是由情绪引起的，而只是一种礼节上的需要。如果你对面的人嘴上说着“见到你真的很开心”或者“很荣幸认识你”，嘴角上扬挤出微笑迎向你，那么，劝你还是不要相信为好，或许他的心里正在说：“糟糕透顶，我怎么会遇见他呢！”你需要做的也是从你的嘴角挤出一丝微笑作为回应，从而避免一些尴尬的局面产生。

真正开心的笑发自内心，是情绪的一种表达。开怀大笑时整个面部会发生很大的变化（即使是微笑，面部也会有明显的变化），尤其是眼睛。FBI总结开怀大笑时的微表情：眉毛不会出现扭曲，而是保持着松弛的自然的拱形，前额表面的皮肤平滑没有皱痕；双眼紧闭在一起，下眼睑向上凸起并变短，脸部肌肉整体向上提升，这样上下眼睑相互挤压的结果就是“鱼尾纹”；嘴巴部位在这个时

pdf下载网 http://www.i8788.com

候会比较夸张，上唇向上拉伸，大部分的牙齿都可以露出来，下唇充分拉长，表面皮肤平滑，下颚也充分打开，下齿也会露出部分；鼻翼两侧会出现一块较深的鼻唇沟；下巴舒展开来，此时嘴角和下巴会有一道沟纹，与鼻唇沟相连，整体上一气贯通。这是发自内心的快乐情感，是真实情感的抒发。一般习惯“开怀大笑”的人还会发出很爽朗的笑声，并且嘴巴也会呈现出一种特殊的形状。

FBI还指出，判断真笑还是假笑的过程，其实也就是解读一个人内心的过程。通过断定真假，也就进一步确定了对方内心的真实情绪。其中眼睛的眯合程度成了一条重要的线索，因为笑从一开始出现就伴随着眼睛的眯合动作，那强烈的兴奋情绪已经产生，便会触发眼轮匝肌的强烈收缩动作。在此作用下，最明显的变化就是眼睑的凸出与变短，脸部肌肉整体向上提升，这样上下眼睑相互挤压形成“鱼尾纹”。所以，眼睛的眯合程度与一个人是不是真的开心以及开心的程度，可以说是成正比的。反之，那些不存在眼部参与的笑是假笑。另外，判断真假笑的依据还有面部表情的对称性、维持时间的长短，也就是说，真的笑容的整个面部表情比较和谐，维持的时间也较长，并富于变化，而眼睛在真笑的时候往往会更加具有神采。

FBI提示说，生活中往往还有一种表示拒绝的笑，这就是多数女性在暗示拒绝的时候经常会作的回应——抿嘴笑。这种笑的最明显特征为：双唇紧闭，嘴角向上拉升，形成一条微微上扬的弧线。假如一位主动搭讪的男性在看到女性对自己抿着嘴巴微笑的时候，

pdf下载网 http://www.i8788.com

千万不要误以为这表示友好，实际上却恰恰相反，它的意思是：我对你并不感兴趣，你说吧，但是我并不认同。此表情是在面对自己并不很喜欢的人时，出于某种礼貌而作出的回应，即抿起上下两片嘴唇，嘴角微微上扬。也是因为这种迷惑性，使得多数人产生误解。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三章

FBI教你肢体语言解读人心

要想成功解读一个人的内心，光是凭借面部表情还是不够的。心理学家认为，肢体语言能够最大限度地帮助我们透视对方内心，比如对方在心情愉悦和放松的时候，往往整体看上去自然舒适。一旦情况发生变化，也就是身体感到不适，就会出现很多来自潜意识的安慰动作。你知道哪些属于安慰动作吗？人与人之间的空间距离有什么讲究？相距的远近说明了什么问题？如果有人突然对你作出交叉双臂、环抱在胸前的动作，这是怎么了？你知道怎么用肢体动作来表达情绪吗？对于一些很隐蔽的情绪，即使别人不说，你也可以通过观察其肢体动作看透他的内心，这里面又有哪些心理技巧呢？

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节　舒适与否

FBI 认为，我们的大脑能够接收来自外界的多种数据，并且大脑的边缘系统通常都会对其进行编程和记忆。例如，一个小孩儿如果有过一次被开水烫到的经历，他今后就不敢再轻易接近开水这个东西了，有句话说得好："一朝被蛇咬，十年怕井绳"，一旦大脑边缘承认了这种危险性，那这样的印象便会深深地植入那个叫做情感的记忆区中了，以后若再次"邂逅"，恐怕最初的印象都很难有改观。

我们在面对一件事物时（积极的也好，消极的也罢），大脑边缘系统都会作出某种反应，不仅要对其进行有效的记录，还会通过肢体语言将此时此刻出现的或喜悦或厌恶的情绪"泄露"出来。

FBI 在审讯犯罪嫌疑人的时候，通过肢体语言得到的信息往往比从嫌疑人口中套出来的信息要多得多，并且还具有比较可靠的真实性。正如一名盗窃者在作案后的压力的作用下，紧张的神情和不安的眼神就是大脑对巨大压力的固有反应。这就是其中的奥秘所在，即大脑边缘系统可以对积极和消极作出判断并实施有效反应，积极（舒适）时，身心愉悦自然，肢体也相应地保持高度舒适的姿态；而消极（不适）时，我们的大脑边缘系统会发号施令，指导人们通过非语言行为"发泄"，或者实施安慰性动作。

pdf下载网 http://www.i8788.com

来自视觉的安慰

我们接触一样喜欢或厌恶的事物时，多数都是首先通过眼睛来发现的。当见到喜欢的东西或人的时候，眼部的瞳孔就会放大，以便获得更多的美好印象，而在看见自己讨厌的事物或人时，瞳孔便会下意识地缩小，尽量避免刺激源的大量进入。因此，瞳孔的放大和缩小，实际上也是一种视觉上的自我安慰行为，内心的喜欢或厌恶其实在瞳孔的大小比较上就可以得知一二。

FBI指出，如果说视觉可以起到安慰作用的话，那么当遭遇不适时，最首要的就是寻找舒适，或者转移视线，把目光投放在自我感觉比较舒适的目标上，或者干脆闭上眼睛不看，这也是我们在前文中所介绍的视线的阻断行为。

配合手的动作，在对话中经常出现的是揉眼睛，这个动作表面上看似乎并没有什么，但实际上在对话中出现这样的动作表示的是一种否定心理，可能是“我不太确定”，也可能是“我不想面对你”。FBI发现，小孩子在看见自己不想见的事物的时候往往会毫不顾忌地捂住眼睛，而成年人如果做这样的动作就过于明显了，转而换做揉眼睛，不仅可以缓解不适感，还可以将眼前的对象暂时移出视线，避免在情绪紧张时双方目光的直接碰撞。

来自肢体的安慰

（一）表达舒适的行为

肢体语言也可以说是非语言，非语言的交流是以人体的非语言

pdf下载网 http://www.i8788.com

行为为载体的，也就是我们平时所说的眼神交流、面部表情交流、肢体动作交流等，也包括穿戴打扮这些方面。调查显示，非语言交流在人际沟通的形式中所占的比例为65%以上，它所表达的是个体真实的内心，并且也是语言难以准确表达的内心情感和情绪。

FBI研究发现，当一个人处于十分自在的状态时，他的身体会呈现出比较开放和舒展的态势。例如，将自己手臂和大腿的内侧暴露出来，头部歪向一侧，裸露出自己比较脆弱的脖子，因为不管是手臂、大腿的内侧，还是脖子，都是人体中比较脆弱和隐私的部位，袒露出这些部位无疑是一种全身心的放松，自然也是舒适和自在感受的一种呈现；在双方交流的过程中，一旦出现阻挡彼此视线交流的障碍物，他们都会主动地将这些东西移开；随着交流的深入，双方还会彼此逐渐靠拢，以便听清对方的谈话，这种身体距离的渐次靠近表达的不仅仅是身心的舒适之感，更是“我喜欢你”信号的传达。除此之外，当一个人感觉很自在的时候，还会不自觉地模仿对方的动作。比如，一方的身体前倾，另外一方的身体也会跟着做前倾动作；一方的双脚交叉站立，另外一方也会这样做，甚至两个人的呼吸节奏、语气语调都会变得一致。

FBI根据经验总结，表达舒适的具有代表性的动作一般由四肢完成。

一是交叉的双臂。多数人在面对面、等待或倾听的时候会很自然地将双臂交叉放置在胸前，做这个动作的同时，双手的手掌是很自然地摊放在手臂处的。另外，还有一种双臂交叉的动作表达的是

pdf下载网 http://www.i8788.com

不适、不满或者拒绝，这种动作中双手是紧紧抓住胳膊肘的，这两者需要加以区分。

二是交叉的双脚。表达喜欢和接纳的信号，交叉的双脚是怎样做到的呢？FBI认为，因为脚部距离人的大脑最远，但也最具有诚实可靠性，双脚在站立时最舒适的摆放是交叉，比如把重心转移至左脚上，右脚交叉放在左脚的一侧，同时右脚的脚掌心不着地，只有脚尖或鞋边着地。这就是所谓的高度舒适的双脚交叉动作。一旦情况有变，比如遇到棘手事件或看见自己不喜欢的人了，双脚便会立即恢复常态。

除此之外，舒适度的表达还可以通过跷起的脚趾来表达。站立时，全身的重力转移到一只脚上，另外一只脚的脚跟着地，脚尖跷起，似乎在指着天空，这暗示了不错的情绪。此外，有节奏的腿脚抖动也是舒适的积极表达。这种动作衍生出一种女性同胞们常有的动作，那就是用脚趾挑起鞋子在半空晃动，如果当时在约会，那一定是对眼前的某位男子很满意，内心才会无比的欢喜。

（二）不适感的肢体安慰

不适感的产生往往有很多原因，大多来自外界的不良刺激，不良刺激促使心理产生不同程度的焦虑不安，甚至是压力等负面情绪。那么，我们的大脑边缘系统便会作出一系列安慰行为，可以说，对于不适感的安慰是一种下意识行为。因此，它传达出的信息对于我们解读内心情绪和感觉是十分有价值的。

一个人的不适感一旦产生，身心就会遭受某种压力，进而寻找

pdf下载网 http://www.i8788.com

安慰。FBI 认为，比较常见的不适感有明显的迹象，像额头冒汗、手心出汗、呼吸急促等，当然排除有特殊状况的人群。

与舒适感相应，缓解不适感也有其独特的方式。有的人会寻找障碍物，将自己尽量遮挡起来，以获取心理上的安全感，那些随手可得的道具往往最受欢迎，比如将玩具或抱枕抱在怀里，将一本书或一个花瓶摆在双方之间的桌子上。另外，在对话时，一方如果感觉到了不自在，会逐渐将身体远离另一方，或者是将身体后倾（与表示喜欢的前倾动作是相对应的）。这个时候，另一方就应该在这些小动作中读懂其内心意愿：不想再进行下去，这场谈话毫无意义。

FBI 发现，在那些接受审讯的犯罪嫌疑人身上，经常会发现他们喜欢把双手放在大腿上来回摩擦。后经研究发现，嫌疑人做这种动作一方面是因为他们想要擦去手心的汗，另一方面，他们也正是通过这样的动作来缓解当时的紧张情绪的；也有很多喜欢咬指甲的人，FBI 认为，咬指甲是一种面临压力时不自信、没有安全感的反射信号。那些被审讯的犯罪嫌疑人大多会低着头一言不发，或者眼睛直直地盯着地面，或者把自己的手指甲放在嘴巴里，而在我们的日常生活中，尤其是在应聘面试的时候，常常会有等待面试的应聘者咬自己的指甲。FBI 认为这是极度不自信的一种表现，因为担心形势会对自己不利。

一个受到情感创伤的人，也会因为要承受极大的心理压力而双臂环抱并下蹲，整个身体缩成一团并静静地躲在角落里，这是自我疗伤的一种形式。

pdf下载网 http://www.i8788.com

另外，在面对恐惧与压力的时候，双臂交叉环抱在胸口，或者是用手掌反复摩擦肩部，看上去似乎感觉很冷的样子，都是自我安慰的一种表现；肚子疼或胃痛的时候，用手臂压在胃部就会减轻疼痛，这些都是在遇到危害、内心遭受困扰时大脑向我们发出“不要离开，我需要保护”的信号时，手臂随之作出的反应，这个时候手臂就会乖乖地保护着我们的身体。

FBI认为，隐含在双手间的安慰小动作其实有很多，譬如摸鼻子、揉捏耳朵、摸摸胡须、下巴等，都是来自紧张压力下的安慰行为。FBI认为，当心口不一的时候，人们往往会作出摸鼻子的动作，研究发现，说谎的人鼻腔里会出现一种叫做儿茶酚胺的化学物质，在鼻腔的内部组织里引起不适，因而就会用手去揉摸鼻子以便缓解。这一规律一经发现，就被广泛应用于FBI的调查和审讯工作中。

它也同样适用于我们的日常生活，比如想了解交谈双方是否有一方足够真诚，想探知其真实内心，都可以通过摸鼻子的小动作来加以初步判断。该动作在男性中间出现的频率较高，而女性则多触摸颈窝（锁骨），因为颈部是身体中极其敏感的部位，露出颈部表示信任和放松，而藏起颈部则反之，揉搓脖子的安慰性动作往往达到的效果最佳，这也是为什么很多人在紧张和压力作用下会在颈部出现一系列小动作的原因了。当一个人遭遇压力时，女性习惯触摸颈窝处，而男性喜欢拉扯衣领，因为在拉扯衣领的时候，头部可以向下缩，进而藏起脖子部位。

值得我们注意的是，所有情况都不是绝对的，鼻子瘙痒有的时

pdf下载网 http://www.i8788.com

候也有其他的原因，像花粉过敏、感冒等，也可能是个人习惯，这就需要对这个人有一定的了解，并以此作为判断的基准。

也有一些时候，我们会发现某个人在不停地打哈欠，在他旁边的人甚至也会被感染。FBI 认为，打哈欠并不一定意味着困意，往往是因压力过大。研究表明，人在遭受压力的时候时常会出现口干的感觉，“打哈欠”会将人体的压力传递到唾液腺上，这个时候嘴巴的合张会使得唾液腺释放出水分，以此来缓解压力下的口干舌燥之感。

能够缓解口干舌燥之感的动作，还有舔嘴唇吞咽唾沫。这是因为在高度不安和紧张的情绪作用下，人们往往需要消耗更多的体能，此时神经密布区域的血液循环就会加快，温度也随之提升，进而促使皮肤表面变得干燥。嘴唇其实就是神经密布区域，因此，舔嘴唇、抿嘴唇、用牙齿轻咬嘴唇等动作均可以及时缓解唇部表面的干裂状况。

至于吞咽唾沫（口水），FBI 研究发现，吞咽的动作近似于“吃”，暗示中枢神经已经将东西吃进去了，进而达到安慰的目的。

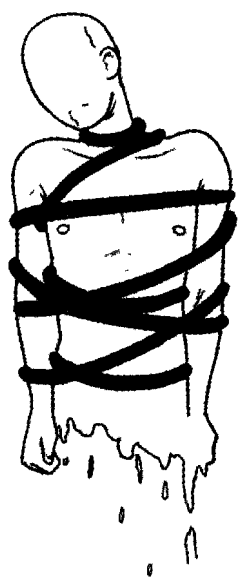
以上动作是不经过思维意识、在大脑相对低级的边缘系统器官组合控制下而形成的，一般人很难控制。由于处于面部，包括头部和颈部的皮肤密布血管神经，并且距离中枢神经的大脑器官最近（颈部也是中枢神经系统和身体部位神经相连之处），所以安慰以上部位就可以直接达到有效的缓解紧张和压力的作用。

隐含在腿脚部位的安慰动作也是很多的。前面说过，有节奏的

pdf下载网 http://www.i8788.com

腿脚抖动也是积极情绪的表达，但无规律、不连贯的颤抖就并非如此了，而是暗示了某种不安的内心，抖动实际是用来缓解心中不安与不适的。这里还要特别留意一点，就是持续的抖动忽然停止或突然开始有规律的抖动，都有可能是在某个节点上产生了负面的情绪，比如紧张、不安、厌恶、不感兴趣等。

如果是坐着，那就可以观察对方双脚摆放的位置。FBI认为，产生不适感之后，人们就很难再继续保持某种舒适和自然的姿势（坐姿）了，转而会变化姿势，最典型的代表不安的动作是“脚踝紧锁”动作。所谓“脚踝紧锁”其实就是在坐着的时候，将双腿收拢，双脚交叉，一只脚的脚踝放在另一只脚的脚踝上。“脚踝紧锁”动作是大脑在感受到威胁或压力时，命令身体作出的自然保护动作，它表明的是动作实施者的不安、紧张与担忧，尤其在犯罪嫌疑人的身上更加明显。



pdf下载网 http://www.i8788.com

不过该动作也受客观条件的影响，譬如那些穿着短裙的女性，做“脚踝紧锁”动作也是为了在整体上显得更加协调和完美，短暂的动作持续不足为奇，而一旦持续时间过长，就要引起重视了。这在FBI研究的非语言心理学中，被称为“冻结行为”，也就是说，一个人的姿势好像定格了一般，僵硬而呆板。这里潜在的心理信号就是不安或紧张，也有可能是恐惧等负面情绪。也有人将这样的动作加以延伸，即把双脚缠在座椅的腿上，两只脚像是卡在椅腿后面。FBI认为，这也是一种肢体冻结行为，同样说明动作实施者的心理焦虑和不安的情绪。

来自语言的安慰

FBI认为，安慰情绪的方式其实有多种，当然也包括语言上的安慰，也可以说是声音的安慰。这里语言的安慰指的并不是那些安慰性质的话语，而是不适者自身的一种行为。也许你会发现，生活中有很多人在开心的时候喜欢吹口哨、哼唱歌曲，抑或侃侃而谈，其实，当情绪不佳的时候，这些方式同样可以用来缓解和安慰情绪。

心理学专家评价内向的人，说他们要么不说话，要么就没完没了说个不停。类似的道理，当一个人处于极度不适和不安的状态时，也可以通过自言自语的方式来缓解精神上的压力。我们在前面也说过，极度悲伤的人往往选择痛哭来发泄，这其实也是一种安慰方式，哭完之后会觉得好很多，而悲伤时不哭不闹，保持平静，那么悲伤的情绪反而会持续特别久的时间。因此，语言上的安慰在一定程度

pdf下载网 http://www.i8788.com

上还是比较有效的。

来自味觉的安慰

我们知道，吞咽唾液的动作代表一定程度上的不安和压力。吞咽的动作类似于“吃”，那么，与此相似的一种安慰还有味觉上的刺激安慰。

问过很多喜欢抽烟的人，为什么那么喜欢抽烟，大多数人都回答说“烦”、“困”、“无聊”，这些回答不得不使人把抽烟和心理联系起来。FBI心理学家也曾经做过一项测验，他们试图和一位女性聊天，并询问她最近的感情状况，FBI实验者观察到，在谈到这个问题的时候，这位女性流露出些许低落的神情，眼神在瞬间黯淡下去，视线避开了询问者而转向别处，肢体动作，包括手势和腿脚摆放的位置都做了一番调整，虽然她嘴里说着“还可以啦，大家都知道我可不是一个把爱情摆在第一位的女人”，但是，细心的观察者其实已经看出了这位女性真实的内心；接着转移话题，又谈到公司里的事情，聊到几个项目的投资问题，这位女性转而抽起了烟，并且在不到十分钟的时间内连续抽掉了两支半的烟。

之后，她坦诚表示，自己前段时间和男友闹不和，这段时间正在协调和平分手，并且最近公司的项目经费也遇到了非常棘手的问题，她的心情很不好，每次都要发泄，但又找不到合适的方式，想吃东西又怕发胖，后来就试着吸起了烟，发现烟可以帮助她暂时忘记很多伤心的事情，排解掉很多烦恼。

pdf下载网 http://www.i8788.com

经研究发现，抽烟确实可以直接刺激神经系统，起到舒缓焦虑、麻醉神经、提神醒脑等作用，可见，抽烟对味觉的刺激也是安慰行为的一种特殊形式。

而且，那些抽烟已经成瘾的人之所以戒烟困难，就是因为烟味的刺激是独一无二的，因为目前还真没有与烟具有同等味觉的替代品。FBI 认为，在人们感到烦躁、焦虑、尴尬等负面压力的时候，“吃”的动作可以暂时提醒神经系统：“我在吃东西，把所有的坏情绪都吃下去。”进而转移注意力，缓解神经系统的不良情绪（这也是吞咽唾液的原因）。但总不能老是“吃”吧，否则如此一来，肠胃的负担反而会加重，而抽烟既不会造成肠胃的负担，还能够带来特殊的味觉刺激，起到有效的缓解和安慰作用。

因此，只要我们了解了一个人在正常状态下抽烟的习惯，并以此为基准，就可以通过观察变化来探知其心理（精神状态）的变化情况。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　咫尺之间的爱憎反应

曾经有人做过这样一个实验：将种类不同的25种鱼放置在同一个水槽中，总共大概有100来条，试验者观察水槽内的现象，结果发现，不大一会儿的工夫，鱼槽内就出现了残忍的厮杀行为。后来经统计，异类之间相互撕咬和同类之间相互撕咬的比例是15:85。

由此可见，领地的存在性在动物中是很普遍的一种生存方式，像资源的分配问题。不仅如此，领地还需要一种比较清晰的界线，专家研究指出，鱼类凭借的是它们的色彩，鸟类凭借其鸣叫声，哺乳动物凭借的是它们自身的粪便气味，并将粪便和尿液排泄在领地的边界地带。

“物犹如此，人何以堪？”人类很多时候往往比动物更加需要领地的占领。

我们知道，人人都有自己的私密性空间。FBI认为，任何人都有维护自我空间的自由和权利，只有拥有了适度的空间，才能在心理上获得被尊重的感觉。心理学家研究认为，人与人之间的距离可分为四种：亲密距离、个人距离、社交距离和公共距离。亲密距离一般控制在0～0.5米之间最为合适，这种距离只有在比较亲密的人之间才会被允许，像家人、恋人、好友等。但是，即便是最最亲密的人，有的时候还是需要保持一定的身体距离，否则，就很容易

pdf下载网 http://www.i8788.com

引起心理上的不安与焦虑；个人距离一般在 0.5 ～ 1.2 米之间，这是正常生活与工作、无身体接触的范围，与熟人、同事保持这样的距离是恰到好处的，稍微亲密一点的熟人距离可缩短至 0.5 米；社交距离就是在正式的社交活动、商务谈判等场合应该保持的距离，一般在 1.2 ～ 3.5 米之间；而公共距离则是在公共场合没有任何交际的情况下的距离，一般在 3.5 米之外。这些都属于正常的躯体间的距离，不同的人在不同的场合可以根据与对方关系的亲疏程度而保持适当的距离。

人在自己的领地里会充分享受自由和相对权威，自我感觉被认同和尊重，就像你乘坐一辆公交车，如果不管你站在哪里，都有人过来挤掉你的位置，那么你一定会很恼火，甚至产生强烈的愤怒感和耻辱感。也就是说，正常情况下，人们是绝对不会允许自己的个人领地被任意侵占的。这也是 FBI 在长期的观察中总结出的心理技巧，可以帮助我们判断在对方的内心深处是否具有掌控感，并且刻意侵占其领地，促使其作出强烈的反应，以此获得对方更多的心理秘密。

手臂建立领地

FBI 研究得出，个人空间（领地）的建立主要是凭借手和脚来完成。

如果你细心观察，会发现很多人在过马路的时候会伸出一只胳膊，引起后面车辆的注意，示意自己要过马路了，以此来获得更多

pdf下载网 http://www.i8788.com

的空间；还有人在走路的时候也会双臂大幅度摆动，进而为自己赢得更大的个人空间。

不但如此，站立时将双臂交叉放置在胸前也是建立领地的行为。做出这种动作的人往往在心理上已经存在某种优势，做该动作并非出于防御，而是威慑，看起来气势汹汹。人们常说："你看你那一副想要吃人的样子。"这句话很形象地形容出了他所给人的望而生畏的感觉。FBI指出，这种姿势在许多权威人士的身上也会经常出现。像警察、军人、办公室领导等，表示自己的地盘和威严神圣不可侵犯，大有独当一面、驾驭一切之势。FBI分析，因为交叉双臂的同时能够让胳膊肘在身体两侧占据更大的空间（相比于双臂伸直垂放在身体两侧要大），再加上肌肉的收缩和重叠，还使得上身看起来更加的强壮和有力。FBI指出，作出以上架势的人，多半已经在心理上产生了很强的戒备。

类似的动作还有"双手叉腰"，相比于交叉放置的双臂，该动作更多的是强调领地的捍卫，代表的是一种对领地的强有力宣言：我能够驾驭一切。

男性一般在做这种动作的时候，会将手放在裤腰带处，大拇指和其余的手指分别放在腰的后前两面，对方在正前方刚好看见的是他除却大拇指以外剩下的手指，同时两腿张开至肩宽；也有一种站姿与之相类似，不同的是手指的放置——大拇指向前，其余手指藏在身后，双肘朝向外侧，FBI判断，做出该动作的人多半在表达一种好奇心或者目前正处在担忧之中，想借助这样的姿势来寻找究竟

pdf下载网 http://www.i8788.com

发生了什么事情。此时的大拇指最有资格暗示当事人的心理特征，当大拇指转向外侧，就形成了一种深具控制力的站姿。

假如在站立时，将双臂隐藏在身后，两腿叉开，头部抬高，眼睛看向远处，FBI 认为，这种姿势可以被称为“帝王的站姿”。它表示的是地位上的优势以及自身领地的神圣不可入侵，如今那些身份特殊的领导人或具有至高权力和地位的人也会如此站立。

FBI 认为，对领地的需求度与个人的自信有一定的关系，那些自信心很强的人往往会比那些谦卑（自卑）的人更加需要领地的占领。因此，我们在某些特定的场合还可以通过领地的占有量来判断这个人的身份地位高低，以及内心的自信程度。

用双臂建立领地还有一种情况，那就是双臂微微向两侧张开，下倾的同时配合紧紧捏起的拳头，肩膀此时也会随之微微向上，这类动作往往在准备进攻的拳击运动员身上比较常见，一方面暗示领地的扩大，另一方面还会令自己看起来比以前还要魁梧健壮一些，从而增加了自身的威慑力，显示出势不可挡的力量。

腿脚建立领地

不仅仅手臂可以用来建立个人领地，腿脚同样也可以。

如果你发现一个人突然叉开双腿站立，那就很有可能是心理上一种强调模式的产生，对方强调的并不是别的，而是威严和自信。叉开的双腿意味着领地的不可侵犯，当一个人产生压力、威胁、不安的情绪，他会很在意自身的空间，同时也会用各种姿势来向别人

pdf下载网 http://www.i8788.com

强调自己领地的重要性；有的时候叉开的双腿表现的不仅是对领地的捍卫，也是双方对峙局面的标志。如果对方的双腿由起先的并在一起突然转变为叉开的姿势，那么，你就要考虑对方情绪的变化了，并注意在接下来的谈话中应该采取措施来缓和局势。值得注意的是，双腿叉开的幅度越大，说明双方之间的矛盾也就越大。

FBI研究发现，做该动作的人所具有的心理特征一般可以被分为两大类：

一类代表的是自信和威严。即在站立时，双脚站在同一水平线上，在心理上拥有了足够的自信，不管对方的什么言论和建议在他那里都是不起作用的。

还有一类是紧张和不安。即在站立时，两只脚不在同一水平上，而是一前一后放置。FBI认为，这种站立姿势暗示了情绪上的不安和紧张。

不过，站立时叉开双腿也有可能是因为一个人的习惯，或者是处境使然，譬如站在晃动不定的公交、地铁上叉开双腿站立就比较稳当；如果是习惯，则在一定程度上可以彰显一个人的性格和内心；其实也有一些特殊的场合，如在取款机前取钱，叉开双腿站立也是为了避免别人靠近自己。

爱情领地

美国耶鲁大学教授罗伯特·斯滕伯格曾经说过，爱情在普遍意义上需要三大要素：心理亲近、生理热情以及持久的愿望，这三大

pdf下载网 http://www.i8788.com

要素缺一都不为爱情。如果只有心理交流和持久的愿望，而没有肢体的接触（生理热情），是柏拉图式的爱情，这样的爱情往往很难被如今现实的男女所接受。当然，爱有很多种方式，古往今来柏拉图式的美好爱情也不胜枚举，更被众人传诵至今，金岳霖先生就是为了自己挚爱的女子林徽因，坚守了一生的柏拉图式的爱，并且终身未娶。

前面我们已提到，一个人可接受的最亲近的空间距离也就是亲密接触时候的距离，一般多出现在恋人和夫妻之间。

FBI 认为，如果一个人很乐意别人靠近，甚至是接触自己，很大程度上表明他已经在心理上认可了对方，如那些刚刚坠入爱河的情侣们在一起牵手散步，或者在过马路时，男方揽住女方的肩膀，而女方并不避开，而是很开心有这样的肢体接触。

有意思的是，在恋人之间还存在很微妙的手臂和腿脚的爱意传达动作。我们常常会注意到一个人在高度舒适的时候会摆出身体后倾双臂撑起、双手放在后脑勺上的姿势，FBI 认为，这是一种领地的捍卫行为，有的人还会在双手抱头的同时将一条腿跷在另一条腿的膝盖上，他似乎在向你宣称："我很舒适，这是我的领地，谁都不能来侵占。"类似的坐姿在异性之间也常会出现，尤其是在一方（多为男性）暗恋女方的时候，假如他和女生并排坐在一起，会悄悄地将一只手搭在女方后面的椅子靠背上，如果自己的爱意已经不需要掩饰，男方会很大方地将一只手臂搭在女方的肩膀上，这个动作的潜台词就是："你是我的。"男方在这个时候表现了他在情感上的独

pdf下载网 http://www.i8788.com

特的“领地”占有欲望，尤其是当有情敌在场的时候。

这样的姿势在许多谈判的场合也会出现，因为肢体的伸展本身就是舒适度的表现，再加上伸展肢体可以扩大自身掌控的范围。FBI认为，这样的坐姿同时也意味着话语权的主导。

当然，除了双臂的爱意表达，还有腿脚。并且在必要时，双方还会通过一些微妙的互动来互相表情达意。如果双方相对而坐，氛围和谐、相处融洽，腿脚间一组很微妙的亲密关系图就展现出来了：首先一方的腿脚会慢慢向另一方靠近，另一方察觉后，也会向对方靠近，双方最终会靠在一起，甚至还会出现相互摩擦的现象。也有一种情况是在女方感到十分愉悦的时候，将自己的脚尖高高挑起，连带鞋子一起在空中做摆动的动作——把鞋子作为愉悦的消遣。反之，一旦氛围有变，空气里流淌着不安、紧张、尴尬或愤怒，那么以上动作就会向相反方向发展，双方的肢体会越来越疏远。

这种腿脚所传递的情绪信号，不单单在恋人之间，在许许多多的场合都会出现。FBI认为，利用肢体距离解读内心会得到很多有价值的可靠信息。人们在相互喜欢、彼此爱慕的时候，肢体的接触会给双方带去很多愉悦的感觉；在厌恶，甚至憎恨一个人的情况下就很难接受肢体上的触碰。那些昔日恩爱有加的恋人或夫妻分道扬镳之后，还可以做朋友的少之又少。大部分都不愿意再接近彼此，可以说在心理上出现了排斥，如果一方强求接触还会引起另一方的反感。比如，我们观察一对分手后偶然相遇的恋人，男方要求女方陪他在附近的咖啡馆喝杯咖啡，期间，男方将双腿交叉放置，并且

pdf下载网 http://www.i8788.com

最上面的那条腿指向的方向正是女孩的座位方向，这是男孩在向女孩传递友好的信号；情况开始时似乎很顺利，不过，后来大家说到分手后的感情生活，女孩说在公司里有几个同事在追求她，但是她还在考虑，而男孩却毫不避讳地说自己在一个月前的老友聚会上和一位老同学见面了，彼此感觉都很好，已经在两个星期前决定在一起了。此时，女孩把自己的双腿转向了出口处，其中一条大腿横在了男孩面前，在女孩和男孩中间形成了一道壁垒。女孩做这个动作的时候，双方都沉默了几分钟，男孩发现了异常，顿时不知该如何再开口。

表达攻击的肢体语言

在前面提及的一个水槽实验中，不同的鱼儿之间的领地和攻击行为告诉我们，领地占领不成功，就很有可能引起攻击。攻击的积极后果是强者将获得更多的生存空间和机会，而最偏激和极端的后果会造成一个种族的衰落和灭绝。

人类采取攻击的方法和手段有很多。第二章中讲到人在愤怒时的情绪反应和面部微表情，愤怒是一个人产生攻击行为的导火线，但是除了面部表情可以察觉之外，它在肢体动作上也可见端倪。

FBI 认为，人在说话时，用大拇指指向自己，是一种自我优势的暗示动作，同时还会昂起下巴，潜台词是："我很牛，谁比得过我？"也有人会做出大拇指向下的动作，表示对眼前的人的不屑和蔑视；假如是用食指指着某个人，俗话说的"指指点点"，若幅度

pdf下载网 http://www.i8788.com

过大，动作持续短暂，就有不尊重对方的嫌疑，也表明对当前的形势很不满甚至愤怒；如果情绪持续蔓延，手指或指关节还会做出用力敲打桌面的动作。需要注意的是，假如在争论或辩论的时候，一方出现这样的动作，表示他的内心已经开始反抗；如果是在一方发言的过程中出现这样的动作，是自信心的表现。

俗话说："脸红脖子粗。"说的就是人在愤怒，甚至吵架的时候会出现脖子变粗的情况，这是因为愤怒时呼吸急促，力度加大，颈部肌肉紧绷造成的，同时颈部两侧的血管里也会充斥着比平时更多的血液，显得脖子比正常情况下粗大很多。

在发生矛盾或冲突的双方之间，往往有那么一道不允许任何人逾越的距离，拉开架势后，有的人双手叉腰，有的人双臂抱在胸前，这些都是自我领地的占领姿势。如果有一方已经做好了进攻的准备，就会使身体处在随时都可能发出攻击的姿态：双腿一前一后分开放置，身体侧向放置，同时紧握拳头。

当然，并不是所有人在遭遇领地侵犯（负面消极刺激）时，都会表现出正面的反抗和攻击，也有部分人因形势而决定反抗还是防守。

FBI认为，人在防守的时候戒备心极强。这种戒备心理依旧可以出现在肢体动作中，譬如我们前文说的双手抱臂的姿势，它还有另外一种作用，那就是防守。但这一动作也有比较明显的区别：表示防守的双臂交叉抱在胸前，同时脊柱弯曲，两只手掌从胳膊外侧抱住胳膊肘，整个人全身收缩，下巴也会压低。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在FBI看来，这样的防御姿势一般在一个人极为恐惧的心理压力下产生。但奇怪的是，很多人在无任何心理压力的时候也会做这样的动作，比如那些行走在校园内的女生们，她们往往会将书本或书包抱在胸前，虽然动作并不会特别明显，但可以让人从中读出她们需要保护的心理，并以此获得更多的关爱。

类似的表达消极的防御姿势还有耸肩的动作。

一个人在说话的时候耸肩或缩肩有可能是出于自身的行为习惯，而如果从心理学的角度分析，这个动作其实反映的是一个人的心理变化。

pdf下载网 http://www.i8788.com

生活中，也许我们会见到一些人做这样一个动作：双肩耸起、摊开掌心朝向上方、胳膊肘上半部分完全紧贴在身体一侧，下半部分连同手腕一起向两侧展开，嘴巴里还说："我不知道，不关我的事情。"在某些电影情节中也常见到。FBI认为，这个动作带有比较典型的防御性，是在没有其他威胁的情况下，遭受神经威胁时产生的自我保护反应，给人的感觉似乎是"无所谓"，是对某件事物的怀疑或不了解；而耸肩的动作也暗示了一种示弱心理，一边耸肩一边摊开手掌表示"我很害怕，我不敢，我没有任何进攻和反击的能力"。因为摊开的手心表示自己并没有厉害武器在手。值得留心的是，一个人如果在说完一句话后做出这样的动作，尤其是单肩耸动，这意味着防御心理的产生，之所以出现防御心理，很有可能是因为当事人在某些事实上做了隐瞒。

以上是较为消极的防御姿势。相对来说，积极的防御是在抱臂的基础上，挺起脊柱、昂首挺胸、双腿分开站立，并且同时配合不屑一顾的面部表情。FBI分析，双臂交叉是为了增强躯干的防护性，而叉开的双腿则是对领地的确认，并且使身体看上去更加稳固，表现出一种斗争到底的心态。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三节　高傲或谦卑

前面我们讲过，人在外界威胁面前常常会做出反击行为，自我空间不容侵犯。FBI 认为，人类在进化本能的积累基础上，往往对比自己强大的对象高山仰止，以显示自己的谦卑。而对比自己矮小和弱小的对象就加以轻视，同时人们也会通过抬高自己的身体姿势，以便使自己在别人看来更加强大（建立优势）。因此，FBI 认为，可以通过人类这些本能的反应来判断其内心比较真实的自我定位，以及对他人的真实态度。

人在傲慢的时候，其实就是对对方的不屑一顾。FBI 认为，头部是人的身体的指挥部，要想充分表现出自己的优势，头部就必须“高人一等”，于是昂首的同时下巴抬高，头部向后仰，这时看向对方的眼睛的眼球就被上眼睑遮住了一半，似乎有站在高山上俯瞰群山的感觉；当然，这个时候还有一个器官很是惹眼，那就是鼻子，鼻孔张开，同眼睛一起看向对方，有种“用鼻子看人”的感觉。

傲慢

FBI 在审讯犯罪嫌疑人时就经常遇到一些比较傲慢的家伙，他们对事实供认不讳，却依旧表现出一副蔑视一切的神情，坐在 FBI

pdf下载网 http://www.i8788.com

面前，不是低头招认事实，对自己的所作所为表示愧疚，而是高昂着头颅，用鼻子和警官对话。

据媒体报道称，2010年11月18日的凌晨4点40分，京都警方140多名手持盾牌的警察闯进了山口组二号人物高山清司的家中，并向他出示了逮捕证，指控高山清司涉嫌一宗敲诈勒索的案件。高山清司见到破门而入的百名警察并没有表现出任何恐慌，而是依旧泰然自若，他对警察的指控也未加否认，但是他高昂的头颅，居高临下的眼神，下撇的嘴角，尤其是那两只鼻孔，很明显地表示了他对眼前的这些警察的不屑和轻蔑。媒体称，高山清司并没有拒捕，但是他的态度是相当傲慢的。

可见，人在傲慢的时候头部的表现是十分明显的。

FBI认为，一个人在下巴仰起的时候，胸部以及腹部就会相应地凸出来，给人的感觉就是骄傲自大、趾高气扬，尤其在与人谈话的时候，处在优势地位的人常常会有这样的下巴表现。因为当你扬起下巴的时候，看向别人的目光就是由上而下投向对方，这样就表示你看不起眼前的人，并且含有挑衅的味道。这样的动作有点像前面我们说过的抬高鼻子，用鼻孔看人。

这个时候，不由得让人想起成语“嗤之以鼻”和“鼻孔朝天”。当鼻子发出“嗤嗤”的声音时，有一个轻微的小动作——鼻子向上微微提了提，虽然动作微小不易被发现，但这个小信号却是不容被忽视的，这是鼻子向对方发出的信号：“我瞧不起你，我不在乎，你有什么了不起！”“鼻孔朝天”在成语解释中的意思是：仰起头

pdf下载网 http://www.i8788.com

来将鼻孔朝向天空，形容的是一种高傲自大的神态。我们在面对对方的时候，如果对方将自己的鼻子渐渐抬高，同时鼻孔也慢慢张大时，懂得读心的人就会从中得出信息：反对意见产生了，或许是目前的情形在他看来根本就不是一回事儿！由于张大的鼻孔代表的是一种情绪的压制，通常多是不满、愤怒、恐惧或者是兴奋、紧张等情绪。

不过，鼻子也有时表示的是内心的压力，与高傲无关。FBI 建议，其实在一些特定的情形下，只要抓住某些小小的细节，就能在瞬间读懂鼻子的心声。比如说，一个人开始摸鼻子，可能因为遇到令自己头疼的麻烦事了，他的潜台词是："让我想一下"、"这个问题嘛……"还有一种情况是，在说完一句话或开始说一句话的时候，出现这个动作，那将意味着他的话对你有所保留。

和抬起下巴相对的是收起下巴，这个动作，FBI 分析认为，一般带有三种常见的含义，一是代表这个人的性格较为怯懦，不敢轻易接受挑战，容易经历一次失败就一蹶不振，尤其是在犯错的时候，试图用缩起的下巴，连同低垂的目光来恳请对方的谅解；二是与扬起的下巴一样带有挑衅和轻蔑的意味，因为收缩起来的下巴与怒视时候的下巴较为相像，此时如果加上愤怒的面部表情和眼神，就是一张典型的深度怒视的面孔；三是表示不可信、怀疑，也就是说在看待对方的观点和看法时，忽然收起下巴表示否定或怀疑。

另外，FBI 指出，下巴还具有一种指向功能，但是它所指向的

pdf下载网 http://www.i8788.com

并不是人际间的合作与友好情绪，而是向被指向的人表达一种不满和不屑，显示了当事人高傲的姿态和对对方的不尊重。如果将脸庞移向侧面的位置（非正面），同时做出下巴高抬、仰头露出鼻孔的动作，眼睛也开始斜视，那就是在高傲的基础上更加强调了轻蔑的情绪，这种挑衅意味浓厚的架势，很多人都难以接受。

FBI建议，这样的动作在长辈或领导面前最好不要做，即使产生这样的情绪也应该克制，否则这样明显的高傲姿态，会大大降低你在对方心目中的印象和评分。

需要注意的是，下巴微抬的动作也有可能在一种较为平和的心境下出现，所谓平和是指在没有任何敌对意识和反抗意见的前提下，个人在自我感觉上有所自足。FBI认为，这个时候，别人在他的脸上所发现的就是一种自信和自我满足的心态。一个人在自我评价的基础上，如果来自外界的评价高于这个标准，那就很容易引发其满足甚至骄傲的情绪，于是这种情绪促使他想要使自己看起来更加的高大。

谦卑

我们知道，当一个人骄傲的时候会不知不觉地扩张自己的身高，包括抬头、抬下巴、扬眉毛等。反之，就会尽量缩小身体空间占据范围。比如你夸赞某个人漂亮，谦虚一点的人就会低下头表示谦逊，即使心里美滋滋的，也不会轻易将这种情绪表露出来。

FBI认为，低头一般表示的是使自己低于对方，有服从、礼貌

pdf下载网 http://www.i8788.com

之意。如果我们结合其他的动作反应，还能够判断出当事人想要表达的情绪、意愿及其程度。

也有些时候，表面上低头了，但是内心却并非如此。要想判断其真实内心，还需要进一步仔细观察。比如某学生做错事后被训斥，对方苦口婆心、谆谆教诲，该学生也低头表示知错，但是要想知道他心里是否真的表示认同，还要进一步观察。FBI 认为，如果他打心眼里知道错了，并且心怀愧疚，那么他的脊背往往会向前倾斜一个幅度，看上去不会再有很强的力度，头部也会在低下的前提下微微向前倾；如果是表面上服从，而内心依然还有反抗的意愿，那么他的脊柱便是直立的，看上去一点儿幅度都没有。

怎样判断内心是否还有反抗呢？ FBI 认为，若是内心真心表示愧疚并且无任何反抗意愿，那么他的脊柱是弯曲的，背部呈微驼状，有甚者其身体的其他部位也跟着一起降低姿态或弯曲，似乎一起在向中心重力方向收缩，这表明动作发出者当前并没有反抗的意思，注意仅仅是没有反抗，却不代表内心完全认可。假如排除礼仪需求和有意识加以培养的动作，我们就可以认为，人在站立的时候低头，并且脊柱弯曲是出于对对方的完全认同，有的时候也是对身份差异的认可。

另外，FBI 经过研究还发现，低头还表达隐藏和逃离的心理。低下头，脸就朝向了地面，似乎要把脸藏起来，试图用这种方式来减少对方对自己的关注程度，进而获得心理上的安抚。比如人在害羞的时候就经常做这样的动作，害羞的人在心理上存在某种担忧，

pdf下载网 http://www.i8788.com

担心暴露出不足和缺点而减少了认可和接纳，于是将自己的脸隐藏起来，但别人从其他肢体语言中就可读出其害羞的心理。当然，一个人在愧疚的时候也是会下意识地低下头去，因为在自己很清楚地意识到不足和错误的时候，自我的评价已经远远低于别人的客观评价，这是因担心客观评价下降而低下头。不过，这种类似的情况也并不一定就要低下头，有些人也会在惭愧的时候闭上眼睛，或视线看向下方。

一般而言，点头是向对方表示赞同的动作。FBI认为，点头其实是低头表示服从和尊敬的变形形式，其原始意义是表示认可与尊重。仔细观察人们在点头时的动作就会发现，点头时，身体会向前倾，这恰恰又是一种表示恭敬的态度。没有人会拒绝尊敬，所以点头在

pdf下载网 http://www.i8788.com

人际交往的过程中是非常有利于拉近关系的。在听别人说话时，有时候可以适当地加入比较缓慢、有规律的点头动作，这会让对方感觉到你是很认真地在倾听他的诉说，给予了他足够的尊重，并向他表示："我对这个话题很感兴趣呢"、"我很赞同你的说法"等；但如果点头的动作很快，就有"阻断"的嫌疑，似乎在向对方表示："我感觉很枯燥乏味"、"我已经不想听了"、"你就别再说了"等。

与点头相对应的一个动作是摇头。当人们对一件事物感到不满或表示拒绝时，会做出摇头的动作来。摇头的方式很多，其中最常见的是将头部从左边移向右边，再由右边移向左边，这样的动作通常表达的是不同意和拒绝；还有一种摇头的方式是把头猛力地转向一边，然后再回到原来的位置，这个动作又叫"单侧性摇头"，它所传达的信息是"不"、"绝不"等；再有一种方式是将头部倾向单侧，看上去好像是半转半倾的姿势，这种动作是在向遇见的人说："我很开心在这里遇见你。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四节　肢体动作读心技巧

FBI认为，肢体语言通过肢体动作表现出来，在观察一个人的肢体动作的时候，需要掌握一些技巧，才能更加顺利地解读人心。

解读手部动作的心理技巧

我们知道，隐藏在手指间的动作有很多，前面也有部分阐述。FBI认为，虽然这类动作很多，但几乎每一种动作背后都暗示着某种心理特征。

（一）手势解读自信心理

FBI发现，一个自信满满的人往往会很大方地露出他的手指，并将双手手指交叉放置在下颌下方，隐藏在这个小动作背后的潜台词是："我很自信，一切都难不倒我。"这是一种相对自信的手势，另外代表自信的手势还有大拇指，我们在生活中较为常见的一个手势是竖起大拇指，表示对一个人的啧啧称赞与佩服，有时候还会说上一句："你真厉害，佩服佩服！"

FBI分析，竖起的或露出的大拇指表示的是一种肯定，也给别人一种十分自信的感觉。另外，与领地占领相类似的是，一个人是否习惯于外露大拇指，还与其身份地位以及当时所处环境的舒适度

pdf下载网 http://www.i8788.com

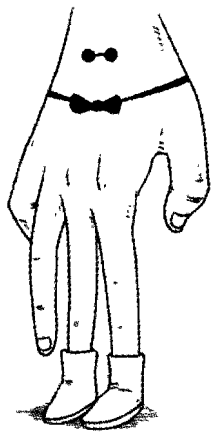
有一定的关系，因为大拇指往往象征着权威和地位，也正是因为自信，大拇指才会“跃跃欲试”地想要出出风头。

如果不自信呢？FBI认为，不自信的手的特征也很明显。比如前文所说的隐藏起大拇指、减少手势等。除此以外，还有双手十指交叉并紧紧地攥在一起，有时还做来回摩擦状，FBI认为，这也是内心承受压力的一种表现。一个人在心理受压的情况下，会很容易产生局促感，进而收缩身体敏感部位，代表自信和权威的大拇指就会被藏匿起来。

相信大多数人都有听导师讲课的经历，那些经验丰富的导师有时候为了对某一问题表示强调，会做出尖塔状的手势——左右手十指张开并相应地合在一起，指尖合并，手掌分开，看上去就像是一座教堂的尖塔，表示的是毋庸置疑。这一动作暗含了相当程度的自信，同时也会伴随着丰富的表情，配合着多样化的手势，让人在不知不觉中备受感染。前面已经提到，手臂自然伸展并放于椅子靠背上的姿势昭示着争取领地与话语权，而如果是将双臂自然垂放在身体的两侧，手指分开按压在桌面上，身体上半部分向上前倾，这与尖塔状手势有异曲同工之妙，因为两者都是积极的强调的动作，代表动作发出者心理上的某种优势；相反，一个心理高度不自信，担心别人随时发现自己小秘密的人，就会在说话时变得小心谨慎，就会尽量减少手势的动作，以免招来不必要的麻烦，或者双手原本自信的动作就会瞬间停止，大拇指很快消失并紧紧“蜷缩”在手掌里。如果你留意到一个人的手势有这样的变化，那么很有可能是由其内

pdf下载网 http://www.i8788.com

在突变的心理状态引起的，或许是遭遇了一件十分糟糕的事情，或许是说了一句不该说的话，导致身体在瞬间感觉到了不适。



（二）手势解读接纳心理

FBI认为，还可以通过观察一个人的手部“小动作”来初步判断他内心是否愿意接纳你。

对话时，如果你看到他将两手交叉、双肘支撑在桌子上，或者是一手握拳，另一只手的手掌不停地拍击着拳头，这就表明他心理产生了与你相反的想法，有拒绝你的意思，你若是有什么要求欲提出来，这个时候实在是不适宜的。除此之外，假使对方是将指尖放在鼻子上，并且不断地触碰，同样代表分歧意见的产生，此时，他正在想着要怎样打断并拒绝你呢；倘若他的手指是放在鼻子下面的，其实是心中产生了不快；将手放在上衣的口袋里或者裤兜里，这代表的是一种戒备心理的产生，同样是一种拒绝的态度。

那么，什么样的动作暗示愿意接纳的心理呢？如果你发现对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

将双手摊开放在桌子上，或者是手腕不停地转动着，这不仅表示对方对目前话题的兴趣很浓，也说明对方的心情正处于极度的放松状态，并且已经在内心接受了你，因为如果对方对当前的话题产生了极强的共鸣，在积极心态的作用下，对方的手势都会向积极方向转变。

（三）手势解读真诚心理

有这样一则小故事。生前是一对好朋友的老李和老郑，在死后一起见到了上帝。这天上帝对他们说："我现在可以满足你们每人一个愿望。请你们选择来世是做个手心向上的人，还是手心向下的人？"老李生前就是个精明的人，心想：手心向下一定是代表给予，我一辈子不求别人能给我什么，给予别人也别想！于是他说要做个手心向上的人。老郑呢，生前就是一个憨厚的老实人，他想：我一辈子都过得不富裕，到处向别人借钱，看人脸色，下辈子一定不要。于是他说要做个手心向下的人。上帝果真满足了他们的愿望，老李和老郑转世为人，老郑做了一个名副其实的手心向下的人——慈善家，老李也变成了一个不负虚名的手心向上的人——乞讨者。

FBI 认为，在牵手或握手的时候，可以通过手心向下还是向上判断出谁是强势一方，谁是弱势一方。也就是说，手心朝上的一方往往处于弱势，而手心朝下的一方则较为强势。

曾经也有个心理学家做过一组实验，实验者邀请一群学生在一起相互访谈，在这个过程中，一半的学生被要求将双手放在桌子的下面，另外一半的学生被要求将手心摊开放在比较明显的地方。一

pdf下载网 http://www.i8788.com

段访谈过去，经过对谈话中的学生的采访发现，手放在桌子下面的学生给人的印象都不是很好，理由是不够真诚，戒备心理太强；而另外的手心摊开向上的学生，就给人真诚大方的感觉，他们说的话也被认为较有说服力。

可见，呈现双手并且手心向上代表的是真诚的内心，因为手心的呈现实际上就是内心的展现。

日常生活中，手心向上是在暗示对方："我是真诚的"、"我对你坦诚相待"，有时候手心向上的手势也是一种自信和强调，尤其是授课的时候，很多老师都会做出这样的手势加以肯定。

总而言之，手势往往传达了一个人的真实内心。一个喜欢将手隐藏起来的人，内心多半处于不自信的状态，或存在某种消极因素，手其实是人体中一个比较灵敏的部位，可以说内心的情绪无不清晰地展示在手上。

解读脚步动作的心理技巧

FBI发现，一个人一旦在心理上产生了不适感，嘴上即便不说，脚部的动作也会使他泄密。最具有代表性的动作就是"转向脚"。所谓"转向脚"实际上就是脚尖的指向转变，研究显示，脚尖的指向往往是当事人内心深处最认可的方向，试想一对相谈甚欢的老朋友，双方的脚尖一定都是朝向对方的；如果谈话中出现什么状况，一方打算离开，那么他很可能就会出现"转向脚"，并且转换之后的脚尖很可能就指向了他下一步将要抵达的方向，譬如出口，表示

pdf下载网 http://www.i8788.com

的是即将离开。FBI 建议，如果发现对方做出这样的“转向脚”就应该读懂其中的潜台词了：“不感兴趣”或者是“我要离开了”。

FBI 认为，“转向脚”的潜台词是否定，其实是对当前事物或人的不满意或不喜欢，对不认同当前谈话的一种表达。做“转向脚”的同时，人的身体会跟着脚尖向一边微微倾斜，这是一个人想要离开、寻求解脱的信号。而随着这种远离姿势的准备就绪，厌烦、不赞同的情绪会逐渐加深，对方便会选择转身离开，脚尖指向就是即将前往的方向。

FBI 研究发现，还有一种表示离开的站立姿势，即一只脚的脚跟从原始的水平位置逐渐抬升，看上去就像运动员在起跑时摆出的姿势一般。这种脚部姿势的心理独白是：我对这样的话题并不感兴趣，或者是我还有更重要的事情需要处理，我想要离开。这种脚部动作又叫“起跑脚”。

FBI 建议，在面对面交谈的两个人中间，如果有一方做出两条腿一前一后放置，靠后的一只脚脚尖踮起，并且身体向前微倾，两只手分别按在膝盖上的姿势，聪明的你就应该读懂他的心思了，毫无疑问，这是他在向你发出自己将要离开的信号。

解读步态的心理技巧

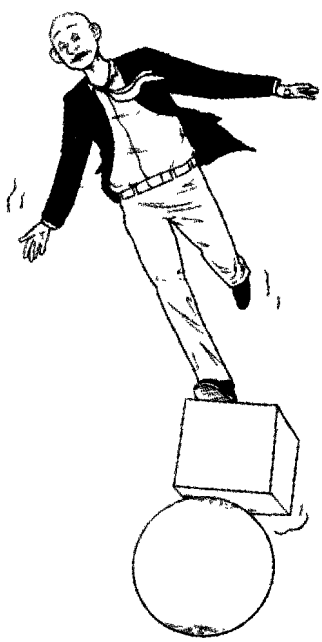
FBI 认为，一个人的步态不仅仅是其走路的态势，我们还可以从中解读出其心境。一般情况下，悠闲逛街的人都会步态缓慢，而急于操办某件事的人，就会步履匆匆。因此，一个人的步态很多时

pdf下载网 http://www.i8788.com

候是其心境的显示。俗语说："言由心生，行为品性。"实际上也就是说一个人的谈吐透露了他的内心世界，举止行为则是其内心和性格的写照，假如抛开一些刻意修饰的行走步态，一个人在自由状态下的走路姿势其实是其行为表现较为集中的映射。

散步的时候，不急不慢。没有明确的目的地，只是在某条大街或小路上信步而走。此时的心境多半是闲逸的，有种踌躇不前、游手好闲、懒散、徘徊的感觉。

不管什么时候走路都能保持步伐平稳，脚踏实地的姿态，就会给人脚踏实地的感觉。在FBI看来，这样的人比较务实，注重现实，不会轻许诺言，一旦许下就会努力兑现，做事精明却不好高骛远，内心时常平静，并会带有某种执念。



pdf下载网 http://www.i8788.com

疾行急走，快速而敏捷。内心往往有令其焦虑的事情，喜欢借助疾走的方式来缓解、控制、消除内心的焦虑情绪。急走的步态多见于女性，她们往往采用细碎的步伐，显得慌张急促，容易改变方向。这样的人性情急躁、坦白，喜好交谈，对待朋友比较诚恳，不会做出背叛友情的事情，喜欢具有挑战性的事。女性习惯疾步行走性格多优柔寡断，男性则多吹毛求疵，追求完美，也有的个性比较阴柔。也有的人行色匆匆，步态轻盈矫健，有时还会经常改变方向，如果是偶尔这样，那就说明心中有事没有解决，焦急万分；而如果是习惯性如此，那他是比较注重做事效率，并且干净利落，敢于应对生活中的挑战。

昂首阔步，这是一种内心强烈自信的表现。他们往往都有较强的自我意识，人际关系淡漠，凡事都会以自我为中心，始终注意保持良好的自我形象。不过他们极富组织能力，做事有条不紊，才思敏捷。

走路的时候双脚掷地有声，从这样的姿势中可以看出他内心有比较大的志向，很有进取精神；步伐不均匀，还将双手插进裤子口袋中，双肩收缩，身体的姿势往往以自身的舒适度为主，FBI 认为从这样的姿势中，我们可以看出此类人内心豁达、不拘小节，为人较为达观，事业心很强，但是往往又会夸大其词、固执己见，很难退让。

走路的时候双脚平放，双手跟着自然摆动，但不做作扭捏，看起来比较斯文的行姿，暗示这类人内心沉着冷静，做事保守，难以

pdf下载网 http://www.i8788.com

创新；不过也有些人在走路时姿势比较做作，譬如说左右摇摆，瞻前顾后，FBI认为这类人往往喜欢故弄玄虚，装腔作势，不可信赖，气度小，没有责任心，又是阿谀奉承之辈。但是也有一些女性在走路时，喜欢摆出款款摇曳的姿态，看上去摇曳生姿，她们其实大多比较热情，在公共场合会比较受欢迎，她们往往平易近人，坦诚热情。

走路时上身前倾，一般内心平和，谦虚谨慎，看似冷漠的外表下其实有一颗热忱的心，注重情义。

FBI认为，人在行走的时候往往会随着心境的不同而摆出许多不同的姿势，因此，行姿也是内心情绪的外显。有些人在走路时会大摇大摆，左右观望，其实是因为内心自信，却往往显得目中无人，给人骄傲自大之感。

FBI指出，生活中有一些人是因为工作的需要，比如那些步伐整齐，双臂有规律地摆动，腰板挺直的人很可能就是军人，或者当过兵。实际上，很多人走路的姿势是受意识、气质、先天基因遗传以及后天的整体素质、生活环境（比如职业要求等）综合因素制约的，但步态确实显示了当事人某些情境下的内心状况。沉稳的人内心坚定，步履也就显得稳重；浮躁的人心不定，步伐自然也就很难显得平稳。

总而言之，匆忙的步态显示的是匆忙的心境——赶时间、内心焦急、焦虑不安、急着去见什么人、去办什么事情等；缓慢轻松的步态显示的是怡然自得的心境：时间宽裕、心情舒畅，很享受当前的时光，没有特别要紧的事情需要处理；大步向前，一心向着前方，

pdf下载网 http://www.i8788.com

步态稳健，既不匆忙也不悠闲缓慢，它显示的就是平和的、积极进取的心境：没有什么可以干扰他向前的决心，虽然在时间上不会过紧，但也不会过于宽松；走路时步履蹒跚，此时他的心境或许犹如步伐一般沉重，或许心情低落、情绪不佳，或者是身体欠佳，浑身无力。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四章

FBI教你闻声巧读心理

面部表情、肢体动作可以解读一个人的内心世界，但如果在这些前提下，再加上一场对话，势必会得到更多的信息。FBI认为，听一个人说话，或者是与之对话，他说话的语速、语调、话题以及习惯使用的口头禅中往往也承载着丰富的信息量。那么，语速的快慢分别代表什么心理？在特定情况下该如何理解？每个人都有自己的一套说话方式，语调尤其可以体现出当事人说话的用意，你知道这其中的秘诀所在吗？话题往往最能说明这个人最关心的是什么，这又如何理解呢？对方习惯使用的口头禅里藏着怎样的玄机呢？

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节　语速读心法

一般认为，说话语速较快的人，往往伶牙俐齿，能言善辩，而说话语速较慢的人就显得较为木讷。FBI 甚至认为，一个人说话的语速可以显示出他的气质，因为每个人都有自己的一套说话方式，不管是语速、语气还是语调，有修养、气质好的人往往中气十足，沉稳凝练，单单是其语速、语气、语调就已经具备了某种说服力。细心的人还可以从中解读出很多不为人知的心理秘密，把握其心理状态的变化，这就是 FBI 闻声解读人心的技巧。

语速快慢昭示内心

FBI 认为，一些说话语速和缓，有条有理的人，内心往往沉稳、舒缓，不仅自己思路清晰，听的人也有时间消化理解，他们易于接受他人意见，自己也有独到的见解，即使有的时候遇到了十分紧急的事情，也还可以镇定自若，因为他们总是善于谋划，因而可以慢条斯理地讲述，语气中根本就听不出其情绪上的焦急。不过，FBI 指出，他们有较强的原则性，性格属于慢性，思想上较为保守，很难接受新鲜事物。

与之相对的是说话语速较快的人，FBI 认为，这类人一般思维敏捷，大脑运转迅速，他们说起话来就像机关枪一样不停地喷射，

pdf下载网 http://www.i8788.com

丝毫不容许他人插嘴，他们往往心直口快，想到什么就说什么，大多性格外向，有较强的应变能力，擅长交际；不过，因为太过心直口快心底藏不住秘密，脾气也比较暴躁。

语速变化中的心理秘密

有的时候，我们还会遇见这样的情况，一个说话语速一向很快的人，忽然语速变得极其缓慢，甚至有点前言不搭后语，FBI认为，这是内心情绪的变化引起的，也就是说，语速的突然变化代表的是某种心理的变化，尤其是在遭遇负面刺激之后的心理变化更加具有研究的价值。一个人在说话时所流露出的思想情感很大一部分都体现在语速上，因此，一个人说话的语速能很好地表现其当前的内心情绪，并且语速的缓急、快慢基本上都是一个人惯常的说话方式，体现的也是其惯常的行为习惯，在语速发生微妙变化的时候，也是说话者内心情感变化的外显，从中可窥见其心理情绪上的波动。

比如说做演讲的时候，演讲者的语速忽然之间变得缓慢，很可能是他在表达某种情绪，以便引起在座的共鸣和观点认同；而在辩论赛上，辩方选手往往都会用极为流利且快速的陈述来表达观点，这样不仅可以增强自己内心的必胜心理，还在语速上首先赢得了胜利，而语速忽然变慢，有可能是在竭力思考，也有可能是在表示强调，以便让对方认可自己的观点。

如果一个平时说话不急不慢的人，当听到别人对他的一些攻击

pdf下载网 http://www.i8788.com

性、指责性的言论，甚至是辱骂性的言论评价时，他依然保持一贯的语速，不紧不慢，也没有丝毫情绪上的波动，那很可能是因为这个人心虚，底气不足，才会对这些攻击视而不见、听而不闻的。那么这些指责性的话语有可能就是真的；但是如果他一反常态，激烈地加以辩驳，语速异于平常，就表明他内心坦荡，对这些无端的诽谤心生怨怒，那就代表该言论纯属他人诬陷。

那些在平日里就沉默寡言的人，一旦变得口若悬河起来，就要留心他的情绪变化了。FBI 认为，此时的他们往往已经产生了极大的心理压力，需要通过不断地说话加以发泄，根据第三章中提到的不适感的语言安慰，我们就可以推测其情绪上的波动，而引起其情绪波动的原因就要根据当时的情形加以判断了。

FBI 认为，一个心里有事的人，尤其是不好的事，往往都要承受一定的心理压力，当这个压力需要通过其语速来加以缓解的时候，一向说话语速快的人会变得缓慢，甚至吞吞吐吐起来，那么这个人的心里一定装有不可告人的小秘密；同样道理，一向说话语速缓慢、有条不紊的人忽然加快了说话的语速，甚至开始有些语无伦次，也一样是压力心理在作祟，聪明的人就应该知道，这个时候他说的话隐瞒的可能性是最大的。

不过，FBI 还发现，有的人在面对滔滔不绝、伶牙俐齿的谈话对象时，也会突然变得吞吞吐吐起来，甚至是说不出话，一副口拙木讷的模样，这其实是一种自卑心理在作怪，他对自己失去了信心，才会吞吞吐吐、遮遮掩掩起来；就像一个原本幽默风趣的男生，面

pdf下载网 http://www.i8788.com

对别人都是谈笑自如，语速正常，但唯独面对自己喜欢的人时，却马上变得结结巴巴、吞吞吐吐起来，甚至都不知道说什么好，这是由于过于在意对方，心理紧张引起的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　语气语调读心法

FBI 认为，一个人说话时的语气和语调，与其当下的心理是密不可分的，语气变化往往暗示着某种心理的变化，语调的轻缓深厚也暗示着内心情绪的转变。听闻其声，洞悉其心，FBI 教你神奇的语气语调读心法。

语气读懂内心

一个人使用什么样的语气表达一句话，往往影响着表达效果的好坏。语气本是一种语言学术用语，是一个人对某一种行为的看法及态度，包含有思想感情层面、具体的声音形式两大方面，它存在于具有一定情境的语句之中。实际上一个人要想表达什么意思，什么意境，说话的语气大都显露无遗。

我们知道，一些常用的语气词可以构成不同的句式。当需要指明事情实情，提请对方注意的时候，可以用“啊、呢、噢”等；反问、责备对方时，可以用“吗、呢”等语气词结尾，同时还可以搭配一些表示反问的词语“难道、岂能”等；表示请求、催促时可用“啊、么、吧”等语气词结尾；假如是表示推测和揣度就用“吧”，同时以升调结尾；语气委婉一些的说理可用“嘛、呗”等。

相同的一句话使用不同的语气说出来，它的效果是不一样的，

pdf下载网 http://www.i8788.com

对不同的人产生的效果也是不同的，或者可以说，一种表达愤怒的语气，收到的很可能也是愤怒；一种表达喜悦的语气，得到的也许同样是喜悦；过于生硬的语气，甚至还会招来对方的不悦与反感等。读懂并运用说话的语气是掌握对方内心情绪的一个方法，FBI认为，通过判断语气读懂一个人的内心，这也是在双方对话的过程中成功获得话语主导权的一个关键。

有的时候，环境和场合不一样，一个人说话的语气就不同。假如是在一些比较庄重的场合，大多数人会选择使用比较和谐的语气，不但吐字清晰，更注意重点突出，语气会以上扬为主；而假如是在诸如熟人聚会一类的场合（不算是很隆重的场面），言辞就会诙谐和缓很多，不仅注重真我真情，还会多用表达友好委婉的语气词，不会太过拘礼。可见，一个人在不同的场合形成的心理是不一样的，使用的说话语气也不一样。

其实在我们日常生活中，很多人都有自己惯有的说话语气。说话语气变化大，一句语气重，一句语气又变轻，最后越来越弱几乎再也听不清楚，这样很容易使人感到疲惫，也不明白其究竟带着什么样的心态说话；也有人习惯用颐指气使的语气，命令口吻极强，往往很难被他人接受，因为这并不符合人类普遍的接受心理；还有就是说话带有明显的主观判断倾向，武断且不容分辩，同样也会在不同的场合和面对不同的人产生不一样的效果。

可见，准确把握语气可以揣测一个人的内心，也可以在对话中针对不同的人使用恰当的语气，从而赢得话语的主动权。

pdf下载网 http://www.i8788.com

语调分辨人心

语气和语调往往是联系在一起的，读懂了语气，语调就不难捉摸。FBI 认为，从语调的高低，还可以进一步解读人心。

一个说话语气凝滞而深沉的人，表明其内心正遭遇挫折。FBI 认为，如果这是其一贯的风格，那么这样的人一般会比较有责任心，思想成熟，处变不惊，学识深厚，性情耿直，自尊心强。

说话时，语气浮躁、语速快，常常将几个字的音连在一起的人，他们内心急躁，总希望尽快说出想要说的话和心中的意愿，并将想要表达的意思表达得更清楚。这样急于表达的后果就是语速过快，吐字不清，就像是俗话所说的“进嘴的热萝卜”。这类人在性格上往往比较急躁，做事总是欠考虑，冲动易怒，在事业上也难有建树。

说话语气温和而沉稳，表明内心目标明确，耐力强，做事能够坚持不懈，初次交往很难有亲密的感觉，但日久见人心，此类人还是比较忠诚可靠的，如果是女性，则偏内向，内心细腻。

说话低声细语，表明其内心谨慎，时时处处都与人保持着距离，性格优柔寡断、内向，不善表达，但却宽以待人；如果在交谈中声音越来越小，很可能内心阴暗，爱在他人背后搞小动作。

说话语气坚定而有力，表明其内心坦荡，善恶是非分明，性格也刚正坚毅，做事讲究原则，正所谓声如其人。

说话声音嗲声嗲气的人，内心其实渴望得到别人的关心和爱护，性格柔弱，他们多出自单亲家庭，造成其内心渴望完整与保护。如果是女孩子就更能够引起他人的保护欲，如果男孩子的声音也是这

pdf下载网 http://www.i8788.com

般娇滴滴，那么给人的感觉就是阳刚之气不足了，他们多半是独生子，从小就在父母的百般呵护下长大，个性内敛被动，优柔寡断。

有一类人在说话时习惯唉声叹气，这类人往往是在不顺的环境影响下产生了自卑感，心理承受力较差，稍有不顺就会抱怨连连，但却发现不了自身存在的问题。

其实，很多人在说话时的语气和语调都不是一成不变的，往往会根据外界因素的变化而变化。因此，FBI研究分析认为，善于根据周围的对话对象的不同而改变语气的人内心圆滑，懂得在人际关系中八面玲珑，正所谓“见人说人话，见鬼说鬼话”，职场中对上司毕恭毕敬、和声细语，面对下属时又是另一番模样，他们会将在上司那里受到的不公待遇、产生的压抑情绪转嫁到下属或其他人的身上。FBI认为，他们的内心其实存在较大的自卑感，因而对待他人的时候攻击性会很强。

也有一部分人在说话时会故意使用语气语调的变化，来引起对方的注意，他们表示的是强调；话语突然停顿，并且停顿的时间较长者，很可能是想给对方充分消化与理解的时间。FBI指出，一般以上升的语调结尾的句子，往往带有某种“暧昧”，即不直接挑明。当对方表示不认可的时候，他的语调会是上升的。这是潜意识里的不知不觉的语调变化，有时候连他们自己都感觉不到。在交谈的过程中，通过倾听一个人的语调变化，就可以识别对方的心理情绪的转变，比如情绪激动时、想要掩饰心虚时、不安和焦虑时等。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三节　话题读心法

我们在和有的人对话的时候，要想知道他的心思，其实并不仅仅根据他的语调语速来判断，还可以根据他与你谈论的话题来加以推测。话题往往会流露出谈话者内在的心理和想法，这也是了解一个人时需要把握的重要线索。FBI 认为，一个人内心的真实想法往往会因为现实的种种限制而不会直接表达出来，可谈论的话题就不一样了，看似他正在和你聊天，而实际上却是“醉翁之意不在酒”，因此，FBI 经过长期的实践总结出另外一个窍门，就是根据话题来揣测一个人的内心，以及他的内在品性。

谈论日常琐事——热爱和享受生活

我们最为常见的就是谈论日常琐事了，尤其是三五成群的女人们凑在一起的时候，抱怨的、愉快的、伤心的或者有趣的几乎都可以聊到，这个时候大家一般都是很放松的，希望借助闲聊的机会放松一下心情，其实从另外一个侧面分析，这些人还是很热爱生活和享受生活的。也有一些人喜欢计划未来，言谈中涉及未来的计划比较多，尤其是畅想未来的美好，仿佛对明天有着无尽的憧憬与期待，他们其实和喜欢谈论琐事的人们一样热爱生活。

pdf下载网 http://www.i8788.com

谈论隐私——内心空虚

也有一些人喜欢在一起嚼舌根，专门谈论和窥探别人的隐私，这些隐私性的话题大多是不适合公开谈论的，但是他们很乐意把这些当做娱乐的一部分，其中包括小道消息，或者添油加醋的成分。FBI认为，这类人习惯用他人的隐私，甚至是丑闻慰藉自己的心灵，以由此产生的某种程度上的优越感为快。因为他们往往内心比较空虚，与他人缺少交流，但又有强烈的支配欲望，没有支配的能力；有时候甚至还喜欢随便散布小道消息，不管其真实与否，三三两两聚集在一起互传消息，甚至扭曲事实。正因为他们内心空虚，又存有侥幸心理，才喜欢用这样的方式来引起大家的关注。

探讨学问——自我夸耀，未必真材实料

有的人关注自我在他人眼里的印象，特别是以自身“渊博”的学识为话题的人，尤其是男人，他们也许以为只要在女人面前显示自己的学问有多深、见识有多广，就会增加自身的吸引力，得到女人的倾慕。殊不知，这样反而会给人留下爱显摆，爱慕虚荣、眼高手低，说得多、做各少得印象。有上进心是没错的，但是还要积极行动起来，这样才会有所作为，否则就只能眼睁睁地看着机会悄悄从身边溜走。

谈论金钱——注重金钱的支配和权衡

FBI认为，喜欢谈论金钱或金钱观的人，往往对金钱都有较强

pdf下载网 http://www.i8788.com

的支配欲望，内心存在某种优越感，而这种优越感往往来自于金钱。在他们眼里，要么把钱看得很重，要么就是以为别人亲近他们都是因为他们的钱。金钱对于这类人来说不仅是日常消费最基本的保障，也是衡量其身边的人的标准之一，误以为人人都爱钱，尤其是接近自己的人也都是冲着他的金钱来的。

谈论自己——善表现，虚荣心

有些人在和朋友对话的时候，不管双方所谈论的话题是否严肃、是否只是公事上的交流，他总是会在不知不觉中谈及自己，并且也很喜欢别人谈论关于自己的事情(涉及个人经历，或者家庭的琐事)。FBI 认为，这样的人一般都偏外向，善于表现自己，有较强的虚荣心和自我意识，他们往往不会拒绝任何能够展现自己的机会，有较高的自我评价。

研究国家大事——目标明确

有的人习惯于关注国家大事，话题中往往万变不离国家的政治现状，很是关注国内新闻，并且还发表自己的独到见解。FBI 认为，这类人往往有远大的目标，有独特的眼光和自己的价值观，视野开阔，不会因眼前的小利而忽视了长远规划，他们还会为自己建立一个广大的人际关系圈，不是说他们有多么圆滑，而是想借机获得更多的知识，了解更多的事情。

不过，在对话时，谈论的话题并非是一成不变的，有时还可

pdf下载网 http://www.i8788.com

能会涉及多个话题，这个时候就要注意一下话题之间的转换情况了——话题与话题之间转换过快、过多、过于频繁，就会造成混乱，FBI分析这其中的心理因素，认为造成这种现象的原因大致有两种：一种是他们想要谈论更多的东西，好显示自己渊博的才华；还有一种是之前被快速转移的话题是他们不愿意谈及的，这说明在这些话题上他们有所隐瞒。

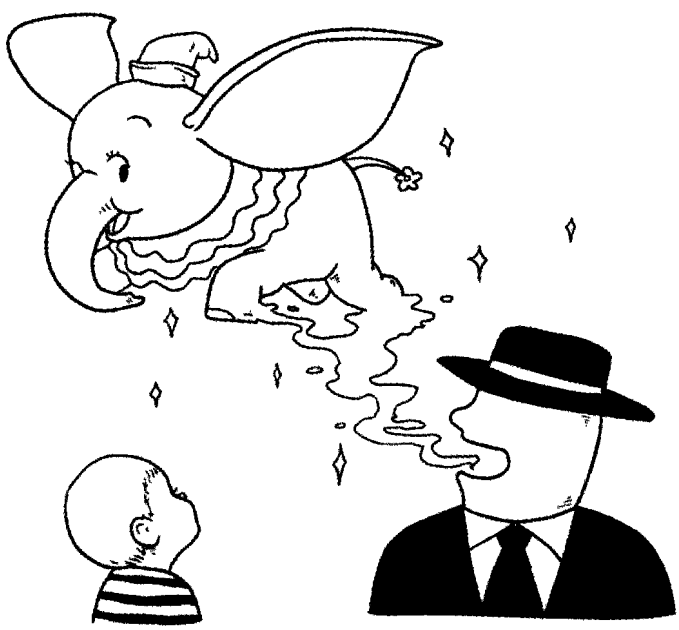
也就是说，他们往往忽视对方的感受与想法，思想不够集中，缺少逻辑性，不够尊重对方，总是自作主张地转换话题，说着说着就插进来一个新的话题，内心有较强的支配与领导欲望，希望别人跟着自己转，但这样就会让人觉得话题不明确，不知所云。假如他们是想借转移话题来避开自己不愿谈及的事情，这样的人有点自私自利，很少顾及别人的感受，有较强的自我意识和支配欲望，当他们不愿意谈论当前的话题，很可能是在刻意回避一些事情，回避很可能意味着某种心理变化，但这需要根据具体情况做判断。

或许很多时候，有人会在突然之间提出一个很敏感的话题，用试探性的语气迫使对方作出果断的选择，这样的话题往往会使被试探一方感到为难，需要经过比较慎重的考虑之后才能作出回答。这样的试探多会出现在庄重的场合，比如恋爱男女之间常会使用这样的方式来试探并考验对方，谈判者也会在关键时刻使用这样的方式来探测对方的诚意。

实际上，我们需要注意的是，初次见面就大谈隐私的人，尤其

pdf下载网 http://www.i8788.com

是那些声称“掏心掏肺”的人，往往心里在打着自己的小算盘，并不可信。FBI 认为，他们既然在不熟识的情况下可以对你如此，那么对别人也未必不可，刻意套近乎，往往带有某种目的性，不可深交。



pdf下载网 http://www.i8788.com

第四节　口头禅心理

隐藏在口头禅里的心理秘密

既然通过话题可以洞悉人心，那么，隐藏在话题中的口头常用语也可用于探测当事人的内心深处。也有一部分人认为，口头禅一般都是在无意间说出来的，并不能说明什么，但实际上口头禅并非全是无心而为之。FBI认为，口头禅与心理的联系十分紧密，从中我们完全可以探测一个人的内心状况，因为在不同的口头禅里藏着不同的心理。

所谓口头禅，是一个人在养成习惯之后经常会脱口而出的一些习惯用语，很多都是下意识而为之。口头禅的由来可以追溯到一个和尚，原本是指一些尚未得道的和尚经常把一些玄而又玄的禅语挂在嘴巴上，似乎自己真得道了一样。因此，口头禅本意是贬义。而演变至今，已成为人们在日常生活中习惯用语的称呼，每个人都有具有自身特色的口头禅，即便是同一句口头禅，在不同人的嘴里，不同的情境下说出来，收到的效果也是不一样的。

研究发现，普遍的大众化口头禅是“随便”，如果从心理学的角度分析，说“随便”暗含不在意，潜台词是：我决定不了，最后怎么样都和我没关系。实际上代表的是一种消极的心态。

pdf下载网 http://www.i8788.com

喜欢使用“嗯、噢”等表示回应的人，多半是不想做过多的答复，可能是为了增加神秘感，也可能是没有足够适当的词汇来表达，有的时候也是因为性格腼腆、羞于表达。但“嗯、啊、噢”多半表示的是“中断”，属于“中断性用语”。FBI 认为，如果在说话的过程中，突然插进这些词语，显得吞吞吐吐，那就有说谎的嫌疑了。

类似的回应也有“不知道”，常说“不知道”的人内心本真，也可能是当事人面对某一问题时心中无措，所以就用“不知道”来做盾牌，反正不管是什么，只说自己不知道，就避免了别人进一步的追问。同样也是不想做过多回答，而用“不知道”来加以敷衍。不过有的时候，也表明了一个人的天真和单纯。

那些习惯强调诚实的人并非真的就诚实，说“真的不骗你”的人很可能已经在骗你了；说“说实话”、“坦白说”的人往往并没有坦白说实话；喜欢用“听说”、“据说”等词语开头说话的人，潜台词是：我只是听别人说的，是否属实不关我的事，这类人大多比较圆滑，做事基本上都会给自己留有余地；说“其实”、“不过”、“另外”的人，实际上只是想转移话题，对当前话题不感兴趣，内心不安或难以面对等；多用“肯定”、“没错”的人对自己的所言不但很确信，且往往还以一个长辈的姿态告诫对方；说“是哦”、“然后”，其实内心充满了警惕，这类人小心处事，对这个世界虽然心有不服，但又不得不顺服，心有不甘，却无力改变现状，只能在自我矛盾里面对他人和世界。

还有一部分人喜欢把“凭什么啊，不公平”挂在嘴边，即便有

pdf下载网 http://www.i8788.com

的时候并非不公平。比如哪天自己出门忘记带雨伞，半路上忽然下起了倾盆大雨，看着路人一个个撑着雨伞行走，他就会在口中神经质似地大叫一声“凭什么呀,这不公平”！ FBI分析,爱说“凭什么，不公平”的人大多有些神经质，内心长期处在失衡状态，一旦有触发情绪的事情发生，“不公平”的念头就会立马浮现出来。实际上，这类口头语所暴露的是一个人的心理状态，是长久的心理思维的惯性使然，常常是自己不公平的心态在作祟。

FBI分析，说话中过多地充斥着客套话的人内心往往并非和表面一致，只是因为他们懂得做人的道理，希望给人留下好印象而过于客套。阿谀奉承之语过多,通常是“糖衣炮弹”来袭,让人在“甜蜜”里中招，面对这样的情况，就要小心谎言的侵入了。

习惯说“事实不是这样的”是在否定一个人的前提下,暗示“事实是这样的”，然后他会用“其实……”开篇阐释自己的观点。这样的人一般内心脆弱，担心自己被误解、被忽略，但比较有主见，也有点任性，无论是在正规的谈话中，还是在私人的聊天中，我们可以知道他们在某种程度上自我认同度不高。不过，FBI认为，他们比较容易相处，往往被冠以“刀子嘴豆腐心”。

嘴巴里常常念叨“不靠谱”,他们往往内心不自信、多疑、苛刻，有追求完美主义倾向，“不靠谱”其实是觉得不能轻易相信，对一切都抱着怀疑的态度。FBI认为，这是一种无担当的心理，不敢为结果做承担。这类人在与人相处时很难考虑身边人的感受，他们所谓的“不靠谱”实际上是在为自己担忧。不过，如果与这样的人相

pdf下载网 http://www.i8788.com

处，最好是把丑话说在前，“诚实”地告诉他“我可不是不靠谱的人，但一些客观因素我也无法掌握”，并设法获得他的认可才好。

还有人很善于使用不同的口头禅来进行自我解嘲。FBI 分析认为，这类人的心胸开阔，能够及时发现自身的缺陷和错误，并且敢于自我面对，接受他人的意见与建议，内心谦逊，礼貌待人，言语中多幽默；口头禅其实还可以用来打破交谈中的僵局，他们大多希望赢得他人的肯定与认可，自我表现的欲望也很强烈，能够随机应变；善于用幽默的方式来捉弄他人或开小玩笑的人，心中往往装着快乐，并希望把自己的快乐传递给他人，为人多半不拘小节，开朗乐观；可是那些习惯用幽默的伎俩来讽刺和挖苦别人的人，就心胸狭隘，嫉妒心较强。

一出现什么情况就说“晕、我靠”之类，听起来有点俏皮，说话的人多半活泼，用夸张的方法表达一种心境。FBI 认为，这类人往往不会太隐讳个人情感隐私，与人交往多会袒露心怀，更容易在潜意识中夸大事件，当然，如果只是在与比较亲密的人交谈时才会带上这样的口头禅，就代表一种轻松愉悦的心情，以及与对方之间比较亲昵的关系。

书面习惯用语里的心理秘密

有的时候，除了口头交流，书面交流也很常见，譬如在当今科技飞速发展的时代，QQ 聊天已经成为大多数人用来传情送意的重要工具。那么，这些书面常用语就相当于我们说的口头禅，在口头

pdf下载网 http://www.i8788.com

禅里可以看出一个人的内心，在书面常用语里面也可以读懂对方的心思。

书面用语中，包括书信、短信、QQ消息等，有些人不喜欢使用标点符号。FBI认为，他们都有点小聪明，喜欢走捷径，也有的比较抠门；而标点使用整齐规范，连语气词后的感叹号，句末的句号也不会轻易漏掉，这类人做事严谨，行事光明磊落，为人耿直；如果是使用一连串的逗号标点，说明这个人性格比较急躁，假如是一个女性，往往带有男孩子的脾性。

不管是开头，还是结尾，都喜欢用“呵呵”，中间的回复也有“呵呵”，就显得有距离感，那些死党或闺蜜之间就很少会用这样的词语。因此，如果是好朋友之间出现这样的词语，就要留心了，这是关系紧张的信号，如果一方还不知是怎么回事，很可能已经出现了某种误会。

经常使用“哈哈”或“哈哈哈哈”的人个性大多乐观开朗，通常如果屏幕上出现了这样的字眼，你就可以想象，对方在另一边很有可能是真的张开嘴巴大笑了；习惯用“哈哈哈哈”的人很可能是真的遇到了什么搞笑的事情，此时是真的敞开心扉在笑，要不然就可能是很闲很无聊。

结尾词用“哈”、“呀”：总是喜欢在一句话末加上一个“哈”往往就带上了一种特定的语气，譬如说对方发出一段文字说“我出去一下哈”、“稍等哈”、“你在做什么呀”等，表示十分乐意并且很有兴趣与你聊天。但少数时候也是为了拉近距离而故意使用的客套词

pdf下载网 http://www.i8788.com

语，这样的人一般较聪明，实际上他们并不会和对方保持十分亲近的关系；喜欢用“呀”结尾的人，或者年龄较小，或者是为了表示亲密，是恋人之间的一种撒娇方式。

如果你发出一大串的文字，对方只有一个“嗯”做回应，那说明，对方要么是在忙，暂时用“嗯”回应代表已经看到你的信息，要么就是对你说的内容不关心。FBI 认为，这样的人大多性格温和，偏内向。

另外，还有一点值得注意，就是对方的回复速度。假如对方回复的速度非常快，甚至你都插不上嘴，偶尔也有一些错别字在里面，表明他对你颇有好感，并也想赢得你的好感；如果对方的回复速度不是特别快，但回复过来的内容很丰富，显然是经过思考以后才做出的回答，说明他比较重视你们之间的聊天，很注意自己的回答是否合你的意，有可能是对你有好感，他们一般成熟稳重，说话做事都比较小心谨慎；相反，假如对方一向回复很快，而回复你时却显得漫不经心，速度很慢，说明他很有可能不止在和你一个人聊天，甚至有点敷衍你的意思了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第五节　交谈动作解读心理

FBI发现，在交谈的时候，很多人都会在无意间做一些小动作，而通过观察分析这些小动作，你完全可以解读出他的内心。这也是面对面交谈的一大优势（相对于电话、语音聊天而言），你可以将对方的一举一动尽收眼底。

说话的时候，眼神交流往往必不可少，如果一方的眼睛不能直视对方，要么是害羞胆怯，要么就是内心不安，这其实也是我们在前文中所说的关于视线转移的心理。

喜欢用抿嘴一笑来做回应的，代表内心并不一定完全赞同对方当前的意见，表示否定，也或许是对眼前之人并不感兴趣。很多男士在追求女士的时候，往往很容易把这种抿嘴笑的动作误解为友好的暗示，其实不然，即使嘴上没有明确表明，但是心里的抗拒情绪其实已经产生了。

说话的时候，一方如果口若悬河，滔滔不绝，一边说还一边摇头晃脑，那其实是他们心中充满着自信和表现欲，甚至会有唯我独尊的倾向。如果在合适的场合用恰当的表达方式，谈论国家政治，最新见闻，时事政治等，那就很容易让人敬佩。

而谈话的时候边说边笑的人，往往富有人情味，性格开朗大方，生活上不拘小节，不苛刻，懂得“知足常乐”，用情专一，人缘较好，

pdf下载网 http://www.i8788.com

追求稳定平静的生活环境。

有人一说话就嘴巴打颤，看似嘴巴笨拙，不讨人喜欢，也不懂得讨人欢心。但FBI认为，他们多数时候说的是真话，诚实可靠，值得信赖；但要注意的是，某个人在前部分说话还十分流利，却在某个问题出现之后就口吃起来，这是个细节问题，其实是心慌的表现。FBI分析，能够引起心慌的因素很多，假如不是因为面对心仪的对象紧张，那很可能是因为在某些问题上有所隐瞒。

说话时喜欢咬手指的人，内心往往疑虑重重、焦虑不安。FBI分析，咬手指是一种在潜意识作用下做出的行为，包括触摸眼镜的镜框、镜腿，咬笔杆之类的东西，行为心理学家戴斯蒙·莫里斯博士也做过多年的观察与研究，得出结论认为这是一种下意识行为，也就是不受理智控制的行为，并且通过这些行为可以缓解、消除心中的焦虑，同样也可以拖延说话的时间。FBI认为，做这些动作的人内心往往缺乏安全感，肢体动作已经在无声的情况下暗示了一切。不过，这样的肢体语言在我们看来，表面上似乎为了缓解和消除消极情绪，实际上并非如此，甚至还会造成情绪向更加恶化的方向发展。

焦虑内心的肢体语言暗示，可以是摆弄饰物、拉拽衣角、拨弄头发等小动作，尤其在女性的身上比较常见。FBI认为，此类女性往往比较内向，见到心怡的对象常常羞怯，和咬手指、咬笔杆等动作不同的是，摆弄饰物、拉拽衣角的小动作可以收到一定的缓解效果，有些人还会将两只手紧紧地握在一起，或者是背在身后，一只

pdf下载网 http://www.i8788.com

手紧紧握着另外一只手的胳膊肘。一般情况下，被握住的部位越高，代表紧张、害羞的情绪越浓烈。拨弄头发其实是一种情绪化的反应，女性做这样的动作通常是内心不安的表现，很容易掉进纠结的泥坑。

那些喜欢低着头说话的人，往往比较谨慎，不善冒险；说话时喜欢拍打脑门，代表幡然醒悟、懊恼不已或自我谴责，是心直口快之人，待人对事的时候往往比较苛刻；另外，双手的手掌互相拍击、伸出拳头或摆弄手指等，这与讲话时候的强调手势有相类似的作用。FBI认为，经常做这种动作的人一般都有较强的自信心，行事果断，不管在什么场合，都喜欢将自己塑造成领袖型的人物，性格外向，很有大男人的气概。

心情烦躁的时候，有的人会用手抚摸下巴。FBI认为，手摸下巴是一种自我安慰的方式，以此来避免内心的情绪冲动，他们往往是客观、理智之人，处事圆滑老练；还有人会做手托下巴状，一是在思考下一步的对策，二是在缓解压力，假如是用手遮住嘴巴，那就是想要吸引对方的注意力。

有一个抓耳朵的动作，当对方不想听的时候，很可能下意识地做出这样的动作。FBI分析，这种抓耳朵的动作是由小时候捂耳朵的动作演变而来的，那时候，我们可以毫无顾忌地将自己的耳朵用双手捂住，表示自己不想听了；抓耳朵就比较具有隐蔽性，不会很明显地流露出情绪，类似的还有掏耳朵、拉动耳垂、摩挲耳背等看似并不起眼的小动作，实际上都暗含着大大的心理信息：我已经听够了、不想再听了，或者是想要转换说话者和倾听者的角色位置。

pdf下载网 http://www.i8788.com

说话的时候摊开双手，表示内心坦荡，毫无隐瞒，也有摊牌的意思，表示“我也没有办法，你看着办吧”；说话期间喜欢耸肩摊手的人往往诚恳、热情，富有想象力与创新意识；边说边抖动腿脚的人自私心理强烈，做事极少考虑和顾及他人的感受，易自足，但对别人又很吝啬，与他们谈话时，常常会被问及一些意想不到的问题。

交叉的双手或双臂表示控制、防御或拒绝。在对话的过程中，双手交叉放置的一方，有较强烈的自我意识，他们对事情往往都有自己独特的看法，给人的感觉比较冷漠，也很容易吃亏，尤其是用手握着手臂，此类人会因为不会拒绝别人而常常吃亏；假如是双臂交叉放置在胸前，就表示某种负面情绪的产生，比如愤怒、不欣赏，甚至是防御乃至进攻。

对话中喜欢自问自答，这样的人一般很难接受别人的意见。自己提出的问题，自己又采用自问自答的方式做出回答，实际上是他本身已经对问题有了答案，有的时候会反过来问一句：“那么你认为呢？”这个时候，即便你的回答很不错，但只要与他的有出入，通常都不会被认可。

有一种情况是，倾听者自顾自地点头，完全不配合说话者的节奏和情绪，大多是因为对话题没有兴趣，想早点结束对话，或者切断话题，自己说。另外，还有抖动腿脚的小动作，有时还用脚尖磕打脚尖或者以脚掌拍打地面，从而使整个腿部抖动起来。FBI 认为，这类人一般比较自私，很少考虑别人的感受，凡事从自己的利

pdf下载网 http://www.i8788.com

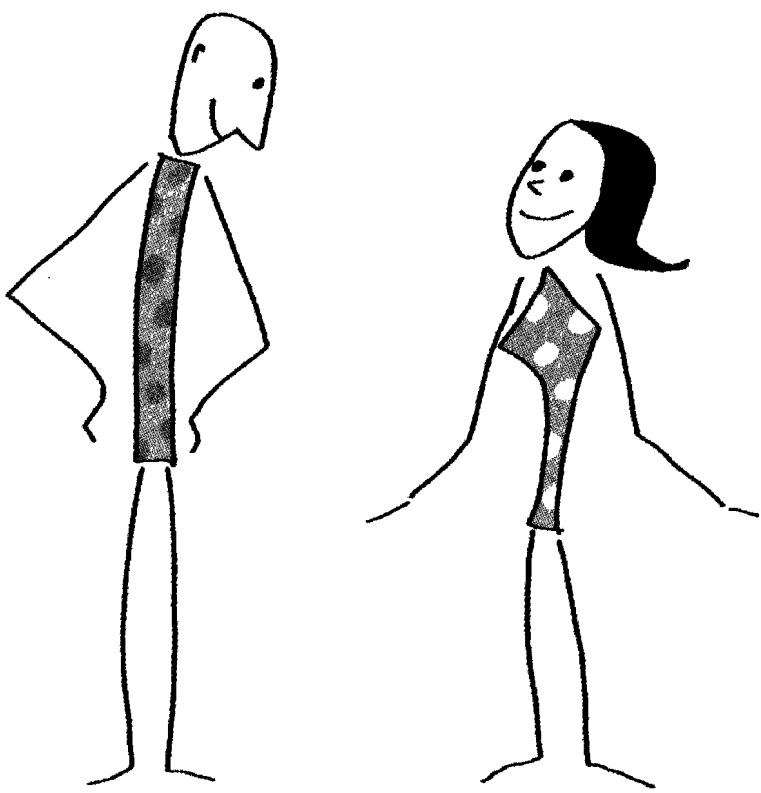
益出发，对别人很苛刻，对自己却很知足；当然，一个人在遇到比较得意的事情时，往往也会做出这样的动作来表达心情的愉悦；还有一种情况是因为过度紧张，当事人处在一定的环境中承受着某种巨大的压力，也会出现腿脚抖动的现象。

pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

下　篇

FBI 教你超效攻心术



pdf下载网 http://www.i8788.com

pdf下载网 http://www.i8788.com

第五章

FBI教你超效攻心策略

在本书上篇中，我们掌握了FBI的读心技巧。实际上，读心的目的是要进行攻心。所谓攻心，就是要求我们找到对方的心理弱点，满足其需求，顺利击溃其心理防线。在此基础上，再对他的弱项实施攻击，那么你就可以轻易地获得你想要的结果。在本章中，你将知道攻心策略在FBI中的重要作用，也将知道为什么攻心需要技巧。在攻心之前，你要做些什么来找准对方的心理弱点呢？如何将彼此的心理距离拉到最小？如何消除对方的排斥心理？所谓的心理战，在FBI特工身上又是如何被发挥到极致的呢？

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节　向 FBI 求教攻心策略

重要的攻心法

在本书的第一章中我们就已经提到过，美国联邦调查局（也就是 FBI）中有一位专门侧写罪犯人格与心理的探员，曾经多次在 FBI 侦破案件的过程中，运用自己独有的一套方法顺利突破犯罪嫌疑人的心理防线，成功攻占对方的心理，对破案的进程起到了重大的助推作用。不过，这位 FBI 探员并不如人们想象中的那么特别，他只不过是一个不善言谈的人，话不多，却掷地有声，字字句句直击人心，可以毫不夸张地说，从他口中说出的每一个字都能够不偏不倚地攻入对方的心理。在记者采访他的时候，他说，其实在审讯犯罪嫌疑人的时候，我们这些 FBI 有时候更多的是与之聊天，在这个过程中，假如仅仅凭借口才，取得证词的可能性是极其渺小的，重要的是使用读心和攻心策略，透过表面现象巧妙攻占对方内心，这样才能在最后获得真相，达到自己的目的。

在 FBI 看来，说话、读心只是解读心理的一种技巧，只有懂得攻心，才能顺利达到目的。

美国斯坦福大学的一位社会心理学专家辛巴多和他的学生们曾经进行过这样一组实验：在斯坦福大学的地下室里，辛巴多和他

pdf下载网 http://www.i8788.com

的学生们组织了一批自愿参加实验的人，并将这批人随机分成两类——警官和犯人。辛巴多要求，实验的时间至少为两个星期，每个人都需要按照自己被分配好的角色演绎。

几天后，辛巴多和他的学生们发现，这些人已经渐渐进入了自己的角色，即警官越来越有警官的模样，而犯人也越来越像真正的犯人。警官后来还对那些犯人施行了一系列更为严格的管制，甚至是辱骂、强迫和威胁。在开始的时候，犯人们会极力反抗，可每次都被警官镇压了下去。渐渐地，犯人们不再激烈反击，最后变得习以为常，实质上似乎在骨子里就变成了犯人。

实验结束后，心理学家分析，之所以会出现以上现象，是因为人长期在同一种角色下生存，那么这个角色就会深入他们的内心，占领他们的心灵。显然，要想改变一个人，改变一个人的观点，那就首先让自己的观点攻占对方的心，在读心的基础上再进行攻心，这样的话，想要改变一个人的观点就不会是难事，尤其对FBI来说，在审讯的过程中，这种说服策略常常对案件的调查起到绝对性的助推作用。

FBI的攻心策略

大家都知道，作为FBI，审讯工作几乎像家常便饭一般频繁，被他们审讯过的犯罪嫌疑人也是各种各样。有的时候甚至还会遇到十分厉害的嫌疑人，FBI在审讯时揣摩他们的心思，而他们也不会闲着，会反过来揣摩审讯者的心思。

pdf下载网 http://www.i8788.com

二战期间，情报机关注意到一个身份可疑的人，他声称自己是古巴的一个自由职业者，不过机关工作人员认为此人的身份绝非这么简单。为了保证安全，情报机关将此人移交给FBI进行审讯。

负责审讯工作的是一名老牌的FBI探员约翰。开始的时候，约翰对此嫌疑人并没有直接开展严肃的审讯工作，而是与他进行了一场看似十分轻松的谈话。在谈话的过程中，约翰注意观察他的语气、语调以及说话时候的小动作，并且注意到嫌疑人很少做什么姿势和动作。通过这段“轻松”的对话，约翰确信此人的身份很可疑。

接下来，约翰对嫌疑人进行了一场审讯。对于约翰提出的问题，嫌疑人的回答没有任何破绽。沉默了几秒钟，约翰的脑海中浮现出情报机关提供的情报信息：这个人的身份绝不简单，他很有可能是来自德国的一名间谍。于是约翰决定换一种方式。与此同时，这位嫌疑人早已在心里明白了这位审讯警官的用意：不就是想用审讯的方式逼我说出我的真实身份是德国间谍吗？只要我不承认，你在我这里就得不到任何线索和破绽。同样是接受过训练的间谍，自然能够注意到很多小细节，也能够读懂对方的心思。于是，约翰的工作在无形中被加大了难度。

此后，约翰要求嫌疑人用德语解释一些名词，但是嫌疑人声称自己不懂德语，更别说用德语解释名词了。约翰沉默了一分钟，然后走出了审讯室。

一天的时间过去了，约翰再次走进嫌疑人的房间，说：“好了，你可以享受自由了！”听到这句话，嫌疑人原本毫无表情的脸上露

pdf下载网 http://www.i8788.com

出了一丝轻松的微笑，微微扬起下巴。也就是在这个时候，约翰拦住了即将走出房间的嫌疑人，脸上露出得意的笑容。此时，嫌疑人反应过来，原来刚才约翰用的是德语。露出这么大的破绽，嫌疑人不得不乖乖就范，承认了自己的真实身份。

约翰用德语顺利攻占了嫌疑人的内心，让嫌疑人彻底露馅了。是一个简单的面部表情，让本以为胜券在握的德国间谍露出了破绽：开始，约翰试图通过审讯的途径获得真相，无形中是把嫌疑人放在敌对的位置上看待，而约翰的对手其实也是读心高手，早就知道约翰的目的，也做好了接招的准备。然而，在一系列方法都宣告失败之后，约翰选择“放弃敌对”的方式击破嫌疑人的心理防线。同时，嫌疑人强调他不会说德语，也成了他最大的漏洞。这样一来，放松心理防线的嫌疑人只好就范。

实际上，这种类似的攻心方法在FBI中是很常用的一种说服策略：要想达到攻心的目的，顺利说服对方，就要全方位观察，寻找突破点，适时改变敌我位置，在消除对方敌意的基础上击溃其心理防御的壁垒，最后胜利攻占领地。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　要攻心先要“收心”

事实证明，要想成功地攻占一个人的心，最重要的是要和他拉近心理距离，时间不需很长就得虏获他的心，建立信任感，这样才能采取进一步攻占的策略。如果把攻心比喻为射击，那么，你所说出的每一句话都有可能是击中靶心的子弹，有的人一连射了好几颗子弹才最终射中；也有的人把枪内的子弹都用尽了，最后一颗都没有击中；还有的人一发即中。所以，攻心要攻要点，攻软肋，必要的时候还可以先收心，说不定就可以一发即中了。

寻求并遵守一致性原则

众所周知，在还没有真正走进FBI的大门之前，所有前来应聘的人都得接受FBI内部严格的筛选程序，一个环节不合格就会被淘汰，有那么多怀有热忱之心前来应聘的年轻人都没有过关。但也有一些准FBI在艰辛的培训过程中无法再继续坚持，试图打退堂鼓，尤其是一些身子骨本来就很弱的女性。

负责培训工作的教官一般都是联邦政府里老牌的FBI探员，当经过一段艰辛的培训之后，他会发觉一些女性学员在一轮又一轮的训练中渐渐没有了最初的热忱和信心，并且很多女学员在某些专项训练中，与男性学员之间出现了巨大的悬殊。FBI教官分析，在

pdf下载网 http://www.i8788.com

这些女学员的心中，一定还没有对FBI工作彻底失望，因为她们还在尽自己最大的努力，但却又不得不面对一次又一次的挫折，而这些挫折正在逐渐地消耗她们的体力，磨砺她们的意志，这样下去也许她们会选择放弃。

于是FBI教官请来了一名女性FBI马西，同样是联邦政府中的老牌探员了。那天，马西一大早就来到了女性学员的住处，面带笑容地和她们打招呼。她的一番自我介绍之后，女学员们面露狐疑，当马西告诉大家今天上午的训练她们可以不用参加的时候，她们更是感到诧异。不过，马西可是有备而来的，她深知自己此行的目的，开始时她将自己完全摆在和这些女学员们一致的位置上，“当我在远处看见你们在训练场上如此艰辛的身影，就仿佛看见了当年的我，我深知这是一项多么不公平的训练——对我们这些女性来说！”她用女孩子们特有的语调说，“知道吗？那个时候我是多么想放弃，就差一点儿，今天我或许就不会有缘站在这里和你们见面了。”这样说，女学员们顿时感到一种被理解和被体谅的暖意，脸上的狐疑表情也渐渐散去，她们似乎想要听听这位女探员是怎样在FBI这魔鬼般的训练中成功逃生的。

马西接着说：“那个时候我把自己当做男人，什么女性的体力跟不上男性，都是狗屁，因为我一直的梦想就是成为人人羡慕的FBI。我闯过了一道道鬼门关，如果在最后的训练中选择退缩，或者说，因为不能承受生理上的痛苦而放弃了一直以来的梦想，我深知我会后悔一辈子的。与我一起的姐妹们也一样，她们中间有一个

pdf下载网 http://www.i8788.com

放弃了，不知去向。而就在6个月之前，她才和我取得联络，她说她在离开后的这些年十分痛悔，后来她向FBI申请过，希望再次进来接受训练，但是FBI的大门是不会为一个曾经放弃过的人敞开的。所以，我多么庆幸我当初坚持了下来，瞧，那时候我还没有你们的待遇呢！”听到这里，女学员们抬起了头，用疑惑的眼神看着马西——这个看上去十分成熟又有韵味的女人，她们对马西已经产生了一种特殊的情愫。

其实，马西最后一句话是故意绕弯子的，看到女学员们疑惑的眼神，于是接着说：“调查局根据这些天的观察，做了一个决定，或者说是规定，就是除了基本课业安排之外，女学员在体能上不与男学员一致。女孩子们，你们不必再担心了，其中很多体能的训练都做了一些调整，但我还是相信你们会做得更好。”

就这样，马西的一番话成功地发挥了预期的作用，将女学员们心中的疑虑和动摇一扫而光。可以说马西真不愧是老牌FBI，她运用娴熟的心理驾驭技巧，成功地操纵了女学员们的心理，进而攻占了她们的心。这一说服策略的与众不同之处就在于，她没有在一开始就带着“说服”的目的，而是转换了自己的身份，把自己摆在和女学员们同等的位置上，并将自我感受和大家一同分享，因为她知道这会激起大家的情感共鸣，这就寻求并遵守了双方之间的一致性原则，它的最大优势或者说特色就是：首先确信女学员们的心理并寻找一致性，在双方之间建立信任感，瓦解她们的心理防线，然后在看似谈论自己的情况下，给对方灌输观点。如此

pdf下载网 http://www.i8788.com

一来，在女学员们没有了思想防备的前提下，成功攻克其心理，使其顺理成章地接受了马西灌输的观点。

我们不得不承认，FBI确实有一手说服人心的高明策略，在解读人心和驾驭人心方面都具有超于常人的智慧。当这些被马西说服的女学员们成为真正的FBI，并且拥有和马西一样的说服本领之后，也许她们会为自己感到自豪。

信任感很重要

FBI认为，要想拉近你与对方的心理距离，信任感很重要。为什么要拉近彼此的心理距离？因为我们要让对方无条件接受我们的观点，成为被我们成功说服的对象。实际上，这一点在FBI审讯犯罪嫌疑人的过程中很关键。

FBI探员雷纳德对面坐着一个不到六岁的小女孩，她惊恐的眼神似乎在告诉雷纳德，她不相信这里的任何一个人。和那些到她家里欺负爸爸妈妈的家伙比起来，小女孩甚至认为，这是他们再次使用的骗子的伎俩，好在探清事实之后将自己也带进黑暗的密室里。

两天前的深夜里，FBI接到警报说市区一座住宅小区里发生了一起命案。急忙赶到现场的警方发现一家三口全部受伤，男主人当场死亡，女主人经抢救无效死亡，而他们还不到六岁的小女儿因为被重击，一直处于昏迷状态，在医院的急救下，于次日下午四点清醒过来。这个受过重伤的小姑娘，似乎并不明白所发生的一切，醒来后没有什么反应，只是一直在找妈妈，显然她还不知道爸爸

pdf下载网 http://www.i8788.com

妈妈已经不在人间了。

雷纳德从小女孩的眼神中读到了她的恐惧，经验告诉他，要想从小女孩——这个唯一的当事人的嘴里得到重要线索，首先要安抚好她的情绪，消除她对周围环境的惧怕。于是雷纳德走近小女孩，俯下身子，问道："嘿，你好，我叫雷纳德，你的名字呢？"小女孩的眼睛忽闪着说："大家都叫我丽莎。"雷纳德笑起来，"这个名字好听啊，丽莎，小丽莎，我认识的其他小女孩中也有几个叫小丽莎的，也许改天可以介绍你们相互认识一下。"小丽莎听后很是兴奋，脸上的愁容一下子就舒展了。雷纳德接着说："不过我认识的小女孩还不到六岁，在读小学一年级，你今年多大了？""我也是，妈妈说还有半个月我就五岁半了，妈妈还说我也很快就读书了。"小丽莎兴奋极了。雷纳德见状，很是心疼地看了看女孩头上的纱布，问："还疼吗？我的小公主。""疼……我想妈妈。""那你还记得你怎么受伤的么？还记得那天闯进你家的那个坏家伙吗？"雷纳德问道。"记得，我记得，他忽然从我们背后过来，手里有一个好大的包包。我看见他打妈妈了，我要保护妈妈，但是我好疼……"

就这样，雷纳德一点点地得知了凶手作案时候的情况，以及他当时的穿着和外貌。不久，FBI 就顺利地将凶手缉捕归案，同时他们还顺藤摸瓜，在地下密室里抓获了一批恐怖袭击分子。

之后，雷纳德说："我知道小女孩的心里一定很惧怕，那么小的年龄就目睹了一场犯罪案件，亲眼见到自己的亲人被袭击，自然对身边的人都抱有强烈的恐惧和不信任，知道了这一点，我就必须让

pdf下载网 http://www.i8788.com

她信任我，这样才能获得比较重要的破案信息。”

实际上，拉近心理距离，建立信任感的方法有很多，需要我们在具体情况下灵活加以利用。雷纳德用相同的名字消除了初始的尴尬局面，然后又用相同的年龄和介绍好朋友来转移小丽莎的注意力，最后不急不慢地表达自己的关心，进而套出想要的答案。这里面，信任感很重要，如果小丽莎一直保持警惕，不许任何人接近或不与任何人说话，那就很难从这个唯一的目击者口中得到珍贵的破案线索。

另外，信任感的建立还需要因人而异。FBI认为，在犯罪嫌疑人面前，要想赢得他们的信任，使其乖乖就范，需要适当地退步，好让他们对你放松戒备，不到万不得已的情况下，千万不要试图去激怒他，尤其是对那些正在作案的凶手们，激怒他们的后果将不堪设想。最好的办法就是以柔克刚——这个文学中的四字成语，在FBI这里就变成了心理学攻心技巧。

顺应心理，化敌为友

FBI很注重说话的技巧。从心理学角度分析，一些带有共同意识的词语或字眼更能被大众所接受，譬如“我们”“我和你”“大家”“大伙儿”等，正是因为这些词语本身就带有某种混淆性，才会让对方出现“错觉”，以为说话者和自己是处在同一个立场，于是在心理上就不知不觉间产生了认同感。FBI认为，有的时候，只要一句“我们”，哪怕是敌人都会变成朋友。

pdf下载网 http://www.i8788.com

一旦对方被“虏获”成为了朋友，这个时候再进行攻击，难度几乎就降到了最低。

美国联邦调查局在一个平静的午后，被一阵急促的电话铃声惊醒。原来是墨西哥警方打来的求助电话。电话里称，在一家旅馆内发生了一起入室抢劫案。FBI 到达现场时，该旅馆的管理人员表示，类似的作案已经发生了不止十次，当地警方也做了笔录，但凶手一直未被缉拿归案，这对该旅馆的生意影响甚大。今天被抢劫的是一对外国小情侣，也是这里为数不多的几个住客。

彼得是一名经验丰富的 FBI 探员，他根据现场分析，认为作案凶手为同一人，并且警方已经查出嫌疑人，现在只缺铁证了。于是彼得决定接近这个作案高手。

根据警方提供的资料，该嫌疑人奥利弗是一名码头工人。彼得为了接近他就化妆为一个无业游民，在奥利弗打工的码头上“瞎转悠”，假装去找工作，希望“混口饭吃”。结果，彼得顺利成为了这家码头的工人。接下来，彼得的任务就是接近奥利弗，获得他的充分信任。一个星期以后，在一次工人冲突中，彼得为了给奥利弗抢回货单，被其他工人暴打，受了伤的彼得感觉，奥利弗已经对他产生了一些信任。在每次交谈的过程中，彼得都用“我们”开头，还说自己在来这里之前曾抢劫过，还有一些听起来和奥利弗相似的身世和经历。于是，两个星期之后，彼得顺利地获得了奥利弗的充分信任。在某天晚上，奥利弗和彼得商量一起入室抢劫，并吹嘘自己的作案手段是如何高明，至今都没有被警方发现蛛丝马迹。彼得听

pdf下载网 http://www.i8788.com

后，表示不信，要和奥利弗一起见识见识。

就在那天晚上，奥利弗锁定了目标，并和彼得一起进行了入室抢劫。不过这一次不同的是，这户人家没有人，奥利弗很顺利，刚想转身向彼得炫耀，没想到身手敏捷的彼得已经将一把手铐牢牢地铐在了奥利弗的手上。被抓后的奥利弗对自己的作案行为供认不讳。

彼得认为，只有在关键时候让对手感觉到你的真诚，他才会放松心理戒备，愿意和你成为朋友；而在成为朋友之后，为了满足其心理需求，要时刻注意拉近双方的心理距离，这个时候的言语交流就显得很重要，比如要说“我们”“一起”之类暗示同等阵营的字眼，不断加强对方的信任感；然后顺着他的意愿做事，保证自己与其行为一致。在他再次实施犯罪的现场，当场将其抓获。

其实我们在现实的生活中，如果学会了 FBI 建立信任感的招数，灵活运用，就能轻而易举地操纵他人之心，使其产生亲密感，之后再进行攻心策略，就可以达到预期的目的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三节　开启心门的钥匙

FBI 认为，要想在攻心术中顺利胜出，就必须成功潜入对方的内心，打开对方心门。

有一次，FBI 在审讯一名犯罪嫌疑人的时候，对方打死都不承认罪行，还一个劲儿地说这些 FBI 是在残害良民。的确，当时 FBI 手中的证据确实不太充分。FBI 用一种十分同情的口吻说："说实在的，换做是我，我也会这么做，更何况你当时的处境或许更糟糕。"嫌疑人一听，顿时产生某种心理共鸣，心理防御有所松懈。继而 FBI 再适当使用激将法、诱导法等技巧，那么让嫌疑人自己说出实情也就不难了。

可见，这种攻心策略的成功在于，承认自己与对方的观点一致，当自己也面临相同的处境，说不定也会做出相类似的行为。FBI 把这种方法称为"示弱法"，也就是告诉嫌疑人，FBI 其实和他们是一样的，并无本质上的区别，这实际上也是一种速度最快的消除对方心理设防的办法之一。

洞悉人心的别样赞美法

（一）比尔巧赞上司的胡须

FBI 分析，每个人都希望得到他人的赞美，受到赞美的人虽然嘴上不说，但往往心里早就乐开了花。不过，我们还要注意赞美的

pdf下载网 http://www.i8788.com

技巧，因为很多人可能由于同一种优势被太多人赞美，到最后，不但不会对这样的称赞感到欢欣，甚至还会觉得厌烦。因此，要注意赞美的技巧。

FBI教官查尔斯在培训学员的时候，有一个叫比尔的学员，他不仅基本技能学得非常好，而且在洞悉人心方面似乎有着特别的天赋。有一次，当大家都在休息的时候，比尔走到查尔斯的身边，当时查尔斯嘴巴里正叼着烟，两只鼻孔里正向外吐着浓烟。比尔说："教官，我发觉您的胡须真的漂亮极了，就像一座茂密的森林！"一项脾气古怪、表情严肃的查尔斯忽然大笑起来，他瞅着这个貌不惊人的小伙子，心里实在是高兴极了。之后，他们攀谈起来，这令旁边的其他学员羡慕不已。

原来，查尔斯是FBI中经验丰富的老牌教官了，一直以来，从来没有人赞美过他的胡须，至少在FBI里还没有。也许是大家觉得他的络腮胡子太多，真是不忍心赞美，只有自己不到四岁的小女儿说过："爸爸的胡子真好！"比尔的称赞显然让查尔斯倍感欣喜，也意外地获得了令大家羡慕的回报。

心理学家认为，当两个人中间一旦有一方成功地拉近了双方的心理距离，那么接下来的沟通与交流就会变得格外容易。比尔用他与众不同的赞美法赢得好感就是很生动的例子。当一个人被奉承和夸赞的时候，内心多半是愉悦的，一是因为自己得到了肯定，夸奖者满足了被夸赞一方的虚荣心理；二是因为"自我宣传"得到了满足，潜意识中感觉被赞美的优点对自己十分有利，即便有些时候自

pdf下载网 http://www.i8788.com

己并不知情。

FBI分析，在第二种情况下，被赞美之人获得的心理愉悦度较前者会更大，并且影响也会更深。一个人的内心很多时候连他自己都不能完全捉摸透彻，何况是他人？但是FBI认为，我们在读心和攻心的时候，不在于读懂读透，关键在于触动他内心最柔软的部位，这样才能轻松驾驭，进而达到最终目的。

值得注意的是，同一种赞美方法不能反复用在同一个人的身上，用得太频繁，就会造成负面效果。有的时候，故意夸大赞美，在不同的人身上还会收到不一样的效果。譬如，FBI教官也会使用这样的方法来提醒和激励他的学员们。查尔斯就曾经这样夸奖过一个年轻的学员："你的长相如此帅气，一定迷倒过很多年轻的小姑娘吧！"被夸奖的学员立即就变得惶恐不安，因为一向不苟言笑的教官忽然对他做出这样的夸奖，并且还是与FBI特训课程无关的夸赞，稍懂点心理学的人都知道，这是教官对自己的警告和提醒，于是，在后来的培训中，该学员就越来越认真了。可见，这种对非专业内容的夸奖，看似无关痛痒，却往往是上司对下属情绪的巧妙操纵。

（二）准确定位"赞美之词"

另外，许多很会说赞美之词的人却经常碰一鼻子灰，比如他们初次相识一个人，为了尽快拉近双方之间的距离，便开始赞美对方："瞧瞧您这身打扮，看得出来您一定是个会享受生活的人，不仅外表美丽，还有一颗善良和体贴他人的心。"虽然这种夸赞很不错，却不宜用在初次见面的人身上，这会使对方觉得你是在故意接近她，

pdf下载网 http://www.i8788.com

甚至让她感觉你的赞美并非真诚。最终，不但没有拉近双方的心理距离，还让对方提高了对你的警惕。FBI认为，面对刚刚相识的人，最好的赞美就是把你的赞美之词进行细节化。

比如说，你想要赞美一位女士，可以就她的穿着细节进行美化，“您的上衣颜色和这款包真的很搭，还有那条水色项链，和您的皮肤真的是相映生辉”。如此细致的赞美，会让一个注重打扮的女人觉得自己在出门前的一番精心打扮没有白费力气，进而对你的好感油然而生。不过，这种赞美不适合夸张，假如对方明明皮肤黝黑，你还说“那条水色项链，和您的皮肤真的是相映生辉”，那就会让她觉得你在故意挖苦她。

在生活中，我们还会遇到这样的情况：你对某个人的行为非常头疼，很想彻底地痛斥他一顿，但是，FBI认为这样做是不妥的。比如，当FBI教官想要训斥那些略微散漫的学员的时候，他们往往更多考虑的是目的。也就是说，他们训斥某一学员，是想让他在此之前的错误行为得到改正或改进，并不完全为了发泄；在FBI审讯一个犯罪嫌疑人时也是一样，目的是让对方提供他们想要得到的重要的破案线索。

FBI认为，能够赢得最佳效果的做法，是要先给对方一些“甜头”，再进行“痛斥”。

在美国，曾经发生过一起连环盗窃案，被盗窃的住户多是有钱有势的人物，在一个星期之内，当地警察总共接到十起报案电话，被捕的一名嫌疑人不管警方怎么严刑逼供，都不肯开口说话。警方

pdf下载网 http://www.i8788.com

很是头疼，无奈之下FBI被邀介入调查。在了解了一些情况之后，FBI决定亲自审问这个嫌疑人，并且查阅了关于这个人的一些资料，FBI发现这个人曾经入过监狱，刑满释放之后重操旧业。该名嫌疑犯自小就生活窘困，经历坎坷，家里还有一个卧病在床的妻子和一个不满月的女儿。由此可见，嫌疑人作案很可能是为了家人。

这样，FBI就找到了突破口。FBI保证，只要嫌疑人肯改邪归正，便将他的家人安置好，并为她们提供良好的食宿保障，因为FBI们都认为他是一个有责任感的丈夫和父亲，愿意帮助他走上正确的谋生之路。后来，犯罪嫌疑人果然说出了实情，并且还招出了一批同伙人。作为攻心高手的FBI深谙，若想让对方乖乖就范，要适当给予其一些“甜头”。不仅如此，还要肯定他的长处，然后再指出其错误行为，并为他指出一条正确的道路，让他看见好处，这样说服嫌疑人就范就不是什么难事了。

可见，多数情况下，“甜言蜜语”远比“痛斥”有效得多。譬如，上司在准备批评一个表现不好的下属的时候，不能一味地劈头盖脸，不留情面，不给对方丝毫解释的机会，而是应该首先肯定对方，然后对其最近的不佳表现表示疑惑，尽量给对方说话的机会。这样一来，不仅双方间的关系不会搞僵，自己的意见和期望还会更加容易地被下属接受，上司的目的也就更容易收到良好的效果。

让对方敞开心扉的技巧

得体的赞美可以使一个人心生好感，在这个前提下要想打开对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方的心门，还需要使用一些技巧。

（一）巧用肢体语言

FBI认为，要想让对方敞开心扉，最好首先将自己的心扉敞开，至少你要让对方感觉得到你的真诚。所以，为了表示自己已经首先敞开了心扉，不妨在说话的时候使用一些肢体语言，比如手势，尽可能露出掌心，使对方看得见，或者是在说话时将自己的脑袋歪向一侧，露出一边的脖子，这是在向对方暗示：我毫无戒备。手掌摊开表示的是并无攻击之意，露出脖子代表的是袒露出自己最脆弱的身体部位,表示对对方的充分信任。这些小动作比直接和对方说“我已经向你敞开心扉了”要有效得多，对方也就在潜意识中感受到“眼前这个人对我是诚恳的，没有抗拒我的意思”（前提是对方可以读得懂你的肢体语言）；如果你觉得还需要进一步表达自己的心意，可以将自己的身体向对方稍微靠近，也就是做出“腹部前倾”肢体动作，与此同时，靠近的还有你的肩膀和头部。FBI认为，对于自己喜欢的人或事，身体会在不知不觉中向对方靠近，如果读懂了其中的含义，并且自己也同样愿意接受，就会出现一种互动现象，因为很少有人会去拒绝一个对自己有好感的人。

那么，如何读懂对方的拒绝之意呢？FBI认为，一个时刻保持戒备心理的人，会将他的双臂交叉放在胸前，并且还会露出做下压状的手掌，即看不到手心。

实际上，在彼此交谈的时候，适当地使用表示肯定暗示的肢体动作也可以帮助获得信任。也就是说，倾听的同时，可以试着在对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方停顿的节点或者是他喘气的空当儿，做缓慢的、有节奏的点头动作，配合对方的呼吸和停顿节奏做出回应。如果对对方的说话内容表示赞同，可以在必要时加上一些诸如“是的”、“我想也是”、“确实这样”等类型的肯定句。如此一来，对方心理上的成就感和被认同感就很容易获得了，那么他们对这个给予自己成就感和被认同感的人，就不会太排斥。

（二）模仿也是一种捷径

FBI 认为，模仿是给对方心理暗示的一种捷径。因为对方会很容易发现你的模仿，比如在说话的过程中使用对方用过的字眼、句式、口气等，这种不失幽默的做法，会令对方产生心理愉悦感。不过这样的方法要适当用，如果一旦发现对方出现了消极反应，就表示对方不喜欢，你就应该尽快换一种方式了。

FBI 把这种方法称为“应声虫”策略。因为重复或模仿别人的语言特征，恰当地流露出肯定和赞同的肢体语言，让对方知道“我是在专心地做一名倾听者，并且还对你的意见表示赞同”，这不仅表示了对对方表达内容的重视，还进一步消除了对方的心理防线，进而达到深入其心的目的。

一般情况下，不管你面对的是什么类型的人，即便是一个可以侃侃而谈的人，只要你使用适当的“应声虫”策略，也很快能够深入对方的内心，因为某些不经意的话题，正是攻入对方心理的最佳契机。

FBI 认为，“应声虫”策略可以是语调上的附和，也可以是内

pdf下载网 http://www.i8788.com

容上的肯定，更可以是不带任何感情的声音附和。我们如果想表达赞同对方的意见，但其实心里正相反，只是想让对方尽快停下来听自己说，那就可以使用幅度较小、动作较快的点头示意，这样的附和多半属于装腔作势；如果是真心表示赞同，就用轻微的点头表示。FBI的一个教官曾说过，如果我发现一个学员在我讲话的时候，每讲一个段落都点头两次，那就很肯定他没有专心听讲，甚至完全不知道我在说什么。

在一场对话中，听者随时都可以加上一两句附和性的言语，表示赞同，这包括重复或模仿对方、使用类似的肢体动作等，使对方感觉到你正在认真倾听，感受到被尊重，进而也就比较容易说出真心话，那么你的攻心目的就达到了。

FBI研究指出，在听人讲话的过程中，女性点头的次数要比男性多。这是因为女性多是情绪动物，并且她们更加擅长安抚和顾及别人的感受，很多时候，她们在点头附和时说："嗯，对啊，正是这样的"或"我也这样想"等，实际上更多的是情绪上的认同，并不代表她们已经认同了内容。所以，在和这类人打交道时，最好分清楚对方的真正意图，是真诚的还是只是一种礼貌的回应。

当然，也有的人很擅长给自己附和。他们会在说完一句话时，自顾自地加上一句"嗯，对啊"、"对，就是这样的"、"嗯，没错"，或者是加上一些表示强调的积极手势，为自己营造一种不容反驳的氛围，同时也给人比较自信的感觉。FBI认为，这类人一般喜欢自言自语，但是不可否认，他们很多时候还是比较具有说服能力的。

pdf下载网 http://www.i8788.com

（三）巧设“陷阱”

FBI 认为，一些很会说话的人总是很轻易地就将对方引进了自己设好的“陷阱”，或许并没有多么华美的称赞，也没有其他肢体上的暗示，而是一开始就直截了当地说：“几句话说下来，我发现你是个不太容易对人敞开心扉的人，但我看得出你的内心情感特别丰富，是一个富有魅力的人，只是还没有把自身具有的潜能完全调动出来，蛮可惜的啊！”

这样的话一出口，听者会在潜意识里希望自己真的是“内心情感特别丰富，是一个富有魅力的人”，并不会产生抗拒心理，甚至还会觉得要是“还没有把自身具有的潜能完全调动出来”，岂不真的可惜了这番赞美。如此一来，对方就掉进了你预先设好的甜蜜“陷阱”里。

相反，假如在一开始说的是：“你的内心情感特别丰富，是一个富有魅力的人”，听者会提高警觉，觉得说这话的人目的不纯，心想：“我才不会顺应你的奉承被骗呢！”那么，攻心术也就以失败而告终了。

用称呼缩小心距

FBI 认为，当人与人之间的心理距离越来越近的时候，称呼就会随之变成名字、小名或昵称。比如，一对来往并不十分密切的朋友，在大街上偶然相遇，对方一声“小倩”或许会带来意想不到的结果，双方的心理距离一下子就被拉近了，给对方一种心理亲密感，同时

pdf下载网 http://www.i8788.com

也会消除某些尴尬。但需要注意的是，你在转变称呼的时候，千万不能带有戏谑的口吻，以防让人感觉不真诚或被戏弄，而是要清新自然，略带热情，这也是拉近双方心理距离的一种捷径。

在 FBI 看来，心理距离是人际交往的关键，稍不留神就很容易形成难以清除的隔阂。许多 FBI 内部的探员，在生活中就深有体会。克里斯多夫说，他以前从未想到要在出门前叫一声妻子的小名，但是就在那天，一个再普通不过的早晨，妻子主动在克里斯多夫出门前说了一声“贝克，祝你拥有开心顺利的一天！”当时克里斯多夫就激动得热泪盈眶，因为“贝克”是他们在恋爱的时候妻子送给他的昵称，已经记不清楚多少年都没再被提起过了。之后，克里斯多夫转过身给了妻子一个大大的拥抱，然后温柔地叫了一声“安妮”(这是他们在热恋时，贝克送给妻子的昵称)。从那之后，克里斯多夫和妻子之间的感情似乎又回到了热恋时。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四节 FBI 特工的心理战

FBI 最擅长打心理战

大家都知道，FBI 凭借其超乎常人的特殊技能，在美国历史上创造了一个又一个奇迹，但是了解 FBI 的人也应该知道，外界对 FBI 并不完全都是一致的好评，更有一些关于 FBI 的丑闻事件。

当然，面对这些舆论丑闻，FBI 选择了沉默。2001 年可以说是美国司法界不平静的一年，新闻界不止一次爆料出丑闻，先是女法医草菅人命，接着是芝加哥警方在执行任务的过程中非法实施暴力，再接着就是被关押在狱中多年的纽约黑社会老大卡索放出猛料称，在十二年前，他派出枪手刺杀了美国联邦政府的两名线人，而他之所以得知其线人身份，就是得益于 FBI 的内部人员出卖给他的情报信息。

此消息一经爆出，外界对 FBI 骂声连连，甚至很多人聚集在一起对 FBI 进行攻击。尽管如此，面对外界的声讨，FBI 先是选择沉默，没有对这两个人做出任何行动；两个月之后，他们忽然对其进行一场突然袭击，在其住处将他们一举抓获；紧接着，他们对外宣称，已经将出卖 FBI 内部情报的“线人”抓捕，当年出卖 FBI 内部情报的人也就此浮出水面。同时，他们还向全国人民保证，一定

pdf下载网 http://www.i8788.com

会顺藤摸瓜，歼灭芝加哥的黑手党。

如此一来，外界的批评谩骂声消失了，并对已经捕获的“线人”投去了几乎全部的注意力。

FBI 面对外界舆论，先是不动声色，然后再对其发动突然袭击。不仅成功逮捕了隐藏在 FBI 内部的黑手党线人，还平息了外界的谩骂舆论。

FBI 紧紧抓住的是外界民众的心理：面对先前的诸多批评，如果做出反驳，往往难以澄清事实，而当批评和谩骂渐渐淡去之后，大家其实最想要的就只是一个结果了，那么这个时候，只要 FBI 给出一个积极回应，就能很快地转移大家的注意力，也就很好地维护了 FBI 的形象。

这就告诉我们，一个人在连续接受了多种信息的情况下，往往很难做出分辨，而最后的信息却更加容易对其注意力产生影响。

FBI 对人的心理的解读可谓极为透彻，在 2003 年的 3、4 月间，美国和英国联军对伊拉克首都巴格达进行了一场轰炸，使其顿时成为一座废墟。在遭受轰炸的同时，伊拉克的众多文物和瑰宝都被联军洗劫一空。这次轰炸在 2005 年被列为全球十大艺术品失窃案首位。

2011 年 7 月，FBI 宣布，要将最近一期破获的一起文物走私案中收缴的伊拉克文物，全数归还给伊拉克。这一举动当即就获得了众多好评，正在重建中的伊拉克更是欣喜不已。

实际上，当年的轰炸案件正是美国一手策划，多年之后，伊拉

pdf下载网 http://www.i8788.com

克人民的反美情绪高涨，美国政府绞尽脑汁缓和双方的矛盾，在FBI宣布全数归还伊拉克文物之前，美国已经实施了很多缓和紧张关系的策略，而这次的行动更是让伊拉克人民的情绪缓和了不少。

对FBI来说，这些都可以说是比较娴熟的心理战策略，就是因为他们能够紧紧抓住他人的心理，然后才能打赢一场精彩的心理战。

FBI女特工的心理战

我们知道，FBI可以以各种不同的方式解读一个人的内心，在操纵了心理的前提下，逐步击破对手的心理防线，最终达到攻心的目的。FBI认为，在攻心战中最主要的就是和对手打一场心理战，而在这场心理战中，最重要还是要专攻心理弱势，也就是说首先潜入对手内心，再在对方内心找准要害。

1984年的一天，鲍勃·雷斯勒在审讯一位杀人嫌疑犯，当时在场的还有一位年轻的女特工帕特·柯比，眼光锐利的雷斯勒注意到嫌疑犯的目光一直停留在帕特·柯比的身上。此时他灵机一动：如果让帕特·柯比与这些嫌疑犯谈话，也许能够获得罪犯的共同心理特征以及犯罪模式，得到更多的线索。鲍勃·雷斯勒是帕特·柯比的上司，得知上司的想法后，帕特·柯比很愉快地接受了这项任务。因为她认为，在很多时候，女性往往比男性更加懂得倾听，或许能够更快地让犯罪嫌疑人敞开心扉。就这样，一个弱女子便开始了与那些连环杀手的心理较量。

之后，每次交谈完毕，柯比都会带着罪犯去寂静的森林里散步，

pdf下载网 http://www.i8788.com

在整个过程中，柯比都要时刻注意窥探嫌疑犯的内心，并且不露声色。当时有个绰号叫“I－5高速公路杀手”的人叫兰迪·伍德菲尔德，被指控犯有四项谋杀罪名，柯比与之展开交谈，两个人面对面坐在桌子的两边，中间没有任何障碍物。虽然这样的交谈对柯比自身而言具有一定的挑战性，但是她有强大的内心，并且时时提醒自己镇定。在全程交锋中，柯比不露声色地赢得了第一次与伍德菲尔德心理交锋的胜利；在第二次双方交谈时，伍德菲尔德就明显比上一次“乖巧”多了，甚至还流露出乞求同情的表情，不言而喻，这对柯比来说又是一次心理战的胜利，但聪明的柯比，不会让自己的想法暴露在脸上，只有让对方始终不知道自己在想什么，才能保证赢得心理战的筹码。

20世纪80年代，一位绰号叫“暗夜跟踪者”的人，几乎让当时整个洛杉矶的市民闻声色变，据调查，这个名叫拉米雷兹的嫌疑犯在洛杉矶犯下的谋杀案至少有13起，外加强奸、盗窃等罪名共计至少30起。

被捕后的拉米雷兹在审讯室里与柯比交谈。柯比注意到，这个嫌疑犯并不像其他一些嫌疑人那样闭口不提任何事情，而是自始至终都侃侃而言，谈论的内容是曾经有过多少女性向他示过爱，给他写过多少封求爱信等，其中一名求爱者是一个智商高达152的杂志社编辑多琳·里奥伊，她给拉米雷兹连续写去了75封求爱信，两人甚至还于1996年10月3日在加利福尼亚州圣昆汀监狱举行了一场婚礼。柯比知道，拉米雷兹之所以会如此，不仅仅是想要炫耀自

pdf下载网 http://www.i8788.com

己，还因为在他面前的是一个女性特工。

实际上，在美国联邦政府中，有很多女性特工和杀手们交谈取得快速成功的案例，这也让FBI决定招聘更多的女性FBI，而这些女性特工在实战中所经受的挑战往往是常人不能接受的。她们在和对手打心理战的时候，自己的内心也要承受一定的压力，柯比就经常在美国的各大守卫森严的监狱中穿梭，与那些臭名昭著的犯罪杀手打交道。事实上，柯比与监狱中的至少40名最邪恶的连环杀手交谈过，并最后组建了一个关于250个连环杀手的心理数据库，其中就有很多关于罪犯犯罪的心理模式和作案习惯。

约翰·道格拉斯

约翰·道格拉斯曾受雇于美国联邦调查局，是一位有名的高级特工，主要从事犯罪学的研究工作以及侧写，并为犯罪心理学的实际应用做出了巨大的贡献，被誉为“现代福尔摩斯”，他曾与被关押的数十名嫌疑重犯进行过访谈，并系统地研究总结出了一套犯罪侧写方式。1978年美国联邦调查局正式批准行为科学组为各地警方提供犯罪心理特写咨询，约翰·道格拉斯也成为了首位专职侧写的FBI探员，后来协助警方破获了多起重大犯罪案件，还给FBI挑选和训练了一批侧写师。约翰·道格拉斯以他的聪明才智以及丰富的经验，探索出大多数凶残的杀手的思维与作案的模式。

1979~1981年两年间，美国旧金山湾区一带的丛林里出现一名暴力男子，在那里跑步和徒步旅行的人经常会遭受到该男子的突袭。

pdf下载网 http://www.i8788.com

不久就有“林中小道杀手”的消息传出，使人不寒而栗。之后就接连有8名妇女和1名男子被杀害。当地警方曾一度认为，罪犯很可能是一名长相斯文、外表正直的男人，但是约翰·道格拉斯不这么认为，他在参与了案件侦查之后发表看法说，这名凶手很擅长做埋伏工作，被害者几乎都是从背后遭受袭击而丧命的，并且身上还有多处被锋利的刀口划伤的痕迹，可见此人很可能有尿床、纵火以及虐待动物的生活史，他甚至还对一同参与调查的人员说，该凶手还有口吃的毛病。大家对约翰·道格拉斯的观点一直半信半疑，直到这个名叫戴维·卡蓬特的杀人恶棍被捕，约翰·道格拉斯先前的预言才真正被验证。

与此同时，亚特兰大地区也陷入了惶恐不安的境地，一个连环作案的杀手扰乱了居民的生活。1979~1982年间，在黑人住宅区，或者是黑人聚居较多的地区，总是会有一些黑人孩子的尸体被抛扔于各处，总共多达22名。当地的警方认为，这很可能是三K党分子或新纳粹党徒的行为，但是约翰·道格拉斯的看法是，该名罪犯是个单身黑人，年龄在25~30岁之间。原因是，在这些黑人聚居的地区，如果是外来白人所为定会引起骚乱，而事实上该地区并无骚乱迹象；另外，凶手可能不是一个人，或者说最重要的是，罪犯还养着一条和警方使用的品种一样的狗，他是一个对警察工作有着极度热情的家伙，或者还与音乐有着某些联系。该预言在罪犯维纳·威廉斯被抓获之后，再一次被验证。

美国联邦调查局得知消息，在阿拉斯加州的安克雷奇，妓女以

pdf下载网 http://www.i8788.com

及脱衣舞女总是接二连三地失踪，不久之后，她们的尸体又会在某些人烟稀少的地方被发现。警方发现她们是被猎枪所杀害。约翰·道格拉斯同样参与了这起案件调查工作，经过对某些细节的研究，并根据一名死里逃生的妓女的描述，他认为，作案凶手是一个瘦小之人，麻脸，同样有口吃的毛病，喜欢打猎，或许还在家里布置了一系列陈列室来陈列他所打到的野兽的头颅，那些被害的女人们的头颅却不能被拿来展示，因此他很有可能会从她们的身上取下珠宝首饰等物品，然后把它们藏在某些地方；他还推论，凶手少年时期与女孩子恋爱并经历了惨痛的失恋。后来，一名当地的面包师罗伯特·汉森被起诉定罪，他所供认的犯罪过程与约翰·道格拉斯之前的侧写几乎完全吻合。

约翰·道格拉斯其实会面过上千名残忍的罪犯，还模仿穿他们的鞋子走路，体验被害者当时所经历的现场，想象着在罪犯作案过程中的心理变化。他指出，分析和推理是一种从 18 世纪演变而来，并在侦破案件的过程中对残暴的凶手所作出的一种认识与判断的方法。在 FBI 刑事犯罪破案手段中，该方法已占有备受尊崇的至高地位。

实际上，FBI 正是在勘察案发现场的过程中，鉴定出死者的死亡方式，接着寻找凶手在作案过程中遗留下来的痕迹，以此来推理出凶手的某些特征。很多 FBI 也坦言，在办案的过程中，除了必须要遵守的众多规律之外，还有调查者的直觉与经验，它们往往起到关键性的作用。

pdf下载网 http://www.i8788.com

1995 年 6 月 18 日，约翰·道格拉斯在 50 岁的生日那天宣布正式退休。但是退休以后的他依旧不忘他的老本行，在各地做演讲，为案件侦破出谋划策。

FBI 潜入对手内部巧打心理战

在美国联邦政府中，每一个 FBI 探员都必须时刻做好和对手打心理战的准备，因为很多时候，嫌疑人不可能轻易就供认出事实真相来。FBI 必须要注意心理战术的技巧性，必要的时候还需要潜入对手内部获得情报和线索。

2006 年 1 月底的一天，美国新泽西州芒特劳雷尔的一家商店走进来一个二十出头的年轻人，他想把录像带刻录成 DVD 光盘。年轻人走后，店员准备完成客户交代的业务，却无意间在播放机上看到了恐怖主义活动的画面，这位店员觉得事情非同小可，于是他向当地警方报了警。接到警报的新泽西州警方联合美国联邦调查局成立了合作小组，并对该录像带展开了详细调查。

经过研究，FBI 在录像带上发现了六名年轻人，并很快确定了他们的身份。这六个人都是二十岁出头的年轻人，分别是穆罕默德·伊卜拉辛·施纽尔、德里坦·杜卡、塞尔达尔·塔塔尔、沙因·杜卡、埃尔基维尔·杜卡和阿格龙·阿卜杜拉胡。他们中间的施纽尔是美国公民，另外，塔塔尔来自土耳其，阿卜杜拉胡来自南斯拉夫，他们拥有在美国永久居留的权利，但杜卡三兄弟在美国则属于非法居留。

pdf下载网 http://www.i8788.com

对于FBI来说，获得以上信息并不难，但是接下来的工作就需要一点技巧了。FBI决定对这六个人进行监控，但该工作持续了一个多月，FBI却未在他们身上发现任何可疑线索，似乎大家都是按部就班忙着自己的工作，只偶尔聚在一起，可关于谈话的内容，FBI不得而知。

为了使案情尽快取得进展，FBI决定采用“深入内部”的作战方式——安排一名线人打入这群小团伙的内部。果然，这名代号为CW—1的线人凭借超强的本领很快就打进了他们中间。与此同时，他经常参加他们的聚会，并且录下他们谈话的内容，之后再将这些录音内容传给FBI内部与之接头的特工。就这样，FBI渐渐收集了有关施纽尔团伙的很多有价值的情报信息。研究发现，这六名年轻人都有极端的伊斯兰主义倾向，他们常常在网上下载一些关于“恐怖主义”的视频，然后在同伙间互相传看，其中就有关于伊拉克反美武装发动袭击的录像、关于“基地”组织头目本·拉登的讲话录像，还有“9·11”恐怖袭击中劫机者生前的录像等。

同年7月的一天，又一名FBI线人潜入施纽尔等人的组织内部，这名代号为CW—2的线人和代号为CW—1的线人进行单线联络，前提是他们都不知道对方的真实身份。

一直到该年8月底，线人发现施纽尔等人聚会的次数忽然多了起来，FBI也同时提高了警惕。8月5日代号CW—1的线人获得一条极为重要的情报信息：在该线人与施纽尔谈话的时候，施纽尔告诉他，很早以前他们就已经计划对美国进行一场军事基地的恐怖

pdf下载网 http://www.i8788.com

袭击活动，并且目标很可能就在新泽西州境内的迪克斯堡陆军基地。

显然这份情报价值连城。FBI经过分析认为，迪克斯堡陆军基地是美国东北部规模最大的军事基地，在当时拥有包括3000名士兵在内总共1.5万人，并且基地的入口就设有警卫人员，装备精良齐全，还有多种探测仪器设备和混凝土障碍物，目的就是为了防止外来车辆及恐怖者擅自闯入。FBI甚至认为，仅仅凭借这六名年轻人的力量是无法成功发动恐怖袭击的，但线人又发出消息，施纽尔认为他们手里有塔塔尔，这是一张王牌，因为塔塔尔的父亲在迪克斯堡基地附近开有一家比萨店，塔塔尔可以以送比萨的名义顺利接近基地内部的美军，而且他对基地内部的状况了如指掌。他认为，迪克斯堡军事基地看似戒备森严，但实际上如果真的想混进去，并不是什么难事。

接下来，CW—1的线人向施纽尔谎称自己曾经在埃及军队服役，具有相当丰富的作战经验。于是，施纽尔希望他对自己团队进行实战训练，并寄予了很大的希望。在之后的两个月中，施纽尔带着线人CW—1在迪克斯堡军事基地进行了一系列勘察行动，同时，其他的几名同伙也没有闲着，他们对特拉华州的多佛空军基地、蒙茅斯堡陆军基地，还有费城海岸警卫队的驻地也进行了一系列侦查行动，并将这些地区选定为恐怖袭击的备选目标。眼看行动即将顺利实行。塔塔尔开始怀疑线人CW—1是美国执法部门派来的卧底，还曾经当面质疑过他。线人当然有自己的一套掩护方法，不会让他们轻易抓住把柄。

pdf下载网 http://www.i8788.com

但塔塔尔的疑心越来越重，他甚至打电话到当地警方，谎称身边有人强迫他给出地图，还说他怀疑这与恐怖袭击有关。不过FBI早就做好了准备，警方内部人员巧妙应对，没有让塔塔尔顺利获得线人CW—1的真实身份。最终怀疑事件不了了之。而就在这个时候，线人CW—1对施纽尔说，自己可以通过可靠的渠道为他们的袭击活动购买到更为可靠的自动武器，施纽尔一向对线人CW—1信任有加，此时更是欣喜若狂。

次年初，线人CW—1和CW—2，以及施纽尔六人一道前往波科诺山区（位于宾夕法尼亚州）练习射击等战术。与此同时，FBI也派出了多名携带监控设备的FBI特工一路暗中跟随，并将他们全程活动进行追踪。在训练战术的这段时间内，施纽尔等人急切地期待着线人CW—1所说的更加可靠的自动武器。但可想而知，他们最终得到的只能是被逮捕。

因为在他们训练的这段时间内，FBI已经收集了关于施纽尔等人足够的犯罪证据。到5月7日晚，线人CW—1按照FBI的指示给施纽尔打电话，说自己购买的武器已经顺利送到，要求他们前往指定的地点接收。最后，等待施纽尔等人的并不是自动武器，而是美国联邦政府的特工。

不得不承认，FBI能够成功抓获这六名恐怖分子，其中绝大部分的功劳当属这两名线人。FBI首先让他们潜入施纽尔团伙的内部，赢得他们的充分信任，然后再顺利获取他们活动的重要信息，并将这些信息及时传递给FBI，在这个过程中，线人的角色无疑是艰辛

pdf下载网 http://www.i8788.com

且关键的。这就启示我们，要想更加有力地控制对手，打赢攻心战术，就需要打入对方的内心，完全获得信任，之后再展开心理战，对手定会被制服。

顺水推舟，将计就计的心理战

在以上的案例中，我们不禁会发问，线人在施纽尔内部何以赢得充分信任？他们应该都会按照施纽尔的指示去做一些事情吧，不然怎么会得到信任和重用？没错，确实如此。实际上类似的案例在美国联邦政府的破案历史记录中也是比较多见的，面对很多具有隐蔽性的活动团体，FBI往往采用潜入对手内部的手段，在赢得对手充分信任的前提下，一步步开展心理战。而在这个过程中，FBI认为，还得注意心理技巧，准确分析对手一举一动的含义，并且在必要时使用“顺水推舟”的策略。

FBI在美国曾一度对社会上的一些洗钱犯罪行为加以打击，但是因为洗钱活动过于隐蔽，始终没有得到重要的有价值的线索。后来，FBI决定派遣特工潜入其内部。

经过训练的FBI特工本身拥有金融管理方面的专业知识，并且还具有特工本身特有的技能，于是在潜入某洗钱团伙内部后，这位名叫阿尔弗雷德的FBI特工很快就得到了重用。但是在一次又一次执行任务的时候，他发现该财团董事对他下发的指令几乎都是错误的。FBI特工早就练就了一套缜密的思维，他认为这应该是董事对他的试探。不久之后他就得知，其实那些错误的指令，不仅仅是

pdf下载网 http://www.i8788.com

为了试探阿尔弗雷德，还是为了向外界传达假象。于是，阿尔弗雷德便假装什么都不知道，完全按照董事下达的命令，进行了一次又一次错误指令的操作。就这样，阿尔弗雷德最后完全负责了相关洗钱交易的全部程序。

可想而知，阿尔弗雷德对这其中的秘密行动和交易情况都一清二楚，并且及时把重要情报信息传达给 FBI 总部。结果是，美国联邦调查局派遣出众多 FBI 特工将该团伙的大楼包围，并对内部人员实施调查、指证，起初他们当然矢口否认。但此前，FBI 已经将该团伙历年的作案证据掌握在手。

可见，面对阴谋者，与其步步紧逼、戳破计谋，不如倒退一步、顺水推舟，这样，不仅能够让攻心者获得更多掌控证据的机会，还会令阴谋者掉进自掘的坟墓。

据报道，美国乳制品曾经遭到一位顾客的控诉，被指发现一只活苍蝇，要求赔偿一笔近乎天文数字的精神损失费。

接到投诉后，该公司分析，根据乳制品生产管理程序，出现活苍蝇的可能性几乎为零。但鉴于对公司名誉的考虑，再加上该名顾客已经再三上门抗议并要求赔偿，负责人没有对客户提出的问题和要求加以反驳和击破，而是心平气和地说："如果真有你说的现象出现，那显然是我们的错误，您的赔偿也自然不会少。可因为事关重大，我们不能简单解决，因为公司的管理规定，必须将责任追究到每一道程序的管理人员，找到问题的来源，让那位失职的工作人员出来给您赔礼道歉才行。"

pdf下载网 http://www.i8788.com

接着这位负责人就命令该公司的工程师，将所有机器关闭，并且一脸严肃地强调，虽然自己深知公司生产流程不应当出现这样失职的错误，但毕竟是顾客提出了，既然如此，就必须要有一个交代。

这个时候，那位顾客再也坐不住了，他原本想敲诈一笔费用，如今看来搞不好自己的计谋会被当场戳穿，于是他赶紧站起来制止："这么复杂，那就算了，希望你们以后注意，不要再出现类似的事就好了。"说完转身就要走，不料负责人拦住了已经战战兢兢的他，表示以后他再来光顾的时候，给他打折。

就这样，机智的负责人成功打消了顾客的敲诈念头，也为该公司的产品质量提高了信誉度。

试想在一开始的时候，该负责人对顾客提出的问题就直接加以反驳，顾客只会紧紧咬住问题不放，甚至还会将事情闹大，影响到公司乳制品在业界的信誉度。但该负责人使用高明的"攻心术"，顺水推舟，将计就计，顺着顾客的意思，似乎真的要将事情弄个水落石出，直到最后顾客的计谋不攻自破。

FBI认为，这种顺水推舟、将计就计的攻心策略一般要求攻心者做到如下方面：首先要搞清楚事实，心知肚明，已经掌握足够的证据却假装糊涂，即便有的时候事实确实已经摆在眼前，而对方明明就是无理取闹，此时可以假装无理一方在自己，千万不要表露出来，切忌过分声张。其次是要顺水推舟，将计就计。FBI认为，在还没有得到对方信任之前，顺水推舟、顺势而为的做法最容易引起好感，也有助于进一步拉近彼此的心理距离，然后再将计就计。最

pdf下载网 http://www.i8788.com

后，要尽量做好掩护工作，不要将自己的真实内心袒露给对手，含蓄地表达自己的意见，不要正面反驳，针锋相对，而是在给对方留足情面的基础上，让对方自己一步步掉进攻心的陷阱里去。

避实就虚的攻心策略

FBI 指出，在实际的工作过程中，最难对付的还是那些对你的话漠不关心的嫌疑人。你说了老半天，他甚至一个字都没有听进去。很多人都认为，对付这样的人，就应该给他点颜色瞧瞧。但FBI认为，恰恰相反，在这样的情况下，要避实就虚，适当改变策略，才能步步紧逼。

FBI 曾经接手一起关于私藏枪支的侦查案件，当地警方接到消息称，某茶商借运载茶叶之机私藏枪支，企图将大批枪支转移。但是当警方赶到现场的时候，只抓捕一名嫌疑人，他开始的时候声称自己什么都不知道，但是后来他改口说自己知道一切。可奇怪的是，警方在审讯他的时候，他只是说一些莫名其妙的词语。后来 FBI 开始对这个人进行审问，当这个嫌疑人知道对方就是 FBI 的时候，竟然开始做自我介绍："嘿，警官，我叫查尔斯。您呢？""弗瑞德。"弗瑞德已经觉察到这个叫查尔斯的家伙很可能别有目的，首先他愿意主动和 FBI 打招呼，至少说明他已经做好了充分和 FBI 打交道的准备。

"查尔斯，你好，我已经知道了一些你的情况，我承认，你确实很不赖。至少到现在，我们这里还没有一个人知道你所知道的一

pdf下载网 http://www.i8788.com

切。”弗瑞德这样说道，而实际上根据弗瑞德事前准备的资料，查尔斯也是这次私运行动的参与者，并且他已经对他的“大哥”心存不满很久。

“我知道他们把茶叶运往什么地方，或者说，我只想把这个秘密和我尊敬的FBI弗瑞德分享。”查尔斯略显得意。

“好吧，我不得不开始佩服并感激你。”弗瑞德接着说。

之后，查尔斯坦言，自己是他们中的一员，他跟着利安德尔已经三年了，利安德尔答应过会把他的女儿凯利嫁给自己，但是最后，利安德尔不但失信，还一手把劳瑞提拔为新茶庄的主人，并且还将女儿凯利许配给了劳瑞。

“于是你就决定留下来揭发他们，对吗？”

“我实在是不想跟着他们了，我只是想娶凯利，什么都没做过。”查尔斯有点激动。

事实似乎就是这样了，但是思维缜密的弗瑞德认为，情况或许并没有这么简单，譬如，为什么利安德尔提拔了劳瑞，却失信于查尔斯？凯利的选择在某种程度上也关系到利安德尔的决定。于是弗瑞德又说：“我想凯利喜欢的一定是你，那只是她父亲的选择。但是你知道为什么利安德尔要选择劳瑞吗？”说这话的时候，弗瑞德观察到查尔斯先是嘴角上扬了一下，接着就垂下了头，十分沮丧地说：“完全如此，凯利喜欢我，但是她自己也承认，劳瑞只是比我更听话罢了。”

弗瑞德接着说：“你觉得在那里你最闪耀的一面永远得不到在

pdf下载网 http://www.i8788.com

乎的人的关注，并且他们最近再次做出了使你绝望的事情。”此时的查尔斯似乎正在回想着什么事情，但很快就克制了自己，他抬起头做出一副很得意的姿态，弗瑞德发现他的眼圈是红的，他是在用微笑和得意来掩饰凶光。

“我们已经找到了劳瑞，他没有走，就在隔壁。”弗瑞德这样说。

“不可能的事情，简直荒唐！你们找到的也不过是一具尸体。”查尔斯立即反驳，但是他又很快改口，“不，我是说，劳瑞没有那么好找到。”

但这个时候已经晚了。弗瑞德紧接着说：“你在一年前强暴了凯利，劳瑞救了她并把这件事情告诉了她的父亲，利安德尔得知后很愤怒。就在半年前，他们计划了一起枪支走私行动，打算在这个过程中为凯利报仇。而你在无意中偷听到了他们的对话，然后就杀了劳瑞，并把尸体丢进了大海里。如果我没猜错，凯利和利安德尔，以及那批藏有枪支的茶叶根本就没有离开这里。”

查尔斯再次低下了头，面对事实，他已经没有了否认的机会，最终交代出走私枪支的去向，而利安德尔以及凯利也被 FBI 顺利抓获。

弗瑞德在开始审讯查尔斯的时候，并没有就案情加以发问，而是抓住了查尔斯的心理，避实就虚地对查尔斯做了一番肯定和赞赏，并且也尽量避免发问，一步步引导查尔斯自己说出重要线索，这样的方式一直贯穿在审讯的全过程中。最后，弗瑞德彻底揣测出了查尔斯的心理，依旧避实就虚戳破了查尔斯的阴谋。

pdf下载网 http://www.i8788.com

所谓避实就虚，就是在谈话（审讯）的时候，避免谈及要害之处，而是从别处着手，诱导对方自己说出来。我们在日常生活中，要想从某些人的口中得到一些重要信息，直接发问或许很难成功，尤其是当对方毫不感兴趣的时候。因此，FBI这招避实就虚的方法就可以拿来试试。

放长线，钓大鱼

2010年7月，美国联邦调查局正式宣布，曾经轰动一时的美俄间谍案最终尘埃落定，嫌疑犯也被抓捕归案。当时已经是纽约市副警长，兼纽约市警长雷蒙德·凯利的最高警务策略师之一的保罗·布朗，在记者的采访中，回忆了这样一段他曾经亲身经历的苏联招募间谍的往事。

时光还要回到1973年，那时24岁的保罗·布朗还只是一名记者，但也就是在这一年他辞去了在《水镇日报》政治新闻记者的工作，转而前往哥伦比亚大学攻读新闻学硕士学位，在这里，保罗·布朗结识了一位新朋友亚历克斯·雅克夫列夫，这是一名俄罗斯记者，专门给东欧播报联合国新闻。两人也许是因为都有相同的记者经历，所以很快就成为很要好的朋友。

在两个人相处期间，亚历克斯·雅克夫列夫表现得十分友好，而现在理解起来，应该是想极力拉拢布朗。有一天，雅克夫列夫向布朗提出一个要求，他想让布朗为他撰写一篇文章，什么内容都可以，并会给30美元作为报酬。在紧接着的两人的一次聚餐中，雅

pdf下载网 http://www.i8788.com

克夫列夫又向布朗打听起了教授的一些情况，以及班级里是否还有一些外国学生，之后他又要求布朗为其提供课堂上所做的笔记，还有外交人员的姓名等信息。

布朗开始察觉出什么，也并不想把这些私人信息向雅克夫列夫透露。他给教授打了电话，把这些事情告诉了教授，教授又给院长打了电话。了解事情之后，院长建议联系联邦调查局介入调查。

得到消息后，联邦调查局特工要求与布朗会面，而在双方会面的过程中，FBI 特工为布朗勾画了雅克夫列夫以及他手下的一些助手的画像。FBI 分析，雅克夫列夫是试图寻找一名比较有影响力的特工，就目前来看，布朗应该就是他的目标。FBI 甚至还预计，俄罗斯间谍很可能会引入一名美女间谍来引诱布朗。这次会面结束后，布朗在美国联邦调查局的授意下，继续与雅克夫列夫保持着良好的联络。

在之后的相处中，布朗和雅克夫列夫经常会面，一起喝价格最昂贵的啤酒，抽典藏的古巴雪茄，一直到 1974 年的 11 月份，雅克夫列夫告诉布朗他要回国休假。几个月之后，雅克夫列夫休假结束，他又给布朗打电话，说已经回到了纽约市，并且两人共进了午餐，而这次午餐也成了他们最后的相聚。

而直到 2010 年，大约 35 年的时间过去了，一切事实都已经很明了，布朗担任了参议员丹尼尔·莫尼罕以及财政部执行办公室的幕僚长，在这个职位上，他可以接触和获得最高机密，同时列席联邦每日的执法会议。

保罗·布朗说，如今回想起来，俄罗斯人其实是在做“放长线，

pdf下载网 http://www.i8788.com

钓大鱼”的计策，但当间谍案爆发之后，俄罗斯人也许才会意识到，实际上，美国联邦调查局所放的线，要比他们长得多。

其实这起间谍案的告破，布朗在这中间起到了不可忽视的作用，期间的很多重要线索都是布朗为FBI提供的。我们也可以说，FBI授权给布朗“线人”的身份，这也正是FBI设计的“放长线，钓大鱼”的攻心策略。

FBI心理学家也认为，在对付那些想“放长线，钓大鱼”的对手，我们不妨也放出长线，并且这根线要比对方的更长。在这中间，我们需要注意的就是，远处着眼，先以大局为重，再从小处着手。

有一个流传很广的故事。战国时期，齐威王和王族的公子设赌局，但大将军田忌的马不及齐威王的马，几乎每次都会输给对方。当时孙膑在齐国做官，他得知后便悄悄向田忌献上了策略。

待到第二天赛马的时候，田忌胸有成竹地邀请齐威王赛马，并下千金作为赌注，齐威王感觉很奇怪，问：“你每次都输给我，这次下如此大的赌注不是还会白白送给我吗？”田忌回答说：“到时候就知道结果了。”

赛马开始了，田忌颇为担忧，但是孙膑十分自信，并劝田忌放心。按照孙膑的要求，第一场要让田忌的三等马上阵，与齐威王的头等马对阵，先输了第一场，此时齐威王怡然自得；第二场孙膑要求用田忌的上等马和齐威王的次等马比赛，这一场田忌赢了，齐威王稍有不悦；第三场的时候孙膑用田忌的次等马与齐威王的三等马比赛，结果田忌再胜，三场比赛下来，田忌两胜一负赢了齐威王。

pdf下载网 http://www.i8788.com

这个时候的齐威王大惊失色，他想此次田忌胜利必定有高人传授秘笈，问及田忌，田忌说这是孙膑的计策。此后，齐威王就对孙膑另眼相待了，最终把大军的统率权交给了孙膑。

心理学中的攻心计策就是类似这个道理。一场比赛要以大局为重，局部切入，那么一场攻心策略同样需要以大局为重心，从小处开始着眼。

曾经有位心理学家做过这样一组实验：两只品种一样的小狗，分别接受实验，一只小狗每次只要一叫，主人就会给他食物，从无例外；而另外一只小狗只是在偶尔的时候，主人才会在它叫的时候送去食物。久而久之，当有一天，主人不管小狗怎么叫，都不再对其送去食物的时候，一直狂吠不止的竟然是第二只小狗。

这个实验虽然不是很精确，但却在一定程度上验证了心理学中的一种现象：在某些正面反应只是偶尔能够获得回馈的情况下，当该回馈不再出现的时候，那么期待将不会随着回馈的消失而消失，反而会越发的强烈。

如果我们在日常生活中，善于灵活运用这种心理策略，那么对方往往就会被你牢牢套住。女人往往感慨男人不够专心，她们认为自己已经对男人足够好了，但男人却似乎渐渐对其失去兴趣。实际上，这里面也有女人自身的原因。有人说，女人如果一成不变，那么男人就会变，其实也是这个道理，面对男人的要求，女人可以欲擒故纵，三次要求要拒绝两次，这样就会激发起男人的期待心理，才不会产生厌倦之感。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第五节　寻找第三方支援

寻找共同对手

20 世纪的某日凌晨，美国某座小镇发生了一起入室杀人案。FBI 接到通知后立即赶到现场，在被害者家中经过两天一夜的侦查，并未发现凶手作案的任何痕迹。最后，只在客厅的沙发靠背上发现了一些指纹，但这些指纹并不是同一个人的。FBI 认为，这个凶手显然是个作案高手。不过经过对指纹的研究验证，FBI 很快就锁定了几个指纹的主人，FBI 认为，其中一个叫埃尔维斯的人嫌疑最大。因为 FBI 发现，在被害者家的门前小径上有埃尔维斯的脚印，更为重要的是，FBI 在埃尔维斯家窗口至草坪间也发现了相同的脚印。

不过令 FBI 头疼的是，在接受审讯的时候，埃尔维斯振振有词，丝毫未表现出心虚的样子，还声称自己有证人可以作证。于是 FBI 找来埃尔维斯所谓的证人——小区的管理人员和两个邻居，他们的口供一致，小区管理人员说看见埃尔维斯当晚和几个邻居一起坐在大楼下的台阶上聊天，然后就各自上楼，后来就再也没有见他出来过，至于汽车，一直都停放在车库中，另外两个邻居也说辞一致。

根据 FBI 丰富的经验，他们认为这些证人显然都说了谎，埃尔维斯的嫌疑更大了，但始终不能证明。

pdf下载网 http://www.i8788.com

后来，FBI探员把这几位证人集中在一间审讯室内，说："现在我们已经掌握了足够的证据证明埃尔维斯有罪，我们其实心知肚明，但如果没有你们的证词，或许早就可以将他绳之以法。我们的意思是，一旦真相浮出水面，你们将成为他的下一批受害者，因为做伪证是要受到法律制裁的。这样，我们给你们看一样东西吧！"于是FBI将印有埃尔维斯的账户存款信息的单子摆在他们的面前，于是一个几近刺目的数字出现在大家的眼前。原来FBI查到了埃尔维斯的存款账户，卡上的余额已经不足50美元，这个数字意味着这些做伪证的证人们最后不但不会得到埃尔维斯的任何酬劳，还可能将自己送进监狱。

于是证人们乖乖地说出真相，埃尔维斯也得到了应有的惩罚。

在这个案例中，FBI无疑是高明的，巧妙地寻找到了证人与嫌疑人之间的利害关系，丰富的经验告诉FBI，这些证人之所以这样坚持，如果自身并非参与者，那么最大的可能就是被嫌疑人买通，而当这些伪证人发现自己冒着风险所做的伪证将不能得到任何回报，那么虚假的证词就不攻自破了。

其中，FBI找出的存款账户证明直接摆出了一条事实：他们（那些证人们）实际上已经成了被害者。这样埃尔维斯就成了这些证人和FBI共同的对手，此时再愚蠢的人都知道应该怎么做了。但其实在摆出存款记录之前，也许FBI也不能确定这些证人做的都是伪证，而FBI之所以会使用这一招，就是因为FBI洞悉了这些证人的共同心理，也就是说他们如此维护埃尔维斯，很可能就是因为他给予

pdf下载网 http://www.i8788.com

的好处。而在之前的一些了解中，FBI认为埃尔维斯应该是个吝啬之人，不可能会提前预支报酬给这些证人，更加不可能十分大方地预支令他们都满意的酬劳。

在这场成功的攻心术案例中，关键还在于FBI找到了证人实际上是和FBI站在同一条战线上的证据，或者说，FBI找到了自己和这些证人之间共同的对手，至少双方在意向上是基本趋于一致的。在我们的日常生活中，通过阅读并解读对方的心理密码，进而寻找出双方共同的意向，逐渐消除对方的敌对心理，使其心理意志动摇，最终做出有利于自己的决定。做到这些，那么在这场攻心策略中获得成功的胜算就会多一些。

寻找外力分散对方注意力

FBI抓到一个嫌疑犯，他在深夜的时候闯进一家超市，抢走了所有的现金，以及当时值班业务员身上所有值钱的东西。FBI接到报案后，立即展开搜索，并很快确定了作案嫌疑人是一个叫德里克的中年人，就居住在附近不远处的小区内。但是现场并没有留下什么比较有价值的线索，当夜的值班人员指出，抢劫犯当时头上套着一条黑色丝袜，完全无法看清楚他的脸。不过还好，FBI在过道处的地毯上发现了一个脚印，经鉴定，嫌疑人当时穿的应该是品牌鞋，但如果仅仅凭借这一点还不足以指控德里克。

FBI探员唐纳德前往德里克的住处，表明身份后，德里克很不屑地轻笑了一下："美国联邦警察可真是疯狂，仅仅凭借一个脚印

pdf下载网 http://www.i8788.com

就想逮捕一个人，这会不会太可笑了？”唐纳德没有立即回应德里克的发问，而是在他的客厅内环视一圈，然后说：“你家的窗户不错，很亮。”说完就往德里克家客厅中央走，在一个沙发旁停下来，“我可以坐坐么？”德里克点点头。

“看来你是打算和我先聊一会儿再带我走，是这样吗？好吧，想聊什么？”

“我只是想了解一下你家的窗户是怎么装修得这么好的，该死，我家的窗户始终无法令我满意，如果我没猜错的话，这应该是你自己装修的吧？”唐纳德说着还递给德里克一根雪茄，德里克接过雪茄抽起来，显然此时的德里克已经没有了开始时候的抗拒心理了，氛围明显好很多。

“噢，没错，但是也不全是我一个人的功劳。”德里克说。

“那是你妻子和你一起做的吧？”

“噢不，我还是单身，不不，具体说是暂时单身，我有个很美丽的妻子，不过她在欧洲和父母度假。”德里克一不小心说漏了嘴，意识到后很快改口，但唐纳德已经发觉了。当德里克反应过来时，他已经快速走到窗户下，并发现外面还有一个阳台，阳台的里侧有一盆花，唐纳德注意到在花叶的下面有一团黑色的东西。

此时，德里克飞奔过来想拉开唐纳德，但是唐纳德已经把那团黑色的东西揪了出来——的确是一条黑色的丝袜。

“不要这么慌张，我们已经找到了你那双名贵的登山鞋，鞋印和被劫现场留下的完全一致，并且案发现场的指纹和你的指纹完全

pdf下载网 http://www.i8788.com

吻合。”唐纳德不紧不慢地说。

“怎么可能，你们是在唬我吧，我已经把它毁了。”德里克很是恼怒。

这个时候，唐纳德立即拿出手铐铐住了德里克，“我现在终于确定你是抢劫犯了，你自己已经承认了。”

实际上，在一开始德里克就主动发问，表明德里克其实早就已经做好了充分的应对准备，在作案的过程中能够不留下任何线索，说明德里克一定精心准备过，至少应该是个作案的高手。这一系列都表明，要是按照一般的审讯程序，说不定会让狡猾的德里克钻空子。因此，面对德里克主动的发问，经验丰富的唐纳德并没有跟随着德里克的思维，而是选择客厅那扇大窗户作为突破口，之所以选择窗户是因为在之前唐纳德就做好了充分的准备，并且已经知道那里有个阳台。而在谈到窗户的装修问题上，唐纳德故意表现出羡慕之情，还说窗户一定是德里克自己装修的，这让德里克瞬间得意起来，一根雪茄又恰到好处地缓和了氛围。就在德里克放松警惕的时候，唐纳德不失时机地提到德里克的妻子，因为说了谎话而略显紧张的德里克根本就顾不上阻止唐纳德，当他反应过来时，唐纳德已经站在窗户边上，并且发现了当晚他作案时用的丝袜（丝袜是女性用品，这也是唐纳德在前面提到德里克妻子的原因之一），其实唐纳德早就调查清楚，德里克一直是单身，从未结婚或有过女友。最后，唐纳德就此又提起德里克作案时候穿的鞋子，谎称他们已经找到，乱了阵脚的德里克正中了唐纳德的下怀。

pdf下载网 http://www.i8788.com

在我们的日常生活中，绕过对手首先设好的思维路线，分散其注意力，扰乱其心神，用夸赞使其飘飘然，这样就可以帮助我们有效地瓦解对手的心理防线，从而在对话中引导对方说出我们想要知道的。

FBI 建议，在运用这种方法之前最好做好比较充分的准备，谈论一些对方比较感兴趣的话题，使对方在这样轻松的对话氛围中逐渐分散注意力，然后再从侧面打探，旁敲侧击，巧妙质疑，当一个人的精神或注意力几乎全部都转移到了另外一件事情上时，对别的事情就会放松警惕，往往很容易说出真相，这也是 FBI 在审讯的过程中经常使用的一种攻心方式。

寻找“中间人”

FBI 发现，在很多情况下，当 FBI 探员与那些犯罪嫌疑人周旋时，对方更多的时候并不“领情”，甚至还会闭口不答，在他们的身上找不到丝毫有利线索。不过，FBI 会在这个时候使用另外一招攻心策略——寻找中间人。

奥斯汀神秘消失了，当地警方很是头疼，因为这个人已经对当地居民的生活构成了严重威胁，他偷走了妇女们晾晒在露天下面的内衣裤。当地居民纷纷抱怨，女孩子们晚上都不敢再出门。奥斯汀被捕人狱两次，而每次都成功地越狱而逃。这次，警方联系到 FBI，希望 FBI 能够协助侦查逮捕这名罪犯。

FBI 来到这里，发现果然很多居民聚集在一起，怨声载道。经

pdf下载网 http://www.i8788.com

过一番了解，FBI得知，此名罪犯属于恋物癖患者，同时又有比较高明的作案和越狱手段，确实有点难对付。在FBI看来，这样的问题关键还是要抓准罪犯的心理弱点。几天后，FBI顺利将奥斯汀抓获，但是他依旧是一副不可一世的样子，完全否认自己的行为，并称警方一直都没有确凿的证据证明他有罪，把自己关在监狱里，简直就是违法的。

经过一番调查，FBI得知奥斯汀曾经有过一个女友，但后来两个人分开了，FBI推测，也许奥斯汀就是在和女友分开后才开始出现这种行为的。现在这个女孩就居住在毗邻的一座小镇上。FBI找到了这个叫做珍妮的女孩，希望她可以出面，不过这个女孩显然对FBI很反感，没等FBI把话说完，她就表示自己是不会再和奥斯汀见面的，并且关上了大门。

尽管如此，FBI并没有放弃。FBI认为，这个女孩一定知道很多关于奥斯汀的事情。后来，FBI找到一位中年妇女阿黛利，据阿黛利透露，奥斯汀其实一直都没有放弃过追求珍妮，实际上奥斯汀也影响到了珍妮的正常生活。FBI探员兰德尔和阿黛利谈了一个多小时，最终阿黛利决定说服珍妮，果然，阿黛利的一番话让珍妮彻底明白过来，并决定站出来。

当奥斯汀再次见到珍妮的时候，就好像是见到了阳光和希望，这当然在FBI的预料之内。当时在场的只有兰德尔、奥斯汀和珍妮三人，兰德尔问奥斯汀："你认识她吗？"激动万分的奥斯汀连连点头。后来珍妮被带出去，她把自己所知道的有关奥斯汀的一切事

pdf下载网 http://www.i8788.com

情都告诉了FBI。最后，兰德尔再次走进审讯室，面对沉浸在激动情绪中的奥斯汀，兰德尔告诉他，珍妮这次来是为了做口供的。原来奥斯汀从小就患有恋物癖，尤其是爱好收藏女性用品，珍妮发现奥斯汀这一心理疾病之后，因为忍受不了而提出分手，而遭受分手打击的奥斯汀变得更加疯狂，开始大量作案。事实摆在眼前，奥斯汀最终向兰德尔承认了自己的罪行。

原来阿黛利是珍妮的邻居兼多年的好友，自从珍妮搬到那个小镇之后，阿黛利女士就一直照顾着她，无形中阿黛利已经不仅仅是珍妮的邻居或长辈了，更是一位十分理解她的知己。FBI找阿黛利做这个中间人，显然是明智的，因为珍妮对FBI存有排斥心理，当然不能接受FBI提出的要求，而阿黛利就不同了。

这就是FBI的中间人策略。这就告诉我们，当双方出现对立立场的时候，适当地引入“中间人”的第三方立场，往往很快就可以缓和对峙局面，进而改变其立场。我们在日常生活中，有时候也可以寻找一个中间人在你和对方之间架起一座桥梁。譬如我们经常会碰到的一种情况：当男生不小心惹恼了自己的女朋友，好几天她对他都不理不睬，这个时候，聪明的男生就会想到找她的好朋友做说客，这种情况的成功率几乎是百分之九十以上的。

寻找助推力

FBI探员的马修经常会回想起自己在最初接受训练时候的一些事情，他说那个时候他虽然很被教官看好，但是他却有一个缺点一

pdf下载网 http://www.i8788.com

直改不了，这也让麦克教官很是头疼。马修笑着说，那个时候的自己骨子里还是带着点孩子气，在和人家说话的时候，不管在哪一方，他都要争个你死我活。这样的马修在大家伙眼中显然是不受欢迎的，一些女学员都尽量避而远之。

教官麦克是个外表严肃但内心温和的人，他很快就察觉出了端倪，也了解到马修的处境，但他认为马修在其他方面的表现都很优秀，如果马修一直改不掉这个缺点，那么在 FBI 执行任务中势必会出现一些不利因素，于是麦克教官决定想个办法。当时在该批 FBI 学员中，有一个叫做乔的学员在专业训练上远远落后于其他学员。

这天，麦克教官把马修叫到一间屋子里，马修心想：一定又是要指出我的缺点，然后要求我改正，在来之前他便已经做好了被训斥的准备。不料麦克教官很温和地给马修倒了一杯水，然后很为难地说："教官有一项任务想交给你，希望你能够帮忙完成。"

马修一听，很是诧异，转而又满心喜悦地问道："什么任务？"

"是这样的，据我了解，乔在专项课程上比较落后，训练已经过去一半的时间了，如果再这样下去，他就会被淘汰。我觉得我们不应该放弃任何一个人和任何一线希望，马修，你说对吗？"麦克说着，示意马修喝茶。

"噢，是的，我也这样认为。"

"那么我将要给你的任务就是去帮助他，尽可能地让他跟上来。"

"为什么会找我？您也知道我和他们的关系都不是很好。"

"那是因为我觉得你是这批学员中最优秀的准 FBI，当然，我

pdf下载网 http://www.i8788.com

也希望在帮助他的同时，你自己的技能也能进一步提高。”

马修简直欣喜若狂，本来他是抱着被批评，甚至更糟的心态来的，但是事实却完全出乎马修的意料，这让他顿时有点激动，于是欣然接受了任务。

在之后的训练中，马修和乔被分为一组，马修也经常在有空的时候和乔一起练习，乔在这段时间里也感受到了马修的另一面，并渐渐喜欢上了这个小伙子。后来，马修发现，愿意接近自己的人越来越多，而更加奇怪的是，自己像变了个人似的，那个坏毛病再也没有来找过马修。

后来马修才知道，其实当时麦克教官只是想让马修多和其他学员们接触，使得他们多多发现马修真实的一面，而乔可谓是一个很不错的桥梁，一旦马修被乔接受，那么其他的学员也就不再那么排斥马修了，进而有助于改善马修的人际关系。

生活中，我们也可以使用相同的方式来达到某种目的。比如你想要对方改掉一些不好的习惯，如果是以命令的口吻，表现出一副高高在上的样子，对方显然难以接受，逆反心理的作用还会使事情变得更加糟糕。FBI 认为，说话者的技巧就在于，首先要揣摩对方的心理，找准对方主要的防守要害，继而使用出其不意的软化技巧击溃其心理防线。

马修一直以为麦克教官会训斥并要求他改正，但不料麦克教官非但没有训斥他，反而很看好他，这一下就击垮了马修的防御心理，对麦克教官产生了接受的心理倾向。同样的道理，如果你想要对方

pdf下载网 http://www.i8788.com

接受一项看起来也许对他有点难度的请求，那么就要出其不意，不要直接将要求提出来，而是首先说出另外一个更有难度的请求，这个策略利用的同样是寻找助推力的方法，只不过两者的助推力发生了变化。

马修认为，在 FBI 审讯一些犯罪嫌疑人的时候，需要嫌疑人提供一些比较重要的信息，但是有些狡猾、固执的嫌疑人很难开口说真话，这时候 FBI 往往会提出一些嫌疑人根本就不可能完成或做到的要求，这样以后再对其施加压力，直到那些嫌疑人再也承受不了这种压力的时候，FBI 再不失时机地把要求降低。这样一来，嫌疑人大多都会就范。

生活中也有类似的现象，相信很多家庭主妇大多都会遇到这样一种情况，那就是一旦看见上门做推销的人，一律拒绝，因为很多经验告诉她们，这些人都是些骗子，我才不要上当。而实际上还是有很多推销员十分成功地完成了自己的任务，并且还留给了客户比较好的印象，这是为什么呢？

曾经有一个上门推销热水器的先生，开始的时候就被妇人拒之门外，但是他很快又想办法让妇人主动打开了家门，因为他发现在这户人家的庭院外饲养着一些品种优良的母鸡，就灵机一动说："我不是来向您推销什么东西，我只是路过这里发现您家院子里的鸡，想向您买些鸡蛋。"妇女果真打开了大门，那位先生并不进门，而是问道："如果我没说错的话，您家的母鸡下的蛋一定就是黄色的那种吧？这种品种的母鸡现在已经很少见了。"妇女看着他，问道：

pdf下载网 http://www.i8788.com

“你是想买我家的鸡蛋吗？”“啊是的，我刚才经过这里发现它们，说实在的，再过几天就是我儿子七岁生日了，他母亲想要亲自做一个生日蛋糕，可是我们都觉得那种黄色的鸡蛋比较好，不过一直没找到，今天有幸见到您，真是太好了！”妇人一脸微笑。

这位先生见状，接着说：“我想您一个月赚的钱一定比您先生赚的多吧？”这位妇人一听，真是心花怒放，这点是她一直引以为傲的，但却得不到丈夫的承认，为此她常常郁闷。但是现在她眼前的这位就仿佛是知己一般。于是她主动带着商人参观了鸡舍，听着商人不停地夸赞，太太觉得今天真的是她最开心的一天了。临离开的时候，先生确实向妇人买了点鸡蛋，但他也不失时机地向她推销了一下热水器，他说：“想必您一个女人整天忙着这座鸡舍，一定需要好好休息，一台热水器可以让您好好洗个热水澡，帮助您缓解一天的疲劳，说真的，这是您应该得到的享受。”然后就给了妇人一张名片。妇人欣然接受，没过几天她就拿起电话拨通了那个号码。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第六章

FBI教你巧妙攻心话术

攻心实际上还是要凭借语言打入对方内心，击中对方内心最柔软的地方，才能达到出其不意的效果。那么，如何说话才能说中他的心理软肋呢？ FBI是怎样巧打语言战的呢？如何在谈话中掌握话语主导权？怎样运用有效的说话技巧引诱对方做出你期望的选择？这里面的攻心技巧会帮助你在日常生活中顺利操纵对方的选择。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节　击中对方心理软肋

窃贼的心理

有一则关于郑板桥的小故事。某日深夜，郑板桥吟诗作画完毕，刚刚就寝，忽然听见屋顶上有响动，凭借自身敏锐的观察力，他心想：一定是个小偷前来光临我的寒舍了。被誉为扬州八怪的郑板桥为官清廉，一直过着清贫的生活，家里实在是没有什么可盗窃的，但是小偷可不这么认为。

郑板桥听见声音并没有大惊小怪，也没有大声喊叫，而是自顾自地、假装在睡梦中吟诵起了诗句："细雨霏霏夜沉沉，梁上君子进我门。腹中诗画有万卷，床头金银无半文。"吟诵完毕还翻了个身。屋顶准备跳下来行窃的小偷听见郑板桥作诗，只当他是在做梦，还心想：这人都成诗呆子了，睡觉做梦都吟诗。但他很快就反应过来，也有可能是主人在故意警告他，于是他趴在屋梁上屏住呼吸，没敢再动弹。没过多久，小偷觉得也许没戏了，还是走吧。就在他想要离开的时候，郑板桥又吟诵起了诗句："出门休惊黄尾犬，越墙莫损兰花盆。天寒不及披衣送，趁着月色赶豪门。"

小偷试图逃走，正想过门的时候，他想起主人说过门边还有一条恶狗，便赶紧折回来，打算从墙头翻出去，翻过去后果然在墙下

pdf下载网 http://www.i8788.com

发现了一只花盆，里面栽种的正是兰花。这个小偷有点不明就里：明明知道我是小偷，为什么不但不来抓我，还要处处提醒，帮我顺利逃走？

实际上，发现小偷的时候，郑板桥心里也很恐惧，他既想把小偷吓走，又不想惹出什么事情来。而最后小偷也在他的指示下安全逃离了郑板桥的家，没有被邻居们发现。

类似的情况，在FBI案件调查中也经常会遇到，并且很多时候收到的效果也会超出FBI们的预料。

FBI分析，很多入室盗窃的盗贼，尤其是手持作案工具的盗贼，之所以会有恃无恐，是因为他们了解受害者的心理。那些手无缚鸡之力的人们担心盗贼做出危害他们性命的事情来，因而多数都不敢轻举妄动；一些主人往往大声呼喊抓贼或逃走。但是郑板桥却巧妙地使用另外一种方法，因为他也了解小偷的心理，大喊大叫对于小偷来说早就见怪不怪了，并不能制止其盗窃行为，而首先坦言自家并无可偷盗之物，还提醒小偷要小心，这种出乎小偷意料的举动正好击中了其心理软肋，使其自乱阵脚。

FBI认为，对方的心理软肋往往就是要害，只要击中其要害，接下来的事情就好办了。FBI在处理案件的时候，也会遇到一些类似的情况，再邪恶的犯罪嫌疑人也有他自身的软肋。

出其不意，攻其不备

FBI曾经接到一起海洛因贩卖案件，犯罪嫌疑人是一个中年男

pdf下载网 http://www.i8788.com

子，被审讯期间，他一直镇定自若，否认自己的罪行，对海洛因的来源和输入方都矢口不提。FBI 调查人员分析，直接审讯看来是很难得到重要线索了。但是他们并没有放弃，而是对其家庭背景展开了调查。发现这位中年男子实际上还有一个 5 岁的小女儿，现在由妻子照顾着。另外，他 80 岁的母亲上个月过世，但这位男子似乎并没有回去。

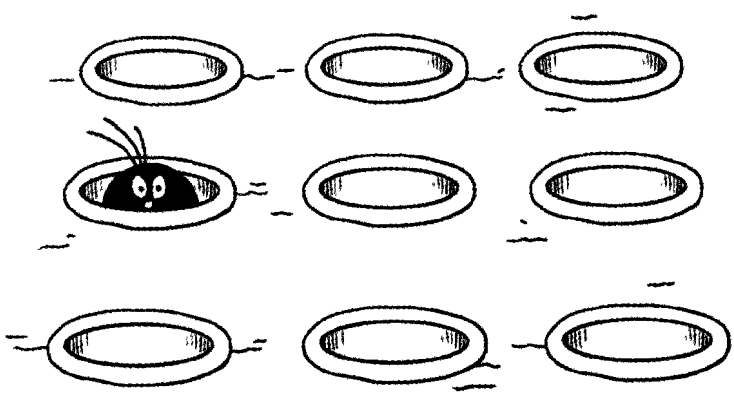
掌握了这些信息之后，FBI 再次对犯罪嫌疑人开始了审讯。这一次，FBI 并没有一上来就询问贩卖海洛因的事情，而是直接问起了他的家人："先生，请告诉我，你的家人们都还好吗？你有多久没回家看望他们了？"已经在监狱中待了好几天的犯罪嫌疑人一听到他的家人，立即睁开布满血丝的眼睛。FBI 审讯员接着说："你的女儿还小，需要一份完整的父爱，如果你再这么执迷不悟，你离去的母亲也不会原谅你，你的女儿将来长大了发现自己有一个贩卖海洛因的父亲，我想这一定不是你想要的结果吧？"嫌疑人还是没说话，可 FBI 已经看出了他内心的一丝动摇。"我们会安排好你的家人和孩子，并保证其人身安全以及良好的生活环境。只要你肯合作，交代事实，你也会因此而减轻处分。"听了 FBI 的话，嫌疑人陷入了沉默，这些话已经深深触动了他的内心，最终他决定说出事实真相。

FBI 深入研究并掌握犯罪嫌疑人的心理：一些重大案件的嫌疑人其实早就将自身生死置之度外，而对自己家人的人身安全却异常在意。他们在 FBI 面前不愿供出实情，主要还是担心自己的家人会

pdf下载网 http://www.i8788.com

受到牵连，只要 FBI 解除他们的后顾之忧，就是对其心理软肋的“攻击”。嫌疑人在心理上受到了安抚和理解，使得他们在无形之中放下心理负担，也就会说出 FBI 想要得知的重要线索，或者是坦白罪行。

FBI 认为，使用击中对方心理软肋的方法来达到攻心的目的，重要的还是要讲究击中心理软肋的有效方法。我们最常用和常见的一种方法就是“出其不意，攻其不备”，也就是在对方始料不及的情况下，用他意想不到的行为成功攻击其心理弱点。但是我们需要注意语言的巧妙应用以及姿态的镇定。也就是说，不管我们当时的内心有多么着急、恐惧和担忧，都不能如其所愿表现出来，而是要装出一副泰然自若、不置可否的样子，一面还要用适当的攻心语言对其展开进攻，在对方根本就不知道你究竟在想什么的状况下，你所说的每一句到位的语言都可以成为攻占其心理的“子弹”。



pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　FBI 教你巧打语言战

FBI 认为，读心和操纵心理的方法的关键往往在于技巧性，策略使用得当，很快就可以进入主题并获得自己想要的信息。在与那些犯罪嫌疑人接触的时候，语言的攻心作用是极其强大的。上一节中我们具体阐释的“击中对方的心理软肋”的攻心办法，实际上依旧是语言的功劳。

以语言制胜，攻心为上，是 FBI 在实战中总结出来的经验之谈。

用语言堵塞对方的思维

在第一部分读心术里我们就提到，一个人如果说话像发射机关枪一样，倾听一方便失去了插话的机会。那么，反过来也可以将这样的说话方式运用到攻心术中来，用不停喷射而出的话语堵塞对方思考的空间。

克里斯在 FBI 中是经验比较丰富的老探员了。这次他接到任务前去侦查一起银行抢劫案件，当时 FBI 还不能确定犯罪嫌疑人，但是因为该罪犯已经不止一次作案了，因此警方对其作案方式已经有了大致的了解。克里斯在大街上闲逛，试图在人流攒动的街道上发现目标，但是一天过去了，克里斯没有发现任何可疑人物。

眼看已经是黄昏时分，本打算往回走的克里斯路过一家餐馆。

pdf下载网 http://www.i8788.com

克里斯刚坐在这家餐馆的椅子上，抬头发现对面的一家珠宝店内有一个身着褐色外套的人，这个人立刻引起了克里斯的注意。他起身绕过马路，从珠宝店的侧门快速走了进去。不出克里斯所料，这名男子从怀中掏出一把手枪，克里斯飞奔而去夺走了那把手枪，并将这名男子降服在地。

被捕后的嫌疑人并不承认自己的罪行。克里斯觉得，要想让嫌疑人认罪，必须使用攻心手段。研究认为，当嫌疑人泰然自若的应对审讯的时候，外界刺激会使其心理产生变化，而语言上的进攻则是最直接的手段。语速的加快和语气上的强势可以有效堵塞对方思考的空间。于是在紧接着的审讯过程中，克里斯决定用提问的方式把嫌疑人的罪行一口气“喷射”而出。

面对这种连珠炮似的喷射式发问，嫌疑人显然乱了阵脚，他来不及思考任何一个问题。因为慌乱，鼻尖还冒出了汗珠，双手不停地搓着膝盖，最后甚至大口呼着气，而克里斯则是加紧进攻，最终嫌疑人招架不住，供出了全部罪行。

我们也常常在电影镜头中见到这样的画面：一对原本很要好的姐妹A和B，其中B做了背叛A的事情，A得知后前来质问B，B在开始的时候显然不会承认，于是A就把自己所知道的一切全部以反问的形式歇斯底里地说出来，其间不给对方任何反驳的机会，原本就心虚的B面对此情此景，往往招架不住心理压力，只好供认不讳。

实际上，FBI在与对手交锋的时候，连珠炮式的发问或陈述可

pdf下载网 http://www.i8788.com

以扰乱一个人的思维。本来就心虚的嫌疑人面对一连串的无休止的发问，他们的心里会感到莫名的恐慌，编造谎话的时间也就大大减少，所以在不间断的发问中，犯罪嫌疑人多半都会说出实话。

掌握话语主导权

语言攻势的关键其实就在于话语主导权的把握。FBI 认为，对方的反应往往取决于你的发问方式，要做到不给对方说不的机会，死死守住主导优势。

FBI 经常在审讯嫌疑人的时候，习惯问："当时你是否已经停止了侵犯行为？是还是不是？"这样，不管嫌疑人回答的是"是"还是"不是"，都证明了一件事情，那就是嫌疑人进行过侵犯行为，结果就使得嫌疑人有口难辩。

FBI 总结出几种比较有效的赢得主导权的句式。

其一，可以用"你的意思是……？"发问。当对方陈述完一段话，你可以紧接着反问一句"你的意思是……？"以此来有效控制并引导对方的思维，并且会将你们谈论的话题扩至最大范围，当你发问之后，他也将针对你的问题进行回应，而这个回应便是根据你的"你的意思是……？"而引导出来的。

其二，适当插入"那如果是这样的话……？"使用这个句子会让你获得更多的侧面、额外的有效信息，帮助你得到更多想要知道的东西。这种发问方式类似于"因此……？"当你说了这个词以后，对方通常情况下都会把先前所说的重新更加精准地表达出来，这会

pdf下载网 http://www.i8788.com

让你得到更为详细的信息。

其三，“那么现在……？”这是一个探测对方立场和态度的发问方法，发出这个问式实际上是针对前面的问题做进一步的详解，或关于意图，或关于具体操作步骤，或关于接下来的行动等。

在一场谈话中间，话语主导权随时都有可能被另一方夺去，这个时候就要想办法夺回来。

首先，否定式提问句式让对方不得不做出你想要的回应。举个例子，假设你是某建筑公司的设计部工程师，想要为你手下的员工申请一笔旅游费用。但是你心里其实很清楚，设计部的员工虽然不多，可以你对董事长的了解，要求被驳回的可能性还是很大的。但你可以尝试一下这样的说话方式。

“董事长，我想和您谈一件事情。”

“坐下说吧。”董事长应允。

“您不觉得最近设计部的员工们都有些江郎才尽的感觉吗？”你这样问道。

“噢？是吗？你与他们打交道比较多，你说说看。”董事长抬起头来，显然对这个问题还是比较关注的。

“额……或许是我这阵子压力有点大了吧，总觉得对于上次合作商交给我们的任务，大家的积极性都不是很高，或许是我太敏感了吧？”你有点沮丧地说道。

“李工，你有什么话就直说吧。”你的话已经引起了董事长的重视。

pdf下载网 http://www.i8788.com

“好吧，前天晚上加班的时候，大家纷纷表示了抗议，觉得任务一个接着一个，而且时间又这么紧，大家觉得压力大，我也安抚过，但效果不是很好，眼看期限的一半已过去了，但设计还是不见眉目。您不觉得再这样下去，会影响到公司的信誉吗？”你深深地叹了一口气，然后补充道：“我也挺着急的。”

“那……你有什么好的办法吗？大家有什么意见吗？”

“是这样，董事长，负责设计管理的小胖昨天向我反馈了一下大家伙的意见……”你故意停顿了一下。

“什么意见，但说无妨。”

“大家想散散心，缓缓压力，所以希望这次完工之后一起去趟巴黎。我昨晚想了一下，觉得最近大家的压力确实很大，缓解压力是必然的，有了这次旅游做激励，接下来大家的积极性一定会有所提高；再有就是去巴黎见见那里的建筑物，也可以为大家寻找设计灵感，一次旅游花费的时间和工作效率比起来，应该是磨刀不误砍柴工的。董事长，您是不是也这样认为呢？”你把早就想好的话一股脑儿地说出来，等着董事长的回应。

“嗯，我也有过这样的想法，可能最近太忙就把这事给忽略了。灵感对于你们这些做设计的工作人员来说确实很重要。”董事长的面部表情略现沉思状。

“怪不得大家都觉得董事长是个很有远见的人，从公司长远利益做打算，我就知道您一定会同意的，但这次旅游还是需要一部分资费，这也是我今天来的最主要的目的。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“啊，这个自然是公司出，你也说了为公司的长远利益做打算嘛。你去通知大家吧，先把这次的设计任务完成，到时候你写份申请。”董事长说道。

通过这次谈话，显然你的目的达到了。

还有一种方法就是暂时中止对话。有名的歌剧曲作家罗西尼也曾遇到过同样的问题，当时面对一直夸夸其谈的同事瓦格纳，罗西尼心里真是有点抓狂了，如果硬打断他的话会有失同事之间的和气，于是罗西尼就时不时用“不好意思，我去看看煮饭锅的火候”，突然离开座位，当他再回来的时候，话题的主导权就又重新回到了罗西尼的手里。

生活中，我们一旦遇到一些喜欢滔滔不绝、不顾他人感受的人，也可以使用这种类似的方法来争取话语的主导权。心理学家认为，利用一些“意外事件”来中断一方无休止的谈话，是利用了一种“时间拖延心理”，比如你可以故意将手中拿着的硬币“掉”在地面上发出响声，也可以假装在玩笔的时候不小心将笔摇到了地上，然后弯腰去捡，顺便说声“不好意思，我拣一下笔”，甚至有的人会在中途说肚子难受上趟厕所，凡此种种，都可以拿来作为意外中断谈话、赢回话题主导权的办法。

第三种方法就是提高嗓门，这里的提高嗓门可不是让你大喊大叫，而是在必要的时候用你的气场压倒对方。FBI有一次在审讯一名罪犯的时候，有重要线索已经证明了嫌疑人的罪行，但是嫌疑人不论怎样都不肯承认，一口咬定FBI是在冤枉好人，栽赃嫁祸一个

pdf下载网 http://www.i8788.com

清白人；就在这个时候，负责审讯工作的FBI忽然从座位上站起来，指着嫌疑人声音洪亮、底气十足地说："清白人，你可以选择狡辩，但我得警告你，你的狡辩将会成为加重你罪名的证据，联邦政府的规定就是对于隐瞒真相的嫌疑人会更加严厉地惩戒！"显然，嫌疑人已经被FBI的气场镇住了，他坐在那里很长一段时间没有再动弹，再次开口说话的时候，他已经全部承认了自己的犯罪行为。

语速放慢的奇效

1995年夏天深夜，在美国加利福尼亚州某个小镇发生了一起罪犯入室抢劫案，FBI接到当地警方打来的求助电话。赶到现场的是FBI安格斯，当时抢劫犯在屋子里大声喊叫，不准警方靠近，否则将会杀掉屋内所有的人。

安格斯得知，屋内不仅有一个孕妇，还有一个不到十岁的小男孩，外出买东西的丈夫还没进家门就发现不对劲，于是就报了警。警方快速赶到现场，劫匪原本的逃走计划被打破，情急之下将屋内的人作为人质来要挟警方。

随着警车的闪光灯和鸣笛声不断交替，劫匪的情绪也越发显得难以控制，他的说话声开始越变越快，安格斯判断，此时的劫匪内心一定很紧张。在这样的情况下是难以说服他放出人质投降的。现在最要紧的就是缓和劫匪的情绪，等他冷静下来，再实施解救措施。

于是，安格斯决定让警方关掉警灯和鸣笛声，然后对屋子里面的劫匪大声喊道："屋内的人，请听好，我叫安格斯，我会保证你

pdf下载网 http://www.i8788.com

此次冒险行为的人身安全，但是我希望你能以保证人质的人身安全为前提，请你好好想想。”安格斯的话果然收到了很好的效果，劫匪没有再大喊大叫，反而沉默了几分钟，然后说：“我为什么要相信你，你们这些人都是骗子，我不相信！”然后传来小男孩的哭声。

安格斯意识到形势的严峻，但他还是保持镇定，用十分缓慢的语速再次对屋内的劫匪说：“如果你不相信我，也没有办法，但是我想这是解救你的唯一办法了，怎么样？真的需要我证明诚意的话，我可以为你提供一些饮用水，但我要知道孕妇和孩子有没有受到伤害。”

“可以，但你们谁敢耍花招，他们就完蛋了。不过至少现在还没有人受伤。”此时的劫匪已经明显不太紧张了。

“不，我要听到孕妇和孩子自己亲口说有没有受伤，才能给你饮用水。”安格斯提出要求。经过一番周折，劫匪答应先把小男孩放出来，以换取饮用水。小男孩被放出来后，安格斯亲自带着饮用水上楼去了。

在与劫匪近距离接触的时候，安格斯发现劫匪的嘴唇干裂，看来他是真的需要饮用水，因为人在过度紧张的情况下更加容易口干舌燥，更何况劫匪还大喊大叫了半天。给了劫匪饮用水之后，安格斯并没有立即离开，而是和劫匪交谈起来，情绪已经平和很多的劫匪并没有排斥安格斯，也许他还希望安格斯能够救他。而安格斯也明白，现在最好的办法就是说服劫匪投降自首，而并非激怒他。于是他就用很慢的语速、很缓和的语气开始了FBI特有的攻心术，果

pdf下载网 http://www.i8788.com

然不出所料，最后劫匪决定缴械投降。

在这个过程中，FBI 安格斯并没有使用连珠炮式的发问方式，而是运用了极为缓慢的语速，给足了劫匪思考的时间，并保证在其能够保证人质人身安全的前提下，同样保证劫匪的人身安全，这也是深刻了解了劫匪的心理状况之后所进行的一场攻心话术，而其中很关键的一个环节就是为劫匪送饮用水。因为安格斯有丰富的经验，知道通常人在极度紧张的情况下都会口干舌燥，而劫匪宁愿放出一个人质来换取饮用水，可见他当时确实很需要饮用水，安格斯紧紧抓住其心理弱点再次对其进行攻心；最后，也是最重要的一点，就是安格斯与劫匪对话时的语速相当缓慢，在与之面对面交流时也同样如此，这其实是想给劫匪充分的思考空间，好使其平复情绪，做出有利于自己的决定。

FBI 认为，人在情绪激动的情况下是很难被说服的，而缓慢的、有节奏的语速会使人的情绪逐渐趋于平静，当对方渐渐冷静下来，再进行说服攻心术，有条不紊地提出自己的意见，这样才能将对方悄悄拉进自己的思维之中，继而达到攻心说服的目的。

FBI 控制对话的方法

从以上的例子中，我们不难看出，攻心话术在 FBI 的办案过程中起着不可替代的作用。总结起来说，一个人在说话时候的语调、语速以及声音高低往往强烈影响着听话者的情绪。FBI 在与嫌疑人交锋的时候，常常会通过对方说话时候的语速、语调以及声音高低

pdf下载网 http://www.i8788.com

来判断其内心情绪，然后再据此作出相应的应对策略，对其加紧进攻，乘胜追击，或是实施安慰策略，缓和其情绪等。另外，FBI在一场谈话或审讯中，也有一套控制对话的秘笈。

首先是用加快语速的方法，直奔谈话主题。我们都知道，由于个人性格的关系，很多人都有自己的一套说话方式，有的人喜欢直奔主题，有的人则喜欢先绕一大圈，再奔向主题，或者是试图用绕圈子的方式来搪塞对方。在这个时候，FBI建议加快语速，把你想说的话用一连串的句式“喷射而出”，这样对方就没有了“下嘴”的地方，自然引出主题的主动权就落在了你的身上。

其次，适当交出话语权。这里的交出话语权并不是真的交出去，而是在陈述完一段话之后，使用反诘问句，也就是我们在前面说到的掌握话语主导权的问题。这样，话语的主导权依旧在你那里。FBI认为，关键时候千万不能丢失话语主导权，但是在日常的人际交往中还是可以适当停下来，给予别人发表意见的机会。这种交出话语主导权的方法可以是反问对方：“那么你的意见如何呢？”或“你认为我说的哪里有什么问题吗？”等等。

再次，可以把语速放慢，但是一定要有心理准备。正如上文中FBI安格斯制服劫匪的办法，面对情绪不稳定的人，最好的办法就是先稳定其情绪，再进行劝服工作。FBI认为，当审讯进行到一定阶段，就可以把语速放慢，自己少说，让嫌疑犯多说，这样才能让他把犯罪过程的来龙去脉交代清楚，并且还可以在这个过程中更好地抓住对方的心理弱点。在日常生活中，语速慢也是一种比较有效的攻心术，有

pdf下载网 http://www.i8788.com

的时候放慢语速说话可以让对方焦躁起来，而自己的内心却可以变得平稳，此时你就是用冷静来对付对方的焦躁，结果，占据优势的一方往往还是你自己。但你的大脑思路一定要清晰，同时眼睛注视着对方，表示对谈话的重视，否则就会给别人漫不经心的感觉；再有就是在放慢语速的时候还可以具体观察对方的肢体语言，并且根据肢体言语解读其内心。

最后，用重复的语言击倒对方。FBI 在遇到一些比较难缠的嫌疑犯时，总是会找到对付的办法。FBI 认为，在审讯犯罪嫌疑人的时候，反复问他相同的问题，或者将同一个问题变换方式反复问，这样很多嫌疑人会因为不耐烦而发怒或者干脆承认事实。可见重复应该是个不错的攻心办法。在心理学中有个心理超限现象，FBI 清楚，犯人在承受这种压力的情况下往往难以招架得住 FBI 的审讯。因此，我们在日常生活中也可以使用这种方法来拒绝别人。比如某个同事想约你一起吃晚饭，但是你已经明确表示不愿意了，但他还是死缠不放，这个时候就不妨试着用同一种理由去拒绝他，第一次你可以说“我晚上还有事情要忙”，第二次你可以说“我回家真的还有很多事情要做”，第三次你可以说“事情太多了，不好意思，我想尽快回去”，再不行，就把刚才说过的话循环重复一遍，想必对方终究会因不耐烦而放弃。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三节　摆出利弊诱导，让对方自己做选择

摆出利益，让对方自己上钩

二战期间，某国安插了一个间谍组在美国，企图探知美国的内部军情，但被美国联邦政府发现，并迅速展开了一场抓捕行动。

查尔斯就是美国联邦政府派出实施该次行动的主要负责人。查尔斯了解到，要想正面抓捕恐怕还缺少比较有力的证据，于是他决定亲自去会会该间谍组织中的人物斯塔德迈尔。查尔斯不失时机地出现在斯塔德迈尔面前，当时斯塔德迈尔正在和一群商业伙伴谈论关于葡萄酒的知识，查尔斯自身就是一个葡萄酒迷，因此那些问题对他来说简直就是小菜一碟，他的见解马上得到了大家的赞赏，并且赢得了斯塔德迈尔的好感。之后，斯塔德迈尔就常常约查尔斯出去喝酒，渐渐地两个人开始从葡萄酒聊到工作，当斯塔德迈尔得知查尔斯从事的工作和自己相似之后，对查尔斯就更加有了一种相见恨晚的感觉。

几个月过去了，查尔斯和斯塔德迈尔的关系已经不同于刚开始的时候，因为这个时候的查尔斯会参与到斯塔德迈尔的工作中来，但是查尔斯却会有意无意地表达自己对斯塔德迈尔的“不满”，并指出斯塔德迈尔的很多行为让他越来越捉摸不透，他甚至提到斯塔

pdf下载网 http://www.i8788.com

德迈尔根本就不是普通人。斯塔德迈尔开始的时候总是会解释，后来他感觉到不对劲，因为查尔斯的眼神分明是在传达另外一种目的，好像他已经在怀疑自己，甚至是在警告他小心点。但斯塔德迈尔还是不敢轻易地捅开他与查尔斯之间的那最后一层纸。

有一天，查尔斯再次与斯塔德迈尔发生了争执，这一次，查尔斯将一叠文件摆在了斯塔德迈尔的面前，里面记录的全是查尔斯这段时间以来搜集的斯塔德迈尔的行动证据，并且告诉斯塔德迈尔，说自己其实是美国联邦调查局的 FBI 探员。就目前形势来看，斯塔德迈尔和他的团伙带着搜集来的情报返回祖国已经是不可能的事情了，但是，只要他们肯与美国联邦调查局合作，仍然可以继续待在美国享受之前的一切待遇，而调查局也将给予其充分的自由，否则事情可就难办了。

最后的结果可想而知，斯塔德迈尔明智地选择了前者。可以说，FBI 探员查尔斯使用这种直接挑明利弊的方法收到了很好的效果，对方在不知不觉中就掉进了查尔斯事先就设好的局里面。

摆出事实，把选择权交给对方

FBI 认为，在审讯的过程中，要想成功，只有令犯罪嫌疑人放弃反抗的意图，并且意识到“眼前的这个家伙已经知道我的事了”，才能顺利从嫌疑犯口中得到重要线索，或招出犯罪事实。

在 FBI 中，这样的方法屡试不爽。一位经验丰富的 FBI 探员，懂得如何巧妙地抓住嫌疑人的心理，再各个击破，从而很快地让犯

pdf下载网 http://www.i8788.com

罪嫌疑人乖乖地认罪。

一次，FBI负责审讯一名犯罪嫌疑人。但面对FBI，他始终保持沉默，显然他并没有招供的打算。不过，FBI自然有办法让他开口。一开始，这位FBI探员说："现在轮到我来审讯你了，但在你接受审讯之前，我认为你有权利知道一些事情。以往经过我审讯的犯罪嫌疑人，没有一个不乖乖认罪的，并且他们都无一例外地自己招供，由于犯人悔悟得还算及时，我们大多给予了他们减刑处理。所以，我相信你也是明智的，坦白交代你的罪行吧，必要的时候我会报上我的大名——想必你也听说过。"

在这种情况下，如果嫌疑人真的是罪犯，就会在心底打起鼓来：看来是遇到麻烦了，他对我的事情似乎真的都知道了。我到底是该招供呢，还是一直抵赖下去呢？后来，在这位探员步步紧逼的强大心理攻势下，犯罪嫌疑人不得不选择了前者。这次审讯之所以会成功，就是因为这位FBI探员从一开始就抓住了犯罪嫌疑人的心理弱点，给了他有效的心理威慑，句句说到他的要害之处，动摇了他一贯的侥幸心理，迫使他最终招认了自己的罪行。

FBI认为，这种心理操纵术不仅为对方指出了唯一的出路，并且向对方暗示：我已经知道你就是罪犯了，现在只等着你自己承认，只有自己坦白才会"从宽"。于是，犯罪嫌疑人的心理防线在一开始就摇摇欲坠。

其实，这名FBI探员并没有十分确定他就是罪犯，但是他在谈话开始之前就给了嫌疑人一番具有威慑力的说辞，使得犯罪嫌疑人

pdf下载网 http://www.i8788.com

习惯性的抵赖策略和侥幸逃脱罪名的念头失去了效用，再加上FBI在一旁巧妙地使用心理暗示逼迫嫌疑人就范，使其最终招架不住而认罪。

如此语言技巧之所以成功，就是因为在一开始就使得罪犯的侥幸心理赤裸裸地摊开，告诫罪犯再怎么隐藏，实际上都无法逃脱FBI的读心观察，并且他们的一些小伎俩都已经被FBI看透了。当指出“你只有坦白交代罪行这一条路”时，不管嫌疑犯有多强的防御心理都会被瓦解。

在日常生活中，你要是想让对方接受你的某种观点，或者是听进你的劝告，需要说的一句很重要的话就是“以我对你的了解，你的心里也一定是这么认为的”。与此同时，对方多半都不会完全反驳你的意见的。

一位母亲发现自己的儿子自从上了高中之后，就经常跟随一群孩子进出网吧，学习成绩明显下降。起初，老师找上门反映情况，母亲还不明就里，从小学开始儿子就一直是班级的尖子生，怎么一到高中就滑到后面去了呢？母亲回想起这阵子儿子经常晚归，还说是老师在补课。此时这位母亲才知道，原来儿子是迷恋上了网络。因为她在网吧对面的小吃店里看见了他和一群孩子一起走进去了。这位母亲并没有直接上前将他揪出来带回家，然后狠狠地训斥一番，而是自己默默地回家了。

儿子回家时已经是晚上九点了，她若无其事地问儿子：“是不是老师又补课了？”儿子“嗯”了一声，就自己回屋去了。等儿子吃

pdf下载网 http://www.i8788.com

完晚饭后，母亲把儿子拉到面前，说："儿子，你知道妈妈的脾气，以前也经常因为你淘气而打你。但是今天我不想打你了，因为我觉得你已经长大了，一切行为都由你自己负责。事情我已经都知道了，我今天在网吧门口看见你了，但直到现在我还是觉得我儿子从来都没有变过，依旧是我那个优秀的儿子。现在你只有两个选择：一是继续沉迷网络，荒废学业；二是放弃网络好好学习，考上大学之后，我给你买一台电脑。做决定之前，你要想清楚，因为这个决定关系到你的未来。"此时母亲对面的儿子已经低下了头，满脸羞愧，两串眼泪顺着脸颊流下。那晚以后，他就再也没有去过网吧。

实际上，母亲用这样的说话方式，远比直接质问和提出要求要有效得多，儿子多半都会为了继续保持母亲心目中的良好形象而接受劝诫，同时母亲的一番话又刚好触及其心理弱点，真正达到了攻心的目的，最后母亲把两个选择摆在儿子的面前，并说明利弊关系，最终让他自己做出决定。

有效的二选一攻心术

FBI在审讯罪犯的时候，经常使用攻心术来对付那些不懂得合作的家伙，而实际生活中，FBI也会碰到类似的事情。那是一个月明星稀的夜晚，FBI利奥波特在湖边的一条小道上散步，最近因为工作太忙而忽略了妻子，因此妻子正在和他闹着别扭，此时的利奥波特只是想散散心。已经是深夜凌晨了，湖边很安静，但敏感的利奥波特觉得不对劲，前方不远处有个人影，FBI特有的警觉性告诉

pdf下载网 http://www.i8788.com

他有事情要发生。于是他箭步冲上去，准备阻止这场悲剧的发生。对方是一个三十岁以上的女性，披头散发，衣衫不整，利奥波特拉住了正往湖心走的她，“你想干什么！”显然她被这突如其来的状况吓住了，整个人僵在那里，回头用恐惧并略带厌恶的眼神看着利奥波特：“你是谁，不要你管，我已经不想活了，你放了我吧！”说着便试图挣开利奥波特的双手。但此时利奥波特已经用他有力的双手将这位女士拖上了湖岸。等女士渐渐冷静下来后，利奥波特便开始询问她的身体状况：“你还好吗？”女士点点头：“我很好。”“我可以做你的倾听者吗？”被解救上来的女士的情绪已经缓和了很多，但利奥波特看得出她一定有什么解不开的心结。于是在利奥波特的询问下，她说自己的丈夫在半个月前在一起枪杀案中不幸遇难，留下她和一个不满周岁的儿子，她心里实在是太难受了，就把孩子暂时交给了自己的父母，然后来到湖边准备结束生命。利奥波特想起前不久的枪杀案中遇难的有二十多人，不过犯人已经被捕。

“实际上在那场枪杀案中遇难的有很多人，我想不止你一个人正在承受痛苦，可即便痛苦也要活着，因为你还有孩子。你丈夫来不及选择就被夺走了生命，但是你还有选择的机会。孩子也许是他留给你的最好的礼物了，你可以选择坚强地把孩子养育长大，也可以选择现在就去见他，但是你要知道，现在的你拿什么去见你爱的人？想想此时此刻正哭着找妈妈的孩子吧。”

这位女士再也不能自已，失声痛哭，她站起来，给了利奥波特一个深深的拥抱，“谢谢你的提醒，我知道该怎么做了。”然后她飞

pdf下载网 http://www.i8788.com

奔着离开了。

利奥波特留在原地，他渐渐意识到女人内心深处巨大的痛苦和压力，于是他加快了脚步，他想：趁着妻子还没入眠，我要和她说声对不起。

很显然，利奥波特在劝解准备投水自尽的女士的时候，使用的正是攻心术中的“二选一”语言策略。所谓“二选一”，就是摆出两个具有明显对比性的选择方案，然后让对方自己加以权衡，往往很容易就会使其顿时清醒，幡然醒悟。利奥波特认为，要规劝那些对生活失去信心的人，当务之急就是要消除其悲观厌世的心理，再为其指明两个方向，让对方在清醒后自己做出选择，进而能够以积极的姿态重新面对生活。利奥波特也因这件事情提醒了自己，更加明确了今后与妻子的相处方式。

生活中，也许我们经常会碰到一些失意的朋友向自己诉苦：“为什么总是失败”、“为什么我的生活会这么糟糕”、“我觉得我再也没有以前对生活的憧憬和向往了”等等。这个时候，不妨试着使用一下FBI向你推荐的“二选一”的语言攻心策略，可以这样说：“既然如此，那么现在你要么更加努力奋斗，重新找回希望和憧憬，要么就这么一直糟糕地活下去，最终在惨不忍睹的境况中度完余生。”这样一来，原本十分复杂的事情，就被你简单化了，原本看似一点希望都没有的局面也被你涂上了色彩，不仅强烈地提醒了对方，还为其指明了正确的方向。也许有人要问，“难道就这么肯定对方一定会做出你认为正确的选择吗？”这就是一个关键环节了，如果对

pdf下载网 http://www.i8788.com

方当时意志不清或者根本不具备分析判断能力，就要慎用了。

操控二选一的心理秘诀

FBI 独特的读心和操控人心的攻心策略让很多人都争相学习。实际上，在 FBI 内部，他们对罪犯的犯罪行为研究已经达到了相当高的程度，他们中间有专门组织和研究罪犯心理资料的心理学专家，准确的心理解读在 FBI 整个的办案过程中都起着举足轻重的作用。

FBI 在无数的案例中总结出，交谈双方中的一方往往对另一方的最后一句话印象深刻。在这种心理作用下，很多人都会把最希望的话放在句末。比如你想留客人在家里过夜，如果说“你今晚是留下来，还是回去呢？”那客人多半都会选择“回去”，而假如你说：“你今晚是回去，还是留下来？”那么客人大多都会选择“留下来”，因为前者听上去往往更像是逐客令，后者就不同了。

实际上，在 FBI 审讯犯人的时候，会摆出一系列利益诱导，之后询问嫌疑人：“你好好想想，到底是始终保持沉默，还是坦白认罪？”

在很多大演讲家那里，这种方法也被经常运用，因为他们总是会把希望被大家接受的观点放在后面的位置。上司在说服下属改正某个缺点的时候，往往也会使用这样的方式。比如，有一个总是喜欢穿着拖鞋去上班的员工，如果你是他的领导，就可以这样说：“你已经严重影响到我们公司的整体形象了，假如你再穿着拖鞋上班，我保证你一定会被开除，并且这个月的薪水一分都没有！”当那些

pdf下载网 http://www.i8788.com

带有刺激性的词语——“开除”、“薪水一毛都没有”在他的耳边回荡时，就会促使其产生恐惧心理，继而促使他改掉坏毛病。但如果你说的是：“为了维护你自身乃至整个公司的形象，禁止你以后再穿拖鞋来上班！”那么，不仅收不到预想的效果，还可能会激起其逆反情绪。

有一则很有趣的小故事。主人喂养了一只猴子，每天都会给他吃香蕉，但是后来他觉得应该合理控制猴子的饮食，不能太由着它。于是他问猴子：“我每天早上给你吃三根香蕉，晚上给你两根，怎么样？”猴子听了后很不情愿地抓耳挠腮，急得乱跳，主人知道这是猴子在表示反对；然后主人想了想再说：“那这样，我每天早上给你两根香蕉，晚上给你三根呢？”这只猴子便兴高采烈地跳起来。但实际上，不管是早上三根，晚上两根，还是早上两根，晚上三根，实质上还不是一天就五根香蕉？但是因为猴子只注意听最后面的数量，因此对晚上两根的做法就觉得主人给少了。

这种心理其实是和人类一致的。如果你想让对方接受某种观点，在摆出二选一这道题时，就把它放在最后面。

给出多种不同的分析结论

美国某座小镇曾经在一段时间内枪杀泛滥，当地居民人心惶惶。因为枪杀案的频频发生，引起了美国联邦政府的重视，于是FBI也加入了当地警方的调查行列。

经调查发现，这批枪杀案的始作俑者是一批自由业团伙，他们

pdf下载网 http://www.i8788.com

使用的都是民用手枪。但就在案件侦查到一半时，FBI 发现在这场枪杀案中还有另外一个秘密组织。就在这个时候，居住在当地的一位退休的国际刑警被枪击身亡。在调查此案的过程中，FBI 研究了从被害者身上取出的子弹，并最终将目标确定为迈克尔。调查后发现，迈克尔曾经是一名职业杀手。FBI 将迈克尔逮捕后开始审讯，希望从迈克尔口中得到重要线索。但是迈克尔并不是个容易对付的家伙，不管 FBI 讯问什么，他都矢口否认。

“据我了解，你专门接手杀人任务，但你应该知道，从事这种行业的风险有多大。你这种以杀害他人性命来维持自己生存的职业行为，终究会得到美国政府的法律制裁的。”

“噢，你说什么呢？你们有什么证据证明我从事这种行业？我可是一个清白之人，双手干干净净，你觉得像我这样遵纪守法的公民会做出这种事情来吗？”迈克尔反问 FBI，表情十分不屑。

“你会不会做我不知道，但是我知道我们在死者身上找到了一种十分罕见的子弹，你原本想把罪名嫁祸给那批自由业的杀手，但是你忽略了他们用的可都是民用手枪。”

“那又能说明什么问题？”迈克尔依旧故作镇静，依旧抬着他那高傲的头颅。

“好吧，让我来告诉你，你喜欢一个叫爱丽莎的花店女孩，并且每天都会给她送花，但有一天你发现她的花店里出现了另外一个人的影子，那个人让爱丽莎的笑容比阳光还要灿烂，于是你发怒了，杀手的本性暴露了，你想杀死他夺回爱丽莎。”

pdf下载网 http://www.i8788.com

“根本就不是这样！”迈克尔立即辩驳。

“事实是，你还企图混在最近这场泛滥的枪杀案件中，好把罪名嫁祸给别人。你以为你会顺利逃过侦查，但是你最大的疏忽和漏洞就是你那把有名的手枪，那可不是一般人都能用的，我们在你家附近还发现了大量代表死亡的黑色郁金香。”FBI已经观察出迈克尔内心情绪的变化，几次试探之后，FBI已经找到了迈克尔的心理弱点，迈克尔之所以产生情绪变化，说明他的心理防线正在逐渐被FBI瓦解。

“你认为爱丽莎做了那名国际刑警的情妇。”FBI接着说，并且观察迈克尔的反应，果然迈克尔的情绪再次出现波动，这次越发显得失落。

“是的，我本来要追求爱丽莎，但那位该死的国际刑警破坏了我的整个计划。他经常去爱丽莎的花店买花，后来还一起去咖啡馆约会，我发现爱丽莎不再像以前那样每天都期待我送去的花，她的心已经被那该死的老刑警夺走了……”最后，迈克尔终于将全部作案过程招认了出来。

在这个案例中，迈克尔不可一世的态度，表面上令FBI无处下手，但经验丰富的FBI正是把自己预先得知的线索作为试探迈克尔心理情绪变化的突破点，成功试探之后再对其弱点进行攻击，最终让迈克尔招认事实。

可见，一些表面掩饰工作做得非常好的人，往往最擅长掩盖自己内心的真实情绪，我们看不出其情绪的变化，就不能找到有效的

pdf下载网 http://www.i8788.com

突破口，那么攻心策略也就难以跟进。日常生活中要是遇到这样的情况，就可以试试FBI的这套方法，预先给出各种不同的猜测，并仔细观察对方的反应。FBI建议，在使用这个方法时，需要注意的是：首先要以对方意想不到的结论去刺激并惹恼他，因为大多数人可能早就预想好了多种结果，但只要你给出的是完全出乎他预料的结果，就能使他措手不及，进而产生愤怒情绪。心理学家分析，人在愤怒的时候会变得更加感性，进而失去理性思考和判断的能力，同时，情绪变化的节点也正是寻找重要线索的最佳时机；再有，就是在你说出每一种结论的时候，细心观察他的表情反应，尤其是肢体动作。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第七章

FBI神奇的说服策略

攻心的最终目标，是说服对方接受你的意见和观点，或者达到你所期望的结果。那么，如何说服才更加具有说服力呢？FBI可以在不用审讯的情况下让嫌疑犯自动摊牌，那我们是不是也可以在一句话都不说的情况下顺利说服他人呢？这里你需要掌握的技巧有哪些？真正的说服是要对方从心理和精神上接受，如何运用身体语言来帮助我们达到说服的目的呢？在一天的什么时候做说服工作是最有效果的？采用什么说理方式会更为对方所接受呢？在本章中，FBI将带你从“心”入手，巧妙说服人心。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节 无言的攻心说服力

一句话不说也可以破案

FBI在审讯罪犯方面有一套自己的攻心术，往往让嫌疑犯无处藏身。但是FBI破案也并非全部都与嫌疑人正面交锋或审讯嫌疑人，很多时候可以连一句审讯的台词都不用，就可以破案。

那是在20世纪80年代末的一天，一位年轻的妇人在自家卧室里被杀害。当美国联邦调查局的FBI探员赶到现场时，发现惊人的一幕：屋子从外到内一片狼藉，妇人的卧室更是乱成一团，死者被反绑着躺在床上，下半身已经没有了衣服。报案者亚瑟提供的线索是，他受邀准备来赴宴，被邀请的还有死者生前的一群好朋友。但是，兴高采烈的亚瑟一进门就发现了令人吃惊的一幕：亚瑟来到朋友家门口的时候就发觉不对劲，因为他一进门就发现屋子里很乱，像是刚刚遭受过一场抢劫一般。要知道，在之前搬家的过程中，朋友们可是费了好大的力气才把这里清理干净的。亚瑟当时就想不会是发生了什么事情吧？正当他想开口叫朋友名字的时候，发现朋友的卧室门虚掩着，在虚掩的门缝里可以清楚地看到女主人的脸，一种不祥的预兆油然而生，于是亚瑟就赶紧报了警。

来到现场的FBI是艾伯特警官，经过一番调查，发现在死者的

pdf下载网 http://www.i8788.com

身上有多处被殴打的伤痕，脖颈部位的伤痕可能就是引起死亡的一大致命原因。在提取指纹的过程中，艾伯特警官发现，现场的指纹至少有几十份，警官结合亚瑟提供的信息，猜测可能是因为搬家的人手很多，留下那些人的指纹自然是常理中的事，但是要根据指纹来初步判断嫌疑人显然有一定的难度。

艾伯特进而将目标转向了报案人亚瑟。他质疑的原因是：死者邀请的人很多，为什么他会提前赶到？他为何不与其他人同行？然而在接受 FBI 审讯的过程中，经验丰富的 FBI 却并没有在亚瑟的身上发现破绽，因为他的悲伤不容置疑，确实是发自内心的。

后来艾伯特警官又将注意力转向了死者的朋友与家人。其中一个好友透露，克洛伊（死者）其实是一个很乐观的女人，在她很小的时候，爸爸就去世，母亲后来又再婚为她找了一个继父，但克洛伊与她的继父的关系一直不好，甚至还一度躲避不见，不明就里的母亲也因此而疏远了克洛伊，后来克洛伊决定出国，并在国外待了将近四年的时间。

其实当时在现场，FBI 已经对重要地点进行了十分详细的调查，但并没有有力证据证明克洛伊的继父与此案有关，FBI 终因证据不足、线索不多而一直对嫌疑人迟迟无法确定。

大约一年之后，克洛伊的母亲出现了，她对 FBI 坦言，得知克洛伊出事之后的这一年里她没有一个晚上是安稳的，她经受不起灵魂深处的折磨，因此她决定把自己知道的一切都告诉警官，并要求一定要还女儿一个公道。FBI 认为，克洛伊母亲的出现很可能会促

pdf下载网 http://www.i8788.com

使案情出现重大转机。

克洛伊母亲表示，对于女儿与其继父科兹莫关系不好的原因，她也是在两年前才知道的。她的丈夫科兹莫，也就是克洛伊的继父曾经不止一次试图对克洛伊实施强暴行为。但这已经是好几年之前的事情了，并不能完全证明克洛伊的继父就是罪犯。此后，FBI 警官艾伯特决定把重点放在此人身上，并对其进行 24 小时监控。

在监控科兹莫的那段时间内，FBI 刻意向媒体宣称克洛伊被害一案正在进一步侦查过程中，并已取得了一些线索。不出艾伯特所料，科兹莫对这些报道的关注程度远远超出他的身份范围之内，期间他还一度怀疑过妻子（克洛伊母亲）和联邦调查局有勾结，甚至还大打出手。正是这次暴力事件，加快了案情的进度。经鉴定，克洛伊母亲身上的伤痕与克洛伊身上的伤痕极为相似。

于是，FBI 开始找科兹莫谈话。起初谈话的主要内容并没有涉及克洛伊，而是询问他为什么殴打妻子，科兹莫的回答简单而干脆："因为她对我不忠。"当 FBI 问及是否和克洛伊有过接触的时候，科兹莫坚决否认，并极力回避这个话题。细心的 FBI 看出科兹莫在提及克洛伊一案的时候，他的内心情绪明显发生了变化，这也让 FBI 加大了对科兹莫的调查力度。

后来，FBI 重新回到克洛伊被害的现场，这一次他们在克洛伊的洗漱室内发现了一只手套，当时这只手套被扔在垃圾桶内，和使用过的便纸混在一起，FBI 猜测很可能是凶手慌乱之中弄丢的。之后对该手套上的指纹进行了验证，并与科兹莫的指纹进行了对照，

pdf下载网 http://www.i8788.com

结果完全吻合。随即FBI前往科兹莫的住处将其逮捕，被捕后的科兹莫试图反驳狡辩，而FBI警官艾伯特则将那只手套放在了科兹莫的面前，指出手套上面的指纹与他的完全吻合。在事实面前，科兹莫无从狡辩，最终对自己的犯罪行为供认不讳。

原来，科兹莫一直对克洛伊抱有幻想，试图对其不轨，但因为克洛伊处处躲着他，并最终将科兹莫的无耻行为告诉了母亲（科兹莫的妻子）。得知事实的妻子很愤怒，对科兹莫也开始不冷不热起来。两年前，他知道克洛伊回国，后又跟踪找到她的住处。一个星期之后，他做好一切准备，上门找克洛伊谈话，并试图再次对其实施强暴行为，因为科兹莫本身具有很强的暴力倾向，他企图让克洛伊在自己的暴力下服软，结果将克洛伊殴打致死。慌乱之中的科兹莫进入洗漱室想要洗掉身上的血迹，并将一只罪案手套掉进了垃圾桶内。

事实上，FBI在侦查这个案件的过程中，真正与嫌疑人对峙是在最后抓获科兹莫的时候，但也没有使用过多的言语，而是一步步寻找线索，当发现与此案有重大嫌疑的科兹莫的时候，FBI也没有立即将其逮捕审讯，而是进一步搜集有力证据。在与科兹莫的谈话中，FBI又根据他在谈话中的情绪变化，找到其心理弱点，从而进一步展开侦查，最终找到有力证据证明科兹莫的罪行，而在证据和事实的面前，科兹莫也无从狡辩。

不说话的攻心策略

由此可见，真正懂得攻心术的人，有的时候并不仅仅是用嘴巴

pdf下载网 http://www.i8788.com

说，用“心”说往往更加重要。这里的用心，其实指的是用心去观察。心理学家认为，人与人之间的信息传递，有一半以上表现在面部表情上，大约占了55%的比例，说话时候的语气占了38%的比例，而言语仅仅占了7%的成分。可见，表情在很大程度上还是承载了极其丰富的情绪信息量的，而在一场谈话中，你几乎可以通过用心观察对方面部表情来解读其内心情绪状况。不过，在观察面部表情的同时，肢体动作也是不可忽略的关键点。在读懂对方心理弱点的前提下，再判断自己接下来应该说哪些具有攻心作用的话。

（一）沉默中要注意观察对方的身体语言

FBI认为，审讯一个犯罪嫌疑人时，最应该留意的就是出自他们口中的谎话。因此，在识破谎言这方面，FBI更有研究，如何在沉默的状态下一眼洞悉对方的心思往往很重要。

FBI认为，首先我们有必要弄清楚说话者的情绪，并且了解这些情绪呈现在他的面部上会是什么样的表情，这就是我们常说的面部表情信号。通过观察不同情绪作用下的表情，不仅可以帮助我们揣测对方当前的心理状况，还能够预知对方的心理及其变化。

再者就是眼睛，都说眼睛是心灵的窗户，这句话一点儿都不假。当你与之四目相对的时候，他的眉毛、瞳孔、视线乃至眼球转动的方向将尽收你的眼底。我们在观察一个人的面部表情时，眼睛是一个极其重要的部位，这其中哪怕只是一个视线的转移，在某些特定的情况下都暗含着十分隐蔽的意义。

第三就是对方的手和脚，手是人体中最为灵巧的部位，FBI在

pdf下载网 http://www.i8788.com

观察对方的手势时，会结合具体情境而定。在 FBI 看来，几乎每一个动作都与其心理变化脱不了干系，就好比一个人如果用他的手指去触碰颈窝部位，其实就是心理慌张的表现；如果是在说完一个问题之后做出这样的动作，多半是说了谎话，这也是 FBI 在判断犯罪嫌疑人是否说了实话的重要观察点。脚也一样，它甚至被誉为“最诚实的身体部位”，因为它们所传达的心理信息不仅多，而且更具可信度。生活中人们往往喜欢根据一个人的“举手投足”来评测其气质如何，每一种肢体动作都代表着不同的语言，更是当事人内心的真实写照。

通过这些肢体语言所反馈出来的信息，面对嫌疑人，FBI 即使什么都不说，也一样可以猜透他们的心思，进而采取更加具有威慑效果的措施，及时攻击对方的心理软肋，一场心理进攻战就这么紧锣密鼓地敲响了。

（二）沉默威慑心理

FBI 在审讯犯罪嫌疑人的时候，常常使用沉默战术来对付那些比较难缠的对象。1998 年 8 月的一天，FBI 凯文来到审讯室内，里面坐着的是嫌疑犯斯考特。根据 FBI 调查资料显示，斯考特与一起重大银行抢劫案有直接关系，而且这次很有可能是组织犯罪，但是和其他的嫌疑犯一样，他们总是试图侥幸逃脱罪责，对犯罪行径闭口不提。

凯文来到斯考特的面前，并没有像其他的审讯者一样直接对其加以审讯，而是站在斯考特的对面很长时间都没有说话，并且目不

pdf下载网 http://www.i8788.com

转睛地盯着斯考特的一举一动。这样的目光顿时让斯考特感觉浑身不自在，他对面的那张桌子已经被FBI撤走了，此时的他不知道把手和脚摆放在哪个位置最好，随着时间的推移，第一个十分钟，第二个十分钟，第三个十分钟……斯考特额头上的豆大汗珠已经一颗颗地往下掉，双腿的膝盖也开始抖动起来。在FBI凯文看来，这无疑是焦虑和担忧心理的表现，因为此时的斯考特的心理壁垒已经被成功击溃。是开始审讯的时候了，于是凯文缓慢地走近了惴惴不安的斯考特。

斯考特的面前没有桌子，凯文就坐在斯考特对面的椅子上，依旧目不转睛地看着斯考特，并且将一摞文件摆在他的面前，斯考特见到此情此景变得更加焦虑起来。他不知道该说什么，但又觉得必须说点什么，于是慌乱之间他便说："我什么都没做，我是无辜的。"凯文没有理会，斯考特陷入了沉默，但看得出他紧张的心理依旧在持续。过了一会儿，凯文说话了："这是我们搜集的证据，已经足以给你定罪了。"说完，凯文再次盯着斯考特的眼睛，他的眼睛显得很慌乱，凯文接着说："不过我们觉得应该给你一个机会，只要你愿意和我们合作，帮助抓到你的其他同伙，并顺利找到被抢劫资金的去向，那你就可以将功折罪了。"

斯考特一听到后面的话，脸上立刻有了一丝轻松，紧接着就交代了一切事实。后来在斯考特的协助下，FBI顺利找到了其他作案同伙以及被抢资金的最终去向，FBI再次侦破了一宗重大银行抢劫案。

pdf下载网 http://www.i8788.com

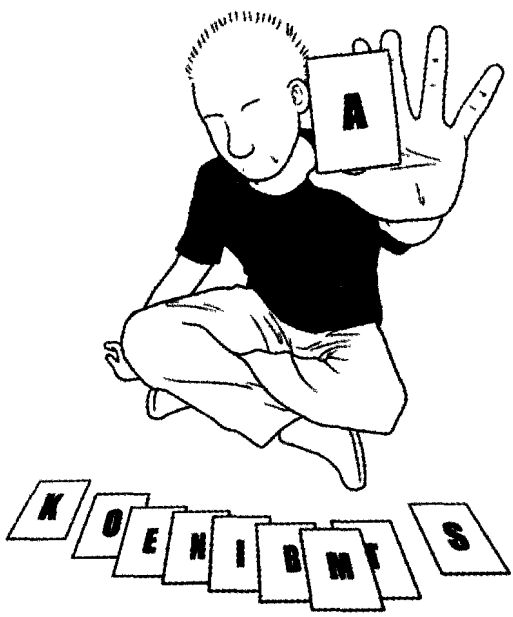
实际上，使用不说话的攻心术在我们日常生活中也是很常见的。用沉默攻心术，重在攻“心”，要在分析对方的心理状态和弱点之后，才能决定在什么时段该说什么话，以此来恰到好处地攻到对方的心理死穴。FBI认为，不说话的时候要充分发挥“不说话”的效用，一旦说话就要恰到好处地说到对方的痛处，刚刚好起到“攻”的作用，这才是最好的攻心策略。我们也可以说，很多时候与其滔滔不绝，不如适当地使用沉默战术，“以静制动”，甚至必要的时候还可以用你的肢体语言、眼神、气场等来说话，收到的效果往往会更加明显。

有一位王先生想卖房子，就托房地产公司的人帮他留意买主。一个星期后，房地产公司打来电话说有一对夫妇想买他那套房子，并问什么时候可以看房，王先生说：“要是他们着急就这个周末吧！”

周末，这对夫妇比之前约定的时间提早了半个小时来到王先生的家。一进门，王先生主动地和客人打招呼。在看房子的过程中，他发现这对年轻情侣并非本地人，并且十分喜欢这栋房子，尤其是女人对那扇大大的落地窗非常满意，还说要是能尽早搬过来，就在落地窗前放几盆绿色植物，还得买一个书架回来，一边看书一边欣赏外面的自然风景……王先生心里非常高兴，但是他却没有接着这位女人的话说下去，而是一言不发地站在那里。见王先生没有说话，那位房产中介开始说话了：“呵呵，王先生您觉得呢？”王先生微微笑：“可以啊。”这个时候，女人心里已经打好了主意，她对王先生说：“这房子我们也看了，觉得很不错，也想尽快搬进来，做生

pdf下载网 http://www.i8788.com

意只要一个想买一个想卖什么都好说，您说是吗？”她看着王先生试探地问道，不料王先生依旧只是笑笑，这时候女人身边的男人也开始说话了：“对啊！王先生，价格我们就商量商量吧！如果可以50万元出手，那我们现在就可以交现金了。”王先生并不为其所动，即使他很想尽早把房子卖出去，但是在价格上他觉得不能做任何的退让，于是依然不说话，脸上一副泰然自若的神态，一边的房产中介有点着急了，想买房子的这对夫妇更是心急如焚，女人心想：是不是王先生已经有了更好的买主了？明明很着急卖这栋房子的，怎么这会儿竟如此泰然自若……越想越担心。其实他们看房子已经看了一个多月，不想再折腾下去了，现在这栋房子又刚好很满意，这样想着便无法再沉住气了，“那好吧，这栋房子我们要了，按原价给您，不过我们想尽快。”



pdf下载网 http://www.i8788.com

实际上，王先生在他们看房子的时候已经摸清楚了这对夫妇的心思，他们不仅很满意这栋房子，而且还很着急。在这种情况下，只要沉稳地应对，不管对方如何杀价，以沉默应对一切变化，那么对方的心理防线自然就会被击溃。FBI认为，在关键时候保持沉默，就阻断了对方的信息传递，而中断了的信息或者是信息得不到积极回应就很容易让对方产生焦虑，焦虑心理一旦产生，就是开始攻心的最好时机了，因为你已经完全掌握了主动权。

值得注意的一点是，这种沉默心理战术的关键是选对时机，前提是要充分把握对方的心理弱势，抓住这个弱势方能有效实施。FBI认为，只要能够一直守住自己的沉稳情绪，以一种清明自若的心态来应对外界给予的刺激，那么不管你面对的是何种激烈的情绪，都能顺利地将其压制下去，再加上敏锐的洞察力和分析判断力，抓住对方的心理弱点，及时攻击，就可以收到你想要的效果。

可见，在使用这种沉默战术的时候，你不仅可以在沉默中观得对方的心思变化，揣摩其主要意图，有的时候还能恰到好处地激怒对方，引爆其焦虑导火索，进而找到攻击的突破口，有的时候还可以运用沉默来扭转不利形势。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　巧用身体语言唤醒意识

研究证明，当一个人的身体长期处于一种姿势时，很容易造成心灵的呆滞，思维停顿不前，立场转变也就更加困难了。而身体的移动则恰恰可以帮助解除心灵闭锁，立场转变才更容易。可以说，一个人的心理情感状态与其生理状态是有直接联系的，当你试图改变其情感状态而不能的时候，尝试着改变他的生理状态，或许就会收到意想不到的效果。FBI 认为，当犯罪嫌疑人矢口否认、拒绝说出实情，你根本无法从他的嘴里得出真相的时候，可以试着利用改变其身体姿势来转变其意识。也就是说，如果他本来是坐着的，那你便可以通过自身姿势的改变引导他站起来，或转变方向，或者你也可以要求他和你一起出去散散步，边走边聊。通过这种身体的移动来改变其心理立场，从而减轻说服的难度。比如，你想说服一个情绪消沉的人乐观起来，那就试着带他一同走进大自然，在清新怡人的环境中，人的心境很容易变得开阔，那么改变其立场也就不是什么难事了。

FBI 在审讯嫌疑犯的时候，实际上也会采用这种方法，因为严肃的逼供有时候根本起不到任何作用，甚至还会激起嫌疑人的逆反心理，这个时候有经验的 FBI 审讯者就会及时改变战术。

我们知道，人与人之间的躯体距离一般分为亲密距离、个人距

pdf下载网 http://www.i8788.com

离、社交距离和公共距离四种，通常越是亲近的双方，躯体距离就越近。FBI认为，一个人如果在心理上已经接纳了对方，那就会在不知不觉中将自己的身体靠近对方；反之，往往就会选择远离。FBI在一次审讯犯人的时候就采用了这种方法。

当时FBI正在侦查一起网络色情犯罪案件，一名男子落网。在FBI对其审讯的时候，他表现得十分傲慢。FBI还没有开口审讯，这名男子就说："我知道你们为什么抓我。"FBI听后便顺着他的话接下去，"那你说说是为什么。"男子很快就说："因为你们这些性无能嫉妒我的魅力。"听了这句话后，FBI并没有加以反驳，而是故作惊讶地说道："你不但很有魅力，而且还很有头脑。"然后FBI就故意四下里看看，坐在嫌疑犯的对面，有意压低声音说。这么一来，嫌疑犯的虚荣心便被FBI顺利引爆，他觉得这位FBI并不像他原来想象的那么正经，于是他开始滔滔不绝地讲述自己是怎么样在一群女孩子面前突显魅力的，但是对于一些作案细节嫌疑人依旧有所保留。

FBI听着，一边点头，一边环顾四周，似乎在担心被别的FBI发现一样，并且在听的时候，他还将自己的身体向嫌疑犯靠拢，表现得无比亲密，当他说到兴起时，FBI还递给他一根香烟并且为他点燃。这时候的FBI表现得如同嫌疑人的崇拜者一般，"老兄，那你总该给我举一个例子让我也学学吧。"说这话时，FBI将声音压低了，但是又毫不掩饰其迫切心情，还将一只胳膊搭在嫌疑犯的肩膀上。这个动作顿时让嫌疑人的自豪感油然而生，他说："知道吗？

pdf下载网 http://www.i8788.com

我爷爷就曾经是一名警官，应该算是同行了，我一直都对你们这行人感到敬佩，但我今天才知道，FBI 也是凡人，哈哈哈……”“但我并不认为你是凡人。”FBI 又不失时机地补充一句，因为他已经深刻了解了嫌疑犯的心理。

此时，嫌疑犯忽然提出一个要求来：“我想我们还是出去边走边说比较好。”FBI 实际上已经知道嫌疑犯想趁机逃走，但他觉得这是一个机会。

于是两个人来到一条小路上，FBI 还将嫌疑犯的手铐取了下来，此时的嫌疑犯觉得自己的诡计似乎已经得逞，逃走是势在必得，便开始洋洋得意起来。FBI 觉得现在应该是开始进攻的好时机了，于是他说：“现在很安全，我想你一定是巧妙地运用了你的个人魅力让那个女孩乖乖就范的。”

“哈哈，其实我就是使用了一些小伎俩。我先是假扮成一个女孩子与她接触，熟悉了之后我要求她和我在网上视频，完全得到她的信任之后，便要求见面，当然大部分的女生只要觉得见面地点方便并且不隐蔽就不会直接拒绝。见面后，负责接洽的女孩子就会把她带到她的住处——其实是我们的秘密地点，到了那里就算有再长的腿也跑不掉啦……”

此时，只见一群 FBI 从周围冲上来，而先前负责审讯他的 FBI 则迅速将手铐铐在了嫌疑犯的手上。一直沉浸在自己的自豪世界中的嫌疑犯这才如梦初醒，原来这是 FBI 设好的局，他与 FBI 的对话也已经被全程录了下来，嫌疑犯再也无法狡辩罪行。被再次抓捕

pdf下载网 http://www.i8788.com

后的嫌疑犯并没有感到恐惧，脸上依然洋溢着自豪感，他说："虽然被你们抓到了，但是我获得的是你们谁也得不到的。"之后，在FBI的审讯中，他毫无隐瞒地将自己的犯罪事实交代了出来，根据他提供的线索，FBI又很快抓获了其他同伙人。

在这个案例中，FBI就是利用了嫌疑犯的虚荣心理，就势制造"崇拜"的假象，引诱其说出犯罪事实。开始时嫌疑犯首先开口说话，表示他的内心很自信，并且对自己的个人魅力和能力毫不掩饰地自我崇拜，FBI知道这样的人需要更多的"崇拜"才能彻底消除其心理防御，于是顺着嫌疑犯超强的表现欲望，用身体语言表达自己其实很崇拜他，并且为了消除嫌疑犯的疑虑，又按照他的要求出门"边走边聊"，愿望达成后，嫌疑犯已经没有了心理防备，在这种情况下，FBI再次对其加以恭维，使其虚荣心膨胀，进而成功说服嫌疑犯说出事实。

那么，我们在日常生活中也可以利用这种方式说服一个人。比如你想表达对某个人的好感，那就可以选择坐在与对方比较接近的位置上，或者站在对方身边，有的时候还可以适当地使用肢体触碰以达到拉近心理距离的目的。当然这种方法同样需要谨慎使用，因为一旦给对方造成"图谋不轨"的坏印象，那就很难再有进一步的发展了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第三节　疲劳的时候最易被说服

在那场总共造成2973人丧生的“9·11”事件发生之后，美国反恐部门认为，哈立德·谢赫·穆罕默德就是这次恐怖事件的主要策划者，并且在美国联邦调查局的黑名单上，哈立德·谢赫·穆罕默德排名仅次于本·拉登与艾曼·扎瓦赫里。2003年年初，哈立德在巴基斯坦旁遮普省的拉瓦尔品第被巴基斯坦部队与美国特工抓获；2008年6月5日他首次现身于美军关塔那摩军事法庭，连同其他四名犯罪嫌疑人共同接受来自美国法院的审讯，但是哈立德称，自己如果真的策划了“9·11”事件，将愿意为那些死去的灵魂而接受处分，还说“希望通过被美军处决而成为烈士”。 2009年1月上任的美国总统奥巴马暂停了对关塔那摩监狱嫌疑犯的审判，之后，哈立德就被关押在关塔那摩的7号营地——专门为“高价值嫌犯”设置的超高安全级别的监狱。

对于哈立德·谢赫·穆罕默德的不坦白，FBI原本可以不顾及美国法律制约，对其展开严刑逼供的，可事实上他们却并没有这么做，而是选择对其进行精神折磨。

当时，深谙犯罪嫌疑人心理特征和审讯技巧的美国联邦调查局派出审讯专家克里斯·惠特科姆，提出了一套“精神拷问法”。因为在FBI看来，严刑逼供很有可能造成冤案，嫌疑犯为了尽早解

pdf下载网 http://www.i8788.com

除生理痛楚而选择说假话，但如果是从精神上战胜对方，就能获得真实的信息。

紧接着，FBI就对哈立德展开了精神轰炸。大致的措施就是打乱哈立德的作息时间，饮食不规律，睡眠时间也极其不充足，甚至剥夺其睡眠的权利。长时间下来，导致哈立德始终处在半睡半醒的状态，体力严重透支，同时对其精神也施加了巨大的压力。但具体的审讯过程，FBI对外界却是保密的，不过这种方法很快就见到了效果。

一段时间以后，哈立德最终承认了自己策划并参与了“9·11”事件。

实际上，长期精神折磨和疲劳轰炸已经是美国审讯人员的惯常手段了。他们认为，精神在承受了巨大压力，甚至接近崩溃的边缘时，心理防御也就无法再坚持，进而才能被审讯人员成功说服，说出实情。

我们在日常的生活中，也会经常遇到类似的事情，当你想要说服对方接受自己的观点或者与你签下合作的契约，不妨在对方疲劳的时候展开进攻。

有这样一个例子。一家汽车保险的推销人员小郑，接到任务准备向一家企业老板推销保险。这位推销员小郑本来就能说会道，因此开始的时候他觉得这次一定势在必得。不过这次他被拒之门外了，当时一个衣着大方得体的女人告诉他老总不在，小郑提出等候，但女人又说老总出门办事，恐怕一时半会儿回不来。就这样，一向挺

pdf下载网 http://www.i8788.com

厉害的小郑还是吃了闭门羹。但是他没有丧气，既然是一桩有难度的买卖，那就更不能轻易放弃了。他来到门外，发现不远处有一个警卫，便如同打招呼一般地说道："兄弟，我看那车库里的车很气派啊,这里谁有这么大的派头啊？"警卫做出一个不屑的表情,说道："那你觉得呢？谁家的老总不是最有派头的人？这可是我们老总的车子！"

警卫的话让小郑更加确信自己的判断没错。就这样，他决心就算等到天黑，也要把这位老总等出来。

天色渐渐变暗了，小郑一直守在大门边。那辆最气派的豪华车终于开出来了，小郑一个箭步冲了上去，手扒在老总的车窗玻璃上，迅速递上一张名片，一边说："不好意思，我本来不想用这种方式见您的，但是我已经去拜访了您好多次，都被您的秘书婉拒了，万不得已，请多多包涵！"这位总经理见是一个年轻人，也很有礼貌，本想开车快速离开，但觉得这种做法有失风度，便叫司机打开车门，让小郑进去了。

这个时候的总经理已经进入了疲惫状态，而小郑一副雄心壮志的模样倒让总经理顿时感到一股活力，在接下来小郑"糖衣炮弹"的袭击下，总经理最终和小郑签下了汽车保险。

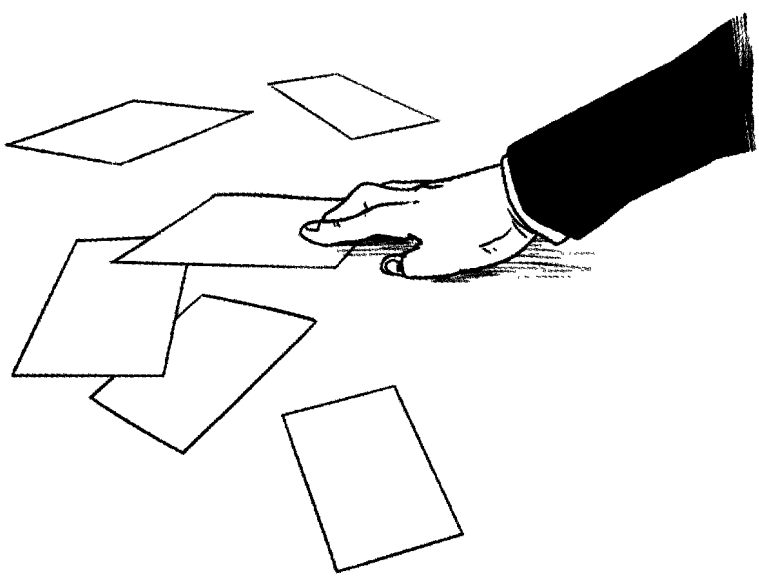
FBI 认为，人在疲惫的时候是缺乏防备的，这个时候的心理防线往往是最容易被攻破的。美国心理学家丹尼尔·吉尔伯特做过一项研究，结果也证实生理疲惫的人最容易被说服。这是因为处在疲惫状态时，人的大脑会失去本有的认知能力，当面对一些相对重要

pdf下载网 http://www.i8788.com

的信息时，大脑无疑要调动原有的信息加以验证，但认知能力的下降直接影响到了判断。

希特勒也认为，最好是在傍晚的时候做演讲。因为该时段的人们几乎情绪都比较浮躁，经过一整天的忙碌生活和工作，已经无力再有新的想法和思考，便更加容易接纳他人的意见和建议。心理学家同样认为，该时段人们的紧张感和自制力处于松懈状态。因为充足的睡眠会使一个人的头脑思绪清晰，注意力大大提高，这个时候的分析力和判断力是很强的，但是在疲惫的状态下就恰恰相反。

心理学家证实，人在肉体感到疲劳的时候，意志力和判断力也会大大降低，甚至还会产生精神压力的冲击。在这个时候对其进一步施加压力，或者向其灌输观点，就很容易达到目的。



pdf下载网 http://www.i8788.com

1987年5月，国际奥委会召开全会，讨论恢复奥运会网球项目和网球运动职业化的问题。这个议题引起了激烈的争论，对峙的双方一时僵持不下，第一天的讨论没有任何结果。时任国际奥委会主席的萨马兰奇一直冷眼旁观，暗暗打定了主意。第二天，讨论继续进行，主持人宣布，今天的讨论必须有一个结果，否则的话就不准吃饭。争论在继续，但随着时间的流逝，国际奥委会的委员们开始觉得口干舌燥，肚子咕咕直叫。本来坚决反对网球运动职业化的委员再也没有力气固执己见了，喧嚣的会场逐渐沉寂下来，只剩下零星的反对声。

萨马兰奇见时机成熟，健步走上主席台，宣布：本届奥运会组委会尊重大多数委员的意见，决定恢复奥运会网球比赛项目，实现网球运动的职业化。说罢，萨马兰奇扭头便走，根本不给其他人反对的机会，直奔餐厅。那些饥肠辘辘的委员们也顾不上坚持自己的立场了，尾随着萨马兰奇朝餐厅走去——萨马兰奇的疲劳战术果然奏效了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第四节　情理兼具，逐层深入

威逼利诱，大讲道理

FBI 在审讯嫌疑犯的时候，实际上是根据对象来判断要使用什么说服策略的，因为不同的说服策略在不同的人身上所起的作用是不一样的。

美国联邦调查局的探员们面对的并不全是十恶不赦的杀人魔，有时还会是一群涉世不深的年轻孩子们。在这种情况下，要想让他们坦白罪行，最好的办法还是循循善诱，谆谆教导，对他们晓之以理，动之以情，这往往会收到更好的效果。

FBI 接到报警，有人发现一个行踪可疑的人在大街上漫无目的地游走。早在八个小时之前就有情报称有一名黑人携带着自制的炸弹分别安装在美国的四个地区内，试图要挟美国政府，否则就会同时引爆全部炸弹。这个报警电话引起了 FBI 的重视。他们立即赶到现场，顺利地将嫌疑犯抓获，果然是一名来自非洲的黑人。一名审讯专家开始对其进行审讯和逼供，目的就是要问出这些炸弹的下落，但是结果差强人意，嫌疑犯不仅始终保持沉默，并且对严刑也一直强忍着。这时有个女审讯员对这样的审讯方式提出了异议，她认为这样下去可能在问出结果之前，嫌疑犯就一命呜呼了，于是她要求

pdf下载网 http://www.i8788.com

审讯者暂时停止审问。

暂停审问的这段时间，FBI 展开了对这位黑人小伙子家庭背景的调查，并将其妻子和两个未满月的孩子带到了美国联邦调查局内。一切工作准备好之后，FBI 再次对这位嫌疑犯展开了审讯，这一次是那位 FBI 女性特工负责审讯的全过程。开始的时候，女特工说："我们很清楚你为什么要做这些事情，但你有没有想过，你的这些举动也会连累你的家人，你的炸弹能够杀死多少美国人？可这些美国人的性命抵得过你的妻子和孩子重要么？"嫌疑犯抬起头，表情很紧张："他们怎么了？你们把他们怎么了？！""别着急，他们很安全，但是你必须与我们合作。"嫌疑犯的反应和女特工预想的一样，"你想改变现状，但这并不是你一个人的力量就可以企及的，你现在所能做的就是保护好你的家人，如果你连你的家人都保护不了，那你今天的这些行为又有何意义？那未满月的两个孩子，你希望他们日后流落街头吗？"嫌疑犯终于忍不住痛哭起来，紧接着就说出了其中一颗炸弹的埋藏地点。

可结果并不如大家想象的顺利，当嫌疑人说完这些话之后，该地点的炸弹在瞬间被引爆，造成美国居民大量伤亡，FBI 再次对嫌疑犯展开新一轮严刑逼供，这一次他们将他的妻子带到他的面前，怀里还有两个孩子，嫌疑犯顿时傻眼了，他原本以为 FBI 是故意制造假象，没想到是真的，妻子满脸泪水，恳求他为孩子们想想，赶紧收手。妻子的眼泪和孩子的哭声渐渐唤醒了嫌疑犯脆弱的心理区域，但是他说："我不后悔刚才那枚炸弹的引爆，那是美国政府应

pdf下载网 http://www.i8788.com

当付出的代价，我告诉你们其他几枚炸弹的地点，但是请放过我的妻子和孩子，他们是无辜的。”FBI很庆幸嫌疑犯还保持着清醒的头脑，于是答应放过他的家人，嫌疑犯这才完全交代出其他几枚炸弹的掩埋地点。

当然，这名嫌疑犯最终没有逃过法律的惩罚，但他用自己的坦白保护了他的家人。

在这起案件中，FBI首先使用的是严刑逼供，但效果并不明显，很快就遭到其他FBI的反对。于是审讯人员就立即转变战术，展开了讲道理和讲人情的心理术，一切看似顺理成章，但嫌疑犯表面上似乎已被感化，实际上心里完全不相信FBI，认为这是他们的诡计。当他将其中一枚炸弹引爆后，FBI将他的妻子和孩子带到他的面前，嫌疑犯这才感到恐慌，此时妻子的一席话和孩子的啼哭声完全击垮了嫌疑犯的心理防线，至此FBI的攻心策略已经产生效果。

晓之以理，动之以情

在中国历史上有一则广为流传的故事。公元前266年，秦国起兵攻打赵国，那时候赵太后刚刚执政不久，也没有足够的实力反击秦国，便向齐国求救。齐国同意帮助赵国，但有条件。赵太后心想：只要能够救得了赵国，什么条件不能商量呢？但条件一说出口，赵太后立即否决了。原来齐国的条件就是希望赵太后把长安君作为人质交换，齐国才会出兵相救。

大臣们听说，纷纷前来劝解赵太后，希望太后想清楚，毕竟现

pdf下载网 http://www.i8788.com

在的赵国已无路可走。但前来劝谏的大臣们都被赵太后一一驳回，后来担任左师的触龙决定一试。赵太后满怀怒气，等着这个触龙到底要说些什么。只见触龙小跑着来到太后的面前，先是跪谢太后的接见："我因为脚上有毛病不能快速行走，很久没来看望您了，怕您身体欠安，最近又为国事操劳，因此今日来看望您。"一番问候完毕，太后脸上的怒气已经渐渐消散而去。

触龙见状，顿了顿说："微臣的小儿子舒祺年岁尚小，不成气候。但是我的身体已经开始衰老下来，我心中虽百般疼爱他，但是我还是希望他能够充当国家的一名卫士，早日磨炼自己，也为保卫王宫出一份力。我今日就是冒着死罪来向太后禀告的。"太后一听，脸色有稍许的变化，问道："好吧。他今年多大了？"触龙回答："十五。我希望在我的有生之年将他托付给您。"太后似乎体会到了触龙的一份心，问："难道大丈夫也有如此深切的爱子之心吗？"触龙回应："也许，我比女人还要更爱呢！"赵太后感叹："女人倒是格外疼惜自己的小儿子啊。"触龙接着太后的话说："我自认为太后您对燕后的爱远远超出长安君呐。"赵太后否认："这就错了，我自己也是很明白的，我对燕后的疼爱还是赶不上长安君的。"

触龙并不直接否定，而是说："我以为父母疼爱自己的儿女就必须要提早为他们的未来做打算。燕后出嫁时，您悲伤万分，那情那景我还记在心里，而燕后离开后的日子里，您也不是不伤心的，但是您却把这份思念化作祭祀时候的祈福，您说：'千万不能回来。'难道您这样做不是为了她的长远利益做打算？希望她在别国过的

pdf下载网 http://www.i8788.com

好，并且能够子孙相继为王吗？”

赵太后若有所思。

触龙接着说：“自如今的赵王上推至赵氏从大夫封为国君止，期间历代的赵国国王的子孙受封为侯之人，他们的子嗣有继承其封爵的吗？不单单只是赵国，在诸侯各国中都没有过这样的情况出现，太后您说对吗？”太后说：“没有。”

“因此我才认为，祸患迟早不可避免，近一点就落在自己的身上，而远一点就会牵连到子孙后代。您现在把长安君的地位抬得很高，给他许多的封赏和土地，也给了他众多象征国家权力的武器，如今何不利用此机会让他为国立功，一旦某天您离开了他，他也能站稳脚跟了，否则，他又凭借什么生存下去呢？您为长安君的打算不及燕后长远，因此我才认为太后您爱燕后胜过疼爱长安君啊！”

一番话下来，赵太后如梦初醒，改变了自己最初的主意，并立即让触龙去安排长安君做人质的事。

触龙之所以能够成功说服赵太后，关键就在于他没有像其他大臣一样急于得到一个结果，而是在一步步的紧逼和劝说中将太后引向了自己的思路，从而使得赵太后最终接受了自己的意见。包括触龙开始时候的寒暄，以及用自己的小儿子当兵一事打开话题，进而引出父母怎样才算真的疼爱自己的儿女的话题，再到讨论太后究竟是疼爱燕后多一点，还是疼爱自己的小儿子长安君比较多，最终一步步地将太后引导到最终的结论上来。这就是说服人心的绝妙之处。

“感人心者，莫先于情。”这是唐代诗人白居易在《与元九书》

pdf下载网 http://www.i8788.com

诗中所言。心理学家研究证明，情感的功能有五种，分别是动力、调节、定向、感染和适应五大功能。其中，动力功能推动和促进人们对事物的认识顺利进行。上文的触龙说服赵太后就是使用的这个方法。

FBI 认为，在生活中，我们难免会遇到一些比较固执的对象，如果一时改变不了他们的想法，不要急于求成，可以使用迂回战术，从看似与实质性问题毫不相干的话题聊起，激发对方的兴致，由远及近地一步一步切入主题，这样不仅可以有效地拉近彼此的心理距离，还会在不知不觉间将对方带进自己的思路。这种由不经意的问题探测、切入的方法可以顺利地引导说服对象产生思维的“变轨”，逐步接受对方灌输的道理，不管你需要说服的对象是什么人，也不管你将要阐述的是什么道理，心理技巧的运用往往可以帮助你收到事半功倍的效果。

情理兼具，先动之以情，以此来缩小自己与对方心理上的感情差距，让对方感觉到你是在与之进行心与心的交流。在这个前提下再晓之以理，申之以利弊，并且从长远利益思考问题，“两利相权取其重，两害相权取其轻”，以此来说服人心便能收到更为理想的效果。可见，当你想要说服一个人时，首先就应该顺应人性中的这一弱点，晓之以利弊得失，动之以真情实意，如此，说服的力量方能有效提高。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第五节　间接暗示说服策略

2004年的一个夏天，FBI再次侦破了一起珠宝抢劫案件。

案发时一群黑衣人从一辆白色面包车上陆续下来，在美国一家银行四周转悠，并且很快集合起来对该家银行实施了抢劫行动。FBI接到报警电话后立即赶到现场，但是抢劫犯已经逃之夭夭，不过现场有路人指出，他们记得当时的几个年轻人的大概长相。

后来根据证人所提供的线索，FBI很快就将目标锁定在了几个在校大学生的身上。FBI警官约翰建议先不要打草惊蛇，并派出几个便衣FBI跟踪其中一个叫杰克的男孩，伺机将其抓获。计划进展得很顺利，杰克被FBI成功擒获，同时约翰得知杰克其实是个很懂事的孩子，因为他经常去看望一个住在老人院的奶奶。

被抓捕后的杰克表现得有些不知所措，但表面上依旧保持着镇定。最擅长读心的FBI一眼就看穿了他的心思，于是约翰故意问杰克："知道我们为什么将你逮捕吗？"故作镇定的杰克说："当然不知道，我是一个遵纪守法的大学生，成绩优异，我可什么都没做过。"约翰皱了皱眉头，一脸严肃，眼睛直直地盯着杰克说："是吗？我建议你想好了再回答我。"杰克避开约翰的目光，陷入了沉默。大约五分钟过去了，约翰一直坐在杰克的对面，并将杰克掩藏在一举一动背后的小心思揣摩得清清楚楚。"好吧，那就让我来说吧。你

pdf下载网 http://www.i8788.com

合伙抢劫了一家银行，有证人目睹了这一切，我们根据线索已经将你和你的合伙人逮捕了起来，并且他们对犯罪事实供认不讳，现在就只剩你了。”杰克露出狐疑的神色，为了使杰克相信，约翰紧接着说：“你的几个朋友叫 ×××，对吗？他们现在就分别关押在其他的审讯室内，如果你再不相信，我可以带你去见他，可是那个时候，你就已经失去了减轻罪过的机会。我其实知道你经常去老人院，你们实际上也分了一份钱财给这个孤苦无依的老人，我们原本可以不必等你自己认罪就给你判刑了，但是我认为至少在这件事情上看来，你是一个好孩子，所以决定给你一个机会。”

杰克听完这番话，终于承认了自己的犯罪事实，并且交代出了抢劫案的始末，以及他们经常聚集的地点，FBI 这才顺利将这群在校大学生抓捕归案。

在后期的审讯中，杰克得知了 FBI 之前的计谋，他的一个同伙说 FBI 也用过这样的方法说服自己供认了事实。

事实上，FBI 在这次审讯的过程中使用的是一种心理暗示的强化应用技巧，类似于心理暗示，但又比心理暗示更加具有说服力。生活中，我们也会经常碰到类似的状况，比如经理召集公司各部门的工作人员开会，人很多，但是积极发言的却很少，甚至还有人表现出一副事不关己的状态。在这种情况下，一些有经验的经理就会找他们身边的人发言，前后左右的人都叫遍了，唯独没有叫那个人的名字，但实际上经理的目的已经达到了，当这个人发现这种情况，大脑便会迅速转动起来，进而开始积极思考问题。这就是因为，周

pdf下载网 http://www.i8788.com

围人的发言对他起到了心理暗示的强化作用，很多人会有这样的想法，为什么周围的人都被叫到了，而唯独没有叫我呢？是经理不够重视我吗？于是发言的积极性就会被调动起来。

小时候在课堂上听课，当你思想开小差的时候，会发现老师叫起了你同桌的名字，刚好提问的就是你刚才没有认真听的内容，这时候的你回过神来肯定不敢再开小差了，聪明的老师使用的正是心理暗示的强化手段，既保留你的面子，也提醒了你要好好听课，可以说比直接要求你认真听讲要有效得多，因此这种方法又被称为间接说服策略。

FBI认为，一般情况下，人都有这样一种普遍的心理，就是当听说某个人被批评或责骂之后，会产生一种“幸好不是我”的庆幸之感。同时也会下意识地想一下自己有没有做这些会遭受批评或责骂的事情，如果有，那种被批评的感觉就会转嫁到自己的身上；如果没有，反而还会觉得那是在夸奖自己。这种类似的感觉，越是发生在与自己关系亲近的人身上，就会越强烈，这种也是心理暗示强化的另外一种表现。

所以，说服人心的另外一种心理进攻策略就是使用这种心理暗示的强化作用。你想使一个贪玩的孩子好好学习，就可以在他的面前说他的同桌是如何如何不好好学习的；如果你想要说服一个老说你坏话的人不要在你背后嚼舌根，就可以故意在她面前说，你从前单位里的一个同事总是喜欢在背后嚼人家的舌根，说某某没结婚就大了肚子，结果那些话被别人添油加醋到处乱传，真相大白后才知

pdf下载网 http://www.i8788.com

道，人家老公是个搞房地产的，最后闹得公司上下众人皆知，老板觉得这样的人不能留，便索性把她开除了；如果公司的老总想要让某个员工自动离职，他大可不必直接开口说话，而是经常在他的周围转转，然后想方设法夸奖他四周的同事，而对这个员工却总是视而不见，时间一长，这名员工的意志就会渐渐消沉下去，觉得没意思，自然就自动辞职了。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第六节 FBI教你说服人心的心理技巧

换位思考，站在对方的立场上想问题

FBI认为，很多时候你这样想的时候，或许别人也会这样想。因此换位思考往往让一个人变得沉稳起来，也更加容易与对方达成一致观点；在某些时候，当你试图通过说服对方来解决问题的时候，往往会遇到很多困难，也导致说服的效果无法达到。实际上，最主要的原因并不是我们还没有把想要表达的道理讲述清楚，而是双方的立场不同，无法达成共识，如果此时有一方肯主动为对方着想，也就是换个位置想想，沟通就变得顺畅，说服者也就很轻易地将自己的观点灌输到对方的思想里。

据记载，曾经有几名FBI外出执行任务，车子在半路上停住了，因为其中两个FBI患上了急性肠炎，需要下车到附近的一家诊所诊治，剩下的几名FBI将他们送到诊所后，为了不耽误任务，就先开车继续前往目的地。但是车子行走在盘山公路上的时候，突遇泥石流，最终的结局是车毁人亡。得知消息后，还在医院接受诊治的两名FBI感慨万千，其中一个FBI就说："要是我们没有患上急性肠炎住院，说不定现在的死者名单上就会有我们两个人的名字。"但是另外一名FBI却说："我们应该感到自责，如果不是我们耽误

pdf下载网 http://www.i8788.com

了行程的时间，说不定根本就遇不到那场泥石流。”

这就是从对方的角度去思考问题，也是重新审视自己的一个机会。我们经常会听说一些类似的故事，某某因为路上堵车而未能及时赶到机场，进而错过了某航班，他或许会因为错过了飞机，不能与客人准时会面签约而懊恼不已，甚至痛恨那名司机不会开车才导致自己的误点。然而，第二天新闻报道，昨日某航班的飞机在空中突遇急流，最终坠机，飞机上的乘客无一生还。某某仔细一看，刚好是自己昨日错过的那一航班，这时候他还会憎恨什么，显然，之前的想法在一瞬间就发生了转变。

FBI 认为，当你想要做说服工作的时候，就要时时提醒自己进行换个角度思考，这样才能找到与对方之间的“共同利益”，当对方发觉你是在为他好，很自然就不会再有抗拒心理。

适度自责，以弱克强

FBI 认为，说服工作的前提就是要让自己比对方矮三分，进而激发其优越心理，击溃其心理防御。其实这与贬低自己是一回事，大多数人对于那些不比自己优越的人，基本上都不会过分排斥。比如你想请同事帮你做一件事情，直接说别人未必会欣然接受，但你可以在之前自责一番：“唉，我就是太笨了，怎么觉得这些任务这么难呢？我想你一定比我知道得多，虽然我知道请教你一定会耽误你时间……”这样一说，既抬高了对方贬低了自己，同时也让对方不好意思拒绝，另外，在被激发起了的优越感的作用下，极少有人

pdf下载网 http://www.i8788.com

会断然拒绝。

FBI 也会经常使用这样的方法与嫌疑犯打交道。他们在实际的侦查过程中，往往需要潜入对手内部，那么在一开始打交道的时候这个方法往往很奏效。曾有一名 FBI 探员就用这个办法顺利打入了对手内部，并逐渐取得了其内部人员的充分信任，在连续两个月的潜伏过程中，他摸清了对方的底细，并掌握了对方作案的有力证据，后来秘密联系 FBI 组织，最终一举将相关犯罪人员逮捕归案。在这个过程中，关键还是 FBI 利用了对方喜欢被仰视的心理弱点，在强大的优越感的作用下，心理防线也就很容易被击垮。

在日常人际交往中，自责、示弱往往是最佳的说服策略，适当地暴露自己的弱点，会为自己争取到更多的优势。如果你想要说服对方，一开始的时候千万不要过分强调你的优势，而是应尽量暴露弱点。比如，你在火车上想找人说话解解闷儿，为了消除对方的顾忌，你可以这样说："唉，第一次坐这么久的火车，能够与你同坐真是幸运。"这样就暗示对方，既然是第一次坐火车，肯定是对这种环境感到不太适应，并且也会使对方联想到自己第一次坐火车的情景，自然就拉近了双方的距离，他也就不会拒绝与陌生人搭话了。再比如，你做错了某件事，并觉得很可能会受到责骂，最好的办法就是在对方开始责骂之前就主动承认错误。可见，不管是自责还是首先示弱，都具有非常好的效果，掌握并使用这种攻心技巧来说服他人往往会收到很不错的效果。

pdf下载网 http://www.i8788.com

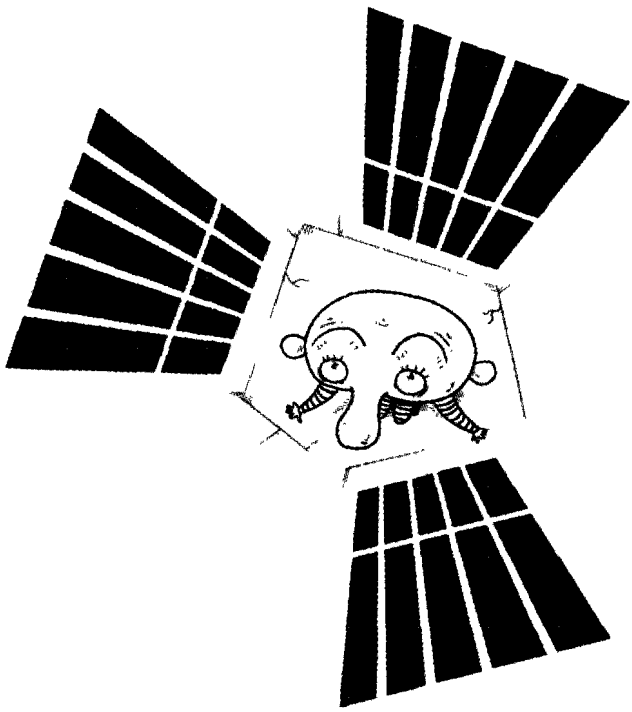
顾全对方面子

FBI 接到一起珠宝被盗案件，根据现场勘查的结果来看，并没有十分有价值的证据，因此犯罪嫌疑人也就迟迟不能确定。但 FBI 认为，根据现场来看，作案人很可能就是内部人员所为。后来该店其他员工反映，自从抢劫案发生后，菲利普就没有再出现过，并且很多人在前些天就发觉他有不对劲的地方，同时店长也证明，菲利普确实有点不对劲，因为他的电话到目前为止一直无人接听。

根据这条重要线索，FBI 迅速对菲利普展开追捕行动。FBI 来到菲利普先前的住处，房东说他已经好几天没有回来了，三个月都没交房租了。FBI 经过一番仔细分析后，决定先去市区最大的珠宝交易市场围堵菲利普。FBI 马不停蹄地赶到那里，根据画像对比，果然发现了菲利普。当时他正在走近一个金发美女，手里提着一个黑色箱子。此时 FBI 快速上前，对菲利普说："尊敬的先生，您好，我注意到您一定很想做份交易，我有一个朋友刚好委托我替他留意，我们借一步说话。"FBI 指了指前面的车子，"上车怎么样？我帮您提东西。"说完直接将菲利普手中的箱子拿在自己手里。菲利普被这突如其来的情况搞得不知所措，不过他还不忘再看一眼那位金发美女，对方显然已经注意到了他，并对他略微点点头。但是他最担心的还是那箱珠宝，只好跟着往前走，FBI 当然知道他的心思，便接着说："先生，想必您箱子里一定就是这次想要交易的珠宝吧，这样实在是不安全，我的那位朋友对珠宝有特殊的爱好，我带您去见他，您看如何？"此时一心想要兑换现金的菲利普一听有这样的好事，马上同意了。车子发动了，

pdf下载网 http://www.i8788.com

菲利普被直接带到了警局，如梦初醒的菲利普这才知道自己已经落入了 FBI 的手中，最后只能对罪行供认不讳。



其实，FBI 在一开始很注意给足菲利普面子，当他想要接近金发美女的时候，FBI 不失时机地出现，大大降低了菲利普的警惕性，接着又顺应其心理帮其做成一笔交易，而急于兑现的菲利普面对这样的“好事”欣然接受，却不知自己面对的正是 FBI。

我们在日常生活中，常常会遇到因为面子的问题而发生口角或争执的事情，主要还是因为面子在大多数人看来很重要。因此 FBI 建议，要想说服别人接受自己的观点或者说服其做某件事情，最好首先保全他的面子，当面子被保住后，虚荣心也就被极大的满足了，

pdf下载网 http://www.i8788.com

心理防御也就大大被降低，这个时候再进行攻心策略，就会收到非常好的效果。举个例子来说，假如你的朋友一直认为跑业务的工作不适合你，并时常要求你换工作，如果你想说服他改变观点，可以这样说："你是我最要好的朋友，也最了解我，就像我起先认为自己一定也做不来这份工作一样；但是经过这么长时间的工作，我认为我完全可以胜任。"这样首先把对方放在自己最要好和最了解自己的朋友的位置上，表示充分理解他反对的原因，而后面的话则十分委婉地点明他的看法是错误的，进而顺利地将对方拉到自己的立场上看待问题。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第八章

跟FBI学强势设套陷阱

FBI的心理专家认为，当我们不能从对方口中直接问出我们想要知道的情报时，换个角度，从对方的心理定位出发，设下套话陷阱，使对方在不知情的情况下，在不知不觉中上当。FBI最常用的就是故意说错话，等着对方来纠正，而这也正是FBI想要的结果。你知道FBI是怎样使用这一策略的吗？还有一种话语陷阱就是利用对方的矛来攻他自己的盾，这些套话技巧不但攻心效果好，另外还会得到具有价值的额外信息。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第一节　故意说错话

据说在古时候有一个廉政爱民的清官，在他的管辖范围内有一个残暴的乡绅，不但无耻地剥夺百姓的粮食，还欺压弱小，当地民众无不对其恨之入骨。但是大家都知道，凡是如此猖狂之辈，大多都是有权有势之人，任谁都无可奈何他。这位清官任职不久就听说了这一人物，于是拍案："这还了得，一定要给他点颜色瞧瞧！"

于是这位清官就想出一计策——宴请该人。

酒席上，乡绅酒足饭饱，两人就聊起了家常。乡绅想借此机会巴结这位官员，好为自己今后更加猖獗的行为打下基础。因此，官员问及的每一个问题他几乎都知无不言，言无不尽。

官员："假设现在有一样东西，要求你呈献给公家，那么这件东西还是你的，是吗？"

乡绅："对啊，那是肯定的！"（哈腰）

官员："那你最近有没有向公家呈献过什么东西呢？"

乡绅："还没有啊。"

官员："你好好想一想，这件东西你究竟捐出去没有？"

乡绅："真的没有，不过大人，您说的究竟是哪一件？"（心虚）

官员说出了这件东西的名字。

乡绅："这件啊，我清楚地记得，我确实没有捐过。"（点头，并

pdf下载网 http://www.i8788.com

心想是不是这位官员想要，或许可以考虑送给他。）

官员："你确定从去年年初开始到现在一直都在你那，没有捐出去过？"

乡绅："我确定。"

此时，官员猛地一拍桌子，大声呵斥乡绅："大胆！还不快点将赃物交出来！"

乡绅大惊失色，赶忙假装无辜："大人，您是不是误会了？您说的赃物是什么啊？"

官员便直截了当地告诉乡绅，去年6月份的时候有人报案说丢失了一件珍贵的商代器皿，既然现在在你家，你又一直未捐献给公家，那现在就老老实实地交出来，否则后果自负。

乡绅已经彻底明白了官员的用意，但现在已经不能抵赖，最后只好连连求饶，并交出了赃物。

这位官员就是从乡绅的角度，因势诱导，让乡绅主动承认那件赃物就在自己家中，进而达到了目的。FBI深入研究犯罪心理学，认为大多数的时候，要想从嫌疑犯的口中得知实情并不是一件易事，但却可以使用攻心技巧来达到目的。比如说你想了解对方究竟从事什么工作，若直接询问，别人不一定会如实回答，尤其是一些比较特殊的场合，你的直接询问会让对方产生反感的情绪。那么这个时候就旁敲侧击好了，你可以说："你看起来挺文静的，感觉很有气质，如果我没猜错的话，你应该是位记者？"此时，如果不对，对方会下意识地加以反驳，"记者似乎不适合我这种性格偏内向的人

pdf下载网 http://www.i8788.com

吧。”“那么，就是老师啦！”这样一来，不仅不会引起对方的误会和反感，还可以从中获得真实的答案，“不是啦，我其实是一个秘书。”

再比如，一个新来的员工想知道销售部那个帅气的主管是否有女友，直接询问或许会有点不大好意思，那就这样问：“我们销售部的主管看起来已经结婚了吧？”知情的人会下意识地回应说：“他还没女朋友呢，和谁结婚啊？”如此一来，想知道的答案就出来了。

FBI 认为，以故意说错话来打探出真相的方法是一种比较有效的说话术，也就是以话套话，用一个捏造的假象来赢得真相。

pdf下载网 http://www.i8788.com

第二节　利用矛盾策略

林肯在当选为美国总统之前，是美国有名的律师。有一次，林肯出庭为一个叫阿姆斯壮的人做辩护，案件的原告是一个有钱人，他花钱收买了一个伪证人福尔逊。在法庭上，伪证人福尔逊说他亲眼见到被告开枪打死了死者。林肯觉得案情蹊跷，于是他仔细研读了全部的案卷，并对案发现场进行了调查，同时也掌握了充分的证据为被告做辩护。再次开庭时，他与原告展开了一场精彩的辩论赛。

林肯：你确信开枪杀人的就是阿姆斯壮吗？

福尔逊：是的，我确信。

林肯：当时你离案发现场的距离近吗？

福尔逊：没错。

林肯：你当时躲在草堆后面，而阿姆斯壮在大树下，是这样吗？

福尔逊：是的。

林肯：但草垛距离大树有七八米左右，你确信你没看错人吗？

福尔逊：我看得非常清楚，当时有很亮的月光。

林肯：你是从衣着上还是身材上确认的？

福尔逊：我看见了他的脸，月光正好照在他的脸上，我发现他一脸的杀气，持枪的手还在不停地颤抖。

pdf下载网 http://www.i8788.com

林肯：可以说说当时确切的时间吗？

福尔逊：当然可以，那时候我刚回去，到家已经是深夜十一点了。

林肯此时从上衣的口袋掏出一个小本——天文日历，不慌不忙地翻开，直至他确定找到了自己要寻找的日子，然后呈现给陪审员和法官，转而对着目击证人说："案发当晚应该是弦月，晚上十一点的时候，月亮已经消失，何来月光？而月亮是第二天凌晨一点才升起的，这是第一处疑点；再有，如果刚好是深夜十一点，还有月亮，当时的月光也很亮，可证人所处的位置是东方，而被告人站在大树旁边，位置是西边，月光应该是从西面照向东面，试问怎么能够看得清楚开枪人的脸？

林肯的话一说完，引起了一阵骚动，随即响起了掌声，法官不禁微微点头。林肯毫不费力地就将伪证人所做的伪证揭穿了，实际上他就是利用了矛盾法——隐含在证词中的矛盾被林肯顺利挖掘出来，并为己所用。

日常生活中，或许我们也会遇到一些类似的情况，那么，在这个时候，不妨拿对方攻击你的言语反过来攻击他，最好是让对方站不住脚，这样不管对方有多么会算计，多么伶牙俐齿，最终都不得不折服。

有这样一则故事。相传在日本京都市有一对邻居，一个是穷鞋匠，一个是打渔的富商。渔富商很精明，他每天从早到晚都在做剖鱼、煮鱼的工作，然后把鱼串在竹签上放到火炉上熏，熏好之后就

pdf下载网 http://www.i8788.com

拿到外面去晒干。这个老板不仅会做生意，并且他做的鳗鱼也非常美味。穷鞋匠很喜欢吃鳗鱼，可是他穷，并没有足够的钱买鳗鱼吃，渔富商又吝啬得对谁都不准赊账。可穷鞋匠还是很聪明的，他经常一到中午吃饭时间就去渔富商家里，一边吃着自己带过来的米饼，一边和渔富商说话。实际上穷鞋匠最主要的目的是想闻闻鳗鱼的香味，即使吃不着，闻着它的香味就着米饼也是一种享受。

精明的渔富商很快就发现了穷鞋匠的诡计。

有一天早上，穷鞋匠在补鞋子，渔富商走进去递给他一张纸条，纸条上面是他去过鱼店多少回，总共闻了多少熏鱼香。鞋匠心里已经猜到了大概，但还是故作惊奇地问："老板，这张纸给我做什么？"

"做什么？你难道不知道吗？每次故意去我店里闻熏鱼的香味，你以为那是你家开的？你必须支付我一笔费用！"渔富商毫不客气地说。

穷鞋匠没再说话，而是从口袋里默默掏出两枚铜币放在茶杯里面，然后用手掌捂住，摇起茶杯来，里面的铜币发出清脆的响声。过了一会儿，穷鞋匠停了下来，微笑着对渔富商说："老板，你听见铜币的声音了吧！现在我们俩之间的债务就此抵消。"

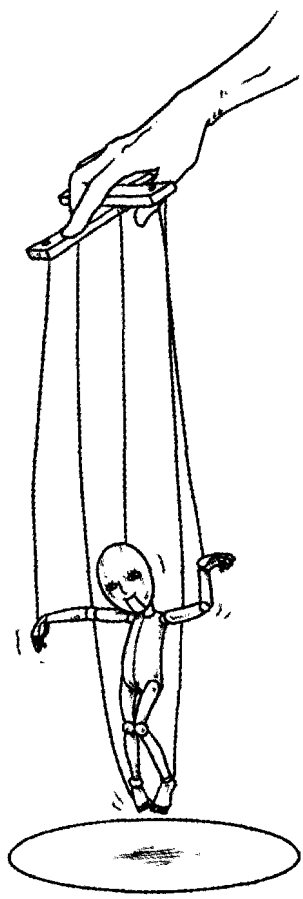
"抵消？怎么抵消？你是不是想耍赖？"渔富商开始大声叫起来。

"你刚才不是也听到我的铜币的声音了么？我已经付给你了。"穷鞋匠不屈不挠，"要是你觉得还不够，我可以再摇几下，不过再

pdf下载网 http://www.i8788.com

摇你可就要给我支付钱了。”说着就拿起杯子，此时渔富商再也不敢再纠缠下去，赶紧捂着耳朵回家去了。

这就是穷鞋匠应对渔富商的策略，“以其人之道还治其人之身”的攻心说话术在必要的时候确实可以成功击退那些无礼之人。



pdf下载网 http://www.i8788.com

[General Information]
书名=FBI读心术与攻心术　美国联邦警察教你无敌读心攻心战术
作者=
页数=1000
SS号=
DX号=
出版日期=
出版社=

pdf下载网 http://www.i8788.com