

<<FBI沟通术>>

图书基本信息

书名：<<FBI沟通术>>

13位ISBN编号：9787548408048

10位ISBN编号：7548408048

出版时间：2012-1

出版时间：哈尔滨

作者：金圣荣

页数：233

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<FBI沟通术>>

前言

前言长时间的经验积累，使得FBI内部形成了一种非常成熟的沟通体系。

不少顽固分子、亡命之徒，都在FBI专家的指引下低头伏法。

可以说在很多时候，FBI都完全有能力，通过一次专业的交流，摒除武力，从而达到自己的目的。

当然，美国警察的交流技巧也不是与生俱来的，他们需要通过各种培训以及指导，才能在最终取得成功。

这些技巧从一定意义上说，实际上就是美国警察“看不见的手枪”，当他们和犯罪分子、顽固派对峙的时候，这些无形的枪炮，可以起到决定性的作用。

FBI最常用的沟通技巧就是非语言沟通，这种无声的交流可以从很大程度上起到掩护任务执行者的作用，但是这种沟通对于交流双方的要求比较高，也容易造成失误。

所以，非语言沟通在FBI主动攻击的时候，运用的还是比较少的，它更多的是运用在审讯犯人、解读嫌疑人的内心世界上。

而且在追求稳妥的情况下，FBI还是倾向于传统的有声交流的。

在沟通方向上面，FBI也有自己专业的理解。

如果需要和对方产生互动，那么大家就使用“双向沟通”，这样的交流可以让FBI更好地了解谈话对象的心理变化。

但是有的时候，这种带有互动色彩的“双向沟通”也并不是非常必要的，FBI也可以使用单方主导的“单向沟通”。

上下、平行沟通也属于沟通方向的范畴之内，在同别人打交道的时候，FBI也需要不停地改变自己的姿态，这样才能更好地攻击对方的心理防线，或者不触碰别人的“心理雷区”。

可以说，FBI掌握了非常全面、完整的沟通知识。

在他们看来，与别人交流已经形成了一种非常简单地知识体系，何时选择书面沟通，而何时采取口头沟通，都有现成的案例。

前FBI资深探员罗伯特·雷斯勒曾说：“由于同外界的大量交流，我们形成了一个完整的沟通体系。

很多时候，在面对一个不肯开口的犯人时，我们只需要查找一下卷宗，就可以找到相关的解决通道。

这虽然不是百分之百的有用，但是事实证明，这个体系给了我们很大帮助。

”随着时间的发展，FBI关于沟通技巧的研究，已经触及生活的方方面面。

计算机不光被他们用来存储档案、查找信息，FBI特工还在研究关于网络沟通的技巧和优越性。

目前，有25%的网络黑客都受到了FBI的控制，成了他们的网上间谍。

可以断言，美国警察对于沟通技巧的探索还将继续下去，就像雷斯勒说的那样：“他们已经很优秀了，但是还远远不够。

”美国CIA曾经做过关于心灵控制的研究，这一点在当时远远超出了人力所能控制的范围，以至于后来，这个计划变成了和巫术差不多的研究。

FBI虽然没有打过“用意识操纵物质实体”的主意，但是一旦找到了这个计划的可行之处，相信他们还是会行动的，因为这种沟通是具有颠覆性的。

本书使用八个章节，深度解析FBI特工对于沟通术的高超理解和运用。

当我们认识到美国警察是如何同别人打交道、看穿对方内心世界的时候，我们自己其实也可以从中汲取到不少有用的信息。

当然，健康的沟通应当是双方的，而在现实生活中，有很多人很少或者不善于表达，从而导致他们成为孤家寡人，被社会排斥在外。

事实上，本书写作的根本意图也在于此，真心希望每一位读过此书的人，都能够从中得到有用的信息，然后运用到自己的日常生活当中。

最后，衷心的祝愿每一位读者，都能够成为一个善于沟通、备受瞩目的快乐因子，从而尽情地享受生活！

<<FBI沟通术>>

内容概要

《FBI沟通术:美国联邦警察的超级人际沟通策略》许多人在工作和学习中遇到烦恼，并不是完全因为能力方面出现了问题，而可能是因为人际关系上的挫折造成的。

每个人都需要沟通，但是具备很好的沟通能力并不是所有人都能做到的。

众所周知，FBI的工作效率在全球众多组织中都是卓有成效的，其工作人员超强的沟通能力为其完成工作提供了极大助力。

《FBI沟通术:美国联邦警察的超级人际沟通策略》作者对FBI的长期关注和研究，总结众多FBI杰出工作者在与沟通方面不为大众所熟悉的具体办法。

《FBI沟通术:美国联邦警察的超级人际沟通策略》不是泛泛而谈，它详细介绍了如何与各种不同对象之间进行沟通的技巧；如何在不同环境中选择最合适的沟通方法；如何解决沟通过程中遇到的瓶颈和困难；如何用最小的成本完成最有效的沟通；如何接近难以接近的人物，包括不可企及的人、性格古怪不容易沟通的人、圆滑而难以进行有效沟通的人、麻木而需要引导的人等等，当然也包括普通的人际沟通理念和技巧。

《FBI沟通术:美国联邦警察的超级人际沟通策略》分为七章：

第1章主要介绍了常见人际关系中的语言沟通和非语言沟通，其中以分析实际案例向读者介绍了FBI在使用语言沟通和非语言沟通时非常特别的原则和技巧；

第2章介绍了单向沟通与双向沟通原则，FBI在沟通工作中往往将单项沟通与双向沟通形式相结合，因此能够更多形式地减少沟通障碍，提高沟通效果；

第3章介绍内部沟通，无论是上司、同事还是下级，FBI都有一套行之有效的沟通方法，不仅增强了团队工作氛围，也提高了工作效率；

第4章介绍了一个经典的沟通理论，处理沟通过程中出现的尴尬和失误；

第5章分析了正式沟通与非正式沟通之间的差别及不同形式的沟通中需要特别注意的沟通方法；

第6章介绍了口头沟通与书面沟通，着重提到了情境下适合口头沟通，什么情境下适合书面沟通，并介绍了两种沟通中值得借鉴的方式和方法；

第7章以网络和虚拟世界为重点，对于包括网络沟通的实用方法、有效性和安全性等问题在内进行了着重介绍，其中不少是FBI极其实用的沟通技巧。

<<FBI沟通术>>

书籍目录

FBI沟通术

前言

第一章 语言沟通与非语言沟通——看FBI如何与对方进行“思考性沟通”

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

第二章 单向沟通和双向沟通——FBI如何从两个方向成功说服他人

1. FBI实战中不可或缺的沟通方式——单向沟通
2. FBI沟通的取胜法宝——双向沟通
3. FBI单向沟通和双向沟通的有机结合
4. 双向沟通的缩影——FBI如何运用“协商式沟通”
5. FBI如何进行互动式沟通
6. 记住：是沟通而并非强制
7. FBI沟通中的换位思考
8. FBI从“单向直线式沟通”到“双向互动式沟通”的转变
9. FBI成功沟通的“四板斧”
10. FBI如何相互沟通抓捕罪犯

第三章 上行、下行与平行沟通——站的高度不一样，沟通的效果就不一样

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

第四章 反应性相依沟通与彼此相依性沟通——像FBI一样学会使用更专业的沟通技术

1. 巴克的相依理论
2. 相依理论在FBI身上的运用
3. 像FBI一样看清人际沟通的“四堵墙”
4. 帮助对方脱下铠甲才是正确的反应性相依沟通
5. 通过“非对称性相依沟通”来提升美国总统候选人的支持率
6. FBI与原则相冲突时的处理原则
7. FBI的沟通管理也是一个知识体系

第六章 正式沟通与非正式沟通——FBI的秘密：注意沟通的场合很重要

1. 正式沟通的形态
2. FBI教你在不同场合下的正式沟通术
3. 非正式沟通的魅力

<<FBI沟通术>>

4.非正式沟通是促成成功的润滑剂

5.FBI教你非正式沟通的技巧

6.充分利用非正式沟通的契机

7.正式与非正式绩效沟通的方法

8.最常用的非正式沟通：聊天

第七章 口头沟通与书面沟通——FBI认为最原始的就是最高效的

1.FBI的口头沟通与书面沟通

2. FBI最惯用的书面谈判

3.FBI书面沟通的技巧：没有记录就等于没有沟通

4.像FBI一样实现有效的口头沟通

5.FBI的口头沟通技巧

6.掌握书面沟通技能

第八章 网络性沟通与虚拟性沟通——当面不好说的可以换个沟通媒介

1.最让人纠结的网络沟通

2.网络通讯带来的即时沟通

3.FBI邮件沟通的常用技巧

4.在IT项目中存在的沟通误区

5.网络沟通划时代：手机网络电话

6. FBI如何让虚拟世界更安全

参考文献

<<FBI沟通术>>

章节摘录

版权页：5 . FBI与众不同的沟通方式：“观色”多于“察言”众所周知，FBI特工在工作中是非常注重互相交流的，但问题是，语言交流是超视距的，这往往会将那些身处险境的特工们推到风口浪尖。曾有人估算过，FBI特工们在执行任务的时候，其语言传达的内容仅占30%左右。从理论上讲，因语言交流导致暴露目标主体的概率要大得多，因为人们可以在视野之外捕获谈话信息。

而FBI又是执行的非常要紧的秘密任务，所以在工作当中，他们的交流常常是一个眼神或一个笑容。既然需要避免使用语言来沟通，那么FBI又是如何执行自己的任务的呢？

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

首先，美国特工的暗号非常多。

大体来说，他们的沟通暗号可以分为两种——一种是通用暗号，在FBI内部广泛使用；另一种就属于临时暗号，个别时候，特工之间也会达成一些小范围的沟通暗号。

其中，通用暗号的安全程度不高，但是它可以两个不相识的特工完成一次情报转接。

从一定程度上说，通用暗号自身的死亡率比较高。

美国外派的特工往往都有很多秘密工具，如果得到了有价值的情报，特工们就可以将这个情报藏进一只专门设计的金属弹壳当中。

而这种弹壳有尖锐的钻头，可以将其植入岩石、墙壁等处。

特工们将这枚金属弹壳钉在指定的位置，然后走开，等下一个人过来拔出并取走。

类似这样的通用暗号的保密程度不是很好，一旦内部出现了叛徒，那么就会牵涉出一大批队友，所以在执行一些重大任务的时候，FBI特工都是有自己专门的沟通暗号的。

比如费尔特和伍德沃德用一面插有小红旗的花盆作为约见的代号，这就属于临时暗号。

通常而言，临时暗号的交接者都是相识的，他们在小范围内达成了接头方式，从而避免第三者介入其中，这样可以大大降低信息丢失的可能性。

其次，FBI在肢体语言方面的研究造诣也是非常深刻的，他们可以从一些简单地行为动作上判断友军的信息，也可以通过对犯罪分子的观察来评判对方的心理活动。

一些简单地手部动作、坐姿，甚至是眨眼，都可以达到彼此沟通的目的。

在抓捕江洋大盗埃蒙德？

加西亚的时候，FBI特工就是趁着夜色的掩护，包围了对方的住宅，然后慢慢向里渗透。

加西亚藏有一只大口径猎枪和两把装满子弹的手枪，可以说是一个非常危险的人物。

第一个潜入加西亚房屋的是迈尔斯，紧跟着是他的战友里尔，一个FBI新人。

屋子里漆黑一片，但是FBI们带有夜视仪，不存在视觉上的交流障碍。

“不知怎么回事，我突然很想打喷嚏，我实在是忍不住了，必须找一个合适的地方，而且是赶快。

”迈尔斯的这个喷嚏来的很不是时候，如果惊醒了罪犯，整个任务就会泡汤，但是无来由的后退，也会引起身后里尔的恐慌。

此时，迈尔斯做了一个“Down”的手势，让里尔就地待命，然后指了指窗外，最后走出了屋子。

虽然里尔并没有完全明白这是怎么回事，但是依然理解了对方的战术意图，安静地蹲在原地。

而两个小时之后，他们顺利逮捕了加西亚。

第三，就是FBI特工的职业素养。

可以说，FBI特工的职业化程度是非常高的。

那些申请加入FBI的人都是经过了层层选拔而筛选出来的精英分子——FBI特工不光要有过人的智慧，还需要善于应对各种变化。

可以说，他们的联想能力已经远远超出了正常人的范畴之外。

并且在训练营中，FBI新人们还会学习各种知识与技能。

一位在训练营当中被淘汰的女士维恩？

<<FBI沟通术>>

雪莉说：“这次经历给了我很大的鼓舞，我感觉自己学到了不少技巧。

”还有一名叫做李？

道斯的中学教师，他也是训练营的淘汰者，他兴致勃勃地说：“在这次经历之后，我甚至感觉身边的一切人物都是可疑的，假如那个间谍把我当成了自己的伙伴，然后上来和我对暗语，那就太有趣了，我会和他好好玩一下的，即便被扔进大牢里也值了。

”可以说，FBI特工们有着高人一等的基本素质以及专业而又全面的训练计划，这让他们在沟通起来，完全可以脱离了语言这个范畴。

即便有些时候，他们预定的暗语、手势都失去了效力，他们也可以凭借自己过人的智慧，通过各种途径，使双方再度链接起来，从而保证任务的顺利完成。

事实上，FBI就是一支专业化极强的特种部队，所有成员都具备了非常高的业务能力，而且经过严格筛选和培训，他们已经脱离平庸而不再单纯地使用语言沟通了。

虽然使用大量的暗号和肢体语言沟通更具安全有效性。

但这并不代表非语言性沟通就可以完全取代语言性沟通的位置，只是说，在真正执行任务的时候，美国警察的“观色”是远远超过了“察言”的。

<<FBI沟通术>>

编辑推荐

《FBI沟通术:美国联邦警察的超级人际沟通策略》：FBI需要随时应对陌生环境，完成计划外的沟通任务。

不论是调查、潜伏、询问、联络、交流，都需要高效、成功地获取自己所需的信息。

他们必须克服自己的心理障碍，淡化陌生环境造成的影响，以出乎意料的方式赢得对方的好感与信任，从而营造一个良好沟通氛围，把握沟通主动权。

FBI内部有一套非常成熟的沟通体系。

在上行沟通、平行沟通及下行沟通之间，不允许出现勾心斗角、相互埋怨、彼此拆台的局面，他们在外人眼中神秘而和谐，这是因为FBI依靠令人称奇的沟通方式提前化解了可能导致双方不快的矛盾。

这种良好的沟通正是FBI高效完成工作目标的重要原因之一。

FBI认为，绝佳效果的沟通不仅仅靠语言，不能认为沟通出现问题就只是说话的问题，沟通是一个系统。

因此，他们非常重视语言沟通之外的非语言沟通和书面沟通。

他们懂得用眼神、表情、动作、纸条、书面文件、网络工具等方式与对方进行沟通。

FBI的沟通秘诀之一是行为比语言更重要。

他们信奉“观色”多于“察言”的沟通原则。

沟通，从倾听刺耳的语言开始，非语言沟通是传递信息的重要渠道，换位思考，从对方的角度去思考问题，不要选择不合时宜或别人不感兴趣的话题，沟通时语速要慢，要让对方能听清你在说什么，利用相似点来拉近彼此间的距离，为对方寻找合理的借口，发出有针对性的提问，正式沟通之外，要学会使用非正式沟通、当面不好说的可以换个沟通媒介。

FBI须要随时应对陌生环境，完成计划外的沟通任务。

不论是调查、潜伏、询问、联络、交流，都要高效、成功地获取自己所需的信息。

他们必须克服自己的心理障碍，淡化陌生环境造成的影响，以出乎意料的方式赢得对方的好感与信任，从而营造一个良好的沟通氛围，把握沟通主动权。

FBI内部有一套非常成熟的沟通体系。

在上行沟通、平行沟通及下行沟通之间，不允许出现钩心斗角、相互埋怨、彼此拆台的局面。

他们在外人眼中神秘而和谐，这是因为FBI依靠令人称奇的沟通方式提前化解了可能导致双方不快的矛盾。

这种良好的沟通正是FBI高效完成工作目标的重要原因之一。

FBI认为，绝佳效果的沟通不仅仅靠语言，不能认为沟通出现问题就只是说话的问题，沟通是一个系统。

因此，他们非常重视语言沟通之外的非语言沟通。

他们懂得用眼神、表情、动作、纸条、书面文件、网络工具等方式与对方进行沟通。

FBI的沟通秘诀之一是行为比语言更重要。

他们信奉“观色”多于“察言”的沟通原则。

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

<<FBI沟通术>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>