

<<FBI這樣學套話>>

图书基本信息

书名：<<FBI這樣學套話>>

13位ISBN编号：9789866526725

10位ISBN编号：9866526720

出版时间：大是文化

作者：喬．納瓦羅,約翰．薛佛

页数：192

译者：林奕伶

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>

## &lt;&lt;FBI這樣學套話&gt;&gt;

## 前言

人，都有不願說出的真話 向證人或嫌犯「問話」的方法通常可分為兩種類型：約談與審訊。

約談是比較友善的詢問方式，向證人及其他跟案件沒有直接相關的人蒐集消息。

「審訊」是威嚇意味較濃的作法，向不願吐實的嫌犯套取資訊。

面對這兩種完全不同的套話術，調查員的態度也不相同。

在約談時你可以扮演比較溫和角色，審訊時的態度則要比較強硬。

尤其是當約談的證人因為各種原因，而出現類似嫌犯的不合作行為時，調查員就要從溫和的約談者角色轉變為強硬的審訊。

根據研究，被訊問的態度常常會不時轉變，在「抗拒連續區」(resistance continuum)內的不同程度間游走。

也就是說，有時，被約談者會滔滔不絕的不斷提供資訊，過一陣子突然閉口不提或是與調查員陷入毫無意義的爭論。

具備這樣的概念，調查員就可以利用連串的專業約談技巧，隨時遊走在「抗拒連續區」的不同區域，克服對方不同程度的抗拒行為。

調查員只需審慎選擇適當的約談技巧，就能克服證人與嫌犯不願合作的心理。

當然，光是學習各種不同的套話技巧，並不足以成為優秀的偵訊人員。

傑出的調查員不僅知道如何應用約談技巧，還懂得辨識每種方法適用的狀況。

如果你用錯了的方法，對約談結果可能會造成毀滅性的影響，因此必須小心謹慎。

優秀的調查員會從正式訓練、個人學習以及同事的經驗中逐漸累積套話技巧，再將這些方法消化吸收，成為個人特質的一部分。

當這些套話技巧成為你性格中的一部分時，你就可以在約談過程中自然施展，無須刻意偽裝而平添壓力。

我這樣教FBI套話 沒有一種套話方法或技巧是神奇的成功方程式。

但只要事實俱在，調查員一定能找出答案。

每次的問話，無論多麼細瑣不重要，都是練習或精進既有技巧的機會。

別人認為有效的套話術，對你來說不見得有用，何況每次的案件情況都不一樣。

如果某種技巧第一次使用未能奏效，你就應該稍做調整，或是增加一些你的個人特色。

本書是以調查員、警察或律師的溝通技巧為基礎，擴大他們的套話技能。

前三章探討的是情境模擬、坐位的安排以及道具的使用，以建立成功的基礎。

接下來四章包括觀察與找線索、建立主導地位、表達友善，以及米蘭達警語（Miranda warnings），強調在法律的約束下建立有效溝通。

謊言幾乎都有跡可循 第八、九、十章討論何謂欺騙行為，以及如何察覺謊言的言語及非言語信號。

第十一章提供程度不等的套話技術巧，可供調查人員克服約談對象的不合作心理。

第十二章練習突破約談僵局的技巧，這也是偵訊過程的關鍵重點。

最後一章著重在約談的結束收場，通常這也是容易被忽略的部分。

推薦序 人，都需要一個答案的時候

莊凱迪醫師，莊凱迪診所院長、Dr.Soul 身心靈

成長中心負責人、經歷：前慈濟身心醫學科主任 人都難免會遇到非要得到答案不可的時候。

隨手回想一下，就會想到下列這些我經常遇到的例子。

多年前我設立了Dr. Soul 心靈醫生的服務，協助人們渡過心靈幽暗的煩惱時光。

常有人問我，最常處理的是什麼樣的困擾。

毫無疑問的，就是「感情問題」。

失戀分手、三角問題或者是戀人吵架，都很容易讓人情緒煩悶，非求助不可。

以下就節錄一個典型的對話。

眼神充滿無助的小霞急切地問我：「莊醫師，你看他到底還愛不愛我？」

我努力告訴她：「現在的重點應該是妳還愛不愛他？」

## &lt;&lt;FBI這樣學套話&gt;&gt;

如果妳還愛他，妳可以努力挽回。

如果妳不愛了，又何必在乎他愛不愛你呢？

」小霞急著說：「我只想知道他是不是還愛我。

如果他還愛我，我可以忍，我可以改。

如果他不愛我，我...」她的眼淚又決堤了。

趁著小霞花時間擦乾洪水般的眼淚時，我繼續試著讓她了解：「妳的生命與愛情，應該是由你作主，怎麼會由別人決定呢？

他還愛不愛你，沒有那麼重要。

」顯然小霞還聽不進去，她只是說：「我一定得要知道他還愛不愛我。

」我說：「你可以自己去問他啊！

」「不，他一定會騙我的，我沒辦法相信他說的話了。

這樣子好了，我叫他來找你，你幫我問他還愛不愛我，好不好？

」雖然她用充滿請求的眼神看著我，我還是拒絕了。

「這不是我的專業。

」「我幫助人們慢慢走出自我欺騙，是希望人們可以自己主導自己的生命。

我也必須要幫助你成為自己生命的主導者，停止依附別人。

就像俗話說的，要教人捕魚，不要去抓魚給別人。

我也要教你處理自己的困擾，不是我跳下去來處理你的困擾。

」小霞立刻說：「那你教我怎麼去問出他到底還愛不愛我好了，這樣就不是幫我抓魚而是教我捕魚了

。」她反應真快，我還真是說不過她，只好教她一些套話的招數。

最近幾年，我們把Dr. Soul轉型成為幫助所有人生命更加成長的教育訓練中心。

工作內容包括推行歐美正流行的企業心理教練工作，協助企業的人才提升心理素質與增進情緒管理的能力，來預防因為工作壓力所造成的創意、效率與精神的低潮。

企業經理人處在競爭激烈、爾虞我詐的商場之中，內心經常充滿不確定感。

部屬是否真的信賴忠誠，長官是否真的賞識肯定，沒有人真的知道答案。

處在職場叢林中的經理人，像是走在鋼索上一樣，隨時提心吊膽、擔心害怕。

對於同事、對於客戶，有些事情，真的是不知道答案就不能安心。

這個時候，幾乎每個人都想要學習一些套話的方法，幫助他們得到解答。

更早幾年時，我一邊在教學醫院當身心科醫師，一邊在大學醫學院任教，也常需要協助附近幾個大學的輔導室處理學生的問題。

有一些家長很擔心，非常想要知道自己的孩子到底在做什麼，譬如有沒有整晚都在玩線上遊戲等。

學校當然不可能天天監視孩子晚上在做什麼，家長也不可能就近照顧。

像這種時候，如果想要知道子女的動態，家長恐怕也是得要學習套話的方法，來掌握子女的狀況了。

講到套話，我們必須要提醒，所有套話的方法，都會破壞彼此之間的關係。

因為套話是要揭露對方不想讓人知道的事情，所以這個過程，一定會有些不愉快。

我們應該把套話列為最後不得已的選擇，盡量先採用比較有建設性的方法。

例如父母可以盡力作子女的朋友，讓孩子願意跟父母討論自己的日常生活。

情人也可以努力去感動對方，讓他自願成為我們坦誠的伴侶。

企業經營也應該努力追求雙贏策略，讓對方願意跟我們一起合作，努力追求成果。

只是，人生不可能都這麼理想，難免會遇到用盡各種方法都無效的時候，這個時候，套話就是我們追求答案的唯一方法。

所以，每個人平時就需要學好套話術，以便在最關鍵的時刻，可以出手解決問題。

這本《FBI這樣學套話》最特別的地方，就是作者所教導的，都是最能夠避免破壞雙方關係的套話術。

本書強調透過同理心建立關係的重要性，並且利用肢體語言來增進默契、減少衝突。

唯有在雙方關係最契合的時候，才能夠獲得我們所想要的答案。

<<FBI這樣學套話>>

下一次當你遇到非得要有答案不可的時候，這本書所介紹的技巧，就是你最需要的方法。

## &lt;&lt;FBI這樣學套話&gt;&gt;

## 內容概要

兩位調查員合計將近50年資歷的犯罪現場調查偵訊經驗，與數十年社會學與心理學研究成果首度大公開，書中所列舉的許多套話技巧與方法，是過去不曾發表過的，在歷經刑求恐怖份子事件之後，這種有效且顧及人權的套話技術正在普受採用。

《FBI這樣學套話：讓他不知不覺說真話》原本並非公開販售的書籍，而是專為警察、調查局幹員、維安人員、律師所寫的專業講義著作，特別強化專業人員進行偵訊時的問話技巧，透過語言及非語言辨識方法，以更高的精準度，判斷約談對象是否說謊或有所隱瞞，進而找出事實真相。

雖然本書主要目的在於協助執法單位、軍方以及情報人員，但負責人員面試與考核的企業人力資源主管、以及需要深入了解客戶的業務員都可從中受惠。至於在一般人際關係中運用套話技巧，那更是牛刀小試。

偵訊（套話）的過程，就像舞台演出一樣，對話、道具、服裝以及演員（調查員）樣樣都很重要，像是椅子的位置、有沒有輪子、離門遠近、甚至你的筆記本，都會影響對方是否說真話——你覺得警察局是最好的偵訊嫌犯的地點嗎？

那可不見得，因為多數人在充滿威嚇的環境多半不會說真話；此外，千萬別選比證人或嫌犯還要矮的椅子，這樣你就無法展現你的權威與主導優勢。

當對方不肯老實說時，「咆哮」可以讓他們就範嗎？

錯了，多數嫌犯都沒有受過太多正規教育，但察言觀色可是他們在街頭生存的基本技能，所以你一旦動怒，他們就會馬上看穿你，接下來你的任何虛張聲勢的技巧就全派不上用場了。

此外，說謊的人未必會坐立不安。

面對那些穿著挑逗，喜歡與人調情造成你不安的女性，FBI會換成女調查員進行偵訊，唯有女人才能看穿女人的技倆，如此一來這些有表演慾的女子就無法再賣弄風情了；至於那些情緒失調的人（酒醉、心理疾病），千萬不要與他們爭辯、鬼打牆，重點要回到訊問的主題上。

當你在跟網路與白領階級的金融人士對話時，得先學懂專用術語和他們的行話。

這是為了取得主導地位：在套話的時候，你要懂得佔領地盤、用不同方式迎接他、故意讓他等、由你來決定何時休息。

在處於被動處境時，你更要懂得：移動別人的傢具、做出有禮貌的挑釁行為，就能反客為主。

其實，套話最重要的是建立融洽關係，你的微笑、點頭、握手、眼神，都可以讓他說更多，如果你懂得模仿他的用字、動作，他更是滔滔不絕。

本書除了套話，更能幫你輕鬆與人說話——場面絕對不變冷。

## <<FBI這樣學套話>>

### 作者簡介

扶欄客（秦盟征）新浪、天涯品牌作者、當紅網路寫作高手。

一九七四年十一月出生，寧夏銀川人。

一九九七年畢業於寧夏大學外語系英文專業。

二〇〇四年畢業於澳洲墨爾本皇家理工大學（RMIT University），獲管理學碩士學位。  
現居深圳。

已出版作品：《司馬遷筆下的兵家傳奇》、《司馬遷筆下的江湖傳說》。

創作完成懷舊小說《像亡命徒一樣堅強》（未出版）。

## <<FBI這樣學套話>>

### 書籍目錄

推薦序 在關鍵時刻，解除對方心防 / 侯友宜人，都有需要一個答案的時候 / 莊凱迪學習別人的經驗，提升自己的實力 / 李天鐸 引言 人，都有不願出說的真話第一章 模擬問話情境 - 最重要、最被忽略我是最佳人選嗎？  
一對一的效果最好你想要問出什麼？  
自白的重要偵訊就是一場表演角色扮演練習早上問，晚上問，哪種有效？  
在警局還是在住家有效？  
偵訊錄影，只能嫌犯入鏡筆記的動作切勿洩底黃色橫條紙是大忌第二章 安排坐位 - 方位與座向不可輕忽下半身動作是重要線索椅子怎麼擺？  
有玄機有輪子的椅子最好用走到門邊才會說實話第三章 用道具虛張聲勢，套出真話虛張聲勢真假難辨人性、謊言、錄影帶看圖！  
說話！  
把他的同謀變成你的你以為「咆哮」就能讓他們就犯？  
第四章 線索，藏在細節裡社會地位指標別只看衣著，要看配件年齡也是關鍵多點魅力就少點罪文化與種族差異非我族類，讀心正準人格異常與心理病態 別跟著他兜圈子，逼他！  
用女性來拆穿愛現的人第五章 建立主導地位，不論在哪 當處於主控的約談環境時 先占地盤的人先贏想休息？  
我說了才算當處於被動的約談環境時身分高低，迎接地點大不同移動別人的家具是一種挑釁行為有禮貌的挑釁舉動我很忙，就是要你等第六章 表達友善，你會事半功倍有魚尾紋的微笑最真誠我的微笑只為你你點頭，對方就會說更多握手，一種支配與侵略的象徵記得，多看對方一眼 關鍵第三者的影響力以閒聊做為開場表達友善的坐姿當對方情緒崩潰時.....尋求彼此的共同點模仿對方的肢體動作問話的人動作不可太多模仿用字習慣模仿對方的節奏先向對方吐露祕密保持同理心避免二度傷害對方真的準備好了嗎？  
第七章 米蘭達警語，打開話匣子容許他緘默，他反而更想說米蘭達警語第八章 看出誰在說謊？  
測謊時常犯的專業錯誤他無罪，只是不能說實話不能說出的祕密加深他的疑懼外向的人比較常說謊他認為自己說的是真的米勒法則他沒有說謊，但也沒說實話透明度錯覺打破溝通的屏障偵測謊言的四象限模型顯示自在的線索顯示不安的線索眼皮更會說話不敢看你的人未必說謊他整個身體都在告訴你身體各部分「表情」不一致時間、空間與情緒的矛盾是溝通出問題，不是說謊第九章 問他的時候，細細讀他保持距離，至少一尺半伸張手腳以宣示領域真話可以「盯」出來 一身黑的人挑釁好鬥？  
阻斷視線代表防禦說謊者的「手語」永遠難掩緊張的腿「再說一次問題」（我好構思謊言）第十章 凡說謊必留下語病你的鼓勵訊號與制止訊號說謊者難掩的語病「一個女人」VS「那個女人」代名詞背後的玄機說話風格騙不了人採用拖延戰術不給骨頭，只給狗餅乾真心話大考驗連續問同樣的問題測試不在場證明第十一章 FBI就這樣套話對你期望很高喔！  
讓對方熟悉你的問答模式讓他覺得你握有什麼說故事拉攏他「你為什麼會出現在這裡？」你當老師，他當學生讓他化整為零地承認先刺探再辯解化解證人的道德困境別擔心證據薄弱引導他二選一 避重就輕裝笨套話假扮菜鳥縮小真相的缺口這是最後期限「我們」一起對抗「他們」他自己要求測謊好人犯錯VS.壞人犯罪扮低姿態言外之意讓我們來交換秘密話鋒一轉 再約談，下次要他露餡三次偵訊，套出真話小心，越問越覺得他誠實第十二章 如何突破僵局？  
重視對方的感覺隨機挑數字 一起看看證據不再訊問起身就走「你覺得自己運氣夠好嗎？」顧全對方面子讓對方願意合作的說詞 嫌犯最常問的問題第十三章 約談結束，是下一回合的開始化解嫌犯內心的衝突給予希望保持聯繫事後檢討與評估

## &lt;&lt;FBI這樣學套話&gt;&gt;

## 章节摘录

表達友善，你會事半功倍 融洽和諧的關係可以產生信任感，在約談雙方的心理搭起溝通的橋樑。

如果沒有融洽的關係，對方是不可能對你傾吐祕密的。

關係的建立要在約談的最初幾分鐘就開始，先觀察對方，評估其舉止和心理狀態，像是衣服、珠寶、刺青與汽車等物品，都是透露社會地位與政治意識形態的有效指標。

你越能快速判斷嫌犯或證人的心理狀態，對方吐實的機會就越大。

有魚尾紋的微笑最真誠 微笑：微笑可表現出自信、愉快與熱誠，更重要的是，微笑代表歡迎與認同。

微笑也可以讓調查員有好心情，因而提升約談的績效。

微笑是最常見的臉部表情，也是最容易辨認的表情。

真誠的微笑展現的是不造作的情緒；虛假的微笑雖然看似真誠愉快，內心其實不然。

真心微笑時，兩頰高聳、眼睛下方出現眼袋、眼角有魚尾紋，有些人甚至鼻子會皺在一起，鼻頭看似往下垂；假笑則沒有真誠微笑時那麼對稱，也不會牽動到眼睛。

虛假的微笑很快就消失，而且出現的時機明顯不恰當。

假笑通常會伴隨出現其他代表欺騙的非言語動作。

挑眉：兩個人在眼神接觸時，眉毛會迅速的揚起再落下。

眉毛閃動傳達的訊息是認可對方，而且雙方感覺良好。

如果情況許可，調查員應該先由衷地做出挑眉的動作。

稱呼：稱呼對方正式的頭銜，如某某博士、某某教授、張先生、李女士或小姐，能表示尊重且有利於建立和諧關係。

但有時候直呼對方的名字反而可以拉近彼此的距離。

省略對方的正式頭銜會削弱其社會地位，如果你想在訪談初期建立主導優勢，這種方法或許有幫助。

所以你要直稱對方姓名還是使用正式頭銜，應配合約談目標而定。

我的微笑只為你 第一次與人見面時不要馬上露出微笑。

先暫停一秒，看著對方的臉，然後綻放笑容。

微笑前的短暫停頓是要讓對方知道：「我的微笑是特別為你展露的」，不是平常對陌生人的制式笑容。

你點頭，對方就會說更多點頭：在談話過程中，點頭代表同意、持續注意、並鼓勵對方說話。

談話時頻頻點頭，可以讓對方透露的訊息增加三到四倍。

口頭鼓勵：你應該多以言語或簡單的語詞鼓勵對方繼續說話，例如「嗯」、「沒錯」、「原來如此」、或「然後呢？」。

鏡射反映：調查員應該多重複被約談者說過的話，讓他知道有人專心在聽。

握手，一種支配與侵略的象徵 握手是形成第一印象的關鍵要素。

不當的握手令人不愉快。

握手包括了力道、時間長短、出手的方式、眼神接觸以及身體姿勢。

研究顯示，人的握手方式是天生的，篤定自信的人握手時會露出微笑，握手的時間較長、力道也大一些。

你與對方握手時，身體應微微前傾，眼神接觸比平常多個兩、三秒，然後視線再緩緩移向左邊或右邊，但千萬不可往下看。

力道：堅定用力的握手令人聯想到支配與侵略。

個性外向的人在握手時通常比內向的人用力。

女性用力握手，代表她很樂於接受新體驗，但這項調查結果並不適用於男性。

軟弱無力的握手令人聯想到害羞與神經質。

一般而言，握手的力道越大，支配意味越濃。



## <<FBI這樣學套話>>

朋友間握手時彼此的力道大多相同，上司握手時的力道通常較下屬為大。  
要反制對方侵略性的用力握手，可以張開手讓手掌的虎口對準對方的虎口。

時間：握手的時間會傳達相當強烈的主控訊息。

一般人的握手時間大約三至五秒，簡短的握手（一至兩秒）代表意興闌珊或提不起勁。

握手時間長（超過五秒）代表支配。

握手時間太長會讓對方有落入圈套的感覺。

出手的方式：出手的方式反映一個人的態度。

喜歡支配他人者大多會主動伸出手臂，而且手心朝下。

這個動作迫使對方必須手心朝上才能握手。

手心朝上的姿勢代表被動、順從。

如果調查員希望展現和善的態度，可以手心朝上地先伸手。

雙方的手掌都成垂直姿勢代表關係平等。

要反制這種手心向下的支配性握手，你可以握住對方的手，左腳向前一步，然後右腳略微斜向旁邊，藉此進入對方的私密領域範圍。

握手時藉機將對方的手轉成垂直，並用力晃動五到七次。

以防衛的姿勢進入對方的私密領域，可以反制對方想要支配別人的企圖。

眼神接觸：一般人在握手時，眼神會有短時間的接觸。

喜歡支配別人的人，眼神接觸的時間較一般人來得長，而個性溫順的人接觸時間比較短暫，視線隨即往下。

## <<FBI這樣學套話>>

### 编辑推荐

聯合推薦 警察大學校長 / 侯友宜 Dr.Soul身心靈成長中心負責人 / 莊凱迪 前國安局駐法  
官員 / 李天鐸 「CSI犯罪現場」裡的探員，為何總能靠零散證據「問」出嫌犯？  
你對「謊言終結者」(Lie to Me) 劇中的精準「套話」感到不可思議？  
這些技巧絕對不是編劇們的想像，而是 FBI 調查員納瓦羅的真實人生。  
虛張聲勢的道具、化整為零的問題， 用假話套真話，用你的祕密換他的祕密， 先擺低姿態、  
突然咄咄逼人， 聽出語病、模仿動作.....FBI的25種套話技巧首度完整大公開！  
就算不套話，更能幫你輕鬆與人說話，場面永遠熱絡。

<<FBI這樣學套話>>

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>