

<<FBI危机谈判术>>

图书基本信息

## &lt;&lt;FBI危机谈判术&gt;&gt;

## 前言

我从事的工作往往令人好奇。

每当我对人们说自己是人质谈判专家时，对方就很好奇：与那些将自身置于真实险境的人，那些随时可能杀死自己、人质或执法人员的人，进行谈话将会是怎样的情景。

在最近数年里，朋友和同事们都鼓励我将这些经历撰写成书，催促我与别人共同分享这些年来我成功说服人们放下武器投降的经验。

当我开始涉足人质/危机谈判领域时，这还是一个不断发展的新行业。

我目睹这个行业在经过反复尝试以后，从不成熟的谈判方法发展成了极其高效灵活的策略。

我也观察过毫无心理学知识或谈判经历的同事们是如何不断完善谈判策略的，他们许多人都成为了能够帮助陌生人的心理学家和危机顾问，挽救了许多人的生命，也减少了劫持人质、负隅顽抗或自杀事件中的警官伤亡人数。

在我从事这项职业的早些年里，每次谈判似乎都涉及到两个同等棘手的问题：控制人质劫持的现场；协调那些习惯于按照根深蒂固的执法手段来应对人质事件的领导和同事，这些措施往往注重于诉诸武力，认为谈判人员是些夸夸其谈的家伙，只会妨碍他们的工作。

我们有时会发现，每当我们最终和罪犯互相建立起了信任、靠拢他们以便结束危机之时，某个特工或警官就会透过窗户扔石块，或者命令军车开到草坪上来威慑他们，或者干脆关掉电源。

这通常导致了武力抵抗，造成不必要的伤亡。

当然，有些时候，你不得不放下电话，调动特警队(SWAT)，但当时，更常见的往往是过早作出了派遣特警队的决定。

作为谈判人员，我尤其感到骄傲的是，我们能够很好地打破僵局，推动事态的发展，以便实现任何人质谈判的首要目标：在消除危机的同时避免人员伤亡。

谈判的效果往往都非常显著。

人质谈判的实质就是管理自己和身边的人。

有时候，你眼看着就要和电话那头的人建立起重要的关系了，但通常其实并非如此。

在努力说服别人投降的过程中，你必须管理那些协助你的人，确保你已经万事俱备，只等着在最后一秒做出决定。

你也必须和上司打交道，确保指挥官正在关注你的举动，支持你的决定，并阻止那些可能会破坏你的行动计划的企图。

在我的职业生涯中，我遇到过很多危机事件，其中很多事都是你闻所未闻的，因为媒体并不关注它们，或者很少关注它们。

而其他事件，如韦科、得克萨斯、约旦、蒙大拿围困战等，都受到了国内媒体乃至国际媒体的狂热报告。

每种经历无论成败与否，都在人类行为、人际交流、冲突化解等方面教给了我宝贵经验，帮助我学会如何影响人们，让他们避免暴力行为。

我在本书中讨论的观察资料和经验，也许来源于某些特定的人质谈判经历，然而，它们也同样适用于我们在日常生活中面临的谈判，包括缔结合同，化解与势不两立的同事或充满敌意的邻居（自然也包括朋友和家人）之间的紧张人际关系。

我自己的人际关系在很大程度上得益于我在人质谈判过程中学到的经验，相信本书中所谈论的技巧也能够帮助其他人成为更优秀的人才、更富魅力的伴侣、更细心的父母、更好的朋友和更有效率的领导。

我们必须首先学会倾听和理解，然后才可能影响他人。

倾听是我们能够做出的代价最小的妥协。

## <<FBI危机谈判术>>

### 内容概要

你是否觉得谈判就是动动嘴皮子的功夫？

你是否觉得谈判只要有一股勇气就可轻松上阵？

你是否觉得在谈判中只要控制住了对方就一切ok了？

本书作者为FBI首席谈判专家，他以30年的人质谈判经验告诉我们：谈判是门技术活。

谈判挑战的不仅仅是你的说话之道，还有你的语速、口吻；

谈判挑战的不仅仅是你的勇气，还有你的长相：你不能太高，也不能太帅；

谈判挑战的不仅仅是你的身体，还有周围的温度、环境：太热容易激发罪犯的情绪，空间太狭小容易让罪犯暴躁；

谈判挑战的不仅仅是时间的紧迫性，还有战略的时机性，什么时候该拖延时间、什么时候需要马上行动都有讲究。

谈判考验的不仅仅是谈判者的个人素质，还有危机管理的综合能力！

## <<FBI危机谈判术>>

### 作者简介

加里·内斯纳 (Gary Noesner)

FBI首席谈判专家，危机管理专家，从事人质谈判工作长达30年。

在FBI工作期间曾参与了数百起人质危机事件的解救过程。

他的工作经历本身已经成就了一部惊险刺激的传奇小说，带给人无限的遐想和跌宕起伏。

而他对各种危机事件的辨识与快速应对，以及化危机为契机的神奇方法，更能让人时刻领略专业和高度之间的穿行品质。

作为谈判领域的著名专家，加里曾在数百家执法机构和企业公司举办以危机/人质谈判、危机管理、绑架、恐怖袭击和工作场所暴力为主题的讲座、报告和研讨会，足迹遍及美国50多个州和全球40多个国家。

身为FBI危机谈判处负责人，加里改变了FBI人质解救的模式，使危机谈判由谈判的辅助手段变成必要手段，因此，他也被FBI前任局长誉为“FBI历史上里程碑式的人物”，他的谈判经验被《纽约时报》誉为“危机谈判的活教材”。

从FBI退休后，加里进入国际风险咨询公司任高级副总裁，培训人质谈判的技巧并帮助企业客户制定有效的危机应对策略和流程。

## <<FBI危机谈判术>>

### 书籍目录

推荐

序

#### 第一章 高难度谈判

在倾听时表现出兴趣，并给予同情的回应，这会促进彼此建立和谐的关系，然后就能影响他。

#### 第二章 我的FBI情结

好的执法人员不仅仅善于射击或使用警棍，而且也善于沟通。

#### 第三章 大围困

即便沟通完全是单方的，谈判者沉着而克制的口吻也能够缓和紧张局面，创造出能够促使罪犯说话的良好环境。

#### 第四章 与恐怖面对面

很少有执法人员和恐怖分子交谈到这种程度，我们立刻被他说的话惊呆了。这个顽固的恐怖分子在以前的严厉审讯中拒绝透露这个信息，如今却向我们吐露了真相。

#### 第五章 危机管理VS 积极倾听

我们更需要的，并不是讨价还价技巧的培训，而是在危机管理中所需要的技巧培训，以及积极倾听的大量技巧。

#### 第六章 危机干预：在谈判中发挥积极的倾听技巧

如果谈判专家希望改变当事人的行为，即使之恢复个人冷静，能够更清晰地思考，减少过激行为，他们就必须消除自身给当事人带来的威胁。

#### 第七章 人的本能促使谈判局势发生改变

在突袭时，人质劫持者的最初本能反应是保全自己的生命，而不是伤害人质，但突袭拖延的时间越长，人质就越有可能被处死。

#### 第八章 中间人可以缓解矛盾

只有现实的问题被提出来时，我们才能识别那些潜在的需求，开始制定有效的谈判方法和化解困境的合理策略。

#### 第九章 整个人生就是一场谈判

他们的极端暴力行为并不是源于其他的动机，而仅仅是因为他们无法应付生活中的各种压力和感情上的失意。

#### 第十章 谈判无处不在：家庭、社区、社会

如果我们什么都做不了，那最好能够拖延时间，让整个过程能够放慢下来。

## &lt;&lt;FBI危机谈判术&gt;&gt;

## 章节摘录

版权页：目标性行为VS表现性行为 在危机事件中，当事人劫持人质或负隅顽抗的时候，危机谈判专家们通常面临着两种类型的行为：目标性行为或表现性行为。

目标性行为的特点是，当事人有着实质性的要求和清晰可辨的目标，这些要求和目标如果实现以后，会对当事人有利。

谈判专家们可以通过讨价还价或单刀直入的方法，有效地应付这种目标明确的行为。

在表现性行为中，当事人则会表达自己的挫折感、愤怒、激情、绝望、愤怒或其他感受。

因为没有实质性或具有目标明确的需求，他们的行为经常显得不合逻辑，并高度情绪化。

此外，危机事件本身可能具有自寻死路的性质。

由于当事人需要发泄情绪而导致的表现性行为，可以通过积极倾听得到有效的解决。

尽管这两种截然不同的行为模式代表着事物的两个极端，当事人却往往同时表现出两种因素。

换言之，无论当事人以哪种行为模式为主，他们的行为都可能在目标性和表现性模式之间滑动，因而让执法人员难以制定谈判策略。

尽管如此，在执法人员所遇到的大部分危机事件中，当事人在根本上都有情感需求，并主要呈现为表现性行为。

这些事件可能涉及到被抛弃的恋人、心怀不满的员工或学生、情绪障碍患者或精神病人、有自杀倾向的人们，或者出于某种原因而认为自己或自己的信仰受到威胁或遭到社会贬斥的个人。

虽然这些当事人也可能会提出某些要求，但他们却更想表达自己的愤怒、伤痛、绝望或受到不公平对待的念头，而不是以冷静的态度进行谈判。

他们失去了理智，在强烈的情绪干扰下，无法正常地思考和行动。

尽管所有危机事件都呈现出不同的问题，但谈判专家们发现，要安抚那些情绪愤怒、似乎缺乏明确目标的当事人，往往尤为困难。

虽然表现性行为的当事人在谈判过程中可能会说很多话，但他们通常都无法清楚地表达自己的真实需求。

因此，谈判专家必须能够适当地引导表现性行为的当事人，让他们清楚地说明自身所处困境的性质，并讲出自己的要求，以便执法人员解决这些问题。

近年来，FBI的重大事件应对小组（CIRG）采用了新的谈判技术，旨在让谈判专家通过各种技巧来帮助当事人理清他们零乱的想法和感受，从而获得有用信息。

借助于积极的聆听技巧，谈判专家可以控制谈判的气氛，同时培养必要的共鸣，赢得当事人的信任，并解决紧张局势。

为了有效地运用这些聆听技巧，谈判专家必须首先了解危机的本质。

事实上，当谈判专家抵达紧急事件现场开始谈判时，必须记住：当事人已经处于激烈的内心冲突之中。

要引领他们走出危机，谈判专家首先必须明白造成这种状况的原因。

危机的本质 危机无视于人们正常的心理和生理应对机制。

由于危机事件所具有的某些特点，它们往往扑朔迷离，令人束手无策。

## &lt;&lt;FBI危机谈判术&gt;&gt;

## 后记

从FBI退役以后，我开始就职于全球领先的绑架应对咨询公司“化险咨询”。

我的主要任务就是协助客户预防他们的某个雇员或家人遭受绑架，如果绑架案发生了，我就要协助客户在实践中应对劫匪，以达到最好的结果。

作为顾问，我的出行活动比以往大量增加了，然而，相对来说，我也卸下了身为FBI部门负责人的重任，这让我觉得很欣慰。

然而，我的军事行动并没有就此结束。

2003~2008年，我处理了一起漫长而极其棘手的绑架案，此案涉及到三名美国国防承包商，他们遭到了恐怖主义团伙“哥伦比亚革命武装力量”(FARC)的劫持。

这个案件得到了美国政府中许多机构的重大关注和积极参与。

这是我处理过的最棘手的案子，和绑架者以外的第三方周旋并再次在危机中制造出了新的麻烦。

政府中人才济济，有许多勤奋而能干的人。

在处理这类问题时，它(政府)具有大量资源，并能够提供重要的帮助，但它有时候也能画蛇添足，让事情变得更复杂。

美国政府在协助哥伦比亚军方搜集情报时表现得相当出色，并最终证明是这次事故获得顺利解决的关键因素。

但是，墨守成规的思维方式和过时的政策指导，通常会妨碍我们筹划出新的问题解决方案，延误人质获得解救的时间。

尽管政府犯下了许多错误，然而，人质在被劫持了五年半以后，最终被哥伦比亚军方解救出来，安全地回家与家人团聚。

我协助政府处理了这个案子，由于这次我站在了受害者家庭和雇主的立场，因而获得了新的见解，也认识到政府有时候在应对恐怖分子时存在的不足之处。

即便在政府领导人当中，“恐怖主义”这个字眼也会激起强烈的憎恶。

这种反应通常会导致墨守成规的思维方式。

在探索有效的营救策略时，人质被恐怖主义团伙劫持的事实不应该是我们首先考虑的因素。

更重要的是了解恐怖分子的企图是什么。

如果金钱或其他有形的东西是他们的目的，我们就可以运用传统的谈判策略，这通常会大获成功。

然而，如果恐怖分子的要求是政治方面的，局面就会变得无比复杂而棘手，但这并不必然意味着毫无希望。

这种案子需要相当的耐心和新颖的想法。

1990年，我们没有向非洲的恐怖分子支付他们想要的赎金，而是改为向他们提供办公室和药品，然后安全地营救出布伦特·斯旺。

这种新颖而灵活的做法非常有效。

战略干预通常是必要的，但并非每个案件都是如此。

不幸的是，许多政府官员并不理解恐怖主义团伙之间的细微差别。

相反，当他们听到“恐怖分子”这个字眼时，他们就会立刻得出结论，认为对方的要求肯定是政治方面的，因此，他们必须做出坚决的拒绝回应，毫不妥协，也没有任何商量的余地。

这种“万全之策”并不是对绑架者真实动机的最佳回应模式，也使我们无法深思熟虑地考虑各种可能的策略。

事实上，大部分被绑架者并不关心劫持他们的人是罪犯还是恐怖分子，是为金钱还是为政治目的。

他们和他们的家人只希望他们被解救出来，我认为，我们应该去做任何合理的事情，以便实现他们的愿望。

法律并不禁止美国家庭或公司在绑架案中支付赎金。

然而，如果绑架美国人的犯罪团伙被列入了国务院的恐怖分子名单，那么，支付赎金就违反了禁止向恐怖主义组织提供物质援助的法律。

国会希望这个禁令适用于在美国境内为海外恐怖分子团伙募集资金的组织，却从来没有想到将它运用

## &lt;&lt;FBI危机谈判术&gt;&gt;

到绑架案中。

在我看来，就像政府中的某些人试图建议的那样，这个禁令绝不应该阻止某个家庭或公司安全地营救出被扣押为人质的亲人或雇员。

“9·11”事件过去以后，在应对这种局面时，政策出现了显著的转变，他们认为只有军事打击才是应对恐怖分子的正确措施。

许多官员被迫反复宣称，美国政府坚决不会和恐怖分子谈判。

这些强硬的声明促使官方在应对任何危机时都会采取军事行动。

正如俗话说，如果你手握大锤，你往往就会认为任何东西都是钉子。

但是，宣称我们不与恐怖分子谈判，始终无法确保美国公民在海外免遭绑架。

事实上，美国人始终是绑架者最理想的人选。

我同意美国政府不应该对恐怖分子做出重大让步的行为(家庭或雇主不在此列)。

然而，这并不是如通常所理解的那样，意味着美国当局不会和恐怖分子磋商，亦即谈判。

我确信，FBI确实想要和在纽约IFK机场的飞机上劫持人质的恐怖分子谈判，否则后果将会是危险而愚蠢的。

但和恐怖分子谈判并不意味着我们必须顺从他们的要求。

如果仅仅因为他们碰巧是恐怖分子，我们就觉得有必要显得很强硬，那么，避免和这些劫持犯沟通只会导致事与愿违。

藤森总统在秘鲁时就是这样做的，但他是靠运气才避免了一场全面的灾难。

我注意到了美国军方在伊拉克最近作出的卓有成效的努力，为了平息暴力，他们和极端主义分子们接触，甚至向部分人支付工资。

这种灵巧而有效的谈判挽救了许多美国人的生命。

我相信，我们可以理直气壮地说，作为一个国家，拒绝向恐怖分子做出重大让步是我们的政策，但是，我们需要和他们沟通。

当然，为了安全地营救某个人质，向某个罪犯甚至恐怖分子团伙支付赎金会怂恿他们绑架更多的人质。

但是，我们有其他办法吗？

我们忍心看着人质在丛林中经受数年的折磨或者被杀死吗？

简单地说，在绝大多数绑架案中，不支付赎金就意味着人质不会得到释放，事实就这么简单。

在我看来，我们首先应该关注人质的安全解救问题。

在那以后，我们可以再积极地追捕劫持犯，以便将他们送上法庭，或者在适当情况下，运用我们的军事力量来惩罚这些劫持美国人质的匪徒。

我们应该不屈不挠地持续追踪他们。

只有当恐怖分子意识到，他们要为绑架美国人付代价时，这种犯罪才可能减少或消除。

但是，我们不应该让惩罚恐怖分子劫持犯的欲望蒙蔽了我们的判断能力，使我们意识不到其他办法。拒绝谈判根本不能消除问题。

我从自身的经验认识到，如今的国际恐怖主义威胁真切而又严重，我们必须运用多种多样的策略，做好应付这个难题的充分准备。

最近，索马里海盗在国际水域四处横行，劫持过往的船只以便勒索赎金。

在这些事件中，基于人道主义原则，我们或许需要用赎金来安全营救落难的船员和船只。

然而，这样做过之后，应该立刻实施全面的军事行动。

当海盗们尝到其行为的苦果以后，他们就会立刻停止绑架船只的猖狂之举。

如果俘虏了装满劫持犯的船只，却又因为他们没有袭击海船而释放他们的话，这样绝对无法阻止他们的骇人罪行。

我对谈判的作用深信不疑，但这并不妨碍在必要时采取强硬的惩罚性军事行动。

然而，我们需要意识到，当采取谈判作为应对策略的时候，我们并不应该认为这种努力就是在纵容恐怖主义。

最近这些年来，世界对美国的积极看法正在急剧衰落。



## &lt;&lt;FBI危机谈判术&gt;&gt;

有些人认为，我们在做事时，对其他人的意见充满了傲慢和漠视，拒绝和国际社会合作，自行其是。幸运的是，现在这种趋势似乎已经有所减弱了。

外交和谈判的技巧是相辅相成的。

细心地聆听他人，承认其看法的价值并规划合适的策略，能够让我们积极地影响他人的行为。

我们需要更多地意识到，其他人对世界及其问题的看法也许与我们不同。

这并不意味着他们必然是对的，或者我们是错的。

这仅仅是一种我们需要理解并承认的不同观点。

不久以前，我很高兴地获悉罗伯特·盖茨成为国防部长以后说，美国需要更多的外交官，并需要更多资金来支持他们的活动。

这番话表明他意识到，作为一个国家，单靠“锤子”并不能解决所有的问题。

我们在工具箱中必须装满包括谈判在内的各种各样的工具，并学会正确地使用它们。

就像执法特警队，只有当我们毫无其他办法时，我们才可以运用美国的军事力量，而并不能仅仅因为我们有能力就这样做。

无论何时，只要可能的话，我们都应该听从马丁·路德·金的建议：“通过和平手段寻求和平的结局

。

”武力应该始终被视为迫不得已的最后选择。

我的看法和言论都是基于近30年的直接应付全球恐怖主义的经验。

我并不反对在必要时运用武力。

我建议在斯佩里维尔运用致命武力来挽救生命，并支持人质营救队在塔拉迪加实施突袭，就是两个明显的例子。

我也非常荣幸地和美国陆军三角洲特种部队、美国海军“海豹”突击队共同工作过，和他们共同训练并参加实战军事部署。

我非常欣赏他们的能力、忠诚，以及挽救美国人生命的献身精神。

而且，我也自豪地成为了一名美国“海豹”突击队员的父亲。

然而，我知道，除非绝对有必要，政府领导万万不可调遣这些勇敢的战士和水兵，让他们发挥极其出色的能力。

在2002年的莫斯科剧院事件中，政府采取了战略行动来攻击恐怖分子，这导致了129名人质的死亡；

在2004年高加索的别斯兰学校事件中，共有334名人质死亡，其中包括186名儿童。

这些事件和我们前面提到过的埃及人在马耳他笨手笨脚地实施营救计划，表明试图单独依靠武力来摆脱困境的危险依然存在。

局势似乎无法谈判，但这并不意味着我们就应该放弃要谈判的努力。

美国军队的反恐分队都没有谈判人员，这种职位是FBI专有的。

但是，如果派遣军队的领导人根据他们对恐怖分子行为的先入为主的偏见，认为并不需要谈判人员来应对恐怖事件，他们就不会要求FBI部署谈判人员。

这会让我们最重要也最成功的方法从此再也派不上用场。

我也仍然担心，今天政府的绝大部分领导人，在应对重大围困事件时都缺乏足够的经验。

十多年以来，FBI都没有应对过一起这样的事件。

公众自以为，FBI天然具有应对危机事件所需要的技能，但真的是这样吗？

过去的危机管理培训练习主要集中于汇集资源、委派职权、成立跨机构联合指挥部、利用改进后的电脑程序来追踪情报，以及建立沟通的能力。

所有这些都很重要，然而，它们其实根本无法帮助一名专案指挥官或关键决策者为他/她即将面对的最重要任务做好准备，这个任务就是：决定怎样和恐怖分子进行有效地沟通。

我们需要弄明白许多东西：他们的目标是什么？

他们提出了哪些要求？

他们的行动对我们有什么启示？

在回应他们的要求时，我们怎样有效地与他们沟通？

我们怎样预先阻止暴力？

## <<FBI危机谈判术>>

我们如何赢得时间，以便更好地准备可能的战略干预行动？

这都是需要解决的重要问题，就我所知，目前还没有管理训练课程充分地解答过这些问题。

我认为，现在，我们的国家应该更好地准备反恐围困战。

2008年11月底在印度孟买发生的恐怖主义袭击应该被我们引以为戒，相似的事件也可能会在美国发生

。如果这种事发生的话，我们是否具备充分的资源和能干的管理者，能够有效地解除危机并尽可能将人员伤亡降到最低限度？

恐怖分子只要能够造成一次严重的损失就够了，但我们却必须时刻做好准备。

<<FBI危机谈判术>>

编辑推荐

<<FBI危机谈判术>>

名人推荐

<<FBI危机谈判术>>

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>