14 | 标准：有利益冲突，如何让对方让步？

跟熊浩学沟通-30讲
今天

进入课程 >

14 | 标准：有利益冲突，如... 73%
00:00 / 13:46 倍速播放

你好，我是熊浩。欢迎你来到我的得到课程。

在前面的课程里，我们讨论了克服定额心智，创造问题解决方案的两种具体方法，分别是“打包”和“创想”。我相信这两个具体的方法，能够帮助你在未来的谈判中，整合和设计出更多的问题解决方案，也就是从同种利益相互妥协此消彼长，不同利益相互认真交换，但无论如何，对于冲突利益，你还是会回到“钱”这个问题上来，就好像你买东西或者是重新跳槽入职，说到底还是要谈钱。这个部分其实是让人有一点点头痛的，那有没有一些方法，能够帮助自己既能够要回应得自己想要的，同时又维持好与对方的关系呢？

今天我们会为你介绍说到当中的第三个核心要素——**客观标准**，这个要素就是帮你，在要到利益的同时，也能够维持关系。

三种影响力

我们首先说一个基础观念，人受什么因素影响？通常我们会说这种影响力量会影响你的认知和决定：第一种叫三观影响力，正向影响力就是说服对方，你如果这样做会给你带来直接的好处；第二种叫负向影响力，负向影响力就是跟对方沟通，如果你不这么选择你会吃亏的。

我们举一些简单的例子，比方说在商品销售的时候，我们会跟对方说：“小姐，你看我这个衣服穿在你身上多好看，你穿出去一定是艳惊四座，到大街上回头率一定很高。”这就叫正向影响力，买我的东西会给你产生直接利好。

而第二种情况，负面影响力，同样的场景下我们会说：“小姐你看，今天要是不买，打折季就过了，你以后看到这个衣服你还想来买，得多付好几万块钱，多划不来呀！过了这个村，可就没这个店了。”这就叫负向影响力。今天你不这样做，会对你产生损害。

这两个基本的框架你在一起，就构成了我们在分析问题时候的四象限分析工具的分析框架，也就是利都赞放，在天平之上非常简洁明的衡量。

那么我们在日常生活中，除了利赞，还有其他的因素会对我们产生影响力吗？我不的停顿几秒钟，先让你凭借自己的直觉和经验，对这个问题有一个自己的初步答案。

好，思考时间到。我相信好多人估计真的想不到，他们认真搜索后，发现真没有了，世间的事，不就是损益比较，利害得失吗？

其实有，这个其他的因素就是“是非”，就是说，这件事的判断与抉择不是利弊问题，不是可以带来利好，规避损失，而是你就“该”这样做——这就是第三种影响力的来源。我们把它称作“规范影响力”。

举个例子，我们在一个特殊学习的时代，我劝你多读书，我可以告诉你读书会给你产生各种帮助，可以给你带来个人成长，可以让你的职场经验优化，我也可以负面地影响你，因为别人都在学，你如果不学会被这个时代甩起来没，，但同时我也想说，难道学习本身不能构成一个独立的价值吗？难道你不应该学习吗？这个，就是所谓的规范影响力。

在谈判当中，引入所谓的客观标准，借助那些非主观的因素，而是客观的要素，不由双方当事人意志所转移的力量，而说服对方让他能够作出让步。

客观标准

如果你刚刚被动的话，你肯定配过眼镜，而且你一定知道眼镜是要慕利行业，我们其实都是外行，其实我们不知道这个术语究竟，只要你去眼镜店配过眼镜，你都会发现眼镜店都是专业的，它们都会给你看一本制作精良的定价手册，它里面为你罗列了不同镜片属性、特质和价格，告诉你它们多么高端，当你看到这样一个沉甸甸的手册的时候，你会相信所有的都是看到了这样一个沉甸甸的文本，你会觉得自己一定是遇到一个公平地对待，**虽然这种组合，其实是你潜意识里的一种错觉。**

所以当对方进行谈判的时候，对方会理直气壮地跟你说：“你看这款镜片的价格就在这，我最多给你打八折，这是我今天最大的权限了，所有人都是这个价格，因为它的质量真的非常好。”这时候，我们刚刚眼镜业是慕利行业，我们明知本事是深，但是当你看到了这种客观标准，你在价格方面的本来想要“压榨”对方的心，就会被克制，这种客观标准，限制了我进一步压你的权限。

那我们在日常生活中，有哪些客观标准可以被我们加以使用呢？常见的就是法律，毫无疑问，法律是一个具有强大约束力量的客观标准。

除了法律，还有沉稳的政策与规范，行业当中所形成的惯例，以及你在之前谈判中所做的东西，我通常会给跟我的学生，在将来的职业生涯中，把那些对自己有利的谈判结果和定价的合同，保留下来，把那印本带在你身上，储存在手机里，这就好像你是个卖眼镜的，随时携带着高档镜片的定价指南，客户坐在你的面前逼着你让价的时候，你可以拿常说定地拿出这张对你有利的合同，说：“王总，你看这是张总在不久前跟我们签订的合同，30万，所以今天给他空的要价也是30万，在这个前提，我最多可以给你新的要价，30万是我们最低的价格，我们对所有的客户都开出这个价格，所以您其实是被非常公平地对待。”

我们每个人都非常渴望被公平地对待，我你正一下，确切地说不是每个人，每一种高等灵长类动物都希望自己被公平地对待，有一个著名的动物学实验，把两只猴子放在笼子中，让它们完成把一块石头递给实验员的简单工作，但不同的是，完成工作之后一只猴子得到的奖励是黄瓜，而另一只猴子得到的奖励是葡萄，你会发现在它们之间，就刚才的工作的“不被平等对待”，而结果是带来今人往往，表现了用自己的那只葡萄去交换别人的黄瓜，会影响情绪把石子递给实验员，它会踢踏、会抗争，会拒绝工作。

除了之前我们提到的三种影响力，负向影响力，规范影响力也是我们在谈判中，可以使用的客观标准。我们说，通常情况下，非常容易被你公平对待，当对方感受到自己被公平对待，他会接受你的标准，他会更容易接受你的开价。

当然，客观标准的另外一个好处就是帮助你即吸收不满。实际上我们在跟人对话的时候，如果我们之间保证是在价格部分出现争议，进入零和博弈，那接下来的对话方式非常容易带出对方，非常容易影响你日常的健康关系，对方会觉得，你怎么那么较真啊？你怎么那么苛刻？为什么我们和那么多合作的时候在，在价格方面却显得这么不近不近？

这是因为双方此时，其实是站在立场上去对抗的，但如果你是把自己一个客观标准，对方转无话可说，因为你是按照规矩来的在办事，而且你保证了对方的利益，**所以他至少对规则本身有意见，而会自然就会对你这个人有意见，**整个冲突的对象，在这个过程中出现了一个转机的转折。

你看，“标准”这个要素，是帮助我们在整个谈判过程中调动“规范影响力”的，这对方感受到自己被公平对待，如果他被公平对待，但没有在你这里获得让步或者是妥协，他不会改变态度，因为这是“标准”的问题，而不是你的问题。这在一定程度上，可以维持你和对方的良好关系。

我们简单总结一下，在这一讲的课程中，我们说了谈判当中的第三个核心要素，客观标准。这里，它是特别强调两点，第一，当对方在影响，说服别人的时候，不仅可以调动利赞沉闷的比较，也就是正向、负向影响力，**还可以调动规范影响力，让对方感觉自己被公平对待，这时他会更容易接受你的建议。**

第二，客观标准的另外一个重要功能，是帮你吸收不满。如果你的谈判和沟通过程并不顺利，但你在这个过程中提出了客观标准，这时真正的问题就不是你的问题，而是标准的问题了，也就是说，我们的沟通没有成功，是因为在标准上，我们一以贯之，公平对待，没办法给你例外，而不是我在我实力强大的，不想妥协。

最后给你一道思考题，在家庭沟通场景中，如果你的孩子要求买一个玩具，而你不想直给他买，你能不能想到一个合理的客观标准，来支撑你的立场？我想听听你的思考，你可以留言，我将为你点评。

分享给朋友 ⊕ 赞赏 ⊕ 收藏 ⊕ 评论 ⊕ 分享

划重点

添加到笔记

1.谈判中引入客观标准，使用规范影响力，能够更容易地说服对方，让对方作出让步。

2.日常生活中，经常被使用的客观标准有法律，政策与规范，还有行业当中所形成的惯例，以及你在之前谈判中获得的先例。

3.客观标准的可以帮助你吸收不满，在对方让步的同时，也能维持好与对方的关系。

微信：753364708

前一篇

用户留言