17丨说服：什么时候才需要用到说服策略？

跟熊浩学沟通-30讲
今天
进入课程 ›

17丨说服：什么时候才需要... 65%
00:14 / 12:43

熊浩讲

你好，我是熊浩，欢迎你来到我的得到课程。

到今天为止，我们的课程已经完成了两个部分，第一个部分是原则——我们讨论了结构问题、性质问题、目标问题和风格问题，第二个部分是主题，我为你讲解了如佛祖说说教的基本框架，从今天开始，我们进入第三部分，说服。所谓，所谓的说服，就是拓宽和强化你应对多元人际沟通情景的思考与实践能力，让你更好地实现沟通目标。

在拓展部分，我们会具体教授三个情景，分别是说求权利和方的说服情景，决定权在第三方的顾问说服情景，以及通过了解一些冲突管理的方法，处理沟通中出现的摩擦，消除对话中出现的敌意，从而更全面地提升和应用沟通品质。

让我们从说服开始吧，说服的第一讲，我将为你介绍三个大问题：什么是说服——说服的定义问题；为什么需说服——说服的场景问题；以及怎么说服——说服的策略问题。

什么是说服？说服是在一种特殊情境下的对话与沟通策略，这种情境是你希望对方作出配合或行为的改变，但通常的是，你没有办法向对方施加控制，没有办法强迫，于是我们便只能说而求其对，对方的施加影响。

按照图文英词典的定义，所谓的施加影响，是指the power to effect the way someone or something develops, behaves, or thinks, without using direct force or orders，它是指一种力量，这种力量会影响一个人或事物的发展，行为的方式或思考，但却不去满动那种直接的暴力或者对权力的强迫。

人生不如意十之八九，如果我们在人生旅途中，一定会发现自己没有办法去控制别的情景，如果我们没法控制和自我决定，不意味着只能无所事事，我们依然有可能对对方施加影响。

所谓，说服实际上是一种对影响力的调动，当我们没有控制权，我们便需要去使用说服。

说服的场景

我们在来看看说服的出现场景，粗略地分，我们需要调动说服能力的场景大致分成两种：

第一，你没有独占的资源与能力。如果你拥有独占的资源与能力，比方说你控制了水源，控制了石油，控制了资本，控制了我妈……你就可以对我进行强制，要求甚至命令我去作一些行为。所以反过来，如果你没有独占的资源或能力，你就是性状中的乙方，你没有独占资源，便只能施加影响，这就是说，这时候你需要运用说服这种策略，你没有独占的资源与能力。

第二种情况，你没有控制的合法性，什么是控制的合法性？按照德国社会思想家马克斯·韦伯的概念，合法性可能有三种重要的来源，如果你拥有这三种来源之一种，就可以控制，这三种来源分别是传统合法性、法理合法性和超凡合法性。

传统合法性是指我对你的控制力量，来自于某种传统给出的“维控”，比方说我打在同一个大公司当中工作，但我很特别，我是大老板的儿子，那我们在开会决策商讨的时候，你会发现我对整个局势有一种隐隐的控制与操作，这种力量不来源我的能力，而是来自于传统的继承，大家对我的尊重会礼让三分，因为我从我爸那里继承或者是获得了某种权力。

第二种，叫法理合法性，所谓的法理合法性，就是我对你进行控制，其力量来源于某种理性权威及程序原则的权力。因为他已经获得了某种法理程序的授权，这就叫法理合法性，一个人对局势的掌握，对别人的要求，来自于一个理性化的规则框架。

第三种叫超凡合法性，超凡合法性，英文叫Charisma，克里斯马，这个词的本意含义是魅力，看迷、神携手的某种力量，它来自于对别人的崇拜与迎接，韦伯认为，超凡合法性实质是某种魅力，超凡合法性的这种权力来源，来自神秘的权威性的感情色彩，它是非理性的，它不是来自规矩，也不是来自规章制度，而是依据某种神秘力量的启发，我们可以看一看这个世界上那些著名的商业领袖，他们身上都浮溢着某种强烈的人格魅力——克里斯马。

所以，你可以在沟通中用这个清单检查自己，如果在这诸时并没有传统为你背书，并没有程序或规则给你赋权，你也没有那种振聋一呼、应者云集的独特魅力，相反的，你却果断一呼，鸦雀同事会最起哄的门，说：“嗯，说话能不能少声点？”那你就没有合法性，你就没有办法发配或控制，你在沟通中便只能进行说服的影响。

最后，如果你能发配与控制，你不需要学习说服，即你如果占有资源与独特的魅力，如果你拥有合法性的背书，你就可以直接去要求，去命令，如果没有，这就是说服所运用的场景。

所以说服也被称为“**非职权影响力**”，所谓“非职权”，其实是照因，我们没有上下级的关系，而“影响力”是我们处在这种情境中不得不采取的对话策略，说白了，在“谁求谁”这个问题中，说服处理的，是我，有求于我。

说服的策略

那如何说服呢？换言之，说服的策略是什么呢？

按照那鲁大学教授卡尔·霍夫兰的解释，说服，可以发生在我们人际沟通的所有环节，它会影响你是否留意，你是否理解，你是否认同，你是否记忆，以及你最终是否产生行动，所以，从以前的注意力被牵引到最后行动，其实所有的认知理论和沟通方向都可以去施加“说服”的这种隐而不显的影响。

那么，用什么样的策略能够让你的认知，你的观念，你的百化更让没产生注意，产生理解，获得信任，扎根记忆，最终产生行为呢？这就是在说服策略中，老师们功夫密不可分的，所以，从以前的注意力被牵引到最后行动，其实所有的认知理论和沟通方向都可以去施加“说服”的这种隐而不显的影响。

那么，用什么样的策略能够让你的认知，你的观念，你的百化更让没产生注意，产生理解，获得信任，扎根记忆，最终产生行为呢？这就是在说服策略中，老师们功夫密不可分的，所以，从以前的注意力被牵引到最后行动，其实所有的认知理论和沟通方向都可以去施加“说服”的这种隐而不显的影响。

按照那鲁大学教授卡尔·霍夫兰的解释，说服，可以发生在我们人际沟通的所有环节，它会影响你是否留意，你是否理解，你是否认同，你是否记忆，以及你最终是否产生行动，所以，从以前的注意力被牵引到最后行动，其实所有的认知理论和沟通方向都可以去施加“说服”的这种隐而不显的影响。

那么，用什么样的策略能够让你的认知，你的观念，你的百化更让没产生注意，产生理解，获得信任，扎根记忆，最终产生行为呢？这就是在说服策略中，老师们功夫密不可分的，所以，从以前的注意力被牵引到最后行动，其实所有的认知理论和沟通方向都可以去施加“说服”的这种隐而不显的影响。

按照那鲁大学教授卡尔·霍夫兰的解释，说服，可以发生在我们人际沟通的所有环节，它会影响你是否留意，你是否理解，你是否认同，你是否记忆，以及你最终是否产生行动，所以，从以前的注意力被牵引到最后行动，其实所有的认知理论和沟通方向都可以去施加“说服”的这种隐而不显的影响。

那么，用什么样的策略能够让你的认知，你的观念，你的百化更让没产生注意，产生理解，获得信任，扎根记忆，最终产生行为呢？这就是在说服策略中，老师们功夫密不可分的

在这一讲的最后，我给你留一道思考题，请你检查一下日常生活当中的说服场景，不论是广告文宣，还是那些精彩的表达，你能不能想到一些用“中心路径”制胜的说服表达。如果有，请你在留言区和大家一起分享。我们下次课见！

划重点

添加到笔记

1.说服实际上是在没有独占资源和能力，或缺少控制合法性的情况下，对影响力的调动。说服也被称之为“非职权影响力”

2.控制的合法性来源分别是传统合法性、法理合法性和超凡合法性。

3.说服的策略大致分为两种，强调理性内容的中心路径，和强调感性触动的外围路径。

微信：79336708

跟熊浩学沟通 · 30讲
只要这么谈，做事都不难
版权归得到App所有，未经许可不得转载

复旦大学副教授
谈判专家
熊浩

前一篇

用户留言

默认 最新 只看作者回复