跟鹿浩学沟通-30讲
昨天

进入课程 >

22 | 结构调用：如何不开口… 88%
10:54 / 14:09 MB

倍速播放

你好，我是鹿浩。欢迎你来到我的朋友圈子。

在前面的课程中，我们已经为你介绍了说服和辩论。今天开始，我你会介绍调解、专业地说、也就是冲突管理，我会从冲突管理的角度帮你和别人沟通。

之前说过，冲突管理也是涂果权被沟通双方分享的对话状况，即使是冲突解决专家，即使我们认为某个方案如何合理有效，也没有权力把这个结果当作出决定，最终的决定，依然得是对话双方自己作出，因此，冲突管理依然是一种特殊的谈话，是一种避免家协助的谈判，它是谈判的进阶状态。

在法学院专业教学过程中，冲突管理的课程是把同学们训练成可以帮助他人化解冲突的专家，而在我们这门课里，我们会把冲突管理中，对沟通产生明显助益的方法、思路，技术为你提炼出来，让你通过冲突解决专家的视角，进一步化作沟通的工具。

那这种冲突解决专家视角的关键之处是什么呢？答案是——处理人。

有研究表明，在沟通中，50%以上的时间，其实都是处理人，因此，在冲突管理这个部分，我们将你介绍的重点就是如何处理人——影响人的心智、管理人的思路、控制人的情绪、强化人的执行。

所以从冲突管理的角度看沟通，你需要把上一层楼，你需要了解的不仅仅是沟通的方法，更是控制沟通的方法，乃至控制人的方法。

坦率讲，人是非常容易被影响的，这个基本结论已经被太多学科证实，这也是我们这一系列方法，得以运转的理论前提，那么，在帮助别人解决争议、优化沟通的过程里，有什么具体方法可以实现对人的影响呢？

在这里我给你一个框架，你要了解两类控制方法：第一，叫看得见的结构；第二，叫看不见的结构。

看得见的结构

先说看得见的结构。这里，我给你一个习通场景——你大概见过那些西方著名的政治人物的演讲，往往会在这场的时候向整个会场挥手，他会跟每一个人挥手，然后把自己的目光投向每一个人，向左边的观众看一看，摇摇手，点点头，向右边的观众看一看，摇摇手，点点头，向后面的观众看一看，摇摇手，点点头，他为什么要这么做？他在干吗？我给你明几秒钟，先让你思考一个依赖自己直觉写经验形成的初步答案。

你可以认为这是在和熟人打招呼，是在表示善意，其实，演说者的鼓励与鼓舞的目标，**表达者其实是在试图和它可能多的观众产生具有关联性的人际接触——Personal Contact。**

你和演讲者其实并不认识，但当你在第一时间感受到自己被鼓励的感受，还是说“自己”，在由多人参加的会议中，目光投射是一种重要的影响投射，你如果在引导一场沟通会议，你可以在说话时，用眼光均匀地扫视全场，这是在宣布所有人都被关注，所有人也同样重要，然后将目光投向正某位成员的身上，接下来你再提出问题，他便会感受到，你正在用这种关声的方式，对他发出说话的邀约或要求，这一切是关声的，并没有写定的内容传达，但它同样有效。

更直接的，**如果不仅仅是眼光的投射，而是真正的肢体语言**，它会对人产生哪些势而有效的影响呢？确实有人做过这样的实验。

在美国，巴其和同事们设计了实验室的候选人赛请到某国的大学，然后邀请几十位其校校民主党的学生去势者和他们聊天，这是以模只是被动，并没有发言与交流，碰面之后，其中民主党的候选人先走，其和党的候选人留下来和所有学生不说话，只是一一握手，在活动的最后，当再一次调查人们的政治偏好的时候，因为其校的候选人握过手，研究发现民主党的一些支持学生就跳票了。

人性，纤细而柔软，**当他的人际接触，会发生对人非常明显的影响。**在这个过程中你没有明到被选人的政纲，你并没有理性地比较谁的政策将更优秀，你只是获得了人际接触，但你，依旧发生了变化。

被设计的语词，被控制的行为，被设计的肢体互动，这些东西可以被你的意识直接接受和直接注意，这就是所谓“看得见的结构”，这个是可生的影响，是的，**除了语言、权力、合法性、除了机会、收益、共**，你还可以通过对对话结构的预先设置，从而对对方产生影响。

看不见的结构

说完了看得见的结构，那看不见的那些结构是什么呢？看不见的结构，是那些润物无声的，更不容易被意识觉察的影响，举个很简单的例子，如果你在教室当中，你一定会留意所有的讲台都高出地面大概10到15公分。为什么呢？这个小小的结构是用一种无声的方式，在不断地主张自己的权力，这个权力，也就是**结构主张，这种权威感的思路，不来自明示的言辞，只是一种暗示的环境。**

如果你有机会去教堂，你会发现哥特式的教堂往往采双尖拱，而采顶教扁，你推开教堂的大门，看到幽深的空间当中，在目的尽头高高地悬挂了一个十字架，你会逐步往前走，你看着那个十字架，并和这个悬在高处的十字架逐步重近，你的头便逐步地抬了起来，在行进过程当中，如果你的头颅抬起高，伸脖地，我们往往会同时产生崇拜，敬仰或者服从的心态。

教堂不需要跟你说话，它只需要把那些环境作即成定设，就会改变你的认知和情感。

正是在这个意义上，我们在对话过程中，**“如何预藏”**就构成了一个有意义的问题。

在具有冲突可能性的对话中，我作为冲突解决专家，坐在哪里并不是重点，重点是我们的位置应该如何对话可能后等，换言之，我影响甲方的距离，和距离乙方的距离，后设某不多，在对话的过程中，如果甲由一方移动了自己的座位，比如把椅子拉开了，我需要敏感地注意到这种结构性的变化，然后重新调整给自己的座位，让自己重新恢复到正好居中，双方均等的位置。

保持这个均等的结构，其实是在不断地顺示着公平，公平不仅仅是一种态度，一种理性，一种职业要求，公平更是和双方距离的均等，以及这种均等，自然而然对双方施加的感受。

所以，在冲突管理的过程中，你需要建立的第一个优化沟通的原则，就是结构影响的意识，我们相信人受外部行为和外部环境，相外部设计的影响。所以对于帮助别人实现沟通的人来说，我们要寻找的就是各种各样的结构的作力量，最终实现结构之力，动力带动可动力量，把所有这些力量繁殊在我们的手中，变成影响当事人最具体的工具。如果你在日常沟通中学会这一套，你就可以对对方，施加更好的控制。

我们简单总结一下，今天这堂课，我们为你介绍了冲突管理的逻辑前提，我们相信人是受影响的，这种可以被我们掌握控制的影响，叫做外部结构。人被外部的各种各样的结构力量来博和建构，也正是在这个大的前提下，我们可以有能在沟通过程中，利用这种外部结构，对当事人施加影响，从而帮助他们更好地实现沟通，**在实践中，我们要留意五环，行为、认知、情感、**和**对**“看得见”的结构控制，**语言、肢体、座次这种“看不见”**的结构控制，从而综合地调动看得见的结构工具和看不见的结构工具。

在本节课的最后，我留给你一个思考题：你在的活机工作中，你还能想到一些看得见的结构控制或者不见的结构控制吗？非常期待读到你的分享与发现，我们下次见。

在本节课的最后，我留给你一个思考题：在你的生活和工作中，你还能想到一些看得见的结构控制或看不见的结构控制吗？非常期待读到你的分享与发现。我们下次见。

划重点

添加到笔记

1.突解决专家视角的关键之处，是“处理人”——影响人的心智、管理人的思路、控制人的情绪、强化人的执行。

2.对人施加影响的两类控制方法：第一，叫看得见的结构；第二，叫看不见的结构。

3.沟通中要综合调动看得见的结构工具，和看不见的结构工具。留意言辞、行为，这种“看得见”的结构控制，也要留意氛围、环境、座次这种“看不见”的结构控制。

‹ 前一篇 后一篇 ›

用户留言