24丨问题外化：如何在过去的基础上，维持好关系？

跟戴浩学习身体-30讲
今天
进入课程 >
24丨问题外化：如何在过去的... 83%
03:39 / 14.00 MB
倍速播放

你好，我是戴浩。欢迎你来到我的得到课程。

在上一次课中由于我们谈到了情绪的管理，我们所别强调情绪这件事情需要倾听，对自己的情绪进行倾听，对对方的情绪也进行倾听，顾认完成之后可以介入时间，让时间来抵磨那些劣情的情绪，或者是补充那，把被过于过去的思考能量干预的意识，如果大家能量饮满，就会更好地治疗。

今天，我们继续进入中关键要素，来看为通问题，我们想要讨论的是，如何在一个非常扶践战性的对话中，维持一个友好的关系，即使这个过去思考被弱，如何做到关系不成仁又在理？

我先引入一个为通场景，你我之间在谈论一个商业合作，我期待你交付10万元，而你关心如何口碑交付，对方都想合作，但我之前长期合作的友善关系，但是你相有真实的落差，怎么办呢？我停顿几秒钟。先让你思考一个依赖自己真觉与经彩形成的初步答案。

对于不少人而言，接下来的对话估计将通往各种意外或不愉快，比如说进入用关系重踢和超你的误区，比如，可能你会不得已地责问对方说：“差价就17块钱，你我们那么铁真，我们之前的友谊呢？我们的合作关系那么好，为什么这17块钱就最得那么重要，难道我们合作不能创造更大的、更多的价值吗？”

对方会很自然地说：“那你不是一样吗？如果你能看到那么多未来的价值，你能看到值钱的友谊，你为啥不让步呢？”

你看在这种情况下，关系就会被伤害。

所以我们今天要教给你的，是在沟通过程中进行关系的管理，关系的管理在谈望，并不是指把你变成个老好人，说话的时候比较发蔫，然后意意没说出来，而是说真的有力法和你一方面维护好利益，另外一方面把你的关系能够维持妥当，这个观念叫问题外化，在解释这个概念之前，我想为你详细地解释一下，这个概念产生的背景和来龙去脉。

问题外化

在传统心理学的治疗中，治疗的方法可以概括为三个字——“病理化”。简单来说，心理医生是来到病，你是否符合了何了某种病的客观标准，比方说孩子得多动症，关于多动症的现象我们总有包括标准的，比如说孩子是上课不听话吗？是不是东摸西摸呀？是不是白天精力过盛啊？如果孩子符合了这种的一些标准，我们就可以大致诊断了，这是一个具有多动症的孩子，医生就可以给他开药了。

不知道你有没有疑惑到，这样的一种治疗方法有一个重大缺陷，就是在治疗过程中孩子完全是个旁观者了自己对自己生命的控制，家长在跟医生对话，他不能发言，他很难描述，他无法控制，他的存在，只是和一个病理化的模板对照，他是否合得病的相关标准。如果你是个医生就要吧药，他没法辩解，没法解释？正是孩子这种无法对价的状态——孩子成了客体，而不是主体——心理学家对这种的一种治疗方式进行了深刻的批判。

可是不这么做，不把孩子和病理化的标准比较，怎么做？

新的治疗理念会认为，所有的人其实都是向往健康的，没有谁是你想在这个世界上，那那么不均地被病遭遇，所以，现代的心理学如果治疗孩子的多动症，会推荐使用另外一种方法，他们会跟孩子沟通。

假如孩子叫小宝，医生会非常可爱地说：“小宝啊，你这两天是不是不开心啊？”“当然不开心了，被我妈那帮玩到来了。”“那为什么会带到这来呢？”“上课的时候老师不喜欢我，老师说我会影响课堂的秩序。”“那你想不想成为一个老师特别喜欢的小朋友呀？”“我当然想了。”“所以小宝啊，你看你是一个向往看成为老师喜欢的好孩子，可是上课的时候总有一个东西在干扰你，对不对？就像一只小恐龙总在影响你的学习，在东西同学说话，让你影响课堂的秩序，让你影响别人，它让你不听话对吗？以只可思的小恐龙，我们要不要一起打败它，是你自己的健康的成为的，特别好的小朋友？”

具体还没有那么重要，通你还是我提供的思路和方向，**我们那多给孩子加上一个小恐龙的概念，而孩子，依然是期待健康的孩子**，当然在跟成人的沟通当中，我们不需要用小恐龙这种隐喻，说起来有点怪，感觉每个人自上青春一个小恐龙十样，跟成年人的沟通，我们可以直接把这个问题外化出去。

你如果跟了那部症，我们不是用那部症的病理要求让你一条一条去对，而是说：王先生，最近不稳快，这种不开心是什么时候来到你的生活中的？

“那王先生，难们要不要一起努力呀？”起克服这个让你不开心的讨厌的东西呢？因为本来的你是健康的，不是吗？”注意我的语言风，是我们一起克服这个问题的东西，在病理化的语境里，只有病人，而在对话的语境里，病是病，人是人。

问题外化的三个步骤

所以如果我们把问题外化这样一个观念，重新放置到我们的沟通之中，你还记得刚才我们所说的那个案例吗？差17块钱，10万，97%，我们同问题外化的方式将会如何操作呢？三个步骤：

第一，确定共同目标。确定你跟你的沟通对象真的是想合作，你们的协作真的是有价值的，双方合作的愿望是真诚的。

第二，移动问题和人的相对位置。

这时候这么讲，小王啊，你看我们现在就差17块钱了，这17块钱我觉得总不是大事，但我确实没有办法再单让步，要不这样，咱俩现在一起来想一想，集思广益，三个臭皮匠还顶个诸葛亮，咱们好好研究研究，这17块钱的差额，咱们那不能够想到一些办法，把这个问题解决掉？

注意，在这种情况中，人被移动到了一个新位置——我们俩在这一侧麻并肩坐伙伴，是朋友，咱们一起想办法，咱们的敌人不是对方，而是被放进到这的那个问题，那个问题叫“差一万块钱”，所以不是我和你对立，是我们一起和问题对峙，我们两者之间形成了某种并行的伙伴关系，这就叫移动人和问题的相对位置。

第三步，也就是关键结果，便是问题产生外化了，我们把问题人人身上抽离了出来，**共同面对这个外化的问题，一起想办法。**如果成功了，这是我们共同的收益；如果失败了，我们不责怪对方，我们共同来承担相应的后果，这是我们的问题，我们没能想到解决我们共同问题的方法，而不只是哪一方的问题。

威廉·尤里在《谈判力》当中早让一个非常形象的比喻，我想把它引用过来，帮助你来理解所谓的问题外化。

他说用传谈判当中的人往往会忽略一个事实，就是我们其实是在一条救生筏上，大船已沉，我们这条救生筏在海面上漂来漂去，好不容易找到了一条救生筏，我们有力爬上去，然后就迫使地开始争抢，我们在抢水源，抢食物，抢衣物，抢药品，我们在抢反对方加手，直到某一个特别的时刻，我们突然发现难道我们共同的敌人真的是对方吗？难道我们共同的敌人真的是对方的问题？难道不是精诚团结，彼此支撑，去共同战胜那个大海吗？大海才是问题，我们是伙伴。

17块钱才是问题，买卖双方是伙伴；那部症才是问题，患者跟医生是伙伴；多动症才是问题，小宝跟提放伙伴，移动人跟问题的相对位置会以更便捷的方式更便捷的方式看待问题，也使加积极地善待彼此，从而顺利买卖不成，仁义也还在。

我把今天的课讲单总结一下，所谓的问题外化，优化关系并不是指说话的态度，不是指和稀泥的安协，而是指每个人都要以和人分开，人是人，问题是问题，**对事可以满嘴相思时，也对人应该留的弹性和友善。**把人跟问题外化之后，我们就成为了可以协作的共同体，一起面对共同的问题。

我相信“问题外化”这种属于冲突解决专家的思维方式，对很多很多伙伴来说未必熟悉，可能会让你有很多启发，在今天的最后，我给大家留一个作业，请大家在生活中，在工作中，在家庭中，在朋友圈中，在任何地方，去寻找一个问题，把这个问题外化，把这个问题外化的过程，把这个问题外化的结果，把这个问题外化的结果，把这个问题外化的结果

我把今天的课简单总结一下。所谓的问题外化、优化关系并不是指说话的态度，不是指利益的妥协，而是指有能力把冲突和人分开，人是人，问题是问题，**对事可以清晰有原则，而对人应该尽量的弹性和友善。**把人跟问题拆分之后，我们就成为了可以协作的共同体，一起面对共同的问题。

我相信“问题外化”这种属于冲突解决专家的思维方式，对很多小伙伴来说未必熟悉，可能会让你有很多启发。在今天的留言区中，你可以试着用这个方法，去重新盘整你的某次沟通过程，看看会有什么样不同的结果。非常期待阅读到你的反馈，期待看到知识落地的力量。我们下次课见！

划重点

添加到笔记

1.问题外化就是把人跟问题拆分，问题外化后，你与对方就成为了可以协作的共同体，一起面对共同的问题。
2.想要把问题外化，首先要要确定共同目标，然后移动问题跟人的相对位置，最后与对方共同面对这个外化的问题，一起想办法。
3.人是人，问题是问题，对事可以清晰有原则，而对人应该尽量的弹性和友善。

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

谈判专家 熊浩 复旦大学副教授

前一篇

用户留言