



N.L.P. 激發潛能系列

39

The Magic
of Rapport.

神奇的人際關係

如何成為溝通贏家

N.L.P. 專家

傑瑞·理查森◎著

陳威伸◎總審訂 祝翠玲◎譯



「我喜歡你，因為你像我！」

和諧的人際關係可以讓你
拉近與別人的距離。

本書即以輕鬆有效的策略及技巧，
使你擁有更好的人際關係，
並且在工作上、家庭生活中，
更有效的與周遭的人相處，
讓你輕鬆的「贏在溝通」。

N. L. P.

激發潛能系列 39

神奇的人際關係

著者：傑瑞·理查森

總審訂：陳威伸

譯者：祝翠玲

總編輯：沈鴻雁

編輯：黃敏華、羅煥耿、賴如雅

美術設計：林逸敏、鍾愛蕾

發行人：簡玉芬

出版者：世茂出版社

負責人：簡泰雄

登記證：行政院新聞局登記局版臺省業字第564號

地址：台北縣新店市民生路19號5樓

TEL：(02) 22183277(代表) • FAX：(02) 22183239

編輯部TEL：(02) 22183277代號3 • FAX：(02) 22187539

劃撥：07503007 • 世茂出版社帳戶

電腦排版：辰皓電腦排版公司

印刷：長紅印製企業有限公司

初版一刷：1998年（民87）5月

合法授權・翻印必究

The Magic of Rapport

Copyright © 1987 by Jerry Richardson.

Original edition published by Meta Publications. Chinese language copyright © 1998 by Shy Mau Publishing Co. All rights reserved.

• 本書如有破損、缺頁，敬請寄回更換 •

定價：200 元

Printed in Taiwan

國家圖書館出版品預行編目資料

神奇的人際關係 / 傑瑞·理查森(Jerry Richardson)著 ; 祝翠玲譯. -- 初版. -- 臺北縣新店市 : 世茂, 民87

面 ; 公分. -- (N.L.P.激發潛能系列 ; 39)

譯自 : The magic of rapport : how you can gain personal power in any situation

ISBN 957-529-766-0(平裝)

1. 溝通 2. 人際關係

177.1

87004343

目

錄

序言

14

感謝

21

第一部 親和關係：何謂親和以及如何得到親和

23

親和：何謂親和 25

多樣化的必要法則 27

親和的秘訣：呼應 30

我喜歡你 因為你像我 32

心情配對 34

肢體語言 39

如何解讀肢體語言 41

如何說出別人的口頭語言 49

呼應信念及意見 56

呼吸呼應法 60

下一步：引導 62

何時該放棄呼應 66

（臨摹）呼應的結果 68

摘要 70

演練的幾項建議 71

第二部 明確溝通的藝術

了解別人是如何理解 75

眼見爲信；耳聞爲真；感覺爲實 81

如何辨識認知方式 82

如何讓人了解你 84

爲顧客需求設計的談話圖像 89

積極的傾聽 92

探尋隱藏在背後的意義 95

摘要 100

演練的幾項建議 102

第二部 說服的藝術

如何得到你所要的 105

如何提出一個好點子 107

辨識決策策略 109

如何以實際上不可抗拒的方法表達你的想法 117

未來模擬 122

設心錨：一個強而有效的潛意識資源 123

弦外之音 133

隱藏的問題和命令 135

如何掌控與人交談 138

摘要 141

演練的幾項建議 142

第四部 處理抗拒

143

抗拒：何謂抗拒以及如何處理 145

抗拒變遷 152

生活不是一場競賽 155

讓難相處之人打開心扉 159

善用迷惑 (Creative Uses Confusion) 165

處理異議 167

處理抗拒人格型態 176

重新架構的藝術 183

緩和怒言與敵意 191

摘要 195

練習的幾項建議 197

神奇的人際關係

如何成爲溝通贏家

傑瑞・理查森◎著

陳威伸◎總審訂

祝翠玲◎譯者

出版緣起

回顧台灣這近五十年來的生聚教訓，成果是豐碩而傲人。展望台灣未來五十年的可能發展，機會是深廣而引人。但環視現況，無論從環保、教育到經濟突破、兩岸互動，在在充滿了煙霧，甚至硝煙瀰漫——使人不知何去何從。

實際上，就像燒一爐炭火，爐中已釋放出熱量的炭，形將熄滅，勢必再添加新炭才能延續燃燒釋熱、添加初期，新炭未燃，煙霧瀰漫，爐火驟減，只有耐心等待，或適當煽火，才能使爐火再熾、熱力再放。

台灣現在需要的就是這些。耐心等待與適當煽火。換句話說，就是智慧與熱情。過去五十年，我們累積了無數的技術（KNOW-HOW），使我們在各方面能長足進步，現在我們更需要智慧（KNOW-WHY），讓我們知其然也知其所以然，知所進也知所退。

（KNOW-WHY）智慧，其實就是信仰或價值觀的釐清與堅固所產生的。熱情與

煽火更是內在的清淨與潛能的發揮。這在在涉及心理面的改造與發展。也難怪這些年來，台灣在潛能開發、個人成長、心靈療養、甚至宗教卜卦……等等蓬勃發展。市面上，隨著個人的需求，充滿了各教各派，各種理論學說與教法。從量的角度，可說是百花齊放，百家爭鳴，一方面顯示需求殷切，市場廣大；另一方面，卻也呈現良莠不齊，真假莫辨之慮。從質的角度，常常可見短期的，激情式的工作坊或技術性，片斷性的訓練課程，而少見持續成長，熱情不減的訓練計劃，或理論完備，系統森明的書籍介紹。徒使整個進程延緩。

本社基於這樣的關切與出版者的使命感，特別去注意國內外，比較新的相關發展，而發現了神經語言程式學（NLP）這門實用的臨床心理學。其雖創立才二十餘年，但理論嚴謹而應用廣泛，架構明確而深具發展性。其應用不只個人可獲益，亦可於團體或組織上應用，除了用於治療過去之不足，更可發揮於未來的繁榮，實在是現階段最佳的選擇。在知悉此種學說之效用與益世，並與專家研討之後，於焉有此叢書系列策劃出版之舉。

雖然神經語言程式學（NLP）起步較晚，但因其效果顯著、應用廣泛，引起了許多醫療界、工商界及教育界精英的投入，因而其在國外現有的理論專著約有三十餘本，

而應用發展著作已有將近二百本，每月皆還有新書問市。書籍除理論專著外，應用者分佈在個人成長類、醫療健康類、教育類、商業類、催眠類、人際關係類、人格及個性類、兒童成長類等。

實際上，國內現市面上已有數本相關應用之書出版，但皆同一作者，其性質相近，未能博徵。又以出書太少，無法旁引，故未能造成學習風潮，真正影響人心而產生廣大的效益。

鑑於此，我們經慎重挑選與策劃，準備在一年內先陸續推出二十本應用類及五本理論類之書。並視讀者消化及吸收情況，在二年內再推出三十本應用類及十本理論類之書。期間並擬視讀者反應，敦聘國內外NLP專家，舉辦讀友會或甚至正式的訓練工作坊。期以將此特殊的學說與技術，真正地引入國內，並落地生根，而對國人在面對未來的挑戰裏，能擁有一強而有力的武器，既能達到個人的整合，又可為組織、為國家建立追求卓越的信念。

當我們為台灣、為中國，這益五千年歷史的火爐，挑選添加炭火的同時，你也挑選了一些，加入你的爐內，現在就讓我們耐下心，等著火焰再起吧！

什麼是神經語言程式學（NLP）

一九七〇年代，有兩位因不滿於傳統心理學派的治療過程冗長，及其效果反覆不定，而集合各家所長及他們獨特的創見，在美國加州大學學院內，經三年多的實驗與練習，終於逐漸形成神經語言程式學（NLP）的基礎架構。

在後來的五、六年裏，因更多的專業人士加入（心理科系或心理醫師），而更確立完備了其理論架構與可靠性。之後迄今，又有更多各行各業專家的投入發展，而擴展其應用範圍，只要與人有關，無論是個人或團體，從受虐兒童的重建到間諜的培育，從減肥、戒毒到更改個人歷史、前世今生解碼，無所不包。

這兩位美國人就是約翰·葛瑞德（John Grinder）與理查·班德勒（Richard Bandler），前者原為語言學家，並在加州大學實習；而後者為遍覽心理叢書，但正修為電腦科學之嬉皮。兩人因緣湊合而相處，這也難怪這門新興的實用心理學，取名為（Neuro linguistic Programming, N.L.P）神經語言程式學。因兩人將所學背景都加

進入了。實際上，它是包含了傳統的神經學、生理學、心理學及語言學與人腦控制學。

但臨床上，更具體地說，他們私淑了當時美國的四位溝通及治療大師，所以在 NLP 的應用上，你可以經常看到他們的慣用手法，加上其獨創的心法而相得益彰。這四位大師就是溝通大師葛瑞利·貝特森（Gregory Bateson），催眠治療大師也是艾瑞克森催眠學派創始人米爾頓·艾瑞克森（Milton Erickson），家庭診療大師維吉尼亞·薩提耳（Virginia Satir），及完形治療創始人弗烈茲·皮耳氏（Fritz Pearls）。當時，他們倆人有幸能一方面運用 NLP 的技巧之一——模仿，親自向上述四位大師學習，另一方面也將四位大師的心法，適當修正與發展，擴充堅實了當時初生的 NLP 內涵。這也是 NLP 神秘有趣的一面——透過策略導引與模仿，能快速學習任何事物並取精用華，更勝於藍。

那 NLP 的具體應用是什麼，及對我們的好處在那裏？一般而言，它可用於心理治療、健康維護、商業上及教育上。更具體地說，如個人心靈創傷、受虐、受暴力、無自信心、懼高症、家庭問題……等的心理治療，或減肥、戒毒、消除壓力、身心不適症狀等的治療、或如何銷售、如何談判、如何領導、如何增加創造力、如何溝通……等商業上的應用及改善或加強小孩、職員、組織或自己的有效學習與終生學習能力……等。

一樣的應用範圍，在各家各派也有，而NLP的好處是什麼？由於NLP獨特的假設前提，如1.人的每一個行為背後，都有其更高的善意存在。2.地圖不是實際疆域。3.世上的每一件事都有至少一種以上的不同見解。4.有用比真實重要。5.沒有所謂失敗，只有回饋。6.每一個人都擁有他要改變所需的資源。7.身心是在同一大系統下的兩個小系統，改變其一，就能運動另一。8.生態是追求平衡的，所以有一時的定，也有一世的動。……所以NLP的應用與其他各家的差別，相對上，第一、過程快而效果持續。第二、肯定善意因而無副作用。第三、有效引發潛能、擴張成果至無限。第四、終生學習，永續成長。

現在世界上，各主要國家都有成立NLP協會，以倡導推廣。有的國家如美國、加拿大、英國、德國……等有數個協會同時並存，互不隸屬，但經常交流發表新發展。原有一國際NLP協會，創立初期相當活躍，也制定了一些專業NLP執行人員授證資格規範，為許多協會所遵照。但或許因NLP學派本身非常尊重個人的獨特性，所以這有大一統意味的協會，漸漸消聲匿跡，而各獨立協會或獨立訓練中心，以其自身的聲譽與特色而繼續活躍。並每年定期舉辦專業的授證課程，或個案的應用課程。

台灣近兩年已有機構引進國外師資，開辦初階授證課程，唯知名度尚待持續擴張。

倒也有少數個人以NLP技術應用於銷售人員訓練，成效還在評估中，但屬可喜的現象。另亦有一相關協會在籌備申辦中，期望類似組織或活動能更活躍，屆時使此新發展的實用心理學派能在台灣生根發展，對邁入二十一世紀的泛太平洋時代，能確保再創各項奇蹟之效。

陳 威 伸

總審訂

簡介

陳威伸係目前國內極少數受完NLP完整訓練，並領有高階執行師、訓練師及發展師證照資格者。以其二十餘年之工商實務經驗，對人力資源開發，領導力，創造力及溝通技巧具有獨到研究。

陳君前曾服務於宏碁電腦公司十餘年，擔任行政總管理處副總經理負責高度競爭的科技人才之培育與發展。並於民國七十八年榮獲全國十大傑出經理人——人事類獎。現任赫威思（股）總經理。

目

錄

序言 14

感謝 21

第一部 親和關係：何謂親和以及如何得到親和

23

親和：何謂親和 25

多樣化的必要法則 27

親和的秘訣：呼應 30

我喜歡你 因為你像我 32

心情配對 34

肢體語言 39

如何解讀肢體語言 41

如何說出別人的口頭語言 49

呼應信念及意見 56

呼吸呼應法 60

下一步：引導 62

何時該放棄呼應 66

（臨摹）呼應的結果 68

摘要 70

演練的幾項建議 71

第二部 明確溝通的藝術

了解別人是如何理解 75

眼見爲信；耳聞爲真；感覺爲實 81

如何辨識認知方式 82

如何讓人了解你 84

爲顧客需求設計的談話圖像 89