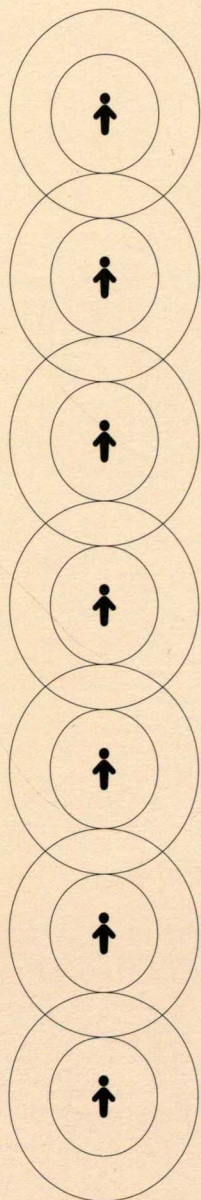
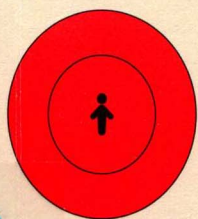


NLP

高效人士都在用的
影响力沟通技能

NLP FOR BUSINESS
SUCCESS

思维 维



[英] 杰里米·拉萨路 (Jeremy Lazarus) ◎著 陶尚芸◎译

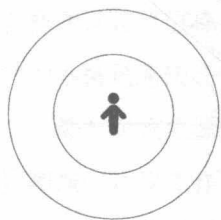
改变惯性思维，提升影响力，实现自我突破

英国职业NLP教练、伦敦大学客座教授

杰里米·拉萨路颠覆之作

台海出版社

NLP



NLP FOR BUSINESS
SUCCESS

思维

高效人士都在用的影响力沟通技能

[英] 杰里米·拉萨路 (Jeremy Lazarus) 著 陶尚芸 译

台海出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

NLP 思维 / (英) 杰里米·拉萨路著; 陶尚芸译. --
北京: 台海出版社, 2018.5

书名原文: NLP for Business Success: How to get
better results faster at work

ISBN 978-7-5168-1895-4

I. ① N… II. ①杰… ②陶… III. ①工作方法—通俗
读物 IV. ① B026-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 092130 号

著作权合同登记号 图字: 01-2018-2475

NLP for Business Success© 2013 by Jeremy Lazarus.

Original English language edition published by Crimson Publishing, 19-21c Charles
Street, Bath BA1 1HX, GREAT BRITAIN. All rights reserved.

Simplified Chinese rights arranged through CA-LINK International LLC (www.ca-
link.com)

NLP 思维

著 者: [英] 杰里米·拉萨路

译 者: 陶尚芸

责任编辑: 刘 峰

装帧设计: 异一设计

出版发行: 台海出版社

地 址: 北京市东城区景山东街 20 号 邮政编码: 100009

电 话: 010-64041652 (发行, 邮购)

传 真: 010-84045799 (总编室)

网 址: www.taimeng.org.cn/thcbs/default.htm

E-mail: thcbs@126.com

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 北京市兆成印刷有限责任公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

字 数: 190 千字 印 张: 15

版 次: 2018 年 8 月第 1 版 印 次: 2018 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5168-1895-4

定 价: 45.00 元

版权所有 翻印必究



序言

莎莉·万顺博士 (NLP 行为变化咨询师、执行教练和资深导师)

这是一本让人受益匪浅的书，介绍了神经语言程序学 (NLP) 在工作中的广泛应用。NLP 帮我们了解那些成功人士高效工作的方式。

我们需要把自己的大脑、身体和精神全部投入到工作当中。正如 NLP 的合作开发者罗伯特·迪尔茨所说：“努力去创造一个梦寐以求的人类世界。”我们不再是无法改变自己及同事的匆匆过客了。

整个职业生涯的结束、裁员和市场经济引起的动荡变化、公共部门的预算削减、远程工作和在家作业、技术和家庭关系剧变造成的环境差异，都给我们的日常生活和处事方式增加了很多复杂性。工作的速度并不有助于思考或创造行动的动力。

这本实用手册可以帮助大家简单快速地了解让自己和他人发生简单变化的方法和技巧，并从组织中获得大量的应用实例。我们可以研究“组织能力”和“生活技能”等概念，并将二者结合起来，共同作用于我们生活的方方面面。

英国人类学家格雷戈里·贝特森指出，“生活中发生的每件事情都是一种隐喻”，我们发现，NLP 实际上也是一种隐喻，对象则是已经开发并投入研究的心理训练，理查德·班德勒和约翰·格林德创立发展而成的 NLP 简快心理疗法理论，是我们走向成功的根本前提。

杰里米深入浅出地讲述了 NLP 的各种技巧，使其适用于任何人。

莎莉·万顺

埃文河畔布拉德福德

前 言

欢迎阅读本书。其实，神经语言程序学（NLP）就是一系列方法、技巧和态度，旨在帮助人们改善生活的各个方面，包括商业领域和职场。本书可以帮助大家提高工作成绩或促进企业发展，并促进各种进步和完善——全世界好几万甚至几十万人都得益于此——无论是 NLP 培训，还是以 NLP 为基础的培训，都让人受益匪浅。

20 世纪 70 年代中期，NLP 得到了首次开发，研究专家是加州大学洛杉矶分校语言学副教授约翰·格林德和他的得意门生理查德·班德勒。他们开始探究卓越沟通者与别人的不同之处。这些最初的研究发现了 NLP 的重大影响力，于是，相关人士深入调查和研究了成功人士和组织的心态，并广泛应用和发展了一些 NLP 技巧。这些知识，本书将一一揭晓。

自从 NLP 出现以来，就已经广泛应用于许多工作领域。作为一种高效工作的方法，NLP 越来越被更多的人认可。21 世纪伊始，英国大学就开设了 NLP 专业硕士学位，还将其列为重点专业。自 2008 年以来，英国举行了数次学术会议，发表了大量论文，讲述了 NLP 的巨大作用。

如果你一直在学习管理、沟通、领导或销售培训课程，那么，你可能已经掌握了一些 NLP 经验，无论如何，这些课程中都会明确提到 NLP 概念，因为这类课程大多数都会涉及 NLP 理念。本书既适合那些没有接触过 NLP 的人，也适合那些有此经验并想深入研究的人。

本书只包括必要的理论，以帮助大家正确地应用 NLP。本书参考了与现代企业管理学相关的一些理论。这是一本实用的生存手册，主要宗旨是帮助

大家在今后的职业生涯中取得理想的成就。

你可能已经读过我的另一本书——《成功人生的 NLP 技巧》(*Successful NLP*)，它涵盖了 NLP 在生活大部分领域中的应用技巧。而本书则重点介绍了如何在许多工作环境中使用 NLP 的方法和技巧。

请注意，虽然本书的书名中有“企业”一词，但内容同样适用于非营利部门。例如，尽管公共部门（比如医院、地方政府）可能没有正式的“销售”职能，但它们有收入、目标、预算和支出，就像企业一样，也需要培训和引导其工作人员。因此，如果你在非营利单位中工作，无论何时在本书中看到“企业”一词，请务必考虑它还有其他的意思，比如“工作”或“职场”，这同样与你有关。在本书中，“企业”“工作”“职场”和“组织”等术语之间可互换。

NLP 在企业中的成功应用

本书分为六个部分，每一部分都有自己的内容提要。

第一部分：介绍了背景知识，为后面的章节作了重要的铺垫。

第二部分：介绍了人际沟通的话题，包括词汇的微妙含义，以及如何使用措辞更有效地传达信息。这部分也提及了非语言交流，这种交流往往比口头交流更为重要。

第三部分：讲述了如何通过改变思维模式，从而改变感受和结果的 NLP 技巧，这些都是“具体细节”。每个标题下面都会列出 NLP 的作用、原因和相关信息，以及在各个工作领域和活动中的应用。针对每个标题，学员代表们都提出了典型问题，我一一作了解答。

第四部分：帮助大家更深入地了解 NLP，以及如何理解、影响和激励员工。

第五部分：告诉大家如何使用 NLP 来复制卓越。

第六部分：介绍了 16 种职场活动（例如招聘、销售和做决策），并总结

了本书前面提到的有效的 NLP 技巧。当你准备或参与这些活动的时候，可以快速参考这些内容。

此外，本书的附录中给出了第七章中两个语言练习题的答案。如果你投入实践并接受检验，就会迅速提升你的 NLP 技巧。本书中还列出了深入研究 NLP 的参考文献和术语表。

一边阅读一边实践

本书的大多数章节都有练习题、提示和简短的故事，说明这些 NLP 技巧是如何应用于工作场合的。建议你完成所有的练习题，以巩固你对相关技巧的理解和实际应用。大部分练习题都预测了需要消耗的时间，供大家参考。

本书中介绍的每一个 NLP 技巧都进行了逐步详解，以便大家在工作中有效地使用这些技巧。大家可能会发现，在重读一些过程或做练习题的时候，很有必要参考这些技巧。大多数 NLP 学员发现，他们阅读的 NLP 书籍越多，具体实践练习越多，他们就越能有效地使用 NLP 技巧。

本书中讨论的很多主题都与个人和组织有关。当你阅读本书时，务必弄清这个概念——组织仅仅是个人的集合体。

提醒一下，为了保护客户的隐私，我篡改了案例中涉及的人名和性别。

本书的读者群和注意事项

NLP 教练技术是企业成功的潜在有力的工具，但只能在对所有相关人员都有益的情况下使用。虽然很多 NLP 方法的使用者是合格的专业人员（NLP 从业者、资深工作者和培训师），旨在帮助别人提高成绩。但是，本书主要是写给那些自己或同事之间使用的人，而不能用来指导别人——除非他们有其他执教资历或资格证书。

虽然 NLP 技巧正在越来越多地被医学专业人员、心理治疗师和咨询师使用，但是，无论如何，它们不能取代专业的医学建议、精神疗法或心理辅导。若有疑问，我建议大家先联系一下人力资源部、执业医师或 NLP 协会。

目 录 C O N T E N T S

第一部分

初步了解 NLP

第一章 NLP 的定义和作用

职场中的挑战 — 002

NLP 的定义 — 004

NLP 的作用 — 005

NLP 不能操纵一个人的行为 — 006

第二章 职场中的人际沟通

职场中的普遍沟通模式 — 007

沟通中的三大过滤机制 — 009

利用过滤机制改善沟通方法 — 010

影响沟通效果的因素 — 011

有意识和无意识 — 015

每个人的思维方式都不相同 — 016

第三章 态度决定一切

成功人士应当持有的态度 — 017

NLP 的预设前提 — 018

凡事找原因 — 023

企业成功法则 — 024

第四章 实现你的目标

为什么要设定目标 — 027

学习目标设定技巧 — 027

NLP 教你如何设定目标 — 029

如何设定个人目标 — 037

如何设定组织目标 — 038

第二部分

语言沟通和非语言沟通

第五章 如何建立职场人际关系

感官敏锐度——更好地理解他人 — 040

和谐关系——让对方接受你 — 045

第六章 建立共同语言

共同语言的作用 — 051

如何收集和处理信息 — 052

认识你所偏爱的表象系统 — 053

利用表象系统进行高效沟通 — 058

学会使用特定的词汇进行沟通 — 062

第七章 语言的力量

学习语言沟通的原因 — 066

NLP 归类法的重要作用 — 066

工作中如何运用归类法 — 070

语言中包含的丰富内容 — 071

小词汇，大寓意 — 076

什么情况下使用抽象语言 — 079

如何正确提问 — 085

故事、类比和隐喻 — 090

第三部分

NLP 的具体技巧

第八章 组织与个人结盟

NLP 逻辑层次模型有什么作用 — 097

NLP 逻辑层次模型是什么 — 098

NLP 逻辑层次模型的基本原则 — 100

NLP 逻辑层次模型的应用 — 101

NLP 逻辑层次模型如何解决困难 — 103

第九章 学会控制思维

改变思维有什么作用 — 107

如何运用次感元 — 111

第十章 如何拥有良好的心态

心锚的作用 — 117

什么是心锚 — 118

如何为自己建立心锚 — 119

如何为他人建立心锚 — 123

如何在工作中运用心锚 — 125

第十一章 多角度看问题

位置感知法有什么作用 — 126

位置感知法是什么 — 127

位置感知法的操作步骤 — 127

位置感知法的个人应用 — 131

位置感知法的团队应用 — 132

第十二章 巧用换框法

换框法适合的应用环境 — 134

换框法是什么 — 134

换框法的两大类型 — 135

如何应用换框法 — 136

如何用换框法处理反对意见 — 139

换框法的个人应用 — 141

换框法的团队应用 — 141

第十三章 改变信念

改变信念的重要性 — 142

如何识别消极信念和积极信念 — 143

通过交谈使人改变信念 — 144

改变信念的个人应用 — 146

改变信念的团队应用 — 146

第四部分

如何理解、影响和激励他人

第十四章 价值观影响你和他人的工作能力

价值观的作用 — 148

- 价值观是什么 — 149
- 如何在工作中利用价值观 — 150
- 如何在实际生活中运用价值观 — 153
- 价值观的个人应用 — 155
- 价值观的团队应用 — 157

第十五章 元程序性格的神奇影响力

- 元程序的作用 — 161
- 元程序是什么 — 162
- 如何使用元程序 — 163
- 了解自己和他人的性格很重要 — 164
- 深度应用元程序性格 — 182
- 元程序的个人应用 — 187
- 元程序的团队应用 — 188

第五部分

NLP 助你复制卓越

第十六章 NLP 模拟卓越的艺术

- 模拟卓越在工作中的作用 — 190
- 模拟卓越是什么 — 191
- 如何模拟卓越 — 191
- 模拟卓越的注意事项 — 192
- 决策策略是什么 — 194
- 在工作中如何运用决策策略 — 197

第六部分

NLP 在工作中的应用

第十七章 NLP 在职场的各种应用

影响 NLP 应用的因素 — 201

NLP 在 16 种工作活动中的应用 — 202

附录 A：练习题 7.2 和 7.4 的参考答案 — 219

练习题 7.2：语言预设 — 219

练习题 7.4：抽象语言 — 219

附录 B：术语表 — 221

鸣谢 — 225

第一部分

初步了解 NLP

第一部分：介绍本书其他章节所涵盖的方法和实践的基础知识。

第一章：解释了 NLP 是什么，它是如何产生的，以及 NLP 对哪些企业环境有帮助。

第二章：讨论了在工作中每时每刻每个人的所思所想，解释我们彼此不同的原因，并针对如何更有效地沟通这个问题提供了一些初步想法。

第三章：主题转向了“成功的心态”，也就是成功企业家的关键态度和信念。

第四章：讲述了如何设定目标才能使之真正实现。

第一章

NLP 的定义和作用

——帮你克服工作中面临的挑战

在职场上，无论是组织还是个人，都会面临许多挑战。本章首先教你辨认主要挑战，然后解释 NLP 是什么，以及它如何帮助你克服这些挑战。

职场中的挑战

随着世界经济变得更为复杂和全球化，消费者变得更加挑剔和讲究，于是，各类企业和其他组织，以及在这些组织中工作的个人，都面临着比以前更大更复杂的挑战。在组织方面存在的一些主要问题和挑战如下：

- 如何保持竞争优势
- 如何招募、留住和激励优秀员工
- 如何平衡所有利益相关者的需求
- 如何培养未来的领导者
- 如何获得足够的利润或投资回报
- 如何灵活应对和管理经济变化和企业变革
- 如何管理员工提出的复杂要求

在个人方面的挑战和问题如下：

- 如何实现组织设定的目标，记得进行工作描述或定期评估
- 如何让生活和工作达到平衡
- 如何管理时间和安排优先事项
- 如何管理自己的职业发展
- 如何不断提升自己的技能，甚至领先于本行业平均水平
- 如何在工作中获得满足感，找到一份与自己的价值观相匹配的工作

本书致力于帮助个人和组织克服其面临的挑战。上文中所述的挑战往往会影响以下 16 种职场活动的结果。

内部沟通（与员工和同事）：

1. 员工管理
2. 团队建设
3. 领导力
4. 人力资源、招聘和面试
5. 培训
6. 指导

外部沟通（与顾客、客户和供应商）：

7. 销售、业务发展和客户管理
8. 市场营销和广告
9. 联系客户、顾客、消费者等服务对象
10. 采购
11. 谈判
12. 演讲
13. 解决冲突和误会