



DAVID MOLDEN

FINANCIAL TIMES

Prentice Hall

# NLP business masterclass

# NLP 高级管理教程



● 创造个人影响力的技巧  
*skills for realizing human potential*

● [英] 戴维·莫尔登 著  
北乔译

● 经济管理出版社  
ECONOMIC MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

# NLP 高级管理教程

——创造个人影响力的技巧

[英] 戴维·莫尔登 著  
北 乔 译

经济管理出版社

责任编辑 凌霄

技术编辑 晓成

责任校对 郭红生

**图书在版编目 (CIP) 数据**

NLP 高级管理教程/ (英) 莫尔登著; 北乔译. —北京: 经济管理出版社, 2002

ISBN 7-80162-553-6

I. N... II. ①莫... ②北... III. 管理—方法—教材  
IV. C931.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 097667 号

**NLP 高级管理教程**  
——创造个人影响力的技巧  
[英] 戴维·莫尔登 著  
北乔译

---

**出版:** 经济管理出版社

(北京市新街口六条红园胡同 8 号 邮编: 100035)

**发行:** 经济管理出版社总发行 全国各地新华书店经销

**印刷:** 北京宏伟胶印厂

---

880×1230 毫米 1/32 13.5 印张 330 千字  
2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月北京第 1 次印刷  
印数: 1—6000 册

---

ISBN 7-80162-553-6/F·484

定价: 30.00 元

---

**·版权所有 翻印必究·**

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社发行部负责调换。

通讯地址: 北京阜外月坛北小街 2 号 邮编: 100836

联系电话: (010) 68022974

**著作权登记号：图字：01—2001—1841号**

Chinese Edition Copyright ©2003 by Economic Management  
Publishing House.

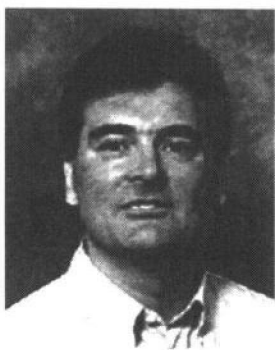
All Rights Reserved.

Original English Language Edition Copyright © 2001 by Dear-  
born Financial Publishing, Inc. .

Simplified Chinese Characters Edition arranged with Dearborn  
Financial Publishing through Shanghai Copyright Company.

## 著者简介

### 戴维·莫尔登



戴维·莫尔登在英国出生并接受教育，他是以电子计算机工程师的身份在信息技术领域开始他的事业生涯的，并于1972年获得了自己人生的第一个管理角色。他当时是国家电子计算机中心的服务经理，这时他开始对人的发展问题越来越有兴趣。1992年，他被任命为培训和发展部的负责人时，便开始把神经语言程式(NLP)原则整合到管理和领导力培训的课程中。

课程中。

戴维·莫尔登长期以来一直在孜孜不倦地探寻发展人的创造性的、最有效的途径，在向正统挑战的领域里，和在探寻能够提高变化的方法的领域里，他已经成为一位名副其实的专家。他是《以NLP之神力进行管理》一书（1996年由FT皮特曼出版公司出版）的作者，《为变化结盟》（1999年由FT Prentice Hall出版）一书的合作作者。他还是神经语言程式协会的职业会员，Quadrant 1管理顾问公司的董事。在该公司，他以援助者、教练和培训师的身份提供训练和咨询服务，服务对象主要是那些希望最大限度地善用自己组织里员工的全部潜力的组织。

## 致 谢

首先，我要把自己的赞誉奉献给神经语言程式的先驱者——约翰·格林德和理查德·邦德勒——感谢他们开辟的业绩，感谢他们为把神经语言程式（NLP）的工具传交给我们所付出的精力，感谢所有的早期开发者们，特别是罗伯特·迪尔兹，感谢他在模仿模式并使之日臻合理方面所做出的大量工作。

同时，我的感谢还要献给：

◆ 所有帮助我拓宽我的知识疆界的朋友，他们包括惠特·伍德斯莫尔博士，麦杰克·玛文·奥卡，维利叶·蒙特罗博士，布雷德·沃尔德农，米查尔·蔡斯，西弗·理查德·威廉姆。

◆ 电子计算机中心的顾客，布里斯托尔梅耶斯·斯奎伯，菲利浦·莫瑞斯，阿尔斯多姆，国家电力，武装部队，布朗和鲁特谷类公司，感谢管理协会为我提供了范围广泛的挑战任务。

◆ 阿兰·布莱克，布雷德·沃尔德农，戴维·罗宾森，丹尼斯·派克，格瑞哈姆·叶姆，约翰·芮维尔，琼·塞梅斯，马库斯·美尔，麦克·安德伍德，他们为本书的第三章和第四章提供了宝贵的素材——这几位先生的创造性投入提高了本书的可读性，为读者提供了实用的和有效的方法，使他们可以更轻松地解决他们经营中所面对的问题。

◆ 我的朋友和同事在日常工作和生活中给予我的教导。

◆ 所有曾经读过我的《以 NLP 之神力进行管理》一书并给我激励和鼓舞的读者。

◆ 皮尔森教育团队，感谢你们的支持、鼓励和努力。

❖ 除此以外，我还要感谢朱·露丝和查利尔，感谢你们为我完成这一写作项目所提供的空间。

❖ 感谢我的爱犬，邦尼，很抱歉，这一段时间我冷落你了——现在我们又有了一個可以在一起追逐玩耍的春季和夏季。

## 引 言

我最喜爱的一本书是皮特·布鲁克写的《空洞的空间》（1968年企鹅图书公司出版）。

皮特·布鲁克是世界著名的戏剧导演。在这本书里，布鲁克解释了布莱希特（1889~1956，德国戏剧家和诗人——译者注）的信念，为了让观众更有兴趣地观看剧中的情节，戏剧应该为这样的宗旨服务：引导观众更公正地认识和理解他们生活在其中的社会，学习能够让社会发生变化的方式和目的。为了说明他的观点，他举了一个例子。在例子中，布鲁克描述了这样一个情景，一个刚刚被强奸的女孩正流着泪走上场。如果她的表演能够充分地触动我们的心灵，我们就会自觉地接受剧情暗含的结论：她是一个不幸的牺牲者。但是，假如在她的后面跟着一个小丑，模仿她的哭泣，并且，再假如这个小丑充分表现出他的表演才华，他就能成功地让我们发笑。结果是，他的嘲弄破坏了我们的第一反应。

把我们的组织想象为一个剧场，组织里的员工既是演员又是观众。在观看发生在每一天的大量剧情时，人们的情感一次又一次为回应扮演他们的角色的方式所激起。人们做出的这些回应经常是不恰当、不相称的，它们常常被夸大，或者说，它们也许被误导了。它们是在冲突、惯性、冷漠和退缩中流露出来的扭曲了的感情。组织的变化转变成组织内的斗争，学习受到侵蚀，进程被中断。针对组织这一情形——布莱希特的观点针对的是全社会，如果我们观看某一戏剧中的情节是为了学习组织可能发生变化的方式，那么 we 也许可以把这本书作为阐述和说明那些变化



动因的手册。

神经语言程式 (NLP) 是一套关于原则、模式和学习、沟通及变化的工具。它阐述了心智的运行状态, 解释了在我们交流思想时, 口头语言和非口头语言是如何被运用的。尽管这不是一本心理学方面的著作, 但是它包含了一整套有助于你认识你自己——一个商业世界的人——的全部潜能和技能。

也许你这是第一次阅读有关神经语言程式 (NLP) 方面的著作, 如果真是这样, 那么你会发现, 由于这本书采用了简洁明了的阐述风格, 因此它所介绍的相关理论和大量的技能是非常易于吸收和消化的。如果你已经拥有一些神经语言程式 (NLP) 方面的知识, 或者说你曾经参加过类似的研讨培训班, 那么由于本书中所介绍的原理、范式和技能覆盖率非常广泛, 因此它为你提供了一本你希望在未来几年里用得上的、充满创造性的参考手册。无论你的知识水平和技术水平如何, 如果你希望在商业世界里拥有更多的影响力, 你的手边就应该有一本实战指南, 它含有丰富的、历经实践的可靠方法, 能让你实现最佳业绩。

这本书是协作努力的结晶, 是 10 位成功的神经语言程式 (NLP) 商业顾问的丰富经验的集大成, 这些顾问都经过了高级专门培训。他们运用神经语言程式 (NLP) 帮助公司和公司的员工取得了更大成功, 如果把他们运用这一方面经验的时间累计起来, 已经超过了 50 年。在第一章里, 你将学习一些重要原理, 它们是神经语言程式 (NLP) 的基础。如同所有的训练一样, 本书所介绍的技巧只有在合理原则的支持下才有效。第二章的第 8 节阐述了思维和行为的核心模式, 它们为你开始开发自己这方面的技能提供了稳固的基础。第三章由 13 节关于工具、技巧和技能方面的论述组成, 这些工具、技巧和技能全部经过作者多年的实践检验——创造变化的、有效观念的真实概括。第四章阐述了如何模仿卓越的问题, 其中第 5 节重点阐述了在你做出选择以

后，如何成为最优秀的问题，并列举了有关顾客服务、咨询顾问技能、有效的记忆、摒弃恶习和打造团队方面的例子。

在写作本书期间，我的同事和我正在设计一个为企业管理服务的新的神经语言程式（NLP）课程。这个课程与这本书一样，都被命名为“企业管理”，以满足我们的顾客所期待的需要。我真挚地希望能写出一本能够用于培训的著作，这样的书必须拥有丰富的理论，这些理论应该得到丰富的参考资料的支持，它还必须拥有充满鲜明观点的大量实战案例，以便能够把神经语言程式（NLP）用于各种不同类型的商业情景中。我正是基于这样的考虑下笔的，并在最后加上了一个章节，说明如何模仿你所渴望的卓越。我认为只有一本涵盖如此丰富内容的书才配得上“企业管理”的称呼，不过，对此你可以有你自己的看法。我请求你把自己运用这些强有力的观点的新成就写信告诉我，因为我知道，你反馈给我的信息将具有很高的价值。

# 目 录

## 引言/ 1

## 第一章 NLP 原则：成功的基础/ 1

### 绪论/ 3

- 1 远离沼泽地，你就远离了饥饿的鳄鱼/ 7
- 2 对他人的事我们想了些什么/ 21
- 3 责备的作用是为了寻找申辩和替罪羊/ 33

## 第二章 NLP 的形式：差异性的认知/ 43

### 绪论/ 45

- 4 我们生活的交通图/ 49
- 5 精神状态/ 75
- 6 和谐的形式/ 93
- 7 交流的渠道/ 109
- 8 影响和变化的语言/ 129
- 9 后设程序/ 153
- 10 矫正/ 181
- 11 时间译码/ 203

## 第三章 工具、技巧和技能：创造变化/ 217

### 绪论/ 219

- 12 公司和竞争图景/ 221
- 13 我的感知成为你的经验/ 229

- 14 老虎和玫瑰园/ 237
- 15 时间管理中的机会/ 249
- 16 资源范围/ 263
- 17 如何实现每一件事情/ 269
- 18 训练推荐者/ 285
- 19 风险圆轮/ 295
- 20 会议的信息框架/ 305
- 21 沃尔特·迪斯尼的创造力战略/ 319
- 22 高影响力的演说/ 327
- 23 锚——进入你所需要的所有资源/ 337
- 24 再构造——形成新的认知/ 351

#### 第四章 模仿卓越：如何成为最优秀的管理者/ 359

##### 绪论/ 361

- 25 方法和技能/ 363
- 26 模仿案例研究：顾客服务技能/ 375
- 27 模仿案例研究：在 Top Tax 管理顾问公司创造卓越/  
387
- 28 戒除不良习惯——永远! / 399
- 29 模仿团队/ 407

# 第一章

---

## NLP 原则： 成功的基础



# 绪 论

---

人类社会依据自己的原则生活。一些原则形成了宪法或信仰。另一些原则早已转化成了民法。尽管大多数人赞成和支持我们的民法，但是还是有一些人却甘冒受到惩罚的风险，选择了侵犯和违反民法的行为。在比这更低一点的层面上，我们发展我们自己的原则，凭借这些原则的帮助，我们在日常生活的基础上行事和作出决定。虽然大多数的人支持我们的社会原则，并在他们的生活中普遍地运用这些原则，但这种现象绝不能说明我们创造的原则已经满足了我们个人使用的目的。举一个例子，一个经理非常严厉地监督她的部门的每一个员工的工作情况。她之所以这样做，也许是基于“你必须对这些人盯紧一点，否则他们会让你受不了”的原则。她苛刻的行为方式也许是出于为渴望成为未来经理的人塑造一个角色的目的，她的行为模式也许能鼓励其他人依照她的方式行事。但是，这种行为绝对不可能成为一般的管理原则而得到普遍的支持，这样做的结果充满不确定性。

如同其它所有的训练一样，神经语言程式（NLP）得到许多普遍适用的主导原则的支持。你可以依据目标或效果来检测这些普遍原则。在 20 世纪 60~70 年代期间，克利须那教（印度教的一支——译者注）的信奉者把普遍原则的力量理解为，如果不随身携带任何信物或僧侣的书面证明，就难以走过任何一个火车站。此外，我们以接受和馈赠礼物为例子，在这样的情况下，你在提出赠品要求以往往往会迟疑片刻。在实际生活中，极少有人

能够抵抗酬谢的强有力的原则，因为礼金崇拜者能够从这一简单的技巧中轻易地获得数百万财富。由于人们对这一原则非常了解而变得谨慎，他们可能通过拒绝礼品而避免做出捐赠，出于对后果的考虑而抵制礼品原则。

一些人似乎并没有意识到他们在这个世界上经常运用的原则，他们的成功更多的是由于变化的和与市场需求相符的产品的结果，而不是对健康合理的原则进行深思熟虑的战略思考的结果。神经语言程式（NLP）的普遍原则为你的生活和工作带来最可能的变化，它主要体现在动机上，而不是在他人行为的结果上。尽管这些原则适用于所有的背景，适用于所有的人，但是只有在你选择相信这些原则，持续地善用它们，把它们作为你的思维指南和行动指南，它们才能真正为你工作。

对缺乏原则的问题或者有意识地错误应用原则的后果进行思考是有价值的。如果使用得当，那么，确定的宇宙法则或原则每时每刻都可能产生出结果。阿基米德证明了杠杆作用的法则。他有一句名言反复地被人引用：“给我一个支点，我可以撬动地球”。当然，他的意思实际上是，假如杠杆足够大，且在支点的准确位置上，那么它就能轻松地使地球从目前所处的宇宙位置上移动。如果你是在一个错误的位置上获得一个支点，杠杆作用就可能无效，因此，如果缺乏有关原则的知识，你就几乎没有任何可以使用的工具来移动任何物体的机会。

组织可能会陷入处理员工的琐事的沼泽中，从而使自己变得鼠目寸光，看不见那些能够有助于他们获得更大进步的实际原则。整天忙忙碌碌而取得的单个任务的进展并不一定会产生出战略的进展和实现全球目标的结果。如果员工在执行任务时毫无兴致，毫无满意和情感可言，那么即使工作做得很好，他们的心灵和精神也会与工作脱离，最终导致低效率。无论你向哪里看，都能看见这种情况。



神经语言程式（NLP）拥有许多可以作为实践者指南的原则。在本书中，我提取了其中的十个核心原则，作为支持你的学习材料和帮助你把新的观念和技能整合到企业管理环境中去的基础。这十个核心原则涵盖了人类努力中的三个主要领域：

- ◆ 戒除限制性的习惯行为；
- ◆ 了解和尊重他人尚未显露出来的潜力；
- ◆ 对我们的思想和行动负责。

#### 神经语言程式（NLP）的十个原则：

1. 创造新的，而不修补旧的。
2. 反馈提供营养，失败耗蚀动力。
3. 通过灵活性获得影响和控制。
4. 抵制行为的出现说明缺乏和谐。
5. 意图和行为不同。
6. 人拥有为做出变化而需要的全部东西。
7. 如果它对一个人是可能的，那么它对其他人同样是可能的。
8. 交流的意义存在于回应中。
9. 感知是真实的。
10. 对自己的意见负责，并对结果承担责任。

第一节逐一阐述了这些原则，并列举了真实生活中的例子，以证明在该原则的指导下和没有该原则指导的情况下的行为后果。最重要的信念——这是你能够从本书中学习到的技能中的最