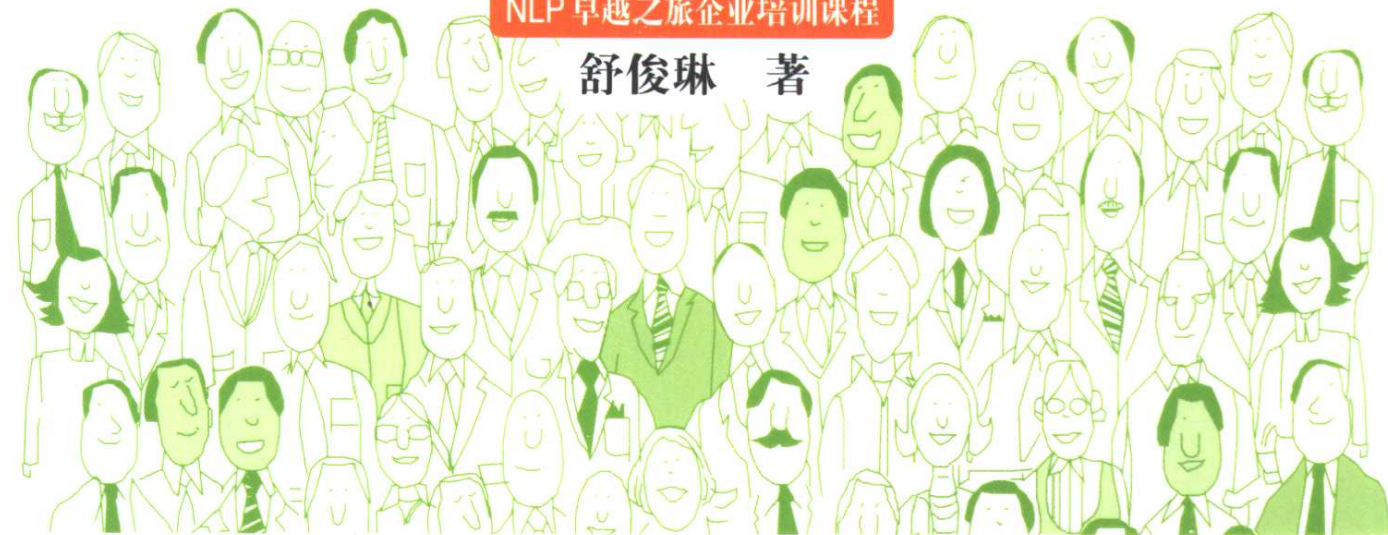


NLP卓越之旅企业培训课程

舒俊琳 著



如何才能更快、更轻松的和别人建立亲和的关系？
如何才能透过沟通，在自己的个人生活和事业生涯中获得多一点的成就？
如何激励下属克服恐惧和障碍，义无反顾的用决心和勇气去追寻人生的目标？
如何快速消除别人的怒气，让别人在心平气和的理性状态下倾听和了解你的立场？
如何和各种类型的人打交道？
如何辨别别人的沟通模式从而更轻松的与他们融洽相处？
这些问题也许是一直困扰着你。
如果这样，你就必须马上构建心灵宽带网，在最短的时间内掌握沟通之道。



构建心灵宽带网

NLP 超级沟通模式



广东经济出版社

构建心灵宽带网

NLP 超级沟通模式

舒俊琳 著

广东经济出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

构建心灵宽带网：NLP 超级沟通模式/舒俊琳著. —广州：广东经济出版社，2001.7

(NLP 卓越之旅企业培训课程)

ISBN 7-80632-975-7

I. 构… II. 舒… III. 人间交往—基本知识
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 037315 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	6.75 2 插页
字数	124 000 字
版次	2001 年 7 月第 1 版
印次	2001 年 7 月第 1 次
印数	1~8 000 册
书号	ISBN 7-80632-975-7 / C·18
定价	16.00 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

销售热线：发行部 [020] 83794694 83790316 邮政编码：510100

(发行部地址：广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

• 版权所有 翻印必究 •

丛书总序

改善心智模式，迎接白领革命

伟大的管理学大师汤姆·彼得斯在他的新著《创新》中提出了“白领革命”的概念。他指出在资讯社会，白领阶层正面临一种激烈变革的现状和趋势，他探讨了产生这种新趋势的背景和原因，并指出白领阶层面临这种趋势只有一个对策，那就是改善自己的心智模式，提高自己的学习能力，不断的追求卓越。

为什么会产生“白领革命”呢？最主要的原因是技术进步、社会变革和企业竞争的压力。在我们这个大都市里，“白领革命”意味着一大批人将失去他们的工作岗位。

最先受到冲击的是初级白领阶层，一

些初级白领正有沦为蓝领的危险。如果你足够敏感，你可能会注意到这样一个事实，在世界各地的机构里，电话接线员和客户服务代理人正在被机器所取代。

其次面临冲击的是中高层的白领，而且他们受冲击的力度要比初级白领大得多。1980年，Peirey Barnevik 接管瑞典的巨型的 ASEA 工程公司后，将一个拥有 2000 人的总部变成只有 200 人的精干机构。1987年，ASEA 公司合并了瑞士的布朗-博韦里公司，建立了世界最大的电机工程公司 ABB 集团。这次合并，ASEA 公司接管了布朗-博韦里公司总部的 4000 名员工，同样在不到六个月的时间，Peirey Barnevik 又把总部的人员缩减为 200 人。今天，作为一个拥有 20 万名员工，每年营业额超过 350 亿美元的大集团公司 ABB 集团，总部工作人员只有 160 人。也就是说，6000 名高级专职人员中有 5860 人被逼离开了。这是一个很典型的例子，Barnevik 发现每 600 个最聪明的高级白领中有 586 个属于多余。你可能没有意识到，像你我这样的人中每 60 人中就有 58 个面临这种巨大的风险。

NAF-57/53. 2.

“如果你说不出你能怎样使公司受益，那你就该走人了”，美国有名的企管顾问、企业家的辛西亚女士曾经这么说过。白领们没有意识到，在这个高倍速发展的社会，公司也面临很大的压力。公司需要能够不断创造价值的员工。

而要能够不断地为组织创造出价值，惟一的道路就是不断学习，不断地改变固有的、妨碍到自己成长的心智模式。在这一方面，NLP的观念和技巧可以对大家有很大的帮助。作为21世纪行为科学的最新成果，在过去的30年中，全世界有成千上万的领导人和各界精英从NLP的训练中受益，提高了自己的竞争力，创造了更美好的事业，更幸福的生活。

“白领革命”将从根本上造就一批新型的专业人士。这批专业人士有着明显的特点——他们有出色的能力；他们善于做客户服务；他们拥有庞大的人际关系网；他们是追求卓越的一群人；他们是有使命感的一群人；他们有明确的人生目标；他们自动自觉；他们善于自我激励；他们就是本书服务的对象。

作为复制卓越的有力工具，NLP 为所有追求卓越的人士提供了强有力的方法来学习成功者，复制他们的价值观、信念和心灵地图。

我们在开办卓越之旅研习会，传播和教授 NLP 的过程中，深感 NLP 对学员自我改变的成效之大，同时对国内没有专门探讨心智模式改变方法的书籍感到可惜，遂不顾学力浅薄，抱着抛砖引玉的想法，将平时训练的素材整理成卓越之旅丛书，包括管理、销售、沟通、自我学习、治疗和个人成长。我们期望这套丛书能对白领人士自我提升有所帮助。

舒俊琳

2001.5.1

前言

沟通——生命存在的惟一方式

英国的沟通专家彼得·汤姆森曾经用一大段话来说明沟通对人类的重要性。他说：“地球上的万物生灵中只有人才能想方设法取得对其他物种的统治权。但人类既不是最大的，也不是最强壮的。和其他生物种类相比，在生理上我们有很多天生的不足。没有氧气供应，我们不能在水底畅游；没有升空的工具，我们不能在天空翱翔；没有这样或那样的衣服我们在很多地方将无法生存。但尽管有这些明显的缺陷，我们仍然是这个星球的主宰。为什么？就因为我们能够和同类沟通，思想和信息的沟通使我们进化得更快。”

沟通是我们生命存在的惟一形式，不是我思故我

在。而是我们沟通，所以我们强大。正因为沟通如此重要，所以千百年来，关于沟通的教导不胜枚举，关于沟通的原则、方法、理论的著述汗牛充栋。我为什么还要写这本书？这本书所教导和其他书有什么不同？答案很简单，这是一本用 NLP 的最新研究成果重新思考沟通这一主题的书籍。NLP 是神经语言程式学（Neuron Linguistic programming）的简称。神经语言程式学是由理查·班德勒和约翰·葛瑞德所创立的一门新学科，他们的发现被专家认为是沟通的艺术和科学的一大突破。

发现和学习神经语言程式学是我生命中最宝贵的经验。当我第一次发现 NLP 时，我欣喜若狂，我知道自己发现了生命中的宝藏，我不断地问自己，为什么我会这样幸运。但狂喜过后，当我试图与别人分享时，疑惑浮现在我的脑海中。似乎没有人知道这门学问。我想：“也许我是错的，或许，它并不像我看起来那样好。这样棒的技术有可能被忽略这么久吗？如果真的是这样，这又是为什么呢？”

我产生了强烈的动机，要好好地研究 NLP。我搜寻了我能找到的文献。向 NLP 的专家请教，参加他们举办的研习营，而且亲身将 NLP 运用在我的生活、学习、工作中去。现在，随着我对 NLP 了解的加深，当我能够运用它与别人创造美好的人生体验，当我毫不费力地和别人建立联系时，当 NLP 不再是一种单纯的技术，而是我行动的基础和哲学时，当 NLP 不再是外在

于我，而是我生命中的一部分时，我真是满怀感激。这个发现成为我生命中最美好的东西之一。我确信我无意中发一些极其重要的东西，一些很有力量，运用起来却很简单东西，一些还被多数人所漠视的东西。没错，这些东西就是我要在这本书中探讨的主题：亲和关系和有效沟通的模式。

亲和关系，是你能与别人建立的最好关系。它既是一种方法学，又是一种重新认识世界和其他人的人生观。透过亲和感，别人可以和你相处、交谈、分享、共度时光，而且彼此相爱。亲和关系是完满沟通的基础也是人际互动中最重要的因素。你能够想象当你的人际关系中没有亲和感时会是一种多么可怕的情景。那简直是一个噩梦。人际之间没有亲和感，就像生命没有血液一样无法运作。当你工作时，你处处受阻，你的老板变成可怕的怪物。你的助理不了解你在说什么，你也无法应付你的顾客。当你回家，你的关系更加痛苦，你的配偶难以相处，误解和争吵成了日常便饭，而分享变得遥不可及。没有亲和关系的生活，就像置身于沙漠之中，你觉得饥渴，得不到想要的，因为你无法让生命与别人有所关联。

而如果你曾经历过亲和关系——它可能只是你一天中一个特殊的眼神，一句简单的话语，一个微妙的接触，让你和别人有完整的亲和感——你就会立即了解掌握亲和关系技巧的重要性。我相信你经常会体验到和别

人处于亲和关系时那种奇妙的温馨的感觉，但你可能不知道有一些方法可以让你更快进入这种状态。亲和感技术是一种可以学习的技术，是我们的生命一开始就必须学习的技术，它可以被发展、增强，变得更精确、更有效力。

使用本书中信息和我所分享的亲和感技术，你将获得那些效益呢？

- * 显著地改善你和他人的关系，并且使之更圆满——特别是那些对你而言十分重要的关系，例如你的爱人，你的家庭成员，你的上司、同事、顾客以及朋友。

- * 除去你原来消耗在无效沟通中的紧张能量，让你的表现更优雅，更从容不迫。

- * 帮助你在大部分的层面上都可以沟通得更好。这包括你与他人，以及你和你自己的沟通，这将会让你抛弃你不想要的行为，帮助你发展个人的优点。

- * 让你可以和别人建立具有信服力、影响力的亲和感，使你轻易地就可以克服别人的抗拒，而这是你从未想过的。你将有权力进行具有影响力的沟通。

- * 你将增强交谈能力

- * 你将更有说服力

- * 你将取得更大的成功

当你学得亲和感技术时，要很快地把它融合进你的行为资源中。这样做你不仅能明显地改善你的沟通能力和人际关系，也能对你的事业有所助益。事实上，我们的事业和我们的沟通能力大有关系。我们每一天都在沟通，都在做和沟通有关的事，无论我们的职业性质、职位头衔和职责范围是什么。我们不能不沟通。在开发市场、营销、宣传、领导和管理中，拥有亲和关系的沟通对你都是有帮助的。

本书的第一部分“亲和关系”就是集中探讨了如何获得富有亲和力的沟通。第二部分“明确的沟通”告诉你如何辨识别人了解事物的模式，如何提出对别人有意义的意见。第三部分“说服的艺术”告诉你如何辨识别人做决定的策略，如何提出别人无法反驳的意见。第四部分“在异议的天空中飞翔”告诉你如何不费力而且有效的处理别人的抗拒，如何处理异议并化不利条件为助力。

作为一本探讨沟通的书籍，我们集中精力于帮助你发现自己的沟通模式和别人处理信息的模式，当你了解自己的沟通模式，你会更容易和朋友和家人相处；而当你了解别人的沟通模式时，你就能预测在特殊的情况下，别人将会如何反应。例如，你如果知道一个人如何下决定的，你就懂得如何影响他的决定。本书分享的想法、方式和技巧，已经被千百次证明是有效的，强有力的。它会改变别人对你的经验，清除你和他人的障

构建

心灵宽带网

碍，从而使你享受真正意义上顺畅的沟通。希望你能真正从中获益并使用本书的技巧来提高生命的质量。

作者简介



舒俊琳先生是一位活跃的专业人士，是 NLP 合格的执行师和心理咨询顾问，现担任卓越之旅训练机构首席训导师。

他于 1997 年创办了卓越之旅研习营，第一次将美国最新的行为科学“神经语言程式学（NLP）”引进国内，并运用于企业培训，针对企业和组织中高层领导人的实际需要，开发了 NLP 系列企业培训课程，坚实地支持着企业人力资源素质的提高。

目录

前言：沟通——生命存在的惟一方式	[1]
------------------	-----

第一部分

亲和关系

第一章 亲和关系和亲和感	[3]
--------------	-------

第二章 亲和感表象系统	[11]
-------------	------

2.1 亲和感表象系统的评估	[15]
----------------	------

2.2 表象系统的生理机能	[20]
---------------	------

■眼睛的解读线索	[21]
----------	------

■呼吸风格	[21]
-------	------

■语音、语调、语速	[22]
-----------	------

■体型	[22]
-----	------

2.3 不同表象系统的心理特征	[23]
-----------------	------

目 录

■视觉型沟通者	[23]
■听觉型沟通者	[29]
■触觉型沟通者	[36]
第三章 如何得到亲和关系	[43]
3.1 亲和感的秘诀:呼应	[45]
3.2 呼应的方法	[48]
■配合心情和行为	[48]
■配合肢体语言	[51]
■配合感官用语	[57]
■配合语音语调	[62]
■配合信念和意见	[66]
■配合对方的呼吸	[69]
3.3 呼应的另一面:引导	[70]
3.4 呼应的注意事项	[74]
■弹性	[74]
■呼应而不仿模	[75]
3.5 呼应的结果	[76]
👉 几个建议	[77]

第二部分
明确沟通的艺术

第四章 明确沟通的艺术	[81]
4.1 配合对方的认知模式	[83]
4.2 认知叠加	[88]
4.3 积极地倾听	[90]
4.4 探寻隐藏在语言背后的意义	[94]
■ 中介模式	[94]
■ 先决条件	[98]
 几个建议	[102]

第三部分
说服的艺术

第五章 说服的策略	[107]
-----------	---------