

管 理 技 巧 丛 书

心理调节



UNDERSTANDING

ANTICIPATING

FOCUS

ANALYZING

EFFECTIVE THINKING

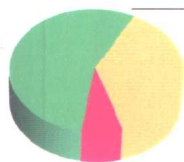
INTEGRATING

QUESTIONING



CHANGING

APPROACH



上海科学技术出版社

心理调节

实用技巧助您把握变化提高绩效

图文并茂涵盖职业挑战方方面面

核对表重点在预期问题成功创意

流程图着眼于提供范例优选方案

ISBN 7-5323-6300-7



定价：15.00 元

www.sstp.com.cn



管 理 技 巧 丛 书



心理调节



约翰·塞莫尔 马丁·谢文顿 著
陈友平 译
徐毅 校



上海科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

心理调节/塞莫尔, 谢文顿著; 陈友平译, 徐毅校.

—上海: 上海科学技术出版社, 2001.11

(管理技巧丛书)

ISBN 7-5323-6300-7

I. 心... II. ①塞... ②谢... ③陈... III. 管理心理学

IV. C93-05

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第077849号

责任编辑 杨志平

管理技巧丛书

心理调节

约翰·塞莫尔 马丁·谢文顿 著

陈友平 译

徐毅 校

上海科学技术出版社出版、发行

(上海瑞金二路450号 邮政编码 200020)

新华书店上海发行所经销 新杨印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张2.25 字数50 000

2001年11月第1版 2001年11月第1次印刷

印数1-20 000 定价: 15.00元

学习所有你需要了解的神经语言编程 (NLP) 知识，通过掌握杰出专业人员的行为和思想模式来取得卓越成绩。《心理调节》一书告诉你如何运用NLP，在处理工作关系上胜人一筹，并提供最佳绩效所必需之各种基本技巧。书中的实用技巧助你应对实际情景，养成处理多重挑战的技能。

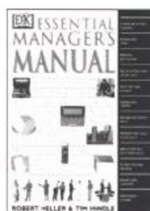
约翰·塞莫尔 (John Seymour) 职业NLP培训方面的权威，国际商务咨询顾问和培训专家，畅销书作者，约翰·塞莫尔协会创始人，该协会是英国历史最悠久的NLP培训组织。

马丁·谢文顿 (Martin Shervington) 国际培训专家和咨询顾问。他应用NLP技巧提高了企业中的创造性和效能水平，促进了个人的发展。作为国际知名的专家，他发表了大量NLP方面的论文，出版了多部专著。



管理技巧丛书

- 沟通技巧
- 授权技巧
- 招聘技巧
- 决策技巧
- 演讲技巧
- 运筹时间
- 谋划变革
- 会议管理
- 团队管理
- 激励员工
- 谈判技巧
- 缓解压力
- 教练技巧
- 战略思考
- 综合素质
- 公关技巧
- 撰写简历
- 心理调节
- 员工评估
- 项目管理
- 营销技巧
- 预算管理
- 销售技巧
- 电脑顾问
- 电子商务
- 管理员工
- 领导技巧
- 立即行动
- 财务报表



管 理 技 巧 丛 书



心理调节



约翰·塞莫尔 马丁·谢文顿 著

陈友平 译

徐毅 校



上海科学技术出版社



A DORLING KINDERSLEY BOOK

Original Title:

ESSENTIAL MANAGERS -

PEAK PERFORMANCE THROUGH NLP

Copyright©2001

Dorling Kindersley Limited

Text Copyright© John Seymour, Martin

Shervington

目 录

4 引 言

着眼于绩效

6 了解关键技能

10 增强自信

12 树立目标

14 把握个人灵活性

改善绩效

16 学会如何学习

18 调整情绪

20 训练自己

22 形象化思维增效能

26 寻求最佳方法

28 释放内在潜力

30 学会戒除陋习

32 分析问题

34 优化时间

帮助他人提高

36 非言语沟通

38 评估重点需求

40 研究个性特征

42 争取最佳交易

44 发现和防范问题

46 组织会议



48 改善工作关系

50 识别线索

52 通过语言施加影响

56 促进成功创意



持续提高

58 生活计划

60 个人不断发展

62 习有所得

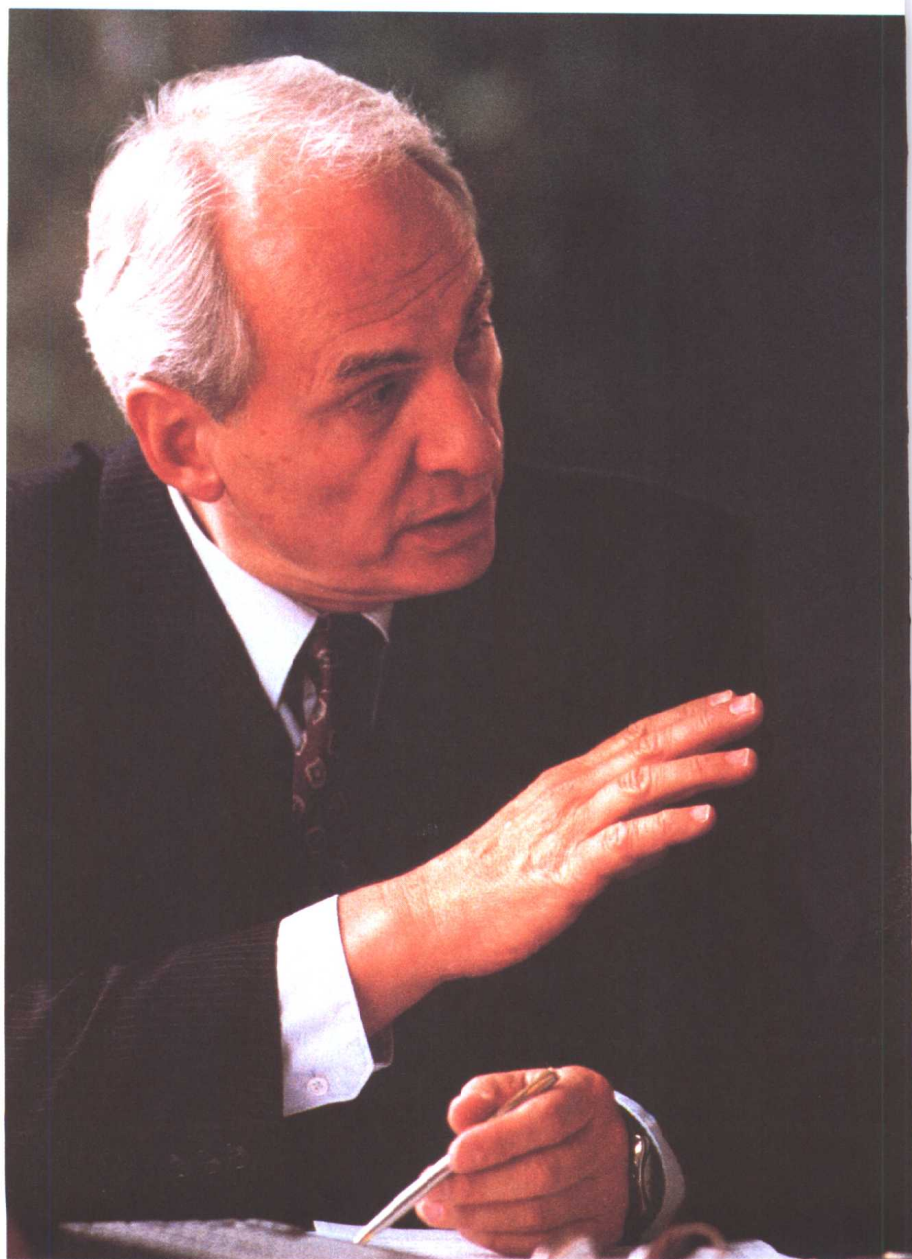
64 仿效精英

66 培养领导素质

68 工作技能自我评估

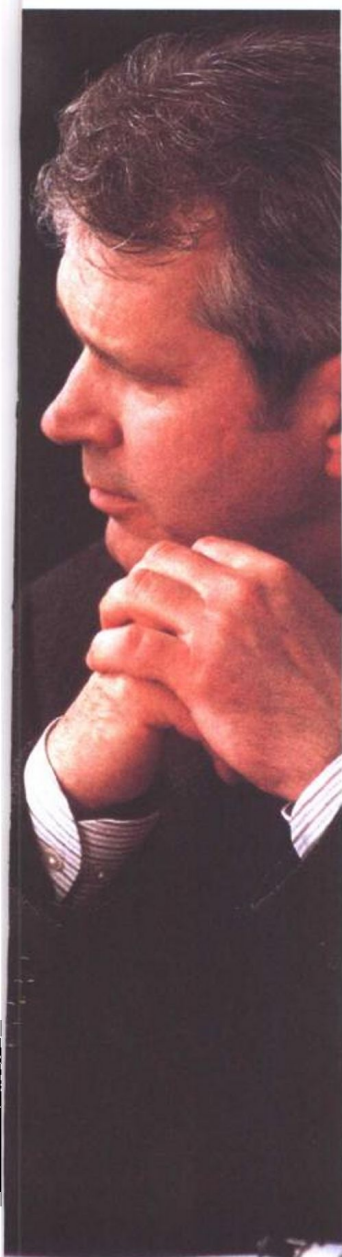
70 索引

145 x 0.5



引言

建立良好的人际关系，有效地处理各种问题，这是一名优秀管理者必备的素质。本书着重介绍神经语言编程（英文缩写NLP），帮你识别关键线索，洞察自己和他人的感受，形成应对情景的办法，让你达到最高水准。NLP由识别你工作中有待改进的方面入手，重点在于改变你的想法、设想及情绪，以期显著改善成果。实用的建议，包括101条精要技巧，向你展示如何提高神经语言编程技能并付诸实践。本书末尾处的自我评估测试供你评估自己的工作水平。



着眼于绩效

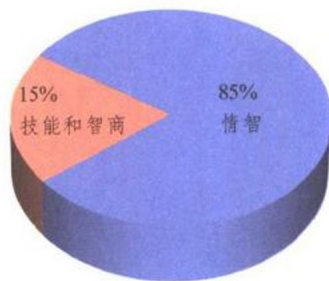
NLP帮助管理人员与他人融洽合作，并提高自身素质。请运用NLP来识别，哪些细小改变能大大改善结果。

了解关键技能

工作绩效最大化之关键，在于改善把握自己和处理工作中人际关系的方法。要知道，这是可以学会的，而NLP正好向你展示了培养这方面必要技能的方法。

1

只有你自己才能改进你的现状。



改进效能

全球化及日新月异的通信技术给所有的商业活动增加了压力，同时也给员工的绩效增加了压力。最近的研究表明，智商或技术能力并不是决定职业效能的主要因素。对事业成功的最大影响在于是否善于把握自己和处理工作中的人际关系——也就是所谓“情感智力（情商）”。作为管理人员，你可以通过认识及培养最紧要的情智技能来提高效能。

▲认识成功

技术技能和智商对高水平绩效的贡献约为15%，事业成功的85%取决于情商。

牢记要点

- 拙劣的管理人员常感到有压力，处理事情总不够理想。
- 遇到问题时，想想那些能够提高办事水平的技能。
- 重要的是，对你的感觉试图告诉你的事情保持好奇心。

了解情智

情智有两个方面能决定你作为一名管理人员的行为。第一个方面是你能否有效地处理各种问题。卓越管理人员用他们的情感作为向导来改进他们的工作。第二个方面是你能否体察他人，并使自己的表现与众不同。

什么是NLP

全部NLP可以说是管理人员用来提高情智技能并改进绩效的一个技能工具包。NLP技能之重点在于你的思维方式，也就是你怎样看待行之有效的做法、徒劳无功的做法，以及需要改换的做法。你要改变自己所思、所感和所信的东西，如此方能显著改善你所得到的成果。经过反复练习，你会熟能生巧，在绩效上不断有所提高。

2

情智可以让你的
工作成绩和职业
前景改观。



运用NLP

许多人认为情智是一种天生的技能，有些人天生而有之，有些人天生没有。事实上，它是一组你可以学会的技能。运用NLP技术可以帮你找出自己工作上需要改进之处并加以注意，然后摸索着用不同的方法去做，于是你就能着手改进自己所得到的成果。这是提高情智的第一步。

▲NLP的应用

通过采用NLP技能，你能迅速提高效能，显著改进工作，其影响将及于你和你的企业所能取得的成果。

运用NLP技能

或许，你在工作上已相当得心应手，但运用NLP技能还是能帮你改进限制着你整体绩效的那一小部分工作。NLP中的许多技能是你生来就有的，比如像树立目标，或者精神演练（过电影）。每当你意识到哪方面做得不够好，不妨选择一项NLP技术来提高绩效。例如，你要是发觉自己往往不能在规定的限期内完成任务，可运用NLP技能来设定每天的目标，使你能有效地安排时间。

3

NLP看重的是：
怎样才行之有效？

4

查看你的工作，找出困难之处。



▲运用精神演练来改进工作

这位经理意识到，自己在向同事作报告时很紧张。通过运用NLP技能中的精神演练，他可以大大改进自己的工作。

自我提问

- Q** 我对自己工作的哪些方面感到满意？
- Q** 我想改进自己工作的哪些方面？
- Q** 我知道该做些什么来改进技能吗？
- Q** 为改进成效，什么是我必须采取的第一步行动？

注重过程

NLP技能也可用于解决问题。NLP注重问题或交流的内容，同时也注重它们的结构或过程。例如，并不是某人说话的内容，而是他说事情的方式，告诉了你该作出什么样的反应。所说的话仅构成谈话的“内容”，而交流的“过程”则有广阔得多的意味，后者涵盖了一切非言语的信息。比如，“好极了！”这句话在不同的情境下、用不同的语气说，可以有截然相反的意味。在方法和设想上，要学得灵活一些。

为达到高峰绩效而采用的设想

积极的设想

理由

如果你正在做的行不通，就换个方式做。

老是重复做过的事，只能得到一成不变的结果。

没有失败，只有反馈，重要的是你怎么对待结果。

不论结果如何，总能够通过反馈来谋求改进。

人要是能够挖掘内在潜力，借以造成不论什么改变，就能打开局面。

总存在着能打开局面的东西。一般说来，这就是人的内在潜力。

每个人都创造着自己的现实，以及对现实的看法。

我们通过自己的感官来感知世界，并创造出不同的现实模型。

改变自己比改变别人容易。

改变自己的做法就会改变别人对自己的反应。

发挥想象力是取得实际改进的第一步。

改进从思想开始，用言语交流，最终成为行动。

增强自信

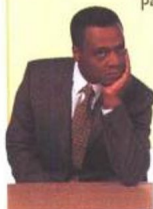
高水平的工作需要充满自信，特别是在不利的情形下。应当对自己的感受方式负责任。当你需要鼓足勇气时，就用NLP技术来培养保持自信的技能。

5

学会建立自信心并不难。

6

避免因问题责怪自己，因为这将降低自信。



避免责备

在任何一项任务中，你的能力同你的自信水平及能力有关。你的能力通常不成问题，但是当事情不顺利时，人们往往会丧失自信，接着能力就会下降。你的反应或许就是责怪他人或自责。应当认识到，责怪他人会降低他们的自信，也会破坏你与他们之间的关系，倒不如想一想怎样说更有用。这时你不妨留意自己及他人的自信是怎样增强的。

着眼于成就

你可以想象某个境况中可能出现的最坏情形。只有你能想到怎样最好地处理那些问题，想象潜在的问题才是有用的。一个自信的人与一个不自信的人，区别就在于他们设想完美地完成的能力不同。你越能很好地想象自己的成功，你的自我形象就越好，你的自信水平就越高。要不断地想象自己成功，直到它们变成现实为止。

行为准则

- | | |
|---|---|
| ☒ 要相信自己足够好。 | ☒ 不要对问题纠缠不休。 |
| ☒ 要练习自信地交谈。 | ☒ 不要毁了你的创造性。 |
| ☒ 要专注于你的成就。 | ☒ 不要对别人的行为评头论足。 |
| ☒ 要鼓励并嘉奖好的工作。 | ☒ 不要以为你的雇员不能提高。 |

7

练习想象自己完美地完成了一项工作，例如提出一项有效的具有建设性的反馈意见。

评估自我疑惑

回想昔日成功

增强你的自信

自我提问

- Q 过去是否有些场合我是个有信心的决策者？
- Q 下属工作做得好时，我奖励并赞美过他们吗？
- Q 我是否检查过自己在哪些方面缺乏自信？

8

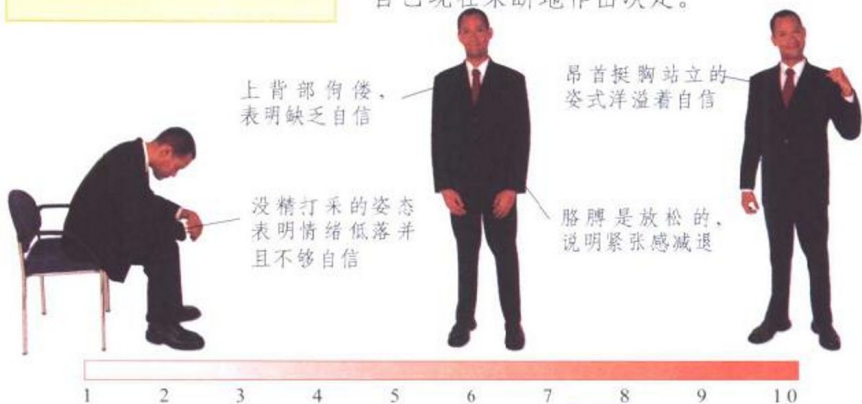
记住你最自信的经历。

▲增强你的自信

找出自己的疑惑之处，再回想过去的经历来消除疑惑。设想自己将来会拥有过去的那种自信，就能增强现在的自信。

建立自信心

设法建立你的自信。相信自己及自己的能力；假定自己找到了解决问题的办法，并对结果感到满意。任何相反的信念都会降低你的自信。如果你认为自己是个体拙劣的决策者，那么你将对自己所做出的决定缺乏自信。应该找出这些下意识中作茧自缚的信念，并发现一个例外来打破它。回忆过去的经历来消除这些信念，并设想自己现在果断地作出决定。



▲衡量信心的级别

在从1到10的刻度中对你的自信水平进行评估。想象每下降一个刻度，你的自信就减少一点。现在将你的自信水平提高两个刻度，注意你姿态及思想上的变化。重复这一练习能增强你的自信。

9

今后要保持积极的自我形象。