

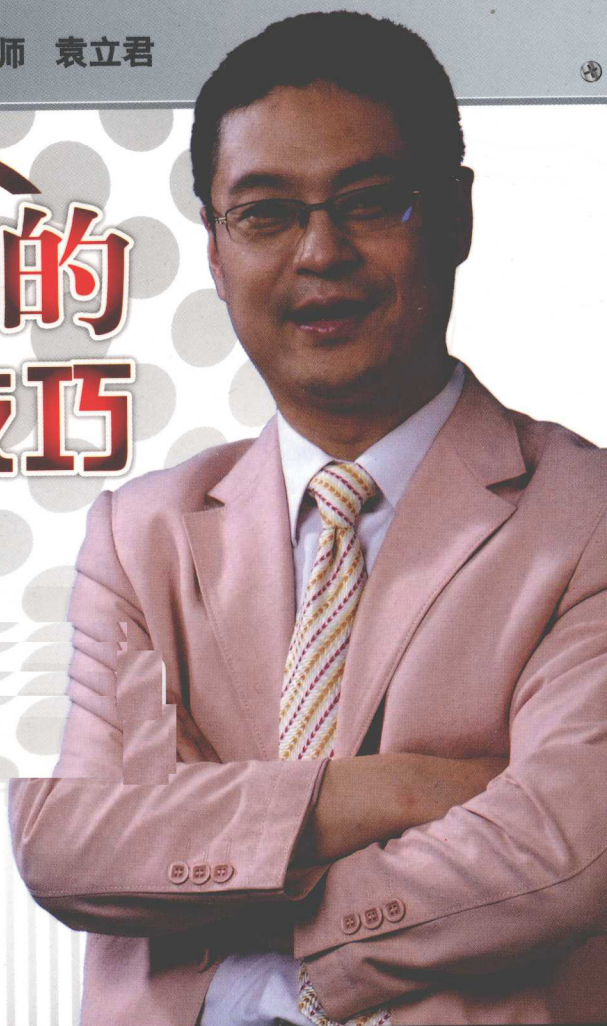
国内首部系统阐述NLP沟通技巧的专著

沟通是一种能力，而不是一种本能；只有进入心灵频道的沟通才能共赢。

NLP语言魔方

国际执行师协会 (ABNLP) 高级执行师 袁立君

缔造共赢的 高效沟通技巧



- ★ 沟通品质决定你的影响力
- ★ 沟通品质决定生活品质

陕西师范大学出版总社有限公司
SHAANXI NORMAL UNIVERSITY GENERAL PUBLISHING HOUSE CO., LTD.

如何才能拥有卓越的说服力和影响力？

如何才能敏锐地觉察到我们的潜意识与我们的沟通，及时地远离险境或者陷阱？

如何才能获得一种可以在谈笑间，便能够感动对方心灵，进而可以实现共赢的沟通艺术？



金牌企业
培训书系

NLP 语言魔方

缔造共赢的
高效沟通技巧

国际执行师协会(IAE)高级执行师 袁立君◎著



袁立君

陕西师范大学出版总社有限公司
SHAANXI NORMAL UNIVERSITY GENERAL PUBLISHING HOUSE CO., LTD

图书代号 SK10N1082

图书在版编目 (CIP) 数据

NLP 语言魔方：缔造共赢的高效沟通技巧 / 袁立君
著. —西安：陕西师范大学出版总社有限公司，2010. 11
ISBN 978 - 7 - 5613 - 5329 - 5

I. ①N… II. ①袁… III. ①人间交往 IV.
①C912. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 214325 号

NLP 语言魔方：缔造共赢的高效沟通技巧

袁立君 著

责任编辑 曾学民
责任校对 陈显英
封面设计 王超
出版发行 陕西师范大学出版总社有限公司
社址 西安市长安南路 199 号 邮编 710062
网址 <http://www.snupg.com>
经销 新华书店
印刷 北京东海印刷有限公司
开本 710mm × 1000mm 1/16
印张 15.25
字数 195 千字
版次 2011 年 2 月第 1 版
印次 2011 年 2 月第 1 次印刷
书号 ISBN 978 - 7 - 5613 - 5329 - 5
定 价 38.00 元

通过诸多模型与工具，对思想和行为的盲点进行剖析，进而丰富和拓展我们的世界观，获得人际沟通中更大的灵活和影响力。

A handwritten signature in black ink, consisting of the Chinese characters '李善' (Lǐ Shàn). The characters are written in a fluid, cursive style with some overlapping strokes. The character '李' is on the left and '善' is on the right, with a long horizontal stroke extending from the left side of '李' across the top of '善'.



推荐语

本书言简意赅、深入浅出、层次清晰、逻辑缜密，把深奥的道理灌输到了每个人的心中，让您全方位掌握其中的精髓。案例来源于生活，让您感觉到很亲近。当您将这些方法彻底用出来，将会感觉到立竿见影的效果！

总而言之，NLP 让我的工作生活发生了翻天覆地的变化。这是一本难得的好书，是您一生一定要读的好书！

——世界华人策略教练权威亚洲培训界十大领袖 杨光

孔子说：“三十而立，四十而不惑”。我在三十二岁那年才知道，从小学到大学，我漏学了一门学问，就是如何生活得更幸福的学问，因为那年我学了 NLP。NLP 是一门神奇的学问。创始人约翰·葛瑞德（John Grinder）曾表示：在阅读的同时，NLP 需要通过大量的体验和练习才可以融会贯通。本书运用了大量生动的案例，让读者在阅读时可以体验到 NLP 的神奇，是一本值得推荐的 NLP 好书。

——中国 NLP 学院网（www.nlp.cn）创始人 黄启团

了解 NLP 已有近十年时间，也阅读学习了一些 NLP 心理学的相关书籍资料，总感到理论性较强而实用性不足，毕竟中西方民族文化及民众认知有所差异。在这本书里，终于看到了 NLP 与中华文化的融合，也给家庭、个人的美好生活指出了更多选择和可能性，迅速有效地激发生命动力，提升生命质量。

“沟通就是生产力”。如何了解自己、善待他人、认知世界，成为一个身心健康、积极乐观的沟通高手？那就沉静下来，与家人、朋友一起来看看这本书，让袁老师引领我们进入神奇的 NLP 世界吧。

——国家教育部中央教科所亲子关系专家 毕显明



序一

PREFACE

袁先生写了一本关于沟通方面的书，邀请我为书写序。袁先生对我很客气，我很感谢他如此认同我及我的学问。因此，对于这次邀请，我感到很荣幸。

袁先生去我那里进修以 NLP 为主要构成板块的“简快身心积极疗法”课程，那是几年前的事了。从袁先生的文章内容可以看得出来，他学习不断，更用心研究所学过的学问，解释概念和技巧清晰流畅，深入精练，很有心得，已经融会贯通了。

袁先生的书是关于 NLP 的概念与其在沟通领域的运用技巧。书中有很足够的概念理论，袁先生的动机很明显：他想通过这本书帮助人们在沟通的行为里达到更大的效果，所以这是一本“工具书”。加上袁先生说话直截了当，少说教而多技巧、少虚泛而多实景，因此，这是一本容易学习、容易出效果的工具书。

很多人以为技巧就是怎样说怎样做，或者是一个行为的过程。这是“行为技巧”，还有一种比“行为技巧”更重要的技巧，就是“思想技巧”——怎样想。“思想技巧”更为重要是因为“思想技巧”操控“行为技巧”。思想偏差了，根本就不愿意使用“行为技巧”，学会了也不会去运用；“思想技巧”用好了，往往效果就已经出现，就算有需要，但不懂“行为技巧”，也会去学习、去讨教、去思想开创。袁先生的书很注重“思想技巧”，他很用心地引用很多事例去帮助读者明白那些“思想技巧”。



NLP 其实是一门了解我们大脑的运作模式和研究如何提升这些模式的学问，所以在所有跟“人”有关的题目上都会有帮助，其中在三个领域里效果尤其显著：沟通、心理辅导和培训。袁先生的选题很有发挥的空间。书中的事例涵盖人生多方面，都很真实，说得很到点，说服力很强，所以既适合企业及团队背景的读者，也适合渴望在家庭生活方面有所提升的朋友。

现代社会节奏快，压力大，有颇多心灵错乱迷失的现象，很多亲子关系里关于孩子有效表达内心意思和有效处理人际关系等能力的培养也被严重忽略了。袁先生这本书对这方面很有贡献，是值得推荐的。NLP 在国内已经开始普及，但国人在这方面的著作还不多，袁先生是一位有实力的先行者。

李中莹

2010 年 12 月于深圳

序二

PREFACE

心灵需要爱的阳光

今社会之诸多问题虽纷繁复杂，难寻究竟缘由，然究其本源，无不是因人性之茫然，生命意义之迷失而造成。

物欲与成长之间的取舍兼顾，为人性之选择难题。觉醒善思之人苦苦追寻人生喜乐之道，唯恐让一生误入歧途，贻误为人一世之宝贵机缘。世间诸法多如牛毛，令人莫衷一是。唯其中有一耀眼之明珠，神经语言学（NLP），汇集西方各门有关人性与自然学问之根本精华，首融科学与人文学科为一体，影响当代成人继续教育领域凡 40 余年，长盛不衰。

该学流入中华大地 10 余年，我辈以国学为体、西学 NLP 为用，总结出中国式的 NLP 技术灵性成长学，为开启国人心灵之用。袁君数年来精研学问，广为传播，如今终有大成。喜闻袁君大作完成，文章汇集了多年来悉心教育之心得，金玉之言流播于世，必将唤醒诸多沉睡之心灵，为国人寻究快乐成功之道助力。

特以此为序，力荐各位幸得此卷者，尽得此中妙道，启导心灵能量，开创美好人生。

徐敬东

2010 年 12 月于上海



前言

FOREWORD

身处 E 时代，你曾想过拥有卓越的说服力和影响力吗？或者获得一种可以在谈笑间便能够震撼对方心灵，进而可以实现共赢的沟通艺术？

“一言以兴邦，一言以丧邦”。语言的确拥有魔幻般的神奇力量。面对相同的境遇，通过沟通，我们可以为自己和他人带来无穷的力量或者是深深的绝望。

孙正义曾表示：沟通品质决定生活品质。

杰克·韦尔奇则说：“企业领导人的工作成效与能否同下属沟通具有成百上千倍的效用；沟通能力比权力更重要。”在他的企业中，沟通能力是各级管理者必备的技能。他甚至深有感触地描述自己的工作：“我 80% 的时间是在与不同的人说话。”

尽管沟通和语言艺术对于我们的生活和事业是如此重要，但是国内的学校目前仍然很少开设沟通方面的专业课程，我们从小到大更多的是接收和沿用来自于父母、老师和朋友的沟通观念、模式和方法，并一代代地“复制”着。然而，我们是否认真思考过，这其中真正有效的观念和方法又究竟占有多少比例呢？通过多年的学习、体会和观察，我发现能真正了解沟通的法则和技巧的人可谓凤毛麟角，否则就不会有这么多人频频在人际交往中产生问题和困扰。

2003 年，偶然接触到了 NLP，立即被它独特的假设前提和诸多技巧所强烈吸引。这是为什么呢？第一，NLP 的若干假设前提可以说是人类智慧的精华。当你反复品味并领悟这些假设前提时，他们便开始渗透并作用于我们的潜意识，你会感觉自己的沟通能力已经潜移默化地得以提升；第二，NLP 中的 L 代表语言，然而 NLP 所谈及的语言范畴更宽。不仅是我们日常沟通时的语言，还包括我们不易察觉的，大脑思维中无意识的自我对话以及内在的本体和情绪感觉，更包括了身体语言（表情、呼吸和肢体动作），也就是我们通常说的理性和感性语言。只有这些不同层面的语言和谐统一时，沟通的影响力才会发挥到最大；第三，NLP 提供了诸多简单实用的工具。其中有一些独特且高效的技巧，是我们在以往不曾了解过的，比如眼球解读线索、大脑沟通过程、检定语言模式、元程序（高



效回应术)等。因此,当你将 NLP 的假设前提和独特的沟通技术合而为一的时候,将会在沟通中增强自己的影响力和提高自己的说服力。你甚至可以在谈笑风生之间,获得更佳的效果。所以,尽管在此之前我曾学过不少的沟通技巧,但还是被 NLP 充满智慧且独特高效的沟通理念和技巧深深震撼!

NLP 在沟通之中还有一个非常特殊的,同时也容易被人们所忽视的技巧,就是“与自我沟通”。事实上,许多人因为不懂得这个技巧,从而导致沟通质量的大幅度降低。而且因为长期不能够察觉内在的感受,忽视与自我的沟通,会造成诸多的负面情绪,如焦虑、烦躁、内心矛盾冲突、罪疚感等,进而威胁和损害我们的身心健康。现代都市人普遍感觉压力增多,这和不懂得“与自我沟通”,不去聆听内在的声音和感觉有直接密切的关系。而长期在压力下所导致的结果,是我们的内心更加矛盾、困惑,学习和思考解决问题的能力下降,最终付出沉重的代价。而这些有可能只是来自我们个人身心健康方面的问题,但是这些问题会造成家庭、婚姻、亲子关系等人际关系方面的紧张或破裂。

《道德经》中所言:“上善若水”。NLP 讲求“水一般的灵活”,不拘泥于某些约定俗成的理论或者道理。NLP 很少提及行为的“是非对错”,只是用有没有效果来界定某些行为。NLP 强调目标与最终效果,有效果就继续,没有效果便马上调整策略。就如同手中转动的魔方,在此过程中既可以产生变幻无穷的组合,又将最终在立体的六个面上达成一致的和谐。

NLP 更追求“三赢”:我好、你好、世界好的效果。这个观点让 NLP 独树一帜。NLP 从系统平衡的高度道出其中的奥妙,从而使得我们在沟通中达到更全面、更持久、更深远的效果。

总之,NLP 是一门可操作性极强的学问,不仅可以让我们的沟通能力和影响力得到大幅度的提升,还可以拓展和丰富我们的视野,进而更好地掌控自己的命运,获得真正的幸福和喜悦。

本书各个章节中所分享的沟通理念和技巧,是本人多年来学习和发展的心得体会,而且通过实际的运用,证明是切实有效的。它们既互相联系又可单独运用,读者可根据自身的情况灵活选择相关章节阅读。同时因本人水平所限,不足之处敬请各位专家与行业人士给予指正。

袁立君

2010年12月



CONTENTS 目 录

1..... 推荐语
 2..... 序一
 4..... 序二
 5..... 前言

第一章 地图并非疆域

3..... 第一节 理解 = 投射
 4..... 第二节 NLP 的历史起源
 5..... 第三节 NLP 的定义
 7..... 第四节 心灵地图
 8..... 第五节 大脑的沟通模式
 11..... 第六节 商店打烊时
 12..... 第七节 事实 ≠ 真相
 15..... 第八节 沟通的启示
 20..... 小结

第二章 尊重

26..... 第一节 信念系统 - BVR
 28..... 第二节 共同信念/价值
 31..... 第三节 冲突的根本原因



- 31…………… 第四节 侵犯界限的表现
- 36…………… 第五节 尊重的内涵
- 39…………… 第六节 心理滤网
- 45…………… 第七节 身份定位
- 47…………… 第八节 词汇的魔力
- 49…………… 第九节 聆听与复述
- 53…………… 小结

第三章 正面动机

- 59…………… 第一节 理解层次
- 61…………… 第二节 正面动机
- 63…………… 第三节 矛盾的导火索
- 66…………… 第四节 肯定的作用
- 68…………… 第五节 肯定技巧
- 69…………… 第六节 如何引导对方
- 70…………… 第七节 回应技巧
- 71…………… 第八节 语言归类法
- 74…………… 小结

第四章 亲和关系

- 79…………… 第一节 亲和感
- 81…………… 第二节 视觉类型
- 82…………… 第三节 眼球解读线索
- 85…………… 第四节 视觉类型优弱点
- 86…………… 第五节 与视觉类型的配合
- 87…………… 第六节 配合/映现



- 90····· 第七节 弹性
- 92····· 小结

第五章 沟通影响力因素

- 95····· 第一节 沟通影响力来源
- 95····· 第二节 文字的局限
- 96····· 第三节 文字技巧
- 97····· 第四节 虚泛词
- 98····· 第五节 声调的运用
- 100····· 第六节 身体语言
- 102····· 第七节 有效身体语言
- 102····· 第八节 身体语言能力测试
- 103····· 小结

第六章 对方的回应

- 107····· 第一节 焦点
- 110····· 第二节 游戏
- 111····· 第三节 洞察能力
- 112····· 第四节 回应信号
- 113····· 第五节 回应类型
- 114····· 第六节 先跟后带
- 116····· 第七节 谋求一致的技巧
- 117····· 小结

第七章 效果与道理

- 121····· 第一节 沟通的定义



- 121····· 第二节 道理 VS 效果
- 124····· 第三节 杀伤力规则
- 129····· 第四节 内心的回应
- 130····· 第五节 三赢
- 133····· 第六节 与潜意识沟通
- 135····· 第七节 沟通的本质
- 136····· 小结

第八章 沟通核能

- 141····· 第一节 坦诚
- 142····· 第二节 主动
- 144····· 第三节 守时守约
- 145····· 第四节 360 度回应
- 147····· 第五节 无效的态度
- 150····· 第六节 同理心
- 152····· 第七节 EQ 处理情绪的模式
- 155····· 第八节 平常心
- 158····· 小结

第九章 沟通步骤与技巧（上）

- 164····· 第一节 明确的目标
- 167····· 第二节 多样化的方案
- 167····· 第三节 辅助工具
- 168····· 第四节 自我形象
- 168····· 第五节 心灵彩排
- 170····· 第六节 亲和感技巧整理



- 172…………… 第七节 了解需求
175…………… 小结

第十章 沟通步骤与技巧（下）

- 179…………… 第一节 借口型异议
181…………… 第二节 沉默型异议
183…………… 第三节 批评型异议
183…………… 第四节 主观型异议
184…………… 第五节 合一架构法
185…………… 第六节 达成共识
187…………… 第七节 化解抗拒法
189…………… 小结

第十一章 高级沟通技巧

- 193…………… 第一节 潜意识的能力
195…………… 第二节 反面建议
196…………… 第三节 隐藏指令
196…………… 第四节 提示引导
197…………… 第五节 ABCD 模型
199…………… 第六节 感知位置
203…………… 第七节 策略
206…………… 第八节 隐喻和故事
210…………… 小结
211…………… 附录一 内感官取向测试
214…………… 附录二 与群体和谐相处的法则
216…………… 后记

第一章 地图并非疆域

我们与外部世界交往的能力，受制于我们十分有限的意识能力，或者说受到我们十分有限的意识能力的极大影响。

据说，我们通过我们的各种感官每分钟可接受240万条信息，然而，实际上，我们只能有意识地处理约300~500条信息。其余的235万条信息被过滤了，并且在无意识水平上接受处理。

本章主要内容

- 第一节 理解=投射
- 第二节 NLP 的历史起源
- 第三节 NLP 的定义
- 第四节 心灵地图
- 第五节 大脑的沟通模式
- ……