

NLP 的实用技巧操作

By 黄仕明

目录

ABC 法则	1
EMBA 模式	3
理解层次	5
EQ 型处理他人情绪	9
NLP 式沟通	12
换框法	15
卡氏坐标 Cartesian Coordinates	20
破框法	22
五步消解抗拒法	28
正面动机和深层需要	31
制定目标的 SMART 原则	33
卓越状态管理：卓越圈	36
价值定位法	37

ABC 法则

什么是 ABC 法则？

Activating Even 触发事件

Beliefs 信念或价值观

Consequences 引起的结果或感受

ABC 法则揭示了当我们遇到一个外界刺激是我们的 是如何在不察觉的情况下运作的。这种思维惯性是我们缺少醒觉而自发形成的思维模式。这种不察觉的思维惯性有的时候障碍的我们，使我们产生负面情绪，采取无效行动。

很多人都以为 C 是 A 的直接后果。但奇怪的是，相同的触发事件对不同的人会引起多种不同的感受。所以我们现在知道 B（信念）其实是决定性的因素，主导所引起的感受。当你了解了这些理论时，你可以有新的 ABC 法则：Awareness 觉察；Beliefs 信念；Choices 选择。

当我们学会了新 ABC 法则的时候，我们能够更清晰的看清楚是什么触发了我们的负面情绪，从而让我们有更多的选择，摆脱负面情绪同时增加处理事件的能力，看到更多可能性。

二、适用范围

员工心态调整、报怨环境；婚姻、管理、亲子皆适用。

三、操作步骤

第一步：事情发生时，觉察自己的情绪状态和心理反应；

第二步：解剖为 ABC 三项：Activating Even 触发事件；Beliefs 信念或价值观；

Consequences 引起的结果或感受

第三步：找到正面信念，最后做出对事情有推动，对正面情绪有帮助的选择（建立新的 ABC 法则）。

四、使用案例

案例：一位学员张小姐向张博士报怨：老公经常出外打牌晚归……下面是案例分析：

A： 老公出去打牌

B： 不顾工作只顾玩就是不对

C： 发脾气、愤怒

老公出去打牌惹得我发怒，当然是他不对因为应该工作，工作才是对的玩是不对的。

是 A 老公打牌的这个触发事件使 C 我发脾气这件事情发生原因是 B 不顾工作只顾玩就是不对。

张博士：“老公打牌如何令到你生气呢？”

张小姐：“是因为他没有去工作呀，他只顾去打牌了”

张小姐：“所以我才生气的呀”

张博士：“同样是老公出去打牌，同时是：老公工作压力很大精神有些要崩溃，已经出现抑郁症状，现在老公出去打牌。现在你的情绪是什么？”

张小姐：“不生气了，而且有些替他高兴，因为他开始摆脱抑郁了。”

张博士：“同样的老公出去打牌怎么会出现不同的结果呢？”

张小姐：“我知道了，是因为我的信念不同，我的想法不同”。

表面上看起来都是别人导致了自己情绪的产生和反应，而实质上通过我们上面的例子，大家就可以了解到，不是事情导致了情绪的产生，同样的事情，我们却能有完全不同的情绪，决定我们反应的是我们自己的信念。

所以我们透过内在的觉察。当事件引发了我们的情绪的时候，就问问自己：这件事触动了我内在的什么信念呢？而不是去问：为什么你会这样对我？你怎么能这样呢？因为，我们无法控制别人如何做，但我们却能够调整我们自己的信念来改变我们自己的感受。（每个人做一个选择和采取什么行动都有其正面动机。如果我们有这样一个有效的信念，我们就更能够掌控自己的情绪了。）

EMBA 模式

一、什么是 EMBA?

Emotion 情绪

Mind 思想

Body 身体

Attitude 态度

思想和身体属于同一系统。

思想和身体是互动的。

我们的思想会在我们的身体反映出来

我们的姿势(身体语言)会影响我们的思想

我们的情绪源于我们的思想

我们的思想和身体受情绪影响

改变思想和 / 或身体都可以改变情绪

二、适用范围

调节情绪、提升状态以达成目标等

三、操作步骤

此模式并没有固定的步骤，但是由于我们的身心是同一个系统。既然它们是内部相关的，一方的变化必然引起另一方的改变。则可以有如下启发：

1 改变情绪，进而改变思想和身体反应；

2 改变姿势（身体语言），情绪和思想也会受影响；

3 改变思想，情绪也会发生改变。

四、使用案例

案例一：

以本人为例，当笔者不开心时，嘴唇上扬 15 度，内心会得到一份欣喜；当不大自信时，笔者会改变面部表情和说话的语调，以及走路的姿势手摆的姿势；改变这些身体姿势时，笔者发现内心变得有力量了。尤其是深呼吸时，内心会变得平和，情绪也渐渐消失……

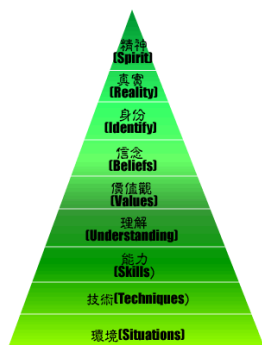
笔者曾经非常在乎别人的评价，后来听到一位前辈说：“放自然些，你其实没有那么多观众。”慢慢地揣摩这句话，并使之成为我的信念和思想。渐渐发现，即便有人指责与批评，笔者也能将心情和状态调整到最佳。

案例二：

当你觉察到难过情绪低落时，马上调整身体：抬头挺胸，大步向前走。看你还难多久？！

理解层次

一、什么是理解层次？



理解层次早期被称为 Neuro-Logical Levels，最初由格雷戈里·贝特森发展出来，后由罗伯特·迪尔茨(Robert Dilts)整理，在 1991 年推出。理解层次(见图 6-1)是一套模式(Pattern)，因为它可以用来解释社会上出现的很多事情。理解层次在辅导工作中让我们明白受导者的困扰所在，因而更容易帮助他找出解决问题的方法，是很实用的一套概念。而 NLP 中也有一

套技巧被称为“理解层次贯通法”，帮助用者明白从困惑中突破的关系，并且与自己潜意识的深层力量联系，使得人生策划方面更有效果，所以也是技巧。

不同的人有不同的理解层次：

凡人的理解层次：环境（何时何地）、行为（做什么）、能力（怎么做，方法）

伟人的理解层次：信念（相信什么）、身份（我是谁）、灵性（除我之外还为谁而做）

较低的层次（环境和行为）是由较高的层次（能力、信念、身份、灵性）决定的

二、适用范围

除了用它来理解问题的解决可能之外，理解层次尚可以被应用在以下的地方：

- 1 手上有一个重要计划，可以跟着理解层次的次序，由低至高，逐层作一次检讨。
- 2 自己被一件事情困扰时，可以跟着理解层次的次序，由低至高，搜索问题的根源，进而思想解决方案。
- 3 引导朋友或属下处理困难时，亦可以运用理解层次，去找出问题所在。
- 4、在做出一个重要决策，不知道这个决策是不是自己真心喜欢的时候。

三、操作步骤

说明：

1、初次使用时，先从最低层次环境开始分析，逐级向上；当我们熟练后，可以从任何一个层次切入发问。

2、一般来说，一个低层次的问题，在更高层次里容易找到解决方法。反过来说，一个高层次的问题，用一个较其为低的层次的解决方法，很难会有效果。

步骤：

第一层为“精神灵性”，这一层我们应确定自己与世界的关系。做为个人，精神灵性大都相同，那就是有一颗善良，奉献真诚的心，愿意为大的利益而献身。

问自己：我的终极目标是要为社会带来什么？

第二层为身份，这一层我们要确定我是谁，这就是我们将来的职业。在身份的确立中不要有否定的字眼，要用积极的态度树立人生目标。

问：在终极价值下，我通过成为一个什么角色的人来达成？

第三层为“信念、价值和规条”，简称 **BVR**。当你的身份确立后，你就要坚定自己的信念，不断努力；价值是做和不做一件事的理由。比如一个技术员就有责任维护设备的正常运行，而不能因为个人琐事而耽误了设备的检修，去陪朋友喝酒是为了应酬，检修机器是为了维持整体的正常运行，显然后者的价值更大；规条围绕着人生道德和工作准则维持整体的正常运行，显然后者的价值更大；规条围绕着人生道德和工作准则指引着我们向前迈进，而不是误入歧途。

问：与这个身份相适应，我应该相信什么？不相信什么？

第四层是“能力”，这一层决定了你的身份是否会实现，什么样身份的人就应具备什么样的有能力，所以我们在平时要多学技能，充实自己。

问：我要具备哪些能力，才能让我的身份实至名归？

第五层是“行为”。行为受制于身份，当然也反作用于能力，进而影响你的身份。要实现自己的人生目标，就要积累能力，这都体现在平日的一点一滴上。

问：这些能力的形成，我需要具体做些什么？

最底一层是“环境”，这是一个最广阔的区域，包括人，事物，时间，地点，金钱和设备等。我们都生活在环境中，可能由于环境的影响我们确立了崇高的人生目标，也可能由于环境的作用我们放纵了自己，这就要求我们注重自己和环境的关

系，应在确立身份之后，不断的向下层去改变环境而不受制于环境。

问：我要在什么样的环境下工作？和谁一起工作？

四、使用案例

这是 2000 年广州一位学员的分享：他和公司的一位高层用理解层次分析某职员糟糕的报告：

精神

他对公司的奉献

身份

1. 我看他不是做种经理的料！
2. 他不是个积极的人。

信念，价值

1. 他已尽了力。
2. 他服务多年，是一个诚实可靠的职员。
3. 他已经到了极限！

能力

1. 他可以先来问问我嘛！
2. 他只做了一半的“存货流动率”分析。

行为

1. 他的报告里没有做“存货流动率”分析。
2. 他只做了一半的“存货流动率”分析。

环境

1. 没给他足够的时间。
2. 货仓那边的资料不全。

案例二：中国 NLP 学院用理解层次来阐释公司的使命，具体如下：

灵性：让世界因我们的存在而更加美好，这是我们的终极目标和最高追求，何谓世界，分开来讲，世，就是时间的概念，界，就是空间的概念，所以，世界的内

容和涵盖的范围是非常的广泛，有大世界和小世界之分，最大的世界就是包括万物在内的宇宙，最小的世界就是我们每一个人内心的心灵世界。我们能力不够的时候，首先要让自己和身边人的心灵世界变得更加美好，当我们功力足够深厚的时候，可以让更大的世界因我们的存在而更加美好。

身份：我们是一个传播智慧的人，是一个带给人们温暖、希望、能量的人。是帮助人们获得幸福、快乐、成功的人。我们在这个过程中获得自己的存在感和价值感。

信念：透过学习和体验，我们坚信：学习、实践 NLP，一定可以改变我们的命运，而且会越来越好。我们相信：经过我们的不懈努力，NLP 必将造福更多的中国人。给中国的商业、教育、咨询、婚姻等方面都带来全面改善。我们相信：NLP 会让我好、公司好、客户好、世界好，这是一门全面共赢的实用心理学。任何强调单方面利益而忽视别人利益的做法和信念都是违背 NLP 精神的。我们相信公司的使命和愿景。

能力：我们拥有和客户进行深入沟通的能力；我们拥有开展业务工作所必须具备的基本知识；我们熟悉这份推广工作的各个环节的流程、技能要求、效果要求，并能够经过自己的学习、实践所具备。

行为：我们每天通过电话、短信、网络、拜访、会务讲座等形式来开展 NLP 的传播工作。我们每天通过策划各种项目、活动，加强和客户之间的联系；我们每天创造各种情境来帮助我们更深入学习 NLP 等相关专业知识。

环境：公司为我们提供了一个相对完备工作环境、学习环境，我们共同维护和创造一个友好、开放、互信、安全、实效的工作氛围。

EQ 型处理他人情绪

一、什么是“EQ 型处理他人情绪”？

首先让我们先来看看“EQ”（情绪智能）是什么。

“情绪智能”来自英文的 Emotional Intelligence。这个名词是由 1995 年美国丹尼尔·戈尔曼（Daniel Goleman）所写的书《Emotional Intelligence》而受人注意的。这本书主要的意思是指出一个人的成功，智力 (IQ) 只占小部分（20%），而 EQ 占 800%。该书说 EQ 包含五个意思：

- 认识自己的情绪
- 管理自己的情绪
- 有效推动自己
- 认识别人的情绪
- 处理好人际关系

我认为只用两句便能充分解释 EQ 的意思：

- 清楚认识和正确运用情绪去帮助自己
- 了解和分享别人的看法和感受

整个世界都忽略了对人类的成长及延续十分重要的一项工作：培养健康的心理。这需要在孩子的年龄还是很小的时候就开始做，成年之前最好便充分完成。而教导孩子认识和正确地对待情绪是最基本的部分。这是说，当孩子还是婴儿的时候，就应该开展情绪智能的教育工作了。

二、适用范围

管理、家庭、心理咨询等。

三、操作步骤

第一步：接受

接受——接受是注意到受导者有情绪、接受有这份情绪的他并如实告诉他。例如：

“你看来有点情绪，愿意与我谈谈吗？”或者：“我看到你有点怒气，什么事使

你生气呀？”

接受绝对不是批判（“你怎么可以又发怒啊！”），不是否定（“你不应该在这里发怒的！”）不是表示不耐烦（“唉，你又发脾气啦！”），也不是忽视（好像完全没有事般平常闲淡）。接受就是“你这个样子我是接受的，我愿意跟你沟通”的意思。接受我们的不完美，同时，也是告诉自己：即使我发脾气，我也不会因此看不起自己。我还是有价值的，我只是在能力上有欠缺，我正在学习。

第二步：分享

永远先分享情绪感受，后分享事情的内容。就算受导者反复或坚持先说事情内容，你也需要巧妙地把话题先带到情绪感受的分享。情绪感受未曾处理，谈事情细节不会有效果，往往只会使对方的情绪更大。

先分享情绪，应该做的是帮助受导者去捕捉内心的情绪。一般人们对情绪认识不多，他们不懂得足够和适当的文字描述情绪。因此正确表达内心的感受时会有困难。可以提供一些相关的词汇帮助受导者把内心的情绪感觉转成一些可以被下定义、有界限的情绪类别。例如：“我敢说，那使你觉得尴尬，对吗？”或者：“你感到被人拖累了，是吗？”

如果受导者总是想说出事情的内容、始末、谁人对错等，可以用语言把他带回到正确的方向（即先处理情绪），例如：“原来是这些使你这样不开心。来，先告诉我你现在内心的感觉怎样。”或者“哦，怪不得你这样反应啦！你心里现在觉得怎样？”

帮助受导者描述他的情绪，并不是告诉他那是应该有的感觉。而只是单纯地帮助他正确认识他当时的内心感受，并且帮助他找到或发展一些表达情绪的词汇。

一个人越能精确地以言辞表达他的感受，就越能掌握处理情绪的能力。例如，当孩子生气时，他可能同时感到失意、愤怒、混乱、被出卖、妒忌等。当一个女士感到难过，她可能同时感到受伤害、被排斥、空虚、沮丧等。认识到这些情绪的存在，他们便更容易了解和处理所面对的事情。

他们有过足够的情绪表达后，你会发现他们的面部表情、身体语言、说话速度、音调、音量及语气等都已经有了舒缓的迹象。

后分享事情，意味着如果上述情绪分享做得好，受导者会表现得平静了一些，这时才引导对方说出事情的细节，好让你知道该怎样进一步引导他们。

第三步：肯定

应该对不适当的行为设立规范，就是说，勾画出一个明确的框架，里面是可以理解或接受的部分，并就这些可以接受的部分给受导者以肯定。框架外面则是不能接受或者没有效果的东西，应当明确指出并质疑。给予肯定之后，会更容易引导受导者注意到和愿意针对不能接受或者没有效果的东西而有所改变。

第四步：策划

策划——有负面情绪的人现在会想：“我有这样的情绪原来不是错误，但是应该怎样去处理问题呢？”要帮助他解决问题就要询问他想得到些什么，然后与他一起讨论解决问题的一些方法。引导他去发展自己的想法，帮助他做出最好的选择，鼓励他自己解决问题。你可以引导他说：“凡事都有至少三个解决办法嘛，让我们一起想想，如果重新来过，怎样做可能会更效果？”或者“下次同样情况出现，怎样才是更好的做法，使效果更理想？”或者“避免同样的不如意的情况出现，你可以采取哪些预防措施？”

四、使用案例

这分别是一位母亲和一位上级的回应，可见其中智慧：

例一：“你对小张拿走你的游戏机的行为很生气，我明白你的那份感受。但你打他就不对了。你想，现在他也想打你。这样，你俩便不能做朋友，对吗？”

例二：“你感到妒忌是正常的，因为他比你先得到升级，但你用难听的字眼当众骂他，使同事们包括上级都听到了，他们会更觉得让他升级是对的，你以后超越他的机会不是更少了吗？”

给予肯定使受导者保留了他们的尊严和自信，他们会更愿意听从你的引导。重要的是让受导者明白他的情绪感觉不是问题之所在，而不良的言行是问题的关键。所有的感觉及所有的期望都是可以被接受的，但并非所有的行为都可被接受，或者会有效果。

NLP 式沟通

一、什么是 NLP 式沟通？

NLP 大师理查德·班德勒曾经说过，当你对别人说话时，你不是给他一些信息便是在改变他。文字的运用，对话时所用的语言，对沟通的效果也有很大的决定性。同样的意思，不同的人去说，或者同一个人用不同的词语、顺序表达出来，效果会有很大差别。要达成好的沟通效果，就要讲究语言的技巧。

二、适用范围

所有沟通交流的场合

三、操作步骤

第一步，复述

第二步，感性回应

第三步，假借

第四步，先跟后带

四、使用案例

案例：

做保险工作的林小姐被大家公认为“很会讲话”的人，很多朋友愿意同她交谈，把心里话说给她听，也愿意听她的意见，很少见她 and 什么人发生争执、吵嘴等等。工作时经常有人毫不留情面的跟她说“保险浪费金钱！”有时她这样说：“看来你是同意应该为家庭设立保障的，你现在用的是什麼方法？”有时她又这样回应：“浪费金钱是不对的，尤其是在今天经济困难的社会环境中，我看你需要的是不浪费金钱，且物有所值的家庭保障计划！”有的时候，她说：“我的很多好朋

本文档由中国 NLP 学院网（www.nlp.cn）整理，如需转载请注明出处

友都是这样说，直到他们听我解释了，才知道原来保险是花这么少钱可以买到这么大的一份保障，可以活得更开心，因为没有后顾之忧嘛。他们现在都买了，而且介绍很多朋友给我！”不管用哪种方式去回应，她总有办法让对方听她说完，并且多数时候都能把保单卖出去。

事实上她正是用这三个方法做到的：

第一，要学会复述，就是重复对方刚说过的话里重要的文字，加上开场白。例如：

“你是说……” “你刚才说……” “看看我是否听得清楚，你说……” “复述”表面看来很简单、很平凡，而事实上是很有效果的技巧，它可以使对方觉得你在乎他说的话，你想很准确地明白他的意思，同时使对方自己听清楚自己所说的话，以避免错误，或者加强对方说话的肯定性，待后重提时对方容易记起。它还可以含蓄地修正对方说话中的困境，比如对方“我不懂游泳。”你复述说：“你是说至今尚未懂游泳？” “至今”二字使对方的潜意识打开“未来大有可为”的可能性。另外，复述可以给自己一点时间去做出更好的构思或者回答。

第二，要学会感性回应，就是把对方的话加上自己的感受再说出，例如，对方说：

“吃早餐对身体很重要。”你回应说：“我要吃饱了肚子才开工的，身体暖暖的，做事才起劲嘛！”感性回应是把自己的感受提出来与对方分享，如对方接受，他也会与你分享他的感受。感受分享是一个人接受另一个人的表示。

第三，学会假借，就是把想对他说的话化为另一个人的故事，可以用“有个朋友……” “听说有一个人……” “去年我在美国遇到……”等，假借另一个人的故事把内心的话说出来，会使对方完全感受不到有威胁性或压力，对方因此更容易接受。

第四，要学会先跟后带，就是先附和对方的观点，然后才带领他去你想的方向。附和对方说话的技巧既可以取同——把焦点放在对方话语中你与一致的部分，又可以取异——把焦点放在对方语言中与你不同的部分，还可以先接受对方全部的话，然后再表达自己的看法、观点。例如：

你说：“我认为吃早餐的习惯对健康很重要，所以我每天早上都吃两只鸡蛋。”

对方：“鸡蛋的胆固醇含量太高，我的早餐绝不会有鸡蛋。”

回应 1（取同）：“噢，原来你也有吃早餐的习惯，你觉得吃早餐对一天的工作有重要的帮助吗？”

回应 2（取异）：“你觉得鸡蛋的胆固醇对身体不好，当然你不会以它作早餐了，那么，你的早餐吃什么？”

回应 3（全部）：“不单你这样说，我以前也是这样理解的，直至去年看到一篇科学新知的文章，发现原来胆固醇之中也有好坏之分，而且鸡蛋给我们的胆固醇好多过坏，有一些营养更是其他食物中很少能提供的呢！你兴趣看一看这篇文章吗？”

第五，要学会隐喻，就是借用完全不同的背景和角色去含蓄地暗示一些想表达的意思。例如：有人说“我太软弱了，所以觉得事事不如意。”你可以回答：“你令我想到流水。流水很软弱，什么东西都能阻断流水，但流水总能无孔不入，最终到达它应到的地方。”有人说：“这两项工作我都很喜欢，的确不知道如何去选择。”你可以说：“苹果和梨当然各有各的味，你到底喜欢苹果还是梨子，想清楚就不难选择了。”催眠治疗大师米尔顿·埃里克森运用隐喻的技巧出神入化，他经常以说故事的方式去达到其他心理医师达不到的治疗效果。适当和巧妙地运用隐喻，会使对方在意识一无所知的情况下，潜意识得到重要的启示，整个谈话也将由此显得妙趣横生、回味无穷。

换框法

一、什么是换框法？

主要有三种“意义换框法”“二者兼得法”“环境换框法”，如下：

1、意义换框法

“意义换框法”是 NLP 技巧“换框法”中最常用和最好用的技巧。它完全只凭言语和思想模式而得出效果，是 NLP 的改变信念技巧中最快速最容易的一个。“意义换框法”是找出一个负面经验中的正面意义。它的概念基础是：世界上所有的事情本身是没有意义的，所有的意义都只是人加诸上去。既然是人加上去的意义，则一件事情——

——可以有其他的意义，也可以有更多的意义；

——可以有不好的意义，也可以有好的意义。

试想一下，当你用一块石头去锤打一颗钉子，或者赶走一只老鼠，你赋予这块石头的意义是什么？它本来有这些意义吗？再想一想，一块石头可以有多少用途？

把上面问题引出的意念放在别人的一句话、一个行为，甚至环境出现的一些情况上，会给你什么启示？

下次坐车没有事情做的时候，可以试想一只曲别针可以有多少用途。也许这样你会明白一件事情的意义只是决定于我们的主观思想。

同一件事情里面总不止一个意义包含其中。找出最能帮助自己的意义，便可以把事情的价值改变，使事情由绊脚石变为踏脚石，自己因而有所提升。这便是意义换框法。

假如我是你的一位多年好朋友，三个月前换了工作，今天你见到我时注意到我瘦了，心情很不好，你问我有什么事了，我说“因为上司挑剔，所以工作很不开心”，你会很自然地接受我的话，给我安慰、鼓励，你接受我的话的信念平台是：“上级挑剔，当然会不开心。”现在，你把内容转了 180，刚好是相反的：“上司挑剔，

所以我工作积极，因为……”而你的内心感觉比上一句更好。这是因为你内心的信念已经改变了。信念存在于潜意识，感觉是最好的测试标准。

你是否注意到上面十多条学员想出来的杰作，每一条都是一个价值的改变：创造了新的价值，或者使本来的价值增强或转移了？这证明信念必须有价值的支持，而当价值改变了，信念也就能改变。

可以试着把这一句“因为今年市场的经济疲软，所以我们会失败”，同样的过程改变其意义，看看效果怎样。

意义换框法是 NLP 的换框法之中最常用而且是十分有效的改变思想技巧，它可以在两三句话中便运用出来，在辅导工作中尤其受欢迎。有一位为人很好的医生，他不能拒绝找他出诊的病人，这使他有过多的业务，休息时不够，家人也抱怨他只醉心于工作，而忽略了他们。NLP 大师问他一句，便收到了辅导的效果：“学会了拒绝一些出诊要求如何会使你成为一名更好的医生、能帮助到更多的人？”

2、二者兼得法

“二者兼得法”其实也属于意义换框法，只不过因为容易运用和经常有用的机会，故把它抽出独立介绍。这也是改变信念的一个有效技巧。

在很多情况中，表面看来是两个选择中只能得一，即是“得 A 便失 B，得 B 便失 A”。我们持着这个信念，感到困扰，因为想二者兼得。在生活中我们容易接受局限性信念的束缚（认准了那是“现实”），而不肯以自己的理想目标为依据去思考，找出突破。为使自己觉醒，我们可以提醒自己：“坚持二者不能兼得对我没有好处；而坚持二者可以兼得则对我有好处！”并把自己的思想带向后者。

“二者兼得法”就是以此为基础，对自己发出这样的思想指令：假如 A 与 B 是可以兼得的，我需要怎样想或做才能把它实现？

这样的思考方向是跳出框框、追求突破。其中一个常常出现的突破关键把 A 和 B 的定义做更清晰的切细（chunk down），因为很多时候说话的人会用一些虚泛的词语去代表他的需要，不把他的需要弄清楚一点，往往无法着手把事情解决。

以下的练习，你可以假设自己就是当事人，试用“假如二者可以兼得，我可以怎

样做才能实现”的态度去思考一些可能性，每一条都找出三个方法：

练习一：组长说：“要求质量提高上去，产量必然减少。”

练习二：丈夫说：“为了维持家中安宁，我只得避免和她说话。”

练习三：职员说：“每天工作那么忙，哪会有时间去学习？”

练习四：太太说：“我工作之余还要督促孩子读书，没有时间陪丈夫，婚姻关系怎会良好？”

练习五：朋友说：“为了爱情，我只得放弃事业。”

人生里不能要求凡事都可以二者兼得，尤其是不符合三赢概念的事情。是在一些困扰无法突破的情况里，考虑二者兼得的可能性，是对事情的解决多提供了一个选择。

3、环境换框法

同样的一件东西或一事情，在不同的环境里其价值会有所不同。找出更有利的环境，便能改变对这件东西或这个情况的价值，因而改变了有关的信念。例如：

“瓶装白开水作为饮品，是不会有人买的。”做法是说出至少三个例外，但先要把句子由负面词语转为正面词语：“瓶装白开水作为饮品，在什么环境里会有人买？”

再举一个例子：“年纪大了，与年轻人竞争不过。”先修改为“年纪大了，在什么环境里比年轻人更强？”

中国传统思想中有很多表面是绝对正确的说法（其实都是规条），把人们牢牢地束缚着，运用环境换框法，可以把它们打破。很多信念的确对自己成长和人生处事很重要，但是没有一个信念在所有情况中都是绝对有效的。信念是人生的一部分，是帮助我们做到三赢和达到成功快乐人生的工具之一，但是要记得它们也是我们自己制造出来的。工具不应操控我们，所以我们不应把信念变成我们的“神”去绝对地维护。当某些信念妨碍我们达到上述人生目标时，我们可以将它们修正、

移开（暂时）、扩充（兼容）甚至改变。

前面说过的中国传统的规条式说法，例如：

“节俭、谦患是美德。”

“食不言，寝不语。”

“子女应该孝顺父母。”

“子女应该孝顺父母”是中国人伦理道德上神圣不可侵犯的信念。你可以试举出三个情况，对这句话不适用的吗？（为了避免争执，暂且假定“孝顺”就是听从父母的话以使父母开心。）如果下列情况出现，身为子女的未必会遵从这个信念吧？比如，父母叫子女贩卖毒品；父母逼子女与自己不喜欢的人结婚；父母侵犯子女。

环境换框法在辅导上，对一些因为自己一些特质而不满意、不接受自己，内心感到自卑、认为自己不如人等的个案最为有效。例如：喜欢多说话者不说话；觉得自己学历不够，或者相貌不出众；长得太高、太矮、太瘦或者太胖。

一位银行家对女儿的固执个性很不满意，父女关系弄得很糟。他去请教一位 NLP 大师，大师问他：“当你的女儿与陌生男友出游而那男子有过分的要求时，你不想你的女儿固执一点？”银行家顿悟。其实固执本身没有好坏之分，而是取决于在什么环境中运用。他以后便再也不针对女儿的固执发脾气了。（其实固执的人有一大好处，就是每当他认识到什么是更好时，他便会坚持那更好的做法，无需别人经常提醒——这也是运用了环境换框法。）

环境换框法和意义换框法往往可以共同使用，在同一个情况里发挥作用。

二、适用范围

适用于所有自我设限的人

三、操作步骤

第一步：甄别限制（框架）在哪

第二步：应用相应的换框法

四、使用案例

一位学员曾说出自己的苦恼：“因为上级挑剔，所以我工作不开心。”

黄老师把句中的“果”（工作不开心）改为它的反义词，再把句首的“因为”二字放到最后，成为：“上级挑剔，所以我工作积极，因为……”，让他反复地思考如何能把句子写完，要求至少有六个不同的版本，再找出其中最能够接受的一句。下面是他和其他同学的合作成果：“上级挑剔……”

- 使他无从挑剔
- 使我提升得更快
- 使他改变对我的态度
- 使我超越他的标准
- 使我变得更能干
- 使我更快升级，脱离他的管治
- 使我更有能力去另找新工作
- 使我在同事之中受到最少的挑剔，因而更有工作安全
- 使我能更早创业
- 我要证明他不能控制我的情绪
- 我要证明我可以做到
- 使我能清静愉快地工作
- 证明在最难相处的上级的领导下我仍能胜任
- 证明我能超越任何压力
- 使其他老板注意我，因而创造出换工作的机会
- 使我有更优良的表现

“试试挑选一条你觉得最好的，然后把整句反复地念数遍。现在，你再念念本来的一句：“因为上司挑剔，所以我工作不开心。”你内心的感觉有怎样的不同？本来的一句和后来的一句，你觉得哪句更舒服一点？”黄老师说道。

卡氏坐标 Cartesian Coordinates

一、什么是“卡式坐标”？

卡式坐标是我们面临两难选择为自己制的坐标系：做了有什么好处和坏处；不做又有什么好处和坏处……

Converse (-A) (+B) 例子： 你不这样做的话 有什么事情会发生？	Theorem (+A) (+B) 例子： 你这样做的话 有什么事情会发生？
Non-Mirror Image Reverse (-A) (-B) 例子： 你不这样做的话 有什么事情不会发生？	Lnverse (+A) (-B) 例子： 你这样做的话 有什么事情不会发生？

二、适用范围

处于两难境界，面对多种选择不知如何处理时。

三、操作步骤

作出决定前，我们可以依照四步骤自问：

第一步：“假如我们这样做的话，最好的情况会是怎样？”

——检查可能得到的收获

第二步：“假如我们这样做的话，最差的情况会是怎样？”

——为最坏情况作准备

第三步：“假如我们不这样做的话，最差的情况会是怎样？”

——不采取行动亦是一种选择。不采取行动可能令事情变得更好或更坏。

第四步：“假如我们不这样做的话，最好的情况会是怎样？”

——探索不采取行动的后果。

四、使用案例

张博士请 B 小姐上台（她患有心脏病，却犹豫要不要吃药），让其伸出双手，一手代表做（吃药），另一手代表不做。然后，张博士以其催眠式语言，时快时慢，轻重缓急，让当事人渐渐进入状态：

"闭上眼睛，深深吸一口气，了解到你完全了解自己，身体属于你的，你是潜意识的一部分。你跟他联系，内心说，潜意识，谢谢你和我联系，方便我更了解身体的状况，让我做出更好的选择....."

"做有什么好处，吃药有什么好处，把所有好处都放在这只手，看另一只手，不做，有什么坏处.....感觉它的重量"

"继续闭上眼睛，不断问自己，吃药，不做，有什么好处。感觉他的重量....."

"继续看着手心，我做，有什么坏处，可能会浪费很多钱，可能有很多我不知道的，可能会影响我的心情.....由你自己感受，直到你的足够的感受，直到你内心有一个强烈的信号，让自己深呼一口气。"

"相信你的能力，也许会有奇迹出现。也许医生也不知道潜童识的力量。"

.....

最后，B 小姐还是做出了自己的选择。

破框法

一、什么是破框法？

很多人在今天的环境里感到事情不如意，内心充满疲倦、无力感、愤慨、内疚、无奈，甚至厌恶生活的感觉。其中的原因便是一些局限性的信念所控制的行为模式得不出效果。如想人生有更好的效果出现，必须先改变这些信念。需要改变的信念，也就是日常口边挂着的“思想框架”了。

最妨碍我们在今天充满挑战的环境中找到突破的三个思想框架是：“应该如此”、“托付心态”和“没有办法”。这三个信念之间有关联，往往也会一并出现。今天社会里百分之九十以上的困扰，原因都是来自这三个妨碍性的思想框架。破除了这三个思想框架，生活中的烦恼困扰会大大减少，所追求的成功快乐也会更易获得。

1、“应该如此”

本文档由中国 NLP 学院网（www.nlp.cn）整理，如需转载请注明出处

简单地说，“应该如此”的意思就是：“事情理应如我所认为的发生。”

其实，“能否避免”这点操纵在你的手里。如果认为无可避免，我们便只得准备承受因此带来的后果：不愉快的心情、友谊中断、生意计划的损失。如果你不想要这些后果，希望改为“能够避免”，因而可以带给你人生更多的快乐，也许我们应该研究一下这个“应该如此”的感知模式。

佛经中有“因缘”二字。用种树一事去解释，树的种子就是因，而泥土、空气、水分、阳光、肥料等是缘。“主因助缘”的意思就是树的生长，需要因缘和合才能成事。反过来说，试想一下，在一个有了所有的主因助缘的环境中，哪株树不生长出来才是怪事呢！因此，事情发生了便有该发生的原因；有发生的原因就是有发生的理由；有发生的理由也就是应该发生，不发生才奇怪呢！当时意外出现了，我无法赴约，也无法通知你；而你无法见到我，也无法知道我的遭遇，所有的事情本来就应该这样发生，不是这样才是怪事呢！所以，一位大师说的“应该来的已经来了，应该知道的都已经知道；应该给予的已经给了；应该拿的也已经拿了；应该放下的都会放下；应该走的也就会走。”就是这个意思。

所以，你因我没有赴约而产生的不满，其实是在愤怒自己不能知道世界上所有的事。你需要有具备知晓一切的能力才会在当时明白事情的真相，而你我也当然明白：没有人有这种能力。

我们没有这种能力，也无法学到这种能力。但是，我们无需有这种能力也可以过开心成功的日子。我们只要提醒自己两点：

1. 事情发生了，自有它发生的理由，我未必能够知道，但我必须接受已经发生的一切；
2. 抱怨事情不该发生是不让自己成长；如何配合已经发生的事情，给自己制造成功开心的机会才是重要。

人生在世，本来就无法要求事事如愿，每天出现的大部分事情，我们只能按实际情况而处理，从中努力取得更多更好，再继续走下去。例如，如果李先生能够赴会，两人可以开开心心地共享一顿午餐，在两小时中互相帮助对方有所提升，这固然是乐事；如李先生没有出现，你或者想到写封信给多年没有联系的好友，或

者好好享受那篇早就想读但一直抽不出时间阅读的文章，同样可以使这两个小时有意义，也一样可以开开心心。这不是更好的人生吗？那两个小时怎样运用能给你更多的人生成功快乐，你完全可以主宰，又何必任由一个“事情应该怎样”的信念来决定呢？

其实，这个态度，在 12 点半你坐下时便可以运用，人生便会更有效率。

2、“托付心态”

“托付心态”是把自己生活中成功快乐的控制权托付给别人。

在我成长的时代，我记得当时的青年总是千方百计地进入一些大公司或者政府机构，因为它们“安定”、“前途好”。一些人加入了这些公司或政府机构之后十分进取，也有一些人满足于那份保障，不求上进，而只是努力“练精学懒”。到了 21 世纪的今天，这些公司或政府机构需要精简：裁员、减薪、减福利，他们便抱怨公司或政府机构不照顾他们了。

在婚姻或恋爱关系中，我们常常听到类似“你是我的，我会给你快乐”，或者“只有你才能给我欢乐，没有你，我不知怎样生活”之类的话，以为爱一个人便有权利要求那个人照顾自己人生的成功快乐。如此地把照顾自己人生成功快乐的权力托付给这个人，而要求那个人必须奉行一些行为模式（因为这样我才感到开心，而他却偏偏不这样做，使我不开心），会使这份关系很紧张。使自己产生无力感同时带给对方窒息感，这正是很多婚姻和家庭问题的基本起因。

在日常生活、人际关系之中，这种“托付心态”更易遇到：某人说了两句话，自己心里便不是滋味，责怪他不体谅；上司感叹一下生意的难做，自己便担心可能会裁员，以后的日子不知怎样过；顾客表现出稍微强烈一点的反应，自己便觉得受气。这些都是托付心态所造成。

托付心态的由来是我们成长的过程中建立出来的自我价值不足。自我价值不足便需要外面的补足和别人的迁就。得不到这些，我们的负面情绪便会出现。

其实，每个人都需要照顾自己的人生；人生中之成功快乐，也只可以由自己找到。如要倚靠别人才有成功快乐，就算有这个可能，也是危险，因为别人既没有这份

能力，也不一定会永伴身旁。别人也需要照顾自己的人生，争取他自己的一份成功快乐。如果在这个过程中顺便可以帮帮你，倒也无所谓，但是如果减慢或者放弃他们对自己的照顾去迁就你，对你的态度便难以维持长久。更何况每一个人都在不断地改变中，昨天纵有完全一致的看法，今天都有可能出现分歧；没有两个人一样，也没有一个人可以维持不变的。

明白这个道理的人，会不断地强化自己本人的能力：增加自己的自我价值，培养自己的知识技能，并且提升自己的思想层次。他们会以自己为生命中心，同时抱着“三赢”（我好、你好、世界好）的信念，在为自己取得成功快乐的同时，也使其他人、整个世界也有所提升。当他们加入一家公司，或者认识一位新朋友时，他们也本着同一个态度。就像你跳上一部公交车，是因为你要去某个地方（人生目标）。你注意到坐在你的身旁的乘客，既然有幸同行，你便与他分享沿途的风光，也从交谈中相互有所得（成功、快乐），如果后来发现他的目的地到了，他自会比你早下车，但总可以开心分手，更可以交换通讯方式，保持日后的联系。坐公交车是自己想去某处目的地，在那里可以继续自己的路途，继续取得更多的人生快乐成功，如果你的计划有此需要，你也许会比他更早下车，同样地你会开心地说再见和约好保持联系。任何两个人相识相聚，都可以用这个概念去解说共处的意义。相互让对方提升的能力终止，也就是该分手的时候了。该下车便下车，需继续坐下去便继续坐，人生本来就是如此。

当婚姻或工作出现问题，顿然感到自己很迷惘的人，往往就是在平日便抱着“你应该照顾我”的托付心态。如果一个人有自己清晰的人生方向，工作的公司或配偶就会成为使自己前进得更快，取得更多的伙伴，而不是操纵自己人生成功快乐的主宰。

自己人生的成功快乐的控制权本来就是在我们的手里，既没有人能比我们自己做得更好，也没有人会比我们自己更永远地全心全意、真心真意地去为此而努力。因此我们不应外求，也无法外求。

3、“没有办法”

“没有办法”的心态是一份导致无法突破的执著情绪。“办法”不是指一个方法，而是指一个人至今已知己做之外的所有方法。

你不难见到一些人固执于某种行为或处事模式而同时又对效果不满。这些人容易把责任推给他人或世上任何事物。有一些人比较灵活，愿意尝试改变行为或处事模式，但经过数次改变仍然没有满意的效果，他们或是回复到最初的模式，或是放弃努力，而采取了一个“认命”的态度。虽然他们口中说已经接受，内心却又不能泰然。

其实突破是有可能的，但是首先要相信这一点。然后是坚持一个灵活的态度：未达理想效果便不会妥协，进而不断地去找寻下一个新的方法。

试想象你今天回家的时候，走到街口，发现因为旧楼倒塌而封了路，什么人都不准通过，你会怎么办？你会有三个选择：(1)放弃返家的念头；(2)坐在路边等待街道重开和怨天尤人；(3)去找另一条路。如果你是一个积极的人的确很想返家的话，你不会考虑第一和第二个选择，而会集中精神去找第二条路。如果第二条路刚巧也因火灾而封路，你会怎样？你会去找第三条路吧？如果第三条路也因水浸而封闭了呢？你会去找第四、第五或第六条路，直到你返到家中为止。

如果“返到家中”是你人生的最大目标，你会一直尝试，什么路都尝试，包括租用直升机、挖地道…

在你的人生之中，什么是最重要的目标？在使你得到成功快乐的人生之路上，什么是最重要的目标？在你达到成功事业的路上，找到突破口是否很重要？如果它们的重要性值得你继续向此方向努力，它就值得你去不断地多一个方法，再多一个方法，再多一个方法……无论你过去尝试过多少个方法，总有另一个方法是你未知、未懂、未学、未想过的。就在看这一句话的数秒钟里，世界上又增加了多少解决过去未能解决的问题的方法？

某个目标是否值得你去努力，只有你本人能够决定。但是某个方法是否值得你去尝试，却只需问三个问题，如答案都是“Yes”，请不要踌躇，马上做吧！这三个问题是：

1. 结果对我有好处吗？

2. 我想在短期内得到这份好处吗？

3. 这些好处，能否符合“我好、你好、世界好”的要求？

旧的做法既然无效，重复旧的做法就等于坐在路边等街道重开；抱怨环境条件不足，只不过是放弃返家念头的借口而已。任何新的方法都比旧方法有多一分的成功可能，何况多尝试便会使自己想出更多的方法。

二、适用范围

适用于每一个自我限制的人。

三、操作步骤

结论：打破这三个思想上的框框，我们生活中绝大多数的困境便会消除，我们更能使自己快速轻松地达到人生的目标。总结打破这三个妨碍性思想框架的办法为一句话，那便是：

1. “应该如此”的办法：我们无法知道世界上所有的事，发生了的都是应该发生的。我们不应坐在那里抱怨，而应接受和凭现有的情况做最好的配合。
2. “托付心态”的办法：每个人照顾自己的人生，不假手他人；
3. “没有办法”的办法：，凡事有至少三个解决方法，我总有选择。

四、使用案例

“假设你在百忙之中抽出时间约了我吃午饭，约好中午 12 点半在某家餐厅见面。你准时赴约，但是我一直没有出现。也许在 12 点 45 分时你开始感到那份内心的平静渐渐消失。1 点 10 分时你尝试用手提电话找我，我的手提电话没有开，我的公司说不知我在哪里，你的秘书也说我没有来电留言。1 点 40 分时你感到十分不满，决定叫午餐给自己充饥，一面吃一面想起在过去对我或有过各种不满意的地方。终于，在 2 点半付钱起行时，你决定把我的名字在你的朋友名单上划去，之后也没有找过我。这只是一个虚构的过程，当然有很多其他的做法，带给你我之间的友谊不同的结果，但是就让我们暂时允许这个虚拟的过程成立以帮助我解释我想说的话吧。

事实上，我有一段不平凡的遭遇。我是在下楼准备赴约时出了意外：从楼梯上摔

下，折了腿骨，晕过去了，四个小时后才发现自己已被送进医院，还得了并发症，在神志不清的状态中过了一个月。我一清醒过来，便马上从医院的病床上给你电话，只是你的秘书说你不会听我的电话。你我的友谊便由此中断，本来有一个可以有很大回报的合作计划，也因此错过了。

回想那天中午，当你内心的负面情绪产生的时候，你在脑中涌出的是一些怎样的想法？是否像下面的一些例子：“这个人为什么这样没有责任感？”或者“真倒霉，白白浪费了两个多小时，还生了一肚子的闷气。”

你的负面情绪的来源是你认为事情应该是这样的：与我约好了便应守时赴约。当事情没有如你所认为的出现，你的负面情绪出现了，同时假设是我的行为破坏了事情应有的规律，带给你不理想的某些结果。现在明白了我的遭遇，你此时的念头也许是：你这样的想法是无可避免的，事情的确会使人误会，因此所引起的误会和友谊中断也是无可避免的。充其量是知道真相之后，与我重新再做朋友。”

这便是“应该如此”的心态了！

五步消解抗拒法

一、什么是五步消解抗拒法？

对方的抗拒是由于他的信念、价值观和规条与你（或你所提出、或有关方面）的一套有重要的不同。这份不同往往并不是很难化解。运用情绪智能的第二点定义“了解及分享对方的看法和感受”，再加上一点技巧，是对方改变或其态度是有机会的，以下介绍的便是一套这样的技巧。

“五步消解抗拒法”是一套说话的技巧，包括五点步骤，把对方的内心状态由对抗转为配合。

二、适用范围

与人沟通，需要建立亲和感的场合

三、操作步骤

第一步：肯定对方的看法

第二步：说出对方的感受

第三步：建立“和谐基础”

第四步：找出对方的真正原因或需要

第五步：共同找出解决方案

四、使用案例

马丽是某公司一部门主管。在明早的会议前必须完成一份报告书。她要求她的三个下属加班工作，有两个已经同意，只有李强拒绝。

一般的处理方法会出现这样的对话。

马丽：“李强，我恐怕我们今天必须加班来完成这份报告书。总经理要我们在明天早上十点前交给他。

李强：“对不起，今晚我有些重要的事情不能够更改，请你原谅我这一次。”

马丽：“你看，小王和张萍已经同意留下来。你是唯一懂得电脑操作的人，我们没你不能完成工作。”

李强：“喂，我都直说我不能接受这样迫切的通告去加班工作了。你答应过会给我至少三天的预先通知，记得吗？”

马丽：“但是这是一个突发的紧急情况。喂，你不能这样便离去！”

李强：“我就是这样。你可以炒我鱿鱼。（他离开了办公室）”

使用我们介绍的处理方法，对话将有很大的不同。

马丽：“李强，我恐怕我们今天必须加班来完成这份报告书。总经理要我们在明天早上十点前交给他”。

李强：“对不起，今晚我有些重要的事情不能够更快，请你原谅我这一次。”

步骤 1—接受对方的抗拒/观点

马丽：“你今晚有些重要的事情，所以你不能和我们一起加班？”

李强：“对的。真的很重要”。

步骤 2—接受对方的感受

马丽：“我可以看得出这样短的时间通告，要你将重要的事情另作安排很困难的。”

李强：“是啊的，马丽，我很高兴你明白这点。你还记得上次我们谈加班的事，你曾答应我加班前会提前三天给我通知吗？”

步骤 3—建立一致意见的基础

马丽：“是的，在两星期前的会议上我答应过你这点。后来我们不是说过那次会议很有建树吗？那次小王、张萍跟你我一起为我们的部门建立了一个更畅顺的工作制度，记得你开心到甚至在第二天请我们喝咖啡吗？”

步骤 4—找出真正的原因/需要

马丽：“你脸上的表情告诉我今晚的事情对你真得很重要。你可以告诉我是什么事吗？”

李强：“我很高兴你了解我的感觉。老实告诉你，我和太太已是在离婚的边缘。上个星期我们同意合力挽救这段婚姻，并且决定今晚吃饭，当做一个开始，你说对我这不是很重要吗？”

步骤 5—建造一个互相同意的解决方案

马丽：“我同意这事绝对重要。李强，你的婚姻是你生活里一件及其重要的事，你必须去吃晚饭。在你看来，我们如何能够做到既可挽救你的婚姻，亦同时完成手上的任务呢？这份报告书明天早上十点之前必须到达总经理的桌子上，而只有

你一个懂得操作我们的电脑。”

李强：“我不想看到部门有麻烦。这样行不行：我晚饭后回来帮你完成这份报告书。我相信你们还需要最少三个小时的工作才能让我做我的工作。今晚 10：00 之前我一定回来，行吗？”

马丽：“这太好了。行，没问题。何不带你太太一起回办公室？你知道我们都很想念她，而且我有好几个月没跟他谈话了。今晚做完报告书，我请大家去喝一杯，好不好？”

李强：“一言为定”。

正面动机和深层需要

一、什么是正面动机和深层需要？

任何人类的行为，归根究底都是为了满足一个人的“深层需要”，也就是这个人的一些最重要的深层价值。故此。一个人的行为背后必有其正面动机。只是有些时候，一个人选择了错误（无效）的行为，因此得不到理想的结果。

明白这点，我们可以肯定和接受一个人的动机，而拒绝他的行为。这个人会因此感到我们接受他，而更易改变他的行为。作为一个管理人员，我们更可以靠了解行为背后的动机所带出的深层需要，而设计不同的行动去引导这个人作出改变。要找出一个人的深层需要，我们可以不断的问：“这可以给你什么？”或者“这可以为你做到些什么？”

二、适用范围

本文档由中国 NLP 学院网（www.nlp.cn）整理，如需转载请注明出处

尤其适用于上级对员工的行为不满意，父母为孩子的行为纠心时……

三、操作步骤

第一步：肯定和接受他的动机

第二步：拒绝他的行为

第三步：引导他找到达成动机的其他选择

四、使用案例

一个组长大声斥责员工，使得员工们抵制这名组长。经理把这位组长叫到办公室询问——

……

组长：“是的，我经常大声斥责他们，没有其他方法。”

经理：“大声斥责员工，可以为你做到什么？”

组长：“大声斥责，他们便会乖乖地去工作，不会搞事。”

经理：“大声斥责，员工乖乖地工作，不搞事？”

组长：“如此，他们便很快地把工作完成，我便能准时完成公司给我的任务。”

经理：“你准时完成公司给你的任务可以给你什么？”

组长：“我便会觉得我是一个能干的人员，有工作安全感。”

经理：“原来你所追求的（深层需要）是一个能干人员的感觉和工作安全感。公司很支持你这份需要，可是，因为你经常斥责员工，他们不敢与你交谈，有不懂的地方也不敢来问你，结果是往往把工作做错。你的一组质量记录是最低的一批，你知道吗？”

组长：“这也没有办法，我已经尽力了。”

经理：“如果有其他方法，即能使你的员工很快地把工作完成，同时他们又乐意向你请教，学到正确的做法，把工作做的更好更快完成，你便会是一个更能干的人员，更有工作安全感了，你肯试试吗？”

组长：“有这样的可能吗？”

经理：“有的，我安排你去参加下个月举办的“班组长心智模式修炼”的培训吧！”

组长：“谢谢！我一定会用心去学。”

制定目标的 SMART 原则

一、什么是“SMART 原则”？

这种目标制定法激励我们迈向自己的人生目标，有计划地活出精彩的人生。

“S” 代表“具体的” (Specific)

制定目标时要具体。

“M” 代表“可量度的” (Measurable)

在通往目标的道路上设立里程碑；让我们可以量度自己的进度。每个阶段的成功都会鼓励我们继续努力向前；是我们的踏脚石。

“A” 代表“如在眼前” (As if now)

这个“如在眼前”的过程容许我们现在就体验成功时的感受。想象达到目标时，你将会看到，听到及感受到的情景，声音及感觉。这种发自内心的热诚及动力会推动我们跳出旧有的框框，全力以赴，做到最好。

“R” 代表“实际可行的” (Realistic)

我们可能有很伟大的理想；但亦须顾及它是否实际可行。同时也需考虑理想目标是否符合整体平衡。

“T” 代表“时间性” (Timed)

所订定的目标必须和时间挂钩。需清楚指定何时会达成目标。

二、适用范围

制定真实可靠的目标，实现梦想。

本文档由中国 NLP 学院网（www.nlp.cn）整理，如需转载请注明出处

三、操作步骤

目标设置分九步：

第一步：正面积极 **Positive**

“趋向我们要的目标”而不是“逃避一些不喜欢的事情”

第二步：真凭实据 **Evidence**

你怎样知道你正步向成功或已达到成功？

- 1、当向目标进发时，沿途得到什么响应？
- 2、有什么证据证明目标已达？

第三步：具体清晰 **Specific**

“在哪里”“何时”以及“与谁在一起”？

第四步：资源 **Resources**

你有何资源？

1、 外在 **External**

- 事件 Objects
- 人物 People
- 钱 Money

2、 内在 **Internal**

- 个人素质 Personal Qualities
- 卓越的模仿对象 Role Models

第五步：掌控 **Control**

确定你要做什么和别人要做什么，让效果在你掌控之中。

第六步：生态平衡 **Ecology**

考虑关乎「系统」的问题：

- 理想效果需要多少努力和时间？
- 还有什么人，事，物会受影响？他们又会感到怎样？
- 当你达到这效果，你需要放弃些什么？
- 现时处境有什么好处（正面的副产品）？

——当你期待的效果出现时，还会有什么事情可能发生？

第七步：确认 Identify

你对你的“理想效果”感到妥当和安心吗？

第八步：可处理的 Manageable

——你的多个「理想效果」是否互相配合？

——是否太大呢？

——先后次序是否适当呢？

——当你的「理想效果」出现时，有什么附带效应呢？

第九步：行动计划 Action Plan

下一步是什么？

四、使用案例

智慧行公司上一年销售冠军小丽在分享经验时，正是利用了 SMART 目标设定法。时间具体到每月每日，非常清晰。目前这一模式正在公司内推广。

她这样定自己的年销售目标：

我定的目标是年销售额 200 万元以上。通过销售我非常喜欢的 NLP 等实用心理学的课程。为确保任务的完成，我把目标分解到四个季度。每个季度有多少课程，每个课程我应该有多少学员才能满足我的目标……

我将和我两个助手：小雅和小贺一起，制定我们每月、每周、每天的工作计划。通过过去一年的努力，我的工作能力有了显著的提升，我的合作伙伴多了一倍，我的分院又增加了两家，这些都能够很好的支持我完成目标。

内在方面，我发现我现在更加自信，如果去年是 7 分自信，今年我已经有了 9 分自信，这是我从多次课程主持环节得到的回应。这将更有利于我去和客户链接，客户会因此会更多地信任我，信任我们的课程，很好的促进销售。

在实现这个目标的过程中，我会看到我每个月的收入都会在×××元以上，我和客户接触的时间，有效电话沟通的时间越来越长。和我做朋友的客户越来越多，

至少比去年会增加一倍。

我接下来要做的第一件事就是给予我两位助手比较系统的培训，然后把一部分客户交给她们跟进。

卓越状态管理：卓越圈

一、什么是卓越圈？

在我们的生活里有时候我们会经验到一种状态，在那状态里你觉得你能运用你所有的资源，你能完完全全的发挥你所有的潜能，你觉得很美好、很满意自己，这就是卓越状态。你希望你的生活中能出现一些怎样的卓越状态？

要想不断出现这种状态或保存这种状态，就要给自己设立一个卓越的心锚，这个心锚如果体现的方式是我们的一个带有独特标志的空间心锚，我们会把它叫做“卓越圈”。

二、适用范围

提升团队和个人状态和能量。

三、操作步骤

步骤 1： 选择一个你经常想进入的丰资状态（举例：魅力演说）

步骤 2： 找出一个自己以前经历过的强烈而清晰的体验。

步骤 3： 想象地下有一个圆圈在你面前，或选择一种颜色，符号或其它图像 / 声音来让你与丰资状态结合。

步骤 4： 当准备好时，请你踏进圈内。重温该次体验，与丰资状态完全结合。亲身感受一下当时的情景，自己的情绪及呼吸模式，看到的景像及听到的声音。

步骤 5： 细数自己在该状态时的各种行为模式，包括明显和细致的。集中注意力

本文档由中国 NLP 学院网（www.nlp.cn）整理，如需转载请注明出处

在自己的内心世界并留意其内在表象，次感元，呼吸模式，肌肉有否拉紧等等。

步骤 6：重复增强该丰资状态的次感元（颜色、动作、光度等）包括所有表象系统：视觉、听觉、感觉、动感、嗅觉及味觉；以强化自己的体验。

步骤 7：踏出圈外并改变状态。

步骤 8：测试“卓越圈”：再踏进圈内，留意自己能否快速地完全再进入丰资状态。

步骤 9：重复 1-7 直至你能轻易地进入丰资状态。

步骤 10：模拟未来：找出一些你需要达至该丰资状态的环境。想象你可以带同你的“卓越圈”到每一个环境，并测试应用结果。

四、使用案例

以下案例来自一位学员的分享：

“NLP 的技巧与原则，若能结合于工作与生活之中，将会是如虎添翼，(如果你是像虎般进取的话，这是我的 os 啦.)，像卓越圈啊，我会将这卓越圈带在身上，将卓越圈放在床边的地板上，那么每天早上起床后，就可以站到卓越圈里，也可以放在停车场内的车门旁边，当要参加一个重要会议，或是要去拜访客户之前，让卓越圈帮我变得更有办法，更有资源和状态，或是放在我家的大门口前，好让我下班进家门时，能够神采奕奕!”

价值定位法

一、什么是价值定位法？

一个人对某一件事的价值观，即是希望该件事给他的各项价值，需要按大小轻重

本文档由中国 NLP 学院网（www.nlp.cn）整理，如需转载请注明出处

做出排列。但是他的意识和潜意识。常常有不一样的排列。意识的价值观，可以因为环境因素受到其他人的影响，或者通过自我思考而修正；而潜意识的价值观，受到内心深层的一些因素的操控（包括系统层次、身份和一些重大的信念），往往会与意识的排列不同。意识与潜意识的价值排列差异越大，这个人的内心矛盾和无力感会越大。“价值定位法”能帮助一个人找出潜意识里的价值排列。

二、适用范围

适用于我们目标模糊、价值感混乱、内心矛盾不安的时候。

三、操作步骤

第一步：凭询问找出受导者对某一件事的价值观。

第二步，询问四个问题：“什么最重要？”“能够带给你些什么”“凭它，你可以得到些什么？”“你最在乎的是什么？”

第三步，如果这个人的回答是一些感觉，例如快乐、开心、成功感、满足感等，辅导者必须问他：“有什么情况出现，你便会有这份……（感觉的字）？”

四、使用案例

这是为解决一位毕业生不知道找什么工作之困扰的案例：

黄老师用这个案例介绍道：首先问他“你觉得一份理想的工作是……”

然后——

“在一份理想的工作中，什么最重要？”

“一份理想的工作能够带给你些什么？”

“凭着一份理想的工作，你可以得到些什么？”

“在一份理想的工作里，你最在乎的是什么？”

这些问题就像是一间木屋的四扇窗子，每一扇窗子都能让人看到里面的东西，但不是全部，且分别从四扇窗子里看到的東西会有不同。如果一个人对某一个問題不太清晰，回答有困难，可以改问下一个问题。也可以在这个人回答后问他：“还

有呢？”使受导者说出更多的价值。

第三，如果这个人的回答是一些感觉，例如快乐、开心、成功感、满足感等，辅导者必须问他：“有什么情况出现，你便会有这份……（感觉的字）？”

最后要注意的是，这个人最先说出的，并不一定就是对他最重要的价值。应该用上述的询问方式，找出四五个价值写下，让这个人看着它们，然后说出哪个最重要，并排列出次序。

一个人做或不做任何事，都是由他的价值观所控制。一个人很容易认识到自己意识层面对某事的价值排位，较难的是了解本人潜意识层面的价值排位。所以，找出潜意识的价值排位，他便能认识到内心的推动力，再加上对某些价值做创造、增大、转移的工作，他便可以使本人的意识和潜意识更为和谐合拍了。

“价值定位法”能够帮助一个人了解潜意识的价值排列。知道了内心对事情的看法，他便可以理性地调节行为去满足意识和潜意识两方面的需要了。“价值定位”可以由另一个人协助之下做出，也可以凭练习训练自己做出。

下面指示是由朋友帮助为一个人做辅导时的案例：

朋友先请这个人找出 4-6 个对有关事情（假设是工作）的价值，把它们写下，请这个人按重要程度排列次序，选最重要的三个做“价值定位法”（假设为 A、B 或 C）。

下列过程中，朋友必须引导这个人用感觉（很多人会说是用“直觉”）而不是理性分析去做选择。用感觉做选择的表现是：这个人两眼凝望着辅导者的两个手掌，快速地在上面扫射三两次，然后不假思索地说出选择，同时用眼神或手指点明他的选择。如果这个人用理性分析，他的眼睛会显示出内心在思考的信号，口中或者念念有词，或者表现出踌躇不决，并且会用更多的时间做决定。

朋友面对这个人坐，伸出双手手掌给这个人看着，告诉这个人：“想象这里有两份工作，它们其他的各项条件都同样地好，差别只有一点点：**（朋友稍微抬高左手手掌）**这份工作的 A 价值很足够，但 B 价值却少了一点；**（朋稍微抬高右手手掌）**这份工作的 B 价值很足够，但 A 价值却差了一点。凭感觉，你选择哪一份？”

假设来访者凭感觉选择了 A 价值高的一份。

朋友把双手放下再抬起，对这个人说：“现在又有两份工作让你选择，它们各项条件都同样地好，差别只有一点点：**(朋友稍微抬高左手手掌)** 这份工作的 A 价值很足够，但 C 价值却少了一点；**(朋友稍微抬高右手手掌)** 这份工作的 C 价值很足够，但 A 价值却差了一点。凭感觉，你选择哪一份？” 现在，假设这个人还是选择 A，朋友需要再做一次上述的程序，让这个人在 B 与 C 之间再做一次选择来找出哪个价值是第二排位。

三次的比较选择中，这个人选中两次的就是他潜意识里认为最重要的价值，选中一次的就是次要的价值。现在，可以把这个结果与开始时这个人写下的排列次序（意识里的价值排位）做出比较，差距越大，内心的矛盾冲突越大。

以下是针对测试结果的一些指示：

1. 如果意识与潜意识的价值定位一致或十分接近，这个人对目前的工作是满意的，短期内不会想有改变。
2. 如比较选择的结果 A、B、C 各一次，那是显示这个人对本人追求的价值本身的认识不够清晰，朋友可以用话语引导这个人的潜意识去做一次清晰化扫描，把每一个价值的定义做检定工作，例如“被肯定”：“被什么人肯定？上级、同事、下属、顾客，或者某一些你特别在乎的人？” “次数有多频繁？每天一次还是一周一次？” 用怎样的方式？口头或书面？单独相对时还是在其他员工面前？”
3. 在做比较选择的过程中，如其中一个价值是收入或工资，这个人往往会问“少了多少？” 最佳的回答是“约 10%”。在一般情况里，这个减少数字有足够的影响力，但不至于不能负担。

潜意识不能处理两项以上的选择（那是意识和理性负责的工作），所以每次给它两项价值的比较，它会很快让我们知道内心什么才是更重要。这个简单的技巧曾经帮助很多人解决很困扰的情况。