

NLP訓練於企業變革中對心態轉變之影響探討

陳威伸、劉原超

E-mail: 9022219@mail.dyu.edu.tw

摘要

企業變革是身處巨變時代之企業組織所須面臨的挑戰，也是企業員工必然要通過的考驗。影響企業生存或變革的變因很多，有關“人”的相關議題很少被重視，也就成為本論文訴求的重點。以人的角度來探討這個挑戰，企業變革所需正視的主要問題為：1.企業內外各種資訊流通的問題。2.企業對環境內外變遷的敏感度。3.企業創造力/創新力。4.企業應變的行為彈性。5.企業學習與再學習能力。等五個面向，企業的效度與員工如何面臨這些問題有關，現今組織的員工，是企業的重要資產，企業的產值，端賴員工能力的發揮。因此員工在面臨企業變革時，心態的轉換，成為能否解決問題的重要關鍵。NLP是一門研究人類主觀經驗的應用心理學，透過大腦的操作、語言以及人類內在經驗的相互關係，了解人類的思考以及行為的形成，可以應用在人際溝通、自我成長、情緒管理、信念價值觀、教育學習等各個面向的問題。其獨特的假設前提，指出人類行為及思考的有效依據；多元的思考模式與觀點，拓展了思考的效度；NLP的溝通模式，解釋了人類意識與潛意識的形成與轉換過程；有效的改變方法，提供了許多解決問題之道，因此它可能轉換了員工面臨問題的心態。每一個職位階層所執行的工作內容，以及擔負的責任各異，不同的工作年資也將提供員工不同的工作經驗，以及面對任務的心態，在企業變革時，所需轉換的心態也不同。高階主管、中級主管、基層員工，以及年資長、中以及新進員工，所面臨的問題不同，決定了他們個人須轉換的心態。透過台灣及香港兩地，受過NLP訓練的學員之自我評估，以及相關學員深度訪談之分析顯示，86%香港課程的學生覺得NLP提升心態頗多，100%認為NLP的訓練對心態提升有幫助。而台灣學員對自己“如何適時的轉換心態”的學習，在5級分中平均為4.1，即學員認為可以充分了解如何轉換心態。深度訪談台灣赫威斯專業訓練中心學員的過程中，學員也表示NLP的訓練幫助他們轉換心態。NLP的訓練提供人際溝通的訓練，增進了職場親和的氣氛；多元的思考方法，讓學員面臨問題時，可以找到更多解決的方法；提供與內在直覺溝通的管道，開啟潛能之門；多元的觀點，突破了原有的信念；對信念價值觀的探討，協助探索者找到事情背後的動機。它帶來個人的全面提升，讓受訓者從環境、行為及情緒、能力、信念價值觀、甚至自我認同等層級，轉換了面對各種問題的心態。透過研究的訊息可以了解，有關心態的改變是可能的，而且有方法。在這些探討的線索中，希望藉此喚醒企業對員工的心態之注意，在未來面臨企業變革時，能有明確的操作方向，也有許多有效的方法可以使用。從NLP的概念中可以類推，企業面臨變革時，可以隨時取用下列概念：1.使用不同人稱角度觀點2.使用多重思考層級3.探索背後意圖及動機4.學習與人相關的事務5.心態調整可以隨時改變6.NLP有許多對改變心態有效的技巧可以使用NLP的訓練，讓受訓者了解-改變是可能的，而且-只要找到改變的方法，改變就可以發生的。

關鍵詞：無

目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景與動機--P1 第二節 研究目的--P3 第三節 問題陳述--P4 第四節 研究範圍--P7 第二章 理論與文獻探討 第一節 企業變革問題之文獻探討--P9 第二節 NLP內容探討--P14 第三節 NLP的心態概念--P25 第四節 NLP在商業技巧的應用--P26 第三章 研究架構--P29 第四章 研究方法 第一節 探索性研究--P35 第二節 訪談對象--P36 第三節 資料整理--P42 第四節 分析與討論--P46 第五節 命題發展--P63 第五章 結論與建議 第一節 研究結論--P68 第二節 研究貢獻--P70 第三節 企業未來挑戰--P72 第四節 研究建議--P75 第五節 對後續研究之建議--P79 附錄1--P80 附錄2--P81 附錄3--P88 參考文獻--P90

參考文獻

一、中文部分 1.周文祥，慕心譯，PETER DRUCKER，巨變時代的管理，1998，台北市:中天出版社。 2.劉真如譯，ADRIAN SLYWOTZKY，成功，由轉型開始，1997，台北市:智庫股份有限公司出版。 3.齊若蘭譯，PETER . SENGE，第五項修練，1993，台北市:天下文化出版公司。 4.魯樂中譯，TOM PETERS，解放型管理，1997，台北市:時報文化出版公司。 5.石滋宜，顧客滿意與企業再生工程，1995，台北市:中國生產力中心。 6.石滋宜，學習革命，1998，台北市:天下文化出版公司。 7.李田樹譯，PETER DRUCKER，杜拉克經理人的專業與挑戰，1967，台北市:天下文化出版公司。 8.劉毓玲譯，PETER DRUCKER，21世紀的管理挑戰，1999，台北市:天下文化出版公司。 9.徐聯恩譯，PETER DRUCKER，企業的概念，1993，台北市:天下文化出版公司。 10.王平原譯，ANDREW S. GROVE，10倍速時代，1996，台北市:大塊文化出版。 11.涂瑞華譯，HARRY ALDER，潛能溝通，1999，台北市:中天出版社。 12.陳順發譯，JOSEPH O'CONNOR, IAN MCDERMOTT，管理者的-未來技巧，1999，台北:世茂出版社。 13.黃憲任譯，DAVID MOLDEN，

NLP 在企業管理，1999，台北:世茂出版社。 14.王明華譯，DAN S. BAGLEY III & EDWARD J. REESE, 用心銷售，1997，台北:世茂出版社。 15.郭寶蓮譯，MICHAEL BROOKS, 瞬間親和力，1996，台北:世茂出版社。 16.陳威伸譯，JOSEPH O'CONNOR, 永續成長的寶藏圖-NLP入門，1996，台北:世茂出版社。 17.李緒南譯，ROBERT DILTS, 全面提升，1997，台北:世茂出版社。 18.羅倩宜譯，GRAY R. BLAIR, 目標設定，1997，台北:世茂出版社。 19.彭真譯，ROBERT DILTS, JOHN GRINDER, RICHARD BANDLER & JUDITH DELOZIER, 大腦操作手冊-NLP概論，1997，台北:世茂出版社。 20.李富美譯，STEVE ANDREAS, MA., CHARLES FAULKNER, NLP 無限成就計劃，1997，台北:世茂出版社。

二、英文部分 1.JOSEPH O'CONNOR & JOHN SEYMOUR, INTRODUCING NLP (NEURO LINGUISTIC PROGRAMMING) , 1990, THORSONS. 2.ROBERT DILTS & GENO BONISSONE, SKILLS FOR THE FUTURE, 1993, META PUBLICATIONS, CA. 3.ROBERT DILTS & TODD EPSTEIN, TOOLS FOR DREAMERS: STRATEGIES FOR CREATIVITY AND THE STRUCTURE OF THE INVENTION, 1991, META PUBLICATIONS, CA. 4.ROBERT DILTS, APPLICATIONS OF NLP, 1983, META PUBLICATIONS, CA. 5.ROBERT DILTS, JOHN GRINDER, RICHARD BANDLER & JUDITH DELOZIER, NEURO-LINGUISTIC PROGRAMMING: THE STUDY OF THE STRUCTURE OF SUBJECTIVE EXPERIENCE, VOLUME I, 1980, META PUBLICATIONS, CA. 6.ROBERT DILTS, NEURO-LINGUISTIC PROGRAMMING IN ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT, 1979, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT NETWORK, CONFERENCE PRESENTATION PAPERS, NEW YORK, NEW YORK. 7.ROBERT DILTS, NLP IN TRAINING GROUP, 1989, DYNAMIC LEARNING PUBLICATIONS, BEN LOMOND, CA. 8.CHOMSKY NOAM, LANGUAGE AND MIND, 1968, HARCOURT BRACE JOVANOVIICH INC. NEW YORK, NY. 9.KAREN NUTLEY-SMITH, THE HYPNOTIC MANAGER, 1997, RUSHMERE WYNNE LIMITED, UK. 10.IAN MCDERMOTT & IAN SHIRCORE, NLP AND THE NEW MANAGER, 1998, ORION BUSINESS, UK. 11.ROBERT B. CIALDINI, INFLUENCE - THE PSYCHOLOGY OF PERSTUASION, 1993, WILLIAM MORROW AND COMPANY, INC., NEW YORK. 12.JOHN WHITMORE, COACHING FOR PERFORMANCE, 1998, NICHOLAS BREALEY PUBLISHING LIMITED. LONDON. 13.W. TIMOTHY GALLWEY, THE INNER GAME OF TENNIS, 1997, RANDOM HOUSE, INC., NEW YORK. 14.JOSEPH O'CONNOR & JOHN SEYMOUR, TRAINING WITH NLP, 1994, THORSONS, CA. 15.JOSEPH O'CONNOR, LEADING WITH NLP, 1998, THORSONS, LONDON. 16.TAD JAMES & WYATT WOODSMALL , TIME LINE THERAPY AND THE BASIS OF PERSONALITY, META PUBLICATION, 1988. 17.SURINDER DEOL, IMAGINING A NEW REALITY NLP AND TODAY'S BUSINESS CHALLENGES, ANCHOR POINT, JANUARY 2001, PP10-17.