

# 转化式对话——NLP“换框”技术在沟通中的应用

徐小英

(深圳技师学院, 广东 深圳 518116)

摘要: 本文探讨了 NLP 理论中的“换框”技术的理论基础和运用途径, 认为通过帮助沟通对象实现从问题框架到成果框架、从失败框架到反馈框架的转换, 可以有效帮助沟通对象去除限制性信念, 探索更多可能性, 从而更有资源、更有成效、更有创造力地解决问题。

关键词: NLP; 成果框架; 反馈框架

## 一、问题的提出

相对于其他学生而言, 职业院校的学生在学习过程中普遍遭遇到更多的困难和挫折, 并且部分地形成了“自己不够优秀”的限制性信念, 而这种限制性信念常常在他们面临新的挑战时出来暗示他们, 让他们在新的学习环境中裹足不前, 影响他们在学习和工作中的投入水平, 让他们在面对挑战时无力和退却。如何化解学生在现实生活中的无力感, 如何消除束缚学生发展的限制性信念, 如何帮助学生体会一种富有资源的状态并能够富有创造力的去追求自己想要的生活? 本文试图用 NLP 中的“换框”技术来为本问题的解决提供一些思路。

## 二、NLP 与“换框”技术

NLP (Neuro-linguistic-programming, 神经语言程式学, 下文简称 NLP) 是由理查德与班德勒在研究成功人士的语言模式的基础上, 研究出语言如何作用于人的思维模式并帮助人们看到更多可能性从而走向成功和幸福的技术。“换框”技术是其中一种非常重要也常用的技术。

“换框”技术, 顾名思义, 就是改变思维框架。“换框”技术是基于 NLP 的一个重要假设“地图不是实景”提出来的。NLP 认为通过更新地图可以更新实景。NLP 的地图就是人们内心的信念和价值观, 也即思维框架, 而实景指的是在这种价值观影响下, 人们看到的世界并作出的反应。每个人的信念和价值观不一样, 因此每个人看到的世界及作出的反应也不一样, 爱迪生发明电灯泡的故事就是一个很好的例子。在这个著名的案例中, 在普通人的思维框架(地图)下, 爱迪生已经失败了 1500 次了(实景), 所以记者也就自然而然地提出了爱迪生怎样看待这 1500 次失败的问题, 但爱迪生思维框架(地图)显然是不一样的, 他认为自己没有失败, 而是成功地找到了 1500 多种不适合做灯泡的材料(实景), 不同的信念和思维框架造就了不同的看待事物的方式, 也造就了爱迪生与常人的差距。

在这里, 框架类似于照相机的取景框, 是一种思想和注意力的聚焦。框架内的事情被认为是重要的, 值得关注的; 框架外的事情是相对不重要的和可以被忽略的。“换框”就是改变框架, 转换或改变关注焦点。在研究成功人士语言的基础上, 理查德与班德勒创造性地提出“语言影响神经联结”, 认为人们可以通过改变语言来改变思维框架, 从而更新认知策略和方法, 去除限制性的信念, 挑战自己的种种自责和无奈, 突破自我, 最终形成习惯并获取成功, 所以“换框”表面上是语言表达方式的转换, 但实质上关注的是当事人信念的改变, 因为信念改变了, 相应的认知、行为就会发生相应的变化。

那么如何“换框”呢? NLP 发现成功人士的语言特点中呈现出来的思维框架有一致性, 他们聚焦于成果而非问题; 聚焦于反馈而非失败, 所以经过深入研究, NLP 提供了基于上述通用转换模式的“换框”技术来供人们模仿、转化, 通过改变语言进而改

变语言背后的思维模式。

### (一) 从问题框架转向成果框架

从问题框架转向成果框架是 NLP 最重要的也是最核心的“换框”技术。注意力在哪里, 生产力就在哪里。当一件事情发生时, 如果我们聚焦于问题, 我们思考的就是: 出了什么问题? 这是谁的错? 为什么会出现这个问题? 这种思维模式就是我们非常熟悉的问题框架, 它聚焦的是令人不快的问题, 在时间维度上是面向过去的, 容易引发匮乏感、挫败感和攻击行为。而 NLP 在研究众多成功人士的思维框架后发现, 面临同样的问题, 成功人士普遍聚焦的是成果, 问的问题是: 想要的是什么? 有哪些可用的资源? 怎样能得到它? 这就是成果框架, 聚焦的是可能性, 在时间维度上是面向未来的。换言之, 成功人士不是聚焦于不想要的, 而是创造更多自己想要的。正如 NLP 的研究对象之一萨提亚所言“当我们的生命中遇到黑暗时, 我们不是去消灭黑暗, 而是引入生命的光。”

成果框架之所以这么有效, 是因为这种思维模式更符合大脑工作的原理。脑科学家们在研究大脑工作原理后发现, 大脑并不擅长理解负面语言, 为了理解“不要”去想什么东西, 我们的大脑必须首先去想这个东西。最典型的例子就是, 当接收到“千万不要去想象一头红色的大象”的指令时, 大脑首先想到的就是“一头红色的大象”。所以当你想去除你不想要的东西时, 反而制造了更多不想要的。

如何进行换框呢? 因为大脑不擅长理解负面语言, 所以在面临一个问题或困境时, 第一步就是通过提问或探索找出问题背后的正向意图和渴望, 将注意力从发生了什么问题转移到我想要什么; 然后聚焦在渴望和成果上, 将注意力从谁制造了问题转移到怎样获得资源以及怎样可以得到它等等方向上。这种转换其实也是情绪和行动的转换, 从失败、焦虑、恐惧、自责转向渴望、愿景、资源、行动, 更是一种思维和信念的转换, 正如爱因斯坦所言, 我们不能用产生问题的思维来解决问题。NLP 认为, 持续进行这种从问题框架到成果框架的转换会形成一种新的信念, 进而会帮助一个人更幸福更成功更自信更富有资源。

(二) 从失败框架转向反馈框架(意义“换框”)。NLP 认为, 没有失败, 只有反馈。任何事件都有其存在的意义, 同一件事情从不同角度去看, 会得出不同的结果。从失败框架转向反馈框架有助于培养以一种开放的态度看待世界的视角, 从而体会到安东尼·罗宾所说的“凡事必有恩于我们”, 并以一种更有安全感, 更积极、更放松、更富有资源的态度来面对一切挑战。

意义“换框”的方法之一是对结果重新定义, 将结果从背景框中抽离出来, 再尝试将其放入其他的背景框。如一个学生在参加演讲比赛后没有得到想要的名次, 感到很挫败。但如果学生能够从成长、探索、学习、发现等这些维度来看演讲比赛的结果, 那他自然就能够得出参加比赛还是很成功的。

意义“换框”的方法之二是改变框架大小或框架时间的长短：当一个人看待这个结果时，当前所使用的框架的大小和时间长短也会影响对结果的判断，如疾病在短期结果的框架内会被视为不健康，但长远来看，却是人强化免疫力的过程；一件非常困难的工作，把它分解到每一天，其实也没有那么难；现在非常重大的事情，非常惨痛的经历，但是在多年之后，却微不足道。所以帮助学生或沟通对象在短期和长远、个人和群体、过去和未来、局部和系统之间进行转换可以帮助个体改变其态度和行为，进而影响其背后的信念。

意义“换框”的方法之三是转换看问题的视角，如从第二视角或第三视角来看待自己所面临的情况。如教师以学生的视角来看待自己所要讲授的内容，或学生从教师的视角来思考自己在课堂上的表现等等。

### 三、NLP“换框”技术在学生沟通中的运用

#### (一) 帮助学生消除限制性信念

信念的力量毋庸置疑。在著名的ABC理论中，同样的事情之所以引发不同的结果就是因为背后的不同的信念。信念是我们采取行动的准则，源于我们对自己、他人及世界的认识和归纳及总结。亨利·福特的名言——“无论你认为你行还是不行，你都是对的”，生动地诠释了信念的力量。一切思考和行动都受控于信念。信念决定态度，态度引发行为，行为形成结果。积极的信念引发积极的行为，限制性信念束缚人的创意、激情和活力。在与学生的沟通中，通过“换框”技术，帮助学生消除限制性信念，鼓励学生从积极的多维的角度看问题，建立积极的信念，从而引发积极的态度和行为，可以帮助学生释放潜能，通过积极的努力创造出令人惊喜的成果。

对于我们的学生来说，没有考上高中，始终是引发他们自卑的一个诱因，在他们面对挑战，碰到困难时，总会跳出来提醒他们，让他们感到无力和无助。下面就以此为例，运用NLP“换框”技术，帮助学生从信念层面松绑，去除限制性信念，让他们更有信心更有资源地面对人生。

1. 从问题框架到成果框架。首先，帮助学生挖掘其背后的正面意图，你不想失败，你想要什么？——如学生没有考上高中，感到很失败，可以挖掘其积极意图——渴望成功，渴望有所作为，从不要什么转变到想要什么，帮助其辨识其正面意图；其次，帮助学生识别其中的限制性信念——技工学校的学生很失败，可以问学生，有没有人上技工学校却很成功的呢？帮助学生探索技工院校毕业生中的成功人物比如世界技能大赛获奖选手等，帮助他们形成“英雄不问出处，任何地方都可以成功”的新的认知；第三，帮助学生寻找资源，有哪些资源可以帮助你走向成功呢？教师、同学、校友、图书馆、父母、网络学习资源、校企合作企业等等，让学生感觉很有资源；第四，为了成功，你准备怎么做呢？帮助学生制定行动计划。通过不断地换框，帮助学生从沮丧无助转变到充满信心，愿意积极地为成功寻找资源并采取行动。

2. 从失败框架到反馈框架。同样地，为化解学生没有考上高中这件事情引发的消极的限制性信念，可以进行如下的意义换框：首先可以帮助学生对没有考上高中这件事重新定义：不是失败，而是成功地发现了自己不合适的领域，成功地进入了适合自己的领域——斯滕伯格指出人有三种智力，分析型、创新型和实践型，没有考上高中这件事情帮助我们学生成功地发现了自己可能不是非常擅长应用分析型智力，但是非常成功地帮助学生找到了他们擅长的实践性智力的用武之地。同样地，关于这个限制性信念，也可以进行大小、长短等方面的“换框”：短期视角——没有考

上高中是失败，但从长期框架考察，可以是正走在通往成功的路上，只要努力学习知识和技能，一样能成为能工巧匠、大国工匠；更大框架：技工院校的学生以前谁取得了成功？如果你成功了，会对后面技工院校的学生取得成功有什么影响？你希望通过你的努力给未来的技工院校学生提供一个什么样的关于读技工院校的印象呢？同样的也可以帮助学生进行转换视角的“换框”，以他人的视角来看待这件事情：获得世界大赛金牌的技工院校学生是怎样看待读技工院校这件事情呢？

通过以上换框成功帮助学生去除了“没有考上高中很失败”的限制性信念，让他们看到更多可能更有信心投入到未来的学习中。

#### (二) 帮助学生化解焦虑压力，实现负面心态到正面行为的转化

对于职业院校的学生而言，理想和现实的冲突、自我认知偏差、情感挫折等容易滋生自卑、急躁、焦虑等负面心态，处在这种心态之下的学生难于看到问题背后的机会，更不用说能够积极回应人生中的重大机遇和希望了。而基于NLP“换框”技术的转化式对话可以有效帮助学生摆脱负面情绪，重新找回目标，自信应对机遇和挑战，让学生更有价值感、获得感、成就感，收获更多的积极的人生体验。

转化式对话是“换框”技术的结合版，通过在沟通中灵活运用各种换框技术，帮助对话者跳出负面情绪的桎梏，获得积极的人生体验。

学生小明的近期目标是通过专升本考试，但是因为英语学习不理想，心情急躁，影响了其他课程的复习进度和质量，对于通过考试没有信心，想打退堂鼓。在与学生沟通时，应超越问题框架，从问题框架到结果框架，聚焦于他想要的成果，唤起成功的画面，唤醒积极体验，挖掘现有资源制定计划采取行动来超越现在英语学习不好的困难，帮助学生摆脱焦虑和急躁，达成想要的结果。具体来说，可以从“渴望学好英语”这一目标切入，先通过谈话让小明体会到英语学好之后的美好画面：学好英语之后你与现在有何不同？如果能够学好英语，你将获得什么？学好了英语对你意味着什么？想象一下你学好英语之后的一个美好画面，你看到了什么，听到了什么，想到了什么？通过这些提问让小明感受到学好英语之后所带来的身份、能力等方面的变化，然后带着这种从未来获取的力量，帮助小明超越眼前的困难，有信息回答接下来的问题：“为达成学好英语的目标，你能做些什么？你有哪些资源可以帮你实现目标？可以采取什么有效策略？你接下来要采取的的第一个行动是什么？怎么样指导你做到了？”并帮助小明采取有效的策略和行动。

总之，将NLP“换框”技术应用于学生沟通，通过提问来改变语言进而改变语言背后的信念，帮助学生改变认知地图，看到更多的可能性，让学生能够学会成果导向，理解问题即资源，帮助学生建立一种安全感，让他们处在富有资源的状态，进而激发他们的潜能，帮助他们意识到无论发生了什么，都可以从容地面对和处理，从而更有建设性更能创造性地处理问题。

#### 参考文献：

- [1] 卓丽. NLP口语模型建构[J]. 闽南师范大学学报(哲学社会科学版), 2020(01).
- [2] 韩文萍. 神经语言程序学在宫颈癌化疗病人健康教育中的应用[J]. 护理期刊, 2021(07).

作者简介: 徐小英, 高级讲师, 博士, 研究方向为教育与创造力。