

△ 我与成功有个约会 ▲



我承认我**鼎**了

简简单单六句话，成就你的一生。

○ 刘晓玲 编著



中国物资出版社

中国书画函授大学肇庆分校

中国书画函授大学肇庆分校

我承认我错了

中国书画函授大学肇庆分校

中国书画函授大学肇庆分校

中国书画函授大学肇庆分校

△我与成功有个约会▲

我承认我输了

○ 刘晓玲 编著



中国物质出版社

图书在版编目(CIP)数据

我承认我错了/刘晓玲编著. —北京: 中国物资出版社, 2004.5

(我与成功有个约会)

ISBN 7-5047-2137-9

I. 我... II. 刘... III. 人间交往—通俗读物

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 031853 号

责任编辑:钱 瑛

责任印制:齐 岩

责任校对:衣 薇

出 版 中国物资出版社

(北京市西城区月坛北街 25 号 邮编:100834 电话:(010)68589540

网址:<http://www.clph.cn>)

经 销 全国新华书店

发 行 北京光明媒景文化传播有限公司

(电话:010-82645405 网址:<http://www.bjgmmj.com>)

排 版 北京红金牛数据技术有限公司

印 刷 北京金华印刷有限公司

版 次 2004 年 5 月第 1 版

2004 年 5 月第 1 次印刷

开 本 850×1168 毫米 1/32 印张:15

字 数 235 千字

印 数 0,001-5,000 册

总 定 价 36.00 元

前 言

优秀是一种习惯，这句话是古希腊哲学家亚里士多德说的。如果说优秀是一种习惯，那么说话也是一种习惯，我们说什么，如何说都是日积月累养成的习惯。习惯对人的影响是显而易见的，具体到说话的习惯，它无疑影响着我们的人际关系。在现代生活中，多数不良的人际关系，来自于不良或不足的沟通，来自于不好的说话习惯。本书中所阐述的六句话，也是六种简单却有效的人际交流法则。这里总结了六种主要的沟通技巧与手法，它们都基于共同的人类心理的特性。你将发现，在开口讲任何话之前，快速浏览一下这部分内容是很有效的。

这六句话共同遵循的前提是：

一、张口之前先用心。任何虚伪取巧都是不足取的，惟有此是人际交流的灵丹妙药。

二、己所不欲，勿施于人；己所欲者，亦施于人。这不是一项多么新的发明，却是哲学家们经过千年的沉思悟出的人类行为的哲理。你希望别人尊重你，你希望听到肯定与赞美，你希望自己的观点被人所了解……我们只能遵守这个定律：你希望别人怎么对待你，你必须先如此对待别人。

三、照顾人的天性。法国哲学家、数学家及物理学家帕斯卡说：心灵世界自有其理，非理智所能企及。如果我们的话语和行为符合了人们的本性，符合他们心灵深处最迫切的渴望，那么恭喜你，没有什么是克服不了的了。

四、从别人的观点来考虑问题。这需要我们感同身受，先真正理解别人，然后努力为人效力，做那些不惜花费时间、精力为别人设想的事情。

五、先有个情感丰富的内心世界，同时学会把这些感受传递给这个世界其他的人。

六、人际关系永远是双向的。你怎么对待别人，别人就会怎么对待你；你付出什么，你也终将得到什么。

俗话说：“好话一句三春暖”，让我们从现在开始就把好的语言训练成习惯，变成我们的天性，习惯性地彬彬有礼，习惯性地对他人友好，习惯性地锻炼同情心、耐心、和蔼、谦虚、平和和合作的特质。你养成受人欢迎的习惯，你就会变得受人欢迎；你养成快乐平和的习惯，你就会快乐平和；你养成走向成功的思维模式，你就会变得成功。不要想等你做了大官，或者做了什么大事后才开始奉行这些法则；只要你随时随地遵循它，利用每一个机会实践这些思维习惯和语言习惯。在公司上班、外地旅游、居家生活，只要你张口，就开始练习；最后一切就像吃饭、刷牙一样自然，熟能生巧。

学好六句话，我们将会提高人际交流技巧的过程中获得乐趣。进而发现一个崭新的自己——含蓄、智慧、机智、平和、自信的自己，能够深获人心，不张扬却牢牢抓住别人的注意力。退一万步说，你在阅读本书之后，只学到一件事——习惯从别人的观点上来思考，只此一点，你也很容易证明它是你生活中的一个里程碑。

最后再听一遍“马斯洛”说过的话：

心若改变，你的态度跟着改变；

态度改变，你的习惯跟着改变；

习惯改变，你的性格跟着改变；

性格改变，你的人生跟着改变。

目 录

P1~P2

前 言

P1~P34

第一句话：我承认我犯了一个错误

要解决一种状况，除了坦白承认错误，没有更好的办法。

P35~P59

第二句话：你的工作做得很好

此人力图声言自己的优秀，你必须从那个观点对待他。

P61~P83

第三句话：你的意见是什么

知道怎样听别人说话，以及怎样让他开启心扉谈话，是我们制胜的惟一法门。

P85~P102

第四句话：请，你可以……

以礼貌、鼓励、允许的口吻使得别人
乐意去做你所建议的事。

P103~P127

第五句话：非常感谢

我们需要的是真心真意的生活，带一
点感恩之心。

P129~P149

第六句话：咱们

成功者奉行的是“我们”而不是
“我”的哲学。

第一句话：我承认我犯了一个错误

■ 要解决一种状况，除了坦白承认错误，没有更好的办法。

要解决一种状况，
除了坦白承认错误，没有更好的办法。

第一句话：我承认我犯了一个错误

请记住说这句话的理论条件：我们每个人都不完美，每个人都会犯错误，在这个世界上，没有一个人可以达到完美无缺的境地。爱因斯坦是当今最伟大的科学家，但他认为他的结论有百分之九十九的时候都是错的，何况你我。每个人都应接受自己和他人是有可能犯错误的，与人相处应当虚怀若谷。

如果听到批评，不要像大多数人一样先替自己辩护，要与众不同，要谦虚，要明理，要去见批评我们的人，要感谢他们。因为，如果对方知道你所有的错误的话，这样的批评显然太客气了。这才是智者所为。

你是否想劝某人改掉他的错误呢？这很好，不过为何不从自身开始？这比去改进别人获益更多，而且没有风险。俗语说：“不要抱怨邻人屋顶上的雪，当你自己门口脏兮兮的时候。”如果必须指出他人的错误，也要委婉以待。

“对不起。”

“我承认我犯了一个错误。”

“我能从这件事中吸取什么教训？”

经常使用这一类句式，你会发现，你的错误得到体谅，许多棘手的问题都变得可以解冻、改善或化解；你的心胸豁然开朗，开始重新面对自己，而人们越来越喜欢你，虽然他们并不知道为什么。

系列语句

- “对不起。”
- “我承认我犯了一个错误。”
- “我能从这件事中吸取什么教训？”
- “我也许不对，我们来看看问题的所在。”
- “我对你不够尊重，十分抱歉。”
- “我有另外一种建议，也许不一定对。我常常会弄错，如果我说的不对，请您一定先帮我纠正。我是这样来想这个问题的。”

观点

◎ 有错就改

有错就改是一个再简单不过的道理，多数人却不肯这么做。这可能和人的天性有关，人们似乎总在努力捍卫自己的观点和行为，不经意中把“我的”等同于“对的”、“正确的”。其实不然，西方的艾尔伯特·赫柏德说：“每个人每一天至少有五分钟是一个很蠢的大笨蛋。所谓智慧就是一个人如何不超过这五分钟的限制。”有两个名人的自我评价和这句论断相应。爱因斯坦认为，他的结论有百分之九十九的时候都是错的。而美国 20 世纪初的总统西奥多·罗斯福曾说：如果在他的决策中，正确的决策能达到 75%，就是最高的标准了。科学家、政治家尚且如此，何况你我？

从理论上说，我们所处的世界，是一个纷繁复杂且奥秘无穷的社会。而人对于世界和社会的认识能力总是有限的，任何人对于

任何事物都不可能短时间达到全面和正确的认识。由于客观世界的复杂性和人的认识的有限性,可以说每个人都会犯错误,而且每天都会犯错误。我国古代就有了“人非圣贤,孰能无过”的说法。法国文学家雨果说:“不犯错误,那是天使的梦想。尘世上的一切,都是免不了错误的。错误就如一种地心引力。”高尔基说得更绝:“只有死人才不犯错误,因为他们不会活动。”

每个人都有很多弱点和缺陷,人的一生中,选择错误的几率颇大。但可怕的不是错误,而是不能或不敢正视错误。从对待错误的态度可以判断这个人是智者还是愚者。缺乏智慧的人会为自己的错误寻找借口,强词夺理,一错再错,这只能使自己处于更加不利的地位。就仿佛被毒蛇咬了,却想追上去抓蛇,反使毒性散得更快。有个当老爷的,听到仆人说了一句:“老爷的大褂儿脏了”,就往仆人嘴里塞马粪。他最后的结果可能是,哪怕他衣衫褴褛甚至一丝不挂,仆人也会说:老爷穿得像皇帝的新衣一样鲜艳夺目、光彩照人。因为他们不想吃马粪。就像有病的人讳疾忌医,很可能就从病入肌肤到病入骨髓,最后病入膏肓了。其实,对于难以挽回的错误,积极主动的做法不是悔恨和辩解,而是诚实地承认你的错误。有了病先要承认病情,找出病因,才好治疗。一个勇敢、豁达、肯承认自己错误的人,往往能赢得人家的谅解和敬重。英国科学家利斯特说:“我能想像到的人的最高尚行为,除了传播真理外,就是公开放弃错误。”当然,这种勇气并非人人具有,缺乏自信的人恐怕道歉会表现出自己的错误或软弱,别人得寸进尺,自己受到伤害,以为还不如把过错归咎于人反倒容易些。虽然,事实并不如此。

在日常生活中,说一句“对不起”,并不代表你真的做了伤天害理的事或罪恶滔天,而是一种沟通的软化剂和消毒剂,使事情有回旋的余地。即使傻瓜也会为自己的错误辩护,但能承认自己错误的人,能为常人所不为,往往能为自己创造奇迹,化不可能为可能。

“我承认我犯了一个错误。”这句话的内涵远不只是有错就改这么简单。对于一个善于管理自己的杰出者来说,要时时内

省,养成自我批评的习惯。古人云:吾日三省吾身。勇于从内心反省错误的人,会获得重新面对自己、思考人生的机会,人性将趋于完美。白朗宁说:“如果一个人先从自己的内心开始奋斗,他就是个有价值的人。”

从一个更简洁的层面说,你是想要“对”,还是想要快乐。许多时候,这两者是鱼和熊掌不可兼得。需要自己对,就是需要别人错,这要花费时间和精力来证明自己的对和别人的错,还将自己与别人隔绝。可是这样做的结果(要证明对方错的结果)绝对不能招人感谢和喜爱,反而往往招致敌对。所以,要想获得安宁和友好,请让别人享受“对”的荣耀,接受对方的“对”,承认自己的“错”。千万不要忘了这句古话:“用争辩的方法,你不可能得到满意的效果;用让步的方法,你的收获会比你预期的要多得多。”

如此,你身边的朋友、同事、家人以及所有和你有所接触的人,他们不再有防范心,更平易近切,比你想像的更喜欢你。而你并不需要牺牲内心深处的正确原则或真知灼见。

◎ 正视别人的批评

如果将批评和责难比喻为一桶沙子,当它无情地撒过来时,我们是否能够静下心来,在看似不合理的要求中,找到让自己进步的“金沙”;我们是否曾经被人批评后还向批评我们的那个人说:真谢谢你,你让我知道什么是对的,不然我可能永远这样错下去。但愿这样的态度没让你觉得不可思议。有时候你花了很大的心血做了一件自认为很不错的东西,满心希望他人肯定、赞赏,可没想到,对方一棍子打过来,全盘否定。是的,你肯定会受到强烈的刺激,自尊心受不了,不管对方是善意的还是恶意的,第一个念头总是想要反击回去,或者气急败坏、恼羞成怒;我们觉得受到攻击,需要防卫,或者自我辩护,或者怀恨在心,就像进行一场战斗。这样不光反击的效果不会好,影响和谐的人际关系,更可惜的是将踩熄自我进步的引擎,也就不会有自我成长的空间。

自我批评促使人成功有它的理论依据。我们先来想像一下

死不认错的后果。首先,阻碍正确的思考和推理。如果一个人听到异于己的观点马上想到的是如何捍卫自己的正确立场,他就会很少去考虑观点本身,变得不理智、不客观,做出错误的结论。再者,如果一味固执己见,自以为是,就难以对新的知识加以有效吸收,使自身的想像力限制在所经历的范围,无法克服自我,突破自我。

如果有人有恶意诋毁他人的习惯,那么作为被诋毁者就更不必在意了。因为没有人会踢一只死狗。这只狗越厉害,踢它的人越能够感到满足。乔治·华盛顿曾经被人家骂作“伪君子”、“大骗子”和“只比谋杀犯好一点点的人”。人们从批评他人的行为中获得一种自我满足,恰恰说明被批评者是有成就的,并引人注意。对有成绩的人进行批评,只能说明自身的狭隘。

英国爱德华八世少年时代在帝文夏的达特莫斯学院读书的时候,被学校的学生踢了。那些踢他的学生后来解释的原因为:他们以后可以说,曾经踢过国王的屁股。这会使他们有一种自以为重要的感觉。这和嫉妒同理,人们只会嫉妒比自己更有能力、更成功的人,有些人在骂比自己成功的人时,会有满足的快感。所以,如果你被人踢,遭到不公正的抨击,恭喜你,你听到的是另一种形式的恭维。这表明你有所成就,值得别人注意。乔治·华盛顿曾被人骂做“伪君子”、“大骗子”,我们从这样的骂声中听不出华盛顿的虚伪,却很能了解骂人者的为人。

◎ 委婉地指出他人错误

承认自己的错误,但避免指责他人。首先因为这实在是平常得很,每个人都会犯错误。另一个很重要的原因是因为世界上的人,大多有一种天生的弱点:不愿意听到别人对自己的指责。指责不但无法使人改过迁善,反而会令人恼羞成怒。不论你用什么方式指责别人,即使是一个眼神、一个手势等等。你告诉他错了,你以为他会同意吗?答案很令人失望。要知道,你直接打击了他的智慧、判断力、自尊心和虚荣心,你伤了他的感情,他所能做的反应只能是反击你。

如果碰到必须指出的错误呢？有一个故事，很值得我们玩味。冬天，寒冷的北风要与太阳比赛威力。看到野地干活的农夫，北风对太阳说：“看谁能够最先把农夫的衣服脱掉。”太阳点头同意。于是北风鼓足劲，拼命对农夫吹冷风。农夫冷得瑟瑟发抖，身上的棉衣越裹越紧。接着太阳上场，微笑地对农夫散射温煦的阳光，不一会，农夫脱去了棉衣。

由此可见，冷且无情的方式，既有失风度，又违背人性，其效果只会是雪上加霜，使我们远离最初的目的。温州乡间有句俚语：高帽（指刻意的称赞）弗要戴，好话要听。这话道破了一个很重要的人性“弱点”——人人都喜欢被称赞。人之本性，不可不顾。如果在批评的同时辅之以称赞，就更顺乎人性了。如果在必要的时候适当贬低自己，抬高对方，效果会好得出乎意料。

反 面

不能批评的皇帝——商纣王留下“比干剖心”的故事，周厉王有“道路以目”之典故。他们因拒谏饰非、暴虐，成为留下历史骂名最多的皇帝。

大多数人对被别人批评念念不忘，耿耿于怀，卡耐基都不例外。在很多年以前，《太阳报》有个记者在他办的成人教育班上攻击他，他当时气坏了，打电话要求《太阳报》执行委员会的主席刊登说明事情真相的文章，还下决心要让那个记者受到责罚。多年后卡耐基对当时的行为感到惭愧。他逐渐明白，买报纸的人只有少数人会看那篇文章，看到的人也会当作小事情，就算真正注意文章的人，过不了多久就会忘记这件事。

1908年，当西奥多·罗斯福步出白宫的时候，他让塔夫脱当上总统，自己到非洲去了一段时间，他回来的时候，对塔夫脱的保守主义大发雷霆，有意为自己弄到第二任的提名，组成了雄赳

党。他们的争论分裂了共和党，使威尔逊在大选获胜，入主白宫。罗斯福责怪塔夫脱，但塔夫脱并不接受，他只是说：“我看不出我怎样做，才能跟我以前所做的有所不同。”所有罗斯福的批评，都无法使塔夫脱承认自己错了。

罗先生是北京的一名律师，有一次在法院参加一个重要案件的辩论。辩论中一位法官对罗先生说：“海事法追诉期限是6年，对吗？”罗先生顿了顿，然后率直地说：“法官，海事法没有追诉期限。”场内顿时静默下来，气温似乎降到冰点。罗先生最后没有获胜，这和他铸成的大错有关：当众指责一位声望、学识都堪为长者的人的错误。

戴尔·卡耐基年轻的时候，写了一封信给在曾经在美国文坛上很有名的作家里察哈丁·戴维斯，想向他请教他本人的写作方式。这之前，他收到过的一封信，信末写着：“口述信，未读过。”卡耐基据此认为写那封信的人一定很忙碌、很了不起。他也想表现一番，就在给察哈丁·戴维斯的信末也写上“口述信，未读过”。结果戴维斯没看他的信，只是在原件末尾加了句对他的指责：“你的礼貌真是没有礼貌。”这句简单的指责引起的后果是：当戴尔·卡耐基在10年后得知里察哈丁·戴维斯的死讯时，他能想到的仍然是戴维斯那句指责对他的伤害。这次事件给戴尔·卡耐基的经验是：如果你想要造成一种历经数十年、甚至直到死亡才能消失的反感，只要口吐一句恶言就能达到目的。即便你绝对肯定那样说是理所当然。

有一位职业学校的老师最近非常不受学生欢迎，起因却是一点小事。他有一个学生停车不当而堵住了学院的一个入口。这位老师冲进教室，非常气愤地问道：“是谁的车堵住了车道？”学生回答后，这位老师又非常不客气地吼道：“你马上给我开走，否则我就把它绑上铁链拖走。”

确实，车子不应该停在那儿，学生是犯了错误。可是很遗憾，此后不只这位学生无法对那位老师产生好感和尊敬，连全班的

学生都与他过不去，似乎犯下错误的是他而不是那位学生。如果他友善一点呢？仅仅是语气上的变化：“车道上的车是谁的？”而后换成建议的语气：“如果把它开走，那别的车就可以进出了。”那位学生一定很乐意把车开走，而他给人的印象应该会好很多。

下命令所引起的愤恨，常常会降低员工、家人以及朋友的士气和情感。有一家工程公司的安全协调员。他的职责之一是监督在工地工作的员工戴上安全帽。过去，他一碰到没有戴安全帽的人，就命令他们，按照公司的规定戴上安全帽。员工虽然当时接受了他的纠正，心里并不服气，常常在他离开以后，又把安全帽拿下来。

后来他决定采取另一种方式。再发现有人不戴安全帽，就很关切地问他们是不是安全帽戴起来不舒服，或者有什么不合适的地方，并诚恳地告诉他们，戴安全帽的目的是在保护他们不受伤害，建议他们工作的时候一定要戴安全帽。员工的不满情绪消失了，自觉遵守规定的人也越来越多。

解决方式

记住说这句话的理论条件：我们每个人都不完美，每个人都会犯错误，在这个世界上，没有一个人可以达到完美无缺的境地。每个人都应接受自己和他人是有可能犯错误的，与人相处应当虚怀若谷。

勇于道歉。这种勇气并非人人具有，只有坚定、自信、深具安全感的人能够做到。

善待批评是一种素质。

批评不过是别人对我们自身某方面的某种态度，只是不符合我们对自我的想像罢了。有时候同意批评是给自己提供一个机会：从别人的角度来了解自己。也许反对者的意见比我们自己