

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

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患者。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 更平易近亲切 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的事情，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內，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己的想像罢了。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

的更接近于真理。聪明的人会从责备他、反对他的人那里看到更真实的自己，从而得到进步。每个人的成长进步都离不开他人的批评，都有一个不断克服短处和缺点、发扬长处和优点的过程。

当批评来袭时——也许还没弄明白他要批评的是什么——一般人会本能地为自己辩护。不过抛弃这种本能的人会得到更多，也更有成就。没必要因别人的批评充满愤怒或者伤感，那是一般人都会去做的傻事。让我们来换一个可能有效的尝试——接受批评。这绝对值得一试：确认不中听甚至不怀好意的批评是有道理的。

有时候，我们不得不碰到不公正的批评。有些批评如果因误解而产生，既无伤大雅又无关大局，我们不妨胸怀宽一点，不要去理会。如果我们因为不公正的批评而受伤，请记住这条规则：“不公正的批评通常是一种伪装过的恭维，因为从来没有人会踢一只死狗。”

对于恶意的谩骂攻击 我们的姿态是 充耳不闻 淡然处之。如果无法避免不公正的指责，大可以选择不受批评的干扰。不去生气的人才是聪明人。

与人交往时，时刻不要忘记：与我们来往的是充满感情的人物 带着偏见、虚荣等诸多情绪。人性就是这样 做错事的人不会责怪自己，也不愿受到别人的指责。我们都是如此，多数人都犯有武断、偏见、固执、嫉妒、恐惧的毛病。

我们准备纠正和指责的人，可能会为自己辩护，反过来谴责我们，直率简单的指责不但得不到好的效果，而且还会造成很大的伤害。指责只能剥夺别人的自尊，使自己成为不受欢迎的人。

批评就像家鸽，总会回到自己家里。

和谐的人际关系的基础是彼此之间互不伤害。与任何人相处 都应尊重别人 不责备、不抱怨、不攻击 尽量减少对别人的伤害。无根据地批评、责备、抱怨、攻击都是沟通的刽子手 只会使事情恶化。

要了解 and 谅解别人，要宽容与自制。

承认“我不知道”，没有人期望你懂得所有事情。

学会说“您是对的”。

永远不要争论。在任何时候，都不要陷入争论当中去，即使您是对的。在争论中，没有人能够获胜。

正面范例

1. 诚实地承认错误 为之道歉。

获得之一 反对者减少防卫 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 甚至勾销“新仇旧恨”化解死结。

事例：

费丁南·华伦，一位商业艺术家，使用这个技巧，化解了一位暴躁易怒的顾主的敌意。背景是这样的：在有些顾主要求立刻完成所交代任务的情形下，制作者难免发生些小错误，可某位艺术组长喜欢鸡蛋里挑骨头，华伦每次离开他的办公室时，总会因为他的恶意批评而心怀怨恨。那一次华伦交了一件很急的完稿之后，挑剔者又满怀敌意，恶意地责备了他。华伦这次改变了策略。

他说：“先生，我的失误不可原谅。我为你工作了这么多年，实在该知道怎么画才对。我觉得惭愧。”

“是的，不过毕竟这不是一个严重的错误。只是——”对方立刻开始为他辩护。

“任何错误，”华伦打断他，“代价可能都很大，叫人不舒服。”

他开始插嘴；但华伦不让他插嘴，继续说：“我应该更小心才对，你给我的工作很多，应该使你满意，我打算重新再来。”

“不！”他反对，“我不想那样麻烦你。”这个原本挑剔的顾主怒气全消，他开始赞扬作品，告诉对方只需要稍微修改一点就行了。结果他邀对方共进午餐，分手之前华伦得到一张支票和另一件工作。

获得之二：一个人有勇气承认自己的错误，不仅可以消除罪

恶感和自我卫护的气氛，更有助于解决这项错误所制造的问题。

事例：

经理贺军给一位请病假的员工发了全薪。发现错误之后，他告诉这位员工，要在下次发薪水时扣去多付的部分。员工因为生活困难请求分期扣回多领的薪水，但这样做贺军必须先获得老板的批准——这样做老板一定大为不满。

贺军知道所有的混乱都是他的错误造成的，必须在老板面前承认。他走进老板的办公室，告诉他自己犯了一个错误，然后把经过告诉他。老板开始大发脾气地说应该是人事部门的错误，但贺军承认是自己的错；老板又指责会计部门，贺军坚持是自己的错；老板又责怪办公室的另外两个同事，但贺军一再强调不是别人的错。最后老板同意是贺军的错误，嘱咐他把问题解决掉。之后，贺军的老板更加看重他了。

获得之三 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。

2. 正视别人的批评

获得：从批评中找到进步的力量，带给你意想不到的收获。

事例之一：

大专毕业的江华应聘到一家很有名气的星级大酒店当服务员，她非常珍惜这份工作，表现相当出色。想不到快结束试用期的时候，发生了无法预料的事。

那天，有位富商指名要江华调送咖啡，因为太忙，江华送咖啡的时间晚了 10 多分钟。尽管江华一再小心翼翼地赔礼道歉，富商却不领情，用咖啡泼了江华一身，还生气地批评她：“多长时间了 哼 就你这样服务 还像个四星级酒店吗？”

尽管江华道了歉，并细心周到地为他服务。可富商始终不合作 他财大气粗、出口伤人 江华不介意 他发音不准 造成歧义，

江华把责任全揽在自己身上。她知道，顾客永远是对的。

可是江华的殷切热情并没有改变富商的冷漠，临走的时候，这个找茬的人在意见簿上投诉了江华，用严厉的语言指责江华素质低，又笨又蠢。这样的投诉将使她几个月来的辛苦全部白费。她非常委屈，但出于职业道德，江华还是真诚地说：“请允许我为您莅临我们酒店表示感谢，更为我今晚的服务不佳再次表示深深的歉意。您的批评是对的，我一定改正。”

那是江华试用期最后一天，得到那样的批评，她只等第二天的早晨通知走人了。果然，她没被录用为客服部员工；但意想不到的，她当了客服部的领班，说是根据酒店总经理的特别提议。原来，酒店老总就是那位刁难她的富商。

事例之二：

乔治在纽约郊外著名的卡瑞月湖度假村做厨师。许多有钱人为了舒缓城市的紧张生活的压力经常去度假。有一个周末，乔治正忙碌不堪时，服务生端着 he 做的油炸马铃薯说有客人埋怨切得太厚了。其实盘子里的油炸马铃薯跟以往的并没有什么不同，以前从来也没有客人抱怨过，不过乔治还是重新将马铃薯切薄些送去。几分钟后，服务生重新端着盘子走向厨房，他对乔治说：“那位挑剔的客人一定是生意上遭遇困难，将气借着马铃薯发泄在我身上，他对我发了顿牢骚，还是嫌切太厚了。”乔治发挥他最大的涵养，忍住脾气，耐着性子将马铃薯切成薄薄的片状，之后放入油锅中炸成诱人的金黄色，捞进盘子后又洒了些盐巴，再度请服务生送回去。十几分钟后，服务生端着空空的盘子回到厨房，对乔治说：“客人非常满意，说这辈子都没吃过这么好吃的炸马铃薯，他们赞不绝口，还要再来一份。”从此，这道薄薄的炸马铃薯成了乔治的招牌菜，客人慕名而来，慢慢发展成各种口味，今天已经是地球上不分地域、人种都喜爱的休闲零食。

事例之三：

在北美独立战争期间发生过这样一个故事：在维也纳当过

律师的乔治·罗纳逃到瑞典，想找份工作，精通多国语言的他想应聘秘书职位，但大多数公司都因战事拒绝了他。乔治·罗纳甚至收到一封非常不客气的信，信上说他又蠢又笨，根本不了解他们的公司，而且他们不需要什么秘书，并表示就算需要，也不会用乔治·罗纳，因为他的瑞典文很差，求职信里全是错字。

罗纳气得写了封骂人的信，不过他转而一想，瑞典文并非自己的母语，也许真的犯了错误而不自知，这样他的信提醒我以后必须努力学习了，应该感谢他。于是他重写了一封表示感谢的信：感谢他在不需要秘书的情况下还费心回信，感谢他指出自己在瑞典文语法上的错误，因为他的提醒，自己准备重新学习瑞典文，所以感谢他使自己走上改进之路云云。

你想知道结果么？听起来像是编的：那个人写信请罗纳去看他，罗纳去了，得到一份工作。

3. 对不怀好意的批评置之不理

获得 坚持自己。

事例：

1929年 美国有个名叫罗勃·郝金斯的年轻人做了芝加哥大学的校长，他做过作家、伐木工人、家庭教师和售货员，刚 30岁被任命为这所美国第四富有大学的校长——这震惊了美国的教育界。不过他得到的评价不是年轻有为，而是“太年轻了没有经验”、“教育观念不成熟”之类批评，许多老一辈的教育人士、学者大摇其头，许多报纸也开始攻击这位“神童”。

后来，有一个朋友提到报纸对郝金斯的批评，他的父亲代为作答：请记住，没有人会踢一只死狗。

4. 委婉地指出他人的错误

获得 对方容易接受，减少纷争。

事例之一 委婉以待。

1887年3月8日，美国最伟大动人的牧师及演说家亨利·华德·毕奇尔逝世，莱曼·阿伯特应邀在那个星期天向那些因毕奇尔的去世而哀伤不语的牧师们演说。他非常想做好这次演说，把讲稿改了许多遍后读给妻子听。实际上他写得并不好。他的妻子告诉他，如果是刊登在评论性的杂志上，他的讲稿将是很优秀的文章。她只是巧妙地暗示 这样来演说 效果不会好。莱曼·阿伯特明白了她的意思，把原稿撕碎，后来讲道时没有用笔记。如果他的妻子是这样说的：“唉，太糟糕了，你就不能像正常人一样说话吗？这么百科全书式的讲稿会使听众睡着的。”不知莱曼·阿伯特作何反应？

事例之二 伴随称赞 必要的时候贬低自己。

威廉二世是德国的最后一位皇帝，风度优雅的布洛亲王是帝国的总理大臣。德国皇帝非常傲慢和自大，夸口自己建立的一支陆军和海军可以征服全世界。他的傲慢令他口吐狂言，说了些令人难以置信的话震惊了欧洲大陆。他在英国做客时，竟然公开那些愚蠢自大、荒谬无理的话，说他独自一人挽救了英国，英国免于臣服苏俄和法国之下是他的功劳，说因为他的出谋划策，英国罗伯特爵士得以在南非打败波尔人... …100多年来，没有人能说出这样张扬无知的话，英国非常愤怒，整个欧洲都很愤怒，德国政治家非常惊恐。这种状况令威廉二世也慌张了，他向身为总理大臣的布洛亲王建议，由他来承担责任，希望对方公开宣布是他建议君王说出了那些犯了众怒的无稽之言。

“可是陛下，”布洛亲王说，“这对我来说 几乎不可能。全德国和英国，没有人会相信我有能力建议陛下说出这些话。”布洛话一出口，就发现犯了大错。皇帝非常恼火，他叫道：“好啊，你认为我是一个蠢人，只会做些你自己不会犯的错事！”

布洛马上改变策略，他尊敬地表示：“陛下，我绝没有这种意思。陛下在许多方面都超出我不知多少倍，尤其是自然科学方面。在陛下谈到晴雨计，或是无线电报，或是仑琴射线的时

候，我佩服得五体投地；同时觉得惭愧的是，自己对每一门自然科学都茫然无知，对物理学和化学毫无概念，甚至连解释最简单的自然现象的能力也没有。我只好学习一些历史知识，以及一些可能在政治上，特别是外交上有帮助的学识，以弥补我这些方面的缺陷。

这一段话效果显著，皇帝脸上露出微笑。布洛亲王对他的高度赞扬和谦卑的语气值得皇帝原谅一切。他兴奋地说：“我不是经常说，我们两人互补长短，就可闻名于世吗？我们应该团结在一起，这不是很好吗？”这个傲慢的皇帝和布洛亲王握手，十分激动地说：“不准任何人对我说布洛亲王的坏话，如果那样，我就一拳头打在他的鼻子上。”

使一位傲慢孤僻的德国皇帝变成一位坚固的友人，单单就是几句贬抑自己而赞扬对方的话。你可以预料，在我们的日常事务中，如果运用得当，谦卑和赞扬对你我的帮助将有多大。

事例之三：先承认是自己错误。

要说服一个人改变错误又不伤害到对方的感情或引起反感，要先深入到自己的内心，先发现自己身上存在的缺点，再指出他人的问题，容易使人心悦诚服。

赵刚是一名电脑销售商，他最初在听到顾客的抱怨或意见时，常常不留情面地指出问题都是因为对方对电脑知识的无知造成的，这不光造成了冲突，还使生意减少。后来他尝试了另外一种方式。他这样说：“真不好意思，我确实犯了不少错误，关于你的电脑，错误可能全是因为我，请你告诉我详细情况。”这样说首先解除了顾客的武装，在顾客心平气和之后，通常也更讲道理。不光冲突没有了，许多顾客还为他这种态度致谢，生意也越来越兴旺了。

先谦虚地承认自己也许会弄错，并不是无懈可击的。那么别人再听他评断自己的过失，也就不会难以入耳了。这样不但避免争执，而且使对方变得宽宏大度，容易承认自己可能犯下的错误。很奇妙的是，一个人只要承认他自己的错，即使尚未改正，也能帮助

别人改正。

阎永山说服他儿子停止抽烟的经历证明了这一点。他看到 15 岁的儿子正在学抽烟，他当然不愿意儿子这样，可是一直抽烟的他给儿子做了不好的榜样。他就这样说，在他这么大的时候，他也因为好奇学会了抽烟，于是尼古丁战胜了的身体，现在想戒也戒不掉，而咳嗽伴随了他十几年。他只是告诉了儿子自己迷上香烟的经过和它造成的影响，就成功地说服儿子不再尝试抽烟了。

事例之四 用“建议”而不是下“命令”。

这种态度有利于维持对方的自尊，使对方乐于改正错误，并与你合作。

即使我们是对的，别人绝对是错的，我们也应时刻注意不要让别人丢脸而挫伤他的自尊心。重要的不是我们觉得对方怎么样，而是他自己觉得自己如何；我们没有权利去说任何一句话或做任何一件事贬抑他人的自尊。我们看到许多伟大的人物在吩咐别人做事情时从来不是下命令，而是建议，他们不是说“做这个，做那个”或“不要做这个，不要做那个”，而是说“你认为这样做可行吗？”“考虑一下这个怎么样？”

有一位中学老师，接管了一个差班班主任工作。有一次学校组织全校学生参加平整操场的劳动，这个班的学生不愿干活，都躲在阴凉处不理睬老师的劝说。后来老师想到一个以退为进的办法，他说，其实我知道大家不是不愿干活而是怕热。学生们都不愿说自己懒惰，便纷纷承认，确实是因为天气太热了。老师于是建议大家等太阳下山再干活，而现在先痛痛快快地玩一玩。学生一听就高兴了，在说说笑笑的玩乐中，学生们不等太阳落山就开始愉快地劳动了。

用和颜悦色的建议方式代替命令，增强了维护对方自尊和荣誉的机会，说服就容易成功。反之，如果不尊重他人，摆出一副盛气凌人的架势，即使所纠正的是个很明显的错误，注定也是要失败的。毕竟人都是有自尊心的。明白了这一点，如果再想指出别人的错误，不妨变换一种语气，比如：“也许把这句话改成这