

贏在影響力

卡內基人際關係九大法則



作者：黑幼龍

出版社：天下文化

1

- 真正的成功，是成為一個有影響力的人！
所以，人際關係的經營，是一生最重要的目標。
- 真正的成功，只屬於有影響力的人！
所以，良好的溝通技巧，是邁向成功的必要條件。

2

人際關係法則一

不批評、不責備、不抱怨

上帝本身也不願論斷人，直到末日審判來臨。
---- Dr. Johnson

3

林肯的小故事

林肯年輕時，喜歡評論是非，還經常寫信、寫詩諷刺別人。有一次，他又寫了一封匿名信諷刺當地的政客，當事人十分氣憤，終於要求與之決鬥，要不是在最後一刻，有人出來圓場做和事佬，美國歷史上可就少了一位重量級的人物。

林肯後來謹記教訓，終其一生，他都把一句話當座右銘：

你不論斷他人，他人就不會論斷你

蓋茲堡戰役：林肯與米地將軍 => 一封未寄出的信
為什麼林肯沒寄出這封信呢？

4

卡內基談人際溝通的「三不」原則：

不批評、不責備、不抱怨

現在，請閉上眼睛想一想：當你遭到別人的批評與責備時，心理的第一個反應是什麼？

心跳加速，然後防衛的本能就會浮現。為了維護自尊，甚至可能採取攻擊手段，轉移焦點，最後是造成更多的衝突。

卡內基曾說：當一個人受到批評、責備時，是一個危險時刻！

5

「三不」政策的另一個目的：**訓練耐心**

我們總是可以輕易地看見別人的失敗、錯誤和缺點，而且忍不住提出批評和建言。但是，當我們自己遭遇失敗、犯錯時，我們需要的是什麼？

耐心與包容

想像一下園丁的做法，當他栽種的植物成長不如預期時，他並不會去責備這些植物，而是提供它們更好的成長條件！

6

做到「三不」有妙法

左腦運動法：右腦掌握情緒，左腦掌握邏輯

- 方法一：數數法、數顏色法
 - 方法二：加強自信心、提升面對工作、生活的熱忱。
- =>喜歡你自己！

世界是心的鏡子

紐約公車司機的故事！
脾氣與釘子！

7

你也做得到

1. 每天早上醒來時，告訴自己：我是個有福份的人，應該以包容的心去看待別人。
2. 當你要批評別人時，想想自己是否也有類似的缺點。
3. 想批評別人時，改用讚美取代。
4. 批評是逃避反省的方式，要批評別人之前，先反省自己。

8

人際關係法則二

給予真誠的讚賞與感謝

人類本質中最殷切的需求：渴望被肯定
---- William. James

9

人類本質最殷切的需求

渴望受到肯定

讚美，是一種魔術香精，能夠散發出難以想像的感染力。

佛洛伊德曾說：我們做事的目的不外乎有二：性衝動及渴望偉大。

每個人都藏在心底，為自己投射出一個完美的形象，我們都希望自己就像心底想像的那麼美好！

10

Give honest & sincere appreciation!

- “appreciation” 含有感謝 & 讚美兩種意思。也就是說，當你讚美一個人時，同時也抱持著感恩的心情。
- 卡內基特別強調“誠實(honest)”和“真摯(sincere)”兩種態度。不要將讚美當作是討好別人的工具。
- “give” 是給予，就不是交換，不要求對方回報。

真誠的讚美與感謝，是不帶企圖、沒有心機的！

11

影響一生深遠的力量

天才兒童的培養方法！

=>充滿信心，多給正面的肯定及鼓舞，激發潛力！

一句讚美的話，影響力可長遠到一輩子！

閉上眼睛，回想從小到大，你曾有被真誠的讚美嗎？

12

讚美，也有技巧

- 懂得觀察。
=>細心觀察身邊的人，分析他平時的談吐和行為舉止。
- 具體的讚美。
- 常加練習。
- 寫信。=>白紙黑字更勝言語！
- 讚美要在當下。

13

你也做得到

1. 在一張小卡片上，寫下幾句你認為對方擁有的優點，寄給他。
2. 寫信是表達感恩最好的方式，坐下來，好好寫一封信，把你感謝的心情表達出來。
3. 塑造好的氣氛與情境，向對方表達你的謝意。

14

人際關係法則三

引發他人心中的渴望

要先引起他人的渴望。凡能這麼做的人，世人必與他在一起，這種人永不寂寞。

---- H. A. Overstreet.

15

Work smarter, not harder.

“Work smart”不是投機取巧、偷懶散漫，真正的涵義在懂得與人合作，懂得『引發他人心中的渴望』。

關鍵在於你有沒有精確的觀察力和判斷力。

在商場的交易中，一般人總是站在自己的立場看事情，希望別人來配合，結果常無法得到預期的結果。只有從對方的利益去考量，才能說服別人達成你期待的目的。

要釣什麼魚，就要用什麼餌！

16

你也做得到

1. 當你有求於人時，先想一想，自己可以為對方做什麼事。
2. 談判時，試著用問句的方式，瞭解對方的需求是什麼。

17

人際關係法則四

真誠地關心他人

當別人關心我們的時候，我們也關心他們。

---- Publilius. Syrus

18

要對別人感興趣

請問：你和許多人合拍團體照，照片洗出來後，你第一眼注意到的會是誰呢？你自己！

因為感興趣，所以看待事情的態度就會不同。

從對方喜歡的事入手

除了有關心別人的心，還要懂得付諸行動。

施比受更有福！

關心別人需發自內心。

19

將心比心，贏得商機

將心比心，站在對方的立場看事情。

IBM的小故事！

小湯瑪士·華生曾說：IBM能發展到這麼大的規模，除了重視現代制度，和多角化的經營理念外，更看重人性化的管理。

不論是個人還是企業，想要和別人建立長期的合作關係，一定要常站在對方的立場想，而出發點，就是一顆關心別人的心。

20

你也做得到

1. 找一個你想關心的家人或朋友，開放自己的心胸，一到兩週一次，去欣賞並參與他的興趣。

2. 吃飯是最好的互動方式，每週定期和別人吃飯兩次以上。

21

人際關係法則五

經常微笑

伸手不打笑臉 ---- 中國古諺

22

在臉上寫Yes!

- 笑容所以珍貴，因為那是內心的熱忱，流露到外面的樣子。
- 美國第三任總統傑佛遜是一位很了不起的人。有一次，他騎馬到鄉間出遊，途中遇到一條河，但是橋斷了。當眾人想抱馬渡河時，一名農夫出現，手上提個包包，走向傑佛遜，請他幫忙讓他抱著馬一起渡河。過河後，有人問農夫：你怎麼知道要找我們的總統？農夫回答：啊！我不知道他是總統。因為我只在他臉上看到Yes，其他人的臉上都寫著No。
- 傑佛遜為華盛頓之國務卿，第二任總統之副總統，第三任總統。獨立宣言就是他起草的。

23

微笑是最好的禮物

- 凱瑟琳·迪佛利在其所著的“黃金服務十五秒”中提到：員工和顧客接觸的時間至少有十五秒，只要把握住這「關鍵的十五秒」，就能留住顧客。
- 要如何在短短的十五秒鐘，讓顧客留下良好的印象？

面帶笑容

為什麼？

因為除了賣商品外，同時也賣另一樣寶貴的東西——一種幸福感！

24

聖誕節的廣告

微笑是最好的聖誕禮物。

它價值豐盛，卻不費一文錢。

它不會使贈送的人變得拮据，卻使收受的人變得富有。

它發生於分秒之間，卻能永誌不忘。

沒有人因為富足而不要它，也沒有人因為貧窮而不受它的好處。

它為家庭帶來歡樂，為事業培育關愛，也在朋友間互通情誼。

它使勞累者獲得休息，使沮喪者重獲光明，使哀傷的人得到撫慰，也使陷入憂煩的人獲得解脫。

你買不到、求不到、借不到、甚至偷不到。它只能給予，否則便沒有任何好處。

25

微笑是自信的表徵

- 站在鏡子前面，試問自己一個問題：我懂得微笑嗎？
- 微笑讓人如沐春風的關鍵在：當你微笑時，是否有自信！
- 只有當你自己開始喜歡自己，你才能真正喜歡別人，那種發自心底的愉悅感受，才會在臉上行成燦爛的笑容。

26

有熱忱的笑容才真實

- 沒有熱忱的笑容，只是一張假面具。
- 熱忱，是生命的火光。這份火光，來自我們對外在世界的一份愛。
- 微笑，不只是一種表情，更是一種積極的人生觀，一種面對人生的熱忱。當你面露微笑時，其實是在昭告世人，你過得很快樂，而且希望把這份快樂，讓所有的人分享！

27

你也做得到

1. 每天早上起床後，想三件令自己快樂的事。
2. 當你遇到別人時，先去想想他的優點是什麼。
3. 當你遇到困難，忍不住想發脾氣時，提醒自己：微笑才能解決問題。
4. 常在心頭擺上一張笑臉和一張哭臉，問自己，喜歡別人用哪一張臉來對待自己。
5. 對著鏡子，檢視自己何時的表情最好看。

28

人際關係法則六

記得別人的名字

對任何人而言，自己的姓名都是最悅耳的聲音。
---- Dale Carnegie

29

最大的恭維和關注

還記得「黃金十五秒」嗎？除了微笑，另一個關鍵是 記住對方的名字！

姓名，它突顯了當事人的存在，使這個人有別於他人。

創新 ≠ 高風險、高報酬

現在創新 = 行銷與鞏固客戶關係上創新巧思

30

開啟影響力的密碼

- 聯想法：將個人特點與姓名結合在一起。
- 重複法：多重複幾次，讓自己背起來。

用心！

現代社會中，有很多是需要輸入密碼才能進行。在人際之間的互動上，也需要一個密碼，讓我們可以開啟自己的影響力，獲得他人的信任與支持。

而獲得那個密碼的方法，就是記得別人的名字！

31

你也做得到

1. 交換名片時，立刻在心裡默念五遍。
2. 認識新朋友時，專心注意對方的樣子，記住他的特徵。
3. 試著把別人的名字圖像化，這會幫你記得更多別人的名字。
4. 遇見多年不見的舊識，卻能立刻叫出他的名字時，買個小禮物或上餐館犒賞自己。

32

人際關係法則七

聆聽。鼓勵他人多談自己的事

很少人能抗拒別人對你的注意，那是最不著痕跡的恭維。

---- Jack woodford

33

尊重對方的基本態度

- 「經營之神」松下幸之助將他的成功歸因於「終身學習」，並養成了數種寶貴的習慣，包括了：臨危不亂、決定果斷、習慣聆聽。

你最喜歡和誰在一起？你覺得誰最好溝通？你最喜歡和什麼人共事？有開心的事，你最希望和誰分享？

34

聽的層次

- 第一層次：完全漠視。
- 第二層次：假裝在聽。
- 第三層次：選擇性傾聽。
- 第四層次：積極的聆聽。
- 第五層次：同理心的聆聽。

35

積極的聆聽：LADDER

- “L”：Look，就是看著說話的人，集中注意力。
- “A”：Ask，就是發問。
- “D”：Don't interrupt，不要打斷別人的談話。
- “D”：Don't change the subject，不要突然改變話題。
- “E”：Emotion，情緒，小心留意自己與對方的情緒反應。
- “R”：Response，反應，聲音、動作或姿勢上的回應。

36

習慣才能成自然

- 習慣是人類最殘忍的敵人。
- 新習慣的養成需要反覆練習二十一次。
- 只有願意開始第一步，才能漸漸地養成積極聆聽的習慣。
- 要學會聆聽，第一個對象，就是父母、子女、伴侶。
- 聆聽，可能比任何道理都具說服力。
- 懂得聆聽，比說什麼精巧的言詞，更能贏得他人的心。

37

你也做得到

1. 請家人或好友幫忙，觀察你在聆聽別人說話時的態度，並提感想。
2. 從星期一開始，紀錄自己在聆聽別人時，是否表現出專心聽講的態度。星期五時，檢討自己這一週的表現。
3. 參加培訓活動，幫助自己突破。

38

人際關係法則八

談論他人感興趣的話題

同人們談他們自己，他們會願意談上好幾個鐘頭。
---- Disraeli

39

任何人想要發揮影響力，最具體的方法，就是透過溝通。

艾森豪將軍曾說：「我寧願說服某個人與我同行，因為我一旦說服他，他就會緊緊相隨。要是我恐嚇他，那麼只要他怕我一天，就會留在我身邊一天，但最後還是會一走了之。」

他所提到的說服，就是一種溝通能力的展現。

然而，許多人期盼自己成為一個有影響力的人，卻不懂得溝通

40

怎麼說、說什麼

- 「願意」溝通並不代表「能夠」溝通。
- 我們怎麼說，和我們說什麼，是同樣地重要！
- 不論我們所用的言詞多華美，如果不懂得溝通的方法，仍然達不到溝通的效果。
- 許多問題與衝突的關鍵點，都是溝通不良。
- 運用「談論他人感興趣的話題」的技巧，打開溝通之門。這個技巧不只是潤滑劑，更能幫助我們從別人那裡獲得更多的知識及智慧！

41

你也做得到

1. 當你有說話的衝動時，問對方：談談你的意見。
2. 和陌生人交談時，從他的職業、頭銜、背景開始問問題。
3. 多看報章雜誌，瞭解時下眾人關心的話題。

42

人際關係法則九

衷心讓別人覺得他很重要

如果你想要製造敵人，凡是超越他們；如果你要的是朋友，讓他們超越你。

La Rochefoucauld

43

人的一輩子都在尋找重要感

- 什麼是Work smart：要創新、發揮創意、要具備溝通能力、要喜歡溝通、要學會做領導人、要有團隊意識、要能激勵他人，讓他人喜歡與你共事。
- 要贏得他人的合作，最重要的方法就是衷心讓別人覺得他自己很重要！
- 尼采曾說：人的一輩子都在尋找重要感。
- 卡內基說：我們希望別人怎麼待我們，我們就要怎麼待別人。

44

你也做得到

1. 每當你要做一項重要的決定時，試著去問三個人以上的意見，不論你的決定如何，至少你讓對方覺得他很重要。
2. 記下一些重要的日子：朋友的生日、結婚紀念日、就職週年等，並親自提筆寫張短絨或信給對方。
3. 熟練前面八條法則的使用。

45

影響力始終來自感恩

- 心懷感恩的人常生活在喜悅之中；有寬恕之心的人總是最快樂。
- 人的本性，並不懂得感恩。「聖經」記載著，有十個癱瘋病人經耶穌治癒，只有一個回來感恩。
- 因為感恩，我們才能看見別人對我們付出的善意和關懷。是這份感恩的心，讓我們願意關懷別人，願意經常微笑，願意記得別人的名字，願意衷心讓別人覺得他很重要。

46

- 人與人之間各種溝通與互動，應該建立在“分享生命”的前提下。
- 能夠寬恕別人的人，他的內心一定是自信而堅強。

47