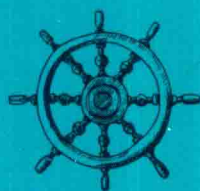




卡耐基人生必读经典 02

20世纪伟大的成功学大师卡耐基教你处世的艺术

擅长与人交往，是现代通往成功的黄金钥匙



*Carnegie's Advice on
Social Contact*

卡耐基 处世智慧书

〔美〕戴尔·卡耐基 / 著

李志敏 / 编译

天津出版社



*Carnegie's Advice on
Social Contact*

卡耐基 处世智慧书

〔美〕戴尔·卡耐基／著

李志敏／编译

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基处世智慧书 / (美) 卡耐基著 ; 李志敏编译 . — 成都 :
天地出版社 , 2016.1

ISBN 978-7-5455-1539-8

I . ①卡… II . ①卡… ②李… III . ①人生哲学—通俗读物
IV . ①B821-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 174155 号

卡耐基处世智慧书

作 者 [美] 戴尔·卡耐基
编 译 李志敏
责任编辑 陈素然
封面设计 思想工社
电脑制作 水长流文化发展有限公司
责任印制 李 昆
封面图片 壹 图
内文图片 CFP

出版发行 天地出版社
(成都市三洞桥路 12 号 邮政编码: 610031)
网 址 <http://www.tiandiph.com>
<http://www.天地出版社.com>
电子邮箱 tiandicbs@vip.163.com
经 销 新华文轩出版传媒股份有限公司

印 刷 北京盛源印刷有限公司
版 次 2016 年 1 月第 1 版
印 次 2016 年 1 月第 1 次印刷
成品尺寸 165mm × 235mm 1/16
印 张 17.25
字 数 234 千
定 价 36.00 元
书 号 ISBN 978-7-5455-1539-8

版权所有◆违者必究

咨询电话: (028) 87734639 (总编室)
购书电话: (010) 67692522 (市场部)

本版图书凡印刷、装订错误, 可及时向我社发行部调换

这书中所告诉你的原则，你必须用心去品味，那样才会有所收获。如果你不用心，那么你就是自欺欺人，人们都不喜欢那些欺骗别人的人，更不喜欢欺骗自己的人。这本书里讲的是一种新的生活方式，希望你能认真地阅读，从而给你带来意想不到的收获。

一、如果你想从这本书里获得最大的益处，那么必须具备一个基本条件——比任何定律或技术都重要的条件。如果你不具备这种条件，那么不管你怎么研究，都不会有任何收获。

这种奇妙的条件是什么？那是一种深入、强烈的学习欲望和应付他人的能力。

如何激发你的学习欲望？经常提醒你自己，让自己知道这些原则是何等的重要。替你自己做这样的想象——如果将这些原则运用自如，那么你将接触到丰富多彩的环境；在经济酬劳上，会获得更多的帮助。你要一次又一次地跟自己说：“我之所以受人欢迎，我所获得的快乐以及我酬劳收入的增加，都是因为我掌握了与他人打交道的技巧。”

二、把每一章迅速地阅读过，得到一个概念，你或许就接着想看下一章，可是，我希望你别这样。除非你仅是为了消磨时间而阅读的，如果你是为了掌握处理与他人的关系技巧而阅读，那么你只有把这一章详细地研读，才是省时间和最有效果的办法。

三、当你阅读的时候，不妨稍微地停一下，思索你读到的是些什么？你这样问自己：“在何时何地，如何运用书中的每一项建议？”

四、阅读这本书时，手里拿一支红墨水钢笔，或是红色圆珠笔，遇到一项你认为能运用的建议时，就在这些字旁边画一条线。如果看到一项极好的建议，那么就在那些句子旁边，画一系列“XXXXX”的符号。如果在这本书上，有了像这样的线和符号后，不但使你有更多的趣味，还可迅速有效地温习，使你获得更大的益处。

五、时常温习。我认识一个人，他在一家极具规模的保险公司，担任经理职务已有十五年的历史。他每月都观阅公司同样的保险单。他这么做是为了什么？因为经验告诉他，那是使他记住保险单上的条款的唯一办法。

有一次，我几乎花费了两年的时间，写一部演讲书的书稿。我发觉我必须反复地重读，才能把书稿内容清楚地记下来。

所以，你如果要从这本书里，获得真实持久的益处，不能草率地看过一遍就认为够了。你把这本书仔细阅读后，每月应该抽出若干的时间加以温习，同时要把书放在你的书桌上，不时地翻看。别忘记，只有恒久地、深切地温习，才能使这些原则的运用成为习惯。

六、萧伯纳曾这样说过：“如果你教一个人某件事，他就永远不去学了。”萧氏所讲是对的，学习是一个自动的过程。

所以，你如果要把这本书中所研究的原则应用自如，那就应在遇到有这样的机会时，就运用这些原则。如果你不这样做，很快就会把书中所看到的内容忘记，因为只有切身运用过的学识，才会深深地留在脑海里。

你或许会感觉到，随时随地找出这些原则加以实践，是桩困难的事。是的，我也有这样的感觉，因为我写这本书的时候，要实施我的主张，尚觉困难。

我可以找出这样一个例子，当人们使你不愉快时，批评、斥责，要比了解对方的观点容易得多。也就是说，找出别人的错处，要比找出对方值得称颂的地方容易多了。谈论你自己所需要的，比谈论对方所需要的，也显得自然得多。所以你读这本书的时候，有一点你别忘了，你不只是要获得书中的知识，

同时要养成新的习惯。你是在尝试一种新的生活方式，那是需要时间与持久力的。

所以你要常阅读这本书，把这本书看做如何沟通人与人之间关系的活用手册。无论什么时候，如果你遇到一个特殊的问题，当你照着这本书中的某项提议去做，说不定就会有奇迹出现。

七、华尔街一家极具声誉的银行经理有一次在演讲中，说出如何做到改进自己的一个极有效的办法。这位银行经理，虽然只受过很短的正规学校教育，可是现在却是美国极受关注的一位理财专家。他认为他今天的成就，得益于他自己所构思出来的方法，下面就是他的做法：

“这些年来，我有一本约会的记录簿，记着所有约会的时间。我家里向来不替我在星期六订约会，因为他们知道我要利用星期六晚上的若干时间，做自我检讨、启发反省的工作。那天晚饭后，我一个人待在房里，翻看我的约会记录簿，回忆这一个星期来，所经过的会谈、讨论和各项集会，我问自己：‘那回，我做错了些什么？’‘如何做才是对的，我如何做才能改进自己？’‘从那次经验中，我得到了什么教训？’

“我发觉每周这样的反省，会使自己感到很愉快，因为我经常对我自己的错误感到惊讶。这样过了数年后，这些错误渐渐减少，终于不再发生了。现在，经过这样的自我反省后，便有了这种自我分析、自我教育的方法，这种方法对于我来讲，比我所尝试的其他任何方法，都更为有益。

“这种方法，已帮助我提高了我决断的能力，我跟人们接触时，受到极大的益处。”

为什么不用跟这位银行经理类似的方法，检讨你对这本书里的原则的实行程度？如果你这样做，会获得两种结果：

第一，你会发觉自己在从事一项有趣而又宝贵的教育课程。

第二，你会发现你与人打交道的能力在逐渐提高。

不妨再加上一本记事簿，把你实施这些原则后的效果，记入这本记事簿中，要写得很清楚，把日期、效果和对方的姓名记下来。使用这样一本记事

簿，可以激励你更加努力地做好这些记录。同时，你也会发现，记录东西是一项有趣而有意义的工作。

为了使你从这本书中获得更多的益处，你必须：

一、养成一种对人类之间关系的原则进行深入分析的习惯，并能运用自如。

二、当你要看下一章前，先把这一章仔细地看两次。

三、当你阅读时，常停下来自问，你如何才能实行这本书中的每一项建议。

四、在有重要意义的文句旁边，加上一些符号。

五、按月温习这本书。

六、一有机会就实行这些原则，把本书视作“活用手册”，帮你解决问题。

七、每星期做一次检讨。问你犯了什么错误，哪些需要改进，将来该怎么做。

八、最后一条，写明你什么时候、如何运用的这些原则。

PART
技巧篇

01

第一章·让你处处受欢迎的社交技巧

真诚地关心他人·····	004
笑口常开,好运自来·····	009
播种快乐,收获快乐·····	013
记住他人的名字·····	021
做一个认真的倾听者·····	026
和别人谈他感兴趣的事·····	029
让对方感到自己的重要性·····	032
试着用友善的方式说话·····	036

第二章·与人相处融洽的基本原则

不要批评、责怪或抱怨他人·····	040
在批评别人前先自我批评·····	045
给对方建议,而不是命令·····	048
多一些理解,少一些责备·····	051
做一个富有同理心的人·····	055
委婉地指出别人的错误·····	059
记得保全他人的面子·····	061
避免与人争辩,争论中没有赢家·····	065

第三章·有效说服他人的沟通秘诀

说服别人从认同对方开始	070
正确捕捉对方的观点，并加以赞赏	074
让对方感到自己很重要	078
激发对方高尚的动机	081
从对方的角度考虑事情	086
开诚布公地谈，求同存异	089
想说服对方，就让对方多说“是”	091
给他人说话的机会	095

第四章·游刃职场的处世智慧

培养对工作的兴趣	100
在上司面前敢于表现自己	104
勇于承认自己的错误	107
真诚地称赞下属的每一个进步	111
学会授权给他人	114
激发对方的竞争欲望	117
送人一个好名声，让他去保全	120
征求意见，尊重对方的意愿	124
以坚强的意志承受考验	130

第五章·家庭和和睦的相处之道

不要总是喋喋不休	134
不要试图改变对方	139
不要过分地指责你的家人	142

时时给予对方真诚的赞美·····	145
在小事上表现出你的关心·····	147
结婚后更应相敬如宾·····	149
性沟通，让婚姻更和谐·····	152
了解一切，就能宽容一切·····	154

PART

提升篇

02

第六章·提升处世能力，需要锻炼自己的口才

多读书，提高自己的表达能力·····	160
准确使用语言并准确表达·····	163
信心让你离成功只有一步之遥·····	165
讲自己的亲身经历和自己精通的知识·····	169
时刻保持头脑活跃，思维清晰·····	173
讲话要带有真诚的情感·····	178
端正沟通态度，做回你自己·····	183

第七章·提升处世能力，学会当众演讲的艺术

初次登台，不妨带演讲稿·····	190
让你的开场白更加吸引人·····	195
支持要点，使论点清晰·····	204

几种演说纲要和方案·····	208
让听众产生共鸣·····	211
细节决定成败，做好充分准备·····	213
长时间演讲的注意事项·····	221
演讲中可能发生的状况和应急措施·····	225
成功的关键是决心·····	228

第八章·提升处世能力，做好七项自我修炼

转变心境，境遇就会随之改变·····	232
顺其自然，接受不可避免的事·····	234
不遭人嫉是庸才，感谢批评你的人·····	239
真诚地沟通，化敌为友·····	243
认清自身缺陷，激发无限潜能·····	246
用激励的话语代替严厉的批评·····	249
用微笑的脸庞代替愁云密布·····	252

PART 01

技巧篇



- ◆ 让你处处受欢迎的社交技巧
- ◆ 与人相处融洽的基本原则
- ◆ 有效说服他人的沟通秘诀
- ◆ 游刃职场的处世智慧
- ◆ 家庭和睦的相处之道

第一章

让你处处受欢迎的 社交技巧

著名诗人约翰·唐说过：“没有别人，你即是一座孤岛。”或许每一个人在广袤的地球上都能建立属于自己的小天地，但可以肯定的是，这些小天地一定是相互联系、彼此依靠的，其中联系和依靠的纽带就是人与人之间的交际。谁也不可能过与世隔绝的生活，谁都需要从别人那里得到承认和满足。

真诚地关心他人

卡耐基

金言

凡不关心别人的人，必会在有生之年遭受重大的困难，并且大大地伤害到其他人。同时，也就是这种人导致了人类的种种错误。

我们都知道，有些人终其一生地向别人搔首弄姿，目的是为了引起别人的注意，但是结果徒费力气。因为人们根本不会注意到他，人们注意的只是自己。有人曾做过这样一个有趣的调查：在电话通话中，哪一个字是最常用的。调查结果是“我”字，在500个通话中，这个字约用了3900次。

我们看团体照片时，总是最先注意照片中的自己。如果我们只是为了引起别人的注意，想给别人留下印象，那我们绝对交不到真心、诚恳的朋友。

霍华德·舍斯顿是美国著名的魔术大师，四十多年来他走遍天下，制造了各种幻境，使观众惊讶不已。据统计，全美约有6000万人买票欣赏过他的演出，其所得的净利有250万美元之多。可他并没有受过良好的教育，因为他很小就离家出走，到处流浪。有时睡在草堆里，或是挨家挨户讨食物吃；有时躲在货物的车厢里，免费搭乘便车。他是在躲在货车里向外看路标的时候，才认识了一些字的。他不是真的懂得高人一筹的魔术呢？

有一次，他到百老汇献技时，我就在后台请教他成功的秘诀。在与他的谈话中，我发现了他有两种其他人所没有的法宝：其一是他能够在舞台上表现出自己的个性。舍斯顿是个表演大师，他深懂人性。

在舞台上，他的每个手势、动作、声调，甚至是每个微笑，都是事先经过认真演练的。

除此以外，他最大的成功之处在于他关心别人。他告诉我：

许多魔术师面对观众的时候，也许会说：“看啊，这里坐的是一群土包子、笨蛋，我能把他们唬得目瞪口呆！”但舍斯顿却从不如此。他每次上台的时候，总是对自己说：“是这些人使我的生活十分愉快，我要尽量拿出绝活让大家欣赏，并以此感谢他们。”他宣称，在他走向舞台的时候，心里总是在默念着：“我爱我的观众。”

舍斯顿之所以能够成为一位成功的表演大师，关键在于他真正地关心他人，并尽最大努力让观众在欣赏他的表演时，感到开心。他的表演在使观众开心的同时也让观众深深地喜欢上他的表演，从而提高了他的知名度。

不仅舍斯顿知道这一秘诀，美国总统罗斯福也深知真诚地关心他人产生的重大效应。

在威廉·霍华德·塔夫脱总统任职期间，西奥多·罗斯福有一天到白宫来访。恰巧那天总统和夫人外出不在。罗斯福对待下人的真诚便真实地流露出来，他热情地叫着每一个老仆人的名字，和他们打招呼，连厨房里洗碗盘的女仆都不例外。当他见到在厨房里干活的艾莉丝时，他问她是不是还在烘烤玉米面包。艾莉丝说她有时会做一些给仆人吃，但楼上人并不吃。罗斯福大声说：“他们真不懂品味，我见到总统的时候一定这么告诉他。”艾莉丝用盘子盛了一些玉米面包给他，他拿了一片走到办公室去吃，并且一路和工人、园丁打招呼。曾经在白宫做过四十多年的老仆人爱科·胡佛含着热泪说：“这是我两年来唯一感到快乐的日子。”

罗斯福有个侍仆叫詹姆士·阿摩斯，他写了一本《仆人眼中的英雄——西奥多·罗斯福》，书中讲了这样一件事：

我太太因为从没见过鹌鹑，于是有次向总统先生问起鹌鹑长得什么样子，当时总统先生非常详尽地描述了一番。没过多久，我们农舍里的电话响了，我太太跑去接，原来是总统先生亲自打过来的，他在电话中告诉我太太，如果现在从窗口向外看的话，也许可以看到有只鹌鹑正在树上唱歌。他每次到农舍来，都要和我们聊天，即使看不见我们，也可以听到他的声音：“安妮！詹姆士！”

哪一个人不喜欢这样的人？我从个人的经验中也发现，只有你真正关心他人，才能赢得他人的注意、帮忙和合作，即使是最忙碌的重要人物也不例外。

对别人表示真正地关注，不仅会让你交到真诚的朋友，而且还会为公司争取到客户。

位于纽约的北美国家银行，在他们定期出版的刊物里刊登了一封储户马得林·露斯泰尔的来信：“我很愿意让你们知道，我十分感谢贵行的职员，他们都彬彬有礼，并非常乐意帮助人。在排了长长的队伍之后，能受到柜台出纳员的亲切问候，那真是愉悦。去年，我母亲生病住院半年，使我有机会常去找玛瑞·派琪琪罗。她是出纳员，常向我询问母亲的病情，很关心我的母亲。也因如此，以后我一定会继续光顾贵行。”

关心他人与其他人际关系的原则一样，必须出自真诚。不仅是要付出关心的人应该这样，接受关心的人也理应如此。这是一条双向道路，两者皆受益。