



理想图文藏书
卡耐基作品

世上能赢得辩论的唯一方法就是避免辩论。

情商无敌

——克服人性的弱点

How to
Win Friends and
Influence People

(美) 戴尔·卡耐基 著
关崇霖 译

APERTURE
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
安徽文艺出版社

情商无敌

——克服人性的弱点

How to
Win Friends and
Influence People

(美) 戴尔·卡耐基 著
关崇霖 译



时代出版传媒股份有限公司
安徽文艺出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

情商无敌：克服人性的弱点/ (美) 戴尔·卡耐基著；关崇霖译. —合肥：安徽文艺出版社，2012. 10

(理想图文藏书·卡耐基作品)

ISBN 978-7-5396-4089-1

I. ①情… II. ①戴… ②关… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912. 1-49



中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第200444号

出 版 人：朱寒冬

丛书统筹：岑 杰

责任编辑：岑 杰

图片解说：大雅堂

策 划：千喜鹤文化

特约编辑：张秀琴

装帧设计：视觉共振工作室

出版发行：时代出版传媒股份有限公司 www.press-mart.com

安徽文艺出版社 www.awpub.com

地 址：合肥市翡翠路1118号 邮政编码：230071

营 销 部：(0551) 3533889

印 制：北京慧美印刷有限公司 电话：(010) 61723683

开本：889×1194 1/32 印张：9.75 字数：220千字

版次：2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

定价：20.00元

(如发现印装质量问题，影响阅读，请与出版社联系调换)

版权所有，侵权必究

译者序 善于学习，勇于实践，尔后不断进步

学习是人类认识自然、认识社会、不断完善和发展自我的必由之路，是我们再熟悉不过的名词了。21世纪提倡的是终身学习。终身学习主要是指社会成员为适应社会发展和实现个体发展的需要，贯穿其一生的持续的学习过程，其目标为“学会求知，学会做事，学会共处，学会做人”，也被誉为21世纪教育的四大支柱。

戴尔·卡耐基早在上世纪初就已经开始研究成人教育问题，被誉为“美国现代成人教育之父”。他认为，成人教育不仅仅是指学到科学知识的教育，更应该涵盖对人们创造美好生活的能力的培养。成人教育应该是一门社会关系学方面的学问，应帮助成人更好地学习和生活，这也正是现代终身教育理念的本质所在。时至今日，卡耐基的教育理念和人生智慧并没有被时代所抛弃，反而与“终身教育”的理念不谋而合，愈加显得深刻和实用，对于当代努力拼搏的年轻一代也更具有指导意义。

关于“学会求知”，卡耐基认为“学习是一个积极主动的过

程，只有亲身体验才能学到真东西”。他提醒读者在阅读本书时“只是细读而不去运用是不会有any帮助的”。

建议各位读者在阅读正文之前，一定先读一读卡耐基先生专门为你们而写的“九条建议”。我们愿意阅读这本书肯定是希望能从中得到最大的帮助，最实用的指导，那就读读这“九条建议”吧，

关于“做人”，作者最推崇的是伟大的林肯总统。卡耐基一生大部分时间都在贫穷中度过，林肯的奋斗历程被他看做是人生的榜样。林肯对卡耐基的影响非常重大。卡耐基在本书中多次以林肯为例，读者从中能够感受到他对林肯的敬爱之情，能够看到他理解林肯的独特视角。在第一章他就借用南北内战时期的战争部长斯坦顿之口评价林肯是“世界上最完美的统治者”。

林肯的待人之道是“勿非议他人，以免为人所非议”。美国内战期间，联邦军队接二连三地遭到惨败，使林肯绝望不已。半数国人都在激烈地指责联邦军队将领的无能，但林肯却三缄其口。当北方人言辞激烈地批评南方人时，林肯总是说：“不要批评他们，处于相同情形时，我们也会像他们一样。”

葛底斯堡之战是美国内战中最血腥的一场战斗，被视为美国内战的转折点。联邦军队的米德少将率波托马克军团抵挡住了南部联盟李将军所率部队的进攻，获得决定性胜利，但却未能按林肯的命令乘胜追击，将敌人全部歼灭。林肯得知情况后非常恼怒却最终控制住了自己的情绪，没有向米德将军兴师问罪，因为他知道“尖刻的批评和斥责几乎总是徒劳无益的”。卡耐基也提醒读者说：“人们会坚持自己的想法和行为是有原因的。找出那个原因，你就找到了理解他行为方式的关键，甚至可能是了解他个性的关键。”林肯

决定理解米德将军的“坚持己见”，他奉行的人际关系准则就是“实实在在地让自己站在对方的角度去考虑”。

卡耐基建议读者说：“以后要是我们想责备某人，就先从口袋里拿出一张5美元的钞票来，看看上面的林肯画像，问自己：‘林肯遇到这类的事会如何处理呢？’”

西奥多·罗斯福总统也是卡耐基非常尊敬的伟人，他的事例常被用来诠释作者所提倡的为人之道。卡耐基告诉我们说：“只要是西奥多·罗斯福的客人都会为他广博的学识所倾倒。不论你是牛仔、莽骑兵、纽约的政客，还是外交官，他都能与你侃侃而谈……”罗斯福是如何做到这一点的呢？原来只要有宾客来访，罗斯福都会在前一天晚上，把那位客人有可能感兴趣的话题透彻地研究一番。为什么要这么做？因为他很明白，“要感动一个人就必须谈论那个人最看重的事情”。

我们都渴望被尊敬，受欢迎，怎样才能如愿以偿呢？记住别人的名字吧。卡耐基在第二章中专门讨论了这一处事技巧。西奥多·罗斯福拥有极高声望的秘诀之一就是能记住别人的名字，哪怕是不起眼的小人物。卡耐基写道：“就连仆人们也非常喜欢他……一天，罗斯福到白宫拜访塔夫脱总统夫妇……罗斯福叫出了每一个白宫老仆人的名字，向他们一一问好，就连帮厨也不例外。”他认为这件事恰恰体现了罗斯福总统对属下的真诚关爱。

关于“做事”，卡耐基还认为，首要的是要“学会倾听”，谈话时要从对方的角度出发考虑问题，要避免与人争辩不休，因为“争辩无法消除误解，只有变通、策略、抚慰和愿意理解他人才能消除彼此的误解”。

在是否批评他人的问题上，卡耐基强调说：“不管我们如何确定自己提出的批评是正当合理的，要想引发一场无休止的怨恨，你就放任自己尖酸刻薄地批评别人吧。要知道我们是与人相处，而不是与逻辑打交道。我们是在和感性的人交往……”

除了严谨的分析，中肯的评价，阅读本书还能让我们时时体会到阅读的快乐，卡耐基先生语言表达得通俗易懂、妙趣横生，令人很有阅读的乐趣。比如“批评就像信鸽，总是要回家的”。而提到阿谀奉承时他说：“阿谀奉承是虚伪的，就像假币一样，你给别人假币，总有一天会惹祸上身。”

卡耐基先生也很善于使用各种典故帮助读者更好地理解他的思想理念，书中不仅有欧美历史文化典故，也多次提到中国的历史文化名人及其名言，甚至提到了古老的中国谚语。

“一滴蜜比一加仑胆汁更能招引苍蝇。”待人处事就要充分发挥“蜂蜜”的作用。卡耐基说：“中国人用了5000年的时间琢磨人性，深厚的文化修养使他们积累了敏锐的洞察力并概括出这样一句睿智的话语：轻履者远行。”他是想说明什么道理呢？

卡耐基非常注重人性关怀，对儿童和老人有着发自内心的关爱和尊重。这一点也在书中得到了充分的展现，体现出他人格的高贵。读者可以在本书的第一章读到他选用的《父亲的悔悟》一文，书中主观暴躁的爸爸有没有让读者感到似曾相识？还有第二章中那

个孤独伤痛的小男孩，第四章里平庸自卑的“洗碗的玛丽”，在他人的关爱和鼓励下，他们从此拥有了坦然面对困苦的信心。

再读一读他对一位夫人的描述吧。“这位夫人，孤零零地住在大房子里，……她渴望得到哪怕一点点认同，她也曾青春美丽，寻求幸福。她曾用爱建起一座温馨的屋子，走遍世界收集心爱之物装点自己的家园。现在，她老了，只有孤独相伴，渴求人与人之间的温暖，期望得到些许真诚的赞美，可是没有人理会这一切。”

这就是卡耐基与众不同的地方，在他的书里我们不仅能学习到实用的为人处世之道，更能时时感受到身为作家的他对人对事的细腻感悟。

本书集合了戴尔·卡耐基的个人教学实践和社会心理学研究成果，从为人、处事两方面阐述了人际关系准则，旨在帮助人们更好地生活，更好地工作。这本书最大的特点是以理论结合实践，以实例诠释理论，拉近了读者与成功人士的距离，使作者的思想理念更容易为读者所接受。当然，书中不仅有美国社会各界名人要人的成功事例，还大量引用社会各行各业普通民众的实践经验，在协调人际关系、促进问题解决等方面，生动地诠释了“先学做人，才会做事”的道理。

仔细地阅读这本书吧，里面有许多如你我一样的普通人，你也会像他们一样诚挚待人，善于处事，不断提升自我。

关崇霖

目录

九条建议…2

第一章 待人接物的基本技巧…9

一、如欲采蜜，勿毁蜂巢…10

二、与人融洽相处的秘诀…31

三、左右逢源之道…51

第二章 赢得他人的喜爱…75

一、爱人者，人恒爱之…76

二、微笑——给人留下好印象…92

三、记住对方的姓名…104

四、学会倾听…117

五、如何得到他人的关注…129

六、己所不欲，勿施于人…134

第三章 获得他人的认同…151

一、争论无胜者…152

二、尊重他人，不树敌…161

三、勇于承认自己的错误…174

四、一滴蜂蜜的作用…185

五、苏格拉底的秘诀…197

- 六、把倾诉的机会留给对方···204
- 七、合作才能双赢···210
- 八、一条创造奇迹的准则···217
- 九、给予他人充分的理解···222
- 十、激发人们的道德感···232
- 十一、借用影视戏剧的表现手法···239
- 十二、如此这般，方显成效···245

第四章 如何转化对立面： 巧妙引导胜过僵化的批评···249

- 一、欣赏和肯定对方——批评的前奏曲···250
- 二、委婉地提出批评意见···258
- 三、批评与自我批评···263
- 四、建议胜过命令···269
- 五、保全他人的尊严···272
- 六、激励他人成功的秘诀···277
- 七、肯定与赞赏意义重大···283
- 八、用鼓励消除畏难情绪···290
- 九、让人们乐意而为···296

情商无敌

——克服人性的弱点

(美国) 戴尔·卡耐基 著

九条建议

如果你希望能最大限度地发挥本书的效益，就必须有这样一种渴求，一种虽然基本却比任何原则和技巧都重要的必不可少的渴求。只要你拥有这样的渴求，许许多多建议你应如何学习的方法都不过是一纸空话。如果你已然生来就具备这样的资质，你就不必再读以下这些建议了。

什么样的渴求有如此神奇的作用？一种无法动摇的强烈的学习欲望，一种强大的提升自己人际关系处理能力的决心。

如何培养自己形成如此迫切的学习欲望呢？不断提醒自己：这些原则方法非常之重要。为自己描绘出这样的画面：熟练掌握的方法技巧将帮助你过上更富裕、更美满、更快乐、更充实的生活。一次又一次地对自己说：“我的名声、我的快乐和价值感很大程度上将取决于我在人际关系上的处理技巧。”

首先，快速阅读本书的每一章节以了解主要内容。你很可能会急着看下一章。请不要如此匆忙，除非你读这本书只是为了消遣。如果你是为了提高为人处世的能力而阅读本书的话，就回过头去把每一章再好好地读一读吧。从长远来看，这样阅读更节省时间，更有效果。

其次，经常放下书本，认真思考你所阅读的内容。问问自己该如何利用每一条建议，什么时候应用效果最佳。

第三，阅读时手里要有一支蜡笔、铅笔、钢笔、标记笔或是荧光笔。发现了一条你感觉用得上的建议时，就在旁边画条线。如果是你觉得特别好的建议，就在每个句子下面画线或是用“****”加以强调。标注书本内容能让阅读更有趣，也能让你更容易更快速地重温重要部分。我认识一位女士，她曾在一家大保险公司做了15年的业务经理。每个月，她都会把公司发布的当月所有合约全部读一遍。没错，她月复一月，年复一年地仔细阅读那些完全相同的合约。为什么要这样做呢？因为经验让她意识到重复阅读是能帮助她把所有条款清清楚楚记在脑子里的唯一办法。

曾有一次我花了差不多两年时间写了一本关于演讲术的书。为了记住书里的内容，我发现自己必须经常回过头去读一读才不会忘记。我们遗忘速度之快是非常令人吃惊的。

所以啊，要是真想从本书中获得持久而确实的效益，就不能满足于蜻蜓点水般的只读一遍。认真地读完一遍后，你应该每个月都花上几个小时重温本书内容。就把书放在你的书桌上，每天都摆在你的面前。不断地用那些即将发生的多种可能的进步打动自己。

牢牢记住：只有持久而投入的温故反省和实际应用才能使本书介绍的原则方法为你所有，成为你的行为习惯。必须如此！

萧伯纳曾说过：“如果你把一切都灌输给了某人，他就不会再去学习了。”这句话是真理。学习是一个积极主动的过程，只有亲身体验才能学到真东西。如果你渴望掌握本书中的原则方法，就行动起来吧，在一切可以实践的地方去亲身体会这些原则方法的好处吧。不实践，他们很快就会被你忘记。唯有经过实践检验的知识才能牢牢印在你的脑海里。

可能，对你而言，随时随地都使用这些方法不太容易。我理解，因为即便我是这本书的作者，也常常觉得把所有建议都加以运用确实有难度。比方说，人在被激怒的情况下，往往更容易指责和非难对方，而不是尽量去理解他们的观点和意见。相比寻找他人的闪光点来说，挑剔对方的错误来得更容易。与讨论别人的需求相比，我们会更自然而然地谈起自己的愿望。类似这样的情形还有很多。所以，在阅读本书时，请记住，你不仅仅是为了获取信息而读，也是为了培养新的行为习惯而读。是的，你阅读本书是为了获得新的生活方式、新的行为准则。为此，我们必须每天都实践，耐心地等待结果并坚持到底，才能最终达到目的。

请经常查阅本书的内容，引为你行为的参考吧。视本书为人际关系学的工具书吧，无论你遇到什么实际困难——比如与孩子的相处，获得伴侣的理解，或是平息顾客的不满——不要率性而为。一时冲动往往产生错误行为。打开这本书，重温你曾标注过的段落，然后，去尝试吧，看看这些建议、方法会为你带来怎样奇妙的结果。

当然，为了掌握这些原则方法，你也可以与周围的人——配偶、孩子或是生意伙伴——做个有趣的游戏。每次被他们发现你违反了某条人际关系准则时，你必须付给他们10美分或者1美元。



《萧伯纳画像》| 艾里克·赫曼森

萧伯纳是爱尔兰剧作家，1925年诺贝尔文学奖得主，代表作有《鳏夫的房产》、《卖花女》和《华伦夫人的职业》等。

一家华尔街银行的总裁曾在我们的培训课堂上为我们介绍了他用过的非常有效的自我提升方法。这位总裁没有受过多少学校教育，却成为美国最伟大的金融家之一。他坦承说自己绝大部分成功源自于经常应用“自制之法”。我尽量使用他的原话，请看他是如何去做的。

“多年来我一直保留着一本日程安排记录本，里面记下了白天所有的工作安排。家人在周六晚上从来不占用我的时间，因为他们知道每个周六的晚上都是我进行自我反省和检讨评价的时间，是我的自我启蒙过程。晚餐后，我独自离开，打开记录本，开始仔细思考所有本周内进行的访谈、讨论和会议。我会问自己：

“‘当时我犯了什么错误吗？’”

“‘到底我做了哪些正确的事？——我应该怎样改进自己的表现？’”

“‘我可以从那件事里吸取什么教训？’”

“这种每周进行的检讨反省常常让我感到不愉快。因为我总会为自己犯的那些错误感到震惊。当然，随着时间的推移，这些错误地出现了。有时，每隔一段时间，我会特意鼓励一下自己。这种自我分析、自我教育的方式年复一年地坚持，对我产生了很大影响，比我尝试过的其他任何方法都有效。它使我提高了决策能力——在我与人交往中时刻给予我巨大的帮助。我认为怎么赞扬它都不过分。”

能不能也使用相同的方式去检验你实践本书提到的行为准则效果如何？如果那样做，会有两个结果。其一，你会发现自己身处于一种

非常有趣的教育过程之中；其二，你会发觉自己面对人际关系问题时的处理技巧有很大的提高。

你会在本书结尾处发现几张空白页，可以用来记录你在实践这些行为准则时取得的成功。记录要详细具体，记下人名、日期和结果。记录自己的成功、进步能激发你更加努力。而且，几年以后，当你偶然又看到这些记录时会觉得很有意思。

为了充分利用好本书提供的行为准则，请记住：

1. 培养牢固而迫切的掌握人际关系准则的学习欲望；
2. 每一章节要仔细阅读两次才能进入下一章；
3. 阅读中要经常掩卷深思，问自己如何把每条建议落到实处；
4. 把每个重要的观点或建议标注出来；
5. 每个月都要对本书内容进行温习；
6. 尽一切可能实践行为准则。把本书视为有助你解决日常难题的工具书；
7. 用游戏让学习更有趣。当某位朋友发现你违反了某一条准则时，你就付给他/她10美分或是1美元；
8. 每周都回顾自己取得的进步。自问是否犯了错，有没有进步，吸取了什么教训而有利于将来；
9. 在本书的后面几页记下自己实践应用这些行为准则的方式和时间。