



The Complete Works of  
DALE CARNEGIE



# 卡耐基全集

世界最伟大的心灵导师  
美国现代成人教育之父

[美] 戴尔·卡耐基 著 刘祜 译



中国城市出版社  
CHINA CITY PRESS

# 卡耐基全集

卡耐基成功学 100 周年纪念版

---

[美] 戴尔·卡耐基 著  
刘 祜 译

中国城市出版社  
·北京·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基全集: 卡耐基成功学 100 周年纪念版/ (美)  
卡耐基 (Carnegie, D.) 著; 刘祜译. —北京: 中国城市出版社, 2012. 7

ISBN 978 - 7 - 5074 - 2624 - 3

I. ①卡… II. ①卡… ②刘… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 155801 号

---

责任编辑 华风  
装帧设计 同人阁图书(北京)有限公司  
责任技术编辑 张建军  
出版发行 中国城市出版社  
地址 北京市西城区广安门南街甲 30 号 (邮编: 100053)  
网址 [www.citypress.cn](http://www.citypress.cn)  
发行部电话 (010) 63454857 63289949  
发行部传真 (010) 63421417 63400635  
总编室电话 (010) 68171928  
总编室信箱 [citypress@sina.com](mailto:citypress@sina.com)  
经 销 新华书店  
印 刷 北京圣夫亚美印刷有限公司  
字 数 980 千字 印张 40  
开 本 787 × 1092 (毫米) 1/16  
版 次 2012 年 9 月第 1 版  
印 次 2012 年 9 月第 1 次印刷  
定 价 56.00 元

---

# 目 录

## 人性的弱点

序言 成功的捷径 .....	(10)
<b>第一篇 人际交往的基本技巧 .....</b>	<b>(13)</b>
第1章 要想采蜜，就不要踢翻蜂巢 .....	(13)
第2章 与人交往的秘诀 .....	(19)
第3章 激发他人的强烈需求 .....	(25)
<b>第二篇 让别人喜欢你的六种方法 .....</b>	<b>(34)</b>
第1章 这样做你就会到处受欢迎 .....	(34)
第2章 产生良好印象的简单方法 .....	(39)
第3章 牢记他人的名字 .....	(43)
第4章 如何成为优秀的谈话家 .....	(46)
第5章 如何让别人对你感兴趣 .....	(50)
第6章 如何使人马上喜欢你 .....	(52)
<b>第三篇 创造奇迹的信 .....</b>	<b>(58)</b>

## 美好的人生

<b>第一篇 如何赢得别人的赞同 .....</b>	<b>(64)</b>
第1章 你赢不了争论 .....	(64)
第2章 如何避免树敌招怨 .....	(67)
第3章 勇于承认自己的错误 .....	(72)
第4章 一切从友善开始 .....	(75)
第5章 苏格拉底的秘诀 .....	(78)
第6章 处理抱怨的灵丹妙药 .....	(81)
第7章 如何赢得合作 .....	(83)

第 8 章 从对方的立场看问题 .....	(85)
第 9 章 每个人需要的东西 .....	(87)
第 10 章 激发高尚的动机 .....	(91)
第 11 章 戏剧化地表达你的意见 .....	(93)
第 12 章 提出有意义的挑战 .....	(95)
<b>第二篇 领导艺术——如何改变他人而不招致反感或怨恨 .....</b>	<b>(97)</b>
第 1 章 从赞美和欣赏开始 .....	(97)
第 2 章 间接提醒对方的错误 .....	(99)
第 3 章 先谈你自己的错误 .....	(101)
第 4 章 没有人喜欢接受命令 .....	(102)
第 5 章 让对方保住面子 .....	(103)
第 6 章 称赞最微小的进步 .....	(105)
第 7 章 送人一顶高帽子 .....	(107)
第 8 章 使错误更容易改正 .....	(109)
第 9 章 使人乐意做你建议的事 .....	(110)
<b>第三篇 使你的家庭生活更幸福 .....</b>	<b>(112)</b>
第 1 章 不要挖掘婚姻的坟墓 .....	(112)
第 2 章 爱对方，并给他自由 .....	(114)
第 3 章 不要作无用的批评 .....	(115)
第 4 章 让每个人都高兴的办法 .....	(116)
第 5 章 对女人最有意义的事 .....	(117)
第 6 章 对家人要有礼貌 .....	(118)
第 7 章 不要做“婚姻的文盲” .....	(120)

## 人性的优点

序言 克服忧虑，快乐生活 .....	(124)
<b>第一篇 了解忧虑的基本事实 .....</b>	<b>(127)</b>
第 1 章 活在“完全独立的今天” .....	(127)
第 2 章 消除忧虑的魔法公式 .....	(131)
第 3 章 忧虑会使人短命 .....	(135)
<b>第二篇 分析忧虑的基本技巧 .....</b>	<b>(141)</b>
第 1 章 解开忧虑之谜 .....	(141)
第 2 章 如何减少生意上 50% 的忧虑 .....	(144)
<b>第三篇 如何改变忧虑的习惯 .....</b>	<b>(147)</b>
第 1 章 消除思想上的忧虑 .....	(147)
第 2 章 不要为小事而垂头丧气 .....	(151)

第3章	平均概率可以战胜忧虑	(154)
第4章	接受不可避免的事实	(157)
第5章	让忧虑“到此为止”	(161)
第6章	不要锯木屑	(164)
<b>第四篇</b>	<b>常葆充沛活力的六种方法</b>	<b>(168)</b>
第1章	每日多清醒一小时	(168)
第2章	是什么使你疲劳	(170)
第3章	青春永驻的秘诀	(172)
第4章	养成良好的工作习惯	(174)
第5章	如何消除烦闷	(176)
第6章	不要为失眠而忧虑	(180)

## 快乐的人生

<b>第一篇</b>	<b>培养平安快乐的心理</b>	<b>(184)</b>
第1章	态度可以改变你的生活	(184)
第2章	报复的代价太高了	(189)
第3章	对人施恩勿望回报	(193)
第4章	多想想你得到的恩惠	(196)
第5章	保持自我本色	(199)
第6章	培养积极的心态	(203)
第7章	多替他人着想	(206)
<b>第二篇</b>	<b>免受批评的忧虑</b>	<b>(214)</b>
第1章	没有人会踢一只死狗	(214)
第2章	不要让批评伤害你	(215)
第3章	我做过的傻事	(217)
<b>第三篇</b>	<b>如何把握你的工作和金钱</b>	<b>(220)</b>
第1章	人生的重要决定	(220)
第2章	百分之七十的烦恼	(224)
<b>第四篇</b>	<b>克服忧虑的真实故事</b>	<b>(229)</b>

## 语言的突破

<b>第一篇</b>	<b>高效演讲的基本原则</b>	<b>(260)</b>
第1章	获得演讲的基本技巧	(260)

第2章 培养演讲的信心	(266)
第3章 简单而有效的演讲方法	(271)
<b>第二篇 演讲、演讲者和听众</b>	<b>(277)</b>
第1章 做好演讲前的准备	(277)
第2章 赋予演讲生命力	(283)
第3章 与听众融为一体	(287)
<b>第三篇 成功发表商务演讲</b>	<b>(293)</b>
第1章 激励听众采取行动的演讲	(293)
第2章 说明性演讲	(300)
第3章 说服力演讲	(306)
第4章 即兴演讲	(312)
<b>第四篇 沟通的艺术</b>	<b>(316)</b>
第1章 发表演讲的技巧	(316)
<b>第五篇 接受成功演讲的挑战</b>	<b>(320)</b>
第1章 介绍演讲者、颁奖和领奖	(320)
第2章 如何发表长篇演讲	(325)
第3章 在实践中应用	(333)

## 伟大的人物

<b>第一篇 名扬后世的艺苑奇葩</b>	<b>(340)</b>
第1章 “米老鼠之父” 迪斯尼	(340)
第2章 “说谎大王” 利波里	(341)
第3章 幽默明星罗吉尔	(343)
第4章 贫穷的音乐大师莫扎特	(344)
第5章 天才作曲家乔治·杰斯文	(345)
<b>第二篇 执著勇敢的探险家</b>	<b>(347)</b>
第1章 “新大陆发现者” 哥伦布	(347)
第2章 “北极探险第一人” 史蒂文森	(348)
第3章 空中飞行将军拜德	(349)
<b>第三篇 传奇入神的文学巨匠</b>	<b>(351)</b>
第1章 法国文学大师大仲马	(351)
第2章 跛脚文学家韦尔斯	(352)
第3章 忧郁的天才诗人艾伦·坡	(354)
第4章 讽刺小说家马克·吐温	(356)
第5章 高产作家辛克莱	(357)

第6章	因祸得福的作家欧·亨利	(358)
第7章	永不言弃的小说家南根里	(360)
<b>第四篇</b>	<b>卓绝不凡的科学奇才</b>	(362)
第1章	“相对论”鼻祖爱因斯坦	(362)
第2章	“发明大王”爱迪生	(363)
第3章	无线电发明者马可尼	(365)
第4章	飞机发明者莱特兄弟	(367)
第5章	舍己救人的名医格林菲尔	(368)
<b>第五篇</b>	<b>世界楷模的一代名人</b>	(370)
第1章	印度“圣雄”甘地	(370)
第2章	谈话高手仲马斯	(371)
第3章	童话作家道奇森	(372)
第4章	自学成才的牧师卡德门	(373)
第5章	评论专家辛泰尔	(374)
<b>第六篇</b>	<b>女性名人</b>	(377)
第1章	埃及女王克娄巴特拉	(377)
第2章	女沙皇凯瑟琳	(379)
第3章	好莱坞女影星嘉宝	(380)
第4章	俄国女公爵玛丽	(382)
第5章	《小妇人》作者阿尔科特	(382)
第6章	被逼卖文的女作家蕾妮哈特	(383)
第7章	著名女作曲家邦德夫人	(385)
第8章	女传教士安蜜瑟	(386)
第9章	戒酒女先锋娜逊	(388)
第10章	拿破仑的妻子约瑟芬	(390)

## 成熟的人生

序 言	(394)	
<b>第一篇</b>	<b>勇于承担责任</b>	(396)
第1章	不要将责任推给别人	(396)
第2章	绝不寻找任何借口	(397)
第3章	面对困难无所畏惧	(398)
第4章	摆脱生活中的不幸	(401)
<b>第二篇</b>	<b>用行动证明自己的成熟</b>	(406)
第1章	坚定的信念是行动的基础	(406)
第2章	先分析再行动	(408)



第3章 积极行动是成功的基础	(410)
<b>第三篇 如何保持精神健康</b>	(413)
第1章 你是世界上独一无二的人	(413)
第2章 尝试着喜欢自己	(415)
第3章 永远不要做顺从主义者	(418)
第4章 不要做令人讨厌的人	(421)
第5章 学习是走向成熟的良方	(424)
<b>第四篇 婚姻是成熟心灵的选择</b>	(429)
第1章 如何与女性相处	(429)
第2章 做一个称职的父亲	(434)
第3章 如何与男性相处	(437)
第4章 享受真正成熟的爱	(442)
<b>第五篇 友谊有助于促进成熟</b>	(446)
第1章 不要跌入孤独寂寞的陷阱	(446)
第2章 善于发掘人性中善良的本质	(448)
第3章 如何赢得友谊	(452)
<b>第六篇 老有所为</b>	(456)
第1章 老年是人生的第二高峰	(456)
第2章 享受活到100岁的乐趣	(458)
第3章 工作是人生受益的源泉	(460)

## 写给女性的忠告

<b>第一篇 帮助丈夫走向成功的第一步</b>	(466)
第1章 帮助丈夫实现梦想	(466)
第2章 共同追求新的目标	(468)
第3章 激发丈夫的工作热忱	(469)
第4章 提高丈夫的“成功商数”	(472)
<b>第二篇 成为丈夫的好帮手</b>	(475)
第1章 做一个“善于倾听”的太太	(475)
第2章 赞美和激励你的丈夫	(478)
第3章 做丈夫忠实的信徒	(481)
<b>第三篇 给丈夫额外的推动力</b>	(483)
第1章 做丈夫事业的帮手	(483)
第2章 与丈夫的女秘书友好相处	(486)
第3章 鼓励丈夫勤做“学生”	(488)

第4章 共同迎接挑战	(491)
<b>第四篇 如何面对现实问题</b>	<b>(494)</b>
第1章 快快乐乐地搬家	(494)
第2章 让你的丈夫全身心投入工作	(496)
第3章 学会适应不平凡的丈夫	(497)
第4章 适应丈夫在家里工作	(499)
第5章 如何应对你和丈夫的事业冲突	(500)
第6章 不要落在丈夫后面	(502)
<b>第五篇 防止夫妻之间的陷阱</b>	<b>(506)</b>
第1章 唠叨只会让男人远离家庭	(506)
第2章 不要干预丈夫的工作	(509)
第3章 不要用你的野心改变你丈夫	(511)
第4章 鼓励丈夫冒险和尝试	(514)
<b>第六篇 让你的丈夫幸福快乐</b>	<b>(518)</b>
第1章 做一个“温柔可爱”的女人	(518)
第2章 共同分享丈夫的嗜好	(520)
第3章 让丈夫单独享有一种嗜好	(522)
第4章 培养你自己的嗜好	(524)
<b>第七篇 做一个优秀的妻子</b>	<b>(526)</b>
第1章 做个优秀的家庭主妇	(526)
第2章 给丈夫一个休憩的港湾	(527)
第3章 绝不浪费时间	(529)
第4章 处理家务也要技巧	(532)
<b>第八篇 让大家都喜欢他</b>	<b>(535)</b>
第1章 使你的丈夫受人欢迎	(535)
第2章 发挥丈夫的优点	(537)
<b>第九篇 妻子最伟大的贡献</b>	<b>(540)</b>
第1章 做一个家庭理财巧妇	(540)
第2章 关注丈夫的健康	(543)
第3章 提升爱情的深度	(546)

## 林肯传：人性的光辉

前言 本书的创作历程和原因	(550)
<b>第一篇 奋斗的历程</b>	<b>(552)</b>
第1章 先辈的历史	(552)

第2章 童年	(554)
第3章 求学若渴	(557)
第4章 成功源于自信和勇气	(560)
第5章 初恋的痛苦	(563)
第6章 获得玛丽的芳心	(568)
第7章 婚礼上的风波	(571)
第8章 和不喜欢的女人结婚	(574)
<b>第二篇 向胜利前进</b>	<b>(577)</b>
第1章 宠爱孩子的慈父	(577)
第2章 穷苦的律师生涯	(580)
第3章 毫无乐趣的婚姻	(582)
第4章 无尽的哀愁	(585)
第5章 最伟大的演讲	(587)
第6章 美国历史上的大辩论	(590)
第7章 总统竞选	(594)
第8章 告别故乡	(595)
第9章 就职典礼	(599)
<b>第三篇 最伟大的总统</b>	<b>(602)</b>
第1章 战场上的失利	(602)
第2章 绝不投降	(604)
第3章 千钧一发	(606)
第4章 总统和内阁的关系	(609)
第5章 解放黑奴	(613)
第6章 嘉言懿行	(617)
第7章 不能临阵换帅	(621)
第8章 伟大的胜利	(625)
第9章 凶悍的总统夫人	(627)
第10章 总统遇刺	(629)
<b>第四篇 永远的思念</b>	<b>(634)</b>
后 记	(636)

# 人性的弱点

## 人性的弱点

## 序言 成功的捷径

在 20 世纪前 35 年当中，美国的出版商曾出版过 20 多万种图书，但这些书大多数都乏味至极，许多都是赔本买卖。“许多。”是我说的吗？世界上最大书店之一的老板就对我说，虽然他的公司拥有 75 年的出版经验，但还是每出版 8 本书就有 7 本亏本。

既然如此，那我为什么还敢冒险来再写一本书呢？而且在我写完之后，你又何必去读它呢？这两个问题都很有道理，就让我来一一回答！

从 1912 年开始，我就在纽约为那些商业和专业男士及女士开教育讲座。最初我只开了演讲的课程，用实际经验来训练成年人，使他们在商业洽谈及公共场合中沉着自若，更清楚、更有效、更镇定地发表他们的意见。

经过一段时间，我逐渐发现这些人虽然需要高效演讲的训练，但是他们更需要在日常事务和社会交往中与人相处的技巧训练。

我也逐渐发现我自己也非常需要这种训练。当我回忆起那时的情形时，就会对自己贫乏的知识感到惶恐不安。我真希望在 20 年前手中就有这么一本书！这将是一件珍宝！

你所面临的最大困难可能是如何与人打交道，尤其当你是一位商人时更是如此。当然，如果你是一位家庭主妇、建筑师或工程师，同样也是如此。几年前由卡内基基金会赞助的一项调查研究，显示了一个最为重要的事实——后来被卡内基技术研究院所做的其他研究证实的事实。这些调查表明，即使在工程技术工作方面，一个人所获得的高额薪水中，大概只有 15% 是因为他的技术知识，而大约 85% 则是因为他的为人处世技巧，也就是他的个人品质和领导才能。

许多年来，我每个季度都要在费城的工程师俱乐部开设讲座，同时还在美国电机工程学会纽约分会开设讲座。大约有 1500 多人听过我的讲座。他们之所以到我这里来，是因为他们经过多年的观察发现，工程师得到报酬最高的，通常不是那些工程学知识最多的人。例如，我们可以以正常的薪水雇用工程、会计、建筑或其他专业方面的技术人才。但是既有技术知识，又善于表达自己内心思想，同时又具备领导才能和激发他人热情的人，他们就会获得更高的收入。

洛克菲勒在事业达到巅峰的时候，曾这样说：“与人打交道的能力也是一种可以购买的商品，这正如同糖和咖啡一样。我愿意付出比世界上其他任何东西都要高的代价来购买这种能力。”

难道你不认为每个大学都应该开设这种实用课程，来开发我们这个世界上最重要的能力吗？但是直到我写这本书为止，我还没有发现哪个大学开设了这种既实用又需求迫切的课程。

芝加哥大学和青年会联合学校曾经做过一项调查，以考察成年人关心哪些事情。

这项调查耗资 25000 美元，花了两年时间。调查的最后部分是在康涅狄格州的米利顿进行的。这是一个典型的美国城镇。镇上的每个成年人都被调查过，他们被要求回答 156 个问题，例如“你的职业和专业是什么？”“你接受过什么教育？”“你如何打发闲暇时间？”“你的收入是多少？”“你有什么爱好？”“你的志向是什么？”“你有什么问题？”“你最喜欢什么学科？”……调查表明，成年人最关心的问题是健康——接下来的问题就是人，

包括如何了解人、如何与人相处、如何让别人喜欢你、如何使别人赞同你的意见。

于是，这个调查委员会决定在米利顿为成年人开设这样一门课程。他们努力寻找这方面的实用教材，但一本都没有找到。最后他们找到一位世界著名的成人教育权威，问他是否知道有什么书符合成年人的这些需求。“没有，”他说，“我知道这些成年人需要什么，但是他们所需要的书至今都没人写。”

据我所知，他的话是对的，因为我自己也花了许多年的时间来寻找这种人际关系方面的实效书。既然这种书至今还没有，于是我就尝试着写了一本，用于我自己的课程。这就是你眼前的这本书。希望你们喜欢它。

为了写好这本书，我读了能找到的所有材料，包括报纸专栏、杂志文章、家庭法庭记录，以及旧哲学家和新心理学家的著作。而且我还雇了一位训练有素的研究员，花了一年半的工夫，在图书馆阅读我所遗漏的东西，研究各种心理学专著，翻阅了成百上千篇杂志文章，还抄录了许许多多的传记，以了解各个时代的伟大人物是如何与他人打交道的。我们读过从恺撒到爱迪生的各个时代的伟人传记。我还记得，仅西奥多·罗斯福的传记我们就看了一百多本。我们决定不惜花费时间和金钱，一定要找到各个时代都曾用过的有关赢得朋友和影响他人的高效实用的方法。

我自己还拜访过几十位成功人士，其中一些人还是世界著名人物——例如发明家马可尼和爱迪生；政治领袖富兰克林·罗斯福和詹姆斯·弗雷；商业领袖欧文·扬；电影明星克拉克·盖博和玛丽·毕克馥；探险家马丁·约翰逊——尽力了解他们的为人处世之道。

我在这些材料的基础上准备了一篇简短的演讲稿，题目就叫《如何赢得朋友以及影响他人》。我说它短，因为它最初确实很短，但不久就扩充成一篇一个半小时的演讲稿。多年来我每个季度都在纽约的卡内基研究所为成年人做这篇演讲。

许多年以前，我刚开始只是把这些规则写在和明信片差不多大小的卡片上；在下一个季度，又将它们印在较大的卡片上；然后是印在一本小册子中；再往后就成了一小套书。它的篇幅和内容每次都都有所扩充。经过15年的实验和研究之后，终于成了现在这本书。

这本书所说的不仅仅是理论或猜测，它们就像魔法一样有效。这听起来似乎难以置信，但我确实确实看见这些规则改变了许多人的生活。

例如，有一个人参加了这些课程，他手下有314名员工。长期以来，他总是不停地批评和责难他的员工，对他们从来没有赞扬和鼓励。当他学了这本书所讨论的各项规则以后，这位雇主的人生观得到了很大的改变。现在，他的公司充满了新的精诚合作的精神，314个敌人变成了314个朋友。他在一次班级演讲中得意地说道：“以前我在我的公司中走动的时候，没有人跟我打招呼。我的员工看到我走近时，会立即转过脸去。但现在他们都成了我的朋友，甚至连看门员都直接叫我的名字。”

这位老板现在获得了更多的利润，也有了更多的闲暇时间——而且更加重要的是，他在工作 and 家庭中得到了更多的幸福。

还有数不清的推销员因为采用了这些规则，从而迅速增加了他们的销售额。例如许多人找到了新的客户，而这些客户他们以前是根本找不到的。那些公司高级职员也因此得到了晋升，获得了更多的薪水。例如有一位高级职员就说，因为采用了这些规则，他的薪水大大增加。还有费城煤气公司的一位高级职员，因为喜欢争强好胜，又加上领导无方，65岁时被公司决定降职。接受这项训练之后，他不仅没有被降职，而且还晋升了职务，增加了薪水。

还有许多次，那些参加毕业聚会的妻子或丈夫对我说，自从她们的丈夫（或他们的妻子）开始这种训练之后，他们的家庭变得更加快乐了。

人们常常对自己所获得的新成就感到惊异。这一切就像魔术一样！有时他们甚至会在星期天激动万分地打电话到我家来，迫不及待地报告他们所取得的成就。

在写这章的时候，我收到了以前班上一名德国学员的来信。这是一位德国贵族，他的祖先曾在德国贵族霍亨佐勒恩的帐下世代担任终身军官。他这封信是在一艘横渡大西洋的轮船上写的，讲了他运用这些规则的情况，怀着一种近乎宗教的热情。

还有一位学员，他是一位老纽约人，哈佛大学毕业，而且非常富有，有一个地毯公司。他说他在14个星期中通过这种方法学到的关于影响他人的艺术，比大学4年中所学到的还要多。很荒唐吗？可笑吗？难以置信吗？你当然可以不相信这种说法，但我只是如实地告诉你一位守旧的、成就卓著的哈佛毕业生1933年2月23日（星期四）晚上在纽约的雅尔俱乐部面对大约600人的公开演讲中所说的内容。

“和我们所应该取得的成就相比，”哈佛大学著名教授威廉·詹姆斯曾这样说道，“我们不过是半醒着。现在我们只利用了我们身心资源的一小部分。从广义上来说，人类生活在自身潜能远远没有开发的狭小天地中。人类具有各种潜能，但却不曾开发和利用。”

开发你所拥有的“但却不曾利用的”的潜能！本书唯一的目的是帮助你发现、发展、利用自身潜在的却又未曾利用的资源。

普林斯顿大学前任校长希本博士也说道：“教育才是应对生活中各种问题的有效手段。”

如果你读了这本书的前三章之后，还感到难以应对生活中的各种情况，那么我认为这本书至少对你来说是完全失败的，因为斯宾塞曾说“教育的伟大目的，不是知识，而是行动”。

这是一本教人如何行动的书。

戴尔·卡耐基（1936）

# 第一篇 人际交往的基本技巧

## 第1章 要想采蜜，就不要踢翻蜂巢

1931年5月7日，在纽约市发生了一场有史以来最让人震惊的剿匪事件。经过好几个星期的侦察，“双枪手”科洛雷——一个烟酒不沾的凶手——陷入了重围，被包围在西尾街他情人的公寓中。

150名警察和侦探包围了他在顶楼的藏身之处。他们在屋顶上打了个洞，试图使用催泪瓦斯将这位“杀害警察的人”熏出来。然后他们在四周的建筑物上架起了机关枪，在一个多小时里，在纽约这个环境最优美的住宅小区中，手枪和机关枪声持续不断。科洛雷躲在一张堆满了杂物的椅子后面，不断地向警察开火。一万多名惊恐万状的老百姓目击了这场枪战。在纽约的人行道上还从来没有出现过这种情况。

在科洛雷被抓到的时候，警察总监马洛尼说：“这位暴徒是纽约有史以来最危险的罪犯之一。”“他杀人，”总监说，“连眼睛都不眨一下。”

但是“双枪手”科洛雷又是如何看待自己的呢？这一点我们已经知道了，因为在警察朝他的公寓开火的时候，他写了一封公开信。在写这封信时，鲜血从他的伤口涌了出来，染红了信纸。他在信中说：“在我的衣服之下是一颗疲惫的心，但这颗心是仁慈的——它不会伤害任何人。”

此前不久，科洛雷在长岛的一条乡村公路上和他的女友调情。突然有一个警察朝他的汽车走过来说：“让我看看你的驾照。”

科洛雷二话不说就拔出了手枪，向那位警察连开几枪。当警察倒地之后，科洛雷跳出汽车，抓起警察的枪，又朝着俯卧的尸体连开数枪。这就是那位声称“在我的衣服之下是一颗疲惫的心，但这颗心是仁慈的——它不会伤害任何人”的凶手。

科洛雷被判坐电椅处死。当他被押到星星监狱死刑室时，他是否说过“这就是因为杀人而得到的下场”呢？没有，他说的是“这就是我为了保卫自己而得到的结果。”

可见，“双枪手”科洛雷并没有觉得自己有任何不对的地方。

这是犯罪分子一种不寻常的态度吗？如果你是这样想的，请听这段话

“我将我一生中最美好的时光，都奉献给了为别人提供轻松的娱乐，帮助他们得到快乐上。而我所得到的只是耻辱，一种被捕者的生活。”

这就是阿尔·卡普的自白。是的，他是美国最臭名昭著的公敌——一位横行于芝加哥的最凶狠的匪徒。他从不责怪自己。他真的自以为是一个对公众有益的大好人——一个不被人们感激，反而被人误会的大好人。

苏尔兹，纽约最臭名昭著的罪犯之一，当他在纽瓦克被匪徒枪击倒地之前，也是这样的。在和新闻记者的一次谈话中，他声称自己是一个对大众有恩的人。而且他对此深信不疑。



就此问题，我曾和星星监狱的监狱长刘易斯进行过几次有趣的通信。他说：“在星星监狱，几乎没有哪个罪犯会认为自己是坏人。他们和你我一样，同样是人。因此他们会为自己辩护和解释。他们会告诉你为什么他们必须撬开保险箱，为什么会扣动扳机。而且他们大多数人都有意识地以一种错误的逻辑来为自己的反社会行为作辩护，都坚称自己不应该被关入监狱。”

如果阿尔·卡普、“双枪手”科洛雷、苏尔兹以及监狱中的那些亡命之徒，他们都毫不自责，那么我们所接触的人又如何呢？

华纳梅克百货公司的创始人约翰·华纳梅克曾经承认：“我在30年前就已经明白，批评别人是愚蠢的。我并不埋怨上帝对智慧的分配不均，因为要克服自己的缺陷都已经非常困难了。”

华纳梅克早就领悟到了这一点，但是我自己在这个古老的世界中探索了30多年，才有所醒悟：一个人不论做错了什么事，100次中有99次不会自责。

世界著名心理学家史京纳用实验证明，一只动物如果在学习方面表现良好就可以得到奖励，要比学习不好就受到斥责的动物学得更快，而且能够记住所学的东西。进一步研究还显示，人类有同样的情况。我们采取批评的方法并不能使别人产生永久性的改变，相反只会引起嫉恨。

另一位伟大的心理学家席勒也说道：“我们总是渴望赞扬，同样我们也害怕指责。”

批评所引起的嫉恨，只会降低员工、家人以及朋友的士气和情感，同时指责的事情也不会有任何改善。

俄克拉何马州的乔治·约翰逊是一家工程公司的安全检查员，其职责之一就是检查工人在野外工作时戴没戴安全帽。他说，每当他看见工人不戴安全帽时，他就会以权威的口气命令工人必须改正。结果工人很不高兴，常常是他一走开，工人就会摘掉帽子。

他决定改变方式。当他再次看到工人不戴安全帽时，就会问是否是戴帽子不舒服，或者是不合适。然后他又以愉快的口气提醒工人，安全帽是保护他们不受伤害的，并建议工人在工作时戴上安全帽。这样的效果大大增加，再也没有抵触或不高兴的工人了。

批评毫无益处，你会发现这种例子在历史上多得是。例如在西奥多·罗斯福和塔夫脱总统之间就有一场著名的争论——这场争论分裂了共和党，使威尔逊入主白宫，并在第一次世界大战中写下了辉煌的一页。让我们来简单地回顾这一情况：1908年，当西奥多·罗斯福总统走出白宫的时候，他让塔夫脱当了总统，自己则去非洲猎狮。当他回来的时候，暴跳如雷。他批评塔夫脱总统过于保守，试图使自己第三次当选总统，就组建了一个公廉党。但是这几乎毁了共和党。在这次选举中，塔夫脱和共和党只得到两个州的选票——佛蒙特州和犹他州。这是共和党的空前惨败。

西奥多·罗斯福责怪塔夫脱，但是塔夫脱对自己是否责怪呢？当然没有，而是眼中饱含着泪水为自己辩解道：“我不知道我怎样做才能够和以前有所不同。”

这件事得怪谁呢？是罗斯福，还是塔夫脱？老实说我也不知道，而且我也不去管它。现在我要指出来的是，西奥多·罗斯福所有的批评都不能让塔夫脱承认自己错了。这只能让塔夫脱竭力为自己辩护，而且眼中饱含着泪水说：“我不知道我怎样做才能够和以前有所不同。”

或者再拿“茶壶盖油田”舞弊案来说吧。大家还记得这个案子吗？舆论为此批评了许多年，整个国家都为之震惊。在这代人的记忆中，在美国政坛上还没有出现过这类丑闻。