

美好的人生

【美】戴尔·卡耐基 著

新疆美术摄影出版社
新疆电子音像出版社



美好的人生

【美】戴尔·卡耐基 著

常州大学图书馆
藏书章

新疆电子音像出版社

图书在版编目(CIP)数据

美好的人生 / 文章主编. -- 乌鲁木齐: 新疆美术摄影出版社: 新疆电子音像出版社, 2011.9

(羊皮卷经典励志丛书)

ISBN 978-7-5469-1778-8

I. ①美… II. ①文… III. ①成功心理-通俗读物
IV. ①B848.4-49

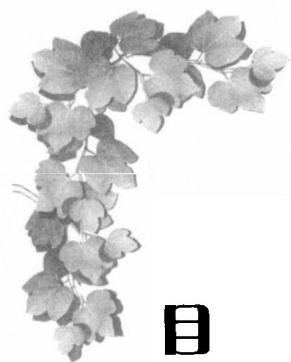
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 190651 号

责任编辑 王 琴

装帧设计 轩辕文慧 王 芬

美好的人生

出版发行	新疆美术摄影出版社 新疆电子音像出版社
地 址	乌鲁木齐市西虹西路 36 号
邮 编	830000
印 刷	新疆新华华龙印务有限责任公司
开 本	787 mm × 1092 mm 1/32
印 张	6.25
字 数	80 千字
版 次	2012 年 1 月第 1 版
印 次	2012 年 1 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5469-1778-8
定 价	18.80 元



目



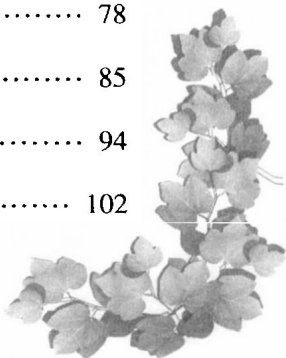
美好的人生

戴尔·卡耐基

录

CONTENTS

永远不要与人狡辩	1
千万不要指责他人的错误	9
勇敢地承认自己的错误	25
学会善待他人	34
使对方一开始就说“是”	50
让对方多表现自己	57
把你的意见变成对方的	69
从对方的立场看问题	78
给对方以同情	85
激发对方高尚的动机	94
戏剧化地表达你的想法	102



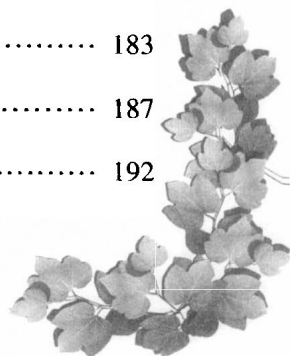


目

录

CONTENTS

向对方提出有意义的挑战	109
从赞美和欣赏开始	114
委婉地提醒对方的错误	121
先谈你自己的错误	125
不要命令别人	130
给对方留面子	133
称赞对方最微小的进步	138
让他人有个好名声	145
使别人的错误更容易改正	153
善于向他人授权	157
切勿喋喋不休	162
爱他,并让他自由地生活	172
不要批评家人	176
真诚地赞美你的爱人	178
随时关心自己的家人	183
殷勤礼貌同样适用于家庭	187
不要做婚姻的文盲	192





永远不要与人狡辩

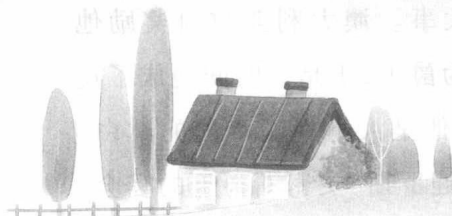
在第二次世界大战刚结束不久的一个晚上，我在伦教学到了一个极有价值的教训。当时，我担任罗斯·史密斯爵士的私人经纪人。在战争时期，史密斯爵士曾担任澳大利亚空军飞行员，被派往巴勒斯坦工作。而在欧洲战场取得胜利，宣布和平不久之后，他因为在 30 天之内飞行了半个世界而轰动了全世界。自从有史以来，还从来没有过如此惊人的壮举，那可真是一件轰动一时的大事。澳大利亚政府奖励他 5000 美元，英国国王封他为爵士，于是一时间他成了英国境内最受关注的人——他是大不列颠帝国的林白。有一天晚上，我参加了欢迎罗斯·史密斯爵士的宴会。在席间，有一位坐在我旁边的先生讲了一个幽默的故

事，这故事正好应验了这样一句格言：“谋事在人，成事在天。”

这位讲故事的先生提到这句话出自《圣经》，但他记错了，我敢肯定，这一点毫无疑问。于是，为了显示我的优越，我讨人嫌地想纠正他。他坚持他的说法：“什么？出自莎士比亚？不可能！绝对不可能！那句话确实出自《圣经》。”他非常的自信。

这位讲故事的先生坐在我的右边，而我的一位老朋友加蒙先生则坐在我的左边——加蒙先生潜心研究莎士比亚的著作已有多年了。所以，这位讲故事的先生和我同意请加蒙先生来作裁判。加蒙先生静静地听着，但暗中用脚在桌下踢我，然后说道：“戴尔，你错了。这位先生是对的。那句话确实出自《圣经》。”

那个晚上回家的时候，我对加蒙先生说：“老实说，你明明知道那句话是出自莎士比亚。”“是的，当然，”他回答说，“是在《哈姆雷特》第五幕的第二场。但是亲爱的戴尔，我们只不过是参加一次盛会的客



人,为什么非要证明一个人是错的呢?那样做难道就能使他喜欢你吗?为什么不给他留点面子呢?他并没有征求你的意见,而且也不需要你的意见。你为什么要和他争辩呢?应该永远都不要和别人正面冲突。”

“永远都不要和别人正面冲突。”说这句话的先生现在早已经长眠于地下了,但他给我的教训却难以磨灭。这个教训对我来说极其重要,因为我向来是一个非常固执的辩论者。在我的少年时期,我曾与我的哥哥就天下所有的事发生过争论。上了大学以后,我又选修了逻辑学和辩论术,并参加了许多辩论赛。后来我又曾在纽约教授演讲与辩论课,不好意思的是,我还曾打算写一本辩论方面的书。从那时起,我曾听过、看过、评论过、参加过好几千次辩论赛,并注意它们的影响。通过这些活动,我得出一个结论:天底下只有一种能赢得辩论的方法——那就是避免辩论。就像避免毒蛇和地震一样避免辩论。

十之八九,辩论的结果只会使辩论的双方都比以前更加坚信自己是绝对正确的。你赢不了争论。要是输了,当然你也就输了;但是即使你胜了,你还是失败的。为什么?如果你胜了对方,把他驳得体无完肤或千疮百孔,证明他毫无是处,但那又能怎样?你也许会觉得很

得意。但是他呢？你只会让他觉得受到了羞辱。既然你伤了他的自尊心，他自然会怨恨你的胜利，而且“一个人即使口头认输，但心里根本不服”。

伯恩互助人寿保险公司为他们的推销员定了一条不许违抗的规矩：“不要辩论！”真正的推销术不是辩论，哪怕是不露声色的辩论，因为人们的看法并不会因为争辩而有所改变。

例如，多年以前，有一位争强好胜的爱尔兰人哈里先生参加了我的辅导班。他受过的教育虽然很少，但却非常喜欢与人争论！他曾给别人当过汽车司机。后来，他改行推销载重汽车，但是并不怎么成功，便到我这里来求助。我稍微询问了他几句，就可看出，他总是同他的顾客争辩，并冒犯他们。

假如有某位买主对他推销的汽车有所挑剔，他就会怒火难耐，和对方大声强辩，直到把对方驳得哑口无言。

那时他的确赢过不少次争论。后来他对我说：“每当我走出人家的办公室



时,总对自己说:‘我总算把那家伙教训了一次。’我的确教训了他,可是我什么也没有推销出去。”

因此,我的第一个难题不只是教哈里如何与人交谈,现在我立即要做的是训练他如何克制自己不要讲话,避免与人发生争执。现在,哈里先生已经是纽约怀特汽车公司的一位明星推销员了。他是怎么取得成功的呢?下面是他自己叙述的经过:“假如我现在走进一个顾客的办公室,而他却说:‘什么?怀特汽车?它们可不怎么样!你白白送给我,我都不要。我只买某某牌的汽车。’我说:‘请听我讲,老兄,那种汽车的确很不错,你买那种汽车绝对错不了。那家公司的汽车质量可靠,而且推销员也很优秀。’



“于是,他就无话可说了。他没有和我争辩的余地了。如果他说某某牌的汽车最好,我说确实不错,那么他就只好住嘴不说了。既然我同意了他的看法,他当然也就不能整个下午不停地说‘某某牌的汽车最好’了。于是,我们不再谈某某牌的汽车,我开始向他介绍怀特汽车的优点。

“我若是在当年听到他那样的话,一定会大发脾

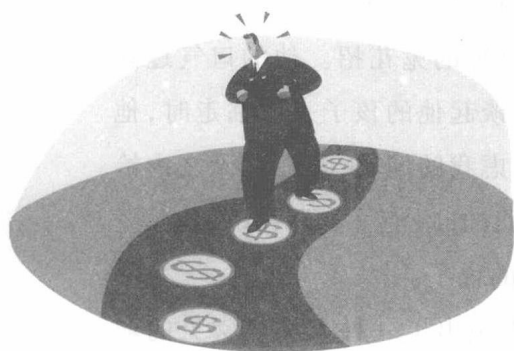
气。我会立即和他吵起来，挑剔某某牌汽车。而我越是挑剔贬低它，我的顾客则会越卖力地辩护，他越这样辩护，就越坚信和喜欢我的竞争对手的产品。现在回想起来，我真的不知道我一辈子究竟能卖出多少东西。我把自己一生中的许多时间都耗费在与别人抬杠上了。现在我缄口克己，很是有效。”

正如睿智的本杰明·富兰克林常说的：“如果你争强好胜，喜欢与人争执，以反驳他人为乐趣，或许能赢得一时的胜利，但这种胜利毫无意义和价值，因为你永远得不到对方的好感。”所以，你自己应该仔细考虑好：你宁愿要一个毫无实质意义的、表面上的胜利？还是希望得到一个人的好感？你不能两者兼得。在你与人争辩的时候，或许你是对的，甚至绝对正确，但你若想改变对方的想法，你可能会一无所得，正如你错了一样。

威廉·麦肯罗是威尔逊总统任内的财政部长，他从自己多年的政治生活中得到的一条教训是：“争论并不能降服无知者。”

“无知者”？麦肯罗先生说得太保守了。根据我的经验，对任何人来说——无论他的智力高低——都绝不能靠争辩来改变他的想法。

例如，一位名叫巴森的所得税顾问，因为一项 9000



美元账目发生了问题，而与政府一位税收稽查员争论了一个小时。巴森先生认为这 9000 美元实际上是应收账款中的一笔呆账，永远不会收上来，所以不应该征税。“呆账？胡说！”

那位稽查员反驳说，“这税非征不可。”

“这位稽查员非常的冷漠、傲慢，而且很固执，”巴森先生在我班上讲述这经过时说，“无论我如何与他讲道理，还是摆事实，都没有作用……我们越是辩论，他越是固执。所以，我决定不再和他辩论，而是改变话题，给他说些赞赏的动听话。”

“我说：‘与你所要处理的其他重要而困难的事相比，我这件事简直微不足道。我也曾研究过税务问题，但那只不过是书本上的死知识。而你的经验和知识全都来自业务实践。有时我真希望能有一份你这样的工作，这种工作可以使我学到许多东西。请相信我的每句话都出自真心实意。’我说得非常认真。”

“于是，那位税务稽查员在椅子上伸了伸腰，向椅

背上一靠，开始兴奋地讲起他的工作来。他告诉我他发现过许多在税务上巧妙舞弊的鬼花招。他的口气逐渐变得友善起来；接着他又谈起他的孩子来。临走时，他告诉我说，他会再考虑考虑我的问题，并在几天之内给我结果。3天之后，他来我的办公室，告诉我说，他已经决定不征收那9000美元的税了。”

这位税务稽查员正表现出了一种人类最常见的弱点。他需要一种自重感；巴森先生越是和他辩论，他就越努力地强调他职务上的权威，以获得他的自重感。一旦巴森先生承认了他的权威，辩论立即偃旗息鼓。自重感得到了满足，他也就变成一个富有同情心的、和善的人。

拿破仑的家务总管康斯坦经常与拿破仑的妻子约瑟芬打台球。他在所著的《拿破仑私生活回忆录》中说：“我虽然技术高明，却总是要设法让她获胜，这样可以使她非常高兴。”

我们应该不忘康斯坦这个颠扑不破的教训：要使我们的顾客、朋友、丈夫、妻子，在琐碎的争论上胜过我们。

所以，赢得他人赞同的第一种方法是：避免争论。



千万不要指责他人的错误

当西奥多·罗斯福入主白宫时，他承认如果有 75% 的时候不出错，就达到了他的最高期望标准。如果这位 20 世纪最杰出人物的最高希望也只是这样，那何况你我呢？如果你能确信你有 55% 的正确率，你大可以去华尔街，一天赚个 100 万美元。如果你没有这样的把握，你又凭什么说别人错了？

无论你用什么方式，例如用眼神、声调或手势，指责别人说他错了，就像用话一样来明显地说他错了，你以为他会同意你吗？绝对不会！因为你直接地打击了他的智慧、他的判断力、他的自豪和自尊。这只会使他起来反击，但永远不会使他改变他的看法。即使你搬用所有柏拉图或康德式的逻辑与他辩论，也改变不了他的

看法,因为你伤了他的感情。

永远不要这样说:“我要给你证明这样……”那就把事情搞砸了。因为那等于在说:“我比你聪明。我要告诉你怎样怎样,使你改变看法。”那是一种挑战,只会引起争端和反抗,使对方甚至根本不听你下面的话就和你争论起来。

即使是在最温和的情况下,也不容易改变别人的主意,那么更何况在其他情况下呢?你为什么要自找麻烦呢?如果你想要证明什么事,大可不必声张宣扬,而要讲究策略方法,不要让任何人看出来,使其在不知不觉中接受你的观点。

“教导他人时,不能使其发现是在受教导;指出人所不知的事,使其觉得那只是提醒他一时忘记了的事。”300多年前,意大利著名天文学家伽利略说,“你不可能教会一个人所有的事情;你只能帮助他自己学会处理这种事情。”这正如英国19世纪的著名政治家查斯特菲尔德对他儿子所说的:“如果可能,应该比别人聪明;但绝不能对人说你比他聪明。”

苏格拉底在雅典一再告诫他的门徒说:“我只知道一件事,那就是我什么也不知道。”我可不敢奢望比苏格拉底更高明,所以,我也尽量避免告诉别人说他们错

了。我发现这么做很有帮助。

如果一个人说了一句你认为错的话——是的,即使你能肯定那是错的——但你这样说也许更好:“噢,是这样的!不过我还有另一种想法,但我也许不对。我总是会出错的。如果我错了,还请你指正。且让我们来看看问题在哪里。”

用这类话,如“我也许不对”,“我常常会出错”,“且让我们来看看问题所在”,确实会收到神奇的功效。无论在什么地方,永远不会有人反对你说“我也许不对,且让我们来看看问题所在”。

我班上有一位名叫哈尔德·伦克的学员,他在道奇汽车公司担任蒙大拿州比林斯郡代理商。他就在自己的工作中采用了上面这种有效的方法。他说在汽车销售行业,压力非常之大,因此他以往在处理顾客抱怨和纠纷时,常常以自我为中心,不考虑顾客的利益,结果总是发生冲突,导致生意锐减,同时还会出现其他不愉快的事情。

于是,伦克开始改变策略。他在班上这样说道:“当我确信这样做对我并没有什么好处时,我就开始尝试另一种方法。我这样对顾客说:‘我们确实犯了许多错误,真是万分抱歉。关于你的问题,我们也可能有错误,

请你告诉我。’

“这个办法在解除顾客的对立情绪方面很有效。而等他们平静下来之后，他们往往会很讲道理，于是问题也就容易解决了；甚至还有许多顾客来向我表示感谢，因为我这种态度让他们感到了自重感。其中还有两个人把他们的朋友介绍到我这里来购买新车。在这种竞争激烈的商场

上，我们当然需要更多的这种顾客。我认为尊重顾客的所有意见，并且采取灵活的、有礼貌的方式来处理的话，就会有成功的希望。”



如果你能承认或许是你错了，那么你永远不会惹来麻烦。这样做，你不仅可以避免所有的争论，而且还能使对方和你一样地宽宏大度，承认他也难免会犯错。如果你确实肯定某人错了，你就直接地告诉他，那么结果会怎样呢？我可以举一个特殊的例子来说明。

某先生是纽约一位青年律师，最近参加了由美国