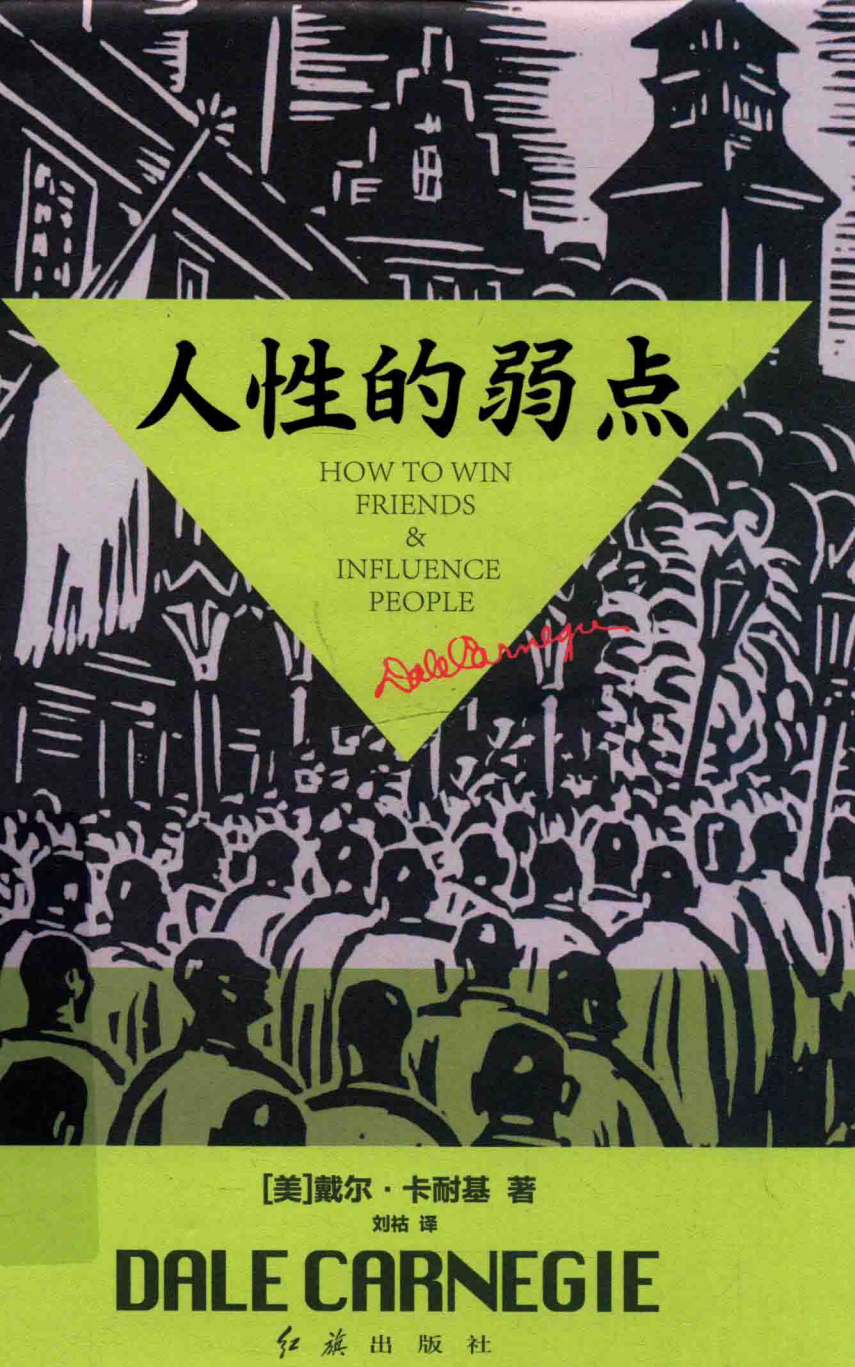




人性的弱点

HOW TO WIN
FRIENDS
&
INFLUENCE
PEOPLE

Dale Carnegie

[美]戴尔·卡耐基 著

刘祜 译

DALE CARNEGIE

红旗出版社

人性的弱点

HOW TO WIN
FRIENDS
&
INFLUENCE
PEOPLE

[美]戴尔·卡耐基 著 刘祜 译

DALE CARNEGIE

红旗出版社



图书在版编目 (CIP) 数据

人性的弱点 / (美) 卡耐基著 ; 刘祜译.

— 北京 : 红旗出版社, 2016.7

ISBN 978-7-5051-3762-2

I. ①人… II. ①卡… ②刘… 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(2016)第074345号

书 名	人性的弱点		
著 者	[美] 戴尔·卡耐基		
出 品 人	高海浩	责任编辑	赵智熙 周艳玲
总 监 制	李仁国	封面设计	王 鑫
出版发行	红旗出版社	地 址	北京市沙滩北街2号
邮政编码	100727	编 辑 部	010-64071348
E-mail	hongqi1608@126.com		
发 行 部	010-64024637		
印 刷	北京鹏润伟业印刷有限公司		
开 本	787 毫米 × 1092 毫米	1/32	
字 数	121 千字	印 张	8.5
版 次	2016 年 9 月北京第 1 版	2016 年 9 月北京第 1 次印刷	
ISBN 978-7-5051-3762-2		定 价	39.80 元

欢迎品牌畅销图书项目合作 联系电话: 010-84026619

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 本社发行部负责调换

目 录



人际关系的基本技巧 第一章

“欲取蜂蜜，勿捅蜂巢”	002
处理人际关系的最大秘密	020
激发别人的强烈需求	036

让别人喜欢你的六种方法 第二章

付出真诚的关心	058
微笑示人	073
避免麻烦的好方法	078
做一名出色的听众	093
迎合他人的兴趣	105
如何让人们对你“一见钟情”	111

第三章 如何赢得别人的认同

- 126 你不会在争论中受益
- 134 如何避免树敌
- 147 勇于承认自己的错误
- 156 以友好的方式开始
- 166 苏格拉底的秘密
- 173 给对方说话的机会
- 179 如何架起合作的桥梁
- 186 创造奇迹的公式
- 192 给予人们所渴望的同情
- 201 激发对方的“高尚动机”
- 208 将你的想法戏剧化
- 214 巧用“激将法”

第四章 不露痕迹地改变别人

- 220 用赞美引出批评
- 227 “旁敲侧击”更有效
- 232 批评别人之前，先批评自己
- 237 没人喜欢被命令
- 240 顾全对方的面子
- 245 激励人们成功
- 251 给别人一个“高帽子”
- 256 别让错误难以挽回
- 261 让别人自愿为你效劳

第一章



人际关系的基本技巧

Fundamental Techniques
In
Handling People

“欲取蜂蜜，勿捅蜂巢”

1931年5月7日，纽约市警察局有史以来最大范围的追捕行动达到了它的最高潮。经过数周的调查，“双枪”克劳尔，这个既不抽烟也不酗酒的杀手最终陷入了重围，被困在了他女友在西尾街的公寓里。

150多个警察和侦探在他隐蔽的地方设下埋伏。警察在他的公寓屋顶上凿了一个洞，想用催泪瓦斯把这个“警察杀手”给熏出来。同时，他们还在四周的建筑物顶上架设了机关枪。然而在接下来一个多小时里，手枪、自动步枪在这个纽约环境最优美的居住小区里交火不断。克劳尔躲在一个堆满了各种杂物的扶手椅后面，不停地朝警察射击。超过十万民众在街上惊恐万分地目睹了这次战斗。在此之前，纽约市从来都没有出现过这样惊险的一幕。

克劳尔被捕后，警察局长官 E.P. 马罗尼宣布这位暴徒是纽约有史以来最危险的罪犯之一。“他会因为一件极其微小的事而大开杀戒”，警察长官说道。

但是，“双枪”克劳尔是怎么看待他自己呢？我们了解到，当他和警察激烈交火的时候，他写了一封公开信。在他写信的时候，从伤口涌出来的血染红了信纸。克劳尔在信中说道：“我的身躯里隐藏着一颗疲惫的心，但这是一颗善良的心，一颗不会伤害任何人的心。”

在这之前不久，克劳尔驾着车和他的女朋友在长岛的乡间公路上调情，不料突然出现了一名警察，警察走到他们的车旁说道：“请出示你们的驾驶执照。”

克劳尔二话不说，直接拔枪朝这名警察连开数枪。警察应声倒下，克劳尔跳下车，捡起了这名警察的左轮手枪，又用这把手枪对着警察的尸体连开了几枪。就是这样的一个人，却还敢说“我的身躯里隐藏着一颗疲惫的心，但这是一颗善良的心，一颗不会伤害任何人的心”。

克劳尔被判电刑。他被押送到辛辛监狱的死刑房后，说道：“这就是我自卫的代价？这难道就是我为捍卫自己的权利所付出的代价？”

这个故事要说明的是：“双枪”克劳尔一点儿都不会为他自己犯下的滔天罪行而感到后悔。

这是罪犯中一种很少见的态度吗？如果你认为是的话，请继

续听听下面的这个故事。

“我把我一生中最好的时光都奉献给了别人，让别人过上了更好的生活，但我所得到的只有耻辱和被别人追捕。”

这就是奥·卡本说的话。是的，他就是美国的全民公敌——一个最邪恶的黑帮首领，曾经横行于芝加哥等地。然而，卡本却从来不责怪自己。实际上，他总认为自己是一个慈善家，一个不受欢迎、只被误解的公共慈善家。

荷兰人苏尔兹，纽约最臭名昭著的歹徒之一，最终死在其他黑帮歹徒的枪口下。但是，在他死前，他也认为自己是一个公众慈善家、大好人。一次，有一家报纸采访他，他居然厚颜无耻地宣称自己是一名热心的慈善家，而且对此深信不疑。

刘易斯·罗斯是纽约臭名昭著的辛辛监狱的监狱长。我曾写信给他，与他探讨了这个问题，我们的通信颇有意思。关于这点，他说：“在辛辛监狱里，几乎没有罪犯认为自己是有罪的。他们就像你我这样的普通人。他们为他们的罪行辩解、开脱，他们能很泰然自若地告诉你他为什么会开枪，为什么会撬开别人的保险柜。他们大多数人都试图通过荒谬的逻辑来为他们的反社会行为辩解，最后都坚定地认为自己不应该被关进监狱。”

如果奥·卡本、“双枪”克劳尔、苏尔兹，还有监狱高墙后的那些狂徒一点儿也不为自己的行为后悔，那么我们日常所接触的那些人又是否会为他们的所作所为而忏悔呢？

约翰·瓦纳马克，瓦纳马克连锁店的创始人。一次，他说道：

“三十年前，我就了解到批评别人是件很愚蠢的事。我并不埋怨上帝在分配我们智慧时的不公平，因为我们连做到克服自身缺陷这一点都已经非常困难了，就更没有时间去埋怨上帝了。”

瓦纳马克很早就领悟到了这一点，但是我在这个冷漠的世间独自摸索了三十载才领悟到这个道理：一个人无论做错了什么，无论犯的错误有多么严重，百分之九十九的人都不会责怪自己。

批评毫无作用，因为它让被批评的人处于一种自我保护的状态，并竭尽全力地为自己的错误辩解。批评也是很危险的，因为它会伤害到一个人宝贵的自尊和自重感，最终激起怨恨。

世界著名的心理学家 B.F. 斯丁尔通过他的试验证明：一只动物学习那些它认为是正确的行为会十分迅速，而且记得更牢固。这远远比通过惩罚它们错误的行为来教育它们更为有效、迅速。随后，这个试验被运用到了人的身上。如果对人们进行批评，不但不会改变人们已经形成的习惯，还往往会激起他们的怨恨和不满。

另一位伟大的心理学家汉斯·瑟勒曾这样说过：“就像人们渴望被认同一样，人们同样厌恶被批评。”

批评带来的记恨只会打击你的员工的积极性，影响你和家人、朋友的感情。同时，你所批评的境况也仍然得不到改善。

俄克拉荷马州因帝的乔治·约翰顿是一家建筑工程公司的安全协调员，他的职责之一就是监督员工佩戴好安全帽。他说，在以前，当他看到有员工没有在工地上戴好安全帽时，就会上前讲出一大堆规章制度，再命令他们将安全帽戴好。通常，员工会

不得已戴上他们的安全帽，但只要他一走，他们就又会把帽子摘下来。

约翰顿决定采取另一种方法。一次，他又遇到一些员工没有戴好安全帽，就亲切地询问员工这些帽子戴起来是否舒服，大小是否合适。接着，他用一种亲切的语调提醒那些员工，安全帽是设计出来保护他们、以免他们受伤的，最后才建议他们在工地上的时候最好还是戴好安全帽。结果呢？越来越多的员工愿意配合他的工作了，而埋怨和不耐烦的抵触情绪也大大减少了。

如果你稍微翻翻历史文献，就会发现这种现象早已经司空见惯了。就拿共和党西奥多·罗斯福和塔夫脱两位总统那次著名的争吵为例子吧。这次争吵弱化了共和党，并帮助民主党的伍德罗·威尔逊入主了白宫，从而使美国在第一次世界大战中写下了光辉灿烂的一笔。现在我们再一起来看看事情的经过吧。

1908年，西奥多·罗斯福即将卸任，他支持塔夫脱来竞选总统，随后便去非洲猎狮了。然而在他回国后，却发现塔夫脱的各项政策都远远偏离了他的既定政策，这让他十分生气，并严厉谴责了塔夫脱总统的保守政策。为了第二次当选总统，罗斯福自己组建了公廨党。在这次选举中，威廉姆·霍华德·塔夫脱领导的共和党只拿下了两个州，佛蒙特州和犹他州，这是共和党历史上最惨烈的挫败。

西奥多·罗斯福对塔夫脱横加指责，但是塔夫脱总统责怪自己了吗？当然没有。他眼里含着泪水，委屈地说：“我真的不

明白要怎么做才能让他满意。”

那应该责怪谁呢？是罗斯福还是塔夫脱？坦白地说，我也不知道，我也不关心它。我想说的是，即使西奥多·罗斯福把所有的责任都推到塔夫脱的身上，也没能让塔夫脱认为自己是错误的。这只让塔夫脱更努力地去为自己辩解，最后反复地含着眼泪说：“我真的不明白要怎么做才能让他满意。”

我们再以“茶壶盖石油”丑闻案为例。在20世纪20年代，这起案件在新闻界引起了极大的轰动，甚至震惊了全国。在那些人的记忆中，美国的政治生活里从来都没出现过如此黑暗的事情。以下便是丑闻最真实的经过：

阿拉伯·福尔，哈定政府的内政部长，他负责埃里克山丘和茶壶盖地区油田的出租——这块油田是供日后美国海军陆战队使用的。按照惯例，油田出租应该进行公开招标，而福尔部长进行公开竞标了吗？没有。他为了从中牟利，私底下就把这份竞标的合同完完全全地给了他的朋友爱德华·唐亨利。唐亨利又做了什么呢？他给了福尔部长十万块“好处费”。接下来，通过一系列的高压手段，福尔部长命令美国海军陆战队驱赶了其他有意竞标的竞争者。这些合法竞争者在海军陆战队的长枪和刺刀的威逼之下，不得不放弃了。最后，他们只好将福尔告上了法庭，“茶壶盖石油”舞弊案的丑闻这才彻底曝光。这次曝光直接导致了哈定政府的倒台，激起了全国人民的强烈反感，同时也削弱了共和党的实力，最终也给阿拉伯·福尔带来了牢狱之灾。

各界都对福尔进行了严厉的谴责——政治界中从未有一位部长遭受过如此严厉的谴责。那么他对自己的行为感到后悔了吗？一点儿都没有！

多年之后，胡佛总统在一次公共演讲中提到哈定总统死于精神憔悴和焦虑症，暗示这些病症的起因是他的一个朋友出卖了他。当福尔夫人听到这次演讲后，一下就从椅子上跳了起来，号啕大哭，挥舞着她的拳头尖叫道：“什么？福尔背叛了哈定？不，绝不！我的丈夫从来都没有背叛过任何人！即使这间屋子堆满了黄金也不是因为我丈夫做错了什么！我的丈夫也是被人冤枉的，他才是被人出卖的受害者！”

你看，这就是人类的本性。就算谴责完地球上所有人，他也不会怪罪自己。其实，我们都是这样的。所以，当你明天要批评别人的时候，请想想奥·卡本、“双枪”克劳尔，还有阿拉伯·福尔。批评就像家养的鸽子，总是会回到它们出发的地方。我们应该清醒地认识到：当我们批评别人时，那些人都会为自己辩解，然后转而来谴责我们；或者，就像塔夫脱那样，含着眼泪说道：“我真的不明白我怎么做才能让他满意。”

1865年4月15日的早晨，亚伯拉罕·林肯奄奄一息地躺在福尔特剧场对面一家简陋公寓的房间里。在这之前不久，他遭到了刺杀，凶手是约翰·威科斯·布什。林肯长长的身躯凹陷在一张小床上，墙上挂着露丝·伯纳恩的名画《马市》的复制品，煤油灯发出昏黄而惨淡的光芒。

对于林肯的逝世，陆军部长史丹顿说：“躺在这里的，是世界上从未有过的、人类最完美的元首。”

林肯成功处理人际关系的秘密是什么呢？我研究亚伯拉罕·林肯的一生整整十年了，还花了三年的时间来反复撰写《林肯总统不为人知的一面》。我相信我已对他的性格和家庭生活有了一个较为详细、全面、透彻的了解，我还仔细研究了林肯的为人处世之道。

林肯总统很喜欢批评别人吗？是的。林肯年轻时生活在印第安纳州的鸽溪谷，那时他不仅喜欢批评别人，还喜欢写一些讽刺诗扔在人们的必经之路上。其中的一封信居然让对方怨恨了他一辈子。

即使在成为一名正式律师后，林肯还是很喜欢批评别人，还会在当地报纸上一次次地、公然地批评和讽刺他的对手。

1842年的秋天，他发表了一封匿名信来讽刺一名夸夸其谈、好事狂妄的政客，整个小镇一片哗然。这位政客的名字叫詹姆斯·谢尔兹，是一个敏感、自负、傲慢的人。他在查出了这封信的作者后，直接骑上马，到处寻找林肯，并坚持要和林肯进行生死决斗。然而林肯并不想决斗，他本身就是反对决斗的，但如果不决斗的话就脱不了身，自己的名誉也会受到伤害。最终，林肯还是接受了挑战。因为他手臂很长，以前也跟一位西点军校的毕业生学习过剑术，于是他就选择了骑兵配用的长剑做武器。到了约定那一天，他们在密西西比河边的一块沙地上见面了。但是决

斗并未顺利进行，因为在双方准备的最后几分钟里，他们的同伴闻讯赶来，制止了这场即将发生的决斗。

这是林肯一生中最难堪的一件事，让他在为人处世方面学到了宝贵的经验。从此以后，他再也没有写过诋毁别人的信件，也没有讽刺过别人，而且基本上不会再因任何事去批评别人了。

内战期间，林肯带领着北方联盟的部队与南方联盟的军队进行作战。他在波托马克河任命麦克莱伦、波普、波恩基、胡克、梅德担任部队的将军，但是这些将军相继惨败，林肯很是懊恼。同时，林肯这一做法也招致了大半个国家的谴责，因为很多人认为他们不能胜任将军一职。但是，林肯始终不作任何表态，只是说：“不要恶意批评别人，要善待他人。”他最喜欢的一句名言就是“不要去评论别人，免得被别人评论”。

在他的夫人和其他说客激烈地抨击南方人的时候，他也只是简单地说道：“请不要再批评他们了，要是在同样的情境下，我们也会做出相同的事。”

如果说谁最有资格在批评别人这个问题上发表评论的话，这个人肯定就是林肯。我们一起来看看下面这个例子。

1863年7月的前三天，盖茨堡战役打得如火如荼。到了4日的晚上，暴风雨倾盆而至，李将军不得不向南撤退。当李将军和他的部下被逼到波托马克河时，他发现横在他们面前的是一条根本无法穿越的激流，后面还有北方联盟的军队在乘胜追击。对想要俘虏李将军并立即结束战争的林肯来说，这简直是天赐良机。

于是，林肯心潮澎湃地命令梅德将军不要遵循战争委员会的意见，直接攻击李将军的军队。林肯先是用电报传达了命令，接着又手写了一份特别指令给梅德，命令他立即展开行动。

让我们猜猜，梅德将军都做了些什么呢？他恰恰做了林肯最不希望他做的事——直接违背了林肯的命令去征询战争委员会的意见。而且他犹豫不决，不敢果断采取行动。他用电报发回了一大堆借口，最后还是没有突击进攻李将军的军队。不久后，河水退去，李将军的军队顺利地摆脱了北方部队的追击。

事后，林肯暴怒。“他这是什么意思？”林肯朝他的儿子罗伯特吼道，“上帝啊！他这么做是什么意思？我们已经控制住了全局，我们只需要一伸手就能打倒他们了。但是，无论我说什么、做什么，我的部队却不肯按照我的意思前进一步。这种情况下，随便哪一个将军都能击败李的军队。如果当时我在那里，我肯定会彻彻底底击垮他们的！”

失望懊恼之余，林肯坐下来给梅德将军写了封信。请记住，这段时期的林肯已经相当克制自己的脾气了。但是，这封信仍是有史以来谴责最严厉的一封，信的内容如下：

亲爱的将军：

我想你对这次敌军成功逃跑的结果也不会感到满意。

本来，我们已完完全全地控制住他们了。如果抓住他，再加上其他方面的胜利，我们马上就能赢得这场战争最

后的胜利。可是，就算是这样，这场战争还是会持续下去。上周一，你在那么有利的情况下都不能击溃敌军，那么等你们到了河的南边，你还能做什么呢？到那个时候，你最多还有现在三分之二的部队，你还能做什么？现在，我对你已经不抱任何希望了，我也再找不到任何理由来对你抱以希望了。你已经失去了天赐良机，我为此感到万分痛惜。

你认为梅德将军收到这封信后会是什么反应呢？

梅德将军一直都没有看到这封信，因为林肯根本就没把这封信寄出去。这封信是在林肯遇刺后，人们从他的文件柜中找到的。

我的猜想是——仅仅只是一个猜想——写完这封信后，林肯把目光投向窗外，自言自语道：“冷静点，冷静点，也许我不应该这么急躁。对我而言，安静地坐在白宫里给梅德将军下达进攻命令是一件轻而易举的事，但是，要是我那时也在盖茨堡，目睹了梅德将军所经历的那些血流成河的场景，听到了那些士兵的惨叫和临死前的哀号，也许我也不会那么急切地想要进攻吧。如果我也是梅德将军这种保守的性格，可能也会做出跟他相同的事吧。不管怎么说，现在木已成舟。如果我寄出这封信，虽然可以发泄我的不快，但是这会让梅德将军为自己辩解，会让他转过来指责我的不是，以后两个人相处就难了。这对梅德将军以后指挥军队没有一点帮助，反过来还可能导致他引咎辞职。”