

# 沟通的艺术

卡耐基人际交往  
的成功智慧

〔美〕戴尔·卡耐基 著

人类历史上  
第二大畅销书



HOW TO WIN FRIENDS AND INFLUENCE PEOPLE

1-49

00

民主与建设出版社

C912.1-49

D100

历史上第二大畅销书

# 沟通的艺术

卡耐基人际交往的成功智慧

〔美〕戴尔·卡耐基 著

杨凤侠 编译

C912.1-49

D100



民主与建设出版社

628710

HOW TO WIN FRIENDS AND INFLUENCE PEOPLE

## 图书在版编目 (CIP) 数据

沟通的艺术：卡耐基人际交往的成功智慧/杨凤侠编译.

—北京：民主与建设出版社，2004

ISBN 7 - 80112 - 616 - 5

I. 沟… II. 杨… III. 人间交往 - 通俗读物

IV. C912.1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 017826 号

责任编辑 徐昌强

封面设计 正华美信书籍设计

出版发行 民主与建设出版社

电 话 (010) 65523123 65523819

社 址 北京市朝外大街吉祥里 208 号

邮 编 100020

印 刷 艺苑印刷厂

开 本 880 × 1230 1/32

印 张 8.5

字 数 300 千字

版 次 2004 年 6 月第 2 版 2004 年 6 月第 2 次印刷

书 号 ISBN 7 - 80112 - 616 - 5/G · 246

定 价 19.80 元

注：如有印、装质量问题，请与出版社联系。

# 目 CONTENTS 录

序 言 走向成功的捷径 ..... 1

第一章 人际交往的基本技巧 ..... 7

1 要想采蜂蜜，就不要打翻蜂巢 / 8

批评是危险的，因为它常常伤害一个人宝贵的自尊，伤害他的自重感，并激起他的反抗。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。

2 真心诚意地赞赏别人 / 20

我们供养我们的孩子、朋友和雇员的生活，但我们对他们自尊心的关注却少得可怜；而且也不知道给他们以赞赏的语言，而这恰恰是生活中的晨曲，将会永远记忆在人们的心灵深处。

3 想钓到鱼，鱼饵必须适合鱼的口味 / 31

能够设身处地为别人着想、洞察别人心理的人，永

2017/06

远不必担心自己的前途。首先要把握对方心中最迫切的欲求。如果能做到这点，就可以如鱼得水，否则就办不成任何事情。

#### 4 从本书获得最大教益的9条建议 / 45

我会受人欢迎；我的幸福、我的收入，大部分都是因为我所具备的为人处世的技巧。

## 第二章 让别人喜欢你的六个秘诀 ..... 51

### 1 让你到处受欢迎 / 52

要对他人表示你的关心，这与其他人际关系是同样的道理；而且你这种关心必须是出自真诚的。这不仅使得付出关心的人会得到相应的回报，而得到这种关心的人也会同样有所收获。

### 2 产生良好印象的简单方法 / 63

行动胜于言论。做一个微笑者，微笑会让人明白：“我喜欢你，你使我快乐，我很高兴见到你。”

### 3 牢记他人的名字 / 71

富兰克林·罗斯福知道一个最简单、最明显、最重要的使人获得好感的方法，那就是记住别人的姓名，使人感觉受到了重视——但我们中间有多少人能够这样做呢？

### 4 成为优秀的谈话家 / 79

专心倾听正在和你讲话的人，这是最为重要的。至于成功的商业交往，并没有什么神秘的——没有别的东

西会比这更使人开心的。

**5 如何增加你的吸引力 / 87**

通达对方内心思想的妙方，就是和对方谈论他最感兴趣的事情。

**6 如何使人马上喜欢你 / 91**

在人类行为中，有一条至为重要的法则，如果我们遵守它，就会万事如意；实际上，如果我们遵守这条法则，将会得到无数的朋友，获得无穷无尽的快乐。这条法则就是：“永远尊重别人，使对方获得自重感。”

**第三章 使人赞同你的十二种方法 ..... 103**

**1 狡辩不能赢得争论 / 104**

你赢不了争论。要是你输了，你当然也就输了；如果你赢了，可你还是输了。真正的推销精神不是争论。人的内心不会因为争论而有所改变。

**2 如何避免成为敌人 / 111**

即使在最温和的情况下也不容易改变别人的主意，那为什么要使它变得更困难呢？承认自己或许弄错了，就可以避免争论；而且可以使对方和你一样宽宏大量，承认他也可能出错。

**3 如果你错了，就承认 / 122**

如果你是对的，就要试着温和而巧妙地让对方同意你；而如果你错了，就要迅速而勇敢地承认。这远比自我辩护更加有效。

4 通达明理的大路 / 127

“一滴蜂蜜比一加仑胆汁，能捕捉到更多的苍蝇。”与人相处也同样如此，用一滴蜂蜜赢得了别人的心，你就会使他走向通达明理的道路。

5 苏格拉底的秘诀 / 135

如果一开始的时候就使一名学生或顾客、孩子、丈夫或妻子说“不”，那恐怕要有神仙般的智慧和耐心，才能使那种绝对否定的态度变为肯定的态度。

6 处理抱怨的灵丹妙药 / 140

如果你想结下仇人，就要比你的朋友表现得更加出色；但如果你想结交朋友，就要让你的朋友表现得比你更出色。

7 如何得到别人的合作 / 145

没有人喜欢被强逼着去做某事。如果你想得到别人的合作，就要征询他的愿望、需要及想法，使他觉得是出于自愿。

8 一个为你创造奇迹的公式 / 151

要试着从别人的观点来看问题，努力去了解别人，你就能创造生活的奇迹，获得友谊，减少冲突和挫折。

9 每个人都渴望的东西 / 156

在中和酸性的恶感方面，“同情”具有极大的化学功能。在你明天将要遇见的人中，有四分之三都渴望得到同情。如果你能给他们同情，他们就会喜欢你。

**10 人人所喜欢的激励 / 162**

我们每一个人都是理想主义者，都喜欢为自己所做  
的事找一个动听的理由。因此，如果你想改变别人的想  
法，就要激发他的高尚动机。

**11 大家都这样做，你何不也试试？ / 167**

仅仅平铺直叙地讲述事实远远不够。必须使事实更  
加生动、更加有趣，并富有戏剧性地表现出来，才能够  
有效地吸引人们的注意。

**12 当其他方法都无效时，试试这个方法 / 171**

仅仅靠薪水是留不住优秀员工的。工作本身的竞争  
性，以及表现自我的机会，才是每一个成功者所喜欢和  
追求的。

**第四章 不伤感情而改变他人的九大技巧 ..... 175****1 如果你必须提出批评，就从这里开始 / 176**

用赞美的方式开始，就好像牙科医生用麻醉剂一样，  
病人仍然要受钻牙之苦，但麻醉剂却能消除这种痛苦。

**2 如何批评而不招怨恨 / 181**

当面直接批评别人，只会引起对方的强烈反感；而巧  
妙地让对方注意到自己的错误并加以指正，会有非常神奇  
的效果。

**3 先谈你自己的错误 / 183**

如果批评者从一开始就先谦逊地承认自己也不是无可  
指责的，然后再指出别人的错误，那么情形就会好得多。



4 没有人喜欢接受命令 / 187

不要动不动就给别人下达“命令”，也不要告诉对方如何去做，这样不但能维持对方的自尊，而且能使他乐于改正错误，积极合作。

5 使对方保住面子 / 189

几分钟的思考、一两句体贴的话、对对方态度的宽容，对于减少这种伤害都大有帮助！世界上任何真正伟大的人，其伟大之处正在于绝不将时光浪费在对个人成就的自我欣赏中。

6 如何鼓励别人走向成功 / 192

假如你我愿意鼓励每一个我们所接触的人，使他们认识到并挖掘自己所拥有的内在宝藏，那么，我们不仅可以改变他本人，甚至可以使他脱胎换骨。

7 送人一顶高帽子 / 197

如果你希望某人具备一种美德，你可以认为并公开宣称他早就拥有这一美德了（尽管可能的确没有）。给他一个好名声，送他一顶高帽子，让他去实现，他便会尽量努力，而不愿看到你失望。

8 使错误更容易改正 / 201

使对方知道你相信他有能力做好一件事，他在这件事上很有潜力可挖——那么他就会废寝忘食，努力把事情办得更好。

9 使人乐意做你所建议的事 / 204

如果你想让别人乐意做你想要他去做的事，你就必

须让他明白，他对你是多么的重要，而他自然也会在心中产生这种感觉，从而实现你的期望。

## 第五章 使你的家庭生活更快乐 ..... 209

### 1 婚姻为什么出问题 / 210

当你的婚姻生活出现问题的时候，你是怒火难耐、大吵大闹，还是平心静气地问自己：“婚姻为什么出问题？”

### 2 不要挖掘婚姻的坟墓 / 212

为了破坏爱情，由魔鬼所发明的一定会成功的所有恶毒办法中，唠叨是最厉害的。它给生活带来的，只有悲剧。

### 3 爱对方，并给他自由 / 219

为人处世应学的第一课，就是不要干涉别人寻找快乐的特殊方式，如果这些方式并没有对我们产生强大的妨碍的话。

### 4 这样做你就要准备离婚了 / 222

许多充满浪漫色彩的梦想破灭了！50%以上的婚姻之所以得不到幸福，其原因之一就是那些毫无用处、却令人心碎的批评。

### 5 使大家都快乐简单方法 / 226

不论男人或女人，都渴望得到赞赏和热爱。如果能够衷心地表示赞赏和热爱，就会得到幸福和快乐。

6 对女人最有意义的事 / 229

大多数男人总是不注意从日常小事方面来表示对女人的体贴，他们不知道：爱的远逝，往往都是从小地方开始的。

7 如果想要幸福，请注意这一点 / 232

对于婚姻而言，殷勤有礼就像机油对于发动机一样重要。希望做妻子的对待他们的丈夫，就像对待陌生人那样有礼。如果泼辣蛮横，任何男人都会被吓跑。

8 不要做婚姻的无知者 / 236

婚姻的幸福和快乐很少是靠机遇获得的，它们是靠人营造出来的，而且还要有理智的、审慎的计划。

第六章 制造奇迹的信函 ..... 239

附录 如何推销你自己 ..... 249

## 序 言

# 走向成功的捷径



本书作者像

在过去 35 年当中，美国的出版商曾出版过 20 多万种图书，但是这些书大多数都乏味至极，许多都是蚀本买卖。有一位世界上最大的书店的经理最近就对我说，他的公司尽管拥有 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，你又有何必要花时间和精力去读它呢？这两个问题当然都很有道理，就让我来一一回答你吧！

从 1912 年开始，我就在纽约为那些职业和专业男士及女士们开教育讲座。我最初只开了关于演讲的讲座，这种讲座主要是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敢于表达自我，沉着自若，以便更清楚、更有效、更镇定地发表他们的意见。经过一段时间的讲座之后，我逐渐发现这些人虽然需要那种提高他们演讲效果的训练，但是他们更需要在日常事务和交往中加强与他人相处的艺术训练。

我也逐渐发现我自己也非常需要这种训练，当我现在回忆起那

时的情形时，就会对自己贫乏的知识感到惶恐和不安。我真希望在20年前手中就有这么一本书，让我提高自己在这方面的技能，那么这将是一件珍宝！

如果你是位商人，那么你所面临的最大困难将是如何与人打交道。不过，即使你是一位会计，或一位家庭主妇、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——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，而其他的85%则是因为他的为人处世，也就是他的个人品质和才能的发挥。

我每个季度在费城的工程师俱乐部开设讲座已经有许多年，同时还在美国的电机工程学会纽约分会开设讲座，大约超过1500人听过我的讲座。经过多年的观察，我发现到我这里来的工程师得到的报酬最高的，并不是那些工程学知识最多的人。我们可以花费每周25元到50元的薪水雇用工程、会计、建筑和其他专业方面的技术人才，在社会上这种人才多的是；但是除了有技术知识之外，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才能的能力的人，他们的收入必然会高于其他人。

美国的“石油大王”洛克菲勒在他的事业达到巅峰的时候，曾这样对布鲁什说：“如何与他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宝贵的能力吗？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存在迫切需求的课程。芝加哥大学和青年会联合学校曾经做过调查，以考察成年人究竟关心哪些事情。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

个成年人都会被调查过，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，他们尽了最大的努力来寻找这方面的有关教材，但是最终什么也没有找到。最后他们找到一位世界著名的成人教育权威人士，问他是否知道有哪些书符合成年人的这些需求。这位权威人士回答说：“没有。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过。”

据我所知，他所说的话是对的，因为我自己也花费了许多年的时间来寻找这种关于人际关系方面的实效书，但是这种书至今还没有。于是我就尝试着为我的学生写了一本，也就是你眼前的这本书。我希望你会喜欢它。

为了写好这本书，我将我所能找到的所有材料都作了仔细阅读，包括迪克斯的报纸信箱问答、离婚法庭记录、父母杂志，以及阿弗斯特教授、阿德勒和詹姆斯的著作，等等。而且我还雇用了一位受过专业训练的书记员，花了一年半左右的工夫，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，以了解各个时代伟大人物是如何与他人打交道的。我读过从凯撒到爱迪生的各个时代的伟人的传记，以了解他们是如何为人处世的。我决心不惜花费时间和金钱，一定要找到一种有关社会交往和影响他人的高效实用的方法。

我还亲自访问过几十位成就卓著的人物，其中有几位还是世界著名人物，例如马可尼、罗斯福、欧文、盖玻尔、比可弗、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《如何与他人交朋友以及影响他人》。之所以说这篇演讲稿很短，因为它最初确实是很短，不过现在已经扩充成一篇一个半小时的演讲稿。我多年以来每个季度都在纽约的卡耐基研究所做这篇演讲。

我为我的学员演讲，鼓励他们在工作、社会交往中广泛试验，然后回到班上讲述他们的经验和成果。这是一项多么有趣的工作啊！这些人完全被我这种新型的实验方法迷住了，这也是有史以来为成年人创设的最早的、也是惟一的人际关系课程。

这本书并不是像普通的书那样写成的，而是像孩子般逐渐成长的。它在实践中成长发育，并吸收了成百上千人的经验及智慧。最初，我只是把这些规则写在和明信片差不多大小的卡片上；在下一个学期，我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。它的篇幅和内容在不停地扩充，在经过15年的实验和研究之后，终于成了现在这本书。这本书中所说的不仅仅是理论，它的神奇功效听起来似乎让人难以相信；但是我确实看见这些原则让许多人改变了他们原先的生活，走上了成功之路。

例如上个学期有一个学员，他是一位老板，他手下有314个员工，长期以来他总是用各种批评和责难的口气数落这些员工，对他们从来没有赞扬和鼓励。当他学习了这本书中所提到的各项规则以后，他的人生观得到了很大的改变。现在，他的公司到处都是精诚合作的态度，每个员工都从以前的敌人变成了他的朋友。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好朋友，甚至连看门的值班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，他在工作和家庭中得到了更多的幸福。

还有许多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。例如有许多人找到了新的客户，而这些客户他们在以前是根本找不到的。那些公司高级职员也通过采用这些规则而得到了提升，获得了更多的薪水。例如有一位高级职员在班上的演讲中说道，他的年薪增加了5 000美元，主要是因为他采用了这些规则。还有费城煤气公司的一位高级职员，他因为喜欢和别人争风吃醋，又加上领导无方，已经被公司决定降职处理，但是在接受这项训练之后，65岁的他不仅没有被降职，而且还晋升了职务，增加了薪水。

还有多次，那些参加毕业聚会的夫人对我说，自从她们的丈夫接受了这种训练之后，她们的家庭变得更加和谐快乐了。

尤其是那些男士们，他们常常对自己在工作上所获得的新成就感到惊异，认为这一切就像是魔幻一般不可思议！有时他们甚至会在激动万分的时候打电话到我家来，迫不及待地想告诉我他们所取得的新成就。

例如有一名学员在和他的同学进行了热烈而又漫长的谈话之后，发现了自己的错误，内心感到非常不安。但更重要的是，经过这次谈话，他发现自己面前有一条美好的前程，这使得他好几天都无法入睡。这个人是谁呢？难道他是一个没有经过什么训练、遇到任何新的东西就会兴奋难耐的人吗？当然不是，他是一个拥有高学历的、历经沧桑的艺术商，他的社会交往很广泛，可以流利地说3种外语，还获得了两所外国大学的学位。

当我正写这本书的时候，我还收到了以前班上一名德国学员的来信。这是一位德国贵族，他的先辈早在好几代以前，就在德国贵族夏恩斯勒的帐下担任终身军官。他这封信是在大西洋一艘轮船上写的。他在讲述自己如何运用这些原则时，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，在社交界名气很大，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，比在大学 4 年中所学到的还要多。这听起来好像很荒唐？是不是有些可笑啊？你当然可以不相信这种说法，但我只是如实告诉你一位成就卓越的、具有保守主义倾向的哈佛毕业生 1933 年 2 月 23 日（星期四）晚上，在纽约的雅尔俱乐部当着 600 多人的公开演讲中所说的内容。

哈佛大学著名教授汤姆森曾这样说道：“和我们所应该取得的成就相比，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。人类具有各种潜力，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！这正是本书惟一的目的——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尔本博士也说道：“教育，只有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“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。

像其他许多序言一样，这篇序言已经太长了。就让我们现在开始把！让我们立刻言归正传，请打开第一章。

戴尔·卡耐基