

卡耐基智慧丛书



卡耐基

成功 处世艺术

美国《时代周刊》曾经这样写道：『或许，除了自由女神，戴尔·卡耐基就是美国的象征！』

● 董耀会 俞健红 编著



中国经济出版社

www.economyph.com

文
com

►卡耐基智慧丛书

卡耐基成功处世艺术

董耀会 俞健红 / 编著

中国经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基成功处事艺术/董耀会, 俞健红编著. —北京:
中国经济出版社, 2004.1
(卡耐基智慧丛书)
ISBN 7-5017-6054-3

I. 卡… II. ①董…②俞… III. 人间交往 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 079496 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: WWW.economyph.com

责任编辑: 高焕之 (电话: 68319290)

责任印制: 张江虹

封面设计: 华子图文

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 880×1230 1/32 印 张: 14.125 字 数: 358 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版 印 次: 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1~5000 册

书 号: ISBN 7-5017-6054-3/F·4889 定价: 24.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

中国经济书店: 66162744 地 址: 西四北大街 233 号

前言

戴尔·卡耐基(1888—1955)是美国著名的人际关系学家和成功学专家,卡耐基开创的“人际关系训练班”遍布世界各地。随着时代的发展,卡耐基这个名字已化为一种永恒的象征,他以超人的智慧,严谨的思维在道德、精神和行为准则上指导万千读者,奋斗时给你信心,成功时给你平和,失败时给你勇气,失望时给你鼓舞,骄傲时给你告诫,从而改善你的交际,美化你的人生。

然而,即便是天才,他的第一声啼哭也绝不会是一首美妙绝伦的倾歌。因此,卡耐基的成功,绝不是与生俱来的,而是得益于他高超的处世艺术。卡耐基认为,人之所以能够互相区别是因为他们都具有专属于自己的独特个性,因此,在与不同的人交往的时候,应该根据其具体情况选择交际方式。处世要靠天分,但更多的还是要靠技巧。卡耐基总结了他与别人交往的经验,集几十年之成,给后人留下了宝贵的处世艺术,为我们展现了一幅美妙而神奇的人际关系景图。

饰外修内 四海皆准 个人形象是处世交往的第一声扣门砖,第一印象往往会在人的大脑里产生定势影响,从而影响以后的交往。因此,在着装打扮上一定要得体,这里说的得体不是要人们都穿金戴银,衣着华丽,而是要干净整洁,符合自己的职业和身份。内质,则是人际交往的资本。“物以类聚,人以群分。”只有努力提高自身的修养才能与那些高素质的人并驾齐驱。

能说会道 游刃有余 语言是人际交往的桥梁,也是处世艺术的重要组成部分,在那些神奇又平凡的语言符号中蕴含着巨大的力量,说它平凡是因为每个人每天都会用它,说它神奇是因为不同符号的组合能产生非常不同的效果。它能使快乐者满天阴云,也能使





悲伤者破涕为笑，甚至有时能左右生命，因此，只有学会巧妙地运用这些符号，使它们实现最佳的组合，才能在人际交往中如鱼得水，穿梭自由。

兼容并蓄 拓展人脉 大千世界，芸芸众生，每个人的性格也千差万别，怎样与各种性格的人融洽相处，对于处世者是至关重要的。同时，我们每个人在生活中又有着多种角色，工作关系、朋友关系、家庭关系，哪一种关系处理的不好都会直接影响我们的生活质量。在本书，我们可以找到成功扮演各种角色的答案。

高瞻远瞩 常保无虞 人际关系就像是一张网，眼光长远者能拨云破雾，游刃有余；眼光短浅者，胡打乱撞，最后只能把自己困在网中央。在本书中，读者可以透过一种“卡式智慧”来帮助我们跨越眼前的困扰，发现通向成功的捷径。

世事洞明 真诚处世 我们每天要和各种不同身份、不同背景的人打交道，该以何种态度面对，让所有的人满意呢？卡耐基告诉我们，人类在相互差别的同时也存在着一定的共通性——自尊心。因此，在与他人交往的过程中在维护自己尊严的同时，多使用微笑、赞美……从而获得对方的好感。

厚德载物 宽容为怀 如果说前面讲的都是处世的技巧，那么这就是支撑这些技巧的根基。一个人无论他多么懂得处世技巧，而没有容人之量的话，也不可能与别人相处融洽。宽容是一种美丽，它像香水一样，在洒向别人的同时也把香气留在了自己身上。

带着对戴尔·卡耐基先生无限的景仰和感激之情，我们编著了这本书，希望它能带给您灵感和启迪，帮助您轻松逾越各种人生关卡！

编者

2003年8月

目 录

第一章 饰外修内 四海皆准

佛靠金装，人靠衣装.....	(3)
视觉印象很重要.....	(3)
敬人先敬罗衣.....	(5)
人靠衣装，马靠鞍.....	(6)
着装四大要领.....	(8)
留意饰物的协调搭配	(13)
浓妆淡抹总相宜	(15)
优化品质，厚积薄发	(19)
储备必要的知识	(19)
好习惯是成功之翼	(20)
不断超越自我	(25)
提升高雅气质	(27)
以德立身助成功	(29)
随时随地求进步	(31)
做一个珍惜时间的人	(33)
保持心灵的年轻	(35)
大成功源于大创意	(36)
忍者无敌	(38)
成功是一种人生境界	(40)
以十足的信心迎战未来	(43)
自信是成功者的钙质	(43)
树立自信	(45)



把自信注入工作中	(48)
学习“大人物”的自信	(50)
学会给自己打气	(53)
拥有自信的八个诀窍	(55)
用积极心态打造美好人生	(56)

第二章 能说会道 游刃有余

妙语一句三冬暖	(61)
让谈话充满文化气息	(61)
表述清楚，用语简洁	(62)
巧用模糊语言	(63)
在争论中不抢占上风	(64)
开玩笑的分寸	(65)
学会高明的插话	(66)
多说声“谢谢”	(68)
幽默风趣闪现智慧灵光	(69)
语言的艺术魅力	(74)
语言的个性表现艺术	(74)
语言的氛围营造艺术	(76)
语言的场景驾驭艺术	(77)
以自责式语言消除隔阂	(82)
以示弱式语言抵消嫉妒	(82)
以自嘲式语言维护自尊	(84)
以欺骗式语言抚慰他人	(85)
交谈零距离	(88)
常用“我们”一词	(88)
谈论对方感兴趣的话题	(89)
用平常心，与名人交谈	(99)



沉默的力量·····	(100)
用幽默拉近距离·····	(101)
到什么山头唱什么歌·····	(104)
话题投机千句少·····	(107)
用语言说服对方·····	(112)
避免与对方争论·····	(112)
善言待人·····	(123)
富有热情和感染力·····	(137)
消除对方的不信任感·····	(138)
抓住决定性的瞬间·····	(145)
向对方不断提出挑战·····	(150)
用幽默对付“狙击手”的攻击·····	(153)
巧言激将可出奇制胜·····	(155)
以讥讽之言回敬挑衅·····	(156)
让对方只能答“是”·····	(158)



第三章 兼容并蓄 拓展人脉

与性格怪异的人相处的艺术·····	(163)
与性格冷淡者相处·····	(163)
与清高傲慢者相处·····	(164)
与争强好胜者相处·····	(165)
与尖酸刻薄者相处·····	(166)
与挑拨离间者相处·····	(166)
与愤世嫉俗者相处·····	(168)
与心胸狭窄者相处·····	(168)
与不拘小节者相处·····	(169)
与“爱挑毛病”者相处·····	(171)
与喜怒无常者相处·····	(172)

与时间观念淡薄者相处	(173)
与性格暴躁者相处	(174)
与上司相处的艺术	(175)
与上司相处的基本原则	(175)
掌握说“好”和“不”的分寸	(176)
懂得把功劳让给上司	(179)
努力赢得上司的信赖	(181)
让上司接受“NO”的说法	(183)
不能损害上司的自尊心	(184)
和上司建立良好人际关系的捷径	(185)
注意非语言的要素	(186)
与下属及同事相处的艺术	(188)
用人不疑，疑人不用	(188)
为下属的每一个进步喝彩	(191)
批评但不浇灭热忱	(192)
情感互动	(194)
领导四忌	(195)
尽量避免与同事发生冲突	(197)
赢得同事友谊	(198)
获得同事信任的 22 项法则	(200)
处理生活中人际关系的艺术	(202)
卡耐基成功关系法则	(202)
要有结交意识	(204)
主动跟别人交流	(206)
把对方看做道德高尚的人	(207)
记住别人的名字	(209)
理智对待晚辈的过错	(211)
人际关系是双赢的	(213)
不损害人际关系的秘诀	(214)



重视生活中的应酬·····	(216)
搞好邻里关系·····	(218)
随时调整关系网·····	(220)

第四章 高瞻远瞩 常保无虞

坚韧是一种难得的品质·····	(225)
勿惧失败·····	(225)
要敢于向人生挑战·····	(226)
暂时的挫折是一种幸运·····	(228)
永不偏离既定目标·····	(230)
坚忍不拔的精神·····	(231)
热情的力量·····	(233)
培养应对挫折的能力·····	(235)
忍耐距成功一步之遥·····	(237)
跌倒了，再爬起来·····	(238)
做一个坚强刚毅的人·····	(240)
应对生活中不幸的技巧·····	(242)
把握人生的“助听器”——机遇·····	(245)
机会眷顾有准备的人·····	(245)
把握机遇是一种大智慧·····	(247)
机遇在于主动把握·····	(248)
强化机遇意识·····	(250)
捕捉人生机遇·····	(251)
留心小事，把握机遇·····	(254)
不要常说“没有机遇”·····	(256)
智者创造机遇·····	(258)
慧眼识途拨迷雾·····	(261)
不为小事而烦恼·····	(261)





敢于舍弃小的利益·····	(262)
不迷恋权势·····	(264)
慎重做出重大决定·····	(265)
不要总是为金钱发愁·····	(268)
智者自足·····	(272)
不让自己显得高人一等·····	(274)
无论何时不要得意忘形·····	(276)
走自己的成功之路·····	(278)

第五章 世事洞明 真诚处世

通晓人情·····	(283)
聪明的人懂得“储存”朋友·····	(283)
循序渐进地结交同行伙伴·····	(284)
通信比打电话好·····	(286)
“客套近乎”的诀窍·····	(288)
小事糊涂，大事清醒·····	(291)
抓住每一个交际机会·····	(291)
巧妙应酬·····	(293)
给人留下好印象·····	(297)
受人欢迎的十项原则·····	(299)
树立讲信誉的形象·····	(301)
巧妙地推销自我·····	(302)
送礼也要讲究技巧·····	(304)
注重开始，善待对方·····	(307)
一切从友善开始·····	(307)
不必羞怯·····	(309)
让对方做主角·····	(310)
投其所好，旁敲侧击·····	(311)

像对待平常人一样对待“大人物”	(312)
以亲切和悦的态度软化对方	(314)
应坚持厌事尊人的态度	(316)
爱己必先爱人	(318)
把握让步的原则与尺度	(320)
让对方感觉自己重要	(322)
不要让自己轻易被人利用	(323)
学会疏远合作	(325)
用微笑敲开对方的心门	(328)
笑是世界共通的语言	(328)
微笑处世的奇特魅力	(329)
微笑是成功处事的良药	(332)
用微笑推销自己	(334)
用微笑换取信任	(335)
用灿烂的笑容温暖别人	(336)
用微笑化解伤感	(337)
用微笑赢得成功的门票	(339)
会微笑的人才受欢迎	(341)
微笑能获得对方的好感	(342)
微笑能化解问题	(344)
用赞美赢得对方的好感	(346)
赞美是个宝	(346)
赞美的六项法则	(347)
最有效的赞美方法	(352)
妙用“高帽子”	(354)
借“口”赞美	(357)
奖励是最好的赞美	(358)
让赞美成为一种习惯	(359)
热情地、真心地赞美	(361)





适当赞美，博取好感·····	(363)
知己知彼——成功处世的关键·····	(366)
了解对方的背景·····	(366)
清楚对方的需要·····	(368)
识其表而及其里·····	(369)
通过仪表体察真情·····	(371)
坐姿的背后·····	(373)
从站姿分析对方心理·····	(374)
走姿凸显心事·····	(376)
手姿与心态的关系·····	(377)
通过用语判断心态·····	(380)
透过语音洞察人心·····	(382)
要精于察言观色·····	(384)

第六章 厚德载物 宽容为怀

正己修身·····	(389)
敢于承认错误·····	(389)
做一个善解人意的人·····	(391)
容忍和谦逊一样重要·····	(393)
去掉虚伪的谦逊·····	(395)
学会道歉·····	(397)
不跟小人较劲儿·····	(399)
给对方一个成功的机会·····	(403)
站在对方的立场看问题·····	(403)
同情别人的愿望和想法·····	(405)
用赞扬代替批评·····	(406)
乐于忘记，不念旧恶·····	(409)
保住对方的面子·····	(410)

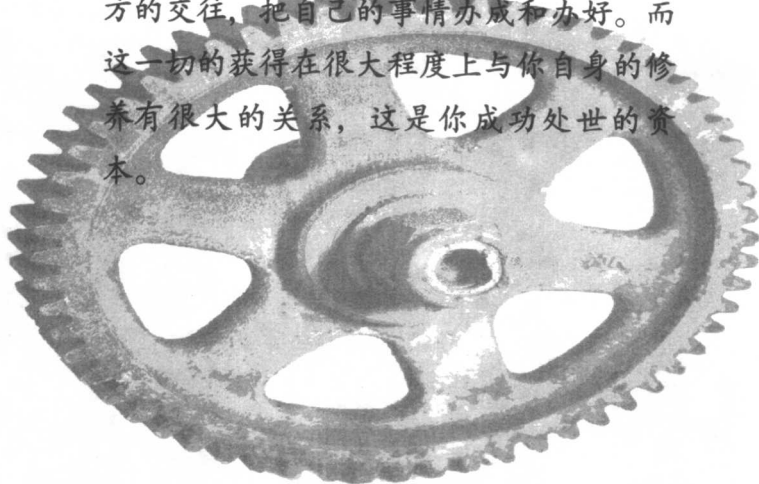
积极消除误会	(413)
容忍别人的缺点	(415)
做一个胸怀宽广的人	(418)
具备谦谦君子之心态	(418)
宽容是一种美德	(419)
勿以恶小而为之	(421)
追求豁达和宽容	(422)
宽容自己是一种博大	(424)
追求高尚的品德	(426)
培养乐观豁达的性格	(428)
好人不等于傻瓜	(432)



第一章

饰外修内 四海皆准

只有在对方认同和接受你的时候，你才能顺利进入对方的交际圈，并通过同对方的交往，把自己的事情办成和办好。而这一切的获得在很大程度上与你自身的修养有很大的关系，这是你成功处世的资本。



佛靠金装，人靠衣装

成功的外表总能吸引人们的注意力，尤其是成功的神情更能吸引人们的“赞许性的注意力”。

——拿破仑·希尔

◎ 视觉印象很重要

卡耐基认为，商品需要包装，人也需要包装。远古人的包装是御寒与遮羞，后来人的包装是美观与等级，当代人的包装是集古今之大成，功用多多。就现代人来说，如何包装自己，日益重要，也意味深长。

包装绝非仅仅穿衣打扮，但首先是穿衣打扮。服装是人类的包装，对人的职业、个性和心态，既有掩饰的作用，又有展示的功能。

人类原本是为了遮盖自己的裸体，掩饰自我才穿衣服。但从心理上说，服装更能展示自我。因为每个人穿着自己选择的衣服，表现的是从裸体上无法看透的深层心理。因此，衣服也成为与人类无法切割的身体的一部分。可见，衣服是一个人的表征，当一个人将自我由内展露于外时，心理学称之为“自我延长”。

一个人的外貌对于人本身有影响，穿着得体的人给人的印象就良好，它等于在告诉大家：“这是一个重要的人物，聪明、成功、可靠。大家可以尊敬、仰慕、信赖他。他自重，我们也尊重他。”

以卡耐基的观点看，只有在对方认同你和接受你的时候，你才能顺利进入对方的世界，并游刃有余地与对方周旋和交好，从而把自己的事情办成和办好，而这一切的获得在很大程度上与你的外在

