



HOW TO WIN  
FRIENDS AND INFLUENCE  
PEOPLE

# 卡内基沟通 与人际关系

如何赢取友谊与影响他人

[美] 戴尔·卡内基 (Dale Carnegie) 著

黑幼龙 主编 詹丽茹 译



中信出版社 CHINA CITY PRESS

HOW TO WIN FRIENDS  
AND INFLUENCE PEOPLE

# 卡内基沟通 与人际关系

如何赢取友谊与影响他人

[美] 戴尔·卡内基◎著

黑幼龙◎主编 詹丽茹◎译

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

卡内基沟通与人际关系 / (美) 戴尔·卡内基著; 詹丽茹译. —北京: 中信出版社, 2013.6

书名原文: How to Win Friends and Influence People

ISBN 978-7-5086-4005-1

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

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第 093413 号

How to Win Friends and Influence People by Dale Carnegie

Copyright © 1981 by Donna Dale Carnegie and Dorothy Carnegie

Published by Dale Carnegie & Associates, Inc.

Chinese Simplified translation copyright © 2008 by China CITIC Press

All Rights Reserved.

本书仅限中国大陆地区发行销售

## 卡内基沟通与人际关系

著 者: [美] 戴尔·卡内基

译 者: 詹丽茹

策划推广: 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲4号富盛大厦2座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者: 北京诚信伟业印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

印 张: 15 字 数: 154千字

版 次: 2013年6月第2版

印 次: 2013年6月第1次印刷

京权图字: 01-2008-5289

广告经营许可证: 京朝工商广字第8087号

书 号: ISBN 978-7-5086-4005-1 / F · 2922

定 价: 35.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。

服务热线: 010-84849555 服务传真: 010-84849000

投稿邮箱: author@citicpub.com

1987年我在美国接受卡内基训练<sup>®</sup>的时候，有一次去参观卡内基的私人图书室。在书架上，我看到一本中文的《卡内基沟通与人际关系》(*How to Win Friends and Influence People*)，那是1938年由上海的一家出版社出版的。当时，拿着这本纸质粗糙的中译本，我觉得好兴奋，转身就给陪同我参观的人看，没想到他却没什么反应。

原来这本中译本是未经授权的。

当时我真的百感交集。

这间卡内基图书室的书架上还陈列有日文、法文、德文、西班牙文等版本的《卡内基沟通与人际关系》。这些书在书架上显得扬扬得意，而我们的中文版却躲在角落里，见不得天日。

过去的都已经过去了。

从今天起，我们已经拥有正式授权翻译引进的中文版本了。

我们可以很有尊严地分享卡内基先生的智慧，也因而能将其成果回馈社会。

卡内基训练<sup>®</sup>的精神正是以这本书的内涵做基础的。就成千上万即将接受卡内基训练<sup>®</sup>的人而言，这本书的诞生真是个大喜讯。

早年卡内基自己在指导卡内基训练<sup>®</sup>时，班上有一位同学是西蒙·舒斯特出版社（Simon & Schuster, Inc）的董事长。他热情地鼓励卡内基将他的教学经验以及训练过程中很多活生生的事例撰写成书，他也相信这本书一定会大受欢迎。

但卡内基当时却没这么乐观。

想不到 1936 年这本书出版后，立即引起轰动，并长踞畅销书排行榜达 10 年之久，迄今销售量已超过 4 000 万册。有人说这本书是世界第三大畅销书：第一大畅销书是《圣经》，第二大畅销书是毛泽东的语录，第三大畅销书就是这本《卡内基沟通与人际关系》。

我也听过很多有关这本书的感人故事：

（台湾水泥股份有限公司）的辜成允先生念中学时就很喜欢这本书，后来也常买来送给朋友及同事。

中钢（中国钢铁股份有限公司）的邹若齐先生在接受卡内基训练<sup>®</sup>期间开始读这本书，后来自费买了很多本送给朋友及同事。

中国大陆有一位章先生在“文化大革命”期间还手抄过两本送给朋友。

可见这本书的影响有多大。

卡内基训练<sup>®</sup>的人际关系原则，例如，不批评、不责备、不抱怨，给予他人真诚的赞赏与感谢等，就是从这本书中整理出来的。有很多参加培训的人当初是因为看过这本书而来的，这些年来在台湾受完训后，他们说得最多的一句话就是：卡内基训练<sup>®</sup>改变了我的一生。

其中，有的人觉得他的性格变得比以前开朗，不再退缩、拘谨。

有的人觉得受训后，自己的潜力得以发挥，在工作方面有了很大的转变，成为了卓越的领导人。

有的人受训后变得更快乐，夫妻、亲子关系也获得改善。

你觉得不可思议吗？但事实的确如此。目前，全世界参加过卡内基训练®的人已超过 700 万。

2001 年，为配合上海等地工商业界的迫切需求，卡内基训练®在上海成立了分公司。2003 年，山东省的卡内基训练®中心也在青岛成立了。我相信未来卡内基训练®能为海峡两岸的中国人提供更大的帮助。

阅读这本书是一个新的开始，参加卡内基训练®将会是您生命中关键的里程碑。

谨代表所有的读者与卡内基训练®的学员感谢詹丽茹女士，她流畅、生动的文笔，使得卡内基的思想更易于铭印人心。





在 20 世纪的前 35 年，美国的出版界出版了超过 20 万册书籍，其中大部分书的内容相当枯燥，而且销售情况也很不好。一家闻名全球的大出版社经理承认，他的出版社虽然已有 75 年的历史和丰富的出版经验，但他们所出版的书籍之中，每 8 本就有 7 本会赔钱。

这是为什么呢？果真如此，我还有勇气写出一本书来吗？就算我写了，你又为什么要费心去读它呢？

好问题。那么，我就想办法来回答这两个问题吧！

从 1912 年开始，我一直在纽约开课，学员包括教育商业界人士和一般专业人员。起初，我只开设有关演讲的课程——那是专为训练成人而设的。我根据实际的经验，使他们的思考力更敏捷，并能准确地表达自己的意图，这样他们无论在生意面谈或在公众面前演讲时，都能表达得更清楚、更有力，也更详细、周全。

但随着时间流逝，我发现这些人不仅在讲话技巧上急需训练，而且在每天的生意或社交场合中与人相处时，更是迫切需要这门艺术。

我逐渐体察到，我自己也同样需要这方面的训练。回顾往事，想到自己缺乏理解和沟通技巧的情形，实在令人吃惊。我多么希望在 20 年前就能



拥有这样一本书，那将是何等无价的财富。

如何与人相处，这大概是你所面对的最大问题，尤其是在商业领域。不错，但假如你是家庭主妇、建筑师或工程师，情形也一样。“卡内基教学促进基金会”早期的研究，发现了一个极为重要、极具价值的事实——这个事实后来为“卡内基技术学院”做进一步研究时所证实。这些调查显示，在工程界，约有 15% 的人认为其成功的原因在于技术方面的知识；另 85% 的人则认为其成功的原因是人类工程的技术——个性与领导力。

好几年来，我经常在费城的“工程俱乐部”开课，也为“全美电气工程师协会”的纽约分会开过课，总共大约有 1 500 名工程师参加了这个课程。他们前来参加，是因为经过了了好几年的观察，加之本身也有了一些经验，却发现能在此行业取得高薪的人，通常并不是那些最懂得工程的人。举例来说，一般具有专业能力者，如工程、会计、建筑等方面的专才，只可得到普通的薪水。但假如除了专业以外，你还能清晰地表达意见、发挥领导能力、激发别人的热情等，就有可能取得更大的成就了。

约翰·洛克菲勒在其人生的鼎盛时期说过：“与人相处的能力，如果能像糖加咖啡等商品一样，是可以买得到的，那么比起天底下的其他东西，我会为这种能力多付一些钱。”

你想，这世上所有的大学，是否会为了开发世界上价格最高的能力，而设计出一些课程呢？纵使只有一所大学，只开发出一门实用且合乎一般常识的课程，我也不至于没有注意到而贸然写下此书了。

芝加哥大学和各地的青年会学校，曾经举办了一项调查，专门研究成年人究竟想学些什么。

此调查费时两年，并耗资 25 000 美元。调查的最后一部分，是在康涅狄格州的梅里登举行的，梅里登被认为是十分典型的美国市镇。住在此地的成年人均被邀请受访，并被要求回答 156 个问题，包括：“你的专业是什

么？从事什么工作？你的教育程度有多高？如何利用休闲时间？你的收入有多少？嗜好是什么？有什么雄心大志吗？面临什么困难了吗？读书的时候，对什么科目最感兴趣？”如此等等。调查的结果显示，健康是成年人最关心的问题；其次是如何了解他人，如何与他人相处，如何使他人喜欢自己，如何说服别人等。

根据调查结果，负责这项调查的委员会决定在梅里登提供这样的训练课程。他们四处寻找适当的教科书，结果发现一本也没有。后来，他们找到一位成人教育的专家，问他是否有合乎这些成年人需要的书籍。“没有。”他回答，“我知道那些成年人需要什么，但他们所需要的书还没有写出来。”

我知道此人的叙述不假，因为我自己也为了寻找一本有关人际关系的实用课本，花费了好几年时间。

既然这样的书尚未诞生，我便想写出一本以供教学之用。现在此书就呈现在你的眼前，希望你会喜欢。

为了写这本书，我几乎读遍了与“人际关系”这个主题有关的所有资料，比如报纸专栏、杂志专文、民事法庭的记录、古代哲学家和当代心理学家的著作等。此外，我还聘请了一位研究专家，花了一年半时间跑遍各大图书馆，搜集我以前遗漏的东西。他遍寻心理学方面的著作，还有数百份杂志的文章、各类传记，想探究出各代伟大领导人物如何处理人际关系。从恺撒到爱迪生，我们详细地阅读了这些伟人的传记，研究他们的日常生活。光是西奥多·罗斯福一人，我们便阅读了上百本有关他的传记。我们下定决心，要竭尽全力找出各年代与“沟通与人际关系”这个主题相关的实用思想。

我个人也亲自访问了许多成功人物，其中不乏闻名全球的知名之士。例如：发明家马克尼和爱迪生，政治领袖富兰克林·罗斯福和詹姆斯·法利，商业巨子欧文·杨，电影明星克拉克·盖博和玛丽·皮克福特，还有

探险家马丁·约翰逊等。我想尽办法去挖掘他们在处理人际关系时所运用的种种技巧。

基于这些材料，我准备了一个“短论”，名叫“如何赢取友谊与影响他人”。称之为“短论”，是因为一开始的时候，这个演讲的确很短，但没多久，便已发展成费时一个半钟头的演讲了。好几年来，我一直在纽约从事卡内基训练<sup>®</sup>，为每一季的训练课程发表这样的演讲。

我不但讲，并且鼓励听的人走出教室，到他们的生意和社交场合去做实验，然后再把其经历和达到的成果带回训练班，转达给班上的学员。这种作业多么有趣！每个人都渴望改进自我，所以他们十分喜欢这个观念，这就像在一个新的实验室里工作。这是有史以来，第一个为成年人而设的人际关系实验室。

好几年前，我们把一些规则印在明信片般大小的卡纸上。到了第二季，我们改印成较大的卡片。然后是单页纸、小册子，每一次都在尺寸和内容上有所扩充。15年后，这些实验和研究成果便集结成了这本书。

我们在此处写下的原则，并不只是理论猜测。这些原则有如魔术般令人惊奇，许多人都因应用这些原则而改变了一生。

举个例子。有位拥有314名雇员的公司老板，参加了卡内基训练<sup>®</sup>。过去好几年来，他一直毫无节制地批评和责骂雇员，很少会讲鼓励或感激的话。在研读过本书提到的几个原则之后，这位老板完全改变了自己的生活哲学。现在，他的企业组织内部激起一种充满忠诚和热忱的团队精神，原本的314个“敌人”变成了314个朋友。他在训练中说道：“以前，我走过自己的部门，没有一个人敢同我打招呼，那些职员一见到我，便把视线移开。但现在，他们都成了我的好朋友，甚至连保安都亲切地直呼我的名字。”

同时，这位老板还得到了更多利润、更多休闲时间；更重要的是，他在事业和家庭当中，都获得了更多的快乐。

许多销售人员在应用了这些原则之后，他们的产品销售量也大为增加。以前拒绝过他们的人，都被发展成为新客户；还有许多主管的职权和薪水都增加了。一位在费城燃气公司工作的主管说，在他 65 岁的时候，由于好与人斗，又没有能力好好领导属下，以致被列名准备降低职务。但是，在上过卡内基训练课<sup>®</sup>之后，这位主管不仅解除了被降职的危机，还增加了薪水。

每当课程快结束的时候，训练班都会举办餐会，邀请受训人的亲属参加。很多人告诉我，自从他们的另一半参加了训练课程之后，家庭生活变得幸福多了。

培训学员大都会为自己收获到的新成果感到惊奇不已，因为那太不可思议了。例如，由于某个当事人实在太兴奋，便在某个星期日一大早就打电话给我，他们实在等不及 48 小时之后的在卡内基训练<sup>®</sup>班上报告他们的经历。

有位男士，为我们教授的这些原则所激发，整个晚上都和其他的学员热烈讨论。到了凌晨 3 点钟，其他学员都陆续回家了，但这位男士仍然激动不已——他找到了自己所犯错误的根源，并且一个新的期望正在他面前徐徐展开，以致他根本没办法入睡。接下来的两个晚上，他也都兴奋得睡不着觉。

他是怎样的一个人呢？难道是个愚笨的、没有受过训练的职场新手？错了，他是个久经世故的艺术品经销商，不但精通三国语言，而且在欧洲的某所大学获得过两个学位。

不久之前，我接到一封某个法国人写来的信，他曾经是法国的贵族。这位贵族的祖先，曾在霍亨索伦王朝（Hohenzollerns）担任过好几代职业军官。这封信是他在横渡大西洋的轮船里写的。信中他提到，这些原则的应用几乎引起了近乎宗教性的狂热。

另一位老纽约客，是哈佛的毕业生，相当富有，拥有一家地毯工厂。

他宣称，在 14 个星期的卡内基训练<sup>®</sup>中所获得的知识，比他上了 4 年哈佛大学所学到的还多。荒谬吗？可笑吗？神奇吗？你想用什么形容词都可以，我只是报告事实，并没有添加任何评论。而这位极为保守的哈佛毕业生，是在众人面前公开演讲时说的这些话，时间是 1933 年 2 月 23 日星期四晚间，地点是纽约的耶鲁俱乐部，当晚的听众约有 600 人。

著名的哈佛教授威廉·詹姆斯说过：“与我们所具有的天赋相比，我们只不过清醒了一半。我们只运用了身体和精神上的一小部分资源，未开发的地方还很多。我们有许多能力都被习惯性地糟蹋掉了。”

本书的唯一目的，便是帮助你去发现、开发这些被你“习惯性地糟蹋掉”的能力，并且因此而拥有幸福的人生。

普林斯顿大学校长约翰·希本教授说过：“教育，旨在培养能够满足各种生活状况的能力。”

假如在你读过本书的前三章之后，仍然没有增强一点儿“满足各种生活状况的能力”，那么，我就得考虑本书是否彻底失败了。因为赫伯特·斯宾塞说过：“教育的最大目标并不在于知识，而是‘行动’。”

而这正是一本让你“行动”的好书。

戴尔·卡内基  
1936 年

第一，假如你想充分利用本书，你必须首先具备一项不可或缺的条件。这项条件十分重要，若缺少了，就算有其他千百个条件也获益不大。但假如你具备这个条件，那么即便没有阅读这篇文章，也一样能达到意想不到的结果。

这个神奇的条件是什么呢？很简单，就是一种深切的、想要学习的欲望，还有一种坚定的、想要增进自己处世能力的决心。

那么，如何能培养出这种能力来呢？你要随时提醒自己，这些原则是何等重要，它如何能帮助你拥有更丰富、更快乐、更幸福的人生。你要常常告诉自己：“我的人缘、幸福和价值感，大部分都是建立在待人处世的技巧上的。”

第二，你需要把每个章节很快地浏览一遍，以便有一个整体的印象；但千万别急着看下一章，除非你只是为了读着好玩。假如你真的想增进处理人际关系的能力，那就从头开始，再把那一章仔细地看一遍。长期来说，这种阅读方法不但能节省时间，而且更能获得成效。

第三，在阅读期间不妨常常停下来思考。问问自己何时，该如何应用这些原则。

第四，阅读的时候可用彩色笔来做记号。凡遇到你认为可以用得上的意

见，便在相关文字下面画线。假如那是个非常好的意见，还可以加上“★★★”的记号。在书上做记号不但有趣，而且在复习的时候也更快、更简单。

第五，有位女士在一家很大的保险公司当了15年的营业经理，每个月都要把公司当月所公布的最新契约内容再看一遍。都是内容差不多的契约，她却年复一年，月复一月，不厌其烦地看，这是为什么呢？因为经验告诉她，只有这样，才能把这些契约条文清清楚楚地牢记于心。

我有次花了将近两年的时间，写了一本有关演讲的书。之后，我发现自己必须常常去翻阅写过的部分，以确定自己讲过什么话。如此看来，我们忘记事情的速度的确十分惊人。

所以，假如你想充分利用此书，别以为浏览过一遍就够了。你不但要好好地从头到尾读一遍，而且每个月还要花几个钟头去复习。你应该每天把这本书放在书桌上，常常去翻它，把里面所谈到的改进方法都牢记在心头。记住，只有靠不断的复习和应用，才能将这些原则养成习惯，没有别的方法。

第六，萧伯纳说过：“假如你想‘教’别人一些东西，那么他永远也学不会。”不错，学习是一种活动的过程，我们要“做”才能学得会。所以，假如你想精通这些原则，就要想办法去“做”。只要有会，就应该立即应用这些原则，否则你很快就会把这些原则忘掉。只有用过的知识才会牢记于心。

也许你觉得自己不可能随时随地应用这些原则，这一点我也理解。因为我虽然写了这本书，却仍常常觉得无法应用我自己所提出的每一项原则。举个例子：在你不高兴的时候批评或谴责别人，要比试着去了解对方的观点容易多了；而畅谈自己想要的东西，也比讨论别人想要的东西来得自然。所以，在你读这本书的时候，要记得你不只是想获得某些信息，而是想养成某些习惯，或是想开始一种新的生活方式。当然，这需要时间和每日坚持不断的应用。

所以，一定要多翻阅此书，把这本书当作是人际关系的工作指南或手册。

只要碰到棘手的问题，比如处理孩子的问题、说服配偶的某些看法，或是让一个气恼的顾客转怒为喜，那么你千万别轻举妄动，顺着情绪或本能去解决通常会出问题。这时，你需要马上翻开此书，把你标注重点的地方复习一下，然后再想办法应用到你的问题上面，静观事情会出现什么神奇的变化。

第七，跟你的配偶、子女或朋友约定好，假如他们发现你违反了其中的某些原则，就罚你几块钱，想办法把学习的过程营造得生动有趣。

第八，华尔街一家银行的总裁，有一次在训练班中描述他是如何利用一套高效率的方法进行自我改进的。这位银行家只上过几年学，后来却成了全美著名的金融家之一。他承认自己的成功应归功于这套高效的方法，以下便是他的叙述：

好几年来，我一直用记事本记下每天的待办事宜，然后在每个星期六晚上仔细对照、反省、检讨和评估。家人知道我的这个习惯，所以他们从来不在星期六晚上为我安排任何节目。每周六我吃过晚餐，便独自取出记事簿，按着记录逐一回顾一周来的每次面谈、讨论或会议。我会问自己：

“我有没有犯下什么错误？”

“哪些地方我做对了？是否还可以做得更好？该如何改进？”

“通过那一次的经验，我学到了什么？”

这种每周一次的检讨让我发现自己确实犯了许多错误，但时日一久，犯错的比例就越来越低。这种自我分析和自我教育的方法持续了好几年，也带给我许多好处。

这个方法增强了我决断的能力，也让我在与人交往的过程中，获得了许多帮助。这一点都没有夸张。”

在你应用本书所提到的这些原则时，为什么不也采取类似的方法去审



视其效果如何呢？至少，我认为会有两个成效：

1. 你会发现这个富有教育意义的过程，不但有趣而且价值不可估量。
2. 你会发现自己的处世能力进步神速。

第九，你应该时常记下每个原则的应用记录，写下姓名、日期、成果等等。这样的记录可以让你取得更大的成效。

为了充分利用本书，你应该：

1. 使自己保持想要精通人际关系处理技巧的深切欲望。
2. 每章至少读过两次之后，再进入下一个章节。
3. 阅读的时候应时常停下来问问自己，该如何应用书中所提出的建议。
4. 标注重点。
5. 每个月温习一次。
6. 经常运用这些原则，把本书当作工作指南或手册，以解决日常生活中碰到的难题。
7. 把自我训练的过程游戏化，比如那些指出你过错的人可获赠小奖品等。
8. 每周检讨自己的行事过程，看看是否又犯下什么过错，有什么地方可以改进或是能够得到什么教训等。
9. 时常记录心得体会，回顾自己是如何应用这些原则的。