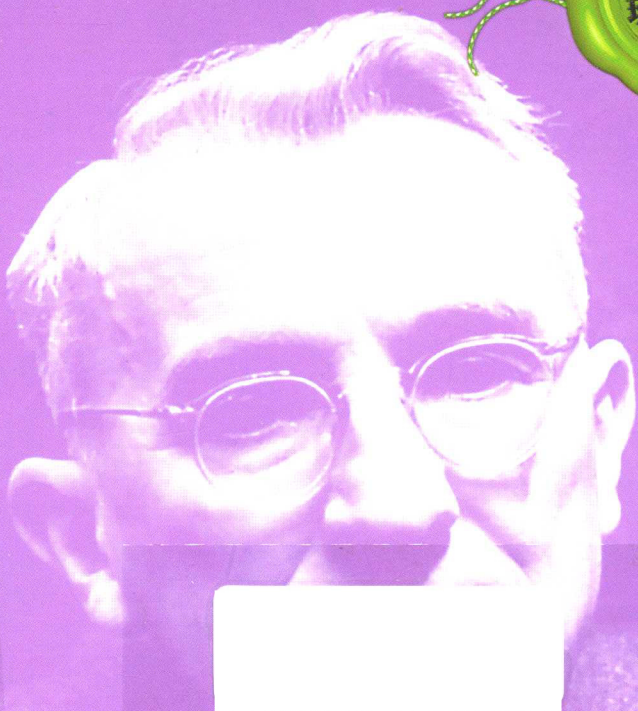


卡耐基

文轩◎编著

人际关系学全集

人际沟通法则
珍藏版本



Dale Carnegie

风靡全球，改变无数人命运的励志“圣经”

卡耐基学院培训课程的人际沟通实际案例全新整理

河北出版传媒集团

花山文艺出版社

卡耐基

文轩◎编著

人际关系学

全集

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基：人际关系学全集 / 文轩编著. — 石家庄：
花山文艺出版社，2015.11

ISBN 978-7-5511-2518-5

I. ①卡… II. ①文… III. ①人际关系学—文集
IV. ①C912.1-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 231393 号

书 名：卡耐基：人际关系学全集
编 著：文 轩

责任编辑：梁 瑛

责任校对：杨丽英

美术编辑：胡彤亮

出版发行：花山文艺出版社（邮政编码 050061）
（河北省石家庄市友谊北大街 330 号）

销售热线：0311-88643221/29/31/32/36

传 真：0311-88643225

印 刷：三河市华东印刷有限公司

经 销：新华书店

开 本：889×1194 1/32

印 张：9.5

字 数：311 千字

版 次：2016 年 7 月第 1 版

2016 年 7 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5511-2518-5

定 价：35.00 元

（版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换）

前 言

知识经济时代,社会竞争日趋激烈,对个人能力的要求越来越高。如何在瞬息万变的社会中更好地生存下去?怎样比别人生存得更有意义?我们生活在社会群体之中,人与人之间发生矛盾、产生误解是常有的事。如何处理好这方面的问题呢?这是每个现代人都必须仔细思考和认真面对的问题。

美国芝加哥大学及青年会联合学校曾举行调查确定成人究竟要研究什么。这项历时两年的调查显示,健康是成人最为注意的;第二种兴趣就是人——人们最感兴趣的是:如何了解人,如何与人相处,如何使人喜欢自己,如何使他人随从自己的意愿。

美国人际关系学家阿尔伯特·爱德华·威根在他的研究报告《探索你的心理世界》一书中指出:“在一年内失去工作的4000名职工中,只有400人(即总数的10%)是因不能胜任工作而被开除的,其余90%的人则是因为不能很好地处理人际关系而被解雇。”美国技术协会在对一万人的情况记录作分析研究后,也得出类似的结论:90%的人因为不能成功地交往而失败了。

实际调查发现,人际交往心理问题在现代人所有的心理问题中占有较大的比重,主要表现为:自我为中心、孤僻、孤独、自闭、攻击性和行为异常、害羞、胆怯、社交恐怖等。在现实生活中,有的人一面对人际关系就头疼,无论自己在事业上做得多么出色,都因为人际关系处理不佳,常常会事倍功半。人们不会因为处理不好

人际关系本身而苦恼，而是由于人际矛盾激化之后，给自己带来的焦虑、沮丧、凄凉的感受，人们痛苦的是这些方面。

美国著名的教育家和演讲艺术家戴尔·卡耐基，几乎投入毕生的精力，运用心理学知识，对人类共同的心理特点进行探索和分析，开创和发展了一种融演讲术、推销术、做人处世术、智力开发术为一体的独特的成人教育方式。国际卡耐基成人教育机构和它遍布世界的分支机构，目前已多达数千个。接受这种教育的，不仅有明星巨商、各界领袖，也有军政要人、内阁成员，甚至还有几位总统，人数多达几千万，影响了 20 世纪到现在的几代人。

卡耐基并没有解决宇宙中深奥的秘密。但他源于常理的哲学影响和教育实践，却施惠于千百万人。在帮助人们学习如何处世上；在帮助人们获得自尊、自重、勇气和信心上；在帮助人们克服人性的弱点、发挥人性的优点、开发人类潜在智能，从而获得事业的成功和人生的快乐上，或许他比这一时代其他哲人所做的都多。

卡耐基所著载誉世界的《人性的弱点》《人性的优点》《人性的光辉》《美好的人生》《快乐的人生》《伟大的人物》和《语言的突破》等专著，构成了卡耐基做人处世、走上成功之路全书。它们成为《圣经》之后人类出版史上第二大畅销书。

《卡耐基人际关系学》通过大量贴近生活、极富情趣的故事和精练睿智、启人心智的原则，生动而具体地阐释了戴尔·卡耐基超人的智慧，严谨的思维和处理人际关系的黄金法则。

本书会使你在轻松的阅读中得到有益的启迪，学会从容地面对生活中的各种问题，更深刻地理解和把握人生，从日益增长的自信和热忱中，得到生活的力量；增进沟通意见和成功合作的能力，学会做人处世的技巧；在业务上、在社交上、在私人生活中，都享受到更好的人际关系，获得更大的成功和幸福。

目 录

第一章 悉心构筑和维护健康有益的人际关系

欲成为出类拔萃的人，首先要搞好人际关系 /001

一定要重视团结协作，互相帮助 /003

要学会自信和主动地和人去交往 /005

要尽量去结交那些卓越的人士 /007

获得挚友，维持和谐的人际关系 /009

设身处地地站在他人的立场上想问题 /012

“自爱”和“爱他人”不是互相冲突的 /013

对别人的评价保持审度的态度 /014

让理性发挥应有的作用，使人际关系重新恢复活力 /015

把思考、语言和社交技巧结合在一起进行有效的沟通 /017

承担自己的责任，珍视他人的自由 /018

不要成为屈服和诱惑的牺牲品 /019

处理好依赖和独立的关系 /021

别人希望你怎么对待他们，你就怎么对待他们 /022

树立在人际交往方面的积极心态 /024

培养合作精神的五大要领 /025

扩大你的社交活动，提高你的知名度 /027

第二章 用真情和爱心去诚待朋友和身边的人

真正关心和喜欢别人的人会无往不利 /030

- 用真情和爱心创造朋友之爱 /034
- 努力用行动去表达你的爱 /035
- 用爱激发生活的热情、智慧和勇气 /040
- 对他人感兴趣就能够和别人愉快相处 /042
- 请别人给你帮忙，使对方觉得自己重要 /044
- 牢记他人的名字是获得好感的简单方法 /046
- 倾听对方的心声是诚待别人的一个重要方面 /047
- 让你的朋友表现得比你更优越 /049
- 在职场一定要努力控制好自己的情绪 /052
- 在生活里左右逢源，需要不同层次的人的支持 /054
- 冷淡和不显露感情不是成熟的标志 /056

第三章 得体处世，用思想的力量塑造自己

- 处世之道是后天可以学习的技巧 /058
- 在生活中要避免犯自毁前途的错误 /060
- 有可能造成不必要的分歧时就该保持沉默 /062
- 不掩饰自己的真情，更真实地生活 /063
- 主动认错，更巧妙地解决问题 /065
- 强调彼此的共同点，寻求双赢的解决之道 /067
- 成功时保持清醒的头脑与判断力 /070
- 让你的生活和事业因感恩而变得更美好 /071
- 在听取别人的意见之后，一定要经过自己的认定和理解 /073
- 你可以让自己以欢悦的态度微笑着对待生活 /075
- 快乐大部分并不是享受，而是胜利 /079

充满自信可以使我们产生出伟大的力量和勇气来 /081

积极的自我暗示能够提升自己 /082

我们可以通过思想的力量塑造我们自己 /085

一定要努力克服社交恐惧症 /089

战胜当众说话的畏惧和胆怯心理 /092

进行积极的心理暗示，让自己勇敢起来 /097

第四章 豁达忍让，宽容地对待每个人

想与人融洽相处，就多多附和别人 /100

如何避免没有结果也毫无意义的争论 /102

让别人“正确”，使自己快乐 /105

尽量把批评转变为容忍和尊重 /106

将“吹毛求疵”作为一个坏习惯注销掉 /107

尽量化解矛盾，避免冲突 /108

善于检讨自己，而不是追究别人的错误 /111

千万不要把怀恨总放在心上 /113

真正的宽恕是一种需要巨大精神力量支持的积极行为 /117

宽恕和原谅那些曾经伤害你的人 /119

宽容地对待每个人，避免偏见 /120

不能只是去注意别人不好的一面 /122

尽量从积极的方面去理解别人的批评 /124

没有必要过于斤斤计较、精打细算 /128

为人处世谦虚谨慎也是一种豁达 /130

战胜内疚、忧伤、失败带来的疲惫 /131

- 真正的英雄始终是生活的强者 /135
- 与其让自己沮丧失望，不如选择生活中的乐趣 /136

第五章 欣赏别人，用言行提升你的魅力

- 迷人的个性是一笔巨大的财富 /138
- 努力给别人留下良好的第一印象 /141
- 通过得体的行为举止和良好的风度仪表展示魅力 /142
- 尽量摆出自信和平易近人的姿势 /146
- 把培养领袖气质当作塑造人格魅力的一个重要方面 /149
- 赢得别人喜欢的几个简单技巧 /152
- 交谈是信息的交换、兴趣的分享和思想的交流 /157
- 尽量欣赏别人，让别人感到愉快 /161
- 赞美是对别人的尊重和送给别人的最好礼物 /162
- 正确的表情最能捕捉人心 /164
- 得体的微笑表示一种力量和涵养 /166
- 学会自然而真诚地展示你的微笑 /170
- 在人际交往中适当用些幽默 /172

第六章 更巧妙地说服，更艺术地批评

- 多数人无论犯了什么样的错误，都不会去责备自己 /176
- 我们所责备的人，都会为自己辩护或进行反驳 /178
- 说服别人的时候需要注意的技巧 /180
- 先努力探询对方的希望和愿望 /183
- 无须一味地为自己的观点和主张作争辩 /184

- 尽量对他的想法和愿望表示同情 /186
- 帮助对方消除对批评的恐惧感和抵触心理 /188
- 用间接的方式委婉艺术地表达自己的想法 /190
- 采取得体的方法，使你的批评取得良好的效果 /192
- 先赞扬，再说比较令人不痛快的事 /194
- 巧妙地暗示，间接地让别人去面对自己的错误 /196
- 自信十足的人更容易说服别人 /198
- 掌握争论的主动权，使对手处于不利的地位 /200

第七章 积极拓展和改善稳固良好的客户关系

- 注意观察顾客的举止，窥透他们的心理 /204
- 成功的推销者必须注重应酬的技巧 /207
- 首先运用“美言”迂回地深入主题 /208
- 抓住感情链中的一环，征服对方的心 /212
- 先设法取得对手的心理认同感 /214
- 先交朋友，千方百计激发对方谈话的兴趣 /216
- 满足对方的需要，有效说服客户 /217
- 巧妙解释，间接反驳 /222
- 在遭到拒绝时要具有毫不退缩的精神 /227
- 避免缺乏经验的销售人员常犯的伤害顾客的错误 /228
- 对顾客诚实，也同样可以促销 /230
- 先听顾客的抱怨，再申述自己的观点 /236
- 尽量满足顾客在商品之外的心理需求 /237
- 推销员应该顺从地承认顾客是正确的 /239

夸大不适当的抗议后果的严重性，以削弱对方的气势 /240

让你的热忱影响自己和别人 /242

第八章 努力去建立和维护持久和谐的爱情关系

学会融洽地与异性交谈是非常重要的 /245

了解女性需要什么样的爱，增进和巩固爱情关系 /247

男女对爱情的理解和态度是有差异的 /248

成功地进行恋爱应讲求的技巧 /250

你必须学会对心爱的人说“不” /253

宽恕和感激是获得挚爱的一大秘诀 /254

努力去建立一种强大的、持久的爱情关系 /255

婚姻和事业的冲突，原本就是可以调和的 /258

男性应该表示出对女性的赏识和赞美 /259

设法满足她的需求和欲望以获得妻子的忠诚和爱 /261

女性一定要学习一些和男性相处的技巧 /262

让丈夫从你深挚的爱情里得到安心和幸福 /267

成为一个温柔、贤惠的妻子 /270

要把配偶当成你生活中最重要的人 /274

不要因猜忌而破坏幸福的婚姻 /275

要维护家庭生活的幸福快乐就绝对不可以唠叨 /277

处理好婚姻中必然要遇到的人际问题 /279

在发现对方不算十分严重的过失时最好不要去责备 /284

积极化解夫妻间的矛盾，维持家庭和谐 /287

努力防止产生“爱情厌倦”心理 /289

第一章 悉心构筑和维护健康有益的人际关系

一个人事业上的成功，只有 15% 是由于他的专业技术，另外的 85% 要依靠人际关系、处世技巧。

——戴尔·卡耐基

人际关系是人与人之间的沟通，是用现代方式表达出《圣经》中“欲人施于己者，必先施于人”的金科玉律。

——戴尔·卡耐基

想交朋友，就要先为别人做些事——那些需要花时间、体力、体贴、奉献才能做到的事。

——戴尔·卡耐基

※ 欲成为出类拔萃的人，首先要搞好人际关系

戴尔·卡耐基说：“我们应该重视友情，让友谊之花在自己的生命中绽放。”他认为，人际关系是成功的最重要的因素。一个人事业的成功，只有 15% 是由于他的专业技术，另外的 85% 要靠人际关系、处世技巧。

广泛与人交往是机遇的源泉。交往越广泛，遇到机遇的概率就越高。有许多机遇就是与朋友的交往中出现的，有时甚至是在漫不经心的时候，朋友的一句话、朋友的帮助、朋友的关心等都可能化作难得的机遇。在很多情况下，就是靠朋友的推荐、朋友提供的信息和其他多方面的帮助，人们才获得了难得的机遇。

每一个伟大的成功者背后都有另外的成功者。没有人是自己一

个人达到事业的顶峰的，假如你决心成为出类拔萃的人，那么千万不能忽视人际关系。

卡耐基对友谊的感受是非常深刻的，同时他对朋友也投入了自己的真诚。我们不难设想，身边连一个知心的朋友都没有的人，他的事业也很难取得成功。卡耐基事业的成功当然首先得归功于他自己艰苦不懈的努力，但也不能否认他的朋友给予的支持与帮助。

一个人不能没有朋友，就像一个人不能没有住所一样。在卡耐基的生活中，有三位极其重要的真挚的朋友，他们是赫蒙·克洛依、法兰克·贝格尔、罗威尔·汤姆斯。

赫蒙·克洛依是来自卡耐基故乡的作家，曾做过记者、编辑。自从他们在一次外出度假时偶然相识后，便结成了终身的挚友。他们经常一起出去游泳，或是去一家酒吧里喝酒聊天。克洛依对许多问题都有独到的见解，和他在一起，总能激起卡耐基的写作欲。在卡耐基的畅销书创作生涯中，克洛依的帮助和支持功不可没。

当卡耐基的第一本著作《影响力的本质》出版时，他在书的扉页上写下了这样一段话赠给克洛依：“以我最高的名誉，献给我最尊敬的，我的重要的、诚实的朋友。”

与卡耐基结成挚友的人当中，有些人早已有所成就，而有些人则是他曾教过的学生。法兰克·贝格尔就是其中的一位。

法兰克·贝格尔曾当过棒球队的垒手，后又当了一位保险推销员。在他的工作遇到困难的时候，他报名参加了卡耐基的课程。从卡耐基的课程毕业后，他的事业开始蒸蒸日上、行销利润频频上升，很快就成为保险业的一名巨子。就这样，法兰克·贝格尔成了一个成功的典型，也成了卡耐基家里的一个常客。

后来，这对绝佳的搭档还展开了一次州际旅行演说，并获得了空前的成功。因为人们从法兰克·贝格尔身上看到了从一无所有到拥有财富的希望，同时对卡耐基的课程也更加寄予厚望。法兰克·贝

格尔在其所写的畅销书《我如何在行销中反败为胜》中，将自己的成功归功于卡耐基的课程，这无疑是对卡耐基最好的帮助。

卡耐基和他的第三位挚友罗威尔·汤姆斯的友谊出现在两个人事业的困难时期，可谓是一对患难之交。他们积极参与对方的事业，互相帮助，共同发展。当罗威尔·汤姆斯主持由著名杂志《读者文摘》赞助的星期电台节目时，他邀请卡耐基为他准备讲稿。卡耐基的畅销书《影响力的本质》第一版的绪论就是由汤姆斯撰写的，汤姆斯的签名还经常出现在卡耐基的广告上。

当然，卡耐基的朋友绝不止这里提到的三位，但我们可以从中看出他对待友谊的真诚和执着。许多人都有过这样的感受，当我们面对人生的某个关口，需做出选择和决断时，朋友的一句话往往就能使我们坚定信心，起到重要的作用。所以，每一个想获得成功的朋友，千万别忽略友谊的力量。

※ 一定要重视团结协作，互相帮助

卡耐基指出，成功者的道路有千千万万，但总有一些共同之处：团结协作是许多成功人士的共同特性。

合作是一件快乐的事情，有些事情人们只有互相合作才能做成，不合作他不能做到，你也不能做到。美国加利福尼亚大学副教授查尔斯·卡费尔德对美国 1500 名取得了杰出成就的人物进行了调查和研究，发现这些有杰出成就者有一些共同的特点，其中之一就是与自己而不是与他人竞争。他们更注意的是如何提高自己的能力，而不是考虑怎样击败竞争者。事实上，对竞争者的能力（可能是优势）的担心，往往导致自己击败自己。多数成就优秀者关心的是，按照他们自己的标准尽力工作；如果他们的眼睛只盯着竞争者，那就不一定取得好成绩。

帮助别人就是强大自己，帮助别人也就是帮助自己，别人得到

的并非是你自己失去的。在一些人的固有的思维模式中，一直认为要帮助别人自己就要有所牺牲；别人得到了自己就一定会失去。比如你帮助别人提了东西，你就可能耗费了自己的体力，耽误了自己的时间。

其实很多时候帮助别人，并不就意味着自己吃亏。如果你帮助其他人获得他们需要的东西，你也因此而得到想要的东西，而且你帮助的人越多，你得到的也越多。

你在个人生活和职业生活中的成功，取决于你与他人合作得如何。“合作”一词指在群体环境中普遍发生的社会关系。群体，一般被定义为一起工作以实现共同目标的一群人。群体的成员互相作用，彼此沟通，在群体中承担不同的角色，并建立群体的同一性。

社会学家指出，群体的成功要涉及一系列复杂的思考和语言能力，而这些能力正是许多人所没有系统掌握或完全拥有的。那些在社交方面很成熟的人，他们极容易适应任何的群体环境，能与许多不同的个体进行友好的交谈，与他人和谐地、富有成效地共事，用清楚的和有说服力的观点影响群体的思考，有效地克服群体的紧张和自我主义，鼓励群体成员守信、创造性地工作，并能使每一个人集中精力，朝着共同的目标前进。就像丹尼尔·戈尔曼在其畅销书《情商》中指出的，这些复杂的思考、沟通和社交技能对于生活中取得成果，常常比传统的智商或职业技能更加重要。你可能对你所熟知的人取得成功感到迷惑不解，因为他们似乎也不是最有知识或最聪明的，他们的成就似乎不是“你所认识的人”所能取得的。但正是因为他们具有良好的社交和沟通技能，再加上他们的学识和才智，他们取得了人们所想象不到的成功。不过，他们具有的社交和沟通的技能，许多人通过观察、实践和批判的思考也能够（而且需要）培养出来。

与他人合作比单独工作有许多好处。首先，群体成员具有不同

的背景和兴趣，这可以产生多样化的观点。实际上，与他人合作可以产生出任何个人只靠自己所无法具有的创造性的思想。此外，群体成员互相提供帮助和鼓励，每个人都能贡献出他或她独特的技能，团体的一致性和认同感激励着团体成员为实现共同的目标而努力奋斗，这是一种“团队精神”，它能使每个人最大限度地实现自己。俗语说得好：“人多力量大”“众人拾柴火焰高”。一群人一起工作，如果全力以赴，组织有序，就能在有限的的时间里取得引人注目的成就。

当然，与别人合作不等于没有原则的迁就。我们经常说世界上没有两片完全相同的树叶。每个人都是独一无二的，每个人的特殊的遗传基因的组合，决定了他们有不同的生理条件；出身背景不同，所受的教育不同，人生的经历不同等，决定了每个人都会拥有自己不同的思想情感、性格气质、思维方式。在一个文明的社会里，只要个人的行为不妨碍社会的健康发展，不妨碍他人的生活，它就有存在的权利，任何人没有权利也不能消除这种差异。因此我们不能指望得到每个人的首肯，不能与每一个人都成为知心的朋友，你也不可能喜欢所有的人。你可以不欣赏、不喜欢他，但是你不能轻视他。他只是和你不同而已，你要尊重这种不同。在与别人交往中，也不要一味地迁就别人，从而丢掉自己的个性。

※ 要学会自信和主动地和人去交往

有一个丰富多彩的人际关系世界是每一个正常人的需要。可是，很多人的这个需要都没有得到满足。他们总是慨叹世界上缺少真情，缺少帮助，缺少爱，那种强烈的孤独感困扰着他们，折磨着他们。

如果你与周围的人，关系处得不够好，你可以随便拣几个理由，说明你是如何清白无辜，不是全在他人。或许你的解释很有说服力，不过你应该想到的是，这种不良的人际环境，很大程度上，是你自

己制造的。

卡耐基发现，其实，很多人之所以缺少朋友，仅仅是因为他们的人际交往中总是采取消极的、被动的退缩方式，总是期待友谊和爱情从天而降。这样，使他们虽然生活在一个人来人往的世界里，却仍然无法摆脱心灵上的孤寂。这些人，只做交往的响应者，不做交往的始动者。

要知道，别人是没有理由无缘无故对我们感兴趣的。因此，如果想赢得别人，与别人建立良好的人际关系，摆脱孤独的折磨，就必须主动交往。

心理学家研究发现，有两点原因影响人们不能主动交往，而采取被动退缩的交往方式：

一方面是生怕自己的主动交往不会引起别人的积极响应，从而使自己陷入窘迫、尴尬的境地，进而伤及自己脆弱的自尊心。而实际上，在现实生活中，每一个人都有交往的需要，因此，我们主动而别人不采取响应的情况是极其少见的。试想，如果别人主动对你打招呼，你会采取拒绝的态度吗？生活中有一个非常有趣的现象：在硬座火车上，坐在一个“隔间”里面有六个人，如果这六个人里面至少有一个是主动交往的人，那么他们总是谈得热火朝天，一路上充满欢声笑语；如果这六个人没有一个人主动和别人交往，那么，从起点坐到终点，他们会始终处在无聊的气氛中，看书也没劲，对望又很尴尬，所以干脆闭上眼睛养神。与其尴尬地面面相觑，还不如主动打招呼，换得一路不寂寞，不是吗？当你尝试着主动和别人打招呼、攀谈时，你会发现，人际交往是如此容易。

另一方面，人们心里对主动交往有很多误解。比如，有的人会认为：“先同别人打招呼，显得自己低贱”“我这样麻烦别人，人家肯定会烦的”“他又不认识我，怎么会帮我的忙呢？”……其实，这些都是害人不浅的误解。但是，这些观念却实实在在地起着作用，