

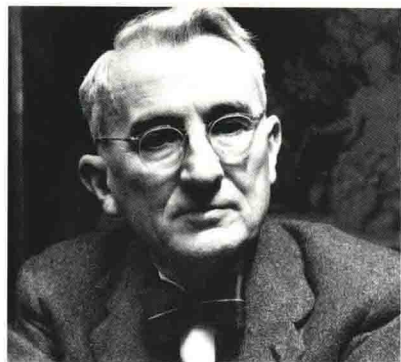


人生大学讲堂书系

人生大学名人讲堂

卡耐基 洞悉人性的人生导师

DONGXI RENXING DE RENSHENG
DAOSHI



拾月 主编

我没有上过大学，但我一向认为，从我出生那天起，就在上着人生这所大学。它没有毕业的一天，直到去见上帝。

——邓小平



吉林出版集团股份有限公司
全国百佳图书出版单位

人生大学讲堂书系

人生大学名人讲堂

卡耐基 洞悉人性的人生导师

DONGXI RENXING DE RENSHENG
DAOSHI

主 编：拾 月
副主编：王洪锋 卢丽艳
编 委：张 帅 车 坤 丁 辉
李 丹 贾宇墨



吉林出版集团股份有限公司
全国百佳图书出版单位

图书在版编目 (C I P) 数据

卡耐基：洞悉人性的人生导师 / 拾月主编. — 长春：吉林出版集团股份有限公司, 2016.2

(人生大学讲堂书系)

ISBN 978-7-5581-0759-7

I. ①卡… II. ①拾… III. ①卡耐基, D. (1888 ~ 1955) — 生平事迹 — 青少年读物 IV. ①K837.125.38-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2016) 第041409号

卡耐基·洞悉人性的人生导师

KANAIJI DONGXI RENXING DE RENSHENG DAOSHI

主 编：拾 月

副 主 编：王洪锋 卢丽艳

责任编辑：矫黎晗 张兆金

装帧设计：李 鑫

出 版：吉林出版集团股份有限公司

发 行：吉林出版集团社科图书有限公司

电 话：0431-86012746

印 刷：北京柏玉景印刷制品有限公司

开 本：710mm × 1000mm 1/16

字 数：200千字

印 张：12

版 次：2016年3月第1版

印 次：2016年3月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5581-0759-7

定 价：27.80元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与印刷厂联系调换。

第1章 良语破冰，世上没有穿不过去的墙 / 1

第一节 委婉批评：让对方看到你赤诚的心 / 2

第二节 化解尴尬：窘境失语并不是无药可救 / 8

第三节 演讲魅力：让听众心甘情愿为你鼓掌 / 12

第四节 传递乐观：上帝也会对你微笑 / 18

第五节 抛橄榄枝：以柔善的方式赢得人心 / 23

第六节 换位思考：站在对方的立场说话 / 27

第七节 旁敲侧击：适当给对方提建议 / 31

第2章 游刃有余，社交魅力势不可挡 / 35

第一节 软硬兼施：红脸白脸都要唱 / 36

第二节 晓之以情：说话要传情达意 / 39

第三节 欲取先予：心存善念，懂得感恩 / 43

第四节 勇于担当：认错也能以退为进 / 46

第五节 巧言攻心：要采蜜，就不要弄翻蜂房 / 51

第六节 以诚相待：让对方享受“贵宾”待遇 / 54

第七节 同舟共济：结合对方优势强强联合 / 57

第3章 修炼内在，掌握魅力人生的要诀 / 61

- 第一节 直视恐惧，害怕永远都是纸老虎 / 62
- 第二节 告别自卑，自信者他人才会信之 / 65
- 第三节 远离气馁，借用他人的有效经验 / 69
- 第四节 平息浮躁，舍得名利负担 / 72
- 第五节 吸取阳光，积极的心理暗示很必要 / 75
- 第六节 积蓄热忱，对梦想满怀希望 / 79
- 第七节 成事在勤，谋事忌惰 / 83

第4章 出其不意，攻其不备的谈判魅力 / 87

- 第一节 把握谈判中提问的艺术 / 88
- 第二节 谈判中让步技巧的取舍 / 91
- 第三节 1%的错误会带来100%的失败 / 95
- 第四节 知己知彼，抓准对方软肋 / 100
- 第五节 巧用激将法，事半功倍 / 103
- 第六节 沉默是一种无言的武器 / 108
- 第七节 适当保全他人的面子 / 111

第5章 擦拭心灵，来一场整顿情绪的革命 / 116

- 第一节 冲动是魔鬼，愤怒意味着无知 / 117
- 第二节 不要把时间花在争论上 / 121
- 第三节 平衡心态：让悲伤到此为止 / 125
- 第四节 抛开忧愁：不做“烦恼大王” / 129
- 第五节 活在当下：今天比昨天和明天更宝贵 / 132
- 第六节 常怀感恩：感恩的人很少为事情犯愁 / 136
- 第七节 面对现状：不要试图改变不可避免的事 / 139

第6章 不要试图改变不可避免的事 / 144

- 第一节 勿施于人，不做无用的批评 / 145
- 第二节 避免争论，共同营造快乐的氛围 / 148
- 第三节 拒绝束缚，爱对方就给对方自由 / 152
- 第四节 宽以待人，家人会更爱你 / 155
- 第五节 相互尊重，是家庭的幸福源泉 / 158

第7章 突破自己，打造卓越人生 / 162

第一节 不要为自己找借口 / 163

第二节 坚忍做主，把困难看成磨炼 / 166

第三节 秉持信念，开拓人生荒原 / 169

第四节 深信不疑，自己是独一无二的 / 172

第五节 不要吝啬自己，助人就是助己 / 174

第六节 创新思维，敢于独辟蹊径 / 177

第一节 拒绝成为平庸的失败者，人于逆境 / 163

第二节 做心中最坚强的不屈战士，生命永恒 / 166

第三节 831 入世与出世的双向选择 / 169

第四节 知己知彼，攻守兼备 / 172

第五节 831 入世与出世的双向选择 / 174

第六节 沉默是一种无言的反抗 / 177

第七节 适当保全他人的面子 / 179



第1章

良语破冰，世上没有穿不过去的墙

俗话说，忠言逆耳。有很多时候，在我们的一生之中，我们最需要听到的并不是那些阿谀奉承的赞美之言，相反，那些让我们一时难以接受的实话，才是我们人生前行的真正动力。



第一节 委婉批评：让对方看到你赤诚的心

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。——卡耐基

重视每一场谈话的质量

在人际交往的过程中，在职场道路的自我展示中，我们常常需要展开一场交谈，如何开始，如何进入正题，是否能够让人接受，这些是所有人都应该注意的谈话技巧。尤其是在公众场合之中，怎样和你的同事、朋友之间展开谈话，常常有人会发出这样的疑惑，在职场里如何对自己的同事，甚至领导说出自己的不同意见呢？这是一个非常重要的本领，有很多人都在人际关系上吃过大亏。那么如何做到让别人能够理解你传递出的意思呢？

卡耐基曾经在青年会夜校工作，对于这个工作，他个人非常满意，且全心投入。可是对于“卡耐基课堂”，同学们并不买账。

有一天，卡耐基正在演讲“对恐惧的研究”时，一位新来的男青年学生打断了他：“卡耐基先生，你说的一切都与怎样演说无关，我们不需要心理医生，我们只要一位充满机智的教师，而不是像你这样只会胡说八道。”



恰好这一幕被青年会主任看到了，她满面怒容地走进教室，丝毫不顾及卡耐基的存在，宣布今天的课程到此为止，然后要求卡耐基到她办公室说清楚这件事。卡耐基明白，自己的行为已经触怒了主任，果不其然，当天主任就宣布他被解雇了。

回到家里，卡耐基开始思考，究竟是什么让他失败了，他不停地问自己，自己的课程失败了吗？后来，卡耐基终于明白了，他的课程其实并没有完全失败，唯一值得反思的是，他不能照本宣科。

后来他又开始更深入地思考，究竟应该注意什么，这才是他需要通过这件事情吸收到的经验教训。

的确，一场谈话的质量，并不仅仅能够影响到人际关系之中最核心的部分，更重要的是，人生是有限的，一场有质量的谈话或许能够抵得上我们花费很多时间去读书、去学习。正所谓“听君一席话，胜读十年书”。

卡耐基这一次失去了青年会的工作，却让他参悟到了很多谈话技巧。在人与人的交往之中，最难的便是指出别人的错误。他同样认识到了这一点，为了解决这个问题，卡耐基在纽约公共图书馆阅读了很多书籍，从人物传记到历史人物的传奇故事，他通通看了个遍。

请站在对方的角度去评价

在卡耐基思索谈话核心的时候，他阅读了很多书籍，这里面很多典故让他有了全新的认知，其中让他领悟到谈话技巧的正是“林肯的处世哲学”。下面我们不妨来看看触动了卡耐基的这则故事：



在南北战争时，林肯总统一次又一次地任命新的将军上前线去带兵打仗，但是每一个将军——麦巴里兰、胡克尔、波普、伯恩基、格兰特，都毫无例外地相继失败，这个情况让林肯非常失望。而在当时，全国有一半以上的百姓都在痛骂这些将军，可是林肯却始终保持着沉默。后来，别人询问他为何不对这些将军做出点评的时候，他引用了一句话——“不评议别人，别人才不会评议你。”

这样的小故事并非只有一件，1863年7月，盖茨堡战役爆发。此时李将军向南撤退，突然天降大雨，李将军和他的士兵们退到波多梅克时发现他们面对着一一条高涨而无法通过的河流。面对这样的敌人，林肯命令格兰特将军立刻对李将军展开进攻。然而，格兰特将军却并没有按照林肯的指示发起进攻，反而是一拖再拖，并且找出各种各样的借口，拒绝出兵。最终暴雨停止了，李将军也借此逃脱。

听闻这个消息的林肯非常生气，但是在理智思考之后，他给格兰特将军写了一封信，信里没有半点指责，反而是写出了很多格兰特将军的心声。他说：“的确，在那种情况之下，出击李将军似乎是举手之劳的事，但是假如我当时也在盖茨堡，或许我也会像格兰特将军一样。出击很容易，可是面对伤兵的悲号哀吟、面对百姓的流离失所，或许我的抉择也会如格兰特将军一样……”

卡耐基看到了林肯的这些事迹，内心产生了很大的波动和相当深刻的感悟。他充分认识到，面对错误，尖刻的批评和斥责几乎都是无济于事的。后来，他将这则故事抄录在自己的本子上，时时刻刻提醒着自己，不要轻易去批评他人、斥责他人，而是要站在对方的角度多想一想。

除了站在他人的角度去努力思考他的所作所为之外，我们也不可避

免地会对他人提出建议和批评，无论是对待工作伙伴，还是对待自己周围的朋友，这样的场景并不少见。对此卡耐基也提出了自己的看法，那就是用自己最真诚的态度去委婉地提出建议。

在你想要表达不同意见的时候，很多人都是不管不顾地说出自己的看法，甚至带着一点点高傲，这就让对方非常不舒服，会在无意中形成“高低不对等”的局势。可如果你在否定他意见之前，先肯定他意见之中好的方面，或者是他的创新意识，这就会造成不同的结果。一段谈话开始前的赞扬，就好像牙医给病人使用的麻醉剂，拔牙虽然仍是痛苦的事情，但病人感觉到的疼痛会减轻很多。

用疑问句来代替肯定句，这是一个非常好的表达自己不同意见的方法，实际上，这也就是将自己的不同意见告诉别人的最佳句式。尤其是在指出别人错误的时候，一定要用委婉含蓄的方式，不要太直接，以免让人心生抵触。而含蓄委婉地指出他人的过错，更可以激发起他人的羞愧之心并让他们心存感激。这样他们在今后的工作中能够采取更兢兢业业的态度，同时也能够积极努力地去纠正自己的错误，使情况大为改观。

我们在要求同事为自己做事，又或者要求下属完成某项工作的时候，尽量不要用肯定句句式，比如，对别人说：“你要做这个”，或是“不要做这个”。而更应该考虑用疑问句说：“你认为这样做可以吗？”“你认为这样怎么样？”或者说“我们这样做，会不会比较好一点？”

合理并且擅长用这种委婉的表达方式来传达自己的意图，不仅能够让对方感到舒服，让对方易于改正自己的错误，同时，也维护了他人的自尊，让他们认为自己的存在的确重要，会让他希望跟你合作，而不是产生抵触情绪。

“委婉”是说话时的一种策略，也就是在阐述自己观点的时候，不要用太过直述的语言来说明问题，而是要用曲折的方法加以烘托或暗示，让他人通过自己的思考而得出结果，从中揣摩出你的意图。



这样一来，即便是批评别人，也会显得更加人性化，语气更加委婉含蓄，让人觉得你在尊重他人的人格和自信心，只有在这样的前提下指出错误，才能达到你想要的结果。

卡耐基被称作是“美国现代成人教育之父”，在传播自己的教育理念的时候，非常明确地指出，在每一堂课中，教师只担任催化剂的功能，鼓励学员采取行动，并回应谈话。教师使用两种工具，以使学员相信他们自己和他们的能力，一种是讲评，另一种是直接的帮助。

有一次，在纽约市的卡耐基课堂上，其中一个叫作玛丽的学员发表了自己的看法，卡耐基发现了非常关键的问题——尽管玛丽当时发表演讲的时候肢体僵硬，也没有一点演讲技巧，就连手势都非常拘谨和不自然，可是卡耐基却注意到，玛丽演讲的内容其实非常有趣，如果稍作调整，一定能够吸引在场的所有人。

卡耐基并没有直接批评她，而是点评道：“同学们，你们现在是不是已经感受到玛丽的进步了？”

在座的同学都非常惊讶，就连玛丽也觉得很奇怪，明明自己已经将这次演讲搞砸了，卡耐基却表扬了她。卡耐基接着说道：“你们看，她现在会使用手势了。这表示她要把她的意思告诉我们，她确实经历了她所说的事情。这就是她此次表演成功的地方。”说完，他又转过头非常真诚直视着玛丽的眼睛说道：“玛丽，你是我们的老师，如果再给你一次机会，我相信你会演讲得更好。”

玛丽听完之后，脸上立刻就露出了喜悦的笑容。在此之后，她的演讲一次比一次好，完全克服了自己紧张的缺点。

后来，卡耐基这样解释自己的意图，他认为，如果当时他对玛丽说，



你说得很好，不过如果你多一点活力，就会演讲得更好。尽管这样说并没有错，可是在玛丽的心里，就会觉得她演讲得并不好，会在心里觉得自己很差劲，这样一来她就产生了抗拒心理。反过来说，她就不会觉得这是批评了，她沉醉在成功的愉悦里，她的态度就会是肯定的、积极的，而且还能在不知不觉中放松了她自己。而其他同学也不会认为这项训练对玛丽有什么不好的地方。这是肯定的加强，而不是羞辱。班上其他学员也接受同样的训练和讲评，这样一来，所有学员都不会觉得受到批评，也不会觉得低人一等。

用赞扬取代批评

这种说话委婉含蓄的技巧如果能够运用在做思想工作，效果也是非常好的。你的领导可能会在某一时刻，碰到一些自己也把握不准的政策上的事，当你被问起这件事时，千万不要主观臆断、自作聪明、胡乱揣测。那么此时你应该怎样做呢？不妨用一些含糊性的语言加以对答。还有，如果碰到某个下属对领导处理某件事有不满情绪的时候，你也可以用调侃的方式说上一句：“某某近来对某事有点‘感冒’，恐怕是天冷的缘故吧。”——“感冒”这两个字既能够曲折地表示了事情的本意，下属也会在你风趣的批评中很主动地就承认了自己的错误。

在批评别人时，用疑问句表达批评之意，语气委婉、态度诚恳、彬彬有礼，这样别人才能更好地去接受你提出的批评。即使对方一时难以接受，也绝对不会伤了和气，更不至于令对方难堪。所以，出于善意友好的批评，不同于尖刻的讽刺、嘲弄，这些都是由批评者的出发点及态度所决定的。

所以，在卡耐基课堂上，其他的教师常常引述著名作家——也就是戴尔·卡耐基的名言，来加强讲评的功效。这些名言使教师的讲评具有



更大的可信度，而且让学员知道这些原则都是基本的真理，在人际关系方面尤为如此，学员应用了从卡耐基著作中学到的原则，因此急于要得到听众的认同和赞扬。

中国有句老话：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”其实，在我们的生活中并不完全是这样的。良药不一定是苦口的，一种带有苦味的药丸，如果表面加一层糖衣，就会使人尝觉到甜味，既容易下咽，又不会增加痛苦，同时也不会影响它的疗效。在我们批评别人之前，如果先来一番称赞，让对方先尝到一些“甜味”，然后再给予批评和建议，这样对方也就比较容易接受。

卡耐基也曾经多次说过，赞美是激励员工最快捷、最实用、最经济的办法。我们通过赞美可以达到多重效果：一、可以培养员工，提高员工的自信心和工作激情。二、保证员工的工作质量，促进他工作顺利完成。三、体现一个店长应有的个人修养。四、树立店长的个人威信。五、创造良好的企业文化。所以说，在工作之中，赞美是一种武器，能够让别人更快地打开心房，接受你所提出的建议，这也是卡耐基提出的人际交往上的准则之一。

第二节 化解尴尬：窘境失语并不是无药可救

逆境是一所锻炼人的学校，逆境使人备受困难坎坷，使人悲观失望，但也可以磨练人的意志。它可以催人上进，使懦弱转为坚毅，使安于现状转为奋发图强。

用智慧避免尴尬

尴尬是在生活中遇到的很普遍的一种情绪，是一种在面对处境窘困、不易处理的场面时所产生的张目结舌、面红耳赤的心理紧张状态。在这种时候，很多人都会觉得这是比公开的批评还使人难受的情绪，常常会引起面孔充血、心跳加快、讲话结巴等。在职场上、在人际圈里，尴尬有很多不良的影响。其实尴尬并不是不能克服的，也绝对不是人生之中最灰暗的时刻，避免尴尬的方法有很多，最根本的就是运用智慧。即便是美国教育之父卡耐基也曾经多次遇到尴尬的处境，那么这位睿智的男人究竟是怎么化解尴尬的呢？我们不妨来看看这样一个事例：

“卡耐基课程”最开始的时候，他每周给学生上两次课，内容多半都是给他们传授一些演讲的方式、方法。这种全新的内容很快就赢得了学生们的喜爱，因此，他不得不每个晚上都上课，学生太多了，几乎每次都要挤破教室。

尽管他的课程如此受欢迎，但是很快他发现了自己在课堂上最尴尬的时刻，每次都是他在讲台上滔滔不绝，学生们在台下聚精会神地听讲，可是一旦他要求某一位同学来对他的内容进行讲解的时候，这个同学往往会以“还没准备好”、“怕说不好”，又或者“我还没有想好如何运用这些原则”来推脱。

对于学生们这样的反应，卡耐基每次都只能尴尬地站在讲台上，让原本热烈的课堂气氛瞬间冷却下来。每当如此，卡耐基都觉得自己非常尴尬。

“怎么解决这个尴尬呢？”卡耐基忧心忡忡地想，甚至烦闷到在自己公寓内踱来踱去，双手不停地搓动，后来他终于想道：



“学生大多数是商人、是各种管理者、是成年人。他们要的是成果，而不是各种理论的灌输。所以，我要教给他们一种站立的姿势，一种谈话的方式，让他们在一场展示会或者会议中有效地表达自己的观点和想法。”

就是这一瞬间的灵感改变卡耐基的课程安排，也让他彻底摆脱了尴尬的局面。

卡耐基正是通过冷静地思考彻底解决了自己遭到尴尬的局面。后来，有人询问过他，是如何做到让学生们能够在他的课堂上滔滔不绝地演讲而不会冷场的？卡耐基这样解释，其实并没有特殊的方法，只是让学生们谈一些最简单的话题，比如孩提时代的经历、令人生气的事情以及一生中最悲伤的事等等。然后根据他们的演讲内容，再引出话题，让他们自由地倾诉心中的感慨。事实上，很多人不善于表达，是因为他们内心深处有一种惧怕——惧怕表现自我。

改变尴尬的小技巧

在现实生活里，我们也会遇到各种各样尴尬的局面，如何来改变这个局面呢？我们不妨来看看卡耐基提供的一些小技巧：

△随机应变，将尴尬时刻转化为自我宣传的机会

善于随机应变地处理情况不仅可以使尴尬不再那么难堪，而且能够提供了不可多得的自我表现的机会。卡耐基认为，有魅力的人往往能够在人际关系之中占得非常大的优势，这就是所谓的人格魅力。但情商高和有魅力并非是一回事，换言之，情商高的人不一定全都有魅力，但有魅力的人一定情商高。