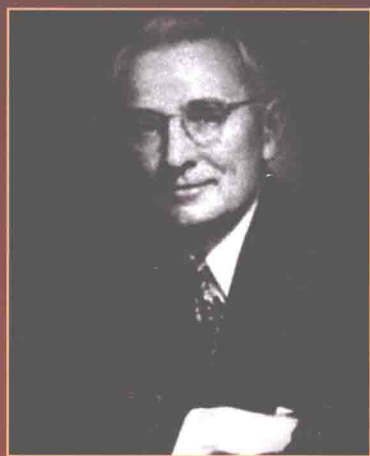


DALE CARNEGIE

当下最实用的
处世原则和生存之道

【美】戴尔·卡耐基 著
唐 汶 编译

(第二版)



卡耐基：

做一个
会说话会办事的
聪明人

全国百佳图书出版单位



化学工业出版社



卡耐基：

做一个 会说话会办事的 聪明人

(第二版)



【美】戴尔·卡耐基 著
唐 汶 编译



化学工业出版社

· 北京 ·

戴尔·卡耐基是美国著名的心灵导师和成功学大师，被誉为美国现代成人教育之父。本书选自其经典著作《人性的弱点》《人性的优点》《演讲与口才》中的精华部分。浓缩了卡耐基成功哲学中的思想精华，对人性进行了深刻的探讨和分析，帮助读者解决生活中面临的最大问题，即：如何为人处世，处理好各种纷繁复杂的人际关系；如何让自己获得勇气和自信，成为社交场合中最受欢迎的人，以及如何克服人性的弱点，发挥人性的优点，从而获得事业的成功和人生的快乐。千千万万的人从卡耐基的教育中获益匪浅。

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基：做一个会说话会办事的聪明人/[美]戴尔·卡耐基著，唐汶编译. —2版. —北京：化学工业出版社，2015.1

ISBN 978-7-122-22572-6

I. ①卡… II. ①戴…②唐… III. ①语言艺术-通俗读物②人际关系学-通俗读物 IV. ①H019-49②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第296051号

责任编辑：丰 华 李 娜
责任校对：陈 静

装帧设计：张 辉

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：化学工业出版社印刷厂
710mm×1000mm 1/16 印张20 字数304千字 2015年3月北京第2版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：39.80元

版权所有 违者必究



卡·耐·基：做·一·个·会·说·话·会·办·事·的·聪·明·人

FOREWORD

前言

我从1912年开始，就在纽约为那些职业和专业男士及女士们开教育课程。我最初只开了关于演讲的课程，这种课程主要是用实际经验来训练成年人，使他们敢于在商业谈判和公共场合中自如地表达自我，以便更清楚、更有效、更镇定地发表他们的意见。经过一段时间的实践之后，我逐渐发现这些人虽然需要接受训练以提高他们的演讲能力，但是他们更需要在日常事务和人际交往中提高与人相处的能力。

而且我也逐渐发现，我本人也非常需要这种训练。当我现在回忆起当时的情形时，我就会对自己贫乏的知识感到惶恐不安。我真希望在20年前就读到这么一本书，提高自己在这方面的技能，那么这将是一件珍宝！

如果你是一位商人，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，或者是一位家庭主妇、建筑师或工程师，情况也同样是如此。几年前，由卡耐基基金会赞助的一项调查研究显示了一个极其重要的事实：即使在工程技术工作方面，一个人所获得的高额薪水，也只有不到15%是因为他的技术知识，而其他的85%则是因为他的人际交往，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持续许多年了，同时我还在美国的电机工程学会纽约分会开办了讲座，大约有超过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中，获得最高报酬的并不是那些专业知识最多的人。你看，我们可以每周花费25美元到50美元雇用工程、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；但是除了技术知识之外，又善于表达自己的内心思想、同时又具备领导才能和激发他人才能的能力的人，他们的收入必然会比其他人高。

著名的“石油大王”洛克菲勒在他的事业达到巅峰的时候，曾这样说：“如果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。我愿意付出任何代价来购买这种能力。”

难道你不赞同每个大学都应该开设这种实用课程，来开发这个世界上最宝贵的能力吗？这种课程是如此的实用而且需求迫切，但是我还没有发现有哪所大学专门开设了这种课程。

芝加哥大学和青年会联合学校曾经做过一项耗资 25000 美元的调查，以考察成年人究竟关心哪些事情。这次调查花了两年时间，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接受了调查，他们回答了 156 个问题，例如“你的职业和专业是什么？”“你的教育程度如何？”“你如何打发闲暇时间？”“你有多少收入？”“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，等等。

于是，这个调查委员会决定专门为成年人开设这样一门课程，以帮助人们解决这些问题。虽然他们尽了最大的努力来寻找有关教材，但是什么也没有找到。他们最后找到一位世界著名的成人教育专家，问他有哪些书适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还没有人写过。”

据我所知，他的话是对的，因为我自己也花了许多时间寻找关于人际关系的实用书，但是一直没有找到。于是我就尝试着为我的学员写了一些这样的书。我希望你们也能喜欢它。

我认真阅读了我所能找到的所有材料，包括家庭问题专家迪克斯的报纸专栏问答、离婚法庭记录、双亲杂志，以及阿尔弗斯特教授、阿德勒和詹姆斯教授的

著作，等等。此外，我还雇了一名受过专业训练的速记员，用一年半左右的时间在图书馆阅读我没有看过的东西，研究各种心理学专著，翻阅了成百上千篇杂志文章，还抄写了许许多多的传记，以了解各个时代伟大人物是如何与他人交往的。我读过各个时代的伟人传记，包括从恺撒到爱迪生的，以了解他们是如何为人处世的。我决心不惜花费大量的时间和金钱，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。

我还访问过几十位成就卓著的人物，其中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，以了解他们的为人处世之道。

在这些材料的基础上，我准备了一篇简短的演讲稿，题目就叫《如何影响他人并赢得朋友》。之所以说这篇演讲稿很短，因为它最初确实很短，不过现在我已经将它扩充到了一篇一个半小时的演讲稿。这些年来，我每个季度都在纽约的卡耐基研究中心为人们做这篇演讲。

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。这项工作简直是太有趣了！这些人完全被我这种新型的实验方法迷住了，这是有史以来第一个为成年人开设的、也是唯一的人际关系课程。

有一个学员，他是一位老板，拥有314名员工。长期以来，他总是用批评和责难的口气数落他的员工，从来没有赞扬和鼓励过他们。当他学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气氛，每个员工也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，我在公司走动的时候，没有人和我打招呼。我的员工看到我走近时，会立即转过脸去。但他们现在都成了我的好朋友，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。更加重要的是，他在工作 and 家庭中都获得了更多的幸福。

还有许多推销员因为采用了我书中的规则，迅速增加了他们的销售额。例如，许多推销员找到了新的客户，而他们在以前是根本找不到这些客户的。一些

公司的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。有一位高级职员就在班上的演讲中说，他的年薪增加了 5000 美元，主要就是因为他采用了这些规则。费城煤气公司还有一位高级职员，他因为喜欢和别人斗嘴，又加上领导无方，公司决定对他降职，但是在接受训练之后，65 岁的他不仅没有被降职，而且还晋升了职务，增加了薪水。

那些参加毕业聚会的夫人也经常对我说，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、更加快乐了。尤其是那些男士，他们常常对自己在工作上所获得的新成就感到惊异，认为这一切就像魔幻一般！他们有时甚至会激动万分地打电话到我家来，将他们所取得的新成就迫不及待地告诉我。

哈佛大学著名教授詹姆斯曾这样说道：“和我们所应该取得的成就相比，我们只是处于半醒的状态。现在我们只利用了我们身心资源的很小一部分。从广义上来说，人类现在还只是生活在自身潜能远远没有得到开发的狭小天地中。人类具有各种潜力，但却不曾开发和利用。”

好了，已经说了够多了，让我们立刻言归正传。

戴尔·卡耐基

本文节选自戴尔·卡耐基为《美好的人生》一书所写的序言



卡·耐·基：做·一·个·会·说·话·会·办·事·的·聪·明·人

CONTENTS

目录

第一章 ◎ 读懂人性 /1

1. 不可不知的人性 /2
2. 林肯的秘诀 /6
3. 不说任何人的缺点 /9
4. 每个灵魂都渴望赞美 /11
5. 失去尊重感的悲剧 /14
6. 欣赏的力量 /16
7. 没有一件东西比对自尊的渴望更迫切 /18
8. 真心肯定别人，不要吝啬赞美 /20

第二章 ◎ 知己知彼 /23

9. 首先激起对方急切的欲望 /24
10. 从对方的角度思考问题 /27
11. 真正的双赢 /32
12. 如果你不关心他人想要的，那么对方
也不会关心你想要的 /35
13. 想成功首先学会关心他人 /38



第三章 ◎ 热情真诚 /41

- 14. 最伟大魔术师的奥秘 /42
- 15. 想结交朋友，就要付出热情和真诚 /45
- 16. 对他人表现出兴趣时一定要真诚 /48

第四章 ◎ 笑的力量 /51

- 17. 价值百万的微笑 /52
- 18. 微笑实验 /54
- 19. 想办法让自己高兴起来 /56

第五章 ◎ 牢记对方名字 /59

- 20. 名字里的神奇力量 /60
- 21. 安德鲁·卡耐基成功的原因 /62
- 22. 牢记并利用他人的姓名 /64

第六章 ◎ 黄金法则 /67

- 23. 最有趣的谈话家 /68
- 24. 倾听艺术 /70
- 25. 面对抱怨时 /72
- 26. 穿越灵魂的注视 /75
- 27. 谈论对方感兴趣的话题 /77
- 28. 总是能获得回报的原理 /80
- 29. 人性中最深的渴望就是被别人欣赏 /82

- 30.赞美的力量是惊人的 /84
- 31.放之四海皆准的黄金法则 /86

第七章 ◎ 沟通圣经 /89

- 32.多谈别人，而不是你自己 /90
- 33.永远避免和别人发生争执 /93
- 34.恨由爱止，而非恨止 /95
- 35.不要当面指责别人的过错 /98
- 36.讽刺和谩骂永远也不可能起作用 /101

第八章 ◎ 处世之道 /103

- 37.富兰克林的处世方法 /104
- 38.谦虚而有策略，你将无所不能 /108
- 39.勇于承认自己的错误 /111
- 40.妥协的收获要比期望的多 /114
- 41.一滴蜂蜜比一加仑的胆汁能捕到更多的苍蝇 /116
- 42.友善的态度会得到立竿见影的效果 /118

第九章 ◎ 宽容大度 /123

- 43.让对方说“是” /124
- 44.争论根本没有用 /126
- 45.给对方说话的机会 /129
- 46.想赢得朋友，就让你的朋友表现得更出色 /131
- 47.让对方觉得那是他的主意 /133





- 48. 将欲取之必先予之 /136
- 49. 从他人的立场出发 /138
- 50. 从对方的兴趣和动机推断 /140

第十章 ◎ 给予同情 /143

- 51. 自我克制 /144
- 52. 软化的功效 /147
- 53. 首要原则就是给予同情 /149
- 54. 激发更高尚的动机 /151
- 55. 让对方觉得自己诚实正直 /153
- 56. 将你的想法戏剧化 /155
- 57. 换个角度来解决问题 /157
- 58. 提出富有意义的挑战 /159

第十一章 ◎ 批评的艺术 /163

- 59. 批评别人时，请这样开始 /164
- 60. 旁敲侧击地提醒 /168
- 61. 批评别人之前，先反思自己 /171
- 62. 没人喜欢被指指点点 /174
- 63. 给别人保留面子 /176

第十二章 ◎ 高效激励 /179

- 64. 赞扬就像阳光一样 /180
- 65. 学会给人“戴高帽” /183

- 66. 鼓励更易使人进步 /186
- 67. “让别人乐意效劳”原理 /189
- 68. 忘记自己的利益，多去关注别人的利益 /191

第十三章 ◎ 做最好的自己 /193

- 69. 你必须做自己 /194
- 70. 我不可能成为别人 /196
- 71. 无论你做什么，都要做最好的自己 /199
- 72. 不要试图改造对方 /202

第十四章 ◎ 和谐为家 /205

- 73. 不要随意批评家人 /206
- 74. 真诚地赞美你的另一半 /209
- 75. 注意生活中的细节 /212
- 76. 对家人要像对陌生人一样殷勤有礼 /214
- 77. 不要做婚姻的无知者 /217
- 78. 如何与女性相处 /220

第十五章 ◎ 热爱工作 /229

- 79. 没有时间去忧虑 /230
- 80. 沉浸在工作中 /232
- 81. 让自己一直忙着 /234
- 82. 不要为小事烦恼 /238





第十六章 ◎ 拒绝忧虑 /241

- 83. 我们在小事上浪费太多时间 /242
- 84. 不要自寻烦恼 /245
- 85. 担心的事到底真正发生的有多少? /248
- 86. 接受不可避免的事实 /250
- 87. 对不可避免的事，要轻松地承受 /254
- 88. 到此为止 /258

第十七章 ◎ 自身定位 /261

- 89. 到底应该为“哨子”付多少钱? /262
- 90. 不要试着去锯木屑 /266
- 91. 做自己喜欢的工作 /271
- 92. 职业选择参考 /275
- 93. 管理金钱的原则 /278

第十八章 ◎ 远离疲惫 /287

- 94. 在你感到疲劳之前就休息 /288
- 95. 消除心理上的疲劳 /292
- 96. 说出你的心事 /296
- 97. 养成良好的习惯 /300
- 98. 摆脱失眠的痛苦 /304

第一章

读懂人性

1. 不可不知的人性
2. 林肯的秘诀
3. 不说任何人的缺点
4. 每个灵魂都渴望赞美
5. 失去尊重感的悲剧
6. 欣赏的力量
7. 没有一件东西比对自尊的渴望更迫切
8. 真心肯定别人，不要吝啬赞美





卡·耐·基：做·一·个·会·说·话·会·办·事·的·聪·明·人

1. 不可不知的人性

一个人无论做错了什么，无论他的错误有多么的严重，百分之九十九的人都不会责怪自己。1931年5月7日，纽约市警察局有史以来最大范围的追捕行动达到了最高潮。经过数周的调查，“双枪”克劳尔——这个既不抽烟也不酗酒的杀手，陷入了重围，被困在了西尾街其女友的公寓里。

一百五十多个警察和侦探在他隐蔽的地方设下埋伏，并在公寓屋顶上凿了一个洞，想用催泪瓦斯把这个“警察杀手”给熏出来。同时，他们还在四周的建筑物顶上架设了机关枪。这个纽约环境最优美的居住小区在接下来的一个多小时里枪声不断。克劳尔躲在一个堆满杂物的扶手椅后面朝警察射击。超过十万民众在街上惊恐万分地目睹了这次枪战。在此之前，纽约市从来都没有出现过这样惊险的场景。

当克劳尔被捕后，警察局长官E. P. 马罗尼宣称这位暴徒是纽约有史以来最危险的罪犯之一。“他会因为极其微小的一点事而大开杀戒”，警长说道。

但是，“双枪”克劳尔是怎么看待他自己的呢？我们了解到，在和警察激烈交火的时候，他竟抽空写了一封公开信，从伤口涌出来的血还染红了信纸。克劳尔在信中写道：“在我的身躯下隐藏着一颗疲惫的心，但这是一颗善良的心——一颗绝不会伤害任何人的心。”

在这之前不久，克劳尔驾着车，和他的女朋友在长岛的乡间公路上调情。一名警察走上前，请他们出示驾驶执照。

克劳尔二话不说，直接拔枪朝这名警察连开数枪。警察应声倒下，克劳尔跳出车来，捡起了这名警察的左轮手枪，又对着这名警察的尸体连开了几枪。就是这样的一个人，却还口口声声说“不会伤害任何人”。

克劳尔被判了电刑。在被押送到星星监狱的死刑房后，他居然说：“这就是自卫的代价？这难道就是我为捍卫自己的权利所付出的代价？”

这个故事试图说明的是：“双枪”克劳尔一点都不为他自己犯下的滔天罪行感到后悔。



这是罪犯中一种很少见的态度吗？如果你认为是的话，请继续听听下面的这个故事。

“我把一生中最好的时光都奉献给了别人，让别人过上了更好的生活，但是我所得到的只有耻辱和追捕。”

这就是奥·卡本说的话。他就是美国的全民公敌——最邪恶的黑帮首领，曾经横行于芝加哥等地。然而，卡本却从来都不思悔改。实际上，他总是认为自己是一个慈善家——一个被误解了的公共慈善家。

荷兰人苏尔兹是纽约最臭名昭著的歹徒之一，他最终死在其他黑帮歹徒的枪口下。死前，他也认为自己是一个公众慈善家、大好人。一次，有一家报纸采访他，他居然厚颜无耻地宣称自己是一名热心的慈善家，而且对此深信不疑。

刘易斯·罗斯是纽约星星监狱的监狱长，我曾写信与他探讨过这个问题。我们的通信颇有意思，关于这点，他回信说，在星星监狱里，几乎没有罪犯认为自己是犯罪的。他们就像普通人一样，会为自己的罪行辩解、开脱。他们泰然自若地告诉你为什么他会开枪，为什么会撬开别人的保险柜。他们中的大多数人都试图通过荒谬的逻辑来为他们的反社会行为辩解，并且最后都坚持认为自己不应该被关进监狱。

如果奥·卡本、“双枪”克劳尔、苏尔兹，还有监狱高墙后的那些狂徒一点也不为自己的行为后悔，那么我们日常所接触的那些人又是否会为他们的所作所为而忏悔呢？

约翰·瓦纳马克是瓦纳马克连锁店的创始人。一次，他说道：“30年前，我就了解到批评别人是件很愚蠢的事。我并不埋怨上帝在分配我们智慧时的不公平，因为我们要克服自身的缺陷已经非常困难了，当然更没有时间去埋怨上帝。”

瓦纳马克很早就意识到了这一点，但是我在这个冷漠的世间独自摸索了三十载，才领悟到这个道理：一个人无论做错了什么，无论他的错误有多么的严重，百分之九十九的人都不会责怪自己。

批评毫无作用，它会让被批评的人处于一种自我保护的状态，竭尽全力为自己的错误辩解。批评也是很危险的，它会伤害到一个人宝贵的自尊，伤害到一个人的自重感，最终激起怨恨。

一位世界著名的心理学家斯丁尔通过他的试验证明：动物学习那些它们



卡·耐·基：做·一·个·会·说·话·会·办·事·的·聪·明·人

认为是正确的行为会十分迅速，而且记得更牢固。这远远比通过惩罚它们错误的行为来教育它们更为迅速有效。随后，这个试验运用到了人的身上。通过批评，人们一般不会改变旧有习惯，反而会激起怨恨和不满。

汉斯·瑟勒，另一位伟大的心理学家，曾经这样说过：“人们厌恶批评就如同渴望认可一样。”

批评带来的怨恨会打击员工的积极性，影响你和家人、朋友的感情。同时，你所批评的境况仍然得不到改善。

俄克拉荷马州的乔治·约翰顿是一家建筑工程公司的安全协调员，他的职责之一就是监督员工佩戴好安全帽。以前，当他看到员工没有在工地上佩戴安全帽时，就会上前强调一大堆规章制度，再命令员工佩戴好安全帽。通常的情形是，员工会不得已戴上他们的安全帽，但是当他走后，他们又会把帽子摘下来。

于是，约翰顿决定采取另一种方法。一次，他遇到一些没有佩戴好安全帽的员工，于是走上前亲切地询问这些员工佩戴这些帽子是否舒服，大小是否合适。接着，他用一种关切的语调提醒那些员工，安全帽是用来保护他们的。所以建议他们在工地时，最好还是戴好安全帽。结果越来越多的员工愿意配合他的工作，而埋怨和不耐烦的抵触情绪也大大减少。

如果你稍微翻翻历史文献，就会发现这种例子早已经司空见惯了。就拿共和党西奥多·罗斯福和塔夫脱两位总统之间的争吵为例，那次争吵弱化了共和党，进而帮助民主党的伍德罗·威尔逊入主白宫，从而使美国在第一次世界大战中写下了光辉灿烂的一笔。让我们再一起来看看事情的经过吧。

1908年，西奥多·罗斯福即将卸任，他原打算支持塔夫脱竞选总统。随后，罗斯福去非洲打猎。当他返回后，由于塔夫脱的各项政策远远偏离了他的既定政策，这让他十分生气，他严厉批评了塔夫脱总统的保守政策。为了第三次当选总统，罗斯福组建了国家进步党。在这次选举中，威廉姆·霍华德·塔夫脱领导的共和党只拿下了两个州——佛蒙特州和犹他州，这是共和党历史上最惨烈的挫败。

西奥多·罗斯福对塔夫脱横加指责，但是塔夫脱总统接受了吗？当然没有。他眼里含着泪水，委屈地说：“我真不明白要怎么做才能让他满意。”

那应该责怪谁呢？是罗斯福还是塔夫脱？坦白地说，我不知道，我也不