

卡内基全书

中国友谊出版公司



卡内基

全书

KANEIJI GOUTONG YU

RENJI GUANXI

卡内基沟通与人际关系

戴尔·卡内基 / 著 © 詹丽茹 / 译

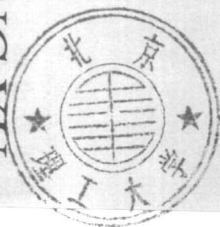
# 卡内基



# 全书

KANEJI GOUTONG YU  
RENJI GUANXI  
卡内基沟通与人际关系

戴尔·卡内基 / 著  
詹丽茹 / 译



988404

**图书在版编目(CIP)数据**

卡内基沟通与人际关系/美国卡内基(Carnegie, d.)  
著;詹丽茹译. - 北京:中国友谊出版公司, 1998.4

ISBN 7-5057-1435-X

I. 卡… II. ①卡… ②詹… III. 人际关系 IV. G912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 26311 号

<b>书名</b>	卡内基沟通与人际关系
<b>作者</b>	美国 戴尔·卡内基 詹丽茹译
<b>出版</b>	中国友谊出版公司
<b>发行</b>	中国友谊出版公司
<b>经销</b>	新华书店
<b>印刷</b>	北京市丰华印刷厂
<b>规格</b>	850×1168 毫米 32 开本 7.875 印张 177000 字
<b>版次</b>	1998 年 1 月第 1 版
<b>印次</b>	1998 年 1 月北京第 1 次印刷
<b>印数</b>	1-10000 册
<b>书号</b>	ISBN 7-5057-1435-X/Z·154
<b>定价</b>	14.00 元
<b>地址</b>	北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼
<b>邮编</b>	100028 电话 (010)64668676 合同登记号:图字 01-98-0012

# 这本书会帮助你达到八个目标

一、跳出窠臼，用新的方式思考，产生新的观点，发现新的目标。

二、很快，而且很容易交到新朋友。

三、受人欢迎。

四、使别人的想法同你一样。

五、增加你的影响力、你的威望和完成事物的能力。

六、处理别人的抱怨，避免纷争，使你的人际关系保持顺畅。

七、演讲能讲得更好，与人交谈生动有趣。

八、在同僚之中，引起大家做事的热忱。

本书以三十六种语言，帮助千万个读者完成以上诸事。

FK04/21

# 序

黑幼龙

1987年我在美国接受卡内基训练的时候，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《如何赢取友谊与影响他人》。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，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。

原来这中译本是未经授权的。

当时我真是百感交集。

卡内基图书室的书架上还陈列有日文、法文、德文、西班牙语……的《如何赢取友谊与影响他人》。这些书在书架上显得洋洋得意。而我们的中文版却要躲在角落里，见不得天日。

过去的都已经过去了。

从今天起，我们已经有正式授权翻译的中文本了。

我们可以很有尊严的分享卡内基先生的智慧，也能因而将成果回馈社会。

卡内基训练的精神是以这本书的内涵作基础。就成千上万即将接受卡内基训练的人而言，这本书的诞生真是个大喜讯。

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,使得卡内基的讯息更能铭刻人心。

## 缘 起

在 20 世纪的前三十五年，美国的出版界出版了超过二十万册的书籍，其中大部分相当枯燥，而且销售情形也很不好。一家闻名全球的大出版社经理向我承认，他的出版社虽然已有七十五年的历史和出版经验，但他们所出版的书籍，八本之中，仍有七本赔钱。

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，教育商业界人士和一般专业人员。最早，我只开设有关演讲的课程——那是专为训练成人而设的。我采用实际的经验，使他们能有敏捷的思考力，并能表达自己的意念，使他们无论在生意面谈或群众面前的演讲，都能表达得更清楚、更有力也更详细周全。

但随着时间过去，我发现这些人不仅在讲话技巧上极需训练，而且在每天的生意或社交场合中，如何与人相处，更是迫切需要琢磨的艺术。

我还逐渐体察到，我自己本身也同样需要这方面的训练。回顾往事，自己缺乏理解和技巧的情形，实在令人吃惊。我多

么希望在二十年前能拥有这样一本书，那将是何等无价的恩物！

如何与人相处，这大概是你所面对的最大问题，尤其是在商场上。不错。但假如你是家庭主妇、建筑师或工程师，情形也一样。根据“卡内基教学促进基金会”早期的研究，发现了一个极重要、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，在工程界来说，约有百分之十五的人认为，其成功之因在于技术方面的知识；另百分之八十五的人则认为，是人类工程的技术——即个性与领导别人的能力。

好几年来，我每一季都在费城的“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，总共大约有一千五百余名的工程师参加了这个课程。他们前来参加，是因为经过了好几年的观察和本身的经验，他们终于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、建筑等专才，可得到一般普通的薪水。但假如你除了专业之外，再加上能表达意见、发挥领导能力、引起别人的热忱等等——就更能升官发财了。

约翰·洛克菲勒在其全盛时期说过：“与人相处的能力，如果能像糖和咖啡等商品一样是可以买得到的话，比起太阳下的许多事物，我会为这种能力多付一些钱。”

你想，这世上的所有大学，是否为了开发世界上价钱最高的能力，而设计出一些课程呢？纵使只有一个大学，只开出一门实用、合乎一般成人常识的课程来，我也不致没有注意到而贸然写下此书了。

芝加哥大学和青年会各地学校，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，并耗资两万五千美元。调查的最后一部分，是在康涅狄克州的梅里登举行的，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访问，并被要求回答一百五十六个问题。如：“你的专业是什么？做什么生意？你的教育程度？如何运用休闲时间？你的收入？嗜好？雄心壮志？困难？读书的时候，对什么科目最感兴趣？”等等。调查的结果显示，健康是成年人最关心的问题，其次是——如何了解人，如何与人相处，如何使人喜欢你，如何使别人想法同你一样等。

于是，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，请问他是否有合乎这些成人需要的书籍。“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。”

我由经验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，而费去了好几年时间。

既然这样的一本书尚未诞生，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。

为了准备这本书，我几乎读遍了与“人际关系”这个主题有关的资料——报纸专栏、杂志专文、家事法庭的记录、古代哲学家和当代心理学家的著作等。此外，我还聘请了一位受过训练的研究专家，花了一年半时间跑遍各图书馆，搜集我以前所遗漏的东西。他遍寻心理学方面的书册，还有数百份杂志的文章；他研究过数不清的传记，想探考出各代伟大领导人物如何处理人事。从凯撒到爱迪生，我们详细阅读这些伟人的传

记,研究这些人的日常生活。光是西奥多·罗斯福一人,我们便阅读了上百本的传记。我们下定决心要不计一切,尽量找出各年代与“如何赢取友谊及影响他人”这个主题有关的各种实用思想。

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。如:发明家马克尼和爱迪生;政治领袖富兰克林·罗斯福和詹姆士·法利;商业巨人欧文·杨;电影明星克拉克·盖博和玛丽·皮克佛;还有探险家马丁·詹森等——想办法去挖掘他们在处理人际关系时,所运用的种种技巧。

由这些材料,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,这个谈话的确很短。但没多久,便已发展成费时一个半钟头的演讲了。好几年来,我一直在纽约的“卡内基学院”,为每一季的训练课程发表这样的谈话。

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,告诉班上的学员。这种作业多么有趣!这些男男女女,渴望自我改进,都十分喜欢这个观念——在一个新的实验室里工作——这是有史以来,第一个为成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。然后是单张、小册子,每一次都在尺寸和内容上不断扩充。十五年之后,这些实验和研究便集结成这本书。

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。许多人都因为应用了这些原则而改变了一生。

举个例子：有个拥有三百一十四名雇员的公司老板，参加了我们的训练。过去好几年来，他一直毫无节制地批评和责骂雇员，很少讲些鼓励或感激的话。在研究过本书所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，他的企业组织激起一种新的忠诚、新的热忱和新的团队精神。原本三百一十四名敌人变成了三百一十四名朋友。他在训练中说道：“以前，我走过自己的事业领域，没有一个人同我打招呼。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，甚至连守卫门警都亲切地直呼我的名字。”

这位老板同时还得到更多利润、更多休闲时间。更重要的，他在事业和家庭当中，都得到更多的快乐。

许多销售人员在应用了这些原则之后，销售量大为增加。他们增添了许多客户——都是以前曾经推销而没有成交的客户。有许多主管职权和薪水都增加了。一位在费城瓦斯公司工作的主管级人士则报告道，在他六十五岁的时候，由于平时好与人斗，又没有能力好好领导属下，以致被列名准备降低职等。在上过训练班之后，这位主管不仅解除了被降职的危机，并且还增加了薪水。

每当课程快结束的时候，训练班都会举办餐会，邀请受训人的眷属参加。许多人告诉我，自从他们的另一半参加训练课程之后，家庭生活变得快乐多了。

许多人通常会为自己刚达到的新成果感到惊奇不已，因为那太不可思议了。在某些例子里，由于当事人实在太兴奋，便在星期日上午打电话给我，因为他们实在等不及要在四十八小时之后，才能在训练班上报告他们的经历。

有位男士，被这些原则的谈话所激动，整个晚上都和其他

的学员热烈讨论。到了凌晨三点钟,其他学员都回家了,但这位男士仍然激动不已。因为他发现自己一向所犯的错误,也因为一个新的期望在他面前展开,以致他根本没办法入睡。在接连的两个晚上,他也都兴奋得睡不着觉。

他是怎么一个人呢?是个愚直、没有受过训练的新手?错了。他是个久经世故的艺术品经销商,精通三国语言,而且在欧洲的大学获得两个学位。

不久之前,我接到一位旧式的法国贵族写来的信。这位贵族的祖先,曾在霍亨左伦王朝(Hohenzollens)担任过好几代的职业军官。此封信是他在横渡大西洋的轮船里写的。信中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,在经过十四个星期的训练之后,所获得的东西,要比他上了四年哈佛大学所学的还多。荒谬吗?可笑吗?神妙吗?你想用什么形容词都可以。我只是报告事实,没有添加任何评论。而这位保守色彩极浓的哈佛毕业生,是在众人面前公开演讲时说了这些话。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,当晚的听众约有六百人。

著名的哈佛教授威廉·詹姆士说过:“拿我们所具有的本质相比,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。”

那些被你“习惯性地糟蹋掉”的能力!本书的唯一目的,便是帮助你去发现、开发这些能力,并且因此而得利。

普林斯敦大学校长约翰·西本教授说过:“教育,是在培养能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——你仍然没有增加一点“满足各种生活状况的能力”，那么，我就得注意本书是否彻底失败了。因为，赫伯特·史宾赛说过：“教育的最大目标是行动，而不是知识。”

而，这正是一本行动的书。

戴尔·卡内基

1936

## 如何利用本书的九个建议

一、假如你想充分利用本书，你必须先具备一项不可或缺的条件。这条件十分重要，若缺少了，则纵然有其它千百个条件也获益不大。但假如你具备这个条件，则纵使没有阅读这篇建议的文章，也一样能达到意想不到的结果。

这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；一种坚定的、想要增进自己处世能力的决心。

你如何培养出这种需要来呢？要随时提醒自己这些原则是何等重要，如何帮助你进入一个更丰富、更快乐、更满足的人生。要常常告诉自己：“我的人缘、幸福和价值感，大部分建立在待人处世的技巧上。”

二、首先，把每个章节很快地看过一遍，以便有个整体的印象。但，千万别急着看下一章——除非你只是读着好玩。假如你真的想增进处理人际关系的能力，那就重头开始，再把那一章全部仔细看一遍。长期说来，这种阅读方法反而节省时间，而且更能获得成效。

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。

四、阅读的时候，可用各种色笔来做记号。凡遇到你认为

可以用得上的意见，便在文字下面划线。假如那是个上好的意见，还可以做上“★★★”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。

五、有位女士在一家很大的保险公司当了十五年的营业处经理，每个月都要把公司当月所公布的最新契约内容再看一遍。同样一份内容差不多的契约，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在心里。

我有次花了将近两年的时间，写了一本有关演讲的书。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。我们忘记事情的速度，有时十分惊人。

所以，假如你想充分利用此书，别以为游览过一遍就够了。你不但要好好地从头到尾读过一遍，而且每个月还要花几个钟头去复习。每天把这本书放在书桌前，常常去翻它，把里面所谈到的许多改进方法牢记在心头。记住，这些原则是否能精练，只有靠不断地复习和应用才能养成习惯，没有别的方法。

六、萧伯纳说过：“假如你想‘教’别人一些东西，那么他永远也学不来。”不错，学习是一种活动的过程，我们要“做”才能学得来。所以，假如你想精通这些原则，就要想办法去“做”。只要一有机会，就赶快应用这些原则，否则，你很快就会把这些原则忘掉。只有用过的知识，才会牢记在心里。

也许你觉得不可能随时随地应用这些原则。我知道，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倡的每一件事。举个例子：在你不高兴的时候，批评或谴责别人，要比试着去了解这人的观点容易多了。而畅谈自己想要的东西，

也比谈别人想要的东西来得自然。诸如此类——所以，在你读这本书的时候，要记得你不只想获得某些讯息，你是想养成某些习惯，或是说，你想开始一种新的生活方式。当然，这需要时间和每日不断地应用。

所以，要多翻阅此书，把这本书当成是人际关系的工作指南或手册。只要你一碰到特殊的问题——像处理孩子的问题、说服配偶的某些看法或是让一个气恼的顾客转怒为喜——千万别轻举妄动。顺着情绪或本能去料理事情，通常会出问题。这时，你得马上翻开此书，把你标上重点的地方复习一下，然后想办法应用到你的问题上面，再静观事情会有什么神奇的变化。

七、跟你的配偶、子女或雇员约定好，假如他们发现你违反了某些原则，就罚你几分钱或几块钱，想办法把学习的过程弄得生动有趣。

八、华尔街一家银行的总裁，有一次在训练班中描述，他如何利用一套高效率的方法去自我改进。这位银行家只上过几年学校，后来却成了全美极有分量的金融业者之一。他承认，自己的成功应归功于这套高效率的方法。以下便是他的叙述：

“好几年来，我一直用记事本记下每天所有的行事，然后在每个星期六晚间仔细对照、反省、重新检讨和评估。家人知道我的这个习惯，所以从来不曾星期六晚间为我安排任何节目。每个星期六，我吃过晚餐，便独自取出记事簿，按着行事记录逐一回顾一周来的每次面谈、讨论或会议。我自问：

“那时候，我有没有犯下什么错误？”

“有哪些地方我做对了——是否还可以做得更好？该如何



改进？”

“由那一次的经验，我学到什么？”

“这个每周一次的检讨，使我发现自己犯了许多错误，因而时常闷闷不乐。但时日一久，犯错的比例就愈来愈少。这个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。”

“这方法增强我下决断的能力——也使我在与人交往的过程中，获得许多帮助。这一点都没有夸张。”

在你应用本书所提到的诸原则时，为什么不也采取类似的方式去审视其效果如何？至少，我认为会有两个成效：

(一)你会发现这个富有教育意味的过程，不但十分有趣，而且价值不可限量。

(二)你会发现自己的处世能力，进步神速。

九、此书后面附有好几个空白页，以供你记下应用每个原则的记录。写下姓名、日期、成果等等。这样的记录，可以激发你达到更大的成效。

为了充分利用本书，你应该：

(一)使自己具有深切的欲望，想精通人际关系的种种原则。

(二)每章至少读过两次，再进入下一个章节。

(三)阅读的时候，时时停下来自问，该如何应用书中所提出的建议。

(四)画下重点。

(五)每个月温习一次。

(六)遇有机会就马上应用这些原则。把本书当作工作指南或手册，以解决日常碰到的难题。