

人性的弱点



前言

随着经济和社会的快速发展，人们的生活节奏也在加快，越来越多的人在事业中苦苦挣扎，历经坎坷和苦难之后，深感事业成功的首要因素并非是他们丰富的专业知识，而是那种善于言谈、善于巧妙地改变他人的想法、善于推销自己的能力。卡耐基开创的人生成功学正是提高人们这种能力的最佳选择。

卡耐基是美国著名的成人教育家，他运用心理学知识，对人类的心理特点进行探索和分析，开创和发展了一种融演讲、推销、为人处世、智力开发为一体的独特的成人教育方式。

卡耐基从一个默默无闻的乡村男孩，成为饮誉世界的成功学大师，其间经历了异常艰苦的人生跋涉。

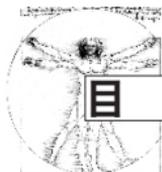
美国卡耐基成人教育机构、国际卡耐基成人教育机构和它遍及世界的分支机构多达一千七百多个。接受这种神奇教育的不仅有明星、巨商、各界领袖，也有军政要人、内阁成员，甚至还有几位总统，人数多达几千万，影响了整整几代人，而且现在仍继续影响着世界各国人民。

卡耐基一生著作颇丰，他的作品蕴含着超人的智慧、严谨的思维，在道德、精神和行为准则上指导着万千读者，给人以鼓舞和启迪，让人

们从中汲取力量，开创崭新的人生。这是因为他的著作不是一般的理论学术书籍，而是以“卡耐基训练教室”为基础，经过长达24年的积累和归纳，汲取了实践和教学的智慧结晶。在书中卡耐基并没有讲述什么高深的理论和神秘的发明，他讲述的都是生活中的常理，这些哲理如人类的文明一样古老，如“十诫”一样简明，但它以节奏明快、非常实用和迅速成功的特点，反映和适应了个人和社会发展的时代要求，赢得了人们的广泛欢迎。

当前，中国正处在一个伟大的变革时代，社会发展迅速，竞争加剧，人人向往成功，人人追求成功，人与人之间的交往越来越频繁，人与人之间的和谐、协调以及探求和促进人际关系的发展越来越重要。在这种特殊的情形下，我们在认真研读卡耐基原作的基础上，对原作重新进行合理整合和准确翻译，汇集成这本《人性的弱点》。在这部书中，卡耐基的思想和原意得到了强化，词汇丰富、语言通俗、节奏紧凑的风格也得以完整地保留。

仔细阅读它，深刻体会它所蕴含的智慧，让你的生命高度再次获得提升，让你的事业再度辉煌！



目 录 Contents

第一章 人际交往的基本技巧

- 1 请别人帮个忙 2
- 2 不要直接批评别人 11
- 3 真诚地赞美别人 24
- 4 尽量满足别人的需要 35

第二章 怎么让人处处喜欢你

- 5 真诚地关心别人 46
- 6 记住要保持微笑 57
- 7 牢记别人的姓名 64
- 8 真诚地倾听别人讲话 72
- 9 谈论别人感兴趣的话题 80
- 10 让别人知道自己有多重要 85

第三章 摆脱孤独和忧虑的困扰

- 11 激发自己的潜能 92
- 12 做事要持之以恒 98

第四章 怎样让别人赞同你

- 13 切勿争辩不休…………… 108
- 14 用技巧避免冲突…………… 114
- 15 迅速而真诚地承认错误…………… 119
- 16 以最友善的方式开始…………… 124
- 17 用技巧让对方说“是”…………… 130
- 18 诚恳地听取他人的意见…………… 136
- 19 让对方觉得那是他的主意…………… 141
- 20 尽量从对方角度看问题…………… 146
- 21 同情对方的意愿…………… 150
- 22 促使他人产生高尚的动机…………… 157
- 23 把意图戏剧性地表现出来…………… 162
- 24 给他人提出一个挑战…………… 165

第五章 怎样更好地说服别人

- 25 称赞并真诚地欣赏别人…………… 170
- 26 委婉地指出他人的错误…………… 176
- 27 指责别人前先检讨自己…………… 180
- 28 以提问的方式代替命令…………… 183
- 29 为别人保留面子…………… 186

- 30 称赞最微小的进步 …………… 190
- 31 学会给人美名 …………… 194
- 32 用鼓励的方法 …………… 198
- 33 学会给他人授权 …………… 200

第六章 摆脱工作和金钱的烦恼

- 34 正确地选择职业和伴侣 …… 204
- 35 远离金钱带来的烦恼 …… 217
- 36 不要寅吃卯粮 …………… 232
- 37 不要过度节俭 …………… 241
- 38 避开债务的纠缠 …………… 244
- 39 处理好夫妻的职业冲突 …… 248

第七章 保持身心快乐的良方

- 40 永远做自己 …………… 260
- 41 摒弃一切坏的工作习惯 …… 267
- 42 时常放松自己 …………… 273
- 43 让乐趣驱散身心倦怠 …… 278
- 44 重要的是活在今天 …… 286
- 45 宽恕并忘却我们的敌人 …… 300

- 46 享受单纯付出的快乐 …… 308
- 47 不必每日清点你的烦恼 …… 315
- 48 苦难造就伟大的人格 …… 323
- 49 从帮助他人中获得快乐 …… 333
- 50 甩掉虚假的自我满足 …… 349
- 51 用自信抵挡批评之箭 …… 353
- 52 学会自我批评 …… 358

第八章 怎样让家庭幸福美满

- 53 切勿喋喋不休 …… 364
- 54 不要试图改造你的配偶 …… 369
- 55 切记不要批评你的爱人 …… 372
- 56 不做婚姻的文盲 …… 374

第一章

Fundamental Techniques in Handling People

人际交往的基本技巧



1

请别人帮个忙

卡耐基金言

★我喜欢怀疑的人，因为这样的人有思想，我特别喜欢有思想的人，因为几乎人类思想的所有进步，都是由怀疑的、发问的、挑战的、寻求真相的人创造的。

★请别人帮一点小忙竟然产生了“奇迹”——给予帮忙，就是给他一种自重感。

我可以打赌我知道你现在想什么，你大概对自己这样说：“不合情理！谁会理你！”

如果你真这样想，我并不怪你。如果在15年前捡起这样一本书，看到这样一句话，我大概也会这样想。怀疑吗？好的，我喜欢怀疑的人，因为这样的人有思想，我特别喜欢有思想的人，因为几乎人类思想的所有进步，都是由怀疑的、发问的、挑战的、寻求真相的人创造的。

我们要诚实地承认这一点。

“请对方帮一个忙”这个题目准确吗？

不，老实对你说，并不准确。

实际上，那是谨慎、谦虚的说法。本书刊登的这些信件，由于向对方提出请求“帮一个忙”得到的结

果，比被评为“奇迹”信件的效果至少好一倍。“奇迹”信件，谁评出的？是戴克，美国最著名推销专家，现任美国全国广告联合会主席和比德公司广告部主任，曾任福维尔公司推销主任。

戴克先生说，他以前发出的，向经销商调查销售情况的信件，很少能得到5%—8%以上的回信，如果有15%的回复，他就认为很特殊了；他告诉我说，如果他的回复率达到20%，他就认为是奇迹。

但有一封信，戴克却得到42.5%的回复；换言之，那封信的效果比“奇迹”还好一倍。你不能一笑置之，而且这封信并不是一个儿戏、侥幸或意外，因为另外其他几十封信，也得到了同样的效果。

他是怎样做的呢？这里是戴克自己的解释：“在我加入卡耐基先生的‘有效的演讲术与人际关系’的课程以后，信件的效力增加惊人。我发现我以前所用的方法完全错误，我实行本书所教的原则，结果我调查销售情况的信件，增加了500%—800%的效力。”

以下是他的原信。（我自己对这封信的注释，放在括号内）

某地

印第安纳州

亲爱的某某先生：

我不知道你肯不肯帮助我解决一点困难？

[我们要认清情形。试想亚利桑那州的一个木材经销商接到一封来自福维尔公司的一位高级职员的信（亚利桑那州当时是美国比较落后的一个州），在这封信的第一行中，这位纽约的高贵职员，请对方帮助他解决困难。我可以想象这位在亚利桑那的

经销商对自己这样说：“好了，如果这位纽约人有了困难，他真是求对人了，我永远是为宽大为怀、乐意帮助人的。我们先看看他出了什么事！”]

去年，我成功地使我们公司相信，帮助我们经销商增加他们销售装修材料提高销售额，最需要的是年终的直接信件宣传，当然费用完全由本公司负担。

（这位在亚利桑那的经销商大约会说：“自然，他们应该负担费用。事实上，他们获得大部分利益，他们一年赚数百万，而我付房租都困难……现在这位朋友的困难是什么）

最近我向1600个曾采用这个方法经销商发出调查表，我很高兴地得到数百封回答表示他们赞成这种直接信件宣传，我也觉得这对你们最有帮助。

因此，我们刚刚做出我们新的直接通信计划，我知道你将更喜欢。

但今天早晨，公司总经理与我讨论去年我的计划报告，并且像对其他经理一样，问我通过这一计划，提高了多少营业额。自然，我必须请求你，帮助我答复他。

（这是一个很好的词句：“我必须请求你，帮助我答复他。”这位纽约的大亨说实话了，他向亚利桑那的福维尔经销商真诚地承认，他需要他的反馈来回答自己总经理的问话。注意戴克没有浪费时间说他的公司是如何重要，反之，他从一开始就向对方表示，他必须怎样地依赖他；自然，亚利桑那州的那位经销商，因为也有人性，所以他喜欢那样的话）

我盼望你做的是：

1. 在附上的明信片中告诉我，你觉得去年的直接通信活动，帮助你得到多少建造和装修屋顶的工作。

2. 给我这些工作的总共估价，越详细越好（根据工程的总值）。

如果你愿意这样做，我衷心地感谢，并感谢你给我这些情报的善意。

推销部主任戴克谨启

（注意他如何在最后轻声说“我”而大声地说“你”。注意在他的称赞上，他是多么宽厚：“实在感激”“谢谢你”“你的善意”）

简单的一封信，是不是？

但因为请对方帮一点小忙，竟产生了“奇迹”——给予帮忙，就是给他一种自重感。

这种心理战术是有效的，不论你出售海绵屋顶材料，还是坐着福特汽车到欧洲旅行。

有一次，克劳和我在法国乡下旅行的时候迷了路，我们把T型车停下来，问一群农民，我们怎样可以到达下一个大镇。

这个问题的效果像闪电一样快。这些乡下人穿着木鞋，认为所有美国人都是有钱人——汽车在那些地方很少见，极为少见。美国人自己开汽车在法国旅行！我们一定是百万富翁了，或许是福特的堂兄弟。但他们知道我们不知道的事。虽然我们比他们钱多，但我们必须脱下帽子向他们打听如何到达下一个城镇去，这样就给了他们一种自重感。

他们都马上开始说话，有一个人受了这种机会的刺激，他吩咐别人不要出声，他要独自享受指导我们

的快感。

你自己试一试这个方法，下次你到一个陌生地方，把一个在经济上、社会地位上比你低的人拦住，说：“我不知道你肯不肯帮助我解决一点困难，请你告诉我某处、某地方，好不好？”

富兰克林用这个方法将一位仇敌变成了一位终生的朋友。

当时，富兰克林是一个青年，他将自己所有的储蓄都投资于印刷业中。他设法使自己被推举为费城议会的秘书，这个职位给了他提供服务公众，同时也让公众了解他的机会。这个工作很好，他非常愿意做。但他的前途出现了危机。议会中一位最有权势的人，非常不喜欢富兰克林，他不仅只是不喜欢他，而且还在演讲中公开诋毁他。

那是危险、很危险的，所以富兰克林决心使那人喜欢他。

他应该怎么办呢？这真是一个问题。

用帮忙的方法吗？不，那可能引起怀疑，甚至受到他的轻视。

富兰克林太聪明，太精巧，不会进入这种陷阱。所以他做了相反的事：他请他的仇人帮他一个忙。

富兰克林没有请求借款10美元。

没有！没有！富兰克林请对方做一件使他自己喜欢的事——一件触动他虚荣心的事，一件给予他承认的事，一件很巧妙的表示富兰克林对他的知识、成就赞赏的事。

这里是富兰克林自述的故事。

“听说他有一本奇书，于是我给他写了一封短

信，表示了我要阅读那本书的愿望，我请求他帮忙借给我几天。”

“他立刻把它送来，大约过了一个星期，我把它送回，并附了一封短信，非常强烈地表示了我对他帮忙的谢意。”

“我下次在会议厅遇见他的时候，他主动同我讲话（他以前从未对我讲过话），而且态度非常客气。从那以后，他表示，无论什么时候都愿意帮忙，后来我们成了好朋友，我们的友谊持续到他去世。”

现在富兰克林已经去世150多年了，但他所用的心理学，请对方帮你忙的心理，还在继续起作用。

例如，我有一位学生，爱姆赛，一位铅管材料推销员，想得到一位布罗克林铅管商的生意；这位铅管商的生意特别大，他的信用也非常好。但爱姆赛一开始同他打交道就受到打击，这位铅管商是一个粗鲁的人，以粗暴下流为荣，他坐在他的桌子后面，口角斜含着一支粗大的雪茄，每次爱姆赛开门进去，他就开始咆哮：“今天我什么也不要！不要浪费我的时间和你的时间！去吧！”

后来，有一天，爱姆赛试用了一个新方法，一个交朋友并得到很多订单的方法。

爱姆赛的公司正在商谈购买长岛皇后村的一个店铺。那个店铺靠近那个铅管商，也是他的一个生意很大的合作伙伴商店，他非常熟悉。所以这一次，当爱姆赛访问时，他说：“某先生，我今天不是来卖给你什么东西，我想请你帮我做一件事，如果你肯的话。你能为我牺牲一分钟的时间吗？”

“哼——好，”铅管商移动着雪茄说，“你有什

么话？快说。”

“我的公司正想在皇后村开一家分店，”爱姆赛先生说，“现在，你了解那个地方比任何人都多。所以，我来征求你的意见。这是适合的行动，是不是？”

这是一个新的局面！多年来，这位铅管商从来都是对推销员咆哮，命令他们快快走开以得到自重感。但这里有一位推销员请求他的指导。是的，一位大公司的推销员，征求他的意见，关于他们应该怎样做。

“坐下，”他说，他把一只椅子拉了过来。整整一个小时，他畅谈他在皇后村的铅管销售的利益和优势，他不仅赞成这个店的地址，还为购买房产、仓库、开业出谋划策，甚至帮助他谋划了一个完整程序。由告诉一家铅管批发商如何营业，他得到一种自重感。从那里，他推展到个人私事，他变和善了，他告诉爱姆赛他家里的困难和纠纷。

“当我晚上离开的时候，”爱姆赛先生说，“我不但第一次得到大批材料的订单，而且树立了一个坚固的交易基础。我现在同这位从前对我狂吠、咆哮的人一起打高尔夫球。那天晚上他态度的改变，是由我请他帮忙做一件使他感觉重要的小事而得到的。”

让我们仔细阅读戴克的另一封信，再看看他如何巧妙地使用这种“帮我一个忙”的心理战术。

数年前，戴克先生因为不能得到商人、包工者及建筑师回答他调查情况的信，非常苦恼。

那个时候，他发给建筑师、工程师的信，很少得到1%以上的回复。他认为2%的回复即是很好，3%就非常好。10%呢？啊，10%，即可高兴地称为奇迹了。

但下面的信，差不多得到50%……比奇迹好上5倍。

多么好的信只有2页！充满了友好的建议和合作的信。

这里是原信。你要注意其中所用的心理学——甚至有些地方某些词句的用法。

当你读这封信时，要注意字里行间，尽力分析收信人的感觉。找出来为什么会发生比奇迹还好上5倍的效果。

某先生

六一七号，某街

某地，纽约

亲爱的某先生：

我不知道你肯不肯帮助我解决一点困难？

约一年前，我对我们的公司说，建筑师们最需要的东西就是一本材料目录，其中列出所有本公司材料，注明它们在建造、改装房屋的用途。于是，产生了这份附上的目录——这类出版物的第一种。

但现在我们的目录存量不多，当我向我们的总经理提到这件事时，他说（经理们都是这样）倘若我能提供给他满意的证明，证明目录已经达到出版的目的，他不反对再印一版。

自然，我必须向你请求帮忙，所以我不客气的，请你和全国各地49位建筑师作评判员。

为了使你容易做这件事，我已经在这封信的背面写了几个简单的问题。如果你能将答案标出来，加上任何你愿意加上的评语，装入附上的贴好邮票的信封中发出，我必将认为这是对我个人的帮忙。

不用说，我绝对不一定要你做，我只是托付给你，请你说明这个目录是否应该停止，或根据你的经验与建议，应该修改重印。

无论如何，你可以确信我很感激你的合作。谢谢你！

推销部主任戴克谨启

还有一点警告。

从经验中我知道，有些人读了这封信，会机械地运用同样的心理学。他们为了尽量保护对方的自尊心，不是从真实的赞赏，而是从谄媚和虚伪入手，会给一个你满意的回复——这个方法对他们不能生效。

要记住，我们都渴求欣赏与承认，为了得到这个，差不多做什么都可以，但没有人要虚伪，没有人要谄媚。

成功人际交往的第一条原则是：

请对方帮一个忙。