

普
华
文
化



卡耐基^的处世艺术

郭亚军◎编译

赢得友谊与影响他人最有效的方法之一，就是认真对待别人的想法，让他觉得自己很重要。

——卡耐基

影响了1500万人的人际法则
教你如何
赢得赞同、说服他人、拥有幸福
.....

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



卡耐基^的处世艺术

郭亚军◎编译

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基的处世艺术 / 郭亚军编译. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 5
ISBN 978-7-115-28026-8

I. ①卡… II. ①郭… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 070146 号

内 容 提 要

本书综合卡耐基的多部作品, 结合我国读者的实际情况, 从如何与人相处、如何赢得赞同、如何享有幸福的家庭生活等七个方面, 对卡耐基提出的理念和原则进行了深入的解读和生动的阐述。

本书适合所有希望拥有和谐人际关系的读者阅读。

卡耐基的处世艺术

-
- ◆ 编 译 郭亚军
责任编辑 王飞龙
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 700×1000 1/16
印张: 16 2012 年 5 月第 1 版
字数: 240 千字 2012 年 5 月北京第 1 次印刷
-
- ISBN 978-7-115-28026-8

定 价: 32.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

戴尔·卡耐基，被誉为 20 世纪最伟大的心灵导师和成功学大师，他汇集大量普通人不断努力取得成功的故事，通过演讲和图书唤起了无数迷惘者的斗志，激励他们取得辉煌的成功。

但其实，卡耐基的人生也并非一直充满阳光。他曾向朋友倾诉：“烦恼伴随着我的一生。我一直想弄明白自己的忧虑来自何处。有一天，我帮母亲摘取樱花的种子时，突然哭泣起来。母亲问：‘你为什么哭？’我边哭边答：‘我担心自己会不会像这种子一样，被活活埋在泥土里。’儿时的我，担惊受怕的事情真的不少：下雨打雷时，担心会不会被雷击死；年景不好时，担心以后有没有食物充饥；还担心死后会不会下地狱。稍大以后更加胡思乱想：担心自己的衣着、举止会不会被女孩子取笑，担心没有女孩子愿意嫁给我。但后来我发现，曾经使我非常担心的那些事情，99% 都没有发生。”

一个曾如此没有自信，被各种各样莫名其妙的忧虑缠绕的小伙子，最终成为给别人自信、让人们乐观的心理激励大师，这中间需要经历的磨砺，我们可想而知。

卡耐基的《人性的弱点》、《语言的突破》等著作自问世以来，被译成多种文字，风靡全球，改变了千千万万读者的命运。众多声誉卓著的企业家、政治家和科学家，都深受卡耐基思想和观点的影响。

卡耐基关于人际关系和做人处世艺术的思想，开阔了我们的视野，使我们可以应用其中的处世法则来有效地克服畏惧心理、赢得他人的好感、改善人际关系、激发自己的潜能，自信、积极地面对人生中的诸多困难、

窘境和挑战。

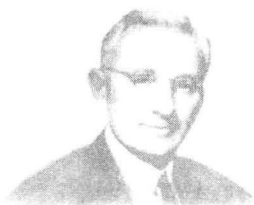
卡耐基的思想和观点不仅影响着与他同时代的美国人，甚至改变着世界。当经济萧条、境况艰难时，卡耐基的精神和思想，成了人们走出迷茫和困顿的最有力的支撑。即使在现代社会，卡耐基对人性的洞见，仍然指导着千百万人改变思想、完善行为、走上成功之路。

本书总结了戴尔·卡耐基一生的处世经验，书中包含了他一生探索处世之道的成果精华：与人相处的基本原则，如何给人留下好印象，如何赢得他人的赞同，如何取悦并说服他人等，同时还辅以现代生活中的真实案例故事，使读者可以在现实生活中体会到卡耐基处世之道的奇妙效果和作用。学习卡耐基的处世艺术，相信每一个渴望成功的人都会大有收获。

本书在策划与创作过程中，得到了郭锐、朱姗姗、王勇泽、王宁、刘筱月、职珂珂、户兴沙、冯笑、于健、胡亚丽、商梦丽、徐属娜、曹恒沛等人的帮助，正因为有了他们的积极参与和贡献，才有了这本书的面世，在此一并致谢！

最后，希望这本书带给你的不仅仅是知识和趣味，还有终身的幸福和快乐！

目 录



第一章 与人相处的基本原则 / 1

1. 不要轻易批评、责怪或抱怨他人 / 2
2. 给他人真诚的赞赏 / 9
3. 设身处地为他人着想 / 16

第二章 如何给人留下好印象 / 21

1. 真心诚意地关心别人 / 22
2. 发自内心地对人微笑 / 28
3. 牢记他人的名字 / 32
4. 学会倾听对方的谈话 / 38
5. 从对方的兴趣谈起 / 48
6. 让对方感觉自己很重要 / 52

第三章 如何赢得他人的赞同 / 57

1. 争辩永远不能赢得胜利 / 58
2. 避免与人成为仇家 / 66
3. 如果错了就勇敢承认 / 71
4. 学会善待他人 / 75
5. 运用智慧说服他人 / 80
6. 让对方多表现自己 / 86
7. 从对方的立场看问题 / 90
8. 激发对方高尚的动机 / 94
9. 生动地表达你的意见 / 99
10. 向对方提出有意义的挑战 / 105

第四章 如何取悦并说服他人 / 109

1. 不妨先赞美一下再批评 / 110
2. 委婉地提醒对方的错误 / 113
3. 善于展示自己的不足 / 117
4. 不要对人发号施令 / 120
5. 让对方保住面子 / 125
6. 称赞对方最微小的进步 / 130
7. 给人一个美名 / 135
8. 使别人的错误看起来容易改正 / 137
9. 使人乐意做你让他做的事 / 141

第五章 如何享有幸福的家庭生活 / 145

1. 不要自掘婚姻的坟墓 / 146
2. 爱他就让他自在地生活 / 151
3. 不要对家人做无谓的批评 / 155
4. 真诚地欣赏对方 / 160
5. 多从小事上关注你的爱人 / 164
6. 对家人殷勤而有礼貌 / 169
7. 不要做婚姻的“文盲” / 174

第六章 如何让人生没有焦虑 / 177

1. 正确认识“焦虑” / 178
2. 简化思维，让你减少一半的焦虑 / 185
3. 消除思想上的焦虑 / 193
4. 不要为小事垂头丧气 / 196
5. 不要担心不可能发生的事情 / 201
6. 勇于接受不可避免的事实 / 206
7. 让焦虑“到此为止” / 210
8. 不做无用功 / 216

第七章 如何与金钱相处 / 221

- 1. 做好人生的重要决定 / 222
- 2. 支配好手中已有的钱 / 226
- 3. 处理好夫妻间的职业冲突 / 235
- 4. 避免处于入不敷出的境地 / 241



第一章

与人相处的基本原则

- 1. 不要轻易批评、责怪或抱怨他人
- 2. 给他人真诚的赞赏
- 3. 设身处地为他人着想

1. 不要轻易批评、责怪或抱怨他人

让我们尽量去了解别人，而不要用责骂的方式吧！让我们尽量设身处地去想——他们为什么要这样做。这比起批评、责怪还要有益、有趣得多，而且让人心生同情、忍耐和仁慈。

——卡耐基

不要轻易说出“你错了”

任何人都害怕受到别人的指责和批评。如果希望身边的人认识并且改正错误，你能采用的最愚蠢的方式就是对其过失大加指责。然而不幸的是，这种最愚蠢的方式，恰恰是人们最常用的方式。用这种方式，不但不能达到人们所期望的效果，还有可能使问题更加严重。

当你发现人们做了错事，你直言不讳地指出，那么他必有种种的理由为自己的错误辩护。你可以在朋友或家人中试试看，即使是极小的疏忽或错误，也没有几个人能在被别人指正之后就坦率地承认。

正是因为一般人都有这样的弱点，所以卡耐基告诫人们：不要轻易说出“你错了”。

心理学家史基诺通过大量的动物实验，得出如下结论：因为好行为而受到奖赏的动物，学习的速度更快，学习效果更好；因为坏行为而受到处罚的动物，学习速度和学习效果都比较差。这个原则在人身上也同样适用。批评不但不会让对方改正错误，反而会招致怨恨。

吉姆·金是一个非常有责任心的父亲，他希望自己的儿子约翰认真读书，将来可以成为一个有用的人。因此，从约翰小学二年级开始，吉姆就对约翰提出严格的要求。他给约翰订立了几条规则：禁止约翰随便与小伙伴们一起闲逛大街；不允许约翰的任何一门考试成绩低于良；不允许约翰看电视卡通节目；不允许约翰玩电子游戏，等等。约翰只要偶尔违背这些

规则，就会遭到严厉的斥责。虽然如此，到了三年级的时候，约翰的成绩却已经连“及格”的水平都难以维持了。他似乎故意与父亲作对，背着吉姆跑出去找小伙伴们玩耍。而且，他专门找那些被家长们视为无可救药的“坏”孩子，因为他感觉到自己与他们一样：在父母的眼里都是那种只会犯错误的孩子。

吉姆非常困惑，在与邻居们谈话时不断诉说自己的烦恼，可是，在他生活的那个小镇上，没有一个人可以给他指出错误。吉姆依旧采用自己认为正确的方法，对约翰实施更加严格的管教。结果，约翰在一次斗殴事件后，被带进了青少年管教所。

可怜的吉姆始终也没弄明白，为什么自己花费了那么多的心血，到头来却落得如此结局。

国外的心理学家曾做过如下试验。将两个班级的学生重新组合，随意地抽取学生分为甲、乙两组。当然每组中都有成绩好和成绩不好的学生。然后教师暗示甲组学生，让他们认为自己是经过智商测定而被选出的优等生，他们都被学校寄予了厚望；而对乙组学生却做相反的暗示。结果令人吃惊：甲组中原先成绩平平甚至较差的学生，其努力程度均比乙组中的优等生要高，而学习成绩也呈上升趋势。相反，乙组中的优等生大多数不如试验前那样刻苦，成绩徘徊不前，而中、差等生的成绩则较明显地呈下降趋势。心理学家把这种因高期望值带来的积极性反馈称为“皮格玛利翁效应”。

传说古希腊有一位年轻的国王叫皮格玛利翁，擅长雕塑。有一次，他雕塑了一尊美丽少女的雕像，并把它当成有生命的人那样和它说话、爱它。结果发生了奇迹：雕像活了！它变成了一位真正的美丽少女，并与他结为伉俪。

如果说皮格玛利翁的传说只是一个美丽的神话，那么，现在说一个现实生活中的故事。

有一位男士，他的前妻总怨他不懂感情又没有本事，最终与他分手。他因不打算再“浪费”另一个女人的一生而不想再婚了。后来经不住朋友的热情撮合，他与一位在文化馆工作的女子结了婚。没想到婚后两人感情热络，而且他自己也事业有成。他告诉朋友：“前妻老嫌我这不是那也不行，我对自己也有点失望了。既然我无法使她幸福，就让她找自己的幸福去吧。现在的妻子却对我挺满意的，我也愿意为她的幸福而付出。其实我还是我呀！”后来听说，他与前妻偶遇，前妻幽怨地说：假如你当初就像现在这样，我也不至于……而他则幽默地说：假如你当初就这样看我，我也不至于……

我们可以这样通俗地诠释人际关系中的“皮格玛利翁效应”：当你努力发现某人的优点和长处并且由衷地赞美他时，你就会看到他的表现越来越符合你所赞美的那种形象；而你若常常指出某人的缺点并且斥责他时，那么这个人就会以你所给他“画”的形象来对待你。

伤人的话不要说

有意无意中，有人总是在说一些伤害人的话。直言直语是一个人致命的弱点，因为喜欢直言直语的人常常只看到现象或表面，也只考虑到自己的“不吐不快”，而没有考虑旁人的立场、观念、性格和感受。

直言直语有两种情况，要么是一针见血，要么是胡言乱语。一针见血地指出别人的缺点，尽管出发点是好的，但其“杀伤力”也是很强的，很容易让别人下不来台。如果可以用委婉一点的方式提醒别人，其效果远远好于直言直语。胡言乱语则会让人恼怒，甚至会怀恨在心，对于喜欢胡言乱语的人，如果不是别有用心，大多数人要么敬而远之，要么嗤之以鼻。

说话不加掩饰，只会直言直语，也是一种无知的表现。有些善意的劝告，如果能够委婉地表达，做到忠言不逆耳，别人会产生感激之情。如果一味地直言不讳，别人会认为你是故意与他为难。

在生活中，有些人在与朋友相聚时总喜欢拿其中的一两个人寻开心，

认为开些小玩笑无关紧要。殊不知，你在拿朋友开心而博得他人一笑的同时，也伤害着朋友的自尊，令朋友颜面受损。

某公司的一位男同事新婚不久，因为心情愉快、生活稳定，人渐渐胖起来，比婚前的形象差了很多。

有一天，一个同事突然对那位新婚的同事说：“你怎么搞的，胖成这个样子，满脸横肉，像猪一样。”大家听后都笑了起来。

那位新婚同事一时变了脸色，但也不好发作，只能一声不吭。后来，这位被嘲笑者当上了领导，对此事一直耿耿于怀，找碴把那位开玩笑的同事辞退了。

好朋友间开玩笑未尝不可，不过也应注意把握好尺度，如果玩笑开过头了，就会让人难以忍受。在生活中，由一个玩笑造成的悲剧实在太多了，皆因玩笑伤害了自尊。

战国时期，齐国大夫夷射接受齐王的宴饮，酒足饭饱后，带着国王赏赐的美酒出门回家。在经过宫门的时候，担任宫门守卫的小吏则跪请求说：“请赐给我一点酒喝吧。”夷射斥责则跪说：“一个下贱的守门人也配享用齐王赏赐的美酒吗？滚开！”听到这句很伤人心的话，则跪当时心里的滋味可想而知了。

夷射走远后，则跪在宫门前泼了几瓢水，伪造出有人在宫门前小便的样子。第二天，齐王要出门，看到大门口的水迹，便对负责宫门的则跪呵责说：“昨天晚上是谁在此处小便呀？”则跪回答说：“我昨天晚上看到大夫夷射喝醉了酒，在这地方站过。”齐王一听则跪的话，怒不可遏，一个大夫竟然如此不知羞耻，在齐王的宫门前小便，这还了得，立即派人诛杀了夷射。

一个地位低下的守门人因为被大臣刻薄的话所侮辱，竟然设计要了大臣的命，由此可见刻薄的话会有多大的危害。这正应了那句话：为人刻薄，

免不了自招灾祸。

伤害别人也是伤害自己，不要为自己树敌，而要广开交友之道。

为大唐立下赫赫战功的郭子仪，不但在战场上得心应手，还是一个善于处世的人。

有一次，郭子仪正在生病，有个官员前来拜访，此人相貌奇丑，生就一副铁青脸，且脸形宽短，鼻子扁平，两个鼻孔朝天，眼睛小得出奇，世人都把他看成“活鬼”。正因为如此，一般人看到他这副“尊容”都不免掩口失笑。

郭子仪听到门人的报告后，立马下令所有的人都退到后堂去，不要露面，他独自等待。官员走后，大家就前去问郭子仪：“许多官员都来探望您的病，您从来不让我们回避，为什么此人前来就让我们都躲起来呢？”郭子仪微笑着说：“你们有所不知，这个人相貌极其丑陋而且内心又十分阴险。你们看到他时万一忍不住失声发笑，甚至说一些乱七八糟的话，那么他一定会怀恨在心。”

后来，那位官员得势以后，陷害了所有以前得罪过他的人，唯独对郭子仪比较尊重，没有为难他。

在为人处世中，千万要小心，不该说的不要说，更不要轻易得罪小人。

批评也要讲究艺术

与人相处时，我们既要懂得热情的赞美，又要懂得中肯的批评。批评是为了帮助对方认识错误，改正错误，把事情做好，而不是要制伏别人，更不是为了逞威风。批评是一种艺术，批评别人要使其口服心服，要讲究方法。

常言道：“良药苦口，忠言逆耳。”大多数人对于别人直白的忠言或劝告，都会感觉难以接受。如何才能找一种正确的批评方法，使忠言不逆耳，从而避开被批评者的不愉快思想呢？如果一定要批评，以下几种方式可以试一试。

(1) 启发式批评

我们批评别人，是针对他的错误而言的。要帮助对方改正错误，关键还在于“内因”，而批评者的“外因”只能起到一定的辅助作用，要让对方从根本上改正错误还要靠“内因”起作用。

一天，查尔斯·斯科尔特经过他管理的美国钢铁公司下属的一家钢铁厂。当时正值中午，工人们正在休息、吸烟，而他们的头上正好立着一块大牌子，上面写着“禁止吸烟”。如果你是斯科尔特，会怎样批评工人？是不是会直接走上前去，指着大牌子对他们说：“你们看不到不准吸烟的标语吗？”或者“你们不识字吗？”

相信很多管理者都会这样做。但是，斯科尔特没有这样做。他走向那些工人，递给每人一根雪茄，然后说：“各位，如果你们可以到外面去抽这些雪茄，我将感激不尽。”工人们立刻意识到自己违反了一项规定，同时，他们也更加敬重斯科尔特了。

所以，高明的批评者总是逐渐“敲醒”对方，启发他们进行自我批评。比如，“你回答得很好，如果能再举个例子说明一下就更精彩了”，“对于这个问题，通常我们应采用哪些方法解决呢”。

(2) 迂回式批评

在批评别人的时候不妨换种迂回的方式，避免直接的冲突。

作家班奇利在一篇文章里谦虚地谈到他花了几年时间才发现自己没有写作的才能。结果，一位读者来信对他说：“你现在改行还来得及。”班奇利回信说：“亲爱的，来不及了，因为我已无法放弃写作，我太有名了。”

这封信后来被刊登在报纸上，人们为之笑了很长时间。事实上，班奇利的作品闻名遐迩，但他没有直接指责那位读者，而是以令人愉悦的、迂回的方式回答了问题，既保护了读者的自尊心，也保护了自己的名誉。

(3) “三明治式”批评

“三明治式”批评是指对某个人先表扬，再批评，接着再表扬的一种批评方式。就像三明治一样，上面一片面包代表沟通开始时，要“涂上一层黄油”，也就是“甜蜜的开始”；中间夹着两片肉，第一片代表分析不足的原因，第二片代表提出解决的方法，批评员工的目的不在于批评，而是为了解决问题，提升绩效；下面一片面包代表沟通的结尾，结尾要给予期望、鼓励，使之在获得认同和欣赏的前提下虚心接受批评，明白问题的原因并进行改进。

美国著名企业家玫琳凯在《玫琳凯谈人的管理》一书中说道：“不要只批评而要赞美。这是我严格遵守的一个原则。不管你要批评的是什么，都必须先找出对方的长处来赞美，批评前和批评后都要这么做。这就是我所谓的‘三明治策略’——夹在大赞美中的小批评。”

(4) 请教式批评

有一个人在一处禁捕的水库内网鱼。远处走来一个警察，捕鱼者心里想这下可糟了。警察走近后，出乎意料，不仅没有大声训斥他，反而和气地说：“先生，您在此洗网，下游的河水是不是容易被污染呢？”这情景令捕鱼者十分感动，连忙诚恳地道歉而去。

同样的道理，当你发现生活中有人无意中“伤害”了你后，他也会自责的。这个时候，你就不必要厉声训斥他，而应用温和的方式做一个“冷处理”，效果会更好。

如果想得到甜美的蜂蜜，就不要踢掉蜂巢。踢掉蜂巢，你得到的只能是蜂群愤怒的攻击。如果想要和人相处融洽，就不要随意批评和埋怨别人，否则得到的结果和踢掉蜂巢没有区别。因此，与人相处时要遵循的第一条原则是：

不要轻易批评、责怪或抱怨他人。