

DALE CARNEGIE

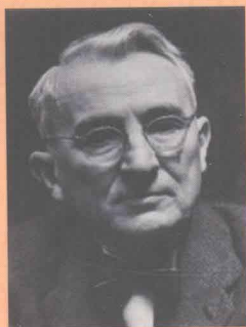
戴尔·卡耐基

全球自我发展与成人训练领域第一畅销书，英文版销量高达15000万册

人际关系学

[美]卡耐基(Carnegie,D.)◎著

李文泽◎译



随机应变的智能，是解决生活上困难的武器，要比书本上的知识有
价值得多。

——戴尔·卡耐基

中国图书出版社
CHINA PICTORIAL PUBLISHING HOUSE

DALE CARNEGIE



戴尔·卡耐基

全球自我发展与成人训练领域第一畅销书，英文版销量高达15000万册

人际关系学

[美]卡耐基(Carnegie,D.)◎著

李文泽◎译

图书在版编目(CIP)数据

戴尔·卡耐基人际关系学/(美)卡耐基
(Carnegie,D.)著;李文译. —北京:中国画报出
版社,2011.9

ISBN 978-7-5146-0236-4

I. ①戴… II. ①卡… ②李… III. ①人际关系学—
通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 175058 号

戴尔·卡耐基人际关系学

出版人:田 辉

责任编辑:卓 娜

出版发行:中国画报出版社

(中国北京市海淀区车公庄西路 33 号,邮编:100048)

策划制作:膳书堂文化

电 话:88417359(总编室兼传真) 68469781(发行部)

88417418(发行部传真)

网 址:<http://www.zghcbs.com>

电子信箱:cppl1985@126.com

海外总代理:中国国际图书贸易集团有限公司

印 刷:三河德利印刷有限公司

监 印:敖 晔

经 销:各地新华书店

开 本:1/16

印 张:16

版 次:2012 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5146-0236-4

定 价:19.80 元

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换。

版权所有,翻印必究;未经许可,不得转载!

前言

戴尔·卡耐基人际关系学

人是各种社会关系的总和。而人际关系是人的各种社会关系的核心内容。对于一个国家而言，科学技术是第一生产力；但对一个人而言，人际关系才是第一生产力。

一个人的成功，固然同其专业水准、品德、性格等有着重要的联系，但在更多的情况下，在更多的方面，人际关系才是最重要的影响因素，甚至起着决定性的作用。

人际关系就是财脉。当今社会，有才能的人不在少数，但不一定都是成功者，究其原因，人际关系使然。才能低一点不要紧，但人际关系若是不好，那就不会有中意的工作、众多的业务以及丰盛的收获。人都愿意同易于相处的人打交道，人性的弱点就是这样。因此人们才说，多一个朋友多一条路。

我们中国人的谚语和格言与美国人际关系大师戴尔·卡耐基的思想如出一辙。这说明我们中国人也早已认识到人际关系对于一个人是何其重要。只不过我们没有像卡耐基先生下了那么多的工夫，考察人与人之间的关系种种，并结合众多的资料，静下心来写上一本这方面的名著。

而作为人际关系大师的卡耐基先生认真地分析整理了众多成功人士的经验，认真分析思考了人际关系在一个人一生中的重要引导作用，所以，才形成了一系列有关这方面的作品。为了全面、系统地理解卡耐基关于人际关系的论述，我们将卡耐基的几部经典作品重新整

理和加工，将其作品中人际关系的核心内容重新编写，使其系统化、集中化。这种编辑的目的是为了方便广大读者，让广大读者在较短的时间内尽快掌握卡耐基人际关系的系统学说，因此才有本书《戴尔·卡耐基人际关系学》。

编 者

目 录

戴尔·卡耐基人际关系学

第一章 与人相处的技巧	1
多从自己身上找原因	1
多给别人真诚的赞赏	10
说话要恰当	19
争论不是解决问题之道	34
谨慎处事，避免树敌	39
与人友好的开始	48
与人交往学会倾听	55
以真情待人	60
承认错误是真诚的体现	65
设身处地地为他人着想	70
站在别人的角度看问题	76
第二章 让别人喜欢你的无敌法	81
对他人要以诚相待	81
微笑着与人交往	92
记住他人的名字	99
倾听也是一种技巧	106
多谈论对方感兴趣的事	114
赞美一定要真诚	118



第三章 改变别人的小策略	129
赞扬、感激更能打动他人	129
可巧妙地运用暗示	133
往身上“揽错”	136
建议比命令更有效	139
鼓励更能激发他人潜能	141
多说他人的好处	144
让对方觉得不是“大问题”	147
让他人高兴地为你做事	150
“戏剧性”地做事	153
做事给别人留有余地	157
从他人的角度看看	160
让对方开口说“是”	161
第四章 要保持一个健康的心理	165
每一天都要快乐	165
报复他人不可取	175
不要苛求别人	181
不要凭空烦恼	186
要存同情之心	188
一百万买尽所有?	191
做到自己满意	197
有柠檬就做柠檬水	202
送人玫瑰，手有余香	209
今天才是你所拥有的	220
第五章 营造幸福家庭生活	222
完整家庭是幸福的基础	222

幸福家庭生活不要幼稚	228
细微之处见真情	232
处理好婚姻常见问题	234
夫妻间也要相互尊敬	236
幸福生活要让“唠叨”远离	238
赞赏可让幸福更多	243
婚姻中批评要少	245
和谐性生活家庭更幸福	247

第一章

与人相处的技巧

一个人不能孤立地存活在这个世界上。我们每月甚至每天每时都要同人打交道。

那么，如何处理好人际关系，就是我们在这个世界上生存的重要课题。本章通过令人感动的事例和深入浅出的道理，让你初步掌握人际关系的一些游戏规则。

多从自己身上找原因

批评就像家鸽，它们总会回来的。如果你我明天要造成一种历经数十年、直到死亡才消失的反感，只要轻轻吐出一句恶毒的评语就行了。

1931年5月7日，纽约发生了一桩该市有史以来最为轰动的一次剿匪事件。警方经过几个星期的搜捕，终于擒获了被称为“双枪杀手”的克洛雷，捉住他的地点是在位于西尾街他情人的寓所里，这位杀手是一个不嗜烟酒的人。

一百五十名警方人员与侦探包围了克洛雷在顶楼的藏匿地点。他们在屋顶上凿出一个洞，打算用催泪瓦斯把克洛雷逼出来，并且把机关枪架在四周围的建筑物上。双方僵持了一个多小时之后，这幢原本优美清静的纽约高级住宅里响起了枪声，还有机关枪“哒哒



哒”的声音。那位“警察克星”克洛雷就蹲伏在一张堆满杂物的大沙发后面，向警察开枪射击。成千上万名躁动不安的市民拥上街道观看这场枪战，这是整个纽约市前所未有的激烈壮观的场面。

克洛雷被擒后，纽约市警察局长马洛里发表谈话时表示：克洛雷这个恶徒是纽约有史以来最具威胁性的罪犯。“他动不动就开枪杀人，他杀人时，连眼睛都不眨一眨。”局长如此说道。但是，这个恶徒对自己是怎样看的呢？那天，当围攻的警察向公寓开枪的时候，克洛雷正在写一封公开信，他如此写道：“在我外衣里面隐藏的是一颗疲惫的心，这是一颗善良的心，一颗不会伤害任何人的心。”当他写这封信的时候，从伤口流出的鲜血把纸染成了深红色。

就在克洛雷被捕之前，他正在和女友开车去长岛的一个乡村公路上寻欢作乐，突然有个警察走上前去，向克洛雷说道：“请出示你的驾驶执照。”

克洛雷一句话也没说，掏出手枪向着这个警察连开数枪。警察身中数弹倒地，克洛雷跳下车，从警察身上找出左轮枪，又向警察的身上开了一枪。这难道就是他自己所说的“在我的外衣里面隐藏的是一颗疲惫的心，这是一颗善良的心，一颗不会伤害任何人的心”吗？

这个杀人恶徒最终被判处了死刑——坐电椅。当他到达放着电椅的辛辛监狱（美国关押重罪犯人的监狱）的时候，有没有说“这就是我杀人的代价”之类的话呢？没有！他反而说：“这就是我自卫的结果。”克洛雷直到他生命的最后一刻，也不认为自己有什么过错。

美国大名鼎鼎的黑社会头子阿尔卡曾说过这样一段话：“之所以会变成亡命之徒，那是因为我把我一生当中最美好的岁月用来为别人带来快乐，让大家有个幸福的时光，可不幸的是，我得到的却是侮辱和唾骂。”这个黑社会头子后来在芝加哥被处决，他对自己的行为也不曾自责。他自认为自己是在造福于人民，只是社会误解他，不接受他而已。

达奇·舒尔茨也是一个同样类型的人，他臭名昭著，被人称为

“纽约之鼠”，后来因江湖恩怨被自己的敌人杀死。他生前接受报社记者采访时，也自认为自己是造福民众的好人。

我曾和纽约辛辛监狱的监狱长刘易斯就这个问题通过几次信。他表示：在辛辛监狱里的犯人很少有人认为自己是坏人。他们和我一样，都是人，都会为自己辩解。他们会解释他们为什么要撬开保险箱，为什么要开枪杀人。绝大多数人都能为自己的所作所为找出理由，不管是否真的有理，总要为自己的恶行辩解一番。因此，他们的结论是：他们根本不应该被关进监狱里。

已经去世的约翰·华纳梅克曾经承认：“在三十年前，我就已经明白，批评别人是愚蠢的行为。我并不埋怨上帝对智慧的分配不均，因为要克服自己的缺陷都已经非常困难了。”

华纳梅克早就领悟到了这一点，但是我在这个冷漠的世界中探索了三十多年，才有所醒悟：不论一个人做错了什么事，一百次中有九十九次不会自责，而且不论他的错误是何等的严重。

举世闻名的心理学家史金勒通过对动物进行实验，得出的结果是：因好行为受到奖赏的动物，其学习速度快，持续力也更久；因坏行为而受处罚的动物，则不论速度或持续力都比较差。研究显示，这个原则用在人身上也有同样的结果。批评不但不会改变事实，反而只有招致愤恨。

另一位伟大的心理学家希勒也说：“更多的证据显示，我们总是希望得到别人的赞扬，同样，我们都害怕受人指责。”

批评毫无作用，它只能使人采取守势，并常常为自己的错误竭尽全力进行辩护。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。因批评而引起的羞愤，常常使雇员、亲人和朋友的情绪大为低落，而且对应该矫正的事实状况，一点儿好处也没有。批评对于事情并没有任何改善的地方，这种例子在历史上司空见惯。

俄克拉荷马州的乔治·约翰逊是一家营建公司的安全检查员，约翰逊的职责之一就是检查工地上的工人是否戴上安全帽。据他报告，每当他发现工人在工作时不戴安全帽，他便利用职务上的权威

要求工人改正，这样做的结果是受指正的工人常显得不高兴，而且等他一离开，便又把帽子摘掉。

后来约翰逊决定改变方式。当他再看见工人不戴安全帽的时候，便问帽子是否戴起来不舒服，或帽子的尺寸不合适，并用和悦的口气提醒工人戴安全帽的重要性，然后要求他们为了安全，工作时最好把安全帽戴上，这样的效果果然比以前好了很多，也没有工人为此不高兴了。

类似这样的事件真是举不胜举。现在就让我们再举个例子：

西奥多·罗斯福和塔夫脱总统之间有段众所周知的争论——这场争论导致了共和党的分裂，而将伍德洛·威尔逊送进了白宫，并在第一次世界大战中写下了辉煌的一页。

我们简单地回顾一下这段历史：1908年，罗斯福从白宫中搬了出来，共和党的塔夫脱当选为总统，而罗斯福则到非洲去猎狮子了。当他回到美国后，看到塔夫脱执政的作风很保守，不禁暴跳如雷。罗斯福除了公然抨击塔夫脱之外，还做好了再度出来竞选总统的准备，并打算另组“进步党”。但是这几乎导致共和党的瓦解。果然，在接下来的选举中，共和党只赢得了弗蒙特州和犹他州这两个区的选票，这是共和党有史以来遭受的空前的失败。

罗斯福谴责塔夫脱，但是塔夫脱是否承认自己有错误呢？当然没有，而是眼含着泪水为自己辩解道：“我不知道我所做的一切有什么不对。”

下面让我们再重温一个重要的事件，这个事件让公众舆论批评了许多年，几乎让整个国家都为之震惊。

在这代人的记忆中，在美国政坛上还没有出现过这类丑闻。这个事件就是：油田舞弊案。事实是这样的：

哈代总统的内政部长阿尔伯特·弗尔，当时授权主管政府在阿尔克山丘和茶壶盖地区油田的出租事宜，那是政府预备未来海军用油的保留地。弗尔部长是不是进行了公开招标呢？没有，他干脆把这份优厚的合同交给了他的朋友杜梅克。而杜梅克则“借”给了弗尔部长十万美元的“贷款”。然后，弗尔部长利用职权，令美国海军

进入该区，把那些有意投标的竞争者赶走，免得周围的油井吸干阿尔克山丘的原油。这些竞争者被强行赶走了，他们只好走上法庭，揭发十万美元的茶壶盖油田舞弊案。这桩丑闻轰动了全美国，几乎毁了哈代总统的政府，共和党也几乎垮台，而弗尔部长也锒铛入狱。

弗尔部长遭到了公众的谴责，在他的公务生涯中，以前从来没有遭到过如此强烈的谴责。那么，他反悔了吗？没有，一点儿都没有！甚至包括他周围的人。

许多年以后，当胡佛总统在一次公开演讲中提到哈代总统之死是由于有一个朋友出卖了他，神经受到过度刺激和忧虑而致。当时，弗尔的夫人从椅子上跳了起来，她大声叫嚷，失声痛哭，攥紧拳头说道：“哈代是被弗尔出卖的吗？不，我的丈夫从来没有辜负过任何人。即使这整座房间都堆满了黄金，都不会使我的丈夫去背叛。是别人出卖了他，他才会被钉上十字架充当牺牲品的。”

讲到这里你可能会明白，这就是人类的天性！做错了事之后只知道责怪别人，绝不会责备自己。其实我们每个人都是如此。因此，当你和我今后想要批评别人的时候，就不要忘了阿尔卡、“双枪手”克洛雷和弗尔。我们应该明白，批评就好比驯熟的鸽子，它们到时候总是要回家寻找主人的。我们还应该清楚，我们所要纠正和指责的人总是会为他们做自我辩护，并反过来指责我们；温和一些的或许会像塔夫脱总统那样，说：“我不知道我该怎样做才能和我以前所做的有所不同。”

1865年4月15日，是个星期六的清晨，林肯奄奄一息地躺在福特戏剧院对面的一家廉价客栈的睡床上，濒临死亡的边缘。在戏院里有人用枪击中了他，林肯瘦长的身子斜躺在那张短床上，床的上方，挂着罗莎波南的名画《马市》的廉价复制品，屋里一盏煤气灯闪着惨淡的黄晕。

当林肯即将咽气的时候，陆军部长史坦顿说：“这里躺着的是人类有史以来最完美的统治者。”

林肯为人处世的成功秘诀是什么呢？我对林肯的一生研究了十年，而且花了整整三年时间写作、润饰了一本书《人性的光辉》。我

敢肯定我已尽了世间的一切可能，对林肯的性格和居家生活做了详细、透彻地研究，尤其对林肯待人处世的方法更有心得。林肯喜欢批评人吗？的确是这样，他住在印第安纳州湾谷的时候，年纪尚轻，不仅喜欢评论是非，还写信、写诗讽刺别人。他常把写好的信丢在当事人很容易发现的乡间路上。

林肯在伊利诺州春田镇做见习律师的时候，仍然在报纸上发表文章，公开攻击敌视他的人。

1842年秋天，他又写文章对一位自视甚高的政客詹姆士·西尔斯进行挖苦讽刺。林肯在《春田时报》刊出了一封匿名信，讽刺了他一番，令镇上的人都捧腹大笑。西尔斯是个敏感而骄傲的人，看到这封信后，怒不可遏，最后查出写信的人是林肯，他跳上马去找林肯，向林肯提出决斗。林肯迫于情势和为了维护荣誉，只好接受挑战。林肯有选择武器的权利，由于手臂长，他选择了骑兵的长剑，并且向一位西点军校的毕业生学习剑术。到决斗的那一天，他们在密西西比河岸边碰面，准备决斗，幸好在最后时刻他们的同伴阻止了这场决斗。

这是林肯一生中最惊心动魄的一桩事，这也让他在做人处世方面学到了无价的一课。他从此再也没有写过一封侮辱人的信件，他不再取笑任何人了。从那时起，他没有为任何事批评过任何人。

美国南北战争期间，林肯好几次更换联邦军队的将领，但这些将军相继惨败，令林肯失望至极。全国有半数的人都在痛骂那些差劲的将军，但林肯却一声不吭，不做任何表态。他最喜欢的一句名言是：“不要评议别人，别人才不会评议你。”

当林肯太太和其他的人对南方人士有所非议的时候，林肯回答说：“不要批评他们。如果我处在同样的情况下，大概也会跟他们一样。”

1863年7月初，盖茨堡战役打响了。到了7月4日晚上，南方军队的李将军开始向南方撤退的时候，乌云密布，大雨倾盆。当他带着挫败之军，退到波多马克时，发现面临一条河水猛涨而无法通过的河流，而身后又是一支胜利的北军。李将军被围住了，他无法

逃脱。林肯看出这点——这真是一个天赐良机，是消灭李将军的军队，立即结束战争的大好机会。因此，林肯满怀希望地命令米德不要召开军事会议，而立即攻击李将军。林肯以电话下命令，又派出一名特使去见米德，要他立即采取行动。

而米德将军又是怎样做的呢？他的做法正好和所接到的命令相反。他违反了林肯的命令，召开了一次军事会议。他迟疑不决，一再拖延，还给林肯打电话，用尽了各种借口，拒绝攻击李将军，最后，河水退了，李将军带着他的军队越过波多马克河，顺利南逃了。

林肯勃然大怒。“这是怎么回事？”林肯对着儿子罗勃咆哮，“老天爷，这是什么意思？他们在我们的掌握之中，我们只要伸出手来，他们就是我们的了；但我无论说什么或做什么，都无法使我们的军队移动一步。在那种情况下，几乎任何一个将领都可以击败李将军。如果我在那儿的话，我也可以让他束手就擒。”

在恼怒、失望之余，林肯坐下来，给米德将军写了一封信。别忘了，这时期的林肯，言论措辞都比以前保守和自制。所以，这封写于1863年的信，已经表达了林肯内心的极端不满。

我亲爱的将军：

我想你肯定预料不到李将军的逃脱所引起的严重后果。他本来就在我们轻易掌握之中，只要他一就擒，加上我们最近所获得的胜利，战争到此就可以宣告结束了。可是现在，战事可能将无限期地延长下去，上星期一你不能顺利擒得李将军，如今他逃到波多梅克之南，你又如何能保证成功呢？期盼你会成功是不明智的，而我也并不期盼你现在会做得更好。良机一去不复返，为此我深感遗憾。

你想，如果米德读到这封信的时候会有什么反应？

而事实上，米德一直没有看到这封信，因为林肯根本没有把它发出去。这封信是在林肯死后，在他的文件中被人找到的。

“我的猜想是……这仅是我的猜想……”林肯把这封信写完以后，透过窗户望着窗外，心里想：“慢着，也许我不该这么性急。坐在安静的白宫里发号施令是非常容易的事情，但假如我当时是在盖茨堡，假如我在上星期，也跟米德一样，见到遍地血腥，假如我听到伤兵的悲号，也许我也不会如此急着去进攻了。也许我跟米德一样的柔弱，我的做法可能就会跟他的相同了。无论如何，现在木已成舟了。如果我发出这封信，固然可发泄我的不快，但是，除此之外，没有别的用处。米德会为自己辩护，会反过来攻击我，这只有使大家都不痛快，甚至会破坏他身为指挥官的效力，而且也许迫使他干脆辞职不干了。”

因此，就像我上面所说的，林肯把这封信放在一旁，因为他从痛苦的经验中学到，尖刻的批评和斥责几乎永远都是无济于事的。

西奥多·罗斯福总统说，在他任总统期间，每当碰到棘手的问题，他常往后一靠，抬头望望挂在白宫办公室墙上那张林肯的巨幅画像，问自己：“如果林肯也像我一样处在这种情况下，他将怎么办？他将如何解决这个问题？”

当我还很年轻的时候，总喜欢在别人面前表现自己，力图给别人留下深刻的印象，所以写了一封可笑的信给查哈丁·戴维斯，他一度在美国文坛上红得发紫。我当时正着手写作有关作家们的杂志文章，我请戴维斯告诉我他的写作方式。在这之前，我收到一个人的来信，信末写道：“口述信，尚未过目。”这句话留给我很深的印象，显示此人是个了不起又具重要性的大忙人。于是，我在给戴维斯的信后也加了这样一句话，实际上，我当时一点也不忙，只是想给戴维斯留下比较深刻的印象。

戴维斯根本不花心思回我的信，只是把我的信退回来，在尾端草草写着：“你的轻慢无礼表现得无以复加。”没错，我确实是弄巧成拙了，真是咎由自取。然而，身为一个凡人，我当时很有些恼怒，甚至在十年后还耿耿于怀，当我获悉戴维斯的死讯时，我心中所想的仍然是他带给我的伤害。

如果你想引起一场令人至死难忘的怨恨的话，那是一件非常容

易的事情，只要发表一点刻薄的见解就可以了。

我们要记住，跟别人相处的时候，我们所面对的不是绝对理性的动物，而是充满了情绪的变化、成见、自负和虚荣的人。

刻薄的批评曾使得英国著名的小说家托马斯·哈代放弃了写作。批评使得英国诗人托马斯·查特登走向自杀。

本杰明·富兰克林年轻时并不善于交际，但后来却变得富有外交手腕，在与人交往中得心应手，因而成了美国驻法大使。

他的成功秘诀是：“我不说任何人的坏话，只说人家的好处。”

只有那些不够聪明的人才批评、指责和抱怨他人——确实是这样，很多愚蠢的人都这样做。然而，只有具备了修养、自制能力的人才能够做到善解人意和宽恕别人。

托马斯·卡莱尔说过：“一个伟大的人，以他对待小人物的方式，来表达他的伟大。”

鲍勃·胡佛是个有名的试飞驾驶员，他时常在航空展览中表演空中特技。一次，他在圣地亚哥表演完后，准备飞回洛杉矶。正如《飞行》杂志所描写的：在空中三百米的高度，两具引擎突然熄灭了。凭借娴熟的驾驶技艺，他总算化险为夷，操纵着飞机着了陆，所幸没有人受伤，但飞机严重损坏。

在迫降之后，胡佛的第一个行动是检查飞机的燃料。正如他所料到的，在他所驾驶的这架第二次世界大战时期的螺旋桨飞机里面，装的居然不是汽油，而是喷气机燃油。

回到机场，胡佛要求见见为他保养飞机的机械师。那位年轻的机械师正为所犯的错误懊悔不已。一见到胡佛，他的眼泪便顺着脸颊流下。他不但把一架昂贵的飞机毁了，甚至差点导致三人丧命。

你可以想象胡佛当时的愤怒，并猜想这位荣誉感极强、凡事都要求精细的著名飞行员一定会痛斥这位粗心大意的机械师。但是胡佛并没有责骂和批评他，相反，他用手臂围住那位机械师的肩膀，对他说：“为了表明我相信你不会再犯错误，我要你明天再为我保养飞机。”

让我们尽量去理解别人，而不要用责骂的方式吧！让我们尽量