

CARNEGIE WISDOM SERIES BOOKS



卡耐基智慧丛书

Skills of Coping with Your Opponents
Secrets of Getting Along with People

做人办事的学问

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

——[美]戴尔·卡耐基
靳 西/编译

风靡全球的
CARNEGIE WISDOM SERIES
成人教育模式



Models of the Successful People
Andrew Carnegie

6912.1-51

1:2

86143

CARNEGIE WISDOM SERIES BOOKS



卡耐基智慧丛书

Skills of Coping with Your Opponents
Secrets of Getting Along with People

做人办事的学问



风靡全球的
CARNegie WISDOM SERIES
成人教育模式



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

——[美]戴尔·卡耐基
靳 西/编译

延邊大學出版社
Publishing House Of Yanbian University

责任编辑:李东旭

封面设计:崔树成

卡耐基智慧丛书
做人办事的学问
靳 西 编译

延边大学出版社出版发行
(吉林省延吉市公园路 105 号)
北京市洛平印刷厂印刷

开本:850×1168 1/24 印张:13.75
字数:250 千字
2002 年 10 月第 2 版第 1 次印刷

ISBN7-5634-1524-6/G·286
(全四册)定价:100.00 元



前言

卡耐基是20世纪世界上最伟大的演讲艺术家、成人教育学家，他在20世纪初创办的卡耐基成人教育课程不仅在美国，而且在全世界范围内受到了广泛的关注。据统计，他的书籍被译成了三十多种文字，在全球五十多个国家设有两千多家卡耐基成人教育机构。卡耐基的理论和思想影响了20世纪几代人的工作和生活。



在当今纷繁复杂紧张激烈的商业社会里，每一个活着的正常人，都有着对成功的渴望和追求，但成功的理想并不是每一个人都能实现的。我们在各自的事业和工作道路上，常常会遇到许多困难和阻碍，并常常会为各种各样不和谐的人际关系所困扰，这就要求我们会做人、会办事。根据美国一项调查表现，现代社会人们除了关注自身健康外，最受关注的就是人际关系了。良好的



前言

人际关系即会做人会办事比扎实的理论知识、专业技能更为重要,它是我们的事业成功的基石。那么,我们如何做人办事呢?如何赢得别人的信任与好感呢?卡耐基认为,除了要求我们自身应该具有优秀的品德外,还应该学会喜欢、尊重、关心、帮助别人,并且坚持以诚相待。当然这一切不可能在一夜之间学会,但应该从现在开始学习、培养,也许,不经意的哪一天,你就会发现周围的人都已经喜欢上你,都愿意与你呆在一起。



卡耐基在总结了他与别人交往的经验基础上,集几十年之大成,提出了令世人为之信服的做人办事的一般规律和准则,为我们展现了一幅精妙绝伦的人际关系图景。

本书详细介绍了卡耐基对做人办事之道多年研究的结晶,提供了卡耐基圆满解决人际关系的成功经验。其中,既有他自己多年来的亲身经历,也有他为社会各界人士开出的“妙方”。学习卡耐基的做人办事艺术,对广大渴望成功的有识之士将大有裨益。

目 录



第一章 卡耐基应付对手的方法/1

不要去伤害别人/3

怎样面对别人的批评/23

不要与对手争辩/38

第二章 卡耐基与人相处的秘诀/55

了解对方的需要/57

与人沟通的技巧/71

有效应酬的方式/91

到处受欢迎的方法/106

第三章 卡耐基如何战胜自我/123

远离烦恼的技巧/125

别让忧虑毁了你/143

正视你自己,保持你的本色/168

积极的心理暗示/183

第四章 卡耐基怎样获取幸福/199

养成良好的习惯/201

妥善安排你的工作和金钱/217

保持心情愉快的方法/233

生活的快乐源自我们的爱心/248

让你的家庭充满快乐/263

第五章 卡耐基驾驭竞争与合作/277

如何赢得别人的合作/279

你是独一无二的,喜欢你自己/292

培养你的勇气和自信/303

让内心充满热忱/314



第一章

卡耐基应付对手的方法



Models of the Successful People Andrew Carnegie



不要去伤害别人

我们在生活中都是顾及自己的脸面的。因此，一句或两句体谅的话，对他人的态度表示一种宽容都可以减少对别人的伤害，保住他的面子。

一两分钟的思考，一名或两句体谅的话，对他人作宽容地理解，都可以减少对别人的伤害。

卡耐基认为，在与别人相处时，应该学会尊重别人，尽量减少对别人的伤害。一个和谐的人与人关系的基础是彼此之间互不伤害。

积90年研究和体验之精华，卡耐基向世人展示了在与人相处时避免伤害的艺术。

卡耐基简述了他与其侄女之间的相处经历。几年以前，他的侄女约瑟芬·卡耐基，离开堪萨斯市的老家，到纽约担任卡耐基的秘书。她那时19岁，高中毕业已经3年，但做事经验几乎等于零。而现在，她已是西半球最完美的秘书之一。不过，在刚刚开始工作的时候，她的身上还存在许多不足。有一天，卡耐基正想开始批评她，但马上又对自己说，“等一等，戴尔·卡耐基。你的年纪



卡耐基应付对手的方法

比约瑟芬大了一倍，你的生活经验几乎是她的一万倍。你怎么可能希望她有与你一样的观点，你的判断力，你的冲劲——虽然这些都是很平凡的。还有，你19岁时又在干什么呢？还记得你那些愚蠢的错误和举动吗？……”

经过诚实而公正地把这些事情仔细想过一遍之后，卡耐基获得结论，约瑟芬十九岁时的行为比他当年好多了，而且他很惭愧地承认，他并没有经常称赞约瑟芬。

从那次以后，当卡耐基想指出约瑟芬的错误时，总是说：“约瑟芬，你犯了一个错误，但上帝知道，我所犯的许多错误比你更糟糕。你当然不能天生就万事精通，成功只有从经验中才能获得，而且你比我年轻时强多了。我自己曾做过那么多的愚蠢傻事，所以我根本不想批评你或任何人。但难道你不认为，如果你这样做的话，不是比较聪明一点吗？”

假如一个人一开始就谦虚地承认，他也可能犯错误，并不是无懈可击的，那么别人再听他评断自己的过失，也许就不会难以入耳了。

远在1909年，风度优雅的布洛亲王就觉得这么做极有必要。布洛亲王当时是德国的总理大臣，而德国皇帝则是威廉二世——德国的最后一位皇帝，他傲慢而自大——他建立了一支陆军和海军，并夸口可征服全世界。

接着，一件令人惊异的事情发生了。这位德国皇帝说了一些狂言和一些令人难以置信的话，震撼了整个欧洲大陆，引起了全世界各地一连串的风潮。更为糟糕的是，这位德国皇帝竟然公开这些愚蠢自大、荒谬无理的话，他在英国作客时，就这么说，同时不允许伦敦的《每日电讯报》刊登他所说的话。例如，他宣称他是和英国友好的唯一的德国人。他说，他建立一支海军对抗日本的威胁；他说，他独自一人挽救了英国，使英国免于臣服苏俄和法国之下；他说，由于他的策划，使得英国罗伯特爵士得以在南非打败波尔人；等等。

卡耐基应付对手的方法



在一百多年的和平时期中,从没有一位欧洲君主说过如此令人惊异的话。整个欧洲大陆立即愤怒起来,英国尤其愤怒,德国政治家惊恐万分。在这种狼狈的情况下,德国皇帝自己也慌张了,并向身为帝国总理大臣的布洛亲王建议,由他来承担一切的责难,希望布洛亲王宣布这全是他的责任,是他建议君王说出这些令人难以相信的话。

“但是,陛下,”布洛亲王说,“这对我来说,几乎不可能。全德国和英国,没有人会相信我有能力建议陛下说出这些话。”

布洛话一说出口,就明白犯了大错,皇帝大为恼火。“你认为我是一个蠢人,”他叫起来,“只会做些你自己不会犯的错事!”

布洛知道他应该先恭维几句,然后再提出批评;但既然已经太迟了,他只好采取次一步的最佳方法:即在批评之后,再予称赞。这种称赞经常会产生意想不到的效果。

“我绝没有这种意思,”他尊敬地回答,“陛下在许多方面皆胜我许多,而且最重要的是自然科学方面。在陛下解释晴雨计,或是无线电报,或是伦琴射线的时候,我经常是注意倾听,内心十分佩服,并觉得十分惭愧,对自然科学的每一门皆茫然无知,对物理学或化学毫无概念,甚至连解释最简单的自然现象的能力也没有。但是,”布洛亲王继续说,“为了补偿这方面的缺点,我学习了某些历史知识,以及一些可能在政治上,特别是外交上有帮助的学识。”

皇帝脸上露出微笑。布洛亲王赞扬他,并使自己显得谦卑,这已值得皇帝原谅一切。“我不是经常告诉你,”他热诚地宣称,“我们两人互补长短,就可闻名于世吗?我们应该团结在一起,我们应该如此!”

他和布洛亲王握手,他十分激动地握紧双拳说:“如果任何人对我说布洛亲王的坏话,我就一拳头打在他的鼻子上。”



卡耐基应付对手的方法

如果光是说几句贬抑自己而赞扬对方的话,就能使一位傲慢孤僻的德国皇帝变成一位坚固的友人,那你就可想像得到,在我们日常事务中,谦卑和赞扬对你我的帮助将有多大。如果运用得当,它们在做人处世中将可制造真正的奇迹。

一个人即使尚未改正他的错误,但只要他承认自己的错误,就能帮助另一个人改变他的行为。这句话是马里兰州提蒙尼姆的克劳伦斯·周哈辛最近才说的,因为他看到了他十五岁的儿子正在试着抽烟。

“当然,我不希望大卫抽烟,可是他妈妈和我都抽烟,我们一直都给他做了不好的榜样。我解释给大卫听,我跟他一样大时就开始抽烟,而尼古丁战胜了我,使我现在几乎不可能不抽了。我也提醒他,我现在咳嗽咳得多么厉害。”

“我并没有劝他戒烟,或恐吓警告他抽烟的害处。我只是告诉他,我如何迷上抽烟和它对我的影响。”

那次谈话的结果,不仅使他的儿子停止了对吸烟的尝试,而且,由于家人的支持,他也成功地戒了烟。

卡耐基总结道:要改变一个人又不致伤害感情,或引起憎恨,就要遵守这样的规则:

“在批评他人之前,先改变你自己的错误。”

卡耐基指出,用“建议”,而不用下“命令”,不但能维持对方的自尊,而且能使他乐于改正错误,并与你合作。

卡耐基曾很荣幸地和美国最著名的传记作家伊达·塔贝尔小姐一起吃饭,他告诉她正在写有关“如何做人处世”这本重要的书。她告诉卡耐基,在她为欧文·扬写传记的时候,访问了与扬先生在同一间办公室工作了三年的一个人。这人宣称,在那段时间内,他从未听说过欧文·扬向

卡耐基应付对手的方法



任何人下过一次直接命令。他总是建议,而不是命令。例如,欧文·扬从来不说“做这个或做那个,”或是“不要做这个,不要做那个。”他总是说,“你可以考虑这个,”或“你认为,这样做可以吗?”他在口授一封信之后,经常说,“你认为这封信如何?”在检查某位助手所写的信时,他总是说:“也许我们把这句话改成这样,会比较好一点。”他总是给人自己动手的机会;他从不告诉他的助手如何做事;他让他们自己去做,让他们从自己的错误中学习成功的经验。

像这种方法,使人们易于改正他的错误,而且维持了人们的自尊,使他自以为很重要,使他希望你合作,而不反抗你。

卡耐基提醒人们注意,由粗鲁的长者所引起的愤怒可能会持续更久,即使他所纠正的是个很明显的错误,也会如此。唐·散塔瑞里是宾州威明市一所职业学校的老师,他有一个学生因非法停车而堵住了学院的一个入口。有一位导师冲进教室,以非常凶悍的口吻问道:“是谁的车堵住了车道?”当车主回答时,那位导师吼道:“你马上给我开走,否则我就把它绑上铁链拖走。”

这位学生是错了,车子不应该停在那儿。但从那天起,不只这位学生对那位导师的举止感到愤怒,全班的学生都与他过不去,使得他的工作更加不愉快。

他原本可以用完全不同的方式处理的。假如他友善一点地问:“车道上的车是谁的?”并建议说,“如果把它开走,那别车就可以进出了。”这位学生一定会很乐意地把它开走。而且他和他的同学也不会那么生气了。

我们在生活中都是顾及自己的脸面的。因此,一句或两句体谅的话,对他人的态度表示一种宽容都可以减少对别人的伤害,保住他的面子。

几年以前,通用电器公司面临一项需要慎重处理的工作:免除查尔斯·史坦恩梅兹担任的某一部门的主管。史坦恩梅兹在电器方面有超过别人的天才,但担任计算部门主管却遭到彻底的



卡耐基应付对手的方法

失败。不过，公司却不敢冒犯他，公司绝对少不了他——而他又十分敏感。于是他们给了他一个新头衔，让他担任“通用电器公司顾问工程师”——工作还是和以前一样，只是换了一项新头衔——并让其他人担任部门主管。

对这一调动，史坦恩梅兹十分高兴。

通用公司的高级人员也很高兴。他们已温和地调动了这位最暴躁的大牌明星职员的工作，而且他们的做法并没有引起一场大风暴——因为他们让他保住了面子。

让他有面子！这是多么重要，多么极端重要呀，而我们却很少有人想到这一点！我们残酷地抹杀他人的感觉，又自以为是；我们在其他人面前批评一位小孩或员工，找差错，发出威胁，甚至不去考虑是否伤害到别人的自尊。然而，一两分钟的思考，一名或两句体谅的话，对他人的态度作宽容地了解，都可以减少对别人的伤害。

下一次，我们在辞退一个佣人或员工时，应该记在这一点。

卡耐基引用会计师马歇尔·格兰格写给他的一封信的内容来说明：

“开除员工并不是很有趣，被开除更是没趣。我们的工作是有季节性的，因此，在三月份，我们必须让许多人走路。

“没有人乐于动斧头，这已成了我们这一行业的格言。因此，我们演变成一种习俗，尽可能快点把这件事处理掉。通常是依照下列方式进行：‘请坐，史密斯先生，这一季已经过去了，我们似乎再也没有更多的工作交给你处理。当然，毕竟你也明白，你只是受佣在最忙的季节里帮忙而已，等等。

“这些话给他们带来失望以及‘受遗弃’的感觉。他们之中的多数人一生从事会计工作，对于这么快就抛弃他们的公司，当然不会怀有特别的爱心。

卡耐基应付对手的方法



“我最近决定以稍微圆滑和体谅的方式，来遣散我们公司的多余人员。因此，我在仔细考虑他们每人在冬天里的工作表现之后，一一把他们叫进来。我是这样对他们说的：‘史密斯先生，你的工作表现很好。那次我们派你到纽华克去，真是一项很艰苦的任务。你遭遇了一些困难，但处理得很妥当，我们希望你知道，公司很以你为荣。你对这一行业很精通——不管你到哪里工作，都会有很光明远大的前途。公司对你有信心，支持你，我们希望你不要忘记！’

“结果呢？尽管他们离开了公司，但对于自己的被解雇感觉轻多了，他们不会觉得‘受遗弃’。他们知道，如果我们有工作给他们的话，我们会把他们留下来。以后只要我们需要，他们还会来投效我们。”

在卡耐基课程的一个学期，二位学员讨论挑剔错误的负面效果和让人保留面子的正面效果。宾州哈里斯堡的佛瑞·克拉克提供了一件发生在他公司里的事：“在我们的一次生产会议中，一位副董事以一种非常尖锐的口气，质问一位生产监督，这位监督是管理生产过程的。

“他的语调充满攻击的味道，而且明显地指出那位监督在工作方式上的不当。为了不愿在他攻击面前被羞辱，这位监督的回答含混不清。这一来更使得副董事发起火来，他严斥这位监督，并说他说谎。

这次遭遇之前所有的工作成绩，都毁于这一刻。这位监督，本来是位很好的雇员，从那一刻起，他对我们公司来说已经没有用了。几个月后，他离开了我们公司，为另一家竞争的公司工作。据我所知，他在那里非常称职。”

另一位学员，安娜·尼佐尼提供了与上述情形非常相似的一件事，所不同的是处理方式和结果。能上能下的马佐尼小姐，是一位食品包装业的市场行销专家，她的第一份工作是一项新产品的市场测试。她告诉班上同学说：“当结果回来时，我可真惨了。更糟的是，在下次开会提出这次



卡耐基应付对手的方法

计划的报告之前,我却没有时间跟我的老板讨论。

“轮到我报告时,我真是怕得发抖。我尽了全力不使自己精神崩溃,而且我知道我决不能哭,不能让那些以为女人太情绪化而无法担任行政业务的人找到借口。我的报告很简短,只说因为发生了一个错误,我在下次会议前,会重新再研究。我坐下后,心想老板定会批评我一顿。

“但是,他却谢谢我的工作,并强调在一个新计划中犯错并不是很稀奇的。而且他有信心,第二次的普查会更确实,对公司更有意义。

“散会之后,我的思想纷乱,我下定决心,我决不会再一次让我的老板失望。”

卡耐基认为,假使我们对的,别人绝对是错的,我们也会因让别人丢脸而毁了他的自我。传奇性的法国飞行先锋和作家安托安娜·德·圣苏荷依写过:“我没有权利去做或说任何事以贬抑一个人的自尊。重要的并不是我觉得他怎么样,而是别人觉得他自己如何,伤害人的自尊是一种罪行。”

卡耐基告诉我们,在处理人际关系时,给人一个超乎事实的美名,就像用“灰姑娘”故事里的仙棒,点在他身上,这将会使他从头至尾焕然一新。

假如一个好工人变成了一个粗制滥造的工人,你会怎么做?你可以解雇他,但这并不能解决任何问题;你可以责骂那个工人,但这通常只会引起怨怒。

卡耐基举例说明这个问题。

亨利·韩克是印发安那州洛威一家卡车经销商的服务经理。他公司有一个工人,工作每况愈下。但亨利·韩克没有对他怒吼或威胁,而是把他叫到办公室里来,跟他坦诚地谈一谈。

他说:“比尔,你是个很棒的技工。你在这条线上工作也有好几年了,你修的车子也很令顾客满意。其实,有很多人都赞美你的技术好。可是最近,你完成一件工作所需的时间却加长了,而且