

〔美〕戴尔·卡内基著 艾继译

# 如何结交 朋友和征服人心



中国广播电视出版社

# 如何结交朋友和 征服人心

〔美〕戴尔·卡内基

艾 继 译

中国广播电视出版社

**如何结交朋友和征服人心**

〔美〕戴尔·卡内基 著

艾 继 译



中国广播电视出版社出版

新华书店北京发行所发行

山东民盟青年印刷所印刷



787×1092毫米 32开本 7印张 152千字

1991年5月第1版 1991年5月第1次印刷

印数：1——8000

ISBN 7—5043—0987—7 / G · 323

定价：3.80元

## 译者的话

人类社会发展到今天，人与人的交往日益频繁和微妙。今天，一个人以及一个机构的事业的成败，往往在一定程度上取决于，如何处理好人际关系。随着这个问题的提出，人类社会又兴起一个热门的新学科——公关学。

在西方世界，公关学的研究并非自今日始，远在数十年以前，就有专著问世。

美国研究人际关系的权威戴尔·卡内基1937年就写成一本处理人际关系的专著，书名为《如何争取朋友和怎样对人施加影响》。此书一问世，就轰动全世界。出版十七年以后，全世界一年的销量还达150万册。

为什么此书这样吸引人呢？此书的特点是，用活生生的具体事例和真人真事说明问题。书中既没有深奥的哲理，也没有枯燥无味的说教。作者列举的大量事例，有的来自举世闻名的政治家、文学家、企业家，如林肯、罗斯福、莎士比亚、雨果、钢铁大王；有的来自名不见经传的商品推销员、家庭主妇。这些人有名、有姓、有地址，不是杜撰。事例通情达理，令人信服。这就是本书发行量常盛不衰的原因。

鉴于公关学日益引起我国读者的重视，译者认为，此书有与我国读者见面的必要。现根据1983年纽约俄文版译出，改用今名供我国读者研究公关学时作参考。本书前半部由张艾民译，后半部（第三章第一节之后）由徐继孔译。译者限于水平，纰漏和错误，在所难免，希读者教正为盼。

此外，本书讲的是西方人际关系，当然，谈的也是西方生活哲学，阅读本书时应予注意。

## 前 言

既善于令人信服地阐述自己的观点，又能博得人们的赞同，还能唤起人们对您的信任 and 好感，这种本领何等重要，您考虑过没有？无论在业务关系方面，还是在朋友、家庭关系方面，我们每一个人通常都与许许多多的人打交道，需要他们的帮助和支持，要求别人理解，希望博得别人的好感。

本书提供的论证充分的具体建议，已经帮助许多人走上了成功之路。

本书的作者（一位大名鼎鼎的亿万富翁的同姓人），于1888年生于密苏里州的一个农场主的家中。河水泛滥频仍，连年颗粒不收，牲畜淹毙殆尽——这个家也随之没落了。笃信上帝的父母曾经希望，戴尔和他哥哥克利夫能当传教士。后来他们全家迁往沃伦斯堡小镇，戴尔进了当地一所师范学院，可能是准备作传教活动，但在更大程度上是千方百计在同学中崭露头角，所以参加了辩论俱乐部。戴尔为家境贫寒而自惭形秽，但又颇自负，因此感到处处受委屈，——所有这些情况，使他的举止大受约束，使他的言谈缺乏信心。早期演讲生涯中的失利，使他陷入绝望的境地。但是，由于他的秉性好强和富于观察力，所以他学会了许多东西，善于听取别人的意见，克服了自己的腼腆心理。不久，他在辩论中的发言屡获成功，以致人们纷纷向他请教；他得到老师H. 斯诺德斯的支持，开始讲“演讲技巧”课。

1908年，20岁的戴尔离开师范学院，开始给生意人讲商业技巧课。这项业务没有给他带来足够的工资，于是他到了奥马哈市，在那里担任“阿摩尔公司”的商务代办。他很快取得一

些业绩，竟令公司的董事会大吃一惊，董事会建议提拔重用他，但是，他谢绝了，积攒起500美元以后，于1911年赴纽约学习演员的技艺，他认为，要作一个演说家，他还缺乏这种技艺。

有一个时期，他在美国戏剧艺术学院学习。而后，在哥伦比亚大学继续就读期间，他除了学新闻学以外，还在青年耶稣教协会中任讲师职务。戴尔在那里也给企业家开课，专讲当众发言的技巧，讲得很成功，以致远近闻名，不仅很快接到美国其他城市的邀请，而且还接到来自欧洲——巴黎和伦敦——的邀请。不久，他不得不自己动手写一本《当众发言及其对人的影响》的教科书，因为当时出版的所有论述这个问题的教材，他都感到不满意。

早在1916年，有了名气的戴尔·卡内基就已经到卡内基音乐厅（此厅为美国著名亿万富翁、钢铁大王安德鲁·卡内基所捐建——译注）作演讲，并自己渐渐地开始相信自己与亿万富翁安德鲁·卡内基是远房同族，戴尔的父亲常常含糊其辞地提到这一亲属关系。

从1921年到1931年这十年中，戴尔·卡内基同一位法国伯爵夫人结了婚。他们旅游过许多地方，最后定居于纽约的森林山。这次婚姻最后以离异告终——伯爵夫人不赞同既干练又精力充沛的丈夫的志趣。

戴尔的第二位妻子多萝西——是一个与他志同道合、气质相近的人。多萝西同前夫离异以后，没有职业，经济拮据，还要抚养一个小女儿，依靠作些速记工作糊口。她一度同戴尔·卡内基在一起工作。多萝西钦佩他的才干，因而年龄上的悬殊（相差24岁）并未妨碍他俩结为幸福的伉俪。多萝西成了丈夫各方面的可靠的助手，她多年来一直为女企业家们上言谈技巧

课，并且写成了《如何帮助自己的丈夫成名》一书。

戴尔周游全世界，到处演讲，之后，他撰写《公开演讲·企业家的实践教程》（1926年）一书来总结自己的经验。该书曾多次再版。

戴尔·卡内基在其下一部著作《林肯鲜为人知的细节》（1933年）中，以A. 林肯（美国第16届总统，反对农奴制，实行改革。林肯的名字是美国人民革命传统的象征——译注）为例，通过对他的生活详尽的、逐日的分析，说明了如何方能避免处理人际关系中的失误。

这个心理学问题（同别人进行业务和私人交往），在他的《名人鲜为人知的细节》（1934年）一书中得到了阐述，该书取材于对名人的访问和别人对名人的印象。为了搜集撰写此书资料，戴尔·卡内基的足迹遍及全国。

《如何争取朋友和怎样对人施加影响》一书（1937年），出版伊始，就成了畅销书，而且直到今天，一直是最受西方读者欢迎的一本书。该书被译成47种文字出版，中小学和大专院校里都研读这本书，杂志和电台经常发表和广播这本书的片断。本书的书评，出现在全世界70多家日报上。

戴尔·卡内基的这本总结性著作问世以后，在美国、加拿大、欧洲和拉丁美洲的许多城市里，相继开设了他所创办的有效讲演和人际关系学院的分院，在这些分院里由他的学生和信徒任教。他的夫人领导了卡内基妇女讲习班，这种讲习班也颇受欢迎。

这本书在西方的需求量，几十年来常盛不衰。例如，第一版出版后过了17年，1954年这一年，几乎销售了150万册。

您手头的这本书，作者撰写时依靠的是，对人的心理的深刻的理解，对所谓“中产阶级”的生活方式和兴趣的洞

察，这个阶级的人士正是本书的服务对象。作者的语言通俗易懂，他既不卖弄哲学术语，也未使用复杂的概念。戴尔·卡内基行文简洁、通俗、生动、列举了大量具体的事例，然后从这些实例中总结出实际结论。

为了使此书的读者实际受益，作者提出了八条建议：

1. 要有掌握人际关系原则的真心诚意和强烈的愿望；
2. 每一节要阅读两遍，然后再读下一节；
3. 在阅读过程中，不断地停下来问问自己，如何把这项或那项原则运用到实践中去；
4. 把您认为最重要的地方标出来；
5. 每月把这本书浏览一遍；
6. 每遇适当的时机，就运用书中阐述的原则，把本书用作解决日常事务的指南；
7. 在掌握原则的过程中，要请自己亲近的人指出每个违反原则的地方。
8. 每天注意取得的进步，分析失误，作出结论指导未来。

认为此书只对商人和企业家有益，这是错误的看法。本书通过对人的心理的阐释，教育人慎重地对待自己的朋友和亲人，教导人们理解别人的观点，不要因鸡毛蒜皮的小事而大动肝火，要控制自己，而主要是，要真诚地爱人，爱保持着人的本来面目的人，谅解人们的弱点。所有这些道理不是轻而易举就能学会的。常言道，爱人类不难，爱左右邻居却难上加难。这句话不无道理。

多萝西演讲常用的格言是：“学会爱人和尊重人，学会从与人交往中得到心理的满足”。这话也是不无道理的。

苏联出版的戴尔·卡内基的这本著作的俄译本，印有“内

部发行”的字样，印数很少，即只供上层人士阅读。特别是本版所附的前言 在该俄译本中已荡然无存。不过，问题在于，戴尔·卡内基的这本著作，以对人的心理的深入的洞察，以对 人的拳拳同情之心，以其衷心的圣经式的 召唤——用你希望别人对你的态度来对待别人，引起全人类的瞩目。

戴尔·卡内基同自己的学生、听众和读者谈话时常说的一句话是：“您相信一切顺利，您就会一切顺利！”亲爱的读者，请您也相信这句话吧！

柳德米拉·沙科娃

# 目 录

|                                         |         |
|-----------------------------------------|---------|
| 成名的捷径.....                              | ( 1 )   |
| 本书的撰写经过.....                            | ( 12 )  |
| 第一章 待人处世的基本原则.....                      | ( 19 )  |
| 第一节 既喜欢蜂蜜，就不要拆蜂窝.....                   | ( 19 )  |
| 第二节 待人处世的秘诀.....                        | ( 28 )  |
| 第三节 善于交往的人赢得整个世界，不善此<br>道的人永远是孤家寡人..... | ( 38 )  |
| 第二章 博得别人好感的六种办法.....                    | ( 51 )  |
| 第一节 做到让人热情接待您.....                      | ( 51 )  |
| 第二节 给人留下美好印象的简易办法.....                  | ( 59 )  |
| 第三节 如何避免不愉快的产生.....                     | ( 65 )  |
| 第四节 做善于交谈者的简易方法.....                    | ( 71 )  |
| 第五节 如何引起人的兴趣.....                       | ( 78 )  |
| 第六节 如何初次见面就博得别人好感.....                  | ( 80 )  |
| 简要结论博得别人好感的六种方法.....                    | ( 91 )  |
| 第三章 如何让人接受您的观点 ( 12种办法 ).....           | ( 92 )  |
| 第一节 在争执中不要争当胜利者.....                    | ( 92 )  |
| 第二节 在什么情况下容易树敌，如何避免.....                | ( 97 )  |
| 第三节 是自己的过错，就认错.....                     | ( 105 ) |
| 第四节 说服人的办法.....                         | ( 110 ) |
| 第五节 苏格拉底的秘诀.....                        | ( 114 ) |
| 第六节 让交谈者有可能充分发表意见.....                  | ( 118 ) |
| 第七节 如何搞好合作.....                         | ( 122 ) |

|       |                                   |       |
|-------|-----------------------------------|-------|
| 第八节   | 可以使您取得神奇效果的原则·····                | (128) |
| 第九节   | 如何对待每个人的愿望·····                   | (130) |
| 第十节   | 人人喜欢别人对自己有个好看法·····               | (135) |
| 第十一节  | 广播和电影可以这样办,您为何<br>不可照办·····       | (139) |
| 第十二节  | 一切无济于事的时候,请试试激将法···               | (141) |
| 第四章   | 让别人改变意见而不致使他感到委屈<br>和不快的九种办法····· | (145) |
| 第一节   | 如要谈人的缺点,应从何着手·····                | (145) |
| 第二节   | 如何进行批评而不致引起嫉恨·····                | (149) |
| 第三节   | 先谈自己的错误·····                      | (150) |
| 第四节   | 任何人都不喜欢别人发号施令·····                | (152) |
| 第五节   | 让人有可能维护自己的声誉·····                 | (153) |
| 第六节   | 如何鼓舞人向胜利进军·····                   | (155) |
| 第七节   | 竭力为人树立良好的声誉·····                  | (158) |
| 第八节   | 循循善诱,极力表明对方的缺点不难改正···             | (160) |
| 第九节   | 如何使人乐于做您寄希望于他的事·····              | (162) |
| 第五章   | 创造奇迹的书信·····                      | (166) |
| 第六章   | 能使个人生活幸福的七种方法·····                | (173) |
| 第一节   | 怨言极易破坏自己的家庭生活·····                | (173) |
| 第二节   | 要相亲相爱,不要互相改造·····                 | (177) |
| 第三节   | 如果动辄指责,就有离异的危险·····               | (179) |
| 第四节   | 使夫妇双方幸福的捷径·····                   | (182) |
| 第五节   | 种种关怀的表示对妇女有重大意义·····              | (185) |
| 第六节   | 如果您想成为幸福者,不要忽视<br>以下守则·····       | (187) |
| 第七节   | 要具备婚姻问题方面的知识·····                 | (190) |
|       | 简要结论为使自己的家庭生活幸福而<br>应遵循的七条守则····· | (192) |
| 出版者的话 | (俄文版)·····                        | (194) |

# 成名的捷径

洛厄尔·托马斯

在寒冷的一月份的一个夜晚，两千五百名男女听众挤在纽约“宾夕法尼亚”饭店宽阔的午厅里。不到7点半钟，全部座位已经座无虚席。8点钟的时候，还有一些迫不及待想进来的人群，企图挤进午厅。宽广的包厢很快便被人挤得满满的。数百名劳累了一天显得疲惫不堪的人，准备在这一晚上再站一个半小时。这些人到底对什么着了迷呢？是时髦的服装展览吗？还是六天的自行车比赛？或者是克拉克·盖博（美国著名电影演员，主演的名片有《飘》、《不合时宜的人》等。——译注）的表演呢？

都不是。是报纸上的广告把这些人吸引到这里来的。在前两天内，他们在《纽约太阳报》上看到一则广告，这条广告占了整整一版：“增加您的收入，学会令人佩服地讲话，为作领导工作打基础”。

老一套吗？是的，但是，信不信由您，看到这则广告以后，两千五百名最富有城市生活斗争经验的纽约市民，离开了自己的家，急急忙忙奔赴“宾夕法尼亚”饭店。而这件事是发生在经济不景气的时候，这时有20%的居民失业！

你们也要考虑到，广告不是刊登在任何一种黄色报刊上，而是刊登在本市最保守的报纸——《纽约太阳报》上。而受到广告影响的一些人，是社会的上层人物——这些人是公司的行政管理人员、企业主和专业人员，他们的年薪收入，在两万到五万美元之间。

这些男女听众集会在一起，是为了听取最时髦的讲座的第一讲，这一讲的题目是：“如何学会在订合同时说话 让人佩服，以及如何对人施加影响”。这一系列的讲座，是由专门研究人际关系并由戴尔、卡内基领导的学院拟定的。

代表纽约商业界的这两千五百名男女听众为什么来听报告呢？是由于经济不景气想提高自己的教养吗？

绝不是这样。因为在最近的24年内这些讲座年年都在纽约的一些人满为患的讲堂里举行。在这段时间里，有一万五千多名商业界人士和专业人员来听卡内基的讲习课。甚至抱怀疑态度的保守公司，如威斯汀蒙斯电气公司、麦格劳—希尔出版公司、布鲁克林联合煤气公司，甚至布鲁克林商会和纽约电话公司，都在本单位为职员和行政管理人员安排了这些讲座。

这些人中学或大专院校毕业以后过了一二十年，又学习上述课程，这一事实证明我们的教育制度的不足。

成年人希望学什么呢？这是一个十分重要的问题，为了回答这个问题，芝加哥大学、美国成人教育协会以及青年耶稣教会学校出版了一项报告，这项报告的出版耗资两万五千美元，历时两年。

在这个报告中指出，成年人最关心的是健康问题。成年人关心的第二个问题是，处理好人际关系的本领；人们希望学会建立良好的人际关系的方法。他们绝非想当著名的演说家，而他们也不想听词藻过份华丽的关于心理学的演说。他们需要具体的劝告，而这些劝告他们可以马上运用到业务关系、社会生活、家庭生活中去。成年人希望学会的，正是这些东西。

报告的作者研究了许多教科书以后确信，现在还没有一本参考书能够帮助解决每天在人与人交往时产生的问题。

请看，情况也就是如此。在几百年的时间里见到的巨著，

往往是研究希腊和拉丁历史、高等数学、以及其他很少使中产阶级的成年人感兴趣的课题。而关于人们渴望求知或者寻求某种指导的问题，从来无人论述。

这就是2500名成年人想到“宾夕法尼亚”饭店的大厅里来的原因，他们在这里可以听到盼望了很久的东西。

他们当初在中学和大专院校里聚精会神地学过许多课程，那时自己认为，他们获得的知识以后对他们的生活会有帮助。但是，由于多年以来体会到进行业务活动的必要性，他们深感痛苦和大失所望。他们看到了，首先成功的是这样一些人：他们不仅拥有知识，而且还有一种说话能让人佩服、能促使别人交流自己的观点和乐于倾吐自己的见解的本领。

他们很快地发现，如果一个人决心要当业务人员，他的个人素质和说话让人佩服的本领，比拉丁语知识或者哈佛大学的文凭重要得多。

在《纽约太阳报》上的广告中指出，“宾夕法尼亚”饭店里的聚会，将是十分引人入胜的。而这次聚会的的确是引人入胜的。在卡内基学院学习过的18个人，在麦克风前排成一列，他们每人只有75秒钟的时间来谈完自己的事绩。总共是75秒钟，然后就是小锤响起，而主席宣布：“时间到！下一位！”

所以，发言的节奏很快。听众在一个半小时内听完这些发言。

在发言人当中，有美国各行各业的业务人士：一名大商业公司的行政管理人员、一名面包师、一名商会的会长、两名银行家、一名卡车推销员、一名经营化工产品的商人、一名保险业务的代理人、一名砖瓦工业协会的秘书、一名总会计师、一名牙科医生、一名建筑师、一名威士忌酒商人、一名耶稣教的传教士、一名从印第安纳波利斯专程来纽约聆听卡内基讲课的

药剂师、以及一名从哈瓦那来此准备发表十分重要的三分钟演说的律师。

第一位发言者有一个法兰西名字巴特里科·奥哈勒。他生于爱尔兰，只上了四年学，以后来了美国，当技术员，然后干汽车司机。40岁的时候，奥哈勒有了一个大家庭。为了养活这一家人，他需要更多的钱，于是他决定干卡车推销员。由于自己的经济十分困难，他长时间守候在他所要去的机关门口，等候着开门。奥哈勒苦恼到这种程度，以至于他的推销员的业务完成得不好，他开始考虑，他是否需要再干技术员。但是，有一天他接到了一封请他去卡内基讲习班上第一堂组织课的邀请信。这封信要他学习说话让人佩服的技巧。

巴特里克·奥哈勒不想去，担心自己在众多的受过高等教育的有教养的人当中出丑。他的绝望的妻子坚持让他去。“巴特，这可能对您有帮助。只有天晓得，这对你是何等需要”，——她说。他到了上课的地方，在人行道上又站了五分钟，然后才鼓起勇气走了进去。

最初听课的时候，由于心情激动他说不出话来。但是，数星期以后，害怕上课的心情消失了，很快奥哈勒甚至发现，他开始喜欢对广大的听众讲话。他还克服了对自己的顾客畏首畏尾的心情。他的收入迅速地增加。现在，他是纽约最成功的商人之一。那天晚上，巴特里克·奥哈勒在“宾夕法尼亚”饭店里面对坐满2,500名听众的礼堂发言，巧妙地讲述了自己的成就。礼堂里不断地爆发出阵阵的笑声。只有为数不多的几位职业演说家在讲话的本领方面，能够同他相提并论。

下一个发言者是高德福里·迈耶尔——白发苍苍的银行家，11个子女的父亲。当他第一次想在教室里发言时，他连一句话也没说出来。他的大脑不听使唤。

迈耶尔的事绩生动地说明了，善于言谈的人比周围的人优越。他目前在华尔街工作。但是，他在新泽西州的克利夫顿住了25年，从来不参加社会活动，认识的人不超过500名。

自从迈耶尔上了卡内基的讲习班以后，他很快接到了一张必须交税的通知书，而且由于看到通知书上规定的税额而大发脾气。以前如果他在家生气，万不得已的时候，找邻居们倾吐一下心中的怒火。然而，这次他戴上礼帽，去参加市里的会议，在会上当着公众的面发泄了心中的怒火。听了迈耶尔的全部愤怒的发言以后，克利夫顿的公民们说服了他，劝他必须去找市议会。在数周期间，迈耶尔参加了一个又一个的会议，批评了市政当局的政策。

当时市议会正在进行选举。提出了96名候选人，其中也有高德福里·迈耶尔。他得的选票数量最多。在很短的时间内，迈耶尔成了拥有4万居民的地区的社会活动家。于是，通过自己的发言，他在6周内争取到的朋友，比在最近25年内争取到的朋友多80倍。自从他成了市议会议员以后，他的薪金也大大增加了。

第三位发言者是会员众多的全国食品工业主协会的会长。他讲述了，以前他在经理厂长会议上不能表达自己的想法。当他学会了说话让人佩服的时候，发生了令人惊奇的事情。他很快地当了协会的会长，并且势必要在美国全国性的会议上发言。他的整段整段发言，被电台转播并且刊登在报纸和商业刊物上。

自从他学会了当众发言以后又过了两年，他的公司和公司的产品比以前有了很大的知名度，以前他在作商业广告方面花费很大。发言者承认，以前他害怕给公司的任何一位主要领导人打电话，怕他们邀请他吃早点。然而，当他借助自己的发

言取得成功的时候，这些人开始亲自给他打电话，邀他一起吃早点，并对占用他的时间表示道歉。

说话让人佩服的本领，是成名的捷径。

当前，全国出现了提高成年人教养的运动。在这场运动中发挥作用最明显的人，是戴尔·卡内基。他听过的成年人发言的次数，比世界上其他任何一个人所听过的次数都多。根据最后的汇编《信不信由您》看，卡内基尖锐地批评了15万次发言。这恰恰相当于，从哥伦布发现美洲时算起，他每天批评一次发言。如果所有被他听过发言的人，一个接一个、日日夜夜、不间断地、向他作三分钟的发言，他需用一年的时间，才能听完他们的发言。

卡内基本人充满尖锐对比的经历，是一个鲜明的例子。这个例子说明，如果一个人树立起具有创造性的思想并且干劲十足，他可以取得什么样的成就。

卡内基生于密苏里州，离铁路10英里的一个农场主的家中。12岁的时候，他才第一次见到汽车，然而现在，46岁的时候，他已熟悉了地球最遥远的角落。

这位密苏里州的青年，有一个时期收过草莓，为挣5分钱被雇去拔杂草，现在他给大公司的领导人讲授口头表达自己的思想的技巧，一分钟能收入一美元。以前干过牧童的这位青年，有一个时期放养过奶牛，给牛犊打过烙印，在达科塔州学过驯马。过去的这位牧童，在伦敦发表演说得到了威尔斯亲王殿下下的嘉奖。这位青年以前曾多次发言都没有成功，后来成了我个人的管理员。我自己的成就，在很大程度上要归功于卡内基，我上过他的讲习班。

年青的卡内基为了受教育，不得不自我奋斗，因为幸运之神总是不光顾密苏里州的这个老农场。河水一年又一年地泛滥。