

成功者黄金法则

立身处事

GOLDEN PRINCIPLES FROM
SUCCESSFUL PEOPLE

◎ 戴尔·卡耐基 著

站在对方的立场看问题
不要表现得比别人聪明
欣赏他们引以为豪的东西
让对方觉得是他在做决定



中国华侨出版社

成功者立身处事 黄金法则

◎戴尔·卡耐基 著



B848.4

343

站在对方的立场看问题
不要表现得比别人聪明
欣赏他们引以为豪的东西
让对方觉得是他在做决定

图书在版编目(CIP)数据

成功者立身处事黄金法则/(美)卡耐基著 常载厚编译

-北京:中国华侨出版社,2001.1

ISBN 7-80120-467-0

I. 成… II. ①卡…②常… III. 人间交往-方法

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 73356 号

●成功者立身处事黄金法则

著 者/卡耐基

编 译/常载厚

责任编辑/凌玮清

装帧设计/北京维斯图文设计公司

经 销/新华书店

印 刷/华北石油廊坊华星印刷厂印刷

开 本/850×1168 毫米 1/32 印张 13.5 字数 312 千字

版 次/2001 年 1 月第 1 版 2001 年 1 月第 1 次印刷

印 数/9000 册

中国华侨出版社 北京市安定路 20 号院 100029

ISBN 7-80120-467-0/G·202 定价:23.80 元

目 录

第 1 部 成功者与人交往的 27 条黄金法则

第 1 诀	站在对方的立场看问题	2
第 2 诀	他想要什么,就给他什么	9
第 3 诀	不要批评、抱怨、责骂	25
第 4 诀	热情地、真心地赞美	33 -
第 5 诀	真心诚意地关心别人	41
第 6 诀	用灿烂的笑容温暖别人	50
第 7 诀	记住名字,他们会感谢你	56
第 8 诀	倾听,倾听,少说	61
第 9 诀	投其所好	70
第 10 诀	欣赏他们引以为豪的东西	74
第 11 诀	不与他人争执	85
第 12 诀	不要表现得比别人聪明	90
第 13 诀	错了,就坦率地承认	99
第 14 诀	一切从友善开始	105
第 15 诀	从相同的观点谈起	111
第 16 诀	积极地鼓励对方说话	116
第 17 诀	让对方觉得是他在做决定	122
第 18 诀	做一个善解人意的人	129
第 19 诀	在适当的时候表现同情心	133

第 20 诀	把对方看作道德高尚的人	139
第 21 诀	鼓励他人去成功	144
第 22 诀	切莫喋喋不休	155
第 23 诀	养成良好的习惯	161
第 24 诀	学会容忍和谦虚	172
第 25 诀	给对方良好的第一印象	178
第 26 诀	要有积极的态度	190
第 27 诀	要不要保持“个性”	204

第 2 部 成功者人际关系的绝招

1. 为人处世的基本技巧	240
工作好坏是公司里人际关系好坏的前提	240
和上司相处的要点	242
和前辈相处的要点	244
和同事相处的要点	246
要主动跟别人交谈	246
人际关系是互惠互利的	250
2. 防止人际纠纷的方法	252
努力适应对方	252
与“爱挑毛病”的人相处	253
与“喜怒无常”的人相处	254
与性格不合的人相处	256
与时间观念淡薄的人相处的方法	257
不损害人际关系的秘诀	259
使对方心情愉快	261
如果自己能先迈出一大步	263

赞扬是崭新人际关系的开始	264
3. 与上司、前辈成功交往	267
和上司建立良好人际关系的捷径	268
注意非语言的要素	270
积极博得上司的信赖	271
对指示、命令的接受态度决定人际关系的好坏	272
能让上司接受的“NO”的说法	273
要认清自己的立场	274
不能损害上司的自尊心	275
4. 与晚辈成功交往	277
有技巧地传授工作方法	277
对待晚辈失败时的态度至关重要	281
出色的赞扬方法	284
使人际关系不融洽的几个错误观点	285
5. “为难”时刻的秘诀	289
使对方毫不犹豫说“YES”的请求方法	289
拒绝“难以拒绝的请求”的技巧	291
不使人际关系恶化的“高明道歉方法”	294
发生错误时的处理方法	299
上司和前辈喜欢能虚心接受批评的人	303
6. 三句好话暖人心	308
什么时候也不能只是说“对不起”，就完事大吉	309
从“真是……”、“实在是……”的习惯中摆脱出来	311
小小的称呼方法左右人际关系	312
书面用语和口头用语不同	314
建立融洽人际关系的语言秘诀	315
“会听”可以使人际关系融洽	316

使用有“积极意义的语言”	322
有关人际关系的故事	326
人际关系和谐融洽可以使工作顺利进行	327

第3部 成功者为人处世名言录

1. 性格与聪明是发挥人的天赋资源的两个依托	336
2. 勿使所行之事公开亮底	336
3. 有识尚需有胆方可成伟业	337
4. 培养人们对你的依赖心理	337
5. 不要显得比上司高明	338
6. 避免你的土生土长的缺陷	338
7. 与可师者为友	339
8. 不断变换你的行事作风	339
9. 事情刚开始时不要让人抱过高期望	340
10. 依靠美德与小心谨慎	341
11. 寻觅他人的弱点作为把柄	341
12. 与其博,不如精	342
13. 了解走运者好与之结交	342
14. 知道在适当的时候拒绝做某事	343
15. 要了解自己的特长	343
16. 善听弦外之音,并巧加利用	344
17. 功成身退,见好就收	344
18. 不要夸大其辞	345
19. 心随精英,口随大众	345
20. 深藏不露的意图可利用,却不可滥用	346
21. 要永远保持镇静	346

22. 既要勤奋刻苦也要开动脑筋	347
23. 有胆气,也要有骨气	347
24. 要知道如何等待	348
25. 深谋远虑者少遭厄	348
26. 收场好才算好	349
27. 先下手为强	349
28. 行事要善终	350
29. 哪一行能使你获得赞扬就干哪一行好了	350
30. 让人理解你	351
31. 拒绝有方	351
32. 要果断	352
33. 以英雄豪杰为师	353
34. 不要老是开玩笑	353
35. 要知道如何利用敌人	354
36. 豪爽地对待别人	354
37. 三思而后行	355
38. 成名并保持你的名声	355
39. 隐藏你的意图	356
40. 世界上半的人在嘲笑另一半的人,其实所有的人都是傻瓜	356
41. 天降大福须有大气度受之	357
42. 不要炫耀你的好运	357
43. 不要露出自满自得的神色	358
44. 不要训斥别人	359
45. 不要等到自己成为落月残阳	359
46. 要有朋友	360
47. 当你运气好时要为时运不济时做准备	360

48. 常和有原则的人打交道	361
49. 要获得讲礼貌的美名	361
50. 不要讨人厌	362
51. 切勿老记挂着别人的过失	362
52. 为蠢事者非为蠢,不善藏掖者方为蠢	363
53. 永不抱怨	363
54. 要实干,但也要懂得表现	364
55. 宁与人共醉,不要我独醒	364
56. 不要唱反调	365
57. 把握事物的要点	365
58. 智者自足	366
59. 不要多事	366
60. 不要因为固执而护短	367
61. 以退让开始,以胜利告终	367
62. 倭过于人	368
63. 勿与令你才华失色的人为伴	368
64. 不要去填补巨人留下的空间	369
65. 别让过多的同情心使你变成被同情者	369
66. 万事万物,有所保留	370
67. 不宜滥用他人欠你的人情	370
68. 绝不要与一无所有者相争	371
69. 切莫与人过于亲近	371
70. 深沉含蓄乃天才之标志	372
71. 不要受制于敌人可能会做的事	372
72. 莫要说谎,但也不宜说出全部真情	372
73. 于人前稍示勇气,不失为处世之智	373
74. 不要事事太执着	373

目 录

75. 众人愉快事,大胆为之	374
76. 要懂得如何欣赏他人	374
77. 了解与你同时代的伟人	375
78. 举轻若重,又要举重若轻	375
79. 学会利用藐视	375
80. 驳难有方	376
81. 清楚地表达自己,不仅要简易而且要很流畅	377
82. 别因巧智而闻名	377
83. 披不了狮皮,就披狐皮	378
84. 不要执着于第一印象	378
85. 不要把还未做完的事给别人看	379
86. 为人不可过于聪明	379
87. 允许别人开自己的玩笑,但是不要开别人的玩笑	380
88. 不要过于驯良	380
89. 求知方面无妨多一点,生活方面无妨省一点	381
90. 不要在生命即将终止时才开始人生	381
91. 懂得如何施恩	382
92. 让那些依赖你的人遭遇困境	382
93. 不要独自一人谴责流行时尚	383
94. 如果你知之不多,那么坚持你认为最有把握的东西	383
95. 喊价自便,但礼节要恭	384
96. 随波逐流,但保持自尊	384
97. 赢得聪明人的喜爱	385
98. 以不露面来赢得尊重	385
99. 可靠是优秀人格的基石	386
100. 吹嘘自己其实就是自卑情结的表现	386
101. 没有人是完美无缺的,也没有人是一无可取的	387

102. 要求报酬的诚实,算不上是诚实	387
103. 专注于品格的修养,名望则会自然建立	388
104. 最伟大的成就是由奋斗中得来的	388
105. 如果你的敌人多于朋友,绝对是因为你利用了他们	389
106. 做事不推诿,事后不搪塞	389
107. 依别人的方式做事,别人负责;依自己的方式做事,自己负责	390
108. 如果你还没准备好负起别人工作的责任,就别贪图别人的职权	390
109. 要别人敬重你,可不是凭嗓门	391
110. 过分谨慎就像毫不小心一样糟糕	391
111. 有两种人永远无法超越别人:一种只做别人交代的工作,另一种人是从不做好别人交代的事	392
112. 如果你就是雇主,你对今天工作是否满意?	392
113. 谈论别人最妥当的方法就是只称道别人的优点	393
114. 有时和对手结盟要比打斗更为明智	393
115. 如果马儿能了解自己的优势和力量,就没有人能驾驭得了它	394
116. 如果你确信自己是对的,就不必担心别人怎么想	394
117. 如果你不知道自己追求什么,那么你还指望获得什么?	395
118. 观察那些领先你的人,并向他们学习	395
119. 切记,风筝是因逆风而能高飞	396
120. 没有起步也就不会有完成	396
121. 如果不是你的工作,而你做了,这或许就成了你的机会	397
122. 完成小事是成就大事的第一步	397

123. 机会总是存在于失败和逆境之中	398
124. 不要忽略细节	398
125. 除非你是在部队里服役的军官,否则,礼貌的请求总会比命令获得更好的结果	399
126. 如果你不得已非让某人失望不可,千万不要是在你失意时帮助你的人	400
127. 千万记住:你在语气中所透露的,往往比所讲的话的内容还多	400
128. 提醒自己:至少要两个人才吵得起来	401
129. 当你遇上大麻烦,要庆幸事情没有变得更糟	401
130. 微笑只是件小事,却能产生极大的结果	402

附录:这种时候怎么办?

事例研究 1 上司邀请你喝一杯去	403
事例研究 2 在酒席上想回家而又不能回去	404
事例研究 3 恋爱关系在公司内被公开	404
事例研究 4 在酒席上做出有失礼貌的言行	405
事例研究 5 不愿参加公司职员的团体旅行	406
事例研究 6 感觉公司内的人对自己有些冷淡	407
事例研究 7 和上司性格不合	407
事例研究 8 有薪休假后上班遭到上司的挖苦	408
事例研究 9 非常想请假休息	409
事例研究 10 本打算“知趣”做点好事,结果却受到了批评	409
事例研究 11 自己工作做得很好,可是上司总是吹毛求疵	416

事例研究 12	因自己靠关系进入公司这件事暴露而 感觉不光彩	411
事例研究 13	客户公司职员对自己态度冷淡	412
事例研究 14	公司外部的人不怎么喜欢自己	413
事例研究 15	在客户熟悉的酒店该由谁付款呢?	413
事例研究 16	说了客户的坏话	414
事例研究 17	谈到绝对不能作为话题的话题	415

第 1 部 成功者与人交往的 27条黄金法则

第 1 诀 站在对方的立场看问题

失败者的一个重要原因是，他们从来都不懂得站在对方的立场看问题。

创建了著名松下电器公司的松下幸之助先生；在做生意的过程中，总结出了一条重要的人生经验：站在对方的立场看问题。

人们交往之间，总有许多分歧。松下幸之助总希望缩短与对方沟通的时间，提高会谈的效率，但一直为双方的不同意见、说不到一块儿来而浪费掉大量时间。他知道，对方也是善良的生意人，彼此并不想坑害对方。在 23 岁那年，有人给他讲了一则故事——犯人的权利。他终于从中领悟到一条人生哲学。因为这条哲学，他与合作伙伴的谈判突飞猛进，人人都愿意与他合作，也愿意做他的朋友。

松下电器公司，能在一个小学没读完的农村少年手上，迅速成长为世界著名的大公司，就与这条人生哲学有很大关系。

这条哲学很简单：站在对方的立场看问题。

犯人的权利

某个犯人被单独监禁。有关当局已经拿走了他的鞋带和腰带，他们不想让他伤害自己（他们要留着他，以后有用）。这个不幸的人用左手提着裤子，在单人牢房里无精打采地走来走

去。他提着裤子，不仅是因为他失去了腰带，而且因为他失去了15磅的体重。从铁门下面塞进来的食物是些残羹剩饭，他拒绝吃。但是现在，当他用手摸着自己的肋骨的时候，他嗅到了一种万宝路香烟的香味。他喜欢万宝路这种牌子。

通过门上一个很小的窗口，他看到门廊里那个孤独的卫兵深深地吸一口烟，然后美滋滋地吐出来。这个囚犯很想要一支香烟，所以，他用他的右手指关节客气地敲了敲门。

卫兵慢慢地走过来，傲慢地哼道：“想要什么？”

囚犯回答说：“对不起，请给我一支烟……就是你抽的那种：万宝路。”

卫兵错误地认为囚犯是没有权力的，所以，他嘲弄地哼了一声，就转身走开了。

这个囚犯却不这么看待自己的处境。他认为自己有选择权，他愿意冒险检验一下他的判断，所以他又用右手指关节敲了敲门。这一次，他的态度是威严的。

那个卫兵吐出一口烟雾，恼怒地扭过头，问道：“你又想要什么？”

囚犯回答道：“对不起，请你在30秒之内把你的烟给我一支。否则，我就用头撞这混凝土墙，直到弄得自己血肉模糊，失去知觉为止。如果监狱当局把我从地板上弄起来，让我醒过来，我就发誓说这是你干的。当然，他们决不会相信我。但是，想一想你必须出席每一次听证会，你必须向每一个听证委员会证明你自己是无辜的；想一想你必须填写一式三份的报告；想一想你将卷入的事件吧——所有这些只是因为你拒绝给我一支劣质的万宝路！就一支烟，我保证不再给你添麻烦了。”

卫兵会从小窗里塞给他一支烟吗？当然给了。他替囚犯点

了烟了吗？当然点上了。为什么呢？因为这个卫兵马上明白了事情的得失利弊。

这个囚犯看穿了士兵的立场和禁忌，或者叫弱点，因此达成了自己的要求——获得一支香烟。

松下幸之助先生立刻联想到自己：如果我站在对方的立场看问题，不就可以知道他们在想什么、想得到什么、不想失去什么了吗？

仅仅是转变了一下观念，学会站在对方的立场看问题，松下先生立刻获得了一种快乐——发现一项真理的快乐。后来，他把这条经验教给松下的每一个员工。不料，他的妻弟井植薰（后来离开松下，创办三洋电机事业）说：“母亲在我 12 岁时就这么教育我了。”

站在对方的立场考虑问题，你会发现，你变成了别人肚子里的蛔虫，他所思所想、所喜所忌，都进入你视线中。在各种交往中，你就可以从容应对，要么伸出理解的援手，要么防范对方的恶招。对于围棋高手来讲：对方好点就是我方好点，一旦知道对方出什么招，大概就胜券在握了。

美国佬的教训

日本人在洞察对方立场上的精明，打败了好些与他们做生意的美国人。70、80 年代日本人能成功地侵入美国市场，并获得巨大成功，“站在对方的立场看问题”是可以记一功的。

美国佬一直记得这次他自称为“仅次于珍珠港之败的失败”经历。下面是他亲口讲述。

20 年前，我受雇于一家公司，这家公司主要从事国际经营业务。我处于一个至关重要的管理位置。这个位置，用我的