



二十一世纪智业丛书

k a n a i j i j i a o j i y i s h u

卡耐基 交际艺术

钟添贵/编著

一个人的成功只有百分之十五是由于他的专业技术，而百分之八十五则要靠人际关系和他的做人处世的能力。

——戴尔·卡耐基



继《圣经》之后,卡耐基的著作已成为人类出版史上第二大畅销书。

新疆人民出版社



二十一世纪智业丛书

卡耐基

郑添贵/编著

交际艺术



新疆人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基交际艺术/钟添贵编著. —乌鲁木齐:新疆人民出版社, 2001. 8

(二十一世纪智业丛书)

ISBN 7-228-06619-7

I. 卡… II. 钟… III. 人间交往

IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 056891 号

二十一世纪智业丛书

卡耐基交际艺术

钟添贵/编著

出 版 新疆人民出版社
地 址 乌鲁木齐市解放南路 348 号
邮 编 830001
发 行 新疆人民出版社
印 刷 福州泰岳印刷广告有限公司
开 本 850×1168 1/32
印 张 60
字 数 1 200 千字
版 次 2002 年 6 月第 1 版
印 次 2002 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-228-06619-7/B·100 (全四册)总定价:90.00 元

前言

戴尔·卡耐基(1888~1955年),美国最著名的心理学家和人际关系学家。20世纪杰出的人生导师。“或许,除了自由女神,他就是美国的象征”(《时代周刊》评语)。

卡耐基是经营人生的高手。他从一个默默无闻的乡村男孩,成为誉满全球的知名人士。他以非凡的勇气和毅力克服了人生中的种种困难,不断地向自己追求的成功目标迈进。他在演讲中取得的成功,不断增强他对这项事业开拓进取的自信,从而使他成为著名的演说家,为自己赢得了极高的声誉。

卡耐基所开创的“人际关系学训练班”遍布世界各地。他以超人的智慧、严谨的思维,像一位良师益友,在道德、精神和行为准则上指导着成千上万的读者,给你安慰,给你鼓舞,使你从中吸取力量,从而改变你的生活,开创崭新的人生。

卡耐基说过这样一句话:“一个人的成功,只有

15%是由于他的专业技术,而85%则要靠人际关系和他的做人处事能力。”他对如何处理自我与公共关系的恰如其分的阐明,让我们深刻认识到和谐的人际关系,确实是经营人生和推动人生的强大动力。

本书以体现卡耐基对人际交往的深刻见解为宗旨,从现实生活出发,精心选取古今中外名人大师的交际艺术,用晓畅明白的语言教你如何与别人打交道,如何在与人交往中灵活地运用各种技巧。相信你读了这本书,一定大有收获,因为它将帮助你揭开人际交往崭新的一页。

目 录

战胜自我,具备良好的心理素质

克服自卑心理,建立自信	1
积极的心理暗示	33
表现真实的自我,培养自己完整的人格	42
突破危机,重建人际关系	57

为人处世的秘诀

通向别人心灵的捷径	72
为人处世的三种基本技巧	93
如何使别人喜欢你	125
巧妙应酬的学问	166

如何在交际场上获胜

洞察对方的内心	183
讲求争辩技巧	193
让对方感到满意	207

迅速而热诚地承认错误	240
给予他人同情	246
多一些宽容	252

人际交往的语言艺术

交际语言	257
处世语言	284
应变语言	312
巧妙地控制语言	328
驾驭语言的能力	344

把握人生, 获取幸福生活

如果有个柠檬, 就做柠檬水	350
从来没有人会踢一只死狗	360
把你的破伞收起来	364
给你 100 万, 你会出卖所有吗?	372
平衡内心的矛盾, 培养愉快的心情	378
养成良好的习惯	400
主动寻求生活的快乐	416
合理支配工作和金钱	437
让婚姻生活更幸福	452

战胜自我,具备良好的心理素质

克服自卑心理,建立自信

培养勇气和自信

培养勇气是全部卡耐基课程的根本,它激励着课程的每个学员们。培养自信是卡耐基课程训练的主要目的。大部分参加的学

增强自信是跨越障碍达到其目标的第一步。要让自己增加自信,必须更热忱——并须具体表现出热忱。勇气来自于自信,战胜逆境尤其需要自信。

——戴尔·卡耐基

员说,他们虽然也得到其他的益处,但是自信心的增加则是最主要的收获。

卡耐基认为:“征服畏惧以及培养仪态、勇气和自信”是教师的责任。帮助

一个人在日常生活中获得勇气和自信的最确实、最快速的方法,就是让他在一组人面前大胆讲话。他说:“由于我们知道批评一个人的发音、文法、音调和姿态,只会增加——而不是除去——一个人的自惭和畏惧,因此我们先不批评这些。只有让他获得成就感和胜利感之后,才能帮助他培养勇气和自信。”

玛丽·魏丽丝是个盲人,她在纽约市参加卡耐基课程。她由盲人犬引导来到教室。头几堂课里,玛丽怕到教室前发表谈话,教师和同学想尽一切办法鼓励和帮助她克服这种畏惧。几个星期以后,玛丽对走到前面去说几句话已经不再十

分勉强。不久,她抱怨班上的人太护着她了,她说她要受到和别人一样的对待。又过了几个星期,玛丽去参加了另一个班,毫不犹豫、畏惧或不安,她对新的一群人发表了一场很好的谈话。在毕业谈话中,她强调她已经有足够的勇气,她要辞去现在的工作,找一份待遇较好、更令她喜爱的工作。同学们都为她写很好的推荐信,寄给可能会雇用她的老板。

卡耐基去世的前几年,在米尔瓦基商业协会发表演说。他在总结中指出:“我宁愿把自信和勇气传给我的子女,而不是留下百万元的财产。”

在一次广播节目中,主持人问他:“除掉鼓励人发表谈话外,还有什么其他方法可以培养一个人的勇气?”他回答说:

“有一件事情是可以肯定的,那就是勇气是花钱也买不来的,培养出真正的勇气就像你锻炼出强壮有力的手臂一样。你知道,就算你有洛克菲勒加上亨利·福特的财富,你也不能够跑到健身房去用钱买一双强壮有力的手臂。但是你砍柴、打沙包,就可以锻炼出强壮有力的手臂。同样的道理,你只要多多运用勇气,就可以培养出勇气。”

爱默生曾经说过:“明天开始,你就去做些你害怕去做的事,你只有以行动培养勇气。”

“假定你不敢去拜见某一个人,那么你明天就去拜见他,做你害怕去做的事。你可能害怕得在他的家门前或办公室门口来回走上五六次,然后才鼓足勇气走进去。但是只要进去,你通常会发现情况并不如你害怕的那样糟糕。”

下面是开普顿卡耐基课程主持人罗勃·郝京士的报告:

“玛德是个家庭主妇,她在自己和外部世间建了一道无形却牢不可破的墙,以致五年以来,她从来没有自愿地走出

过她的家门，就是卖菜的停在她家门口，她也不愿意走出去买菜。她不能以电话订货的东西就得由她的丈夫去买。有一次油漆工来为她家外墙刷油漆，她不愿意走出去和油漆工说话，结果油漆工刷错了颜色。一天晚上，她丈夫费尽口舌才说动她一块儿参加‘卡耐基示范集会’，并且赢得了免费参加卡耐基课程的奖。叫了她名字三次，她丈夫勉强把她推到走道上。在她走上领奖台时，她那过分畏惧的模样是我一生所仅见。

“玛德参加了卡耐基课程。她太紧张了，以致她听完第一堂课回到家，整夜都没睡着，浑身抖个不停。等到第三堂课，她发现上卡耐基课是她一生最兴奋和最快乐的事。卡耐基课程把她从自我封闭的狭小天地里完全拉了出来，突然之间生活变成了一种挑战。

“上完卡耐基课程之后，玛德提任卡耐基课程的助教。南非广播公司三次邀请她参加‘妇女时间’节目的播出。她在节目中说了自己的故事，并且称她所经历的一切是一项‘奇迹’。”

卡耐基深深地相信，要学员站到全班前面去讲话，是可以克服畏惧的。他说：

“不管这个人站起来说话犯了什么错误——就算他或她怕得只说出半句话，这个人都应该得到祝贺，因为他做了一千个人之中才有一个人有勇气做的事——改进全世界最重要的一个人——这个人就是自己。”

培养勇气的第一步，就看一个人对所畏惧的事物的态度。古代罗马皇帝和哲学家马卡斯·奥里歇斯的一句格言是：“我们的生活是什么样子，是由我们的想法来决定的。”

如果态度是建立自信的基础,决心就是把态度坚定地纳入生活的技巧。

卡耐基在他的书中、演说中、私人咨询中,以及在班上把这种说法提出来。

卡耐基和他的助手,对于怎样培养勇气这个题目,曾经做了广泛而深入的研究,他们研读了古今有关伟大男女人物的生活情形的书籍。卡耐基本人也和很多著名人物讨论他们是如何克服困难,以达到他们的目标,像罗斯福总统夫妇、查尔士·舒瓦布、无线电视发明者马可尼、海伦·凯勒以及其他很多著名人物,都对卡耐基说了他们如何克服困难,树立信心,最终获得成功的体会。

瓦希·杨是一个把自己从默默无闻和穷困中提升为富有而著名的人物。一次在广播访问节目中,他把自己的故事告诉卡耐基,这时候他已经是全美最成功的保险推销人之一,也是全世界收入最多的推销员之一,他还写了五本书,其中四本更成为畅销书。

杨说到他过去的贫穷和没有受过教育,他说他曾经想从旅馆的窗口跳出去自杀,他说:“我喝了很多威士忌酒,想鼓足勇气跳出窗子。但是我喝得太多了,忘了去跳窗。第二天早上醒来,我的情况更狼狈。”

这种情形使杨重新评鉴他的生活。他对自己说:“假设你有一个原来想制造冰淇淋的工厂,结果你发现它没有生产出冰淇淋,而竟然生产出碳酸来,那你要采取什么行动?瓦希·杨,你有一个思想的工厂,它在你心里面。你拥有这家工厂,你可以主宰这家工厂。但是你主宰这家工厂了吗?我让这家思想工厂乱成一团,我的思想工厂生产一些废物,生产

忧虑、畏惧、羡慕、自怜、自卑、哀愁、不快乐和贫穷。我不要这些废物，没有人要这些废物。

“做了自我的敌人之后，我又转为自我的朋友。我突然认识到，改变想法就可以改变我的生活。我遵守《圣经》中的话：‘一个人心里想什么，他就会变成什么。’”

要赢得这场战争并不容易。杨决心要培养九种品质：爱、勇气、愉快、活跃、怜悯、友善、慷慨、容忍和公正。他常常抗拒那些他不想要的想法。“我的做法是，”杨说，“对着我不想要的想法大声争辩。我把这种情形当做一种竞赛，一发现羡慕或畏惧的想法又悄悄爬进我心智的大门，我就立刻会说，‘你去跳河吧。你在过去曾经毁了我的生活——现在滚开，不要再来！’”

“如果我们当真要改进自己，我们就必须养成新的习惯。我们的生活、我们的性格不过是我们习惯的累积，我们的习惯就是我们自己。”

卡耐基常常说到美国心理学家和哲学家威廉·詹姆斯的八个原则，以帮助人培养新的、理想的习惯：

- (1)以你所能有的全部热忱开始。
- (2)抓住每一个机会实行你的决定。
- (3)不要允许自己有一次失败。
- (4)不要为自己准备后路。
- (5)遇到挫折能面对新的希望。
- (6)要让生活有激情和快乐。
- (7)控制忧虑以增进自信。
- (8)不要吝啬你的微笑。

贯穿卡耐基各种课程的主线，便是帮助人培养自信。它

是推销人员班的主题,同样也是顾客关系班的主题。

弗吉尼亚州彼得堡百事可乐公司总经理诺曼·司西士基,指派了很多职员参加顾客关系班。他说:

“这个班使我的职员获得信心——相信他们自己,使他们有信心和能力来表达自己。这些人中有很多是司机,没有受过多少教育,但是在他们的信心大增以后,他们能把事情做得更有效率,而最重要的是他们能够升任中级的管理职务。

“他们有了自信,这点表现在他们能够很有把握地和我们讨论管理方面的事。他们表达出意见、看法,对整个公司都有好处。”

在1974年,华盛顿州西雅图市美军陆战队募兵站,运用卡耐基推销人员班,来协助他们的募兵员吸收、说服年轻男女加入陆战队。陆战队员还需要培养信心吗?他们可能很有信心去面对敌人,但是要去说服别人又是另一回事。

这个募兵站的指挥官写信给那时候西雅图主持卡耐基课程的肯·哈瑞生,信上说:

“在1974年4、5、6月期间,我们募兵站的一组陆战队员,接受了卡耐基推销人员班的训练。

“在西雅图募兵站,一个募兵员一个月平均能募到四名就是成绩特优,三名就是优良。

“我们把一组和没有受卡耐基推销人员班训练的另一组比较。1974年3月底,平均每名募兵员一个月募到2.9人进入陆战队。到1975年3月底,没有接受训练的一组升到平均每名募兵员每月募到3.4名新兵,接受过卡耐基推销班训练的一组则升到平均每名募兵员每月募得到3.9名新兵,只

差 0.1 就可以达特优的标准。这两组之间最大的不同是,受过训练的人以信心来办理他们日常的工作。这种信心以及推销的知识,在我看来,正是训练所产生的直接效果。”第一届毕业的学员中有一个 33 岁的卡车推销员,名字叫约翰·魏士特。约翰和他的朋友决定,在复活白杨崖市的战斗中,第一步是要选一个新市长,这个市长必须百分之百地支持他们的计划。现任市长什么事也不做,而市议会的议员老爷们,正是让白杨崖衰败下去的那一批固步自封的家伙。约翰就被推荐出来和现任市长竞选,由于得到卡耐基班上同学们的支持,加上他能够清楚地、热情地表达出他的看法,他很轻易地当选为市长。

“就任以后,约翰·魏士特立刻制定了重建白杨崖的第一批计划。需要做的事必须赶紧去做,经费必须筹到。急待改进的有重建排水系统和建立一座发电厂,这就要花 120 万美元;街道铺柏油和建筑新的道路,又要 200 美元。新选出来的市长和市议会通过了必要的立法,以便展开这些计划。

“卡耐基班另一个毕业学员是卢·史耐德,他是白杨崖超市的老板,被提名为排水系统重建委员会的主席。他要使这项主要计划获得通过,募集经费,必须付诸全市民众的投票。

“史耐德平时是个沉默羞怯的青年,这下却变成因理想而充满活力的人。他对群众发表谈话,并且挨家挨户去拜访,仔细解释,使全白杨崖的市民都确实了解这一步工作的意义。他的热情和自信使市民更乐于接受他的意见。当新排水系统工程计划提出投票表决的时候,白杨崖 3/4 的市民都投了支持票。”

我们应当记住:

“做了自我的敌人之后，我们又转为自我的朋友。改变想法就能改变生活。一个人心里想什么，他就会变成什么。”

超越自卑

自卑作为一种消极的心理状态，每个人或多或少都会有一些。它与自信之间仅有一步之遥。如果我们超越了它，变之为发奋的动力，我们就能走向成功和卓越。

在生活中，我们常常会碰到自卑的情形。自卑很明显对自己的成长和发展是不利的，也有碍于与别人的正常交往。

耗费整整一生的时间来研究人类和人们所隐藏的潜在能力之后，伟大的心理学家阿佛瑞德·安德尔说，人类最奇妙的特性之一就是“把负变为正的力量”。

下面是一个很有趣、也很有意义的故事。故事的主角是一个卡耐基认识的女人，她所做到的正是如此。她的名字叫瑟玛·汤普森。

“在战时，”她说起她的经验，“我先生驻守在加州莫嘉佛沙漠附近的陆军训练营中。我为了能和他接近一点，也搬到那里去住。我很讨厌那个地方，简直是深恶痛绝。我从来没有那样苦恼过，我先生被派到莫嘉佛沙漠去出差，我一个人留在一间小小的砖屋里，那里热得叫人受不了，每天都有华氏125度的高温。除了墨西哥人和印地安人之外，没有人可以和你谈话，而那些人都不会说英语。风不停地吹着，到处都是沙子！哦，真可怕！”

“我当时真是难过得糟透了，写了一封信给我的父母，告诉他们我的苦处，要回家。我说我连一分钟也待不下去了。父亲回信了，只有两行字，真的，两行字而已，但这两行字却在我生命中起了无比的力量，你可以无法想像，它改变了我

的一生。

“两个人从监狱的铁栏里往外看，一个看见烂泥，另一个却看见了星星’。”

“我把这两行字念了一遍又一遍，自己觉得非常惭愧。我下定了决心，一定要找出在当时的情形之下还有什么好的地方。我要去发现那些星星。

“我和当地的人交上了朋友，他们的反应令我十分惊奇。当我表示对他们所织的布和所做的陶器感兴趣的时候，他们就把那些不肯卖给观光游客、而且最喜欢的东西送给我作礼物。

“是什么使我产生这样惊人的改变呢？莫嘉佛沙漠丝毫没有改变，那些印第安人也没有改变，可是我变了，我改变了我的态度。在这种变化之下，我把一些令人颓丧的境遇变成我生命中最刺激的冒险。我所发现的这个崭新世界使我感动，也使我兴奋，我高兴得为此写了一本书——一本名叫《光明的城堡》的小说……我从自己设下的监狱往外望，我找到了星星。我也找到了自我存在的意义和生活的真正含义。”

瑟玛·汤普森，她还学会了耶稣基督降生前 500 年希腊人所说的一个真理：“最好的东西都是最难得到的。”

朋友，请你记住这样一个颠扑不破的真理：每一个人无论在什么地方，无论遇到什么情况，都渴望受到重视和赞扬，赞扬别人是一种美德，也可以塑造一种成就感。

在 20 世纪，哈瑞·艾默生·福斯狄克把这句话又重说一遍：“快乐大部分并不是享受，而是胜利。”

胜利来自于一种成就感，一种得意，也来自于我们能战胜自我，超越自卑。

如果我们颓丧到了极点，那么，这里有两点理由告诉我们：为什么我们只会赚而不会赔。

理由第一条，我们可能成功。

理由第二条，即使我们没有成功，只有试着要化负为正的企图，也就会使我们向前看而不会向后看。

因此，用肯定的思想替代否定的思想，能激发你的创造力，能刺激我们忙到根本没有时间也没有兴趣去忧虑那些已经过去和已经完成的事情。

有一次，世界最有名的小提琴家欧利·布尔在巴黎举行一次音乐会，他小提琴上的 A 弦突然断了。可是欧利·布尔就用另外的那三根弦演奏完了那支曲子。“这就是生活，”哈瑞·艾默生·福斯狄克说，“如果你的 A 弦断了，就在其他三根弦上把曲子演奏完。”

这不仅是生活，这比生活更可贵——这是一次生命上的胜利。

卡耐基说，他的另外一个朋友露西莉·布莱克，在学会怎样以自己所有的为满足，不为她所缺少的而忧虑之前，几乎濒临悲剧的边缘。下面是布莱克的经历：

“我的生活一直非常忙乱，在亚利桑那大学学风琴，在城里开了一间语言学校，还在我所住的沙漠柳牧场上教音乐欣赏的课程。我参加了许多大宴、小聚、舞会和星光下骑马。有一天早上我整个垮了，我的心脏病发作了。‘你得躺在床上完全静养一年，’医生对我说。他居然没有鼓励我，让我相信我还能够健壮起来。

“在床上躺一年，做一个废人，也还会死掉，我简直吓坏了。为什么我会碰到这样的事情呢？我做错了什么？我又哭