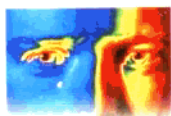


卡耐基



公共关系

黄同国
编著



公共关系之艺术

要善加利用上帝
赋予我们的天赋

远方出版社

目 录

第一章 想钓到鱼，就要问问鱼想吃什么

——卡耐基的公共关系观

言为心声，一个最希望出人头地获得成功的，正是他嘴里谈得最多的。只要你投其所好，朝这些地方去“搔”他，就一定能搔到他的痒。

- 一、想钓到鱼，就要问问鱼想吃什么 (1)
- 二、主动就是机会 (16)
- 三、互惠互利，让人即刻喜欢你 (30)

第二章 选准符合你的座位

——卡耐基的“公共”艺术之一

生活告诉我们，要善加利用上帝赋予我们的天赋；只要我们这么做，上帝就会更眷顾我们。

- 一、推销自己，学会虚心 (62)
- 二、关于电话的话题 (93)
- 三、化敌为友，广结良朋的招数 (95)
- 四、“高帽子”的妙用 (105)
- 五、说出“不”字的高招 (118)
- 六、送礼的艺术 (120)

第三章 到什么山唱什么歌

——卡耐基的“公共”艺术之二

每个人都渴望被赞美，被肯定，让人知道你赏识他们的表现及其才干，他们就会表现的更好，更为出色。

- 一、和言悦色，接近你与他的距离 (128)
- 二、爱就是行动 (143)
- 三、自动低声下气，让失败的经验取代说教 (164)

- 四、协调公共关系的绝招。…………… (167)
- 五、赋予管理者合理的职权…………… (179)
- 六、请将不如激将，让上司同意你的观点…………… (180)

第四章 “国际玩笑”开不得

——卡耐基的“公共”禁忌

世上最重要的事，不在于我们在何处，而在于我们朝着什么方向走。

- 一、“国际玩笑”开不得…………… (185)
- 二、一句笑话丢了“乌纱帽”…………… (192)
- 三、吹口哨的代价…………… (199)
- 四、卡特成了嬉皮士…………… (214)

第五章 心服口服

——卡耐基的“公共”应付术

人际关系中，要尊重别人，正视自己，慎重与对手争辩，达到预期的目的。

- 一、语言的艺术…………… (229)
- 二、把忠言当作一面镜子…………… (243)
- 三、言到妙处人自服…………… (250)

第六章 超越自己

——卡耐基的“公共”制胜术

人的本性基本是积极向上的。但一个人不能老停留在一个地方，讲资历，吃“老本”，要不断努力进取，立新功。

- 一、拨动他人的心弦…………… (265)
- 二、这样对付和操纵特殊人物…………… (278)
- 三、卡耐基克的敌制胜术…………… (290)
- 四、超越自己…………… (310)
- 五、信誉要紧…………… (324)

第一章 想钓到鱼，就要问问鱼 想吃什么

——卡耐基的公共关系观

言为心声，一个最希望出人头地获得成功的，正是他嘴里谈得最多的。只要你投其所好，朝这些地方去“搔”他，就一定能搔到他的痒。

一、想钓到鱼，就要问问鱼想吃什么

如果成功有任何秘诀的话，就是了解对方的观点，并且从他的角度和你的角度来看事情的那种才能。

我每年夏天都到缅因州去钓鱼。我个人非常喜欢草莓和乳脂，但我奇怪地发现，鱼儿较喜欢小虫。因此，每天我去钓鱼，我不想我所要的，我想的是鱼儿所要的。我的钓钩上不装草莓和乳脂，我在鱼儿面前垂下一只小虫或蚱蜢，说：“你不想吃吃这个吗？”

当你钓别人的时候，为什么不同样地使用这种常识呢？

这就是李罗·乔治所采用的方式，常常有人问他，当所有那些战时的领导人物——威尔森、欧蓝多、克里门索——被踢开和遗忘时，他为何仍然能掌握大权。他回答说，如果他的出人头地有任何理由的话，可能是因为他早已学到：要钓鱼的话，饵必须适合鱼儿。

为什么要谈论我们所要的呢？这是孩子气般的荒谬想法。当然，你感兴趣的是你所要的，你永远对自己所要的感兴趣。但别人并不对你所要的感兴趣。其他的人，正跟你一样，只对他们自

己所要的感兴趣。

因此，唯一能影响别人的方法，是谈论他所要的，教他怎样去得到。

记住这点！当你明天要别人去做某件事的时候，譬如说，当你不要你儿子抽烟的时候，别跟他讲什么大道理；只让他知道，抽烟会使他无法加入篮球队，或赢得百米竞赛。

这是值得记住的一点，不论你是对待小孩子，或牛儿，或黑猩猩。举例说：有一天，爱默生和他的儿子要把一只小牛赶入牛棚。但他们犯了一个一般人所犯的错误——只想到他们所要的：爱默生在后面推，他儿子在前面拉。但那只小牛所做的正跟他们所做的一样，它所想的只是它所要的，因此它蹬紧双腿，顽固地不肯离开原地。那位爱尔兰女仆看到了他们的困境——她不会著书立说，但，至少在这一次，她比爱默生拥有更多关于牛马的知识。她想到了那只小牛所要的，因此她把她的拇指放入小牛的口中，让小牛吮着手指，同时轻轻地把它引入牛棚。

从你出生之后，你的所作所为，都是因为你有所需求。你那次为什么捐给红十字会一百美元，因为你要助别人一臂之力，因为你要表现一种美好的、不自私的、神圣的行为。“既然你把这件事行诸于我们的兄弟身上，等于就是行诸于我的身上。”

如果你对行善的感觉比不上你对那一百美元的喜爱，你便不会有那次的捐赠了。当然，你捐钱可能是因为你不好意思拒绝，或你的一名主顾请你这么做。但有一点是可以确定的，你捐赠是因为你需求什么。

奥佛史屈教授在他那本启发性的《影响人类的行为》一书中说：“行动出自我们基本上的渴望……而我所能给予想劝导他人的人——不论是在商业界、家庭中、学校里、政治上——最好的一个忠告是：首先，撩起对方的急切欲望。能够做到这点的人，就可掌握世界。不能的人，将孤独一生。”

安祖·卡耐基，这个贫穷如洗的小孩，开始工作的时候每小时的工资是两分钱，最后捐赠了三亿六千五百万美元。他很早就知道，能影响别人的唯一方法，是以对方所要的观点来谈。他只上过四年的学校，但是他学会了如何对待别人。

举例来说，他的嫂嫂，为她那两个小孩担忧得生起病来。他们就读于耶鲁大学，为自己的事，忙得没时间写信回家，一点也不理睬他们母亲写去的焦急信件。

于是卡耐基提议打赌一百块钱，他不要求回信，就可以获得回信。有人跟他打赌，于是他写了一封闲聊的信给他的侄儿，信后附带地说，他随信各送给他们五块美金。

但是，他并没有把钱附在信内。

回信来了，谢谢“亲爱的安祖叔父”好心写去的信——你可以猜出下一句写的是什么。

我们班上一位同学，俄亥俄州克利夫兰市的史坦·诺瓦克提供了一个有说服力的例子。一天晚上他下班回家，发现他的小儿子第米躺在客厅地板上又哭又闹。第米明天就要开始上幼稚园，但是却不肯去。要是在平时史坦的反应就会是把第米赶到房间里去，叫他最好还是决定去上幼稚园，他没有什么好选择的。但是今天晚上，他认识到这样做无助第米带着好的心情去上幼稚园。史坦坐下来想，“如果我是第米，我为什么会高兴地去上幼稚园？”他和他太太就列出了所有第米在幼稚园会喜欢做的事情，如用手指画画，唱歌，交新朋友。然后他们就采取行动。“我们——我太太、莉莉，我另一个儿子包布，以及我——开始在厨房里的桌子上画指画，而且真正享受其中的乐趣。要不了多少时候，第米就在墙角偷看，然后他就要求参加。‘不行，你必须先到幼稚园学习怎样画指画。’我以最大的热忱，以他能够听懂的话，把我和我太太在表上列出的事项解释给他听——告诉他所有他会在幼稚园里得到的乐趣。第二天早晨，我以为我是全家第一个起床的人。我走下

楼来，发现第米坐着睡在客厅的椅子上。‘你怎么睡在这里呢？’我问他。‘我等着去上幼稚园。我不想迟到。’我们全家的热忧已经在第米心里引起了一种极欲得到的需要，而这是讨论或威胁恐吓所不能做到的。”

明天，你会劝使别人做些什么事情。在你开口之前，先停下来，问：“我如何使他心甘情愿地做这件事呢？”

这个问题，可以使我们不至于冒失地、毫无结果地去跟别人谈论我们的愿望。

我向纽约某家饭店租用大舞厅，每一季用二十个晚上，举办一系列的讲座。

在某一季开始的时候，我突然接到通知，说我必须付出几乎比以前高出三倍的租金。我得到这个通知的时候，入场券已经印好，发出去了，而且所有的通告都已经公布了。

当然，我不想付这笔增加的租金，可是跟饭店的人谈论我不要什么，又有什么用？他们只对他们所要的感兴趣。因此，几天之后，我去见饭店的经理。

“收到的你信，我有点吃惊，”我说，“但是我根本不怪你。如果我是你，我也可能发出一封类似的信。你身为饭店的经理，我责任尽可能地使收入增加。如果你不这样做，你将会走路，而且也真的该走路。现在，我们拿出一张纸来，把你可能得到的利弊列出来，如果你坚持要增加租金的话。”

然后，我取出一张信纸，在中间划一条线，一边写着“利”，另一边写着“弊”。

我在“利”这边的下面写下这些字：“舞厅空下来。”接着我说：“你有把舞厅租给别人开舞会或开大会的好处。这是一个很大的好处，因为像这类的活动，比租给人家当讲课场地地增加不少收入。如果我把你的舞厅占用二十个晚上来讲课，对你当然是一笔不小的损失。

“现在，我们来考虑坏处方面。第一，你不但不能从我这儿增加你的收入，反而会减少你的收入。事实上，你将一点收入也没有，因为我无法支付你所要求的租金。我只好被逼得到别的地方去开这些课。

“你还有一个坏处。这些课程吸引不少受过教育、水准高的群众到你的饭店来。这对你是一个很好的宣传，不是吗？事实上，如果你花费五千元在报上登广告的话，也无法像我的这些课程能吸引这么多的人来看看你的饭店。这对一家饭店来讲，不是价值很大吗，对不对？”

我一面说，一面把这两项坏处写在“弊”的下面，然后把纸递给饭店的经理，说：“我希望你好好考虑你可能得到的利弊，然后告诉我你的最后决定。”

第二天我收到一封信，通知我租金只涨百分之五十，而不是百分之三百。

请注意，我没有说出一句我所要的，就得到这个减租。我一直都在谈论对方所要的，以及他如何能得到他所要的。

假设我做出一般人所做的：我怒气冲冲地冲到他的办公室去说：“你这是什么意思，明明知道我的人场券已经印好，通知已经发出，却要增加三倍的租金？增加三倍！岂有此理！荒谬！我不付！”

那么情形会怎样呢？一场争论就会如火如荼地展开——而你知道争论会有什么后果。甚至即使我使他相信他错了，他的自尊心也会使他很难屈服和让步。

关于做人处世，这是一句至理名言。“如果成功有任何秘诀的话，”亨利·福特说，“就是了解对方的观点，并且从他的角度和你的角度来看事情的那种才能。”

这段话真是太好了！

这句话太简单，太明显了，任何人应该第一眼就能看出其中

的道理；但是世界上有百分之九十的人在百分之九十的时间里，却忽视了其中的道理。

举个例子，看看明天早上放在你桌上的信件吧，你就会发现，那些信件多数违反了这个常识。拿这封信来说，写信的是一家广播公司的无线电部门主管，全美国都有分公司。这封信发给全美各地的无线电台经理。（我在每个括弧内，写下我对每一段文字的反应。）

印第安那州布兰克维尔

约翰·布兰克先生

亲爱的布兰克先生，

本公司希望在无线电界，保护广告业务的领导地位。

（谁管你的公司希望什么？我担心的是我自己的问题。银行正准备没收我的房子作抵押，害虫正啃噬着蜀葵，昨天股票大跌，今天早上我误了八点十五分的火车，昨天晚上钟斯家没有邀请我去跳舞，医生说我的血压过高，有神经炎，头皮太多。然后，又发生了什么呢？我今天早上抵达办公室时心烦得很，打开我的信件，却读到纽约一个名不见经传的人物，唠叨他公司的什么希望。去他的！如果他能了解他这封信给人的印象，他就会离开广告界，改行去制造消毒液。）

本公司的广告客户，是那些无线电台。每年，本公司的营业额，都是名列前茅。

（你又大，又富，又遥遥领先，是不是？那又怎样？我才不管，即使你的公司有通用汽车公司、奇异电器公司和美国陆军总部合起来那么大的话。如果你不这么浅薄的话，你就应该明白我只关心我有多大——而不是你有多大。你提到自己有多成功，这一切只使我觉得渺小和不重要。）

我们希望把有关无线电台的最新消息，提供给我们的客户。

（你希望！你希望！你这个不知天高地厚的笨蛋。我才不管你

有什么希望，或墨索里尼有什么希望，或平克劳斯贝有什么希望。我要干脆地告诉你，我只对我的希望感兴趣——而对于这一点，你却并没有在这封荒谬的信中提到一个字。）

因此，你可以把本公司列为你们报告每周消息的必要对象——每一项对广告公司有利于在黄金时间插播广告的细节。

（“必要对象”！好大的口气！你大谈特谈你们的大公司，使我觉得微不足道——然后你要我把你们列入“必要”的对象中，甚至连个“请”字也不说。）

即刻回信，告诉我们你们最近的“活动”，将对彼此有益。

（你这个笨蛋！你寄给我一封低级的复写信件——一封秋叶似的寄至天涯海角的千篇一律的信；你居然斗胆地在我担心房子抵押、蜀葵和高血压的时候要我坐下来，亲自口述一封私人的信，告诉你收到你这封复写的信——而且你要我“即刻”回信。你这“即刻”是什么意思？难道你不知道我跟你一样忙碌——或，至少我喜欢想象成跟你一样忙碌。还有，既然我们是在谈这个问题，我倒要问问你，你有什么权力命令我做这做那的？……你说这件事将对“彼此有益”。终于，你开始看清了我的观点。但是怎样对我有益，你却含糊不清。）

无线电台部门经理约翰·布兰克诚恳地再启：所附上的布兰克维尔日报副本，对你有参考价值，你也许要在本电台播放出来。

（终于，你在再启中，提到了一项也许可以帮我解决一个问题的一件事。你为什么不在信的一开头就提到这点——但又有什么用呢？任何广告界的人犯了你这种毛病，延髓一定有问题。你不需要写信来要一份我们的近况，你需要的是一夸脱的碘，注入你的甲状腺。）

如果一个人一生致力于广告事业，自以为具有劝说他人购买广告的高等才华——假如他写出一封这样的信来，我们对屠夫、面包师傅、汽车机械修理者，还能期望什么呢？

下面是另一封信，是一家大货运公司的主管写给我班上的一名学生维米兰先生的。这封信对收件人会产生什么效果呢？请先过目一下，我再告诉你。

纽约布洛克林前街廿八号次里加公司

收件人：维米兰先生

敬启者：

我们外运货物接受站的作业，常受到阻碍，因为好多货物都在傍晚时才送来。结果造成人员上班的拥挤，车辆的堵塞，有时候还延误开车。十一月十日，我们从贵公司收到一批五百一十件的货物，抵达这儿已经是下午四点二十分。

我们请求贵公司合作，共同克服这种由于货物晚来所产生的不良效果。我们能否请求，以后贵公司要把当天所交的货当天运出去，尽量请你们的卡车早点来，或者在早上先送来一部分？

这样安排的话，你们的卡车可以更迅速地开走，而且也更能使贵公司送来的货物，在当天就运送出去。

主管×××启

次里加公司的销售部经理维米兰先生读完这封信后，把它寄给了我，另加下列的评语：

这封信所收到的效果，跟原意正好完全相反。这封信一开始就描述货运公司的困难，一般来说，这不是我们感兴趣的。接着又请求我们给予合作，丝毫没有想到是否会对我们造成不便，然后在最后一段，终于提到如果我们合作的话，将可使我们的卡车迅速开回，并且使我们的货物在送到的当天，就可以运出去。换句话说，我们最感兴趣的在最后才提到，并且所产生的整个效果是敌对，而不是合作的心理。

我们来看看我们是否能重写和改进这封信。我们不要浪费时间谈论我们的问题。正如亨利·福特所说的，我们该“了解别人的观点，从他的角度和我们自己的角度来看事情。”

底下修正的一种方式。也许不是最好的方式但不为一种改进。

纽约布洛克林前街廿八号

次里加公司转交维米兰先生

亲爱的维米兰先生：

贵公司十四年来是我们的最佳顾客之一。当然，我们对你们的照顾十分感激，因此非常乐意给予你们应得的迅速而有效的服务。但是，我们遗憾地说。如果你们的卡车在黄昏的时候运来大批货物的话，例如十一月十日那天的情形，我们就无法提供这种服务了。为什么？因为许多其他公司，也是在黄昏的时候才把货送来。当然，拥挤的现象就产生了，使得你们的卡车不可避免地，在码头受阻，有时候甚至使得货物无法按时运出去。

这种情形很糟，非常地糟糕。怎样避免呢？就是尽可能在中午之前把你们的货物送到码头。这样就能使你们的卡车活动自如，也能立即把你们的货运送出去，而且我们的工作人员也能早点回到家中，享受贵公司所出产的美味通心粉。

请不要认为这是一封抱怨的信，请不要以为我在告诉你们如何经营贵公司。我写这封信，主要是希望以更具实效的方式为你们服务。

不论你们的货物什么时候抵达，我们仍然是欣然而迅速地以最大的力量来为你们服务。

你们很忙。请不必回信。

主管×××启

在纽约一家银行工作的芭贝拉·安德生，为了儿子的健康而搬到亚利桑那州凤凰市去。她就用了在我们班上学到的原则，写了下面的一封信给凤凰市的十二家银行：

敬启者：

本人已有十年在银行工作的经验，对快速成长之贵银行感到兴趣。

本人曾在纽约银行的一家信托公司各部门工作，现已升为分部经理，熟悉银行各部门业务，包括与存户之关系、信用、贷款及行政。

本人将于五月迁居凤凰市，深信能有助于贵银行之成长与获利。本人将在四月三日前后到达凤凰市，如能蒙赐机会，使本人显示如何有助于贵银行达到目标，则感激不尽。

敬颂

商祺

芭贝拉·安德生

你认为安德生太太这封信会得到回信吗？十二家银行之中有十一家来信请她去面谈，足可以供她选择。为什么呢？安德生太太没有说她要什么，而只在信中说她可以如何地帮助他们，是着重他们的需要，而不是她自己的需要。

今天有成千成万的推销人员徘徊在路上，又疲惫，又消极，又收入不足。为什么？因为他们所想的一直是他们所要的。他们没有发觉，你或我都不想买任何东西。如果我们要买的话，我们自己会去买。但我们一直都想解决我们的问题。如果一位推销人员能让我们知道他的服务或商品将如何能帮助我们解决问题，他就不需要向我们推销了。我们自然会买。顾客喜欢感到是他自己要买——而不是被卖。

但是许多人推销了一辈子，却不知道该从顾客的角度来看事情。譬如说，我住在森林山丘，这是纽约中心的一个小住宅区。有一天，当我匆忙地赶到车站去的时候，碰巧遇到一位搞房地产的人，他在长岛买卖房地产已经许多年。他对森林山丘很熟，因此我问他，我的水泥房子是不是以金属条或空心砖盖成的。他说他不知道，但却告诉我已经知道的！他说我可以打电话给森林公园园艺公会问个清楚。第二天早上，我收到他的一封信。他是否给了我所要的资料呢？他只要打个电话，在六十秒钟之内，就可

以得到答案。但他没打。他又告诉我，我自己可以打电话去问，然后请我让他替我办保险。

他并非对帮助我感兴趣，他只对帮助自己感兴趣。

我应该给他凡许梅那两本非常精彩的书——《热心捐赠的人》和《分享财富》。如果他看过这两本书，学以致用，他所赚的钱，将比代办我的保险，多上一千倍。

阿拉巴马州伯明翰市的郝华·卢卡斯，说到了同一家公司的两名推销员如何处理同一类型的状况。他说：

“几年以前，我在一家小公司担任高层工作。我们公司附近有一家大保险公司的地区分公司。他们按区域分配工作给他们的推销员，我们公司正好在其中两名推销员负责的工作区域以内。我称这两名推销员为卡尔和约翰。

“一天早晨，卡尔到我们办公室来，闲谈中提到他的公司刚刚设立了一个专门为高级职员保险的计划，认为过些时候我们会感兴趣，并且说在他获得了更多的资料之后他会再来看我们。

“就在同一天，我们去喝咖啡回来走在人行道上，约翰看到了我们就大喊着说：‘喂，等我一下，我有好消息告诉你们。’他赶了上来，很兴奋地告诉我们说他的公司就在那一天新设了一个专门为高级职员保险的计划（为卡尔闲聊中提出来的同一计划）。他要我们做第一批保险者，并且还说：‘这种保险和过去的完全不同，我已经请总公司明天派一个人来做进一步的说明。现在我就请各位签下承保书，然后整理好，那就有更多的资料供他作说明了。’虽然我们还不知道这种保险的详细情形，但是他的热忱已经使我们产生对这种保险的迫切需要。等保险合同送到我们手中时，我们发现里面的内容完全符合约翰对这种保险的初步了解。他不但使我们每一个人都参加了保险，稍后还把保险额加倍。

卡尔本来可以得到这些保险的业绩，但是他没有努力于引起我们要参加这种保险的欲望。

专业人员也常犯同样的错误。几年前，我走进费拉德尔菲亚州一位著名耳鼻喉科专家的诊所。他甚至在检查我的扁桃腺之前，就问我从事哪一行。他对我的扁桃腺大小不感兴趣。他感兴趣的是我钱包的大小。他主要关心的，并非他该如何治疗我。他主要关心的是，他能从我这儿得到多少钱。结果呢，他什么也不能得到。我走出他的诊所，蔑视他没有人格。

世界上充满这类的人：贪得无厌。因此，少数不自私而存心帮助别人的人，就会有很大的收获。他没有什么竞争者。欧文梅说：“一个能从别人的观点来看事情，能了解别人心灵活动的人，永远不必为自己的前途担心。”

如果阅读这本书，你只能学到一件事：逐渐以别人的观点来思考，以别人的观点来看事情——如果你从这本书学到了这点，它可以很轻易地变成你事业中的一个里程碑。

探查别人的观点，并且在他心里引起他对某项事物迫切渴望的需要，并不是指要操纵这个人，使他做只对你有利而不利于他的某件事。每一方面都应该在这种状况下有收获。就给维米兰先生的信来说，发信和收信两方面都因为所建议的事情的执行而有收获。安德生太太的信使得银行和她双方都得到胜利，银行方面获得了一位有价值的工作人员，而安德生太太也得到适合的工作。在约翰把保险卖给卢卡斯的例子中，双方也都有所得。

引起迫切渴望的需要这项原则，使每个人都有收获的另一个例子，是由罗德岛州瓦魏克市的麦克·魏登所提出来的。他是壳牌石油公司的一名地区推销员。麦克希望成为他所属区域里业绩第一的地区推销员，但是有一处加油站却使他的努力受到影响。这处加油站由一名老人担任经理。麦克想尽办法仍不能使这名老人保持这个加油站的清洁，因此汽油销售量大为降低。

不论麦克怎样请求改进加油站的清洁，这位老人就是不理睬。经过多次劝导和诚恳的谈话都没有效果之后，麦克决定邀请这位

经理去看看他地区内最新的一个壳牌加油站。

这位经理对新加油站的设施印象深刻，而当麦克下一次去看他的时候，他的加油站已经清洁干净，而且销售量已经增加。这使麦克达到了成为区域内业绩第一的目标。他过去的谈话和讨论都没有收到效果，但是他引起了那位经理内心迫切渴望的需要，以及邀请那位经理去参观了现代加油站之后，他达到了他的目标，而那位经理和麦克都得到好处。

多数的人，上大学研读维吉尔的诗篇，精通微积分，却没有发现自己的心灵如何活动。例如：有一次我为一批年轻的大学生讲授“有实效的演讲”。这批人正准备进入新泽西州纽瓦克的卡瑞尔公司。这家公司生产商业用品和戏院的冷气机。其中一位想劝使别人打篮球，而他的方法如下：“我希望你们大家出来打打篮球。我喜欢打篮球，但最近几次我到体育馆去，人员不够，没法赛一场。前天晚上，我们只有两三个人投投篮——结果我的一只眼睛打青了。我希望你们大家晚上都来。我要打篮球。”

他有没有提到任何你想要的？你不想到一个别人都不去的体育馆，不是吗？你不关心他所要的是什么。你不希望眼睛被打青了。

他能让你看出如何利用体育馆，以得到你所要的吗？当然。精神更佳、食欲更旺、脑筋更清楚，消遣、游戏、篮球。

再重复奥佛史屈教授那充满智慧的忠告：“首先，撩起对方的急切欲望。能做到这点的人，可以掌握全世界。不能的人，将孤独一生。”

作者班上有一名学生，为他的男孩担心得很。那个孩子体重不足，拒绝好好进食，他的父亲采取的是一般人的方式：他们呵责，唠叨。“母亲要你吃这个，吃那个。父亲要你长得又高又大。”

孩子会理会父母的这些请求吗？就像你对沙滩上的那些沙子一样地不理睬。

任何具有常识的人，都不会期望一个三岁的小孩对三十岁的父亲的观点有什么反应。但这正是那位父亲所期望的。真是荒谬。他最后才看出了这点。于是他对自己说：“这个孩子要的是什么？我怎样才能把我所要的变成他所要的？”

当他开始往这方面想时，事情就容易了。他的孩子有一部三轮脚踏车，他喜欢在家门口的人行道上骑来骑去。他家附近住着一位好莱坞那儿的人所说的“孬种”——一个比他大的孩子，常把他拉下来，把脚踏车抢去骑。

当然，这个小男孩就哭叫着跑回去告诉他母亲，她就会立刻出来，把那个“孬种”拉下来，把自己的小孩再抱上脚踏车。这种事情几乎每天都在发生。

这个小孩要的是什么？即使不是福尔摩斯，也知道这个问题的答案。他的自尊、他的愤怒、他渴望得到重要人物的感觉——所有他最强烈的情感——驱使他采取报复，把“孬种”的鼻子打扁。而当他父亲告诉他说，有一天他可以把那个较大的孩子打得落花流水，如果他肯吃他母亲要他吃的食物的话——一旦他父亲向他保证这点，他就不再有偏食的毛病了。那个小孩愿意吃菠菜、泡白菜、咸鲑鱼及任何东西，以便快点长大，把那个时常羞辱他的小霸王痛揍一顿。

解决了这个问题之后，做父亲的又碰到另一个难题：那个小孩有尿床的坏习惯。

他跟他的祖母同睡。每天早上，他的祖母醒来，就会摸摸床单，说：“你瞧，江尼，你昨天晚上又干了好事。”

他会说：“没有，我没有，是你干的。”

责他，打他，羞他，一再地说他母亲不要他尿床——这一切都无法使床铺保持干燥。因此，做父母的就问：“我们怎样才能使这个孩子想要停止尿床？”

他想要的是什么？第一，他想跟爸爸一样穿着睡衣，而不要