

第一篇

教你与人相处的基本
技巧的故事

不要批评、责怪或抱怨

【卡耐基语录】

尽量去了解别人，而不要用责骂的方式；尽量设身处地去想——他们为什么要这样做。这比起批评责怪要有益、有趣得多，而且让人心生同情、忍耐和仁慈。

有关心理学家早就以实验证明 在训练动物时，一个有良好行为就得到奖励的动物 要比一个因行为不良就受到处罚的动物 学得快得多 而且能记住它所学的东西。进一步的研究表明 人类也有同样的情形。我们用批评责怪的方式并不能够使别人产生真正的改变 反而常常会引起反感和愤恨。所以 对别人挑剔、批评、责怪或抱怨都是愚蠢的行为。

某公司的新闻发布会上，一位记者也和别人一样接受了请客送礼的一番招待，公司方面自然是希望这位记者给予报道。

可是，事后许多日子过去了，公司方面仍没见这位记者做什么报道。负责这项工作联络的公关小姐在某种场合又和这位记者相遇了。她似乎有理由这样责怪对方：“怎么没见你发稿，你还有什么可解释的，该吃的吃了，该拿的拿了，可你的文章为什么没写，简直是个白眼狼！”如此责怪对方并不是开玩笑，而是真正的一百个不满意。那么双方的关系就只能“一刀两断”。这样搞公关怎么能成功呢？如果面对记者的解释和抱歉不是责怪，而是给予理解和肯定，并说：“没关系，办成一件事不容易，我们仍然要感谢你的努力。直到现在您还想着这件事，这就是对我们公司的关心和支持，欢迎您以后常来坐坐，好吗？”采取这样积极热忱的态度，什么样的公共关系不能发展呢？

下面是一位父亲写给他儿子的信：

听着，孩子，我有一些话要说。虽然你睡得正熟，你的小手掌压在脸颊下，你的额头微湿，蜷曲的金发贴在上面。因为我刚才在书房看报的时候，内心不断地受到苛责，终于带着愧疚的心情偷偷溜进你的房间，来到你的床前。

很多时候，孩子，我常常对你发脾气。早上你穿好衣服准备上学，胡乱用毛巾在脸上碰一下，我责备你：你没有把鞋子擦干净。我责备你，你乱扔东西，我也是生气地对你吼叫。

吃早餐的时候，我常骂你打翻东西、吃饭不细嚼慢咽、把两肘放在桌上、奶油涂得太厚等等。等到你离开餐桌去玩，我也准备出门，看到你转过身，挥着小手喊：“再见，爸爸！”我仍皱着眉

头回答：“肩膀挺正！”

到了傍晚，情况还是一样。我走在路上，偷偷观察你：看见你跪在地上玩玻璃弹珠，脚上的长袜都磨破了。我不顾你的颜面，当着别的孩子的面叫你回家。并对你吼道，长袜子是很贵的，你要穿就得爱惜一点！想想看，孩子，这话居然出自为人之父的口里！

记得吗？就是刚才，我在书房里看报，你怯怯地走过来，眼里带着惊惶的神色，站在门口踌躇不前。我从报端上望过去，不耐烦地叫道：“你要什么？”

你不说一句话，只是快步跑过来，双手搂住我的脖子亲吻。你小手臂的力量显示出一份眷恋，那是上帝种在你心田里的，任何漠视都不能使它凋萎。你吻过我后就咚咚地跑上楼。

孩子，就在那时候，报纸从我手中滑落，我突然觉得害怕。我怎么养成了一个坏习惯啊！挑错、呵斥的习惯——这就是我对待一个小男孩的方法！孩子，不是我不爱你，只是我对你期望过高。不自觉地用自己的年龄标准去衡量你了。

其实，你的本性里有许多真善美！你的小心灵就像刚从山头升起的阳光一样无瑕，从你天真自然、不顾一切跑过来亲吻、道晚安的动作我深深感受到了这一切，孩子，今晚其余的一切都不重要了，我在黑暗中跪到你床边，深觉愧疚。

这是一种无力的赎罪。我知道你未必懂得我所说的这一切。但是，从明天起，我会认真地做一个真正的父亲！要和你结

为好朋友，你痛苦的时候同你一起痛苦，欢乐的时候同你一起欢乐。我会每天告诉自己：“他只不过是个男孩，一个小男孩！”

我实在不该拿成人的生活习惯来要求你，孩子，像我现在看到的你，疲倦地蜷缩在床上。记得昨天你还躺在妈妈的怀里，头靠在妈妈肩上，我要求的实在太多太多了。

其实，因批评而引起的羞忿，常常使雇员、亲人和朋友的情绪大为低落，并且对应该矫正的现实状况，一点好处也没有。

了解就是宽恕，宽恕根源于爱。

从现在开始，请你记住待人处世的第一大原则：不要批评、责怪或抱怨他人。

培养宽宏而大度的心灵

【卡耐基著】

因批评而引起的羞愤，常常使雇员、亲人和朋友的情绪大为低落，并且对应该纠正的现实状况，一点好处也没有。

有这样一个真实的故事。鲍伯·胡佛是一位著名的飞行员，他经常在航空展览中进行飞行表演。一天，他在圣地亚哥航空展览中表演结束飞回洛杉矶，在 300 英尺的高度，他的飞机引擎突然熄灭！他凭着丰富的飞行经验和高超的驾驶技术，紧急迫降，人虽未受伤，昂贵的飞机却严重损坏。胡佛迫降后要做的第一件事就是检查飞机的燃料。正如他所预料的，他所驾驶的第二次世界大战时的螺旋桨飞机，装的居然是喷气机燃料而不是汽油！

回到机场后，他要求见见为他保养飞机的机械师。那位年轻的机械师已经知道了自己装错了燃料并为自己的错误痛悔

不已。他泪流满面地迎着胡佛的目光，准备承受事事要求精确的杰出飞行表演家在震怒之下对自己毫不留情的斥责。但是，出人意料的是，胡佛走过去，搂住年轻机械师的肩膀，亲切地说：“为了表示我相信你永远不会再犯同样的错误 明天 我想请你再为我保养飞机。”

宽宏而大度的心灵，尤其会在对待犯了错误的小人物时更显示出耀眼的光芒。这是因为他深深地懂得 除了苛责与斥骂，还可以寻找到更为理想、效果更佳的批评方式；而一个被付出过高额成本的错误，潜藏着巨大的良性价值，它不该被我们草草埋葬。

《庄子》中有句话说得好：“人生天地之间 若白驹之过隙，忽然而已。”人生苦短 又何必为区区小事而耿耿于怀呢 即使是“大事”别人有愧对你之处 糊涂些 反而会感动人 甚至改变人。公元 200 年的一天 官渡之战刚刚打完 曹军正在清点战果的时候，一位官员抱着一大捆信件，急匆匆地来向曹操汇报 袁绍仓皇逃走 留下不少东西 其中有一些信件是曹营中一些人暗地里写给袁绍的 有的干脆表示要离开曹营 投奔袁绍。

曹操的亲信得知这些信的内容都很生气 有的说：“吃里扒外 这还了得 应该把他们抓起来！”曹操微微一笑 说：“把这些信统统烧了。”这个命令使在场的人都愣住了：“真的不查了？！”有人轻声问：“是的 不查了！”曹操说。不查内奸 似乎糊涂 但实质是精明。曹操这样干，那些暗通袁绍的人才把心里的一块大石头放下，旁人也觉得曹操度量宽，愿意在其麾下效力。

想要成就一番大业，你就必须学会理解别人，学会作出让步。你只有对别人好，才能换得别人对你的好。

阿根廷有个著名的高尔夫球手叫罗伯特·温森，一次锦标赛夺冠后，他曾把资金给了一个自称孩子病危的妇女。不料几天后有人跑来告诉他：“那妇女是骗子，你上当了！”他反问：“这么说，并没有一个孩子病得要死？”对方说：“是的。”温森也就立刻笑了笑，说：“好极了，这是我一个星期来听到的最好的消息！”

著名京剧表演艺术家梅兰芳先生，他的善解人意，就为他带来了白玉无瑕的名声。

抗战胜利后，在上海一家小报的广告栏中，出现了一条“艺人梅兰芳卖画”的字样，显然是有人在冒梅兰芳之名赚钱。对这种恶劣行为，梅兰芳的朋友们都十分气愤，纷纷准备去那家小报兴师问罪，并准备找出那个冒名者，狠狠教训他一通。

梅兰芳却劝阻了他们，他对朋友们说，这个冒名者想赚钱不假。但通过卖画来赚钱，想必也是有点本事的，估计也是个读书人，只不过命运不济罢了。

朋友们从侧面了解了一下冒名者的来龙去脉，果然同梅兰芳预料的一样。无独有偶，西班牙著名画家毕加索也有这样的胸怀。

毕加索对冒充他的假画毫不在乎，从不追究，最多只是把伪造的签名除掉。有人不解地问他为什么这样，毕加索说：

“作假画的人不是穷画家就是老朋友，我是西班牙人，不能

和老朋友为难 穷画家朋友们的日子也不好过。再说 那些鉴定真迹的专家也要吃饭，那些假画使许多人有饭吃，而我也没有吃亏，为什么要追究呢？”

所以，我们应该培养自己宽宏大度的心灵，学会理解与宽恕。

真诚地赞赏他人

【卡耐基集粹】

卡耐基说：“我遇见的每一个人，或多或少是我的老师，因为我从他们身上学到了东西。在你每天的生活之旅中，别忘了为人间留下一点赞美的温馨，这一点小火花会燃起友谊的火焰。”

前苏联心理学家曾经做过这样一个实验：他们从一班大学生中挑出一个相貌、气质、学习成绩各方面表现都相当平庸而且有点自卑、也不太招人喜欢的姑娘，特意安排她的一些同学对她改变看法，对她表示喜爱和赞扬。于是，从这天起，有的同学对她表示某种好感，说她有很多可爱之处；有的主动献殷勤，送她回家；还有很多同学送她礼物祝贺生日。每个同学都尽量发现和赞扬她的闪光点，认定她是个聪明美丽的姑娘。结果，不到一年的时间，这位原本一切平平的女大学生变得相当出色。她变得自信开朗，爱说爱笑，学习成绩和仪表风度都

成了好样的。她赢得了同学们的喜爱，简直像获得了新生！

鼓励和赞扬真具有这样的魔力吗？如果你不相信，请回想一下自己曾经得到某种赞扬时的那种美好的感觉吧！

在日常生活中，我们通常忽略的美德之一便是赞赏他人。有时候，儿女从学校带回一份好成绩单，我们忘了称赞他们；当孩子们第一次烤了一个蛋糕，我们也忘了鼓励他们。对孩子来说，父母的注意和赞赏是最令他们高兴的。

而几年前，有人对离家出走的妇女进行过研究。你知道她们离家的主要原因是什么吗？——“没有人领情”。虽然我们也常常心里感谢另一半所做的一切，却很少说出赞美的话语来表达自己的感激之情。

真诚的赞赏是约翰·洛克菲勒成功管理人事的首要秘诀。举例来说，爱德华·贝德福特是洛克菲勒的合伙人之一。在南美的一次生意中，他使公司损失了 100 万美元。洛克菲勒当然可以指责贝德福特。但是他并没有这样做。他知道贝德福特已经尽力了——再说，事情已经发生并且已经过去了。所以，洛克菲勒另找其他的事称赞贝德福特，说他节省了 60% 的投资资金，“这太好了”，洛克菲勒赞美说：“我们并不能总是像巅峰时期那么好。”

在你每天的生活之旅中，别忘了为人间留下一点赞美的温馨。这一点小火花会燃起友谊的火焰。当下次见面时，就会惊奇地发现它会留下多么明显的痕迹。

有两家小商店，一家生意兴隆，财源滚滚而进；另一家却惨淡经营，最终关门大吉。两家店面、货品、位置都差不多，却产生

两种不同的结果，确实值得人们深思。

原来前者的老板是个热情的人，她的处事手段就是她家生意获利的根本原因。她最引以为骄傲的就是能够随时找到话题适当地赞美他人长处。

她会赞美一个小孩‘你真聪明 你真乖!’赞美年轻妇女‘你越来越漂亮了!’赞美年轻小伙子‘唉 听说你很体贴家里 又很能赚钱呢!’赞美老年人说‘您真是好长辈 那么细心地照顾家人。’每次 她都能够恰到好处地赞美客人 让客人的心里美滋滋的。这样 每位客人都愿意到她这里来得到心理满足 而她店里的生意也自然兴隆起来。

我们都喜欢与喜欢自己的人相处，喜欢与赞美自己的人相处。对赞美自己的店家 我们也会同时对她有份亲切的感觉 都愿意与她交往。因此，每次谈话办事都找出对方的一个优点来赞美，可以很快拉近彼此之间的距离。

卡耐基先生在纽约的一家邮电局寄信，发现那位管挂号信的职员对自己的工作很不耐烦。于是，卡耐基看着他 很诚恳地对他说：“你的头发太漂亮了。”

那人抬起头来 有点惊讶 脸上露出了无法掩饰的笑容。他谦虚地说：“哪里 不如从前了。”卡耐基对他说：“这是真的 简直像是年轻人的头发一样!”他高兴极了 很快帮卡耐基办完了手续。当卡耐基准备离开的时候 他又对卡耐基说：“许多人都问我究竟用了什么秘方，其实它是天生的。”

如果你想学会待人处世 那就请记住 真诚地赞赏他人。

激发他人的需求

【卡耐基慧语】

天底下只有一种方法可以影响他人，就是提出他们的需要，并且让他们知道怎样去获得。

哈利·欧佛瑞在《影响人类行为》一书中写道：“行为乃发自我们的基本欲望……无论在商场、家庭、学校或政治上。对那些自认为‘说客’的人，有句话可以算是最好的建议：要首先引起别人的渴望。凡是能这么做的人，他就能左右逢源，永不寂寞。”

有一天，爱默生和儿子想把一头小牛弄进谷仓里。他们犯了“只想到自己的需要”的错误——爱默生用力推，儿子用力拉。但是，那头小牛也正好和他们一样，只想到自己所要的，所以两腿拒绝前进，坚持不肯离开牧草地。有个爱尔兰妇女见了，虽然她不会写什么散文集，却比爱默生更懂得“马性”或“人性”。她把自己母性的指头放进小牛嘴里，一面让它吸吮，一面轻轻地把它带入谷仓里。

其实，打你生下来开始，你的一举一动都在表示你所要的东西。一位成功的管理者向我们讲述了他激发手下需求的经验：

有一天，我手下的一位部门经理向我抱怨他的员工一直无法完成分内的定额指标。他说：

“我对他们尽是说好，又是鼓励，又是向他们许愿，而且我也曾经威胁他们说不完成指标的，就要被开除。但是这些一点作用也没有。”

“让我来试试吧，”我说道。

当日班已经结束，夜班正要开始时。我走进工厂，对着一位资格较老的工人说：

“请问你们这一班制造了几部暖气机？”

“5部。”

我一句话也没有说，接着就拿了一支粉笔在地板上写了一个很大的“5”。

然后，我就离开了生产车间。

当夜班工人进来时，看到了那个“5”字，他们问这是怎么回事。

那位老师傅说：“老板刚才来过。他问我们造了几部暖气机，我们说5部，他就顺手写上了。”

第二天早上，我又来到了生产车间，我看到夜班工人已把“5”擦掉，写了一个“7”字。

而日班工人早上来后，当然看到了那个“7”字。于是，他们

就认为夜班工人在向自己进行挑战，于是也抓紧干活，下班时，地板上留下一个特大的‘10’字。

很快，这个工厂的产量就有了很大的起色。

那么 要使工作圆满完成 就必须挑起竞争 激起超越他人的欲望。

人际交往的底线

【拿破仑名言】

我们在生活中都是顾及自己的面子的，别人又何尝没有自尊心呢？伤害他人的自尊就像给树木剥皮一样具有毁灭力。

本杰明·富兰克林深受世人的敬仰，不仅因为他是美国的开国元勋和杰出的科学家、政治家，更因为他一直被后人推崇为最完美的做人与处世的典范。

一天，富兰克林和年轻的助手一道外出办事来到办公楼的出口处时，看见前面不远处正走着一位妙龄女郎。也许是她步履太匆忙，突然脚下一个趔趄，身体失去平衡，一下子就跌坐在地上。

富兰克林一眼就认出了她，她是一位职员，平时很注重自己的外在形象，总是修饰得大方得体、光彩照人。助手见状，刚