

人性的弱点



如何使人喜欢你

学会动人的微笑

卡耐基金言

一个人的面部表情，比穿着更重要。

笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。

一个笑容能帮助他们感到一切都是充满希望的，也就是世界是有快乐的。

我最近在纽约参加了一个宴会，其中有一名宾客——一个获得遗产的妇人。可能急于想留给人一个良好的印象，她浪费了很多金钱在黑貂皮大衣、钻石和珍珠等上面。但是，她对自己的表情，却没有下过什么工夫。她的表情尖酸、自私。她没有发现每一个男人所知道的，那就是：一个女人面部的表情，比她身上所穿的衣服更重要。（对啦，当你太太要买一件貂皮大衣的时候，这句话可以派上用场。）

查尔斯·史考伯曾对我说过，他的微笑价值100万美金。他可能只是轻描淡写而已，因为史考伯的性格，他的魅力，他那使别人喜欢他的才能，几乎全是他卓越成功的原因。他的性格中，令人喜欢的一项因素是他那动人的微笑。

有天下午我跟莫里斯·雪佛莱在一起。坦白地说，我感

到失望。他怏怏不乐，沉默不语，跟我所期望的完全不同，直到他微笑的时候，我的观感才改变，就好像是太阳冲破了云层。如果不是因为微笑，莫里斯·雪佛莱可能仍然是巴黎的一位家具制造者，跟他的父兄一样。

行动比言语更具有力量，而微笑所表示的意思是：“喜欢你，你使我快乐，很高兴见到你。”

这就是为什么狗这么受人们欢迎，它们多么高兴地见到我们，因此，我们也很高兴见到它们。

一个婴儿的微笑也有同样的效果。

你是否在医院的候诊室里待过，看着四周的病人和他们沉郁的脸？一位密苏里州雷顿市的兽医史蒂芬·史包尔博士说，有一个春天，他的候诊室里，你的“笑容”由声音来传达开去。

俄亥俄州辛辛那提一家电脑公司的经理，告诉我们他如何为一个很难填补的缺额找到了一位适当的人选。

我为了替公司找一位电脑博士几乎要了我的命。最后我找到一个非常好的人选，一个刚要从普渡大学毕业的学生。几次电话交谈后，我知道还有其他几家公司也希望他去任职，而且都比我的公司大而且有名。当他接受这份工作时，我真的是非常高兴。他开始上班后，我问他，为什么放弃其他的机会而选择我们公司。他想了一下然后说：“我想是因为其他公司的经理在电话里都是冷冰冰的，商业味很浓，我觉得好像

只是在做一次生意上的往来而已。但你的声音，听起来似乎你真的希望我能够成为你们公司的一员。你可以相信，我在听电话时是笑着的。”

美国一家最大的橡胶公司的一名董事长对我说，根据他的观察，一个人除非对自己的事业很感兴趣，否则将很难成功。这位实业界的领袖，对那句单靠十年寒窗就可成名的古语，并不具有多大的信心。“我认识一些人，”他说，“他们成功了，因为他们创业的时候满怀兴致。后来，我看到这些人变成工作的奴隶，无聊起来了。他们一点兴致也没有，因此失败了。”

你见到别人的时候，一定要愉快，如果你也期望他们很愉快地见到你的话。

我鼓励成千上万的商人，花一个星期的时间，每天二十四个小时，都对别人微笑，然后再回到班上来，谈谈所得到的收获。情形如何呢？我们来看看……这是威廉·史坦哈写来的一封信，他是纽约证券股票场外市场的一员。他的例子并不是独一无二的，事实上，它是好几百个人中的典型例子。

“我结婚十八年多了，”史坦哈在信上说，“在这段时间里，从我早上起来，到我要上班的时候，我很少对我的太太微笑，或对她说出几句话。我是百老汇最闷闷不乐的人。

“既然你要我以微笑的经验发表一段谈话，我就决定试一个礼拜看看。因此，第二天早上梳头的时候，我就看着镜中我的满面愁容，对自己说，‘毕尔，你今天要把脸上

的愁容一扫而空。你要微笑起来，你现在就开始微笑。’当我坐下来吃早餐的时候，我以‘早安，亲爱的’跟我太太打招呼，同时对她微笑。”

“你会说，她可能大吃一惊。嗯，你低估了她的反应，她被搞糊涂了，她惊讶不已。我对她说，她从此以后可以把我这种态度看成平常的事情。而我每天早晨这样做，已经有两个月了。

“这种做法改变了我的态度，在这两个月中，我们家所得到的幸福比去年一年还要多。

“现在，我要去上班的时候，就会对大楼的电梯管理员微笑着，说一声‘早安’。我用微笑跟大楼门口的警卫打招呼。我对地下火车的出纳小姐微笑，当我跟她换零钱的时候。当我站在交易所时，我对那些以前从没见过我微笑的人微笑。

“我很快就会发现，每一个人也对我报以微笑。我以一种愉悦的态度，来对待那些满腹牢骚的人。我一边听着他们的牢骚，一边微笑，于是问题就容易解决了。我发现微笑带给我更多的收入，每天都带来更多的钞票。

“我跟另一位经纪人合用一间办公室。他的一个职员是一个很讨人喜欢的年轻人，我告诉他最近我所学到的做人处世哲学，我很为所得到的结果而高兴。他承认说，当我最初跟他共用办公室的时候，他认为我是个非常闷闷不乐的人——直到最近，他才改变了看法。他说当我微笑的时候，我很慈祥。

“我也改掉了批评别人的习惯。我现在只赏识和赞美他人，而不蔑视他人。我已经停止谈论我所要的。我现在试

着从别人的观点来看事物。凡此种种，真的是改变了我的人生。我变成一个完全不同的人，一个更快乐的人，一个更富有的人，在友谊和幸福方面都很富有——这些也才是真正重要的东西。”

别忘了，写这封信的是一位老练、足迹遍达世界各地的股票经纪人，他以在纽约场外证券交易市场买卖证券为生——这一行太难干了，每百个就有九十九个失败。

你不喜欢微笑？那怎么办呢？有一个方法：强迫你自己微笑。如果你是单独一个人，强迫你自己吹口哨，或哼一曲。表现出你似乎已经很快乐，这就容易使你快乐了。下面是已故的哈佛大学威廉·詹姆斯教授的说法：

行动似乎是跟随在感觉后面，但实际上行动和感觉是并肩而行的。行动是在意志的直接控制之下，而我们能够间接地控制不在意志直接控制下的感觉。

因此，如果我们不愉快的话，要变得愉快的主动方式是，愉快地坐起来，而且言行都好像是已经愉快起来……

世界上的每一个人，都在追求幸福。有一个可以得到幸福的可靠方法，就是用控制思想来得到，幸福并不是依靠外在的世界而是依靠内在的思想。

决定你幸福或不幸福的，不在于你拥有什么，或者你是谁，或你在什么地方，或你正在做什么，而是你怎么想。例如，两个人也许在同一个地方做同样的事，双方也许拥

有等量的金钱和声望——但其中之一也许很难过，另一个却很快乐。为什么？因为各人的想法不同。

在酷热不毛的热带地区，那些可怜的农奴用他们原始的农具耕作着，在他们身上我看到了许多快乐的面庞。而这些快乐的面庞却无异于我在纽约、芝加哥、洛杉矶的冷气办公室里所看到过的。

“没有什么事是好的或坏的，”莎士比亚说，“但思想却使其有所不同。”

林肯曾说：“多数的人快乐的情形，跟他们所决心要快乐的差不多。”他说得不错。我最近才看到这项真理的一个生动例子。我当时刚踏上纽约长岛火车站的阶梯。就在我面前，有三四十名拄着拐杖的男孩，正艰难地走上楼梯，有个男孩还必须靠人抱上去。我对他们的笑声和快乐的心情感到吃惊极了。我和一个带领这批孩子的人提到这一点。“呵，是的，’他说；‘当一个孩子发觉他一辈子将是个跛子时，最初会惊愕不已；但是，等他的惊愕消逝之后，他就接受了自己的命运，于是就比一般正常的孩子们更快乐一点。”

我真想向那些孩子们敬礼，他们教了我一课，我永远不会忘记的。

独自在一个封闭的房间工作，不仅是寂寞而已，它还断绝了与公司其他人交朋友的机会。墨西哥瓜达拉加拉的西诺拉·玛利亚就有这么一个工作。当她听到其他同事的聊天和笑声时，她真的很羡慕他们同事间的情谊。在她工作的第一个星期里，她经过办公厅，从他们旁边经过时，她

害羞得把头转了过去。

几个礼拜之后，她告诉她自己：“玛利亚，你不能期望别人先来跟你打招呼，你必须去跟他们打招呼。”以后，她的脸上总挂着灿烂的微笑，并跟每一个她遇到的人说：“嗨，今天还好吧？”效果是显见的。笑容和招呼都回到了她身上，过道似乎明亮多了，工作的气氛也似乎友善多了。彼此都会打招呼，有些还变成了朋友。她的工作和生活，也变得更愉快和有趣了。

当玛丽·匹克福正准备跟道格拉斯·费尔班离婚的时候，我跟她共度了一个下午。全世界的人都可能认为当时她很沮丧、不快乐，但是我发觉她是我所见过的最安详和显得最得意的人之一。

富兰克林·贝特格是当年圣路易红雀棒球队的三里手，目前是全美国最成功的推销保险人士之一。他对我说，他好多年前就发现一个面带微笑的人永远受欢迎。因此，在进入别人的办公室之前，他总是停下片刻，想想他必须感激的许多事情，展现出一个大大的、宽阔的、真诚的微笑，然后当微笑正从脸上消逝的刹那，走进去。

他相信，这种简单的技巧，与他推销保险如此成功，有很大的关系。

细读艾勃·哈巴德这段贤明的忠告——但记住，细读对你无济于事，除非你把它使用出来：

每当你出门的时候，把下巴缩进来，头抬得高高的，肺部充满空气，沐浴在阳光中；以微笑来招待你的朋友们，每一次握手都使出力量。不要担心被误会，不要浪费一分钟去想你的敌人，试着在心里确认你所喜欢做的是是什么；然后，在清楚的方向之下，你会运直地达到目标。心里想着你所喜欢做的伟大而美好的事情，然后，当岁月消逝的时候，你会发现自己掌握了实现你的希望所必须的机会。正如珊瑚虫从潮水汲取所需要的物质一样。在心中想象着那个你希望成为的有办法的、诚恳的、有用的人，而你心中的思想，每一个小时都会把你转化为那个特殊的人……思想是至高无上的。保持一种正确的人生观——一种勇敢的、坦白的和愉快的态度。思想正确，就等于是创造。一切事物，都来自于希望，而每一个忠诚的祈祷，都会实现出来。我们心里想什么，就会变成什么。把下巴缩进来，把头部高高昂起。我们是明天的神仙。

古代的中国人真是聪明透顶——对世界上的事物都看得很清晰；他们有一则格言，我们都应该把它别在帽子里。那则格言说：“和气生财。”

你的笑容就是你好意的信差，你的笑容能照亮所有看到它的人。对那些整天都看到皱眉头、愁容满面、视若无睹的人来说，你的笑容就像透过乌云的阳光。尤其对那些受到上司、客户、老师、父母或子女的压力的人，一个笑容能

帮助他们感到一切都是**有希望的，也就是世界是有快乐的。**

而说到做生意，**弗兰克·尔文·弗莱奇**，在他为**欧本·海默**和**卡林公司**制作的一则广告中，为我们提供了一点实用的哲学。

微笑在圣诞节的价值

它不花什么，但创造了很多成果。

它丰富了那些接受的人，又不会使那些给予的人贫穷。

它产生在一刹那之间，但有时给人一种永恒的记忆。

没有人富得不需要它，也没有人穷得不会因为它而富裕起来。

它在家中制造了快乐，在商业界建立了好感，而且是朋友间的口令。

它是疲惫者的休息，沮丧者的白天，悲伤者的阳光，又是大自然的最佳妙方。

但它却无处可买，无处可求，无处可借，无处可输，因为在你把它给予别人之前，没有什么应用的价值。

而假如在圣诞节最后一分钟的急性购物中，我们的店员累得无法给你一个笑容时，我们能请你留下一个笑容吗？

因为不能给予笑容的人，最需要笑容了！

因此，如果你要别人喜欢你的话，其规则就是：“笑容。”

一定要记住他人的姓名

卡耐基金典

记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。

而若是把他的名字忘了，或写错了，你就会处于非常不利的地位。

记住选民的名字就是政治才能，记不住就是心不在焉。

1898年的时候，纽约的洛克兰郡发生了一场悲剧。有个小孩死了，而在这个特别的一天，邻人们正准备去参加葬礼。吉姆·法里走到马厩，去拉他的马。空气凛冽，地上积着雪，那匹马好几天没有运动了；当它被拉到水槽的时候，它突然兴奋起来，不停地甩着蹄子，结果吉姆·法里被踢死了。于是这个小小的石点镇，在那个星期办了两个葬礼。

吉姆·法里留下了一个寡妇和三个孩子，以及几百块钱的保险金。

他最大的儿子小吉姆才十岁，到一个砖场去工作——运沙，然后把沙倒入砖模，再把砖转换方向，在太阳下晒干。这个小吉姆一直没有机会接受教育，但是由于爱尔兰的血统，他有一种特别使别人喜欢他的才华，因此他走上仕途，随着岁月不断地流逝，他培养了一种记住别人姓名

的惊人的能力。

他从来没有进过一所中学，可是，在他 46 岁之前，已经有四所学院授予他荣誉学位，他也成为一名民主党全国委员会的主席，美国邮政总局局长。

我去访问小吉姆·法里，请教他成功的秘诀。他说：“工作卖力。”于是我说：“别开玩笑啦。”

他接着问我认为他成功的理由到底是什么。我回答：“我知道你可以叫出 1 万人的名字。”

“不。你说错了，”他说，“我能叫出 5 万人的名字。”

请记住这项能力，使法里先生帮助弗兰克林·罗斯福进入了白宫。

在小吉姆·法里为一家石膏公司到处推销产品的那几年，在他身为石点镇上一名公务员的那几年间，他创造了一套记住别人姓名的方法。

开始的时候，他采用一种特别简单的方法。每当他新认识一个人的时候，就问清楚他的全名，他家的人口，他干什么行业，以及他的政治观点。他把这些资料全部记在脑海里，而第二次他又碰到那个人时，即使是在一年以后，他还有办法拍拍对方的肩膀，询问一下他的太太和孩子，以及他家后面的那些蜀葵。难怪有一群拥护他的人！在罗斯福竞选总统的活动展开之前的几个月，小吉·法里每天都写几百封信，发给遍布西部和北部各州的人。然后他在 19 天之内，奔波 12000 英里，足迹遍布了 20 州，以马车、火车、汽车和轻舟代步。他每到一个市镇，就跟他所

认识的人，一起吃午餐或早餐，喝茶或吃晚饭，跟他们做一番“肺腑之言的谈话”。然后，他又继续他的下一站。

他一回到东部，就写信给每一个他到过的市镇，索取一份所有和他谈过话的人的名单。然后，他把这些名单整理出来，就有了成千上万的名字了。名单上的每一个人，都收到了一封小吉姆·法里的私函。那些信都以“亲爱的比尔”或“亲爱的佐”作开头，结尾总是签上“吉姆”两个字。

小吉姆·法里在早年就曾发现，一般人对自己的名字比对地球上所有的名字加起来都要感兴趣。记住人家的名字，而且很轻易地就叫出来，这就等于给予别人一个巧妙而有效的赞美。若是把人家的名字忘掉，或写错了——你就会处于一种非常不利的地位。比如说，我有一次在巴黎开了一门公开演讲的课程，发出去很多复印的信件，给所有住在该地的美国人。那些法国打字员显然不太熟悉英文，自然在打上名字的时候，就打错了。有这样一个人，巴黎一家大的美国银行的经理，给我写了一封不客气的信，因为他的名字被拼错了。

有时候要记住一个人的名字真是很难，尤其当它不太好念的时候。一般人都不愿意去记它，心想：算了！就叫他的小名好了，而且很好记。锡得·李维拜访了一个名字非常难记的顾客。他叫尼古得玛斯·帕帕都拉斯。别人都只叫他“尼克”。李维告诉我说：“在我拜访他之前，我特别用心地念了几遍他的名字。当我称呼他‘早安，尼古得玛·帕帕都拉斯先生’时，他呆住了。过了几分钟，他都没

有答话。最后，眼泪滑下他的双颊，他说：‘李维先生，我在这个国家15年了，从没有一个人会试着用我真正的名字来称呼我。’”

安德鲁·卡耐基成功的原因何在呢？

他被称为钢铁大王，其实他自己对钢铁的制造懂得很少。他手下有好几百个人，都比他了解钢铁。

但是他知道怎么做人处世，这就是他发大财的原因。他小时候，就表现出组织和领导的天才。当他十岁的时候，他也发现人们对自己的姓名看得惊人地重要。而他利用这项发现，去赢得别人的合作。他童年时代在苏格兰的时候，有一次抓了一只兔子，那是一只母兔。他很快发现了一整窝的小兔子，但没有东西喂它们。可是他有一个非常好的想法。他对附近的那些孩子们说，如果他们找到足够的苜蓿和蒲公英，喂饱那些兔子，他就用他们的名字来给那些兔子命名。

这个方法太灵验了；卡耐基一直忘不了。

好多年之后，他在商业界利用同样的人性弱点，赚了好几百万元。例如，他希望把钢铁轨道卖给宾夕法尼亚铁路公司，而艾格·汤姆森正担任该公司的董事长。因此，安德鲁·卡耐基在匹兹堡建立了一座巨大的钢铁工厂，取名为“艾格·汤姆森钢铁工厂”。

那么当宾夕法尼亚铁路公司需要铁轨的时候，你猜艾格·汤姆森会向谁买？……西尔斯公司？不，不，你错了，再想想看。

当卡耐基和乔治·普尔门为卧车生意而竞争的时候，这位钢铁大王又想起了那个兔子的教训。

卡耐基控制的中央交通公司，正在跟普尔门所控制的那家公司抢生意。双方都拼命想得到联合太平洋铁路公司的生意，你争我夺，大杀其价，以致毫无利润可言。卡耐基和普尔门都到纽约去见联合太平洋的董事会。有一天晚上，在圣尼可斯饭店见面了，卡耐基说：“晚安，普尔门先生，我们这不是在出自己的洋相吗？”

“你这句话怎么说？普尔门想知道。

于是卡耐基把他心中的话说出来——把他们两家公司合并起来。他把合作而不互相竞争的好处说得天花乱坠。普尔门仔细地倾听着，但是他并没有完全接受。最后他问，“这个新公司要叫什么呢？”卡耐基立刻说：“普尔门皇宫卧车公司，当然。”

普尔门的目光一亮。“到我的房间来，”他说，“我们来讨论一下。”这次讨论改写了一页工业史。

安德鲁·卡耐基这种记住以及重视他朋友和商业人士名字的方式，是他领导才能的秘密之一。他以能够叫出他许多员工的名字为荣；而他很得意地说，当他亲任主管的时候，他的钢铁厂未曾发生过罢工事件。

德州商业股份有限银行的董事长班顿拉夫相信，公司越大，就越冷酷。他认为，惟一能使它温暖一点的办法，就是记住人的名字。假如有个经理告诉我，他无法记住别人名字，就等于告诉我，他无法记住他一个很重要的工作，

而是在流沙上做着他的工作。

加州的凯伦·柯希，是一位环球航空公司的空中小姐。她时常练习去记她机舱里旅客的名字，并在为他们服务时称呼他们。这使得她备受称赞，有直接告诉她的，也有跟公司说的。有位旅客曾写信给航空公司说：“我很久没有搭乘环球航空的飞机了，但从现在起，一定要环球航空的飞机我才搭。你们让我觉得你们的航空公司可能是专属化了，而且这对我有非常重要的意义。”

派德斯基使那位普尔门列车上的黑人大厨觉得很重要，因为他总是称呼他“古柏先生”。有15次，派德斯基旅行美国，在各地热情的听众面前演奏表演；每一次他都包着一节私人车厢，在音乐会之后，那位大厨就给他准备好夜宵。在所有的那些岁月中，派德斯基从来不曾以美国的传统方式称呼他为“乔治”。派德斯基总是以他那古老的正式方式，称呼他“古柏先生”，这使古柏先生很高兴万分。

人们对自己的名字骄傲，不惜以任何代价使他们的名字永垂不朽。就是盛气凌人脾气暴躁的RT. 巴南，也曾因为没有子嗣继承巴南这个姓氏而感到失望，愿意给他孙子CH. 西利25000美元，如果后者愿意自称西利·“巴南”的话。

几世纪以来，贵族和企业家都资助着艺术家、音乐家和作家，以求他们的作品能够献给他们。

图书馆和博物馆非常有价值的收藏品，都出自于那些一心一意担心他们的名字会从历史上消失的人。纽约公共图书馆拥有亚斯都氏和李请克斯氏的藏书。大都会博物馆