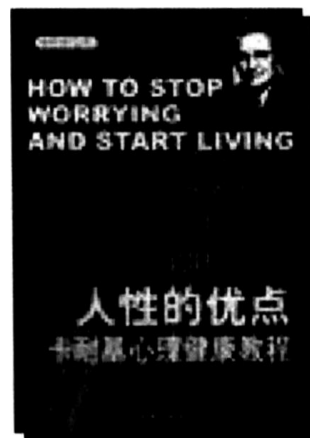


《人性的优点》

[美] 戴尔·卡耐基

热点概念

人的生命如浩瀚天宇中的流星，转瞬即逝，但惟其如此才弥足珍贵。在这短暂而又丰富的人生中，我们不仅要面对成功和鲜花，也要面临失败和荆棘；既要享受多彩的人生，又要承担足够的痛苦和忧虑。一个人不可能因劳累而死，但很容易因忧虑而死。面对忧虑我们如何抉择？卡耐基结合自己数十年的成人教育经验，探究了产生忧虑的原因，总结出消除忧虑的具体方案，帮助人们身心健康地投入积极向上的生活和事业，开创崭新的人生。



勇敢面对，只争朝夕

人的烦恼，无休无止，很多人在面临重大的打击时，往往不知所措，对于这种情况，卡耐基并不主张用完全乐天的方式解决。痛苦是人生的一部分，这是毋庸置疑的，处理痛苦的惟一方法就是放弃逃避，勇敢面对。

一、把握今天

在忧虑面前如何取舍，卡耐基有一句箴言：“最重要的是，不要去看远处模糊的，而要去着手清楚的事。”只有活在一个“完全独立的今天”中，才能在航行中确保安全。埋葬已经逝去的过去，抛弃明天加给今天的重担，把所有智慧、所有热诚，都奉献给今天，把今天的工作做得尽善尽美，这就是你迎接未来的最好方法。

卡耐基在书中用了耶稣的话：不要为明天忧虑。当然耶稣所指忧虑一词所代表的意义与现在又有很大的不同，300多年前，忧虑一词通常还有焦急的意思。新译《圣经》把耶稣的这句话译得更加准确：“别为明天着急。”这并不是说我们不要为未来着想，我们要为将来做计划、做打算，但不是忧虑。我们要生活在一个完全独立的今天，过快乐而有益的生活。卡耐基非常赞同罗勃·史蒂文生所说：“不论担子有多重，每个人都能支持到夜晚的来临，不论工作有多苦，每个人都能完成一天的任务，都能很甜美地、很耐心地、很可爱地、很纯洁地活到太阳下山，而这就是生活的真谛。”但我们大多数人却经常犯一个简单的错误，即担忧昨天和明天，却忘了好好珍惜当下的今天。为了明天的果酱和昨天的果酱发愁，却不肯把今天的果酱厚厚地涂在今天吃的面包上，其实生活中的很多忧虑，很多让人担心的不幸的事情大部分从未发生过，生命正以令人难以置信的速度飞快地溜过，今天才是最值得我们珍视的惟一的时间。论证了这一切后，卡耐基告诉我们：“让我们用铁门把过去和未来隔断，生活在完全独立的今天吧。”

二、消除忧虑的万能公式

卡耐基指出忧虑并不能解决问题，应该正面去对待你身边发生的让你忧虑的事情。如果我们把忧虑的时间用来寻找事实，忧虑就会在我们智慧的光芒中消失。应用心理学之父威廉·詹姆斯教授曾说过，能接受既成事实，是克服随之而来的任何不幸的第一步。卡耐基的消除忧虑的万能公式有以下三步：

第一步，冷静地分析整个情况，找出万一失败了可能发生的情况是什么；第二步，鼓励自己接受这个最坏的结果，心理上的平静能顶住最坏的境遇，能让你焕发新的活力；第三步，集中时间和精力，把自己投入到改善最坏结果的努力当中去。

三、赢得世界又如何

忧虑还能影响人的健康，没有了健康赢得世界又如何？牺牲自己的健康去赢得成功，这种代价实在是太大了。人类的很多疾病在大多数情况下极可能是由恐惧和忧虑造成的。为了论证此点，卡耐基引用了两位博士的观点。曾写过《神



作者背景

戴尔·卡耐基(1888~1955年)出生于美国密苏里州一个贫穷的农家里。卡耐基的童年和其他美国中西部农家的男孩一样，与父辈一起做着繁重的农活，全家过着很贫困的生活。在这个时期年轻的卡耐基为受教育而努力奋斗。功夫不负有心人，卡耐基终于念完了大学，并且选择了一条成功之路。成人教育这个职业使卡耐基成立了教育机构——国际卡耐基教育机构和它遍布世界的分支机构多达1700余个。接受这种教育的，不仅有名星巨商，也有军政要人、内阁成员，人数多达几千万。他影响了20世纪的几代人，被尊称为20世纪最伟大的人生导师。

卡耐基并没有解决宇宙深奥的秘密，但他却用源于常理的哲学影响和教育实践，施惠了千百万人。他以超人的智慧、严谨的思维，在道德、精神和行为准则上指导万千读者，给以安慰与鼓励。卡耐基的著作是卡耐基成为教育实践的结晶，也是卡耐基哲学思想的集中体现，至今全球畅销不衰。这些书籍和卡耐基的成人教育相辅相成，改变了传统的成人教育方式，影响着千百万人的生

经性胃病》一书的约瑟夫·孟坦博士指出，“胃病溃疡的产生，不在于你吃了什么，而在于你的忧虑是什么。”梅育诊所的法瑞苏博士认为：胃病溃疡通常根据人情绪紧张的程度发作或消失。这种看法是在研究了梅育诊所 1.5 万名胃病患者的记录之后得到证实的。有 4/5 的病人得胃病并非是生理因素，而是恐惧、忧虑、憎恨、极端的自私，以及对现实生活的无法适应。

焦虑和烦躁的人多半不能适应现实，而会跟周围的环境断绝所有的关系，退缩到他自己的幻想世界，借此解除他所有的忧虑。在现代城市的混乱中，只有能保持内心平静的人才不会变成精神病。

收集事实，果断抉择

面对忧虑，我们不能逃避，而是要给以正面的解决，我们首先要弄清楚事实的真相。看不清事实，我们就只能在混乱中摸索，混乱是产生忧虑的主要原因。世界上的忧虑，大多数是因为人们没有足够的知识做出决定而产生的。一个人如果能够把他所有的时间都花在以一种很超然、很客观的态度上去看清事实，他的忧虑就会在他的知识的光芒下消失得无影无踪。

但即使把世界上所有的事实都收集起来，如果不加以分析，那也是没有任何意义的，对我们也没有丝毫好处。如果先把所有的事实写下来，然后再做分析，事情就会容易得多。实际上，只要能把问题讲清楚，问题就已经解决了一半。而最重要的是第三步，也是最不可缺少的一步，一旦以事实为基础，做出一个很谨慎的决定，就立即付诸行动，不要停下来再重新考虑，不要迟疑、担忧和犹豫，不要怀疑自己，不要回头看，否则我们收集事实和加强分析都失去了作用，就变成一种纯粹的精力浪费。现代社会忙忙碌碌，当你或你的同事在工作中为某个问题而忧虑时，要先分析以下几步，然后再做出决定：

- 1、问题是什么？

活，也使卡耐基本人享誉世界。由一个贫民之子成为 20 世纪的名人和富翁。

该书中文版由华夏出版社于 1988 年出版。

- 2 问题的原因是什么？
- 3 所有可能解决的方法是什么？
- 4 最好的解决方法是什么？

为忧虑限定“到此为止”

一个人不可能因劳累而死，却可能因忧虑而死，在忧虑毁掉你之前，先改掉忧虑的坏习惯吧。卡耐基在这里为你提供了改掉忧虑坏习惯的 6 种规则。

一、充实自己，让忧虑走开

心理学有一条最基本的定理：不论一个人多聪明，都不可能在同一时间内想一件以上的事情。对大多数人来说，当沉浸在工作中，忙得团团转的时候，是不会想到忧虑这个奢侈品的。可是，下班之后、不忙的时候，头脑里常常会有一些富余的空间。这时，忧虑、恐惧、憎恨、嫉妒和羡慕等情绪就会填充进来，而赶走了让我们快乐、平静的因子。

忧虑最能伤害我们的时候，不是在有所行动的时候，而是在一天的工作结束以后。这时想像力开始混乱，每一个小错误都会加以夸大。思想就像一辆没有装货的车子横冲直撞，撞毁一切，直到把自己也撞成碎片。让人愁苦的秘诀就是，有空闲时间来想想自己到底快活不快活。消除忧虑的最好办法，就是让自己忙着干任何有意义的事情，让自己忙碌起来，这是世界上最便宜也是最好的一种药，也是卡耐基改掉忧虑坏习惯的第一条规则：让自己不停地忙着。忧虑的人一定要让自己沉浸在工作里，否则只有在绝望中挣扎。

二、小事化了

人活在世上只有短短几十年，却浪费了很多时间，为这一些一年之内就会忘了的小事发愁，是愚蠢至极的事情。人们一般都很勇敢地面对生活中那些大的危机，却常常被一些小事搞得垂头丧气。实际上，要想克服一些小事引起的烦恼，卡耐基在这里讲了作家荷马·克罗伊的故事。荷马·克罗伊在写作时常常被纽约公寓热水器的响声吵得快要发疯了。后来，有一次

成功格言精选

每一个成功者都有一个开始。勇于开始、才能找到成功的路。

世界会向那些有目标和远见的人让路。

造物之前，必先造人。

他和几个朋友出去露营，当他听到木柴烧得很旺时的响声，他突然想到：这些声音和热水器的响声一样，为什么自己会喜欢这个声音而讨厌那个声音呢。回来后他就告诫自己：“火堆里木头的爆裂声很好听，热水器的声音也差不多。我完全可以蒙着头大睡，不去理会这些噪音”。结果，头几天他还注意它的声音，可不久就完全忘记了它。

卡耐基认为：“其实很多小忧虑也是如此，我们都夸张了那些小事的重要性，结果弄得整个人很沮丧。我们经历过生命中无数狂风暴雨和闪电的袭击，可是却让忧虑的小甲虫咬噬，这真是人类的可悲之处。”

卡耐基给的改掉忧虑坏习惯的规则之二就是：不要让自己因为一些应该丢开和忘掉的小事烦恼，要记住：生命太短促了。

三、概率战胜忧虑

忧虑并不可怕，卡耐基在这里还给了一个概率战胜忧虑法，他认为当我们为某事忧虑时，最好想想它发生的概率是多少，如果我们根据概率评估一下我们的忧虑究竟值不值得，我们9/10的忧虑就会自然消除了。改掉忧虑坏习惯的第三条规则就是：让我们根据概率问问自己，我现在担心会发生的事，可能发生的机会究竟有多大。

四、顺其自然

在漫长的岁月中，我们不可避免地会碰到一些令人不愉快的情况，它们既要这样，就不可能是别样。我们也可以有所选择。我们可把它们当作一种不可避免的情况加以接受，并适应它。杨柳承受风雨，水接受一切容器，我们也要学会承受一切事实，欣然接受既成的事实。但并不是说，碰到任何挫折时，都应该低声下气，而是不论在哪种情况下，只要还有一点挽救的机会，我们就要为之奋斗。可是如果事情是不可避免的，而且也不可能再有任何转机，那么，为了保持理智，我们就不要左顾右盼，无事自忧，应该接受必然的事实。

我们没有人能有足够的情感和精力，既抗拒不可避免的

成功格言精选

与其临渊羡鱼，不如退而结网。

若不给自己设限，则人生中就没有限制你发挥的藩篱。

赚钱之道很多，但是找不到赚钱的种子，便成不了事业家。

事实，又创造一个新的生活。我们只能选择一种，或者生活在那些不可避免的暴风雨之下弯下身子；或者，抗拒它而被折断。日本的柔道大师教育他们的学生，要像杨柳一样的柔顺，不要像橡树一样挺直。这也正如汽车的轮胎，正因为它可以吸收路上所有的压力，可以承受一切，才能在路上支撑那么久。如果我们在多难的人生旅途上，也能承受各种压力和所有的颠簸，我们就能活得更长久，能享受更顺利的旅程。而如果一味地去反抗生命中所遇到的挫折的话，就会产生一连串内在的矛盾，我们就会忧虑、紧张、急躁而神经质。如果再退一步，即使抛弃现实社会的不快，退缩到一个自己的梦幻世界里，那么我们也就会精神错乱了。

谈到这里，卡耐基引用了苏格拉底被处死的故事，以论证他的“接受必然事实”的观点。在历史上，除了耶稣基督被钉在十字架以外，最有名的死亡就是苏格拉底之死了。即使 100 万年以后，人类恐怕还会欣赏柏拉图对这件事所做的不朽的描写，也是所有的文学作品中最动人的一章。雅典的一些人，对打着赤脚的苏格拉底又嫉妒又羡慕，给他找出一些罪名，把他审问之后处以死刑。当那个善良的狱卒把毒酒交给苏格拉底时，对他说道：“对必然的事，姑且轻快地去接受。”苏格拉底确实做到了这一点。他以非常平静而顺从的态度面对死亡，那种态度几乎已经可以算是圣人了。“对必然的事，姑且轻快地接受。”这是在公元前 339 年说的。但在这个充满忧虑的世界，今天比以往更需要这句话。改掉忧虑的习惯，第四条规则是：适应不可避免的情况。

五、为忧虑限定“到此为止”

如果我们以生活为代价，付给它过多的忧虑，我们就是傻子。聪明人是绝不会这么做的，卡耐基认为林肯就是一个优秀的典范。美国南北战争时，林肯的几位朋友攻击他的一些敌人，林肯却说：“他们对私人恩怨的感觉比我要多，也许我的这种感觉太少了。可是，我一向认为这很不值得。一个人实在没有必要把他半辈子的时间都花在争吵

成功格言精选

蚁穴虽小，溃之千里。

最有效的资本是我们的信誉，它 24 小时不停地为我们工作。

绊脚石乃是进身之阶。

上。如果那些人不再攻击我，我也就不再记他们的仇了。”不错，我们非常相信这是获得内心平静的秘诀之一——要有正确的价值观念。所以，要在忧虑毁掉你之前，先改掉忧虑的习惯，第五条规则就是：任何时候，想拿钱买东西或为生活付出代价，要先停下来，用下面三个问题问问自己：我现在正担心的问题和我自己有何关联？在这件令我忧虑的事情上，我应在何处设置“到此为止”的最低限度，然后把它整个忘掉；我到底该付这个“东西”多少钱？我所付的是否已超过了它的价值？

六、不要为打翻的牛奶而哭泣

不要为打翻的牛奶而哭泣，是老生常谈，却是人类智慧的结晶。当你在为那些已经过去的事忧虑的时候，你不过是在做一些徒劳无益的事。在这里，卡耐基引用了一个关于佛烈德·富勒·须德提问学生的故事：有谁锯过木头？大部分学生都举了手。他又问：有谁锯过木屑？没有一个人举手。“当然，我们不可能锯木屑。”须德先生说：“过去的事也是一样。当你开始为那些已经做错的和过去的事忧虑的时候，你就是在锯木屑。”当然，有了错误和疏远是我们的不对。可是，人非圣贤，孰能无过？最重要的是我们要吸取错误的教训，然后再把错误忘掉。聪明的人永远不会为自己的损失而悲伤，却会很高兴地去找出办法来弥补创伤。所以第六条规则是：不要试图去锯那些早已锯碎的木屑。

经常休息，永葆活力

卡耐基在《人性的优点》一书里的第四部分里，详细地介绍了如何保持充沛的活力，以及如何正确地工作等方法，这些方法看似简单，却是极其有用的。如果在你的生活、学习、工作中，能够真正有效地利用卡耐基提供的这些宝典，定会受益匪浅。

卡耐基有这样一种观点，即衡量一天工作的质量如何，不是看有多疲倦，而是看你有多少不疲倦。在一本讨论如何

点评专区：

通过对卡耐基《人性的优点》这本著作的理性分析，我们明白在我们的生活中约有90%的事情是好的，10%的事情是不好的。如果你想过得快乐，就应该把精力放在这90%的好事上面；如果你想担忧、操劳或得胃溃疡，就可以把精力放在那10%的坏事情上面。人性中最可怜的一件事就是我们所有的人都梦想着天边奇妙的玫瑰园，而不去欣赏就开在我们窗口的玫瑰。我们中的许多人把所有的机会都错过了，而这一切又一去不回头了。我们总是无法及早懂得：生命就在生活里，就在每一天和每一时刻里。

过去的生命太短暂，现在、未来很快地又将远离。烦恼是多余的，如果经常让它围绕在身边，那么将来就会一无所得。好好地生活吧！日复一日地想着将来是多余的，可笑的，而且我们还要忘掉昨天。昨天已矣，今日可追。如果今天你能新生，将可能成就新的事物。新的希望和绝望会随着每一日到来，但是别太介意，因为任何事情都将很快消失。过去、现在，而且现在又即将成为过去，未来也将来临，但也将马上成为过去。因此，要在今日而生存。

在这里我们聆听了卡耐

防止忧虑的书里，为什么要写如何防止疲劳的问题呢？很简单，因为疲劳容易使人产生忧虑，疲劳会降低身体对一般感冒和疾病的抵抗力，疲劳同样会降低你对忧虑和恐惧等等感觉的抵抗力，疲劳和倦怠问题也是烦恼的原因之一。

卡耐基深信，多休息一定可以防止疲劳。在“戴尔·卡耐基教室的教法”当中，他指导辅导员上课一定要让身体休息，以便为下一堂课储备精神及活力。他说，无法回家的时候，尽可以去洗蒸汽浴，或到运动协会去做按摩，这样可以得到适当的休息和放松。上课之前休息，比吃东西来得重要。如果有必要，地板上、椅子上、沙发上、办公桌上，随处都可以躺下来休息。在这里，卡耐基还特意列举了防止工作疲劳的四个好方法：

- 1 除了与手边工作有直接关系的书本外，其余的全部从桌上撤走；

- 2、重要的文件依顺序收好；

- 3 在判断时，若刚好手边有资料，当场就要把问题解决；

- 4 学习有系统地组织，学习将次要的事情委托别人代为处理。

这些方法在卡耐基的经营课程中描述得更加详细。在参加卡耐基课程的时候，首先要提出为何参加此课程的书面说明，以及希望从此得到什么。令人惊讶的是，以克服烦恼为目的而参加的人竟然只有一小部分。不过到课程结束后报告参加课程收获时，多半的人都说他们克服了烦恼，从而使人生更有意义了。

卡耐基认为心理学家、牧师及顾问之所以大都会劝遇到困难的人把问题提出来，就是因为经过讨论的净化作用，问题的解决才会变得容易。

基等人的话语，我们终究相信：我虽是凡人，可我无忧。如果你是一个总感到疲惫的人，也许现在就是你重塑自身的起点，活力劲射的第一天。好好珍惜现在吧 忧虑的结束只在一瞬间。

《人性的弱点》

[美] 戴尔·卡耐基

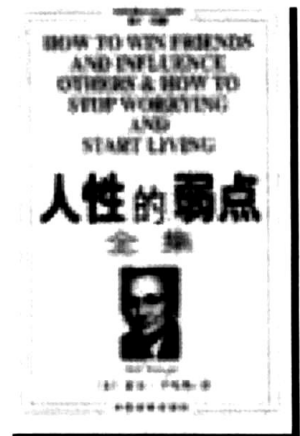
热点概念

对很多人而言，卡耐基这个名字和他的大作《人性的弱点》是结为一体的。毫不夸张地说，《人性的弱点》是世界上最经典也最有实用价值的为人处世参考书。卡耐基在书中应用大量心理学知识，对人类共同的心理特点进行细致入微的探索和分析，揭示了人们待人接物和处事之道。通过此书，可以获取新思想、新概念、新目标。书中的思想内涵还将深远地影响我们所处的社会，从这个意义上说，《人性的弱点》是人类文化史上的里程碑。

在这本书里，蕴含了卡耐基对最基本的人性所做的高深见解，其中，下属的为人处世六技巧则是卡耐基关于人际关系交往的精华。

为人处世实用技巧之一：不批评、不责难、不诉苦

在这里，卡耐基为了说明这一技巧的作用，特举了一个教师，南茜·葛林克的例子。在一个新学期的开始，当她知道学校出名的顽皮鬼分到她的班上时，她在内心嘀咕着：“怎么会……”不过，她又马上纠正了自己的想法。她认为，自己如果以否定的态度来处理这个问题，一定会产生否定的效果。于是，她决定把“顽童克林”的事，当作是这



学期第一个要克服的目标。她对他不随便批评，总是带着笑容教导这个孩子。比如在上课中，她会说：“克林，如果需要教师帮忙的话，你就说好了。”又如克林写错答案时，她会对我说：“你再重写一次答案，不要让教师找到错误哦！”当克林故意做恶作剧时她只是以表情来向克林表示：“我已知道你干的好事了。”而克林便会耸耸肩再回到座位上念书。不久后，克林竟奇迹般地大大改变了，同时也交了两三个好朋友。

与此类似的例子还有，加拿大安大略省的亚莎说：“我是一个很爱骂人的女人，每当看到袜子丢得满地，或者听到喝咖啡出声，我都会向丈夫和儿子唠叨一两句。后来在卡耐基课上听了许多话以后，我发现自己遇到的事根本就是芝麻小事，为这种事发牢骚不但没有效果，反而会在日后引发争论！”

卡耐基说过：“到处发牢骚一点意思也没有，因为对别人而言，你等于只是一味地要求他迎合你的意思罢了。另外，批评也是极危险的事。因为人类最重要的是自尊心，一旦自尊心受伤了，便容易引发怒气。”

卡耐基说：“与其责备人，不如去理解人。去想想别人为什么会这么做？这样比一味地批评人来得有意义，而同情、宽大、亲切等美德也就是由此而生。”

为人处世实用技巧之二：真诚赞扬是与人交往的第一要诀

天底下只有一种方式可以使任何人去做任何事，那就是仁厚、友善的方式。正如太阳能比风更快使人脱下大衣，仁厚友善的方式比任何暴力更容易改变人的心意。

当然你可以用手枪抵住他的腰间，让他把手表给你；你可以用解雇来威胁他，让另一名员工与你合作；你也可以用恫吓的手段，使一个小孩做你要他做的事情。但这些粗鲁的方式，都会产生极为不良的后果。

卡耐基说：“我惟一能使人做任何事情的方式，是给他所

成功格言精选

尧舜不易日月而兴 桀纣不易星辰而亡。

人事为本，天道为末。

事在人为。

需要的。”

你想要什么呢？20世纪最卓越的心理学家之一弗洛伊德说，我们做任何事情，都是起自两个动机：性的渴望和伟人的欲望。美国哲学家约翰·杜威教授的措辞稍有不同：做个重要人物的欲望。请记住，“做个重要人物的欲望。”这句话是有深刻意义的。

对每个成年人来说，都有以下需要：健康的身体和生命的延续；食物；睡眠；金钱和那些能买得到的东西；今后的生命；⑥性的满足；⑦子女的幸福；⑧自我的被重视感。所有这些欲望几乎都能够被满足，除了这样一种。它跟食物或睡眠欲望几乎是同样迫切，那就是自我的被重视感觉，也就是弗洛伊德所说的：“做伟人的欲望”，或杜威所说的“做个重要人物的欲望”。

为了很好地说明这个道理，卡耐基举了这样一个例子：美国俄亥俄州有个叫比特的年轻人，供职于某个大公司的策划部门，负责化妆品市场的信息调查与预测，手下还管着十几个普通职员，可以说事业上小有成就。然而，正当这位年轻人在人生的坦途上前进的时候，市场风云变幻，俄亥俄州的化妆品需求发生变化，变得让人难以把握，市场调查与预测的工作难以落实到位。在这种情况下，比特所在的公司面临严峻的考验。

先是公司由于效益锐减而大规模裁人，继而准备全面裁撤比特的部门。这就意味着比特及其下属有被裁掉的危险。有谁愿意离开自己供职多年的公司呢？显然，做通比特的的工作成为公司决策层面临的首要难题。说服了比特，就意味着说服了整个比特的部门。否则，就有可能出现令人难堪的游行事件，这无疑会使本来处于低谷的公司雪上加霜。

公司老板经过精心的准备，调来了比特的个人资料，一番详细地研究之后，和比特进行了深入的面谈：

“比特先生，你和你的部门员工多年以来，兢兢业业，不辞辛苦，多次出色地完成了复杂的市场调查，为公司的发



作者背景

见《人性的优点》。

该书中文版由中国发展出版社 2002年6月出版。

展做出了很大的贡献。我今天要做的只有两件事，首先，对你的能力和成绩表示钦佩；其次，感谢你对公司的厚爱。”

“不，不，这都是我的职责所在……”本来是想提出抗议的比特，被老板的一番赞许感动了。

“当然，目前公司面临困难，难以支付这么多人的工资，的确需要一些人暂时与公司分开，需要临时裁撤个别部门。你是公司的老员工，企业荣誉勋章的获得者，完全可以不在离职之列，但是部门撤了，其他各部门也都在裁人，一时难以为你找到合适的位置，相信你能够理解我作为老板的心情。我可以承诺，一旦公司业绩好转，我将建议决策层以高薪聘用像你这样有能力的人。”

老板的真心赞扬的确让人欣慰，比特握了握老板的手，带着几年来从未有过的成就感离开了公司。

当然，后来正如老板所言，公司业绩好转后，他第一个被给予他充分赞许的老板请回了公司。

为人处世实战技巧之三：激发需求，引起渴望

卡耐基说，能够撩起对方急切欲望的人可以掌握世界；不能的人，将孤独一生。

卡耐基同样举例来说明这个问题。住在俄亥俄州克利夫兰的斯诺哈克，有一天回到家时，看见最小的儿子狄姆在地板上顿着脚哭泣着。第二天一如往常要上幼稚园的时候，他突然显得厌倦而不想去。如果是平时，斯诺一定把他训一顿，但是这一天，斯诺哈克觉得要狄姆好好去上课似乎不可能，所以决定使用在卡耐基处所学的方法。首先他想：“如果我是狄姆，对幼稚园最期待的是什么呢？”他和妻子把幼稚园里可以让小孩子快乐的事都列成表，并开始实施。

一开始，当他和妻子、长子三个人在餐桌上开始画图时，狄姆躲在屋子角落偷看他们，不一会儿他跑过来问：“我也可

成功格言精选

你的脸是为了呈现上帝赐给人类最贵重的礼物——微笑，一定要成为你工作最大的资产。

以诚感人者，人亦诚而应

世上并没有用来鼓励工作努力的赏赐，所有的赏赐都只是被用来奖励工作成果的。

以一起画吗？”不行，你必须先到幼稚园去上学”。接着他很热情地把“幼稚园的快乐表”向狄姆作详细说明。第二天早晨，他到客厅时，看到狄姆已坐在沙发上，斯诺哈克问他怎么了，狄姆说：“我在等上幼稚园，我不想迟到……。”

就这样，一家人的热情让狄姆产生“无论遇见什么事，我还是想上幼稚园”的心理。因为，在这种情况下，光靠商量、恐吓、责骂是起不了作用的。

匹兹堡一家国际汽车组织的推销员哈密鲁德，参加培训之后，能仔细观察买方反应，进而采取下一步的行动。哈密鲁德说：“在未上课之前，我每次作营销调查时，都只说明商品及服务的有关项目，而没有注意到顾客真正关心的是什么。现在我已经能察觉一般顾客关心的事及其动机，在时间方面不但比以前节省了许多，和顾客的交涉也更容易些。”

为了介绍人际关系的原则，卡耐基研究提供了“和顾客的关系”这门课程。参加这项课程的有批发商、电话推销商、修理工人或其他在工作上必须直接与客户谈话的人。该项课程辅导员做了以下的说明：

“当我把车子开进加油站时，服务员便会不徐不疾地为我服务，他们口中好像说了些什么，但是我只听到‘加多少？’这么一句话。等他们为我加满油之后，我便付了钱，而服务员连一声谢谢都没有说。”

“各位，如果今天去加油的人是你，你还会去第二次吗？石油公司花费数百万美元做宣传，为的不就是要提高公司的服务品质吗？公司的负责人花费了这么多，本来以为可以增加些顾客，没想到由于服务员的态度，反而把顾客给赶跑了。”

“各位，如果有人到你家拜访，你将以什么态度来迎接他呢？你会让客人按了电铃后，还得在门外等上5分钟吗？你会在客人要回家时，不打了个招呼就让他回家吗？”

“到加油站加油的顾客，不是和你家的客人一样吗？各位！除了应该欢迎客人，也应该感谢他们的光临，这样他们才会再来呀。”

成功格言精选

出门走好路，出口说好话，出手做好事。

旁观者的姓名永远爬不到比赛的计分板上。

上帝助自助者。

为人处世实用技巧之四：表现出你的兴致

卡耐基认为，要交朋友，就要以高兴和热忱去迎接别人，要对别人表现出诚挚的关怀。你只要对别人真心感兴趣，在两个月之内，你所得到的朋友，就能比一个要别人对他感兴趣的人在两年内所交的朋友还要多。

但是现实情况是怎样的呢？纽约电话公司曾做了一项详细的研究。想找出哪一个词最常在电话中被使用，这个词就是第一人称“我”。再比如说，当你拿起一张有你在内的团体照片，最先看到的是谁呢？如果我们要在别人面前表现自己，使别人对我们感兴趣的话，我们将永远不会有许多真实而诚挚的朋友。

对别人不感兴趣的人，他一生中的困难最多，对别人的伤害也最大。所有人类的失败，都出自于这种人。

所以，我们一定要记住，要交朋友，就要以高兴和热忱去迎接别人。比如，当别人给你打电话时，你应该显示出你多么高兴。

卡耐基的学生洛伊斯顿说：“我从卡耐基课程中得到的另一个收获是对人的信赖。也就是说，我把每一个人都视为重要的朋友，想听听他说的话。他们从事各种工作，人种和年龄也各有不同，有的是学生、有的是上班族、有的是家庭主妇，而他们的信仰、思想、对将来的希望，也不尽相同。当我向他们诉说我自己的事迹时，他们都仔细倾听。通过这种经验，我学会了去理解不同的信仰和希望，也学会了去尊敬每一个人。事实上，他们每一个人都有值得尊重的地方。”

好的人际关系乃是文明化社会的精髓，也是个人被认可的基础。和某一个人交往，并不是一定要去喜欢那个人，若是想要别人肯定自己，你必须先去肯定别人。身为一个人，施与受有同样的权利，别人给你多少，你也要给别人多少。你要

成功格言精选

销售世界上第一号的产品——不是汽车 而是自己。在你成功地把自己推销给别人之前 你必须百分之百地把自己推销给自己。

即使爬到最高的山上，一次也只能脚踏实地地迈一步。

积极思考造成积极人生，
消极思考造成消极人生。

求别人容许自己的失败，也要允许别人的失败。

为人处世实用技巧之五：绽放微笑，走向成功

微笑，它不花费什么，却创造出许多成果。微笑丰富了那些接受它的人，而又不使给予它的人变得贫瘠。它产生在一刹那间，但给人留下永久的记忆。它创造家庭快乐，建立人与人之间的好感。它是疲倦者的休息，沮丧者的白天，悲哀者的阳光，又是大自然的最佳良药。朋友们都应该有这种感觉：一个女人面部的表情，比她身上所穿的衣服更重要。同样，行动比语言更具有力量，而微笑所表示的是：我喜欢你，你使我快乐，我很高兴见到你。但是，不真诚的微笑是骗不了任何人的。我们提倡的是一种真正的微笑，一种令人心情温暖的微笑，一种出自内心的微笑。有笑容的人在管理、教导、推销上更会有成效，笑容比皱眉更能传达你的心意。

伊利诺州某家金融机构的副董事长，对于让职员参加卡耐基课程，提出了以下的感想。他说：“他们比以前更乐于从事自己的工作。他们学会了对顾客展露自己的微笑，知道如何去关心顾客，不管顾客向他们提出什么疑问，他们都愿意回答，虽然有时答不出来，但也从不惊慌，因为他们还可以再请教别人。他们彼此交流的能力似乎也提高了，这种能力的提高可由顾客及同事之间的相处中看出。他们比以前更乐于从事自己的工作。他们比以前更能当一位好听众，比以前更有自信，应对也比以前更得体。”

“如果为别人服务不是出自真心，微笑不是发自内心，就不算是真的服务。我们和其他金融机构一样，都在努力争取顾客，同样要遵照政府的规定，不能把利息放得比别人高。但是，我认为惟一可以胜过其他公司的办法，就是提供较好的服务。我让员工都接受正确的服务训练，卡耐基的人际交往课程，便是朝这一方向迈进的方针。”

成功格言精选

人之所以有一张嘴，而有两只耳朵，原因是听的要比说的多一倍。

别想一下造出大海，必须先由小河川开始。

有事者 事竟成；破釜沉舟 百二秦关终归楚；苦心人，天不负 卧薪尝胆 三千越甲可吞吴。

弗吉尼亚州的某百货公司，将销售部门的大部分员工都送去听卡耐基的《和顾客的关系》课程。当课程结束时，这家百货公司在地方报纸上刊登了一则广告，并附上课程的解说，以及修完课程的学生照片。他们认为：只要能提供一个舒适快乐的购物空间，便是服务的成功。

笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们以温暖。

为人处世实用技巧之六：尊重他人，牢记名字

得到好感的最单纯、最明显、最重要的方法，就是记住别人的姓名，使别人觉得自己重要。千万不要小看这一点，这种能力曾使法里先生帮助富兰克林·罗斯福进入了白宫。吉姆·法里能叫出 5 万人的名字，虽然他从小就没机会接受教育，却有一种使别人喜欢他的才华，所以在他 46 岁以前就有 4 所学校授予他荣誉学位，成为民主党全国委员会的主席，美国邮政总局局长。

诺曼吉斯是百事可乐公司的总经理，他教导公司的推销员要记住客人的名字，以提高销售量。他说：“卡耐基的人际关系原则也就是要时时记住别人的名字，增加亲切感，如此不仅对物品的销售有很大效果，而且也可与顾客建立良好的关系。”



卡耐基说过：“到处发牢骚一点意思也没有，因为对别人而言，你等于只是一味地要求他迎合你的意思罢了。另外，批评也是极危险的事。因为人类最重要的是自尊心，一旦自尊心受伤了，便容易引发怒气。”

如果我们遵循一条法则，就会带给我们无数的朋友以及无限的幸福。这条法则就是：永远使对方觉得自己重要。约翰·杜威教授说，做个重要人物的欲望，是人性中最深切的冲力。威廉·詹姆斯教授说：“人性中最深切的本质就是希望得到赞赏。”这是人跟动物的区别。由于这种冲力，才产生了文明。

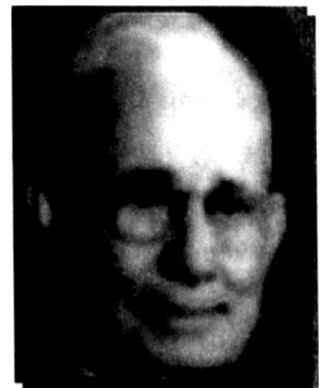
去掉弱点的过程也就是走向成功和完美的过程。战胜人性的弱点，升华平凡的人生，生命才能至真至美。生命是一种情怀，充满芬芳的诗意，生命的真谛在于创造的过程。伟大的人物之所以伟大，就在于他能够战胜人性的弱点，创造人性的优点。我们要走向成功，就要最大限度地发挥人性的优点，最大限度地对人性的弱点进行制约。

《你也可以成为一条龙》

[美] 拿破仑·希尔

👁️ 热点概念

没有目标，就不可能发生任何事情，也不可能采取任何步骤。如果一个人没有目标，就只能在人生的道路上徘徊，永远到不了任何致力于更上一层楼的地方。在此过程中，实践修身、处世、心智、体能、学识以及用财富造福人类，这条成功之路才能永远在构筑之中，不断延伸，没有止境。



明确的目标

选择生命中一个明确的主要目标，有着心理上及经济上的两个理由。

一个人的行为总是与他意志中最主要的思想互相配合，这已是大家公认的一项心理学原则。

特意深植在脑海中并维持不变的任何明确的主要目标，在下定决心要将它予以实现之际，这个目标将渗透到整个潜意识，并自动地影响到身体的外在行动。

在心理学上有一种方法，可以把你的明确的主要目标深刻地印在潜意识中，这个方法就是所谓的“自我暗示”。也就是你一再向自己提出暗示，这等于是某种程度的自我催眠，但不要因为如此就对它产生恐惧。

只要你能确定你所努力追求的目标，将能为你带来永久的幸福，你就用不着害怕这种“自我暗示”的方法。但一