

Dale Carnegie

COMMENT SE FAIRE DES AMIS ET INFLUENCER LES AUTRES

Best-seller mondial
traduit en 37 langues

4^e édition


LES ÉDITIONS
Quebecor
Une compagnie de Quebecor Media

Huit points sur lesquels ce livre vous aidera à progresser

- 1. Éveiller en vous de nouvelles pensées, de nouvelles perspectives. Bousculer la routine.**
- 2. Vous attirer facilement et rapidement des amis.**
- 3. Vous faire apprécier davantage.**
- 4. Rallier les autres à votre point de vue.**
- 5. Développer votre influence, votre ascendant, votre capacité à faire agir.**
- 6. Faire face aux critiques, régler les conflits, garder l'harmonie dans vos contacts avec les autres.**
- 7. Développer vos talents d'expression et de communication.**
- 8. Susciter l'enthousiasme parmi vos collaborateurs.**

Traduit en trente-sept langues, ce livre a aidé plus de quarante millions de lecteurs à atteindre ces objectifs.

Huit conseils qui vous permettront de tirer de ce livre le bienfait maximum

I. - Pour tirer de ce livre le bienfait maximum, il faut une qualité essentielle, plus importante que tous les principes. Sans cette disposition fondamentale, les meilleurs préceptes ne vous serviraient à rien. Mais, si vous la possédez, vous accomplirez des merveilles sans avoir besoin de lire ces suggestions.

Quelle est donc cette condition magique ? Tout simplement ceci : *le désir profond et irrésistible de vous perfectionner, la volonté d'apprendre à mieux vous entendre avec votre entourage.*

Comment pouvez-vous développer ce désir ? En gardant constamment présente à l'esprit l'importance qu'ont pour vous les principes recommandés ici. Représentez-vous la vie plus heureuse que vous mènerez en les appliquant. Répétez-vous inlassablement : « Mon bonheur, mon succès, ma réputation dépendent en grande partie du talent que je saurai déployer dans les rapports avec mes semblables. »

II. - Commencez par lire rapidement chaque chapitre pour en prendre une vue d'ensemble. Vous serez peut-être tenté de courir au suivant. Ne le faites pas, à moins que vous ne lisiez simplement pour vous distraire. Mais, si vous tenez réellement à savoir agir efficacement avec vos semblables, à vous attacher sympathies et concours, alors revenez en arrière et relisez le chapitre soigneusement. C'est ainsi que vous épargnerez du temps et, en fin de compte, que vous obtiendrez des résultats.

III. - *Interrompez-vous fréquemment pour réfléchir à ce que vous venez de lire.* Demandez-vous précisément quand et comment vous pourrez appliquer telle ou telle suggestion.

IV. - *Cochez ou soulignez les conseils que vous comptez utiliser.* Un livre jalonné de marques et d'annotations se révise beaucoup plus facilement et plus rapidement.

V. - Je connais une femme qui est, depuis quinze ans, directrice d'une grande Compagnie d'assurances. Chaque mois, elle lit toutes les polices émises par sa Compagnie. Parfaitement ! Elle relit les mêmes formules, mois après mois, année après année. Pourquoi ? Parce que l'expérience lui

a appris que c'est pour elle le seul moyen d'en garder les clauses toujours claires dans sa mémoire.

Personnellement, j'ai autrefois passé deux ans à écrire un livre sur l'éloquence. Et, pourtant, il faut encore que je le parcoure de temps en temps pour me remémorer ce que j'ai écrit. La rapidité avec laquelle nous oublions est étonnante.

Donc, si vous voulez tirer de ce livre un bienfait réel et durable, ne croyez pas qu'il vous suffira de le parcourir une seule fois. Après l'avoir étudié attentivement, passez quelques heures chaque mois à le réviser. Gardez-le en permanence à portée de la main. Ouvrez-le fréquemment. Imprégnez votre esprit des possibilités de perfectionnement qui s'offrent encore à vous. Rappelez-vous que c'est seulement en gardant présents à l'esprit ces principes que vous parviendrez à les appliquer automatiquement et sans effort, à en faire votre seconde nature. C'est le seul moyen d'y parvenir.

VI. - Bernard Shaw nous dit qu'enseigner ne suffit pas à inculquer une science. La pratique est nécessaire. Shaw a raison. *Pour apprendre, il faut une attitude active et non passive. C'est en nous exerçant que nous nous perfectionnons. Pour assimiler ces principes, mettez-les en action, appliquez-les chaque fois que l'occasion s'en présente.* Sinon, vous les oublierez rapidement. Seule la science mise en action demeure en nous.

Peut-être trouverez-vous parfois malaisé de suivre ces conseils. Cela, je le sais, car il ne m'est pas toujours facile de faire ce que j'ai moi-même préconisé. Par exemple, quand vous êtes irrité, il est plus tentant de critiquer et condamner que d'essayer de vous mettre à la place d'autrui. Il est plus simple de voir un défaut que de chercher à découvrir une qualité. Il est plus naturel de parler des sujets qui nous préoccupent que de ceux qui intéressent notre interlocuteur. Et ainsi de suite. C'est pourquoi il faut bien réaliser, en lisant cet ouvrage, que vous ne cherchez pas seulement à acquérir des connaissances. Vous essayez de prendre des habitudes nouvelles. Vous préparez une nouvelle règle de vie. Cela exige du temps, de la persévérance, une application quotidienne.

Donc, consultez souvent ces pages. Que ce livre soit votre manuel, votre guide dans vos rapports inter-personnels. Et, lorsque vous vous trouverez en face d'un problème particulier, tel que, par exemple, corriger un enfant, faire partager votre opinion à votre conjoint, votre collaborateur, votre supérieur, ou satisfaire un client irrité, réfléchissez un moment avant de vous élaner pour faire le geste naturel. Résistez à votre première impulsion. En général, elle est néfaste. Consultez plutôt ce livre, relisez les paragraphes que vous avez soulignés. Appliquez les méthodes indiquées et vous constaterez les prodiges qu'elles accompliront pour vous.

VII. - Offrez à votre conjoint, à votre enfant, à un collègue une prime de cinq francs, par exemple, chaque fois qu'ils vous prendront à enfren-

tel ou tel précepte. Que cette étude devienne pour vous un jeu amusant et passionnant.

VIII. - Le président d'une grande banque de Wall Street, participant à un de nos stages, nous a décrit son propre système de perfectionnement. C'est lui-même qui l'a imaginé : il est remarquablement efficace. Cet homme nous expliqua qu'il devait pour une grande part sa réussite à l'application régulière de sa méthode : « Depuis des années, je tiens un agenda où j'indique tous mes rendez-vous de la journée. Ma famille ne prend jamais d'engagement pour moi le samedi soir, car c'est le moment consacré à la révision de la semaine, à "l'examen de conscience". Après dîner, je me retire dans mon bureau, j'ouvre mon carnet, et je médite sur les entretiens, discussions, conférences ou démarches de la semaine écoulée. Je m'interroge :

« Quelle faute ai-je commise cette fois-là ? »

« Et ici, en quoi ai-je bien agi ? N'aurais-je pas pu faire mieux encore ? Comment ? »

« Quel enseignement puis-je tirer de cet incident ? »

« Il arrive souvent que cette révision me rende très malheureux ; je suis parfois stupéfait de mes propres gaffes. Cependant, à mesure que j'avance en âge, ces fautes se font de moins en moins fréquentes. Et, même, j'ai parfois envie de me donner une petite tape de satisfaction sur l'épaule. Ce système d'analyse et de réforme personnelles a fait plus pour moi que tout ce que j'ai pu tenter d'autre. »

« Grâce à lui, mon jugement est devenu plus sûr et plus lucide ; mes décisions plus justes. Cette approche m'a énormément aidé dans mes relations avec les autres. Je la recommande vivement. »

Vous pouvez employer une méthode similaire pour contrôler votre application des principes de ce livre. Si vous décidez de le faire, deux choses se produiront :

— *vous entreprendrez une étude à la fois passionnante et d'une incomparable valeur de formation ;*

— *vous constaterez bientôt que votre faculté d'être apprécié et d'influencer les autres grandit et se développe comme un laurier.*

EN RÉSUMÉ

Pour tirer le maximum de ce livre, il faut :

I. Avoir l'ardent désir d'apprendre et d'appliquer les principes qui régissent les rapports entre les êtres humains.

II. Lire deux fois chaque chapitre avant de passer au suivant.

III. Interrompre fréquemment votre lecture pour vous interroger sur vos possibilités personnelles d'application de chaque principe.

IV. Souligner les idées importantes.

V. Revoir le livre tous les mois.

VI. Mettre ces principes en pratique chaque fois que l'occasion s'en présente. Faire de ce livre le guide qui vous aidera à surmonter les difficultés quotidiennes.

VII. Transformer cette étude en un jeu amusant : offrez à vos amis un gage chaque fois qu'ils vous surprendront à enfreindre tel ou tel principe.

VIII. Contrôler chaque semaine les progrès que vous faites. Vous demander quelles fautes vous avez commises, quels progrès vous avez accomplis, quelles leçons vous avez tirées.

PREMIÈRE PARTIE

Trois techniques fondamentales pour influencer les autres

CHAPITRE I

Si vous voulez récolter du miel, ne bousculez pas la ruche

Le 7 mai 1931, la ville de New York assista à une sensationnelle chasse à l'homme. Après des semaines de recherches, « Two-Gun » Crowley, l'homme aux deux revolvers, l'assassin, le gangster qui ne fumait ni ne buvait, fut traqué dans l'appartement de sa belle, dans West End Avenue.

Cent cinquante policiers l'assiégèrent dans sa cachette, au dernier étage de l'immeuble. Perçant des trous dans le toit, ils essayèrent de le faire sortir au moyen de gaz lacrymogènes. Puis ils postèrent leurs fusils sur les immeubles environnant et, pendant plus d'une heure, ce quartier élégant de New York retentit du claquement des coups de feu. Protégé par un gros fauteuil rembourré, Crowley tirait sans relâche sur la police. Dix mille personnes observaient, surexcitées, la bataille. On n'avait jamais rien vu de semblable dans les rues de New York.

Après l'avoir capturé, le chef de la police, Mulrooney, déclara :

« Cet homme est un des criminels les plus dangereux que j'ai connus. Il tue pour rien. »

Mais lui, Crowley, comment se considérait-il ? Tandis que la fusillade faisait rage autour de lui, il écrivait une lettre destinée à ceux qui trouveraient son cadavre. Le sang ruisselant de ses blessures faisait une traînée rouge sur le papier. Dans cette lettre, il disait : « Sous ma veste bat un cœur las, mais bon, et qui ne ferait de mal à personne. »

Peu de temps avant ces événements, Crowley se trouvait à la campagne, près de Long Island. Tout à coup, un agent de police s'approcha de sa voiture arrêtée et dit : « Montrez-moi votre permis. »

Sans articuler un mot, Crowley sortit son revolver et transperça le malheureux d'une grêle de balles. Puis il sauta de son siège, saisit l'arme du policier et tira encore une autre balle sur son corps inerte. Tel était l'assassin qui déclarait : « Sous ma veste bat un cœur las, mais bon, et qui ne ferait de mal à personne. »

Crowley fut condamné à la chaise électrique. Quand il arriva à la chambre d'exécution, à la prison de Sing Sing, vous pensez peut-être qu'il dit : « Voilà ma punition pour avoir tué. » Non, il s'exclama : « Voilà ma punition pour avoir voulu me défendre. »

La morale de cette histoire, c'est que « Two-Gun » ne se jugeait nullement coupable.

Est-ce là une attitude extraordinaire chez un criminel ? Si tel est votre avis, écoutez ceci :

« J'ai passé les meilleures années de ma vie à donner du plaisir et de l'amusement aux gens, et quelle a été ma récompense ? Des insultes et la vie d'un homme traqué ! »

C'est Al Capone qui parle ainsi. Parfaitement ! L'ancien ennemi public numéro un, le plus sinistre chef de bande qui ait jamais terrifié Chicago, ne se condamne pas. Il se considère réellement comme un bienfaiteur public, un bienfaiteur incompris, traité avec ingratitude.

C'est ce que disait aussi Dutch Schultz avant de s'écrouler sous les balles des gangsters de Newark. Dutch Schultz, l'un des bandits les plus notoires de New York, déclara, au cours d'une entrevue avec un journaliste, qu'il était un bienfaiteur public. Et il le croyait. J'ai quelques lettres fort intéressantes de M. Lawes, directeur du fameux pénitencier de Sing Sing. Il assure que peu de criminels, à Sing Sing, se considèrent comme des malfaiteurs. Ils se jugent tout aussi normaux que les autres hommes. Ils raisonnent, ils expliquent. Ils vous diront pourquoi ils ont été obligés de forcer un coffre-fort ou de presser sur la gâchette. Par un raisonnement logique ou fallacieux, la plupart s'efforcent de justifier, même à leurs propres yeux, leurs actes antisociaux, et déclarent en conséquence que leur emprisonnement est absolument inique.

Si Al Capone, « Two-Gun » Crowley, Dutch Schultz et tous les malfrats sous les verrous se considèrent très souvent comme innocents, que pensent alors d'eux-mêmes les gens que nous rencontrons chaque jour, vous et moi ?

John Wanamaker, propriétaire des grands magasins qui portent son nom, dit un jour : « Depuis trente ans, j'ai compris que la critique est inutile. J'ai bien assez de mal à corriger mes propres défauts sans me

tourmenter parce que les hommes sont imparfaits et parce que Dieu n'a pas jugé bon de distribuer également à tous le don de l'intelligence. »

Wanamaker en avait pris conscience très tôt. Pour moi, j'ai lutté pendant un tiers de siècle avant d'apercevoir la première lueur de cette vérité : quatre-vingt-dix-neuf fois sur cent, l'être humain se juge innocent, quelle que soit l'énormité de sa faute.

La critique est vaine parce qu'elle met l'individu sur la défensive et le pousse à se justifier. La critique est dangereuse parce qu'elle blesse l'amour-propre et qu'elle provoque la rancune.

Les expériences de B.F. Skinner, psychologue de réputation internationale, ont démontré que l'animal dont on récompensait la bonne conduite, apprenait beaucoup plus rapidement et retenait mieux que l'animal puni pour son mauvais comportement. Des études plus récentes ont montré qu'il en allait de même pour l'être humain car, en critiquant, nous n'obtenons pas de changement durable. Nous nous attirons, au contraire, rancune et amertume.

Un autre psychologue célèbre, Hans Seyle, dit : « Autant nous sommes avides d'approbation, autant nous redoutons le blâme. »

La critique provoque la rancune et peut, de ce fait, décourager sérieusement employés, amis, entourage familial, sans pour autant redresser la situation.

Georges B. Johnston, d'Enid, Oklahoma, chargé de la sécurité dans une entreprise de mécanique, doit veiller à ce que les employés portent un casque de protection. Autrefois, lorsqu'il rencontrait des ouvriers nu-tête, il leur ordonnait de se plier au règlement sur un ton qui n'admettait pas la réplique. On s'exécutait à contrecœur et, dès qu'il avait le dos tourné, on retirait son casque. Il décide donc de changer sa façon de faire. Lorsque l'occasion se présente, il demande si le casque n'est pas de la bonne taille... Il rappelle alors sur un ton volontairement aimable que le casque est conçu pour éviter les accidents, et suggère de toujours le porter pendant le travail. Depuis, c'est sans rechigner que les ouvriers se conforment au règlement.

L'histoire est truffée d'exemples illustrant l'inanité de la critique. Ainsi, voyez le scandale du pétrole à Teapot Dome. Pendant plusieurs années, les journaux frémissaient d'indignation. Jamais, de mémoire d'homme, on n'avait vu pareille chose en Amérique. Voici les faits : Albert Fall, ministre de l'Intérieur sous le gouvernement du président Harding, fut chargé de louer les terrains pétrolifères du gouvernement à Elk Hill et à Teapot Dome, terrains destinés ultérieurement à l'usage de la marine. Au lieu de

procéder par voie d'adjudication, Fall remit directement l'opulent contrat à son ami Edward Doheny. Et que fit à son tour Doheny ? Il donna au ministre Fall ce qu'il lui plut d'appeler « un prêt » de cent mille dollars. Ensuite, Fall expédia un détachement de soldats américains dans cette région pétrolière pour en chasser les concurrents dont les puits adjacents tiraient le pétrole des réserves de Elk Hill. Ces concurrents, expulsés à la pointe des baïonnettes, se ruèrent devant les tribunaux et « firent éclater le scandale de Teapot Dome ». Le scandale ainsi révélé ruina l'administration de Harding, écœura une nation entière, faillit briser le parti républicain et amena Albert B. Fall derrière les barreaux d'une prison.

Fall fut condamné sévèrement. Montra-t-il du repentir ? Nullement ! Quelques années plus tard, Herbert Hoover insinuait, dans un discours, que la mort du président Harding était due à l'angoisse et au tourment qu'il avait soufferts à cause de la trahison d'un ami. Quand Mme Fall entendit cela, elle bondit d'indignation, pleura, se tordit les mains, maudit la destinée et cria : « Quoi ! Harding trahi par Fall ? Non ! Non ! Mon mari n'a jamais trahi personne. Cette maison toute pleine d'or ne suffirait pas à le tenter ! C'est lui qu'on a trahi et mis au pilori ! »

Vous voyez ! Voilà une manifestation typique de la nature humaine : le coupable qui blâme tout le monde, sauf lui-même. Mais nous sommes tous ainsi faits. Aussi, lorsque demain nous serons tentés de critiquer quelqu'un, rappelons-nous Al Capone, « Two-Guns » Crowley et Albert Fall. Sachons bien que la critique est comme le pigeon voyageur : elle revient toujours à son point de départ. Disons-nous que la personne que nous désirons blâmer et corriger fera tout pour se justifier et nous condamnera en retour. Ou bien, comme tant d'autres, elle s'exclamera : « Je ne vois pas comment j'aurais pu agir autrement ! »

Le samedi matin 15 avril 1865, Abraham Lincoln agonisait dans une chambre d'hôtel juste en face du théâtre Ford où Booth, un exalté politique, l'avait abattu d'une balle de revolver. Le long corps de Lincoln reposait en travers du lit trop court. Une reproduction du tableau de Rosa Bonheur, *La Foire aux chevaux*, était suspendue au mur, et un manchon à gaz éclairait lugubrement la scène de sa lueur jaune.

Tandis que Lincoln achevait de mourir, Stanton, le ministre de la Guerre, qui était présent, dit : « Voilà le plus parfait meneur d'hommes que le monde ait jamais connu. »

Quel fut le secret de Lincoln ? Comment s'y prenait-il pour avoir une telle emprise sur les êtres ? Pendant dix ans, j'ai étudié la vie d'Abraham Lincoln, j'ai passé trois ans à écrire un livre intitulé *Lincoln l'inconnu*. Je crois avoir fait de sa personnalité, de sa vie intime, une étude aussi détaillée et

complète qu'il était humainement possible de le faire. J'ai spécialement analysé les méthodes qu'il appliquait dans ses rapports avec ses semblables. Aimait-il critiquer ? Oh ! oui. Au temps de sa jeunesse, quand il habitait Pigeon Creek Valley, dans l'État d'Indiana, il allait jusqu'à écrire des épigrammes, des lettres, dans lesquelles il ridiculisait certaines personnes, et qu'il laissait tomber sur les routes, espérant que les intéressés les trouveraient. L'une de ces lettres suscita des rancunes qui durèrent toute une vie.

Et même, devenu plus tard avoué à Springfield, dans l'Illinois, il provoquait ses adversaires dans des lettres ouvertes aux journaux. Un jour vint où la mesure fut comble...

En 1842, il s'attaqua à un politicien irlandais vaniteux et batailleur, du nom de James Shields. Il le ridiculisa outrageusement dans le *Springfield Journal*. Un rire immense secoua la ville. Shields, fier et susceptible, bondit sous l'outrage. Il découvrit l'auteur de la lettre, sauta sur son cheval, trouva Lincoln et le provoqua en duel. Lincoln ne voulait pas se battre : il était opposé au duel, mais il ne pouvait l'éviter et sauver son honneur. On lui laissa le choix des armes. Comme il avait de longs bras, il se décida pour l'épée de cavalerie et prit des leçons d'escrime. Au jour dit, les deux adversaires se rencontrèrent sur les bords du Mississippi, prêts à se battre jusqu'à la mort. Heureusement, à la dernière minute, les témoins intervinrent et arrêtrèrent le duel.

Ce fut l'incident le plus tragique de la vie privée de Lincoln. Il en tira une précieuse leçon sur la manière de traiter ses semblables. Jamais plus il n'écrivit une lettre d'insultes ou de sarcasmes. À partir de ce moment, il se garda de critiquer les autres.

Pendant la guerre de Sécession, Lincoln dut, à maintes reprises, changer les généraux qui étaient à la tête de l'armée du Potomac ; à tour de rôle, ils commettaient de funestes erreurs et plongeaient Lincoln dans le désespoir. La moitié du pays maudissait féroceement ces généraux incapables. Cependant, Lincoln, « sans malice aucune et charitable envers tous », restait modéré dans ses propos. Une de ses citations préférées était celle-ci : « Ne juge point si tu ne veux point être jugé. »

Et lorsque Mrs Lincoln ou d'autres blâmaient sévèrement les Sudistes, Lincoln répondait : « Ne les condamnez point ; dans les mêmes circonstances, nous aurions agi exactement comme eux. »

Cependant, si jamais homme eut lieu de critiquer, ce fut bien Lincoln. Lisez plutôt ceci :

La bataille de Gettysburg se poursuivit pendant les trois premiers jours de juillet 1863. Dans la nuit du 4, le général Lee ordonna la retraite vers

le sud, tandis que des pluies torrentielles noyaient le pays. Quand Lee atteignit le Potomac à la tête de son armée vaincue, il fut arrêté par le fleuve grossi et infranchissable. Derrière lui, se trouvait l'armée victorieuse des Nordistes. Il se trouvait pris dans un piège. La fuite était impossible. Lincoln comprit cela ; il aperçut cette chance unique, cette aubaine inespérée : la possibilité de capturer Lee immédiatement et de mettre un terme aux hostilités. Alors, plein d'un immense espoir, il télégraphia au général Meade d'attaquer sur l'heure sans réunir le Conseil de guerre. De plus il envoya un messenger pour confirmer son ordre.

Et que fit le général Meade ? Il fit exactement le contraire de ce qu'on lui demandait. Il réunit un Conseil de guerre malgré la défense de Lincoln. Il hésita, tergiversa. Il refusa finalement d'attaquer Lee. Pendant ce temps, les eaux se retirèrent et Lee put s'échapper avec ses hommes au-delà du Potomac.

Lincoln était furieux. « Grands dieux ! Nous les tenions ; nous n'avions qu'à étendre la main pour les cueillir et pourtant, malgré mes ordres pressants, notre armée n'a rien fait. Dans des circonstances pareilles, n'importe quel général aurait pu vaincre Lee. Moi-même, si j'avais été là-bas, j'aurais pu le battre ! »

Plein de rancune, Lincoln écrivit à Meade la lettre suivante. Rappelez-vous qu'à cette époque de sa vie, il était très tolérant et fort modéré dans ses paroles. Ces lignes constituaient donc, pour un homme comme lui, le plus amer des reproches :

« Mon cher général,

« Je ne crois pas que vous appréciez toute l'étendue du désastre causé par la fuite de Lee. Il était à portée de main et, si vous l'aviez attaqué, votre prompt assaut, succédant à nos précédentes victoires, aurait amené à la fin de la guerre. Maintenant, au contraire, elle va se prolonger indéfiniment. Si vous n'avez pu combattre Lee, lundi dernier, comment pourrez-vous l'attaquer de l'autre côté du fleuve, avec deux tiers seulement des forces dont vous disposiez alors ? Il ne serait pas raisonnable d'espérer, et je n'espère pas, que vous pourrez accomplir maintenant des progrès sensibles. Votre plus belle chance est passée, et vous m'en voyez infiniment désolé. »

Que fit, à votre avis, Meade, en lisant cette lettre ? Meade ne vit jamais cette lettre. Lincoln ne l'expédia pas. Elle fut trouvée dans ses papiers après sa mort.

Je suppose, ce n'est qu'une supposition, qu'après avoir terminé sa missive, Lincoln se mit à regarder par la fenêtre et se dit : « Un moment... Ne soyons pas si pressé... Il m'est facile, à moi, assis tranquillement à la

Table des matières

AVERTISSEMENT	5
Huit points sur lesquels ce livre vous aidera à progresser	6
Préface à la nouvelle édition, par Dorothy Carnegie	7
Pourquoi et comment j'ai écrit ce livre, par Dale Carnegie ...	9
Huit conseils qui vous permettront de tirer de ce livre le bienfait maximum.....	15

Première partie

TROIS TECHNIQUES FONDAMENTALES POUR INFLUENCER LES AUTRES

1. Si vous voulez récolter du miel, ne bousculez pas la ruche	19
2. Le grand secret des relations humaines	30
3. Qui en est capable a le monde avec lui, qui ne l'est pas reste seul	40

Deuxième partie

SIX MOYENS DE GAGNER LA SYMPATHIE DES AUTRES

4. Pour être partout le bienvenu	55
5. Un moyen facile de faire une bonne première impression	65
6. Si vous n'observez pas ce principe... tant pis pour vous ...	71
7. Voulez-vous que votre conversation soit appréciée ? C'est très facile	77
8. Comment intéresser les autres	85
9. Comment plaire instantanément.....	89

Troisième partie

DOUZE MOYENS DE RALLIER LES AUTRES À VOTRE POINT DE VUE

10. Que gagnez-vous à argumenter ?	97
11. Un moyen infallible de se faire des ennemis ! Comment l'éviter ?	103
12. Que faire quand vous avez tort ?	111
13. C'est par le cœur qu'on parvient à l'esprit	117
14. Le secret de Socrate	124
15. La soupape de sûreté	129
16. Pour obtenir la coopération d'autrui	133
17. Une formule pour accomplir des prodiges	138
18. Ce que chacun désire	142
19. Un appel apprécié de tous	147
20. Le cinéma le fait, la télévision le fait, pourquoi pas vous ?	151
21. Pour déclencher une réaction	155

Quatrième partie

SOYEZ UN LEADER : NEUF MOYENS DE MODIFIER L'ATTITUDE DES AUTRES SANS IRRITER NI OFFENSER

22. S'il vous faut corriger une faute, commencez ainsi	159
23. Comment corriger les autres sans vous faire détester	164
24. Parlez d'abord de vos erreurs	168
25. Personne n'aime recevoir des ordres	172
26. Comment ménager l'amour-propre de votre interlocuteur	174
27. Comment stimuler les hommes	177
28. Comment inciter l'autre à se dépasser	182
29. Comment favoriser les progrès	186
30. Comment motiver	190

<i>Les Entraînements Dale Carnegie</i>	198
--	-----