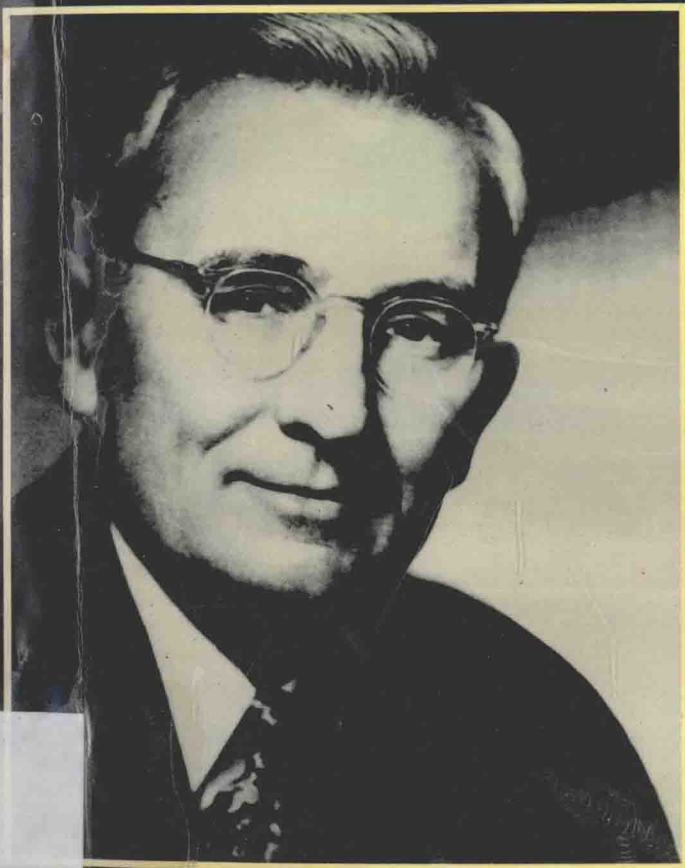


THE SOCIAL MASTERS

交际大师

卡耐基交际艺术精华



- 不费口舌而让人们干自己应该干的事是需要技巧的。(哈里·杜鲁门)
- 若是必须和恶棍打交道，只有一个方法可以胜过他——就是待他如一位可敬的君子，认定他具有这样的水准。(华登·路易·罗斯福)
- 要站在别人的立场上为别人说话，别人才可能站在你的立场上为你说话。(戴尔·卡耐基)

四川人民出版社

韩娅 晓石 / 编著

THE MASTERS

交际大师

——卡耐基交际艺术精华

韩 姪 晓 石 编著

四川人民出版社

一九九五年十月

(川)新登字 001 号

特约编辑:李 涛

责任编辑:汪伊举

装帧设计:张克林

技术设计:古 蓉

· 大师系列 ·

交际大师——卡耐基交际艺术精华

四川人民出版社出版(成都盐道街3号)

四川省新华书店经销

成都盲哑学校印刷厂印刷

韩娅 晓 石/编著

开本 850×1168mm 1/32 印张 14 字数 350 千

1996年1月第1版 1996年12月第2次印刷

ISBN7-220-03017-7/C·231 印数:1-20000

全套(共三册)定价:59.40元

来自美国的智慧：

卡耐基的交际思想(代序言)

戴尔·卡耐基，堪称美国与世界最伟大的交际大师。他满怀对人类的关心，探索和分析人类的交往世界，开创和发展了一种融做人处世术、演讲术、智力开发术为一体的综合交际思想。而他的一生，都致力于使人们活得更充实、更快乐。美国卡耐基成人教育机构，国际卡耐基成人机构和它遍布世界的分支机构，多达1700余个。各个国家的明星巨商、各界领袖、军政要人、内阁成员，甚至还有几位总统，人数多达几千万人，都接受他的教育，影响了整个20世纪。而他载誉世界的《人性的弱点》、《人性的优点》、《语言的突破》、《快乐的人生》等论述自己交际思想的书籍，在全世界各个国家几乎都有译本，在日本就发行了几千万册，几乎是每家必购，它不仅是卡耐基交际教育的教科书，也是趣味无穷、使人受益匪浅的优秀读物，成为《圣经》之后人类史上的第一大畅销书，在本世纪形成了一种交际思想的潮流，一种卡耐基运动。全世界千千万万的人，在卡耐基的学校和书籍影响下，提高了生活的质量。他们从日益增长的自信和热忱中，得到生活的力量，增进了沟通意见的能力，学会了做人处世的技巧，在事业上、在社交上、在私人生活中，都享受到了更好的人际关系，获得更大的成功和幸福。

卡耐基的交际思想深深源于美国的智慧和精神，充分体现了这块大陆上的勃勃生气。他的交际思想认为人们应该拥有自尊、自

重、勇气和信心,人们应该克服人性的弱点、发挥人性的优点、开发人类潜在智能,从而获得事业的成功和人生的快乐。

我们收集了卡耐基的全部著作(《语言的突破》、《人性的弱点》、《人性的优点》、《美好的人生》、《人性的光辉》、《伟大的人物》、《快乐的人生》、《写给女孩子》),同时参考了美国当代的一些交际学家的最新学说。根据交际术的各个方面将它们融为一体,整理出一个全面的卡耐基交际思想的理论体系,体现出这位交际大师宏大的思想和灵活实用的具体操作方法,文字保留了它优美的可读性极强的散文化风格和讲述的令人难忘的精彩故事,堪称卡耐基交际思想的宝库和经典。

全书分为五章,每一章分为八节。第一章人性的闪光:成功交际的原则与技巧,论述了卡耐基交际思想的基本理论,以及卡耐基交际术各方面的原则和技巧。第二章智者的艺术:言语交际的原则与技巧,论述如何克服畏惧,建立自信,更有效地谈话,完善言语交际。第三章幸福的人生:情感交际的艺术,指导人们对待朋友、恋人和家庭的情感交际术,如何在友谊、爱情和其它情感交流中获得成功。第四章迈向交际的辉煌:交际形象自我设计,从认识自我、如何解除忧虑、提高工作效率、自我超越、求职和对待金钱等各方面进行自我交际形象的设计。第五章快乐的人生:交际哲学的完善与超越,上升到哲学的高度论述了卡耐基的快乐人生的思想,教导在生活中人如何得到快乐,充分体现了富有朝气、健康智慧地交往的美国精神。

这样,《交际大师——卡耐基交际艺术精华》一书的全貌就出现了,我们希望它在东方大地上开花结果,愿所有的读者获得事业成功、人生快乐。

目 录		
第一章 人性的闪光:成功交际的原则与技巧		5
第一节	最重要的是:热忱——内在的精神	6
第二节	在交际舞台上闪烁的方法	17
第三节	迈向事业顶峰:集团中的人际关系	43
第四节	打开自我:如何推销你自己	56
第五节	与别人相处的基本技巧	64
第六节	做人的最大原则:不要批评	77
第七节	在交际中到处受欢迎的秘诀	89
第八节	交际仪容给人良好印象的方法	101
第二章 智者的艺术:言语交际的原则与技巧		110
第一节	言语交际的基本技巧	111
第二节	成为优美谈话家的捷径	125
第三节	怎样获得谈话的自信心	134
第四节	说服别人的谈话技巧	145
第五节	怎样快速而轻易地学会有效说话	155
第六节	如何用语言使别人即刻喜欢你	164
第七节	即兴谈话的原则与技巧	177
第八节	原则和技巧在言语交际中的综合应用	185
第三章 幸福的人生:情感交际的艺术		195
第一节	打动人心的六种方式	196
第二节	赢得友谊的六种技巧	207
第三节	改变别人并能保持感情的方法	219

第四节	如何让别人乐意去做你所希望的事	230
第五节	使婚姻生活美满幸福的原则	239
第六节	家庭生活中的情感艺术	247
第七节	如何赢得女人的欢心	254
第八节	如何给丈夫一个甜蜜温暖的家	262
第四章	迈向交际的辉煌：交际形象自我设计	277
第一节	认识自我与表现自我	278
第二节	解除忧虑与烦恼的六条规则	286
第三节	关于过去、今天和未来的智慧	304
第四节	怎样使你精神饱满和风采动人	315
第五节	工作状态好、效率高的秘诀	324
第六节	寻求自我的超越与升华	338
第七节	寻求适当职业的最佳策略	346
第八节	管好金钱的十一条规则	355
第五章	快乐的人生：交际哲学的完美与超越	364
第一节	怎样培养快乐的心里	365
第二节	知足常乐的生活哲学	377
第三节	不要为别人的批评而不快乐	384
第四节	宽容大度的处世原则	392
第五节	如何乐观地对待命运	401
第六节	怎样从帮助别人中得到快乐	410
第七节	天真坦率的人生态度	417
第八节	交际的完美：人类共同快乐	423

来自美国的智慧：

卡耐基的交际思想(代序言)

戴尔·卡耐基，堪称美国与世界上最伟大的交际大师。他满怀对人类的关心，探索和分析人类的交往世界，开创和发展了一种融做人处世术、演讲术、智力开发术为一体的综合交际思想。而他的一生，都致力于使人们活得更充实、更快乐。美国卡耐基成人教育机构，国际卡耐基成人教育机构和它遍布世界的分支机构，多达1700余个。各个国家的明星巨商、各界领袖、军政要人、内阁成员，甚至还有几位总统，人数多达几千万人，都接受他的教育，影响了整个20世纪。而他载誉世界的《人性的弱点》、《人性的优点》、《语言的突破》、《快乐的人生》等论述自己交际思想的书籍，在全世界各个国家几乎都有译本，在日本就发行了几千万册，几乎是每家必购，它不仅是卡耐基交际教育的教科书，也是趣味无穷、使人受益匪浅的优秀读物，成为《圣经》之后人类史上的第一大畅销书，在本世纪形成了一种交际思想的潮流，一种卡耐基运动。全世界千千万万的人，在卡耐基的学校和书籍影响下，提高了生活的质量。他们从日益增长的自信和热忱中，得到生活的力量，增进了沟通意见的能力，学会了做人处世的技巧，在事业上、在社交上、在私人生活中，都享受到了更好的人际关系，获得更大的成功和幸福。

卡耐基的交际思想深深源于美国的智慧和精神，充分体现了这块大陆上的勃勃生气。他的交际思想认为人们应该拥有自尊、自

重、勇气和信心,人们应该克服人性的弱点、发挥人性的优点、开发人类潜在智能,从而获得事业的成功和人生的快乐。

我们收集了卡耐基的全部著作(《语言的突破》、《人性的弱点》、《人性的优点》、《美好的人生》、《人性的光辉》、《伟大的人物》、《快乐的人生》、《写给女孩子》),同时参考了美国当代的一些交际学家的最新学说。根据交际术的各个方面将它们融为一体,整理出一个全面的卡耐基交际思想的理论体系,体现出这位交际大师宏大的思想和灵活实用的具体操作方法,文字保留了它优美的可读性极强的散文化风格和讲述的令人难忘的精彩故事,堪称卡耐基交际思想的宝库和经典。

全书分为五章,每一章分为八节。第一章人性的闪光:成功交际的原则与技巧,论述了卡耐基交际思想的基本理论,以及卡耐基交际术各方面的原则和技巧。第二章智者的艺术:言语交际的原则与技巧,论述如何克服畏惧,建立自信,更有效地谈话,完善言语交际。第三章幸福的人生:情感交际的艺术,指导人们对待朋友、恋人和家庭的情感交际术,如何在友谊、爱情和其它情感交流中获得成功。第四章迈向交际的辉煌:交际形象的自我设计,从认识自我、如何解除忧虑、提高工作效率、自我超越、求职和对待金钱等各方面进行自我交际形象的设计。第五章快乐的人生:交际哲学的完善与超越,上升到哲学的高度论述了卡耐基的快乐人生的思想,教导在生活中人如何得到快乐,充分体现了富有朝气、健康智慧地交往的美国精神。

这样,《交际大师——卡耐基交际艺术精华》一书的全貌就出现了,我们希望它在东方大地上开花结果,愿所有的读者获得事业成功、人生快乐。

第一章 人性的闪光:成功交际的原则与技巧	5
第一节 最重要的是:热忱——内在的精神	6
第二节 在交际舞台上闪烁的方法	17
第三节 迈向事业顶峰:集团中的人际关系	43
第四节 打开自我:如何推销你自己	56
第五节 与别人相处的基本技巧	64
第六节 做人的最大原则:不要批评	77
第七节 在交际中到处受欢迎的秘诀	89
第八节 交际仪容给人良好印象的方法	101
第二章 智者的艺术:言语交际的原则与技巧	110
第一节 言语交际的基本技巧	111
第二节 成为优美谈话家的捷径	125
第三节 怎样获得谈话的自信心	134
第四节 说服别人的谈话技巧	145
第五节 怎样快速而轻易地学会有效说话	155
第六节 如何用语言使别人即刻喜欢你	164
第七节 即兴谈话的原则与技巧	177
第八节 原则和技巧在言语交际中的综合应用	185
第三章 幸福的人生:情感交际的艺术	195
第一节 打动人心六种方式	196
第二节 赢得友谊的六种技巧	207
第三节 改变别人并能保持感情的方法	219

第四节	如何让别人乐意去做你所希望的事	230
第五节	使婚姻生活美满幸福的原则	239
第六节	家庭生活中的情感艺术	247
第七节	如何赢得女人的欢心	254
第八节	如何给丈夫一个甜蜜温暖的家	262
第四章	迈向交际的辉煌：交际形象自我设计	277
第一节	认识自我与表现自我	278
第二节	解除忧虑与烦恼的六条规则	286
第三节	关于过去、今天和未来的智慧	304
第四节	怎样使你精神饱满和风采动人	315
第五节	工作状态好、效率高的秘诀	324
第六节	寻求自我的超越与升华	338
第七节	寻求适当职业的最佳策略	346
第八节	管好金钱的十一条规则	355
第五章	快乐的人生：交际哲学的完美与超越	364
第一节	怎样培养快乐的心里	365
第二节	知足常乐的生活哲学	377
第三节	不要为别人的批评而不快乐	384
第四节	宽容大度的处世原则	392
第五节	如何乐观地对待命运	401
第六节	怎样从帮助别人中得到快乐	410
第七节	天真坦率的人生态度	417
第八节	交际的完美：人类共同快乐	423

转得内——封然：量内要首第 首一

第一章

人性的闪光：

成功交际的原则与技巧

第一节 最首要的是：热忱——内在的精神

我愈老愈更为确定热忱是成功的秘诀，一个人成功的因素很多，而居于这些因素之首的就是热忱。

“热忱”的故事

在卡耐基的交际思想中，一个人成功的因素很多，而居于这些因素之首的就是热忱。他旅行全美国发表演讲，在广播中、在与他的教师开会中，都一再提到这一点。他也常常把他所说的话应用在自己的生活中，他的成功也可以说归功于他热忱的力量。听过卡耐基演说的人都常常会说他不是一个很好的演说家，他也不会用“演说专家”用的词藻。不过，他所发射出来的热忱从一开始就会抓住听众，而且会使听众从头到尾一直全神贯注的聆听他的演说。

卡耐基也把这种热忱贯注在他的教学里。他看到听他课的人有了进步，就非常兴奋，以致常常在下课之后还不想回家，而会和他的同事根据当地的标准，来检讨学员的进步情形，直到深夜。

热忱是出自内心的兴奋，散布充满到整个的为人。英文中的“热忱”这个字是由两个希腊字根组成的，一个是“内”，一个是“神”。事实上一个热诚的人，等于是有神在他的内心里。热忱也就是内心里的光辉——一种炙热的、精神的特质深存在一个人的内心。

个人、团体、体育团队、公司和整个社区能培养出热忱，其报偿必然是积极的行动、成功和快乐幸福。这可以从体育比赛中看出来。美式足球史上最伟大的教练之一是温士·龙哈迪。皮尔博士在他的“热忱——它能为你做什么？”这本小书中，写出这么一个故事：

“龙哈迪到达绿湾的时候，他面对着的是一支屡遭败绩而失去斗志的球队。他站在他们前面，静静地看着他们，过了一段很长的时间之后，他以沉静但是很有力量的声音说：‘各位，我们就要有一支伟大的球队，我们要战无不胜，听到了没有？你们要学习阻挡，你们要学习奔跑，你们要学习拦截。你们要胜过和你们对抗的球队，听到了没有？’

“‘如何做到呢？’他继续说，‘你们要相信我，你们要热衷我的方法。一切的秘诀就在这里（他敲着自己的印堂）。从此以后，我要你们只想3件事：你的家、你的宗教和绿湾包装者队，就按照这个次序——让热忱充满你们全身！’

“队员都从他们的椅子上坐正。‘我走出会议室，’4分钟写下他的感觉，‘觉得雄心万丈。’那一年中他们赢了7场胜利——球员还是去年的球员，但是去年却败了10场。第二年他们赢得区冠军，第三年更赢得了世界冠军。怎么会呢？原因不只是球员的辛苦练习、技巧和对运动的喜爱，还有热忱才会造成这样的不同。”

皮尔继续写着：“发生在绿湾包装者队上的情形，也可以发生在教室、公司、国家或一个人身上。头脑想什么，结果就会是什么。一个人真的充满热忱，你就可以从他的眼神里，从他勤快、感动人心而受人喜爱的为人中看得出来，你也可以从他的步伐中看得出来，你还可以从他全身的活力看得出来。热忱可以改变一个人对他人、对工作以及对全世界的态度。热忱使得一个人更加喜爱人生。”

卡耐基的“热忱”训练

卡耐基常常引述纽约中央铁路公司前总经理佛瑞德瑞克·魏廉生的话：“我愈老愈更为确定热忱是成功的秘诀。成功的人和失败的人在技术、能力和智慧上的差别通常并不很大，但是如果两个人各方面都差不多，具有热忱的人将更能得偿所愿。一个人能力不足，但是具有热忱，通常必会胜过能力很强，但是欠缺热忱的人。”卡耐基觉得，魏廉生的话清楚地反映出他自己的观念，因此就写了一本小册子，谈论热忱的重要性，并且把这本小册子发给卡耐基各班的每一个学员。

热忱不可以只是表面工夫，必须发自一个人的内心，要假装也不可能持续得多久。产生持久的热忱的方法之一是订出一个目标，努力工作去达到这个目标，而在达到这个目标之后，再订出另一个目标，再努力去达成。这样做可以提供兴奋和挑战，如此就可以帮助一个人维持热忱于不坠。

詹姆士·伦第威在60年代早期，参加卡耐基在明尼亚波利斯开的课，那时候他在为约翰韩考克保险公司推销人寿保险。他极为热心于卡耐基课程，以至于他被公司调到密苏里州圣路易市之后，他就去找那里的卡耐基课程的经理雷德·史托瑞，志愿担任小组长（由毕业学员担任，做协助教师的工作），最后自己也获得了担任教师的资格。

一天晚上，雷德·史托瑞搭伦第威的便车。那是一辆小金龟车。史托瑞看到仪器板贴着一张凯迪拉克车子的画片。伦第威说：“每次我一上车就看着这辆豪华轿车的画片，我对自己说，‘詹姆士，总有一天你要开这种车子。’”

一年不到，伦第威就升任了人事经理，并且在圣路易建立了业

绩最优的推销员群。他已经有资格买凯迪拉克车了，但是他还不满意，他去找他的上司，说是他如果做现在的工作，做久了就不会快乐。“我要做你的或者和你的工作差不多的工作，否则在今年年底之前我就会辞职不干了。”他做人事经理做得太好了，公司不愿意失去他。在第二年年初，他被派到奥克拉荷马州杜沙市担任分公司经理。以前公司在杜沙没分公司，没有推销人员，没有顾客，但是不出一年，伦第威雇用了四十二名推销员，并且打破了公司所有的推销纪录。

然后公司把他调到波士顿总公司，担任发展训练经理，负责在全美国各地设立分公司。过了一年，公司派他回到圣路易市，担任地区副总经理，而这时候，他才30刚出头。不论在什么地方，只要有时间，他就会为卡耐基班上课。不到35岁，伦第威的职务又调动了——调为公司的副总经理。

不论男女，只有象伦第威这种对工作抱有高度热忱和兴趣的人，才会被选为卡耐基课程的教师。他们在推销或管理推销员方面获得成功，然后再花时间和精力来接受必要的严格训练，以担任卡耐基课程的任课教师。

在宾州新布瑞顿市的一个“推销人员班”中，克丽丝·凯蒂报告了订出一个目标如何使她的计划获得成功。这个计划是推销急救箱。到年底了，急救箱还剩下3百个，他们可以把这些货退回去给原来批货的药商，但是这样就会给他们留下推销不足额的纪录，他们这些股东就得不到股息。他们举行了一次会议，会议中，克丽丝宣读了以前在卡耐基课堂中宣读过的、可以鼓励人的一首诗。“推销人员班”的同学们同意出去加倍努力推销剩余的急救箱。他们的热忱使他们能够在学期终了的最后一个星期里，推销掉一百个急救箱，达成了他们必须推销出去的数目，并且有足够的利润，

让每一个股东都分到一些股息。

热忱可以鞭策一个人从浑噩中奋起做事。纽约州柴第凯的凯布陆那医生，讲到 he 以前想寻求支持，在他那个郡里面成立美国防癌协会分会，但却遭遇到挫折的情形。他说：“我提出每一个办法，每一个建议，别人都会说‘我们以前做过，但是没有结果。’或者是‘没有人会有兴趣’。我大为光火，心里难过。第二天早晨，我猛打电话。大概一个星期以前，我和我医院里的同事谈。我不再象以前那样只是坐在办公桌前面，我站起来了，热忱地说出我的理由、主张。我并没有到处乱跳乱蹦、乱叫乱喊，我只是表现出我的诚恳、热情、渴望、和愿意追求一个目标。这种感觉是不容易描述出来的，但是可以从我的听众的密切注意和面部表情看得出来。结果是大家都积极活动，支持在我们郡里成立这么重要的一个组织。”

班上也有持怀疑态度的学员，想知道如何对他们必须做而又令人不快的杂务，或者他们不懂也不在乎的事，也能产生出热忱。

正如以前告诉过他们的，征服畏惧的不二法门，是先去做他们最畏惧的事，因此培养热忱首先也要去处理他们最不感兴趣的事。而在努力工作后，他们会发现这些事，并不如他们以前所想的那样无趣或困难。

“你怎么能够使学员的热忱增加五倍？”卡耐基的教师常常问他。在给他的同事茂瑞·莫休的一份备忘录中，卡耐基这样写着：

“第一，强迫自己采取热忱的行动，你就会逐渐变得热忱。

“第二，深入发掘你的题目，研究它、学习它，和它生活在一起，尽量搜集有关它的资料。这样做常会在不知不觉中使你变得更为热忱。例如，我以前对于崇拜林肯并不热忱，直到我写了一本有关林肯的书以后才改变，现在我非常热忱地崇拜他。华盛顿可能是和林肯一样伟大的人物，但是我对他并不如我对林肯那样热忱地崇