

中国 | 卡耐基训练 | 精华课

# 卡耐基

## 高效沟通 和 谈判艺术

人际关系启蒙大师的精华之作

历久弥新、古今通用的畅销经典

【美】卡耐基 著  
郝文倩 译

### CARNEGIE

ART OF EFFICIENT COMMUNICATION AND NEGOTIATION

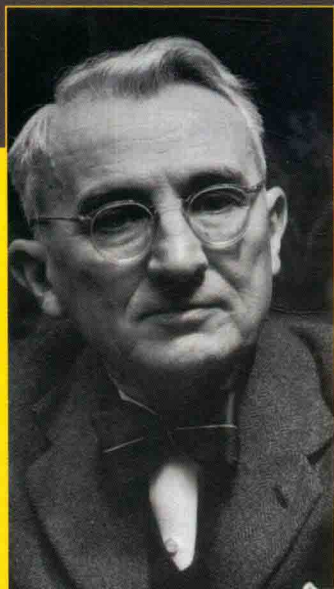


这些人的命运都深受卡耐基的激励和影响

发明大王  
伟大的物理学家  
印度圣雄

迪士尼公司创始人  
希尔顿酒店创始人  
麦当劳创史人

托马斯·爱迪生  
阿尔伯特·爱因斯坦  
甘地  
华特·迪士尼  
康拉德·希尔顿  
雷·克洛克等



北京理工大学出版社  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

# 卡耐基

## 高效沟通 和 谈判艺术

人际关系启蒙大师的精华之作

【美】卡耐基 著

郝文倩 译

版权专有 侵权必究

---

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基高效沟通和谈判艺术 / (美) 卡耐基著; 郝文倩译. -- 北京: 北京理工大学出版社, 2016.6

ISBN 978-7-5682-1333-2

I. ①卡… II. ①卡… ②郝… III. ①心理交往—通俗读物 ②谈判学—通俗读物 IV. ①C912.1-49 ②C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 233620 号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

82562903 (教材售后服务热线)

68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京富达印务有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 15

字 数 / 225 千字

版 次 / 2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

定 价 / 32.00 元

责任编辑 / 王俊洁

文字编辑 / 王俊洁

责任校对 / 周瑞红

责任印制 / 边心超

---

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

## 译者序

戴尔·卡耐基被誉为美国现代“成人教育之父”和人际关系学家，同时，他也是美国著名的企业家、演讲艺术家，他被称为“20世纪最出色的心灵导师”。卡耐基成了一个划时代的人物，甚至还有人曾说：“除了自由女神像，或许只有戴尔·卡耐基才能代表美国。”

20世纪初期，美国经济陷入大萧条时期，战争和贫穷让人们失去对美好生活的希望，而卡耐基独辟蹊径，开创了一套集演讲、推销、人际关系、智能开发为一体的教育培训模式，它不受死板的规则拘束，而且实用性和趣味性非常强。他用社会学和心理学知识对人性进行了深刻剖析和探讨，用很多普通人通过奋斗获得成功的真实故事，激励了很多陷入迷茫和困境中的人，帮助他们重新找到人生的价值。

接受卡耐基培训的有普通人，也有军政要员，甚至还有几位美国总统，数以万计的人从卡耐基的培训中获益匪浅。可以说卡耐基所教授的东西正是当时无数美国人渴求的东西。卡耐基除了演讲和上课之外，也勤于著书，他的作品一经问世就掀起了购买的狂潮。

本书选取的是戴尔·卡耐基所写的关于人际关系学的作品。这是一本教你去行动的书，而非死板地传授知识，阅读本书能帮助你开发自己拥有却不曾发现的潜能，或许在看过本书中的几个章节后，你就会感觉开口说话、处理好身边的人际关系已经不再是令你头疼的问题了，你也能轻松应对和化解生活中的各种窘况。尽管本书不是特意写给商界人士看的，但本书引用的案例多为商场经验，所以不管是想改变待人处事的技巧还是想让事业成功的人，这本书都是最好的指引，能让读者受益是本书最大的意义所在。

译者以不偏离原著内容为原则，尽量使内容流畅、文句优美，让读者读起来不感觉生硬和吃力，就像阅读本国的作品一样。在此，译者再简短地加上一句——这是一本对读者有益的，值得阅读的书。

# 目录

- 001 第一篇  
待人接物的礼仪
- 真诚地关心别人 / 002
  - 以微笑面对他人 / 009
  - 牢记他人的名字 / 014
  - 如欲采蜜，勿蹴蜂房 / 018
  - 学会聆听 / 026
  - 别当面指责别人的错误 / 032

- 041 第二篇  
如何赢得他人的赞同
- 你不可能在争辩中获胜 / 042
  - 同情别人的想法和愿望 / 047
  - 找到别人感兴趣的话题 / 053
  - 希望别人怎么待你，你就该怎么对待别人 / 055

# C Contents

一滴蜜赢得他人心 / 062

鼓励对方多说话 / 070

勇于承认错误有利于解决实质性问题 / 077

085

## 第三篇

### 说服他人的最佳路径

要钓鱼，就要像鱼一样思考 / 086

先说出自己的错误 / 094

让事情看起来容易完成 / 098

把对方当“大人物”看待 / 101

赞美对方，哪怕是一个极小的优点 / 105

创造奇迹的公式 / 108

让别人对你产生信任感 / 113

让他人乐意接受你的建议 / 116

让你的想法变得戏剧化 / 119

# 目录

123

## 第四篇

### 克服自我表达的恐惧

克服当众说话的恐惧心理 / 124

给自己传递积极的心理暗示 / 128

意志力是成为说话高手的关键 / 130

从别人的经历中获得经验 / 133

明确并时刻不忘交谈的目标 / 138

不放过每一个练习的机会 / 142

信念是实现语言突破的关键 / 144

把握发言时的态度 / 147

151

## 第五篇

### 战胜对手的语言技巧

提问有方，在一问一答中控制谈判方向 / 152

让对方觉得是自己的想法 / 155

引导对方多做肯定的回答 / 160

# Contents

- 陈述有力，一字一句说到点子上 / 163
- 激发对方的高尚动机 / 165
- 在什么场合说什么话 / 170
- 根据对方的特点决定说话策略 / 172
- 坚定立场，拒绝对方不合理的要求 / 175
- 做好发言前的充分准备 / 177

185

## 第六篇

### 领导他人的艺术

- 站在对方的立场看问题 / 186
- 给对方留足面子 / 189
- 建议而不是命令对方 / 192
- 如何激励他人走向成功 / 194
- 用美誉激励他人 / 197
- 巧妙的暗示更容易让对方改正错误 / 200
- 批评从真心的赞美开始 / 203



# 目录

切勿使用指使的语气说话 / 207

提出一种挑战 / 210

## 第七篇

213

## 家庭幸福的沟通技巧

切莫喋喋不休 / 214

学会欣赏 / 219

别尝试改造你的伴侣 / 221

多赞美、少批评 / 223

随时注意琐碎的细节 / 226

婚姻生活中也要注意礼貌 / 227

不要做“婚姻文盲” / 230

## 第一篇

# 待人接物的礼仪

不关心别人的人，有生之年可能会遇到重大困难，而且伤害他人极深。正是这种人导致了人类的种种错误。

## 真诚地关心别人

我们为什么要读这本书来学习怎样得到朋友呢？我们为什么不向世界上最善于交朋友的动物去学习这一技巧呢？谁是最善于交朋友的动物？明天你早早上街就能看到它，当你离它大概 10 米时，它就会开始冲你摇尾巴。如果你停下来，轻轻拍它一下，它会兴奋地向你扑来，向你传达着它是如此喜欢你的信号。而且你也清楚地知道，它这种亲密并不是出于某种企图，没想向你推销地皮，更没想要和你共结连理。

你想过吗？狗是唯一一种不用为自己的生存而工作的动物。为了生活，母鸡要下蛋、奶牛要产牛奶、金丝雀要唱歌，但一只狗无需为了生活付出多么艰苦的努力，它付出的只是“爱心”。

我 5 岁那年，父亲花五角钱为我买了一只黄毛小狗。它给我的童年带来了无限的光明和快乐。每天大概下午四点半的时候，它就坐在院子前，用它那双漂亮的眼睛盯着院前的那条小路，每当它听到我的脚步声，或是看到我把玩着饭盒经过矮树丛时，它就会像一支箭似的迅速窜到小山上，兴奋地又跳又叫地来迎接我。

它的名字叫迪贝，我和它仅做了 5 年的好友。在一个我永远都无法忘记的充满悲伤的夜晚，迪贝在离我 10 米远的地方被一道雷电击中身亡。迪贝的离开是我小时候经历的一场悲剧！

迪贝，你从没学习过心理学，你也不需要去学习它。因为你如此聪明，懂得一个人。假如真诚地关心他人，在两个月内交的朋友会比在两年内让别人对你感兴趣而交的朋友还要多。我再重申一次，如果你时刻关心他人、对他人感兴趣，在两个月内所交到的朋友会比在两年内只想让别人关心你、对你感兴趣所交到的朋友还要多。

但是，大家都知道，有的人一生都在犯一个错误，就是只想让别人关心自己、对自己感兴趣。

当然，这是不会有结果的，有人不仅对你我不感兴趣，对所有人都不会产生兴趣，他们每天每一时刻关心的只有他们自己。

纽约的电话公司曾做过一项调查，调查在电话中人们最常用的字眼，这个答案或许你早就猜到了，对，就是人称代名词——我。“我”字在500次电话对话中，曾出现过3990次。统统都是“我、我、我……”

当你看到一张合影中有你的时候，你最先看到的是谁？

如果你觉得大家都很关心你，对你感兴趣，请回答这个问题：如果你今晚不幸身亡了，有多少人会来参加你的葬礼？

除非你先关心过他人，不然，他人为什么要对你感兴趣，为什么关心你呢？现在拿起笔把下面的话写下来：

如果我们仅想让他人注意，让他人对我们感兴趣，我们永远不会有太多真挚的朋友……朋友，真正的朋友，绝对不是那样得来的。

拿破仑曾经试过这么做，所以他在最后一次和约瑟芬会面的时候，说：“约瑟芬，我曾是这个世界上最幸运的人，可现在，我唯一能相信和依赖的人只有你了。”历史学家甚至怀疑拿破仑是否真正相信约瑟芬。

威尼斯著名的心理学家阿尔弗雷德·阿德勒在《生命对你的意义是什么》一书中写道：“不关心别人的人，有生之年可能会遇到重大困难，而且伤害他人极深。正是这种人导致了人类的种种错误。”你或许读过很多心理学著作，但也许未曾看到过一段如此有意义的话。阿德勒的这段话实在发人深省，我想重申一次：

不关心别人的人，有生之年可能会遇到重大困难，而且伤害他人极深。正是这种人导致了人类的种种错误。

我在纽约大学进修《短篇小说写作》这一课程时，一家杂志社的编辑曾任过一堂课的主讲。他说，每天都会有很多故事堆在他的书桌上，他只要把每个故事读上一小段儿，就能看出作者是不是真正关心别人的人。他说：“作者如果不关心别人，大家也一定不会关心他写的故事。”

如果写作是这样，那么你应该相信，人与人之间的相处亦如此。

有一次，霍华·舍斯顿来百老汇献艺，我在他后台的更衣间待了

一个晚上。舍斯顿是位公认的魔术大师，他40年来游遍全球，制造过各种令观众迷惑、惊讶不已的幻象。大概有6000万人买票观看过他的表演，他得到的净利大约为200万美元之多。

我向舍斯顿请教成功的秘诀。他并没有受过传统、良好的学校教育，因为他小时候就离家出走，四处流浪了。他偶尔会躲在货车车厢里，免费搭乘便车；偶尔睡在秸秆堆中，要不就是挨家挨户乞讨食物。在躲在货车里向外看路标的时候，他才一点点儿学会认一些字。

那舍斯顿的魔术是否真的就高人一等呢？并不是这样。有关变魔术的书籍浩如烟海，很多人或许懂得的和他一样多。可他有两样其他人不具备的法宝。首先，他能在舞台上展现出自己的个性。舍斯顿不愧为表演大师，他深懂人性。他在舞台上的每个动作、手势和音调，甚至包括扬眉微笑，都是经过精心演练的，连时间都经过了精确的计算。除此以外，舍斯顿最大的成功之处就是他懂得关心“人”。他告诉我，很多魔术师在面对观众时，或许会在心底偷偷地说：“看，那儿坐了一群蠢货、土包子。我一定会把他们唬得目瞪口呆的！”可舍斯顿却没这么想过。他每次要登台时都会对自己说：“我感谢这些人来看我的表演。是这些人让我的生活变得充满色彩，我会尽量把我的绝活拿出来让大家看看。”他说他在登台前，绝不会忘了反复对自己说：“亲爱的观众，我爱你们。”这听起来可笑吗？荒唐吗？不管你怎么想都行，我不过是把一位著名魔术师的成功秘诀告诉大家罢了。

西奥多·罗斯福有个叫詹姆斯·阿摩斯的侍仆，他写了《仆人眼中的英雄——西奥多·罗斯福》一书。阿摩斯在书中有这样一段描写：“我的太太有一次问总统先生什么是鹤鹑鸟，因为她没见过这种鸟，所以总统先生对此进行了详尽的描述。没多久，我们农舍里的电话响起来了（阿摩斯和太太住在蚝仔湾一栋罗斯福名下的小农舍里），我的太太接了电话，居然是总统先生亲自打过来的，他在电话中告诉我的太太，如果她现在从窗户向外看的话，或许能看到有只鹤鹑鸟正在窗外。类似这种小事，一点一滴都显示出总统先生的优秀品质。不管他什么时候从农舍旁经过，都一定会过来找我们。虽然偶尔见不到我们，也能听到他喊：‘哦，安妮？’或‘哦，詹姆斯！’这是多么亲

切的招呼呀！”

哪位雇工不喜欢这样的老板呢？哪个人不喜欢这种充满友善的人呢？

塔夫脱总统在任时，罗斯福去白宫拜访过他一次。总统和夫人刚好外出了，此时，罗斯福对下人的真诚便真实地流露出来了。他能叫出每个老仆人的名字，并和他们打招呼，就连厨房里的洗碗女仆都不例外。

“当他看到一位叫爱丽丝的女仆在厨房里工作时，他还问她是不是还在烤玉米面包。”阿奇·巴特（罗斯福的军事参谋）是这样写的：“爱丽丝回答，她偶尔会做一点儿给仆人吃，但楼上的人并不吃这个。”

“那他们真是没有口福了。”罗斯福大声说，“我看到总统的时候一定会跟他这么说。”爱丽丝便拿盘子装了一些玉米面包递给他。他把一片面包拿到办公室里去吃，在一路上也不停地和园丁、工人打招呼。“他和每个人亲切地聊天，就像从前一样。在白宫服务了40年的艾克·胡佛含着眼泪说道：‘两年来我唯一一次感到快乐的日子就是今天，任谁都不会拿这一天和一张百元大钞交换。’”

因为对看上去很普通的人给予平等的关怀，让新泽西州的一位业务代表挽回了一位客户。小爱德华·赛克斯是一位业务代表，他在报告中写道：“几年以前，我为强生公司在麻省一带的业务去拜访客户，兴罕一家药品杂货店的店主就是我的一位客户。每当我去他的店里时，都会先和柜台的员工聊上几句，之后再去看店主。直到有一天，店主突然告诉我不用再去他那儿了，他不想再做强生公司的产品，因为强生公司的很多活动都是针对食品市场和平价商店设定的，这对他们的小药店很不利。于是我不知所措地开着车在镇里绕了好几个小时。后来，我决定再去他的店里，至少要把公司的情况向他解释清楚。

“到店里的時候，我像往常一样和柜台的员工打招呼，然后去里面见店主。店主对我的到来感到很高兴，他笑着欢迎我回来，而且这次比平时订了多一倍的货。我对此表示十分不解，忙问他是怎么回事。店主指了指柜台卖饮料的男孩说，在我离开药店后，卖饮料的男孩过来说我是到店里来的推销员里少数几个会和他打招呼的人之一。他对

店主说，假如有什么生意值得做的话，选我就对了。店主对这一看法表示赞同，从那以后，他成了我最好的客户。我永远都不会忘记，关心他人是推销员一定要具备的品质。”

我从自己的人生经验中也发现，只有你真正关心他人，才能得到他人的注意、帮助与合作，哪怕是非常繁忙的重要人物都不会例外。

多年前，我在布鲁克林文理学院讲授《小说写作》课程时，非常希望能请到那些著名作家来这里讲述他们写作的经验。我给他们写信，除了赞美他们的成就之外，还说明我殷切地希望得到他们的一些忠言和成功的诀窍。

我在每封信上都签了 150 个学生的名字。我知道这些作家都非常忙，所以在信上附了一些希望他们回答的问题，以节省他们备课所花的时间。他们很高兴接受这种安排，于是都答应前来讲授。

我还用同样的办法请来了西奥多·罗斯福总统内阁的财政部部长莱斯礼·肖、塔夫脱任总统时的司法部部长乔治·韦克罕、威廉·詹宁斯·布莱恩、富兰克林·罗斯福和很多其他的杰出人物，在课堂上为学生公开演讲。

假如我们想交到朋友，就要先为他人做点儿事，是那种需要花费时间、精力、关心、奉献才能做到的事。在温莎公爵还是威尔斯亲王时，曾经有一次计划到南美去旅行。在旅行之前，他花了几个月时间学习西班牙文，为到当地公开演讲做准备。因此，南美洲的人都非常尊敬他。

我在很多年来都一直想知道朋友们的生日，那么该怎么办呢？尽管我对占星学丝毫不了解，但我依然四处去请教他人，问他们信不信生日会对一个人的性格和气质产生影响。趁这个机会，我让他们把生日告诉我，然后在他们没注意的情况下把生日和名字记下来。我把得到的资料都写在日历上，这样我就不会忘掉了。当有人到了生日那天，我就会送信或是电报过去。这样做的效果怎么样？当然非常好！我大概成了整个世界上让他们印象最深刻的人了！

假如我们想结交朋友，一定要显得真诚而有精神。比如懂得心理学的人打电话，肯定会用愉快悦耳的声音对你说声“嗨”。现在很多公司在培训接线生接电话的时候，都要求他们要让声音听起来真诚、

热情。这种回答的声调能让听的人感觉到该公司对他的关注。下一次打电话的时候，我们都应该想起这个要诀。

向别人表达真正的关注，不但会令你结交朋友，还会给公司争取到客户。在纽约的北美国家银行的定期出版刊物中刊登了储户玛德琳·罗丝戴尔的一封来信：

“我很想让你们知道，我非常感谢贵银行的员工。他们每个人都很谦虚有礼，很乐意帮助人。在排过长长的队伍后，能被柜台出纳员亲切地问候真是件让人高兴的事。

“去年，我的母亲住了5个月的院，这让我经常和玛丽·派屈琪罗见面。她是位柜台的出纳员，她很关心我的母亲，经常问起我母亲的病情。”

至于罗丝戴尔女士以后还会不会光顾这家银行，简直是不言自明的事。

费城一位奈佛先生一直想把燃料卖给一家大连锁店，多年来他一直为此努力着。可这家连锁店却一直从外地进货，进货的路线刚好经过奈佛先生的办公室门口。有天晚上，奈佛先生在我们的课堂上演讲时，就对这家连锁店破口大骂。

可他依然不明白他们为什么不愿买他的燃料。

我建议他改变策略。首先，我们准备在课堂上举办一次有关连锁店的广布对国家害多益少的辩论会。我建议奈佛先生做反方队员，他同意了。因为要为连锁店辩护，所以奈佛先生去拜访一位他本来看不起的连锁店经理，跟他说：“我来不是为推销燃料的，是想请你们帮我一个忙。”他说明来意后，又说：“我来找你，是因为我不知道还有谁能给我提供更好的真实情况。我非常想赢这场辩论，不管你提供给我什么资料，我都会非常感激。”

我们让奈佛先生自己接着说下去。

“我原本只是请求这位经理拨出一点儿时间，所以他才肯见我。但当我把整件事说出来以后，他指了指椅子让我坐下，我们居然谈了一个小时零47分钟。他请来另一位主管，这位先生曾写过一本关于连锁店的书。他还给全国连锁店公会写信，帮我要来一份关于这个问题



的材料。他认为连锁店为人们提供了最真实而方便的服务，他以自己能为很多社区服务为荣。在他侃侃而谈时，双目炯炯有神，我不得不承认他确实让我明确了很多意想不到的事。他完全改变了我的心态。

“我告辞的时候，他送我走到门口并用手揽过我的肩膀，祝我旗开得胜，而且让我再去看他，告诉他辩论的结果。最后，他对我说：‘春季再来看我，我很想买你的一些燃料。’

“他居然会主动向我提起买燃料的事，这简直是个奇迹。因为我对连锁店的关心，让他转而关心我的产品，所以我在这两个小时内做到了10年来都没做到的事情。”

奈佛先生发现的其实并非什么罕见的理论。早在基督降生的前100年，有位罗马诗人帕利里亚斯·赛洛斯就说过：“在他人关心我们的时候，我们也会关心他们。”

关心他人和别的人际关系的原则一样，都要发自内心。不但付出关心的人应该这么做，接受关心的人也应该这么做。这是双赢——两者均因此受益。

在纽约长岛选修我们课程的马丁·金斯柏曾作报告说，因为一位护士对他的特别关怀，对他的一生产生了巨大的影响。

“在我10岁时的感恩节那天，我正住在城里一家医院的免费病房中，准备次日进行外科整形手术。我知道在这之后的几个月内都不能外出，我将忍受着疼痛，等着伤口愈合。我父亲那时已经过世了，母亲和我住在一间小公寓中接受社会福利救济。那天，母亲没能来看望我。

“孤单、绝望、恐惧向我袭来。我知道母亲正一个人在家里担心我，而且也没人陪着她，没人和她一起吃饭，甚至没钱吃一顿感恩节的晚餐。

“想到这些，泪水喷涌而出，我把头埋在枕头和棉被下面，尽可能不让自己哭出声来。可我实在太伤心了，所以整个身体都因哭泣颤抖不已。

“一位年轻的实习护士听到我的啜泣声，赶紧跑过来。她掀开棉被，擦掉我脸上的泪水，告诉我她今天要留在医院里值班，不能和家人团