



# 卡耐基

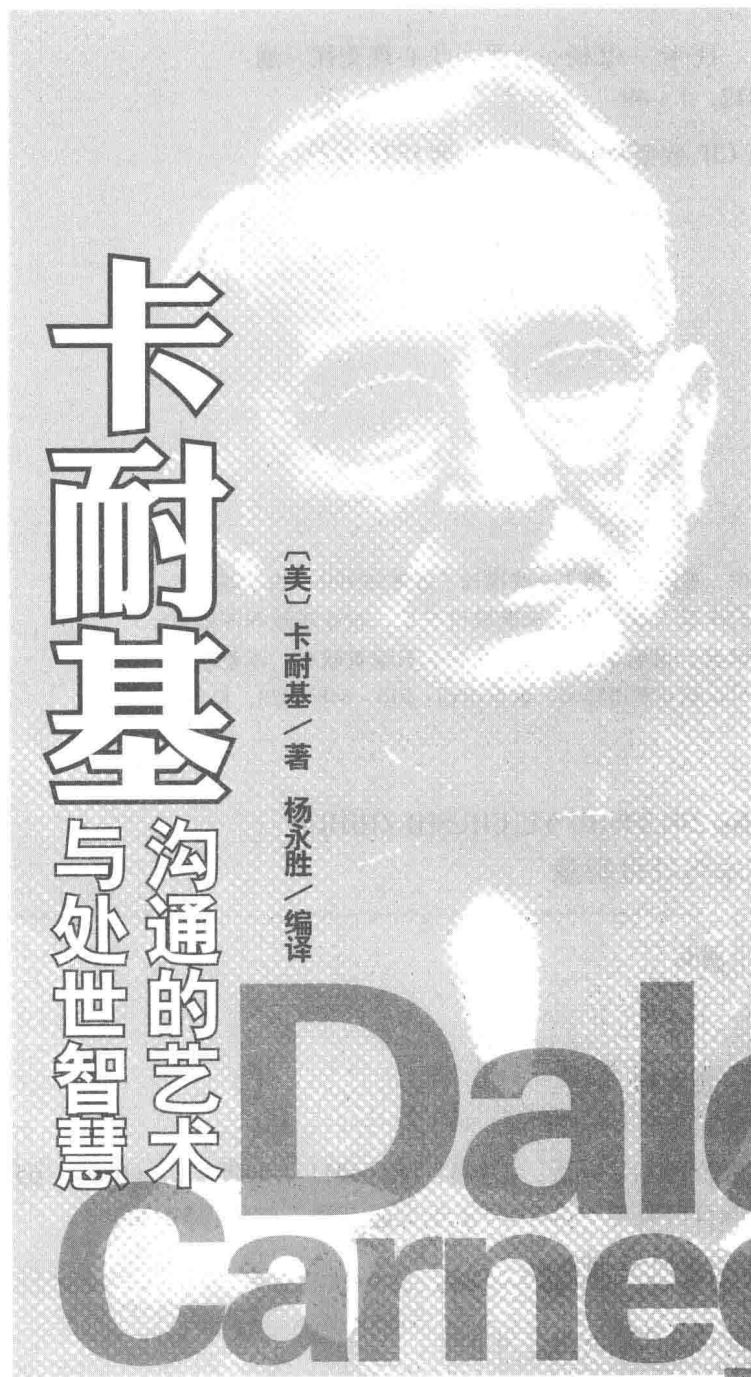
沟通的艺术  
与处世智慧

风靡全球的沟通、处世之作  
令亿万读者受益终身的扛鼎之作

〔美〕卡耐基 / 著  
杨永胜 / 编译

# Dale Carnegie

南海出版公司



卡耐基

沟通的艺术  
与处世智慧

〔美〕卡耐基／著 杨永胜／编译

Dale  
Carnegie

南海出版公司

2014·海口

## 图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基沟通的艺术与处世智慧 / (美) 卡耐基著;  
杨永胜编译. —海口: 南海出版公司, 2014. 12  
ISBN 978-7-5442-7247-6

I. ①卡… II. ①卡… ②杨… III. ①心理交往-通俗读物 IV. ①C912. 1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 152576 号

敬启

本书在编写过程中, 参阅和使用了一些报刊、著述和图片。由于联系上的困难, 和部分作品的作者 (或译者) 未能取得联系, 对此谨致深深的歉意。敬请原作者 (或译者) 见到本书后, 及时与本书编者联系, 以便我们按照国家有关规定支付稿酬并赠送样书。联系电话: 010-84853028, 松雪。

KA'NAIJI GOUTONG DE YISHU YU CHUSHI ZHIHUI

卡耐基沟通的艺术与处世智慧

著 者 [美] 卡耐基

编 译 杨永胜

总 策 划 杨建峰

责任编辑 张 媛 曹冬育

美术设计 松雪图文

出版发行 南海出版公司 电话: (0898) 66568511 (出版) (0898) 65350227 (发行)

社 址 海南省海口市海秀中路 51 号星华大厦五楼 邮编: 570206

电子邮箱 nhpublishing@163.com

经 销 新华书店

印 刷 北京鹏润伟业印刷有限公司

开 本 889 毫米 × 1194 毫米 1/16

印 张 27.5

字 数 680 千

版 次 2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5442-7247-6

定 价 59.00 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

# 前言

一个人的成功,15%取决于他的专业知识,85%取决于人际环境——有效沟通及与他人和谐相处。沟通在人们的工作和生活中非常重要,拥有良好的沟通能力,会给你带来更多的成功砝码。鉴于此,我们编写了这本《卡耐基沟通的艺术与处世智慧》,以帮助你解决沟通中遇到的难题。

戴尔·卡耐基,美国著名的演说家、作家、教育家、现代成人教育之父,被誉为20世纪最伟大的心灵导师。他生于美国密苏里州一个贫民家庭,在中学和大学时代就积极参加辩论俱乐部的各种活动,曾从事推销员、演员等工作,但未获成功。后来,他在基督教青年会教演讲术,广受听众欢迎,从此走向成功。他的《卡耐基沟通与人际关系》《人性的弱点》《美好的人生》等著作,已经成为人类历史上最具影响力的励志图书,曾激励和影响了世界亿万读者。

早在20世纪上半叶,当经济不景气、社会不平等、战争杀戮等恶魔正在磨灭人类追求美好生活的心灵时,卡耐基以他对人性的洞见,利用大量普通人通过不断努力取得成功的故事,唤起无数人的斗志,激励他们走向成功。

卡耐基一生致力于人性问题的研究,运用心理学和社会学知识,对人类共同的心理特点进行探索和分析,开创并发展出一套独特的集演讲、推销、为人处世、智能开发于一体的成人教育方式。接受卡耐基教育的社会各界人士中不乏军政要员,甚至包括几位美国著名的政治领袖。千千万万的人从卡耐基的教育中获益。

本书是卡耐基多年培训经验的分享,它不是闭门造车的异想天开,也不是空洞无物的研究专著,而是成千上万的真实故事所总结的成功精髓。打开本书,你将学到解除烦恼、走向成功的秘诀,进而拥有快乐而美满的人生。

# 目录

## 上 篇

### 赢得友谊的沟通艺术

#### 第一章 拥有好口才的六个原则

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 原则一：克服当众说话的恐惧心理 .....   | 2  |
| 不害怕，恐惧永远都是纸老虎 .....     | 2  |
| 和自己信任的人谈心 .....         | 4  |
| 消除恐惧，培养自信心 .....        | 6  |
| 在潜意识中克服畏惧 .....         | 11 |
| 原则二：有针对性地培养自信心 .....    | 13 |
| 培养自信心和勇气 .....          | 13 |
| 有针对性地培养自信心 .....        | 18 |
| 哪怕再弱小也要有自信 .....        | 20 |
| 原则三：始终保持积极乐观的心态 .....   | 21 |
| 从生活中发现快乐 .....          | 21 |
| 培养积极的人生态度 .....         | 23 |
| 笑看人生，让抱怨随风而逝 .....      | 27 |
| 远离忧虑，快乐安康才幸福 .....      | 29 |
| 原则四：善于借鉴别人的经验激励自己 ..... | 32 |
| 不气馁，借用他人的有效经验 .....     | 32 |
| 借别人的经验鼓起勇气 .....        | 34 |
| 原则五：相信自己能够成功，才会成功 ..... | 35 |
| 满怀希望，充满热情 .....         | 35 |
| 人生因梦想而伟大 .....          | 37 |
| 以专注的精神走向成功 .....        | 38 |
| 原则六：意志力是成为说话高手的关键 ..... | 40 |
| 立下必须成功的决心 .....         | 40 |

|                     |    |
|---------------------|----|
| 持之以恒 .....          | 41 |
| 不放过每一个锻炼口才的机会 ..... | 42 |
| 培养坚强的毅力 .....       | 44 |
| 坚定克服困难的意志 .....     | 45 |

## 第二章 成为沟通高手的六项修炼

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>第一项修炼:不当面指正别人的错误</b> ..... | 47 |
| 先假定对方的命题是对的 .....             | 47 |
| 给他人留面子 .....                  | 48 |
| 不要指责别人的错误 .....               | 49 |
| 多些赞扬,少些指责 .....               | 52 |
| 无端指责别人并不能解决问题 .....           | 54 |
| <b>第二项修炼:犯了错要勇于承认</b> .....   | 56 |
| 勇于承认错误 .....                  | 56 |
| 承认小过失会让对方觉得诚实 .....           | 58 |
| <b>第三项修炼:不要与人争辩</b> .....     | 59 |
| 狡辩永远不能赢得胜利 .....              | 59 |
| 不要争论不休 .....                  | 62 |
| <b>第四项修炼:鼓励对方多说话</b> .....    | 63 |
| 激发对方高尚的动机 .....               | 63 |
| 鼓励更容易激励他人 .....               | 65 |
| 多给别人说话的机会 .....               | 66 |
| 让意见从别人的口中说出 .....             | 69 |
| 多鼓励对方说话 .....                 | 71 |
| 让他人成为谈话的主角 .....              | 72 |
| <b>第五项修炼:引导对方多做肯定回答</b> ..... | 77 |
| 使对方说“是” .....                 | 77 |
| 获得听众的赞同 .....                 | 79 |
| <b>第六项修炼:随口喊出对方的名字</b> .....  | 81 |
| 名字代表一个人的尊严 .....              | 81 |
| 牢记他人的名字 .....                 | 83 |

## 第三章 让别人赞同你的六个完美沟通技巧

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>技巧一:委婉地指出别人的错误</b> ..... | 86 |
| 委婉地提醒对方的错误 .....            | 86 |

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| 不要轻易指责别人 .....                | 88         |
| <b>技巧二：让对方觉得是自己的想法 .....</b>  | <b>89</b>  |
| 使别人觉得那是他的主意 .....             | 89         |
| 让对方觉得是自己的想法 .....             | 90         |
| 巧妙地改变别人的想法 .....              | 91         |
| <b>技巧三：帮助对方客观地分析问题 .....</b>  | <b>93</b>  |
| 用理智的问题代替命令 .....              | 93         |
| 帮助对方客观地分析问题 .....             | 94         |
| 探因究果，把握事物的因果关系 .....          | 96         |
| <b>技巧四：慎用批评 .....</b>         | <b>98</b>  |
| 批评别人前先想想自己 .....              | 98         |
| 先说出你自己的错误 .....               | 99         |
| 学会自我批评 .....                  | 101        |
| <b>技巧五：建议对方，而不是命令对方 .....</b> | <b>102</b> |
| 换一种做事方式 .....                 | 102        |
| 没有人喜欢受人指使 .....               | 103        |
| 切勿使用指使的语气说话 .....             | 104        |
| <b>技巧六：掌握沟通的主动权 .....</b>     | <b>106</b> |
| 多抛橄榄枝，做话题的制造者 .....           | 106        |
| 戏剧化地表达你的意见 .....              | 108        |
| 掌握沟通的主动权 .....                | 110        |

## 第四章 完善说话风格和个性的六个技巧

|                               |            |
|-------------------------------|------------|
| <b>技巧一：施展你独特声音的魅力 .....</b>   | <b>113</b> |
| 不要模仿别人 .....                  | 113        |
| 突出声音的表现力 .....                | 117        |
| 改良沙哑嗓音 .....                  | 119        |
| <b>技巧二：语调可以让语言生动有趣 .....</b>  | <b>120</b> |
| 注入生机和活力的诀窍 .....              | 120        |
| 改变说话的语气 .....                 | 123        |
| 把声音磨炼得有力而有变化 .....            | 124        |
| <b>技巧三：张弛有度，说话不拖泥带水 .....</b> | <b>125</b> |
| 控制音量，修饰声音 .....               | 125        |
| 措辞要审慎 .....                   | 127        |
| 语言精练，调整节奏 .....               | 128        |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 语言通俗,避免专业术语 .....                | 130 |
| 调节语速,让说话充满幽默感 .....              | 132 |
| 点明要点,告诉听众你想要他们怎样做 .....          | 133 |
| 把话停止得恰到好处 .....                  | 134 |
| 有效说话的简易技巧 .....                  | 135 |
| <b>技巧四:非语言信息比语言信息更富有内涵</b> ..... | 139 |
| 保持良好的姿势 .....                    | 139 |
| 微笑的技巧 .....                      | 141 |
| 不要忽略了你的衣着和态度 .....               | 143 |
| 约束小动作 .....                      | 145 |
| <b>技巧五:让别人更容易接受你的观点</b> .....    | 146 |
| 给他一个美名 .....                     | 146 |
| 使人们乐意做你所需的事 .....                | 147 |
| 让人乐于听从你的意见 .....                 | 148 |
| 同情别人的想法和愿望 .....                 | 150 |
| <b>技巧六:使语言变得更有说服力</b> .....      | 153 |
| 寻找话题,旁征博引藏玄机 .....               | 153 |
| 增强说服力的七个技巧 .....                 | 155 |
| 动之以情,攻心为上 .....                  | 157 |
| 迂回诱导,循循善诱 .....                  | 158 |
| 如何说服你的听众 .....                   | 160 |
| 创造良好的说服环境 .....                  | 165 |
| 巧妙利用说服技巧 .....                   | 167 |
| 使对方保住面子 .....                    | 168 |

## 下 篇

# 影响他人的处世智慧

## 第一章 与人相处的七个基本原则

|                          |     |
|--------------------------|-----|
| <b>原则一:管住自己的舌头</b> ..... | 171 |
| 避免直言直语 .....             | 171 |
| 开玩笑也有学问 .....            | 172 |
| 学会适时插话 .....             | 174 |



|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| 掌握说话的时机 .....                  | 174 |
| 勿逞一时口舌之快 .....                 | 175 |
| 话要说到点子上 .....                  | 178 |
| 办公室的禁忌话题 .....                 | 180 |
| <b>原则二：要钓鱼，就要像鱼儿一样思考</b> ..... | 181 |
| 从他人立场出发 .....                  | 181 |
| 站好队，始终从他人立场出发 .....            | 183 |
| 设身处地，朋友同样需要关心 .....            | 184 |
| 换位思考，想对方所想 .....               | 187 |
| 多考虑别人的感受 .....                 | 189 |
| 多替别人着想 .....                   | 190 |
| 要想钓到鱼，得问鱼儿吃什么 .....            | 196 |
| <b>原则三：喜欢对方，对方才会喜欢你</b> .....  | 197 |
| 先使自己让人喜欢 .....                 | 197 |
| 如何让别人迅速喜欢你 .....               | 199 |
| 真诚地关心他人，你必广受欢迎 .....           | 204 |
| 这样写信，别人将更乐意帮助你 .....           | 208 |
| <b>原则四：用友善的方式说话</b> .....      | 211 |
| 与人为善，善意的力量改变生活 .....           | 211 |
| 强暴粗鲁赢不得好人缘 .....               | 215 |
| 学会善待他人 .....                   | 217 |
| 以友善的方式开始 .....                 | 221 |
| <b>原则五：谈论对方最感兴趣的话题</b> .....   | 221 |
| 设置悬念，激发听众兴趣 .....              | 221 |
| 投其所好，深入人心 .....                | 223 |
| 把握对方最迫切的欲求 .....               | 225 |
| 谈对方最感兴趣的事情 .....               | 227 |
| 使用听众喜欢的语言 .....                | 228 |
| 耐心成就大事 .....                   | 230 |
| <b>原则六：让他人有被尊重的感觉</b> .....    | 231 |
| 学习聆听 .....                     | 231 |
| 自重并尊重他人 .....                  | 236 |
| 让对方知道他很重要 .....                | 237 |
| 尊重他人的尊严 .....                  | 239 |
| 自重与尊重，获取快乐的两大法宝 .....          | 244 |
| <b>原则七：微笑待人</b> .....          | 246 |
| 微笑，最美的语言 .....                 | 246 |

|                  |     |
|------------------|-----|
| 微笑是心灵的名片 .....   | 249 |
| 用微笑感染别人 .....    | 250 |
| 微笑会消除一切不愉快 ..... | 253 |
| 微笑的价值 .....      | 254 |

## 第二章 游刃职场的六个社交技巧

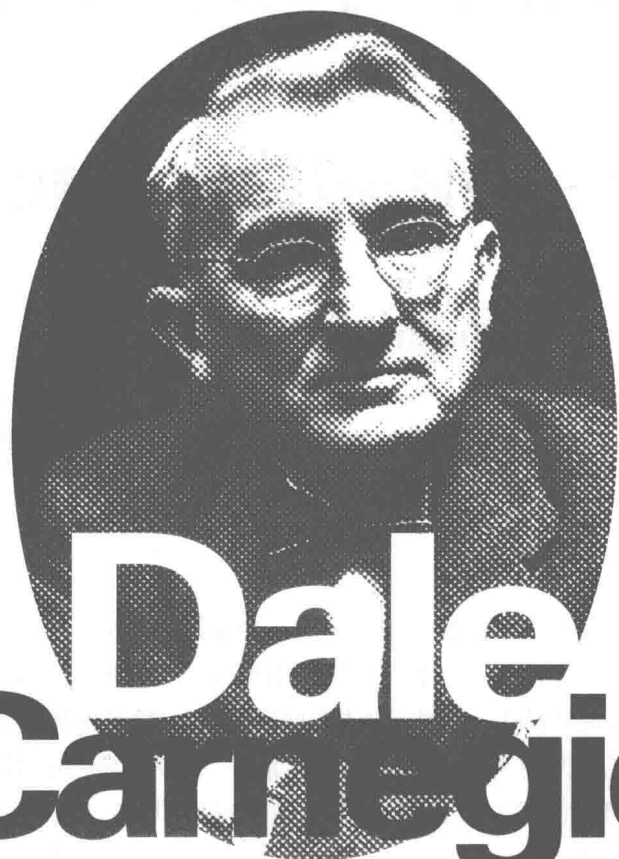
|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| <b>技巧一：面试中的交谈技巧</b> .....      | 257 |
| 注意谈话技巧 .....                   | 257 |
| 能说会道，掌握面试主动权 .....             | 259 |
| <b>技巧二：职场命运与你的说话方式有关</b> ..... | 261 |
| 不要败在说话方式上 .....                | 261 |
| 改变你的语言表达习惯 .....               | 263 |
| 增强语言感染力的技巧 .....               | 267 |
| 成就领导魅力的口才技巧 .....              | 269 |
| 语惊四座的形象化语言 .....               | 272 |
| <b>技巧三：与上司交流的学问</b> .....      | 274 |
| 与领导沟通的口才艺术 .....               | 274 |
| 身为下属，和领导交流要讲究技巧 .....          | 276 |
| 用“缺点”博取上司的信赖 .....             | 278 |
| <b>技巧四：与同事交流的技巧</b> .....      | 279 |
| 如何与身边的同事融洽相处 .....             | 279 |
| 组成团队，迎向未来 .....                | 281 |
| 同性相争，小心职场嫉妒心 .....             | 286 |
| 整合资源，助你走向成功 .....              | 289 |
| <b>技巧五：与下属沟通的艺术</b> .....      | 291 |
| 与下属沟通的口才艺术 .....               | 291 |
| 怎样成为下属拥戴的领导 .....              | 293 |
| 调动员工的积极性 .....                 | 296 |
| 纠偏的艺术 .....                    | 297 |
| 鼓励竞争，发起挑战 .....                | 298 |
| <b>技巧六：成为一名激励高手</b> .....      | 300 |
| 如何批评才不会引起怨恨 .....              | 300 |
| 激励他人 .....                     | 302 |
| 肯定、赞赏与奖励 .....                 | 306 |
| 做一名善于激励的管理者 .....              | 311 |
| 让错误看起来容易改正 .....               | 313 |

|                |     |
|----------------|-----|
| 如何激励你的听众 ..... | 315 |
| 真诚地赞赏他人 .....  | 321 |
| 赞美和欣赏他人 .....  | 326 |

### 第三章 家庭和谐的六个相处技巧

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| <b>技巧一：男人维护家庭和睦的艺术</b> ..... | 329 |
| 殷勤礼貌同样适用于家庭 .....            | 329 |
| 与妻子相处的基本技巧 .....             | 331 |
| 少些令人心碎的批评 .....              | 336 |
| 随时关心自己的家人 .....              | 338 |
| 强迫性的语言只会带来家庭冲突 .....         | 339 |
| <b>技巧二：女人持家有道的艺术</b> .....   | 341 |
| 爱对方,并给其自由 .....              | 341 |
| 给予真诚的欣赏 .....                | 342 |
| 提升爱情的深度 .....                | 343 |
| 激发丈夫的工作热忱 .....              | 346 |
| 赞美和激励你的丈夫 .....              | 348 |
| 发挥丈夫的优点 .....                | 351 |
| 如何维系婚姻的完美幸福 .....            | 353 |
| 与丈夫相处的基本技巧 .....             | 356 |
| 做一个善于倾听的太太 .....             | 358 |
| 分享丈夫的嗜好 .....                | 361 |
| <b>技巧三：支持你的丈夫</b> .....      | 363 |
| 支持丈夫的事业 .....                | 363 |
| 帮助丈夫确立正确的目标 .....            | 366 |
| 崇拜你的丈夫 .....                 | 368 |
| 让丈夫无后顾之忧 .....               | 371 |
| 让更多的人喜欢他 .....               | 373 |
| 助丈夫一臂之力 .....                | 376 |
| 激励他不断学习 .....                | 378 |
| 让他有自我满足感 .....               | 380 |
| 丈夫加班时,妻子做点什么好 .....          | 382 |
| 同情并谅解你的丈夫 .....              | 384 |
| 追随自己的丈夫 .....                | 385 |
| 爱惜丈夫的身体 .....                | 387 |
| 生活中对丈夫细致入微 .....             | 389 |

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 培养丈夫自己的爱好 .....               | 391 |
| <b>技巧四:提升做妻子的魅力</b> .....     | 392 |
| 让他知道你爱他 .....                 | 392 |
| 十堂妻子必修课 .....                 | 394 |
| 正确认识婚姻 .....                  | 397 |
| 增加对性的了解 .....                 | 399 |
| 做个好女人 .....                   | 401 |
| 掺了智慧的家事烹调 .....               | 403 |
| 突显自己的独特魅力 .....               | 406 |
| 保持临风若水的温柔 .....               | 407 |
| 魅力源于内心的快乐 .....               | 409 |
| 激情让你的魅力四溢 .....               | 411 |
| <b>技巧五:谈心是夫妻间的每日必修课</b> ..... | 414 |
| 创造双赢的夫妻沟通 .....               | 414 |
| 别动不动以离婚相威胁 .....              | 416 |
| <b>技巧六:为幸福生活制造快乐</b> .....    | 418 |
| 幽默是婚姻的润滑剂 .....               | 418 |
| 轻松的家庭氛围才是长久之道 .....           | 420 |
| 以礼相待是与爱人融洽相处的关键 .....         | 422 |
| 切勿喋喋不休 .....                  | 423 |



**Dale  
Carnegie**

上 篇



**赢得友谊的沟通艺术**

# 第一章

## 拥有好口才的六个原则

### 原则一：克服当众说话的恐惧心理

#### 不害怕，恐惧永远都是纸老虎

你要假设听众都欠你的钱，正苦苦哀求你多宽限几天；而你就是神气的债主，根本不用畏惧他们。

——卡耐基

众所周知，如果一个人不下水，他便永远也学不会游泳。修炼口才也是这样的，如果你不开口说话，即使你学了再多的表达技巧，再多的发音知识，也不可能运用它们。如果不经常与人沟通，不经常进行有效的说话练习，不思考怎样更好地说话，就不可能使表达能力提高。

关键的一点是：不要把说话当成负担。现实生活中，每个人都会有理想的自我形象，这种形象被自我的自尊所包围着，它不希望得到外界的破坏或贬低，它希望得到别人的赞许和认可。当与某个陌生人接触、与异性交往、与权威人士交流或是当众说话的时候，你就会下意识的保全自我形象，尤其是感觉到自我形象受到威胁时，更是担心得连一句话也不敢去说，生怕当众出丑，说话漏洞百出，害怕别人说自己是“笨蛋”“没水平”或者是“不懂装懂”“出风头”等。很多人由于对说话可能产生的结果的不确定性感到担心，甚至是恐惧，因此不愿意或是根本不敢开口。

在纽约市一个培训班的毕业聚会上，有一个毕业生面对着 200 人，坦诚地说：“卡耐基先生，我 5 年前来到你演讲的饭店门口，却不敢进去。因为我害怕如果进去参加了训练班，就要当众说话。因此我的手一直放在门把上，不敢推门进去。最后，我只好转身离开。当时我若知道你能让我轻易地克服恐惧，我就不会浪费这 5 年的大好时光了”。

他说这些话的时候，显得特别轻松自信。我想，这个人一定能通过他所学到的语言表达能力和自信心，提高他处理事务的能力。作为他的老师，看到他能勇敢地面对恐惧并且战胜它，我当然十分高兴。想想看，如果他在 5 年或 10 年前就战胜了恐惧，那么他现在肯定会获得更多的成功和更多的快乐。

在潜意识里，“恐惧交流”并不是某个人独有的心理，大多数人皆如此，只不过程度不同而已。殊不知，这种恐惧是多余的，也是没有必要的。如果你不去大胆地开口说话，那么永远不能拥有羨煞旁人的魅力口才。因为每个演讲高手都是经历了从不敢说到说得不好，再从说得不好到说得很棒的渐进过程。所以，我常对自己的学员说：“你要假设听众都欠你的钱，正苦苦哀求你多宽限几天；而你就是神气的债主，根本不用畏惧他们。”

杰出演讲家、著名心理学家艾伯特·爱德华·威格恩在读中学时，曾被老师叫起来发表5分钟的演讲。但是他当时一想到要当着那么多同学的面演讲话，心里就非常恐惧，以致演讲将至之日，他“病”倒了——头昏脑涨，脸颊发烧，他只好跑到学校后边，把脸贴在冰凉的墙面上，好让脸上的绯红尽快消退。

爱德华在读大学时依然恐惧当众说话。有一次，他小心谨慎地背下了一篇演讲词的开头部分。但是，当他走上讲台面对听众时，大脑里已是一片空白，思绪也已跑到了九霄云外。他战战兢兢、结结巴巴地从牙缝里挤出一句开场白“亚当斯与杰弗逊已经过世……”之后就再也说不出一句话了。他只好向听众鞠躬致歉，在刺耳的笑声中沮丧地走下了讲台。

“当时，我在这世上最不敢期望的，就是当一个大众演讲家。”爱德华说。

但是，爱德华离开大学一年后，丹佛市出现了“自由造币”运动。他认为“自由造币主义者”是错误的，而且他们只作空洞的承诺。因此，他凑齐了路费，然后到了印第安纳州，就健全的币制发表演讲。听众当中还有不少人是他的老同学。他回忆说：“刚开始时，我在大学演讲的那一幕又出现在脑海中，恐惧几乎使我窒息。我讲话结结巴巴，恨不得立即从讲台上逃走。不过，我勉强讲完了绪论部分，虽然这只是一次小小的成功，但也增添了我的勇气，使我继续往下说。我以为大约只有15分钟的时间，其实我说了一个半小时，这让我惊讶极了。”

“结果，在以后的几年时间，我成了全世界最令人吃惊的人。我竟然把当众演讲当成了职业。我终于体会到威廉·詹姆斯所说的‘成功的习惯’是什么意思了。”

艾伯特·爱德华·威格恩终于认识到，要想克服当众说话那种“灭顶之灾”的恐惧感，最好的办法就是首先获取成功的经验，并以此不断激励自己。

爱尔兰著名戏剧作家、评论家萧伯纳曾向别人介绍自己提高口才的经验时说道：“我借鉴了自己学溜冰的方法——我让自己一个劲儿地出丑，直到学会为止。”无论你是想成为一个像萧伯纳一样出色的演说家，还是只想在人们面前从容洒脱地讲话，你都得从现在开始，抓住每个可以练习的机会，勇敢地对恐惧交流说“NO”。

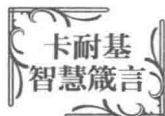
如果能克服当众说话的恐惧，对我们做任何事情都会产生极大的、潜移默化的影响。那些敢于接受这项挑战的人，将发现自己日臻完美，逐渐战胜当众说话的恐惧，使自己脱胎换骨，进入更丰富、更完美的人生。

最后，我有必要重复以下几点，这将对你克服恐惧、开口说话大有帮助。

第一，你害怕当众说话、拒绝与人交流并不是特例。

第二，某种程度的交流恐惧感反而会刺激和激励你，我们天生就有能力应付环境中不寻常的挑战。

第三，许多职业的演说家从来都没有完全驱除登台的恐惧感。



要想克服当众说话那种“灭顶之灾”的恐惧感，最好的办法就是首先获取成功的经验，并以此不断地激励自己。

## 和自己信任的人谈心

一个人把忧虑憋在心里,不告诉任何人,就会造成精神紧张。我们都应该让别人来分担我们的问题,我们也应该分担别人的忧虑。我们必须感觉到这个世界上还有人愿意听我们的谈话,也愿意了解我们。

——卡耐基

去年秋天,我的助手乘飞机去波士顿参加一次全世界最不寻常的医学课程。这个课程每周举行一次,参加者在进场之前,都接受过定期和彻底的身体检查。可是这个课程实际上是一个心理学临床实验,虽然其正式名称叫应用心理学(以前叫思想控制课程),但它的真正目的是为一些因忧虑而患病的人治疗,而大部分病人都是精神上饱受困扰的家庭主妇。

这种专门为忧虑患者开的课程,是怎么开始的呢?1930年,约瑟夫·蒲雷特博士——他曾是威廉·奥斯勒爵士的学生——注意到,很多前来波士顿医院求医的病人,生理上根本没有任何毛病,可是他们却认为自己患了某种病。例如,有一个女人的两只手,因为患了“关节炎”而完全无法活动;另外一个女人则因为患了“胃癌”而痛苦不堪。其他人有背痛的、头痛的,她们常年感到疲倦或疼痛。事实上,她们真的能够感受到这些痛苦,但即使做了最彻底的医学检查,却也不能发现这些女人有任何生理上的疾病。很多有经验的医生都认为,这完全是出自心理因素——也就是“病在她的脑子里”。

可是蒲雷特博士却知道,单纯地让那些病人“回家去忘掉这件事”毫无用处。他当然知道这些女人大多数都不希望自己生病,如果她们的痛苦能够那么容易就忘记的话,她们大概早就这样做了。那么,该怎么治疗这种疾病呢?

他开始举办这个班时,虽然医药界其他同仁都对此深表怀疑,但他却收到了意想不到的疗效。自从开班以来,在18年里,有成千上万的病人因为参加了这个班而治好了病。有些病人来这个班上课好几年,就像去教堂一样虔诚。我的助手曾和一位前后来了9年,并且很少缺课的女人交谈过一次。她说她第一次到这个班来的时候,深信自己患有肾脏病和心脏病。她既忧虑又紧张,有时会突然看不清东西,因此担心自己会失明。可是现在她却充满了自信,心情十分愉快,而且健康状况良好。她看上去只有40来岁,可是怀里却抱着她熟睡着的孙子。“我以前总为家里的事情烦恼得要死,”她说,“甚至想一死了之。可是我在这里学到了忧虑对人的害处,我学会了如何停止忧虑。现在,我的生活真是太幸福了。”

这个班的医药顾问罗丝·海芬婷医生说,减轻忧虑的最好的药剂就是“跟你信任的人谈论你的问题,我们称之为净化作用”。她告诉我,“病人到这里来的时候,可以尽量谈她们的问题,直到她们把这些问题完全赶出她们的大脑。一个人把忧虑憋在心里,不告诉任何人,就会造成精神紧张。我们都应该让别人来分担我们的问题,我们也应该分担别人的忧虑。我们必须感觉到这个世界上还有人愿意听我们的谈话,也愿意了解我们。”

我的助手就曾亲眼看到一个女人在说出了她心里的忧虑之后,感到了一种非常难得的解脱。她在家事方面有许多烦恼,在她刚开始谈这些问题的时候,就像一个压紧的弹簧,然后一面讲,一面逐渐平静下来。等到她谈完之后,脸上居然露出了微笑。但她这些困难是否已经解决



了呢？没有，事情可不会这么容易。她之所以出现这样的改观，是因为她能和别人谈她的问题，并得到别人的忠告和同情。而真正造成这种变化的，是强有力的具有治疗功能的语言。

从某方面来说，心理分析就是一种以语言的治疗功能为基础的治疗方法。从弗洛伊德时代开始，心理分析学家就知道，一个病人只要能够说话——哪怕只是说出来，也能够解除他心中的部分忧虑。为什么呢？这也许是因为在他说出来之后，我们就可以更深入地看到问题所在，能够找到更好的解决方法。没有人知道确切的答案，可是我们所有的人都知道，“畅谈一番”或“发发胸中的闷气”，就能使人立刻觉得舒畅许多。

所以下一次我们再碰到什么情感上的困难时，为什么不去找人谈一谈呢？当然，我并不是说随便去找一个人，就把我们心里所有的苦水和牢骚都说给他听。我们要找一个自己能够信任的人，如找一位亲戚、一位医生、一位律师、一位教士，或是一个神父，和他约好时间，然后对他说：“我希望得到你的忠告。我有个问题，我希望你能听我谈谈，也许你可以给我一点忠告。俗话说旁观者清，你也许可以看到我自己看不到问题。但即使你做不到这一点，只要你坐在这儿听我谈这件事情，也等于帮了我一个大忙。”

把心里的事说出来，正是波士顿医院所安排的课程中最主要的治疗方法。下面是我们在那个课程班里所得到的一些概念。其实，我们在家里就可以做这些事。

第一，准备一本“供应灵感”的剪贴本，你可以在上面贴上自己喜欢的令人鼓舞的诗，或是名人格言。

如果你以后感到精神颓丧时，翻开这个本子，也许可以找到治疗的药方。在波士顿医院的很多病人都把这种剪贴本保存好多年，她们说这等于是替你在精神上“打了一针”。

第二，不要为别人的缺点太过操心。

你的丈夫确实有很多缺点，但如果他是个圣人的话，可能他根本就不会娶你了。在那个班上有一个女人，她发现自己变成了一个待人苛刻、爱挑剔别人，还常常拉长一张脸的女人。当有人问她“如果你丈夫死了，你怎么办”的问题时，她才发现了自己的短处。她当时确实吃了一惊，连忙坐下来，把她丈夫所有的优点都详细地列举出来。她写的那张单子真是太长了。所以，如果你下一次觉得嫁错了人的话，何不试着也这样做呢？也许在你看过他所有的优点之后，会发现他正是你希望嫁的那个人呢。

第三，要对你的邻居有兴趣，对那些和你共同生活在一条街上的人，要有一种友善而健康的兴趣。

有一个很孤独的女人，她觉得自己非常“孤立”，一个朋友都没有。有人建议她试着把下一个将要碰到的人当成主角，为自己编一个故事。于是，她开始在公共汽车上为她所看到的人编故事。她设想那个人的背景和生活，试着去想象他的生活是怎样的。后来，她一遇到别人就聊天，而现在她活得非常开心，变成了一个令人喜欢的人，也治好了她的“痛苦”。

第四，每天晚上上床之前，先安排好明天的工作程序。

这个班上的很多家庭主妇因为做不完的家事而感到疲倦。她们好像永远也做不完工作，老是被时间追来赶去。为了治好这些家庭主妇这种匆忙的感觉和忧虑，我建议她们在头一天晚上就把第二天的工作安排好。结果，她们能完成许多工作，却不会感到那么疲劳；同时她们还因为作出了成绩而感到非常骄傲，甚至还有时间休息和“打扮”（每一个女人其实每天都应该抽出时间来打扮打扮自己，让自己看上去漂亮一些。我认为，当一个女人知道她的外表很漂亮的时候，就不会那么紧张了）。