

Dale Carnegie

戴尔·卡耐基



有效沟通的艺术

THE QUICK AND EASY WAY
TO EFFECTIVE SPEAKING

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

Dale Carnegie

戴尔·卡耐基



有效沟通的艺术



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

序 言

戴尔·卡耐基最早的公共演说课程，是为“基督教青年会”开设的，地点在纽约第125大街，时间是1912年。当时的人们认为，当众演说与其说是一种娴熟技艺，不如说是一门精湛艺术，其训练的目的多半是为造就一些站在讲台上能口绽莲花滔滔不绝发表演说的雄辩之才。但普通的商界人士和专业技术人员，所希望的不过是能够在自己的生活环境中可以充满自信、轻松自如地表达自己的想法，他们并不情愿花费时间和金钱去学习发声、音律、姿态等演说方面的知识。戴尔·卡耐基关于有效沟通的课程，满足了人们这方面的需求，因而取得了立竿见影的效果。戴尔使当众演说不再需要具备特殊天分和智慧，而是所有普通人都可以通过学习和训练掌握或提高的技术。

如今，戴尔·卡耐基的课程已经遍及全球，戴尔·卡耐基的一些培训理念也为数以万计的学生不断验证着，这些学生来自四面八方，各阶层各年龄段都有，这些人通过培训成功地改善了演说技巧，也提升了他们的生命效能。

戴尔·卡耐基专门为其课程而撰写的《如何在商界公开演说并影响他人》已经再版了50多次，被译成11种文字，风行全球。在几次修订改版中，戴尔·卡耐基及时把他在实

践中获得的知识 and 各界人士的个人经验增补进来，以保持理论及时更新、与实践同步。每年读这些书的读者，规模超过了全美各个大学注册入学的新生人数。

该书第四版主要取材于戴尔日常记下的手稿和各种想法。他本人精心选取了标题，但这项工作因他突然离世而中断。我竭尽全力遵循他的理念——在听众面前，积极演说总会胜过“讷言寡语”，并且，积极演说乃是一个人个性和魅力的综合展示。

人们生活中的每一次主动行为都是某种形式的沟通，正是语言的沟通，使人类与其他生物区别开来。在所有的生物中，人类是唯一具有语言功能的。通过语言，人类将其独特的自我和内在的精华完美地表达出来。当他无法清晰地表达自己的意图时，无论是困窘不安、羞怯心虚，还是笨嘴拙舌，他的个人魅力都会因此黯然失色，甚至被人误解。

商界、社交和自我满意度，都受制于一个人的沟通能力，受制于能否清晰地向对方表达你的想法、你的愿望、你的信仰。

现在与往昔不同，国际形势弥漫着紧张、恐惧或者不安全的氛围，人与人之间需要更有效的沟通能力。基于此，我希望这本书能有现实意义，既能帮助那些希望在工作生活中更轻松更自信表达的人们，还能帮助那些想完全地表达自己的内心意愿，以追求更完美人生的人们。

多萝西·卡耐基

目 录

序 言	1
第一部分 有效沟通的基本原则	1
第一章 掌握演说的基本技巧	3
准则一：借他人经验，获自己心得	5
准则二：目标在前，积极锁定	10
准则三：抱有必然成功的决心	13
准则四：抓住每次练习机会	16
第二章 培养信心	19
一、了解有关当众演说造成恐惧的事实	20
二、作恰当的准备	23
三、抱有必然成功的决心	28
四、展现出信心十足的样子	30
第三章 有效沟通的快捷之术	33
一、从自身经历过或了解过的事中找合适的 话题	34

- 二、确保对你的题材充满热忱 /40
- 三、渴望你的听众与你产生共鸣 /42

第二部分 演说，演说者和听众..... 45

第四章 获得演说权..... 47

- 一、你的主题不要过于分散 /48
- 二、加强你的储备力量 /49
- 三、演说中多用事例 /52
- 四、用具体、熟悉的话语描绘场景 /59

第五章 使演说更生动..... 63

- 一、选择你真心想讲的题材 /64
- 二、再现你对题目的感觉 /70
- 三、真诚表现 /70

第六章 与你的听众分享演说..... 72

- 一、根据听众的兴趣发表演说 /73
- 二、给予最真诚的欣赏 /76
- 三、与听众合而为一 /78
- 四、让听众成为演说中的一员 /80
- 五、放低姿态 /82

第三部分 即席演说及有准备演说的目的	85
第七章 发表简短演说获得良好回应	87
一、把源于你生活中的事例作为例子 /93	
二、陈述你的主张，你想让听众做什么 /99	
三、说明原因或听众所期待的好处 /101	
第八章 进行说明性演说	103
一、限定话题与所安排的时间相符 /105	
二、依序安排你的想法 /107	
三、按照顺序列举你的观点 /107	
四、熟悉的概念与陌生的概念作类比 /109	
五、使用直观的器材 /115	
第九章 发表演说使人信服	119
一、通过理所当然来赢得自信 /121	
二、得到赞同 /121	
三、以富有感染力的热情演说 /125	
四、对你的听众展现尊重与爱 /127	
五、以友好的方式开始 /128	
第十章 发表即席演说	132
一、练习即席演说 /134	
二、做好进行即兴演说的心理准备 /136	

- 三、立刻列举具体事例 /137
- 四、语言活泼而富有力量 /138
- 五、使用此时此地原则 /138
- 六、是即席而谈，不是随兴乱讲 /139

第四部分 沟通的艺术..... 141

第十一章 发表演说..... 143

- 一、冲破自我意识的束缚 /144
- 二、不要模仿别人，你就是你 /145
- 三、与听众交谈 /147
- 四、全身心投入到演说之中 /150
- 五、训练使你的声音有力并且富有弹性 /152

第五部分 有效沟通的挑战..... 155

第十二章 介绍演说者、颁奖辞和获奖感言..... 157

- 一、对所要说的内容作彻底的准备 /160
- 二、采用 T-I-S (题目—重要性—演说者) 公式 /162
- 三、充满热情 /166
- 四、要热心忠诚 /167

	五、充分准备颁奖辞 /167
	六、获奖时表达你真实的感情 /169
第十三章	组织长篇演说 171
	一、立刻引起注意 /172
	二、避免获得不利的注意 /180
	三、支持你的主要观点 /182
	四、请求行动 /187
第十四章	活用所学技巧 192
	一、在日常会话中要详细具体 /194
	二、在日常工作中活用有效沟通技巧 /196
	三、积极寻找公开演说的机会 /196
	四、要持之以恒 /197
	五、要确信自己能成功 /200

第一部分

有效沟通的基本原则

★任何艺术都包括少量的基本原则和大量的实践技巧。

★在本书开篇的第一章中，我们讨论的是有效沟通的基本原则和使这些原则发挥效力的方法。

★对于成年人来说，简捷而易于掌握的有效沟通方法，更易引起兴趣。达到此目的的捷径，就是对所实现目标具有正确的态度和建立坚实的方法基础。

第一章 掌握演说的基本技巧

我讲授如何当众演说的课程始于1912年，那一年“泰坦尼克”号巨轮沉没于大西洋冰海当中。至今，已经有逾75万名学员学习完了这门课程。

在每一期的“戴尔·卡耐基课程”的第一节示范教学课上，学员们都有一个发言的机会，陈述一下自己为什么来参加这个学习班，并说一下自己通过这期学习，希望收到怎样的效果。自然，大家措辞各异，但众多学员所表达的中心思想和他们所希望达到的基本需求，却是惊人地相似：“每当我被点名起立，必须当众讲话时，我感觉特别害羞、难堪、恐惧，以致我没有办法保持头脑清醒，没有办法集中注意力，把我想说的话也忘得一干二净。我想通过这样的培训课，能获得自信、镇静，能自由地思索。我希望能把自己头脑中闪现的乱七八糟的念头组织得符合逻辑，我还希望能够在商界或者社交场合中，可以清晰自如、充满自信地开口发言。”

这种说法你是否觉得耳熟？你是否也曾有过

类似的无奈体验？你是否希望自己能得到一些好运，从而获得在公众场合侃侃而谈、让听众心服口服的能力？我敢肯定地说，你的回答是肯定的。你拿起这本书，翻开阅读，这正表明你想获得有效沟通的能力。

如果你能面对面和我说话，我知道你会对我说些什么，“可是，戴尔·卡耐基先生，你真的认为我能培养出自己的信心，能够站在人群前侃侃而谈，言辞连贯，流畅自如吗？”

我几乎平生的精力都用来帮助人们摆脱内心的恐惧，鼓舞人们重树勇气、重建信心。发生在培训班学员身上的奇迹般的故事，足以让我写出一摞书来。因此面对这样的提问，我只能回答：这不是我一相情愿认为你能还是不能的问题，问题的关键在你自己，只要你能按照本书所推介的方法进行练习，我相信你也可以做到。

为什么你在人群前站立讲话时，不像随意地坐在座位上讲话时那样自如，是什么阴影笼罩了你？是什么原因使你当众讲话时神经质地战栗，并沦为“颤抖病”的受害者？你要打消顾虑，充分相信通过培训和练习可以消除你对听众的恐惧感，让你的生活重新充满乐观自信。

本书将帮助你达到这一目标。它不是一本寻常的小册子。它所罗列的绝不仅仅是有关演说的

机械教条，也绝不仅仅是教你如何发声以及关于发声的生理学知识，而是我指导成年人进行有效沟通的毕生心血和经验积累。只要你从现在的状态开始起步，就会自然而然地接近你所期望的境地。需要你做的全部，不过是合作——按本书所建议的方法，在你所遇到的所有场合和情境中应用它，并坚持不懈。

为使你能快速有效地掌握当众发言的基本技巧，你将发现下面四条准则非常有效。

准则一：借他人经验，获自己心得

世间一切生灵，无论天赋能力如何，从未有哪一种是天生的演说家。在历史某些阶段，人们认为当众演说是一门精巧的艺术，这门艺术讲究修辞语法、谈吐优雅，因此，要历尽千辛万苦才能造就出一位演说家。现在，人们认为当众演说是一种延伸的交谈方式。那些过时的夸张方式及高亢的声调，已被人们摒弃了。人们在宴会、在教堂、在电视和收音机前所希望听到的，是坦诚的言语，是那些可以引发人们思考的话语，是讲话者与听众彼此平等的交流，而并非从旁指手画脚。

千万不要被学校的教科书所迷惑，这种书会误导人们认为演说是一门难以接近的艺术，对普通大众来说，也只有经过多年的训练，学会了控制发音、语调以及复杂的修辞，才

可以迈入演说的殿堂。我把有生之年几乎都用来从事教学，是为了让我的学员们明白：公众演说是件非常容易的事，只需掌握一些非常简单而又非常重要的方法就足够了。回顾1912年，当我在纽约第125大街开始教授此课程时，我同我的第一期学生一样了解这一点。我用以教授第一期新生的方法，与当初在密苏里州渥伦斯堡大学受教育的方式差不多。然而我很快发现：我这样的做法完全不对。我竟试图像对待大学新生那样来教授在商界的成年人。我也发现了以韦伯斯特、波尔克、皮特以及奥康纳等人作为模仿的范例根本毫无用处。训练班上全体成员所需要的只不过是足够的勇气，从而可以在下一次商务会议上站起来，进行清晰而有条理的报告。不久以后，我抛掉了那本教材，直接登上讲台，以一些简单的方法，对学员进行培训，直到他们最终以令人信服的方式提出自己的报告。这招非常有效，因为有很多人不断前来寻求更多的培训。

我非常希望能有机会，让你们来我家或办公室看一下来自世界各地的学员的证明信和致谢材料。这些学员都是各行各业的杰出人物，其名字经常见于《纽约时报》及《华尔街日报》的商业版面。他们或为各州官员及内阁成员，或为大学教授以及娱乐业知名人士。还有数以千计的普通人，如家庭主妇、各部部长，甚至包括公司里的管理人员、行政见习人员、工人、工会成员，还包括大学生以及商业女性。所有人都渴望树立自信，并且希望拥有在公共场合自如表达的能力。他们对于我帮助他们实现了上述目标感激不已，特意致信表示感谢。

在写作此书时，有一个范例浮现于我的脑海，因为那时他给我留下了非常深刻的印象。几年前，D.W.甘特先生，一位费城成功的商人，在他参加这门课程不久，请我共进午餐。席间他探身对我说：“卡耐基先生，在很多商业聚会场合，我回避了每一次演说机会。而现在我作为一所大学董事会的主席经常有一些回避不掉的演说，您认为对我而言还有可能在年岁这么大的时候学会当众演说吗？”

我对他作出了保证，我班上也有许多成员与他有相似的情况，基于我的经验，毫无疑问他会成功的。

大概三年以后，我们再度于商业俱乐部共进午餐，同一地点，同一张餐桌，忆及我们上一次的交谈，我询问他我的预测是否成为现实，他笑了，从他的口袋里取出了一本红皮的小笔记本拿给我看，上面记录了下几个月的一系列演说安排。他承认：“从交谈中收获的快乐以及在交流中所获取的意外收获，都是我此生中最为快乐的事情。”

不只如此，他还自豪地提起了令其引以为荣的一件事。当地教会团体邀请到了英国首相在费城的一次聚会上致辞。选出来陪同这位卓越政治家的费城人当然非D.W.甘特先生莫属。

而这个人，三年前还靠着餐桌，询问我是否认为他还能在公共场合自如畅谈。

再举一个例子，已故的B.F.古利奇公司董事会的主席戴维·M.古利奇先生，一天来到我的办公室，说道：“我一生，每一次在进行演说时都会害怕万分。作为董事会主席，我必须主持会议。多年来我已经熟悉了所有的董事会成员。当我

们团团围坐之时我总能畅所欲言，但当我站起来讲话时却总会害怕，几乎说不出一句话。这种情况已经好多年了。我认为你根本无法为我解决任何问题。我的情况很严重，时间太久了。”

我问道：“哦，如果你真的认为我帮不了你，那你又为什么来见我呢？”

“只有一个原因，”他回答道，“我有一个会计师，负责打理我的个人账目。他是一个害羞的小伙儿，在进入他的办公室之前，他必须经过我的办公室。他总是轻手轻脚地经过我的办公室，低着头，几乎不敢说一句话。但是近来，我发现他变了。经过我办公室时，挺胸抬头，双目放光，而且总能充满自信与活力地打声招呼：‘早安，古利奇先生。’对他的变化我很惊讶。于是我对他说：‘谁使你发生了这么大的变化？’他告诉我，是你的培训教程令他今非昔比。仅仅因为我亲眼看到一个胆怯的小伙儿发生了这样的变化，我才来见你。”

我对古利奇先生说，如果他定期来上课，并按照我们要求的那样做，在几周之内，他将很乐于在公众面前进行演说。

“如果你能让我做到那一点，那我就会成为本国最快乐的人之一了。”他回答道。

接着他参加了培训班，三个月后取得了飞速的进展，我邀请他参加一个在阿斯特饭店舞厅举行的有三千人出席的会议，并对其他人讲述他在训练班的收获。他对我表示歉意，由于早先的安排无法前来。而第二天他打电话给我：“我很抱歉，因为我已经取消了原先那个安排。我打算前来为你演