

20 世纪最伟大的成功学大师戴尔·卡耐基的名作
有效沟通的经典指南 推销自己的行动秘诀

开口 成金



——卡耐基演讲和沟通的艺术

[美] 戴尔·卡耐基 著

学林出版社



Communication is Golden



Communication is Golden

开口成金

——卡耐基演讲和沟通的艺术

〔美〕戴尔·卡耐基 著

孙树鹏 译



学林出版社

图书在版编目(CIP)数据

开口成金：卡耐基演讲和沟通的艺术 / (美) 卡耐基著；孙树鹏译. —上海：学林出版社，2010. 1

ISBN 978 - 7 - 80730 - 946 - 8

I. ①开… II. ①卡… ②孙… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 226823 号



开口成金——卡耐基演讲和沟通的艺术

作 者——(美) 戴尔·卡耐基

译 者——孙树鹏

责任编辑——叶 刚

封面设计——邱 菱

出 版——上海世纪出版股份有限公司

学林出版社(上海钦州南路 81 号 3 楼)

电话：64515005 传真：64515005

发 行——上海世纪出版股份有限公司发行中心

(上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

照 排——南京展望文化发展有限公司

印 刷——上海展强印刷有限公司

开 本——640×978 1/16

印 张——16.75

字 数——26 万

版 次——2010 年 1 月第 1 版

2010 年 1 月第 1 次印刷

书 号——ISBN 978 - 7 - 80730 - 946 - 8/G · 292

定 价——26.00 元

(如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换。)

序

1912年戴尔·卡耐基开始在美国纽约第125大街的YMCA教授公共演讲的课程。那时候人们还是普遍认为演讲是一门艺术而不是一门技巧。

但是，很多的商人、医生、科研工作者或者普通的白领及老百姓，在很多场合需要将自己的意思很清楚的表达出来。他们愿意花费时间和金钱来学习如何进行演讲以及讲话的技巧。

戴尔的这个培训班恰好满足了人们需要。通过这个培训班的培训许多人都得到他们之前所期待的结果。

今天卡耐基的课程在世界各地被广为称颂。有很来自各行各业的人们都得到了很好的训练，成为了很好的演讲者，至少可以将自己的真实意思完整地在大众面前表达出来了。

这本由卡耐基撰写的书，本来是作为他的培训课程“如何与人沟通和影响他人”的教材使用的。这本书至今为止被译成11种语言在世界各国广为流传。

这是这本书的第四次翻版印刷了。这里面又加入了很多我丈夫戴尔·卡耐基的教学心得和体会，是随着他的教学的深入而更新的。

这本书可以告诉人们怎么样进行有效的沟通，演讲或者公开的讲话并不是某些具有天赋的人才可以做到的。

在当今社会人与人之间越来越需要良好的沟通和交流了。我也衷心希望这本书可以在这一方面帮助人们，并借以实现卡耐基的愿望。

——多萝西·卡耐基

CONTENTS

目 录

Part One	有效沟通的基本原则	/1
	如何培养出勇气和自信	/3
	让充分的准备带给你足够的信心	/20
	有效说话的技巧	/33
Part Two	有效沟通的三大要素	/43
	如何准备讲演	/45
	如何让你的讲话富有活力	/67
	激发和吸引听众的兴趣	/75
Part Three	不同场合的沟通方式	/87
	以简短的讲演获得良好回应	/89
	如何进行目的明确的讲演	/105
	即兴演说	/117
Part Four	与人沟通的艺术	/123
	如何采用恰当的态度来发表你的演讲	/125
Part Five	有效说话的挑战	/147
	介绍颁奖与领奖	/149
	如何获得一个较长演讲的良好开端	/161

学会善于运用学得的技巧 /188

Part Six 与人沟通的基本技巧 /199

批评就像家鸽,最后总会飞回家里 /201

不要勉强装得幽默 /211

Part Seven 更好地说服他人 /215

如果你必须批评,以称赞和欣赏为开端 /217

间接委婉地指出他人的错误才不致招怨 /223

在责怪他人之前,先说出你自己的错误 /228

没有人喜欢被人命令 /233

顾全他人的面子 /236

激励他人获得成功 /241

给人一个美名让他努力去保全 /247

鼓励更易使人改正错误 /251

使人们乐意做你所要的事 /255

Part One

有效沟通的基本原则

- 如何培养出勇气和自信 / 3
- 让充分的准备带给你足够的信心 / 20
- 有效说话的技巧 / 33

如何培养出勇气和自信

As you read on in this book, and as you put its principles into practice, you, too, will be heading into adventure. You will find it is an adventure in which your power of self-direction and your vision will sustain you. You will find it is an adventure that can change you, inside and out.

1912年,我开始讲授如何当众说话的课程。就是在那一年,“泰坦尼克号”沉没在北大西洋的冰海之中。开设训练课程之后,许多人都收到很多的益处,有数百万学员已从训练班中毕业,他们的生活和事业发生了很多重大的改变。

每期训练班开始的第一课,我都会让学员先叙述一下自己为什么要来学习这个课程,以及他们期望从这种训练中获得什么结果。当然,每个人的说法各不相同,可令人惊奇的是,这些学员的发言中,绝大多数人的主要愿望和基本需求竟如出一辙,他们都觉得,如果需

要在众人面前站起来讲话时，就会觉得很不自在，而且心里害怕极了，脑子也会乱得像一锅粥，一下子无法清晰地思考，也不能集中注意力。记不清自己说了些什么，也不知道下一句该怎么说。他们希望从这一训练中获得自信，能够在任何场合下泰然处之，能站在众人面前随心所欲地思考，能在他人面前或是在谈生意时清楚地表达自己的意见，并有效地说服他人。

这些是否也让你听起来觉得耳熟？你是否也有过这样的经历？你是否也感觉到心有余而力不足？你是否也曾想过要付出一番努力，以使自己可以自如地在他人面前口若悬河，令人心悦诚服？我认为你一定会回答“是”，并且急于实现这一点，因为你已经手捧这本书了。

我想如果你有机会当面同我对话，你一定会问：“老师，你真的认为我能够培养出一种自信，并可以面对人们，自然流畅、有条有理地同他们讲话吗？”我一生中，大半的时间和精力都致力于帮助人们消除恐惧，增强勇气，培养信心。在训练班学员身上所发生的那些奇迹，足以让我写出好多本书。

所以，对于这样的提问，我回答就是：问题的关键并不在于我是否“认为”你能做到这一点，关键在于你是怎么认为的，只要你按照书中的指引和建议不断练习，我相信你一定可以做到。

为什么当你站在众人面前时，就不能够像坐着时那样尽情地思考？这其中当然有一点道理；为什么你一站起来对人讲话，就会吓得发抖，声音发颤？其中也有一定的原因。但这种情况是可以弥补和避免的，只要你坚持训练，就可以渐渐地消除面对听众时的恐惧感，并带给你更大的自信。

这本书并不是一本普通的演讲教科书，不是着重向你介绍一些如何说话的技巧和法则，也不仅是教给你一些关于如何发声以及发音的生理学知识，而且是传授我毕生经历的训练成人有效说话所取

得的经验及成果。从现在开始你就可以,以自己的本来面目,顺其自然地成为你自己期望的自我。但有一点是你必须按照本书的建议做到的,那就是在每一次说话的场合中尽量运用。只要你坚持下去自然就能达到你所期望的目标。

为了发挥本书最大的效用,而且使你很快进入状态,请遵循以下四个极有帮助的原则:

一、要有一种强烈而持久的欲望

这世界上绝对没有哪个人是天生的演说家。在历史的某一时期,当众讲演曾经被视为一门精致的艺术,人们说话时必须严格遵循修辞,讲究语法,而且注重优雅的演说方式。在这种情况下,想要做一个大众演说家更是可遇而不可求了。现在,我们已经把演说更加广泛地看成是一种交谈,过去那种过于夸张的方式已被人们摒弃在一边了。当我们与人共进晚餐,在教堂做礼拜,观看电视或听收音机时,我们都喜欢听到他人坦率的直言,并且喜欢那些能够引人思考和讨论的话题,而不仅仅喜欢看或听演讲者一味的说教。

许多学校的教科书通常使我们产生一种误解:当众演说只是少数人可以精通的艺术,必须要经过多年的训练,使自己的声音和语调更加完美,并运用复杂的语法修辞知识才可以成功,但事实并非如此。我的整个教学生涯就是要向众人表明一点:

当众说话其实一点都不困难,只要遵循一些简单而重要的规则就行。

1912年,在纽约市第125街的青年基督协会,我为成人开设训练班,开始给学员们授课时,我也与那些初期的学员们一样具有相同的感觉。我所采用的讲授方法,与我在密苏里州的华伦堡上大学时所受的教育方式差不多。可是我很快就发现,这一办法是行不通的。因为我竟然把商界中的成人们当成了刚入学的大学生来教。由此我发现韦伯斯特、布鲁克皮特及欧康内尔等著名演说家的理论无法在

这里派上用场,让学员们一味地遵循和模仿根本是毫无用处的。这些付费专门来参加训练的学员们所需要的是敢于让自己站在众人面前说话的勇气,以便在下次的商务会议中清晰并且有条理地提出报告。于是,我把那些教科书一股脑儿全抛掉了,我站上讲台,仅靠一些简单的概念,直接和学员们讨论,直到他们能有效地提出自己的报告为止。看来我们这一着还真奏效,因为要求训练的人不断前来,他们都希望得到更多的训练。

我非常希望你有机会可以来我家或者来我的办公室看看,那里有来自世界各地的学员们的感谢信和证言。这些写信的人是来自各行各业的精英人物,在《纽约时报》或者《华尔街日报》上,都可以见到他们的名字和照片。其中也有一些州长、国会议员或者大学校长和娱乐圈的名人;还有一些家庭主妇,牧师,教师和普通青年男女们;另外还有一些公司的主管、技术人员、工会会员、大学生和职业妇女等,所有这些人都有一个共同需要:他们都需要增加自信,需要有在公开场合中适度表达自己的能力。

这些学员通过我的训练以及他们的个人努力,很快就实现了自己的愿望,因此,他们都会特意来信致谢。在这许多人当中,有一个例子在我写作此书时突然出现在我的头脑中,这个案子对我影响极大。下面先让我们来看看这个故事吧!

多年前,费城的一位成功的生意人 D·W. 甘特先生报名参加我的演讲训练班。刚参加不久,他便邀我共进午餐。餐桌上,他倾身对向我说道:“先生,以前在各种聚会中只要有需要说话的场合,我都尽力回避,而这种场面真的是非常多,有时我不得不开口讲几句。如今,我当选为一所大学的董事长,所以每次开会时我就不得不出来主持会议。您觉得,像我这么大岁数的人,还有可能成为一名可以在观众面前侃侃而谈的人吗?”

我向他作出了保证，因为在我的训练班上这样的情形并不少见，后来他们都大大改变了，当然我相信甘特先生也一定可以做到。

大约在三年之后，我们又在一个商业俱乐部里共进午餐。还是在那时的同一餐厅，同一餐桌，这使我想起了我们当时的那次谈话，于是我便又提起之前的那次谈话，向他询问我当初的预言是否已经实现。他微微一笑，从口袋中拿出一本红皮小笔记本，里面记录的全是他发表演讲的时间表，而且这里的日程已安排到几个月之后了。他说：“能够站在讲台上讲演，享受演讲给我带来的无穷快乐，并且获得一些意想不到的效果，是我一生中最高兴、最满足的事。”

事情不止如此，甘特先生接着又讲述了一件十分得意的事情。有一次，英国首相应邀来到费城，并要在一个教堂发表演说。这位首相很少到美国来，陪同首相访问并负责介绍这位杰出政治家的费城人不是别人，正是甘特先生。所以他为此而非常自豪。

正是这位甘特先生，三年前还与我坐在这家餐厅的桌边，倾身问我“先生，我能否有朝一日也可以当众讲话自如”。

也许我们会说，甘特先生说话的能力提高得如此之快，只是一个特例，一定有某种神奇的力量促使他发生了这种改变。不，一点也不。在我的训练班上，类似的例子还有数百例。让我再随便举一个例子吧。

几年前，布鲁克林的一位医生科迪斯前往佛罗里达州度寒假，他度假的地点正好离巨人队的训练场地不远。他本人是位非常热心的棒球迷，于是，他便常常去看“巨人队”练球。没过多久，他就和一些球员成为好朋友了，并被他们邀请去参加一个为球队举行的宴会。

当侍者端上咖啡与水果之后，客人们邀请几位贵宾上台“说几句话”。在没有告知的情况下，科迪斯先生听到宴会主持人宣布说“今

晚有一位医学界的朋友大驾光临,让我们以热烈的掌声邀请科迪斯大夫为我们谈谈棒球队员的健康问题。”

这对于科迪斯大夫来讲,是一个深奥而陌生的话题吗?当然不是。他对这个问题是非常的熟悉,如果要谈的话,就内容本身他是根本用不着准备的。因为这正是他研究的专业,并他已有行医 30 多年的经验。如果你与他坐下来,他能非常自如地就这个问题侃侃而谈,甚至可以谈一整晚。

但现在主持人要他上台讲话,尽管要讲的是同样的问题,面对的也只是眼前这些他熟悉的人,可这马上变成了另外一回事。对他来说,这似乎是一个令他不知所措的难题,他心跳的速度加快了一倍。他一生中从未当着这么多的人讲过话,此时他脑海中的所有思绪仿佛都长着翅膀飞走了。

宴会上所有的人都在使劲地鼓掌,大家都望着科迪斯大夫。他摇摇头,表示谢绝。但是他越这样,就越发引来更加热烈的掌声,客人们纷纷要求他上台演讲。“科迪斯大夫!请您说几句!给我们说几句吧!”人们的呼声越来越大,也更加坚定,使得他实在无法再拒绝。

这种情形让科迪斯大夫感到非常的悲哀。因为他最清楚,如果他站起来面对大家说话,他一定无法说出五六个完整的句子。于是,被逼无奈之下,他只好站起身,一句话也没说,转身背对着他的朋友们,默默地走了出去。这使他感到十分难堪,更觉得这是自己的一种莫大的耻辱。他觉得自己真是太失败了,对着众人连话都说不出来。

因此,他一回到布鲁克林,第一件事就是报名参加我的演讲训练课程。他不愿再度陷入那种令人面红耳赤、张口结舌的境地了。

像这种学员,是训练班中老师最高兴见到的,因为他已经深切体会到迫切的需要,急切地希望自己拥有一种脱口而出并且可以语出

惊人的演讲能力。在每次训练课上，他都很认真地努力准备好自己的讲稿，积极主动地加以练习，从不缺掉任何一次训练课程。

科迪斯大夫训练得如此努力，提高的速度连他自己都觉得惊讶，并且超越了他的自我预期。经过最初的几节训练课，他完全消除了当众演讲的紧张情绪，而且信心愈来愈强。两个月后，他已成为训练班上优秀的演讲者，不久就开始接受来自各地的邀请，前往各地开始巡回演讲。现在，他已经非常喜欢面对大众演讲的那种感觉，以及那种独特的欣喜。通过演说，他获得了荣誉，并且结交到了更多的朋友。

纽约市共和党竞选委员会的一名委员，在听过科迪斯大夫的一次演说之后，立即邀请他到全市各地为共和党发表竞选演说。如果有人告诉这位政治家，就在一年以前，这位令他欣赏的演讲家曾经因为张口结舌说不出话来，而且害怕面对观众，只好在羞愧与困惑的窘境下转身离开会场时，我想这位政治家一定大吃一惊，无法相信！

能够获得一种自信、勇气和能力，让你面对众人发表谈话时能够冷静而清晰地思考，这不像大多数人所想像的那么困难。这并不是上帝专门恩赐给某些人的礼物。就像打高尔夫球一样，任何人都可以发掘出他潜在的能力，只要你有充分的愿望就可以。让我们看看另外一个例子。

已故的 B·F. 古利奇公司董事长大卫·古利奇先生有一天来到我的办会室。一进门，他就开口说道，“我这一生中，每当需要当众讲话时，没有一次不是令我惊恐万分。身为公司董事长，我必须主持召开会议。董事们都是我多年熟悉的朋友，大家围着圆桌而坐时，我同他们谈起来顺畅自如，一点障碍也没有。但是一旦我站到他们面前，情况就不同了。我就会惊恐万分，一个字也说不出。这种情形已经发生多年了。我不相信你可以帮我什么忙，因为我的这一毛病实在

太严重了，而且由来已久。”

“哦，”我说，“如果你认为我帮不上什么忙，那为什么还来找我呢？”

“只为一个原因，我想试试自己的运气。”他答道，“我有个会计师，他替我处理私人账目，他平时很羞怯。每次他走进自己的办公室之前，他得先从我的办公室前走过。好多年来，每当他走过我的办公室时，总是蹑手蹑脚，眼观地面，很少会说一个字。不过最近，他的整个人好像大变样了。”

“如今他走近我的办公室时，昂首挺胸，眼里闪烁着丝丝的光亮，而且还主动地向我打招呼：‘早安，古利奇先生。’他说话走路时信心十足，神采奕奕。对于他的这种改变我十分吃惊，便问他：‘是谁向你施展了什么魔法而使你发生这种大变的？’他告诉我，他参加了你的演讲训练课程，所以有了现在的这些进步。正是因为这件事，所以我想来找你试试。”

我坚定地告诉古利奇先生，定期来上课，并且按照训练的要求去做，不用几个星期，他也会喜欢在大众面前讲话了。

“你要真是能够让我做到这一点，那我可就要成为世上最快乐的人之一了。”他答道。

后来，他果然报名参加了我的训练班，而且坚持上课，与我想象的一样，他在班上进步神速。三个月后，我邀请他参加在阿斯特饭店舞厅里举行的一个千人聚会，并安排他向大家谈一谈他从我们的训练中所获得的益处。他说很抱歉，因为事先有约，所以他不能参加聚会。可是第二天，他给我打来电话说：“我把约会取消了。我要来参加聚会，并接受你的演讲安排，这是我欠你的。我要把训练中的收获真实地告诉给大家。我这么做，是想通过我自己的切身体会和故事来激励大家，让他们也主动消除那些残害他们生命的恐惧之感。”

本来我只给他安排了两分钟的说话时间，结果面对着上千人，他

足足说了十多分钟。

类似的奇迹，在我的训练班上恐怕远远不止数千起。我亲眼看到那些男男女女由于得到训练而完全改变了自己的生活和事业，其中有好多人获得了自己梦寐以求的提升，有些人在事业和社会上处于显赫地位。一场得体的讲话就足以使人大功告成。让我们来看看马里奥·拉卓的故事吧。

几年前，我收到一封来自古巴的电报，甚感意外。电报上说：“除非你拍电报反对，否则，我这就前来纽约接受您的讲演训练。”信的署名是“马里奥·拉卓”。他是什么人我想都想不起来，也从未听说过。

拉卓先生到纽约后解释说：“哈瓦那乡村俱乐部要为创始人庆祝50岁的生日，我应邀参加并想赠送一个银杯给他，而且我还要担任当晚的主持人。虽然我是一名律师，却从不曾公开进行过演讲。想到这场演说，我真是害怕极了。如果表现得不好，那会令我和太太在社交场合很难为情；再说，那样也会影响我在顾客面前的声誉。因此，我特意从古巴赶过向您寻求帮助。但是我只能停留三周左右。”

在那三周里，我让马里奥从这个班转到那个班，每晚要讲演三四次。三星期之后，他参加了“哈瓦那乡村俱乐部”的盛大聚会并发表了演说。他的讲演精彩绝伦，《时代》杂志居然在“国外新闻”专栏里做了特别报道，且赞誉他为“铁齿铜牙的雄辩家”。

这一故事听着真像是一种奇迹，对吧？它确是奇迹——20世纪克服恐惧的奇迹。但这是我亲历的事实。

二、完全明白自己要说什么

甘特先生提到，他新近学到当众说话的技巧，给了他非常大的快乐，这也是我认为他之所以获得成功的原因，我相信，这个因素远比