



卡耐基

每日遇见

和成功学大师学语言的突破

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



· 吴学刚◎编著 ·

每日遇见

卡耐基

和成功学大师学语言的突破

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

和成功学大师学语言的突破/吴学刚编著. —北京:
中国铁道出版社, 2013. 1
(每日遇见卡耐基)
ISBN 978-7-113-15528-5
I. ①和… II. ①吴… III. ①语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 252068 号

书 名: 每日遇见卡耐基——和成功学大师学语言的突破
作 者: 吴学刚 编著

策划编辑: 靳 岭

责任编辑: 靳 岭 电话: 010-51873457

编辑助理: 董苗苗

封面设计: 王 岩

责任印制: 赵星辰

出版发行: 中国铁道出版社(100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 三河市华丰印刷厂

版 次: 2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

开 本: 700 mm × 1 000 mm 1/16 印张: 14 字数: 216 千

书 号: ISBN 978-7-113-15528-5

定 价: 29.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社读者服务部调换。

前 言

戴尔·卡耐基是 20 世纪最伟大的成功学大师，“美国现代成人教育之父”。卡耐基的一生是经历坎坷而成功的。小时候，卡耐基住在乡间，每天要帮助家里挤牛奶、伐木、喂猪，晚上才能在煤油灯下刻苦学习。毕业后，卡耐基曾经替一家公司兜售咸肉、肥皂和脂油，在印第安人村落之间来回奔波。他学过表演，可是却无法从戏剧方面寻求发展；他尝试推销卡车，却因对机械不熟而以失败告终。这些不同的工作经历使他积累了丰富的生活经验。他不断地观察总结，形成了具有深刻智慧的哲学思想。他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融演讲、推销、为人处世、智能开发于一体的成人教育方式。美国卡耐基成人教育机构、国际卡耐基成人教育机构和它们遍布世界各地的分支机构多达 1 700 余家。在其中接受教育的不仅有明星、巨商、各界精英，也有军政要人、内阁成员，甚至还有几位总统。千千万万的人从卡耐基的成人教育中获益匪浅。

卡耐基在实践的基础上撰写而成的著作是 20 世纪最畅销的成功励志经典。卡耐基的主要著作有《人性的弱点》《人性的优点》《人性的光辉》《美好的人生》《快乐的人生》《伟大的人物》《语言的突破》等。此外，卡耐基的门人亚瑟·裴尔博士所著的、阐释卡耐基学说的《积极的人生》，卡耐基夫人姚乐丝·卡耐基按照丈夫的哲学模式所著的《写给女孩的信》，卡耐基的妹妹朵乐蒂·卡耐基根据哥哥搜集的名言、警句所编的《智慧的锦囊》，构成了卡耐基做人处世教育的全部作品，它们不仅是卡耐基成人教育的教科书，也是趣味无穷的优秀读物。如今，世界各国几乎都有这些著作的译本。

自从卡耐基的著作问世以来，改变了千千万万人的命运。发明大王爱迪生、世纪伟人爱因斯坦、印度圣雄甘地、建筑业奇迹的创造者里维父子、旅馆业巨头希尔顿、麦当劳的创始人克洛克等，都深受卡耐基思想和观点的影响。卡耐基的思想具有极强的实用性和指导性，以及对社会各类人群和各个时代的适应性，随着时间的流逝，卡耐基的思想和见解并没有被时代所抛

弃;相反,在今天这个竞争激烈的社会,他的思想和洞见更加深刻和实用,对于人们更具有指导意义。

《每日遇见卡耐基》系列图书以精美的语句结合生动具体的事例,增强了文章的可读性和趣味性,从语言的突破、做对事的方法、办成事的方法等方面,生动而具体地阐释了卡耐基的成功学。衷心地希望本书能使读者加深对卡耐基成功学的了解,而且能从中找到适合自己做人、做事的方法,并总结出自己的人生经验,找到属于自己的成功之路。

目 录

第一章 赞美的艺术 001

真诚的赞美能获得良好的人际关系 002

送人一顶“高帽子” 004

多在背后说人好话 008

“自甘堕落”也是一种赞美 010

赞赏不同于“拍马屁” 013

恭维是最好的“润滑剂” 016

学会对领导说赞美的话 019

用赞美改变你周围的气氛 022

赞美一定要有新意 024

最能打动人心的赞美秘笈 026

第二章 批评的艺术 031

批评要讲究艺术 032

选择不同的批评方式 035

适可而止，见好就收 038

批评前先赞美对方 040

委婉的批评更有说服力 041

- 在“苦药”上抹点糖 045
- 批评他人一定要悠着点 047
- 掌握有效批评的实用技巧 049
- 最忌讳的 12 种批评方式 052

第三章 幽默的艺术 057

- “一语惊人”的幽默最有威力 058
- 幽默是一种快乐的力量 060
- 拒绝也需要幽默 063
- 幽默能帮助你建立融洽的同事关系 066
- 让谈判在轻松愉快的气氛中进行 068
- 幽默的谈话会使顾客喜欢上你 071
- 掌握幽默的交友技巧 073
- 幽默是演讲中的食盐 076
- 幽默是爱情的催化剂 079
- 用幽默博得他人的同情 082
- 幽默使幸福的婚姻锦上添花 084
- 幽默要注意时机、场合和对象 087

第四章 沟通的艺术 091

- 聊天是沟通情感的好方式 092
- 精妙的提问有利于沟通 094
- 沟通最忌遮遮掩掩 097
- 道歉要讲究技巧和方法 099
- 巧妙表达不便说出口的事 101

解释需要遵循一定的原则 105
抬杠是一块绊脚石 106
正确对待闲言碎语 108
安慰也需要好的口才技术 110
任何人都赢不了争论 113
见什么人说什么话 116

第五章 说服的艺术 121

一开始就让对方说“是” 122
动之以情,晓之以理,衡之以利 124
适当运用“激将法” 127
巧妙引导使对方就范 130
有效的说服是让人口服心也服 134
说服也需要知己知彼 135
将心比心,设身处地为对方着想 139
委婉法比直接表达更有力 142
绝望进攻术 146
不断提高自己的说服力 148

第六章 演讲的艺术 153

好的开头是演讲成功的一半 154
给人一个完美的印象 157
克服演讲中的紧张心理 159
注意语音、语调和语速 161
让你的演讲简洁有力 163

情感是演讲生命力的源泉	166
掌握演讲的艺术手法	172
学会控制现场的氛围	176
引经据典,画龙点睛	178
在结尾时激发高潮	181

第七章 谈判的艺术 185

谈判是语言驾驭能力的表现	186
在一个良好的气氛中进行谈判	188
语言的铺垫是谈判的基石	191
谈判中注重口语表达	198
兵不厌诈,该“诈”则“诈”	200
说服对方接受自己的观点	203
“多听少说”有利于谈判	205
谈判中的答复艺术	208
拥有好的心理状态才能成为赢家	210
在“争分夺秒”中拖延时间	213

第一章

赞美的艺术

在你每天的生活之旅中，别忘了为人间留下一
点赞美的温馨，这一点小火花会燃起友谊的火焰。

——戴尔·卡耐基

真诚的赞美能获得良好的人际关系

成功金言

人总是喜欢听好听的话,即使明白对方讲的是奉承话,心里还是免不了会沾沾自喜,这是人性的弱点。换句话说,一个人受到别人的赞美,绝不会觉得厌恶,除非对方说得太离谱了。

爱美之心人皆有之,每个人都具有不同的个性,也都具有不同的优缺点,每个人都在乎外界对自己的肯定和赞扬。抓住每个人的个性特点,赞美他们的优点,是协调人际关系的有效手段之一。真诚的赞美,会使你获得良好的人际关系,会让你感到其乐融融。

有一位工程师史先生,他想要降低房租,可他知道他的房东是相当顽固的,他说:“我写信给房东,告称在租约期满后,准备迁出,实际上我并不想迁居,只希望能降低租金,但依情势来看,不会有太大希望,因为许多的房客都失败过,那房东是难以应付的。不过我正在学习如何待人的技巧,因此我决定试验一下,房东收到我的信后,不出几天就来看我,我在门口很客气地迎接他,我充满了和善和热诚,我没有开口就提及房租太高,我开始谈论我是如何的喜欢他的房子,我做的是‘诚于嘉许宽于称道’。我恭维他管理房舍的方法,并告诉他很愿意继续住下去,但是限于经济能力不能负担。

“显然，他从未接受过房客如此的肯定和款待，他几乎不知如何是好，于是他开始向我吐露，他也有他的困难，有一位抱怨的房客曾写过十多封信给他，简直是在侮辱他，更有人曾指责，假如房东不能增加设备，他就要取消租约。

“临走时他告诉我：‘你是一个爽快的人，我乐于有你这样一位房客。’没有经过我的请求，他便自动降低了一点租金，我希望再降一点，于是我提出了我的数目，于是他便毫无难色地答应了。当他离开时，还问我：‘有什么需要替你装修的吗？’

“假如我用了别的房客的方法去尝试降低租金，一定会遭遇他们同样的失败，可是我用了友善、同情、欣赏、赞美的方法，使我获得了成功。”

当然，赞美别人要真心，要恰如其分，不要言过其实，说得天花乱坠，过了头的就不是赞美，而是“拍马屁”了。因人、因时、因地、因场合适当地赞美别人，是对别人的鼓励和鞭策。年轻人爱听风华正茂、有风度的赞语；中年人爱听幽默风趣、成熟稳健的赞语；老年人爱听经验丰富、老当益壮、德高望重的赞语；女同志爱听年轻漂亮、衣服合体、身材好的赞语；孩子爱听活泼可爱、聪明伶俐的赞语；病人爱听病情见好、精神不错的赞语。

取人之长补己之短，抬起头看别人，你就会越走越高。反之总觉得别人不如自己，自我感觉高高在上，低着头看别人你就会越走越低。善于发现别人的长处，还必须善于赞美，赞美别人的同时，你的心灵得到净化，你就会发现世界无限美好，人间无限温暖。

赞美有时也无需刻意修饰，只要源于生活，发自内心，真情流露，就会收到赞美之效。但要更好地发挥赞美的效果，也需要注意以下几个要点。

1. 实事求是，措辞恰当

当你准备赞美别人时，首先要掂量一下，这种赞美对方听了是否相信，第三者听了是否不以为然，一旦出现异议，你有无足够的理由证明自己的赞美是有根据的。

一位老师赞美学生们：“你们都是好孩子，活泼、可爱、学习认真，做你们的老师我很高兴。”这话很有分寸，使学生们既努力学习，又不会骄傲。但如果这位老师说：“你们都很聪明，将来会大有出息，比其他班的同学强多了。”

效果就大不一样了。

2. 赞美要具体、深入、细致

抽象的东西往往不具体,难以给人留下任何深刻印象。如果称赞一个初次见面的人“你给我们的感觉真好”,那么这句话一点作用都没有,说完便过去了,不能给人留下任何深刻印象。但是,倘若你称赞一个好推销员:“小王这个人为人办事的原则和态度非常难得,无论给他多少货,只要他肯接,就绝对不用你费心。”那么由于你挖掘了对方不太明显的优点,给予赞扬,增加了对方的价值感,因此赞美起的作用会很大。

3. 热情洋溢

漫不经心地对对方说上一千句赞扬的话也等于白说。缺乏热情的空洞的称赞并不能使对方高兴,有时还可能由于你的敷衍而引起对方的反感和不满。

4. 赞美多用于鼓励

鼓励能让人树立起自信心。自信是成功的一半,用赞美来鼓励对方,能达到事半功倍的效果,尤其在“第一次”时。无论任何人做任何事情,都有第一次的时候,如果对方第一次做得不好,你应该真诚地赞美一番:“第一次有这样的表现已经很不容易了!”别人会因为你的赞美而树立信心,下次自然会做得更好。

对别人的赞美要客观、有尺度、出于真心,而不是阿谀奉承、刻意恭维讨好,这样做会适得其反,会引起别人反感。赞美之词既是对别人成绩的肯定,使听者感受到自己存在的价值,激发他人努力去做出更大的成就,与此同时自己也能获得无限的快乐。而扼杀人与人之间最为宝贵的真诚乃是妒忌,见不得别人比自己有地位、有成就,见不得别人比自己富有。这样的心态,是无法说出真诚的赞美之词的。说出真诚、由衷的赞美是需要雅量的。

送人一顶“高帽子”

成功金言

人人都需要一顶“高帽子”,但并不是所有的“高帽子”都是一种形式。只有既好看又不会被风刮倒的“高帽子”才能有市场。

包德文铁路机车工厂总经理华克伦说过这样的话：“如果你能得到一个人的敬重，并且对他的某种能力表示钦佩的话，你就能指导这个人去做你想要他做的事。”

假定对方拥有你所看重的品质，给他一个美好的名誉。那么，他将尽其所能，是不愿意使你感到失望的。

人人都需要一顶“高帽子”，但并不是所有的“高帽子”都是一种形式。只有既好看又不会被风刮倒的“高帽子”才能有市场。

卡耐基的朋友琴德太太住在纽约白利斯德路，她刚雇了一个女佣，这名女佣下星期一来工作。在这位女佣到来之前，琴德太太打电话给那位女佣以前的女主人，向她了解情况。那位太太指责说，这个女佣不够诚实，人也懒惰。然而，当那位女佣来上班的时候，琴德太太却说：“妮莉，前天我打电话给你以前做事的那家太太。她说你诚实可靠，会做菜，会照顾孩子，不过她说你平时很随便，总不能将房间整理干净。我相信她的话是没有根据的，你穿得很整洁，这是谁都可以看得出来的。我可以打赌，你收拾的房间一定同你的人一样整洁干净。我也相信，我们一定会相处得很好。”

她们果然相处得非常好，妮莉不得不顾全她的名誉，琴德太太所讲的她真的做到了。她把屋子收拾得干干净净，宁愿自己多费些时间，辛苦些，也不愿意破坏琴德太太对她的好印象。

在现实交往中，大凡向别人敬献谄媚之词的人，总是抱着一定的投机心理，他们自信不足而自卑有余，无法通过名正言顺的方式博取对方的赏识，表现自己的能力，达到自己的目标，只好采取一种不花力气又有效果的途径——谄媚。

谁知，恭维别人也并不是一件轻而易举的事。所谓的“拍马屁”、“阿谀”、“谄媚”，都是技艺拙劣的“高帽工厂”加工的“伪劣产品”，因为它们不符合赞美和恭维的标准。

运用“多送高帽子”的办法不是没有风险的：送的时机对不对？“帽子”大小合不合适？等等，都可能导致无法预料的后果。常言说，伴君如伴虎。晚唐时，沙陀部落酋长李克用出生时即瞎了一只眼睛，他生性残酷，人称“独

眼龙”。一天，他叫一位名叫孙源的画家替他画一幅肖像。画家想了想，画成一幅右臂执弓，左手捻箭，歪着头，闭着一只眼，好像正在检查箭杆弯直情况的样子。这张画一则表现了他威武的神情，二则掩盖了他一只瞎眼的缺陷。由此可见，送高帽子必须学会脑筋急转弯，必须有应变之才。只有这种人才能把“多送高帽子”的计策发挥得淋漓尽致。

有人认为送高帽子不嫌多，但厚黑学家李宗吾认为这只说对了一半。这样做是在进行一种人情铺垫，在为说话办事埋设伏笔，所以说才可能“终得马骑”。但是使用这一计策还有一情况需要特别注意，即在关键时刻对症下药地送上一顶规格得当的“高帽子”，可以获得立竿见影的效果。

唐贞观八年，剑南道巡查大使李大亮出巡，发现一个叫李义府的人才学出众。于是举荐其才，对策中第，补为门下典仪，由此，李义府便跻身于朝廷。在此期间，李义府又得到黄门侍郎刘洎和侍御史马周的赏识，此二人又合力向唐太宗举荐。唐太宗召见他，令他当场以“咏鸟”为题，赋诗一首。李义府脱口吟道：“日里扬朝彩，琴中闻夜啼。上林如许树，不借一枝栖。”

李义府的咏鸟充分流露出他想做朝官的急切心情。唐太宗听后颇爱其才，便说：“与卿全树，何止一枝！”授予他监察御史，并侍晋王李治。晋王立为太子，他又被授予太子舍人。因其文翰不凡，与太子司仪郎来济被时人并称为“来、李”。李义府曾写《承华箴》，文中规劝太子“勿轻小善，积小而名自闻。勿轻微行，累微而身自正”。还说：“佞谀有类，邪巧多方，其萌不绝，其害必彰。”

看来，李义府正是一个厚黑大师，自己本就是一个佞邪之辈，却能大义凛然地发表一篇宏论，这正是在自己的“黑心”上蒙一层仁义道德的做法。太子将此箴上奏，太宗很欣赏，下诏赐予李义府帛四十匹，并令其参与撰写《晋书》。其实这是一种最高明的“捧”，因为这里隐藏着这样一种逻辑，我是一个正人君子，主子非常敬重我这样的正人君子，那么，我的德行修养自然也很高了。

太子李治继帝位，李义府升为中书舍人。后兼修国史，加弘文馆学士。李义府的青云直上，颇引起朝臣们的注意，特别是他由刘洎、马周引荐而来，又与许敬宗等相联结，虚美引恶，曲意逢迎，长孙无忌奏请高宗贬他到壁州做司马。诏令尚未下达，李义府已有所闻，急忙向中书舍人王德俭询问解决

方法。王德俭是许敬宗的外甥，其貌不扬，诡计多端，善揣人意。他向李义府献计说：“武昭仪方有宠，上欲立为后，畏宰相议，未有以发之。君能建白，转祸于福也。”于是，李义府马上行动，当王德俭在中书省值宿时，李义府代替王德俭值夜，立即上表高宗，谎称立武昭仪为皇后是众望所归，请废王皇后，立武昭仪为后，高宗闻后正合心意，马上召见了李义府，不仅赐给他宝珠一斗，还将原来贬斥到壁州的诏令停止不发，留居原职。武昭仪也秘密派人向他表示感谢。不久，李义府与许敬宗、崔义玄、袁公瑜等人结为武昭仪的心腹。是年七月，李义府又越级升职为中书侍郎；十月，王皇后废为庶人，立武昭仪为皇后；十一月，李义府又自中书侍郎拜为中书门下三品，监修国史，并赐爵广平县男。

向皇上奏报“立武昭仪为皇后是众望所归”，这顶“高帽子”送的正是时候，真是一条妙计得逞，李义府立即青云直上。

“高帽子”尽管好，可尺寸也得合乎规格才行。滥做“过重”的“高帽子”是不明智的。赞扬招致荣誉心，荣誉心产生满足感，当人们发现你言过其实时，就会感觉受到了愚弄。所以宁肯不去恭维，也不要夸大无边。

过分粗浅的溢美之词会毁坏你的名声，降低你的品位。不论用传统交际的眼光看，还是用现代交际的眼光看，阿谀谄媚都是一种卑鄙的行为。正人君子鄙弃它，小人之辈也不便明火执仗应用它，即使“拍马行家”或“马屁精”也会对这种行为嗤之以鼻。孔老夫子有话：“巧言令色鲜矣仁。”毛泽东生前也多次批评过“吹吹拍拍、拉拉扯扯”的庸俗作风。可见，阿谀谄媚者，无仁无义、俗不可耐。

如何做好“高帽子”呢？

恭维话要有坦诚得体的态度，而且要冲着对方得意之事使用。

人总是喜欢奉承的，即使明知对方讲的是奉承话，心中还是免不了会沾沾自喜，这是人性的弱点。换句话说，一个人受到别人的夸赞，绝不会觉得厌恶，除非对方说得太离谱了。

奉承别人首要的条件，是要有一份诚挚的心及认真的态度。言辞会反映一个人的心理，因而轻率的说话态度很容易被对方识破而产生不快的感觉。

恭维话不是廉价的商品可以随时随地乱扔，因为人们对一些廉价的东

西是不会放在心上的。

对于不了解的人,最好先不要深谈。要等你找出他喜欢的是哪一种赞扬,才可进一步交谈。更重要的是,不要随便恭维别人,有的人根本不吃这一套。

“高帽子”就是美丽的谎言,你一定要做到以下3点:(1)要让人乐于相信和接受。这就不能把傻孩子说成是天才,那样会让人感到离谱。(2)要美丽高雅。不能俗不可耐、低三下四,那样会糟蹋自己,也让别人倒胃口。(3)不可过白过滥,毫无特点,让人一眼识破。

多在背后说人好话

成功金言

对一个人说别人的好话时,当面说和背后说是不同的,效果也不会一样。你当面说,人家会以为你不过是奉承他,讨好他。当你的好话在背后说时,人家认为你是出于真诚的,是真心说他的好话,才会领你的情,并感谢你。

秘密在告诉别人后就不称其为秘密。然而,我们却常在许多场合里,听过或者说“我告诉你一件秘密,你可不能再告诉别人!”我们总是天真地认为对方会保守秘密,绝不会再让他人知道,殊不知隐藏不住秘密是一般人的常情,而秘密终究会传到当事者的耳朵里。

倘若传递的事件有关个人的名誉时,其影响力之大将不可比拟。令人心悸的是,如果这秘密是恶意的抨击批评,在告诉他人时,连听话的也极有可能对你产生不安,怀疑你这种人在他处也会采取同样的行动来诽谤自己。至于传到当事者耳朵里的后果当然更不用说。

看到这里,我想你一定会反问,如果以“我告诉你一件秘密,你可不能再告诉别人”的方式来间接表达赞美之词,是不是能获得比预期更好的效果呢?答案是肯定的。利用这种人性弱点,将称赞之词传出去,的确是恭维别人、尊崇他人的良好方法。

背后的称赞比当面的赞美更能获得他人的欢欣。人们都讨厌背后说别