卡耐基
人际关系与说话技巧
——把握大众心理，探究处世之道

[美]戴尔·卡耐基（Dale Carnegie）著
周璇 编译

清华大学出版社

卡耐基
人际关系与说话技巧
——把握大众心理，探究处世之道

[美]戴尔·卡耐基（Dale Carnegie） 著

周 璇 编译

清华大学出版社

北 京

内容简介

本书内容通俗易懂，利用大量普通人经过自身努力赢得事业、收获友谊的故事，激励大家勇敢突破语言障碍，提高社交能力，实现自我成功。本书是著名人际关系学家、心理学家戴尔·卡耐基的代表性作品。

图书在版编目（CIP）数据

卡耐基人际关系与说话技巧：把握大众心理，探究处世之道/（美）戴尔·卡耐基（Dale Carnegie）著；周璇编译．—北京：清华大学出版社，2016

ISBN 978-7-302-45860-9

Ⅰ.①卡…　Ⅱ.①戴…②周…　Ⅲ.①人际关系学—通俗读物②口才学—通俗读物　Ⅳ.①C912.11-49②H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 293072 号

责任编辑：周　华
封面设计：张　静
责任校对：王荣静
责任印制：刘海龙

出版发行：清华大学出版社
网　　址：http：//www.tup.com.cn，http：//www.wqbook.com
地　　址：北京清华大学学研大厦 A 座　**邮　　编：**100084
社 总 机：010-62770175　**邮　　购：**010-62786544
投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn
质量反馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn
印 装 者：北京泽宇印刷有限公司
经　　销：全国新华书店
开　　本：170mm×240mm　**印　　张：**16.75　**字　　数：**221 千字
版　　次：2017 年 1 月第 1 版　**印　　次：**2017 年 1 月第 1 次印刷
定　　价：35.00 元

产品编号：071761-01

前　言

戴尔·卡耐基开创了现代成人教育之先河，被誉为“20世纪最伟大的精神导师和成功大师”。戴尔·卡耐基在思想、心理和精神方面的贡献，突破了国界的限制，影响了数以万计人的生活。他的成人教学理念，从70年前他的书刚一上市就大受欢迎，并一直影响到今天。他使用了大量的普通人的事例，通过演讲和作品讲述了他们通过努力工作实现成功的故事，唤起了无数人已失的信心，让人们少走弯路，并从中受益。

“卡通之父”沃尔特·迪士尼、建筑行业的奇迹创造者里维父子、酒店业巨头希尔顿、白手起家的塑料大王王永庆等在世界各地各行业有影响力的名人，都曾受卡耐基的观点和理念的支撑。1912年，卡耐基在纽约开始了专为成人开设的交流口才课程，经过一段时间之后，卡耐基发现相比于人的这一演讲训练，人们更需要有系统的人际关系训练。每个人都有自己的思维方式，所以如何处理人际交往是人们遇到的最大问题，对任何人来说都是这样的。有了这一发现后，卡耐基开始撰写关于如何更好地影响他人的书籍，利用个人经验的故事，为提升个人影响力提供切实可行的建议。在卡耐基看来，个人的影响主要是通过社交技巧和说话技巧来实现的。

有很多人都不擅长对话，在人际交往中不能很好地传达自己的观点，也不能得到个人的影响。本书原汁原味地呈现了卡耐基的伟大思想，我们可以细细聆

听，体味人际交往与说话技巧的精髓所在。本书共分人际关系和说话技巧两个篇章，人际关系篇从交往中的细节、修炼自己的气场、理解人性、突破社交障碍和努力经营家庭五个方面教会你如何提升自身影响力，赢得尊重，更好地吸引他人；说话技巧篇从争取共鸣、使用温柔的交流方式、以退为进、潜移默化中影响他人和从对方的角度说话五个方面教你如何使自己成为一个受人欢迎的说话高手，使读者领略卡耐基总结的说话技巧，从而为自己的社交生活铺平道路。

最后，希望读者能够从卡耐基的作品中汲取有用的思想和智慧，更加希望这些思想和智慧能够给读者的生活带来积极的影响和帮助，激励读者面向更加灿烂的明天。

编　者

2016 年 10 月

目　录

上篇　人际关系篇

第一章　细节之中蕴含人际交往的关键 …… 3

第一节　用倾听展示你的尊重 …… 4

第二节　微笑，缩短内心的距离 …… 7

第三节　可以随时喊出对方的名字 …… 9

第四节　谈论对方感兴趣的话题 …… 14

第五节　真诚的赞美，换来真诚的沟通 …… 17

第六节　站在他人的立场上思考问题 …… 21

第七节　给对方留足面子 …… 24

第八节　多为他人“点赞”，切勿只泼冷水 …… 27

第二章　气场，将目光锁定在你的身上 …… 33

第一节　学会控制情绪，不要失掉风度 …… 34

第二节　乐观的态度让你散发无尽的吸引力 …… 36

第三节　激起大家求胜的欲望 …… 39

第四节　发自内心地关心他人 …… 42

第五节　给他人一个美名 …… 45
第六节　行动有时比语言更有效 …… 48
第七节　先审视自己，再批评他人 …… 51

第三章　读懂人性，“让人无条件服从你” …… 55

第一节　始终保持真诚待人 …… 56
第二节　以退为进，方能步步为营 …… 60
第三节　探求对方的真实需求 …… 63
第四节　捕捉对方的优点，真诚地欣赏他人 …… 65
第五节　每个人都想做“追光灯下的人” …… 68
第六节　让对方觉得那是他的主意 …… 70
第七节　激发内心动机，让对方乐于参与 …… 73
第八节　理解并同情他人的内心想法 …… 75

第四章　突破社交障碍，塑造良好形象 …… 81

第一节　积极社交，告别孤独的自己 …… 82
第二节　大胆说出来，社交并不可怕 …… 85
第三节　走出自卑的阴影 …… 88
第四节　时刻保持友善 …… 91
第五节　以阳光的形象出现在大家面前 …… 94
第六节　比别人更懂得努力的意义 …… 96
第七节　深度地思考，才能应对各种场合 …… 98
第八节　每天都要审视自己 …… 100
第九节　只站在属于你的位置 …… 103

第五章　经营家庭也需要技巧 …… 107

第一节　嘘！停止唠叨 …… 108

第二节　与其相看生厌，不如留些距离 …… 111

第三节　共同的爱好让爱情更甜蜜 …… 114

第四节　别让相互指责毁了你们的爱 …… 116

第五节　夫妻交流也要“悠”着点儿 …… 119

第六节　温馨的家庭需要细心呵护 …… 122

第七节　让你的爱变成熟 …… 124

第八节　别忘了赞美爱人 …… 128

第九节　温馨与浪漫是婚姻的保鲜剂 …… 132

下篇　说话技巧篇

第六章　不逞一时之快，共鸣胜于强辩 …… 139

第一节　辩论的最高层次是“不辩” …… 140

第二节　主动承认自己的过失，可能会有意外的收获 …… 146

第三节　不妨先听听对方的意见 …… 148

第四节　把你的观点讲成故事 …… 152

第五节　善于利用沉默的力量 …… 156

第六节　批评也要注意尺度 …… 159

第七章　温柔的语言更能渗入人心 …… 163

第一节　用柔和的语调打开对方心扉 …… 164

第二节　用独特的声音施展你的魅力 …… 167
第三节　以柔克刚，避免针锋相对 …… 172
第四节　通俗易懂的语言令人难以忘怀 …… 175
第五节　适当地修饰，让表达更精彩 …… 179
第六节　多鼓励他人，才能换来亲近 …… 186

第八章　不过分较真，“退”亦是“进” …… 191

第一节　懂得示弱，让你更容易交到朋友 …… 192
第二节　不把自己的想法强加于人 …… 193
第三节　指出他人错误时也需要技巧 …… 196
第四节　用协商代替命令 …… 199
第五节　对抱怨，耐心接受 …… 200
第六节　无法突破时，可以换个角度 …… 204

第九章　潜移默化中掌握局面的主导性 …… 207

第一节　让对方参与其中 …… 208
第二节　准确把握谈话的节奏 …… 210
第三节　尽量避免让对方说“不” …… 213
第四节　不知不觉中让对方上“你的船” …… 216
第五节　让“第三个人”为你说好话 …… 218
第六节　巧妙地运用字眼 …… 220
第七节　清楚地表达自己的观点 …… 223
第八节　鼓励他人谈论自己 …… 226

第十章　“八面玲珑”，把话说进对方心里 …… 231

第一节　用亲身经历打动对方 …… 232

第二节　用“同感”缩短距离 …… 236

第三节　到什么山上砍什么柴 …… 239

第四节　别用生硬的说教让对方厌烦 …… 241

第五节　不如先拿自己“开个涮” …… 244

第六节　全身心地投入 …… 246

第七节　让对方在开始就认同你 …… 249

后　记 …… 255

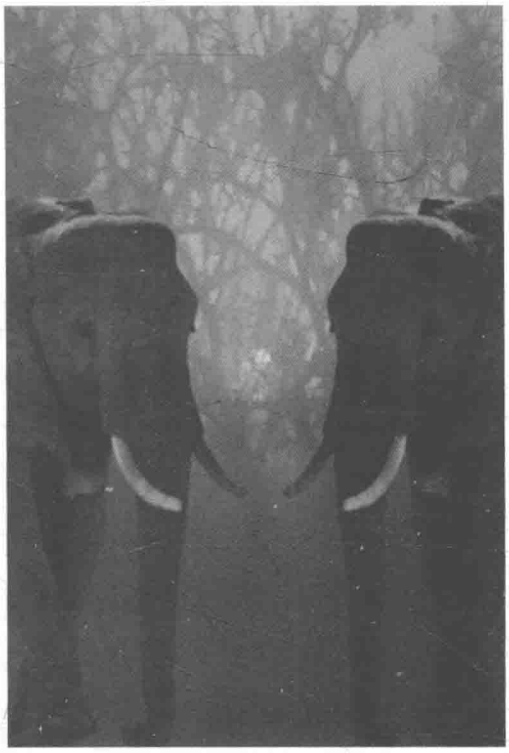
上篇

人际关系篇

第一章

细节之中蕴含人际交往的关键

第一节 用倾听展示你的尊重



我在纽约出版商格林伯的一次宴会上，偶然遇到一位著名的植物学家。在此之前我从没接触过植物学方面的学者，所以他的谈吐很快吸引了我。我像着了魔似的坐在椅子上认真听他讲有关大麻、大植物学家浦邦和室内花园等事情，他还说了一些关于马铃薯的惊人事实。后来我们又谈到我自己有个小型的室内花园，他还热忱地告诉我如何解决我所遇到的一些棘手问题。

宴会中还有十几位客人也在座，但我违反了宴会中的一些礼仪规矩，我忽略了其他所有人，只与这位植物学家谈了数小时之久。

到了子夜，当我向每个人告辞时，这位植物学家在主人面前一直夸奖我，说我是一个极富激励性的人，了解知识也比较广泛，还说我风趣、健谈，最后，他竟说我是个最有思想的谈话者。

健谈？是说我吗？我几乎都没有说话！如果我们刚才不换话题的话，即使我想谈也无从谈起。因为我对植物学方面只是一知半解。

不过我知道我已经这样做了，我仔细地、静静地倾听了他的话。我专心地听，因为我发现自己对他所讲的的确十分感兴趣，同时他察觉到了这一点，自然而然，这让他很高兴。这种倾听是我们对任何人一种尊敬和恭维的表示。

杰克·伍德福德在他的《恋爱中的陌生人》（*Strangers in Love*）一书中曾经说过："很少有人能拒绝接受那种专心注意所包含的谄媚与恭维。"

我告诉那位植物学家，受到了他热情的款待和指导，我多希望能拥有像他那样丰富卓绝的学识。的确，我真心希望如此。我也告诉他，希望能同他一起去田野散步，同时希望能再次见到他，并与他沟通交流。

或许就是因为如此，这位植物学家认为我是一个健谈的人，其实，我不过是一个善于倾听并且善于鼓励他谈话的人，仅此而已。

如何谈成一桩生意呢？成功的商业会谈的秘诀是什么？一位笃实的学者说过："一桩成功的生意往来没有什么神秘的诀窍，专心倾听他人正在讲的话，那是最重要的，再也没有比这个更重要的了！"

最强势的挑剔者，最义愤填膺的批评家，往往会在一个真诚忍耐、专心的倾听者面前软化下来！这位倾听者必须有沉稳的个性，他必须能经得寻衅者像一只巨兽似的张开嘴巴倾听。看看下面这个例子：

多年前，纽约电话公司碰上一个凶悍、蛮不讲理的顾客。他用最刻薄的字眼破口大骂接线生。后来他又宣称，他拒绝付款的原因是电话公司制造假账，同时他要向报社投诉做反面新闻，还要向"公众服务委员会"提出申诉。这位客人对电话公司提起了数起诉讼。

无奈，电话公司只能派出一位经验丰富、技巧娴熟的调解员给这位不讲理的客人做思想工作。调解员到那里后，并没有滔滔不绝用语言来感化这个客人，而只是认真专心地倾听这位好争论的客人的满腹牢骚。而在说话中间，他仅使用了简短的词，那便是："是！是！"并且表现出对客人委屈的深深同情。

这位电话公司的调解员来我们讲习班上时描绘了当时的情形：

他继续不断地大声斥责、抱怨。三个小时过去了，我还在耐心地倾听。后来我又陆续去了他那里几次，听他没发完的牢骚。前前后后我一共访问了他四次。第四次访问结束之前，他把我编为他始创的一个组织的忠实会员，他称为“电话用户保障会”；现在我仍是这个组织里的会员，可据我所知，除了这位老先生外，我是里面唯一的会员了。

此次访问中，我没多说一句话，我只是真诚地倾听了他所说的每一句话，每一点理由，并表现出同情的态度。他对我说：电话公司里从没有人这样跟他说过话，他们只是不停地粗鲁地打断他，而他对我的态度也渐渐有所改观，友善起来。在前三次中，我对他的事只字未提，第四次我用无声的语言完美地解决了这整桩案件。他付清了所有账款，不再找电话公司的麻烦，第一次撤销对“公众服

务委员会”的申诉。

毫无疑问，表面上看来是为社会公益事业而战，保障公民的合法权益不受无理剥削的“挑刺儿”先生，实际上所需要的只是自重感，而这种自重感是从挑剔抱怨中去获得的。当他从电话公司调解员身上获得自重感后，就不必再无缘无故地找那些不切实际、毫无意义的碴儿了。

第二节 微笑，缩短内心的距离

行动该追随着一个人的感受。可事实上，行动和感受是背道而驰的。所以你需要快乐时，可以强迫自己快乐起来。我们可以快乐地哼唱小曲，快乐地说话办事，就好像快乐始终萦绕在你身边一样。这样，用不了几分钟，快乐就会到来了。

我在纽约参加过一次宴会，其中有位夫人，她刚获得一笔巨额遗产。她似乎急于给人们留下一个良好的印象，所以不惜重金购买名贵的貂皮大衣、钻石和珍珠，可是她偏偏没有注意到自己脸上的表情——她那充满尖酸刻薄、自私的神情姿态。我想她压根就不明白，令男士们赏心悦目的是女士们表情中所体现出的那份气质神态，而不是雍容华贵的穿着打扮。

我们想给人们留下好印象，最有效的办法就是保持微笑。

查尔斯·施瓦布曾经告诉过我，他的微笑价值100万美元。他所暗示的或许就是这个真理。施瓦布之所以有今日的成就，这完全归功于他的人格魅力和他的那种特殊能力。而在他的人格中，最可爱的因素就是他那令人倾心的微笑。

有一次，我花了一个下午的时间去拜访雪弗立，说实在的，我很失望。他沉