



宇琦 张南◎编著

二十堂最有效的说话课·职场优势·精英必备

平凡人靠努力 聪明人靠口才

掌握了本书中的说话技巧和方法，你就在任何场合与面对任何人时都能从容不迫，潇洒自如，把各种话说得恰到好处，滴水不漏



中国华侨出版社

平凡人靠努力，聪明人靠口才

宇琦·张南

中国华侨出版社

目 录

前言 升级你的人际沟通智商.....	5
第一章 让他人“听”到最好的你.....	6
第1节 大多数人靠“听”来了解你.....	6
第2节 真诚是沟通的第一法则.....	8
第3节 与人交流前先认识你自己.....	9
第4节 自信才能展现独特魅力.....	11
第5节 积极进取的态度让一切沟通生动起来.....	12
第6节 生动地表达自己的看法.....	14
第7节 不要吝惜赞美对方与批评自己.....	15
第8节 用语言展现最好的你.....	16
第二章 给对方留下完美的第一印象.....	18
第9节 微笑是你的第一张名片.....	18
第10节 说好你们之间的第一句话.....	19
第11节 自然、亲切的举止让沟通事半功倍.....	21
第12节 用友善减少双方的距离感.....	23
第13节 用眼神传达你的真诚.....	25
第14节 牢记对方的名字.....	26
第15节 注重细节，让对方感受到你的重视.....	27
第16节 抓住对方的兴趣点谈话.....	29
第17节 学会倾听，这是对他人最好的尊重.....	30
第18节 增加自己的投入感.....	32
第19节 容忍与自己不同的观点、立场.....	34
第20节 别将自己的意见强加于人.....	35
第21节 为对方的尴尬保留一步台阶.....	36
第22节 记住过犹不及.....	37
第三章 掌握沟通方法，谁都可以成为“万人迷”.....	39
第23节 美好的品质是“万人迷”的基石.....	39
第24节 丰富自己的内心世界.....	40
第25节 良好的沟通技巧让你更受欢迎.....	42
第26节 激发他人对自己的兴趣.....	43
第27节 “万人迷”需要足够的感染力.....	45
第28节 不自恋、不自夸，细节展现自信风采.....	46
第29节 学会用开阔、温柔的胸怀对待他人.....	48
第30节 看到他人的优点.....	49
第31节 称赞对方最微小的进步.....	50
第32节 向对方多表现自己.....	52
第33节 不要羞于承认自己的错误.....	54

第 34 节	多从对方的立场想问题.....	55
第 35 节	真正持久的不是你的语言，而是你的个人魅力.....	57
第四章	如何让他入乐于帮助你.....	59
第 36 节	获得帮助前先要获得认同.....	59
第 37 节	虽是求助，沟通中仍要避免过于功利.....	61
第 38 节	未雨绸缪胜过临时抱佛脚.....	62
第 39 节	有技巧地说出自己的要求.....	63
第 40 节	对不同的对象应有不同的表达.....	66
第 41 节	鱼和熊掌可以兼得.....	67
第 42 节	激发他人高尚的动机.....	68
第 43 节	学习苏格拉底，使对方说“是”.....	70
第 44 节	人人所需要的是什么.....	72
第 45 节	要想钓到鱼，必须给鱼儿喜欢吃的鱼饵.....	73
第 46 节	获得帮助后让对方体会到你的感恩.....	75
第 47 节	在他人需要帮助时施以援手.....	77
第五章	学会在适当的时候说“NO”.....	80
第 48 节	良好的沟通并不以失去原则为代价.....	80
第 49 节	坦诚拒绝好过敷衍接受.....	81
第 50 节	委婉地提醒对方的错误.....	83
第 51 节	清楚表达自己的立场.....	85
第 52 节	用温柔的语气勇敢说“NO”.....	86
第 53 节	拒绝的关键在于真诚而非狡辩.....	88
第 54 节	对方在意的不是内容而是你说话时的态度.....	91
第 55 节	注意表达方式的技巧.....	92
第 56 节	使对方乐于接受你的建议.....	93
第 57 节	动之以情，晓之以理.....	94
第 58 节	使对方保住面子.....	95
第 59 节	有原则的你更有魅力.....	96
第六章	职场并不可怕——让 BOSS 欣赏你.....	99
第 60 节	从心态上消除对上司的抵触.....	99
第 61 节	决不和同事在背后议论上司.....	101
第 62 节	真诚同样适用于对待你的上司.....	102
第 63 节	记住业绩和表现是老板评价你的根本标准.....	104
第 64 节	少说多做是好员工必备条件之一.....	105
第 65 节	学会在老板面前表现自己.....	106
第 66 节	关键时候体现自己的价值.....	108
第 67 节	决不让老板看到、听到你的抱怨.....	110
第 68 节	与老板的交流更需技巧.....	112
第 69 节	向老板谏言不仅要真诚，还要谨慎.....	114
第 70 节	选择适当的时机为自己争取晋升或加薪.....	116
第 71 节	不断提升自我才是博得老板青睐的王牌.....	117
第七章	如何与同事相处融洽.....	120
第 72 节	融入你的集体.....	120
第 73 节	不要把自己孤立统一战线之外.....	121

第 74 节	不要轻易加入任何一个职场派别	122
第 75 节	在条件允许的范围内对同事坦诚相待	124
第 76 节	管住自己的嘴巴	125
第 77 节	不对人随便发号施令	126
第 78 节	学习团队协作的沟通技巧	127
第 79 节	避免与同事的正面冲突	129
第 80 节	间接委婉地指出他人的错误才不致招怨	130
第 81 节	不要轻视施小惠的作用	131
第 82 节	不当办公室的“间谍”	133
第 83 节	赢得同事的信任	134
第 84 节	不要过于计较一时的得失	135
第 85 节	该争取时要当仁不让	136
第 86 节	善待对手	137
第八章	锻炼演讲的沟通技巧	139
第 87 节	培养当众演讲的勇气和信心	139
第 88 节	提前做好充分的准备	140
第 89 节	大量的事例与数据让你的演讲更真实	142
第 90 节	让演讲充满生命力和感染力	143
第 91 节	从听众的立场出发	145
第 92 节	听众感受的不是技巧，而是真诚	147
第 93 节	用热诚打动听众	148
第 94 节	空洞、说教式的演讲不具有任何说服力	150
第 95 节	培养专业的演讲态度	151
第 96 节	完善语言表达的技巧	153
第 97 节	在演讲中体现属于你的风格和特点	154
第 98 节	通过演讲推销你自己	155

前言 升级你的人际沟通智商

我们生活在一个万事都被科学量化的“Q时代”，测量智商有IQ，测量情商有EQ，可你知道ICQ吗？ICQ全名是“人际沟通指数”，它衡量一个人与人沟通交流能力的指数。在人际交往中，IQ与EQ不可能在短短的相处中被人获悉，所以人们只能从你所表现出的ICQ中勾画对你这个人的整体印象。在这个沟通无所不在的时代，说话也是一种强大的力量，这种力量在当下得到了前所未有的发挥和张扬！

学说话成为了时代的主流，精英进阶的必修课，卡耐基骤然红火起来。为什么说卡耐基？他在“说话”这件事上有什么独特心法呢？

戴尔·卡耐基是美国著名的企业家、教育家和演讲口才艺术家。他被誉为“成人教育之父”。他在多年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。其主要代表作《沟通的艺术》、《人性的弱点》、《人性的优点》、《美好的人生》、《快乐的人生》、《伟大的人物》、《友谊的秘密》和《人性的光辉》、《卡耐基人际关系学》等都收在《卡耐基成功学全集》里。这些著作中蕴含了大量实用的说话沟通技巧，在出版后的几十年中，这些书影响了几代英豪的成长历程。卡耐基关于交际的众多名言也成了成功学或沟通学课堂上最常见的引用语，比如最有名的一句哲言是这样说的：“一个人的成功15%取决于你的专业知识，85%则取决于你的社交能力，只有你掌握了与人交往的技巧，你就会拥有一个好人缘，在通往成功的道路上，你才能左右逢源，如鱼得水！”

《向卡耐基学习99堂说话心法》囊括了卡耐基著作中关于口才艺术的精髓，以社交与口才为基点，把语言与人性有效地结合在一起，旨在告诉广大读者如何运用口才在社会交往中立于不败之地。全书按照说话情景分类为八个章节，每个章节下设情景小节，囊括了生活、职场、商界、演讲中的99条说话心法。以卡耐基对说话技巧的经典评述切入话题，辅以生动而贴近当下中国实际的说话沟通案例，让读者身临其境，体会高效沟通的魅力！如果能够深刻领悟这本书中所蕴含的说话理论与实践精髓，抓住沟通对象的心理状态，发挥自己的语言特长，你的人生会更加精彩成功。

第一章 让他人“听”到最好的你

卡耐基关于交际最有名的一句哲言是这样说的：“一个人的成功 15%取决于你的专业知识，85%则取决于你的社交能力，只有你掌握了与人交往的技巧，你就会拥有一个好人缘，在通往成功的道路上，你才能左右逢源，如鱼得水！”人人都渴望成功，更渴望被他人认可、接纳和喜欢，但很多人发现，要做到在社交场合如鱼得水，成为受他人欢迎的社交宠儿，并不是一件太容易的事。回想一下过往经历，你是否曾经因为在社交中受挫而怀疑自己、否定自己？其实，问题的关键不在于你不够好，而是你没有把自己的好展现给别人。他人常常通过你的语言得到对你的初步认知，因此，要想让他人看到你的好，首先就要努力提升自己的语言表达和沟通能力，让他人“听”到最好的你！

第 1 节 大多数人靠“听”来了解你

在最初的社会交往中，他人对你的认识绝没有达到探索你的心地是否善良、品行是否端庄、学识是否渊博的深度，人们往往是通过你的语言、表情和动作来对你作出评价，其中最为重要的是你的语言表达，换句话说，大多数人是靠“听”来了解你！

你知道为什么有些人让你感觉“酒逢知己千杯少”，又有些人让你感觉“话不投机半句多”吗？

你知道为什么有些人貌不惊人，却显得魅力十足，有的人容貌俊美却让人感觉庸俗无趣吗？

你知道为什么有些人学历不算太高却连连升迁加薪，而拥有高学历的人却在原地止步不前吗？

……

似乎所有人都明白一个真理：人是社会的人！作为社会的一分子，我们无时无刻不与社会中其他的组成者发生千丝万缕的联系，也始终能够被他人接纳、欣赏、喜欢。但是，是否每个人都能在社交活动中受到他人的欢迎呢？答案显然是否定的，因为种种迹象表明被人际交往困扰的人远远多于在社交场合如鱼得水的人。不如我们现在来做个小小的测试，你可以对照一下自己：

- 1.我怕在重要人物面前讲话。
- 2.在人面前脸红让我很难受，但却抑制不住自己脸红。
- 3.聚会及一些社交活动让我害怕。
- 4.我常回避和我不认识的人进行交谈。
- 5.被别人议论是我最讨厌的事情。
- 6.我害怕当众讲话。
- 7.我不能在别人注目下做事。
- 8.看见陌生人我就不由自主的心慌。

9.我会梦见和别人交谈时出丑的窘样。

如果你自身的状态符合以上情形中三条甚至更多，那么无论你是否承认，我们都几乎可以确定，你并不太享受自己的社交活动，甚至常常觉得与他人交往简直是种折磨！

生活和工作中有太多这样的“为什么”，我们不能简单地将它们完全归因于能力或是道德上的优劣。但如果你注意观察就会发现，在上面那些情况中，之所以会出现不同的结果，往往是当事人的话语起了关键的区分作用。

传说孔子教导学生时，依学生的专长分为四科，它们分别是德行、言语、政事、文学。其中较少受到注意又最耐人寻味的就是“言语”一科。如果说孔子的时候也选课代表，那么“言语”这门课的课代表当属宰我与子贡了，《论语》中他们经常有卓越口才的展现，这两个人也由于出众的口才成为孔子七十二门徒中的佼佼者。

说话是个人生命的具体表现形式，言语的传播力、感染力与影响力，又远远超过了行动。《易经》上说：“出其言善，则千里之外应之……出其言不善，则千里之外违之。”做个说话高手，某种程度上讲则是强势的掌控力和话语力。在现代社会，说话高手并不意味着张扬和外放，而是勇于表达自己的自信明证。俗话说“酒香不怕巷子深”，但如今，这句话要改成“酒香也怕巷子深”才对。人才未必有口才，而有口才者必定是人才。一个人如果语言表达能力不足，他的能力就会被人低估。每个人都具有能言善辩的潜能，也都能成为占尽世间便宜的说话高手，但很大程度上取决于我们自身去开发这种说话高手的潜能。

当你在社交中遭受挫折的时候，大概不止一次地问过自己：“到底问题出在哪里？我长相正常，即便不是倾国倾城，也还没到影响市容的地步；我心地善良，谦虚有礼；我学识渊博，爱好广泛；我……”没错，你是很优秀，但你从根本上弄错了一个关键的问题：在最初的社会交往中，他人对你的认识绝没有达到你的心地是否善良、品行是否端庄、学识是否渊博的深度，人们往往是通过你的语言、表情和动作来对你作出评价，其中最为重要的是你的语言表达，换句话说，大多数人是靠“听”来了解你！

弄清出了问题，相信你开始逐渐醒悟，为什么明明智商可以得到90分的你，在社交对象那里却永远只能拿到60分，根本原因就在于90分的内涵却只让你表达出60分来，对方只听到60分的内容，当然也就只能给你打上60分咯！

现在，在这里，让戴尔·卡耐基来引导你重新学习关于人际交往的经典理念，不断完善、提升自己的社交技巧，把自己最好的一面展现出来，让他人“听”到最好的你！

小细节测出你举例“说话高手”有多远

1、雨下的（）

a 倾盆大雨→2 b 阴雨绵绵→3

2、吃饭都（）

a 狼吞虎咽→4 b 细嚼慢咽→5

3、走路走的（）

a 急急忙忙→5 b 不慌不忙→6

4、说话（）

a 含糊不清→7 b 吱吱喳喳→8

5、站在喜欢的人身边心就（）

a 不知所措→7 b 噗通噗通→9

6、想起快乐的事就（）

a 傻笑→8 b 微笑→9

7、在鬼屋里觉得（）

a 全身颤抖→A b 发寒发毛→B

8、和尚的头（）

a 光的发亮→B b 滑溜好摸→C

9、压力沉重的（）

a 让人焦虑→C b 精神不振→D

瞧瞧你是“说话高手”吗？

A、你是个说话高手

你可是典型的说话高手。

尤其对于你经历或是你感动的事情，你都能说的神龙活现，使对方听的津津有味。如果想要与对方成为好友，只要以你的兴趣或身边事物为话题，就能引起对方的兴趣，提升对方对你的好感。

B、你谈吐幽默、擅长组织

你也是个说话高手。擅长将话题内容加以整理，然后再简洁有趣地说给大家听，相同的话题讲愈多次，你的技巧就变得更棒，所以平常可以请家人或朋友充当你的倾听者，多多练习后，自然就愈说愈顺了。

C、你是个好的相声者

你应该说是个配合高手。自己一个人说话时可能不怎么有趣，但一旦有个与你志气相投的人在场，你们就会像相声表演一样，会把气氛弄得很热络因此你应该算是个沟通高手，且也很能跟人协调。算是个有人缘的人。

D、你是个温柔贴心的倾听者

你是个倾听高手。你有颗温柔体贴的心，别人与你相处会觉得轻松自在。任何人在你的面前就会很自然地心事说给你听，所以你应该是个让人信赖的好对象。如果碰见想认识的人，不妨问他些日常生活事物，就算是再难相处的人也会打开心扉与你交往。

第 2 节 真诚是沟通的第一法则

任何讲述关于沟通方法的秘籍，都离不开一个基本前提——真诚，真诚是沟通的第一法则！人与人之间的互动是一个偏重个人感受的过程，而个人感觉是如此敏锐，以至于真诚与虚伪在它面前一目了然。无论原本是出于怎样的目的进行交往，没有人希望自己的社交对象缺少诚意。无论多高明的社交技巧，离开了真诚，都将显得空洞苍白，缺乏打动对方的力量。正如卡耐基所说：“关心他人与其他人际关系的原则是一样的，必须出于真诚。不仅付出关心的人应该这样，接受关心的人也应当如此。”

Jack 是一名年轻的公司职员，拥有想要成功的热忱，也深知良好的人际交往对成功的重要性。当决定提高自己的社交技巧后，Jack 开始仔细研读关于人际关系的著作，并且作了详细的笔记，每天睡觉前，Jack 都会拿出自己厚厚的笔记本，一条一条温习人际交往学中的“应该”与“不要”：首先，当你第一次与他人会面，应该先与其做眼神的交流，对他微笑，不要让他感觉到距离和生疏……通过这样高强度的训练，Jack 是否如愿以偿成为社交高手了呢？答案却是没有！Jack 不止一次在朋友面前抱怨说：“人际交往书中提到的技巧我几乎一字不差地背下来，也完全按照那些方法实行，可为什么我在办公室里还是不受欢迎，原本由我负责的客户却不想跟我继续合作下去……我想如果不是我的那群同事有问题，就是写那些指导人际交往的书的作者们根本在胡说八道！”

Jack 的经历难免让人有些疑惑，难道那些人际交往准则真的毫无用处？但当你深入了解 Jack 的情况后，相信你能帮他找到症结。没错，Jack 每天都在严格按照各种社交准则实践，但朋友们从他那里听到最多的是却是某某客户是如何小气抠门，某某同事的着装如何不入流，他甚至没有注意到办公室里坐他对面的同事 Linda 因为生病三天没有来上班……Jack 努力地学习各项社交技巧，却忽略了最重要的一点：真诚！他可以学会怎样在交往中适当地运

用自己的眼神、语气和动作，但若没有起码的尊重和真诚作为基石，都只是机械地照搬教条，很难打动任何一个交往对象。

人与人之间的互动是一个偏重个人感受的过程，而个人感觉是如此敏锐，以至于真诚与虚伪在它面前一目了然。在与他人交流的过程中，我们几乎无时无刻不在关注：“他对我正在描述的事情真的感兴趣吗？他是真诚地要跟我探讨这个问题吗？”这固然是由我们渴望被重视的人类共性所决定，但必须承认，这种共性让我们对真诚的感受力大大提高。真诚是发自内心的信号，我们可以把它比作无形无色但又确实存在的磁场或是电磁波，这是任何表情或动作都无法伪装的。

在人际交往的过程中，真诚比交际技巧更为重要，甚至很多时候真诚足以弥补任何技巧上的不足。

卡耐基说：“只要对别人真心感兴趣，你的朋友就数不胜数。”他在著作里提到这样一个事例：他曾问起被称为“魔术师中的魔术师”的霍华·哲斯顿关于其成功的秘诀，哲斯顿说，并不是因为他的魔术知识特别优越，事实上关于魔术手法的书已经成百上千本，而且魔术界不下数十人跟他懂得一样多。但他有两样东西，其他人没有。一是他能在舞台上把自己的个性展现出来，他是一个表演大师，了解人类天性，他的每一个手势、语气，每一个眉毛上扬的动作都在事先仔细地预习过，而他的动作也配合得分秒不差。第二点，也是最重要的一点，是他对别人真诚地感兴趣。他说，魔术师与观众的交流，其实也是一个互动的人际交往过程。许多魔术师会看着观众，却在心里说：“坐在底下的那些人是一群傻子，一群笨蛋，我可以把他们骗得团团转！”但哲思顿的方式完全不同，每次一走上台，他就对自己说：“我很感激，因为这些人来看我表演。他们使我能够过上一种舒适的生活。我要用最真诚的态度，把我最高明的手法，表演给他们看。”而这种真诚，台下的观众一定能够感受得到，也因此更加欣赏他的表演！

同样的道理，在日常生活的人际交往中，只要你付出真诚，对方一定能有所感受，所以，当你决定提高自己的社交技巧之前，请先静下心来，走进自己的内心，问问自己：我储备好了足够的真诚了吗？我是真心想要去了解别人，喜欢别人吗？做到了这一点，你会发现，建立良好的人际关系并不太难！

第3节 与人交流前先认识你自己

古希腊德尔斐神庙有一句流传千古的铭文：人啊，认识你自己！在这里，我们也将这句话作为人际交往的必修一课。也许你会有疑问：“我是要学着去认识别人，跟别人打交道，又怎么会要先认识我自己呢？”不要急，与人交往决不是你一个人的事情，我们不断强调：人际交往是一个互动的过程，你和交往对象构成这一互动的两个主体，你们不仅需要认识对方，更需要认识自己。

有个寓言故事，说的是小毛驴和小猴共同生活在一个主人家。一天，小猴玩得起兴，就爬到了主人家的房顶，上蹦下跳的，主人一个劲地夸小猴灵巧。为了得到主人的夸奖，小毛驴也爬到了房顶，费了好大劲，但是却把主人的瓦给踩坏了。主人见状，便大声赶它下来，并又打了它一顿。小毛驴感到很委屈：为什么小猴能上房，而且还能得到夸奖，而我却不能呢？小毛驴的问题在哪里呢？是它没有认识自己、不知道自己能力的缘故。同样的道理，人际交往是极具个人色彩的过程，不同的人，适用的交往方式不尽相同，倘若在与人交际之前没有正确认识自己，单纯照搬别人的交往技巧，只会弄巧成拙，适得其反。

成功的人际交往，不是要你为了迎合他人，而把自己改造得面目全非。事实上，任何人都有权保留自己的真实面貌和原则。在学习社交技巧的过程中，你需要做的是对自己进行一次从外表到内心的彻彻底底的认知与剖析，这一程序关系重大，不可省略，因为它将决定你

在社交中的潜在心理定位，并将引导你扬长避短。

一位资深的心理医生讲述了这样一个案例：一个名牌大学的研究生，20多岁、高高大大的男生，来诊所找到她，对她说：“大夫，我真的很痛苦，我在学校里品学兼优，人际关系也不错，可我觉得自己活得很累，我不知道自己到底是什么样的人，喜欢什么，想要做什么……在跟同学交往的时候，我总是在迎合他们的喜好，说他们喜欢听的话，哪怕是违心的，跟他们混在一起玩我觉得无聊透顶的魔兽争霸……我必须这么做，因为我要融入同学们的圈子，可是好多时候我都觉得活得不像自己，生活没有意义……”一个在外人看来非常优秀的研究生，却饱受困扰，最关键的症结就在于他没有正确、真实地认识自己，甚至在社交中完完全全丢掉了真我。适当的迎合以及其他社交技巧确实是提交人际交往能力的行之有效的方法，但它们只对你的社交起辅助作用，在与人交往的过程中，能够打动他人的，最重要的，还是你本人的个性与内涵！

不妨选一个空闲的时间段，站在镜子前面，仔细地观察自己。关于照镜子，伟大的思想家克里希那穆提在《重新认识你自己》中有过一段富有哲学意味的描述：“现在有一面镜子，在其中你可以看到完整的自己，看到自己心里所有的事情，所有的感觉、动机、嗜好、冲动及恐惧。这面镜子就是关系的镜子：你与父母之间的镜子，你与老师之间的镜子，你与河流、树木、地球之间的镜子，你与自己思想之间的镜子。在其中，不是看到你希望的形象，而是看到你真实的情况。我可以观察自己如何和别人说话，我对能够给我东西的人特别礼貌，而对那些不能给我东西的人却粗鲁又轻蔑。我对那些令我畏惧的人特别用心。重要人物进来时，我赶忙站起来，但是佣人进来时，我却毫不在意。所以观察我自己在关系中的表现，我会发现自己是怎样错误地表达对别人的尊敬。同时我也能从我与树木、鸟儿、观念及书本等的关系中，发现自己的真相。”

没错，我们所说的认识你自己是一种自省，既包括外表，更包括内心。了解自己是怎样的人，外向或内向、有着怎样的喜好，乐于聚会、和朋友们打闹还是宁愿自己待在家里看书、听音乐；偏好怎样的交际模式，热情洋溢或是君子之交淡如水？当你一层一层找出这些问题的答案后，你已离真实的自己越来越近，接纳这个真实的自己，并以这种对自我正确、直接的认识作为你走出家门、广交朋友的基石。

但需要注意的是，认识自己是要认识并顺应你的本性，让自己在人际交往中保持真我，自然而然地完成与对方的交流，但绝不是要你纵容自己的不足。也许学习了自我的认识方法后，你会对着镜子里的自己说：“我本来就是生性羞涩、不善交际的，好吧，我接受这一点，我认命了，我不会再努力尝试改善自己的沟通技巧，我就安心做那个不受欢迎的人好了……”也许你生性羞涩，但谁说内向的人就不能拥有好人缘呢。天性也许无法改变，但个人的表现和沟通的技巧却可以不断改进。而且，很多时候，你怎么就能确定你所认识到的是真正的自己呢？你怎么就能确定你真的是无可救药的社交白痴呢？

游戏：认识你从未意识到的潜能

不如我们来做个游戏，证明很多时候你对自己的了解并不那么精确：

这是一个很简单的游戏，请你跟着我认真地做。

首先，请给自己定个目标，内容是10秒钟内您的双手能拍多少次掌。

定好了吗？

20次？30次？50次？

你想过您真的只有这么些能耐吗？您的目标只停留在这么低的层次上吗？您还可以做得更好吗？

再给您一机会，给自己重新定个目标。

好，准备，计时开始

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 停

多少次？

告诉你我最初做这个游戏的结果，第一次目标是 30 次，因为我粗略计算了一下，每秒钟 3 次差不多了。在教练施加压力后，我定了 50 次，心里想拼一下也许能拼出 50 次，最终我拍了 62 次。

是不是内心会有点触动？原来有一部分潜力是自己没有意识到的！同理，不要对自己的社交能力下过于绝对的判决书，也许你身体里藏着一个充满力量与社交热情的另一个你，只是它需要你不断呼唤、挖掘，才肯跳出来跟你合二为一。

所以，不要拿对自我的认识和接受作为纵容自己原地踏步的借口，认识自己，选择最适合自己的社交方式；完善自己，让自己试着享受社交的乐趣！

第 4 节 自信才能展现独特魅力

自信无论是在学习、工作以及交往中都很重要，一个成功的人，一定要有“我能行”这样一种强烈的成功意识和自信心。成功的道路总是充满艰辛，高呼“我能行”，其实就是要在这一条充满艰难险阻的道路上强化心中那个积极的、理想的自我形象，战胜和排除消极的自我形象的干扰，用自信来融化存在于心中的某一角落的自卑。

卡耐基的一生几乎都在致力于帮助人们克服谈话和演讲中畏惧和胆怯的心理，培养勇气和信心。在“戴尔·卡耐基课程”开课之前，他曾作过一个调查，让人们说说来上课的原因，以及希望从这种口才演讲训练课中获得什么。调查的结果令人吃惊，大多数人的中心愿望与基本需要都是一样的，他们是这样回答的：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在，很害怕，使我不能清晰地思考，不能集中精力，不知道自己要说的是什么。所以，我想获得自信，能泰然自若，当众站起并能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的思想，在公共场所或社交人士的面前侃侃而谈，富有哲理且又让人信服。”

小陈是一名高二女生，外表清秀、文静内向、学习用功，成绩也不错。小陈的父亲经常因公出差，即使在家时也少言寡语，而母亲的工作也很忙，母女间交谈甚少。自从上了高中，小陈觉得自己没有什么知心朋友。

小陈第一次来到咨询室时，表情有些紧张，动作有些僵硬。小陈说她很害怕当着众人的面讲话，会感到很紧张、尴尬，甚至会全身僵硬。上学期的政治课上，轮到她进行课前三分钟演讲，她知道自己会紧张，于是课前花了大量时间准备，内容背得滚瓜烂熟，可一上台就紧张得满脸通红，全身僵硬，不敢看台下的师生，结结巴巴，准备好的内容根本就没用上。下周的地理课又要轮到她演讲了，小陈想起上次政治课的经历，非常焦虑。

进而，小陈又说到她很希望和别人多交流，但总是不敢主动和人说话，不敢参加活动，因为她觉得自己长得很难看，别人会不喜欢和自己交往。她也试过主动和别人交谈，但有时别人没理她，她就认为别人是故意不理自己，觉得很难过，就不敢再与别人讲话了。

小陈的症结就在于缺乏自信，认为自己长得很难看，担心别人不喜欢自己，猜疑别人对自己有意见，担心在别人面前暴露缺点，这种种负面的自我评价与消极的认知方式，对她都是强烈的消极暗示，加强了她的人际焦虑与敏感。因此，必须让小陈意识到这些消极心理暗示的作用，增强她对积极心理暗示的信心，以有意识的积极暗示来增强自信。

我们可以和小陈一起设计一些积极的心理暗示语，如：“其实我挺好看的，特别是笑起来的时候”“别人没理由不喜欢我”“我已经准备得很充分了，我的演讲一定能成功！”“没问题，大家一定会喜欢我的演讲的！”“我考试能考好，演讲一定也能讲好！”等等。让小陈尝试每天面向镜子，对镜中的自己微笑，并反复默念那些积极的暗示语，通过努力，小陈慢慢建立起自信，也因此变得更加优秀。

自信无论是在学习、工作以及交往中都很重要，但如何才能建立起充分的自信呢？最为

重要也是最关键的一点就是从内心深处接受、认可你自己。要知道没有绝对完美的人，看清自己缺点，改正那些可以改变的，对于那些不能改变的，不妨用一颗平常心去接受它。比如说，如果你正在为自己个子不高而苦恼，可以在心里暗示自己：“没错，我没有模特般的身材，我接受这个现实。但这个世界能够当模特的人又有几个呢？我有除身高以外的别的优势，我的性格很好，人也很聪明……”从心理学的角度来说，只有你真正接受了自己的不足，才能完全解开这些心结，建立起真正的自信。

从小陈的案例我们可以学到另一个行之有效的方法：每天大声地连续呼喊：“我能行”。一个成功的人，一定要有“我能行”这样一种强烈的成功意识和自信心。成功的道路总是充满艰辛，而成功者在走向成功的道路上，他们的内心也往往充满着矛盾和斗争。高呼“我能行”，其实就是要强化心中那个积极的、理想的自我形象，战胜和排除消极的自我形象的干扰，用自信来融化存在于心中的某一角落的自卑。

还有一个非常有效的办法——展现自信的肢体语言。自信的肢体语言可以让你在人群中更突出，让别人更容易注意到你。日本形象专家、《如何成为有魅力的人》作者西松真子表示，最有自信的姿势是下颚微微上扬，与地平线保持大约 10 度左右的角度。此外，当你与人交往的时候，随时带着善意的微笑，也能让他人感受到你发自内心的自信和力量。

正如卡耐基曾经说过“一个人除去了畏惧，建立了自信之后，他的视野就宽了，领域就广了。”相信在你运用学到的方法帮助自己建立自信后，你会发现，你的世界焕然一新！

第 5 节 积极进取的态度让一切沟通 生动起来

美国成功学家罗曼·皮尔说“态度决定一切”，拿破仑·希尔把积极心态作为成功的第一原则，这些理念同样适用于人际沟通！人的内心感受与外在表现出来的态度具有很强的感染力，没有人喜欢跟颓废、心灰意冷的人呆在一起，更没有人愿意总是和一个悲观厌世的人谈论生活的无趣。所以，在你准备走进会客室或公共场所前，握紧双拳，让自己充满乐观、向上的力量。记住，积极进取的态度能让一切沟通生动起来！

卡耐基主张积极进取的人生精神，卡耐基的名言“逆境是磨练人的砾石”，显示出他即使在遭遇逆境时也要抱着一股积极进取的精神。

在参与交流时，你会发现，往往各方沟通者的心态是不一样的，主要的沟通产生的结果也大不相同。有的人不愿意承担责任，这样的人参与沟通，他们总是让别人出主意想办法，当对方的意见于自己有利时，他就赞成，于自己不利时，他就反对。有的人喜欢玩“事不关己，高高挂起”的游戏，把自己当成一个旁观者，不管他人的意见对整个局面的改观是否有利，不管发言者的意见是对是错，他总是个旁若无人的样子。有的人看不清事业的前景，对前途失去信心，阴暗的心理将给沟通带来负面的影响，甚至产生伤害。

在当前的社会，就业已经成了一个颇受关注的热点问题。在巨大的就业压力下，什么样的人是企业所需要、有关调查表明：现代企业用人，最先考虑的是员工的 MQ“态度”（占 54.9%），然后才是属于 IQ 的“能力”（占 20%）和属于 EQ 的“相处”（占 13.2%）。如今，很多部门、单位取才的关键已经从“能力”转为“态度”，最重视的是属于 MQ 范围的“工作态度”、“敬业精神”、“团队合作”。

曾听过这样一句话：世上没有绝对不好的事情，只有态度绝对不好的人。想来也的确如此，想想一些连自己态度都调整不好的人，他们又怎能处理好比态度更为复杂的其他事情呢？所以，不少教育专家认为：在竞争日益激烈的当今社会，具有高标准 MQ 的人，一定会受到信任和尊敬，也自然会获得更多的成功机会。

某地教育局在当年毕业的大学生中招聘了三名教师。他们经过三个月培训后，走上了工作岗位。

甲开始时对工作很有新鲜感，干得挺欢。可是不久，面对单调而繁杂的教育工作便厌烦了。在他的眼里，干教师这一行是不会有出息的，既赚不了大钱也出不了大名，另找工作吧，又没那么容易。于是他消极地对待工作，班主任工作也不干了，课外辅导课也不开了，作业批改也不勤了。由于态度不好，他心情很烦躁；而心情一烦躁，工作纰漏就多，学生对他的教学意见也很大；负面的反映越多，心情就更烦躁……因此，他常常陷入这种恶性循环的怪圈中。

乙工作了一段时间后，也觉得教育工作实在是单调而繁杂，不过他想，当今社会分工越来越细，什么工作干久了都会感到单调。于是，他静下心来，认真学习各项业务，苦练基本功。因而，他不但整天乐呵呵的，还很快成为业务尖子，教育教学工作受到了领导和学生们的一致好评。

丙熟悉教学业务后，发现教育工作还有不少地方需要改进。于是，他在教育工作中大胆改革创新，不久摸索出了一套颇具个人特色的教育方法，使他任教班的教学质量比其他平行班高出许多。一年后，他设计出一种“快速阅读学具”，极大提高了学生学习语文和英语的兴趣，让同行佩服不已。五年后，他与别人合作，撰写出版了《深入学生心灵的教育艺术》一书。

十年过去了，甲仍然是一名教学业绩低下、心情糟糕的教书匠；乙成了学校颇有成绩的教务部主任；丙在被评为特级教师后，又调到另一所重点学校担任年级主任去开创新的业绩了。

甲乙丙三人的故事耐人寻味。我们的日常工作大多是繁重、琐碎的，如果没有一个良好的态度，那人生将不堪重负。唯有积极应对，乐观地接受挑战和应付麻烦事，人生才会变得有意义起来。而从旁观者的角度来说，对于甲乙丙三人，你更愿意跟谁打交道呢？答案不言自明。

一个人的心态是他成长的产物，人一生都在培养自己的心态，有的向积极思维方向，有的向消极思维方向。积极思维带来优良品质：自信、乐观、正直、无私、慷慨、宽容、忠诚、勇敢、坚定、坚强、果断、进取、博爱、责任、信任、尊重、百折不挠等；消极思维形成所有负性品质：自卑、悲观、吝啬、狭隘、虚伪、懦弱、欺瞒、自大、责怪、贪婪、犹豫、恐惧、抑郁、怨恨、恼怒、急躁、回避责任等。

积极心态给人生带来光明，消极心态把人生带进黑暗。林语堂先生说中国人太熟悉三个字了：不可能！消极心态的特征就是这三个字。积极心态就是对事态的积极面关注，并在行动上向积极面推进，即使是消极面也以平静的心态予以接纳，这就是积极心态的特征：不可能！

有了积极的态度并不能保证你立刻成为社交场的王者，但可以肯定的是，积极乐观的态度定会改善你的人际交往，它开启你与他人心灵沟通的第一扇门！因为他人能够从你积极进取的态度中感受到你蓬勃的生命力，这让他人感到愉悦，有谁不喜欢跟能够带给自己愉悦的人打交道呢？

正如卡耐基在他的著作中所论述的：“当你出去外面的时候，把下巴往里收，抬头挺胸，使你胸部充满了新鲜的空气。遇到朋友时，跟他握手，必需要把你心神灌注在你手掌中。别怕误会，别想不愉快的事，不要让你的仇敌侵入你意识中，跟朋友就这样握手。”

要在你心目中，确定你喜欢做的是什，然后方向不变勇往直前的去做。当你精神集中在你喜欢做的事业上时，在往后的岁月之中，你会发现你所渴望的机会，都被你掌握住了。你要时时把自己想象作怀有才干，待人诚恳，有益于社会的一个有用的人。你有了这种想法后，会时时刻刻的改变你自己，使你的人格渐渐变成这种典型。你必需知道，一个人的思维

力，能形成一股极大的力量。

保持一种正确的心理状态——勇敢、诚实，和乐观。正确的思想，能启发创造力。很多成功的起始点都是理想和欲望，做事情时用坚定的理想给自己以积极的暗示，你的成功几率也会大大高出预期哦。

第6节 生动地表达自己的看法

说话谁都会，但把话说得生动好听，通过说话给别人留下良好印象，却未必是每个人的专长。每个人都喜欢跟妙语连珠的人交流，因为追逐快乐是人的天性。很多时候，同样的意思，不同的表达，可能会有截然相反的效果。所以，开口说话前，记得在心里想想怎么样可以更加生动地表达，这将让你与他人的交流更加顺畅！

社交中的语言表达，特别是职场中的语言表达，很大程度上决定你的人际交往的成败。我有个朋友叫肖兰，小姑娘年轻干练、活泼开朗，入行没几年，职位迅速上升，很快成为单位里的主力干将。最近，新老板走马上任，一开展工作，就把肖兰叫了过去：“肖兰，你经验丰富，能力又强，这里有个新项目，你就多费心盯一盯吧！”

受到新老板的重用，肖兰欢欣鼓舞。恰好这天要去周边城市谈判，一行好几个人，坐公交车不方便，人也受累，肖兰打算包车出行。几年的职场生涯让她懂得，遇事向老板汇报一声是绝对必要的。于是，肖兰来到老板跟前：“老板，我们今天要去，”肖兰把几种方案的利弊分析了一番，接着说：“所以我决定包一辆车去！”汇报完毕，肖兰发现老板的脸不知道什么时候黑了下来。他生硬地说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧！”肖兰呆住了，她万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被打回了“回票”。

肖兰凡事多向老板汇报的意识是非常正确的，但她的症结就在于表达不当。肖兰在跟老板说的是：“我决定包一辆车！”在老板面前，说“我决定如何如何”是不合时宜的，这让老板觉得生硬、强势，试问哪个老板愿意听到下属用这样的方式来提要求呢？

如果肖兰能这样说：“老板，现在我们有三个选择，各有利弊。我个人认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，帮我做个决定行吗？”老板听到这样的话，绝对会做个顺水人情，答应她的请求，这样岂不两全其美？只是换一种灵活、生动的表达方式，就能起到事半功倍的效果，何乐而不为呢？

由此可见，说话谁都会，但把话说得生动好听，通过说话给别人留下良好印象，却未必是每个人的专长。每个人都喜欢跟妙语连珠的人交流，因为追逐快乐是人的天性。很多时候，同样的意思，不同的表达，可能会有截然相反的效果。所以，开口说话前，记得在心里想想怎么样可以更加生动地表达，这将让你与他人的交流更加顺畅！

怎样才能让自己的表达更生动、有趣，富有吸引力呢？首先，要记住，在交谈时，有一些话题是绝对需要避讳的：不谈对方深以为憾的缺点和弱点；不谈上司、同事以及一些朋友们的坏话；不谈人家的秘密；不谈不景气、手头紧之类的话；不谈一些荒诞离奇、黄色淫秽的事情；不询问妇女的年龄、婚否、家庭财产等事情；不诉个人恩怨和牢骚；不述一些尚未明辨的隐衷是非；避开令人不愉快的疾病详情；忌夸自己的成就和得意之处。

另外，应该从以下几个方面加以练习

1.努力使自己放松。要想说出让他人觉得妙趣横生、想要继续听下去的话题、词语，首先你要有轻松、愉悦的状态。试想，当你面对一个过于紧张、气息不稳甚至手忙脚乱的交谈者，恐怕任何话题都不能引起你的兴趣！

在某种意义上说，“呼吸”和“气息”是一个意思，因而调整呼吸就是“使气息安静下来”。说话时发生不正常情况通常都是这样的顺序：怯场——呼吸紊乱——头脑反应迟钝——说支离破碎的话，因此调整呼吸会使这些情况恢复正常。

说话时全身处于松弛状态，静静地进行深呼吸，在吐气时稍微加进一点力气。此外，笑对于缓和全身的紧张状态有很好的作用。微笑能调整呼吸，还能使头脑的反应灵活，话语集中。

2.寻找一些让他人感兴趣的话题。在日常的人际交往中，我们可以注意观察人们的偏好，哪些话题更吸引他而哪些不吸引？为什么？当你开口时，注意讲一些能引起别人兴趣的事情，一个能让对方感兴趣的话题已经具备了生动有趣的基调。

3.回避你不了解或不感兴趣的话题。在与人交谈的过程中，有两类话题需要避免的：首先应该避免你不了解的事情。一知半解、似懂非懂、模模糊糊地说一遍，不仅不会给别人带来什么交流的快感，反而给人留下虚浮的坏印象。若对方就这些对你发起提问而你又回答不出，交谈就更加无法继续下去。其次是要避免你不感兴趣的话题，试想连你自己所谈的都不感兴趣，怎么能期望对方因你的话题而兴奋起来呢？如果对自己毫无兴趣的话题故作振奋，对方反而会觉得你不够真诚，让交谈的效果大打折扣。

4.拓展眼界，丰富话题内容。有了适宜的话题，更要有充实这个话题的内容。内容来自于你的学识、阅历以及你对生活观察和感受。我们往往可以从一个人的言谈看出他丰富的内涵及对生活的炽烈感情。因此，要想成为真正的社交高手，需要不断拓展自己见识的广度和深度，在面对任何交谈者的时候，都能对你们共同感兴趣的话题侃侃而谈。

5.注重积累，不断提高表达技巧。好的话题和充实的内容固然重要，但好的表达方式也不容忽视，而这正是本小节着力论述的中心。大多数人并不是生来就懂得说话的艺术，而需要后天不断的努力练习，而这是一个日积月累的过程。究竟如何积累，你需要从三方面着手：一是多看书、多思考，当你的文学和知识底蕴达到一定深度之后，自然能做到言之有物、谈笑风生；二是生活中留心观察，看看那些善于表达的人喜欢用什么样的表达方式、什么样的神态和肢体语言，相信从他们的交流中你能领悟到关于表达的不少有用的东西；三是多练习、多实践。再好的表达技巧，如果没有付诸实践，都只是纸上谈兵。因此，在用心积累的同时，要注意在与人交流的过程中多加练习，只有多练，这些技巧才能真正成为你自己的。

通过这几方面的练习，你会发现，原来把话说得生动、有趣也并不是那么难。生动的表达将会给你的人际交往添上丰富的个性色彩，让你跟对方的整个交谈都鲜活起来！

第7节 不要吝惜赞美对方与批评自己

林肯曾说：“每个人都喜欢受人恭维。”威利·贾姆士也这样说过：“人类天性至深的本质，就是渴求为人所重视。”他并不是说“希望”，或“欲望”，或是“渴望”，而是说了“渴求”为人所重视。人人都渴求被他人认可和赞美，当你发自内心去赞美对方的时候，这比做其他任何事都更能让对方心情愉悦，跟你亲近起来。

卡耐基曾在著作中提到另一个卡耐基·思地1卡耐基之所以取得惊人成就，非常重要的一项原因就在于：他总是公开地称赞他的同仁。甚至于在他的墓碑上，还称赞他的助手。这是他为自己所写的碑文：“埋葬在这里的，是个知道如何跟比自己聪明的人相处的一个人。”

司华伯曾这样说：“在我一生的广阔交往，和世界各地知名之士见面中，我还没有找到一个人，无论他如何伟大，地位如何崇高，不是在被赞许的情形下，比在被批评的情形下，更能够成就伟大的事业。”

诚恳的赞赏，是洛克菲勒对待人的一个成功的秘诀。当他的一个伙伴：倍德福，措施失当在南美做错了一宗买卖，而使公司亏损了一百万元时，洛克菲勒对他并没有任何批评，或指责。他知道倍德福已尽了最大的努力，同时这件事已告结束。所以洛氏找些可称赞的事来，

他恭贺倍德福，幸而保全了他投资金额的百分之六十。洛克菲勒这样说：“那已经不错了，我们做事不会每一件都是称心如意的。”

齐格飞，这位闪耀于百老汇，最有惊人成就的歌舞剧家。由于他有使美国女子改头换面的技巧而出名，他屡次把人们不愿意多看一眼，很不出色的女子，改变成在舞台上神秘诱人的尤物。齐格飞很实际，他增加歌女们的薪金，从每星期三十元，到一百七十五元。他也重义气，在福利斯歌舞剧开幕之夜，他发出贺电给剧中明星，并且赠予每一个表演的歌女一朵美丽的玫瑰花。

听听卡耐基怎样评述我们惯有的吝于赞美的恶习：“我们照顾了孩子、朋友，和员工们体内所需要的营养，可是我们给他们自尊上所需要的营养，却又何等稀少。我们给了他们牛排、马铃薯等的食物，培植他们的体力，可是忽略了给他们赞赏，和那些温和的言语……”

有些读者看到这几句话时，可能会这样说：“这是老套，恭维，阿谀，拍马屁，我都已尝试过那些了，一点也没用……这些对受过教育的知识分子是没有用的。”当然拍马屁那一套，是骗不了明白人的，那是肤浅，自私，虚伪的，那应该失败，而且经常要失败。可是，有些人对赞赏，出于内心的赞赏，简直太需要了。

赞赏和谄媚的区别在于，后者的虚伪是很容易识别出来的，而赞赏是出于真诚的。一个出于由衷，一个只是出于嘴里；一个是不自私的，一个是自私的。一个是为人们所钦佩的，一个是令人不耻而扬弃的。在墨西哥城的“吉伯尔铁匹克”宫前，矗立着奥伯利根将军的半身人像，半身像的下面，刻着奥伯利根将军的名言：“别怕攻击你的敌人，提防谄媚你的朋友”

在这里，我们不是要你学会谄媚，英皇乔治五世他有一套格言，共有六条，悬在白金汉宫书房的墙上，其中有一条是说，“教我不要奉承或接受卑贱的赞美。”“卑贱的赞美”，就是“谄媚”的解释了。我们努力要学会的是从心里去欣赏对方，发现他的闪光点，并将你的这些感受用诚挚的语言告诉他。

正如林肯所说：“每个人都喜欢受人恭维。”威利·贾姆士也有这样说过：“人类天性至深的本质，就是渴求为人所重视。”他并不是说“希望”，或“欲望”，或是“渴望”，而是说了“渴求”为人所重视。人人都渴求被他人认可和赞美，当你发自内心去赞美对方的时候，这比做其他任何事都更能让对方心情愉悦，跟你亲近起来。

任何时候，你都要记住下面的话：人们喜爱被赞美，是因为人都有获得尊重的需要，即对力量、权势和信任的需要；对名誉、威望的向往；对地位、权利、受人尊重的追求。而赞美则会使人的这一需要得到极大的满足。正如心理学家所指出的：每个人都有渴求别人赞扬的心理期望，人一旦被认定其价值时，总是喜不自胜。由此可知，你要想取悦别人，最有效的方法就是热情地赞扬他。卡耐基说：“有许多人，因为他善于辞令，因而提升了职位。有许多人，因为和人家交谈，使对方获得满意的印象，因而获得了名誉，获得了厚利。”

除了赞赏他人以外，在人际交往时，适时地批评自己，也能有效地拉近你们的距离。自知与知人是建立亲密关系的基础。如果双方都愿意袒露真实自我的话，你们的关系就会日益融洽、牢固。

当你在他人面前袒露自己的缺点，会让对方感受到自己是被信任的，你的自我批评将被理解成某种意义上的推心置腹。你对别人推心置腹，别人也会对你敞开心扉，即使是与那些不太熟的人，交谈范围也会扩大。特定话题的交流沟通也会更加深入，因此你从别人那里得到的远不只是事实和观点。他们变得愿意与你分享他们的感受、他们内心的信念和需求。

第8节 用语言展现最好的你

良好的口头表达能力已经受到了越来越多人的重视。不论是在与朋友交往的过程中，还