

卡耐基口才学

提高语言能力的圣经 发掘交际潜能的宝典

你发言时是否害羞紧张？卡耐基曾说：

『具有演讲能力，是一个人成名、成功最快捷的方式。』想成功你就要首先学会能言善辩和口若悬河。

詹衡宇 编著





卡耐基口才学

中

提高语言能力的圣经
发掘交际潜能的宝典

詹衡宇 编著



万卷出版公司
VOLUMES PUBLISHING COMPANY

内容简介

人际交往，恐怕是人与人之间最基本却又最复杂的问题了。尽管卡耐基先生已经离开人世近半个世纪，然而他所留给我们的“人际关系学与演讲口才学”，至今仍被我们奉为圭臬。这是因为他的理论不仅使千千万万人的事业成功、家庭幸福，并能培养团队精神、合作精神，使一个部门、一个企业走向成功和辉煌。本书展现了卡耐基独特、精辟的演讲技巧及沟通能力，在这里，为实现演讲家的梦想！

责任编辑：丁建新 高爽

封面设计：左翼联盟+张布

版式设计：赵玉环



第二篇 你也能成为沟通专家

第一章 与人相处的秘诀

第一节 关心他人	2
第二节 尊重他人	4
第三节 赞美他人	8
第四节 记住别人的名字	10

第二章 成功谈话的技巧

第一节 将演说技巧运用到生活中去	16
第二节 如何获得陌生人的信服	19
第三节 说话不要啰嗦	27
第四节 做一个出色的听众	30



目 录

CONTENTS

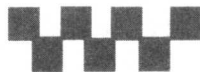
第五节 如何向对方提问	37
第六节 不要因戏谑而伤害他人	41
第七节 适度地掩藏自己的思想和情绪	45
第八节 交谈时应当注意的问题	49

第三章 谈话时的声音与动作

第一节 声音和声调	58
第二节 身体语言	66
第三节 微笑的价值	76
第四节 服饰传达的信息	83

第四章 批评的技巧

第一节 不要直接指责别人的过错	86
第二节 巧妙的暗示胜过当面指责	93
第三节 伤害人的自尊是一种罪行	101
第四节 争辩永远不会令人信服	107
第五节 赢得争论的方法就是避免争论	115
第六节 让别人乐意做你所建议的事	120



第五章 说服的技巧

第一节 从对方的角度来观察事情	127
第二节 从他人的观点来看问题	134
第三节 引起他人的渴望	139
第四节 谈论对方想要的	143
第五节 强调双方的共同目标	147
第六节 人是接受提示的动物	152
第七节 用欲望克服欲望	155
第八节 诉诸高贵的动机	157
第九节 让对方说出自己的看法	163
第十节 让别人表现得比你优越	164

第六章 面对来自他人的批评

第一节 从容地面对指责	166
第二节 勇敢承认你的错误	169
第三节 做自己最严格的批评者	173
第四节 恶意的批评都是来自嫉妒你的人	177
第五节 如何面对不公正的批评	180



第二篇

你也能成为沟通专家





第一章 与人相处的秘诀

第一节 关心他人

要表示你的关切,这跟其他人际关系一样,必须是诚挚的。这不仅使得付出关切的人有些成果,接收这种关切的人也是一样。它是条双向道,当事人双方都会受益。

有一位在纽约长岛参加卡耐基课程的马汀·金
斯柏曾提到,一位护士给他的关切深深地影响了他的一生:

“那天是感恩节,我只有十岁,正住在一家市立医院,第二天就要动一次大整形手术。我知道以后几个月都是一些限制和痛苦了。我父亲已去世,我和我妈住在一个小公寓里,靠社会福利金维生。那天我妈刚好不能来看我。

“那天,我完全被寂寞、失望、恐惧的感觉所压倒。





我知道妈妈正在家里为我担心，而且是孤零零的一个人，没人陪她吃饭，甚至没钱吃一顿感恩节晚餐。

“眼泪在我的眼眶里打转，我把头埋进了枕头下面，暗自哭泣，全身都因痛苦而颤抖着。

“一位年轻的实习护士听到我的哭声，就过来看看。她把枕头从我头上拿开，拭去了我的眼泪。她跟我说她非常的寂寞，因为她必须在这天工作而无法跟家人在一起。她又问我愿不愿和她共进晚餐。她拿了两盘东西进来：有火鸡片，马铃薯，草莓酱和冰淇淋甜点。她跟我聊天并试着消除我的恐惧。虽然她本应四点就下班的，可她一直陪我到将近十一点才走。她一直跟我玩、聊天，等到我睡了才离开。

“我过了许多的感恩节，但这个感恩节永远不会消失，我还记得那沮丧、恐惧、孤寂的感觉，突然一个陌生人的温情使那些感觉消失了。”

哈佛大学校长查尔斯·伊里特博士之所能成为一个杰出的大学校长，也是因为他对别人无限地尊重。

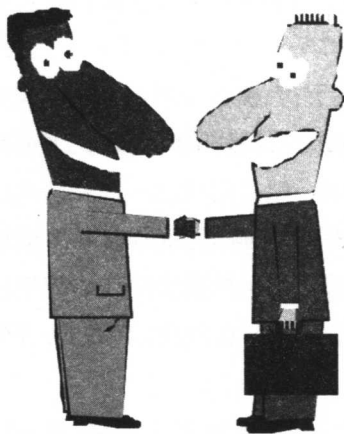
一天，一个名叫克兰顿的大学生到校长室申请一笔学生贷款，被获准了，克兰顿万分感激地向伊里特道谢。正要退出时，伊里特说：“有时间吗？请再坐一会儿。”接着，他十分惊奇地听到校长说道：“你在自己的房间里亲手做饭吃，是吗？我上大学时也做过。我做过牛肉狮子头，你做过没有？要是煮得很烂，这可是一道很好吃的菜呢！”接下去，他又详细地告诉学生怎样挑选牛肉，怎样用文火焖煮，怎样切碎，然后放冷了再吃。

“你吃的东西必须有足够的分量。”校长最后说。

了不起的哈佛大学校长！有谁会不喜欢这样的人呢？

任何人，屠夫、面包师、国王，都喜欢那些欣赏和关心他们的人。第一次世界大战结束的时候，德国的威廉皇帝为了保全自己

的生命逃往荷兰，人民对他恨之入骨，不少人想把他碎尸万段，或者活活烧死，可是却有一个小男孩写了一封简单而诚挚的信给



他。这个小男孩说：“不管别人怎么样，我永远只喜欢威廉当我的皇帝。”这封信把德皇深深地打动了，他邀请小男孩同他的母亲一起去见他。不久，德皇甚至同小男孩的母亲结婚了。这是一件富有传奇色彩的真实的事情。我们从中不是可以悟出一个道理吗？人是需要别人对他感兴趣的。

努力学会为别人效力，做那些不惜花时间、精力和诚心诚意
为别人设想的事情，这样才能获得真正的朋友。

卡耐基指出，如果你要别人喜欢你，或是培养真正的友情，就要对别人表现出诚挚的关切。这既能帮助别人也能帮助自己。

第二节 尊重他人

人类的行为有一条重要的原则，如果你遵循它，就会为自己带来快乐，如果你违反了它，就会陷入无止境的挫折中，这条法则就是：“尊重他人，满足对方的自我成就感。”如杜威教授曾说的：人们最迫切的愿望，就是希望自己能受到重视。卡耐基认为，打动人心的最佳方式是跟他谈论他最珍贵的事物。当你这么做时，不但会受到欢迎，也会使生命获得升华。



只要曾经拜访过罗斯福的人，都会惊讶于他的博学。不论你是个牛仔、政治家，还是外交官，他都能针对你的特长而谈。当罗斯福知道访客的特殊兴趣后，他会预先研读这方面的资料以作为话题。因为罗斯福知道，抓住人心的最佳方法，就是谈论对方所感兴趣的事情。

所以，如果你希望别人喜欢你，就要抓住其中的诀窍：了解对方的兴趣，针对他所喜欢的话题与他聊天。

卡耐基指出，你遇到的每个人，都认为他在某些方面比你优秀；而一个绝对可以赢得他欢心的方法是，不着痕迹地让他明白，他是个重要人物。

卡耐基曾一再强调，就是这股力量促使人类创造了文明。

哲学家们经过千年的沉思，悟出人类行为的奥妙，其实这不是一项多么新的发明，古圣先贤一再教导我们：己所不欲，勿施于人。己所欲者，亦施于人。

你希望周围的人喜欢你，你希望自己的观点被人采纳，你渴望听到真正的赞美，你希望别人重视你……

那么让我们自己先来遵守这条诫令：你希望别人怎么待你，你先怎么对待别人。

不要想等你做了大官，干了大事业后才开始奉行这条法则，只要你随时随地遵循它，就会为你带来神奇的效果。

实际上，每个人都有他的优点，都有值得他人学习的长处，承认对方的重要性，并表达由衷的赞美，就能够化解许多冲突与紧张。



如果你想每天得到快乐，决不能责怪你夫人的治家本能，也不能拿她和你母亲作不利的比较。相反，你要经常赞美她把家治理得井井有条，而且要公开表示你很幸运娶了一个既有内在美又有外在美的女人，甚至当牛排像羊皮、面包像黑炭时，也不要抱怨，只要说这些东西做得没有她平常的那么好，她就会在厨房里拼命努力，以达到你所期望的程度。

当然，不要突然开始这么做——否则她会怀疑的。

你可以从今天晚上或明天晚上开始，买一束花或一盒糖，多说些关心的话，多对她温柔地微笑……如果每对夫妻都能这么做的话，世间还会有这么多的离异发生吗？

所以，如果你希望别人喜欢你，那么就去尊重别人，让对方认为自己是个人物，满足他的成就感。

卡耐基认为，尊重别人还应当表现在尽量减少对别人的伤害上。一个和谐人际关系的基础是彼此之间互不伤害。

“一个伟大的人，”卡莱尔说，“以他待小人物的方式，来表达他的伟大。”

包布·胡佛是一位著名的试飞员，并且常常在航空展览中表演飞行。一天，他在圣地亚哥航空展览中表演完毕后飞回洛杉矶。不料，在空中三百英尺的高度，飞机的两具引擎突然熄火。他运用熟练的技术，操纵飞机勉强着陆，飞机严重损坏，所幸的是没有人受伤。

在迫降之后，胡佛的第一个行动是检查飞机的燃料。正如他所预料的，他所驾驶的第二次世界大战时的螺旋桨飞



机,居然装的是喷气机燃料而不是汽油。

回到机场以后,他要求见见为他保养飞机的机械师,那位年轻的机械师正为所犯的错误极度难过。当胡佛走向他的时候,他泪流满面。他的失误导致了一架非常昂贵的飞机的损失,差一点还使得三个人失去了生命。

你也许以为胡佛必然大为震怒,这位极有荣誉感、事事要求精确的飞行员必然会痛责机械师的疏忽。但是事实上,胡佛并没有责骂那位机械师,甚至于没有批评他。相反的,他用手臂抱住那个机械师的肩膀,对他说:“为了显示我相信你不会再犯错误,我要你明天再为我保养飞机。”



不要责怪别人,我们要试着了解他们,要试着明白他们为什么会那样做。这比批评更有益处,也更有意义得多;而这也孕育了同情、容忍,以及仁慈。“全然了解,就是全然宽恕。”

第三节 赞美他人

“或许到我一百岁的时候，我会习惯于人们把我做的每件事都视为理所当然。”一位年轻的主妇向她的邻居吐露说，“要是比尔时不时地夸我几句，他会使我的生活变得更幸福。”我们中很少有人认识到我们是多么需要鼓励。而我们又必须时时从赞赏的温馨中感到乐趣，否则就会失去我们的自信。我们全部需要觉得让人离不开，被人敬慕。但是，除非我们从别人那儿听到称赞的话，要不然我们如何能知道我们是被人珍爱的朋友或伙伴呢？任何想要改善跟别人关系的人，只需要向他人表示出一种同情的理解。表达这种理解及给他人以重要且值得尊敬的感觉的方法归结起来便是：常常在别人身上寻找你能羡慕及称颂的东西——并且告诉他。

我们每个人内心都有一幅自己的画像，一个自我形象。当我们为我们的自我形象感到骄傲时，我们便感到自信而潇洒，我们会竭尽全力。当我们为我们的自我形象感到羞惭时，我们便试图把它藏起来而非表现它。我们变得充满敌意，难以相处。

一个人的自尊被激发起来后，奇迹就会在身上发生。他忽然间对其他人更喜爱，他变得更和善，同周围的人更易相处合作。称赞是帮助他人使他的自我形象保持鲜明光耀的光亮剂。这同你作出称赞有何相干呢？大有关





系。你有着在别人身上表演那种奇迹的能力。在你给他的自我形象增加光彩时，你使得他乐意喜爱你并与你合作。

在一则经典的忠告里，切斯将菲尔德爵士建议他的儿子以尼韦努公爵为榜样：“你会发现，他通过先使人们喜欢他们自己来使得人们喜欢他。”称赞的确可产生很大的效果。一位派到一所被人戏称为“冰箱”的教堂的新牧师决定不去批评他的教众们对待生人的那种冷淡。相反，他开始在布道坛上欢迎参观者并告诉其教徒们他们是如何地友好。他不断地按自己的意愿展示出这座教堂的形象，给他的教众们一个与之相符的名声。教众们感化了。他说：“赞扬将冰冷的成员化作了热心肠的人们。”



在做出称赞时，真诚是至关重要的。它使得称赞具备了力度。在一天辛勤工作之后回家的男士，当看到他的孩子们把脸贴在窗子上盼望着他时，他会用他那静默但却如金子般宝贵的感情浇灌他的灵魂。

称赞有助于磨去日常接触中的棱棱角角。这一点没有比在婚姻生活中更显著的了。这也许是人们更多地忽略了称赞自己的家人的缘故。能机敏地在合适的时候说些令人鼓舞的话的丈夫或妻子已掌握了幸福的家庭生活最重要的条件之一。

孩子尤其渴求称赞、肯定和欣赏。一位年轻的母亲向她的牧师讲了一件令人心碎的事：“我的儿子很淘气，我经常责骂他。可是有一天他表现特别好。那天晚上，我把他安顿在床上后准备下楼时，我听见他在哭泣。我发现他把头埋在了枕头里。他抽泣着

问：“妈咪，我今天难道不是一个特别乖的孩子吗？”

“这个问题像把刀一样刺进了我的身体。”那位母亲说道，“他



做错事时，我快地纠正他。然而当他循规蹈矩的时候，我却疏忽了。我竟一句夸奖的话都没说就把他放上了床！”

费点心在你孩子身上找点什么来称赞，你会发现他的才能与态度会得到改善。通过表扬来鼓励是使得人们尽其所能的最为行之有效的

方法。

正如艺术家从给人以美当中找到快乐一样，任何掌握了称赞的艺术的人会发现，它使得称赞者和被称赞者同样感到幸福。

第四节 记住别人的名字

卡耐基曾经说：“记住对方的名字，并把它叫出来，等于给对方一个很巧妙的赞美。而若是把他的名字忘了，或写错了，就会处于非常不利的地位。”

有时候要记住一个人的名字真难，尤其当它不太好念时。

一般人都不愿意去记它，心想：算了！就叫他的小名好了，而且容易记。推销员锡得·李维拜访了一个名字非常难念的顾客。他叫尼古得玛斯·帕帕都拉斯，别人都只叫他“尼古”。李维说：“在我