

【美】戴尔·卡耐基
(Dale Carnegie) 著
吴倩 译



扩展人脉关系
实现人生理想

沟通力

卡耐基最受欢迎的口才技巧和处世艺术

美国著名人际关系学大师戴尔·卡耐基的经典之作!

让你掌握妙语惊人的口才技巧，精通社会交往的处世艺术
风靡世界、畅销百年的最权威、最实用的口才和人际关系学圣经



中华工商联合出版社

【美】戴尔·卡耐基
Dale Carnegie 著
吴峰 译



沟通力

卡耐基最受欢迎的口才技巧和处世艺术



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通力: 卡耐基最受欢迎的口才技巧和处世艺术/
(美) 卡耐基 (Carnegie, D.) 著; 吴倩译. —北京:
中华工商联合出版社, 2014. 1
ISBN 978 - 7 - 80249 - 902 - 7

I. ①沟… II. ①卡… ②吴… III. ①口才学 - 通俗
读物 ②人际关系学 - 通俗读物 IV. ①H019 - 49
② C912. 1 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 310763 号

沟通力: 卡耐基最受欢迎的口才技巧和处世艺术

作 者: (美) 戴尔·卡耐基 著 吴倩 译
责任编辑: 于建廷 臧赞杰
封面设计: 张蕊
责任印制: 迈致红
出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司
印 刷: 北京画中画印刷有限公司
版 次: 2014 年 3 月第 1 版
印 次: 2014 年 4 月第 2 次印刷
开 本: 880mm × 1230mm 1/32
字 数: 180 千字
印 张: 9
书 号: ISBN 978 - 7 - 80249 - 902 - 7
定 价: 28.00 元

服务热线: 010 - 58301130
销售热线: 010 - 58302813
地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座
19 - 20 层, 100044

工商联版图书
版权所有 盗版必究

<http://www.chgslcbs.cn>
E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)
E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。
联系电话: 010 - 58302915

Art of
Communication

原作者序

在过去的 35 年中，美国出版社曾印刷过 20 多万种书籍，大多数是枯燥、无味、沉闷的，许多是亏本的。一位世界最大书局的经理最近对我承认说，他的公司有 75 年的出版经验了，但还是每出版 8 种书就有 7 种是亏本的。

那么为什么我还要冒险写作此书呢？在我写好之后，读者为什么还要花时间看呢？这些问题都问得很有道理。读完下文你就可以一目了然了。

从 1912 年起，我在纽约为职业成人开设课程。最初，我只开了演讲课程。经过几期的培训，我渐渐觉得，人们不仅需要说话方面受到训练，他们更迫切需要在日常商务及人际交际方面得到更好的训练。我自己也深切需要这种训练。

应付人恐怕是人们所遇到的最大问题了，对商人来说更是如此。是的，即使你是一位会计师、家庭主妇、建筑师或工程师也是如此。在卡耐基金会的资助下所作的一项调查研究表明：一个人事业的成功，85%取决于其人格和领导他人的能力。

数年前，我每季在费城工程师协会举办课程，同时也在美国电机工程协会分会开班。1500 位以上的工程师去过我举办的讲习班。我由多年的观察和经验发觉，在工程中获得最高酬劳的人，往往不是懂得工程学知识最多的人。我们可以付出每周 25 元到 50 元的代价，雇用工程、会计、建筑或其他专业的技术人才，市场上永远不缺少此类人。但是除了技术、知识之外，再加上能发表自我见解的能力、担任领袖的能力、激发他人的能力，那么他的收入，就自然很高了。

约翰·洛克菲勒在其事业鼎盛的时候，曾经这样说过：应付人的能力也是一种可以购买的商品，就像糖和咖啡一样。他又说：我愿意对这种能力付出酬劳，它的代价要比世界上任何东西都高。

芝加哥大学和青年会联合学校曾进行过一次调查，问卷上都是类似于“你的职业或专业是什么？你的教育程度如何？你的志愿是什么？你需要解决的问题是哪些？你如何利用空闲的时间？你最喜欢的学科是什么？”之类的问题。

调查结果显示，健康是一般人最关注的。第二关注的是如何了解他人、如何与他人相处、如何使他人喜欢自己、如何使他人同意自己的想法。

举办这项调查的委员会，决定开设一个包含这些内容的课程。他们努力寻求有关主题的实用书籍，可是无法找到。最后，他们去见了一位世界著名的权威成人教育家，问他是否有满足这些成年人需要的书。那位教育家回答：我虽然知道那些成人需要些什么，可是他们所需要的这类书，却从未有人写过。

据经验，我知道他的话是对的，我自己也已经花费多年的时间在寻求一本实用有效的、关于人与人之间关系的书籍，却没有结果。

由于很多人希望有这样一本书，我才尝试写了一本，那是为我讲习班所写的，希望你也会喜欢它。当然，我们这里所定的规则不只是一种理论或揣测。它们颇有奇效，听起来似乎让人不足以为信，但我确实亲自听到或看见过这些原则改变了许多人的生活与事业。

本书的唯一目的就是帮助你发现、发展和利用自己的那些潜伏未用的资才。

好，现在就开始进入正题吧！愿你成为人际交往的高手，拥有一个美好、幸福的人生！

Art of
Communication

目录

上篇 最受欢迎的口才技巧

第一章 培养魅力口才的诀窍

- 第一节 克服当众说话的恐惧心理 / 5
- 第二节 借他人的经验鼓起自己的勇气 / 10
- 第三节 明确并记住自己的目标 / 14
- 第四节 有针对性地培养自信心 / 19
- 第五节 树立成功的信念 / 27
- 第六节 积极的心理暗示 / 32
- 第七节 拥有坚强的意志力 / 37
- 第八节 不放过每一个锻炼口才的机会 / 42

第二章 赢得他人赞同的沟通技巧

- 第一节 说话要注意方法 / 49
- 第二节 话要说到点子上 / 54
- 第三节 微妙的恭维——牢记他人的名字 / 58
- 第四节 让事情借对方的口说出来 / 67
- 第五节 建议而不是命令对方 / 75
- 第六节 切勿使用指使的语气说话 / 79
- 第七节 不与人争辩 / 86

第三章 游刃职场、事业有成的艺术

- 第一节 说话方式在很大程度上决定职场成功与否 / 95
- 第二节 面试时的交谈技巧 / 100
- 第三节 身为领导，与下属沟通要讲究艺术 / 107
- 第四节 身为下属，和领导交流要讲究技巧 / 112
- 第五节 与同事交流要注意分寸 / 118
- 第六节 如何批评才不会引起怨恨 / 122
- 第七节 加强团队工作的 10 条建议 / 128
- 第八节 办公室中的禁忌话题 / 134

下篇 最有益处的处世艺术

第四章 受人欢迎的社交原则

- 第一节 微笑是给人好印象的王牌 / 143
- 第二节 永远让他人感觉自己很重要 / 152
- 第三节 巧妙地指出他人的错误 / 165
- 第四节 保全对方的面子 / 177
- 第五节 如何鼓励人们成功 / 181
- 第六节 诚挚的赞美是成功的助跑器 / 187

第五章 增加个性魅力的秘诀

- 第一节 让他人成为谈话的主角 / 199
- 第二节 让他人对你产生信任感 / 212
- 第三节 犯了错误要勇于承认 / 217
- 第四节 尽量让对方多说话 / 226
- 第五节 异性交谈要大大方方 / 233

第六章 家庭和睦、婚姻幸福的方法

- 第一节 不要尝试改变你的伴侣 / 241
- 第二节 爱她，就要用心赞美她 / 245
- 第三节 爱他，就要懂得鼓励他 / 250
- 第四节 婚姻中切勿喋喋不休 / 255
- 第五节 谈心，是夫妻间的每日必修课 / 264
- 第六节 性沟通，让婚姻更和谐 / 270
- 第七节 别动不动以离婚相威胁 / 276

上篇 最受欢迎的口才技巧



第一章

培养魅力口才的诀窍

人们不仅需要在说话方面受到训练，还迫切需要掌握日常商务和社交中与人交流的艺术。因为人们除了渴望健康以外，最需要的便是改善人际关系，学会为人处世的艺术，而这一切又都是以说话为前提和手段的。所以，如何培养人们的口才就成为重中之重。于是，我决定在这方面进行深入的研究，并因此最终总结出一套比较全面实用的课程，这是很有意义的事情。

“沉默是金”这句谚语，应该随着时代的变迁而重新评估。因为如何发挥语言的魅力，决定了现代人能否由沟通走向成功。

第一节 克服当众说话的恐惧心理

20 世纪初，心理学家和哲学家断言，普通人只用了其全部潜力中极小的一部分。与我们天性中本该成为的人相比，我们只苏醒了一半；我们的热情受到打击，我们只运用了我们头脑和身体资源中极小的一部分。

这是什么原因造成的呢？其实就是人的恐惧心理。人的恐惧心理是很可怕的，所以，我常对自己的学员说：“你要假设听众都欠你的钱，正苦苦哀求你多宽限几天；而你就是神气的债主，根本不用畏惧他们。”

1912 年，“泰坦尼克号”巨型海轮沉没在北大西洋冰海。正是在那一年，我开始教授当众说话这门课程，当时的任务是为纽约基督教青年会夜校讲授“公开演讲”。那段经历对我来说是非常宝贵的，因为正是它使我积累了丰富的关于说话的知识，并促成了我的口才培训班的诞生。

在潜意识里拒绝与人交流或者害怕当众说话，并非某个人独有的心理，大多数人都是这样的，只不过程度不同而已。除了训练班的成员，对大学生我也进行过调查，80% ~

90%的学生都产生过不敢当众说话的恐惧感和与人交流的畏难情绪。

这好像是在说“恐惧交流”是人天生就有的。的确如此，它是人与生俱来的一个弱点，并且和人的性格有很大的关系。心理学家认为，性格是一个人的行为表现较为稳定的基本特征。性格具有稳定性，也就是说，一个人的性格在一定的教育和环境的影响下形成后，是难以改变的，所以才会有“江山易改，本性难移”的说法。

有关专家曾对亚利桑那州的一对大学生孪生姐妹进行过观察研究。这对双胞胎姐妹外貌相似，先天遗传素质完全相同，家庭生活和所受教育的情况也相同。虽然这对姐妹一直在同一个小学、中学和大学接受教育，然而在遗传、教育和环境如此相同的情况下，姐妹俩的性格却很不相同：姐姐善于说话与交际，自信主动、果断勇敢；妹妹却相反，缺乏独立自主意识，说话办事总是随同姐姐。有关专家找她们交谈时，也都是姐姐先回答，而妹妹只是表示赞同，或仅仅是稍作补充。总之，姐妹俩的性格完全不同。

这是为什么呢？原来父母在她俩中认定一个是姐姐，另一个是妹妹，从小就交代姐姐照管妹妹，对妹妹负责，做好妹妹的榜样，带头执行长辈委派的任务。这样一来，姐姐从小就形成了独立自主、善交际、较果断的性格，而妹妹却养成了遵从姐姐的习惯。

这说明人的性格是受长期所接受的教育和环境的影响而形成的，但这并不适用于成年人。对于成年人来说，性格实际上是由心理状态决定的。也就是说，如果一个成年人能改变自己的心态，那么他就能改变自己的性格。

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的前提。只有这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合下发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得他人的喜欢，获得成功。

任何说话技巧在实施之前，都必须树立充分的自信心。因为自信心给人一种安全感，使你敢于与他人相处，敢于在任何非自由场合自由发表自己的看法。一旦你的思想表达中充满了激情，那么即使在很小的场合，你也会努力地搜索以前的经验，以此作为谈资。这样你的视野将会变得更加开阔，并对自己的生命产生新的认识。

在我的培训班开课之前，我曾做过一个调查，让人们说出上课的原因以及希望从这种口才培训课程中获得什么。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，他们的回答是：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在、很害怕，这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，能泰然自若地当众站起来，能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自

己的思想，能在公众场所或社交人士的面前侃侃而谈，做到明晰且有说服力。”



我要告诉你们的一个秘密，就是即使是职业演说者，也从来不会完全克服登台的恐惧。

你们的一个秘密，就是即使是职业演说者，也从来不会完全克服登台的恐惧。他们在开始演讲时也几乎总是会或多或少的有些怯意。这些怯意都可以从他们开头的几句话里表现出来，只不过他们能很快地克服这种怯意，并进入镇定的状态。而我在开始说话的时候也差不多是这样。

你首先应当认识到，当众说话时的恐惧感对人的交流是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。当你注意到自己的脉搏和呼吸加快时，千万不要过于紧张，而要保持冷静。因为你的身体一向对外来的刺激保持着警觉，这种警觉表明它已准备采取行动，以应付环境的挑战。假使这种心理上的准备是在某种限度之下进行的，当事者会因此而想得更快、说得更流畅，并且一般来说，还会比普通状况下说得更为精辟有力！

我相信这是真实的，当你站立在听众的面前时，的确不能像坐着的时候那样细致地思考，但是这种现象可以通过训练加以改善。更重要的是：你一定要按照我说的方法进行锻炼。我要告诉