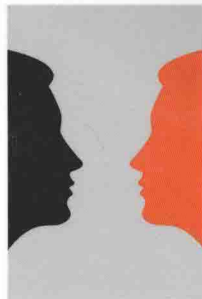




卡耐基人际沟通法则全新版本

一本我最想要的口才书，政商人士争相拜读
500强企业新进员工教育训练指定用书
最完美的演讲与口才训练经典

告诉你如何在日常生活、商务活动与社会交往中
突破语言障碍，学会与人打交道，并有效地操控他人



卡耐基 语言的突破与 沟通的艺术

| [美] 戴尔·卡耐基◎著 盛安之◎译 |

全球超级畅销书，入选20世纪改变美国和世界的100本书

30种说话方法，50个沟通技巧，80条攻心法则

最具影响力华人李小龙、发明大王爱迪生、美国首富比尔·盖茨、世纪伟人爱因斯坦、印度圣雄甘地、旅馆业巨头希尔顿、麦当劳创始人克洛克等，深受卡耐基思想和观点的影响。



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

卡耐基人际沟通法则全新版本

告诉你如何在日常生活、商务活动与社会交往中
突破语言障碍，学会与人打交道，并有效地操控他人

卡耐基 语言的突破与 沟通的艺术

| [美] 戴尔·卡耐基◎著 盛安之◎译 |

全球超级畅销书，入选《时代》杂志评选的20世纪全球100本书

30种说话方法，100条攻心法则



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基语言的突破与沟通的艺术 / (美) 卡耐基著 ;
盛安之译. —上海 : 立信会计出版社, 2014.6

(去梯言)

ISBN 978-7-5429-4228-9

I. ①卡… II. ①卡… ②盛… III. ①口才学-通俗
读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第076486号

策划编辑 蔡伟莉

责任编辑 蔡伟莉 陈一昕

封面设计 久品轩



卡耐基语言的突破与沟通的艺术

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路2230号

邮政编码 200235

电 话 (021) 64411389

传 真 (021) 64411325

网 址 www.lixinaph.com

电子邮箱 lxaph@sh163.net

网上书店 www.shlx.net

电 话 (021) 64411071

经 销 各地新华书店

印 刷 固安县保利达印务有限公司

开 本 720毫米×1000毫米 1/16

印 张 20 插 页: 1

字 数 262千字

版 次 2014年6月第1版

印 次 2014年6月第1次

书 号 ISBN 978-7-5429-4228-9/H

定 价 36.00元

如有印订差错, 请与本社联系调换

前言

著名的人际关系学大师卡耐基有句名言：“人若是心灵成熟，或心智继续成长，就能与人讨论任何事情而不致引人生厌。”这句话可以说是一语道破了与人沟通的重要性。

在现代社会，不但人与人之间的交往离不开沟通，在生活和工作中也处处离不开沟通。一个人与人沟通能力的强弱，可以体现出他的做事能力、办事水平以及受人欢迎的程度。

沟通的力量是巨大的，它能够互通有无，温暖人心；可以使陌生人变成知己。生活中有时会充斥着许多不和谐的音符，人性的弱点将美好误为丑恶，把善意误为恶意，把真诚误为虚伪，把正确误为错误，把鲜花误为毒草……所有这一切的不和谐，最需要的就是沟通。

沟通让人性更加美好。当企业与员工之间有了“鸿沟”，需要用沟通赢得合作；当朋友之间



有了误会，需要用沟通来求得谅解和信赖；当夫妻之间出现“裂痕”，需要用沟通来增进感情，维护家庭；当父母、师长与孩子之间存在“代沟”，需要用沟通来获得理解和关爱！

沟通能力是一笔无价的财富，也是一门需要学习的艺术。

首先，良好的沟通得力于语言的支持。语言是沟通的基础，好的表达能力能收获好的沟通效果。每个人的说话方式、说话习惯和风格都有所不同，这导致了沟通结果的千差万别。会说话的人只用一两句话就能解决问题、化解矛盾、破解心结、获得答案，而不会表达的人啰唆一大堆却让听者不知所云，不明其意。

其次，沟通不仅是口头上的，一些无声的语言和行动也是一种沟通。比如，肢体语言、眉目传情、心灵感应、心有灵犀，就是一种耐人寻味、言有尽而意无穷的沟通。这种无声的沟通所产生的效果在某种情境下要比语言交流的效果更胜一筹。

最后，沟通并非只是信息的传递、声音的传达和行为举止的表现，更应注重思想和情感的交流，也就是沟通要用心。缺乏思想和情感的交流不能称得上是有效沟通，而在沟通中如果用心程度不够，同样也无法实现沟通的目的。

沟通是调节精神因素、增进感情和距离的

有力手段。通过和他人的沟通，可以使自己的情绪得到缓和，心情变好。通过倾听别人的心声，也有助于增进自己和他人的了解。同时，我们也通过沟通让自己与他人相处更加融洽，让亲情、友情、爱情日渐升温，让工作、事业、生活日趋顺畅。

《卡耐基语言的突破与沟通的艺术》是一本教你如何与人进行有效沟通的语言圣经，是美国励志大师卡耐基最具影响力的著作之一，也是世界上最受欢迎的学习口才的书。本书带给读者最大的帮助就是，通过及时有效的口才训练和方法指导，帮助读者增强沟通能力，提高说话水平，实现语言的突破，达到质的飞跃。无论读者是哪一领域、哪一层次的人，都能从中获得助益。

增强沟通能力并不是你所想象的那样遥不可及，只要有坚定的信心和适当的方法，每个人都可以拥有很强的沟通能力和口才水平，进而凭借良好的沟通顺利地搭乘社交的顺风船。

目 录



第一章 最受欢迎的谈话技巧

- 让你到处受欢迎的实用方法 / 3
- 如何给人好印象 / 12
- 这样做，你就能避免发生麻烦 / 18
- 如何养成优雅而获得好感的谈吐 / 24
- 如何使人对你感兴趣 / 32
- 如何使人很快的喜欢你 / 35

第二章 高效演讲应遵循的基本原则

- 演讲的基本技巧：勇气和自信 / 46
- 充分准备，培养自信心 / 61
- 有效说话的简单方法 / 72

第三章 演讲、演讲者和听众

- 如何准备演讲 / 82
- 让你的演讲具有生命力 / 102
- 与听众共同感受你的演讲 / 109



第四章 不同类别的演讲概念

以简短的演讲获得良好回应 / 122

说明情况的演讲 / 136

说服力演讲 / 146

即兴演讲 / 155

第五章 有效沟通的艺术

发表演讲的合适态度 / 162

改善你的语言表述 / 180

台风与个性 / 196

第六章 有效说话的挑战

介绍演讲者、颁奖与领奖 / 212

组织好较长的演讲 / 222

达到高潮性的结尾 / 244

善用已经学到的技巧 / 258

第七章 快乐家庭的沟通技巧

切莫喋喋不休 / 269

别用言辞改造你的爱人 / 275

不要责备 / 278

给予真诚的赞美 / 281

随时注意琐碎细微的小事 / 284

- 夫妻间的礼仪价值百万 / 286
- 学会如何与你的妻子沟通和相处 / 289
- 学会如何与你的丈夫沟通和相处 / 298
- 不要做一个“婚姻的文盲” / 306

第一章

最受欢迎的谈话技巧



真诚地对别人发生兴趣。

因为没有给人微笑的人，更需要别人给他微笑。所以，
如果你希望人们都喜欢你——微笑！

你要记住你所接触的每一个人的姓名。

做一个善于静听的人，鼓励别人多谈谈他们自己。

就别人的兴趣谈论。

使别人感觉到他的重要——必须真诚地这样做。



让你到处受欢迎的实用方法

为什么要通过这本书来学习如何获得朋友？为什么不向世界上最善于交友的动物学习这个技巧呢？它是谁？你明天走到街上，就可以看到它。当你走近离它10英尺左右时，它会摇动它的尾巴。如果你停住脚，轻轻拍拍它，它会高兴得跳起来，并且对你表示它是如何的喜欢你。而且你也知道，它这样亲密的表示后，并没有其他的企图、打算，不是想卖给你一块地皮，更不是打算要跟你结婚。

你有没有想过狗是唯一不需要为自己的生活工作的动物？母鸡要生蛋……母牛需要付出它的奶水……金丝雀要唱歌……可是一条狗不需要付出任何来维持它的生活，它所有的只是“爱”。

在我5岁的时候，我父亲花了5美分替我买了一条黄毛小狗。它为我带来了童年的光亮和欢乐。每天下午4：30左右，它坐在庭院前，用它那对美丽的眼睛，眼睁睁地望着前面那条小路，当它听到我的声音，或看到我转着饭盒经过矮树林时，它就像一支箭般的快速窜上小山，高兴的跳着、叫着来欢迎我，它叫迪贝。

迪贝做了我5年的好朋友。在一个我永远无法忘记的悲惨的晚上，迪贝在离我仅10英尺远的地方，被雷电劈死了。迪贝的死，是我童年时代的一幕悲剧！

迪贝，你从来没有读过心理学，你也不需要去读。由于你的神智，懂得一个人如果真诚的关心别人，在两个月的时间里所交的朋友，要比让别人对你发生兴趣，在两年的时间里所交的朋友还多。让我再说一遍，如果你时刻



关心别人，对别人发生兴趣，在两个月的时间里所交的朋友，要比只想让别人关心你、对你发生兴趣，在两年的时间里所交的朋友还多。

然而，你我都知道，有人终身的错误，就是只想别人关心他，对他发生兴趣。

当然，这些都不会有结果的，人们不但对你我不发生兴趣，对任何人也不会发生兴趣，他们早晨、中午、晚上所关心的只是他自己。

纽约电话公司曾经做过一项调查研究，在电话中，最常用到的是什么字，这个答案也许你早猜对了，那就是人称代词中的“我”。在500次电话谈话中，曾用了3990个“我”字。“我”“我”“我”……

当看到一张有你在内的团体相片时，你先看的是谁？

如果你以为人们都关心你，对你发生兴趣，请你回答这个问题，如果你今晚死了，会有多少人参加你的丧礼？

除非你是先关心了别人，不然别人为什么对你发生兴趣、关心你呢？

拿出你的笔把下面的话记下来：

如果我们只是想使人注意，使人对我们发生兴趣，我们永远不会有太多真诚的朋友。朋友，真正的朋友，不是那样得来的。

拿破仑曾经这样尝试过，他和约瑟芬最后一次相聚时，他说：“约瑟芬，我曾经是世界上最幸运的人，然而在这时候，你是这世界上我唯一信任的人了。”在历史学家的眼光里，拿破仑是否真正信任约瑟芬，还是个疑问呢！

维也纳著名的心理学家阿得洛写过一本书，书名叫《生活对你的意义》。在那本书上，他说：“一个不关心别人，对别人不感兴趣的人，他的生活必遭受重大的阻碍、困难，同时会替别人带来极大的损害、困扰，所有人类的失败，都是由于这些人才发生的。”

可能你已阅读过许多深奥的心理书籍，但尚未意识到有这样重要的一句话，我不喜欢再次的重复，可是阿得洛的话太富意义了，所以我再重复的写在下面：

一个不关心别人，对别人不感兴趣的人，他的生活必遭受重大的阻碍、困难，同时会给别人带来极大的损害、困扰，所有人类的失败，都是由于这些人才发生的。

我曾在纽约大学选修短篇小说著述法的课程，这期间，听过一位著名杂志的编辑的演讲。他说他每天可以捡起桌上数十篇小说中的任何一篇，只要看上几段后，就可觉察出作者是否喜欢别人。如果那作者不喜欢别人，那么别人也不会喜欢他的作品。

这位饱经世故的编辑，在演讲过程中，有两次稍微地停顿了一下，为他移开主题而道歉。他说：“现在我要告诉你们的，如同你们听牧师讲的一样，可是，别忘记，你如果要做一个成功的小说家，你必须先对别人发生兴趣。”

如果写小说的秘诀是这样，应用在为人处世，你可以确定，更应该如此了。

塞斯顿是位成功的魔术师，他在百老汇献技时，我去他化妆室拜访过他，我们促膝谈了一个晚上。40年来，塞斯顿走遍世界各地，他惊人的魔术绝技迷倒了无数的观众，约有6 000万以上的观众看过他的表演，使他有200万美元的收入。

我请塞斯顿先生谈谈其成功的秘诀。他说了一些自己过去历史的片段，认为学校教育跟他眼前的成功完全没有关系。他幼年就离家出走，成了一个漂泊流浪者，偷乘火车，睡在草堆上过夜，挨家求乞。由车窗观看铁路两旁的广告，他因此认识了几个字。

他有高人一等的魔术知识？不！这是他自己对我说的。关于魔术的书，已出版的有数百本之多。目前在魔术方面，有像他这样造诣的，也有数十人。可是他有两件事，是别人所没有的：

他有表演的人格，懂得人情。他每一个动作姿态和说话的声调，都经过事前严格的预习，举止敏捷，反应灵活，分秒不差。



除此以外，塞斯顿对人有着纯厚的兴趣，他告诉我，许多魔术师，看着观众而对他自己说：这些傻瓜、乡巴佬，我要好好的骗他们一下。可是塞斯顿就完全不是那样，他告诉我，每次上台时，他必先对自己这样说：“我要感谢这些捧场的观众，他们使我获得舒服的生活，我要付出最大的力量，做好这场表演。”

他说，每逢走向台前时，他就会对自己这样说：“我爱我的观众，我爱我的观众。”可笑吗，不近情理吗？你可以随你的意思去想，我只是把这位最著名魔术师为人处世的技巧，不加评论地提供给你参考。

苏门·亨克夫人告诉我同样的事。她的一生充满了悲剧，有一次，她甚至还想着抱着自己的孩子一起自杀。虽然遭遇到这样恶劣的环境，她还是把自己所喜爱的歌继续演唱下去，成为一位轰动一时的“格纳”式的歌唱家。她自己承认：她成功的秘诀，是对“人”深切地产生了兴趣。

老罗斯福总统有惊人的成就，受到人们的欢迎，连他的仆人们也都敬爱他，这也是他成功的秘诀之一。他的黑人侍从爱默士，曾写了一本关于他的书，书名是《西道尔·罗斯福心目中的英雄》，在那本书里，爱默士讲了一个感人的故事。

有一次，我妻子问总统，美洲鹑鸟是什么样子？因为她从没有见过鹑鸟，而罗斯福总统不厌其详地告诉了她。过些时候，我家里的电话铃声响了（爱默士和他妻子住在罗斯福总统牡蛎湾住宅内的一所小房子里）我妻子接了电话，原来是总统亲自打来的。罗斯福总统在电话里告诉她，现在窗外正有一只鹑鸟，如果她向窗外看去，就可以看到了。

这样关心一桩小事情，正是罗斯福总统的特点之一。无论什么时候，当他经过我们屋子外面……有时并没有看到我们，我们仍可听到“嗨！爱默士！”“嗨！安妮！”那亲切的叫声。

像这样一位主人，怎么不使人们喜爱？谁不喜欢他呢？

有一天，罗斯福进白宫去见塔夫特总统，正值塔夫特总统和夫人外出

了。老罗斯福是真诚的喜欢那些下层人，对白宫里所有的佣人，甚至做杂务的女仆，都能叫出名字问好。亚切·白德曾经有这样一段记述：

他看到厨房里的女佣人爱丽丝的时候，问她是不是还在做玉蜀黍的面包。爱丽丝告诉他，有时候做那种面包，那是为了佣人们吃的，楼上他们都不吃了。

罗斯福听了大声说：“那是他们没有口福，我见到总统时，把这件事告诉他。”

爱丽丝拿了一块玉蜀黍面包给罗斯福，他边走边吃走向办公室，经过园丁、工友旁边，向他们每一位打招呼……

罗斯福和他们每一位亲切的招呼谈话，就像他做总统时一样。有个老佣人眼里含着泪水说：“这是我这几年来最快乐的一天，在我们中间，就是有人拿了100美元来，我也不会换的。”

哈佛大学校长伊利亚博士，对别人的问题有深刻的关心和兴趣，所以他会被学校里每一个师生所爱戴。这是伊利亚博士待人处世的一个例子。

有一天，有个大学一年级的学生克列顿，到校长室借用“清寒学生贷款”50美元。后来那个克列顿这样说：

我拿到钱后，心里非常感激，正要走出办公室时，伊利亚校长把我叫住，说：“你请坐一会儿。听说你在宿舍亲手做饭吃，如果你吃得适宜、充足，我并不以为那对你有不好的地方，我过去在大学时，也这样做过……”我听来感到很意外，他接着又说：“你有没有做过肉饼，如果把它弄得又烂又熟的话，那是一道很可口的菜，过去我就喜欢吃这个菜。”他并详细地说出肉饼的做法。

这是由我自己的经验所发觉到的，如果我们真诚的关心别人，就能够获得美国最忙的人的注意和合作！

数年前，我曾在白洛克林兹术科学研究院，举办一种小说著述的课程，我们希望当时名作家诺里斯、赫司德、塔勃尔、许士等来我们班上，讲述他



们写作的经验。于是我们写给他们每人一封信，说我们非常欣赏他们的作品，所以希望他们能抽出一些时间，来我们班上一次，讲些有关他们的写作经验和成功的秘诀。

每封信上，有150名学生的签名。在信上我们还这样说：我们知道他们一定很忙，没有演讲的时间，所以我们在每封信里，附上一张请求有所解释的问题表，请他们填下自己写作的方法等项目后，把这张表寄给我们。他们很喜欢这样的一封信。所以他们都老远从家中赶来白洛克林，帮助我们解决这个问题。

我们运用同样的办法，曾请到老罗斯福总统任上的财政部长、塔夫特总统任上的司法首长和其他很多名人来我们演讲班中演讲。

所有的人，不管他是屠夫，烤面包的，还是宝座上的国王，都喜欢尊敬他的人。德皇威廉就是这样一个例子。第一次世界大战结束后，全球的人无不指责威廉是大战的祸首，他逃亡荷兰后，连德国人也不愿理他。憎恨他的人何止千百万，甚至有人扬言要把他抓来碎尸万段。

在这股怒火燃烧的公愤中，有一位小男孩写了一封简单、充满了诚挚和钦佩的信，寄给德皇威廉。德皇看了这封信后，受到极大地感动，便请小男孩去见他。小男孩真的来了，是他母亲陪同他一起来的。德皇后来和孩子的母亲结了婚。这个小男孩不需要看如何交友和如何影响他人的书，他的天性就已经知道如何做了。

假如我们想交朋友，应该先出来替别人做些事——需要时间、精力、正义、体恤的事。当爱德华公爵是皇储的时候，他有周游南美洲的计划，在他尚未出发之前，费了一段时间去研究西班牙语，为的是可以直接和南美各国人士谈话。所以他到了南美洲后，受到那里人们的特别欢迎。

这些年来，我认真地打听朋友的生日。这件事是如何进行的呢？我当然是不会相信“星相学”上那类的见解，可是我见了朋友，就问他们是否相信人的生日跟其性格、个性有关？然后我请他告诉我，他的出生年月日。如果他说生在11月24日，我自己就牢牢地把这日子记住。待他一转身时，我悄悄