

卡耐基智慧丛书



# 卡耐基

## 妙语

## 沟通技巧

美国《时代周刊》曾经这样写道：『或许，除了自由女神，戴尔·卡耐基就是美国的象征！』

● 王鹤然 马丽娜 编著



中国经济出版社  
[www.economyph.com](http://www.economyph.com)

►卡耐基智慧丛书

# 卡耐基妙语沟通技巧

王鹤然 马丽娜 / 编著

中国经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基妙语沟通技巧/王鹤然, 马丽娜编著. —北京:  
中国经济出版社, 2004.1  
(卡耐基智慧丛书)  
ISBN 7-5017-6058-6

I. 卡… II. ①王…②马… III. 人间交往—语言艺术  
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 079492 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: [WWW.economyph.com](http://WWW.economyph.com)

责任编辑: 高焕之 (电话: 68319290)

责任印制: 张江虹

封面设计: 华子图文

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京市地矿印刷厂

开 本: 880×1230 1/32 印 张: 12.875 字 数: 328 千字

版 次: 2004 年 1 月第 1 版 印 次: 2004 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1~5000 册

书 号: ISBN 7-5017-6058-6/F·4893 定价: 24.00 元

---

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

中国经济书店: 66162744 地 址: 西西北大街 233 号

# 卡耐基智慧丛书

## 编辑委员会

主 编:

董耀会 吴德玉

副主编:

马于飞 张树满 王鹤然 国 辉

张宝忠 杨松柏 杨大光

编委会:

于振新 王宝兴 王宝明 王静霞

叶 飞 叶大伟 甘志强 刘玉倩

刘艳艳 刘 霞 宋卫东 杨忠民

杨 涛 林 枫 林 洁 张雅静

段秋生

策 划:

张树满 王鹤然 国 辉 王宝明

## 前言

戴尔·卡耐基先生是20世纪最伟大的沟通大师，他认为，沟通如同呼吸一样，是一个人生存所不可或缺的。

每个人都离不开沟通。从出生伊始，人人都被包围在沟通与被沟通的网络中。我们每一天都要和人接触，表达情意，交流信息。通过沟通，我们学到了生存和自我发展的技巧。我们的沟通越是有效，我们在人生各个领域成功的机会就越大。

在当今互联网时代，人际关系的模式正以“倍数”的速度进行更新和重建。许多人常会与不同背景、不同性格、不同爱好的人打交道，在商界、政界和个人生活中若拥有与人迅速打成一片的沟通技巧，会赢得更多令人垂青的机遇。我们一生的快乐与痛苦、顺畅与曲折、成功与失败，都与我们的沟通能力息息相关的。

但是，成功地进行沟通并非易事，想达到事半功倍的效果更是难上加难。有的人认为：“我生来就不如别人，我不会沟通，我这一生不可能建立起良好的人际关系。”有的人甚至还因为沟通上的失误，给自己的心理留下永久的创伤，由此而恐惧沟通，逃避沟通……之所以出现这些现象，主要是因为他们没能真正认识和理解沟通；没能合理地掌握和运用沟通技巧。

卡耐基先生要我们坚信，沟通其实并不难，成功离我们并不遥远，人生中许多失败是可以利用巧妙的沟通来避免的，世上也没有一成不变的失败。而且沟通的技巧并不深奥神秘，也不复杂，通过学习他的影响了世界千百万人的沟通技巧，以及积极开发和充分调动自身的组织能力、协调能力、公关能力和分析问题的能力，并且在日常生活中，不断地使用和完善这些能力，你就一定能够大幅度提高自己的沟通技能，从中体会到与人成功相处的奥妙与乐趣。



沟通分为语言沟通和无声沟通，而且两者相辅相成。语言是通过具有共同意义的声音和符号有系统地沟通思想和感情的方法。无声沟通是人们用来传情达意的一种重要方式，只要通过表情、眼神、手势或姿态等，就能把自己的心意传达给对方知道。通常，人们习惯于用语言来表露自己的心态，但由于受语言表达能力或其他因素的影响，会使口中传递出来的信息，不完全等于心中所欲传递的信息。这时无声沟通就能发挥它不可替代的作用。在人际交往过程中，将无声沟通与语言沟通结合起来，能更清晰准确地获取信息，传递信息、从而使人与人之间达到更多的理解、更好的合作。

当今世界是一个知识化、信息化的社会，面对各种严酷的竞争，面对生活中的各种挑战，如何使自己常立于不败之地，如何使自己在人际交往中游刃有余？沟通！学会沟通，享受沟通！

《卡耐基妙语沟通技巧》引用了卡耐基的许多理论和观点来诠释沟通，从自我沟通、人际沟通、语言沟通、无声沟通、弹性沟通、说服技巧以及演讲与谈判等几个方面充分展示了实用的沟通秘诀。它是卡耐基沟通思想的集中体现，是卡耐基沟通技巧的精华所在，对于每个希望运用沟通获取人生的成功与幸福的人都有着很好的参考价值。

让我们从现在开始，让充满智慧的沟通技巧帮助我们实现腾达的事业，开创幸福的人生！

编者

2003年8月

前

言



2

## 目 录

## 第一章 沟通始于自我

|                   |      |
|-------------------|------|
| 认识自我.....         | (3)  |
| 你了解自己吗.....       | (3)  |
| 正确地认识自我.....      | (4)  |
| 认识自我, 有法可循.....   | (6)  |
| 了解自己的性格.....      | (8)  |
| 认识自我的表现欲.....     | (10) |
| 培养自我洞察力.....      | (12) |
| 养成与自己“对话”的习惯..... | (13) |
| 赢在影响力.....        | (15) |
| 影响力的若干表现.....     | (15) |
| 强化你的人格魅力.....     | (16) |
| 要有自我改正意识.....     | (19) |
| 扩大你的交际圈.....      | (20) |
| 修炼自己的口德.....      | (21) |
| 养成良好的习惯.....      | (22) |
| 练就一流的口才.....      | (24) |
| 成功沟通离不开口才.....    | (24) |
| 口才高手的必备素质.....    | (25) |
| 获得口才的途径.....      | (27) |
| 如何提高口头表达能力.....   | (30) |
| 不放过每一次练习机会.....   | (31) |
| 全面培植自信.....       | (34) |





|                     |             |
|---------------------|-------------|
| 树立自信心 .....         | (34)        |
| 培养自信 .....          | (36)        |
| 借助别人培植核心 .....      | (37)        |
| 不断自我激励 .....        | (39)        |
| 克服自卑心理 .....        | (40)        |
| <b>勇于打开金口 .....</b> | <b>(43)</b> |
| 敢说善言不可缺 .....       | (43)        |
| 征服恐惧 .....          | (45)        |
| 训练胆量 .....          | (48)        |
| 消除紧张情绪 .....        | (50)        |
| 大胆开口的诀窍 .....       | (52)        |
| 切忌怕人取笑 .....        | (55)        |

## 第二章 沟通舒张人脉

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| <b>良好印象决胜败 .....</b> | <b>(61)</b> |
| 关键的第一印象 .....        | (61)        |
| 点明说话的主题 .....        | (62)        |
| 善用“凝离效果” .....       | (63)        |
| 初次会面的禁忌 .....        | (64)        |
| 层次清晰的表达 .....        | (65)        |
| 用表情反映心声 .....        | (66)        |
| 用“我们”拉近距离 .....      | (67)        |
| <b>识人识面重识心 .....</b> | <b>(68)</b> |
| 通过服饰洞察内心 .....       | (68)        |
| 透过言辞判断心态 .....       | (71)        |
| 通过语调洞悉内心 .....       | (76)        |
| 识人内心另有途径 .....       | (78)        |
| <b>语言舒通艺术 .....</b>  | <b>(80)</b> |
| 把花环戴在对方头上 .....      | (80)        |



|                     |             |
|---------------------|-------------|
| 不要无休止地争论 .....      | (88)        |
| 开玩笑要把握分寸 .....      | (88)        |
| 运用幽默的力量 .....       | (90)        |
| 从心里说出“谢谢” .....     | (91)        |
| 四条处世沟通秘诀 .....      | (92)        |
| 疏通人脉的语言技巧 .....     | (95)        |
| <b>善用无声沟通 .....</b> | <b>(98)</b> |
| 奇妙的身体语言 .....       | (98)        |
| 正确运用态势语 .....       | (99)        |
| 注意坐、走、站姿 .....      | (101)       |
| 灵活运用手势语言 .....      | (104)       |
| 巧妙运用视线沟通 .....      | (108)       |

### 第三章 搭建沟通桥梁

|                         |              |
|-------------------------|--------------|
| <b>有效倾听 .....</b>       | <b>(115)</b> |
| 听的特征 .....              | (115)        |
| 做个善于倾听的人 .....          | (116)        |
| 善于倾听别人的炫耀 .....         | (134)        |
| 有效倾听的技巧 .....           | (135)        |
| 礼貌地倾听他人的梦想 .....        | (137)        |
| <b>获取对方的信任 .....</b>    | <b>(139)</b> |
| 设身处地为对方着想 .....         | (139)        |
| 让对方感觉你是可信的 .....        | (150)        |
| 不要错过表示诚意的时机 .....       | (157)        |
| 赢得信任的技巧 .....           | (161)        |
| <b>用微笑打开对方的心扉 .....</b> | <b>(169)</b> |
| 粲然一笑百魅生 .....           | (169)        |
| 学会微笑 .....              | (170)        |
| 笑容发自内心 .....            | (172)        |



|           |       |
|-----------|-------|
| 笑的时机····· | (174) |
|-----------|-------|

## 第四章 活用弹性沟通

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 弹性话术·····       | (179) |
| 善用幽默·····       | (179) |
| 模拟揭露·····       | (180) |
| 巧用模糊语言·····     | (181) |
| 用“对不起”消除恶感····· | (182) |
| 善意的撒谎·····      | (183) |
| 送人玫瑰手有余香·····   | (184) |
| 大智若愚·····       | (186) |
| 以低姿态示人·····     | (186) |
| 糊涂一点又何妨·····    | (190) |
| 留有余地·····       | (193) |
| 不要直击对方的错误·····  | (193) |
| 不要轻易责备别人·····   | (206) |
| 保全他人的面子·····    | (213) |
| 点到为止·····       | (217) |
| 不要硬碰硬·····      | (218) |
| 给错误留点余地·····    | (219) |

## 第五章 洞开说服之门

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 说服的第一堂课·····    | (225) |
| 谈论对方感兴趣的话题····· | (225) |
| 满足对方的虚荣心·····   | (235) |
| 给对方说话的机会·····   | (246) |
| 照顾对方自尊心·····    | (253) |
| 不要轻易指使对方·····   | (253) |
| 避免伤害对方的自尊心····· | (256) |



|                    |              |
|--------------------|--------------|
| 切忌喋喋不休·····        | (259)        |
| 维护对方的自尊·····       | (263)        |
| <b>赢得对方合作·····</b> | <b>(270)</b> |
| 获得对方的喜爱·····       | (270)        |
| 包容对方的反感·····       | (281)        |
| 与对方和睦相处·····       | (293)        |
| 尊重对方的意见·····       | (304)        |

## 第六章 演讲激起共鸣

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| <b>调动听众的积极性·····</b> | <b>(317)</b> |
| 为演讲做好准备·····         | (317)        |
| 了解听众的心理·····         | (318)        |
| 以友善的态度开始·····        | (319)        |
| 选择突破性话题·····         | (322)        |
| 让听众信任你·····          | (324)        |
| <b>设法打动听众·····</b>   | <b>(326)</b> |
| 随时注意听众的反应·····       | (326)        |
| 让幽默助你一臂之力·····       | (327)        |
| 巧用静默与停顿·····         | (332)        |
| 改善演讲的辞藻·····         | (333)        |
| 用语调打动听众·····         | (336)        |
| 带有热情和感染力·····        | (338)        |
| <b>让掌声更热烈·····</b>   | <b>(340)</b> |
| 怎样使演讲成功·····         | (340)        |
| 反复强调的效果·····         | (343)        |
| “一滴蜜”与“一加仑毒汁”·····   | (344)        |
| 巧妙运用机智·····          | (346)        |
| 增强说服力·····           | (348)        |
| 画龙点睛的结尾·····         | (349)        |



## 第七章 达致双赢谈判

|                  |       |
|------------------|-------|
| 是你操纵大盘吗 .....    | (353) |
| 满足和调和对方的需要 ..... | (353) |
| 巧用提议 .....       | (356) |
| 控制谈判的节奏 .....    | (357) |
| 让对方只能回答“是” ..... | (358) |
| 让谈判对方信任你 .....   | (359) |
| 不要让对方有机可乘 .....  | (367) |
| 巧用有限的权力 .....    | (368) |
| 谈判的兵法 .....      | (369) |
| 打破僵局 .....       | (375) |
| 成功开场 .....       | (375) |
| 避开谈判的死结 .....    | (378) |
| 认清真假败局 .....     | (379) |
| 化解对立局面 .....     | (380) |
| 破解僵局的方法 .....    | (382) |
| 退一步海阔天空 .....    | (384) |
| 把握让步的原则与尺度 ..... | (384) |
| 八种让步策略的优缺点 ..... | (386) |
| 让步也讲究技巧 .....    | (390) |
| 完美的结局 .....      | (392) |
| “最后期限” .....     | (392) |
| 把握结束议价的时机 .....  | (393) |
| 结束议价的形式 .....    | (394) |
| 谈判收尾策略 .....     | (396) |



## 第一章

# 沟通始于自我

所有的沟通，都始于自我，而每个人对自己的真实看法都是很隐秘的。“自我观念”是维持有效沟通最重要的影响因素，所以我们必须正视人的自我观念。当一个人的自我观念受到威胁时，他本能的反应就是防守和保护。而当一个人有了防守的反应时，就无法期待任何具有意义的沟通了。

1



第一章  
沟通始于自我



## 认识自我

不学会评价自己，就不能评价别人。

——歌德

### ◎ 你了解自己吗

你了解自己吗？面对这样的问题，你也许会十分惊讶：怎么会问这么幼稚的问题？我想大部分的人都能自信十足地说出答案。

但是，既然你了解自己，你能具体地描述自己的人品和性格到底是如何吗？

也许你会这样回答：“这还不简单，我性急、易怒；在别人遇到困难时，我会义不容辞地伸出援手；更多的时候我还喜欢管闲事，其他的嘛……嗯？其他的方面我就说不上来了。”

虽然你认为“自己的人品与性格当然只有自己最清楚”，但一涉及具体的描述，你也只能回答出“性急”、“易怒”、“热心助人”、“多管闲事”四个层面，可见你并没有认真地思考过要如何正确地认识自己。事实上，自己的事并非只有自己才最清楚！

卡耐基认为，这种不了解自己的人非常多，也就是说，我们大家可能都没有真正认识过自己。一旦你真的了解自己，就能具有极大的说服力。很多人难以说服他人，正因为他不了解自己，因此很难在说服过程中做到扬长避短。熟悉自己的性格在改变他人对自己的印象上是一重要关键，对说服的成功与否影响很大。

为什么有的人很了解自己，而有些人却不熟悉自己呢？其最大的关键在于，真正了解自己的定位（这里所说的自我定位是客观上





的，不仅包括自己对自己客观的评定，同时还包括他人对于自己的评价)，尤其是在了解到自己的缺点时，有些人会感到害怕，甚至还有人因害怕自己的“底细”会为人所知而产生一种恐惧，怀着这种恐惧生活是相当累人的。假使你曾经产生过一时的恐惧，那么这在紧张复杂的人生中是很正常，也是可能改变的，人类绝对有足够的来自我控制。

其实每个人都有长处与短处、优点与缺点。世上没有只有缺点而无优点的人，同样，也绝对没有只有优点而无缺点的人。明白这一点，你就能坦然正视自己的短处，在他人指出你的不是时，你也不会再像以前那样，一个劲儿地想尽办法反驳，反而会坦然地接受别人的意见。在别人指出我们的缺点时，我们应该反省一下，自己为什么会有那么多缺点？为什么以前没有注意到？是不是自己真的如他人所说的那样？然后根据反思所得，对症下药，早日改掉那些缺点。

了解自己的人品和性格，并非像某些人所想的那样可怕。卡耐基认为，如果你能真正了解自己，就会发现这对你本身有很大的帮助，能让你有个目标可以改进努力，对提高自己的说服能力有很大的作用。你可以充分利用你的长处，也可以引用自己的缺点作为负面教材，这些在你说服别人的过程中都是可以派上用场的。

### ◎ 正确地认识自我

卡耐基非常重视“自我实现”(Self Concept)也即自我观，他认为“自我观”是决定人们各自行为方式的重要因素。每一个人，无论是聪明或愚蠢、贤良或奸诈，他的表现，都是与其当时的“自我观”相符的行为。没有人会去做一件在当时他认为与自己的身份、年龄、性别、能力以及他本身任何一方面不相宜的事情。就像穿衣服，你会选择和你的年龄、职业相称的服装，讲话时会选择和



自己身份相称的词句，甚至外出吃饭也会选择与自己的社会地位、经济能力相称的场所……总而言之，每个人都会依照他的自我观点，来决定哪些事他可以做，哪些不可以做，或是该怎样去做好一件事情。因此别人也就能够根据他通常所表现的行为，对他有所了解 and 认识。

如果某一个人对于自己各方面的印象，认为都和实际情况颇为接近，也就是说，他有着比较正确的“自我观”，那么他所表现的行为自然会很恰当。一般情况下，人们在自我认识的过程中，总是或多或少的存在着一定的误差。一个人之所以不易于建立正确的自我观，往往是因为许多方面的品质不能直接衡量，而间接得来的资料又不十分可靠的缘故。卡耐基认为，当一个人走入人群，不能很清楚地表现自己独特的一面，而只是成为人群中的一分子的话，这个人的个人形象明显存在缺憾。缺乏个性化的特质很难引起别人对你的注意，当然更谈不上与人成功沟通了。

卡耐基认为，自我认识也是了解他人的欲望与行动最有效的方法。如果你能够正确地认识自我的欲望、动机与情感，并由此推测别人，你便能够了解他人的欲望、动机与情感。只要你具有洞察自我的能力，你就可以这么想：“既然我对这件事会有这样的反应，我相信对方一定也是如此。”例如，你的面前有一盘很好吃的蛋糕，你很想吃，这时你也可以推论，坐在你身旁的那个人同样也想吃那块蛋糕，于是你就分一半给他。相信他在高兴之余，一定也会因被你猜中了心事而对你由衷的佩服。

毫无疑问，快乐人生的关键在于整个人生究竟有几分是你自己选择出来的。只要我们放远目光，便可以看到，让他人左右你的一生，对你的人生追求有很消极的影响。因此，我们必须在建立正确的自我观的基础上，培养自我认识能力以正确地认识自我，只有正确地认识自我才能把握自我。

