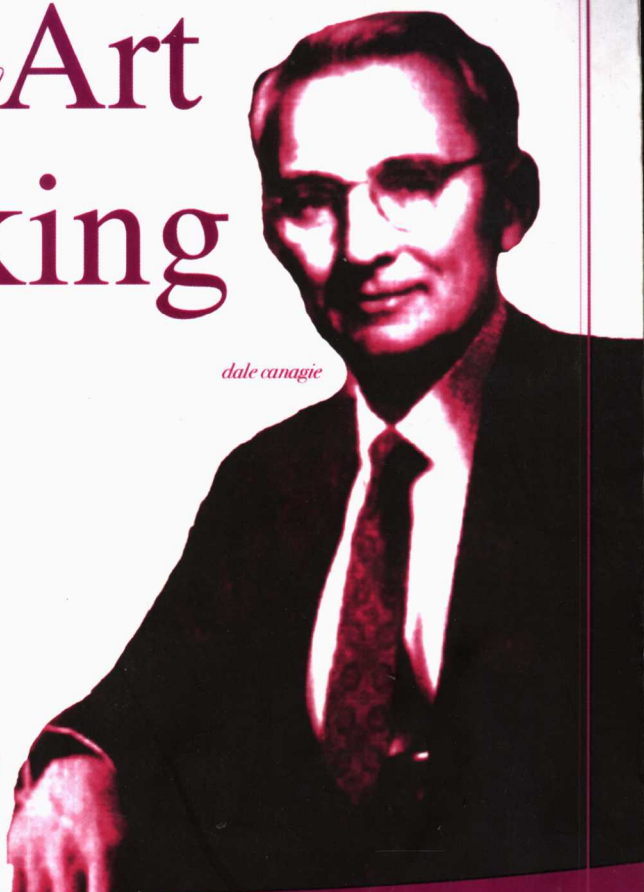


The Art of Speaking

dale Carnegie



卡耐基成功学丛书（修订版）

20 世纪最伟大的心灵导师

【美】卡耐基 / 著 吕双波 / 编译

语言的艺术

© 内蒙古文化出版社

卡耐基成功学丛书(修订版)

语言的艺术

[美]卡耐基 著 吕双波 编译

内蒙古文化出版社

卡耐基成功学丛书

语言的艺术

〔美国〕卡耐基 著 吕双波 编译

出版发行 内蒙古文化出版社
(呼伦贝尔市海拉尔区河东新春街4付3号)

印刷装订 北京金马印刷厂

责任编辑 乌力吉

开 本 880×1230 毫米 1/32

印 张 61.75 字数 1200 千

2004 年 5 月第二版

2004 年 5 月第一次印刷

印数 1—5000 册

ISBN 7-80506-974-3/Z·147

全套定价:96.00 元(共四册)

目 录

第一篇 沟通与交流的秘诀 1

第 1 章 学习说话的重要性 3

第 2 章 听解的交际功能 14

第 3 章 口语表达的艺术 23

第 4 章 展现自己魅力的艺术 49

第二篇 给人深刻印象的秘诀 69

第 1 章 如何巧妙的与人交谈 71

第 2 章 应该注意的几种交谈方式 85

第 3 章 如何留下良好印象 98

第三篇 欲擒故纵的奥妙 111

第 1 章 情绪智商:人生的必修课 113

第 2 章 当你下不了台时怎么办? 123

第 3 章 这样做会使你广交朋友 133

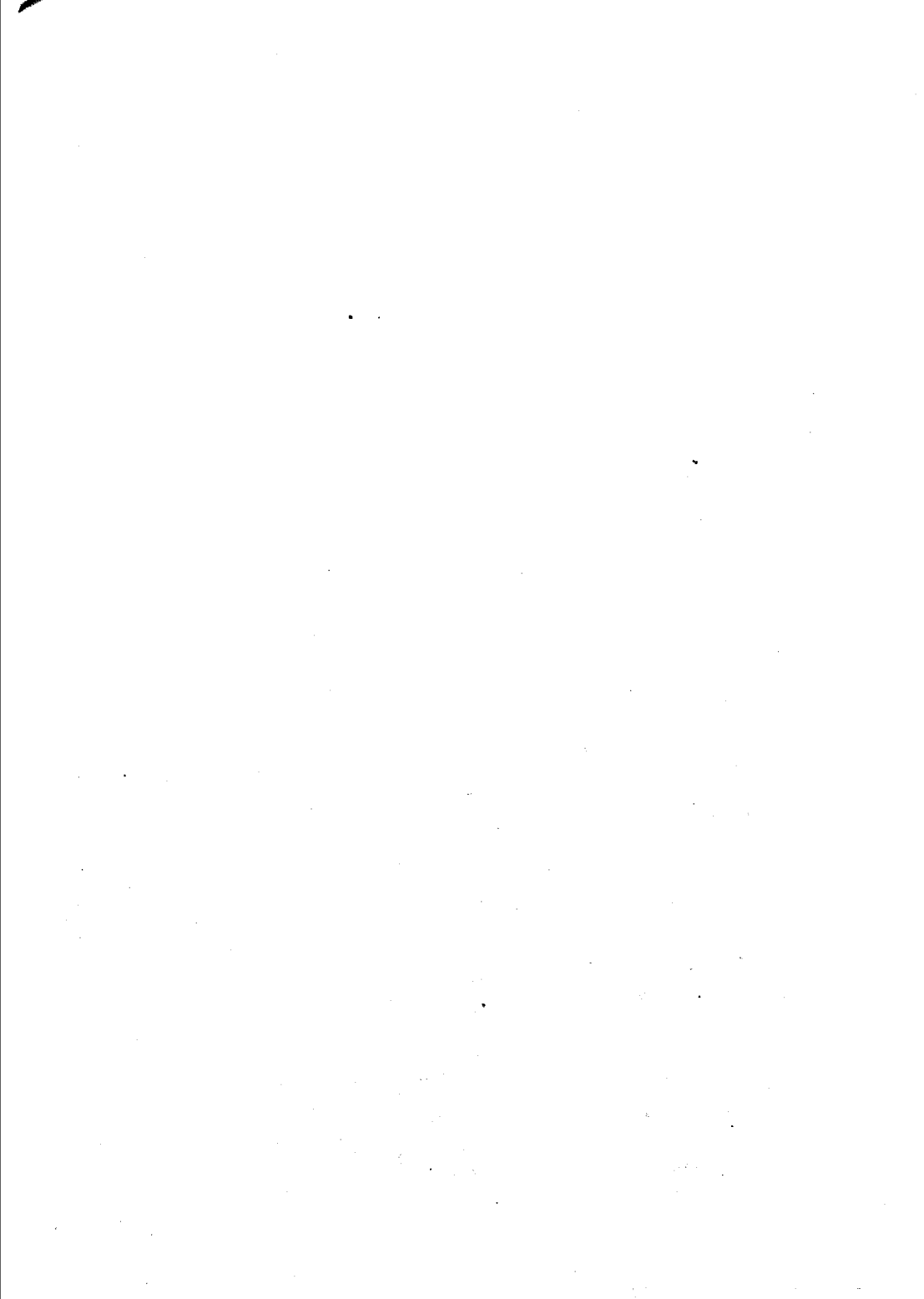
第四篇 打动听众的心	145
第1章 演讲语言的风格美	147
第2章 演讲的基础知识	160
第3章 演讲中常用的手法	191
第五篇 战胜内心的恐惧	203
第1章 克服害羞的心理	205
第2章 接受批评是最好的借鉴	212
第3章 成功者不怕遭人戏弄	236
第六篇 增添更多吸引力的诀窍	255
第1章 愉快的心情	257
第2章 无声的语言	278
第3章 幽默的谈吐	291
第七篇 运筹帷幄的智慧	301
第1章 知人善变	303
第2章 过关斩将	338
第3章 应急良方	352
第八篇 绵里藏针术	369
第1章 化冲突为合作	371

第 2 章 请求对手的帮助	394
第 3 章 要迎合他人的喜好	411
第九篇 妙“语”生花的魅力	431
第 1 章 与初者交谈成功的关键	433
第 2 章 使用正确的信号让人认识自己	444
第 3 章 在讲话中展现自己	454

第一篇

沟通与交流的秘诀





第 1 章

学习说话的重要性

成功要点:卡耐基的处世艺术不仅表现在对自我的了解上,而且还要求了解对方的观点。因为,只有弄清楚对方的观点,自己才能找到合适的应付措施。

训练方法:许多人无法成为一名谈话好手,主要的原因是他们只会讲些他们自己感兴趣的事情。而这些事情其他人却感到无聊。把这种过程倒转过来吧,引导其他人谈论他的兴趣、他的事业、他的成就。

我的目标:一个人只要对别人真心感兴趣,在两个月之内,他所得到的朋友,就比一个要别人对他感兴趣的人,在两年之内所交的朋友还要多。

作为人类社会最重要的交际工具,语言的运用有两种基本形式:口头语言和书面语言。书面语言在社会交际中的作用自然是不可忽视的,而同书面语言相比,口头语言使用频率更高,应用范围更广,特别是在信息载体和传播媒介迅速发展的当今社会,口头语言更加突破了时间、地域的限制,在人们的社会生活中起着更加直接、更加广泛、更加重要的作用。

口语表达的作用已经渗透到当代生活的各个领域。在人们各种不同的公共关系中,口语的重要作用,更是显而易见的了。

在重大的国际争端中,有时一席话可以化干戈为玉帛;在外交谈判中,有时一席话可以使祖国的尊严和荣誉得以维护;在与外商洽谈中,有时一席话就能挣得亿万财富;发表施政演说,有时一席话可以使听者热血沸腾,信心倍增。

日常生活中,更是处处用得着口才。

走在路上遇到熟人,要打招呼问候对方,需要口才;向别人请求一件事,总希望达到目的,拒绝别人总不能叫人难堪,需要口才;在陌生人之间,人们需要进行介绍,需要口才;主持一个成功的宴会,或做一个有威信的会议主持人,需要口才;向别人提出问题或是回答别人的问题,需要口才;劝说别人、安慰别人,称赞别人、批评别人,需要口才;试图消除同别人产生的分歧和误会,需要口才;就连说笑话,开玩笑也需要口才;至于当别人用语言伤害了你,就更需要用口才来保护自己。有时你需要长篇大论地向别人解释一个计划或说明一个复杂的问题;有时你需要三言两语去揭穿一个表面上冠冕堂皇的阴谋;有时你需要去挽救一个无辜嫌疑犯的生命;有时你必须向大家驳斥无中生有的谣言。至于恋爱、婚姻,口才更是必不可少的了……

第二次世界大战时,西方人认为人们赖以生存和竞争的三大战略武器是:原子、金钱和演说;当今,他们认为这三战略武器干脆就是舌头、美元和电脑。美国从60年代起,说学盛行,全国有近在百所大学设有说学或现代演说学系,足见口才在现实中

的作用。

因此,我们说:口才可以代表一个人的力量,可以显示一个人的价值。这种力量和价值投入到现实中,便可以创造多彩多姿的社会财富。

练习题

上文中说:口才可以代表一个人的力量,可以显示一个人的价值。你是怎样看待这个问题的?

听 话

听话与说话是紧密联系在一起的。一个能说会道的人,往往是一个善于听别人说话的人。

(一)听话的作用

1. 可以及时捕捉有用的信息,获取有关知识和见解,丰富自己说话的内容。俗话说“与君一席话,胜读十年书”就是这个道理。

2. 通过对所接收的信息进行分析综合和加工,从而学习他人说话的方式和方法。

3. 可以锻炼感知和记忆,发展自己的思维能力。

(二)听话的特点

1. 受制性。主要表现在以下三个方面:

(1)受制于表达者的说话特点。口语接受者面对的表达者是多种多样的,他们的身份、职业、经历、文化素养、性格爱好、思想感情和表达意图等自身或主观因素不同,便呈现出不同的言语表达特点。这不同的言语表达特点对信息的接收与理解起着一定的制约作用。口语表达者,有的口齿伶俐、语音清晰、悦耳动听;有的口吃结巴、字音不清、模糊难懂。有的言语畅达、生动形象、富有魅力;有的则表意不明、晦涩深奥、令人生厌,等等。这种形色各异的特点,都对口语接受者的听解产生不同的制约性。

(2)受制于特定的语境。口语交际是一种说与听双方参与的言语活动,这种活动是在特定的语境中进行的。特定的语境中的时间、地点和场合等主要因素,会对言语表达产生一定的影

响。这种影响主要表现在两个方面：一是对说话起干预、制约作用；二是为表达者主动地、自觉地创造良好的交际氛围，促使信道更为畅通，增强信息传递量提供有利条件。听解是在表达的基础上进行的，因而必然受到说话的语境或表达者所利用和创造的语境因素的制约。听解受语境制约的特点，要求口语接受者必须排除语境中的不利因素，注意准确地接受信息，领悟话语的真正含义。

(3)受制于表达者与接受者的交际地位。言语交际中双方交际地位的不同所显示的人际关系，可分为权势关系和同等关系两种。权势关系中，一方居于优势，另一方居于劣势，如父子关系、上下级关系、师生关系等，双方在不平等的关系中交往；同等关系是指双方具有某一共同点，如同乡关系、同学关系、同事关系等，双方在平等的关系中交往。美国语言学家卡罗尔·司珂腾和威廉·尤利指出：“权势差异可能有两个来源：①交谈者之间身份的不同。身份差别或产生于交谈者所属的集团不同，或产生于交谈者在同一集团内所处的地位不同。②交谈本身，这有两种情形：(A)权势差异是某些交谈场合中固有的。如买者卖者之间通常都存在权势差异，买者处于优势。(B)差异在交谈中产生的。举例说，一个说话人求对方帮忙，求助的人就将自己置于一种缺少权势的地位，至少在交谈的过程中是这样。”因此，在具有权势差异的言语交际中，居于劣势的口语接受者往往比较紧张，常常用尽全力去捕捉每个话语信息，以便正确地理解它；处于优势的口语接受者可能要随便一些，没听清或没听懂的会要求再讲一遍。但优势者如果常常这样，会造成漫不经心、傲慢的印象而影响关系和形象。处于同等关系的言语交往，相对于权势关系交往而言，听解就会显得融洽、轻松、随和一些。

2. 选择性。具体表现在三个方面：

(1)选择性接受。主要表现为：乐意接受那些与自己已有观念一致的、或自己需要和关心的信息，回避甚至抵制那些与自己

固有观念相龃龉或自己不感兴趣的信息。

(2)选择性理解。对同一个信息,不同的人可能有不同的理解,这种理解为接受者已有观念、态度和信仰所制约,常常出现“仁者见仁,智者见智”的结果。

(3)选择性记忆。接受者往往选择那些希望得到的或愿意记住的信息强化记忆,容易忘记自己不关心的或不喜欢的东西。

了解听众对信息内容的取舍决定于其需要和兴趣的选择性特点,对表达者来说十分重要。“到什么山上唱什么歌,见什么人说什么话”,表达者既要考虑主观方面的交际目的,又注意听众对象的客观要求,把主客观因素统一起来,表达效果才会更好。

3. 补正性

口语表达时,一般都带有不尽其言的“省略”性质,这种省略只能依靠接受者自己的理解、经验和知识加以补正。补正使听解得以延伸和扩展,从而更加周密、完整地接收信息。如果表达者不加解释地说道:“达尔文的《物种起源》一书改变了生物学的传统观念”,听者就必须以自己已有的自然选择和适者生存等进化论知识,来补充理解这一观点。

较强的听解能力同样建立在渊博的学识、敏捷的思维的基础之上。只有这样,接受者才能对表达者的疏漏、失误乃至谬误,予以敏锐的觉察,并且在经过机敏的辨析之后,进行适当的反馈。在这个意义上讲,听解还有匡误正误的作用。

(三)听话的要求

1. 聚精会神,神表专注

一个口才出众的人,必然也是一个出色的听众。要练好了真正的口才,必须学会善于倾听他人的说话,当一名合格的听众。在别人说话时,要聚精会神,表情专一地倾听,不要随意插

嘴,更不要打断对方的话。尤其是与有真才实学的人交谈,则更要集中注意力,紧紧地捕捉对方话语中的每一个信息,做到不遗漏、不误解,从而正确地理解对方话语的全部内涵,就可以得到对方的真知灼见。

聚精会神地倾听不单指精力集中,同时也包括表情动作。如果听者双目呆滞、垂头丧气,或面部显出冷漠、烦闷,那么,可以说听讲话的表情是持否定、消极的态度。如果听时频频点头或眼睛正视对方,全神贯注,说者会受到鼓舞,讲的话会更详细、更真实、更生动。

2. 把握重点,理清思路

(1)能听清别人说什么。要把握听话的重点,首先能听清对方说的是什么。能听清别人说什么,指能从语言上听清所讲的话。汉语方言异彩纷呈,即使是讲普通话,也因各人的音色、音质、语速数不清同而使听者难以听清。要有准确听清对方说的话,听话者要有较强的辨音能力,通顺灵敏地感知语音,正确地分辨音节和语义,迅速地将语音的各种音节所代表的意义联系起来;能辨别音同音近的词语、方言、俚语、行话和情感语言等。

要能准确听清对方说什么,听话者就要培养和训练辨音能力。一要养成集中注意力倾听别人说话的习惯;二要努力学习普通话的语音;三要尽可能多地掌握一些方言的发音特点,力求听懂讲不同方言的人所说的话。

(2)能听懂对方说话的内容。听懂对方说话的内容,就是边听对方说话边理解记忆对方说话的内容。理解记忆对方说话的内容就要调动思维活动,通过思维对接收的信息进行加工整理和去粗取精、去伪存真的分析概括,进而全面理解对方说话的内容。

全面理解对方讲的话,首先要记说话的开头。一般地说,说话者要在开头部分或者说明人名、地名、物名,然后使用代词,或者提出主要观点,或者说出主要内容。如果一开始就没有听懂

记住有关名词或者观点,就无法把握说话的要点,更谈不上理解说话的内容。

其次,听懂对方说话的重点。所谓说话的重点,就是说的观点和材料。听人家一段话,一定要知道观点是什么,证实观点的主要材料是什么。有些人说话不会立即扣住主题,在交谈中,有时可请对方阐明一下,但在听报告、听演讲、听课时,就要尽可能地去理解记忆重点。在任何情况下,抓住了观点就是抓住了骨架,听者就可以往上面镶进具体内容。

听懂说话的重点,不但要理解和记忆观点,而且还要记住具体的细节和材料,如人名、物名、引文、事实、统计数据、参考书、文学和历史典故等。这样使听的内容有血有肉,也就易于复述原意,评价有关的人物和事件。

(3)能理清对方说话的思路。

听别人说话,要弄清他是“怎么说的”,也就是要把握好说话人的思路,理清对方的说话的顺序。要弄明白说话人先讲的是什么,后讲的是什么;什么地方是总说,什么地方是分说;何处为照应,怎样过度等。对杂乱无章的说话,要迅速理出头绪,进行整理、归纳,抓住中心。

3. 听出弦外之音、言外之意

善于说话的人总是根据具体的对象和环境,利用含蓄、委婉、讽喻、双关、反语方法,使语言表达自然、得体,趋于艺术化。这是要求听者能听出弦外之音、言外之意,即听懂别人说话的真实意图。

言语表达可分为显性和隐性两种。显性言语表达,直言不讳,言明意显,一听就懂;隐性言语表达,本意并不从话语表面直接显露出来,而是将本意隐含在言辞里面,话中有话,言外有意,让听者运用自己的经验和背景知识去揣摩推测。战国时期,魏吞并了中山,魏文侯把这块占来的土地分封给自己的儿子。一天,他问群臣:“我是怎样的君主?”众臣纷纷答道:“是位仁君。”

惟任座表示异议：“分封土地给自己的儿子不给弟弟，算什么仁君？”魏文侯听后十分不悦，任座因此离座而去。文侯又问瞿璜，瞿璜说：“我听说，‘君主仁义，下臣耿直’，刚才任座说话那样直率，就足见您是位仁君了。”魏文侯听后，又羞愧又高兴，赶紧派瞿璜把任座请了回来。这则故事中，瞿璜的话，表面上赞扬魏文侯是位仁君，但实际上隐含着“君主若不再仁义，下臣就不再耿直”的言外之意，魏文侯听出了这弦外之音，所以赶忙请回任座。人际交往中，显性和隐性两种口语表达行为经常交替甚至交织、交融在一起，因而接受者要特别注意分辨，尤其要注意听明隐性表达的言外之意。

言外之意，主要是运用委婉说法表达的，诸如双关、反语、婉曲、讽喻多种多样的方式。因此一定要根据对方的话语信息特点、语调和神态等作出合理的分析。当然，言谈过程中，也不可疑心太重，杯弓蛇影，自相惊扰。只有这样，才能正确地理解和把握言外之意。

能听懂弦外之音、言外之意，除了多听多练之外，最重要的是要加强语言能力的修养。自身能说会道，具有良好的口头表达能力和丰富知识，这是理解对方说话，听出弦外之音和言外之意的重要基础。

本章学习目标设定表

时间：

第一步 认定目标
第二步 达成此目标的好处(不少于 10 条,请优先排序)