

全国优秀畅销读物
戴尔·卡耐基成功之路

名人指点人生。

处世与口才

掀开人际关系的神秘面纱
找出人类和平生存的方法

有效沟通

YOUXIAOGOUTONG

范例
FANLI

人与人之间为什么需要沟通？
是因为彼此之间有许多不同点。
人与人之间为什么能够沟通？
是因为彼此之间有许多共同点。

沟通为了生存，
生存需要沟通。
没有沟通的世界是冷漠的世界，
没有沟通的人生是孤独的人生。
但沟通需要技巧，
有技巧的沟通才是有效的沟通。

有效沟通范例

YOUXIAOGOUTONGFANLI

人与人之间为什么需要沟通？
是因为彼此之间有许多不同点。
人与人之间为什么能够沟通？
是因为彼此之间有许多共同点。
沟通为了生存，
生存需要沟通。
没有沟通的世界是冷漠的世界，
没有沟通的人生是孤独的人生。
但沟通需要技巧，
有技巧的沟通才是有效的沟通。



责任编辑：韩新帮

编 著：铭 心

名人指点人生——有效沟通范例

伊犁人民出版社出版发行

（奎屯市北京西路 28 号 邮政编码：833200）

咸宁市鄂南新华印刷厂印刷

开本 850 × 1168 毫米 1/32 印张：16

2002 年重新修订印刷

ISBN7 - 5425 - 0324 - 3/I · 140

定价：每册人民币 20.00 元



名人指点人生·处世与口才
戴尔·卡耐基成功秘笈

前 言

有资料显示，戴尔·卡耐基成人训练课程在第一个25年里，有2万名毕业生；在第二个25年里，则猛增到100万人；在第三个25年里，毕业生人数又翻了一番，达到200万人。以现有的成长率来估算，卡耐基所点燃的火炬将在下一个四分之一世纪超过400万人以上。卡耐基的著作在美国的发行量仅次于《圣经》，并被翻译成许多种文字，至今仍在世界各地传播，影响着一代又一代互不相识的人。卡耐基到底是一个什么样的人呢？最好的答案是——他就是卡耐基，一个最平凡无奇的人。即使成功使他成为赫赫有名的人物，他仍然没有忘记农家子的身份；他在毕生的演说事业中，既能以精湛生动的演讲，赢得无上的权威与荣耀，又能在当他感受最深刻、强烈的时候，说不出一句话来；他不仅没有强有力的个性，而且敏感而脆弱，以至因许多问题而烦恼，甚至精神崩溃和自杀。

他一生干过许多行当，做过推销员，演过戏，尝试写过小说，然而——如梦的幻影一样破灭了，最终令他功成名就的演说教育事业，偏偏是歪打正着，偶然撞上的。他在纽约的“地狱之厨”忍饥耐寒，苦苦做着作家梦的情景，说来不免让人发笑。

如果说卡耐基有什么不凡之处，那首先就是他不满足现状，不做“行伍里的人”。他在师范学院毕业后，未回家乡，便踏上了推销之旅；在推销员生涯刚刚取得成绩，即将被加薪提职的时候，他突然决定前往美国经济文化的中心纽约。

他的成功之旅，实在得益于这种精神，这一点可以在其独创性和课程中找到更充分的体现。

卡耐基另一个不平凡之处，恰恰就是他平易近人。他是一个明智而实际的人，他的课程和著作受到如此广泛的关注和欢迎，他在其中却没有作深奥的理论的探讨，也未作惊人之语，而是通过一个个生动有趣的故事、实例来印证自己的观点，一切都是那么平凡而富有人情味。然而他的成功之处也在这里，再没有比他

简单平易的建议更实际、更有效、更便于操作的了。

卡耐基是一个不做作的实际人物，他保存了一般农村人家的朴素。长年协助卡耐基的助手比尔·史德巴曾回忆：

“事实上，卡耐基是一个腼腆羞怯、意志力强而谦虚的人，他的感情脆弱，具有青年演员的气质，容易被说服，凡事都坚信事在人为。只要能够了解他，他便成为你忠实的朋友。他高洁的人格、坚定的信念、旺盛的精力把周围的人群紧紧地包围，他真地很谦虚。”

卡耐基的教学，对所有的就业者，甚至几个国家的人都有影响。现任加利福尼亚州理工大学教授的普拉贝斯博士，14岁时在印度阅读了《影响力的本质》这本书后，写了一封信给卡耐基，希望能得到他一些人生哲学的指导。卡耐基立刻回信给他。“当你找到一株蔷薇时，你可以拔掉它，另外再种一株花。”普拉贝斯博士至今仍然保存着卡耐基给他的回信。

1955年11月3日，就在卡耐基去世两天后，华盛顿一家报社这样写道：

“以前一些讽刺批评家曾说：‘如果大家都去学习卡耐基课程，这个世界会变成什么样子？’但是星期二去世的卡耐基对这些恶意的讽刺，从没有烦心过一次。因此，卡耐基对自己的所作所为十分有信心。事实也的确如此。在文章里也好、在教室中也好，他都拼命地教导学习者如何取得自信！也就是如何在人前说话得体。就像他最有名的著作所阐述的一样，先要感动自己才可以感动别人。”

“有几百万人受他人生哲学的影响，他的哲学就如同人类文明一样深奥，也如摩西十诫一样，虽然单纯，但却给了世人最宝贵的推动力……”

同许多杰出的人物一样，卡耐基虽无法掀开宇宙神秘的面纱，但他找出了人类在同时代里和平生存的方法，他给了人类最重要的力量。循着这条路径走下去，将会改变自己，改变他人，改变世界……

田 戈

2001年12月于

武汉得益斋

目录

前言

1

处世的基本技巧

- 要想别人爱你，先得使自己让人爱 (3)
- 不要批评、责怪或抱怨他人 (9)
- 真诚地赞赏他人 (19)
- 先考虑别人的需求 (27)

2

如何使人喜欢你

- 真诚地关心别人 (37)
- 保持微笑 (45)
- 记住他们的姓名 (50)
- 多听人家说 (55)
- 谈论大家感兴趣的话题 (61)
- 让他人感到自己重要 (64)



3

如何使人信服你

- 避免与人辩论 (71)
- 千万别说“你错了” (75)
- 自己的错，马上承认 (78)
- 友善是最佳的开始 (82)
- 引发别人说“是” (86)
- 让对方畅所欲言 (90)
- 让你觉得那是他的主意 (94)
- 尽量从对方的角度看事情 (97)
- 同情对方的意念及欲望 (99)
- 激发他产生高尚的动机 (104)
- 将你的意图戏剧性地表演出来 (108)
- 给他人提出一个挑战 (110)

4

如何更好地说服他人

- 从称赞与真诚的欣赏开始 (115)
- 间接地指出别人的错误 (119)
- 先想想自己的错误 (122)
- 以提问的方式代替命令 (124)
- 保全他人的面子 (126)

称赞他人的每一点进步	(129)
给人一个美名，并使之努力保全	(132)
鼓励的办法更易使人改正错误	(134)
使对方乐于做你所建议的事	(136)

5

有效沟通的基本原则

培养勇气和自信	(141)
充分准备带给你信心	(156)
有效说话的技巧	(168)

6

有效沟通的三大要素

如何准备讲演	(179)
让你的谈话富有活力	(199)
激发和吸引听众	(206)



7

不同场合的沟通方式

- 以简短的讲演获得良好回应 (219)
- 告知式的讲演 (233)
- 说服性讲演 (243)
- 即兴演说 (251)

8

与人沟通的艺术

- 演说时的合适态度 (259)
- 改善你的语言表述 (278)
- 注重台风与个性 (294)

9

有效说话的挑战

- 介绍颁奖与领奖 (311)
- 获得一个好的开端 (321)
- 达到高潮性的结尾 (345)
- 善用学得的技巧 (359)
- 良好的记忆有助于讲演 (369)

卡耐基成功之路

辛酸的童年	(387)
心灵的印痕	(396)
营销员生涯	(406)
“明星”梦醒时	(416)
在“贫民窟”中	(426)
“公众演说”课	(434)
遭遇“滑铁卢”	(447)
附“魔力”的书	(462)
事业的扩展	(475)
人生的导师	(483)

① 处世的基本技巧

要想别人爱你，先得使自己让人爱

所谓赢取友谊的能力，并不是指勾肩搭背、与人攀谈、动作滑稽或讲些逗趣的笑话等。那应该指的是一种心境、一种处世的态度或是一种愿意把自己的爱、兴趣、注意力及服务精神献给他人的愿望。

不要批评、责怪或抱怨他人

尽量去了解别人，而不要用责骂的方式；尽量设身处地去想——他们为什么要这样做。这比起批评、责怪要有益、有趣得多，而且让人心生同情、忍耐和仁慈。

真诚地赞赏他人

天底下只有一种方法可以促使他人去做任何事——给他想要的东西。

先考虑别人的需求

能设身处地为他人着想，了解别人心里想些什么的人，永远不用担心未来。

巴县本基的世似



要人非石自卦新矣，对要人限燃要
能自以能量不非，代通物而文原海散商。
其美而物世世能而能非既一，能人己，皆
志而世也特一，能心特一，至而清而能。其
代意也，能光，能而石自能意而特一，至能更
。至理能人能能能能能能能能能能

人出悉出非到表，非批要不
在能置费出要不而，人能能了去量以
其要本非代理批——能支能也，能能能牙，友
能能能，能再要能看，能批能出批。能批
。能一能能能，能同至人非且而，能

人出实赞似知真
能夫人能能能能以可非代特一，能只不能天
。西志能要能能能——能能能

能需能人能能能能
里能人能能了，能善人能代能能能能
。能未人能能不能本，人能代非能能

要想别人爱你，先得使自己让人爱

当我们还是处在做梦年龄的时候，常常梦想有朝一日要写出最伟大的小说来。想像别人是如何赞赏那本书；如何听到掌声；如何嗅到那永远的荣耀。

想像自己要穿什么样的衣服；所到之处，别人是如何赞美、追求、不断引用自己讲过的话。我们想了许许多多，就是从来不曾想过可能会遭到的困难，或是那些沉闷辛苦的工作，那些在创作过程中所要流出的泪和汗。我们想的都是有关荣耀的报偿，而不是如何去赢得这份荣耀。

像这种幼年的时期的稚气行为，可说是典型的“一颗寂寞的心灵想要得到友谊”，或是“想要与他人建立良好关系”的心理表现。只是，我们把次序弄错了——我们是希望别人先来喜欢我们，却不曾想到要如何才能让人喜欢。

我常听到许多人埋怨：“我性情过于羞怯，很难引起别人注意”、“没有人会对我感兴趣”或是“别人并不想认识我”等等。

不错，别人为什么要喜欢你呢？这世界并没有义务非要喜欢你或我，或任何一个人。有什么特别理由别人会特别选中你（无论是工作或社交的理由）？除非我们具有他们所要的特质，否则，他们没有必要特别注意到你。

中国的孔子曾经说过：“最重要的，不是别人有没有爱我们，而是我们值不值得被爱。”要想赢得别人的友谊或感情，必须先不去担心别人是否喜欢我们，而是要用心去改善自己的态



度，并增进能让别人喜欢你的品质。

玛丽安·安德逊曾经很生动地描述她早期的生活——她那时事业失败，整个人很不得志，几乎就要放弃歌唱生涯。后来，凭借祷告和心灵的追求，她才逐渐恢复勇气和信心，准备继续为自己的事业奋斗下去。有一天，她兴致勃勃地向母亲说道：“我要再唱下去！我要每个人都喜欢我！我要继续追求完美！”

母亲回答道：“很好啊！这是很好的志向——但是，要知道，我们的主耶稣以完美的形象到这世界上来，却还是有人不喜欢他。人在成就伟大的事业之前，必须先学会谦卑。”玛丽安听了，深受感动，因此决心在音乐造诣上“力求”完美，而不是“想要”完美。“谦卑先于伟大。”这是母亲给她的最好赠言。

在好莱坞默片时代，以拥有狗明星“强心”而名噪一时的亚伦·卜恩，由于观察许多狗的动作和行为，因而写下一本极为轰动的畅销书：《写给强心的信》。他在书中说道，强心在拍片时，很能自得其乐，看起来不是为报酬而工作，而是它本身真的喜欢这项工作。好几次，现场根本没有人要求它表演，它却一直表演得兴高采烈，可见它丝毫不是为报酬或奖赏而工作——这就是它能成为明星的小秘密。

卜恩先生另外告诉我们一个小舞星的故事。那个小女孩在试镜的时候，十分紧张，几乎没有勇气出场。卜恩告诉她：“不要去揣想试镜的结果，只要高高兴兴地跳——就算是为上帝而跳吧！”

果然，那女孩不再紧张，并且试镜之后获得录用。

是的，赢得别人注意的最好方法，是不要去担心结果如何，或在意别人是否喜欢我们。只要我们开始采取行动，努力去实践那些必须完成的事项即可。正如威廉·奥斯勒爵士所说的：“不用为模糊不清的未来担忧，只要清清楚楚地为现在努力即可。”

名作家荷马·克洛维是我的好朋友，十分懂得交友之道。凡是碰到他的



人，无论是清道工、百万富翁、妇孺老幼——都会在与他相处 15 分钟之内，对他产生好感。为什么呢？他既不年轻，又不英俊，更不是百万富翁，他有什么魅力可以吸引人呢？很简单，因为他一点也不矫揉造作，并且能让别人感觉到他真的喜欢、关心他们。

小孩会爬到他的膝上；朋友家的仆人会特别用心为他准备餐点；而且，假如有人宣布：“今晚荷马·克洛维会到这里来！”则当天的宴会一定没有人缺席。除了朋友间深厚的感情之外，荷马·克洛维的家人也都十分敬爱他。他的妻子、女儿，还有好几个孙儿女，全都对他称赞不已。

究竟这位作家是如何赢得这种幸福？说来也很简单——就是待人诚恳、热爱人类而已。对他来说，对方是什么人，或做什么事，他都不会在意。只要是身为一个人，对他便意义重大，值得付出关爱。每次他遇见陌生人，很快就能像老朋友一样交谈起来——并不是专谈自己的事，而是尽量谈对方的事。他借由问问题，可以知道对方是从哪里来，做什么事，有没有什么家人等等。他也不会唠叨个不停，只是向对方表示自己的兴趣和关心，借以建立起友谊。

这种方法，连最爱嘲笑人生的人，都会像阳光下的花朵一样吐露芬芳。正像约瑟夫·格鲁大使所说：“外交的秘诀仅在 5 个字：我要喜欢你。”

荷马·克洛维从不担心要如何结交朋友——因为他已经是每个人的朋友。他不在意别人是否喜欢自己，而是专心一意去喜欢别人，结果反而有“无心插柳柳成荫”的效果。

有经验的销售人员一定都知道，假如你一直担心生意是否成交，则一定会造成心理负担而不能好好表现。“大众食品”的董事长哈利·布里斯在大学时代，曾经靠推销缝纫机来赚取学费。布里斯先生认为，好的销售员不会去关心买卖是否成交，而是专心一意去服务顾客。

假如销售员的注意力是集中在服务顾客，其产生的力量会较大，也比较不会遭到拒绝。想想看，谁会拒绝别人来帮忙解决问题呢？



布里斯先生说：“我现在常常告诉销售员，假如他们每天早晨都先这么想过一遍：‘今天，我要尽可能去帮人解决问题。’而不是认为：‘今天，我要尽可能多做几笔生意。’那么，他们会更容易与顾客沟通，生意自会成交。那些致力于帮助别人解决问题，使别人能活得更好、更快活的人，才是真正最好的销售人员。”

我们玩高尔夫球的时候，眼光通常都集中在球上。我在教导学生如何与人沟通的时候，则通常告诉他们把注意力集中在所要传达的信息上面。假如你遇事过于在意成效如何，就容易产生紧张、害怕、表达不良等副作用，结果反而真的达不到你所要的效果。

我自己也是尝尽苦头才学到这个教训。由于我胆小，因此惹得别人特别喜欢欺负我。像餐馆的侍者、火车站的脚夫、计程车司机等等，都经常喜欢吓唬我。此外，我也不是个公开演讲的料子，要我站在别人面前讲点话，其花费的精力大概和别人主持大型的会议不相上下。

好几年前，我准备发表演讲，当时的听众据说相当难缠。我事前与一位好朋友共餐，免不了流露出紧张的情绪。“假如听众不同意我讲的话，要怎么办？”我神经兮兮地问那位朋友，“假如他们不喜欢我，该怎么办？”

“不错，”朋友回答道，“他们为什么要喜欢你呢？你能给他们干什么？你认为自己要讲的话很重要吗？”

我承认那些东西对我来说，的确意义十分重大。

“很好，”她继续说道，“我倒不觉得听众喜欢不喜欢你有什么重要。重要的是你有没有把想讲的信息传达出去。至于他们喜欢或讨厌你，又有什么关系呢？至少，你已完成了任务。”

朋友的这番话，改变了我对演讲的整个看法。现在，每当我准备发表演讲的时候，都会在事前静心祷告：“神啊，求你帮助我传达出对这些听众有益的信息来，让他们有所收获，满心欢喜地回家。”这样的祷告对我十分有用，而我也的确希望能对听众有帮助。这样的祷告使我谦卑地体认到自己只不过是传达某些信息的讲员，而不是要显露自己的学问或风采。我的目的是要带