

# 改变一生的 人际沟通 关键法则

*Key Communication Rules  
for Changing Life*



[美] 戴尔·卡耐基 / 著 梁小琳 / 编译

影响力跨越整个世纪，卡耐基毕生最完整的著作

一本占据纽约时报排行榜十年，销售突破上千万的人际沟通圣经  
为苹果与微软训练顶尖人才，网络全球超过八百万学员

改变一生的  
人际沟通  
关键法则

*Key communication Rules for  
Changing Life*



[美]戴尔·卡耐基 / 著 梁小琳 / 编译

图书在版编目(CIP)数据

改变一生的人际沟通关键法则 / (美) 戴尔·卡耐基著 ;  
梁小琳编译. — 武汉 : 长江文艺出版社, 2015.5  
ISBN 978-7-5354-5821-6

I. ①改… II. ①戴… ②梁… III. ①人际关系学—  
通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第054585号

责任编辑: 高娟 程华清

责任校对: 陈琪

装帧设计: 壹诺

责任印制: 左怡 邱莉

出版:  长江出版传媒  长江文艺出版社

地址: 武汉市雄楚大街268号 邮编: 430070

发行: 长江文艺出版社

电话: 027—87679360

<http://www.cjlap.com>

印刷: 荆州市翔羚印刷有限公司

开本: 720毫米×1020毫米 1/16 印张: 17.125

版次: 2015年5月第1版 2015年5月第1次印刷

字数: 260千字

定价: 32.00元

版权所有, 盗版必究 (举报电话: 027—87679308 87679310)

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

# 目录

## CONTENTS

---

### 第一章 好口才 是怎样练出来的

一、张扬内心的声音需要训练 / 3

二、给自信心添点油加点醋 / 6

三、营造心灵相通的演讲 / 11

四、借鉴别人的经验为自己所用 / 16

五、用“情”感染周围的人 / 19

六、喋喋不休为大忌 / 22

七、成就感能激励自己 / 25

八、演说家是锻炼出来的 / 28

九、下苦功才能让听众信服 / 31

### 第二章 沟通技巧的九项指南

一、不要直接指出对方的缺点 / 39

- 二、给足对方展示优点的空间 / 42
- 三、站在客观的立场把握机遇 / 45
- 四、不能用命令的口气建议对方 / 48
- 五、轻视别人只能让人远离你 / 51
- 六、信任是立身之本 / 55
- 七、工作之前要有沟通 / 58
- 八、给他人留面子是一种品质 / 62
- 九、不要指望他人的回报 / 65

### 第三章 说话的圆通和方法

- 一、与人相处是一门艺术 / 71
- 二、不要当面指责对方 / 75
- 三、勇于承认自己的错误 / 79
- 四、与人争辩得不偿失 / 83
- 五、鼓励对方自信、多说话 / 86
- 六、随口喊出对方名字的训练 / 92
- 七、让别人甘愿为你做事 / 97
- 八、让信件打开彼此的心门 / 100
- 九、欣赏能产生奇特的效果 / 104

### 第四章 用风格和个性弥补口才的不足

- 一、运用个性声音增添沟通魅力 / 113
- 二、语调中的绝妙密码 / 117
- 三、说话干净利落句句到位 / 120
- 四、让肢体语言成为话语主导 / 123
- 五、巧用修辞其乐无穷 / 127

- 六、意志力造就语言天才 / 132
- 七、穿插美妙语言的妙处 / 136
- 八、用戏剧化方式解决矛盾 / 141
- 九、和蔼语气的神奇作用 / 144

## 第五章 做人必需的九个原则

- 一、别让祸从口出 / 149
- 二、正确抵挡灾难的来袭 / 153
- 三、善于倾听,用友善的方式回应 / 156
- 四、兴趣是打开心灵的钥匙 / 162
- 五、微笑能像花一样可爱 / 165
- 六、被尊重是人活着的理由 / 171
- 七、交谈应以简短为宜 / 176
- 八、做一个敢于担当的人 / 179
- 九、工作时间禁忌的事项 / 183

## 第六章 职场的奥秘在于社交

- 一、说话技巧与面试关系 / 189
- 二、说话方式决定事业发展 / 195
- 三、得到上司赏识的关键几步 / 199
- 四、搞好同事之间的关系 / 204
- 五、用情商弥补智商的不足 / 208
- 六、坦然面对女同事的嫉妒 / 212
- 七、做一个好上司的艺术 / 216
- 八、激励可以产生奇特效应 / 219

## 第七章 提升家庭幸福感的方法

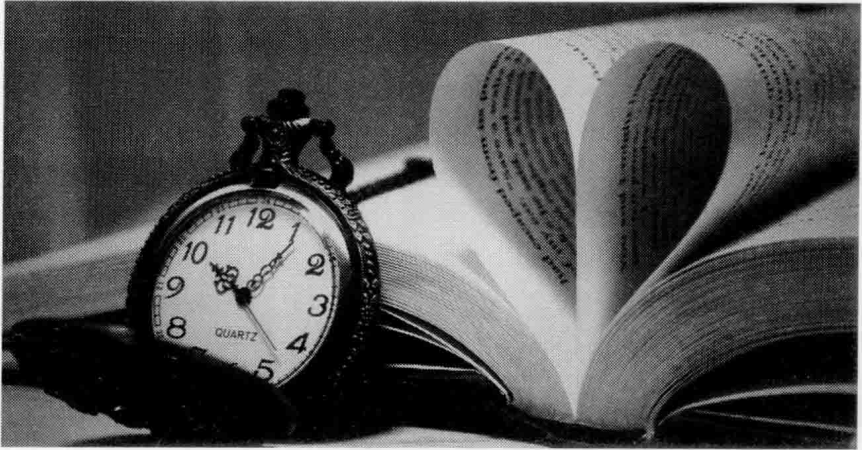
- 一、男人应做家庭中的黏合剂 / 227
- 二、做好家庭主妇的技巧 / 237
- 三、犯错后需以温情感化 / 244
- 四、让妻子在赞美中绽放 / 248
- 五、示弱是高姿态的表现 / 251
- 六、幸福的夫妻需要暗示 / 255
- 七、不要把离婚当歌唱 / 259
- 八、性爱是婚姻的基石 / 262
- 九、理性处理金钱与情感 / 266

# 第一章

## 好口才是怎样练出来的

---





## 一、张扬内心的声音需要训练

张扬若裂帛，若击玉，肉眼所见；张扬若流水，浸润、渗透、沉淀。所有影响过我们的过往，都会在我们心中留下痕迹，痕迹越重，影响越深。张扬更是一种精神，是一种鲜明的个性，是一种推动社会进步的姿态。我们看到，但凡能做大事的人，都能将守势变为攻势，从孤身上路到众星捧月，这就是张扬的力量。

心理学家和哲学家早就遗憾地指出：“作为思维的大脑，大部分人只用了很小一部分。”这种浪费，让本应更为出彩的人生逊色。造成这种情况的原因，就是人所固有的恐惧心理，因此，我常常对我的学员说：“你要将听众都比作欠债者，他们正在哀求你宽限他们几天，这种心理占了上风，你的大脑就会活跃得多。”

我记得很清楚，在“泰坦尼克号”沉没北大西洋冰海那一年，我的口才培训班诞生了。在教学的过程中，我了解到，学员不仅在说话方面需要训练，还需要掌握日常商务中人际交往的艺术，这都是要以说话为前提的。然后，我就在话语方面进行了深入的研究，终于总结出一套较全面实用的课程。

有人会说了，“沉默是金啊！”但要因时代而论，在当今，语言的魅力是决定沟通成败的关键。我对大学生做过调查，80%~90%的学生都有过与人交流的恐惧感。“恐惧交流”与人的性格有很大的关系，而性格所具备的整体现格性，制约着性情，但性情又会反作用于性格。

“恐惧交流”是对自己不自信的表现，是自己的内心不够强大，如果内心够强大，不仅不会有“恐惧心理”，还会有说话的欲望，就是人们通常说的表现欲。

恐惧是人的一种心理反应，应正面回应。罗素说：“对于使我们感到恐惧的事情，应抱以坚强的意志加以冷静思考，这是唯一可行的处理办法。人

应该对自己说：“是的，好吧，死亡是可能发生的，但那又怎么样呢？”有了这种心态，我想我们就能勇往直前地去面对任何不可预知的事情。

有关专家曾对亚利桑那州的一对大学生孪生姐妹进行观察研究：这对双胞胎姐妹的外貌酷似，先天遗传基因完全相同，所受的教育和生活环境也一致。尽管如此，姐妹俩的性格却大相径庭：姐姐活泼开朗，自信向上；妹妹却内向孤僻，依赖性强。这种现象很让人费解。通过了解得知，她们的父母在她们很小的时候就交代，姐姐要照顾好妹妹，做好妹妹的榜样。长此以往，姐姐就养成果敢、主动、自立、外向的性格，而妹妹则变得内向，越来越依赖姐姐。

由此说明，性格是从小培养的。而到了成年，心理上成熟了，就能正确地认识自己，能有意识地强迫自己转变心态，因为，自立、自信、主动是培养与人沟通的重要桥梁，同时，也是对方接纳你的理由，你自信了，就会给对方传达一种信息——安全感。安全感虽只是一种感觉，却是人们经验的积累，就如同相信直觉一样。

说话的能力是需要培养的。有实验证明，一个人在深山老林里待久了，与世隔绝了，说话的功能就会退化，如果不进行自我训练，最终就会丧失说话的能力。相反，一个生下来嗓音不是很好的人，经过专业老师的训练，同样可以唱出圆润柔美的歌来，这就是为什么有理由建立音乐系的原因。

口才才是交际的入口，在我的培训班开课之前，我曾做过一次调查，让他们说出，希望从口才培训课程中获得什么。没想到他们的回答都惊人的相似，他们说当他们准备站起来发言时，就会感觉很不自在，很害怕，原本较清晰的思维立刻变得混沌，不知道自己到底要说什么。他们来参加这个培训班就是想获得自信，想从容地面对大家，想有逻辑地归纳自己的思维，想在公共场合与人侃侃而谈，充分表达自己的思想，从而提升自己。

有的人很能干，也能写，并且条理清晰，可只要与人交流便有些语无伦次。不少在职场中打拼的人都有过这样的感受，尤其害怕发言，害怕跟领导讲话，甚至连电话都不敢打，不知道自己说出的话对方到底是怎样认为的，因为他觉得，话可以这样理解，也可以那样理解，如果表达不清楚，后果不堪设想。

有个朋友就对我说：“我的上司以前很欣赏我，就是因为我一句随意的话搞得他很不高兴，其实这句话我是对事而不是对他的。虽经我再三解释，但我们的关系还是很难再回到从前。”这种情况其实很普遍，就是一个表达

问题，说的同是一个意思，如果表达得好，就朝好的方面发展；如果表达得不好，就适得其反。所以说，说话是需要训练的。

要想张扬内心的声音，就必须锻炼口才。萧伯纳说：“我借鉴了自己学溜冰的方法，不怕出丑，直到学会为止。”“出丑”是成功之母，“丑”出多了，一个崭新的你便呈现在人们的面前，你就离成功不远了。

谁不想将自己亮丽的一面展现给大家，这种欲望是与生俱来的，并不丑恶，其实这个世界就是由一个个美好的事物装扮起来的，如果这个世界不为我们留恋，我们连生存的欲望都会消失。说话也一样，当你与权威人士、与异性交往的时候，很担心自己一开口就让对方咂舌、当众出丑，被对方嘲笑没水平，于是想用假装矜持来弥补，却越是弄得自己难堪。

其实，说穿了，这都是不良的自我暗示在起作用。大千世界，处处离不开说话，只要你注意观察，就是没文化的人说起话来也可以口若悬河，十分流利。为什么呢？因为他们没有压力，他们不在乎旁边人怎样看，他就是想表达自己的观点。因此，心里放开了，话语也就放开了，文采也就自然出来了。

其实，当众说话的懦弱心理几乎是与生俱来的。我曾与一个歌唱演员进行过对话，她告诉我，她刚上台唱歌的时候也异常的紧张，双腿发软，全身颤抖，嗓音走调，严重影响了对歌曲的表达，老师甚至怀疑过她是不是一块唱歌的料。为了战胜这种恐惧，她经常参加社会上的各种文艺活动，用这种方式不断磨炼自己，进行自我调节，随着演出次数的增多，这种恐惧感便渐渐消失了。她笑着告诉我，现在就算想让她紧张，她也紧张不起来了。这就是人的天性，人天生具有适应环境的能力，因为在你想做一件事的时候，你的大脑就会告诉你，这件事对你有利，你就自然会对外界的影响产生抗拒，这种抗拒表明它在潜意识中准备采取行动，你在主观上就要发起主动，亢奋之下，口若悬河对你也不是什么难事了。

#### **温馨贴士：**

- (1) 乐观是去除内心阴影的润滑剂，勇敢是战胜困难的钥匙。
- (2) 有意识地克服紧张和不安的情绪，有针对性地参加心理训练，提高心理适应能力。
- (3) 不断学习，扩大视野，提高人的认知能力，很多事情就能迎刃而解。

## 二、给自信心添点油加点醋

高扬的调子，色彩却柔和，并以相摩相荡的方式取和。自信是一种能力，是一种坚守，自信可以化渺小为伟大，化平庸为神奇，自信是迎接艰难险阻的风向标。但丁早就告诫过我们：“能够使我飘浮于人生的泥沼中而不致陷污的，是我的信心。”要想较好地驾驭你的人生，信心是关键。

我所在的班上，有许多学员告诉我，他们在我这里学到的最重要的东西，就是信心，从而应对了许多意想不到的困难，这使他们感到震惊。

《贝德克旅行指南》上说，业余登山员应该有一个向导带路，因为攀登阿尔卑斯山很困难。为了体验，几年前我和朋友来到了阿尔卑斯山的维尔德·凯塞山，看似凶险的高峰并没有吓倒我们，我们每个人都在心里鼓着一把劲，暗暗地说：我们一定能成功。果然，我们登上了高峰。“登高望远，见山青水绿千帆过”，那一刻，唯有攀登成功的人，才能领略到这份诗意，才能享受到平凡生活中无法享受到的激情和快乐。

有一则寓言，在某小镇上有一个非常穷困的女孩子，她很早就失去了父亲，跟妈妈相依为命，靠做手工维持生活。她非常自卑，因为从来没穿戴过漂亮的衣服和首饰。在这样极为贫寒的生活中，她长到了十八岁。

在她十八岁那年的圣诞节，妈妈破天荒给了她二十美元，让她用这个钱给自己买一份圣诞礼物。

她大喜过望，但是没有勇气从大路上大大方方地走过。她捏着这点钱，绕开人群，贴着墙角朝商店走。

一路上，她看见所有人的生活都比自己好，心中不无遗憾地想：我是这个小镇上最抬不起头来、最寒碜的女孩子。看到自己特别心仪的小伙子，她又酸溜溜地想：今天晚上盛大的舞会上，不知道谁会成为他的舞伴呢？

她就这样一路嘀嘀咕咕躲着人群来到了商店。一进门，她感觉自己的眼睛都被刺痛了，她看到柜台上摆着一排特别漂亮的缎子做的发饰。

正当她站在那里发呆的时候，售货员对她说：“小姑娘，你的亚麻色的头发真漂亮！如果配上一朵淡绿色的头花，肯定美极了。”她看到价签上写着十六美元，就说我买不起，还是不试了。但这个时候，售货员已经把头花戴在了她的头上。

当这个姑娘看到镜子里的自己时，突然惊呆了，她觉得这一朵头花使她变得像天使一样容光焕发！

她不再迟疑，掏出钱来买下了这朵头花。她的内心无比陶醉、无比激动，接过售货员找的四美元后，转身就往外跑。

她不知不觉就跑到了小镇最中间的大路上，她看到所有人投给她的都是惊讶的目光，她听到人们在议论说：“没想到这个镇子上还有如此漂亮的女孩子，她是谁家的孩子呢？”她又一次遇到了自己暗暗喜欢的那个男孩，那个男孩竟然叫住她说：“不知今天晚上我能不能荣幸地请你做我圣诞舞会的舞伴？”

很早就听说过这个寓言，一直被故事中的小女孩感动着，她很幸运，因为她遇到了那位让她自信心提升起来的售货员。这个故事也告诉我们，我们每个人都是很棒的，只要你用心去寻找、发现，美便无处不在，美就是你自己。

自信的力量是神奇的，它能让你平中生辉，它能让你油然忘情，还能让你的境界步步登高，直逼苍穹。不要认为自信离我们很远，其实它唾手可得，其中的奥秘，仍然是培养。

培根有句名言：“深窥自己的心，而后发觉一切的奇迹在你自己。”这是一句多么鼓舞人心的至理名言啊。也就是说，对自己充满信心，就成功了一半。有了这个前提，你在发言前，就需要广泛搜集素材，并对你的主题进行深入细致的思考。当一切准备就绪后，就独自演习一遍，如果你自己被感动了，那么你就成功了。

做好了这些充分的准备，当你上台时，你的步履就会变得轻巧，内心就会变得从容，面对你的观众，来个深呼吸，你的精气神就会洋溢在你的脸上，台下的人也会被感染，互通的效果便由此而生。

有一个学员我印象很深。他是我班上的推销员学员，他兴奋地告诉我：“有一天，我找到一个平时很难对付的买主，他的那个‘不’字早已成为一种习惯，当他还没来得及说出‘不’时，我已经把样品摊到他的桌上，他先一愣，然后笑了，并伸出了他的大拇指。这次我改变了我以往的低三下四，

结果订了一个大单，这次的成功，我认为就是自信的成功。”

一位家庭主妇告诉我：“我这人怕惹是非，总不敢和邻里来往，我怕和他们不能友好地相处。自从上过你授的课，并勇敢地站起来讲话后，我决定开一次家庭宴会。这次宴会比我预期的效果还要好，我往来于宾客之间，并没有觉得有什么不妥和不安，相反我感到了从未有过的快乐。”

一名店员，在一次毕业班的晚上主动找到我，这样对我说：“最初我害怕和顾客说话，总怕他们挑我的刺。自从在您的班上演讲几次后，我觉得我自信多了，其实和顾客说话，与跟自己熟悉的人说话没有什么不同，所不同的，就是自己的心态，心态好了，一切都正常了。于是，我把顾客当朋友，敢和他们说出自己不同的看法，并引导他们。你知道吗，就在我上演讲课之后的第一个月，我的销售额就提高了近一半，这就是我期待的结果啊。”

还有最有说服力的一个例子：古希腊“十大演说家”之首的德摩斯梯尼从小就有口吃的毛病，说话时还不停地抖动着肩膀，经常受人嘲笑，他的自尊心因此受到巨大的打击。但他并没有被吓倒，而是以超常的毅力刻苦训练，他每天清晨站在海边，嘴里含着石子对着大海大声讲话；每天对着镜子，将两把剑挂在肩上进行训练。终于功夫不负有心人，他成了名扬海内外的演说家。

有时候，一切的成败就在翻手之间，这里说的当然是意念，意念有了，离成功就不远了。还有一个例子：琴纳是英国医师，他在二百多年前，经过证实，用牛痘接种，可以使人免除天花。这一结论，在当时遭到多方面的强烈反对。有人说他亵渎神明；有人指责他把人当牲口；有人提议剥夺他行医的权力；有人提议把他开除出医学会。但琴纳不理睬这些世俗的偏见和恶意的攻击，坚信自己的结论是正确的。他说：“让人家去说吧，我走我的路！”事实证明了他的科学结论。琴纳靠自信，打开了免疫学的大门，并因此拯救了无数的生命。

树立信心是需要方法的，如同唱歌，首先要练自己的肺活量，然后是呼吸、发声和咬字等各方面的训练，再将歌曲的内容通过声音再现出来，达到声情并茂的效果。

具体说来，树立自信的方法有二：如果你已充分准备好了讲话的内容，你的内心就应该心无旁骛，潇洒地走向讲台。如果此时心里还如小鹿乱撞，你可以不动声色地来个深呼吸，并对自己说，我是最棒的，台下的人都是我的学生。另外一种方法，是站直身体，然后心里想着，台下都是欠我债的

人，他们正在向我请求宽限他们几天。这两种方法在实践中都比较有效，问题是，你要诚心那么去想，用心去做才会有效果。

我们班上有不少学员用的就是这两种方式，如果你有怯场的心理，也不妨去试一试，你的一切顾虑就会烟消云散。所谓经验之谈，就是前人经过无数次实践之后得出的结论，我总结的这两点就是经验之谈。

美国总统西奥多·罗斯福被视为斗士的象征，他的言论和魅力可以左右身边的人，甚至只要见过他的人都会不由自主地被他左右，这就是一种气场。但很少有人知道，收获这些的能力，并非天生的，也是经过训练之后获得的。他在自传里这样写道：“我小时候身体很不好，而且也不聪明，所以不得不艰苦地训练自己，不仅仅对于身体，也对精神意志进行训练。”

当众讲话就恐惧，是一个人生存的大敌，如同一件尤物，硬要塞在一个外观看上去很笨重的壳子里，那么你在那里沉睡 300 年都无人知晓。

再者就是暗示自己，你是最棒的。巴甫洛夫认为：暗示是人类最简单、最典型的条件反射。因此，运用得好就可以起到事半功倍的作用。有位英国青年律师将和一群知名的律师在法庭上展开辩论，尽管他做了充足的准备，但内心还是忐忑不安。于是，他去请教了英国著名的自学成才的科学家法拉第先生，法拉第先生豪迈地对他大声说：“如果你想成功，告诉自己，他们一无所知！”结果他力战群雄，名声大起。

美国的一项调查表明，在公共场所与人接触时，有 3/4 的人会感到不适，如果好好审视自己，这种不适感并不是不愿和人交流，而是在某种程度上受自卑感的牵制，总怕自己不如别人，或者怀疑自己的表达能力差，从而陷入尴尬的境地。这种消极的暗示会让人逐步成为一种习惯，内心变得越来越封闭，越来越自卑。仰望星河迁移，不禁感叹生命之短暂。我们要珍惜每分每秒，去勇敢地追寻我们内心的声音，那就是肯定自己，相信自己是这个世界上最棒的。

我们常常有这样的体验，认为自己的发言都准备好了，可一到发言的时候，不自信的感觉便随之袭来，害怕自己没有准备好，实际上你已经准备好了。发生这种情况的原因，是你担心台下很多人比你水平高，而你讲的东西对于他们来说只是小儿科，因此你害怕看台下人的眼睛，你认为他们在议论你，在取笑你。这种想法干扰了你思维的流畅性，阻断了你敏捷的神经，因此，你必须将这种想法从心里赶出去。



**温馨贴士：**

- (1) 心理训练，暗示自己，自信是引领你走向成功的阶梯，你也能够做到最好。
- (2) 假想自己，仅仅只是怯场，而不是无能，这样你就会变得很主动。
- (3) 多想自己的长处，多想别人在很多地方不如你，多想你成功后的即将改变的人生。