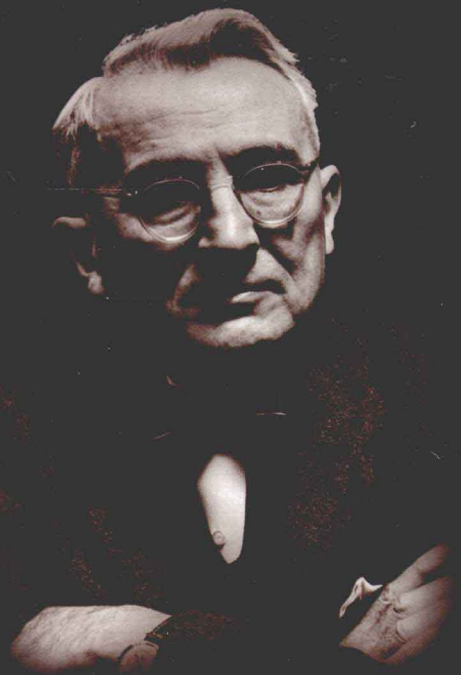


世界成功励志经典



卡耐基 沟通与 处世的艺术

如何赢得朋友与感染他人

(美) 戴尔·卡耐基◎原著 赵静◎编译

重新修订
权威译本

HOW TO WIN FRIENDS
AND INFLUENCE PEOPLE

令全世界亿万读者终生受益的书

微软公司**比尔·盖茨**、苹果公司**乔布斯**、通用电器**杰克·韦尔奇**、阿里巴巴集团**马云**、
联想集团**柳传志**……都深受卡耐基思想和观点的影响。

展现完美口才的技巧与修炼，帮你突破语言障碍，提高口才能力，实现人生理想！



中华工商联合出版社

卡耐基 沟通与处世的艺术

HOW TO WIN FRIENDS AND INFLUENCE PEOPLE

如何赢得朋友与感染他人

(美) 戴尔·卡耐基◎原著 赵静◎编译



中华工商联合出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基沟通与处世的艺术 / (美) 戴尔·卡耐基 (Carnegie, D.) 原著; 赵静编译. —北京: 中华工商联合出版社, 2013. 3

ISBN 978-7-5158-0444-6

I. ①卡… II. ①卡…②赵… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2013) 第018136号

卡耐基沟通与处世的艺术

原 著: (美) 戴尔·卡耐基 (Carnegie, D.)

编 译: 赵 静

责任编辑: 胡小英 郑 婷

装帧设计: 梁 红

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红

出版发行: 中华工商联合出版社有限责任公司

印 刷: 北京中振源印务有限公司

版 次: 2013年4月第1版

印 次: 2013年4月第1次印刷

开 本: 710mm × 1020mm 1/16

字 数: 250千字

印 张: 15.5

书 号: ISBN 978-7-5158-0444-6

定 价: 32.00元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813

地址邮编: 北京市西城区西环广场A座
19-20层, 100044

<http://www.chgslcbs.cn>

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题,
请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

目录

CONTENTS



A: 沟通的艺术

——如何展现口才，脱颖而出

Chapter

1

沟通口才的8项基础训练

1. 在潜意识中克服畏惧 // 002
2. 有针对性地培养自信心 // 005
3. 抱有必定成功的信念 // 010
4. 多做目标达成后的想象 // 013
5. 多借鉴别人的成功经验 // 016
6. 抓住每一个可练习的机会 // 019
7. 坚定自己克服困难的意志 // 021
8. 始终保持积极乐观的心态 // 024

Chapter

2

成为沟通高手的6项修炼法则

1. 记住对方的名字 // 028

2. 避免与人争论 // 033
3. 不要指责别人的错误 // 037
4. 勇于承认自己的错误 // 042
5. 多鼓励对方说话 // 048
6. 引导对方多说“是” // 053

Chapter 3

增加个人魅力的6个口才技巧

1. 控制音量，修饰声音 // 058
2. 注意语调，富于变化 // 062
3. 精练语言，调整节奏 // 065
4. 善用肢体，完善形象 // 068
5. 语言通俗，避免术语 // 072
6. 多用修辞，加重分量 // 076

Chapter 4

让他人赞同你的8个沟通技巧

1. 让别人对你产生信任感 // 082
2. 掌握沟通的主动权 // 085
3. 切勿使用指使的语气说话 // 088
4. 建议对方，而不是命令对方 // 092
5. 委婉地指出别人的错误 // 095
6. 帮助对方客观地分析问题 // 099
7. 批评对方前先自我批评 // 103
8. 让对方觉得是自己的想法 // 107



B: 处世的艺术

——如何赢得友谊，影响他人

Chapter

5

人际交往的9条基本法则

1. 找准话题：先从对方感兴趣的话题着手 // 114
2. 微笑待人：化解人际间的坚冰 // 119
3. 仁慈友善：强暴粗鲁赢不得好人缘 // 126
4. 非礼勿言：管住你的舌头 // 130
5. 换位思考：想对方所想必吸引他人 // 134
6. 喜欢对方：以爱己之心爱人必赢得人心 // 139
7. 善于倾听：忠实的听众是最受欢迎的人 // 144
8. 赞美他人：让他人享受到被尊重的感觉 // 150
9. 点到为止：掌控好告别的时间 // 156

Chapter

6

职场和平共处之道

1. 如何在面试中出众发挥 // 160
2. 不要败在你的说话方式上 // 164
3. 如何与自己的上司打交道 // 168
4. 如何与身边的同事相处融洽 // 172
5. 如何成为下属眼中的好领导 // 175
6. 做一名善于激励的管理者 // 178

7. 不要讨论与工作无关的事 // 183

Chapter

7

家庭幸福相处之道

1. 身为绅士如何保持婚姻的完美幸福 // 188
2. 身为淑女如何维系婚姻的完美幸福 // 198
3. 尝试了解，而不是责备你所爱的人 // 204
4. 强迫性的语言只会带来家庭冲突 // 208
5. “离婚”不是谈判的筹码 // 211
6. 唠叨不休是婚姻的终结者 // 214
7. 甜言蜜语赢得对方的欢愉 // 221
8. 交心是夫妻间的每日必修课 // 224
9. 性沟通，让婚姻更和谐 // 227
10. 轻松的家庭氛围才是长久之道 // 231

后记 // 235

Chapter 1

沟通口才的8项基础训练

在培训班开课之前，我曾做过一个调查，调查的结果令人吃惊，大多数人心中的愿望与基本需要都是一样的，他们的回答是：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在、很害怕，这使我不能清晰地思考，不能集中精力，不知道自己要说的是什么。所以，我想获得自信，能泰然自若地当众站起并能随心所欲地思考，能依逻辑归纳自己的思想，能在公共场所或社交人士的面前侃侃而谈，做到明晰且有说服力。”

我相信这是真实的。当你站立在听众面前时，的确不能像静坐一处时那样审慎地思考，但是这种状况可以通过训练加以改善，重要的是你一定要按照下面的方法去做。



A
沟通的艺术
——如何展现口才，脱颖而出



1. 在潜意识中克服畏惧

引言：如果一个成年人能改变自己的心态，那么他就能改变自己的性格。

20世纪初，心理学家和哲学家断言，普通人只用了全部潜力的极小的一部分。与我们应该成为的人相比，我们只苏醒了一半；我们的热情受到打击，我们的蓝图没有展开，我们只运用了我们头脑和身体资源中的极小的一部分。这是什么原因造成的呢？其实这就是人的恐惧心理。人的恐惧心理是很可怕的，所以，我常对自己的学员说：“你要假设听众都欠你的钱，正苦苦哀求你多宽限几天；而你就是神气的债主，根本不用畏惧他们。”

1912年，“泰坦尼克号”巨型海轮沉没在北大西洋冰海。正是在那一年，我开始教授当众说话这门课程，我当时的任务是为纽约基督教青年会夜校讲授“公开演讲”课。那段经历对我来说是非常宝贵的，因为它使我积累了丰富的关于说话的知识，并促成了我的口才培训班的诞生。

在纽约为商业界和专业人员开班时，我逐渐了解到，学员们不仅需要语言表述方面受到训练，还迫切需要掌握日常商务和社交中与人交流的艺术。因为人们除了渴望健康以外，最需要的便是改善人际关系，学会为人处世的艺术，而这一切又都是以语言交流为前提和手段的。于是，我决定在这方面进行深入的研究，并因此最终总结出一套比较全面实用的课

程，这是很有意义的事情。“沉默是金”的谚语，应随时代的变迁而重新评估，因为如何发挥语言的魅力，决定了现代人能否由沟通走向成功。

在潜意识里拒绝与人交流或者害怕当众讲话，并不是某一个人独自具有的心理，大多数人都是这样，只不过程度不同而已。

这好像是在说“恐惧交流”是人天生就具备的。的确如此，它是人与生俱来的一个弱点，并且和人的性格有很大的关系。心理学家认为，性格是一个人的行为表现较为稳定的基本特征。性格具有稳定性，也就是说，一个人的性格在一定的教育和环境的影响下形成后，是难以改变的，所以才会有“江山易改，本性难移”的说法。

有关专家曾对亚利桑那州的一对大学生孪生姐妹进行过观察研究。这对双胞胎姐妹外貌相似，先天遗传素质完全相同，家庭生活和所受教育的情况也相同。虽然这对姐妹一直在相同的小学、中学和大学接受教育，然而在遗传、教育和环境如此相同的情况下，姐妹俩的性格却很不相同：姐姐善于言谈与交际，自信主动，果断勇敢；而妹妹却相反，缺乏独立自主意识，说话办事总是随同姐姐。有关专家找她们交谈时，也都是姐姐先回答，而妹妹只是表示赞同，不爱说话，或仅仅是稍作补充。总之，姐妹俩的性格完全不同。

这是为什么呢？原来父母在她俩中认定一个是姐姐，另一个是妹妹，从小就交代姐姐照管妹妹，对妹妹负责，做好妹妹的榜样，带头执行长辈委派的任务。这样一来，姐姐从小就形成了独立、自主、善交际、较果断的性格，而妹妹却养成了遵从姐姐的习惯。

这说明人的性格是长期所接受的教育和环境的影响而形成的，但这并不适用于成年人。对于成年人来说，性格实际上是由心理状态决定的。也就是说，如果一个成年人能改变自己的心态，那么他就能改变自己的性格。

正像如何提高当众讲话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效语言表述的前提。只有这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合下发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。



任何说话技巧在实施之前，必须树立充分的自信心。因为自信心给人一种安全感，使你敢于与他人相处，并在任何非自由场合自由发表自己的看法。一旦你的思想表达中充满了激情，那么即使在很小的场合，你也会努力地搜索以前的经验，以此作为谈资。这样你的视野将会变得更加开阔，并对自己的生命产生新的认识。

在我的培训班开课之前，我曾做过一个调查，让人们说出上课的原因以及希望从这种口才培训课程中获得什么。调查的结果令人吃惊，大多数人的心中的愿望与基本需要都是一样的，他们的回答是：“我想获得自信，能泰然自若地当众站起来，能随心所欲地思考，能依逻辑归纳自己的思想，能在公众场所或社交人士的面前侃侃而谈，做到明晰且有说服力。”

我相信这是真实的，当你站立在听众的面前时，的确不能像静坐一处时那样审慎地思考，但是这种状况可以通过训练加以改善。更重要的是：你一定要按照我说的方法进行锻炼。

我要告诉你们的一个秘密就是，即使是职业演说者，也从来不会完全克服登台的恐惧——他们在开始演讲时也几乎总是会或多或少地有些怯意。这些怯意可以从他们开头的几句话里表现出来，只不过他们能很快地克服这种怯意，并进入镇定的状态。而我在开始说话的时候也差不多是这样。

你首先应当认识到，当众说话时的恐惧感对人的交流是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。当你注意到自己的脉搏和呼吸加快时，千万不要过于紧张，而要保持冷静。因为你的身体一向对外来的刺激保持着警觉，这种警觉表明它已准备采取行动，以应付环境的挑战。假使这种心理上的准备是在某种限度之下进行的，当事者会因此而想得更快、说得更流畅，并且一般来说，还会比在普通状况下说得更为精辟有力！

所以，你大可不必胆小地躲在自己给自己设定的框框里，你应该采取热诚主动的态度去与人交往。否则，恐惧将一发不可收拾，它不但会造成你心灵的滞塞、言辞的不畅、肌肉的过度痉挛而无法控制，还会严重降低你说话的效力。

那么，在最后，我有必要重复以下几点，这将对你克服恐惧、开口说话大有帮助：

(1) 你害怕当众说话、拒绝与人交流并不是特例。

(2) 某种程度的交流恐惧感反而会刺激和激励你，我们天生就有能力应付环境中不寻常的挑战。

(3) 许多职业的演说家从来都没有完全驱除登台的恐惧感。

▶ 如何克服你的恐惧：

(1) 任何社交场合，幽默都会帮助你打开与人沟通的大门。

(2) 培养乐观的人生态度和坚强的意志，用勇敢顽强的精神激励自己。

(3) 积极加强有针对性的心理训练，以有效克服紧张和不安等不良情绪，提高心理适应和平衡性，增强信心和勇气，以无畏的精神克服恐惧心理。

(4) “知识是医治恐惧的良药”这句话很有道理，如果对可能发生的各种变故都做好了充分的思想准备，就会提高心理承受能力，使恐惧难以侵入。

(5) 通过学习，提高对事物的认知能力，扩大认知视野，正确判定恐惧源。

2. 有针对性地培养自信心

引言：为了培养信心和勇气，当你面对观众的时候，不妨表现得好像真的具有那种信心和勇气一样。

要自信，这是你做任何一件事情都必须要有正确心态。无论你是攀



登珠穆朗玛峰，还是和别人说话，自信都是你成功的基本前提。所以，在你开始说话前，首先要树立你的自信心！

在我的班上，有很多学员在学习完了之后坐在一起谈自己的心得，有相当多的人都认为他们所学到的最重要的东西就对自己有了信心。也就是说，对自己成功多了一份信心。在某种程度上，没有什么比自信更加能够将一个人引向成功。

《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。但是几年前，我和我的朋友来到了阿尔卑斯山的维尔德·凯塞山面前，想要征服这座传说中很危险的山。首先我们要说的是我们俩都不是专业登山员，但是我们并没有请教向导。我们取得了成功。

在我们登山之前，曾有一位朋友问我们是不是能够成功，我口气坚决地告诉他：“一定能！”

“为什么这么肯定呢？”那位朋友继续问道。

我说：“也有人像我们一样没有向导而取得了成功。而且，我做任何事情都不会想到失败的。”

那么，应当如何具体操作来培养自信心呢？你可以按照下面的训练方法，有针对性地来提高你的自信心。

第一，做好充分准备，树立成功的信心

美国最著名的心理学家威廉·詹姆斯说过：“行动好像是紧随于感觉之后产生的，但事实上它是与感觉并行的。行动受意念的直接控制，通过意念来控制行动，我们也可以间接地控制感觉，但感觉却不受意念的直接控制。因此，假如我们失去了原有的自然的快乐，那么，让你自己变得快乐的最佳方法，就是快快乐乐地坐下来，让自己表现得本来就很快快乐一样。如果这种方法还不能让你觉得快乐，那就没有别的办法了。所以，让自己感觉自己很勇敢，而且表现得好像真的很勇敢，并竭力运用你所有的意念去达到这个目标，那么勇气就很可能取代恐惧。”

一个人达到成功说服的目的，跟说话之前所做的准备有很大关系。林

肯说：“即使是再有实力的人，如果没有精心的准备，也无法说出有系统、高水平的话来。”所以，你需要在说话之前广泛地搜集素材，并对你的主题进行深入细致的思考。当你确认自己准备充分之后，不妨设想自己正在以完全的控制力对他人说话。这是你很容易就能做到的。只有相信自己能够成功，并且坚定不移地相信自己，你才会成功。

请记住威廉·詹姆士的忠告，为了培养信心和勇气，当你面对观众的时候，不妨表现得好像真的具有那种信心和勇气一样（当然，前提是你必须做好充分的准备，否则再怎么表现也不能奏效）。

树立自信的第一种方法就是，如果你对自己所要讲的内容已经了然于胸，就应该轻松地大步走上台，然后做一次深呼吸。深呼吸30秒，可以给你提神，给你信心和勇气。著名男高音歌唱家简·德·雷斯基常说：“你如果气充于胸，那么紧张感自然就会消失。”

还有一个方法，就是身体站直，看着听众的眼睛，然后信心十足地演讲，就好像每个人都欠了你的钱，他们在下面只不过是请求你宽限还债的时间。这种心理作用，将会对你稳定情绪大有帮助。

我班上的一位推销员学员曾这样说道：“在班上站起来几次之后，我觉得可以应付任何人了。一天早上，我找到了一个平时特别凶悍的买主。当他还没来得及说‘不’时，我就已经把样品摊在他的桌上了。结果呢，他给了我一份最大的订单！”

一位家庭主妇也告诉我：“原来我总是不敢请邻居来我家里，我怕我们之间不能融洽地谈话说笑。但是经过几次上课并站起来讲话之后，我决定开一次家庭宴会。那次宴会非常成功，我往来于宾客之间，尽情地和他们谈笑。”

在另一个毕业班的晚会上，一名店员这样说：“最初，我很害怕和顾客说话，每次总是胆战心惊的。在班上演讲几次之后，我觉得有自信了，和顾客说话也从容不迫了。我开始敢理直气壮地说出不同的意见。我上演讲课之后的第一个月，销售业绩就提高了将近一半。”



通过这种有效的训练，这些学员觉察到自己已经能够很容易地克服恐惧或焦虑；从前他们可能会失败的事，现在却成功了。

你同样也可以获得这种胜利感，迎接生活的挑战。如果你能做到这一点，那些曾令你感到恐惧的问题，也就可以变成你生活中增添情趣的愉快挑战了。

第二，针对自身不足进行纠正性训练

如果的确存在一些不足，你可以进行针对性的训练，克服这些困难和不足，从而树立自信。

名列古希腊“十大演说家”之首的德摩斯梯尼从小就有口吃的毛病，而且他在说话的时候总是一个肩膀高、一个肩膀低，还不停地抖动。在那样一个崇尚口才的时代，这样的人理所当然地会受到歧视。他十分苦恼，并且有很深的自卑感。不过，他并没有被自卑打倒，而是以超常的毅力和吃苦的精神进行刻苦的训练。每天清晨他都站在海边，嘴里含着石子进行练习。针对爱抖动的毛病，他对着镜子进行练习，并在两个肩膀上挂两把剑，这样就不会抖动了。经过刻苦的训练，正如我们现在所知道的，他成为了一个十分出色、受人尊敬的演说家。

第三，自我暗示，相信自己能成功

有位英国青年律师要和一群知名的律师在法庭上辩论，他做了充足的准备，但是仍然感到不放心。担心自己会把辩论搞砸。于是，他去请教法拉第先生，他问法拉第：“我的对手比我知道的多得多，我必败无疑。”

法拉第先生简单明白地告诉他说：“如果你想成功，告诉自己，他们一无所知！”

很多人都会面临和这位青年人一样的问题，他们真正的困难不在上面所提到的两点。因为我们绝大多数人并不会像德摩斯梯尼那么不幸，没有口吃的毛病，也没有其他方面的不足。

心理学上说，自卑或者羞怯感总是会不同程度地在我们身上存在着。美国的一个调查表明，在宴会上与陌生人接触时，大约有3/4的人会感到局

促不安；同样，由于羞涩或者自卑感造成的演讲或其他谈话失败的例子更是屡见不鲜。可以看出，一个人没有自信，并不是因为他自己真的天生不如人，而是他自以为如此。因此，只有完全克服这种感觉，你才能正常甚至超常发挥。

你所有的准备，都是为了演讲的那几分钟。不管你准备得如何，在一般情况下，说话的时候都可能会有不自信的感觉袭来。产生它的原因，可能是你担心自己还没有完全准备好——实际上你已经准备得相当充分了，但是你认为自己可能疏漏了什么，也有可能是因为你担心听众比你的水平高，而你所讲的东西对他们来说过于简单；或者你担心可能会出现什么突发事件，比如在你的演讲过程中有人打断你，等等。这些想法最致命的危害就是给你消极的自我暗示，你必须想办法把它们从你的心里赶出去。

要想在当众说话中获得成功，有必要给自己某些积极的暗示。试试下面的方法，这是经过多年来的摸索得出来的。

(1) 确信题目有价值。演讲的题目选定之后，要根据情况进行汇集整理，并和朋友探讨。但这样的准备还不是很充分，还要让自己确信这个题材是有价值的，因此你必须具备坚定的态度，以此来激励自己、坚信自己。

怎样才能让自己确信这一点呢？这就要详细研究演讲的题材，抓住其中更深层的意义，暗示自己，你的演讲将有助于听众，他们听过之后会成为更优秀的人。

(2) 不要想令你分心的事情。举例来说，假如你想象自己可能会犯语法错误，或中间突然讲不下去等，这些消极想法很可能会使你在开始之前便失去信心。

讲话之前，尤其重要的是要将注意力从自己身上移开。要集中精神，听别的发言人在说什么，把你的注意力放在他们身上，这样就不会给你造成过度的登台恐惧了。

(3) 进行适当的自我激励。任何一位演讲者都有可能对自己的演讲题材产生怀疑。例如，他会问自己适不适合这个题目，听众会不会感兴趣



等，因此很可能在一念之间就更改题目。这时，消极的思想极有可能彻底毁灭你的自信，所以，你应该先给自己打气，用浅显的话鼓励自己：

“这次演讲很适合我，因为它来自我的经验，来自我对生命的看法；我将比任何一个听众都更适合来做这番特殊的演讲；我会全力以赴，把这个题目说得清清楚楚。”

这种古老的方法真的管用吗？当然。现代实验心理学家们都同意，这种由自我暗示而产生的动机，即使是假装出来的，也会成为人们快速学习的最有力的动力。那么根据事实所做的真诚的自我激励，效果自然也就更好了。

► 如何快速提升自信心：

(1) 找出让你感到不自信的根源，想办法解决它们。

(2) 你的自信会引领你走向成功，所以，你需要自信满满地站起来说话，什么都不用想。

(3) 如果你发现，自己仅仅只是怯场——那不一定是由于不自信造成的——这样问题就好办多了，因为你可以夸张地相信，几乎人人都害怕当众讲话。

3. 抱有必定成功的信念

引言：人——无论是谁——本身都有无穷的潜在能力，但能否开发出来，往往取决于每个人自己的态度。

“如果你对结果足够关心的话，你就能够实现它。”这是威廉·詹姆