

The Quick & Easy Way to Effective Speaking

[美] 戴尔·卡耐基 余小倩 译  
Dale Carnegie

沟通并不是简单地“说几句话”，  
它是个人人格魅力的表现。

# 说话的艺术

有效沟通快捷入门



上海百家出版社  
Shanghai Baijia Publishing House

The Quick & Easy Way to Effective Speaking

由多萝西·卡耐基据戴尔·卡耐基著《演讲及影响他人》修订

戴尔·卡耐基 余小倩 译  
Dale Carnegie

# 说话的艺术

有效沟通快捷入门



上海百家出版社  
Shanghai Baijia Publishing House

图书在版编目(CIP)数据

说话的艺术:有效沟通快捷入门/(美)卡耐基著;  
余小倩译. —上海:百家出版社 2009. 3  
ISBN 978-7-80703-926-6

I. 说… II. ①卡…②余… III. 语言艺术-通俗读物  
IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 029061 号

书 名 说话的艺术:有效沟通快捷入门  
作 者 [美]戴尔·卡耐基  
译 者 余小倩  
责任编辑 胡国友  
封面设计 夏侯政  
出版发行 上海文艺出版(集团)有限公司(www.shwenyi.com)  
上海百家出版社(www.bjph.net)  
地 址 上海市瞿溪路 1365 弄 3 号(200032)  
经 销 各地新华书店  
印 刷 上海宝山杨中印刷厂  
开 本 890×1240 1/32  
印 张 5.5  
插 页 3  
字 数 138 千字  
版 次 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 次印刷  
印 数 1—5300 册  
ISBN 978-7-80703-926-6/H·29  
定 价 18.00 元

---

上海百家出版社常年法律顾问:上海瑞富律师事务所

田原律师(13501917060)

商瑜律师(13501679328)

## 引言

戴尔·卡耐基于1912年在纽约基督教青年会第125大道开始了他的第一堂演讲课。那时候，演讲被看作一门艺术，而非一门技术，训练的目的旨在把人们培养成巧言善辩的演说家。但是对寻常人来说，他们只想学会在自己的小圈子里轻松自如地交谈，至于把钱和精力投入在口才、发声、修辞和仪态的练习上，并不引起他们的兴趣。戴尔·卡耐基的课程之所以成功，正是因为满足了人们这部分的需求。戴尔的方法不需要超常的智慧，普通人也能学会并很好地发挥。

今天，戴尔·卡耐基的课程已在全球流行起来。戴尔·卡耐基的方法已通过遍布全球、来自各行各业人们的考验，他们的成功证明了这套方法不仅能提高你的口才，也能让你的个性更具魅力。

戴尔·卡耐基为课程所著的《演讲及影响他人》(Public Speaking and Influencing Men in Business)一书再版了五十多次，翻译成11种语言。卡耐基本人为了在书中体现最新的观点，把这本书修订过好几次。使用或正在使用的人数超过了世界上最著名的几所大学的招生量。

这本书的第四版是根据我丈夫的笔记和观点编成的，题目也是他在生前拟定好的。我一直把他最重要的观点记在心里，有效的沟通并不是简单“说几句话”而已，而是个人人格魅力的表达。

我们的生活是由沟通组成的。人们通过表达来凸显他与其

他生命形式的不同之处。动物也可以发出声音,但只有人类具有沟通的天赋。我们正是通过语言来展示我们的个性和特别之处的。如果因为紧张、拘谨或因思考能力的匮乏,人们无法做到清楚地表达自己,那么他的个性也将因此黯淡,被阻碍甚至被误解。

生活、工作和社交的满意度很大程度上取决于人们和他人沟通的能力。我是谁?我想要什么?我信仰什么?在这个时代,随着人类紧张感、不安全感和恐惧的增加,我们更需要开阔有效沟通的渠道。所以,我真心希望《说话的艺术——有效沟通快捷入门》一书能够对大家,特别是对渴望在生活中更轻松、更自信地表达自己或希望通过表达提高自我成就感的人们有所帮助。

多萝西·卡耐基

目  
录

CONTENTS

## 引 言 / 1

## 第一篇 有效沟通的基本要领 / 1

## 第一章 掌握基本的技巧 / 3

- 一、从他人的经验中获得信心 / 4
- 二、给自己设立目标 / 8
- 三、下定决心取胜 / 11
- 四、抓住每个机会练习 / 13

## 第二章 建立自信 / 15

- 一、了解几个真相 / 16
- 二、做好准备 / 18
- 三、相信自己会成功 / 22
- 四、自信起来 / 23

## 第三章 有效沟通的快捷方法 / 26

- 一、从你的经历中找那些值得一谈的内容 / 27
- 二、确定对自己的主题有兴趣 / 31
- 三、抱有与听众分享的热情 / 34

## 第二篇 演讲、演讲者和听众 / 37

## 第四章 把握机会 / 39

一、紧扣主题 / 40

二、续力 / 41

三、用例证来丰富演讲 / 43

四、用具体和常用的词创造画面感 / 49

### 第五章 让你的演讲活灵活现 / 52

一、选择你所热衷的话题 / 53

二、点燃对话题的热情 / 57

三、热烈地行动 / 58

### 第六章 与听众分享你谈话的内容 / 59

一、使用听众喜欢的语言 / 60

二、真诚地表达对听众的赞许 / 62

三、让听众相信你和他们是一起的 / 64

四、让听众参与到演讲中来 / 66

五、放下身份 / 67

## 第三篇 演讲与即兴演讲的目的 / 71

### 第七章 能让他人行动的简明演讲 / 73

一、从生活中找出实例 / 78

二、点明要点,告诉听众你想要他们怎样做 / 83

三、向听众陈述理由,表明他们将因此受益 / 85

### 第八章 用来传达信息的演讲 / 87

一、把演讲控制在规定的时间内 / 88

二、按顺序来组织演讲 / 90

三、讲到要点时记得提醒听众 / 90

四、用熟悉的来说不熟悉的 / 91

五、运用视觉辅助手段 / 96

### 第九章 使他人信服的演讲 / 100

- 一、要配得上你想取得的信任 / 101
  - 二、得到肯定的答案 / 102
  - 三、富有感染力的热情 / 105
  - 四、表达对观众的爱和尊敬 / 106
  - 五、以友好的方式开始 / 107
- 第十章 即兴演讲的窍门 / 111**
- 一、即兴演讲的练习 / 112
  - 二、时刻在心里准备着 / 114
  - 三、用事例做开头 / 115
  - 四、调动身体的活力 / 115
  - 五、记住此时此刻 / 116
  - 六、别毫无准备地发言——学会即兴演讲 / 117

#### **第四篇 沟通的艺术 / 119**

##### **第十一章 发表演讲 / 121**

- 一、冲破自我的坚壳 / 121
- 二、别模仿他人——做你自己 / 122
- 三、注意和听众交流 / 124
- 四、把心放在演讲上 / 127
- 五、把声音磨炼得有力而有变化 / 128

#### **第五篇 有效演讲的挑战 / 131**

##### **第十二章 介绍辞、颁奖辞和答谢辞 / 133**

- 一、细心准备你所要说的 / 135
- 二、遵循介绍辞公式 / 137
- 三、要有热情 / 140
- 四、要真诚 / 141



五、颁奖辞的准备 / 141

六、答谢辞要有真情实感 / 142

### 第十三章 组织长时间演讲 / 144

一、立刻引起注意 / 144

二、不要引起听众的反感 / 151

三、支持你的主要论点 / 153

四、快行动起来 / 157

### 第十四章 善用你所学到的 / 161

一、在日常对话中加入细节 / 162

二、在工作中应用有效沟通的技巧 / 163

三、寻找练习机会 / 164

四、必须坚持 / 165

五、相信自己一定会成功 / 167

# 第一篇

---

## 有效沟通的基本要领

每门艺术都包含若干原则和相当多的技巧。

在组成第一部分的几章中,我们将讨论有效沟通的基本原则,以及运用这些原则时应采取的态度。

作为成年人,我们都渴望掌握有效沟通的入门方法。但要想达成目标,我们必须先有正确的方法和态度,有了这两个条件,才能为实现目标打下基础。



# 第一章

---

## 掌握基本的技巧

我从1912年开始教授演讲，也就是泰坦尼克号在冰冷的大西洋沉没的同一年。从那一年开始已有七十五万多人从我的班上毕业。

“卡耐基课程”开课之初都会有一些示范表演。学生们会就报名的目的和希望学到的内容等问题谈自己的看法。他们的说法大多相同，就跟一般人所能想到的一样：“每次被叫起来说话都让我感到难为情，害怕，脑子里一团糟，注意力也不集中，甚至想不起自己要说什么。我来这儿就是想变得自信，学会自我调整，能够站在演讲台上思考。我希望不论在朋友还是在同事面前都能思维敏捷、吐词清楚，谈吐令人信服。”

是不是觉得耳熟？难道你没有过心有余而力不足的感觉吗？难道你不曾像他们一样，渴望能够口若悬河，让人心服口服，即便是为此花上大价钱也心甘情愿吗？我敢肯定你会愿意。因为从你拿起这本书的那一刻起就表明你对演讲的艺术很有兴趣。

我知道你又要说什么。如果你有机会和我面谈，你肯定会说：“卡耐基先生，难道你真的认为我有能力对着一大帮人发表流利的演说吗？”

要知道我把一辈子都花在帮人消除恐惧、建立自信上了。如果要我谈谈那些在我的班上发生过的奇迹，我简直可以说上几天

几夜。这压根不是一个我会考虑的问题。我知道你可以，只要你照着这本书里说的去做。

你难道真认为你有哪怕一丁点的理由为那些只比你多把椅子的观众而感到害怕？你有什么必要为了招待客人让你的胃跟着受苦，甚至为了要发表讲话而吓得浑身发抖？其实，你知道这些都可以改变。稍加训练和指导，你的恐惧和不自信将一扫而光。

这本书就能帮你达成心愿。这不是一本普通的书。它没有艰深的理论，也无关发声技巧，仅仅是我一生课程的提炼。它从你的老样子说起，以此为前提，自然而然地归结到你想要成为的那个人身上。而你所需要做的仅仅是跟它合作——按它所说的练习，不断应用，并且锲而不舍。

在掌握本书的精华之前，你必须要牢记以下几点：

## 一、从他人的经验中获得信心

地球上没有哪种生物是天生的演说家。在过去，演说被看作一门高深的艺术。演说者必须拥有华丽的修辞和优雅的表达方式。成为演说家更是件难事。但是现在我们却把演说当作是范围扩大的谈话。夸张做作的风格和振聋发聩的声音已经过时了。现在无论是在晚宴上、教堂里，或是电视和收音机里，我们想听到的都是平易近人的谈话，用日常的语言和平缓的声调向我们倾诉，而不是一味地向我们灌输。

演说不是一门可以关起门来学习的艺术。它并不像教科书上说的那样，苦练发声和修辞就能让我们成为出色的演说家。我毕生的精力几乎都用来向学生证明公开演说不是件难事，只要掌握一些简单的技巧就足够了。记得 1912 年我刚开始在纽约的基

督教青年会讲课时,我知道的也不比学生多。我几乎把密西西比大学教给我的东西原封不动地塞给我的学生。幸运的是我很快意识到自己走上了歧路:我把生意场上的成年人当作大学一年级的学生在教。我发现以韦伯斯特、柏克、匹特及欧康内尔为例,一味地模仿他们对学员们来说毫无裨益。我的学生想学的只是如何获得站在演讲台上的勇气,如何在下一次会议上发表流利连贯的演说。我很快把教科书扔在一边,教给学生们一些简单的技巧,让他们站上演讲台直到能自如地发表演说。这方法果然见效,因为他们又报了下一期学习班以期能学到更多。

我真想让你看看那些堆在我家里的感谢信,这些信也堆在我世界各地的办事处中。他们中不乏时常出现在《时代周刊》和《华尔街日报》上的商业巨子,还有州长、议员和大学校长,以及娱乐圈的明星。但更多的是家庭主妇、牧师和教师。他们哪怕在自己的小圈子里都是那么默默无闻。还有各行各业的经理以及那些想成为经理的人、有技术的人或者想学会一门技术的人、大学生和职场女性,如此等等。所有这些都感到自己缺乏自信,也缺乏让公众接受他们的能力。对这两点的改善让他们感激万分,以至花了不少时间写信对我表示感谢。

在我教过的几千个学生中,有个例子在我写书的此刻闪进了我的脑海,它当时对我影响极大。很多年以前,在他刚刚上过我的课之后,D·H·根特先生,一位成功的费城生意人邀我共进午餐。他双手支在桌子上说:“卡耐基先生,我逃过了无数次在各种场合发表演说的机会。可如今我成了大学理事会的主席。我必须得主持他们的会议。这可怎么办?您认为我有可能在这个年纪学会演说吗?”

凭我的经验,我确信无疑地告诉他,毫无疑问他肯定能学会。大概三年以后,我们又同一个俱乐部用餐,还是在那个房

间，甚至在同一张桌子上。想起我们的第一次谈话，我问道我是否预言成真了。他微笑着拿出一本红色封面的笔记本，上面写满了他在接下来几个月里的日程。“我有能力完成这些演说，”他说道，“从中我获得了许多乐趣。很高兴能在团队中做些分外的事情——这大概是我一生中最有成就感的时刻。”

这还不够，根特先生得意洋洋地亮出王牌。他所在的教会邀请了英格兰的主教来费城布道。而有人要为主教这次非同寻常的美国之旅做介绍，这个人不是别人，正是D·H·根特先生。

三年前，就是这个人两手支在这张桌子，怀疑自己能否学会在公众面前演说！

还有个例子。后来的古德里奇公司董事长有一天来到我的办公室。“我的一生，”他开口道，“每次说话都紧张得开不了口。身为董事会主席，我常常要主持会议。我跟董事会成员已经相处多年，私下里聊得很愉快。但是只要我站起来，马上就吓得一个字也讲不出来了。多年来都是如此。我不相信你能改变我。我的问题太严重了，已经不是一两天的事了。”

“那好，”我说道，“既然你不相信为什么还要来找我呢？”

“是这样的。”他回答说，“我有个会计，帮我处理事务已经多年。他是个害羞的家伙。每天他进自己的办公室之前，得先穿过我的办公室。这么多年以来，他每次都是偷偷地溜过去，眼睛看着地板，一声也不吭。可是最近他却变了个样儿。他抬起头走进我的办公室，两眼放着光，说道：‘早上好，古德里奇先生。’看见他神采奕奕的样子，我吃惊极了。于是我问他：‘是谁让你有这种改变的？’他告诉我是因为上了您的课。正是因为发生在他身上的变化让我决定自己来找您。”

我告诉古德里奇先生，如果他坚持来上课，并按我的要求去做，用不了几周，他就会爱上在公众面前说话。

“如果真能如此，”他说，“我会成为世上最快乐的人。”

他开始接受培训，进步神速。三个月之后，我邀请他到埃斯托饭店的大堂里发表一次面向三千听众的演说。他很抱歉地说——不能来——因为事先有约。但是第二天他还是打电话给我说：“我把之前的约会取消了。我要来你那儿，这是我应该做的。我要告诉听众我从课程里学到了什么。真希望我的故事能激励更多人克服那些毁掉他们生活的畏惧。”

我让他做两分钟的发言，可是他却面对三千人讲了十一分钟。

这样的奇迹我见过无数次。我见过各种各样的人因为这个课程改变了他们的生活，有的得到了梦寐以求的升迁，有的在自己的行业、职业和团体中赢得了显赫的地位。而这些都得归功于在恰当的时候发表的富有魅力的演说。让我给你讲讲马利奥·拉左的故事吧。

多年前，一封来自古巴的电报让我吃了一惊，上面写着：“我马上要乘火车来纽约发表一次演说！快给我回电。”落款是：“马利奥·拉左。”这是谁呢？我思索着。我似乎从没有听说过这个人。

到纽约后拉左先生表明了自己的来意，他说：“哈瓦那俱乐部要为俱乐部的创始人庆生，我被邀请去为他颁发一只银质奖杯，还要发表当晚最重要的演说。可是我从没在公众场合说过话，甚至一想到要发言就害怕得要命。如果失败了，不仅会让我的夫人感到尴尬也会让我自己抬不起头来，这也会有损我在客户心目中的形象。这就是为什么我要不远万里从古巴来向你寻求帮助。我只能在这里呆三个星期。”

这三个星期，我每天让马利奥·拉左先生一堂课接着一堂课的上，一晚上还要做三到四次演说。三个星期过去了。他在哈瓦



那俱乐部那次有名的集会上发表了演说。他的演说相当精彩，甚至上了《时代》周刊海外新闻版的头条。他们称马利奥·拉左作“金嗓子”。

听起来像个奇迹，对吗？这是个奇迹——一个发生在 20 世纪战胜恐惧的奇迹。

## 二、给自己设立目标

出色的演说技巧给根特先生带来了很多乐趣，而他把这一切归功于对技巧的掌握和持之以恒的练习，这与我的想法不谋而合。我敢保证他做这些都是心甘情愿的，他之所以心甘情愿是因为他把自己看作一个未来的演说家。他给自己设定了目标，并努力使之成真。而这也是你所要做的。

静下心来想想具有这种能力对你意味着什么。想想它会在社会生活中给你带来什么？它能带给你更多的朋友，提升你为国人、社会或者小团体服务的能力，甚至提高你在行业内的影响力。总而言之，它会帮你拔得头筹。

在一篇题为《演说技巧与领导能力的关系》的文章中，国家收银机公司董事会会长、联合国科教文组织主席 S·C·艾林写道：“我们的行业中许多人把精力放在演说上。多年前，一位还在堪萨斯州任小主管的年轻人做了一次非同寻常的演说，现在他已是我们销售部的副总了。”据我所知这位副总已是国家银行的总裁了。

很难想象出色的演说能力能带给你什么。曾经也是我的学生之一，现任美国伺服公司总裁的亨利·百仕通说过：“清晰地表达自己的想法并赢得他人的支持是非常重要的能力。只有具有这种资质的人才可能晋升高层。”