

卡耐基经典文库

卡耐基

K 语言精粹
KANALJIYUYANJINGCUI

◆后东生 主编

 中国时代经济出版社

卡耐基语言精粹

后东生 主编

中国时代经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基语言精粹/后东生主编. 北京: 中国时代经济出版社, 2002. 9

ISBN 7-80169-345-0

I. 卡… II. 卡… III. 名句-汇编-美国 IV. H033

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 073540 号

卡耐基经典文库——

卡耐基语言精粹

后东生 主编

出 版 者	中国时代经济出版社 (原中国审计出版社)
地 址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦东办公区 11 层
邮政编码	100007
电 话	(010) 88361317 64066019
传 真	(010) 64066026
发行经销	各地新华书店经销
印 刷	北京密兴印刷厂
开 本	850×1168 1/32
版 次	2002 年 10 月第 1 版
印 次	2002 年 10 月第 1 次印刷
印 张	15.5
字 数	387 千字
印 数	1~10000 册
定 价	28.00 元
书 号	ISBN 7-80169-345-0/F·116

版权所有 侵权必究

《卡耐基经典文库丛书》编委会

主编：后东生

编委：边遥光	赵 晶	程方解	高礼德
齐 朴	方序伦	吴 蒙	郑桐君
司季明	丁一鼎	李百郎	张克礼
纪元章	王朴泰	陈高文	卢广烈
卫元崧	姚茂林	虞 莲	黄夜照
朱 楼	宦 煦	戴 敖	辽 震
甘四海	全文机	葛闻权	臧励纭
梁世运	马斯龙	郝力功	

前 言

史记中曾载这样一则故事，游说家张仪与楚相一起饮酒，喝完酒后，楚相的宝玉不见了，他的门人便怀疑是张仪所盗，于是不分青红皂白便对张仪施以笞刑。张仪回到家中后，他的妻子便笑他说：“你要是不读书，不做这种游说之事，不就少了这次侮辱了吗？”张仪并不气馁，反而问他的妻子：“你看看我的舌头还在否？”他妻子答说在，张仪笑答：有舌头在还怕什么呢。是的，有舌头在还怕什么呢。舌头对于游说家来说至关重要，是其赖以生存的工具。其实，舌头对于交际如此复杂的今人又何尝不是呢？

俗语说得好：“会说说得人人笑，不会说说得人人跳。”每个人都渴望着自己能“巧舌如簧”“舌辩群儒”，拥有善辩的口才，说话到位，博得他人的喜爱。怎样才能拥有这不费一分钱而能获得丰厚的无形资产？卡耐基先生告诉我们要达到这点并不难。卡耐基先生在很多国家都开有专门培养口才和演讲艺术的课程，他的一生几乎都在致力于帮助人们克服谈话和演讲中畏惧和胆怯的心理，使对自己的口才感到懊恼的人度过难关。

卡耐基先生曾作过这样一个调查，他让人们说说为什么要提高自己的口才，以及希望从他的口才课程上获得些什么。调查的结果令人吃惊，大多数人的中心愿望与基本需要都是基本一样的，他们是这样回答的：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在，很害怕，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，当众站

起并能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的思想，在公共场所或社交人士的面前侃侃而谈，富有哲理且又让人信服。”您曾经是这样的吗？您曾经是满肚子话却苦于无法表达吗？您的处境和理想也许与他们相同。

OK！那就让我们从现在开始，将这本《卡耐基语言精粹》当做教材，当做良师益友，让其中的那些感人的事例和绝妙的说话技巧帮助我们获得理想，获得财富，并受益终生！

目 录

第一章 打动人心的交际语言	(1)
第一节 良好口才的作用	(1)
一、传递信息 增进交流	(3)
二、融洽人际关系	(5)
三、有助事业成功	(6)
第二节 语言的基本原则	(9)
一、目标明确 有的放矢	(9)
二、区别环境 切情切境	(13)
三、注意对象 把握心理	(16)
四、灵活机变 巧于应付	(18)
第三节 受人欢迎的说话技巧	(20)
一、真诚地关心他人	(20)
二、对他人充满兴趣	(23)
三、常带灿烂的笑容	(27)
四、熟记对方的名字	(35)
五、善于倾听他人谈话	(40)
六、同情他人的想法	(45)
七、幽默而不失分寸	(48)
八、迎合他人的兴趣	(52)
九、勇于承认错误	(55)

十、在适当的时候告别	(63)
十一、勿逞口舌之能	(66)
第四节 发挥体态语言的辅助作用	(69)
一、运用表情语言	(71)
二、运用手势语言	(81)
三、运用体姿语言	(85)
第五节 培养良好口才的途径	(90)
一、培养良好的心理素质	(90)
二、扩大各方面的知识积累	(92)
三、抓住机会多加练习	(95)
第二章 成为一个赞美高手	(97)
第一节 赞美的巨大威力	(97)
一、赞美是人们的精神食粮	(97)
二、赞美会改变人们的一生	(100)
三、赞美是人际关系的润滑剂	(106)
四、赞美是爱情的催化剂	(109)
第二节 赞美他人的原则	(117)
一、赞美要实事求是	(117)
二、赞美的态度要真诚	(120)
三、赞美他人要内行	(121)
四、赞美之词要具体	(124)
五、抓住赞美的时机	(128)
第三节 赞美的实战技巧	(130)
一、赞美他的得意之处	(130)
二、赞美他的独特之处	(134)
三、从小处进行赞美	(138)
四、间接恭维胜直接	(140)
五、灵活运用赞美的方式	(143)

第四节 针对不同对象的赞美方法·····	(145)
一、上司怎样称赞下属·····	(145)
二、下属怎样称赞上司·····	(151)
三、夫妻怎样相互称赞·····	(153)
四、父母怎样称赞孩子·····	(156)
五、怎样赞美陌生人·····	(160)
第三章 不伤和气的批评艺术·····	(163)
第一节 批评他人的原则·····	(163)
一、批评要有正确的目的·····	(163)
二、批评要有事实根据·····	(164)
三、批评的态度要慎重·····	(165)
四、勿伤对方的自尊·····	(168)
五、批评要因人而异·····	(175)
第二节 批评他人的技巧·····	(177)
一、批评之前 赞扬先行·····	(177)
二、间接指出对方错误·····	(185)
三、无声也是一种批评·····	(189)
四、施展友善的法术·····	(192)
五、鼓励可使错误易于改正·····	(193)
六、责人之前先责己·····	(198)
七、幽默是批评的高境界·····	(200)
八、批评不忘多安慰·····	(204)
第三节 批评之忌·····	(205)
一、切勿喋喋不休·····	(205)
二、不要随意指责·····	(210)
三、勿使用命令的口气·····	(219)
四、切勿过度挑剔·····	(221)
五、不要总翻旧帐·····	(222)

第四章 轻轻松松说服他人	(224)
第一节 说服他人的原则	(224)
一、满足对方的需求	(224)
二、运用友善的方式	(235)
三、说服他人要有耐心	(243)
四、抓住说服的时机	(245)
第二节 说服他人要有技巧	(249)
一、利用“趋同”心理	(249)
二、反复地进行暗示	(253)
三、送给他一个美名	(258)
四、拿历史来类比	(263)
五、激发起人们的好胜心	(264)
六、谈论对方的兴趣所在	(266)
七、激发他的高贵品质	(271)
八、戏剧化的表现方式	(275)
第三节 说服他人的忌讳	(279)
一、避免无用的争辩	(279)
二、不给他人说话机会	(282)
三、只从自身角度看问题	(286)
四、强迫他人接受	(290)
第五章 高超动人的演讲术	(296)
第一节 扣人心弦的开场白	(296)
一、讲述自己的经验故事	(297)
二、制造一段悬念	(298)
三、就地取材即景生情	(300)
四、列举事实与数据	(302)
五、提问让听众思考	(303)
六、涉及听众的切身利益	(305)

七、使用幽默风趣的语言·····	(306)
八、名人的话更具权威性·····	(308)
第二节 吸引听众的演讲术·····	(309)
一、表现你的真情实感·····	(309)
二、充满自信与活力·····	(312)
三、使演讲内容具体化·····	(316)
四、演讲时多举实例·····	(319)
五、让听众共同感受·····	(324)
第三节 回味无穷的结尾·····	(326)
一、总结性结尾·····	(329)
二、要求性结尾·····	(329)
三、鼓动式结尾·····	(330)
四、幽默式结尾·····	(331)
五、诗句名言式结尾·····	(332)
六、高潮性结尾·····	(333)
第四节 几种常见的演讲·····	(335)
一、说明性演讲·····	(335)
二、说服型演讲·····	(342)
三、即兴式演讲·····	(346)
四、简短型演讲·····	(351)
第六章 掌握谈判的技巧·····	(358)
第一节 谈判的基本原则·····	(358)
一、双赢是谈判的最高境界·····	(358)
二、建立相互信任的关系·····	(362)
三、以事实来取胜·····	(365)
四、控制好你的情绪·····	(367)
五、学会从大处着眼·····	(369)
六、把握让步的尺度·····	(370)

七、抓住机遇创造奇迹·····	(373)
八、针对不同对象进行谈判·····	(374)
第二节 进行一场成功的谈判·····	(378)
一、打一场有准备的仗·····	(378)
二、赢得谈判的首战·····	(384)
三、把握好谈判的议程·····	(388)
四、化解谈判的僵局·····	(391)
五、适当休息有助继续谈判·····	(392)
六、抓住时机结束谈判·····	(394)
七、及时签定谈判协议·····	(396)
第三节 谈判的实战技巧·····	(398)
一、投石问路·····	(398)
二、抛砖引玉·····	(401)
三、步步为营·····	(403)
四、模糊应答·····	(404)
五、吹毛求疵·····	(406)
六、褒贬交替·····	(408)
七、转换话题·····	(410)
八、黑脸套白脸·····	(413)
九、巧装糊涂·····	(414)
十、以退为进·····	(417)
十一、车轮战术·····	(419)
十二、疲劳攻势·····	(421)
十三、最后通牒·····	(423)
第四节 谈判六忌·····	(425)
一、恶意攻击对方·····	(425)
二、泄露商业机密·····	(426)
三、轻率给予承诺·····	(427)

四、肆意吹嘘夸大·····	(428)
五、不顾对方的习惯·····	(428)
六、不让对方多说·····	(429)
第七章 充满魅力的辩论术·····	(430)
第一节 辩论的四大原则·····	(430)
一、事实胜于雄辩·····	(431)
二、紧抓辩论的目标·····	(434)
三、要有清晰的逻辑·····	(435)
四、注意辩论的态度·····	(437)
第二节 辩论高手必备素质·····	(440)
一、良好的心理状态·····	(440)
二、丰富的知识积累·····	(442)
三、敏捷的思维能力·····	(444)
第三节 辩论的技巧·····	(446)
一、声情并茂 寓情于理·····	(446)
二、临危不惧 针锋相对·····	(451)
三、简洁明快 一针见血·····	(456)
四、镇定自若 幽默睿智·····	(458)
五、含沙射影 一语双关·····	(463)
六、二难推理 出奇制胜·····	(464)
七、步步诱导 引蛇出洞·····	(469)
八、归谬反驳, 反戈一击·····	(472)
九、大智若愚 挫其锐气·····	(478)
十、及时补救 反败为胜·····	(480)

第一章 打动人心的交际语言

第一节 良好口才的作用

说话水平，作为一个人语言的说服力、吸引力、感染力，它在交际中起的作用是不可估量的。戴尔·卡耐基说过：“一个人的成功，85%取决于社交，15%取决于才能。”可见，语言在人们的生活中的作用是非常重要的。

但是，有的人说起话来，娓娓动听，使人听了全身的筋骨都感觉到舒服；有的人说起话来，锋芒锐利，像是一柄利刃，令人感觉到十分恐惧；有的人说起话来，一开口就使人感觉到讨厌。所以人的面貌个个不同，而人的说话，获得的效果，也正像面貌的个个不同。

我们的话说得好，小则可以欢乐，大则可以兴国；我们的话说得不好，小则可以招怨，大则可以丧身，所以古人说的“一言可以兴邦，一言可以丧邦”，这话真是不错的。我们虽然手里并不执着国柄，所以我们的说话，不会去负着“兴邦”或是“丧邦”的责任，可是，我们也不能不顾到“欢乐”或是“招怨”方面。我们要顾到这一点，那已是容易的了。

人与动物的重要区别之一是人类善交流、能思维、会说话。言语表达是人们思想感情的羽翼。没有羽翼，鸟儿就不能飞；同样，没有言语作为人与人之间交流的工具，我们的思想和感情就表达不出来。当今世界，几十亿人在运用着几千种语言进行表达与交流。那声声话语像大地无数眼清泉涌于林莽山岩一样，汇成

一股奔腾咆哮的声浪，真切地显示出人类居住的这个星球的勃勃生机。可以这样说，没有言语交际，就没有人类的文明。

古今中外，有无数演讲家、雄辩家与口才家能说会道，呼风唤雨，为人民服务，为社稷呐喊，他们扎根于广大民众之中凭借敏捷的思维，犀利的目光，洞察了历史的真谛后，又驾驭了口语艺术，演说时慷慨激昂，情真意切；论理时鞭辟入里，直陈要害；争辩时激切锋利，快口如刀；交谈时言词精警，风趣自如；言笑时幽默睿智，妙语连珠。

在现代社会，人们的社会分工越来越细，交往也随之日趋密切，口语交际能力已经成为现代人必备的重要能力之一。

不同的时期对语言能力会有不同的标准。尽管古人也懂得说话的技巧，也研究说的学问，但就对语言的要求而言，历史上没有一个时代像今天这样高，无论是对蓝领阶层，还是白领阶层和身价百万的明星、艺术家、富有者都是一样。

随着历史的向前发展，人们的口才更加显得重要，交谈也越来越显示出它在社会各个领域中的重要作用。从小的方面看，俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”文章不见得天天写，而话却得天天说，比起书面语言，口头语言更便于协调人与人之间的关系，起着更直接、更广泛的作用。大小会议上的讲话，外交家的外事谈判，企业家的商业洽谈，专家学者的学术交流等等，都需要良好的口才，以便获得理想的政治效果和经济效益。

所以，人生离不开社交口语，因为它影响着人生各个方面。犹如飞禽离不开翅膀，如善加运用则能成为在暴风雨中翱翔的雄鹰；如果是“足将进而趑趄，口将言而嗫嚅”，则沦为屋檐瓦下的鸡鸭，有翅难飞，也即人有口难言。遵循语言规范，善于开启社交口语的功用，定能使人生有声有色，为社会做出应有的贡献。

综合地看，社交口语具有以下几方面功用：

一、传递信息 增进交流

这是人类赖以生存和发展的重要因素之一。尤其是现代社会进入了信息时代，广泛而迅速地进行各种信息交流，是搞好社会化大生产的重要保证。信息传递，无非是靠口语、文字、图表等方式，口语又无疑是最常用、最便捷的传递方式。因此，没有社交口才的人就不能适应信息时代的需要。愈来愈多的企事业单位在招聘人员时都要进行口试，也就是因为人们愈来愈多地认识到社交口才是发明创造能力和积极进取精神的重要因素。无论哪一类社交口语，它都具有传递信息的功用。

一个人的思想装在自己的脑子里，究竟怎么样，别人无从知晓；一个人要禁锢自己的思想，也不可能。人的思想需要表达，需要与别人交流。这样，别人才知道你，你才知道别人。交流的方式当然可以是文字、表情、手势、动作，但更多的、更普遍的、作用更大的，则是口语。管子说：“心司虑，虑必顺言，言得谓之知。”他指出，心主管思想，思想由言语来表达，表达出来别人就知道了。这就是思想交流了。生活在社会中的人，思想是千差万别、错综复杂的，对人、对事、对问题的认识，不可能都完美、正确。通过口语这一工具，便可以与别人切磋、沟通、交换意见，在不断的修正中，获得正确的认识。这样，自己的思想就会进步，境界就会提高。

人们相遇，大多亲切寒暄，一句问候或一句应景问答，常常含有关心、友谊和礼貌，令人心情愉悦，暖温馨馨；人们又常常欢聚聊天，看似海阔天空，天南地北，古往今来，无不收入话题，实则形散“神”不散，在说说笑笑中，交流了信息，沟通了感情，增强了友谊和凝聚力，常能增加学识，消除疲劳，令人精神焕发；人们也常常结伴谈心，从生活，到工作、学习无所不涉，理想、人生价值、世事恩怨、人际得失在发自内心的探讨过

程中愈益明晰，思想日趋接近，感情日趋合拍，常能排解误会，摒弃杂念，令人们内心沟通默契，从而增强战斗力。沟通性社交口语是人们赖以生存和联系交流的重要纽带之一，它使人们日益摆脱封闭式的自在阶段，走向积极、开放和创造的自为阶段。

个人说话，无论是哪种形式——演讲、报告、谈话、答问、论辩、谈判、推销、劝勉，都无不蕴含着信息。其发布者借助口语的媒介将它传送到接收者的耳朵里，接收者便可从中了解情况、认识事物、获得知识、确定态度。并且，这种信息的传递，无论是有意的还是无意的，你都可能获取。比如你径直走在街头，兜售商品的小贩在那里高声吆喝，你无意去听它，可它仍要传入你的耳际，也许你就在这无意中认识了某种事物，获得了某种知识。

中国有句古语，道是“与君一席话，胜读十年书”，这句话的意思是说，跟那些说话水平高的人交谈可以帮助你增加知识和修养，激发你的创造潜力并能增进你与朋友之间的感情。这对你的知识积累和丰富、扩大你的知识底蕴和视野将起着重要作用。凡是一个善于交际和表达的人，必是一个具有敏锐观察力、能深刻认识事物的人，只有这样，他说出来的话才能既生动又准确地反映事物的本质。此外，他还必须具有严密的思维能力，丰富的词汇，渊博的知识等。正因为如此，所以有人说：说话水平是学识的标尺。

我国春秋战国时期的百家争鸣，各种流派、各种思想主要是靠口语来表达的。通过这些表达，人们才知道了儒家、道家、法家、墨家各家思想；也是在他们的互相探讨、辩论中，我们才认识了各种学派的精髓。

列宁是一个善于接触群众，经常与群众进行思想交流的人。苏联历史学家、党的活动家普·凯尔任采夫的《列宁传》记载了这么一段：1921年列宁来到高尔基城的一个小乡村，列宁走进