

世界上最伟大的交际大师

卡耐基

交际训练

檀明山 编著

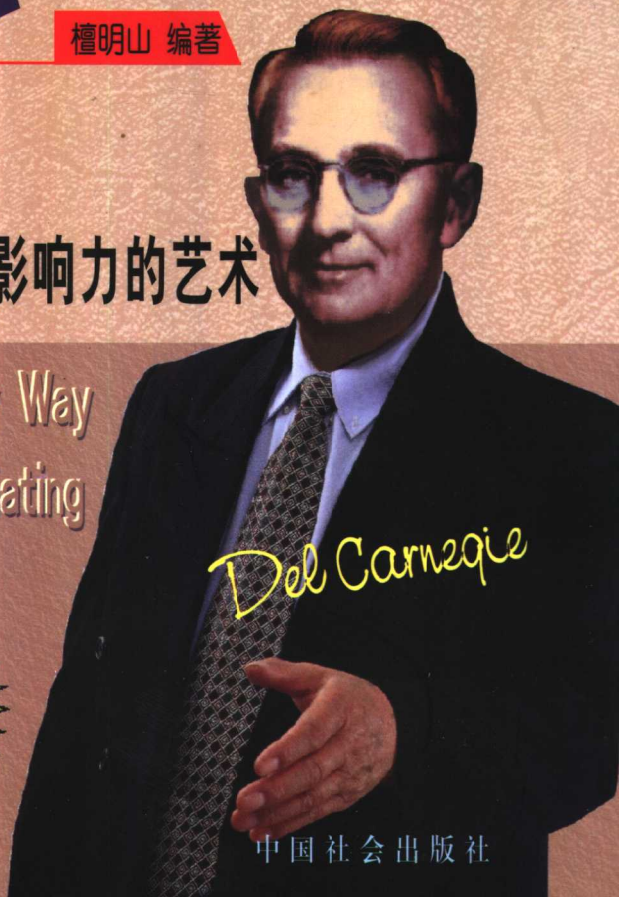
迅速获得认同和影响力的艺术

The Quick and Easy Way
to Effective Associating

全美成人教育机构
成功素质培养项目
主要内容

Del Carnegie

中国 社会 出版社



卡耐基交际训练

檀明山 编著

中国社会出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基交际训练/檀明山编著. - 北京: 中国社会出版社, 2002. 8

ISBN 7-80146-615-2

I. 卡… II. 檀… III. 人间交往

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 059470 号

书 名: 卡耐基交际训练

编 著: 檀明山

责任编辑: 宋珊萍 张博超

出版发行: 中国社会出版社 邮 编: 100032

通联方法: 北京市西城区二龙路甲 33 号新龙大厦

电 话: 66051698 电 传: 66051713

欢迎读者拨打免费热线 8008108114 或登录 www.bj114.com.cn 查询相关信息

经 销: 各地新华书店

印刷装订: 北京新都印刷厂

开 本: 880×1230 毫米 1/32

印 张: 15.125

字 数: 310 千字

版 次: 2002 年 9 月第 1 版

印 次: 2002 年 9 月第 1 次印刷

印 数: 1-8000 册

书 号: ISBN 7-80146-615-2/C·188

定 价: 22.00 元

(凡中国社会版图书有缺漏页、残破等质量问题, 本社负责调换)

前 言

交际是一门值得研究的学问，它不仅为每一个现代人提供在社会网络中表现自身素养的机会，同时也是提高我国社会主义两个文明建设的重要途径。可以说，文明程度和文化水准高的人，他的交际能力也高；重视交际礼仪和交际修养的人，他的交际质量也是值得称道的。

21 世纪，当人们进入交际领域，在交际舞台上进行一场文化素养和文明程度的竞赛时，他的精神世界的修养、道德品格的陶冶、生活阅历和人生磨练，很大程度上影响着一个人在事业上的成败。

因此，不断提高自己的品格，充实自己的素养，加强自己的交际能力和规范自己的交际行为，便是一门十分重要的交际训练课程了。

摆在你面前的这本《卡耐基交际训练》，也许正是你所梦寐以求、翘首以待的理想的良师益友、案头伙伴。

戴尔·卡耐基是美国著名的成人教育学家，也是世界上最伟大的交际大师。长期以来，他运用现代心理学的研究成果，对人类共同的交际心理和交际行为进行了广泛深入的探索与分析，开创和发展了一门融哲学、心理学、语言学、社会学于一体的崭新的交际

学。

全世界数以百万计为不能很好地进行交际而苦恼的人，通过接受卡耐基交际学教程训练，获得了自尊、自重、自信和勇气，克服了人性弱点和心理弱点，开发了自己的交际潜能，提高了自己的交际能力，学会了交际的艺术和技巧，在事业上、工作上、生活上获得了令人瞩目的成功。

本书集卡耐基交际学精华之大成，全面、系统、具体、详尽地介绍卡耐基交际学的原则和方法，结合我国现代社会交际实践，以精湛的理论和丰富的实例，提供行之有效的交际训练方法，使之具有较强的实用性、操作性和针对性。

本书分“家庭交际训练”、“青年交际训练”、“女性交际训练”、“社会交际训练”、“经商交际训练”、“语言交际训练”、“涉外交际训练”和“交际心理训练”八个部分，几乎囊括了现代交际的各个领域、各种关系和各种场合，让你无论在亲友聚会、商务谈判、学术交流、接待外宾、还是在家庭宴会、朋友聊天、夫妻相处中，都能胸有成竹，应付自如，谈笑风生，潇洒超脱。

你想成为一个受人欢迎的交际场上的佼佼者吗？你想成为一个借助交际艺术达到事业有成的成功者吗？那么，不妨细心地阅读你手中的这本书，认真地按照书中提出的原则和方法身体力行，循序渐进地加以训练。也许，有一天你会惊喜地发现一个崭新的自我，一个令人刮目相看的新人。

这也许正是我们所期待、所盼望、所欣慰之所在。

编 者

2002年3月

目 录

第一章 家庭交际训练

家庭关系	1	家庭教育	30
家庭宴会	5	善待孩子	32
接待来客	7	培养子女	34
宾至如归	9	消除代沟	37
上门做客	12	婆媳相处	39
巧用客厅	14	妯娌相处	41
婚后生活	16	翁婿相处	43
爱情更新	19	尊敬老人	45
以和为贵	21	老人再婚	48
夫妻隐私	23	亲戚交往	49
婚姻误区	26	邻里相处	52
夫妻争吵	28	平辈相处	53

第二章 青年交际训练

仪表形象	56	送客礼节	83
称呼礼节	58	拜访同学	85
招呼礼节	60	家庭礼节	87
交谈艺术	62	结交明星	89
祝福祝贺	64	书信礼貌	91
善开玩笑	65	异性交往	93
校园生活	67	初次约会	95
同学相处	69	防止早恋	97
师生交往	71	面对失恋	99
交友之道	73	正确看性	101
朋友相处	75	礼貌购物	103
珍惜友谊	77	文明乘车	105
相互帮忙	79	生日晚会	107
热情待客	81		

第三章 女性交际训练

女性社交	109	选择服装	122
女性魅力	111	巧扮藏拙	124
内在魅力	113	回眸一笑	126
女性谈吐	115	约会技巧	128
交谈技巧	117	恋爱约会	130
优美步态	119	恋爱禁忌	132
选择发型	121	恋爱自测	134

写好情书·····	136	消除误解·····	150
求爱信号·····	138	化解矛盾·····	152
求爱技巧·····	140	道歉技巧·····	154
选择伴侣·····	142	拒绝技巧·····	156
婚礼仪态·····	144	制造借口·····	158
告吹技巧·····	146	化妆艺术·····	159
聊天诀窍·····	148	交际禁忌·····	161

第四章 社会交际训练

自我形象·····	164	消除难堪·····	200
社交气质·····	166	道歉艺术·····	202
社交风度·····	168	对等互酬·····	204
社交风格·····	170	如何赠花·····	206
性格互补·····	172	礼仪书信·····	209
第一印象·····	175	电话交际·····	212
注重体态·····	177	礼仪电报·····	214
社交注视·····	179	问路礼节·····	216
人际称呼·····	182	公共场所·····	218
社交介绍·····	184	舞会礼仪·····	220
主动问好·····	186	许愿艺术·····	222
行为举止·····	188	时间价值·····	224
握手礼节·····	190	社交判断·····	226
触摸交际·····	192	社交角色·····	229
保持冷静·····	194	社交尺度·····	231
交友距离·····	196	探望病人·····	233
学会谅解·····	198	善结人缘·····	236
克服失意·····	199	告辞技巧·····	238

控制情绪	240	站姿训练	246
赠送礼物	241	坐姿训练	249
走姿训练	244		

第五章 经商交际训练

商界会晤	251	接待顾客	285
谈判场所	254	成功推销	287
谈判程序	256	成功秘诀	289
谈判策略	258	商场交涉	291
谈判进退	260	老板口才	293
讨价还价	262	礼仪文书	295
心理服务	264	送礼技巧	297
服务礼仪	267	广告艺术	299
服务质量	269	餐厅服务	301
商场迎宾	271	庆典礼仪	303
尊重顾客	272	剪彩仪式	305
商品介绍	274	签字仪式	307
商品摆设	277	签订合同	308
商场服务	279	求职面谈	310
推销技巧	281	领导艺术	312
推销语言	283	交换名片	314

第六章 语言交际训练

思维训练	317	语言美化	322
语言锤炼	319	学会赞美	324

明确目标	326	说服技巧	354
有的放矢	328	批评艺术	356
成功交谈	330	话因人而异	358
引入话题	332	语随境迁	360
表情达意	334	学会聊天	362
语言词汇	336	克服语病	364
言词得体	338	不要揭短	366
克服怯场	340	自我完善	368
捕捉情感	342	礼貌用语	369
运用自嘲	344	劝慰艺术	372
领导语言	346	聆听艺术	374
空间语言	348	恭维艺术	376
问话技巧	350	临别赠言	378
答问技巧	352		

第七章 涉外交际训练

见面礼节	381	互赠礼品	401
交谈礼节	383	支付小费	403
接待外宾	385	涉外信函	405
宴请礼仪	387	数字忌讳	407
迎送礼仪	389	中美交往	409
签字礼仪	391	中日交往	411
出国访问	393	中法交往	413
服饰礼仪	395	中阿交往	415
售货礼节	398	中非交往	417
西餐礼节	399	东欧习俗	418

欧美习俗.....	420	东南亚人.....	424
非洲习俗.....	422	伊斯兰教.....	426

第八章 交际心理训练

需求心理.....	428	孤独心理.....	450
择友心理.....	430	怯懦心理.....	453
紧张心理.....	432	健康心理.....	454
羞怯心理.....	434	心理耐力.....	457
忧虑心理.....	436	身心舒畅.....	459
自卑心理.....	438	悲观心理.....	461
胆怯心理.....	440	恐惧心理.....	463
偏见心理.....	442	幽默语言.....	466
傲慢心理.....	444	恋爱心理.....	468
嫉妒心理.....	446	应酬心理.....	470
忧郁心理.....	448		

第一章 家庭交际训练

家庭关系

不能造就一个快乐的家庭，更主要的是，你自己要意识到爱心、谅解和温暖，而且在任何情况下都要尽自己最大的努力。

——卡耐基《写给女孩子》

为什么一些家庭能和睦幸福，而另一些却崩溃了呢？为什么许多父母和孩子融洽相处，而另一些却不能呢？研究表明，一个家庭的强度和幸福度的关键在于成员之间感情联系的紧密度。

你的家庭关系能更亲密吗？以下十点劝告或许会有用：

1. 全家人要留一些时间在一块儿 我曾问我儿子，你对家庭最美好的记忆是什么？他毫不迟疑地说：“那个夜晚，在我参加童子军活动回来的路上，您停下车帮我逮萤火虫。”我几乎不记得这回事儿了，但这却是他记忆中最美好的东西。

我最近拜访了有四个孩子的朋友。看见他们家厨房墙上贴着一张特大号日历。朋友告诉我，每个星期天晚上，全家人都要用铅笔填上未来一周所要干的工作，参加会议以及上学和运动等事项。填完后，如果发现还有空闲的时间，他们就在上面画一个大大的“×”，意味着这段时间留给家庭，它是神圣不可侵犯的。

2. 尽力相互了解 “我们一家人不是早就互相了解了吗？”可能并不是这样！许多心理学家说，我们热爱并共同生活的人的真正重要的情况可能互不了解。通常父母只注重家庭事务，忽略了探索他们自己和孩子们的思想感情。

“家庭成员可能相互了解对方为什么发怒或饮食偏好，但在感情上他们可能是陌生人。”洛杉矶的一位婚姻、家庭咨询员这么说。“一家人坐下来谈论希望、抱负、担心和目标的时候有多少？这种讨论对家庭成员相互了解和密切关系是十分有益的。”

能增进了解的办法是相互问这样一些问题：你觉得怎样才感到自己被爱？你最美好的记忆是什么？最糟的呢？你长大后想干什么？什么使你担忧？你相信什么？为什么？

有空的时候就开始这些谈话吧。不要期望立即得到答复，你可以先提一个问题问家人。注意听，不要轻下结论或予以嘲笑。

3. 分担问题 有些父母极力使孩子避开一些不好的现实如疾病、钱财损失以及死亡等。精神医生指出，当孩子大到能理解现实发生的一切，而不被告知家庭烦恼的真相时，他们常常感到被忽略了。

一位丧妻的父亲告诉我，当他得知妻子将死于血癌后，“好几个月中我们把真相只保留在两人之间，没有告诉儿子。我们认为这样做可以保护儿子不受感情伤害。”他回忆说，“这是一个极大的错误，我有时间调整自己，但我妻子的去世把儿子打晕了。过了好几年他才开始重新信任我。”

一位在加利福尼亚开业的心理医生说：“让孩子们经历死亡的

现实是很重要的。当孩子的兄弟姐妹、父母或祖父母病重时，让他们跑跑腿，接电话会使他们觉得自己能帮点忙。即使是很小的孩子也能通过简短而又令人高兴的拜访使病中所爱的人感到欣慰。”

关于钱的问题，如果不把家庭遇到的经济困难告诉孩子的话，他们会做最糟的想象。比如，他们可能会认为自己将没有吃的，失去家庭，而现实仅仅是一些奢侈行为被迫取消。

4. 使晚餐时间成为一种家庭聚会 即使最忙的家庭也要安排每周至少一到两次共享晚餐的快乐。一位医学社会工作者说：“怎样利用吃饭时间——是争吵还是交谈，是批评还是表扬——这是衡量一个家庭日渐疏远还是日渐亲密的晴雨表。”

你甚至可以鼓励孩子偶尔邀请朋友来家晚餐，给每个孩子以选择客人的机会。这不仅使父母逐渐了解孩子的朋友，也有助于孩子觉得自己是家庭中受尊敬的成员。

5. 设计一种富有挑战性的家庭活动 试着开垦一块菜园地，或把一盒旧照片编成一本家庭影集，或学学如何烤制面包。

一位父亲回忆说，当他和儿子做好一个餐桌时，他们一起分享了胜利的喜悦。他说：“我们对望着，说‘哇呜！我们做成啦！’”

6. 形成一些习惯 许多年前我去一个朋友家参加他的生日宴会。总共十个人围坐在餐桌旁，包括我朋友的三个十几岁的孩子。当我们等着吃生日蛋糕时，一个孩子站起来说：“大家注意了，开始行进！”全家人都笑着站起来，我们也加入其中跟在“领导者”后面绕屋走起来。

我朋友后来解释说：“这是一种家庭习惯。孩子们小的时候，不能安安静静坐着吃一顿饭。我妻子和我想出这个主意，让他们在主菜和甜点之间绕房子游行，以发泄过剩的精力。即使他们大些以后，我们仍坚持一些特殊场合这样做，这使我们大家觉得更亲密。”

7. 一起玩游戏 即使是小孩子也能参加中国象棋和简单的纸牌游戏，游戏或运动本身并不重要，重要的是它提供了家庭能呆在

一起的几个小时的娱乐机会。

一位三个孩子的母亲说：“当我的孩子还小时，我们常常在周末去野营。雨天我们被困在小帐篷里的时候，我们就做纸牌游戏，模拟谷物交易所的交易。我们喊得声音很大，以致公园管理人以为我们在打架。”

8. 不要忘记讲催眠故事 父母在身边以及他们的声音有助于减缓孩子睡觉时感到的烦躁不安。

如果讲故事能使父母和孩子更亲密的话，讲故事是个好方法，孩子们喜欢听熟人之间的故事——爸妈是怎样认识的，爷爷怎样创业的。这些故事使孩子有一种归属感。

对于更大些的孩子，父母可以用睡前闲聊代替讲故事，这使他们之间有机会在一种亲切和谐的气氛中谈话。

9. 分享工作和学习生活 “当父母双方都工作时，孩子们会感到从父母身边分开了，他们可能觉得父母在外面干些神秘的事情。”

“通过和孩子谈你的事业和目标、挫折和成功，就和他们分享了生活中很重要的一部分。”这位作者说，与此同时，你在帮助他们形成他们自己的雄心。

同样，父母对孩子的学校生活感兴趣也能加强感情纽带。

10. 不要让你们之间出现距离 当孩子离家外出上大学，或双亲一方出去旅游，或祖父母搬走时，有些办法可以加强感情纽带：

常发明信片和信件。包括照片、卡通片以及报纸或杂志剪辑，人人都喜欢收到邮件。

送录有信息的磁带。声音比信更亲切，有些父母把孩子生日宴会或家庭庆祝活动的录音送给远在千里之外的亲友们。

在这紧张忙碌的世界里，为你的家庭成员挤出时间无疑有些困难。这取决于你。问问自己“我把家庭放在什么位置？”如果你把它放在一切事务之首，那么你就能得到回报。

家庭宴会

使丈夫引起别人的兴趣和注意力，最简单的办法就是在自己的家里举行宴会，安排机会让丈夫表现他所拥有的任何特殊才华。如果这些才华能够使别人得到乐趣的话。每天待办的业务工作，使人很能有展现出压倒大众的才能——但是宴会却是最完美的机会。

——卡耐基《写给女孩子》

现代社会，是信息的社会、交际的社会。而传递信息、社会交际的重要方式之一，就是举办各式各样的宴会。国家与国家、集团与集团之间需要如此；贸易往来、国事谈判亦离不开此；即使是社会的最小细胞——家庭之间，往往也会自立名目，巧妙地安排一些家庭宴会，约来同志友好、至爱亲朋，对诸如婚礼、丧仪、生日、升学、入伍、银婚、金婚纪念日，以及升迁荣转等所谓“红白喜事”举办宴席，以表达关切之心，友爱之情。

上述每种宴会，实际上都有一个主题，因此被习惯称之为“主题宴会”。当你被好客的主人邀请参加这类“主题家宴”的时候，应该怎么办？

1. 慨然应允，万勿推辞 须知在这类家庭主题宴会上，主人对于请谁，不请谁都是经过了深思熟虑、再三斟酌的。既然请了你，那是主人认为你完全适合于这个主题宴会的场合，适合于所请各位宾客之间的感情交流，适合于既定的宴会主题。所以，当主人向你发出邀请的时候，请你毫不犹豫地表示从命和谢意。至于实在有更重要的事不能参加，也要婉言说明原因，取得主人的谅解。

2. 要准时赴宴 当对方只是出于礼貌才约你赴宴时，往往是出于邀请别人时，你恰巧在场，不得不做表面文章，请你一下。此刻，你当然不必，也不可当真。这种虚与委婉的邀请，往往不告之具体的时间、地点，情感也嫌冷淡，所以你应该心领神会，切不可追问时间、地点，使对方难堪。如果对方情真意切相邀，你又应允下来，那么请你千万准时赴宴。

3. 略备礼品，馈赠得体 当你被邀请参加友好的家庭宴会时，准时赴宴是对主人最大的安慰，但也应根据不同的宴会主题，带点得体的礼品。当然，根据交往情况，礼物的厚薄可随之而变。

4. 赴宴人数如约而至 当主人约你和你的朋友或者约你们夫妇共同赴宴时，只要你答应下来了，就一定要如数赴宴；既不要多，也不要少，不在万不得已的情况下，决不能带着主人未曾邀请的人员赴宴，不是在发生了突然变故，不得不改变计划的时候，也决不可有一人爽约。不然，都会使主人扫兴或不愉快。

5. 绝对避免“宴上教子” 当主人未曾再三嘱咐你要带着你的孩子，特别是不懂事的小宝宝赴宴的时候，请你千万不要带着孩子同往。如果主人约你带着孩子同往，也应周密考虑。倘若宴会主题与你的孩子关系不大，还是不带为好。如果孩子无处安排，必须同往，也应在宴会上将其安排到妇女、儿童的宴席上；当整个宴席只有一席的时候，应将孩子安排到女眷集中的座席间，切不可让其混杂在主宾之中。如果孩子在宴席上做出不文明的举动时，应悄悄地予以规劝，若此刻声严厉色申斥孩子者，十个有十个要失败。因为，倘若满座中，有一人劝你一句，都将会助长孩子的气焰。所以请记住，即使孩子给你丢了脸面，亦不可大光其火。

6. 话随主题转，不搞多中心 既然你所参加的是主题宴会，就应该使自己的一切言行符合宴会的主题，随着主人的宴会主题转，决不能另选其他话题。

7. 抓紧交际，见好就收 现代社会，视时间为效益和金钱。