

“演讲●口才●交际”丛书 邵守义主编

交际成功的奥秘

●〔美〕德里·卡内基 著



延边大学出版社

“演讲·口才·交际”丛书

交际成功的奥秘

〔美〕德里·卡内基 著

孔繁任 余明阳 皮筱韬 编译

延边大学出版社

交际成功的奥秘

〔美〕德里·卡内基 著

延边大学出版社出版发行

（吉林省延吉市延边大学院内）

吉 林 市 印 刷 厂 印 刷

开本：787×960毫米1/32 印张：3.2

字数：75,000千字 印数：10,000

1988年12月第1版 1988年12月第1次印刷

ISBN 7-5634-0069-9/

C·6 定价：2.10元

前 言

这一套演讲、口才和交际系列丛书，经过两年多的努力，终于先后和广大读者见面了。这是值得我们高兴的事情。

当今的社会是信息的社会、知识的社会、竞争的社会、交际的社会，那种“贵人少言、木讷为优”，“鸡犬之声相闻、老死不相往来”的社会早已一去不复返了。在商品经济高速发展的今天，人们的生活节奏加快了，交际也越来越频繁、广泛了。在这样的社会里，人们要想施展自己的抱负，展现自己的才华，摆正自己的位置，要为“四化”大业做出自己的贡献，就要具有较高的演讲、公关和交际水平。因为它是取得成功的重要工具和手段。

大家知道，演讲、公关、交际的活动和能力，是产生并建筑在一定的生产力水平基础之上的，随着生产力的提高而提高、发展而发展，并反作用于生产力，促进着生产力的提高。

在经济不发达的古代，刘勰尚说过：“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”在经济发达的今天，它的作用将越加重大，可以说生产力越高，越需要人们具有较高的演讲、公关和交际能力。

人们演讲、公关和交际能力的高低体现着生产力发展的水平。现代西方一些发达的国家，为什么比其他地区更重视这种能力、为什么在这方面出现更多的著述，就是一个很好的说明。

第二次世界大战后，世界经济出现了一个稳步上升的时

期。在这个时期，一些西方国家声称他们有三大大宝，一曰金钱，二曰原子弹，三曰舌头，足见他们对演讲、口才、公关和交际能力的重视。同时也说明在当今社会这种能力的重要意义和作用。

我们正处在社会主义“四化”建设和发展商品经济的伟大变革时期，我们实行的改革、开放、搞活的方针和实行的民主政治，急需提高我们民族的演讲，公关和交际能力，并以这种能力促进我们事业的发展。

编撰这套丛书如果能在在这方面起些作用，那就满足了我们的夙愿。

为此，我们在编撰中，以普及为主，兼顾提高。力求理论联系实际，从抽象议论的圈子里跳出来，保存更多的感性材料，让读者阅后确有借鉴、收获和提高。一句话，让她实用。即使被斥之为雕虫小技，登不得大雅之堂，我们也在所不顾。

参加这套丛书的编著者，过去他们都有自己的专业，有熟悉的学科，当他们发现这块肥沃而荒芜的土地亟需开垦时，他们奋然前往了，而且经过几年的努力，终于有了收获。这是可喜可庆的。

但是，我们的这项事业，这门学科比起发达的国家和地区，还是比较落后的。我们的底子薄、基础差，可以说是刚刚起步。加之编撰时间仓促，经验不丰，疏漏之处在所难免，为了促进这个事业的发展 and 这门学科的早日成熟，希望大家多多批评、指正。

邵守义

1988年5月15日

目 录

序言——成功的捷径·····	罗威尔·汤姆斯 (1—13)
第一章 导 论·····	(14—20)
一、了解别人的欲望·····	(14)
二、把握别人的情感·····	(16)
三、调节别人的认知·····	(17)
四、向人类文明迈进·····	(19)
第二章 对待人的基本艺术·····	(21—41)
一、 <u>不要輕易地批評別人</u> ·····	(21)
二、变“要他做”为“他愿意做”·····	(26)
三、用别人的观点想问题·····	(33)
第三章 有六种方法使人喜欢你·····	(42—83)
一、 <u>处处关心别人</u> ·····	(42)
二、微笑就是财富·····	(51)
三、 <u>请记住别人的名字</u> ·····	(56)
四、做一个好的聆听者·····	(62)
五、谈别人感兴趣的题目·····	(70)
六、使人感到自我的重要·····	(73)
第四章 有十二种方法能使人按照你的思想行事·····	(84—150)
一、避免无谓的争论·····	(84)
二、请尊重别人的意见·····	(89)
三、迅速承认自己的错误·····	(99)
四、保持友善的态度·····	(105)

五、不要让对方轻易地说出“不”字……………	(114)
六、请对方谈论他自己……………	(119)
七、让别人自己下结论……………	(124)
八、努力了解别人……………	(130)
九、同情别人的理想与渴望……………	(133)
十、求助于高尚的动机……………	(139)
十一、把你想说明的内容戏剧化……………	(144)
十二、激发人们的竞争意识……………	(147)
第五章 有九种方法能改变一个人，既不会触怒他， 也不会使他抱怨……………	(151—176)
一、首先想到赞赏别人……………	(151)
二、用间接的方法提醒别人……………	(156)
三、正人必先正己……………	(157)
四、用询问代替命令……………	(160)
五、顾全别人的体面……………	(161)
六、赞许别人的每一个进步……………	(164)
七、给人以荣誉感……………	(167)
八、使人觉得要做的事情很容易……………	(170)
九、使人乐意为你的建议面效劳……………	(172)
第六章 快乐家庭生活的七条守则……………	(177—197)
一、千万不要唠叨……………	(177)
二、不要试图压倒对方……………	(183)
三、不要无端地责难……………	(185)
四、给予真诚的夸奖……………	(186)
五、多关心家人……………	(189)
六、不要成为婚姻的“ <u>牲畜</u> ”……………	(191)
七、把婚姻当作一项 <u>事业</u> ……………	(194)

序 言

——成功的捷径

罗威尔·汤姆斯

去年元月，一个寒冷的冬天晚上，有两千五百名男人和妇女匆忙地赶到纽约市的宾夕法尼亚大旅馆，挤进豪华的大礼堂。到七点半已座无虚席。八点时，热情的群众仍一直如潮水般地涌进。这时走廊和阳台上也挤满了人；成百的人在仅能站脚的地上，在一天工作劳累之后，那天晚上又站立了一个半小时——他们为什么而来呢？

是来看时装表演吗？

是来看六天赛程的自行车比赛到达终点吗？

还是来看好莱坞大明星克拉克·盖宝与群众见面？

都不是。

他们是被一家报纸上登的广告吸引到这里来的。前两天晚上，他们在看《纽约太阳报》时，一整版的广告呈现在他们的眼前，广告上这么写着：

“如何增加你的收入？

怎样有效地表达思想，

学会做领导工作”？

这只不过是老生常谈，是的，没有什么新玩艺。但是，信不信由你。在这个世界上最著名的城市里，正值经济萧条时期（指三十年代末四十年代初期），英国有百分之二十的

人依赖社会救济生活，现在却有二千五百人响应报纸上登的一版广告的号召，而来到宾夕法尼亚大旅馆。

必须提醒注意，登上述广告的这一家《纽约太阳报》并非销数很多有多大声望的报纸。它是纽约的一家很保守的晚报，而被广告吸引到这里来的人，却都是经济收入比较好的上层阶级，如董事、经理、厂长和其他行政领导人员等等。他们的收入是每年在二千到一万五千美元这一行列里。

这些男女听众是来听一个超现代、超实践的“在工作中如何有效地表达思想和赢得人们的信任”的课程“开场白”——这门课程是由美国有效表达思想和处理人与人之间的关系研究所的德里·卡内基主讲。

为什么这二千五百名社会上层阶级的男女要到这里来呢？

是因为他们渴望得到更多的关于适应经济萧条时期的知识吗？

不是。因为这门课程，在过去二十四年里，春夏秋冬四季都在纽约市讲授，总是座无虚席，在二十四年中，卡内基已经训练了一万五千多工商界的工作者。甚至那些规模庞大、原先还持怀疑态度性质保守的组织机构，如西屋电器制造公司、麦克格瑞·黑尔出版公司、布罗林煤汽联合公司，布罗克林商会、美国电气工程师研究所和纽约电话公司，也都单独在他们自己的办公大楼里开设这一课程，专门训练他们自己的管理和行政方面的人员。

事实上，这些人在离开小学、中学或大学十年、二十年后，再来接受这个训练是对我们美国教育制度中所极为欠缺方面的一个补充。

什么是成年人所要学习的呢？这是个非常重要的问题，

为了回答这个问题，芝加哥大学，美国成年教育协会和美国女青年基督教联合会学校费了两年的时间，花掉二万五千美元的代价，共同作了一次调查。

调查反映了成年人最感兴趣的是健康问题，其次是如何发展人与人之间相处的技巧。他们要求学习与人打交道而又能制胜于人的技术。他们不要求成为一个演说家，也不要求听成套的神乎其神的心理学，他们要求学到能马上应用于商业来往、社会交际和家庭生活中的东西。

所以，这就是成年人要学的东西，难道不是这样吗？

“是的，”做调查工作的人说，“好嘛！假如这是他们所要求的，我就给予他们。”

找遍了教科书，他们发现解决人们在日常生活中怎样相处的问题的手册还未曾有人写过。

真是件怪事！数百年来，关于希腊和拉丁以及高等数学问题的艰深巨著是汗牛充栋，而对于一般成年人的书籍虽说不是绝无出版，也是凤毛麟角。特别是，关于成年人所渴望得到的有效而热情地指导他们解决现实问题的有关著作，却付阙如！

这就说明了现在这二千五百名如饥似渴的成年人，为什么仅仅一家报纸的广告就能吸引他们到宾夕法尼亚大旅馆的大厅里，顾不得挤得水泄不通、汗流浹背的缘由了。当然他们终于找到了他们长期以来所寻求的东西。

从前在高中或大学时，总相信他们已经仔细熟读的书籍中的知识是最有用的，仿佛用它就能够打开阿里巴巴四十大盗的石门，寻找到财宝和工作上的奖金。

经过多年的走东闯西之后，使他们具备了企业管理和行政领导的生活经验，对人对己均有了清醒的认识。他们才发

现那些在非常重要的事业上获得成功的人，都具有书本知识以外的、获得成功的本领，例如，这些人善于表达他们的思想，而且能使人把他们的想法变成人们自己的想法。

这些成年人很快发现，假如一个人想戴上船长的帽子，领导企业的轮船航行，他必须具有个人品德的威信和协同全体船员通力合作的能力。这些能耐比学会几种外国语或获得哈佛大学的毕业文凭还要困难得多。

《纽约太阳报》上刊登的广告承诺在宾夕法尼亚大旅馆的集会，将是一次绝无仅有的享受，事实也确是如此。

有十八个男人，他们已经接受过这一课程的训练，现在大踏步地走向播音器——他们中的十五人每人限定用七十五秒钟谈他们各自的经历和事迹。仅仅只有七十五秒的时间，时间一到，主席就敲响木锤，叫着：“时间已到！请下一个发言！”

发言进行速度之快，犹如一群狂暴的野牛奔驰而过大平原。听众站立一个半小时亲眼观看了这场表演。

发言的人均来自美国各行各业。一个是联合经营零售商店的总经理，一个是烤制面包的师傅，一个是商业联合会的主席，两个银行家，一个卡车推销员，一个化学制剂推销员，一个是保险公司的职员，一个是制砖联合会的秘书，一个是会计，一个是牙医，一个是建筑师，一个是威士忌酒推销员，一个是科学基督教布道者，一个是药剂师（他从印第安拉拔斯到纽约来接受这一训练），一个律师（他是从古巴首都哈瓦那来的，为的是要在三分钟内作的一次发言）。

第一个发言的是塞尔特人，名字叫奥修利，出生在爱尔兰，只读了四年书，流浪到美国，成了一个机械师，后来又当了司机。

在四十岁时，他的家庭扩大了，开支也增加了，所以就当卡车推销员。登门求人的一种低下复杂的感觉，如同他自己所说的，实在伤了他的心；他不得不在他想兜售卡车的那些公司的办公室前踱来踱去，往复不下十多次，然后硬着头皮，鼓起勇气，敲门进去。他对当推销员失去了信心，甚至想再回到他原先的机器商店去做手艺活儿。正当这时，他收到一封信邀请他去参加卡内基有效使用语言的训练班去学习。

他不想去参加学习。他害怕同一群有学问的人打交道，那不是他要去的方。

他那失望的妻子却坚持要他去，说：“这或许对你有益，帕特你需要学习。”于是他去了那里，集会已经开始，他在走廊里听了五分钟，这才产生了足够的信心，走进大厅。

头几次他试着表达自己的思想，恐惧使得他欲言又止。经过几个星期之后，他害怕听众的心理逐渐克服了，并且开始喜欢在大庭广众的场合谈些什么，而且越来越有进步。同时他再不害怕与人接触，就是他做生意的对象，也不害怕了。他推销货物有门路了，收入逐日增长。现在他是纽约市推销员中的佼佼者。那天晚上，在宾夕法尼亚旅馆，奥锋利站在二千五百名听众面前发言，大家为他获得成就的故事喜形于色，有时哄堂大笑，听众发出的阵阵笑声响彻大厅。一些职业演说家远不能和他相比。

第二个发言的是格菲·梅尔。他是一位满头银发的银行家，而且是有十一个孩子的父亲。他第一次在课堂上发言是照稿子宣读，使得课堂的气氛相当沉闷。他力不从心，结结巴巴，不知所云。他的经历生动地说明：领导人之所以能吸引人，全在于能说会道。

他在纽约华尔街工作了二十五年，现在住在新泽西州镇克利夫顿。在那段时间里，他没参加当地的社会活动，却结识了五百个朋友。

当他报名参加卡内基训练班后不久，他收到了税款征收单据，使得他怒气冲天，认为这种税收极不公正。要是原先，他只会坐在家里发毛，或拿着税收单据到隔壁左右邻居去评理，可是那天晚上，他穿着整齐，到镇议会去了，把激怒他的事件滔滔不绝地公布于众。他那愤慨的发言导致新泽西州克利夫顿的居民们，呼吁他去参加镇议会的竞选。因此在几个星期里，他参加一个接一个的会议，批评镇上的失算和浪费。

当时参加竞选的有九十六名候选人，投票结果，格菲·梅尔独占鳌头。几乎一夜之间，他成了只有四万居民的小镇公认的伟人。他那次的批评发言，使他在六个星期里结识的朋友比他在前二十五年所结识的还要多八倍以上。他所得镇议员的薪水，等于他从他的企业一年投资里回收了百分之一千，即投资一百元，他可收回一千元利润。

第三个发言的人，是美国全国食品制造商协会的头头。他谈到他原来在协会的董事会上不能站起来表达自己意见的经历。

他学习了如何自己思考和表达自己的意见之后，有两件惊人的事情发生。一件是他不久成了协会的主席，这就能够参加全国各地分会会议，而且能即席发言，表达意见；另一件是他的演说通过协会的电传机传播出去，并且刊登在全国各地的报纸上和商业刊物上。

在提高了口头表达才能之后的两年中，为他的公司及其产品做了大量宣传，比他以前从每一百万美元成本中拿出四

分之一直接花费在广告上的效果要大得多。这个发言人承认，他以前有点害怕打电话或邀请下曼哈顿的一些主要公司的董事长或总经理共进午餐。但是，现在由于他的“口才”，提高了他的声望，原先他害怕打电话和邀请的那些要人，如今却打电话给他，并且邀请他共进午餐，还抱歉占用了他的时间。

口头表达才能是走向成功的捷径。“口才”能使人在大庭广众之中为人瞩目，也能使人抬起头来，直起腰杆，面向群众。一个人之所以能受人欢迎，而又为人信赖，这种口头才能是他所具有各种实际才能的宣传媒介。

今天在美国为成年人发起的教育运动已席卷全国。在这一运动中最杰出的力量是德里·卡内基。在听取和批评成年人讲话这一方面，他比任何人都多。根据瑞勃利题名为《信不信由你》的一幅漫画说：卡内基已经批评过十五万次讲演。假如这个数字对你没什么印象，请你记住，如果以每天听一次讲演计算，这个数字恰好是从哥伦布发现美洲大陆到现在的天数。换言之，假如这十五万次讲演的人每人以三十分的时间发言，他得日夜不停地连续听整整一年的时间。

卡内基的充满着形成尖锐对比的事业是一个入着魔于自己最初的理想，而又用炽烈的热情实现了这一理想的惊人例子。

他出生在离铁路十公里的密苏里州的一个农场上，他在十二岁以前未曾见过一辆街上行驶的机动车；然而，今天他四十六岁却到过地球上遥远的角落。

这个密苏里州的农村儿童，曾经以每小时五美分的工钱替人摘草莓和捡海蛤，如今却以每分钟一美元的代价，替一些大公司训练经理、领导人员如何用口头语言表达思想的

艺术。

这个曾经一度说爱尔兰塞尔特土语的放牛娃，曾干过为大牛、小仔打商标烙印的活儿，骑在围牛群的木栅栏上，看守英国南达柯达西部的牧场的牛群，后来到伦敦演说时，英国皇室的威尔士亲王殿下曾光临并洗耳恭听他的演讲。

这个小伙子的最初几次演讲是完全失败了，后来却成了我的私人经理。我自己的成功很大程度是由于在德里·卡内基训练下而取得的。

在密苏里州西北角的这个陈旧的农场，时常受到意外的灾害的打击，因此年轻的卡内基不得不既要受教育，又要与厄运作斗争。一百零二号河年复一年地泛滥成灾，淹了玉米地，洪水冲走了乾草。一季又一季，大肥猪因瘟疫流行而死去，市场上牛和驴等牲畜的价格大落，银行威胁要把借款的抵押没收。

由于上述这些灾难，卡内基一家失去了在这个老农场生活的勇气。于是把这个农场卖掉了，另外在密苏里州的瓦伦堡靠近州立师范学院买了一个小农场。年轻的卡内基进了州立师范学院，如果在学院所在的城市里找个能寄宿的公寓，每天得付出一美元的膳宿费，但是，卡内基无法支付这笔费用。他不得不仍旧住在农场里，每天要骑在马背上，奔驰三公里路上学。在家里，年青的卡内基要挤牛奶，劈木柴，喂猪，干完这些工作后，才能攻读他的拉丁文，在一盏闪烁的煤油灯下，一直读到眼睛模糊，昏昏欲睡。

即使他午夜上床睡觉，他也要把闹钟拨到清晨三点。这是因为他父亲养了德洛克·译西种的小猪——这是个冒险事业，在寒冷的夜里，小猪常常冻死，所以他们把小猪放在篮子里，上面盖上破麻袋片，放在火炉旁边。根据这种猪的习

性，每天清晨三点要喂一顿热食，所以德里·卡内基把闹钟拨到三点，当闹钟一响，他就一骨碌爬起身来，把篮子里的小猪拿出来喂食，等到小猪吃完了，再把它们送回火炉旁取暖。

那时师范学院有六百学生，只有六个学生付不起城里的膳宿费用，卡内基就是其中的一个。卡内基感到贫困可羞，因为贫困，他不得不在学院与农场之间骑着马奔跑；因为贫困，每天夜里他要挤牛奶，喂小猪；因为贫困，他的上衣太小，裤子太短，早就不合身了，由于自卑感急剧上升，他寻找成名的捷径。他很快看到了学院里有一批同学由于取得某些成就而感到得意，并且在学校里还有一定的声望，如足球、篮球队的运动员和演讲竞赛的获胜者，就是这样。

但他没有本事当运动员。于是，他决定求胜于演讲竞赛。他花了几个月的时间撰写演讲稿子。稿子准备好了，他就骑在马背上，在上学、回家的往返途中练习演说；挤牛奶时，他也练习演说。然后，他爬到马厩里的干草堆上，学着伟人的风度，用手势帮助演说词的深入，大声地发表演讲，因而吓飞了引进的日本鸽子。

虽然他认真地准备，刻苦地练习，迎来的却是一个接一个的失败。十八岁，应该说是一个青年敏感而又骄傲的时期，但他却如此怯懦，如此沮丧，甚至于想自杀。突然，厄运开始好转，他不仅是赢得一次比赛，而是每次演讲比赛他都胜利了。

别的同学要求他指点演讲的诀窍，经过他辅导的同学，也赢得了比赛名次。

大学毕业后，他在内布拉斯加州的西部和怀俄明州的东部荒山地区，对农工搞函授教育。

虽然他有使不完的精力，又有对待农工虔诚的热情，可是招来的竟是挫折。他失去了勇气，每天中午回到内布拉斯加州的阿里安斯城的旅馆时，他往床上一躺，失望得竟流出眼泪。他渴望再回到学院里去，他渴望从严峻的战斗生活中后退，但这对他来说，都不可能办到。所以，他只得前往阿马哈，再找工作。然而，去阿马哈，他连买火车票的钱也没有，只好在运送烈性马匹的敞车上喂马，添草料，添饮水，以其所得，支付火车票钱。他在阿马哈州的南部下车，找到顶有名的阿姆食品公司去销售火腿、肉汤和猪油罐头。他的销售地区在南达柯达州的西部的北德兰地方，这里是印第安人居住的畜牧地。他要么是乘货运火车，要么是搭装货卡车，有时骑马跑遍全地区，夜里睡在“鸡鸣早看天、未晚先投宿”的乡下旅店，房间都是用便宜的薄布做的帷幔。他钻研有关推销员的书籍，学骑美国西部四足腾跳的野马，同印第安人打桥牌，还学习如何收帐。当内地的一个小杂货店主付不出赊购的火腿和香肠的钱时，卡内基就从他的货第上取下一打鞋子，然后转卖给铁路工人，再拿着钱到阿姆食品公司去交帐。他常常要乘运货火车一天走上百英里的路程。当火车停下卸货时，他冲向商业区，向三、四家店铺推销食品定货。当火车汽笛拉响时，他又匆忙地从街上跑向火车站，常常是火车正在开动时他才爬上车。

在两年里，他把原先只列为第二十五位的没有出产的销售地区，一下子提升到以有二十九条车路通向的南阿马哈州为出发点的销售区中的第一位。阿姆食品公司要提升他的职位，说他已经创造了不可能创造的奇迹。但是，他没有接受这次提拔，反而辞职不干了。他到纽约去了，就读于美国戏剧艺术研究院，并扮演《马戏团巡礼》中的哈丁博士，到乡