

卡耐基 语言应用学

Kanaiji

陕西旅游出版社

KANAIJIYUYANYINGYONGXUE

顶尖成功学丛书

卡耐基语言应用学

康德 主编



陕西旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基语言应用学 / 康德主编. — 西安: 陕西旅游出版社, 2002.1

(顶尖成功学丛书)

ISBN 7-5418-1857-7

I. 卡... II. 康... III. 语言艺术—通俗读物

IV. H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 096794 号

责任编辑: 李 斌

责任监制: 刘青海

责任校对: 谭 青

顶尖成功学丛书

卡耐基语言应用学

康 德 主 编

陕西旅游出版社出版发行

(西安市长安北路 32 号 邮政编码: 710061)

新华书店经销 山东电子工业印刷厂印刷

850 × 1168 毫米 32 开本 12 印张 220 千字

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印数: 1—10000 册

ISBN 7-5418-1857-7/C·23

(共五册) 定价: 100.00 元

前 言

说话要靠语言来表达，因此，语言的研究，对每个人来说，都是件重要的事情。

一提起语言学，多数人会联想到声音学、逻辑学或修辞学等方面去。过去许多人研究语言，都是追求某种语言的根源，或单字词句的出处，或文法构造等等，这是在脱离活用说话行为的情况下去研究语言。

卡耐基认为，日常生活中说话时所遇到的语言问题，才是语言学研究的重心。我们必须以科学、具体的方法，站在实用的立场，进行深入的探讨。

在不同的说话场合，从我们口中发出的语言，会有哪些不同意义的变化呢？如果我们希望我们说出的话适宜得体，我们就不得不不正确地来解决这个问题。

在卡耐基的研究中，我们认识到，语言的意义绝非单一的，除了社会所认可的固定意义之外，还有另外一种意义，那就是语言随着说话的声调、场合、上下文……而变化的意义。当我们在说话时，如果不仔细考虑语言原有在字典上的意义，及它当时在话中所具有的意义，我们就无法正确地将自己的意志传达给别人。而这，正是卡耐基语言学的核心。

当前，语言作为一门科学，一门艺术，一种交际的手段，正

日益发挥着巨大的社会作用。一个人对语言掌握的能力，是他成名的捷径，它能使人声名显赫，鹤立鸡群；能使事物通畅无阻，柳暗花明。一句话可能引发或消除一场战争，一句话也可以赢得或失去价值百万的生意……

《卡耐基语言应用学》详细介绍了卡耐基对语言的深入探究，提供了卡耐基同各行各业的人打交道所运用的不同语言模式。从中，我们可以学会掌握人际关系语言、办公室语言、辩论语言、演讲语言，商战语言……

编 者



目 录

第一章 卡耐基语言学概论

一、卡耐基语言的基本概念	(1)
* 什么是卡耐基语言	(1)
* 卡耐基语言与说话	(2)
* 卡耐基语言与交际	(3)
* 卡耐基语言与事业	(6)
* 卡耐基语言积极的表达效果	(7)
二、卡耐基语言的基本特征	(13)
* 卡耐基语言的口语特征	(13)
* 卡耐基语言的具象特征	(15)
* 卡耐基语言的修辞特征	(17)
* 卡耐基语言的逻辑特征	(25)



第二章 卡耐基社交语言学

- 一、卡耐基社交语言训练 (31)
 - * 卡耐基如何锤炼社交语言 (31)
 - * 卡耐基语言如何有效地交谈 (36)
 - * 卡耐基语言有效交谈的法则 (39)
 - * 卡耐基如何培养驾驭语言的功能 (49)
 - * 卡耐基如何锤炼社交语言的应变力 (51)
- 二、卡耐基社交语言的技巧 (53)
 - * 卡耐基社交语言的赞美技巧 (53)
 - * 卡耐基社交语言的情感沟通 (59)
 - * 卡耐基社交语言的应对技巧 (60)
 - * 卡耐基提高社交语言表达的技巧 (62)
- 三、卡耐基社交语言的表达术 (65)
 - * 卡耐基社交语言怎样打动人心 (65)
 - * 卡耐基社交语言怎样缓解冲突 (69)
 - * 卡耐基社交语言怎样对付失言 (75)
 - * 卡耐基社交语言怎样给人下台阶 (81)
 - * 卡耐基社交语言怎样逃避话题 (85)
- 四、卡耐基社交语言禁忌 (86)
 - * 卡耐基社交语言禁忌口头禅过多 (88)



- * 卡耐基社交语言禁忌口无遮拦 (89)
- * 卡耐基社交语言禁忌侵犯隐私 (90)

第三章 卡耐基论辩语言学

一、卡耐基论辩语言的技巧 (91)

- * 卡耐基论辩语言的激言技巧 (91)
- * 卡耐基论辩语言的谐音技巧 (94)
- * 卡耐基论辩语言的暗示技巧 (97)
- * 卡耐基论辩语言的讽喻技巧 (98)
- * 卡耐基论辩语言的模仿技巧 (100)
- * 卡耐基论辩语言的揭悖技巧 (102)

二、卡耐基论辩语言随机应变术 (104)

- * 卡耐基论辩语言续接变义术 (104)
- * 卡耐基论辩语言同构意悖术 (106)
- * 卡耐基论辩语言将错就错 (108)
- * 卡耐基论辩语言异中求同术 (110)
- * 卡耐基论辩语言以谬制谬术 (112)
- * 卡耐基论辩语言别有洞天术 (114)

三、耐基论辩语言出奇制胜术 (116)

- * 卡耐基论辩语言自相矛盾术 (116)
- * 卡耐基论辩语言扩大显微术 (118)



* 卡耐基辩论语言以全概偏术	(120)
* 卡耐基辩论语言借鸡生蛋术	(122)
* 卡耐基辩论语言四概念法术	(124)
四、卡耐基辩论语言诡辩术	(126)
* 卡耐基辩论语言夸张诡辩术	(126)
* 卡耐基辩论语言因果诡辩术	(128)
* 卡耐基辩论语言二难诡辩术	(132)
* 卡耐基辩论语言递升诡辩术	(134)
* 卡耐基辩论语言喻证诡辩术	(135)
* 卡耐基辩论语言歪解诡辩术	(137)
* 卡耐基辩论语言易位诡辩术	(139)

第四章 卡耐基办公室语言学

一、卡耐基应酬同事的表达术	(141)
* 卡耐基语言如何自我介绍	(141)
* 卡耐基语言欢送离职人员致词	(142)
* 卡耐基语言向升职的职员祝贺	(143)
* 卡耐基语言如何安慰失意的职员	(145)
二、卡耐基应酬上司的表达术	(149)
* 卡耐基语言如何向上司提建议	(149)
* 卡耐基语言如何让上司重视你	(164)



* 卡耐基语言如何帮上司弥补缺点	(166)
* 卡耐基语言如何拒绝上司	(171)
三、卡耐基应酬下属的表达术	(175)
* 卡耐基语言如何发出指令	(175)
* 卡耐基语言如何树立威信	(177)
* 卡耐基语言如何鼓舞士气	(182)
* 卡耐基语言如何打动人心	(189)
* 卡耐基语言如何处理反对意见	(196)
* 卡耐基语言如何发泄自己不满	(199)
* 卡耐基语言如何稳妥地解雇员工	(200)
* 卡耐基语言如何表现自己的平易近人	(204)
* 卡耐基语言如何解决下属之间的纠纷	(209)
四、卡耐基电话语言表达术	(212)
* 卡耐基电话语言的交流技巧	(212)
* 卡耐基电话语言的接听技巧	(214)
* 卡耐基电话语言注意事项	(216)
* 卡耐基电话语言的应对策略	(225)
* 卡耐基常用电话语言	(238)

第五章 卡耐基演讲语言学

一、卡耐基演讲语言的要素	(241)
* 卡耐基演讲语言的口语要素	(241)



* 卡耐基演讲语言的简洁要素	(249)
* 卡耐基演讲语言的形象要素	(251)
* 卡耐基演讲语言的节奏要素	(253)
* 卡耐基演讲语言的逻辑要素	(255)
* 卡耐基演讲语言的趣味要素	(256)
二、卡耐基演讲语言的陈述	(259)
* 卡耐基演讲语言的次序	(259)
* 卡耐基演讲语言的主题提炼	(261)
* 卡耐基演讲语言的整体结构	(265)
三、卡耐基演讲语言的技法	(270)
* 卡耐基演讲语言的幽默技法	(270)
* 卡耐基演讲语言的类比技法	(273)
* 卡耐基演讲语言的反衬技法	(276)
* 卡耐基演讲语言的套用技法	(278)
* 卡耐基演讲语言的强调技法	(280)
* 卡耐基演讲语言的悬念技法	(284)

第六章 卡耐基谈判语言学

一、卡耐基谈判语言的特征	(287)
* 卡耐基谈判语言的客观性	(288)
* 卡耐基谈判语言的针对性	(289)
* 卡耐基谈判语言的逻辑性	(290)



* 卡耐基谈判语言的规范性	(291)
二、卡耐基谈判语言的技巧	(292)
* 卡耐基语言创造良好气氛的技巧	(292)
* 卡耐基谈判语言报价技法	(299)
* 卡耐基语言探测对方虚实的技巧	(303)
* 卡耐基语言促使对方让步的技巧	(307)
三、卡耐基谈判语言的战术	(314)
* 卡耐基谈判语言的拖延战术	(314)
* 卡耐基谈判语言的迂回战术	(320)
* 卡耐基谈判语言以变应变战术	(322)
* 卡耐基谈判语言刚柔相济战术	(327)

第七章 卡耐基推销语言学

一、卡耐基推销语言的技巧	(329)
* 卡耐基推销语言的基本技巧	(329)
* 卡耐基推销语言的应变技巧	(334)
* 卡耐基推销与顾客打招呼的技巧	(338)
二、卡耐基推销语言表达术	(345)
* 当顾客说：“价格太贵”时	(345)
* 当顾客说：“我另有开支”时	(346)
* 当顾客说：“我暂时不需要”时	(346)
* 当顾客说：“我无法现在决定”时	(347)
* 当顾客说：“我需要考虑一下”时	(347)



- * 当顾客说：“我已买过此类产品”时 (348)
- * 当顾客说：“我必须和家里人商量”时 (348)
- * 当顾客说：“我没有那种多余的开支”时 (349)
- * 当顾客说：“我这一年龄的人不适于买”时 ... (349)
- * 当顾客说：“我对别的公司的商品感兴趣”时
..... (350)

第八章 卡耐基书面语言应用

- 一、卡耐基如何撰写书信语言 (351)
- 二、卡耐基书面语言如何写请柬 (353)
- 三、卡耐基书面语言如何写贺信 (354)
- 四、卡耐基书面语言如何写感谢信 (357)
- 五、卡耐基书面语言如何写表扬信 (358)
- 六、卡耐基书面语言如何写慰问信 (359)
- 七、卡耐基书面语言如何写邀请函 (361)
- 八、卡耐基书面语言如何写介绍信 (363)
- 九、卡耐基书面语言如何写证明信 (364)
- 十、卡耐基书面语言如何写求职信 (365)
- 十一、卡耐基书面语言如何写辞职信 (367)
- 十二、卡耐基书面语言如何写劳动合同 (369)



第一章 卡耐基语言学概论

一、卡耐基语言的基本概念

* 什么是卡耐基语言

卡耐基指出，人们在交际过程中，因时因地、因人因事地凭借自己的知识和阅历，力求准确地表达自己的态度、见解和感情，以期充分发挥交际功能，这就需要语言。语言的含义是很广泛的，可由下面要素组成：它包括情、识、知、辩、力、度、思七大要素。所谓“情”，即真情流露；“识”即见解、主见；“知”即丰富的知识和阅历；“辩”，即不同的场合运用不同的言语表达形式；“力”即感染力、说服力、号召力、战斗力；“度”即言语交际过程中，或赞或贬、或喜或悲、或坦陈或婉言、或精确或模糊，都要有个程度轻重的问题；“思”即贯串于言语交际活动全过程的思维活动。

卡耐基指出，语言作为一门艺术，具有无穷的魅力。因为语言是人类“奇妙的花朵”。人是漂浮于语言中的。没有语言，人是极为苍白的。语言是构成概念的前提。语言是一条大川，随着人际交往的增多，对语言的需求会越来越



越多。演讲、法庭辩论、观点表达、会议争论，都需要语言。

卡耐基认为，最好的语言是言简意赅，最妙的语言是一语中的。这两句话，是对语言的含义极为具体的概括。

语言是用以“包装”完美人生的。那么，人怎样才算是有较完美的语言呢？

卡耐基指出，一个人的语言，从深层次看，应该具有广博的知识和驾驭这些知识的能力。语言好比一片汪洋，表达是浪花，内涵是海水。所以，要用一种全面、完整的知识作为底蕴，作为源泉。有了丰富的知识，才能使语言有根底。知识面是构成好语言的‘基面’。

卡耐基还告诉人们，“一个人知识的积累要像一座金字塔。”另外，学习语言，修辞学、辩论学也是很重要的，这正像有了材料，要做成产品，还需要工艺一样。

* 卡耐基语言与说话

卡耐基指出，说话的语言，不是天生的，是在现实社会生活中锻炼出来的。俗话说：“一分天才，九分努力”。一个人生在世间，若没有良好的语言，是一件深感遗憾的大事。语言是思想的外衣，它能表现一个人粗浊或优美的品格。它既能在说话中，自然而然地流露自己，也能在别人面前，有意无意中描绘自己的品格与自我画像。

卡耐基指出，说话的人，就是做事的人。要做事，就不得不说话，说话也是为了把事情做得更快更好。说话和做事结合起来，那么就没有什么说多说的少的问题。在某些



场合，说话就是做事，做事就是说话。例如学校的教师，国家政策政令的说明者，公共卫生的宣传员，展览会的讲解员等等，都是用他说话的才能服务于社会，推动社会各方面事业的进步与发展的。

至于一般办事的人，一面做事一面也要说话。交流经验的时候要说话，交换意见时要说话，有所报告，有所询问，有所批评时，都不免要说话。没有这些种类的说话，或是应该说而不说，应该多说，而懒得说，都会妨碍事情的进行与发展。所以，我们要从心底扫清一切过去社会上流行的许多对说话的不正确的看法，认识清楚说话的能力在现代生活中的真正地位。这样，我们才能放下包袱，尽快掌握语言表达的技巧。

* 卡耐基语言与交际

卡耐基指出：“一个人的成功，85%取决于社交，15%取决于才能”。看来，人际关系更多是依赖于语言，人类的交际场，就是人生的磨练地。若不会应酬，人们就会以为你是个傻子。所谓应酬，就是人在社会生活中运用语言的能力。

凡在社交场合，你稍一留心，就可以看出，许多人当中，分类起来不外只有三种：爱说话的，爱听人说话的，和看来不爱说也不爱听的。

第一类说话的，你若轻轻用一两句话逗起他，他便会一直说下去。你只要具备忍耐涵养的功夫，不管他说得有



无趣味，仍能仔细听着，那么他就会大为满意，即或你一句话也不说，他也可能引你为知己。

第二种爱听不爱说的人，这一种人对谈话感兴趣，生性虽不大好说话，但却爱听别人说话，人到非不得已时，话以少说为佳，因为听话便当，说话而能讨好却不容易。但如今碰到了对头，你若不说，这局面就不易维持下去，那么你就非小心从事不可了。

你可以从头到尾包办了说话的义务，但你要牢记，你是说给对方听的，不是说给你自己听的。因此，说话不能只图自己痛快，而必须顾全到对方的兴趣，你要为听者所想。要探出对方的兴趣，照例用几个回合的对答，就应该可以探出来，然后择其感兴趣者谈下去。

你必须注意，即使是一个很好的题材，说时也要适可而止，不可拖长下去，否则会令人疲倦。说完一个题材之后，若不能逗引对方发言，或必须仍由你主持局面，你就应另找新鲜题材，如此才能把对方的兴趣维持下去。

在谈话当中，对方的发言机会，虽为你所操纵着，你必须时常找机会诱导对方说话，像说到某一节时，可征求他对该事的看法，或在某种情形时，请他试述自己的经验等，务使对方不致呆听，才不失为一个善于说话的人。

话题转了两三次，而对方仍无将发言机会接过去的意思，或没有作主动发言的表示时，你应设法把这个谈话结束。即使你精神还好，也应让别人休息休息了。自己包办了大半的发言机会，是不得已时才偶尔为之的方法，若以