

风靡全球的沟通处世之作

Dale Carnegie

[美] 戴尔·卡耐基 著
宋璐璐 编译

经典著作
珍藏版

ZHENCANGBAN

卡耐基 沟通的艺术 与处世智慧



· ★ ·
具有世界影响力的卡耐基培训教材

新华出版社

卡耐基沟通的艺术与处世智慧

〔美〕戴尔·卡耐基 著

宋璐璐 编译

新 华 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基沟通的艺术与处世智慧/(美)戴尔·卡耐基

著;宋璐璐编译.--北京:新华出版社,2017.10

ISBN978-7-5166-3527-8

I.①卡…II.①戴…②宋…III.①心理交往—通

俗读物IV.①C912.11-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第247454号

卡耐基沟通的艺术与处世智慧

作者:(美)戴尔·卡耐基 编 译:宋璐璐

责任编辑:徐文贤 封面设计:荣景苑

出版发行:新华出版社

地 址:北京石景山区京原路8号 邮 编:100040

网 址:<http://www.xinhupub.com>

经 销:新华书店、新华出版社天猫旗舰店、京东旗舰店及各大网店

购书热线:010-63077122 中国新闻书店购书热线:010-63072012

照 排:荣景苑

印 刷:永清县晔盛亚胶印有限公司

成品尺寸:170mm×240mm 1/16

印 张:16 字 数:24万字

版 次:2018年4月第一版 印 次:2018年4月第一次印刷

书 号:ISBN 978-7-5166-3527-8

定 价:35.80元

版权专有,侵权必究。如有质量问题,请与出版社联系调换:010-63077101



目 录

Contents

＊————— 上篇 卡耐基教你说话技巧 —————＊

第一章 一言改变命运，一语赢得幸福·····	2
口才，不似美丽，胜似美丽·····	2
良好的口才，利人利己·····	4
做好说话准备，三思而后说·····	7
含蓄，使语言表达更有魅力·····	9
寥寥数语动人心·····	13
口才，既要广度，又要深度·····	15
不仅要会说，还要会听·····	19
第二章 滴水不漏，睿智者的严谨口才·····	23
说话就要说到位·····	23
说话看对象，办事不难·····	24
看准对方的性格，投其所好·····	28
因人而异，说话能赢得好感·····	31
送人美名，抬高对方也是给自己铺路·····	34
学会给别人戴高帽·····	37
高帽子不能自己戴·····	41
三思而后言·····	43
给自己留有余地，不要把话说得太绝·····	46
多说别人的长处，少说别人的不足·····	48
话说三分，点到为止·····	50
谈吐有禁忌，不该说的话千万别说·····	52



不要拿别人的隐私开玩笑	53
第三章 八面玲珑，你需要掌握处世口才	55
替上司为自己找升职的理由	55
与同事相处融洽的秘诀	58
轻松应对职场复杂的人际关系	60
爱心让你拥有好人缘	62
助人就是助己	64
善于倾听朋友的忠告	67
与朋友相处有道，友谊方可地久天长	70
第四章 炒热气氛，聪明人会运用幽默的力量	74
用幽默表现语言的智慧	74
用小玩笑表达友善	77
会幽默赞美的人最受欢迎	80
适度调侃，营造融洽氛围	82
面试时，幽默的自我介绍让你脱颖而出	85
约会时，幽默让气氛更轻松	88
让尴尬在幽默中消失	91
你要掌握的几招幽默技巧	93
第五章 一见如故，营造与陌生人的搭讪口才	97
设计一个悬疑式开场白	97
第一句话就表达出你的关心和爱心	100
迅速拉近关系的秘密，在双方的共同点里	102
以对方为话题，让他成为谈话的中心	105
与对方分享一点无关紧要的秘密	107
攀亲认友，制造亲切感，缩短心理距离	111
甩掉苦瓜脸，没有人拒绝微笑的你	113
第六章 可以拒绝，但需照顾对方的自尊	116
“逐客令”也要下得具有“人情味”	116

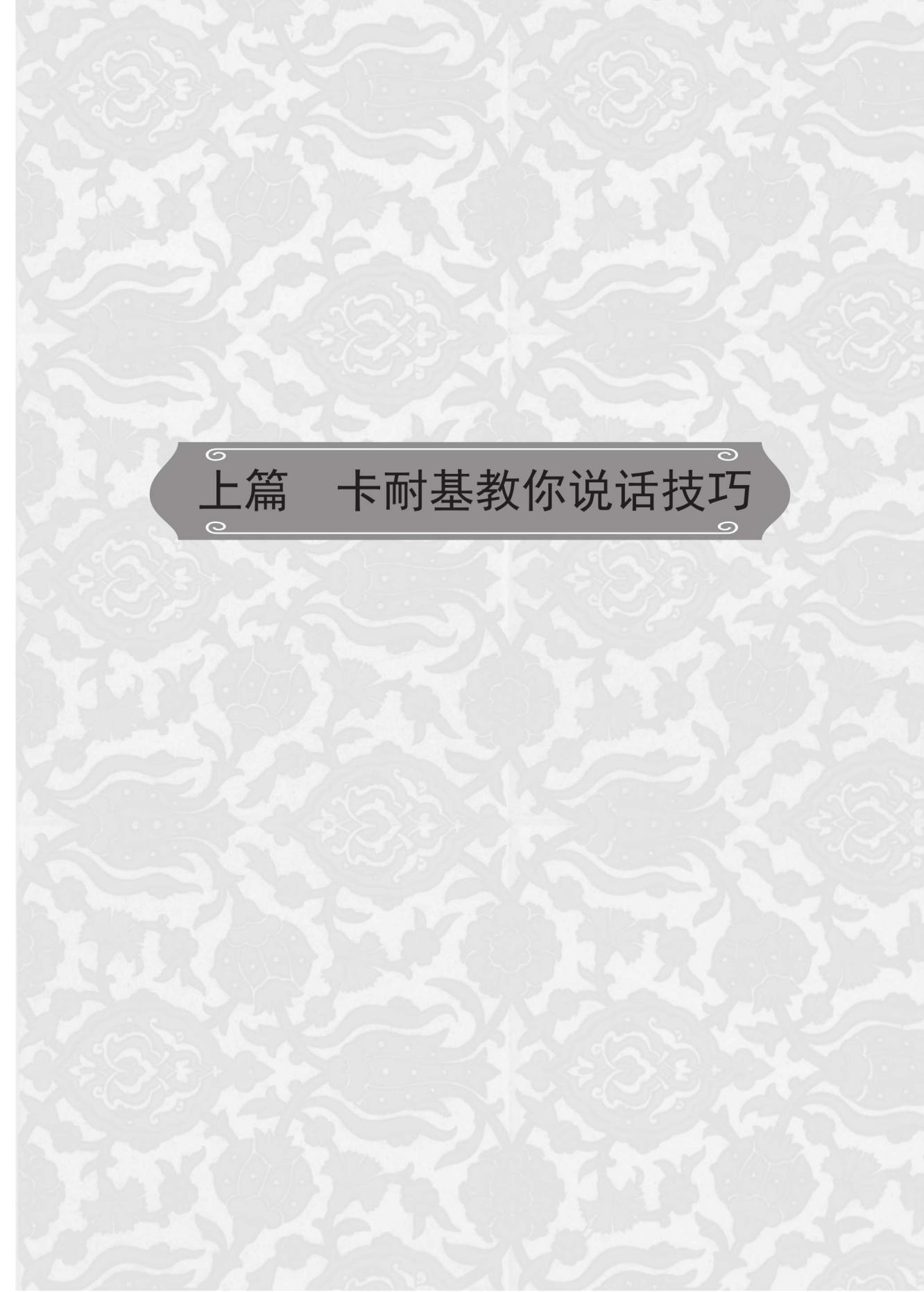
如何拒绝朋友借钱	117
拒酒的话该怎样说	120
如何拒绝同事的不合理请求	121
难办的事，说出你的难处	123
盛情难却巧推却	126
把握说“不”的分寸	127

————— 下篇 卡耐基教你处世智慧 —————

第一章 心若淡定，每天都晴空万里	130
拥有淡然的心态	130
淡定源于内心	133
积极地面对每一天	135
得之淡然，失之淡然	138
纤尘不染，方能超脱	141
不在意得失	145
与其争取物质，不如升华心灵	148
第二章 读懂交际，朋友才能遍天下	151
友谊的全部秘密	151
抓住他人之心的小秘招	153
友善是打开别人心扉的金钥匙	156
无谓争论害处多	159
建议和鼓励比指责强 100 倍	161
如何让别人更好地接受自己的意见	163
艺术的批评能够让人进步	166
多关心，多朋友	169
敢于自责才能赢得尊敬	171
第三章 屈伸自如，忍耐的智慧	174
耐心，你最宝贵的财富	174
能屈能伸，有忍有济	177



人在屋檐下，不得不低头	179
当过孙子，才可能当爷	181
劲敌面前，不妨故意示弱	184
管好情绪，沉着应对	187
即便忍让，也要有度	192
第四章 小心谨慎，别让自己成为众矢之的	194
与其露巧，不如藏拙	194
有时你需要傻一点儿	198
谦虚之人，惹人疼爱	201
勿争强好胜，成全他人的好胜心	205
扔掉面子，虚心向赢家请教	208
锋芒太露不可取	211
第五章 高瞻远瞩，给自己留退路	215
请给自己留一条后路	215
你可以脚踏两只船	217
过河不拆桥，方可再过河	219
将你的果汁分别人一半	221
无力救人，但绝对不害人	225
朋友之间保持联系	227
学会感谢，才能再得到帮助	229
第六章 玩转职场，我的职场我说了算	232
你不是一个人在战斗	232
白领如何在职场中如鱼得水	233
摆正位置，让领导感觉被尊重	235
办公室中的人际规则	238
做人处世应刚柔相济	243
用协调打造良好的人际氛围	245
与同事保持友好关系	247



上篇 卡耐基教你说话技巧

第一章 一言改变命运，一语赢得幸福

口才，不似美丽，胜似美丽

说话是一种艺术，不仅具有极大的美感，而且还具有超大的魅力。它可以让你与朋友之间的友谊长青，与亲人之间的感情密切，与同事之间的关系协调，还能帮你寻觅终身的伴侣等，它是人际交往过程中必备的一种工具，也是连接人与人之间关系的一种纽带。你的说话水平，直接决定着你的的人际关系是否和谐，对你的事业的发展与人生的幸福有着巨大的影响。特别是现代人，超好的口才、颇有技巧的说话方式，不但有利于家庭幸福，而且还能为你的事业提供相当大的帮助。

聪明人都懂得说话的艺术。那些能够在社交场上取得成功的人，在言谈之间必定闪烁着优雅与智慧，给人一种精辟、睿智的感觉。一个成功之人一定要具备良好的口才，这将会为其带来诸多的利益与机遇。

梅女士是S市某家电梯公司的业务代表。该公司与S市某家宾馆之间签有合约，负责对这家宾馆的电梯进行维修。宾馆经理为了不让旅客感到诸多不便，每次维修之时，电梯的停开时间最多2个小时。可是，修理电梯至少要8个小时，而在宾馆方便将电梯停下的时候，电梯公司都不一定能将所需要的技工派遣出去。

这不，该宾馆的电梯又坏了。梅女士在派遣一位修理电梯的技工以



前，她需要先给这家宾馆的经理打电话。在打电话时，梅女士并没有与这位经理进行争辩，而是心平气和地说：“杰克，我知道你们宾馆有很多客人，你要尽可能地将电梯的停开时间减少。我明白你对这一点很重视，我们要尽可能地与你的要求进行配合。不过，我们在对你们的电梯进行检查后发现，倘若我们现在不彻底地修理好电梯，那么你们的电梯损坏的情形将会变得更为严重，到时候电梯的停开时间将会更长。我很清楚你不会愿意在好几天的时间里都让客人感到不方便的。”听到这里，经理只好同意将电梯的停开时间延长到8个小时，因为如此一来总好过将来停开几天。因为梅女士深谙说话的技巧，她从内心深处表示自己很理解这位经理想要让访客愉快的愿望，所以，也就更加容易地取得这位经理的同意了。

所以，口才相当重要的。一个人说话的语气与态度对双方的合作顺利与否起着重要的作用。梅女士应用说话技巧，从对别人表示同情的角度，与他人进行沟通，取得了对方的认可与信任。因此，如果你想在社会上站稳脚跟，就要懂得用心去说话，要懂得适时地进行变通，如此才能将事情做到最好。

玛利亚是一个钢琴教师，教十几个学生弹钢琴。其中，有一个名字叫贝利的小女孩，她的指甲留得很长。我们都知道，不管什么人要想将钢琴弹好，都不应该留很长的指甲。玛利亚老师知道贝利的长指甲会对她弹钢琴有很大的不利影响。但是，为了不打击她想学钢琴的愿望与积极性，在刚开始给她上课的时候，玛利亚老师并没有提到她的长指甲问题。

在第一堂课结束之后，玛利亚老师感觉时机已经成熟了，就将贝利叫过来，说：“贝利，你的手很漂亮，你的指甲也很美丽。如果你想要将钢琴弹得像你所期待的那样好，那么你将自己的指甲修得短一些后就会发现



弹好钢琴实在是太简单了。你认真地想想吧。”贝利听后做了个鬼脸，表示她肯定将自己的指甲修短。果然，在第二个星期来上第二堂钢琴课的时候，贝利的指甲修短了。

其实，玛利亚要命令贝利修短指甲是极其困难的事情，因为贝利知道自己的指甲非常美丽，但是玛利亚老师向贝利传达了一种情感：我对你表示同情，我知道将指甲修短并非易事，但是在音乐方面的收获，将会促使你获得更好的补偿。

所以，有的时候，一个人的口才起着至关重要的作用。俗话说得好：“一人之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”口才了得之人，能更好地将自己的才能展现出来；口才了得之人，能获得更多的生存空间与更好的发展。

作为一个想要成功的人，倘若你的外貌并不出众，你也无须耿耿于怀，因为你可以通过不断的努力来完善自己的口才，以此为自己的形象与魅力加分！

作为一个想要成功的人，要懂得修炼自己的口才。在奔向成功的道路上，杰出的口才将会是你终身的伙伴，它会为你的成功增加砝码，让你更快地抵达成功的彼岸！

良好的口才，利人利己

不管什么人，在与人交往的过程中，必然要与别人进行交谈。倘若你只重视自己的外貌与形象，而忽视了言谈的重要性，甚至连最起码的说话方式都不懂，那么你的社交关系必然不会良好。





有智者说：“出众的外貌比介绍信更具有推荐力，也更容易被人们所接受。”可以这么说，一个人的外貌也是自身的一种竞争力。然而，天下有多少男子天生英俊有风度？有多少女人天生就花容月貌？而相较于人们的外貌，杰出的口才才是人们在诸多竞争中脱颖而出的最大本钱！成功者需要拥有智慧。想要使自我、事业、家庭这三者之间保持完美的平衡，这需要相当高的做人本领。只有将所有的事情办得妥妥帖帖的，将每一句话都说到别人的心坎中，才有可能达到这种优雅、美好的境界。

人们的这种说话做事的本领并不是天生就有的，而需要依靠自身的敏感与悟性，需要在日常生活与工作中不断地进行总结与思考，将它自然地融入自己的生活与工作中才得来的。

张丽与王明先后向同一个老人问路。先是张丽遇到一个年纪很大的老人家，她一看到这老人就大声地嚷嚷：“喂！老头儿，去操场应该如何走啊？”这位老人听了之后十分生气，看了张丽一眼没有吭声。后来，王明也遇到了这个老人，她慢慢地走到老人的身边，非常有礼貌地问道：“老大爷，您好，您有没有看到一个年轻的女子？这个年轻女子穿着红色的格子上衣，您知道她往哪个方向走了吗？”老人听了之后，很高兴地给王明指明了那女子的去向。

为什么张丽与王明向同一个老人家问路，却得到截然不同的结果呢？很显然，其关键就是张丽问路的时候一点儿也不注意基本的礼节。一个“喂”，显得既粗野又缺乏教养，对待老人家丝毫没有礼貌，自然会引起老人家的反感，继而拒绝为其指路。而王明则不一样，他在与老人交谈的过程中都做到了彬彬有礼，老人家自然也就很高兴地为他指引去向了。因此，在与他人交谈的过程中，表达者能否注意到自己所扮演的角色与基本



的交谈礼节，直接决定着交谈能否成功。

有一次，马莲打算去拜访著名的书法大师，想为奶奶求一幅字作为生日礼物。她认为这件事情不是很重要，以为既然让朋友约好了大师，自己只要过去跟大师说怎么写就可以了，就像去超市取东西一样随便，于是早上就匆匆出发了，连衣服都没挑选一下。

到了大师家里，一见面，马莲就冒失地说自己是来取字的，是某某介绍来的。大师一看马莲慌慌张张的样子就心生不喜，再一看她穿的带洞的新潮牛仔裤更是“不堪入眼”，再加上马莲说话一点儿也没有谦虚、礼貌的样子，于是气呼呼地说：“谁介绍你来的啊？我怎么不知道？谁介绍你来的你找谁要去！”说罢就转身回到书房，把马莲晾在了一边。

马莲一时尴尬，于是找到了引荐自己的朋友，描述了自己的遭遇。朋友听了她的话，再一看她的样子，无奈地说：“你也不想想，哪个名声在外的书法家不喜欢别人对他毕恭毕敬啊！你一副不在乎的样子，人家能喜欢你吗？再说了，去见大师这么讲究的人，怎么能穿成这样子呀？”

马莲一听哑口无言，就因为自己说话不懂礼貌，加上穿衣也不太注意，才让自己失去了好机会。因此，在工作、生活中，你要求别人，就须在打交道之前做好准备，最起码要知道人家忌讳什么、讨厌什么。如果像马莲那样冒失地闯过去，一句话不对，惹得对方发了火，不仅你的事情办不成，还惹得别人也不高兴，这岂不是损失太大！连礼貌都不讲，人家还怎么跟你谈事情呢？

有些人是天生的社交高手，这不是因为他们拥有出众的外貌，而是因为他们无论在任何场合都能妙语连珠，博得满堂彩。会说话的人，能适时送出赞美，让人听了如沐春风；会说话的人，能让批评也变得悦耳；



会说话的人，懂得什么时候该温柔婉转，什么时候该仗义执言；会说话的人，面对不同的人，会采取不同的语言策略；会说话的人，能适时转变话题，以免气氛冷场。

因此，在与人交往过程中，你可以没有金钱，没有地位，但你不能不懂得说话。你必须学会说话，这样你就会发现，在尊重别人的同时，你自己也赢得了别人的尊重！

做好说话准备，三思而后说

现代人在节奏越来越快的社会生活中经常忽视说话的技巧。有些人不假思索按照自己的意愿说话，伤害到了别人，自己却一无所知。这样的例子在现实生活中确实不少。因此，我们在说话的时候要学会三思而后说，学会在说话之前考虑对方的感受，这样，就可以对别人多一份尊重，多一份相互的关怀和理解，让语言更加柔和与委婉，让人际关系更加和谐。要像打扮你自己一样用心打扮你的言语，才能够让人舒服地与你交往，从而愿意成为你的朋友。这就需要我们掌握好说话的分寸，三思而后说。现在，我们不妨从小故事来看看我们为什么要学会三思而后说。

一对情侣在一家服装店，为了一条裤子讨价还价，年轻的老板坚持要60元，女孩坚持给50元。老板不卖，女孩拉着男友要走。老板脸色一沉，说了一句：“60块还讲个没完，真是没出息！没钱就别出来逛，丢人现眼！”这话说得十分难听，这对情侣一听当然是火冒三丈，结果老板还来劲了，说了句更狠的话：“像你这种身材，肥得像猪一样，一辈子都买不到合适的裤子！”



这下女孩的男朋友可不干了，抓起老板的衣领就是一拳……

老板为了一条裤子，居然说出这么伤人的话，招来一次痛打，也真是不值。

俗话说，买卖不成仁义在，明白人应该懂得和气生财的道理，宽容一点，看人的长处，言辞才会亲和，没准一桩生意就做成了，也不至于闹到拳脚相加的地步。不会好好说话，既伤害了别人，对自己也没有什么好处。

以此为鉴，我们在说话的时候，一定要注意包装自己的语言。这样不仅能够防止无意中中伤别人，还可以让自己的话语更有魅力。很多时候，或许一句自己认为无关紧要的话就可能在听者的心中划开一道无法愈合的伤口。有道是“说者无心，听者有意”，同样的一句话，不同的人说会有不同的效果，不同的人听到了也会有不同的反应。

会说话的人可能会说得人开怀一笑，而不会说话的人就可能会让敏感的人觉得自尊心受到了伤害。因此小心“说者无心，听者有意”，这是会说话的人开口的大前提。粗心的人说话常常不经仔细思考，只顾自己把话说完，而忽略了“听者”的闻后所想，造成无法弥补的损失。下面就是一个这样的例子。

有一个女主人请客，看看时间都快到点了，还有一大半的人没来，心里很焦急，便自言自语地说：“怎么搞的，该来的客人还不来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的？”于是悄悄地走了。

女主人一看这种情况，更着急了，就接着说：“怎么这些不该走的客人，反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那我



们这些没走的倒是该走的了！”于是又走了几个朋友。

房间里只剩下一个朋友。看到这尴尬的场面，那个朋友就劝她说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就不容易收回来了。”女主人大叫冤枉，急忙解释说：“我并不是叫他们走哇！”朋友听了也大为光火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了。”说完，头也不回地离开了。

从上面的例子可以看出：在我们和人沟通的过程中，往往会因为一句话而引起他人的不悦，原因在于我们没有考虑到对方的感受，而只顾发泄自己的情绪，一吐为快。虽然说者无心，但是听者有意。如果我们不注意自己的言语，如果我们不“慎言”，就会不同程度地给听者造成伤害。

同样的事情，有的人着急上火，口不择言，有的人则不急不躁，言语稳重，最后结果就会大相径庭。话语如同一把利刃，可以伐木也可以伤人，就看操持者怎么使用。既然每个人都喜欢听美酒一样的良言，为什么不给别人说些美好的语言呢？包装一下再出口，注意说话的方式，把难说的话说得好看，才是真正有素养的口才高手。

因此，在生活中，为了避免产生语言冲突，我们在说任何话之前，都该先想想“如果别人对我这样说，我会作何感想？”“我的批评是有害的，还是有益的？”在很多的情况下，如果能多花一些时间，设身处地为他人着想，就不会因一句话惹得众人愤怒了。所以，要学会三思而后说。

含蓄，使语言表达更有魅力

生活中，有些人把说话直来直去、想什么说什么，视为是一种好习



惯，认为这样的人坦诚、实在。可是，有的时候，难免会遇到不便直说、不忍直说、不能直说的情况。在这种情况下，如果说了直话，可能影响到人际关系，给自己添麻烦，也会伤害到别人。因此，为了避免不愉快的事情发生，在某些场合说话还是要讲究一点技巧，要学会委婉含蓄地表达自己的看法。

某单位的一个职员到领导家请领导帮忙办事，领导夫人热情招待，很有礼貌地端果倒茶。这位职员办完事后，却仍然待在领导家里不走，高谈阔论起来。天色已经很晚了，领导的孩子还要早点休息，领导夫人也很疲倦了。但是，客人此时说得正酣，也不好直接请客人出门，怎么办呢？

领导夫人便到厨房收拾了一下家务，然后回到房间对丈夫说：“人家这么晚来找你，你快点给人家想个办法，别让人家总这样等着。”然后又对客人说：“您再喝杯茶吧。”这位职员听出了领导夫人的弦外之音，很知趣地马上告辞了。

这位领导夫人就懂得说话之道，既把自己的意思曲折地表达了出来，又尊重了客人，不至于让客人难堪。表面看她是在为客人说话，为客人帮忙，但实际却在传达另一个含义，以得体的表达方式达到了自己的目的。

总之，我们说话时不一定要直来直去，委婉含蓄的表达，不仅让人更易接受，还可深得人心。下面也是一个这样的例子。

战国时期，楚国有一位能言善辩的人名叫优孟，他善于在谈笑之间劝说国君。楚庄王有匹爱马，楚庄王非常看重这匹马。比如他为这匹马披上锦绣的衣服，将这匹马养在华丽的房舍里，马站的地方设有床垫，并用枣脯来喂它。可是，马因为吃得太多，不久就患肥胖病死了。楚庄王非常难过，下令全体大臣给这匹马戴孝，不仅准备给这匹马做棺材，还要用