

卡耐基全集

# 沟通的 艺术

[美]戴尔·卡耐基◎著 申文平◎编译

*Dale Carnegie*

## 创造财富的谋略与秘密

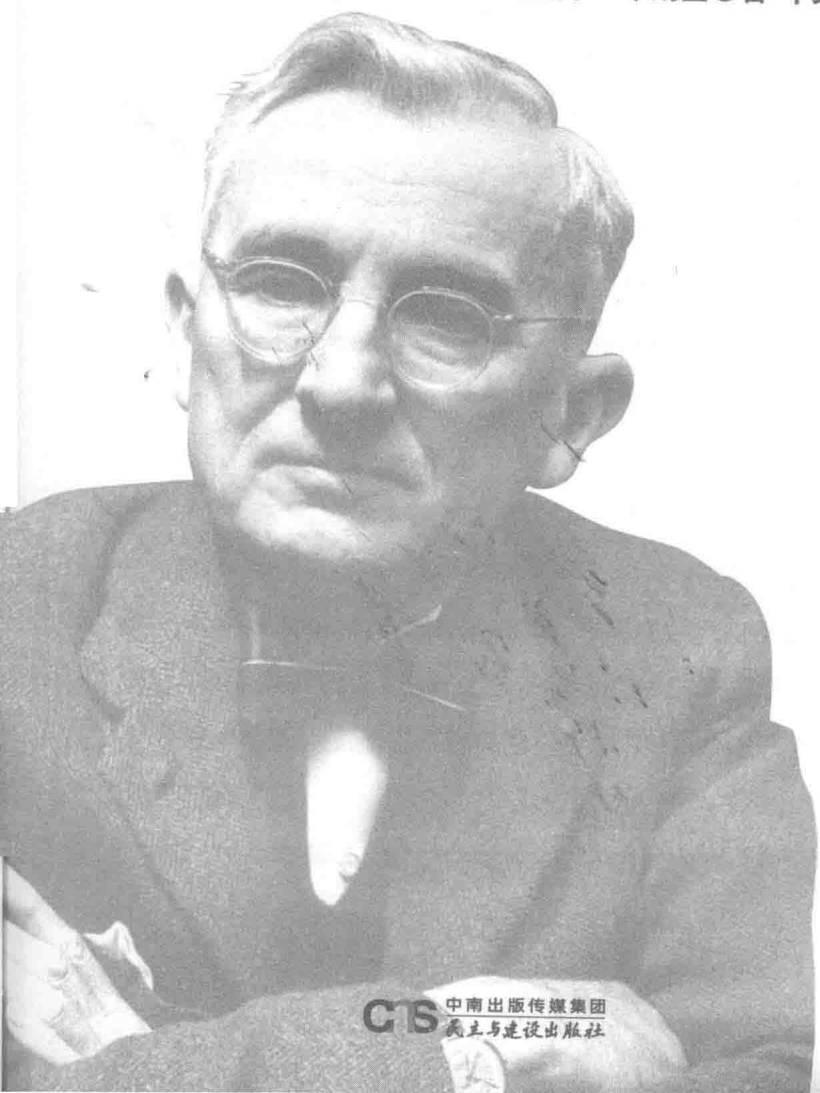
教你突破人性观念 带你走上成功之路

帮助每个人发现工作、生活、思维燃点

**CMS** 中南出版传媒集团  
民主与建设出版社

# 沟通的 艺术

[美]戴尔·卡耐基◎著 申文平◎编译



CTB

中南出版传媒集团  
民主与建设出版社

## 前言

从来没有哪一个时代的人们像今天这样重视“成功”，“成功”成为这个时代被使用最频繁的字眼。那么，什么是成功？成功指成就功业或达到预期的结果。成功当有两个方面的含义：一是个人的价值得到社会的认可，并赋予个人相应的酬谢，如金钱、房屋、地位、尊重等；二是自己承认自己的价值，从而充满自信，并得到幸福感、成就感。成功的含义是丰富的，可惜，很多人过于强调前一种含义，而忽略了后一种含义。而只有造福于社会，获得社会的认可，赢得他人的尊重，才称得上是真正的成功。

事实上，成功是一种积极的心态，是每个人实现自己的理想后自然而然地产生的一种自信和满足的心态。

成功学的历史很短，只有700多年。这门学科以社会中各种成功现象为研究对象，从中发现规律，并指导人们走上成功之路。当然，成功没有捷径，但是，有了成功学的指导，有志于成功的人士可以少走弯路。这也是自成功学诞生700多年来一直受到人们关注的原因。

戴尔·卡耐基（Dale Carnegie，1888—1955），美国著名的心理学家和人际关系学家，20世纪最伟大的人生导师。他一生

从事过教师、推销员和演员等职业，这些职业对他以后的事业都有很大的影响。

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆斯教授说：“与我们应取得的成就相比，我们只不过是半醒着，我们只利用了身心资源的一部分。卡耐基因为帮助职业男女开发他们蕴藏的潜能，在成人教育中开创了一种风靡全球的运动。”

卡耐基一生中写了《演讲的艺术》《人性的光辉》《人性的弱点》《人性的优点》《美好的人生》《伟大的人物》《快乐的人生》等多部著作。这些著作是卡耐基成人教育实践的结晶，他的思想影响了世界上无数人的生命历程。

现代社会，良好的口才、融洽的人际关系、积极的心态是人们获得事业成功和生活幸福的重要因素，而口才又决定着一个人生活和事业的方方面面，我们时时刻刻都离不开口才。好口才可以帮助你变劣势为优势，给你的生活和事业带来意想不到的好处。一个具有出类拔萃的口才的人，就拥有优秀人生的基础，所以，口才的训练在一个人的一生中是至关重要的。

卡耐基的口才培训，融合了演讲术、推销术、心理学、商业谈判等各种技巧和经验，他不是教给我们刻板的教条，不需要我们装腔作势，歇斯底里，他告诉我们只要克服恐惧，建立自信，顺其自然地发挥自己的潜能，就能拥有卓越的口才。我们一定能从一代大师的著作中获得启发和帮助。

# CONTENTS 目录

- 第一章 恐惧是演讲的死对头 / 001
- 第二章 时刻不忘自己的目标 / 009
- 第三章 相信自己一定会成功 / 015
- 第四章 用真诚赢得信心 / 023
- 第五章 获得听众的赞同 / 029
- 第六章 把你的热忱传递给听众 / 035
- 第七章 以友善的态度开始 / 043
- 第八章 无须通篇背诵 / 049
- 第九章 消除拘谨、紧张的心态 / 055
- 第十章 不要模仿他人 / 061
- 第十一章 良好的演讲态度 / 067
- 第十二章 让你的演说更加自然 / 073
- 第十三章 改变你的语言表达习惯 / 085
- 第十四章 丰富你的词汇 / 099
- 第十五章 充分的休息让你的精神更加饱满 / 111
- 第十六章 不要忽略了你的衣着和态度 / 115

- 第十七章 别让演讲场所的环境干扰你 / 121
- 第十八章 保持良好的姿势 / 127
- 第十九章 介绍演讲者、颁奖和领奖 / 135
- 第二十章 充分动用自己学习的演讲技巧 / 151
- 第二十一章 借自嘲摆脱窘境 / 165
- 第二十二章 周全的准备 / 169
- 第二十三章 赋予演讲生命力 / 177
- 第二十四章 设计一个独特的开场白 / 185
- 第二十五章 增强语言感染力的技巧 / 197
- 第二十六章 合理运用幽默的力量 / 201
- 第二十七章 完美的结尾 / 207

# 第一章



## 恐惧是演讲的死对头

即使登台的恐惧一发不可收拾，思想滞塞、言语不畅、肌肉痉挛无法控制，严重影响你说话的能力，你也没有必要绝望。这些症状在初学者中很常见，只要你多下功夫，就会发现这种恐惧很快就会减少到最低的程度，这时，它就是一种助力，而不是一种阻力了。

——卡耐基《演讲的艺术》

没有任何人是天生的大众演说家。在古希腊、古罗马时代，当众演讲是一门精致的艺术，必须谨遵修辞法和优雅的演说方式。一个出色的演讲家往往也是一位杰出的政治家，比如西塞罗、德摩斯梯尼、恺撒，等等。随着时代的发展，现在的演讲，从某种意义上讲，其实就是一种扩大了了的交谈。

那种充满激情的演讲方式固然可以振奋人心，但随着人们交往的扩大，演讲已经不再局限于讲坛上。事实上，与人共进晚餐，看电视，听收音机，各种各样的交谈方式，都可以归纳到口才上。

当众演讲不是一门封闭的艺术，并不像许多教科书要我们相信的那样，只有经过多年努力地美化声音，及与修辞学的奥秘奋战之后才能成功。

但是，很多人对演讲充满了恐惧。美国一位年轻的议员在向一位年老的有经验的议员请教时说：“我在演说之前心里老是‘扑通扑通’地直跳，这是不是异常？”年老的议员回答：“那是因为你对于你要说的话进行着认真的考虑，这是必然的。即使你到了我这个年龄，也难免会出现这样的情况。”

据说，美国有位播音员，起初每次临播音的时候，都要先到浴室洗个澡；否则就不能镇定自若。如果碰到外出进行现场直播，他就不得不提前到达目的地，并在直播现场寻找浴室。



这说明，对演讲的恐惧不是个别现象，每个人都会因为当众演说而产生恐惧的心理。

戴尔·卡耐基经过多年的调查得出一个统计数据：有80%~90%的学生，对上台说话感到困扰，而已经步入社会的成年人，则100%地恐惧公开发表演说。幽默大师和演讲家马克·吐温在描述自己最初演讲的心理感受时说：“嘴里像是塞满了棉花，脉搏跳得像是在争夺赛跑奖杯。”古罗马时期伟大的演讲家西塞罗也说：“演说一开始，我就感到面色苍白，四肢和整个心灵都在颤抖。”类似的体验林肯和丘吉尔也有。林肯说他在演说时，“也有一种畏惧、惶恐和忙乱”。丘吉尔说他在演讲时，“心窝里似乎塞着一个几寸厚的冰疙瘩”。英国首相狄斯瑞黎甚至公开承认：“我宁愿带一支骑兵冲锋陷阵，也不愿首次去国会上发表演说。”

可见，恐惧心慌是初登讲台者的普遍心理，即使世界一流的演说家也未能幸免。但我们必须战胜它，正如罗斯福总统所言：“我们唯一要害怕的，就是害怕本身。”

成功学大师卡耐基曾讲述过一个真实的例子。

家庭医生克狄斯大夫有一次前往佛罗里达州度假。度假地离著名的巨人棒球队的训练场地不远。克狄斯大夫是一位铁杆球迷，他经常去看他们练习，渐渐地他就和球员们成了好朋友。一

天，他被邀请参加球队的一个宴会。吃饭前，宴会的主持人请他就棒球运动员的健康状况谈一谈自己的想法。

克狄斯是专门研究卫生保健的，他行医已30多年。对主持人提出的这个问题，他根本不用任何准备就可以侃侃而谈。可是，让他当着众人的面发表谈话，这还是第一次。当听到主持人提到他的名字时，他的心跳就加速了，他简直不知所措。他努力想使自己镇静下来，可无济于事，他的心脏仿佛就要跳出胸膛。这时参加宴会的人都在鼓掌，全都注视着他。怎么办？再三思虑之后，他摇摇头，表示拒绝。但却引来了更热烈的掌声，听众也自发地呼喊起来。

克狄斯心里清楚，在这种极其沮丧的情绪支配下，自己一旦站起来演讲，肯定会失败，更可怕的是可能连五六个完整的句子都讲不出来。他只好站起来，背对着朋友，默默地走了出去。

自此之后，克狄斯便参加了卡耐基口才培训班，经过一个月的培训和他自己的刻苦努力之后，他的恐惧感渐渐消失了。后来，他成为演讲名家，并到各地演讲，传授他的健康经验。为此，他还结交到了许多朋友。

既然人人都有恐惧心理，那么怎样战胜这种心理呢？

第一，要弄清楚为什么会恐惧。几乎所有的演讲者都有过怯场，都有过相同的恐惧心理：一切会正常无误吗？我会不会漏



词？听众会喜欢我的主题吗？有恐惧心理是人体器官正常动作的一种先兆。当一个人处于大庭广众之下，或见到意想不到的陌生面孔后，五官感受到了，随后便作出反应，明显的症状便是脸红

心跳、语无伦次、词不达意，等等。如果此刻演讲者想：“我该说什么啊？”他的头脑里就会一片空白，就会因慌张而说不出话。如果他当时想：“假如别人遇到这么大的场面，说不定还不如我呢！”那他心里可能就会慢慢踏实起来，很快恢复镇定。

第二，有些人在演讲的时候恐惧，是因为他太在意自己。这样的人总担心自己根底浅，一旦面对大众讲话，自己的短处就暴露了，觉着不说话更稳妥些。可是，现代社会是高度社会化的，一个人总免不了要和社会接触，与他人接触，而语言是最重要最普遍的交往工具。不习惯语言交流的人慢慢也许就会被遗忘了。不如做这样的设想：“尽管我有一些缺点，但我也有更多的优点，我为什么不通过在大众面前的讲话把我的优点展现出来呢？”如果你能这么想，恐惧便会离你而去了。

第三，有些人不愿意演讲，是因为他不知道怎样组织内容。有的人总觉得自己掌握的东西不少，可就是不知道从哪儿开始说起，不知道怎么把自己要说的东西好好地串联起来，在有限的时间里更好地把自己展现给他人。如果是这样，那就比较好办了，你只需提前多做些准备就够了。演讲大师林肯总统曾指出：“即使是有实力的人，若缺乏周全的准备，也无法做到有系统、有条理的演说。”对那些经验不足和实力欠缺的人来说更是如此。而经过充分的准备，可以确保演讲的成功，还会使演讲者本人增加

自信心。自信当然是战胜一切恐惧的最好武器。

第四，陌生环境造成心理恐惧。当我们置身于不熟悉的环境和气氛中，站在不经常站的讲台上，以少有的角度、距离和方式，面对众多的人，紧张的感觉是不可避免的。这时，演讲者会不由自主地产生“孤独感”和“危机感”，甚至会想：“我怎么会在这里，我要干什么？”于是，大脑一片空白。

第五，消极心理作祟。日本学者多湖辉在《奇妙的自我心理暗示》一书中说：“人因悲伤而哭泣，但往往因哭泣而悲伤。世界上有许多被不安、自卑感所苦恼的人，他们总以为自己对任何事情都无能为力，这显然是陷入了副作用的自我暗示的陷阱中。”怯场的深层原因是一些削弱自信心的消极心理暗示在作怪。如担心自己知识不够、经验不足，听众评价自己的演讲浅薄、荒唐；怕演讲中出现意外，自己不能应付自如；看到前面的演讲者从容不迫、滔滔不绝时，更加心虚和胆怯；估计自己形象欠佳，可能无法取悦听众等。消极心理暗示，使人保守地评估自我，对自己的体面和虚荣采取过分的防护态度。

第六，来自听众的压力。人聚成众，众则有势，势则生威。即使听众对演讲者不构成任何危险和威胁，也会令演讲者承受一种无形的心理压力，使其不适而生惶恐。假如演讲者确信听众比自己更了解演讲的主题，或者对自己抱着不友好的态度，就更易

形成直接的心理压力，从而使演讲者产生迅速逃避的意向：“赶快讲完算了。”

当众演讲应该是现代人必备的一种技能，如果你是一个不善言辞的人，人家对你可能并没有太高的期望值，那你就更不应该紧张了。而见识广博、经验丰富的演说家，常常因为大家对他寄予的厚望而身负压力，并且心情更加紧张，只不过他们掩饰得好，别人没有看出来罢了。

当然，最终能不能克服恐惧，还是像卡耐基告诉我们的那样：“要克服当众说话时那种天翻地覆的恐惧感，最好的方法是以获取成功的经验做后援。”

## 第二章

# 时刻不忘自己的目标

当众演讲的训练，是帮助你培养自信的好方法。因为你一旦发现自己站在公众面前仍然能够伶牙俐齿、条理清晰地对着他们说话，那么，你在和别人交谈时，必定会有信心和勇气。

——卡耐基《演讲的艺术》

法国哲学家萨特曾说，他所掌握的口才的技巧带给他莫大的快乐，这也正是他之所以能取得成功的原因。

曾任美国国家现金注册公司理事会会长、联合国教科文组织主席的艾林在《演讲季刊》中写了一篇题为《演讲与领导在事业上的关系》的文章。他在文中指出，在从事商业这行的历史中，有不少人是借着讲坛上的杰出表现而得到器重的。许多年以前，有位青年，当时是堪萨斯州一处小分行的主管，在做了一场十分精彩的演讲之后，成为公司的副总裁，后来又成为国家现金注册公司的总裁。

能从容不迫地站起来面对听众侃侃而谈，这样的好口才会使人的前途无可限量。美国汉弗公司的总裁亨利·伯莱斯通认为：“和人们进行有效的交谈，并赢得合作，是每一个正在努力追求上进的人所必须具备的一种能力。”

想一想，当你充满自信地站起来与听众共同分享自己的思想和感受时，是多么的满足和舒畅。其实，用语言的力量影响全场听众的那种愉悦感，是其他任何事物都无法比拟的。它能带给人们一种力量和强劲感。有人曾经这样说过，发表演讲的最初两分钟即使挨鞭子也无法开口，但到临结束前的两分钟，宁可吃枪子儿也不愿意停下来。

现在就请闭上眼睛想象一下：面对着很多的听众，充满自信



地迈步走上讲台，听听你开场后全场的鸦雀无声，感觉一下你的听众的全神贯注，感受一下你离开讲台时掌声的热烈，并微笑着接受大家对你的赞赏。

练习好口才，其好处不仅仅是可以做正式的公开演讲。事实上，即使一个人一辈子都不需要正式的公开演讲，但接受这种训练的好处仍然是多方面的。例如，当众演讲的训练，是帮助人们培养自信的方法。

因为如果一旦发现自己能够站起来，口齿伶俐、头头是道地对着人群说话，那么在和别人交谈时，一定会更有信心和勇气。

大西洋城的外科医师兼美国医药学会的前会长大卫·奥默博士，曾为当众演讲的好处开列了如下处方：

为了能够让别人走进你的脑海和心灵，一定要培养一种能力。试着面对单独的人或者在众人面前清晰地表达自己的思想和理念。当你通过这样的努力而不断进步时，便会发现，自己正在塑造一种崭新的形象，这种形象会让周围的人大吃一惊。

从这个处方中，你会得到双倍的好处。当你开始对人讲话时，你的自信心也会随之增强，而性格也会越来越温柔和美好，这将意味着你的情绪已渐入佳境。身体自然也会跟着好起来。在这样一个竞争如此激烈的年代，无论男女老少，都需要当众讲话。他十分清楚讲话给健康带来的好处。只要有机会便