

全世界最权威、最卓越、最实用的口才学精华读本

卡耐基的

说话秘诀

翟文明 编著

THE SPEAKING

KEYS OF CARNEGIE

一个人事业成功的因素当中，有85%来自于人际沟通能力，只有15%依赖于专业知识。

——卡耐基

光明日报出版社

| 全世界最权威、最卓越、最实用的口才学精华读本 |

卡耐基的

说话秘诀

翟文明 编著

THE SPEAKING
KEYS OF CARNEGIE

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基的说话秘诀 / 翟文明编著. — 北京: 光明日报出版社, 2011.6

ISBN 978-7-5112-1105-7

I. ①卡… II. ①翟… III. ①口才学—通俗读物 IV. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 066123 号

卡耐基的说话秘诀

编 著: 翟文明

出版人: 朱 庆

责任编辑: 温 梦

责任校对: 张荣华

封面设计: 张 诚

责任印制: 曹 净

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市东城区珠市口东大街 5 号, 100062

电 话: 010-67078245 (咨询), 67078945 (发行), 67078235 (邮购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbs@gmw.cn

法律顾问: 北京市华沛德律师事务所张永福律师

印 刷: 三河市华东印刷有限公司

装 订: 三河市燕郊冶金路口南马起乏村西

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 720 × 980mm 1/16

字 数: 215 千字

版 次: 2011 年 6 月第 1 版

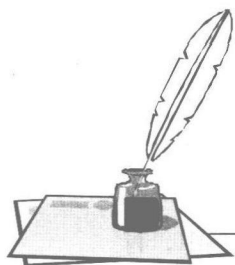
书 号: ISBN 978-7-5112-1105-7

印 张: 15.75

印 次: 2011 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究



前言

P R E F A C E

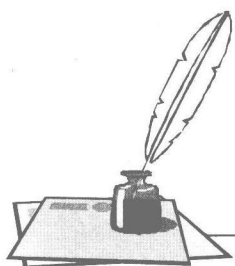
《语言的突破》是卡耐基的第一本书，也是一本教你如何“有效”说话的现代“语录”。它出版后，在人类出版史上创造了一个奇迹：10年之内就发行了2000多万册，而且被译成了几十种文字，成为世界上最受推崇的“语言教科书”。

我们身边的每一项活动都少不了沟通，而在沟通的过程中需要通过言谈来显示自己与众不同的个性。假如我们因为紧张、胆怯或语无伦次而影响自己的思想表达，那么，我们的人格、个性和魅力也将被遮挡、掩盖。如何才能在一大群人面前当众起立、头头是道地表达自己的想法呢？自信和勇气是必需的，但光有这两样还不够，我们还要勤于学习，加强语言训练。卡耐基的语言教育课程正是基于此而开创的，并在全世界广泛传播，数以千万计的学员得益于卡耐基的口才训练，使自己的人生和事业得到了彻底的改变：推销员的业绩获得大幅增长，经理人的业务得到极大的拓展，老板们的事业取得辉煌的成就，就连最普通的职员也很快成为公司的精英……

通常来说，有两个重要因素引导着人们走向成功：一是专业方面的勤奋努力，二是说话能力方面的不断突破。遗憾的是，大部分人只记住了其中的一点。我们不能不说许多人非常努力，但却没有意识到口才的重要性，因此，他们没能获得成功。

在这一点上，那些成功人士已经达成了共识。“钢铁大王”安德鲁·卡内基等人甚至认为，自己可以抛弃巨额的财产，而只要学会一种高超的说话艺术就能够东山再起。在古希腊，作为口才艺术之一的演讲术就已成为一个人成功的基本能力和最重要的标志。作为卡耐基开始教授“人际关系”知识的起步内容，口才艺术也一直是卡耐基成功学最核心的部分。他的重要论断“一个人事业成功的因素当中，有85%来自于人际沟通能力，15%依赖于专业知识”，成为最著名的成功定律。这足以证明他对语言艺术的重视。

《卡耐基的说话秘诀》详细介绍了卡耐基的说话秘诀，是《语言的突破》的精华读本。书中的主要内容包括：突破语言的八大规则，充满魅力的通用语言、影响命运的职场语言、赢得异性的两性语言、改变人生的演讲语言、关系成败的谈判、说服力和打造个人说话风格八部分，这些内容促使人们努力向前、挑战自我，激发人们追求人生理想、坚定实现自我价值的信念。对于那些渴望提高自己的说话艺术，从容地在宴会上、演讲台上、谈判桌上或者辩论会上——实际上包括一切需要说话的地方和场合——展现风采的人们而言，这是一本最合适的书。正像卡耐基在鼓励口才训练班的学员时所说的那样：“它能够使你把说话变成一种快乐。”



目录

CONTENTS



第一章 突破语言的八大规则 /1

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的前提。只有这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合下发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得别人的信任，获得成功。

- 克服人性中的弱点 /2
- 借别人的经验鼓起自己的勇气 /5
- 明确并记住自己的目标 /7
- 树立成功的信念 /11
- 积极的心理暗示 /14
- 培养自信心 /17
- 拥有坚强的意志力 /19
- 不放过每一个练习的机会 /22



第二章 充满魅力的通用语言 /25

“良药苦口，忠言逆耳”，真话、实话往往会得罪人。说话的艺术并不是不讲真话，而是在讲真话的同时不触怒和伤害对方。语言的良好表达方式并不是能言善辩，而是说话要合乎情理、打动人心。



- | 实现有效交谈很重要 /26
- | 根据对方决定说话策略 /28
- | 说话要注意方法 /32
- | 话要说到点子上 /35
- | 要把握说话的分寸 /37
- | 关键时刻停 3 秒 /41
- | 别光顾自己说 /44
- | 说话应遵循礼仪 /47



第三章 影响命运的职场语言 /51

如果说一个人在职场中成功的20%的因素是他的其他个人才能的话，那么还有80%来自于他口才的贡献。

- | 与下属沟通要讲艺术 /52
- | 指正别人错误的方法 /56
- | 加强团队工作的 10 条建议 /59
- | 面试时的交谈技巧 /63
- | 和领导交流是一门学问 /67
- | 与同事交流的技巧 /71
- | 办公室中的禁忌话题 /74



第四章 赢得异性的两性语言 /77

也许因为表现的欲望过于强烈，每个人在与异性交谈时都或多或少地存在紧张感。其实，只要掌握一些基本的原则并要做到友善地与异性交谈、赢得异性的信赖，就可以让谈话变得十分轻松。

- | 如何赢得异性的信任 /78
- | 婚姻生活切忌唠叨不休 /81
- | 男人别用沉默折磨女人 /85
- | 用鼓励代替指责和批评 /89

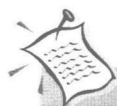
- | 男人可以适当地表现出脆弱 /92
- | 别动不动以离婚相威胁 /97
- | 让气氛好起来 /99



第五章 改变人生的演讲语言 /103

能够从容不迫地当众发表成功的演说，或者能够在众人面前侃侃而谈，将会使你的前途不可限量。因此，那些想要取得成功的人都会努力提高自己的当众说话的能力。

- | 当众说话的方法和技巧 /104
- | 如何克服怯场 /108
- | 如何发表即席讲话 /113
- | 成功演讲的方法 /118
- | 让听众融入演讲之中 /121
- | 演讲过程中的应变技巧 /125
- | 如何处理提问 /128



第六章 关系成败的谈判语言 /133

处在这样一个复杂多变的社会之中，谈判对我们而言就像家常便饭一样。人人都需要谈判，而不仅是商务代表或者外交官。我们希望涨薪水，希望用最低的价格买到一套房子，这些都需要通过谈判或者说沟通来解决。

- | 谈判要讲究策略 /134
- | 谈判前要做好细节准备 /137
- | 谈判中的礼貌用语和禁忌 /141
- | 必要的时候可以妥协退让 /145
- | 把握谈判中的陈述技巧 /148
- | 在谈判中应该适当地提问 /152
- | 掌握谈判中的应答技巧 /155



- | 谈判中如何拒绝 /158
- | 适当地运用说服技巧 /162
- | 如何打破谈判的僵局 /165



第七章 说服力 /169

能够让别人改变想法和要求转而接受自己的想法和要求，无疑是很吸引人的。在所有的沟通中，说服艺术是最基础也是最重要的一种技巧。

- | 让对方以愉悦的心情与你交谈 /170
- | 努力让对方客观地认识事物 /173
- | 满足对方的心理需求 /177
- | 戏剧化地说出自己的想法 /183
- | 假如是自己错了就赶快承认 /187
- | 获取对方的信任 /191
- | 巧妙地控制话题 /194
- | 促使对方主动与自己合作 /197



第八章 打造个人的说话风格 /201

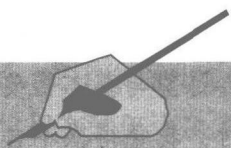
当我们在演讲台上、宴会上、面试中、谈判桌上开始说话的时候，我们会因为掌握了高超的说话艺术而感到前所未有的放松、自信和满足；我们的每一个动作、神情，甚至每一句话都展现了我们之所以是我们的丰采——那些只属于我们自己的个性元素。这时候的我们是独一无二的。

- | 声音：一开口就与众不同 /202
- | 节奏：说话不能拖泥带水 /206
- | 语调：化乏味枯燥为生动有趣 /208
- | 体态：无声语言是有声语言的辅助 /211
- | 修辞：让话语更有分量 /215
- | 通俗：说话的最高境界 /219

尊重：也是一种征服 /222
真诚：言之有理，言之有物 /225
素材：能让表达变得更容易 /229
心理：相信自己一定能说好 /232
思维：由内而外的转化过程 /235

第一章

突破语言的



八大规则

我是从1912年开始教授当众说话的课程的，当时的任务是为纽约基督教青年会夜校讲授“公开演讲”课。那段经历对我来说是非常宝贵的，因为，它使我积累了丰富的关于演讲的知识，并促成了我的口才培训班的诞生。

在纽约为商业界和专业人员开班时，我逐渐了解到，学员们不仅需要在演讲方面受到训练，还迫切需要掌握日常商务和社交中与人交流的艺术。因为人们除了渴望健康以外，最需要的便是改善人际关系，学会为人处世艺术，而这一切又都是以说话为前提和手段的。于是我决定在这方面进行深入的研究，并因此最终总结出了一套比较全面实用的课程，这是很有意义的事情。“沉默是金”的谚语，应随时代的变迁而重新评估，因为如何发挥语言的魅力，决定了现代人能否由沟通走向成功。

正像如何提高当众说话的能力一样，日常生活中的任何沟通交流，都需要人们克服畏惧、建立自信，这是实现更有效说话的



前提。只有这样，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合下发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。

在培训班开课之前，我曾做过一个调查，即让人们说说来上课的原因以及希望从这种口才训练课中获得什么。调查的结果令人吃惊，大多数人的中心愿望与基本需要都是一样的，他们的回答是：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在、很害怕，这使我不能清晰地思考，不能集中精力，不知道自己要说的究竟是什么。所以，我想获得自信，能泰然自若地当众站起并能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的思想，能在公共场所或社交人士的面前侃侃而谈，做到明晰且有说服力。”

我相信这是真实的。当你站立在听众面前时，的确不能像坐着的时候那样细致地思考，但是这种现象可以通过训练加以改善，重要的是你一定要按照下面的方法去做。

克服人性中的弱点

在潜意识里拒绝与人交流或者害怕当众说话，并不是某一个人独自具有的心理，大多数人都是这样，只不过程度不同而已。除了训练班的成员，对大学生我也进行过调查，80%~90%的学生都产生过不敢当众说话的恐惧感和与人交流的畏难情绪。

这好像是在说“恐惧交流”是人天生就具备的。的确如此，它是人与生俱来的一个弱点，并且和人的性格有很大的关系。心理学家认为性格是一个人的行为表现较为稳定的基本特征。性格具有稳定性，也就是说，一个人的性格在一定的教育和环境的影响之下形成后，是难以改变的，所以才会有“江山易改，本性难移”的说法。

有关专家曾对亚利桑那州的一对大学生孪生姐妹进行过观察研究。这对双胞胎姐妹外貌相似，先天遗传因素完全相同，家庭生活和所受教

育的情况也相同。虽然这姐妹俩一直在同一个小学、中学和大学接受教育，然而在遗传、教育和环境如此相同的情况下，姐妹俩的性格却很不相同：姐姐善于说话与交际，自信主动，果断勇敢，而妹妹却相反，缺乏独立自主意识，说话办事总是随同姐姐。有关专家找她们交谈时，总是姐姐先回答，妹妹只是表示赞同，不爱说话，或稍作点补充。总之，姐妹俩的性格完全不同。这是为什么呢？原来父母在她俩中认定一个是姐姐，另一个是妹妹，从小就责成姐姐照管妹妹，对妹妹负责，做妹妹的榜样，带头执行长辈委派的任务。这样一来，姐姐从小就形成了独立、自主、善交际、较果断的性格，而妹妹却养成了遵从姐姐的习惯。

这说明人的性格是长期受所接受的教育和环境的影响而形成的。但这并不适用于成年人，因为对于成年人来说，性格实际上是由心理状态决定的。也就是说，如果一个成年人能改变自己的心态，他就能改变自己的性格。

20世纪初，心理学家和哲学家断言：普通人只用了全部潜力的极小一部分，与我们应该成为的人相比，我们只苏醒了一半；我们的热情受到打击，我们的蓝图没有展开，我们只运用了我们头脑和身体资源中的极小一部分。这是什么原因造成的？其实就是人的恐惧心理。人的恐惧心理是很可怕的，所以，我常对我的学员说：“你要假设听众都欠你的钱，正要求你多宽限几天；你是神气的债主，根本不用怕他们。”

其实，某种程度的恐惧感对人的交流是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。当你注意到自己的脉搏和呼吸加快时，千万不要过于紧张，而要保持冷静。因为你的身体一向对外来的刺激保持着警觉，这种警觉表明它已准备采取行动，以应付环境的挑战。假使这种心理上的准备是在某种限度之下进行的，当事者会因此而想得更快、说得更流畅，并且一般来说，还会比在普通状况下说得更为精辟有力。

我告诉你们一个秘密：即使是职业演说者，也从来不会完全克服登台的恐惧，他们在开始演讲时也几乎总是会或多或少地有些怯意，并且



这种怯意在开头的几句话里就会表现出来，只不过他们能很快地克服这种怯意，进入镇静的状态。开始的时候我也差不多是这样。

有几点我有必要重复一下。

(1) 你害怕当众说话、拒绝与人交流并不是特例。

(2) 某种程度的交流恐惧感反而有用，我们天生就有能力应付环境中不寻常的挑战。

(3) 许多职业的演说家从来都没有完全祛除登台的恐惧感。

所以，你大可不必胆小地躲在自己给自己设定的框框里，你应该采取热诚主动的态度去与人交往。否则，恐惧将一发不可收拾，它不但会造成你心灵的滞塞、言辞的不畅、肌肉的过度痉挛而无法控制，还会严重降低你说话的效力。

有效克服交流恐惧



◎任何时候都不要让“冰霜”结在脸上，不如干脆把“冰霜”融化掉，方法是说些有趣的事。

◎不论在何种社交场合，幽默都会帮助你打开与人沟通的大门。

◎培养乐观的人生态度和坚强的意志，用勇敢顽强的精神激励自己。

◎通过学习提高对事物的认知能力，扩大认知视野，正确判定恐惧源。

◎医学家说：“知识是医治恐惧的良药。”这很有道理。如果对可能发生的各种变故都做好了充分的思想准备，就会提高心理承受能力，使恐惧难以侵入。

◎积极加强有针对性的心理训练，以有效克服紧张和不安等不良情绪，提高心理适应和平衡性，增强信心和勇气，以无畏的精神克服恐惧心理。

借别人的经验鼓起自己的勇气

你也许会说：“我也知道自己需要鼓起勇气，但是当我想要开口说话的时候，这好像并不容易做到。”你说的问题是大部分人在说话时都会碰到的问题。那么，让我们谈一谈关于如何鼓起勇气的话题。

顾立区公司董事长顾立区先生有一天来到我的办公室。他对我说道：“我这一生每逢要说话时，没有一次不是非常恐惧的。但是身为董事长，我不能不主持会议。虽然与董事们都相识多年，但是一旦要站起来说话，我就一个字都讲不出来。这种情形已经有好多年了，我的毛病太严重了。卡耐基先生，我很难相信你能帮我克服这一毛病。”

“既然如此，你为什么还来找我呢？”我问他。

“这是因为发生了一件这样的事情。”顾立区先生回答道，“我的一个会计师，原来是个害羞的家伙。他走进自己的办公室之前，必须要穿过我的办公室。以前他都是看着地板，一个字也不说，蹑手蹑脚地走过我的办公室。不过最近，这种情况发生了改变。现在他总是下颌抬起，眼里闪着光亮，而且还主动和我打招呼，这令我十分惊讶。我问他：‘是谁使你改变的？’他告诉我说：‘卡耐基先生。’因为这件事情让我难以置信，所以我还是来找你了。”

“如果你希望跟这位会计师一样有所改变，”我对他说，“你可以定期上课。”

“你要是真能使我开口说话而不再恐惧，”顾立区先生说，“那我可就要成为最快乐的人了。”

顾立区先生果然来参加我们的训练了。事实上，他进步神速。3个月之后的一天，我请他参加阿斯特饭店舞厅里的3 000人聚会，并邀请他向客人们谈谈参加卡耐基口才训练班的感受。他很抱歉地说他不能来，因为他已经安排了一个重要的约会。但是，第二天，他又打电话给我说：



“卡耐基先生，我把约会取消了。我一定要来参加这个聚会，因为这是我欠你的。我要告诉人们卡耐基口才训练班给我带来的好处，它真的使我变成了这个世界上最快乐的人。我希望以自己的故事来激励人们，让他们彻底消除损害他们生命的恐惧。”

在聚会上，顾立区先生对着3000人侃侃而谈，足足说了10多分钟，而我本来只要求他说2分钟。当听众们被他的精彩演说所打动的时候，有谁会想到他原来一说话就会极为恐惧呢？

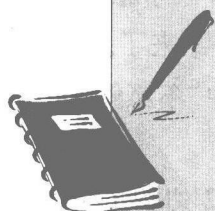
如果你希望像顾立区先生那样，你也可以在短期内掌握这门艺术。事实上，正如顾立区先生在讲话中想要告诉人们的那样，你完全可以从他的经历中认识到：说话并不是一件很难的事情。也就是说，你可以借用他的经历来鼓起自己的勇气。在你因为恐惧而无法开口说话的时候，你都可以想到：既然顾立区先生可以做到，我也一定能够做到。

在我们与那些重要人物进行交谈、进行商业谈判时，甚至只是在平常与人的交谈中，如果感到很害羞，你都可以借用别人的经验来鼓起自己的勇气。在不同的时候，你可以想到相应的故事，以达到鼓起自己勇气的目的。

我曾经对那些说话高手进行过调查，结果发现几乎所有的人都存在过害羞的心理，即使是现在——正如我前面所说——当他们发表意见、进行谈判或说服别人的时候，也还是没有完全祛除紧张的心理。在交际场上游刃有余地活动的钢铁大王安德鲁·卡内基常常对人说：“虽然我天性很害羞，但是我却努力让自己成为一个说话高手。”

我希望你有机会去我家，我将为你展示我收到的来自世界各地的感谢信。写信的人有的是企业界的领袖，有的是州长、国会议员、大学校长和娱乐圈的明星，更多的则是企业中的主管人员、工人、工会成员、大学生、家庭主妇、牧师等，他们都是一些默默无闻的普通人。他们的共同点是：都觉得自己需要表达自己的观点、与人沟通，以让别人了解和接纳自己，但是却缺乏足够的勇气、足够的自信心——也就是说，他们一开始都不善言辞。正是因为取得了一定的成绩并实现了自己的目标，

用别人的故事激励自己



◎熟悉一些说话高手的成功历程,对比自己的优缺点。

◎你可以选择一个让你印象深刻,或者跟你一开始的情形差不多,但是后来却成功了的人的故事来鼓起你的勇气。你应该想到,每个人都是从胆怯开始的。当你感到恐惧时,想一想别人已经成功应对过这种恐惧了。

◎了解别人克服恐惧的方法,如心理暗示法、肌肉训练法、深呼吸法等,有意识地加以训练。

◎干脆把自己想象成别人,把自己的恐惧想象成只是别人的一段经历,而他最后成功了。

所以他们才心怀感激,特意给我写信表示感谢。

因此,当你需要鼓起勇气在酒会上讲话或跟你的客户谈判的时候——实际上,在一切需要你展现口才的时候——你都可以借别人的经验来激励自己。在你感到胆怯的时候,问一问自己:“既然他们都取得了成功,我为什么不能呢?”

明确并记住自己的目标

前文中提到的顾立区先生说,是卡耐基训练班使他说话不再感到恐惧,使他能够在3000人面前侃侃而谈,使他成为了“这个世界上最快乐的人”——让说话成为一种快乐,这正是卡耐基训练班的目的。而我认为,这个目的远较其他目的更为重要。顾立区先生之所以参加卡耐基训练班,之所以能够努力地做卡耐基训练班分派的功课,正是因为他已经预见到了说话的成功会给他带来乐趣。顾立区先生将自己投入未来的理