

囊括卡耐基口才艺术的全部精华

卡耐基

口才全书

翟文明 编译

CARNEGIE ELOQUENCE BOOK

全世界最权威、最卓越、最实用的口才学读本
帮助读者迅速提高口才,实现人生理想

光明日报出版社

| 囊括卡耐基口才艺术的全部精华 |

卡耐基

口才全书

翟文明 编译

CARNEGIE ELOQUENCE BOOK

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基口才全书 / 翟文明编译. -- 北京: 光明日报出版社, 2011.6

ISBN 978-7-5112-1116-3

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 066101 号

卡耐基口才全书

编 译: 翟文明

出 版 人: 朱 庆

责任编辑: 温 梦

封面设计: 张 诚

责任校对: 张荣华

责任印制: 曹 诤

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: 198 千字

印 张: 15.75

版 次: 2011 年 6 月第 1 版

印 次: 2011 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5112-1116-3

定 价: 29.80 元

版权所有 翻印必究

前言

20 世纪最伟大的成功学导师、人际关系学之父、成人教育之父和心理学家戴尔·卡耐基（Dale Carnegie）为人类做出了杰出的贡献。

我们都很熟悉《时代周刊》评论卡耐基的这句话：“也许，除了自由女神，只有卡耐基是美国的象征。”就他的影响而言，这句话一点都不言过其实。他的乐观的精神和思想影响了那些处在经济不景气、不平等和战争的阴影控制下的人们，使他们祛除忧虑、追求美好的生活；他开创的卡耐基训练班遍布全世界，千千万万的人从中受惠，走上成功之路；他的《语言的突破》等几本经典著作成了西方最持久的畅销书之一，被誉为“出版史上的奇迹”……总之，卡耐基的思想已经成为世界的财富，已经并正在发挥它的指导作用。

卡耐基于 1888 年 11 月 24 日出生在美国密苏里州西北部的一个贫农家庭。他的母亲希望他日后成为一个教员或者传教士，而他的父亲一直在为惨淡的生意发愁。当时，没有人意识到他日后会受到世界上无数人的追捧。

如果我们翻看卡耐基的个人简历，就可以发现卡耐基的成功并不是因为他天资聪明。小时候的卡耐基是一个表现平平的农家孩子，他早上三点起床去喂养小猪，然后步行很远去上学，放学回来以后还得砍柴、挤牛奶、喂猪，到深夜他才能温习功课——几乎天天如此。直到 1904 年进入一所州立师范学院，卡耐基表现也不突出，而且，他作为全校最穷的六个孩子之一，常常受到同学的歧视。不过，他依靠自己的努力在一次演说竞赛上取得了成功，因而受到了同学的尊敬。

这次成功使卡耐基初次尝到了口才的甜头，不过并没有给他带来更多实际的好处。毕业后，他尝到了各种苦头，最后竟然灰心到差点儿想要自杀。后来，他找到了一份辛苦的工作——到处兜售火腿等食品。在不断努力下，他取得了一些成绩——曾经使他所在的公司生意最清淡的一条路线提升为营业路线第一位。不过，这个成绩也无法说明他日后能够取得如此巨大的成功——更加重要的是，他改行去学戏剧了。

我们不能不庆幸卡耐基没有多少戏剧天赋，否则那个时代只会多一个普通的戏剧家，却少了一个引导千万人走向成功的导师。当24岁的卡耐基灰头土脸地从艺术的殿堂里走出来的时候，他开始专心钻研口才术，并且说服了纽约的青年会，让他们给他一个教室，公开教授自己的经商口才。三年后，他不仅获得了丰厚的金钱，而且开始名扬整个国家。

我们可以看到，卡耐基之所以成功，除了口才术本身的重要之外，完全是他努力的结果。这可能是引导一个人走向成功最重要的两个因素。遗憾的是，大部分人只记住了其中的一个：我们不能不说许多人比卡耐基更加努力，却没有意识到口才的重要性；而另外一些人虽然知道口才很重要，却不够努力——对于学习口才术和其他事情而言。因此，他们都没有取得成功。

那些成功人士在这一点上已经达成了共识。如本书中提到的“钢铁大王”安德鲁·卡耐基等人甚至认为，自己可以不要巨额的财产，而只要获得一种高超的说话艺术。甚至在古希腊，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。而口才艺术作为卡耐基开始教授人际关系知识的起步内容，到后来也一直是卡耐基思想最核心的部分之一。他的重要论断之一——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。这足以证明他对口才艺术的重视。

除了帮助人们在交际场合做到游刃有余以外，卡耐基还希望人们能够通过口才的提高，战胜自己的弱点，建立自己的自信，从而实现自己的人生理想。至于我们，除了用行动来证明他所说的是对的以外，完全找不出理由来对其进行否定。

本书集合了所有卡耐基口才艺术的精华，它最大的特点在于指导的全面性和实用性。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、谈判桌或者辩论会上——实际上包括一切需要说话的地方和场合——展现自己的风采的人们而言，这是一本最合适不过的书。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。”

另外，在编译的过程中，我们尽力使行文的风格平易近人——这正是这位口才艺术大师教导我们的。因此，在阅读和使用本书的时候，你会惊喜地发现，你正在跟一位年长的朋友娓娓而谈，而你也在这样的交谈中前进，然后走向成功。

目 录

上篇

基础知识和基本训练

拥有一副好口才、成为一个说话高手是每个人梦寐以求的事情，要做到这一点其实并不难。当然，这需要你了解一些基础知识，掌握一些基本训练方法。只有克服交流恐惧、建立自信、尊重对方、热情真诚，同时坚持不懈地练习，才能逐渐提高自己的说话水平，成为口吐莲花的说话高手。

第一章 拥有好口才的八个规则 3

1. 克服人性中的弱点 4
2. 借别人的经验鼓起自己的勇气 6
3. 明确并记住自己的目标 9
4. 树立成功的信念 12
5. 积极的心理暗示 15
6. 培养自信心 17
7. 拥有坚强的意志力 20
8. 不放过每一个练习的机会 23

第二章 说话高手的六项训练 25

9. 让对方多说话 26

10. 不要和别人争论	29
11. 永远不要指责他人的错误	32
12. 勇敢地承认自己的错误	39
13. 使对方一开始就说“是”	42
14. 牢记他人的名字	45

第三章 日常说话的八个误区 49

15. 沉默不见得永远是金	50
16. 随声附和最没特点	52
17. 别板着面孔说话	56
18. 说话不能太直接	58
19. 不懂装懂只能显得更无知	61
20. 喋喋不休不等于口才好	64
21. 无谓的争论只会大伤和气	66
22. 短话长说就是太啰嗦	70

中篇

如何实现高效沟通

永远不要和他人争论，因为在很多情况下，争论不能使一个人改变自己的观点和看法。要尽量让对方多说话，请记住：倾听是最好的恭维。

第四章 高效沟通的策略和技巧 75

23. 从双方投机的话题谈起	75
----------------------	----

24. 善于倾听别人说话	78
25. 关注肢体语言	82
26. 按六个步骤表达意思	86
27. 恰当地提问	89
28. 避免沟通中可能犯的十种过失	93
29. 用请求不用命令	97
30. 十种方法说“不”	100
31. 批评也要讲艺术	106
32. 恰到好处地作出回答	110
33. 冷静地处理冲突	114
34. 辩驳时不要太针锋相对	117
35. 电话交流时的十大要领	121
 第五章 构建和谐的情感世界	127
36. 给予朋友“同感”的理解	127
37. 如何赢得异性的信任	130
38. 婚姻生活切忌唠叨不休	133
39. 男人别用沉默折磨女人	136
40. 永远不要用强迫的语言	140
41. 用鼓励代替指责和批评	143
42. 经常谈心可以滋养婚姻	146
43. 别动不动以离婚相威胁	149
44. 让气氛好起来	152
45. 教育孩子以理服人	155
46. 不要拒绝向子女道歉	158

下篇

改变自己，改变世界

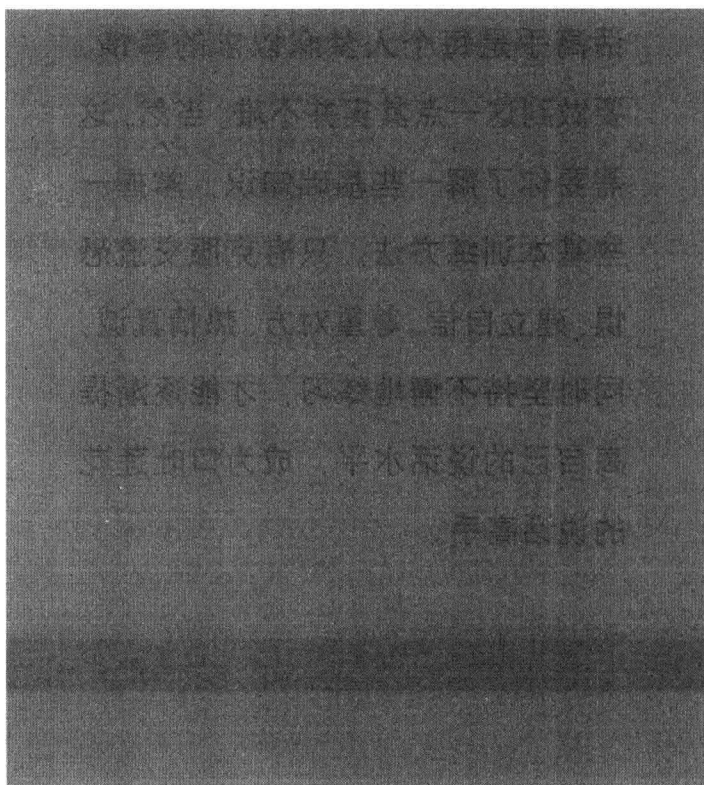
没有哪个人是天生的演说家，这也说明每个人都可以成为伟大的演说家。要做到这一点，我们需要付出艰苦的努力。从现在开始，改变自己，掌握演讲的方法和技巧，你会发现，世界是可以改变的。

第六章 用演讲征服世界	163
47. 当众说话的方法和技巧	163
48. 如何克服怯场	168
49. 如何发表即席讲话	173
50. 克服讲话中的六个主要误区	177
51. 演讲口才要素	181
52. 成功演讲的方法	184
53. 让听众融入演讲之中	187
54. 演讲过程中的应变技巧	191
55. 八种需要避免的开场白	194
56. 八种应该避免的结论	197
57. 如何处理提问	200
第七章 凭借魅力在职场中取胜	205
58. 讲话的方式很重要	206
59. 与下属沟通要讲艺术	208
60. 指正别人错误的方法	212
61. 如何批评不会引起怨恨	215

62. 没有人喜欢受指使	218
63. 如何激励别人走向成功	221
64. 加强团队工作的十条建议	224
65. 面试时的交谈技巧	227
66. 和领导交流是一门学问	231
67. 与同事交流的技巧	235
68. 办公室中的禁忌话题	237

上 篇

基础知识和基本训练



拥有一副好口才、成为一个说话高手是每个人梦寐以求的事情，要做到这一点其实并不难。当然，这需要你了解一些基础知识，掌握一些基本训练方法。只有克服交流恐惧、建立自信、尊重对方、热情真诚，同时坚持不懈地练习，才能逐渐提高自己的说话水平，成为口吐莲花的说话高手。

第一章

拥有好口才的八个规则

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，人们才能够顺乎自然地发挥自己的潜在智能，在各种场合下进行恰当的谈话，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。

1. 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，我也对大学生进行过调查，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，先天遗传素质完全相同，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，还会严重减低

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。

2. 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，我不相信你能帮忙。”

“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。现在他总是下颚抬起，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，“你可以定期来上课。”

“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。三个月之后的一天，我请他参加阿斯特饭店舞厅里的3000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两分钟。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。

我们在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，都可以借用别人的经验来鼓起自己的勇气。在不同的场合，你可以想一下相应的故事，以达到鼓起自己勇气的目的。