



DALE CARNEGIE  
TRAINING

卡耐基经典成功学

# Communicating Your Way to Success



## 沟通的艺术

(美) 戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie) / 著

(美) 戴尔·卡耐基联合公司 (Dale Carnegie & Associates, Inc.) / 编 梅静 / 译

官方正版授权 融入最新咨询案例和成熟培训经验



中国电力出版社  
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



DALE CARNEGIE®  
TRAINING

卡耐基经典成功学

# 沟通的艺术



(美) 戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie) / 著

(美) 戴尔·卡耐基联合公司 (Dale Carnegie & Associates, Inc.) / 编

梅静 / 译



中国电力出版社  
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

沟通的艺术 / (美) 卡耐基著; 美国戴尔·卡耐基联合公司编; 梅静译. —北京: 中国电力出版社, 2015.1

(卡耐基经典成功学)

书名原文: Communicating your way to success

ISBN 978-7-5123-6671-8

I . ①沟… II . ①卡… ②美… ③梅… III . ①心理交往—通俗读物  
IV . ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 250639 号

© Dale Carnegie & Associates, JMW Group, Inc. Larchmont, New York, USA. Rights licensed exclusively by JMW Group, Inc., through Chengdu Rightol Media & Advertisement Co., Chengdu (copyright@rightol.com).

---

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 高竞男

责任校对: 王开云 责任印制: 赵 磊

航远印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2015 年 1 月第 1 版·2015 年 1 月北京第 1 次印刷

880mm × 1230mm 32 开本·6.375 印张·125 千字

定价: 32.00 元

## 敬告读者

本书封底贴有防伪标签, 刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题, 我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

---

## “卡耐基经典成功学”

### ——基于卡耐基的人生哲学、处世智慧、职场技巧

---

本书主要为你解决：

- ◎如何使自己变得敢说话、会说话？
- ◎如何保障沟通理解到位？
- ◎哪些表达容易造成理解偏差或误解，如何避免？
- ◎如何在交流中做到准确捕捉关键点，并领会真意？
- ◎如何实现“走心”的交流？

……

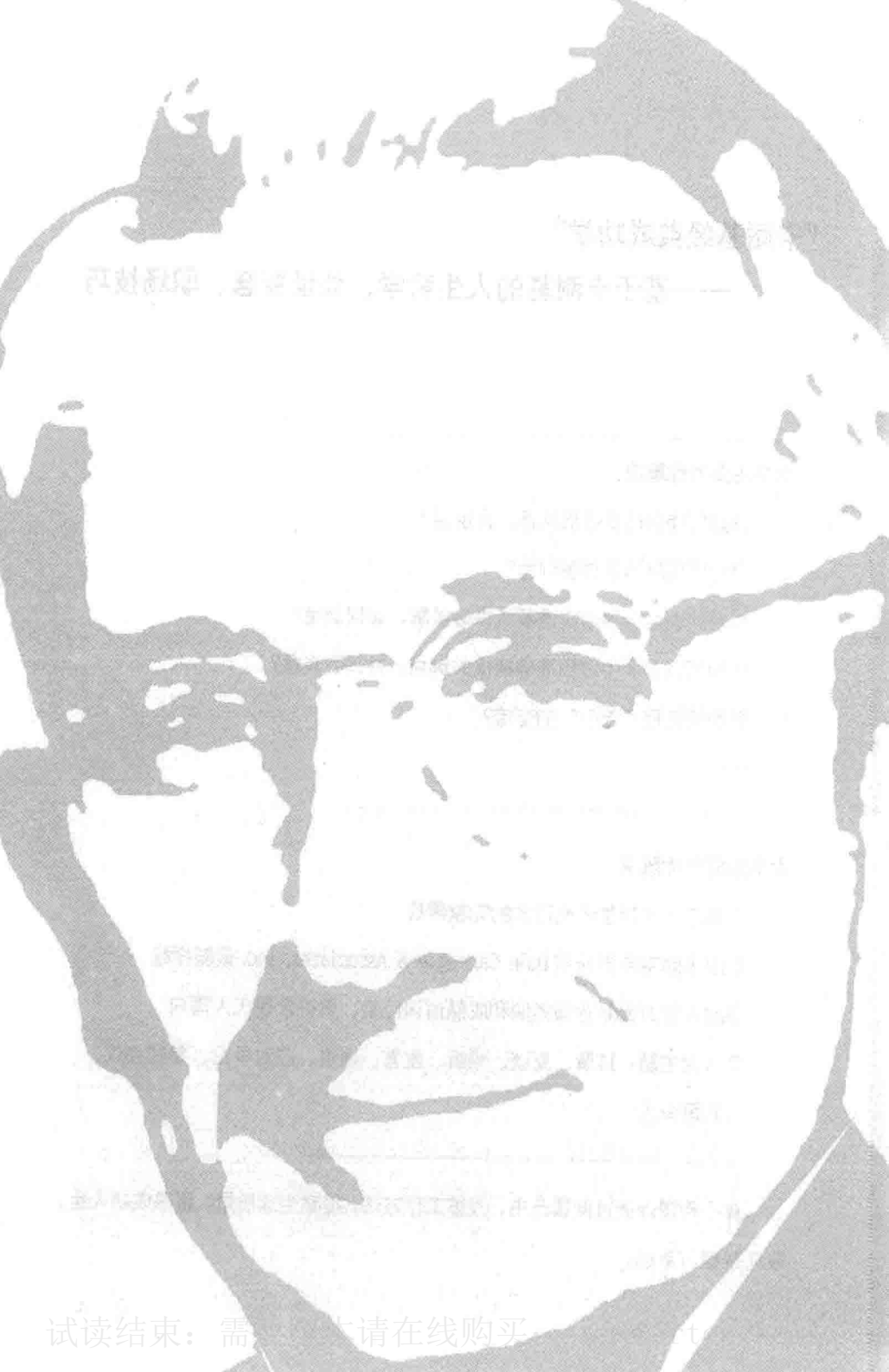
---

本书如何为你解决：

- ◎戴尔·卡耐基经典理念的完整再现
- ◎由卡耐基亲创公司 Dale Carnegie & Associates, Inc. 最新授权
- ◎融入官方最新咨询案例和成熟培训经验，更符合现代人需求
- ◎八大主题：理解、交谈、倾听、发言、演讲、应对争论、参加会议、  
书面沟通

---

真心希望你通过阅读此书，改善工作方法，提高生活质量，赢得成功人生，  
收获智慧与幸福。



“守此我英烈”

江村源厚 忠孝节义 英雄烈士 民族魂 千古流芳

“守此我英烈”

江村源厚 忠孝节义 英雄烈士 民族魂 千古流芳

“守此我英烈”

江村源厚 忠孝节义 英雄烈士 民族魂 千古流芳

“守此我英烈”

江村源厚 忠孝节义 英雄烈士 民族魂 千古流芳

“守此我英烈”

“守此我英烈”

江村源厚 忠孝节义 英雄烈士 民族魂 千古流芳

“守此我英烈”

江村源厚 忠孝节义 英雄烈士 民族魂 千古流芳

“守此我英烈”

“守此我英烈”

江村源厚 忠孝节义 英雄烈士 民族魂 千古流芳

“守此我英烈”

试读结束：如需阅读更多内容，请在线购买

# 前言



## 沟通是一种相互的行为

如今，沟通的能力是我们成功与否的主要因素。所谓沟通能力，就是我们说的内容和说的方式。政府、企业和教育界的领袖们都很擅长与人展开有效的沟通。

这种能力并不一定是天生的，任何人，只要有决心和毅力，都可以通过后天习得拥有这种能力。一旦提高了沟通能力，我们就能更有效地向老板、同事、顾客以及朋友和家人传达自己的想法。

试想一下，如果我们能以更有力、更激动人心的方式与人沟通，就肯定能将一场乏味的会议变得既有活力又有意义。不仅如此，我们还能鼓舞和激励同事们按时完成任务，甚至取得超过我们预期的结果。

很多日常沟通都可能引发误解。有些在自己公司很好理解的话，对其他公司或其他行业的人来说，往往就成了难以理解的行话。

组织想法时，不要试图涵盖某个主题的方方面面。因为听众都喜欢简洁、有条理的话，所以表达的内容和方式一定要与他们处在同一水平。

职场中人都得学会清晰、简洁、有说服力地表达自己的观点。遇到临时或突发状况时，更应该如此。这些场合不仅需要勇气、自信、迅速组织思想的能力，还得做到连贯、有说服力地表达自身观点。

沟通不是一种单方面的行为，并非只是一方向另一方传递信息的过程。要想实现有效沟通，就得使其变成一种相互的行为，保证双方之间自始至终都有反馈。信息发送者必须寻求、接受信息接收者的反馈信息，确保自己发出的信息被理解和接受。要实现这个目的，发送者就得提问，观察所有可见迹象。一旦发现误解，立刻予以纠正，并确保对方听懂了相应的修正。只有信息接收者真正接受了沟通中的观点，才会真心实意地去完成信息发送者期望的事。

通过遵循这些沟通基本原则，我们的消息不仅能传递得更容易，还能更及时、更少出错。员工们会更愉悦、更有效率，作为管理者的我们不仅能更满意，也会减少很多麻烦。

你将从本书学到提高口头和书面沟通的能力。要知道，不论是在事业上，还是生活中，这种能力都是你取得成功的一大助力。

你将学会如何完善自己的口头交际能力，完美应对日常的一对一沟通。你也将学会如何向一大群听众公开演讲，或向组织和委员会成员作报告。

你将学会真正倾听他人的意见，从而完全理解对方传达的信息。你还将明了肢体语言将会如何加强或削弱你传达的信息，并懂得如何破译听众们的肢体语言。

你还将学会如何进行书面沟通。不论是书信、便笺、电子邮件还是短信，只要做到清晰、简洁和完整，都会对对方产生更大的吸引力。

要想充分利用本书，请先通读一遍，了解收发信息的整体概念和信息。然后，重读每个章节，分别实践书中就各个领域提出的准则。你将渐渐成为一个更优秀的沟通者，从而跨出迈向成功的一大步。

亚瑟·R. 佩尔（Arthur R. Pell）博士



# 目录

---

前言

|

01

让别人真正听懂你的话

001

02

交谈的艺术

027

03

用心倾听

051

04

自信地发言

071

05

演讲的艺术

093

<b>06</b>	应对争论的技巧	115
-----------	---------	-----

<b>07</b>	让会议更有意义	137
-----------	---------	-----

<b>08</b>	书面沟通的技巧	159
-----------	---------	-----

附录一	戴尔·卡耐基简介	183
-----	----------	-----

附录二	戴尔·卡耐基联合公司简介	186
-----	--------------	-----

附录三	亚瑟·R. 佩尔简介	188
-----	------------	-----

附录四	戴尔·卡耐基原则	190
-----	----------	-----

# 01

让别人真正听懂你的话

唐大发雷霆：“那件事该怎么做，我说得清清楚楚。他告诉我他明白了，结果却弄得一团糟，非彻底返工不可。”

你有没有经常遇到这种事？当你详细地跟下属发布完一系列指令、仔细地跟某位同事解释完一个概念、或事无巨细地给某位顾客讲解完某项流程后，本以为他们全都明白了，结果却发现根本不是那么回事。确保别人真正领会我们要传达的意思，能避免很多问题，节省大量时间。

## 你真的传达到位了吗

你觉得，唐详细地指示完那名下属后，会问个什么样的问题？

没错，他问的是：“明白了吗？”

你觉得那名下属会如何回答？没错，他肯定会说：“嗯，明白了。”

要知道，某人说自己明白某事时，并不意味着他（她）就真的明白了。有些人只是认为自己懂了，所以当然会给出肯定的答复，然而他们的理解或许跟说话者的意图大相径庭，所以他们其实根本没懂；有些人懂了一部分，却认为自己全懂了；还有一些人，即便根本没懂，也羞于向老板承认这点，而是选择自己去琢磨。

上述情况都未实现真正的沟通，所以很容易出现纰漏、造成误解。到头来，既浪费了时间，又惹怒了老板，该做的事也没做成。

善于沟通的人会如何传达自己的意思呢？这里有份由业务经理、生产主管、销售经理和其他管理人员发起的调查，让我们先来看看其中的一些反馈吧。

贝蒂是纽约一家旅行社的业务经理，她反馈说，自己从不问下属是否明白她的指示。相反，她会让对方描述他（她）即将要做的事。贝蒂对我们说：“我会测试他们。如果我要把一个项目交给某位员工，我会在讲述完之后，让对方说说她接下来要做什么事。如此一来，即便出现理解偏差，我们也能及时将之纠正过来。如果这个项目很复杂，我就会问各种问题，比如‘如果出现X情况，你会如何处理’，以及‘如果Y情况持续发展，又该怎么办’。”

指导员工用计算机预订和购买机票，并完成出票事宜，是贝蒂的职责之一。她说：“为了确保员工正确使用那台计算机，除了提问，我还会让他们当着我的面，操作计算机解决一系列问题。亲眼目睹后，我便能清楚地知道他们到底掌握了多少。”

## 信息被真正接受了吗

正确理解信息，是实现良好沟通的基础。但还有一个同样重要的因素，那便是：信息不仅要正确传达，而且需要被对方接受。如果经理告诉一名员工某项任务必须在下午三点前完成，这名员工肯定明白这话的意思，但她可能对自己说：“不可能。你觉得三点前能做完那事？不可能！”所以，除非接受这项任务的人认为

它是合理、且可以实现的，他（她）才会努力在规定时间内完成它。

路易丝在南卡罗来纳州罗克希尔有家从事建筑维修服务的公司。通常，一个项目都有一组人参加。她会大家召集起来，先告诉他们项目要求和时间紧迫的原因，然后再就完成时间以及可能存在的其他建议，征求众人的意见。大家提出的解决方案甚至往往比经理独自作出的决定更好。然而，这些会议有时也会让路易丝觉得她需要更多时间或额外的帮助，因为她之前对时间的预期，着实过于乐观了。员工们都知道，她不仅鼓励大家参与，而且会聆听他们的意见。所以每每遇到需要付出更多精力的困难局面时，员工们的参与度也会随之增加。

## 计划好要说的话

不论面对的听众是一群人，还是一个人，我们都应该先仔细想想要说的话，以及该怎么说。时间紧迫时，我们还得反应迅速。但通常来说，受命讨论某事前，我们都是能够在短时间内准备充分的。

## 了解话题

我们在工作中与他人讨论的话题，通常都是自己非常熟悉的。比如：我们正在从事的工作、我们专业领域内的某些问题或与公司有关的问题。然而，

我们还是应该梳理一遍事实，确保自己已经掌握所有可用信息，并做好了回答任何问题的准备。

有时，人们或许也会要求我们就不熟悉的话题发表看法。比如，公司可能会有购买一种新计算机软件的想法，并让我们去做相关调查。

◎尽量了解要讲的话题。除发言稿外，多准备十分钟的内容。

◎不论是欲购产品，还是预计解决方案等，都用笔记的方式，罗列出其优缺点。

◎不论听取这份报告的是一个人（比如老板），还是一群经理或技术专家，都要做好回答任何问题的准备。

## 了解听众

如果听众听不懂，那即便最善于沟通的人，也无法成功地传递信息。了解你的听众，沟通就成功了一半。要选择听众容易理解的词。如果你的听众具有专业背景，我们便可以使用专业术语，因为他们能毫无障碍地听懂这些词；但听众若不熟悉这一专业话题，我们就得抛弃术语。听众若无法理解我们的用词，信息便无法传达出去。

比如，查尔斯是名工程师，日常工作中也主要跟工程师打交道，所以他早已习惯使用专业术语。现在，假设他接到要求，得就一个新工程项目的筹款问题向公司的财务部做一次介绍。确保信息被正确理解是查尔斯的责任，而非听众。如果他可以用外行能听懂的词汇解释专业术语，那他就应该这么

做。而且，即便非用术语不可，查尔斯也应该在第一次提到该词时，加上一番解释。如果他觉得需要再次强调该词，至少也得把相应的解释重复一遍。

我们与世界沟通的方式只有四种。这四种方式也会反过来评估我们，并将我们归入不同的类别。它们是：我们做的事，我们看待问题的视角，我们说的话以及我们说话的方式。

——戴尔·卡耐基

## 吐字清晰

我们都遇到过这样的发言者：他们要么吐字不清，要么语速太快或太慢，要么就带有浓重口音，让人难以理解。如果一个人无法做到吐字清晰，那他（她）就无法成功地将信息传达给听众。不过，相对来说，这点还是比较容易改善的，我将在第 4 章讨论具体的方法。

## 肢体语言

我们往往无法意识到：我们做出的某些行为，会大大影响他人对我们的



印象。研究面对面交流的社会语言学家们得出结论：信息的传递中，话语只占百分之七，语调、停顿和加强语气等发音要素占百分之三十八，而其他百分之五十五的信息，则都通过视觉可见的“肢体语言”传递。然而，我们却常常意识不到这种方法是如何起作用的。

## 姿态

姿态不论好坏，都能立刻引起远处观者的情绪波动。因为它会牵涉全身，所以比其他的非言语交流更微妙。

研究表明，被试者认为姿态良好的发言者比姿态随意的更受欢迎、更有活力、更自信、更友善、也更机智。刚开始改变时，你或许会有种尴尬和夸张的感觉，但还是努力抬头挺胸，站直身板吧。

## 表情

所有面部表情中，最具影响力的便是微笑。它能让别人更乐于接受我们的观点。对他人报以微笑，他人也会回以微笑。微笑不仅是一种反射性行为，更会瞬间带来一股充溢心间的暖意。

虚伪的笑比不笑更糟糕。仅仅动动颧肌，并不能带来热忱的微笑。交流中，一个令人信服的微笑，必定同时伴随着积极的思考，且需要调动整个面部肌肉。