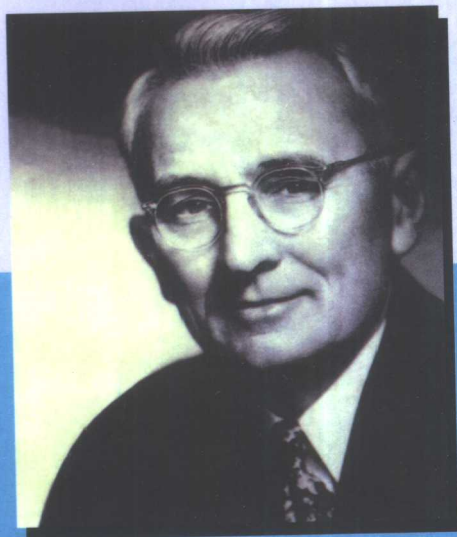


卡耐基成功学丛书

KANAIJI CHENGONGXUE CONGSHU

卡耐基经典口才



Andrew Carnegie

“沉默是金”的谚语，已随着时代的变迁而重新评估，
如何发挥语言的魅力，是现代人生存的必备条件！

内蒙古文化出版社

卡耐基成功学丛书

卡耐基成功学丛书

卡耐基经典口才



卡耐基口才学

卡耐基口才学

卡耐基口才学

卡耐基成功学丛书

卡耐基经典口才

[美国]戴尔·卡耐基 著 柳青 编译

内蒙古文化出版社

卡耐基成功学丛书
卡耐基经典口才

[美国]戴尔·卡耐基 著 柳青 编译

出版发行 内蒙古文化出版社
(海拉尔市河东新春路 08 号)
印刷装订 北京通县次渠印刷厂
责任编辑 乌力吉
开 本 850×1168 毫米 1/32
印 张 11.5 字数 300 千
2001 年 1 月第一版
2001 年 1 月第一次印刷
印数 1—5000 册

ISBN 7-80506-974-3/Z·147

定价: 19.80 元

前 言

谁不想伶牙俐齿、能言善辩？谁不想舌战群儒、大展辩才？谁不想风趣幽默、讨人喜爱？《卡耐基经典口才》教你一步步从稚嫩走向成熟，为你提供圆满周到的全方位指导。

戴尔·卡耐基是美国著名的演讲口才艺术家。他独创了一门特殊的训练课程，将演讲术、人际关系学及实用心理学融为一体，使亿万人受益匪浅，其影响渗透到社会的各个阶层和各个方面。因而被誉为“20 世纪最伟大的人生导师”，美国《时代周刊》则更是给予他相当高的评价：“除了自由女神，他就是美国的象征。”

本书具有很强的实用性和可操作性，学习卡耐基的口才艺术，对渴望幸福和成功的人大有裨益，编者相信，它将成为您的良师益友！

第一部 准备篇

第一章 战胜自我的秘诀	(3)
一、克服害羞的心理	(3)
·本性怎移	(3)
·培养自信	(4)
·保持镇定	(5)
·钻出你自己的壳	(5)
二、借鉴别人的经验	(6)
·学会倾听	(6)
·鼓起勇气	(8)
·始于足下	(10)
三、积极的心理暗示	(11)
·说服自己	(11)
·自我激励	(12)
·英雄本色	(16)
·征服畏惧	(18)
第二章 和睦相处的秘诀	(24)
一、了解对方	(24)
·记住他人的姓名	(24)
·明白对方的想法	(26)
·设身处地	(27)
·搞清听者的身份	(28)
·尊重对方的需求	(34)
二、引起共鸣	(36)
·开口三思	(36)
·因势利导	(39)

目 录

·求同去异·····	(49)
三、真心赞美·····	(54)
·态度真诚·····	(54)
·掌握分寸·····	(56)
·热情赞美·····	(65)
第三章 魅力四射的秘诀 ·····	(70)
一、愉快的心情·····	(70)
·抗拒忧虑·····	(70)
·学会放松·····	(75)
·正视困难·····	(80)
二、无声的语言·····	(86)
·微笑的威力·····	(86)
·外观的魅力·····	(93)
三、幽默的谈吐·····	(95)
·开玩笑的学问·····	(95)
·劝架的学问·····	(97)
·搭台阶的学问·····	(99)

第二部 实战篇

第一章 循序渐进 ·····	(103)
一、把握角色·····	(103)
·推销自己·····	(103)
·良好习惯·····	(112)
·选择时机·····	(116)
二、妙语如珠·····	(120)
·用词得当·····	(120)
·间接提醒·····	(124)

• 顺耳忠言	(128)
• 有的放矢	(130)
三、沟通技巧	(131)
• 沟通点滴	(131)
• 诚挚关切	(132)
• 磁性声音	(133)
第二章 步步为营	(135)
一、避免伤害	(135)
• 己所不欲，勿施于人	(135)
• 不要争论不休	(138)
• 有容乃大	(142)
二、正视批评	(146)
• 知错就说	(146)
• 放下包袱	(150)
三、俘虏他人	(152)
• 投之以桃	(152)
• 对症下药	(164)
• 俘虏诀窍	(167)
第三章 放出长线	(169)
一、绕梁三日	(169)
• 巧戴高帽	(169)
• 意味深长	(172)
二、巧妙反击	(185)
• 先扬后抑	(185)
• 果断出击	(190)
• 反问技巧	(194)
• 幽默反驳	(196)
三、来日方长	(202)

·用“建议”而不是“命令”	(202)
·放长线，钓大鱼	(203)
·金蝉脱壳	(206)

第三部 提升篇

第一章 引人入胜术	(211)
一、快乐无敌	(211)
·只为今天	(211)
·笑对人生	(214)
二、引人注目	(218)
·戏剧化	(218)
·具体化	(223)
·形象化	(236)
三、精挑细选	(241)
·设置悬念	(241)
·抓住听众	(242)
第二章 进退自如术	(249)
一、眼观六路	(249)
·听话知人	(249)
·以静制动	(267)
·刚柔相济	(269)
二、过关斩将	(281)
·简单明了	(281)
·巧下台阶	(283)
·巧妙说“不”	(284)
·幽默拒绝术	(286)
·流星战术	(290)

三、应急良方	(291)
• 即席演说	(291)
• 对答如流	(297)
• 转换话题	(301)
第三章 大智若愚术	(303)
一、智慧海洋	(303)
• 广泛阅读	(303)
• 善待仇人	(307)
• 知足常乐	(314)
二、以退为进	(320)
• 幽默说服	(320)
• 美丽谎言	(326)
• 现身说法	(338)
• 自嘲在交谈中的妙用	(339)
三、不露痕迹	(342)
• 大胆假设	(342)
• 让别人畅所欲言	(344)
• 将错就错	(345)
• 采取低姿态	(352)

第一部 准备篇

原书空白

第一章 战胜自我的秘诀

一、克服害羞的心理

• 本性难移

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，所以常言道：“江山易改，本性难移。”而一个人的性格在一定的教育和环境的影响之下已经形成了，难以改变。既然我们承认性格对人的发展有决定性的作用，那么一个人还怎么能发展积极心态，树立成功心理呢？

其实，人的性格并不是不可改变的，只是改起来不容易罢了。我们先来分析一下人的性格是怎样形成的。

美国的有关专家曾对一对孪生姐妹的女大学生进行了观察研究。这对双胞胎的姐妹俩外貌相似，先天遗传素质完全相同，家庭生活环境和所受教育的情况也相同，因为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条件下，姐妹俩在性格上却很不相同。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，姐妹俩的性格明显不同。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。从小到大就责成姐姐照管妹妹，对妹妹的行为负责，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、较果敢的性格，而妹妹却养成了追从姐姐的习惯。

这说明人的性格是长期所接受的教育和环境的影响造就的，

但对成年人来说，实际上是由心理状态所决定的。如果你能改变自己的心态，那就能够改变自己的性格。这告诉我们：“本性难移”的说法是有道理的，因为一个人的性格是长期的行为习惯所铸造的，已经习以为常了，若想在几天里一下子改变当然不大可能。但是，如果你能从改变自我意识做起，并联系价值观念、自我状态，即通过这种要素的调整与改变，改变自己的心理状态，从而又改变了自己的行为和习惯，那么你就能够按照对自己的期望和要求改变自己的性格。

我们正处在一个新旧交替、良莠并存的社会环境和时代潮流中。在一系列思想观念问题上，那种口欲动而嗟喙，身将行而趑趄的处世方式只能使我们成为被动的任人摆布的怯弱者；只有自己去思考，去选择，去比较，我们才会成为自信主动、驾驭生活的成功者。

• 培养自信

一个懂得自尊的人必定懂得珍惜生命、开创自我。心态积极乐观、充满活力，行动有条不紊、坚持不懈。他们明了不断自我成长及帮助他人成长，乃是促使人生更有意义与价值的条件。

20 世纪初，美国最著名的心理学家和哲学家威廉·詹姆斯就断言：普通人只用了他们全部潜力的极小部分。詹姆斯把这当作自己最重要的发现之一。“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。”这个道理在中国仅有少部分知识阶层的人知道。

关于克服当众怕羞的心理，卡耐基先生最有经验，而在他的众多经验中最基本的经验就是：“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。”

• 保持镇定

要弄清自己为什么害怕当众说话。

其实，害怕当众说话并不是某一个人的心理，大多数人都程度不同地具有这种心理，因此，这也可以说是相当一部分人的共同心理特点。根据卡耐基的调查，在大学里，百分之八十至九十的学生在开始上台演讲时都有一定的恐惧感；而在卡耐基成人演讲口才训练班里，课程开始时惧怕上台演讲的比例几乎是百分之百。

卡耐基认为，某种程度的登台恐惧感对人们练习演讲反而是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。他这样提醒人们，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，以应付环境挑战。假使这种心理上的预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，并且一般说来，会比在普通状况下说得还更为精辟有力。

一般来说，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或多或少地几乎总是有些怯意。并且，这种怯意在开头的几句话里会表现出来，只不过，他们能很快地克服这种怯意，进入镇静的状态。

• 钻出你自己的壳

热诚主动去与人交往！

不要使冰霜结在你脸上，或者把冰霜融化掉，方法是说些有趣的事。如果这时正是度假时节，你可以说：“你可听见路边新闻？听说在 IBM 公司的圣诞晚会上，有一部电脑喝醉酒，想去扯一部打字机的蝴蝶结。”

或者也可以说：“在我们公司的宴会上，老板的秘书小姐对

会计部门新来的职员说，他的心好像铁做的捕机。这人以为他缚住小姐的心了，受宠若惊，但是她接着说：“别再扯我的腿了！”

或者对某位客人说：“我不愿说这个圣诞晚会花费有多大。但是我们正计划把我们的购物单寄给‘金氏世界纪录图书’。”

不论是何季节，在何社交场合，幽默力量都会帮助你打开人与人的沟通，并且使它有人情味儿。

你应该明白：

1. 你害怕当众说话并不是特例。2. 某种程度的登台恐惧感反而有用，我们天生就有能力应付环境中不寻常的挑战。3. 许多职业的演说家都从来没有完全祛除登台的恐惧。

即使登台的恐惧一发而不可收拾，造成心灵的滞塞、言辞的不畅、肌肉过度痉挛无法控制，因而严重减低了你说话的效力，你也毋需绝望。只要你多下功夫，就会发现这种上台恐惧的程度，很快便会减少到某一地步，这时它就是一种助力，而不是阻力了。

二、借鉴别人的经验

• 学会倾听

从人性的本质来看，我们每个人当然最为关心的是自己。他们喜欢讲述自己的事情，喜欢听到与己有关的东西；由于这种心理，有些人便经常犯这样一种错误——不喜欢别人讲话，他们要么滔滔不绝地与人说个不停，不顾他人作何反应；要么当人讲话时，注意力不大集中，总是心不注焉。这种不良的行为习惯确实有碍于人际交际的效果。记住：你要使人喜欢你，那就做一个善于倾听的人，鼓励别人多谈他们自己。

卡耐基用自己的经验证实了这一点：

最近我应邀参加一场纸牌会。我个人不会打纸牌，另有一位美丽的女子也不会打。我们正好坐下来聊聊天。她知道我在汤姆

士从事无线电事业之前，曾一度做过她的私人经理，当时我曾到欧洲各地去旅行，帮助她预备她要播发的讲解旅行的资料，所以她说：“啊，卡耐基先生，我想请你告诉我所有你到过的名胜及所见过的奇景。”

当我们在沙发上坐下的时候，她提到她同她的丈夫最近刚从非洲旅行回来。“非洲！”我说，“多么有趣！我总想去看看非洲，但除在爱尔兰士停过 24 小时外，其他地方还没到过。告诉我，你曾游历过野兽的乡间，是吗？多么幸运！我羡慕你！告诉我关于非洲的情形吧。”

那次谈话谈了 45 分钟。她不再问我到过什么地方，看见过什么东西了。她不要听我谈论我的旅行，她所需要的不过是一个专注的静听者，以使她能扩大她的自我，而讲述她所到过的地方。

在现实生活中，类似这位女子的人特殊而少见吗？不，许多人也是如此。

例如，我最近在纽约出版商格利伯的宴会上遇见一位著名的植物学家。我从未同植物学家谈过话，我觉得他极有诱惑力。我真的坐在椅子上，静听他讲大麻，室内花园，以及关于卑贱的马铃薯的惊人事实。我自己有一个小室内花园——他非常殷勤地告诉我如何解决我的几种问题。

我已经说过，我们是在宴会中。一定还有十几位别的客人在那里。但我违反了所有礼节的定例，忽略了其他人，与这位植物学家谈了数小时之久。

到了午夜，与其他客人道别告辞时，这位植物学家转向主人，对我极力恭维。说我是“最富激励性的”等等好话，最后他还说我是一个“最有趣的谈话家”。

一个有趣味的谈话家？我？啊，我差不多没有说什么话。如我不改题目，即使要说，也不能说，因为我对于植物学所知道的