

卡内基全书

中国友谊出版公司



卡内基

全书

CHENGGONG YOUXIAO DE
TUANTI HEZUO
成功有效的团体沟通

戴尔·卡内基 / 著
詹丽茹 / 译

卡内基



CHENGGONG YOUXIAO DE
TUANTI HEZUO

成功有效的团体沟通

戴尔·卡内基 / 著
詹丽茹 / 译

金书

图书在版编目(CIP)数据

成功有效的团体沟通/美国卡内基(Carnegie, D.)著;
詹丽茹译. - 北京:中国友谊出版公司, 1998.4

ISBN 7-5057-1432-5

I. 成… II. ①卡… ②詹… III. 人际关系 - 通俗读物
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 26309 号

书名	成功有效的团体沟通
作者	美国 戴尔·卡内基 詹丽茹译
出版	中国友谊出版公司
发行	中国友谊出版公司
经销	新华书店
印刷	北京市丰华印刷厂
规格	850×1168 毫米 32 开本 7.125 印张 137000 字
版次	1998 年 1 月第 1 版
印次	1998 年 1 月北京第 1 次印刷
印数	1-10000 册
书号	ISBN 7-5057-1432-5/Z·151
定价	12.50 元
地址	北京市朝阳区西坝河南里 17 号楼
邮编	100028 电话 (010)64668676 合同登记号:图字 01-98-0016

序

黑幼龙

1991年4月,在飞往新西兰途中,我细心地阅读《天下》杂志的一篇报道。

那篇报道说,今天台湾的老板们在征选重要的职员的时候,沟通能力已经列为首要条件了。

亦即,工程部的经理如在技术、工程方面有许多年的经验固然很好,但要是他很会沟通,那才是我最想要的人才。

反过来说,即使他很能干,如沟通能力很差,那我宁可不要。

企业主为什么会这样呢?六年前的一次访问显示,老板们最重视的还是专业能力。如今却有了这么大的变化。

其实,沟通的途径可以分为两种:

- 一对一的沟通
- 一对团体的沟通

这本书针对的是团体沟通。

团体沟通不只是演讲而已。其他如在会议中发表自己的意见；作简报，像环保、捷运（台北市的一项类似地铁的交通工程——编注），还有高科技的公司用投影片介绍他们的工作与系统，都是团体沟通。其他还有介绍主讲人、致答词等等。

过去，当我们想到某某成功的人士，我们常想到的是他的名望、学识、财富。

现今不同了。成功的人还必须善于沟通，特别是向众人说话。怎么样才能让听众听得津津有味？怎么样才能留下深刻的印象？怎么样才能得到他们的赞同？

这就是这本书的重点。卡内基曾说，要是以前能有这本书就好了。因为那样他就不需要花数十年的时间来累积这些经验了。

有一位工厂设在丰原的鞋业老板接受了卡内基训练后，非常兴奋地告诉我，今年的年末好开心！往年每逢过年他都烦恼不已，因为他在员工面前讲话会发抖，而且词不达意。今年不一样了。他在聚餐前真诚地感谢大家的付出与辛劳，并将未来的远景大致描述出来，让大家分享。他真的好开心。

这就是成功的人的形象——充满自信与吸引力。

90 年代的特征是快速、复杂、紧张，也带着某种程度的冲突、慌乱。

但这也是一个充满机会的时代。自由化、国际化、解严与解禁后的社会是那么新奇与刺激。

有一个方法可以帮助我们选择积极的大道，同时还能提升个人的生活品质，那就是——

卓越的团体沟通能力。

前 言

桃丝·卡内基

戴尔·卡内基于 1912 年在纽约市一二五街的“基督教青年会”开始教导演讲课程。那时候，演讲被认为是一种艺术，而不是一种技术。而教授演讲的课程，其目的也是制造雄辩家和站在讲台上的银舌巨人。大部分的生意人或专业人员，他们只想在工作场合中，自信又自在地表达自己的意思，而不想浪费时间或金钱去学习呆板的演讲术、发声法、修辞学和千篇一律的手势等等。戴尔·卡内基的“有力演说课程”，因为提供了这些人所需要的东西，因而大为成功。戴尔不把演讲当做一种艺术，需要特别的资质或才能。他把演讲看成一种技术，是每个智力正常的人都能学习并随着己意发展。

今天，戴尔·卡内基为这个课程所写的教科书《如何在商场上公开演讲并影响他人》(Public Speaking and Influencing Men in Business)再版了有五十余次之多，

也翻译成十一种语言,为了配合戴尔·卡内基因为经验而增长的知识,他亲自数度修订全书。而本书也比其它的大学用书更受欢迎。

这本书的内容都是根据戴尔·卡内基本人的记录和概念写成的。书名也在他去世前选定。我尽量记住他的基本哲学,就是:有力演说不仅只是对听众“说几句话”而已,它也透露了一个人的个性。

我们生活中的每一个活动都少不了沟通,而且必须透过言谈来显示出自己与众不同的独特性。与其它动物不同的是,人类独具语言沟通能力,而这便是透过言谈的品质来表达我们的个性与本质。假如我们因为紧张、胆怯或思想模糊不清而不能清楚地表达自己的意思,则我们的个性也将被遮挡、掩盖,因而遭致误解。

无论是生意、社交场合,或是基于个人的满足,我们都极需要沟通能力,以清楚地让别人了解我们是怎么样的人、我们需要什么、我们相信什么。如今,全世界正处于一种前所未有的紧张气氛,还有恐惧和不安全感。我们需要在人们之间建立更多的沟通管道。

无论是只想在实际说服别人时,能显得更自信、更自在;或是希望能完整表达自己,并寻求更进一步的个人满足;我希望这本《成功有效的团体沟通》能对二者皆有帮助。

目 录

- 序 黑幼龙 (1)
前言 桃丝·卡内基 (1)

第一部 有力演说的基本要素

- 第一章 学习基本技巧 (2)
第二章 增进信心 (18)
第三章 有力演说的简捷方法
..... (33)

第二部 演讲、演讲人、听众

- 第四章 非你莫属 (50)
第五章 使谈话富有活力 (66)

第六章 与听众分享谈话内容
..... (76)

第三部 有备演讲和即兴演讲的目的

第七章 使简短的演讲获得行动
的回响 (95)

第八章 通告式的演讲 (113)

第九章 说服性的谈话 (128)

第十章 即兴演讲 (141)

第四部 沟通的艺术

第十一章 演讲的表达 (152)

第五部 有力演说的挑战

第十二章 介绍、表扬与致答词
..... (167)

第十三章	如何组织长篇大论	
	(181)
第十四章	如何应用所学	(203)

第一部

有力演说的基本要素

每一种艺术，原则都很简单，讲究的是各种技巧。

本书第一部分的各章节，讨论的是有力演说的基本原则，还有灵活运用这些原则的各种方法。

身为成年人，我们对训练有利言谈的简易速成方法至感兴趣，要达到这个目的唯有一个办法：就是要有正确的态度，并且具备可以建立原则的稳固基础。

第一章 学习基本技巧

我在1912年开始设班教授演讲方法。直到现在,从这些训练班毕业的学员人数,估计已超过三百万人。

在《戴尔·卡内基训练课程》的第一讲,每次的示范集会里,学员都有机会讲述自己参加训练班的理由,并表示希望能从训练中学到什么。当然,每一个人的说法纵有不同,但绝大多数人的主要愿望不外是:“当我被叫起来发表谈话的时候,我变得极为敏感、恐慌,以致头脑变得浑浊不清,不能集中意识,记不起自己想要讲些什么。我希望能从训练中学得自信与自在,并能站着思考,使我的思想能显得有秩序,能在众人之前或谈生意的时候,清楚地表达自己的意见,有效地说服别人。”

这话听起来是不是很熟悉?你是不是也经历过这种无力感?是不是很愿意为获得这些能力而付出一些代价?当然。因为你既然会打开此书阅读,就证明你很想获得这份能力。

我知道你想说些什么。你想告诉我:“卡内基先生,你

真的认为我可以极富自信地站起来，面对群众，极其顺畅、有条理地向他们发表演说吗？”

我的一生，可说大部分是用来帮助人们祛除恐惧，增进勇气和信心。我可以把训练班所发生的许多神妙事迹写成好几本书。因此之故，问题并不在我“认为”如何，而是，假如你能按照书中的建议和指示去做，我知道你是可以获得这份能力。

至于，你为什么不能以直立的姿态面对群众思考——就像你坐着的时候一样，这一定有个理由；而你为什么一站起来面对群众讲话，就会吓得发抖，这也一定有个原因。当然，你知道这些情况都可以改正。训练和不断的练习，会消除你对群众的恐惧，并带给你自信。

本书会帮助你达到这个目标。这不是一本普通的教科书，只着重如何改进说话技巧，或教你如何发声、调整音调等生理方面的功能。这是我终生在训练成人有效演讲时所得的成果。你以本来面目开始，然后照着书中的建议，在每一个说话场合中运用出来。如此持续不断，很自然便能达到你所希望的目标。

为了能充分利用本书，并且很快进入状况，以下四个原则极有帮助：

一、用别人的经验来鼓舞自己

没有一种动物是天生的演说家。古时候，演讲是最精致的艺术，需要费心研究修辞学和讲究如何表达得优美雄浑。在那种情况下，天生的演说家就更可遇不可求了。现在，我们把演讲看成一种大型的对话，古时那种夸张的表达方式就被丢置一旁了。我们现在在晚餐会、教堂仪式或广播电视等节目当中，所希望听到的，是坦白平实的谈话，话题又能具有讨论性，而不是只让演讲者向我们说教而已。

许多学校的教科书常让我们以为，演讲是只有少数人能够精通的一门艺术。必须经过好几年的训练，使声音语调臻于完美，并且需苦心研究艰深费解的修辞学。事实不然。我整个的教学生涯，便是要让大家知道，只要遵照几个简单重要的原则，演讲一点也不困难。回想我在1912年于纽约一二五街的“基督教青年会”开班授课的时候，讲授的方式大约与我在密苏里华伦兹堡大学所学到的差不多。但不多久，我便发现此法不通——我把那些商业界的成年人，当做一般大学的年轻人看待了。那些韦伯斯特、布鲁克、皮特、欧可涅尔等人的理论，根本无法派上用场。来参加训练班的学员，要的是敢站起来的勇气，以便在下次业务会议上，能清晰、有条理地提出报告。所以，没多久，我便把那些教科书全扔了，仅靠几个简单的

观念，直接在讲台上和学员们讨论，直到他们能有力地提出报告为止。此法果然奏效，因为他们不断回来，要求更多的训练。

但愿你能有机会到我的家中或办公室来，看看来自世界各地的感谢信和证言。这其中有着各行各业的菁英人物，名字常出现在《纽约时报》或《华尔街报》上。从政府官员到国会议员，从大学校长到娱乐界的著名人物，还有更多来自家庭主妇、传道人、教师和名不见经传的年轻男女——所有这些人需要一份自信，还有在公众面前适度表达自己的能力。由于他们终于达到了这项目标，因此特别写信来向我道谢。

在这许许多多人中，有个例子给我极深的印象。好几年前，费城的根特先生邀请我吃午餐。他是名成功的生意人，刚参加我们的训练班不久。进餐的时候，他靠在桌上向我说道：“在许多集会场合，我都尽量规避开口讲话的机会，但仍有许多时候不得不讲。如今，我当了一所大学的董事长，每次开会的时候，都得出来主持会议。你以为，像我这么大岁数，还能再学习如何演讲吗？”

我向他做了保证。因为基于经验，我的训练班里有许多类似的情况，我当然相信根特先生也一样能做到。

大约过了三年之后，我们又在同样的地点、同一张桌子吃午餐。由于想到以前那次谈话，我便问他我的预言有没有兑现。他笑了笑，由口袋里取出一本红皮的小笔记本，里面全是他发表演讲的时间表，日期也已排到好几个

月之后。他说：“能够站在讲台上演讲，和演讲时所感受到的快乐——因为这是我回馈这个社会所能提供的额外服务——可说是我这一生当中最感到欣悦、满足的事。”

不只如此。他的教会近期内将邀请英国首相来费城演讲，大家都一致认为，能够担当在演讲前介绍这位伟大政治家给美国群众的，绝对是非根特先生莫属。

这位曾经于三年前，在午餐时候靠在桌上向我表示担心不能胜任演讲任务的人，现在是何等不同。

还有另外一个例子。前不久，古德利齐公司的董事长大卫·古德利齐先生，来到我的办公室向我说道：“有生以来，每次发表演讲都会使我紧张得全身僵硬。身为这家公司的董事长，我得主持许多公司里的会议。我对董事会的每一个成员都很熟悉，所以平常坐着谈话的时候都不成问题。可是只要我一站起来正式讲话，情形便不一样了，常常一句话都讲不出来。好几年来一直如此。我不知道你的训练课程会对我有什么好处，因为我情况相当严重，时间也拖得太久了。”

“啊，既然你认为我帮不了什么忙，为什么又来找我呢？”我问道。

“只有一个理由。”他答道，“我公司里有一名会计师，生性羞怯。每次经过我办公室的时候，都小心翼翼地设法不引起我的注意，并且眼观地面，难得开口说几句话。但最近，他整个人都改变了。走过我办公室的时候，总是抬头挺胸，很有精神，还开口向我说：‘早安，古德利齐先