

20世纪最伟大的心灵导师
唤醒迷茫者的斗志 鼓舞进取者的信心

撷取卡耐基著作精萃 汇聚卡耐基思想精华

向卡耐基学习

人际沟通的艺术

LEARN FROM MR.DALE CARNEGIE

曾强 编著

由卡耐基开创并倡导的个人成功学，已经成为这个时代有志青年迈向成功的阶梯，通过他的传播和教导，无数人明白了积极生活的意义，并由此改变了他们的命运。卡耐基留给我们的不仅仅是几本书和一所学校，其真正价值是他把个人成功的技巧传授给了每一个向往成功的年轻人。

——约翰·肯尼迪

大众文艺出版社

20世纪最伟大的心灵导师
唤醒迷茫者的斗志 鼓舞进取者的信心

撷取卡耐基著作精萃 汇聚卡耐基思想精华

向卡耐基学习

人际沟通的艺术

LEARN FROM MR. DALE CARNEGIE

曾强 编著

大众文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

人际沟通的艺术/曾强编著. —北京: 大众文艺出版社,
2009. 10
(向卡耐基学习)
ISBN 978-7-80094-057-6

I. 人… II. 曾… III. 人间交往-通俗读物 IV.
C912. 1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第191949号

书 名 向卡耐基学习: 人际沟通的艺术
编 著 曾强
责任编辑 陶然
出版发行 大众文艺出版社 发行部电话 84040746
地 址 北京市东城区交道口菊儿胡同7号 邮编 100009
经 销 新华书店
印 刷 北京嘉业印刷厂
开 本 787×1092毫米 1/16
印 张 15
字 数 150千
版 次 2009年11月第1版 2009年11月第1次印刷
定 价 29.80元

前 言

戴尔·卡耐基 (Dale Carnegie)，生于 1888 年，卒于 1955 年，美国著名的心理学家和人际关系学家，被誉为 20 世纪最伟大的心灵导师和最伟大的成功学大师。

卡耐基一生致力于人性和人生问题的探索，他创造性地运用心理学、社会学等专业知识，针对人类共同的心理特点和生活模式，从心理健康和发展、追求事业成功、完善人际关系、改善口才和演说技巧等多个方面发展出一套独特的成人教育模式，并出版了《沟通的艺术》、《人性的弱点》、《人性的优点》、《美好的人生》、《快乐的人生》、《伟大的人物》、《友谊的秘密》和《人性的光辉》、《卡耐基人际关系学》等著名著作。这些作品出版后被译成多种文字，风靡全球。近一个世纪以来，数以亿计的人从卡耐基的教育中获益。人类社会进入 21 世纪以后，卡耐基的思想和方法不仅不显过时，反而更加受到重视和推崇。

为了使广大读者更好地了解卡耐基思想和教育方式的精华，并能更好地运用卡耐基的实战训练方法，我们以全新的视角和手法，选取了卡耐基著作中的核心内容加以编排整理，按照新世纪读者现实生活中的需要编辑了这套“向卡耐基学习”丛书。丛书八册的主题分别为人生智慧锦囊、掌握成功之道、与人完美相处、人际沟通的艺术、拥有健康心灵、演讲口才的技巧、享受快乐人

生和家庭幸福的秘诀。

本丛书在编辑过程中参考了国内外大量卡耐基研究著作和翻译作品，谨在此向原作者致谢。书中错漏之处希望广大读者赐教指正，以便再版时及时修订。

编者

2009年10月8日

目 录

1. 顾全他人的面子	1
2. 欣赏他人，尊重他人	6
3. 给他人一个美好的名声	14
4. 没有人喜欢受人指使	17
5. 鼓励使人更易改正错误	20
6. 称赞对方最微小的进步	23
7. 善于激发他人自重感	28
8. 聊天之道	32
9. 通过鼓励给别人以希望	36
10. 开玩笑也有学问	38
11. 劝架有技巧	41
12. 安慰有讲究	43
13. 请对方帮你忙	46
14. 避免同他人争辩	51
15. 温柔与友善永远比愤怒和武力更有力	57
16. 戏谑也要有本领	67
17. 牢记他人的名字	70
18. 学会适时插话	78
19. 说客气话、恭维话也有讲究	80
20. 掌握说话的时机	85
21. 勇于承认自己的错误	87
22. 谈论他人感兴趣的话题	95
23. 有技巧地表达自己的想法	100

24. 调节语速让您说话充满幽默感	104
25. 千万别死撑面子活受罪	106
26. 学会投其所好	109
27. 学会倾听	116
28. 别强装幽默	122
29. 学会“牺牲”自我	126
30. 善于引导别人自己得出结论	129
31. 慎用批评	135
32. 不要轻易指责别人	144
33. 有技巧地让上司赞同你的观点	149
34. 批评别人时先谈自己的错误	152
35. 如何掌握“批评”这门艺术	156
36. 批评要讲究策略与方法	159
37. 赞美也需要技巧	161
38. 微笑，最美的语言	169
39. 注意你的声音、姿态与用词	176
40. 不要吝啬你的赞美	182
41. 从他人立场出发	189
42. 掌握发问的技巧	192
43. 激发他人高尚的动机	199
44. 真诚地同情与理解对方	205
45. 运用表演术，获得别人的注意	212
46. 激起他人的好胜心	215
47. 创造良好的说服环境	219
48. 让对方从开始就说“是”	224
49. 认同对方的观点	229
50. 巧妙利用说服技巧	233

1. 顾全他人的面子

有一天中午，史瓦伯路过他的钢铁厂，正好遇见几个工人在吸烟。刚好在他们的头上就有一块写着“禁止吸烟”的广告牌。

史瓦伯指着这块广告牌说：“你们不识字吗？”

“嗨，没有，史瓦伯，绝对没有。”

他走到这些人面前，友好地递给每人一支雪茄，然后说道：“孩子们，如果你们到外边去吸这些雪茄，我将感激不尽。”

他们知道他们已经违犯了这项规定——对于史瓦伯，他们从内心深处赞赏他、尊重他，因为他没有说什么，顾全了他们的面子，还给他们一点小礼物，这使他们感觉非常好。你不能不喜爱史瓦伯这样的人，是不是？

范纳美格经常在他位于费城的大型百货商店中巡视。有一次，他看见一位顾客在柜台前干等着，没有一个售货员接待她。售货员们去哪里了呢？原来他们都聚集在远离柜台的一个角落中互相谈笑。范纳美格一声不响，轻轻地走到柜台后面，亲自接待这位

顾客，之后将物品交给售货员去包扎。然后，他就走开了。后来，那几位售货员主动给他写信，向他表示歉意。她们后来的工作态度呢？那就不用再讲了。

1887年3月8日，富于交际口才的演讲家杰弗逊逝世了，或像日本人说的那样，“去了另一个世界”。第二个周日，阿保德被邀到因杰弗逊去世而“冷清”的讲台上演讲，他急于将讲稿写好，并反复润色他的讲稿，最后，他读给他的妻子听。那真的是一篇非常糟糕的讲稿，她是完全可以这么说——“阿门，那篇讲稿糟透了，绝对不能用，你会让人感觉一塌糊涂的。”她也许可以这样说，但如果她说了，可以预测结果将会怎样，她当然也知道。所以，她只是说如果那篇讲稿在《北美评论》上发表可能成为一篇极好的文章。换言之，她称赞了这篇讲稿，同时又很巧妙地暗示，它不能作为一篇讲稿。阿保德看出了这一点，于是，他将他精心预备的底稿撕碎，连大纲都不用就去演讲。

许多年前，全国电气公司碰到一件很棘手的事：他们想撤销斯坦福的部长职务。斯坦福是电学上的一流天才，但是担任会计部部长，用非所长，公司又不敢得罪他——他是不可缺少的，而且他非常敏感，所以他们给他一个新头衔，他们让他担任全国电气公司顾问工程师的职务，这是他非常熟悉的工作。相反，他们赶紧改派别人担任会计部部长。对于这样的安排，斯坦福很高兴。全国电气公司的主管人员也很高兴，他们轻松地重新安排了他们最富才华的重要人物，他们顺顺利利地办好了这件最为棘手的事，

因为他们给斯坦福保留了面子。

使他保留面子，多么重要！我们中太少的人静心想过！

我们蹂躏别人的感情，为所欲为，当着别人的面批评一个孩子或一个职工，这是一种毫不顾虑地伤害别人自尊的一种行为。然而，你只需要几分钟的思考，一两句体恤的话，一点点对对方态度的真实了解，对于解除这种刺痛，都有莫大的帮助！

下次我们再需要辞退职工时，我们一定要记住这一点。

“辞退职工没有什么，被辞退掉更是没有什么大不了的事情。”（我现在引用会计师格莱格来信中的一些话。）

“我们的营业是季节性的，所以我们必须在三月份让许多人离开。”“我们行业中有一句老话说，‘没有人喜欢砍斧头’，因此我们必须养成一种好习惯，使之过去得愈快愈好，我们通常用下面的一些方法：‘请坐，荣先生，季节已过，我们好像没有什么工作给你做了。当然你明白，你是只因忙时被聘请的，等等。’

“如果我们不这样做，那将是对他们一种极大的伤害，他们会产生一种‘被辞’的感觉，一种‘被抛弃’的感觉。他们中的大多数人终身从事会计职业，他们对这样草率辞退他们的公司，无法保持尊重。

“近年来我们决定多用一点技巧，让几个多余的人走，所以我们在对每个人的冬季工作仔细考察以后，才分别请他们进来。我的说法是这样：‘某先生，你的成绩极好（如果真好）。那次我们派

你到纽华去，你完成了一件非常困难的工作，工作尽管困难，但你完成得很好，我们要你知道，公司很以你为荣。你有本领——你的前途远大，不论你在何处工作，本公司相信你，我们愿意做你的后盾，我们希望你不要忘记公司！’结果呢我们不觉得是‘被辞’。他们知道如果我们有工作给他们，我们就会留住他们。而且当我们再需要用他们的时候，他们还带着热忱回到我们这里来。”

已故的马罗有一种奇妙的能力，他能使彼此拼命的争斗者和解。他是怎么做到的呢？他谨慎地找出刚好是双方都对的事——他加以称赞，小心地表现出来——无论解决得如何，他永不加错任何人。

那是每个公正的人都知道的——使他们保持他们的面子。

世界上的真正大人物，都是那些伟大得不用再费时间去注重他们的个人胜利的人。

例如 1922 年，在几百年的激烈斗争以后，土耳其人决心将希腊人永远驱逐出土耳其领土。

凯末尔将军对他的士兵们作了一篇拿破仑式的演讲，他说：“你们的目的地，就是地中海。”

于是，近代史中的一场最激烈的战争开始了，最终土耳其人胜利了。

当两位希腊将军到凯末尔司令部去投降时，土耳其士兵对战败的仇人痛加谩骂。

但凯末尔的态度不受胜利的影响。

“二位请坐，”他拉着他们的手说，“你们一定非常疲倦了。”然后在详细讨论这次战役之后，他淡化他们的“失败感”。“战争，”他说，像士兵对士兵般地，“是一种竞技，在战争中，最好的人，有时也会失败。”

虽处在胜利的光环之下，凯末尔仍然记住“顾全他人面子”这项规则。

要人改正错误，主动改变自己，不引起反感，请记住：一定要给他人留足面子。

2. 欣赏他人，尊重他人

柯立芝总统执政期间的一个周末，我的一位朋友去白宫做客。当走入总统的私人办公室时，他听到柯立芝对他的女秘书说：“你今早穿的衣服很好看，你是一个非常漂亮的女孩子。”

这恐怕是一向寡言的柯立芝总统一生中赏赐给一位秘书的最动人称赞了。以致秘书感到受宠若惊了，她面红耳赤，不知所措。与此同时，我的朋友也感到有些奇怪。但柯立芝接下来的话让他们二位清楚了到底是怎么回事。柯立芝对秘书说：“不要难为情，我只是为了让你觉得好过一些。从现在起，我希望你多注意一下你的缺点。”

作为一个日理万机的国家领导人，对一个秘书提出工作意见时还能如此讲究方式方法，考虑对方的感受，足以显示其心理策略的高明。

的确，通常情况下，在我们听到别人对我们的某些长处赞扬之后，再去听一些比较令人不痛快的事，总是容易接受得多。就

好像理发师在刮脸前，先在客人脸上涂上肥皂沫一样。

麦金尼在 1896 年竞选总统时，共和党的一位重要人士大声地念了自己写的一篇被认为比任何人都高明的竞选演说给他听。不可否认，演说的一些观点的确非常不错，但有些观点却可能引起政敌的攻击，甚至还会惹起一阵批评狂潮。无疑，麦金尼是极其不愿抹杀这人无与伦比的热诚的，可是面对可能出现的严重后果，他又不得不说“不”。他是怎样巧妙地处理此事的呢？

“我的朋友，这是一篇多么精彩、伟大的演讲词啊。”麦金尼说，“再也没有人能写得比你更好。它适用于许多场合，不过对这次特殊的场合，是否也十分合适呢？从你的立场来看，那是非常合理而切题的，但我必须从整体立场来考虑它的影响。现在，请你回家去，根据我所指示的要点重写一篇演讲词，并送给我一份。”

他那样照办了。麦金尼又帮他做了修改，并帮他重新写了第二章演讲词。后来凭借这个演讲词他成为竞选中一位有影响的演讲员。

下面是林肯写于 1862 年 4 月 26 日——内战最黑暗的时期的一封信，被称为是他第二封最著名的信（他的第一封最著名的信是写给毕克斯贝夫人的，对她在战争中失去了 5 个儿子表示哀悼）。林肯大约花 5 分钟写了这封信，在 1926 年公开拍卖时竟卖了 1.2 万美元——那比林肯多年的储蓄还多。

这封信产生于一个黑暗、忧愁、紊乱的时期。18 个月来，林

肯的将领所带的联军屡遭惨败。数千名兵士从军中逃脱，甚至参议院的共和党议员都有人叛乱，他们强迫林肯退出白宫。“我们现今处在灭亡的边缘上，”林肯说，“我看好像上帝都在反对我们了。我差不多看不到一丝希望的曙光。”

我把这封信原原本本地搬在这儿，让我们看看林肯如何因改变一位胡闹的将军而扭转国家命运的。

以下就是信的全部内容：

“当然，我已任命你为波托马克的陆军首长。我之所以这么做，对于我来说，有很充足的理由。不过，我认为最好还是让你知道，在有些事情上，我对你相当不满意。

“我相信你是一名勇敢而兵法娴熟的军人，因此，我十分欣赏你。我同时相信你不会把政治和你的职业混为一谈，你这样做是对的。你非常自信，如果这不是一种不可或缺的个性，也一定是极有价值的美德。

“有野心，在适当的范围之内，好处多于害处。但我认为，在伯恩塞将军指挥军队期间，你曾经表现出你的野心，而且尽可能地反对他。你那么做，对国家和一位功劳最大的友军荣誉军官来说，是极大的错误。

“我曾听说，并因为言之确凿而不得不相信，你最近曾说军队与政府都需要一位独裁者。当然，我并不是因为这个原因，而是我并不顾及这个原因，才授予你军队统率权的。

“只有赢得胜利的将领，才有可能成为独裁者。我现在对你所要求的，是军事上的胜利，所以不惜冒独裁的危险。

“政府将尽一切能力帮助你，正如以往及今后对于所有将领的支持一样。我十分担心你以前带到军队中的那些思想——批评及不信任将领，现在将回报到你的身上。我会尽力帮助你肃清这种思想。

“当这种思想在军队中蔓延时，无论是对你还是对拿破仑——如果他还活着，都绝不会有什么好处。现在，你千万要小心，绝不可轻率从事。注意，绝不可轻率从事，但要以充沛的精力和永不疲倦的努力前进，并带给我们胜利。”

捧读着这封表面言辞委婉，实则谴责严厉的信，这位将军怎能不衷心感动并甘愿效忠呢？这就是林肯的与众不同之处。

当然，你不是柯立芝、麦金利或林肯那样的伟人，但你要知道这种处世哲学对你的日常生活和工作是非常有用的。不信让我们再来看看费城的华克公司的高伍先生的例子吧。

高伍先生和你我一样平常，是我的学生，一次他在班里的演说中叙述了这样一件事。

华克公司在费城承包了一个要在规定日期前完成的一幢办公大厦的建筑工程，一切都进行得很顺利，可就在这建筑差不多要完工时，负责建筑物外部装饰材料的供应商突然声称他不能按期完成。这样，整个建筑工程都要受到影响——巨额的罚金！惨重

的损失！都因一个人！

长途电话，辩论！激烈的谈话！统统没用。最终高伍先生被派赴纽约和供应商交涉以解决问题。

“你知道你的姓名在布鲁克林区是独一无二的吗？”高伍先生走进这位经理的办公室时，这样问道。这位经理很惊异：“不，我可不知道。”

“哦，”高伍先生说，“当我今天早上走下火车后，查看电话簿找你的住址时，在布鲁克林区的电话簿中只有你一个人叫你这姓名的。”

“我可一直都不知道，”这位经理说。他开始很有兴趣地查看电话簿。“啊，那不是普通的姓名，”他自豪地说，“我的家庭大约在两百年前从荷兰迁到纽约来的。”他接着谈论他的家庭及祖先，长达几分钟。

当他说完了，高伍先生开始恭维他有那么大的一个厂，并且比他曾参观过的几家同样的公司更好。“这是我所见过的最清洁的一个铜器厂。”高伍先生说。

“我花了一生的心血，经营这事业。”这位经理说，“对此我很感到自豪。你愿意参观一下吗？”

高伍先生在参观过程中，高度称赞他的组织制度健全，并告诉他为什么他的工厂看起来比其他竞争者高级以及好在什么地方。高伍先生还对一些不寻常的机器表示赞赏。这位经理高兴地说，