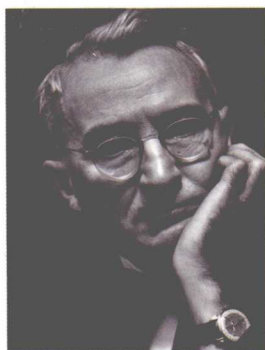


[美] 戴尔·卡耐基◎著 马剑涛 肖文键◎编译
令亿万读者受益终身的经典之作

DALE CARNEGIE ELOQUENCE AND INTERPERSONAL RELATIONSHIP COLLECTION



展现口才赢得朋友的完美智慧

最新增订
珍藏版

卡耐基

口才的艺术 与人际关系

全集

全世界最权威、最卓越、最实用的口才和人际关系学读本，
帮你突破语言障碍，提高人际交往能力，实现人生理想。

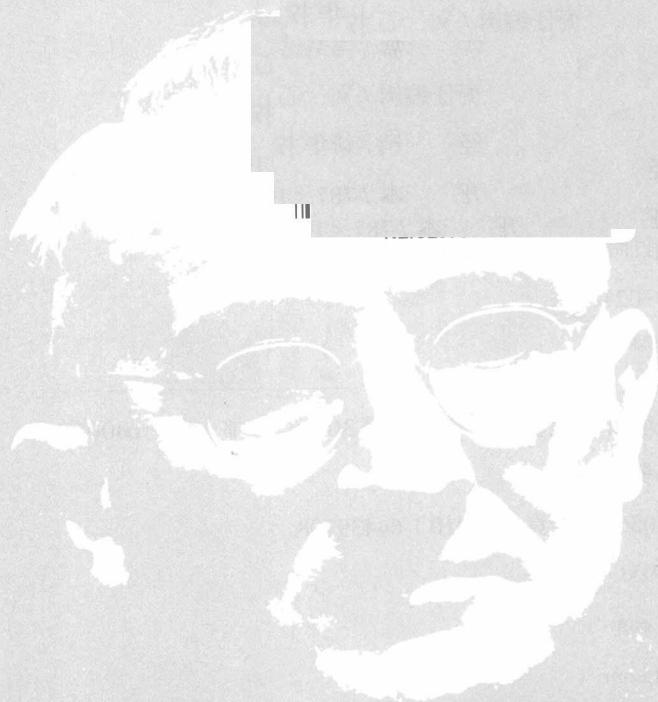
中国华侨出版社

DALE CARNEGIE
ELOQUENCE AND INTERPERSONAL RELATIONSHIP
COLLECTION

卡耐基 口才的艺术 与人际关系

全集

[美] 戴尔·卡耐基◎著 马剑涛 肖文键◎编译



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基口才的艺术与人际关系 / 卡耐基 (Carnegie, D.) 著; 马剑涛, 肖文键译. —北京: 中国华侨出版社, 2010. 1

ISBN 978-7-5113-0218-2

I. ①卡… II. ①卡… ②马… ③肖… III. ①口才学—通俗读物 ②人际关系学—通俗读物 IV. ①H019-49 ②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第010524号

• 卡耐基口才的艺术与人际关系

著 者 / 卡耐基 (Carnegie, D.)

译 者 / 马剑涛 肖文键

责任编辑 / 文 心

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 16开 印张 / 20 字数 / 300千

印 刷 / 北京华戈印务有限公司

版 次 / 2010年5月第1版 2010年5月第1次印刷

书 号 / 978-7-5113-0218-2

定 价 / 32.00元

中国华侨出版社 北京市安定路20号院3号楼305室 邮 编: 100029

法律顾问: 陈鹰律师事务所

编辑部: (010) 64443056 传真: (010) 64439708

发行部: (010) 64443051

网 址: www.oveaschin.com

E-mail: oveaschin@sina.com



前言



戴尔·卡耐基（Dale Carnegie，1888—1955）美国现代“成人教育之父”、著名心理学家和人际关系学家，同时他还是美国著名的企业家、演讲口才艺术家，被誉为“20世纪最伟大的心灵导师”。卡耐基先生的人生道路历经坎坷，这也有力地证明了一个道理——富有创新思想和满腔激情的人将会取得惊人的成就。

在大学期间，戴尔·卡耐基发现名望最高的人都是那些足球或棒球运动员，此外还有辩论和演讲比赛中获奖的人。他知道自己没有体育天赋，于是决心在演讲方面出人头地。为此他做了好几个月的准备，在马背上练习，挤牛奶时也不放弃。然而，尽管卡耐基做了充分的准备，起初还是接连遭受失败。但是，他坚持了下来，并在后来出现了转变——他开始在演讲中获胜。就这样，在此后的演讲比赛中，他几乎每次都能赢得对手，连以前那些曾指导过他的同学也都败给了他。

大学毕业后，卡耐基开始给一些成人大学上函授课。他投入了大量的激情和活力在这项工作中，然而事业却没有丝毫进展。他有些失望，有一次他在大白天竟然躺在宾馆的床上痛苦流涕，这时的卡耐基对于生活的前景充满了彷徨和迷惘。其后，他历经周折，从事过推销员、演员、作家等各种工作来维持生活。后来，他回顾过去，发掘自身的优点和优势，并竭尽全力说服了纽约青年基督教协会，让他为当地的商业界人士开设一门演讲课。结果，他成功了。卡耐基的课程越开规模越大，他的声名远扬，并当起了巡回演讲训练导师。他经常来往穿梭于纽约、费城、巴尔的摩之间，后来又到了伦敦和巴黎。

卡耐基所教授的东西正是无数美国人渴求的东西。有许多前来听讲的人已经30多年没有进过教室。大部分人的学费还都是分期付款的，他们来上卡耐基培训班的目的就是要获得结果，而且要很快地获得。为了满足人们的这种需求，卡耐基先生发展了一种特殊的训练方法——一种集演讲术、推销术、人际关系以及实用的心理学的惊人混合。它不受死板的规则所拘束，而且非常实用和有趣。每次课程结束后，班中的人还会自己组织一个俱乐部，每2周集会一次，这样持续了多年。还常有人驾车疾行50英里或100英里来上课。有一个学生更习以为常地每星期从芝加哥来纽约听卡耐基先生的培训课。

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆士教授认为，普通人只开发了蕴藏于自己体内1/10的能力。卡耐基恰恰掌握了激发人体潜能的本领，在成人教育中创造了一种最重要的教育模式。卡耐基说，任何人一旦生气之后，就会言辞巧捷，变得很会说话。即使一个最笨嘴笨舌的人在被别人打倒后，他也会立即站起来与你理论，而且一点都不亚于一个一流的演讲家。因此，只要拥有自信，内心有表达冲动的话，那么你也一定会说得十分动人。这就是卡耐基创办的培训班所要教会人们的课程。

也正因此卡耐基获得了成功，并享誉全世界，卡耐基成了一个划时代的人物，“除了自由女神像，或许只有戴尔·卡耐基才能代表美国”。

除了演讲和上课，卡耐基更勤于著书，卡耐基的著作一经问世便掀起购买狂潮。阅读本书的目的，就是帮助你开发本身拥有却不被利用的潜能，而这种方法就包含在本书中。只要阅读过本书中的几个章节后，你就会觉得开口说话、处理好身边的人际关系已经不再是令你头疼的问题，你也可以轻松应对和化解生活中的各种窘困的状况。

“不要犹豫，请立刻阅读！这是改变你一生的机会！”这是一本教人行动的书，而并非传授知识。阅读此书，你将会从中获益匪浅。那么，我们快点开始吧，现在开始言归正传。

目录 DALE CARNEGIE ELOQUENCE
AND INTERPERSONAL RELATIONSHIP COLLECTION

CONTENTS

前言

【上篇】卡耐基口才的艺术

第一章 具备卓越口才的八要素

- 突破自我，克服当众说话的恐惧心理 / 004
- 培养自信，有针对性地进行自我训练 / 008
- 心理暗示，始终让自己保持积极的心态 / 014
- 不断学习，向说话高手借鉴经验 / 017
- 不断练习，不放过每一个锻炼的机会 / 020
- 永不放弃，让提升口才成为前进的动力 / 023
- 永不抱怨，始终树立成功的信仰 / 027
- 愈挫愈勇，心中坚定必胜的信念 / 030

第二章 成为说话高手的六项修炼

- 尊重别人，不当面指正他人的错误 / 034
- 坦承错误，以退为进掌握主动权 / 040
- 避免争论，反驳别人最令人反感 / 046
- 寻找话题，鼓励对方多说自己的事 / 051
- 心理引导，始终让对方做出肯定回答 / 056
- 重视对方，牢记对方名字并喊出来 / 060

第三章 说服对方的说话技巧

- 间接地指出别人的错误 / 066
- 让对方觉得是自己的主意 / 070
- 帮助对方以客观的态度认识事物 / 075
- 批评对方前先自我批评 / 080
- 用提建议的方式让别人接受 / 084
- 切勿使用指使的语气说话 / 087
- 让别人对你产生信任感 / 091
- 掌握说话的主动权 / 094

第四章 完善你的说话风格和个性

- 施展你独特声音的魅力 / 100
- 语调可以让语言生动有趣 / 105
- 张弛有度，说话不拖泥带水 / 108
- 非语言信息比语言更富有内涵 / 111
- 让别人更容易接受你的观点 / 115
- 使语言变得更有说服力 / 119

第五章 当众说话的口才艺术

- 当众说话，你欠缺的是什么 / 124
- 当众说话其实很简单 / 130
- 人人都能快速掌握的说话技巧 / 135
- 让听众参与到你的说话中来 / 141
- 用你的激情点燃现场的气氛 / 146
- 成功在于让听众有深刻的体验 / 150
- 如此，完美地表达自己的思想 / 157

- 当众说话场合的形象打造 / 161
- 一场演讲的精彩往往始于首 / 168
- 狗尾续貂将会让人感觉遗憾 / 172
- 演讲后如此解答听众的问题 / 175

【下篇】卡耐基人际关系

第六章 与人相处的基本原则

- 管住自己的舌头 / 182
- 站在对方的立场上说话 / 186
- 发自真心地喜欢对方 / 192
- 用友善的方式说话 / 196
- 学做对方忠实的听众 / 200
- 谈论对方感兴趣的话题 / 206
- 赞美对方，让他觉得自己很重要 / 212
- 学会以微笑来感染对方 / 219
- 掌控好交谈的时间 / 226

第七章 游刃职场的相处艺术

- 面试中的交谈技巧 / 230
- 注意职场中的说话方式 / 235
- 与上司交流的学问 / 239
- 与同事交流的技巧 / 243
- 与下属沟通的艺术 / 246
- 如何成为一个激励高手 / 249
- 切勿谈论职场禁忌的话题 / 254

第八章 家庭和谐的相处艺术

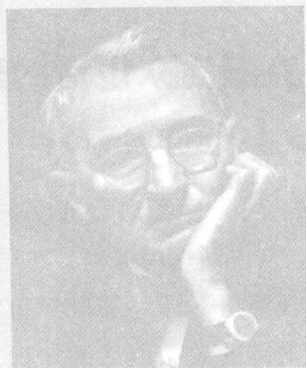
- 男人应当懂的家庭相处之道 / 260
- 女人应当懂得家庭相处之道 / 270
- 不要对家人做无谓的批评 / 276
- 真诚地赞美你的爱人 / 280
- 强势的态度永远不会让人服从 / 283
- 不要动辄以离婚相威胁 / 287
- 切勿喋喋不休地数落爱人 / 290
- 夫妻间应该把谈心作为一个课题 / 297
- 性沟通是婚姻和谐的基础 / 301
- 共同创造快乐的气氛 / 305

上
篇

卡耐基 口才的艺术

DALE CARNEGIE ELOQUENCE AND INTERPERSONAL
RELATIONSHIP COLLECTION

DALE CARNEGIE
ELOQUENCE AND INTERPERSONAL RELATIONSHIP
COLLECTION



DALE CARNEGIE ELOQUENCE AND INTERPERSONAL RELATIONSHIP COLLECTION

第一章

具备卓越口才的八要素

突破自我，克服当众说话的恐惧心理

1912年，“泰坦尼克号”巨型海轮沉没在北大西洋冰海里。正是在那一年，我开始教授当众说话这门课程，我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说话的知识，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，学员们不仅需要说话方面受到训练，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，学会为人处世的艺术，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。

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的一部分。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的一部分。这是什么原因造成的呢？其实这就是人的恐惧心理。人的恐惧心理是很可怕的，所以，我常对自己的学员说：“你要假设听众都欠你的钱，正苦苦哀求你多宽限几天；而你就是神气的债主，根本不用畏惧他们。”

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，对大学生我也进行过调查，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。虽然这对姐妹一直在同一个小学、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，也都是姐姐先回答，而妹妹只是表示赞同，不爱说话，或仅仅是稍作补充。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，从小就交待姐姐照管妹妹，对妹妹负责，做好妹妹的榜样，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。

这说明人的性格是受长期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。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，那么他就能改变自己的性格。

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，人们才能够最大限度地发挥自己的潜在能力，在各种场合下发表恰当的讲话，博得赞誉，赢得别人的喜欢，获得成功。

任何说话技巧在实施之前，必须树立充分的自信心。因为自信心给人一种安全感，使你敢于与他人相处，并在任何非自由场合自由发表自

己的看法。一旦你的思想表达中充满了激情，那么即使在很小的场合，你也会努力地搜索以前的经验，以此作为谈资。这样你的视野将会变得更加开阔，并对自己的生命产生新的认识。

在我的培训班开课之前，我曾做过一个调查，让人们说出上课的原因以及希望从这种口才培训课程中获得什么。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，不知道自己要说的是什么。所以，我想获得自信，能泰然自若地当众站起来，能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的思想，能在公众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，当你站立在听众的面前时，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。更重要的是：你一定要按照我所说的方法进行锻炼。

你首先应当认识到，当众说话时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，还会比普通状况下说的更为精辟有力！

那么，我要告诉你们的一个秘密就是：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总是会或多或少地有些怯意。这些怯意都可以从他们开头的几句话里表现出来，只不过他们能很快地克服这种怯意，并进入镇定的状态。而我在开始说话的时候我也差不多也是这样。

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

重降低你说话的效力。

在最后，我有必要重复以下几点，这将对你克服恐惧，开口说话大有帮助：

第一，你害怕当众说话、拒绝与人交流并不是特例。

第二，某种程度的交流恐惧感反而会刺激和激励你，我们天生就有能力应付环境中不寻常的挑战。

第三，许多职业演说家从来都没有完全驱除登台的恐惧感。

卡耐基名言

- 不论任何社交场合，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。
- “知识是医治恐惧的良药。”这句话很有道理，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，降低恐惧感。
- 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，提高心理适应能力和平衡性，增强信心和勇气，以无畏的精神克服恐惧心理。
- 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。

培养自信，有针对性地进行自我训练

在我的班上，有很多学员在学完之后坐在一起谈自己的心得。有相当多的人都认为他们所学到的最重要的就是自信。也就是说，对自己成功多了一份信心。在某种程度上，没有什么比自信更加能够将一个人引向成功。

《贝德克旅行指南》上说，业余登山员应该有一个向导带路，因为攀登阿尔卑斯山很困难。但是几年前，我和我的朋友来到了阿尔卑斯山的维尔德·凯塞山面前，想要征服这座传说中很危险的山。首先我们要声明的是我们俩都不是专业登山员，但是我们并没有请教向导，而且，我们取得了成功。

在我们登山之前，曾有一位朋友问我们是不是能够成功，我口气坚决地告诉他：“一定能！”

“你怎么这样肯定呢？”那位朋友继续问道。

我说：“也有人像我们一样没有向导而取得了成功。而且，我做任何事情都不会事先想到失败。”

要自信，这是你做任何一件事情都必须要有正确心态。无论你是攀登珠穆朗玛峰，还是和别人说话，自信都是你成功的基本前提。所以，在你开始说话前，首先要树立你的自信心！

下面是针对你的自信开展的训练方法。

1. 做好充分准备，树立成功的信心

美国最著名的心理学家威廉·詹姆斯说过：“行动好像是紧随感觉之后产生的，但事实上它是与感觉并行的。行动受意念的直接控制，通过意念来控制行动，我们也可以间接地控制感觉，但感觉却不受意念的