

世界最具影响力的卡耐基培训教材  
帮你突破语言障碍，提高交往能力，实现人生理想

# THE ART OF COMMUNICATION AND WISDOM OF LIFE

③ 提升魅力，瞬间感染周围的人

【美】戴尔·卡耐基◎著  
王红星◎编译



# 卡耐基 沟通的艺术 与处世智慧

中国华侨出版社

# THE ART OF COMMUNICATION AND WISDOM OF LIFE

【美】戴尔·卡耐基◎著

王红星◎编译



# 卡耐基 沟通的艺术 与处世智慧

中国华侨出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

卡耐基沟通的艺术与处世智慧 / (美) 戴尔·卡耐基 (Carnegie, D.) 著;  
王红星编译. — 北京: 中国华侨出版社, 2012. 6

ISBN 978-7-5113-2337-8

I. ①卡… II. ①卡…②王… III. ①心理交往—通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第078994号

## • 卡耐基沟通的艺术与处世智慧

---

著 者 / (美) 戴尔·卡耐基 (Carnegie, D.)

译 者 / 王红星

责任编辑 / 文 箏

责任校对 / 孙 丽

经 销 / 新华书店

开 本 / 787×1092毫米 16开 印张 / 17 字数 / 200千

印 刷 / 北京中振源印务有限公司

版 次 / 2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-2337-8

定 价 / 32.00元

---

中国华侨出版社 北京市朝阳区静安里26号通成大厦3层 邮 编: 100028

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](http://www.oveaschin.com)

E-mail: [oveaschin@sina.com](mailto:oveaschin@sina.com)

## 序言 Preface

20世纪的前35年，美国出版界出版了超过20万册的书籍，其中大部分相当枯燥，而且销售形势也很不好。一家闻名全球的大出版社经理向我承认，他的出版社虽然已有75年的历史和出版经验，但所出版的书籍，8本之中，仍有7本是赔钱的。

既然如此，我还有勇气写出一本书来吗？就算我写了，你又为什么要费心读它呢？

这是一个好问题！那么，我就想办法来回答它吧。

我想，先从我的经历说起。在我上大学期间，我发现那些名望最高的人都是那些足球或棒球运动员，此外一些人则是辩论和演讲比赛中获奖的人。我很悲观，知道自己没有体育天赋，于是，我开始寻找新的突破点来达成自己的目标。我决心在演讲方面出人头地，为此我做了好几个月的准备，在马背上练习，连挤牛奶时也不放弃。尽管我认为自己为此做了充分的准备，但起初的那段时间，我还是接连遭受失败。但是，我坚持了下来，并在后来出现了转变——我开始在演讲中获得了些许胜利。这是好的开始，在往后的演讲比赛中，我几乎每次都能赢得对手，包括那些曾经指导过我的同学。

大学毕业后，我开始给一些成人大学上函授课。虽然投入了大量的激情和活力在工作中，事业却没有丝毫进展。虽然有些失望，但是我没有放弃。曾经的锻炼让我懂得如何坚守自己的信念。就这样，我历经周折，并从事过推销员、演员、作家等各种工作来维持生活。后来，回顾过去，我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，让我为当地的商业界人士开设一门演讲课。

在教学的初期，我只开设有关演讲的课程——那些都是专为成人设立

的，我采用实践的经验，使他们能够有敏捷的思考力，并能表达自己的意念，使他们无论在生意面谈或是群众面前的演讲，都可以表达得更清楚、更有力，也更详细、周全。但后来，我发现这些人不仅在讲话技巧上急需训练，而且在每天的生意或者社交场合中，如何与人相处更是迫切需要琢磨的艺术。而我自己，也同样需要这方面的训练。就这样，我开发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，还常有人驾车疾驰50里或100里来上课。

我的课程获得了成功，而且规模越开越大，我也渐渐有了名气，并当起了巡回演讲训练导师，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。回顾往事，我缺乏理解和技巧的情形，实在令人吃惊。我多么希望自己在早年能够拥有这么一本书，那将是多么无价的荣幸！

哈佛大学著名心理学家与哲学家威廉·詹姆斯教授认为，普通人只开发了蕴藏于自己体内1/10的能力，而我的课程正是发掘每个人身上蕴藏的才能。要知道，每个人都是语言天才。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，而且一点都不亚于第一流的演讲家。因此，只要拥有自信，内心有表达的冲动的話，那么你也一定会说得十分动人。

告诉更多的人如何开发原本拥有，却从不曾利用的潜能——这正是我写作本书的目的。只要阅读过这本书中的几章后，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状况。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。

好了，这篇序言有些长了，那么，我们现在开始吧，让我们立刻言归正传。

戴尔·卡耐基

# 目录 CONTENTS

卡耐基沟通的艺术④处世智慧

## 上篇 · 赢得友谊的沟通艺术

### 第一章

#### 拥有好口才的八个原则

第一个原则：克服当众说话的恐惧心理 // 003

第二个原则：有针对性地培养自信心 // 007

第三个原则：始终保持积极乐观的心态 // 013

第四个原则：善于借鉴别人的经验激励自己 // 016

第五个原则：不放过每一个锻炼口才的机会 // 019

第六个原则：想象目标达成后的成就感 // 022

第七个原则：相信自己能够成功，才会成功 // 026

第八个原则：意志力是成为说话高手的关键 // 030

## 第二章 成为沟通高手的六项修炼

第一项修炼：不当面指正别人的错误 // 035

第二项修炼：犯了错误要勇于承认 // 041

第三项修炼：不要与人争辩 // 047

第四项修炼：鼓励对方多说话 // 052

第五项修炼：引导对方多做肯定的回答 // 058

第六项修炼：可以随口喊出对方的名字 // 062

## 第三章 让别人赞同你的八个完美沟通技巧

技巧一：委婉地指出别人的错误 // 069

技巧二：让对方觉得是自己的想法 // 073

技巧三：帮助对方客观地分析问题 // 079

技巧四：批评对方前先自我批评 // 084

技巧五：建议对方，而不是命令对方 // 088

技巧六：切勿使用指使的语气说话 // 091

技巧七：让别人对你产生信任感 // 096

技巧八：掌握沟通的主动权 // 099

## 第四章 完善说话风格和个性的六个技巧

技巧一：施展你独特声音的魅力 // 105

技巧二：语调可以让语言生动有趣 // 110

- 技巧三：张弛有度，说话不拖泥带水 // 113
- 技巧四：非语言信息比语言更富有内涵 // 116
- 技巧五：让别人更容易接受你的观点 // 120
- 技巧六：使语言变得更有说服力 // 124

## 下篇 · 影响他人的处世智慧

### 第五章 与人相处的九个基本原则

- 第一个原则：管住自己的舌头 // 131
- 第二个原则：要钓鱼，就要像鱼一样思考 // 135
- 第三个原则：喜欢对方，对方才会喜欢你 // 141
- 第四个原则：用友善的方式说话 // 146
- 第五个原则：先学会做一位忠实的听众 // 151
- 第六个原则：谈论对方最感兴趣的话题 // 157
- 第七个原则：让他人享受到被尊重的感觉 // 163
- 第八个原则：微笑待人 // 170
- 第九个原则：掌控好交谈的时间 // 178

### 第六章 游刃职场的社交技巧

- 技巧一：面试中的交谈技巧 // 183
- 技巧二：职场命运与你的说话方式有关 // 188
- 技巧三：与上司交流的学问 // 192



- 技巧四：与同事交流的技巧 // 196
- 技巧五：与下属沟通的艺术 // 199
- 技巧六：成为一名激励高手 // 202
- 技巧七：切勿谈论职场禁忌话题 // 207

## 第七章

### 家庭和谐的相处技巧

- 技巧一：男人维护家庭和睦的艺术 // 213
- 技巧二：女人持家有道的艺术 // 224
- 技巧三：爱他，不要责备他 // 230
- 技巧四：爱她，用心赞美她 // 234
- 技巧五：强势的态度不会使人屈服 // 237
- 技巧六：不要轻言离婚 // 241
- 技巧七：切勿喋喋不休 // 244
- 技巧八：谈心，是夫妻间的每日必修课 // 251
- 技巧九：性沟通，让婚姻更和谐 // 255
- 技巧十：为幸福生活制造快乐 // 259

**THE ART OF  
COMMUNICATION AND  
WISDOM OF LIFE**

---

**上篇·赢得友谊的沟通艺术**

**第一章  
拥有好口才的八个原则**



## 第一个原则：克服当众说话的恐惧心理

**卡耐基的忠告：**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。

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。”

1912年，“泰坦尼克号”巨型海轮沉没在北大西洋冰海。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。

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，从小就交代姐姐照管妹妹，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，不知道自己要说的究竟是什么。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：你一定要按照我说的方法进行锻炼。

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几乎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也差不多是这样。

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速、说得更流畅，并且一般来说，还会比在普通状况下说得更为精辟有力！

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。

那么，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：

- (1) 你害怕当众说话、拒绝与人交流并不是特例。
- (2) 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。
- (3) 许多职业的演说家从来都没有完全驱除登台的恐惧感。

### 如何克服你的恐惧：

- (1) 不论任何社交场合，幽默都会帮助你打开与人沟通的大门。
- (2) 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。
- (3) 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，提高心理适应和平衡性，增强信心和勇气，以无畏的精神克服恐惧心理。
- (4) “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，使恐惧难以侵入。
- (5) 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。

## 第二个原则：有针对性地培养自信心

**卡耐基的忠告：**为了培养信心和勇气，当你面对观众的时候，不妨表现得好像真的具有那种信心和勇气一样。

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！

在我的班上，有很多学员在学习完了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东西就对自己的信心。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。首先我们要说的是我们俩都不是专业登山员，但是我们并没有请教向导。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！”

“为什么这么肯定呢？”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想到失败的。”

那么，应当如何具体操作来培养自信心呢？你可以按照下面的训练方法，有针对性地来提高你的自信心。

### 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：“行动好像是紧随于感觉之后产生的，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直接控制。因此，假如我们失去了原有的自然的快乐，那么，让你自己变得快乐的最佳方法，就是快快乐乐地坐下来，让自己表现得本来就很快乐一样。如果这种方法还不能让你觉得快乐，那就没有别的办法了。所以，让自己感觉自己很勇敢，而且表现得好像真的很勇敢，并竭力运用你所有的意念去达到这个目标，那么勇气就很可能取代恐惧。”

一个人达到成功说服的目的，跟说话之前所做的准备有很大关系。林肯说：“即使是再有实力的人，如果没有精心的准备，也无法说出有系统、高水平的话来。”所以，你需要在说话之前广泛地搜集素材，并对你的主题进行深入细致的思考。当你确认自己准备充分之后，不妨设想自己正在以完全的控制力对他人说话。这是你很容易就能做到的。只有相信自己能够成功，并且坚定不移地相信自己，你才会成功。

请记住威廉·詹姆斯的忠告，为了培养信心和勇气，当你面对观众的时候，不妨表现得好像真的具有那种信心和勇气一样。（当然，前提是你必须做好充分的准备，否则再怎么表现也不能奏效。）

树立自信的第一种方法就是，如果你对自己所要讲的内容已经了然于胸，就应该轻松地大步走上台，然后做一次深呼吸。深呼吸30秒，可以给你提神，给你信心和勇气。著名男高音歌唱家简·德·雷斯基常说：“你如果气充于胸，那么紧张感自然就会消失。”

还有一个方法，就是身体站直，看着听众的眼睛，然后信心十足地演