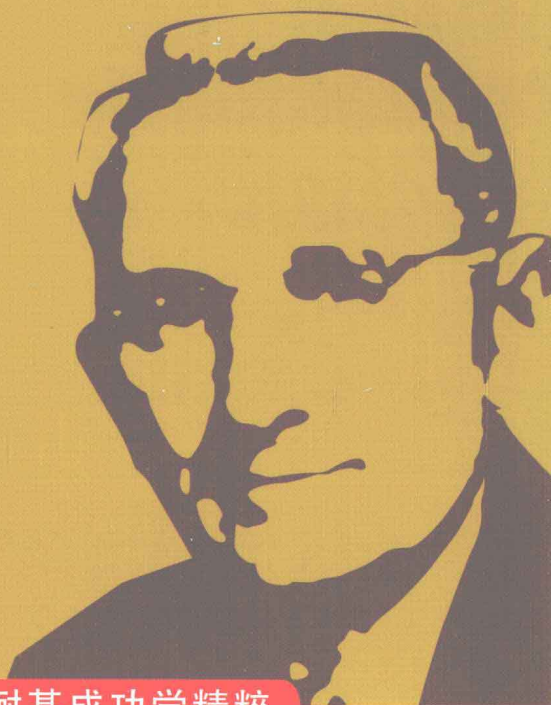




TUJIE
KANAIJI
RENJIGOUTONGSHU

图版演绎，清晰直观，
快速掌握完美人际沟通5大秘笈。

沟通达人工作室◎编著

一口气读完卡耐基成功学精粹



卡耐基

人际沟通术

TUJIE
KANAIJI
RENJIGOUTONGSHU

图版演绎，清晰直观，
快速掌握完美人际沟通5大秘笈。

沟通达人工作室◎编著

一口气读完卡耐基成功学精粹

图
解

卡耐基

人际沟通术

图书在版编目(CIP)数据

图解卡耐基人际沟通术 / 沟通达人工作室编著. — 北京: 中国友谊出版公司, 2010.9

ISBN 978-7-5057-2787-8

I. ①图… II. ①沟… III. ①人际关系学-通俗读物

IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 168242 号

原著作名: 《图解卡内基人际沟通》

作者: 沟通达人工作室

中文简体字版 ©《图解卡内基人际沟通》2010 年 本书经 城邦文化事业股份有限公司 商周出版事业部 正式授权, 同意经由 北京时代华语图书股份有限公司 授权中国友谊出版社出版中文简体字版本。非经书面同意, 不得以任何形式任意重制、转载。

- | | |
|----|-------------------------------------|
| 书名 | 图解卡耐基人际沟通术 |
| 编著 | 沟通达人工作室 |
| 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 | 北京嘉业印刷厂 |
| 规格 | 880 × 1230 毫米 32 开
5.5 印张 150 千字 |
| 版次 | 2010 年 10 月第 1 版 |
| 印次 | 2010 年 10 月第 1 次印刷 |
| 书号 | ISBN 978-7-5057-2787-8 |
| 定价 | 22.00 元 |
| 地址 | 北京市朝阳区西坝河南里 17-1 号楼 |
| 邮编 | 100028 |
| 电话 | (010) 64668676 |

版权登记号 01-2010-5398

序 篇

在竞争日益加剧的社会中，许多人不断在问，要如何追求成功？过去先贤先哲们所说的成功之道，时至今日仍然有效吗？戴尔·卡耐基生于十九世纪末，他所创立的卡耐基训练，以及有关人际沟通的方法与理论，于二十世纪发挥了巨大的影响力，被很多人奉为追求成功的最佳工具。更有无数后人以其观念为蓝本，进一步阐述人际关系的重要性与沟通的技巧。

在卡耐基过世五十多年后的今日，他的影响力仍然无法超越。本书即以卡耐基的谋略与训练为本，将其人际关系的理论与技巧，以简明、清晰、扼要的方式加以阐述，并辅以图解说明，以帮助读者迅速阅读与理解运用。我们希望藉由卡耐基大师的指引，为在人际往来和职场求生中挣扎的芸芸众生，点上一盏明灯，帮助人们以最简单有效的方法，追求成功人生。

本书在架构上从简单理论说起，再谈个人技巧的培养，包括如何从心做起、克服恐惧、个人口才的训练与养成等等，然后扩展到人与人的互动，以及如何在团体与职场中取得优势。全书各页并摘录卡耐基重要语录，供读者自省与励志。



卡耐基纪事

戴尔·卡耐基(Dale Carnegie, 1888 ~ 1955)

1888.11.24(1岁)

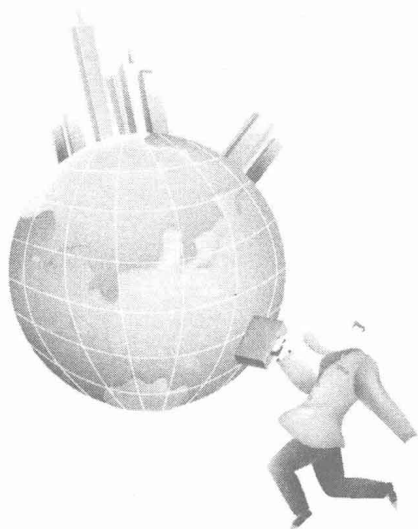
1912(25岁)

1916(29岁)

出生于美国密苏里州的小城镇梅利维尔(Maryville)。家境清寒,童年时期每天都要早起做农活。后来靠自己努力进入瓦伦斯堡州立师范学院就读,毕业后的第一份工作就是推销员,也曾当过演员,后以教导演说技巧为业。

创办卡耐基训练机构,并开始四处演说,推广他的人生信念与沟通演说技巧,得到愈来愈多人的支持。

卡耐基与友人在美国、加拿大、英国等地进行了两年的巡回演说。同时,卡耐基训练机构也在全球各地成立分支机构,为企业提供人才训练服务。



1931(44岁)

出版《公共演说与商业沟通技巧》(Public Speaking and Influencing Men in Business),此书被当作卡耐基训练的基本教材。

1936(49岁)

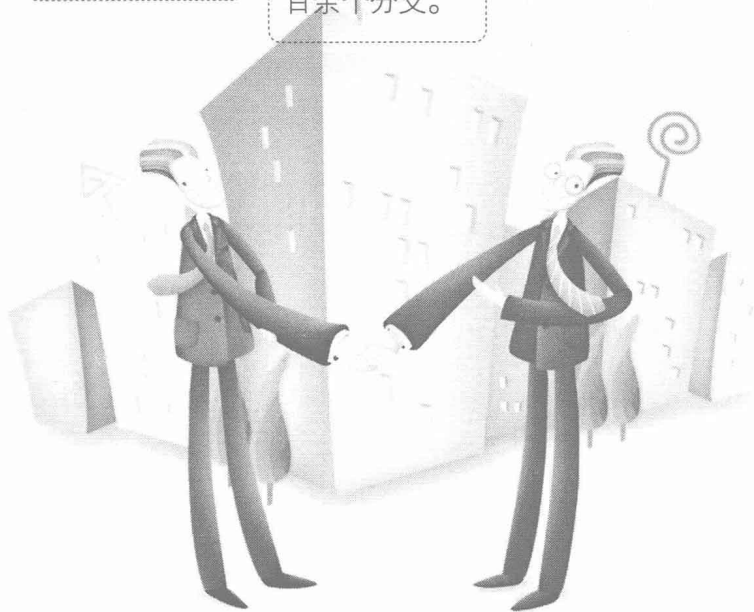
《如何赢取友谊与影响他人》(How to Win Friends and Influence People)出版,造成轰动效应,一时风靡美国各地,全球销售超过两千多万册,并被翻译成多国语言。

1948(61岁)

出版《如何停止忧虑开创人生》(How to Stop Worrying and Start Living)一书,全球三十六种语言出版发行,成为人际沟通的必读教材。
卡耐基训练机构在全球80个国家拥有约一百余个分支。

1955.11.01(68岁)

病逝于纽约市皇后区的森林小丘(Forest Hills),据说死于霍奇金氏淋巴瘤(Hodgkin's Disease)。



目
录
CONTENTS

- ◎ 序篇 /// 001 /
- ◎ 卡耐基纪事 /// 002 /

第一篇 人际关系与成功人生

- ◎ 人际关系的重要性 /// 002 /
- ◎ 卡耐基的成功人生标准 /// 005 /
- ◎ 拥有成功人际关系的条件 /// 009 /

第二篇 发展个人健康心理（一）克服恐惧

- ◎ 找出恐惧的来源 /// 016 /
- ◎ 心理的建设 /// 018 /





◎ 行为的建立 /// 022 /

第三篇 发展个人健康心理（二）克服忧虑

◎ 分析忧虑的起因 /// 028 /

◎ 排除忧虑的方法 /// 032 /

第四篇 发展个人健康心理（三）克服倦怠感

◎ 倦怠感从何而来 /// 048 /

◎ 如何避免倦怠 /// 052 /

第五篇 建立良好的沟通技巧（一）说话技巧

◎ 声音的魅力 /// 066 /

◎ 肢体的应用 /// 072 /

◎ 对话技巧 /// 076 /

第六篇 建立良好的沟通技巧（二）演说技巧

◎ 上场前的心理建设 /// 090 /





- ◎ 资料的准备 /// 094 /
- ◎ 写下演讲稿 /// 097 /
- ◎ 上台演说的技巧 /// 102 /

第七篇 成为一个受欢迎的人

- ◎ 人与人相处的诀窍 /// 109 /
- ◎ 如何让别人喜欢你 /// 112 /

第八篇 成为一个具有影响力的人

- ◎ 达成共识的技巧 /// 129 /
- ◎ 影响他人的技巧 /// 136 /
- ◎ 纠正他人错误的技巧 /// 140 /
- ◎ 激励他人的方法 /// 148 /

第九篇 职场上的成功人际关系

- ◎ 抱怨处理 /// 156 /
- ◎ 谈判策略 /// 159 /
- ◎ 达成合作的方法 /// 161 /





第一篇

人际关系与成功人生

- ◆ 人际关系的重要性
- ◆ 卡耐基的成功人生标准
- ◆ 拥有成功人际关系的条件



► 人际关系的重要性

顾名思义，人际关系指的就是个人与他人的关系，是人与人之间的往来，也是人在群体中存在的一个处境。自古以来，不论中外，人们都对人际相处之道非常重视。儒家所强调的五伦，“父子有亲，君臣有义，夫妇有别，长幼有序，朋友有信”，就是人际角色的规范。美国著名的行为科学家梅奥（George Elton Mayo）更通过实验研究证明，良好的沟通与人际关系确实有助于提升工作表现。

卡耐基曾在他的著作中提到，芝加哥大学及基督教青年会（YMCA）两个机构在美国康涅狄格州的麦瑞丁城做过一项费时两年的调查。城中每位居民都接受了一份由一百五十个问题所组成的问卷调查。统计结果显示，人们最重视的是健康，接下来就是人际沟通的问题，包括如何与他人打交道、如何博取好感，以及如何使他人信服。

为什么人们如此重视人际的相处

人是群体的动物，根据心理学家马斯洛（Abraham Maslow）的理论，人有各种不同层次的心理需求，其中一个需求就是渴望归属感，而归属感则来自人际关系的和谐，让人可以拥





梅奥的霍桑实验(Hawthorne Experiment)

1924~1932年在位于美国芝加哥的西方电器公司的霍桑工厂中进行，目的是要了解工作条件、环境等外在因素与生产效率的关系，而所得到的结果大大改变了传统管理理论的主张。梅奥也据此提出他的人际关系学说。



传统管理理论

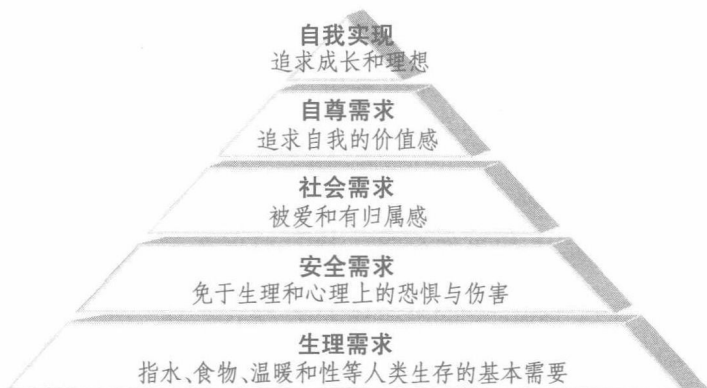
生产效率主要受工资待遇所刺激。人是被动、孤立的个体。



梅奥的人际理论

生产效率受工作环境中的人际关系所影响。人是渴望被注意、被奖励、有归属感的。

马斯洛的需求金字塔理论





有被接纳、被肯定、被重视和融入团体的感觉。

根据精神健康基金会公布的“2009年国人心理健康指数”调查报告，在一千六百五十万名二十岁以上的成年人当中，竟然有四百五十万的民众严重缺乏归属感。四分之一的国人觉得人际关系的疏离逐渐扩大。由此可知，即使我们的生活水平提高，对于沟通技巧的掌握却不见得会跟着进步，而这种技巧恰恰是追求美好生活与自我成长不可或缺的条件。

人们希望有好的人际关系，但是常常在做法和表现上显得笨拙；自我与他人之间的桥梁，有时就因此构建不良。在人际互动交流较少的游牧或农业社会中，这种沟通不良或许对个人不会造成太大的困扰，但是在人口稠密的大都会、劳力密集的产业、日新月异的服务及信息工业，沟通不良可是成功的致命缺陷。

好的人际关系是成功的基石

“做人要成功，事业才会成功。”这个目前广被接受的理念告诉我们，成功的人际关系才是追求自我实现的基础。亿万富豪约翰·洛克菲勒（John D. Rockefeller）也曾经说过：“与人相处的能力如果像糖果一样是可以买卖的商品，比起其他事物，我愿意为这种能力多付些钱。”

戴尔·卡耐基由实务建立起自己的理论，再由理论发展出一套完整的训练方法。参与训练者的成功经验，印证了改





善人际关系的确有助于个人在事业、家庭与社会上的成就。
了解卡耐基的理论与训练，能够帮助我们达到实现人生。

► 卡耐基的成功人生标准

想要追求幸福成功？想要得到发自内心的快乐？想要与他人相处时能如鱼得水般自在优游吗？综合卡耐基的演说、著作与训练内容，他所勾勒出的成功人生图像，乃是一个具有下列特质的人：

成功人物的五项特点





为什么要追求成功

由于人总是想要追求快乐的生活，获得快乐被认为是追求成功最重要的动力。卡耐基说：“想要追求快乐，就要给自己订下目标，使自己能集中精神，发挥能力，并燃起希望。快乐来自内心，来自全心全意投入某件事的过程。要得到快乐，就要让自己对许多事情抱持更多的热忱。”成功无非就是完成自己所订的目标。当你订下目标并且努力完成，便可获得快乐。

当然，在获得成功之时，除了快乐，也伴随着其它的报酬，或许是为数可观的金钱，或许是千秋不坠的名声，更或许是爱人的温柔拥抱。但这一切都比不上自我内心的满足与愉悦，此乃成功最吸引人之处。

卡耐基的行动知识

卡耐基终其一生都在激励人们追求成功。他的童年贫困，青少年时期的求学过程也饱受挫折。在一次成功的表演经验之后，他领悟到追求成功会为个人带来无限的欢愉与幸福，于是他钻研成功的诀窍，不但造就自己不凡的人生，更藉由他所创立的卡耐基训练，帮助不计其数的人也达到自我实现。

卡耐基训练的核心，其实就是一种人际关系的强化。有些人或许存疑，仅是改善人际关系便能获得成功吗？然而社





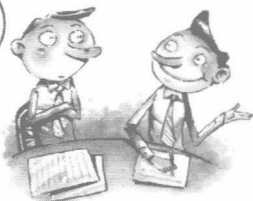
判断力加上企图心，再以活力为佐料，就是成功的最佳食谱。

如何达成成功的人生

要能清楚
表达个人意志



卡耐基训练你说话的技巧。



卡耐基教你如何关心别人。



如和煦阳光般
照亮别人



拥有
真诚与爱心



卡耐基教你培养健康的心理。



卡耐基提供六种让人喜欢你的方式。



要能受人欢迎



拥有影响别人的能力



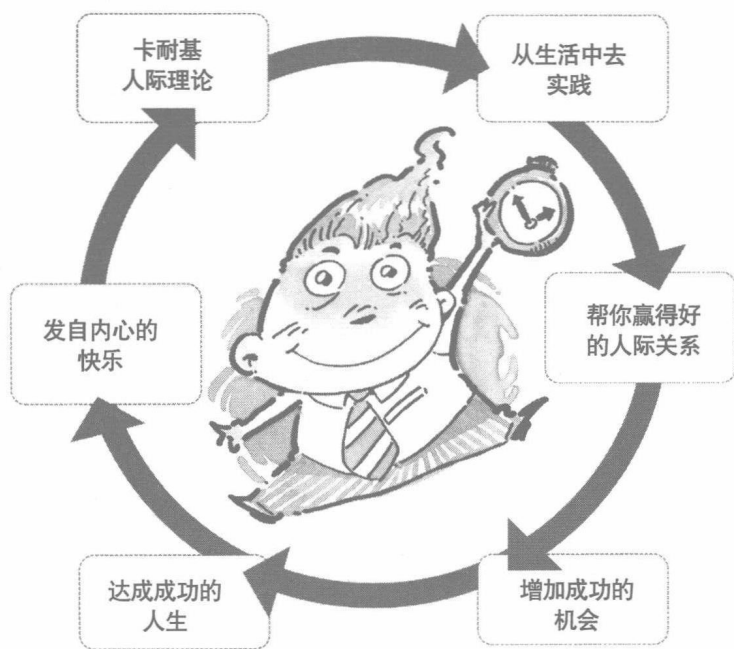
卡耐基教你最佳的沟通诀窍。





会乃由人所组成，只要能克服人的问题，挫折自然会减少，成功的机会当然也跟着增加。

卡耐基的成功选择



卡耐基所提供的是行动的知识，也就是告诉你怎么去做的技巧。当你学习卡耐基的理论，并理解了这些知识，他接着要你放下书本或走出教室，到家庭、办公室、生意场合等地方去做实验，将学到的技巧与诀窍做出实际的应用。卡耐基的成功逻辑，最重要的就是身体力行。能在日常生活里去实践，才能得到实际的进步，也才能实现设定的目标。

