

卡耐基培训教材
最新增补修订版
世界销量过
10,000,000册

[美] 卡耐基◎著
李锦清◎编译

卡耐基 说话技巧 与 THE ART OF COMMUNICATION AND WISDOM OF LIFE 人际交往

最权威、最实用的口才和人际关系沟通宝典

帮你突破语言障碍，提高交往能力，实现人生理想

自1937年问世以来，在世界各地至少已译成58种文字。数十年来，稳居成功励志类图书榜首。

卡耐基的忠告永不过时

白领精英、军政要员、美国历任总统等社会各界人士从中获益匪浅！

ARTIME
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

卡耐基培训教材
最新增补修订版
世界销量过
10,000,000册

卡耐基 说话技巧 与人际交往 THE ART OF COMMUNICATION AND WISDOM OF LIFE

[美] 卡耐基◎著
李锦清◎编译

ARTLINE
时代出版

时代出版传媒股份有限公司
北京时代华文书局

图书在版编目 (C I P) 数据

卡耐基说话技巧与人际交往 / (美) 卡耐基著; 李锦清编译. —北京: 北京时代华文书局, 2014. 4

ISBN 978-7-80769-788-6

I. ①卡… II. ①卡… ②李… III. ①语言艺术—通俗读物 ②人际关系—通俗读物
IV. ①H019-49 ②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第192910号

卡耐基说话技巧与人际交往

(美) 卡耐基/著 李锦清/编译

出 版 人 田海明 朱智润

策划编辑 马剑涛

责任编辑 李凤琴 装帧设计 润和佳艺

出 版 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>
北 京 时 代 华 文 书 局 <http://www.bjsdsj.com.cn>
北京市东城区安定门外大街136号皇城国际大厦A座8楼 邮编: 100011

发 行 北京天悦盛典文化发展有限公司 (010) 60542938 60530506
印 制 北京毅峰迅捷印刷有限公司 (010) 60530786

规 格 710mm × 1000mm 1/16

印 张 14

字 数 220千字

版 次 2014年10月第1版 2014年10月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-80769-788-6

定 价 32.00元

序言

卡耐基说话技巧与人际交往

芝加哥大学和青年会联合学校曾进行一次调查，确定成人究竟要研究些什么。那笔研究费用是2.5万美元，同时花了2年的时间，调查的最后一站是康涅狄格州的梅勒登。这个地方被人认为是典型的美国市镇，镇上的每一个成年人都作为访问的对象，同时请他们回答出156个问题。比如，你的职业或专业是哪一行？你的教育程度如何？你的志愿是什么？你需要解决的问题是哪些？你如何利用暇余的时间？你的收入是多少？你的嗜好是什么？你最喜欢的学科是什么？……

调查结果显示，健康是最被关注的问题。其次就是如何了解别人，如何与人相处，如何使人喜欢你，如何使他人同意你的想法等类似的问题。

进行这项调查的委员会决定，替梅勒登的成年人举办一种这样的课程。他们努力地寻求有关此类的实用书籍，可是却没有找到一本合适的。最后，他们去见一位世界著名的权威成人教育家，问他是否有合乎这些成年人所需要的书。

“没有，”那位教育家回答，“虽然我知道那些成人需要些什么，但是他们所需要的这类书却从未有人写过。”

我根据多年的经验，知道他所说非虚。我自己也花费了多年的时间，寻求一本实用有效的、关于人与人之间关系的书籍。

正因为很多人希望有这样的书，我才尝试写一本，就是这本书——为我的讲习班所写的。希望你也会喜欢它。

为了撰写这本书，我研读过所有我能找到的、有关此类题材的资料，包括迪克斯报纸信箱回答，其他如离婚法庭的记录、双亲杂志，以及多种著名的著述。同时，我还雇用一位受过训练的人去研究、探索。他花费了一年半的时间，在各图书馆中阅读我所遗漏了的资料，探究各种心理学的专集，寻觅多种杂志文章，探索无数的伟人传记，要找出各时代大人物是如何应对人际关系的。

我们读过各时代的伟人传记，读过那些领袖人物的生平记事，从凯撒到爱迪生，有关罗斯福的传记我就收集了100多本。我们决定不惜任何时间、金钱，毫无遗漏地找出自古以来所用过的，关于交友和影响他人的切实的意见。而我也曾经亲自访问过世界著名的成功人物，尽量从他们身上找出他们在人与人关系上所运用的技术。

从这些资料中，我准备了一篇简短的演讲稿——《如何赢得友谊和影响他人》。起初这篇文章是短的，后来将内容伸展扩大，现在已是一篇需要用1小时30分钟时间的演讲稿了。这些年来，我每一季在纽约卡耐基研究院课程中，都把这篇演讲稿说给他们听。

事实证明了本书的价值。有很多人运用了研究会讲习班上的原则，获得了友谊和爱情。推销员们使用本书的方法，则赢得了更多的客户，销售记录骤然提高；公司机构的高级职员使用这些原则，不但获得了更大的职权，而且还增加了他们的薪俸；而参加课程的先生和太太们，运用这些原则后，家庭关系也更加和谐了。

因此，我确信本书记载的方法是有效的，当然，前提是真正按照本书的原则去做了。这就是一本行动的书！如果你看完这本书的前3章后，对你来说没有什么启发，我认为这本书是一个完全的失败！因为，教育最大的目的，不仅是求知识，而是实际的行动。

好了，现在让我们言归正传，开始行动起来，做个受欢迎的人！

II

目录

卡耐基说话技巧与人际交往

第一部分 说话技巧篇

第一章 如何成为优秀谈话家

- 004 像百灵鸟一样的声音
- 009 语调是灵魂的音乐
- 012 使用富有韵律的语言
- 015 体态和表情的感染力
- 019 让你的语言精致起来

第二章 如何获得他人的赞同

- 024 引导对方说“是”
- 028 多向他人请教
- 033 和对方成为朋友
- 036 用建议代替命令
- 040 把说话的机会留给别人

第三章 如何保证流畅沟通

- 046 聪明的做法是不辩
- 051 绝不当面发出指责
- 057 绝不指使他人
- 061 不要期待他人的感恩
- 064 时刻不忘控制情绪

第四章 如何有效说服他人

- 068 让他人为你说好话
- 072 发挥主场的优势
- 074 利用瞬间沉默的力量
- 077 反面说服的效果
- 081 放低自己的姿态

第五章 如何进行工作沟通

- 086 展现专业性的风采
- 090 获得领导的认可
- 094 巧妙处理同事关系
- 097 非凡的领导艺术
- 100 激发你的工作热情

第二部分 人际关系篇

第六章 突破社交心理障碍

- 108 迈出孤独的阴影
- 112 扫除内心的恐惧
- 116 培养自己的信心
- 121 有自信就有魅力

第七章 塑造社交良好形象

- 126 站到最平凡的位置
- 129 保持自己的本色
- 133 时刻不忘表达友善
- 138 每天花点时间整理自己
- 143 让微笑深入人心

第八章 增加友谊的方法

- 148 每天做一件让人高兴的事
- 153 不要忘记表达真诚
- 157 原谅别人就是放过自己
- 160 站在他人的立场上想问题

第九章 让你充满吸引力

- 164 谈论他人喜欢的话题
- 170 向人表达真诚的赞美
- 176 随时喊出对方的名字
- 181 使谈吐风趣幽默
- 184 仔细倾听他人的心声

第十章 婚姻与爱的艺术

- 190 让你的爱变得成熟
- 193 爱不能没有细心
- 196 随时表达你的温柔
- 200 别让唠叨侵蚀你的爱
- 207 礼貌是婚姻的润滑剂

211 后记

第一部分
说话技巧篇



第一章

如何成为
优秀谈话家

像百灵鸟一样的声音

► 你是喜欢听百灵鸟的婉转声音，还是喜欢听乌鸦的破锣嗓子呢？如果你的听觉正常，那么答案是毫无疑问的。好听的声音吸引人，声音好听的人在谈话中也更有优势。若你想获得社交方面的优势，那么使自己的声音更富有感染力就是理所当然的事情。

声音是你讲话内容的载体——你的声音反映出你的感觉、你的心情和现在的状态，是你说话中强有力的、必不可少的工具。说话高手总是善于树立自己的说话风格，他们的声音与众不同、语调生动有趣、举止恰到好处……凡是与他们有关的东西都能够体现出他们的特色。对说话高手而言，只有这些风格才是真正有价值的。为了拥有自己的说话风格，你需要进行一系列重要的基础训练。

当我们与听众交流思想的时候，要用到许多发音组织和身体的各个部分。我们会做出这样的动作：耸肩、挥动手臂、皱眉、提高音量、改变高低调门和音调，并且依据场合与题材变换语速，以发出不同的声音来。需要注意的是，我所强调的是声音的效果而不是声音的产生，即物理品质。

那些东西已经无法改变，而声音的效果则受到说话者的情绪、状态的影响，这就是我强调说话者必须要热情的原因之一。因此，你需要一开口就与众不同。

不幸的是，我们大多数人会随着年龄的增长失去幼时的纯真和自然，在不知不觉中落入一定的、为我们所习惯的沟通模式中去，这样就使得我们说起话来越来越没有生气。更重要的是，我们也越来越不会使用手势，并且不再抑扬顿挫地提高或放低声音。总之，我们正在逐渐失去真正交谈时的那种鲜活和自然——我们失去了那个独特、富有个性的自我。

生活中我们会有太多不正确的习惯需要改正，比如，我们也许已经养成了说话太快或太慢的习惯；我们的用词一不小心就会非常散乱。我经常强调，你在说话的时候要自然，也许你会误以为可以胡乱地遣词造句，或以单调无聊的方式表达。其实不然，我要求大家讲话自然，是要你把自己的意念完整地用词语表达出来。从另一个角度来说，说话高手绝不会认为自己无法再增加词汇，无法再运用想象和措辞，无法变化表达的形式和增强表达的效果。这些都是追求精益求精的人们所乐于去做的。

对于迫切想要学会说话技巧的人来说，首先要学会塑造自己的讲话风格，你最好注意一下自己的音量、音调的变化和说话速度，这是非常具有实用价值的。

你可以通过这样的方法去照做：把你说的话录下来，也可以请朋友给你指出来，当然，如果能让专家来给你指导的话则会更好。不过，这些都是没有说话对象的练习，跟实际说话完全不同。一旦站在人们面前，你就要将自己的全部精力投入到讲话之中，以引起对方的共鸣。

其次，你要选择好自己的说话声音——这完全取决于你的个性、场合以及你所要表达的感情。通常情况下，你的发音要做到清脆而洪亮。说话清晰才显得有自信心、目的性明确和善于表达，这会给对方泰然自若的感觉。在公众场合，如果别人的谈话正处在争论不休的阶段，这时你站起来说一句话，语句简短、声音洪亮，就会产生震撼人心的作用。

如何控制你说话的音量呢？你讲话时的声音能够让大家都听到吗？我指的是你的声音足够大而且清晰。如果你所处的场合是两三个人的促膝而谈，那么在这种谈话中，你可能比较容易做到这一点。事实上，如果此时你的音量过

大的话，反而会使你以为你在跟人争吵。但是，如果你面对的是成百上千个听众，比如，站在广场上发表演讲时，你则应该尽量让更多的人听到。因为如果他们没听到的话，他们就会忽略你所说的内容，而不是提醒你大声讲或者重新讲述。因此，你要根据情况的不同调整你的音量。

如果你平时的声音非常小，那么尽量提高你的声音。因为声音小会给人一种懦弱、不自信的感觉。但是也不要使你的声音过高，你只需要让对方听清楚就可以了，否则会给对方以粗鲁的感觉。注意重音的变化会使你所要表达的意思发生不同的变化。当你需要强调某一个重点的时候，你可以适当地提高音量，这样可以引起大家的注意。当然，有的时候适当地降低音量也能使你达到这个目的。你要记住这一点：在任何情况下，音量的变化都可以使你说话的重点突出。

我们看一下林肯是如何巧妙利用重音的变化为自己解围的。

有一次，林肯正低着头擦拭自己的靴子，恰巧被一位外国外交官看见了，他嘲讽林肯说：

“总统先生，你经常给自己擦靴子吗？”

“是的，”林肯答道，“你经常给谁擦靴子？”

林肯的这句话巧妙地转移了对方的重音，使自己脱离了被嘲讽的境地，并置对方于尴尬的处境。如果你能巧妙地转移别人的说话重音也能营造一种幽默，化解不必要的麻烦。

此外，声音可以富有变化和层次感，声音的高低会影响到听者的情绪。如果你一直采用高音来说话，有谁愿意听这样尖锐的声音呢？而且，当你普遍地使用高音的时候，你的声音会显得过于单调。因此，你必须在音量上有所变化，这样能够使你的声音悦耳而且更有活力。与调节音量一样，当你要阐明某个观点时，变音也会使你更加积极地传达信息。你可以采取略高或略低的声音来表示你对某个观点的重视程度。

我们平时与人交谈时，声音会高低起伏不断变化，就像大海不断起伏一样。为什么会这样呢？没有人知道，也没有人关心这个问题。但是，这种方式

显然能使人感到愉快，而且它也是一种很自然的方式。然而，当我们开始某种正式的讲话时，我们的声音却变得枯燥、平淡而单调，就像一片沙漠一样。当你发现自己出现以上状况时，就要停下来反省了。

对于说话和声音的掌控，我们需要避免下面几种错误的方式：

第一，你必须使对方感觉到，你对自己所讲的内容是非常自信的。当你的声音颤抖或者犹豫的时候，对方会以为你对所说的没有把握。如果连你自己都对你所说的没有把握的话，又怎么让对方对它产生兴趣呢？

第二，不要使你的话听起来像是在自言自语。声音过低或者不清晰，听起来会让人不确定你想要表达怎样的意思。你可能本来就不打算让对方听到你的这些话，但是他们模糊地听到了，却不知道你讲的是什​​么，他们就会怀疑，或许你说了一些对他们不利的东西。

第三，如果你的牙齿紧紧咬合，可能会更加糟糕，你的双唇像腹语者一样紧闭不动，那么毫无疑问，你正在用鼻音说话。用鼻音说话导致的最大问题就是发音含糊不清。这样对方会以为你在抱怨，而你则会显得恹恹而无生气，非常消极。

第四，如果你的声音像飞机降落时候的制动声，对方会感到你十分可厌，因此不想听你讲话。过高的声音会使你的讲话具有攻击性，他们会以为你正处在一种压倒、胁迫他们的立场，而这不是他们所愿意的。所以当你喊着要大家听你话的时候，没有人会愿意听从你的意见。

第五，你可能会造成这样的情况：当到了一句话的结尾或者关键的地方，你的声音慢慢地低下去，最后就没有了。这样会使句子听起来不完整。你要相信，对方不会愿意去猜测你后面到底讲了什么东西。

第六，要想声音娓娓动听，最好不要夹杂地方口音。当然，如果你确实要用的话，你必须运用某种方法进行强调，而不要让人们以为你的发音不标准。

第七，无论你的意图如何，它最终都是通过声音来表达的。因此，如果你的声音里含有傲慢、蔑视或者其他消极的情感因素的话，你就会伤害听你讲话的人，或给别人一种不受尊重的感觉。

当你处于一种消极状态的时候，如果你将它掺杂到你的声音中，人们会把它想象得比真实情况要糟糕得多，转而分散自己的注意力。比如，你稍微的挫折感可能被理解为歇斯底里，而你的失望可能被理解为绝望。因此，你必须在你的语调中显示出你诊治后的感情来，这样才能以积极的方式去吸引对方的注意力。