



励志大师经典

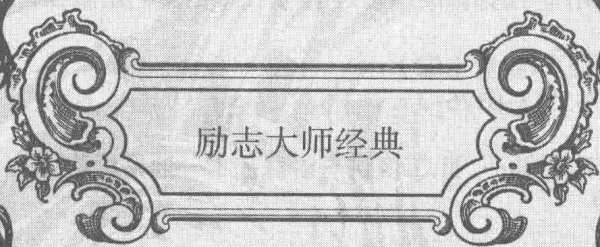
INSPIRATIONAL
MASTERS CLASSIC

**SPEECH ELOQUENCE
PRACTICAL ENCYCLOPEDIA**
演讲口才实用全书

孙德刚◎编著



陕西出版集团
太白文艺出版社



励志大师经典



INSPIRATIONAL
MASTERS CLASSIC

**SPEECH ELOQUENCE
PRACTICAL ENCYCLOPEDIA**
演讲口才实用全书

孙德刚◎编著



陕西出版集团
太白文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

演讲口才实用全书/孙德刚编著.—西安：太白文艺出版社，
2011.12

(励志大师经典/叁壹主编)

ISBN 978-7-5513-0176-3

I. ①演… II. ①孙… III. ①演讲—语言艺术—通俗读物
IV. ①H019-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第252372号

励志大师经典 演讲口才实用全书

主 编 叁 壹
编 著 孙德刚
责任编辑 王大伟 荆红娟 刘 宇
封面设计 佳图堂设计工坊
版式设计 刘兴福

出版发行 陕西出版集团
太白文艺出版社
(西安北大街147号 710003)
E-mail: tbyx802@163.com

tbwyzbb@163.com

经 销 陕西新华发行集团有限责任公司
印 刷 三河市延风印装厂
开 本 700毫米×1000毫米 1/16
字 数 250千字
印 张 18
版 次 2012年3月第1版第1次印刷
书 号 ISBN 978-7-5513-0176-3
定 价 35.80元

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题，可寄印刷厂质量科对换

邮政编码 065200

前 言

戴尔·卡耐基是誉满全球的美国公共关系学家和杰出的教育家。他运用心理学知识，对人类共同的心理特点进行探索和分析，开创并发展了一种融演讲术、推销术、做人处世术、智力开发术为一体的独特的成人教育方式。他的著作几乎有所有的语言的译本，而在全球，各种卡耐基成人教育机构多达十几万所。从总统到内阁大臣，从社会各界名流到普通百姓，卡耐基教育机构造就了千万余的毕业生，影响了几代人。

在中国，卡耐基的作品也有众多版本，但是从卡耐基作品问世到现在已有六七十年的时间，世界已经发生了巨大的变化，他的作品中的许多案例和人物在当时都很著名，但现在却不为读者所熟知，无法引起读者的共鸣，书中的一些观点和信念也因此而弱化。鉴于此，我们在认真研读卡耐基作品原著的基础上，整合出了这几部最能代表卡耐基思想精髓、最符合现时代特点的作品。在这几部书中，我们在保持原作词汇丰富、语言通俗及节奏紧凑而又轻快的特点的基础上使其更具时代感，从而更加强化了卡耐基的思想和意愿。

《人性的优点》是卡耐基一生中最重要的、最生动的人生经验的汇集，也是一本记录成千上万人如何摆脱心理问题走向成功的实例汇集。这本充满智慧和力量的书能让你了解自己，相信自己，充分开发蕴藏在身心里而尚未被利用的财富，发挥人性的优点，去开拓成功、幸福的新生活之路。

《人性的弱点》——卡耐基一生中最成功的励志经典，被誉为继《圣经》之后世界出版史上第二畅销书。该书汇集了卡耐基的思想精华和最激动人心的内容，书中他运用社会学和心理学知识，对人性进行了深刻的探讨和剖析。他讲述的许多普通人通过奋斗获得成功的真实故事，激励了无

数迷茫的人重新找到了自己的人生。该书的唯一目的就是帮助你解决你所面临的重大问题——如何在生活及工作中与人打交道，有效地影响他人，以创造一种美好的人生，当你运用本书所讲法则解决好这一问题之后，其他问题也就迎刃而解了。

一个人要获得事业上的成功，就必须学会与他人合作，必须致力于有效的人际沟通。通过各种手段让更多的人认识你、了解你，以便得到同事及同行的支持与配合，这就是沟通的内涵。一个人要想在交际上取得成功，要学会恰到好处地说话，那自己首先就应该少说别人不感兴趣的话；不要只讲自己，表现自己，喋喋不休唱独角戏；而应善于倾听，该沉默时就沉默，这样，你就会成为一个受欢迎的人。知识的力量是巨大的。一个会说话办事的人，一定是一个知识丰富的人。如同“读书破万卷，下笔如有神”，说话也是同样的道理，只要你看得多、学得多，话自然就会说得好。这些都是卡耐基要告诉你的——《演讲口才实用全书》与你一起解读运用语言的诀窍。

这几本书首次出版就获得了广大读者的欢迎，成为西方世界最持久的人文畅销书。无数读者通过阅读和实践书中介绍的各种方法，不仅走出困境，有的还成为令世人仰慕的杰出人士。只要不断研读本书，克服“人性的弱点”，发挥“人性的优点”，领悟“演讲口才”的真谛，相信你也可以发掘自己的无穷潜力，创造辉煌的人生。

目 录

第一篇 演说的学问	(1)
第一章 口才能够带给你成功和自信	(1)
第二章 战胜上台的恐惧	(8)
第一节 克服演讲时的恐惧心理	(8)
第二节 不要让恐惧占据你的心	(11)
第三节 自信是成功的第一秘诀	(17)
第四节 对自己的论点报以热切的信念	(20)
第五节 不要忘记目标	(25)
第六节 反复练习	(27)
第三章 演讲时的正确心态	(30)
第一节 尊敬听众	(30)
第二节 谦虚谨慎	(32)
第三节 真诚坦率	(33)
第四节 自制力	(35)
第五节 保持本色	(36)
第四章 演讲前的准备工作	(38)
第一节 选择演讲的话题	(38)
第二节 进行充分的准备	(45)
第三节 书本是最好的老师	(50)
第五章 演讲的基本技巧	(55)
第一节 消除紧张情绪的妙法	(55)
第二节 讲话要简单扼要	(57)

第三节	一开始就抓住听众的兴趣	(59)
第四节	注意使用通俗的语言	(66)
第五节	要引起听众的认同感	(68)
第六节	给予明确的行动指示	(74)
第七节	精心准备结尾	(76)
第六章	让演讲更精彩	(80)
第一节	根据听众的兴趣演讲	(80)
第二节	和听众建立融洽的关系	(82)
第三节	演说时要注入真实的感情	(84)
第四节	将语言具体化	(87)
第五节	将情景真实再现	(91)
第六节	运用形象的比喻	(93)
第七节	应用视觉方法	(96)
第八节	应用特殊的例证	(98)
第九节	运用幽默要恰到好处	(100)
第七章	成功演讲的挑战	(103)
第一节	介绍演讲者、颁奖和领奖	(103)
第二节	如何准备长篇演讲	(110)
第三节	充分运用自己学习的演讲技巧	(110)
第二篇	说话的技巧	(116)
第一章	成功谈话的技巧	(116)
第一节	将演说技巧运用到生活中	(116)
第二节	如何获得陌生人的信服	(118)
第三节	说话切忌啰嗦	(123)
第四节	善于倾听	(124)
第五节	提出对方熟悉的问题	(128)
第六节	只有善意的幽默才对谈话有所帮助	(131)
第七节	适度地掩饰自己的思想和情绪	(133)
第八节	谈话时应当注意的问题	(135)

第二章 说服他人的技巧	(141)
第一节 从对方的角度来看问题	(141)
第二节 强调双方的共同目标	(145)
第三节 用提示来引导他人做出选择	(148)
第四节 用欲望克服欲望	(150)
第五节 诉诸于高尚的动机	(151)
第六节 让对方说出自己的看法	(155)
第三章 批评他人的技巧	(156)
第一节 暗示他人注意自己的错误	(156)
第二节 不要伤害到他人的自尊	(160)
第三节 争辩永远没有赢家	(163)
第四节 让别人乐意做你所建议的事	(171)
第四章 谈话时的声音与动作	(175)
第一节 声音和声调	(175)
第二节 身体语言	(179)
第三节 微笑的力量	(185)
第四节 服饰传达的信息	(189)
第三篇 谈判的艺术	(192)
第一章 谈判的基本技巧	(192)
第一节 人生就是一连串的谈判	(192)
第二节 测试一下你的谈判能力	(194)
第三节 谈判高手应当具备的能力	(202)
第四节 取信于人是谈判者的最高信条	(204)
第五节 诚心诚意地谈判	(206)
第六节 学会及时退出	(208)
第二章 谈判前的准备工作	(212)
第一节 搜集相关信息	(212)
第二节 明确谈判目标	(218)
第三节 选择谈判时间	(222)
第四节 确定谈判地点	(224)

第五节	选择谈判人员	(226)
第六节	制定谈判方案	(233)
第七节	进行演习	(234)
第三章	成功谈判的五个阶段	(237)
第一节	导入阶段：营造良好的谈判气氛	(237)
第二节	告示阶段：充分有效的信息交流	(241)
第三节	交锋阶段：说服对方	(249)
第四节	妥协阶段：讨价还价	(254)
第五节	协议阶段：大功告成	(273)

第一篇 演说的学问

第一章 口才能够带给你成功和自信

卡耐基先生曾经说过：“在历史上有些时期，当众讲演是一门精致的艺术，必须谨遵修辞法与优雅的演说方式，因而，要想做个天生的大众演说家是极其困难的，是要经过艰苦努力才能达到的。而现在，当众演说已经演变成一种广泛的交谈方式。以前那种说话、动作俱佳的方式、如雷贯耳的声音已经永远过去。我们与人共进晚餐、在教堂中做礼拜，或看电视、听收音机时，喜欢听到的是率直的言语，依常理而构思，诚挚地和我们谈论问题，而不是对着我们空谈。”当众演说不是一门深不可测的艺术，并不像许多人们认为的那样，必须经过多年的美化声音，以及苦学修辞学以后才能成功。平常说话轻而易举，只要遵循一些简单的规则就行。请看下面的几个故事。

著名的演说家和心理学家爱德华·威格恩先生曾经非常害怕当众说话和演说。在他读中学时，一想到要起立做五分钟的演讲，就莫名惊悸，但他经过努力之后，却克服了恐惧。下面就是他走上成功之路的故事。

“当演讲的日子靠近了，”他写道，“我就真病了。只要一想到那可怕的事情，血就直往脑门冲，我的两颊烧得难受，不得不到学校后边去，把它贴在冷凉的砖墙上，设法让自己平静下来。读大学时也是这样。有一回，我小心地背下一篇讲辞的开头，‘亚当斯与杰弗逊已经过世，’当我面对听众时，我的脑袋轰轰然，几乎不知置身何处。我勉强挤出开场白，除了‘亚当斯与杰弗逊已经过世，’我再说不出别的词句，因此便鞠躬……在如雷的掌声中凝重地走回座位。校长站起来说：‘爱德华，我们听到这则悲伤的消息真是震惊，不过在目前的情况下我们会尽量节哀的。’接着，就爆发出了一片笑声。当时我真想一死以求解脱，后来我就病了好几天。活在这个世界上，我最不敢期望做到的，便是当个大众演说家”。

在离开大学一年后，爱德华·威格恩先生一直住在丹佛。在那场“自由

银币铸造”的争论中，他读到了一本小册子，这本小册子建议实行“自由银币铸造”，爱德华·威格恩先生非常不同意这种观点，并感到十分愤怒，因此他当了手表作盘缠，回到家乡印第安纳州。到了印第安纳州之后，他便自告奋勇，就健全的币制发表演说，而在他的听众席上，有不少听众都是他的昔日同学。

“我开始时，”他写道，“大学里亚当斯和杰弗逊的演讲那一幕又掠过我的脑海。我开始窒息、结巴，眼看就要全军覆没了。不过，听众和我都勉强地撑了过来；小小的成功使我勇气倍增，我继续往下说了自以为大约15分钟的时间。使我惊奇的是，其实我已经说了一个半钟头。结果，以后数年里，我是让全世界最感吃惊的人，竟然会把当众演说当成自己吃饭的行业。”

只要是通过练习获得成功演说的人，当众说话就会变得不再是一种痛苦，而是一种享受了。爱德华·威格恩先生终于学习到，要克服当众说话那种地震天摇的恐惧感，最确切的方法之一，便是获取成功的经验。

当然了，并不是所有的人都想成为演说家，你会说：“哦，算了吧，我可从没打算靠演讲来成名，做个医生更实际些，我用不着用花言巧语来和别人打交道。”真的是这样吗？请看寇蒂斯医生的经历。

有一位叫寇蒂斯的医生，是位热心的棒球迷，经常去看球员们练球。不久，他就和球员们成了好朋友，并被邀请参加一次为球队举行的宴会。在侍者送上咖啡与糖果之后，有几位著名的宾客被请上台“说几句话”。突然之间，在事先没有通知的情况下，他听到宴会主持人宣布说：“今晚有一位医学界的朋友在座，我特别请寇蒂斯大夫上来向我们谈谈棒球队员的健康问题。”

他对这个问题是否有准备呢？当然有，而且可以说他是对这个问题准备最充分的人，因为他是研究卫生保健的，已经行医30余年。他可以坐在椅子上向坐在两旁的人侃侃谈论这个问题，可以谈一个晚上。但是，要他站起来讲这些问题，而且对象只是眼前的一小部分人，那却是另外一个问题了。这个问题令他不知所措，他心跳的速度加快了一倍，而他每一沉思，心脏就立即停止跳动。他一生中从未做过演讲，而他脑海中的记忆，现在仿佛全长着翅膀飞走了。

他该怎么办呢？宴会上的人全在鼓掌，大家都望着他，他摇摇头，表示谢绝。但他这样做反而引来了更热烈的掌声，纷纷要求他上台演讲。“寇蒂斯大夫！请讲！请讲！”的呼声愈来愈大，也更坚决。

他处在极为悲怯的情况下。他知道，如果他站起来演讲一定会失败，他将无法讲出完整的五六个句子。因此，他站起身来，一句话也没说，转身背

对着他的朋友，默默地走了出去，深感难堪，更觉得是莫大的耻辱。

他回到布鲁克林的第一件事就是报名参加卡耐基的演讲训练课程。他不愿再度陷入脸红及哑口无言的困境了。像他这样的学生，是老师最高兴碰到的，因为他有极为迫切的需要。他希望拥有演讲的能力，他对这项欲望毫无二心，能彻底地准备自己的讲稿，心甘情愿地加以练习，从不漏掉训练课程中的任何一课。

通过努力练习，寇蒂斯医生进步的速度令他自己都感到惊讶，并且超越了他最大的希望。在上过最初的几节课后，他紧张的情绪消失了，信心愈来愈强。两个月后，他已成为班上的明星演讲家，不久就开始接受邀请，前往各地演讲。他现在很喜欢演讲的感觉及那份欢喜，以及所获得的荣誉，更高兴从演讲中结交到更多的朋友。纽约市共和党竞选委员会的一名委员，在听过寇蒂斯大夫的一次演说之后，立即邀请他到全市各地为共和党发表竞选演说。要是这位政治家知道，在一年以前他所欣赏的这位演讲家曾经在羞愧与困惑的情况下离开一个宴会，并且是因为他张口结舌，说不出话来，害怕面对观众，那么，这位政治家一定会大吃一惊的。

看到了吧？虽然“公开演说”只是人际沟通的一小部分，但是它确实可以增长自信、热情以及和别人沟通的能力。看完这个故事，也许你仍然认为只有精英人物才需要好的口才，那么，请继续看吧。

密歇根州的商人奥图·柯索士说：“我的成功应该归功于卡耐基。我在制造业工作，先是一间工厂的厂长，然后是一个部门的经理。上级部门需要一位懂得制造方面的人到各个地方去讨论我们的产品，他们问我愿不愿意参加这个工作。如果我没有接受过卡耐基课程的训练，我就会找些理由来拒绝这个工作，但是我现在却极为渴望担任这个到处去讨论的工作。我告诉上级部门我愿意去，因此我被邀请到底特律，和那里的高级人员讨论产品。结果他们要我负责到全国各地介绍我们的产品。我在工厂内以及各种公开场所介绍我们的产品，一点不觉得困难，事实上还获得无穷的乐趣，原因就是我在卡耐基班上所发表的简短演讲给了我信心。在各地发表谈话，我有机会运用我所学习和研究出来的沟通方法，结果一定圆满。”

正如奥图·柯索士一样，很多人开始时极不愿意，甚至害怕在一群人面前说出他们的意见。如果这种情形不被克服，他们的事业、社交以及个人的成长，都会受到严重的阻碍。

路易斯安那州贝顿劳芝市的裘·卡本特发现他老是想和太太好好谈一谈，但是却总不能够畅所欲言，“等到我参加了几堂课之后回家，我告诉太太：‘我们一直想好好谈谈，那我们现在就谈一谈吧。’我们真的坐下来，一直谈

到要睡觉了为止，并没有什么困难。从那时开始，我们就有更好的沟通，如此一来，我们的生活和我们的婚姻都变得更美好。”

让我们看看权威人士的意见吧。卡耐基先生曾经问大卫·奥门医师，就心理和生理健康的观点而言，当众演说训练的益处何在？奥门医师说，回答这个问题，就好像是开个处方，这个处方就是：“尽力培养出一种能力，让别人能够看到你的脑海和心灵。学着在个人面前、在人群当中、在大众之前清晰地表达自己的思想和意念给别人。在你这样努力去做而不断进步时，便会发觉：你真正的自我，正在人们心目中塑造一种前所未有的形象，产生前所未有的冲击。”

“从这份处方，你会收到双重好处。你学着对别人讲话时，你的自信心也会随之增强，而你整个人的性格也会愈来愈温和，愈来愈美好。这意味着你的情绪已渐入佳境，情绪既已渐入佳境，身体当然也就渐入佳境了。在我们现代世界里，不论男女老少，都得当众讲话。我个人并不清楚它在工、商业中究竟会给人带来什么利益，我只听说裨益无穷。可是，我确实知道它在健康上的益处。只要有机会，便对几个人或许多人说说话；你会愈说愈好，我自己就是这样；同时你会感到神清气爽，感到自己深厚而圆浑，这是你从前感受不到的。这是一种畅快、美妙的感觉，没有任何药物能给予你这般的感受。”

每一个受过教育的人，都渴望获得演说的能力。钢铁大王卡内基死后，在他遗物中有一张32岁时所草拟的生活计划，当时他觉得把他的事业加以整理，再过两年可以有5万元的收入，于是，预备退休而到牛津大学去接受完全的教育，并“特别注意于公开演说的学习”。

根特先生是费城一位成功的生意人，有一次下课以后，他邀请卡耐基共进午餐。餐桌上，他倾身向前说：“卡耐基先生，我曾避开各种聚会中说话的机会，但是如今我当选为大学里董事会的主席，必须主持会议。你想，我在这半百之年，是否还可能学会当众演说？”卡耐基说：“先生，你一定会成功的。”

三年以后，他们又在那个地方共进午餐。卡耐基提起从前的谈话，问他当初的预言是否已经实现。他微微一笑，从口袋中拿出一本小小的红色笔记本，给卡耐基看他往后数月里排定的演说日程表。“有能力作这些讲演，讲演时所获得的快乐，以及我能够对社会提供额外的服务——这一切都是我一生当中最高兴的事。”他承认道。接着，根特先生又得意洋洋地亮出王牌。他所在地教堂里的人，邀请英国首相前来费城，在一次宗教会议上演说。英国首相很少到美国来，而负责介绍这位政治家的不是别人，正是根特先生。

作为美国新泽西州州长的史吉克斯，参加过卡耐基在特棱顿所举办的讲习班的结业典礼，他认为在典礼中学员所发表的演说，可以与在华盛顿国会中那些议员所发表的演说相媲美。而这些典礼中发表演说的学员，在几个月前还患有恐惧听众症。刚开始时，他们一旦面对听众，就无法开口说话，可是当他们经过了一段时间的训练之后，其演说能力便很快超出自己想象的境地。

卡耐基课程的结业生，都能将自己学习到的说话能力活用出来。他们积极从事宗教团体、市民团体等活动，在公司也能再接受自己负责以外的工作。另外，他们更期望自己有在人前说话的机会，因为这些经验都会使他们的生活更加充实，透过这些经验，可以使自己觉得自己是个了不起的人物。各种职业的人通过卡耐基课程，都在生活上得到了很大的帮助。好几千人的致谢信，陆续寄到全世界卡耐基的教室及本部。上议院议员、州长及其他的公职人员都异口同声地表示是卡耐基课程使他们的演讲更顺畅、晋升更顺利。位居商业要职的人也认为，他们能够出头完全是因为有能力在众人面前说话。不管男女，只要听过卡耐基课程的人，都很高兴地推崇卡耐基课程。

南非杜邦市卡耐基的一个毕业学员本·皮特士，谈到他如何改变对公开演说的心态时说道：“我曾经在罗马歌剧院演唱过，听众起立欢呼，使得我不得不再加唱一首。我曾经在好莱坞讲笑话，逗得听众捧腹大笑。我也曾经在市政厅发表演说，对市政决策发挥了很大的影响力。不幸的是，这一切都只存在于我的想象之中。我的老板要我为职员们上一堂课，而我以前从来没有在众人面前讲过话。我心里发毛，吃了好几片镇静剂，当天里仍然抖个不停。当我上台讲演的时候，我喉头发紧，几乎说不出话来，我只好读我的稿子，讲得非常糟糕。两个星期前，我的老板又要我为同一批人上课。我上了，而且非常愉快。我讲了一个小时，听众都非常注意听。以前的那一堂课材料也很好，只是我讲得太糟了，因为我紧张得不得了。这一次，我接受过卡耐基课程的训练，所以一点也不紧张了。我的老板和我的同事都因为我讲得好而赞扬我。”

卡耐基课程在意思传达的改善上不限于演讲，一般会议式的通信组织也可以利用。这种会议的主要目的在于教导学员能尽快地进入话题的要点，而不浪费时间和口舌。某机械公司总裁雷奥杰姆说：“15年来，我每天在公司的上班时间将近一半都花在会议上。每次讨论的就是业务要怎么做、什么应该做、什么不该做等。这些议题让我情绪不稳，我紧张兮兮地拼命在屋子里踱来踱去，就是找不出一个具体又完美的结论来。参加卡耐基的语言培训课程后，我想出一个不但可提高工作效率，对自己的健康和幸福也有奇效的方法。”

这个方法如下所述：首先要做的是依照往常的会议顺序，要那些遇到问题的同事们把困难说出来，然后问他们应该怎么做；其次要制定新规则，也就是对于在会议中想提出问题的人，先让他们在以下四个问题中作答。

这四个问题是：

问题一：你有什么问题？如果我们不知道自己真正的问题点所在，那么会议即使进行一两个钟头，仍找不出头绪来，不妨让他先在笔记上作具体的回答。

问题二：这个问题的原因何在？对于反复讨论的问题如果找不出根本的原因，只是忧心忡忡地开会，肯定是在浪费时间。

问题三：你认为要以什么方法解决？以前在议席上总是由一人提出解决办法，然后再和其他人一起讨论结果。讨论虽然甚为激烈，但是会议结束后却发现无法理出一个真正的对策。

问题四：可以由何处得到最好的解决办法？

“现在再拿问题来找我的人已经很少了，你知道为什么吗？因为我所提出的问题，已使他们发现必须针对问题，将所有事实彻底做一番调查并加以检讨；而且当他们懂得去回答这四个问题时，他所持的问题已有 $\frac{3}{4}$ 不需再和我讨论了，剩下的问题也只要花 $\frac{1}{3}$ 的时间。随着有秩序的理论议事，终究可以找出问题的症结。”

很多公司也以这种方法来处理业务上的困难。因为，这不仅对会议有效，对内部问题的联系也有改善的作用。加拿大大西洋瑞奇飞德公司的经理希登布兰德说：“我们的员工都是学技术的，他们是地质学家、工程师和法律专家。我们的每一个计划都需要很多的钱，都要受到委员会的仔细审查，这都需要执行工作的人提供详细而清楚的报告。我认为在我们的教育计划中，尤其是训练学技术的人这方面，最大的缺点就是沟通能力的训练不够。卡耐基课程让我们的人能够提出更清楚的说明，并且有了更强的信念。他们可以把材料组织得更好，态度更从容，能使说者和听众之间的气氛融洽，对现场的问答更具效果。”卡耐基各班的毕业学员，常常自己到外面找机会运用他们新学到的说话技巧。他们成为宗教和民间团体中的活跃人员；他们承担外面的工作或参加某些俱乐部，这些俱乐部经常聚会，让每个会员都有发表意见的机会；他们享受站在听众面前的体验，使他们获得成为重要人物的感觉，丰富了他们的生活。

事实上，就算你终生都不可能正式公开演说，接受这种训练的益处仍然是多方面的。举例来说：当众演说的训练，是通往建立自信的大道，因为你一旦发现自己能够起立，伶牙俐齿、头头是道地对人群说话，你在与人个别

交谈时，必然就更具信心和勇气。许多男士和女士去上卡耐基的“有效说话”课程，主要是在社交场合之中感到害羞而不自在。当他们发现，自己能够站着和同事讲话心里不感到害怕时，他们便会觉得不自在是多么可笑，他们新培养出的泰然风度，令家人、朋友、事业伙伴和顾客刮目相看。许多人都是因为周围的人个性发生非凡的改变，才驱使他们去上卡耐基的训练课并获得成功的。

一个人在自己的事业中，是否拥有良好的沟通方法，会直接影响工作的成绩和成就。作为销售员、经理、店员、部门负责人、团体领袖、教师、牧师、护士、主管、医生、律师、会计师、工程师等，我们都身负职责，需要解释专业领域里的知识，并给予职业性的指导。我们是否能以清晰、简明的语言来做这些解说，经常是我们上司用以判断我们能力的尺码。从事“说明”的演员练习，可以养成快速思考与敏捷用词的技巧，然而这种技巧却不限于正式的讲演，它可以每天为我们每个人所使用。最近，在工业界、政府机关里和各职业组织里风起云涌纷纷开设口头沟通的课程，更加说明了今天在各种职业和行业里，对清晰明确的谈话的要求。

美国著名的通用汽车公司的一位负责人说：“通用汽车公司之所以开设卡耐基式的讲习班，重视演说训练，其实是为了解决公司内部的沟通问题，因为公司无论对新进人员面试还是岗前培训，决定是否正式录用乃至下属的提拔、升迁等各种问题，都要作说明、指导、批评或进行个别的谈话加以沟通，而这些都需要使用语言进行表达。因此，我们十分重视演说训练，以便搞好公司内部信息交流工作。”

卡耐基机构的总部以及全世界各地区卡耐基课程主持人办公室，有成千上万的来信，充分证明了这种情形。参议员、州长及其他官员都赞扬卡耐基课程，说这些课程的训练使他们演讲得更好，在事业上更有成就。商业界高级人士把他们的成功归功于他们在群众面前演说的能力。接受过卡耐基训练的男男女女都写信来说，他们在公众和私人生活方面，都比以前更容易和别人沟通。

每个人每一天都会有许多时候，要用言语来对别人说明什么，像父母教育子女、邻居介绍修剪玫瑰的新方法、旅游者就最佳的路线交换意见等，你常会发现在自己处于说话的情况下，需要清晰、连贯的思考，需要强劲有力的表达。你若能在工作中恰当地运用演说技艺，就会使你的工作干得更加出色。比如，推销员能通过演说技巧的提高来增加自己的销售额，而高层领导人则能通过绝妙的演讲技巧来提高自己的声望，等等。这时，你就会发现卡耐基先生教给我们的东西是多么的有用。

第二章 战胜上台的恐惧

第一节 克服演讲时的恐惧心理

20 世纪 80 年代，美国曾进行过一次有趣的测验，其题目是：“你最害怕的是什么？”测验的结果竟然是“死亡”名列第二，而“当众演讲”却赫然名列榜首。可见，在绝大多数人的心目中，当众演讲是件令人害怕的事。

我们将当着众人说话时所产生的恐惧心理称之为“怯场”。怯场是一种正常的心理反应，几乎每一位演讲者都需要逾越这一道演讲障碍。怯场心理会带来相应的生理变化。轻者会心跳加快，呼吸急促，颜面红热；稍重者会手脚发软，肌肉颤抖，小便频繁，严重者会当场昏倒。例如，1969 年两位从事演讲学研究的教授在纽约开会，当他们向大会报告论文时，因为怯场而晕倒。这种事件的发生简直是对教授本人的一种嘲弄，也可以理解为一种无意识的幽默。

对怯场心理的产生原因众说纷纭。而美国演讲学家查尔斯·R·格鲁内尔提出的“自我形象受威胁论”则认为：每个人都具有理性的、社会的、性别的、职业的自我形象。当人们进行演讲时，其自我形象就会暴露于公众面前。由于担心自我形象会在演讲时遭到破坏，因而产生了窘迫不安的怯场心理。

“自我形象受威胁论”解释这种现象的产生是由于两位教授因自己的职业自我形象毫无掩饰地暴露在诸多同行面前，因而产生了一种急剧的焦虑和恐惧，当这种恐惧发展到一种极端时，就导致了两位教授的失态。由此可见，在演讲中增强自信是必不可少的，这种自信建立在演讲水平的基础之上，但很大程度上取决于人的心理承受能力和调控能力。

在“戴尔·卡耐基课程”开课之前，卡耐基曾作过一个调查，即让人们说说来上课的原因，以及希望从这种口才演讲训练课中获得什么。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基本一致的，他们是这样回答的：“当人们要我站起来讲话时，我觉得很不自在，很害怕，使我不能清晰地思考，不能集中精力，不知道自己要说什么。所以，我想获得自信，能泰然自若，当众站起并能随心所欲地思考，能依逻辑次序归纳自己的