

DALE CARNEGIE

卡耐基^的 说话之道

【全集】

(美) 卡耐基 著
陈诚 编译

卡耐基的说话之道就是，
通过说话把别人放在心上，
让别人心甘情愿地帮助你。

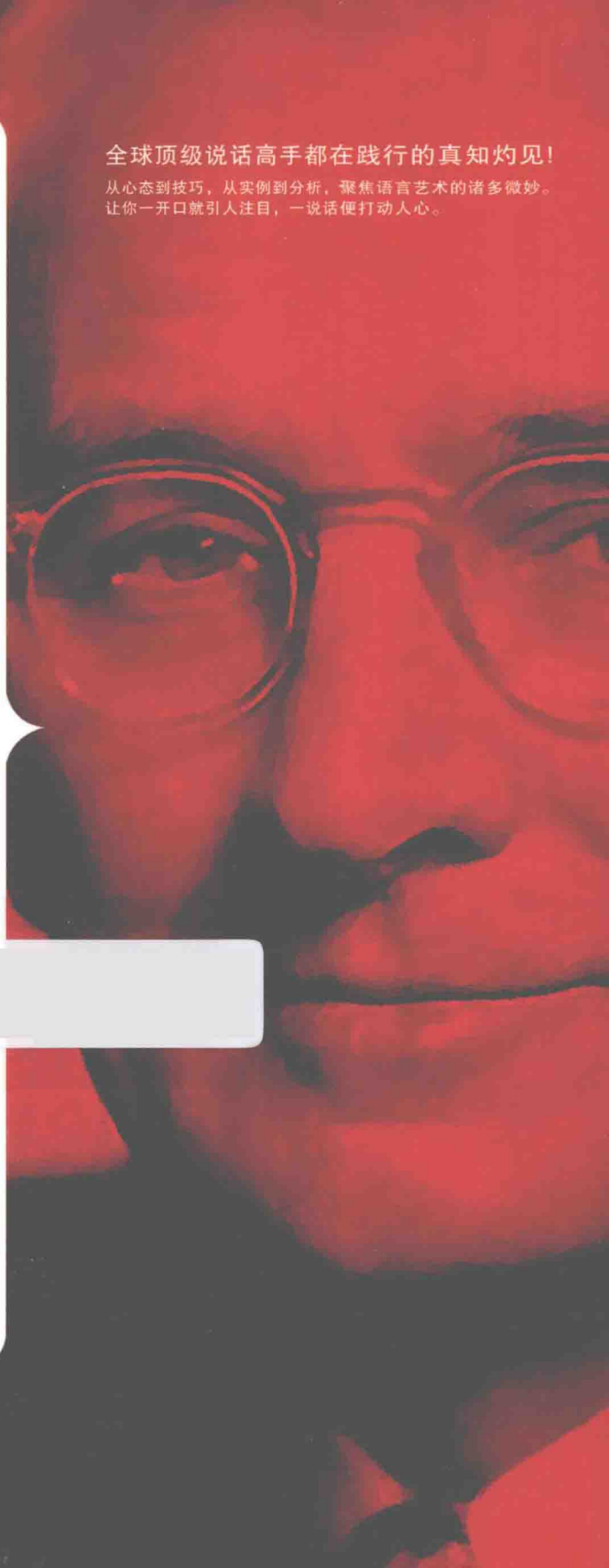
美国历任总统、欧美白领阶层
争相培训的黄金课程

美国《纽约时报》等众多媒体
鼎力推荐的大师经典

中国文史出版社

全球顶级说话高手都在践行的真知灼见！

从心态到技巧，从实例到分析，聚焦语言艺术的诸多微妙。
让你一开口就引人注目，一说话便打动人心。



卡耐基的说话之道就是，
通过说话把别人放在心上，
让别人心甘情愿地帮助你。

DALE
CARNEGIE

卡耐基^的
说话之道
【全集】

中国文史出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

卡耐基的说话之道全集 / (美) 卡耐基 (Carnegie, D.) 著;
陈诚编译. —北京: 中国文史出版社, 2013. 9

ISBN 978 - 7 - 5034 - 4275 - 9

I. ①卡… II. ①卡… ②陈… III. ①语言艺术—通俗读物 IV. ①H019 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 218007 号

责任编辑: 詹红旗

封面设计: 天之赋

出版发行: 中国文史出版社

网 址: www.wenshipress.com

社 址: 北京市西城区太平桥大街 23 号 邮编: 100811

电 话: 010 - 66173572 66168268 66192736 (发行部)

传 真: 010 - 66192703

印 装: 北京市凯鑫彩色印刷有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 710 × 1000 毫米 1/16

印 张: 17.75 字数: 250 千字

版 次: 2013 年 12 月北京第 1 版

印 次: 2013 年 12 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

文史版图书, 版权所有, 侵权必究。

文史版图书, 印装错误可与发行部联系退换。

前言 PREFACE

说话对于正常人来说，就跟呼吸一样必不可少。无论是抒发情感、表达意愿、争论辩解，还是与他人沟通、达成目的，说话都是最为重要的“工具”之一。

几乎每个人都会说话，可是有的人，却能够依靠说话步步高升、登王封侯，取得令人瞩目的大成就；有的人，只能依靠说话阿谀奉承、勉强糊口，事业几乎停滞不前；更有的人，因为口无遮拦而结仇结怨，落得家破人亡的下场。

为什么人人都会说话，但是得到的结果却大相径庭呢？

这除了天时地利之外，最重要也是最主观的一个因素，就是有没有掌握说话的艺术。

市面上有许多讲述说话之术的书籍，通过引申不同的情况，分析不同的遭遇，教授读者们如何“兵来将挡，水来土掩”。这种“术”的分析，往往也能起到一时的作用，教会读者们在特定的情况下如何应对。但是，这些特定的情况一旦有所变化，那些针对性的“术”就无用武之地了，甚至有可能会因为情况变化而起到反效果。

所以，我们真正需要的，是卡耐基的说话之道。

卡耐基的说话之道，由术入道，深入浅出，已经臻于完美，无可挑剔。从术的层面上看，每一招都相当实用，可对症下药；从道的层面上看，每一招都体现了一种对人性善恶的洞察和人心微妙的把握，并形成了规律，可举一反三。

本书总结了卡耐基近百年来为全球亿万人们所争相奉行的说话之道，上

至美国总统，下至平民百姓，大家都在运用的说话之道。

为什么说，学习本书总结的说话之道可以令你的人际关系无往而不胜呢？

首先，本书与你在市场上所见的绝大多数口才、演讲、表达一类的书籍都不甚相同，这本书能够帮你了解说话背后的规律。

其次，本书不但告诉你应该怎样说话，更重要的是告诉你为什么要这样说。而这个为什么，正是体现了说话背后的“道”之所在。

再次，本书还会与你分享各种成功与失败的经典鲜活案例，每一个案例都来自于真实的职场与生活。不管是成功的，还是失败的，你一定都能够在里面找到自己的影子。阅读本书，是一段轻松愉悦、充满共鸣的旅程，而这本书，也一定会带给你除了说话之外的更多收获。

通过说话，懂得把别人放在心上，站在他人的角度思考，从而感动他人，让大家心甘情愿地帮助你、拥护你，这就是卡耐基的说话之道。

掌握了卡耐基的说话之道，你会欣喜地发现：从前你一开口，对方就紧皱眉头、抵触反对的情形消失了，你说出的话，不会再被人所排斥、所嘲笑，而是被人所聆听、所接纳。从此，你的说话就会像悠扬美好的圆舞曲一般，以你为中心，一圈圈地散播开来，让周围的人们如沐春风、心情愉悦，与你相处时水乳交融、和睦融洽。说话，会变成一种完美的艺术，而你，正是那位万众瞩目、处处受人欢迎的艺术家。

究其本源，卡耐基的说话之道，与其说是一种口才的艺术，不如说是人际关系的艺术。通过说话，你的人际关系会由生涩变为融洽，由艰难变为顺畅，由狭隘变为广阔无垠。



受人欢迎的说话之道

第一章

- 永远不要说“你错了” ◎002
- 想要采蜜就不要踢翻蜂巢 ◎005
- 要想钓到鱼，必须选好鱼饵 ◎009
- 站在对方的立场看问题 ◎012
- 激起对方的强烈需求 ◎016
- 向世界上最善交友的动物学习 ◎018
- 真诚地关心他人 ◎021



投其所好的说话之道

第二章

- 做全世界最好的倾听者 ◎028
- 找到他人感兴趣的话题 ◎030
- 就他人最在行的事情提问 ◎032
- 让他人不知不觉上套 ◎035
- 巧妙地向他人灌输思想 ◎037
- 让他人尝到小甜头 ◎040



引人兴趣的说话之道

第三章

- 从他人最感兴趣的事情着手 ◎044

关心他人最关心的事情	◎ 046
合理地运用他人的经验或兴趣	◎ 048
摸清他人的真实想法	◎ 054
预测他人的真实需求	◎ 057



打动人心的说话之道

第四章

你的微笑价值百万	◎ 062
千万别忘记他人的名字	◎ 066
健谈的人都善于倾听	◎ 071
谈论他人感兴趣的话题	◎ 076
真诚地尊重他人	◎ 078
和人们谈论他们自己	◎ 083



收获友情的说话之道

第五章

多和他人聊聊私人话题	◎ 088
努力记住他人的癖好	◎ 090
到什么山就要唱什么歌	◎ 093
请求他人帮个小忙	◎ 095
维护他人的自尊心	◎ 098
满足对方的个性化需求	◎ 100
在细小的事情上迎合对方	◎ 102



赢得支持的说话之道

第六章

识别对方的真实意图	◎ 106
描绘一幅美好的愿景	◎ 108
人的欲求各不相同	◎ 110
别被假面具迷惑了	◎ 112
用对方的观点说服对方	◎ 115

- 尽量多让对方说“是” ◎ 117
- 不给对方说“不”的机会 ◎ 119



巧言赞美的说话之道

第七章

- 人人都有“赞美饥渴症” ◎ 122
- 赞美的基本原则就是真诚 ◎ 127
- 赞美要真正挠到痒处 ◎ 131
- 没有技术含量的赞美适得其反 ◎ 134
- 找出真正值得赞美的地方来 ◎ 136



避免争论的说话之道

第八章

- 争论是没有赢家的 ◎ 140
- 争论只能给你带来敌人 ◎ 143
- 自我批评反倒可以扭转局势 ◎ 147
- 一滴蜂蜜胜过一加仑胆汁 ◎ 151



说服他人的说话之道

第九章

- 将实物展示于人 ◎ 156
- 用图画说服人 ◎ 159
- 让故事自己说话 ◎ 161
- 戏剧化地表达自己的观点 ◎ 165



赢得认同的说话之道

第十章

- 苏格拉底是如何赢得认同的 ◎ 168
- 给别人表现自己的机会 ◎ 171
- 勿将自己的意见强加于人 ◎ 173

站在对方的角度表达自己的意见	◎ 176
向对方表示同情和理解	◎ 178
激发他人高尚的动机	◎ 182



善意批评的说话之道

第十一章

先赞美然后再批评	◎ 188
委婉地指出他人的错误	◎ 191
先承认自己的错误	◎ 194
没有人喜欢接受命令	◎ 196
顾全对方的面子	◎ 198



改变他人的说话之道

第十二章

激发他人的竞争意识	◎ 202
激励他人取得成功	◎ 204
学会给人“戴高帽”	◎ 207
鼓励更易使人改正错误	◎ 209
使人们乐意接受你的建议	◎ 211



化解敌意的说话之道

第十三章

千万不要伤害对方的自尊心	◎ 216
显示自己的谦卑以抬高对方	◎ 219
让对方提出可选方案	◎ 220
建立私人之间的信任	◎ 223



解除异议的说话之道

第十四章

耐心地听完对方的抱怨	◎ 228
------------	-------

对反对意见作些让步	◎ 231
不要过于较真	◎ 233
请问对方“您的高见是……”	◎ 236
在反对意见里挖掘金子	◎ 238
不妨拿自己“开涮”	◎ 242



避免结仇的说话之道

第十五章

换个角度传达坏消息	◎ 246
让自己表现得笨拙一些	◎ 248
让他人站在聚光灯下	◎ 251
牺牲自己的虚荣心	◎ 253
归功于他人	◎ 256



幽默风趣的说话之道

第十六章

用幽默缓解紧张的局面	◎ 260
一个人笑的时候是不会生气的	◎ 264
自嘲的人必定是大度的人	◎ 266
在争论中取胜的幽默	◎ 269
小心幽默变成讽刺	◎ 271

第一章



受人欢迎 的说话之道

卡耐基的说话之道全集



永远不要说“你错了”

1931年5月7日，在美国纽约发生了一起骇人听闻的凶杀案。经过几个星期的追捕，号称“双枪”克劳雷的杀手终于被捕了，警察在西区大街——该杀手的情妇的寓所里逮捕了他。

150多名警察把克劳雷包围在该公寓的顶层。警方在屋顶凿了个洞，想用催泪弹逼克劳雷出来，还在该公寓周围的建筑物上安排了狙击手。这片高级住宅区上空很快便充满了刺耳的枪声，一直持续了一个多小时。克劳雷手握短枪藏在一个沙发椅后面，不停地向警方射击，成千上万的群众都目睹了这一场面。

警方逮捕了克劳雷之后，警察局局长马罗尼说：“这个‘双枪暴徒’是纽约治安史上最危险的罪犯之一。”“他会被判处死刑，他杀人像切葱一样。”

但是“双枪”克劳雷是怎样评价自己的呢？当警察向他所在的那座公寓开火时，他正在给“有关人士”写一封信。他写信之时，伤口流出的血染在那封信上。克劳雷在信中说：“我的衣服下面是一颗疲惫的心，但它是善良的——它不愿伤害任何人。”

可就在这件事情发生前不久，克劳雷驾车行驶在长岛的一条乡村小路上，当他停下车和女友调情时，一名警察突然走到他的车旁对他说：“请出示您的驾驶执照。”

克劳雷一句话都没说，拔枪便是一阵短射。当警察倒地时，他又跳下车来，抢走了这名警察的左轮手枪，并朝尸体上补放了一枪。就是这样的杀人犯竟然还说：“我的衣服下面是一颗疲惫的心，但它是善良的——它不愿伤害任何人。”

克劳雷被判电刑。当他被押赴纽约新新监狱准备受刑时，他是否会说：“这就是我杀人的下场？”不，他一直在说：“我这么做，完全是正当防卫啊！”

这个故事的关键之处在于：“双枪”克劳雷一点儿都不知道自己有什么可自责的地方。

这是不是罪犯中存在的一种特殊态度？如果你认为是，请听听下面这段话：

“我用一生中最美好的时光为人们带来欢乐，帮助他们过得更好，可是我所得到的却全部都是辱骂，我成了一个不容于人的罪犯。”

这是美国人民的头号公敌阿尔·卡邦说的话。他是芝加哥一带横行的最凶恶的匪首之一。可是，他自己却并不这么看，他认为自己是一个有益于公众的人，但他不受赏识，而且处处被人误解。

纽约另一个令人发指的罪犯达奇·舒尔茨在被执行枪决前接受记者采访时也曾说过，他是一位有益于公众的慈善家，并对此深信不疑。

我曾经和路易·劳斯有过几次有趣的通信，他在纽约著名的新新监狱做了很多年狱长。他说：“新新监狱的罪犯和你我一样，很少有人承认自己是坏人。所以他们不停地辩解。他们会告诉你，为什么他们必须撬开保险柜或开枪杀人。他们中的大部分人都试图用合乎逻辑的理由证明自己的反社会行为是合情合理的，他们从来不认为自己应该进监狱。”

如果大家都像“双枪”克劳雷、阿尔·卡邦和达奇·舒尔茨以及所有被关押在监狱中的暴徒一样不知道自责的话，那么在日常生活中，我们这些普通人又怎么会例外呢？

已故的美国商人约翰·沃纳梅克曾经承认：“30年前，我就明白责备他人是愚蠢的事。我本身就有许多缺点需要改正，所以，根本没时间抱怨上帝分配给每个人的智慧并不均匀。”

沃纳梅克很早就明白了这一点，而对我来说，过去我一直在犯这种错误，直到30多年之后才恍然大悟：无论人们犯了多么严重的错误，99%的人都不会因为任何一件事来责备自己。

批评是徒劳无功的，因为它使一个人处于防御状态，并且常常使他们努

力去为自己的清白辩解。批评也是危险的，因为它会伤害到一个人的自尊心，并激起他的反抗。

我们从历史中可以找出许多徒劳无功的“批评”的例子。比如发生在罗斯福和塔夫特总统之间那场著名的争论，造成了共和党分裂，使威尔逊入主白宫，并在第一次世界大战中留下了勇敢、光荣的史迹，改写了历史。

让我们回忆一下当时的情形：

1908年，罗斯福搬出白宫时，支持塔夫特做总统。然后，他就去非洲猎狮子了。当他回来的时候，却反悔了。他指责塔夫特过于保守。同时，他还想连任第三任总统并组织了“进步党”，这个举措几乎毁灭了共和党。就在那次选举中，塔夫特和共和党只获得两个州的支持——佛蒙特州和犹他州，这是有史以来共和党遭遇的最大的一次失败。

罗斯福谴责塔夫特，但塔夫特自责了吗？当然没有。塔夫特含着泪说：“我不知道自己做错了什么。”

谁应该受到谴责？罗斯福还是塔夫特？坦白地讲，我不知道，我也不关心这个答案。但我要指出的是，罗斯福的所有批评只换来了塔夫特极力地维护自己，而没能让塔夫特承认自己错了。它只是让塔夫特为了证明自己的无辜而热泪盈眶地重复着：“我不知道自己做错了什么。”

以蒂波特山的石油舞弊丑闻为例。在1920年早期，它使整个新闻界不断地愤怒着，还使整个国家受到震荡。在美国人的记忆中，他们的公众生活中从未有过这种情形。这件舞弊案的经过是这样的：

哈丁总统时期，内政部长阿尔伯特·福尔被委派掌管政府在爱尔克山和蒂波特山的石油储备出租权——那是政府用做未来海军用油的保留地。

但福尔却在接受了他的朋友爱德华·杜黑尼的1亿美元贿赂后，将保留地租给了他。福尔用刀枪赶走了那些保留地上的竞争者，可那些竞争者不甘心，他们跑进法院，揭发了蒂波特山1亿美元的舞弊案。事情暴露后，全国为之哗然，影响恶劣得几乎摧毁了哈丁政府。福尔被判入狱，共和党也几乎垮台。

福尔被斥责得焦头烂额，几乎没有人公众生活中经历过这样的斥责。可他后悔了吗？从来没有！几年后，胡佛总统在一次公开演讲中暗示，哈丁

死于精神焦虑和忧郁，是因为福尔出卖了他。当福尔夫人听到这个消息时，从椅子上跳了起来，哭泣着，徒劳地挥舞着拳头尖叫道：“什么？哈丁是被福尔出卖的？不可能！我丈夫从不出卖别人，即使有一屋子黄金，也不会使他动心。他一定是因为别人的背叛才死的！”

因此，你可以明白，这是人类的天性。人在做错事时只知道责怪别人，唯独不责怪自己，我们也是如此。所以，以后当我们想要批评别人时，想想阿尔·卡邦、“双枪”克劳雷和福尔吧。你要意识到，批评正如迷途的鸽子，它们总会回家的。往往我们所批评和谴责的人会拼命地为自己辩护，并且还会反过来谴责我们或者像绅士般的塔夫特说的那样：“我不知道自己做错了什么。”



想要采蜜就不要踢翻蜂巢

1865年4月15日早晨，亚伯拉罕·林肯在一家廉价公寓的床上去世了。那间公寓就在福特戏院那条大街的对面。卧室里那张下陷的床对身材修长的林肯而言实在是太短了。一件罗莎·邦赫的廉价赝品《马展》悬挂在他的床上方，阴暗的煤气灯闪动着昏黄的光。

陆军部长史丹顿说：“躺在这儿的，是有史以来最完美的领袖。”

林肯在处理人际关系方面成功的秘诀是什么？我花了10年的时间去研究林肯的一生，花了3年的时间写了一本关于他的书，书名叫《你所不知道的林肯》。书中揭示了林肯的人格魅力和他的家庭生活状况，我认为我已经竭尽全力地去做研究了，我还做了一个关于“林肯的待人方法”的研究。他热衷于批评吗？是的，年轻时，林肯住在印第安那州湾谷。那时他不仅批评别人，还写信作诗去讥笑别人，他把写好的信扔到街道上故意让人拾到。其中的一

封信所引发的愤怒影响了他的一生。

后来，林肯在伊利诺伊州春田镇做律师时，还公开在报纸上发表文章攻击他的对手。但有一回他攻击得有些过分了：

1842 年秋，林肯在春田镇的报纸上刊登了一封匿名信，讽刺一位名叫西尔兹的政客自大而好斗。民众一片哗然，这激怒了敏感而骄傲的西尔兹，他怒火中烧，当他知道是信林肯写的后，当即跳上马要去找林肯决斗。林肯不想动武，但又碍于脸面，便决定应战。西尔兹让林肯选择武器，因为自己的手臂较长，林肯选择了骑兵用的大刀，又向一位西点军校的毕业生学习了刀术。到了约定的日期，他和西尔兹准备在密西西比河河滩上决斗。然而，就在最后一刻，双方的助阵者阻止了这场决斗。

这是林肯一生中最可怕的个人经历，它给林肯在处理人际关系方面上了宝贵的一课。自此，他再没写过一封无礼的信，也没讽刺过任何人。从那时起，他几乎没有为任何事责怪过任何人。

时光流逝，美国内战发生期间，林肯曾多次委派将领，依次由麦克克林、波伯、伯恩塞德、胡克、梅德统率“波多马克”军队作战，可是都惨败而归。这些事情使林肯感到绝望。有半数以上的美国人强烈地指责这些失败的将领，可林肯在“不要怨恨任何人，宽容所有人”这句话的激励下平静了下来。他最喜欢的一句格言是：“不要评议人，免得被人评议。”

当有人言辞激烈地谈论南方人时，林肯总是这样回答：“不要批评他们，在相同的情形下，也许，我们也会像他们一样。”

其实，有很多时候，这些将领都应该遭到林肯的批评。让我们看下面的例子：

1863 年 7 月，葛底斯堡战役已经持续了 3 天。7 月 4 日的晚上，李将军率领的南方军队开始向南边败退。当时全国连降暴雨，当李将军带领残兵败将到达波多马克河时，发现河水暴涨，他们根本无法过河，而胜利的联军在后面紧追不舍。李将军和他的败军进退维谷，他们逃不掉了。

林肯看出这是个千载难逢的机会，这个机会可以立即让李将军的军队投降，马上结束这场战争。于是，林肯满怀信心地命令梅德不必开战时会议，立即袭击李将军。林肯先发电报命令，然后派特使要求梅德立即行动。

可梅德将军是怎么做的呢？他采取的行动跟林肯的命令恰恰相反。他直接召开了军事会议，违抗林肯的命令。他犹豫、拖延，寻找各种借口复电，拒绝袭击李将军。大水一退，李将军和他的败军就逃过了波多马克河。

林肯知道后愤怒至极，向他的儿子罗伯特大吼道：“梅德这是什么意思？天哪，他究竟是什么意思？李将军已被我们掌控于股掌之中，只要一出兵，就能捉住他们，可无论我说什么，军队仍按兵不动。在这种情况下，由任何人指挥都能打败李将军，哪怕是我自己去也能捉住他。”

极度失望之下，林肯给梅德写了一封信。林肯在他一生中的这段时间里是极端保守的，用词也十分谨慎，所以，对于梅德将军来说，1863年的这封出自林肯手笔的信是最严厉的批评了。

亲爱的将军：

我不知道你是否能领会到，李将军的逃脱带来了多大的损失。李将军已在我们的掌控中，如果可以捕获他们，再加上我们其他地方的胜利，我们就可以立即结束这场战争了。但是现在，战争却将无限期地打下去。上个星期，如果你能及时地抽出一小部分兵力，就可以成功地击败李将军，你又怎么能在河的南岸拖延那么久？何时你才能再有这样的机会——以极少的、不超过三分之二的兵力去歼灭李将军？这种愿望是不合理的，而且我也不认为你现在有这么大的影响力。你白白放掉了这黄金般的机会，我为此感到十分沉痛。

试想，当梅德看到这封信时会作何感想？

但是梅德并没有接到这封信，因为林肯没有寄出这封信。这封信是在林肯去世后，从他的文件中找出的。

我想——这也是唯一一种可能的设想，写完这封信后，林肯望着窗外自言自语地说：“等一下，或许我不能这样匆忙下结论，坐在这安静的白宫里命令梅德袭击李将军是一件轻而易举的事，但是如果我在葛底斯堡战场，如果我像梅德一样，在一个星期里看到满地鲜血，听到伤兵悲惨的呻吟，如果我也和梅德一样性格懦弱，或许我也会作出与他相同的决定。无论怎样，现在水已经退到桥下了，这种后果已经无法挽回了。如果寄出了这封信，固然解除了我心中的不快，可是梅德也会辩解。他会责怪我，引起他对我的恶感，而且会影响他以后做司令官的前途，甚至被迫辞去军中的职务。”