

卡耐基

语言的突破与 相处的艺术

DALE CARNEGIE

人生必读的60部畅销著作之一

(美)卡耐基◎著 穆秋月◎编译

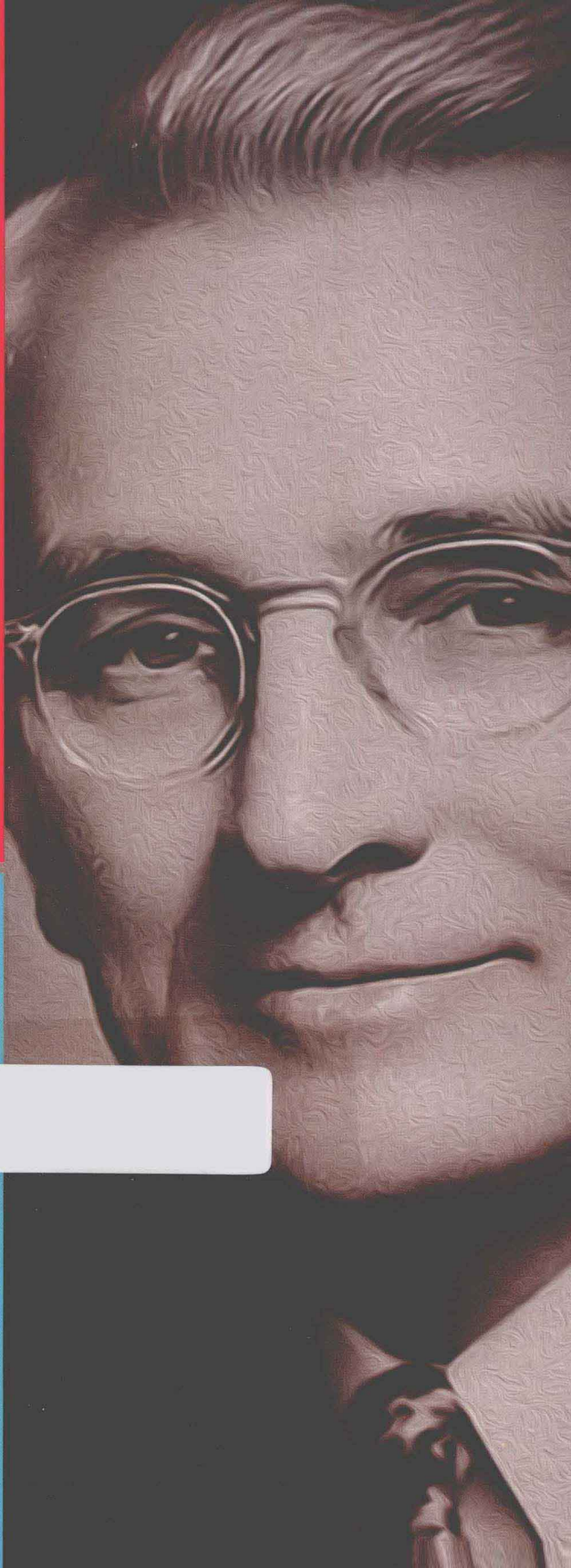
畅销经典
最新修订版

全世界亿万成功者广泛运用的 最简单、高效的语言技巧 和人际交往法则

表达自如，批评有道，嘉勉有方，相处有理。卡耐基教你克服人性弱点，练就魅力口才，展开魔鬼搭讪，扩展人生舞台，修炼淡定智慧，提升自控指数，激发人生正能量，让你和他人友好相处！

乔布斯能，奥普拉能，
你为什么不能？

中国华侨出版社



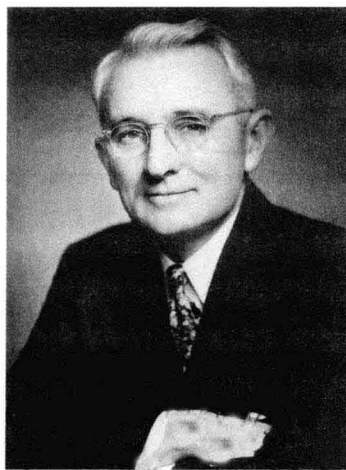
卡耐基

语言的突破与 相处的艺术

DALE CARNEGIE

人生必读的60部畅销著作之一

(美)卡耐基◎著 穆秋月◎编译



中国华侨出版社

图书在版编目(CIP)数据

卡耐基语言的突破与相处的艺术 / (美)卡耐基(Carnegie, D.)著; 穆秋月编译. — 北京: 中国华侨出版社, 2013. 8

ISBN 978-7-5113-3860-0

I. ①卡… II. ①卡…②穆… III. ①口才学-通俗读物②人际关系学-通俗读物 IV. ①H019-49②C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第186928号

•卡耐基语言的突破与相处的艺术

著 者 / (美)卡耐基

编 译 / 穆秋月

责任编辑 / 荣 静

责任校对 / 孙 丽

经 销 / 新华书店

开 本 / 787毫米×1092毫米 1/16 印张 / 16 字数 / 320千

印 刷 / 北京毅峰迅捷印刷有限公司

版 次 / 2013年10月第1版 2013年10月第1次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5113-3860-0

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

E-mail: oveaschin@sina.com



改变行动，改变你的人生

“这本书只有一个目的，那就是帮助你解决两大问题：如何突破语言的障碍，提高自己的交谈与沟通能力；如何与工作、生活中的人和谐相处，并能有效地影响他们。”

这段话是1937年此书出版时的开篇语。当时很多人认为这本书很实用，但销售量未必有起色。因为当时美国出版商出版了20多万册图书，但销售业绩却非常寡淡。一位知名的大出版公司的负责人告诉卡耐基，他们的公司拥有75年的出版经验，可是每出版8本书，就有7本书是亏本的。虽然卡耐基对自己的作品信心十足，但是保险起见，出版反商还是决定只起印5000册，试探一下市场。让人始料不及的是，这本书非但一夜之间轰动全美国，也很快就传遍世界，成为最畅销的图书之一，先后被翻译成了36语言和文字。

这本书不但是世界上最畅销的作品，同时也是卡耐基思想和教育的精华，是他于1955年去世后留给世界的宝贵遗产。如今，这本书的销量还在继续增加中。

其实在早于这本书20多年前，卡耐基就在纽约开课，做成人教育。许多来这里上课的学员，大都是因为社交中感到胆怯和拘束，其中不但有政界要员、商界人士，也有普通人。他们以前多半是这样一种情形：当站起来说话的时候，他们会感到手足无措，特别是面对很多人——即使是熟识的人，他们也会语无伦次，甚至连一句完整的话都说不出来。他们感觉自己完全失控了。

最初，卡耐基只开设有关演讲的课程，但随着课程的深入，他发现这些人不仅在讲话的技巧上需要迫切训练，而且在每天的社交场合中，更是亟须如何与人相处的方法。而这方面的技巧卡耐基自己也相对匮乏。他迫切希望能拥有一本教给他与人相处的书，那将是一本无价之书！

如何突破语言的障碍，提高自如表达和与人沟通的能力；如何与人相处，获得别人的喜欢和认同，进而有效地影响他人——这是每一个人面临到的难题，不管你是个生意人，还是政府官员；不管你是公司白领、建筑师、工程师，还是家庭主妇。

为此“卡耐基基金会”专门做了一项调查。调查结果显示：约有15%的人认为成功是由于人的技术和知识，而另外85%的人则认为这是由于“人类工程”即人格和影响别人的能力。后来，芝加哥大学和青年会联合学校进行过一次调查，也得出了同样的结论。

卡耐基知道成年人需要什么，但他们所需要的书还没有写出来。于是，他便萌发了著书的念头，以便让人们少走弯路，从中受益。

为了准备这本书，他下定决心要不惜一切找出各年代与此主题有关的各种实用思想。他几乎读遍了与“语言”、“演讲”、“与人相处”、“沟通”这些主题有关的所有资料——报纸专栏、杂志专文、法庭的记录、名人传记、古代哲学家和当代心理学的著作等。此外，他还专门聘请了这方面的专家，拜访了许多名人，如发明家马可尼和爱迪生，政治领袖富兰克林·罗斯福，商业巨子欧文·扬，电影明星克拉克·盖博和玛丽·皮卡佛，以及探险家马丁·詹森等，他想方设法去挖掘他们在处理人际关系方面的艺术。他花了一年半的时间跑遍各地图书馆，查漏补缺。

15年后，这些实验和研究便集结成了教程。它们创造了魔术般的奇迹，魔术般令人震惊，许多人都因为应用了这些成功法则而改变了他们的生活。

譬如，一些成功的企业家运用本书所提到的方法之后，完全改变了自己的生活哲学，把团队中的“敌人”变成了朋友；很多销售人员运用了这些法则后，他们销售的记录骤然提高，许多过去无法获得的客户现在成了他的新客户；公司的高级职员得以顺利地升职加薪；那些游离在组织边缘的人不但解

除了失业警报，还提高了待遇；那些参加培训课程夫妻的生活更美满幸福了；还有一些毕业于知名大学的学员认为在这里获得的东西要比在大学4年所学的还要多。

他们的改变确实令人难以置信，包括他们自己。他们发现，自己能够在众人面前侃侃而谈了，他们在训练过程中培养出来的那种自然洒脱的气度，也让他们的朋友、家人或顾客另眼相看。他们开始在建立自己的信心的同时，游刃有余地处理和他人的关系，从而影响到他们的整个人生。

的确，卡耐基的著作与他的富有启发作用与脚踏实地的教学方法一样成效卓越。

本书会帮助你发现、开发那些被“习惯糟蹋了”的能力，克服性格中的“魔鬼”，让你成为更受欢迎的人，更能赢得他人由衷的合作，进而成为一位有影响力和强大气场的人。

但是需要注意的是：不要抱着投机的心态来学习。这种态度只会使我们一无所获。你应该首先给自己制定一个计划、确定一个目标，然后踏踏实实地为这个目标努力。当你专注于这个目标，并付诸精力与行动时，那么你离成功就不远了。

2013年5月26日

目录

C O N T E N T S

卡耐基语言的突破与相处的艺术

上篇 卡耐基语言的突破

第一章 如何优雅而得体地表达

克服当众表达的恐惧心理 // 004

给自己传递积极的心理暗示 // 008

对成功沟通充满信心 // 011

从别人的经历中取得经验 // 014

不放过每一个练习的机会 // 017

信念是实现语言突破的关键 // 019

明确并时刻不忘交谈的目标 // 021

第二章 如何在公共场合自信自如地表达

施展你独特的声音魅力 // 024

修饰语言，使语言变得更有说服力 // 030

形神兼备，巧用身体语言 // 034

以积极、阳光的形象出现 // 038

用自身的激情点燃听众的心灵 // 041

第三章 如何让你的演讲令人难以忘怀

有备而动，不打无准备之仗 // 046

设计一个精彩的开场白 // 048

练就讲故事的本领 // 051

尽量使用通俗易懂的语言 // 053

把握好说话的节奏 // 057

让听众有深刻的体验 // 059

让听众与你的演讲合二为一 // 065

演讲中思路要清晰明朗 // 069

结尾一定要铿锵有力 // 073

结束后巧妙应答听众的提问 // 077

第四章 如何展开一场出奇制胜的高效谈判

提问有方，在一问一答中控制谈判方向 // 082

进退有度，把握好让步的时机和尺度 // 085

陈述有力，一字一句说到点子上 // 088

巧妙回答，不被对方抛过来的难题压倒 // 091

坚定立场，拒绝对方不合理的要求 // 094

欲取先予，针对对方的要求进行说服 // 098

化险为夷，勿因一时僵持而终止谈判 // 100

第五章 如何让每一单都绝对成交

心诚则灵，第一时间获得客户信任 // 104

收放自如，掌握谈判的话语主动权 // 107

主动迎合，用对方的兴趣控制其心理 // 111

- 顺势换位，借用别人的嘴来兜售 // 114
- 随机应变，向对方锁定你的见解 // 116
- 声东击西，打消顾客在价格上的疑虑 // 119
- 对症下药，说话要因人而异 // 123
- 不急不躁，冷静化解“上帝”的异议 // 128

下篇 卡耐基相处的艺术

第六章 如何开展一场人际交往活动

- 注意照顾别人的颜面 // 134
- 自持自制，说话适可而止 // 137
- 多包容而少指责他人 // 140
- 赞美是人际交往中最好的礼物 // 144
- 可以随口喊出对方的名字 // 148
- 用你的微笑感染别人 // 152
- 喜欢对方，对方才会喜欢你 // 156
- 谈论对方最感兴趣的话题 // 159
- 把握好首次交谈的时间 // 162
- 让别人对你产生信任感 // 164

第七章 如何让对方心悦诚服

- 懂得从对方的角度看问题 // 168
- 先说自己错在哪里，然后再批评别人 // 172
- 用问问题来取代直接要求 // 175

用提建议的方式让别人接受 // 179

让对方觉得是自己的想法 // 181

设法使他立刻说“是” // 184

第八章 如何与难缠人物打交道

来者不善时要友善 // 188

与其纠缠不休，不如少说为妙 // 192

倾听比倾诉更容易得人心 // 196

如果是你的错，立即断然承认 // 201

指出他人的错误要委婉 // 206

帮助对方客观地分析问题 // 210

第九章 如何经营美满幸福的婚姻

先给自己扫扫盲 // 214

为了家庭和睦，先闭嘴未尝不可 // 218

生活中不要强迫对方改变 // 222

婚姻需要不断制造新鲜感 // 225

夫妻之间最重要的是爱与信任 // 228

当心琐事倾翻婚姻之舟 // 230

降低婚姻中的摩擦系数 // 233

不要对家人做无谓的批评 // 236

建立共同的爱好会令爱情更恒久 // 239

附录

卡耐基的一生 // 242

上篇

卡耐基语言的突破



第一章

如何优雅而得体地表达

渴望语言突破，首先做足几项心理准备

为什么当你面对别人时，不能像一个人待在家中那样冷静思考？为什么当你站起来面对听众讲话时，胃就开始翻腾，身体会不停颤抖，脑子会在瞬间短路，思路变得不清晰，逻辑变得混乱？难道这些问题没有办法克服吗？

实际上，世界上几乎没有天生的演讲家、谈判家和说服家，你只要按照以下简单而十分重要的方法做好准备，在众人面前优雅而得体地讲话并非难事。

克服当众表达的恐惧心理

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的培训，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。

不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。为此，我们专门展开了一项调查发现80%~90%的人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，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，禀



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，缺乏独立自主的意识，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、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！

为了更好地克服恐惧，你不妨试试下面的办法。

1. 不要做可能会失败的想象

举例来说，假如你想象自己可能会犯语法错误，或中间突然讲不下去等，这些消极想法很可能会使你在开始之前便失去信心。

说话之前，要将注意力从自己身上移开。听别人讲话时要集中精神，把你的注意力放在他们身上，这样就不会给你造成过度的登台恐惧了。

2. 进行适当的自我激励

除非一个人是怀抱某种远大目标，并为此而奉献生命，否则任何一位演说者都会有怀疑自己题材的时候。他会问自己，题材是否适合，听众是否会感兴趣等。他很可能一时冲动便把题目改了。遇到这种时候，当消极的思想极可能毁掉你的自信时，你就应该为自己做一番精神动员。用浅明、直白的言辞和自己说，你的演讲很适合你，因为它来自你自己的经验，来自你对生命的感悟。



和自己说，你比听众当中任何一个都更有资格来做这番特别的演讲。并且，你将全力以赴，把它说个清楚。



唯一恐惧的是恐惧本身。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。