

新青年  
励志经典

沟  
·  
通  
·  
决  
·  
定  
·  
人  
·  
生  
·  
成  
·  
败

# 沟通

# 正能量

——卡内基谈沟通的艺术

[美] 戴尔·卡内基 著  
张雪莹 编译



著名成功学大师卡内基畅销全球的青年励志经典

“除了自由女神，卡内基或许就是美国的象征。”

——美国《纽约时报》

影响世界上最有影响力的人

中国青年出版社

著名成功学大师卡内基  
畅销全球的青年励志经典

「美」戴尔·卡内基◎著

张雪莹 编译

# 沟通

# 正能量

卡内基谈沟通的艺术



中国青年出版社

---

### 图书在版编目 ( CIP ) 数据

沟通正能量：卡内基谈沟通的艺术 / (美) 卡内基 (Carnegie, D.) 著 ;  
张雪莹编译 . — 北京 : 中国青年出版社 , 2013.5

ISBN 978-7-5153-1692-5

I. ①沟… II. ①卡… ②张… III. ①人际关系学—通俗读物

IV. ① C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 ( 2013 ) 第 117287 号

---

书 名：沟通正能量——卡内基谈沟通的艺术

著 者：[美] 戴尔·卡内基

编 译：张雪莹

责任编辑：庄庸 王昕

特约策划：张瑞霞

出版发行：中国青年出版社

社 址：北京东四十二条 21 号

邮 编：100708

网 址：[www.cyp.com.cn](http://www.cyp.com.cn)

门市部：( 010 ) 57350370

印 刷：三河市君旺印装厂

经 销：新华书店

开 本：787×1092 1/16

印 张：17.25

字 数：250 千字

印 次：2013 年 9 月北京第 1 版

版 次：2013 年 9 月河北第 1 次印刷

印 数：0,001~7,000 册

定 价：29.80 元

本图书如有印装质量问题，请凭购书发票与质检部联系调换。

联系电话：( 010 ) 57350337

# 沟通正能量

因为未能沟通而造成的真空，将很快充满谣言、误解、废话与毒药。

——帕金森定律

我们生活在一个人际关系重于其他的世界里，人与人相处的好坏是决定人生成败的重要因素。

——人际关系大师 戴尔·卡内基

沟通的质量决定生活的质量。

——潜能开发大师 安东尼·罗宾

在沟通方面，中国人最重视圆满，也就是没法站在每个人的立场上，让大家都有面子。

——“中国式管理之父” 曾仕强

良好的沟通能力，能让你至少增加 50% 的价值。

——股神 沃伦·巴菲特

沟通是成功人生的通行证。即使是上帝，也有求于关系的时候。

——著名文学家 马克·吐温

营造一张和谐舒适的人际关系网络，是您打开成功之门的钥匙。

——香港首富 李嘉诚

沟通的目的就是为了在最快的时间内解决最麻烦的问题。

——微软总裁 比尔·盖茨

# 名人名家谈

未来竞争将是管理的竞争，竞争的焦点就在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通。

——未来学家 约翰·奈斯比特

人与人的连接和沟通是人的本能和渴望。依次有五个层次：一，打招呼。二，讲事实。三，谈想法。四，谈感受。五，敞开。沟通的层面越深，连接会越好，彼此获得的生命能量和滋养越充足。

——时尚达人，全国政协委员 张晓梅

沟通是一门生存的技巧，学会它，掌握它，运用它。

——成功学大师 拿破仑·希尔

人无法只靠一句话来沟通，总是得靠整个人来沟通。

——管理学大师 德鲁克

现在一切都是沟通，在过去的日子里，无论社会，还是国家，乃至一个企业，都处在一个不断提高工作效率的时代。这是社会发展的趋势，我们没有选择。

——思科（中国）前总裁 林正刚

沟通不是一般性需要，而是时代紧缺的需要，现实呼唤的需要，是中国走向世界的需要。

——外交学院院长、前中国驻法大使 吴建民

# 前言

## 沟通正能量，拥抱幸福人生

为什么我感觉已经说得很明白了，别人就是听不明白？

为什么明明他是错的，他却要坚持己见？

为什么我们满腔热情，却遭遇“热脸贴冷屁股”？

……

这种种迹象都表明，沟通是一个难题。误解、仇恨、分手、纠纷……归根结底都是沟通问题。据统计，在人际关系中，约有 80% 的问题是由于沟通不畅引起的。著名的帕金森定律指出，“因为未能沟通而造成的真空，将很快充满谣言、误解、废话与毒药。”

在商场上，沟通是否顺畅决定着谈判的成败；在婚姻中，夫妻双方沟通是否顺畅，直接决定着婚姻的幸福与否；在家庭中，与孩子沟通是





否顺畅，决定着父母的威信；在公司中，与上级的沟通直接决定着你的升迁；与下级的沟通，决定着你的领导是否有威信……

不善于沟通的人，总会遇到这样那样的麻烦：多年挚友离自己远去，甜蜜的爱情与自己无缘，老是晋升不上去，与同事关系不和，求职面试错失良机，当领导不能孚众……克莱斯勒公司前总裁李·亚科卡说，“你可以有聪明的想法，但如果你无法让别人明白你的想法，那你的大脑就不会让你有任何成果。”

有人的地方就有关系，每天都处在不同的关系中，都需要不停地跟人打交道。这些错综复杂的关系都离不开沟通，沟通决定人生的成败与幸福。戴尔·卡内基说：“我们生活在一个人际关系重于其他的世界里，人与人相处的好坏是决定人生成败的重要因素。”

人是情感动物，沟通是人表达情感的需要，人需要与别人进行感情交流。沟通，说到底还是为了让生活更丰满，提高生活质量。智者说：“人生的幸福就是人情的幸福，人生的幸福就是人缘的幸福，人生的成功就是人际沟通的成功。”

沟通不是简单的口才问题，而是一种生存方式。我们每天都在与各种各样的人打交道，能否顺畅地沟通，直接决定了我们的生活品质。潜能开发大师安东尼·罗宾说：“沟通的质量决定生活的质量。”

沟通比知识和能力更重要。普林斯顿大学曾做过一个有趣的试验，对一万份人事档案进行分析后发现：在成功的因素中，“智慧”、“专业技术”和“经、验”只占25%，而良好的人际沟通占75%。



21世纪，沟通时代来临，在快节奏下，这种能力愈发重要，不仅要干的漂亮，还要说得漂亮。沟通是一门艺术，话多不如话少，话少不如话好，话好不如话巧。如何把话说得好说得巧，这是沟通的难题。在沟通中“沟”是手段，“通”是目的。所谓“通”就是对方被你影响了，甚至会按你的意思做。沟通是人生的重要一课，正能量沟通可以迅速缩短人与人之间的距离，使你如鱼得水。

要实现正能量沟通，“我们说什么并不重要，别人听到什么才真正重要”。沟通需要一种本领，就是要用阳光的、积极的、鼓励的语言，将复杂的问题用简单的语言表达明白，让对方感觉你是他的知音，最终实现双赢。

沟通要凝聚正能量，就要注意沟通的对象。与老人沟通，不要忘了照顾他的自尊；与男人沟通，不要忘了顾忌他的面子；与女人沟通，不要忘了慰藉她的情绪；与上级沟通，不要忘了提升他的尊严；与年轻人沟通，不要忘了包容他的直接；与儿童沟通，不要忘了怜惜他的天真……

沟通凝聚的正能量是成功人生的开始。沟通凝聚正能量，能够带给我们积极的心态，使我们感到快乐和幸福。善于沟通的人，拥有正能量的人生，成功与幸福相伴。





CONTENTS

前 言	沟通正能量，拥抱幸福人生 / VIII
第一章	为什么沟通总是失败？
	批评带来负能量 /003
	不要自作聪明，嘲讽对方的错误 /016
	在争辩中你永远不是赢家 /028
	没有人喜欢受指使 /037
第二章	肯定：实现正能量沟通的前提
	给他渴望的肯定，唤醒正能量 /043
	引起渴望，激起兴趣 /053
	发现他感兴趣的点，沟通如鱼得水 /070
第三章	关心：搬掉沟通的障碍
	真诚地表达关心：沟通每天正能量 /078
	善待他人，攻心为上 /090

- 第四章 同情和理解：拆掉沟通的墙  
同情：能立刻停止争论的魔法 /101  
换位思考：减少不愉快 /109
- 第五章 多听少说：给他重要性的感觉  
聆听他人的想法 /119  
他说你听：处理抱怨的安全阀 /130  
让对方说“是”：抢占先机 /137
- 第六章 赞美：最有效的沟通杠杆  
赞美和激励产生正能量 /146  
衷心觉得他重要 /158  
让人觉得这主意是他想出来的 /166
- 第七章 挑战：激发沟通正能量  
诉诸更崇高的动机 /174  
提出挑战 /180  
给他一个好名声 /185
- 第八章 留情面：实现沟通正能量的秘诀  
指出错误前先表扬 /197  
委婉地指出错误 /204  
给人留点颜面 /209  
多给人信心 /214

第九章 承认错误，让负能量变成正能量

如果你错了，要赶紧承认 /222

赞美对方，适当贬抑自己 /232

第十章 改变沟通方式，激发正能量

你的微笑价值百万 /239

姓名是最悦耳的声音 /249

创意沟通 /260

## 第一章

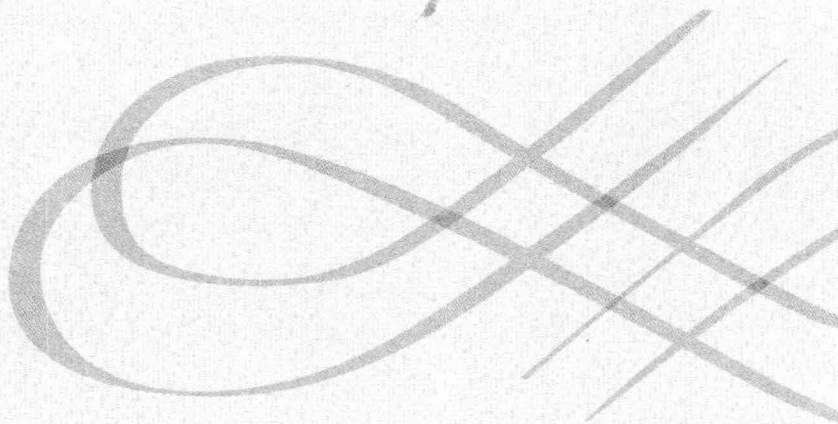
# 为什么沟通总是失败？

批评不但不会改变现实，反而只会招致愤恨。

——斯金纳

虽然你争论、对抗或极力辩驳，有时候能够占上风，  
然而那种胜利很没有价值，因为对方永远不会心服口服。

——本杰明·富兰克林





在辩论中你永远都不是赢家。因为如果你辩输了，那你是输了；即使你辩赢了，你还是输了。为什么呢？

如果你把对方的观点批驳得体无完肤，最后证明他的观点一无是处，结果会怎样呢？你这样做只不过是让他感觉自己很差劲，让他感觉自己的自尊心受到伤害。



## 批评带来负能量

我们要记住：并不是每个人都能理性地处理问题。跟我们一起打交道的人，更多的是情绪变化无常，满腹成见，而且很自负，很有虚荣心。

员工、亲人或朋友，常常会因为批评引起羞愤，从而导致士气低落，本来应该矫正的问题没有丝毫改进。

我们尽量不要用责骂的方法，而是应该尽量去理解别人。让我们站在他人的位置上想想他们这样做的原因，这比起批评责怪来要更有效，而且让人也变得更有同情心、忍耐力和仁慈之心。



## 没有人觉得自己有错

1931年5月7日，纽约发生了一场震惊全美国的事件。经过几个星期的搜捕之后，柯洛理终于在其女友的公寓中被警方抓获。这就是当时轰动一时的“双枪杀手”事件。

当时柯洛理藏匿地的顶楼被150名警察包围，形成了密不透风的包围圈。警方先是在屋顶凿开一个洞，打算用催泪弹把柯洛理逼出来，接着在四周的建筑物中也架上了机关枪。大概过了一个多钟头，在公寓里，

## 沟通正能量

大多数人都会为自己的动机找理由。不管是有理还是无理，人们总要为自己的过错辩解一番。

响亮的枪声此起彼伏。柯洛理蹲伏在一张大沙发后面，不断地向警方开枪。人行道上则聚集着成千上万看热闹的群众。这场面煞是壮观！

柯洛理被捕之后，纽约市警察局局长马陆尼召开新闻发布会表示：这个“双枪恶徒”是纽约市有史以来最危险的罪犯。

马陆尼局长说：“他动不动就开枪杀人。”然而，柯洛理是如何认为的呢？那天，当警察向公寓开枪的时候，柯洛理正在写信。他在信中写道：“在我善良的外衣中藏着一颗疲惫的心，是一颗不会伤害别人的心。”写信的时候，信纸上留下了深红的血迹。

就在被逮捕前，柯洛理还和女友在一条乡村公路上寻欢作乐。一个警察巡逻到他们车旁，要柯洛理出示驾照。

柯洛理二话不说，掏出手枪就对着警察疯狂扫射。看到警察中弹倒地，柯洛理跳下车，从警察身上找出左轮枪又向着倒地的尸体开枪。这难道就是他所说的“在我善良的外衣中藏着一颗疲惫的心，是一颗不会伤害别人的心”吗？

最后等待柯洛理的是死刑。然而当他被押送到“星星监狱”的受刑室时，他没有说“这就是我杀人的代价”。那他所说的是什么呢？他说的是“这就是我自卫的结果”。

也就是说，柯洛理根本没觉得自己有错。这也是整件事情的关键所在。也许有人说，柯洛理只是个特例。如果你真的认为如此，下面还有更多的例子：



### 沟通正能量

牢里的犯人几乎没有人认为自己是坏蛋。他们和我们普通人一样，都会竭力为自己的行为辩解。

“我之所以变成亡命之徒，是因为我把这一生中最美好的时光都献给别人，想让他们快乐，然而得到的却是辱骂。”

这是美国大名鼎鼎的黑社会头子阿尔·卡庞说的话。卡庞后来在芝加哥被处决，直到临死前他也没有自责过。事实上他只觉得整个社会在误解他，不接纳他，而他所做的一切都是在造福社会。达奇·舒兹，臭名昭著的“纽约之鼠”，后来他因江湖恩怨被火并。他在生前接受采访时，也认为自己是在给他人带来福音。

我曾和路易·罗斯就这个问题通过几次信。在纽约“星星监狱”担任过好几年典狱长的罗斯说：“牢里的犯人几乎没有人认为自己是坏蛋。他们和我们普通人一样，都会竭力为自己的行为辩解。他们会告诉你，为什么要打破保险箱，为什么要杀人。”

大多数人都会为自己的动机找理由。不管是有理还是无理，人们总是要为自己的过错辩解一番。像阿尔·卡庞、柯洛理、达奇·舒兹之类的亡命之徒，还有许多被关在监狱里的囚犯，他们都不觉得自己的行为是犯罪，我们又何必强求日常接触的一般人呢？

## 谁都会为自己辩解

美国著名的心理学家斯金纳通过动物实验证明，“由于好的行为受到奖赏的动物，学习速度快、学习效果较好；而因坏的行为受到惩罚的动物，不论学习速度还是学习效果都很差。”该原则也适用于人类。一味批评

## 沟通正能量

批评就像家鸽，总会飞回来。  
我们想指责的人，他们总会为自己  
辩解，甚至反唇相讥。

不会改变现实，只会导致愤恨。

另一位心理学家汉斯·席尔也说：更多的证据表明，人们都害怕受指责。

俄克拉何马州一家建筑公司，有一位监督安全的检查员叫乔治·强斯顿，他的一个重要职责就是检查工地上的工人是否戴安全帽。他说，

每当发现工人施工时不戴安全帽，他便会站在权威的角度要求工人立即戴上。可结果往往是：受指正的工人常常会不高兴，阳奉阴违，他前脚离开，他们后脚就把安全帽摘了。

后来强斯顿试着改变沟通方式。当他再次看见有工人不戴安全帽时，他没有指责，而是上前询问是不是安全帽戴着不舒服，或是帽子尺寸不合适等等。他用愉快的声调提醒工人戴安全帽很有必要，然后希望他们施工时最好戴上。这样一来的效果比以前好多了。

类似这类案例还有很多，起码历史书上就不胜枚举了。西奥多·罗斯福和塔夫脱总统之间的过节广为人知，正因为他们的不和睦导致了共和党分裂，而将伍德罗·威尔逊送进了白宫。1908年，罗斯福离开白宫，并且帮助塔夫脱当上了总统。随后，罗斯福到非洲去打猎。再次回到美国时，他看到塔夫脱的保守作风非常生气。因此罗斯福公开抨击塔夫脱，还准备再次竞选总统，并且另组建了“进步党”，这些举动几乎导致老共和党趋于瓦解。在接下来的选举中，塔夫脱和共和党只赢得了佛蒙特州和犹他州两个州的选票，共和党惨遭有史以来最惨重的失败。

当罗斯福谴责塔夫脱的时候，塔夫脱承认自己错了吗？事实上，他曾流着眼泪说不知道自己所做的一切有什么不对。