

一入门篇

第一章 卡耐基口语初探

一、卡耐基口语必胜的秘诀

1. 克服人性的弱点

卡耐基认为，害怕当众说话并不是某一个人的心理，大多数人，都程度不同地具有这种心理。根据卡耐基的调查，在大学里，百分之八十至九十的学生在开始上台演讲时，都有一定的恐惧感；而在卡耐基成人演讲口语训练班里，课程开始时惧怕上台演讲的比例，几乎是百分之百。

年轻时，萧伯纳是伦敦最胆怯的人之一，常常在街道上走上 20 分钟或更多的时间，最后才壮起胆子去敲人房

门。他承认：“很少有人像我这样，为着如此胆小而痛苦，或极度地为它感到羞耻。”

后来，他无意中用了最好、最快、最有把握的方法来克服羞怯、胆小和恐惧。他决心把弱点变成自己最丰厚的资产。他加入一个辩论学会。只要在伦敦有公众讨论的聚会，他一定参加。

萧伯纳全心全意地投入社会主义运动，并四处为该运动演讲。结果，他把自己变成 20 世纪上半期里，最具信心、最出色的演讲家之一。

卡耐基认为，某种程度的登台恐惧感，对人们练习演讲反而是有益的，因为人类天生就具有一种应付环境中不寻常挑战的能力。

他这样提醒人们，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，以应付环境挑战。

假使这种心理上的预备，是在某种限度之下进行的，当事者会因此而想得更快速，说得更流畅，并且一般说来，会比在普通状况下说得还要精辟有力。

2. 借助他人的经验

卡耐基要求我们，借别人的经验鼓起勇气。他认为，无论是处在任何情况、任何状态之下，绝没有哪种人物是天生的大众演说家。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，那是极其困难的，要经过艰苦努力才能达到。

现在，我们却把当众演说看成一种扩大的交谈，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，专挚地和我们谈论问题，而不是对着我们空谈。

因而，卡耐基进一步指出，当众演说不是一门闭锁的艺术，并不像许多学校那样，必须经过多年的美化声音，以及苦学修辞学多年以后才能成功。平常说话轻而易举，只要遵循一些简单的规则就行。

根特先生是费城一位成功的生意人，有一次下课以后，邀请卡耐基共进午餐。餐桌上，他倾身向前说：“卡耐基先生，我曾避开各种餐会中说话的机会，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。

根特微微一笑，从口袋中拿出一本小小的红色笔记本，给卡耐基大师看他往后数月里排定的演说日程表。

“有能力作这些演讲，讲演时所获得的快乐，以及我对社会能够提供额外的服务——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。他作为教堂里的人，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。就是这位先生，三年前还在这张桌边，倾身问卡耐基，他是否朝一日能够当众讲话呢？

他的演讲能力进步如此神速，在卡耐基看来，这同他的心理素质及自我认识的改变密切相关。

想想当你信心十足，起身与听众共享自己的思想和感觉时得到的满足和舒畅。卡耐基说，他曾数次环球旅行，但是凭借语言的力量操纵全场听众的那种快乐，却是别的事物无法比拟的，因为它会使人有一种力量感，一种强劲感。

有个毕业生说：“开始说话前两分钟，我宁可挨鞭子，就是开不了口；可是说到临结束前两分钟时，我又宁可吃枪子儿，也不愿停下来。”

3. 牢记自己的目标

卡耐基强调，说话要注意目的，牢记自己的目标，有的放矢。交际的目的不同，说话的详略、重点的选定都应有所不同，否则，就会降低语言表达的效果。

科学巨人法拉第在进入英国皇家学院工作之前，曾和介绍人戴维爵士进行过一次这样的谈话：

戴维：很抱歉，我们的谈话随时都有可能被打断。

不过，你很幸运，此时此刻仪器还没有爆炸。法拉第先生，你的信和笔记本我都看了。你在信中，好像没有说明你在哪里上的大学。

法拉第：我没有上过大学，先生。

戴维：噢？但你做的笔记，说明你显然是理解这一切的，那又怎样解释呢？

法拉第：我尽可能去学习一切知识，还在自己房间里建立了小实验室。

戴维：年轻人，我很感动。不过，可能因为你没在实验室干过，所以才愿意到这儿来。科学太艰苦，要付出极大的劳动，而只有微薄的报酬。

法拉第：但是，只要能做这件工作，本身就是一种报酬啊。

戴维：哈哈，你在看我眼边的伤疤，这是在氢实验中引起的一次爆炸留下的。我想，你装订的那些书籍，总不会将你炸痛，让你出血或把你打昏吧。

法拉第：是的，不曾有过，但每当我翻开装订的科学书籍，它的目录常常使我目瞪口呆，神魂颠倒。

这段对话重点突出，详略得当，饶有趣味。戴维爵士所强调的，是从事科学研究不是一件轻松的事，需要付出艰苦的劳动，甚至要付出伤残或牺牲的代价；而法拉第所表示的，是对知识的强烈渴望，对科学的执著追求。

谈话的结果，戴维爵士破格让法拉第当了自己的助手。从此，法拉第便在科学事业中大显身手了。假如当初

一个强调学历，另一个贪图金钱，那肯定是另一番情形了。

4. 树立成功的信念

卡耐基这么说：“我所经历的最大教训是，我们的所思所想非常重要。我若能知道你的思想，就能了解你这个人，因为你的思想造就了你的人。借着改变自己的思想，我们也想改变自己的一生。”

你应该预料得到，由于你要当众说话，你内心深处存有某种程度的恐惧，这是十分自然的；同时你应该学会，凭藉某种限度之内的对登台的恐惧，促使你说得更好。

即使登台的恐惧一发而不可收拾，造成心灵的钝化、言辞的不畅、肌肉过度痉挛而无法控制，因而严重减弱了你说话的效果，你也勿须绝望。这种情形在初学者中是司空见惯的，只要你多下功夫，你就会发现，这种上台恐惧的程度，很快便会减少到某一地步。这时它就是一种动力，而不是一种阻力了。

现在，你已把眼光放在增加信心做有效交谈的目标之上了。自今天起，你一定要积极而不能消极地想着，自己的这番努力一定会成功。你一定要对自己在众人面前说话的努力成果有着轻松乐观的憧憬。你一定要把决心印记在每个词句、每项行动上，用全力的心血培养这种能力。

积极的心理暗示

管理专家的实践表明：“一个人如果受到正确而充分的激励，就能发挥其能力的 80-90%，甚至更高。”这就是说，成功离不开激励。

如果只想成功而不去做，“成功”永远只跟在“想”的后头，就不会有成功的一天。一个成功者，不一定具有过人的才智，但通常都具有相当的特质，最重要的是，他坚信自己一定会成功。当一个人坚定自己是最优秀的时候，那成功的概率必定会大大提高。

一个人爬楼梯，分别以六层为目标和以十二层为目标，其疲劳状态出现的早晚是不一样的。卡耐基总结了人们生活的经验，认为：把目标定在十二层，疲劳状态就会晚出现些。当爬到六层时，你的潜意识便会暗示自己：还有一半呢，现在可不能累，于是就鼓起勇气继续往爬……

在这里，目标高低带来的自我暗示，几乎直接决定了你行为动力的大小。其实，在我们成长过程中，几乎无时无刻不在“爬楼”，或许你会意识到，其中直接作用的，不只是生理因素，心理因素的作用将占极大的比重。再往深说一些，就是一个把期望放在怎样实现自我激励的问题上。

提高需要层次和强化优势动机，必须有具体的方法。清醒地意识到激励因素在自己心理活动的作用，并尝试运用自我激励的手段，便是有效的方法之一。

如果你的自我意象是一个成功人士，你会不断地在内心的“荧光屏”上，见到一个斗志昂扬、不断进取、敢于经受挫折和承受强大压力的自我；听到“我做得很好，而我以后还会做得更好”之类的鼓舞讯息，然后感受到喜悦、自尊、快慰与卓越，那么，你在现实生活中，便会“注定”成功。

二、卡耐基口语的要素

1. 善于开得体的玩笑

人际交往中，开个得体的玩笑，可以松弛神经，活跃气氛，创造出一个适于交际的轻松愉快的氛围。因而，诙谐的人常能受到人们的欢迎与喜爱。但是，玩笑开得不好，就适得其反，伤害感情，因此，卡耐基要求，开玩笑要掌握好分寸。

① 内容要高雅

笑料的内容取决于玩笑者的思想情趣与文化修养。内容健康、格调高雅的笑料，不仅能给对方以启迪和精神的享受，也是对自己美好形象的有力塑造。

钢琴家波奇在一次演奏时，发现全场有一半座位空着，他对听众说：“朋友们，我发现这个城市的人们都很有钱，我看到你们每个人，都买了两三个座位的票。”

于是，这半屋子听众放声大笑。

波奇无伤大雅的玩笑话，使他反败为胜。

②态度要友善

与人为善，是开玩笑的一个重要原则。开玩笑的过程，是感情互相交流传递的过程，如果借着开玩笑对别人冷嘲热讽，发泄内心厌恶、不满的感情，那么，除非是傻瓜才识不破。也许有些人不如你口齿伶俐，表面上你占到上风，但别人会认为你不能尊重他人，从而不与你交往。

③行为要适度

开玩笑除了可借助语言外，有时也可通过行为动作来逗人发笑。

有小夫妻，感情很好，整天都有开不完的玩笑。一天，丈夫摆弄鸟枪，对准妻子说：“不许动，一动我就打死你！”说着扣动了扳机。结果，妻子被意外地打成重伤。

可见，玩笑千万不能过度。

④对象要区别

同样一个玩笑，能对甲开，却不一定能对乙开。人的身份、性格、心情不同，对玩笑的承受能力也不同。

一般来说，后辈不宜同前辈开玩笑；下级不宜同上级开玩笑；男性不宜同女性开玩笑。在同辈之间开玩笑，则要掌握对方的性格特征与情绪信息。

对方性格外向，能宽容忍耐，玩笑稍微过些也能得到谅解；对方性格内向，喜欢琢磨言外之意，开玩笑就应慎重。对方尽管平时生性开朗，倘若恰好碰上不愉快或伤心事，就不能随便与之开玩笑；相反，对方性格内向，但正

好喜事临门，此时与他开个玩笑，效果会出乎意料得好。

⑤场合要分清

美国总统里根，一次在国会开会前，为了试试麦克风是否好使，张口便说：“先生们请注意，五分钟之后，我对苏联进行轰炸。”一语既出，众皆哗然。

里根在错误的场合、时间里，开了一个极为荒唐的玩笑。为此，苏联政府提出了强烈抗议。总的来说，在庄严肃穆的场合，不宜开玩笑。

总之，开玩笑不能过分，尤其要分清场合和对象。开玩笑的忌讳，主要有以下几点：

A. 和长辈、晚辈开玩笑忌轻佻放肆，特别忌谈男女情事。几辈同堂时的玩笑，要高雅、机智幽默、解颐助兴、乐在其中。在这种场合，忌谈男女风流韵事。当同辈人开这方面玩笑时，自己以长辈或晚辈身份在场时，最好不要掺言，只若无其事地旁听就是。

B. 和非血缘关系的异性单独相处时，忌开玩笑（夫妻自然除外），哪怕是开正经的玩笑，也往往会引起对方反感，或者引起旁人的猜测非议。要注意保持适当的距离。当然，也不能拘谨别扭。

C. 和残疾人开玩笑，要注意避讳。人人都怕别人用自己的短处开玩笑，残疾人尤其如此。俗话说，不要当着和尚骂秃儿，秃子面前谈灯泡。

D. 朋友陪客时，忌和朋友开玩笑。人家已有共同的话题，已经成和谐融洽的气氛，如果你突然介入与之大

笑，转移人家的注意力，打断人家的话题，破坏谈话的雅兴，朋友会认为你扫他面子。

2. 善于给不幸者以安慰

人生道路不平坦，逆境常多于顺境。身处逆境，面对不幸，当事者不仅本人需要加强，也迫切需要别人的劝慰。

卡耐基指出，安慰如雪中送炭，能给不幸者以温暖、光明和力量。给予不幸者以安慰，是为人处世的一种美德。当亲朋好友遭受不幸时，及时送上真诚的安慰，更是你应尽的责任。

探望身患重病的不幸者，不必过多谈论病情。有关的医疗知识，医生已有交代、说明，勿需你再多言。如果对方本来就背着重病的精神包袱，你再谈及过多，势必包袱加重。

你应该多谈谈病人关心、感兴趣的事，以转移对方的注意力，减轻其精神负担。

对于因生理缺陷或因出身、门第被人歧视的不幸者，由于不幸的原因有些是先天，劝慰时应该多讲些有类似情况的名人的成功事例，鼓励对方不向命运屈服，抵制宿命论的思想影响。

安慰丧亲的不幸者，不要急于劝阻对方的恸哭。强烈的悲痛如巨石积压在心头，愈久愈重，不吐不快，让其宣泄、释放出来，反而有利于较快恢复心理平衡和平静的状

态。你应当注意倾听对方回忆、哭诉，并多谈谈死者生前的优点、贡献等。对一个人遭到挫折时，十分需要人们的同情。比如孩子高考失利，有的家长只是一味责怪：“

真是黄鱼脑袋！没出息！我看你根本不是读书的料，还是去扫垃圾算了！”

也有的是同情安慰，积极开导：“这次是题目不对路吧？没关系的，爸爸年轻时考试也失利过。好好总结经验，明年再考。或者边工作边学习，自学也能成才嘛。”

显然，前者的态度只能使孩子倍增痛苦，后者的态度才是正确的。

对受挫折的人，责怪不对，怜悯也不对。“唉，你真倒霉！”“你的命真苦！”这类话，只能使听者更加心灰意冷，无法重新奋发起来。

对生老病死之类的突发事件，要注意及时安慰，事过境迁不仅失去意义，而且会使对方已经平复的心灵勾起伤心的回忆，这是很不妥的。

当然，也不是说，一定要在对方情绪激动的时候去安慰。一个人的情绪处于失控的情况下，任何人的安慰都难以入耳，只能火上加油。还是等他冷静下来，恢复了理智，再同他交谈为好。

有时，谎言不一定全是坏话。

对于身患病症的病人，只能把病情如实告诉其家属，而对其本人，仍应重病轻说。如果谎言居然唤起了他对生活的热爱，增强了他对病魔斗争的意志，就有可能使生命

延续得更长久，甚至战胜死神。

善良的谎言，其用心当然也是善良的，即为了减轻不幸者的精神痛苦，帮助其重振生活的勇气。病人以后明白了真相，只会感激，不会埋怨。即使当时半信半疑甚至明知是谎话，通情达理者仍感到温暖、宽慰。明知会加重对方的精神痛苦，仍要真话相告，如不算坏话，也该算蠢话。

安慰他，有时可交换立场，使自己成为被安慰者。

某厂有位中年干部，因和厂领导闹意见，厂领导很武断地决定将他调离岗位。此事对这位干部来说，当然是十分难过的。

这样一来，任何言语的安慰，恐怕都不济于事。这时，一位同事看了这情况，便对他说：“要不是您的帮助，我哪能有今天的成绩，一旦您要走了，今后我该怎么办呢？”

这位年轻干部原是眉头深锁，郁郁寡欢。听了同事的话，立刻收起自己难过的心情，对他说：“不，你已经能独当一面了，厂领导调我，是工作的需要，今后希望你能好好地发挥所长……”

由于这位同事的机智，无形中缓和了沉闷的气氛，安慰了真正的苦恼者。

3. 善于给人下台阶

卡耐基要求我们，在社交活动中，不妨学一点给人

“下台阶”的技巧，以使你能适时地为陷入尴尬境地的双方，提供一个恰当的“台阶”，使他免丢面子。这不仅能使你获得对方的好感，而且也有助于你树立良好的社交形象。

1953 年，周恩来率中国政府慰问驻旅大的苏军。在我方举行的招待宴上，一名苏军中尉翻译总理讲话时，译错了一个地方。我方一位同志，当场作了纠正，这使总理感到很意外，也使在场的苏联驻军司令大为恼火，因为部下在这种场合的失误，使他很丢面子。他马上走去，要撕下中尉的肩章和领章。

宴会厅里的气氛，顿时显得非常紧张。这时，总理及时为对方提供了一个“台阶”。他温和地说：“两国语言要做到恰如其分的翻译，是很不容易的，也可能是我讲得不够完善。”并慢慢重述了被译错的那段话，让翻译仔细听清，并准确地翻译出来，缓解了紧张气氛。

总理讲完话同苏联同志干杯时，还特地同翻译单独干了杯。那位翻译被感动得举着杯，久久不放。

在社交场合，每个人都展现在众人面前，因此都格外注意自己的社交形象，都会比平时表现出更为强烈的自尊心和虚荣心。在这种心态支配下，他会因你使他下不来台，而产生比平时更为强烈的反感，甚至与你结下终生的怨恨。

同样，他也会因为你为他提供了“台阶”，使他保住了面子，而对你更加感激，产生更强的好感。

4. 善于认错道歉

卡耐基建议，如果你错了，就及时承认，与其等别人提出批评、指责，还不如主动认错、道歉，更易于获得谅解和宽恕。

凡是坚信自己一贯正确，从不认错、道歉的人，根本交不到朋友，永远缺乏知心。

真心实意的认错、道歉，就不必推说客观原因，作过多的辩解。即使确有非解释不可的客观原因，也须在诚恳的道歉之后再略为解释，而不需一开口就辩解不休。否则，这种解释，不但不利于弥合裂痕，反而会扩大裂痕，加深隔阂。

当对方正处在火头上，好话歹话都听不进时，最好是通过第三者转致歉意，待对方火气平息之后，再当面道歉。如双方僵持不下，势必两俱败伤。如一方先主动表示歉意，就有可能打破僵局，化紧张为和谐，乃至化“敌”为友。

诚心的道歉，应语气温和，坦诚而不谦卑，目光友好地凝视对方，并多用如“包涵”“打扰”“得罪”“指教”等礼貌词语。道歉的语言，简洁为佳，只要基本态度表明，对方也已通情达理地表示谅解，就切忌啰嗦，重复。

如果你觉得道歉的话说不出口，可以用别的方式代替。夫妻吵架后，一束鲜花能冰释前嫌；把一件小礼物放

在餐碟旁或枕头下，可以表明悔意，以示爱念不渝；大家不交谈，握手也可以传情达意，千万不要低估“尽在不言中”之妙。

有时，也可以给对方写封信，表白歉意。这种不见面的交谈，既可达到道歉的目的，又可免去一些难堪的场面。

有些过失，是需要口头表示歉意才能弥补的；但是，还有些过失，不但需要口头表示歉意，而且需要改正过失的行动。不管是哪种情况，改正过失的行动，可以说是最真诚、最有力、最实际的道歉。

当然，如果你没有错，也不要为了息事宁人而向人家道歉。这种没有骨气的做法，对任何人都没有好处。同时要分辨清楚，深感遗憾和必须道歉两者的区别。比如你是主管，某一位部属不称职，势必将其革职不可，对这种事，你可以觉得很遗憾，但不必道歉。

三、卡耐基口语的语言特征

1. 语言表达的口语化

所谓“口语化”，根据卡耐基理论，指的是规范性口语在口头交际中的恰当和创造性运用。语言“口语化”的特征，首先表现在词法上。具体地说，是表现在词汇的通俗化或用词的通俗化上。

卡耐基的口头表达实践告诉我们，要做到词法通俗化，就必须注意：

- ①多用现代词汇，少用古代词汇；
- ②多用通行词汇，少用方言词汇；
- ③多用口语词汇，少用书面语词汇；
- ④多用形象词汇，少用抽象词汇；
- ⑤多用普通词汇，少用学术词汇；
- ⑥多用动词，少用连词；
- ⑦多用格言、俗语（惯用词、谚语、歇后语），少用成语。

要说明的是，“多用”并不是“滥用”，“少用”也不是“不用”，而是当用则用。例如，“瞻仰”一词虽古，但说“去毛主席纪念馆瞻仰遗容”就恰到好处，给大学中文系学生讲文学欣赏，书面色彩强调一些也实属必要。

其次，通俗并不等于庸俗。通俗是指用朴素明白的词语形式，表达充实向上的思想内容，而庸俗则是指内容空洞，趣味低下，用词粗、脏、痞。譬如，在正式场合中说话，使用“脱了裤子放屁——多此一举”和“占着茅坑不拉屎，你不拉我拉”这类词语，就有庸俗之嫌。

“口语化”语言“灵活多变”的特征，主要表现于两大方面：

（1）表达方式的“灵活多变”

即在一次讲话中，围绕表达目的，既可义正辞严，又可喻庄于谐；既可声震寰宇，又可轻言细语；既可快人快