

<<卡耐基沟通的艺术>>

图书基本信息

书名：<<卡耐基沟通的艺术>>

13位ISBN编号：9787507418491

10位ISBN编号：7507418499

出版时间：2007-5

出版时间：中国城市出版社

作者：(美)卡耐基

页数：315

字数：359000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<卡耐基沟通的艺术>>

前言

35年来，美国的出版界曾出版过20多万种图书，但是这些图书大都很枯燥乏味，有许多都是赔本买卖。

一位世界上最大书店的经理最近就告诉我，说尽管他的公司有75年的出版经验，但是每出版8本书，就有7本是赔本的。

既然如此，我为什么还敢冒险再写一本书呢？而且在我写完之后，读名又有何必要花时间和精力去读它呢？这两个问题当然都很有道理，就让我来一一回答你吧！为了解释清楚我写这本书的理由和经过，我要简单地提到罗维尔·托马斯在本书的前言中谈到的几个事实。

我从1912年开始，就在纽约为那些职业和专业男士及女士们开教育课程。

我最初只开了关于演讲的课程，这种课程主要是用实际经验来训练成年人，使他们敢于在商业谈判和公共场合中自如地表达自我，以便更清楚、更有效、更镇定地发表他们的意见。

经过一段时间的实践之后，我逐渐发现这些人虽然需要接受训练以提高他们的演讲能力，但是他们更需要在日常事务和人际交往中提高与人相处的能力。

而且我也逐渐发现，我本人也非常需要这种训练。

当我现在回忆起当时的情形时，我就会对自己贫乏的知识感到惶恐不安。

我真希望在20年前就读到这么一本书，提高自己在这方面的技能，那么这将是一件珍宝！如果你是一位商人，那么你所面临的最大困难将是如何与人打交道。

不过，即使你是一位会计，或者是一位家庭主妇、建筑师或工程师，情况也同样是如此。

几年前，由卡耐基基金会赞助的一项调查研究显示了一个极其重要的事实：即使在工程技术工作方面，一个人所获得的高额薪水中，也只有不到15%是因为他的技术知识，而其他的85%则是因为他的人际交往，也就是他的个人品质和才能的发挥。

我每个季度在费城的工程师俱乐部开设讲座已经持续许多年了，同时我还在美国的电机工程学会纽约分会开办了讲座，大约有超过1500人听过我的讲座。

经过多年的观察，我发现到我这里来的工程师中，获得最高报酬的并不是那些专业知识最多的人。

你看，我们可以每周花费25元到50元雇用工程、会计、建筑和其他专业方面的技术人才，在社会上这种人才多的是；但是除了技术知识之外，又善于表达自己的内心思想、同时又具备领导才能和激发他人才能的能力的人，他们的收入必然会比其他高。

著名的“石油大王”洛克菲勒在他的事业达到巅峰的时候，曾这样说：“如何与他人打交道的能力，也是一种可以购买的商品，这正如同糖和咖啡一样。

我愿意付出任何代价来购买这种能力。

”难道你不赞同每个大学都应该开设这种实用课程，来开发这个世界上最宝贵的能力吗？这种课程是如此的实用而且需求迫切，但是直到我写这本书之前，我还没有发现有哪所大学开设了这种课程。

芝加哥大学和青年会联合学校曾经做过一项耗资2.5万美元的调查，以考察成年人究竟关心哪些事情。这次调查花了两年时间，调查的最后部分是在康涅狄格州的米利顿进行的。

这是一个典型的美国城镇。

镇上的每个成年人都接受了调查，他们回答了156个问题，例如“你的职业和专业是什么？”“你的教育程度如何？”“你如何打发闲暇时间？”“你有多少收入？”“你有什么爱好？”“你的志向是什么？”

“你有什么问题？”“你最喜欢什么学科？”……调查表明，成年人最关心的是健康，接下来的问题就是人——包括如何了解人、如何与人相处、如何让别人喜欢你、如何使别人赞同你的意见，等等。

于是，这个调查委员会决定专门为成年人开设这样一门课程，以帮助人们解决这些问题。

虽然他们尽了最大的努力来寻找有关教材，但是什么也没有找到。

他们最后找到一位世界著名的成人教育专家，问他有哪些书适合成年人的这些需求。

这位权威人士回答说：“没有。

我知道这些成年人需要什么，但是他们所需要的书至今还没有人写过。

”据我所知，他的话是对的，因为我自己也花了许多时间寻找关于人际关系方面的实用书，但是一直

<<卡耐基沟通的艺术>>

没有找到。

于是我就尝试着为我的学员写了一本，也就是大家眼前的这本书。

我希望你们也能喜欢它。

为了写这本书，我认真阅读了我所能找到的所有材料，包括家庭问题专家迪克斯的报纸专栏问答、离婚法庭记录、双亲杂志，以及阿尔弗斯特教授、阿德勒和詹姆斯教授的著作，等等。

此外，我还雇了一名受过专业训练的速记员，用一年半左右的时间在图书馆阅读我没有看过的东西，研究各种心理学专著，翻阅了成百上千篇杂志文章，还抄写了许许多多的传记，以了解各个时代伟大人物是如何与他人交往的。

我读过各个时代的伟人传记，包括从恺撒到爱迪生的，以了解他们是如何为人处世的。

我决心不惜花费大量的时间和金钱，一定要找到一种有关社会交往和影响他人的高效实用的方法。

我还访问过几十位成就卓著的人物，其中有几位还是世界著名人物，例如马可尼、罗斯福、欧文、盖玻尔、比可弗、约翰逊，以了解他们的为人处世之道。

在这些材料的基础上，我准备了一篇简短的演讲稿，题目就叫《如何影响他人并赢得朋友》。

之所以说这篇演讲稿很短，因为它最初确实很短，不过现在我已经将它扩充到了一篇一个半小时的演讲稿。

这些年来，我每个季度都在纽约的卡耐基研究中心为人们做这篇演讲。

我为我的学员演讲，鼓励他们在工作、社会交往中广泛试验，然后回到班上讲述他们的经验和成果。

这项工作简直是太有趣了！这些人完全被我这种新型的实验方法迷住了，这是有史以来第一个为成年人开设的、也是唯一的人际关系课程。

这本书写得并不轻松，它像孩子般逐渐成长，在实践中成长发育，并吸收了成百上千人的经验及智慧。

最初，我只是把这些规则写在各种小卡片上；在下一个学期，我又将它们印在较大的卡片上；然后是印在一本小册子中；再接下来就成了一小本书。

它的篇幅和内容不停地扩充，在经过15年的实验和研究之后，终于成了现在这本书。

我在这本书中所说的不是空洞的理论，而是有着令人难以相信的神奇功效。

我确实确实看见这些原则改变了许多人的生活，走上了成功之路。

有一个学员，他是一位老板，拥有314名员工。

长期以来，他总是用批评和责难的口气数落他的员工，从来没有赞扬和鼓励过他们。

当他学了这本书中所提到的各项规则以后，他的人生观得到了很大的改变。

现在，他的公司到处都是精诚合作的气氛，每个员工也都从以前的敌人变成了他的朋友。

他在一次班级演讲中得意地说道：“以前，我在公司走动的时候，没有人和我打招呼。

我的员工看到我走近时，会立即转过脸去。

但他们现在都成了我的好朋友，甚至连看门的值班员都直接叫我的名字。

”这位老板现在获得了更多的利润，也有了更多的闲暇时间。

更加重要的是，他在工作 and 家庭中都获得了更多的幸福。

还有许多推销员因为采用了我书中的规则，迅速增加了他们的销售额。

例如，许多推销员找到了新的客户，而他们在以前是根本找不到这些客户的。

一些公司的高级职员也通过采用这些规则而得到了提升，获得了更多的薪水。

有一位高级职员就在班上的演讲中说，他的年薪增加了5000美元，主要就是因为他采用了这些规则。

费城煤气公司还有一位高级职员，他因为喜欢和别人斗嘴，又加上领导无方，公司决定对他降职，但是在接受训练之后，65岁的他不仅没有被降职，而且还晋升了职务，增加了薪水。

那些参加毕业聚会的夫人也经常对我说，自从她们的丈夫接受了这种训练之后，她们的家庭变得更加和谐、更加快乐了。

尤其是那些男士，他们常常对自己在工作上所获得的新成就感到惊异，认为这一切就像魔幻一般！他们有时甚至会激动万分地打电话到我家来，将他们所取得的新成就迫不及待地告诉我。

哈佛大学著名教授詹姆斯曾这样说道：“和我们所应该取得的成就相比，我们只是处于半醒的状态。

现在我们只利用了我们身心资源的很小一部分。

<<卡耐基沟通的艺术>>

从广义上来说，人类现在还只是生活在自身潜能远远没有得到开发的狭小天地中。

人类具有各种潜力，但却不曾开发和利用。

”开发你原本拥有、但却不曾利用的潜能!这正是本书的唯一目的。

如果你读了这本书的前三章之后，还觉得难以应对生活中的各种情况的话，那么这本书对你来说至少是失败的，因为教育的最伟大目的不是传授知识，而是教人行动。

这是一本教人行动的书。

好了，这篇序言已经太长了。

就让我们现在开始吧!让我们立刻言归正传。

<<卡耐基沟通的艺术>>

内容概要

如果你是一位商人，那么你所面临的最大困难将是如何与人打交道。

不过，即使你是一位会计，或者是一位家庭主妇、建筑师或工程师，情况也同样是如此。

几年前，由卡耐基基金会赞助的一项调查研究显示了一个极其重要的事实：即使在工程技术工作方面，一个人所获得的高额薪水中，也只有不到15%是因为他的技术知识，而其他的85%则是因为他的人际交往，也就是他的个人品质才能的发挥。

这本书写得并不轻松，它像孩子般逐渐成长，在实践中成长发育，并吸收了成百上千人的经验及智慧。

最初，作者只是把这些规则写在各种小卡片上；在下一个学期，作者又将它们印在较大的卡片上；然后是印在一本小册子中；再接下来就成了一小本书。

它的篇幅和内容不停地扩充，在经过15年的实验和研究之后，终于成了现在这本书。

作者在这本书中所说的不是空洞的理论，而是有着令人难以相信的神奇功效。

作者确实确实看见这些原则改变了许多人的生活，走上了成功之路。

<<卡耐基沟通的艺术>>

作者简介

戴尔·卡耐基，美国“成人教育之父”。

20世纪早期，美国经济陷入萧条，战争和贫困导致人们失去了对美好生活的愿望，而卡耐基独辟蹊径地开创了一套融演讲、推销、为人处世、智能开发于一体的教育方式，他运用社会学和心理学知识，对人性进行了深刻的探讨和分析。

他讲述的许多

<<卡耐基沟通的艺术>>

书籍目录

序言 获取成功的捷径自序 恒久不变的沟通法则第一篇 完美沟通的第一项要则 人际沟通必须掌握的基本技巧 第1章 要想采蜂蜜,就不要打翻蜂巢 第2章 真诚地赞赏他人 第3章 要想钓到鱼,必须给鱼儿喜欢吃的鱼饵第二篇 完美沟通的第二项要则 如何让他人喜欢并乐意帮助你 第4章 真心诚意地关心他人 第5章 微笑待人 第6章 牢记他人的名字 第7章 学会倾听对方的谈话 第8章 谈对方最感兴趣的事情 第9章 让对方感到自己很重要 第10章 这样写信别人将更乐意帮助你第三篇 完美沟通的第三项要则 如何让他人赞同你的想法 第11章 狡辩永远不能赢得胜利 第12章 如何避免成为仇人 第13章 勇敢地承认自己的错误 第14章 学会善待他人 第15章 学习苏格拉底,使对方说“是” 第16章 让对方多表现自己 第17章 如何赢得别人的合作 第18章 从对方的立场看问题 第19章 给对方以同情 第20章 激发对方高尚的动机 第21章 生动地表达你的想法 第22章 向对方提出有意义的挑战第四篇 完美沟通的第四项要则 如何更好地说服他人 第23章 赞美和欣赏他人 第24章 委婉地提醒对方的错误 第25章 先谈自己的错误 第26章 不要对人发号施令 第27章 使对方保住面子 第28章 称赞对方最微小的进步 第29章 给人一个好名声 第30章 鼓励更容易激励他人 第31章 使他人乐意接受你的建议第五篇 完善沟通的第五项要则 男性专用的家庭沟通技巧第六篇 完善沟通的第六项要则 女性专用的家庭沟通技巧第七篇 完善沟通的第七项要则 如何克服沟通中的忧虑心理第八篇 完善沟通的第八项要则 如何掌握演讲的沟通技巧后记

<<卡耐基沟通的艺术>>

章节摘录

人际交往中最重要的是什么?在你遇到的人中,是否有人愿意承认自己是一个大坏蛋?如果你不能明确回答这个问题,请先来看下面几个例子:1931年5月7日,纽约市警察局开展了一次有史以来最令人震惊的大规模追捕行动。

经过好几个星期的侦察,穷凶极恶的杀人犯、“双枪神射手”科洛雷陷入了重围,在西尾街被包围在他情人的公寓中。

150名警察和侦探包围了他的藏身之处。

警察在屋顶上开了一个洞,试图使用催泪瓦斯将他熏出来。

同时,他们还在四周的建筑物上架起了机关枪。

在接下来的一个多小时,在纽约这个环境最优美的住宅小,区中,手枪和机关枪的声音持续不断。科洛雷躲在一张堆满各种杂物的椅子后面,不断地朝警察开火,1万多名老百姓在人行道上惊恐万状地目击了这场枪战,以前在纽约还从来没有出现过这种惊险的场面。

最后,科洛雷终于被抓捕归案了。

警察总监马洛尼说:“这位暴徒是纽约有史以来最危险的罪犯之一。

他非常凶残,”总监说,“他杀人时,连眼皮都不眨一下。

”但是科洛雷又是如何看待自己的呢?我们可以从他写的一封信知道这一点——在警察朝他开火的时候,他匆匆地写了一封公开信。

在他写这封信时,腿上受伤的地方鲜血直涌,染红了信纸。

他在信中写道:“在我的衣服之下,跳动的是一颗疲惫的心,但这颗心是仁慈的,它没有伤害过任何人。

”然而,事实又是如何呢?事情的经过是这样的:此前不久,科洛雷在长岛的一条公路上和他的女友调情,这时一位警察朝他们走过来,停在汽车旁边,说:“请出示你的驾照。

”科洛雷二话不说,拔出手枪朝那位警察连开了几枪。

当警察倒地之后,科洛雷又跳出汽车,抓起警察的枪朝俯卧的尸体连开数枪。

这就是凶手的本来面目,但是他竟然在信中称:“在我的衣服之下,跳动的是一颗疲惫的心,但这颗心是仁慈的,它没有伤害过任何人”。

科洛雷最后被判处死刑。

当他被押到辛辛监狱坐电椅执行死刑时,他是否认为自己罪有应得呢?他并没有这样认为,相反,他说“这就是我为了保卫自己的权利而得到的结果。

”可见,科洛雷并没有认为自己有任何不对的地方。

这是罪犯中一种不寻常的态度吗?当然不是,如果你这么认为,那可就没有看清楚这些人的本性了。

为了更好地说明这个问题,请听听下面这段话:“我将我一生中最美好的时光,都奉献给了别人,我一直都在帮助别人获得轻松的娱乐、帮助他们享受快乐。

然而,我所得到的只是耻辱,一种被捕者的生活。

”说这话的人就是阿尔卡普。

他以前是美国的头号公敌,曾经横行于芝加哥地区,是有史以来最凶狠的匪徒之一。

他从不责怪自己,还自认为是一个对公众有益的大好人——是“一个不被人们感激,反而被人们误会的大好人”。

苏尔兹也是纽约最臭名昭著的罪犯之一,当他在纽约被另一名匪徒枪击倒地之前,也认为自己是一个大好人。

在一次和新闻记者的谈话中,他声称:“我对大众有恩,我对此深信不疑”。

针对这个问题,我曾写信给辛辛监狱的监狱长刘易斯,我们的通信很有趣。

他说:“在辛辛监狱中,几乎没有哪个罪犯会承认自己是坏人。

他们和你、我一样,同样是人:他们会为自己的所作所为辩护,例如他们为什么要撬开别人的保险柜,为什么会开枪打别人。

尽管他们这种反社会行为给人们造成了极大的危害,但是他们大多数人都有意识地以一种错误的逻辑

<<卡耐基沟通的艺术>>

辑来为自己辩护，并且他们都坚信自己不应该被关进监狱。

”如果像阿尔卡普、科洛雷、苏尔兹，以及监狱中大量的亡命之徒都对自己的行为毫不自责的话，那么我们平时所接触的又是一些什么样的人呢？他们会对自己的错误自责吗？已经去世的“百货大王”约翰·华纳梅克曾经承认：“我在30年前就已经明白，批评别人是最愚蠢的行为。我并不埋怨上帝在给我们分配智慧时不均，因为我们要克服自己的缺陷都已经非常困难了，当然更没有时间去埋怨上帝了。

”华纳梅克早就领悟到了这一点，但是我在这个冷漠的世界中探索了30多年，才领悟到这个道理：一个人不论做错了什么事，而且不论他的错误有多么严重，在绝大多数情况下都不会自责。

世界著名心理学家斯琼纳教授曾用实验证明，一只动物如果在学习方面表现良好时给予奖赏，要比学习不好就受到斥责的动物学得更快，而且能够记住所学的东西。

进一步的研究还显示，人类也存在同样的情况，也就是说，我们采取批评斥责的方法并不能使别人改变错误，相反只会引起对方的嫉恨。

另一位伟大的心理学家席勒也说道：“我们总是希望得到别人的赞扬。

同样，我们也非常讨厌别人的指责。

”批评斥责毫无作用，它只能使人采取防守策略，并常常竭尽全力地为自己的错误进行辩护。

我还要说的是，批评是危险的，因为它常常伤害一个人宝贵的自尊，伤害他的自重感，并激起他的强烈反抗。

由批评所引起的嫉恨，只会降低员工、家人以及朋友的士气和情感，同时你所批评的事情也不会得到任何改善。

批评丝毫改变不了任何事情，这种例子在历史上早已经司空见惯。

例如，罗斯福和塔夫脱这两位共和党总统之间就出现了一场著名的争论。

正是他们这场争论，使得共和党内部产生了分裂，并帮助威尔逊入主了白宫，从而使美国在第一次世界大战中写下了辉煌的一页。

就让我们来简单地回顾这一情况：1908年，当罗斯福总统走出白宫的时候，塔夫脱继承他的位置当了总统，而罗斯福自己则去非洲猎狮子。

当他回来的时候，由于塔夫脱的政策不符合他的既定方针，他暴跳如雷，批评塔夫脱总统过于保守。

为了第三次当选总统，罗斯福组建了一个公廩党。

但是这使得共和党遭到了近乎毁灭性的打击。

在这次选举中，塔夫脱领导的共和党只得到两个州的选票——弗蒙特州和犹他州。

这是老共和党的空前惨败。

罗斯福对塔夫脱横加指责，但是塔夫脱对自己是否责怪呢？当然没有，他眼中饱含着泪水为自己辩解道：“我不知道我应该怎样做，才能够让他满意。

”这件事得怪谁呢？是罗斯福，还是塔夫脱？说实话，我也不知道，而且我也不去管它。

现在我要指出来的是，即使罗斯福将所有的责任都加到塔夫脱头上，也不能让塔夫脱承认自己错了。而且这样做的结果，只能是让塔夫脱竭力为自己辩护，而且眼中饱含着泪水说：“我不知道我应该怎样做，才能够让他满意。

”我们再以“茶壶盖油田”舞弊案为例来说吧。

大家还记得这个案子吗？社会上曾批评了这件事许多年，几乎整个国家也都为之震惊。

在人们的记忆中，美国政坛上似乎还没有出现过这类丑闻。

这件赤裸裸的丑闻经过是这样的：在哈定担任总统期间，内政部长弗尔负责政府在阿尔克山丘和茶壶盖地区油田的出租，这块油田是政府保留给海军将来使用的。

根据要求，这块油田的使用必须进行公开招标。

那么，弗尔部长是不是进行了公开招标呢？没有，他直接把这份优厚的合同交给了他的朋友杜梅克。

而杜梅克则给了弗尔部长10万美元的“好处费”。

然后，弗尔部长又故意把那些有意投标的竞争者赶走，于是这些竞争者只好告上了法庭，揭发弗尔部长暗中接受10万美元的茶壶盖油田舞弊案。

结果这件事的影响非常恶劣，几乎毁了哈定总统的政府，共和党也差点儿垮台，弗尔部长则被关进监

<<卡耐基沟通的艺术>>

狱。

弗尔部长遭到了公众的谴责，然而在以前还没有一个部长遭到过这样的谴责。

那么，弗尔反悔了吗？一点都没有！许多年以后，胡佛总统在一次公开演讲中提到了哈定总统之死，说这是由于一个朋友的出卖而使他的神经受到刺激和忧虑。

当弗尔部长的夫人听到这话之后，立即从椅子上跳了起来，大声叫嚷，并拽紧了拳头说：“哈定是被弗尔出卖的吗？不，我丈夫从来没有背弃过任何人。

即使这整座房间都堆满了黄金，都不会让我的丈夫站错立场，让他干出任何只有傻瓜才会干的事。他才是被人出卖的受害者。

”你看，这就是人类的天性！即使做错了事之后，也只会责怪别人，而绝不会责备自己。

我们每个人都是这样。

因此，当你和我以后想要批评别人的时候，就不要忘了阿尔卡普、科洛雷和弗尔及其夫人。

要知道，批评就好比家养的鸽子，它们到时候总是要回家寻找主人的。

我们还应该清楚，当我们想要纠正和指责别人时，对方总是会为自己辩护，并反过来指责我们；或者他们会像塔夫脱总统那样，会说“我不知道我应该怎样做，才能够让他满意。

”1865年4月15日，星期六早晨，林肯总统奄奄一息地躺在福特戏院对面一家简陋公寓的房间。

不久前，他在戏院遭人枪袭。

林肯那瘦长的身体斜躺在一张短小的床上，床上方挂着波纳恩的名画《马市》的廉价复制品，桌上的一盏煤气灯散发出惨淡而昏暗的光圈。

就在林肯即将咽气时，陆军部长史丹顿上将说：“躺在这里的，是人类有史以来最完美的元首。

” P16-19

<<卡耐基沟通的艺术>>

后记

戴尔·卡耐基是20世纪最伟大的成功学导师。

他运用心理学和社会学知识，对人类共同的心理特点进行探索和分析，开创和发展了一套独特的融演讲、推销、为人处世及智力开发于一体的成人教育方式。

接受过卡耐基教育的社会各界人士，从中获益匪浅。

卡耐基通过培养学员的自信心，使他们过上了更丰富、更满足的生活。

这种成功，可以从成千上万毕业学员写来的信中得到证明。

写这些信的学员职业遍及各行各业。

很多公司还把他们的职员送来接受卡耐基训练，或者干脆请卡耐基机构为他们公司开设课程，直接训练他们的职员。

这些知名公司包括美国假日酒店、强生公司、麦当劳公司以及通用汽车公司……著名的“石油大王”洛克菲勒曾因为抑郁而濒临死亡，但在接受卡耐基的课程之后，他战胜了忧虑，得到了快乐，获得了健康，又多活了半个世纪。

卡耐基去世时，华盛顿一家报纸曾这样评价说：“千百万人受到他的影响，他的这些哲理如文明一样古老，如‘十诫’一般简明，但是对于人们在这个狂乱的年代里获得快乐和成就极有帮助。

”卡耐基一生勤于著述，他的作品广受世界各地读者的欢迎，至今都是非常畅销的成功励志作品。

为了让读者充分领略卡耐基的成功哲理，我们特意从其作品中编译了这本《卡耐基沟通的艺术》，并适当地增加了一些相关的内容，希望能给有志于提高人际沟通技巧的人士以有益的启迪和教益，而且希望其他读者也能从中找到展现自我、推销自己才华的契机。

若有不妥之处，请不吝指正。

本书的翻译由刘祜组织，李发、刘爽、韩少阳、康健、永琦、赵悦、李小龙、孙晔、宋保仁、杨滢、戴忠东、兆海、瑞静、郝伟林、殷俊、胡明峰、吴良平、宋艳丽、张源、张勇、赵永安、朱苒、张岩、赵星烁、梁淑霞、龙科锋、李平、王志刚、宏韬等参与了各章的整理。

我们希望本书的出版，能帮助您跨越前进道路上的各种障碍，使您早日走向成功的人生。

<<卡耐基沟通的艺术>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>