



v|b|z

biblioteka
**STRUČNO
POPULARNA**

izvršna urednica:
Sandra Ukalović

Dale Carnegie
Kako stvoriti uspješne odnose

izdavač:
VB.Z. d.o.o.
10010 Zagreb, Dračevička 12
tel: 6235-419, fax: 6235-418
e-mail: info@vbz.hr
www.vbz.hr

za izdavača:
Boško Zatezalo

urednica knjige:
Tatjana Vučinić

lektura i korektura:
Melita Jurilj

grafička priprema:
VB.Z. studio, Zagreb

tisak:
Grafički zavod Hrvatske d.o.o., Zagreb
listopad 2010.

Dale Carnegie Kako stvoriti uspješne odnose

na poslu i u privatnom životu

s engleskoga prevela:
Aleksandra Barlović



v|b|z

biblioteka
**STRUČNO
POPULARNA**

naslov izvornika:

Dale Carnegie

HOW TO HAVE REWARDING RELATIONSHIP

copyright © Dale Carnegie Associates

TM owned by Dale Carnegie Associates

Exclusive worldwide rights in all languages licensed exclusively by JMW
Group Inc.

All rights reserved.

copyright © 2010. za hrvatsko izdanje:

V.B.Z. d.o.o.

Zagreb

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
pod brojem 742367.

ISBN: 978-953-304-218-3

sadržaj:

7	Uvod u seriju
9	Predgovor
13	01. Da, vi posjedujete karizmu
33	02. Kako steći nova prijateljstva i zadržati stara
49	03. Udruživanje, suradnja, kolegijalnost
67	04. Gradite povjerenje
85	05. Upoznajte svoje ljude
101	06. Kako uvjeriti ljude u vlastiti način razmišljanja
117	07. Odnosi s teškim ljudima
133	08. Kako izraziti neslaganje bez neugodnosti
153	09. Ključ primanja i pružanja bolje usluge
165	10. Vladajte vlastitim emocijama
177	Dodatak A – O Daleu Carnegieju
179	Dodatak A1. – O tvrtki Dalea Carnegieja
181	Dodatak A2. – O uredniku
183	Dodatak B – Načela Dalea Carnegieja

Uvod u seriju

Ovo je prva u seriji knjiga napisanih s ciljem upoznavanja čitatelja s učenjima Dalea Carnegieja (1888. – 1955.). Te knjige nastale su nakon njegove smrti, a temelje se na njegovim zapisima te na sadržaju različitih tečajeva u organizaciji tvrtke Dale Carnegie & Associates, Inc* (dodatak A2). Kako bi načela koja se u njima iznose bila vrjednija i primjenjivija za čitatelje dvadeset i prvog stoljeća, sadržaj je dopunjen suvremenim primjerima i ilustracijama.

Osim ove, napisane su i sljedeće knjige u istoj seriji:

- Dale Carnegie's Voice for Success – How to Think, Act and Speak for Success
- The Dale Carnegie's Guide to Living an Enriched Life
- The Dale Carnegie's Guide to Overcoming Worry and Stress
- The Dale Carnegie's Guide to Becoming an Effective Leader and Decision Maker

Dr. Arthur R. Pell, urednik

Predgovor

Neki su ljudi toliko magnetični, vedri, veseli, radosni i privlačni, da se nikada nikamo ne moraju silom gurati niti tražiti dozvolu za ulaz. Vrata im se širom otvaraju, a oni su pozvani ući. Već je i njihova prisutnost umirujuća i ugodna. Oni znaju uvjeriti gotovo bez ijedne riječi. Popularni su u svome društvu i zajednici, a na radnome mjestu i u karijeri brzo napreduju.

Ljubazna osobnost posjeduje šarm kojemu je teško umaknuti. Takvu osobu nije lako omalovažiti. Ona u sebi ima nešto što vas privlači i, koliko god bili pretrpani poslom ili zabrinuti, ili koliko god ne volite da vas prekidaju, ipak iz određenog razloga želite ostvariti interakciju s toliko magnetičnom osobom.

Vođe poput Johna F. Kennedyja ili Ronalda Reagana posjeduju, u velikoj mjeri, te neopisive osobine. Ne biste li i vi željeli biti jedna od tih osoba? Da, vi to možete biti. Osobni magnetizam nije nužno prirodan; onaj tko istinski želi razviti srdačnu, otvorenu, privlačnu osobnost, može to učiniti – ako ovlada tehnikama koje pridonose tom imidžu.

Neki su ljudi prirodno magnetični, ali ako analizirate njihov karakter, uviđate da posjeduju osobine kojima se svi instinktivno divimo, osobine koje privlače svako ljudsko biće, kao što su plemenitost, velikodušnost, srdačnost, naklonjenost drugima, širina uma, susretljivost, optimizam.

Ne, ne morate se roditi s osobinama koje vas čine takvom osobom. Te je osobine lako steći ako uložite vrijeme i trud u njihovo razvijanje. Dale Carnegie i njegovi nasljednici u tvrtki Dale Carnegie &

Associates, Inc. imaju više od devedeset godina iskustva u pomaganju muškarcima i ženama svih dobi, nacionalnosti i obrazovnog statusa u stjecanju navedenih osobina te im pomažu da uspostave i zadrže prijateljstva, napreduju u karijeri te oplemené vlastiti život. Ova se knjiga temelji na njihovim učenjima.

Među vještinama koje ćete usvojiti u ovoj knjizi jesu:

- kako postati karizmatična osoba
- kako uspostaviti nova prijateljstva i zadržati stare prijatelje
- kako utjecati na ljude putem uspostavljanja ozračja udruživanja, suradnje i kolegijalnosti
- kako graditi povjerenje
- kako procjenjivati i razumijevati osobnosti drugih ljudi s ciljem uspješnijeg odnosa s njima
- kako uvjeriti druge u svoje ideje, shvaćanja i prijedloge na radnome mjestu, u odnosima s obitelji i prijateljima, te zapravo sa svima s kojima dolazite u dodir
- kako postupati i reagirati u odnosu s teškim ljudima
- kako bez neugodnosti izraziti neslaganje
- kako razumjeti vlastite emocije i vladati njima te razumjeti emocije drugih ljudi.

Naša osobnost prelazi granice našega tijela. Ne ovisi o tome jesmo li neugledni ili naočiti, obrazovani ili neobrazovani. Pomoću ove knjige naučit ćete usavršiti prirodenu sposobnost razvijanja suptilnog, tajanstvenog ozračja osobnosti koje privlači ljude te prevladati sklonosti koje ih vjerojatno odbijaju.

Emerson kaže: »Ono što vi jeste govori toliko glasno da ne čujem što vi govorite«. Ne možemo sakriti što jesmo i kako se osjećamo jer sami isijavamo svoje ozračje, svoju osobnost; a ona je hladna ili topla, privlačna ili odbojna te je u skladu s našim dominantnim osobinama. Privlačne su osobine vezane uz otvoreno davanje i vedrinu; odbojne osobine vezane su uz usredotočenost na sebe. Drugim riječima, magnetizam ne posjeduju

ljudi koji su samoživi, koji previše misle na sebe, koji ne daju dovoljno, koji uvijek nešto žele, uzimaju, traže korist u onome što rade ili u svemu nastoje steći prednost u odnosu na ostale. Nedostaje im suosjećanja, srdačnosti i druželjubivosti; takvi ljudi »nisu za društvo«.

Muškarci i žene su ljudski magneti. Kao što će čelični magnet provučen kroz gomilu smeća privući samo ono što posjeduje afinitet prema njemu, tako i mi neprestano privlačimo stvari i ljude koji odgovaraju na naše misli i ideale te ulazimo u odnose s njima.

Naše okruže, naš krug suradnika i naše opće stanje posljedice su naše mentalne privlačnosti. Sve nam je to na fizičkoj razini stiglo jer smo se usredotočili na to; jer smo bili u mentalnom odnosu s time; to su naše sklonosti i ostat će s nama dokle god u našem umu postoji sklonost prema njima.

Neovisno o tome kojim se poslom bavite, vaš ugled i vaš uspjeh u velikoj će mjeri ovisiti o kvaliteti dojma koji ostavljate na druge. Stoga je presudno važno razviti privlačnu, utjecajnu osobnost.

To nije osobito teško. Svatko može razviti sposobnost ljubaznosti i snagu karaktera zbog koje će se osjećati kao istinska sila u svijetu. Kad upoznamo osobine koje razlikuju privlačnost od neprivlačnosti, lakše je razvijati jedne te ukloniti druge. Možete razvijati mentalne osobine plemenitosti, velikodušnosti, vedrine i susretljivosti te raspršiti njihove suprotnosti. Razmjerno uspjehu u tom procesu, ustanovit ćete da vas drugi sve više zanimaju, a i oni će osjećati sve veće zanimanje za vas. Bit ćete bolje primljeni gdje god se pojavite, i traženiji. Drugim riječima, razvijanjem osobina kojima se toliko divite na drugima, postat ćete privlačni drugima. Kad vas te osobine potpuno prožmu, postat će odrednice vašega karaktera pa ćete steći magnetsku, privlačnu osobnost.

Da biste bili privlačni, morate se na ispravan način suočiti sa životom. Pesimizam, sebičnost, mrzovoljnost, nedostatak suosjećanja i entuzijazma – sve to uništava osobni magnetizam. Osoba koja je puna nade, optimistična, vedra, razborita i širokogrudna, zrači osobnim magnetizmom kojemu se svi divimo, koji neodoljivo privlači pozornost, koji privlači i zadržava svakojake ljude.

U svakom slučaju, ako želite magnetičnu, privlačnu osobnost, razvijajte naviku srdačnosti, dočekivanja ljudi srdačnim i iskrenim stavom te otvorenim srcem; to će učiniti čuda. Uvidjet ćete da će nestati ukočenost, nepovjerljivost i ravnodušnost, hladan nedostatak zanimanja za druge, koji vas sada toliko muči. Ljudi će vidjeti da se doista zanimete za njih, da ih doista želite upoznati, ugoditi im i pobuditi njihovo zanimanje. Praksa srdačnosti iz korijena će izmijeniti vašu društvenu moć. Razvit ćete privlačne osobine o kakvima niste ni sanjali.

Ako želite biti omiljeni, morate razvijati srdačnost. Morate širom otvoriti vrata svojeg srca, a ne ih ostaviti tek malo odškrinutima, što mnogi čine, kao da ljudima koje susreću govore: »Možete malo zaviriti, ali ne smijete ući dok ne ustanovim hoćete li biti poželjan znanac.«

Ne plašite se otvoriti srce; širom otvorite njegova vrata. Odbacite svaku suzdržanost; ne prilazite drugom čovjeku kao da se plašite da ćete pogriješiti. Priđite mu s uvjerenjem da mu možete i želite biti prijatelj te da želite s njim uspostaviti ugodan i vrijedan odnos.

Čitajući ovu knjigu načinili ste prvi korak u postizanju magnetizma. Da biste pomoću ove knjige ostvarili što veću korist, najprije je pročitajte do kraja kako biste stekli opći uvid u proces postajanja magnetičnom osobom. Potom ponovno pročitajte svako poglavlje i počnite primjenjivati smjernice za ostvarivanje uspjeha na svim opisanim područjima. Tako ćete krenuti putem koji je uspjeh, sreću i bogatstvo donio milijunima muškaraca i žena koji su usvojili i primijenili učenja Dalea Carnegieja.

Dr. Arthur R. Pell, urednik

Upamtite da sreća ne ovisi o tome tko ste ili što imate, nego isključivo o onome što mislite. Stoga svaki dan počnite misleći o svemu na čemu morate biti zahvalni. Vaša će budućnost uvelike ovisiti o mislima koje danas mislite. Stoga mislite misli samopouzdanja, ljubavi i uspjeha.

Dale Carnegie

01. Da, vi posjedujete karizmu

Kad je Robert upoznao Lisu, svoju novu šeficu, bio je zadivljen njezinom ugodnom »osobnošću«. Nešto u njezinu držanju budilo je u Robertu povjerenje u nju, divio joj se i uz nju se osjećao ugodno. Pomislio je: »Ova žena ima karizmu. Volio bih biti poput nje.«

Možda mislimo da se ljudi poput Lise rađaju takvi. Neki vidovi naše osobnosti su prirodni – izgled, osnovna inteligencija i neke darovitosti – ali svatko od nas ima sposobnost maksimalno iskoristiti prirodne osobine i razviti ih kako bi nam dale »osobnost« kojoj će se drugi diviti.

Nije lako razviti se u karizmatičnu osobu, ali taj put započinje snažnom željom i posvećenošću razvijanju prirodnih osobina.

Značajke osobnosti moguće je steći

Čovjekova osobnost posjeduje nešto što izmiče fotografu, što slikar ne može dočarati, što kipar ne može isklesati. To nešto suptilno što svatko osjeća ali nitko ne može opisati, što još nijedan biograf nije zapisao u knjigu, snažno utječe na čovjekov životni uspjeh.

Određene su osobnosti dojmljivije od puke fizičke ljepote i moćnije od znanja. Karizma, onaj osobiti šarm kojim neki ljudi zrače, može osvojiti i najčvršće karaktere te katkad čak odrediti sudbinu naroda.

Ljudi koji posjeduju tu magnetičnu moć, nesvjesno utječu na nas. Čim se nađemo u njihovoj blizini, osjećamo se kao da rastemo. U nama otkrivaju mogućnosti kojih do tada nismo bili svjesni. Naše se obzorje širi; osjećamo kako nova moć budi cijelo naše biće; osjećamo olakšanje,

kao da smo se oslobodili velikog tereta koji nas je dugo pritiskao. Ne bi li bilo divno kad bi ljudi tako reagirali na vas?

Velik dio šarma magnetične osobnosti proizlazi iz ugladenog, profinjenog ponašanja. Taktičnost je također vrlo važan element. Čovjek mora točno znati što mu je činiti te biti sposoban postupiti ispravno u pravom trenutku. Razboritost i zdrav razum neizostavne su osobine za one koji nastoje steći tu čarobnu moć. Dobar ukus također je jedan od elemenata karizme.

Crte osobnosti je *moguće* steći. Ljudi nisu stvoreni jednaki. Moramo imati na umu da ne posjedujemo jednaku inteligenciju, tjelesnu snagu ili razinu energije, ali uz trud možemo postati karizmatični. Vi možete izabrati i razvijati osobine koje želite steći. Ključ je primjena.

Christopher L. bio je bistar, posvećen poslu i marljiv, ali stidljiv. Kad ga je promaknuće zaobišlo, plaho se obratio voditelju kadrovske odjela i upitao za razlog. Voditelj mu je rekao: »Chris, dobar si radnik, ali nemaš osobine koje su presudno važne da bi uspio kao nadzornik. Ako želiš napredovati u karijeri, nije dovoljno da vladaš svojim poslom, nego moraš biti i sposoban lako se baviti podređenima, kolegama i šefovima. Ako odlučiš, možeš steći te osobine.« Chris se na njegov prijedlog upisao na tečaj Dalea Carnegieja te primijenio naučena načela. Prevladao je stidljivost i počeo iznositi prijedloge, govoriti na sastancima i uspostavljati prijateljske odnose sa suradnicima na koje do tada nije obraćao pozornost. Kad se pojavila sljedeća prilika, Chris je bio prvi izabrani kandidat.

Budite veseli i optimistični

Karizmatični ljudi su vedri i veseli ljudi puni nade, koji u životu traže ono dobro i lijepo umjesto ružnogā, plemenito umjesto nečasnoga, vedro i veselo umjesto mračnoga i sumornoga, nadu umjesto očaja – nastoje vidjeti vedriju, a ne mračniju stranu. Jednako je lako uvijek se okretati prema sunčevoj svjetlosti kao i uvijek gledati sjene; u vašem karakteru to čini svu razliku između zadovoljstva i nezadovoljstva,

između sreće i jada, a u vašem životu razliku između blagostanja i bijede, između uspjeha i neuspjeha.

Helen Keller, slijepa i gluha žena koja je itekako imala razloga oplakivati svoju sudbinu i biti pesimistična, rekla je: »Optimizam je vjera koja vodi postignuću; bez nade ništa nije moguće postići.«

Muškarci i žene koji su postigli najveće životne uspjehe, uvijek su bili veseli i puni nade, svoje su poslove obavljali s osmijehom na licu te prihvaćali promjene i prilike ovoga smrtnog života, jednako se suočavajući s teškim i lakim pitanjima.

Ako ste uvijek veseli i vedri, često si možete olakšati situaciju, dogovoriti veću plaću, zaslužiti promaknuće, ostvarivati bolju prodaju, biti uspješniji menadžer ili stručnjak te pritom uživati i biti sretni.

Je li vam draže družiti se s ljudima koji su mrzovoljni, potišteni i nezadovoljni ili se radije družite s ljudima koji su sretni i veseli? Njihovi su osjećaji i stavovi zarazni poput ospica. Stoga biste trebali zračiti onime što želite od drugih ljudi.

Dale Carnegie

Osmijeh

Osmijeh je znak dobronamjernosti. Posrijedi je ljudska inačica psećeg mahanja repom. Dakako, ne možete se neprestano smiješiti. Osmijeh nije nešto što ćete mehanički navući kao što stavljate šešir na glavu. Istinski osmijeh je samo vanjski izraz unutarnjeg stanja. Posve je moguće ponašati se ljubazno i biti šarmantan i bez osmjehivanja. U nekim je situacijama osmijeh potpuno neprimjeren i nedvojbeno je da nitko, osim možda pacijenata u ustanovama za mentalno zdravlje, nije neprestano nasmiješen.

Osmijeh mora izvirati iz srca. Probija se prema van i očituje se u vašim očima, glasu i postupcima. Ponašajte se veselo i osjećat ćete se

veselo. Osmijeh ne možete glumiti. Usiljeni osmijeh izgleda upravo tako – usiljeno.

Elaine B, administrativna pomoćnica u gradskoj vijećnici u predgrađu Philadelphije, opisala je kako je to funkcioniralo u njezinu slučaju:

»Jednoga sam jutra krenula na posao, odlučna u namjeri da iskušam moć veselog razmišljanja. Bila sam od onih ćudljivih ljudi koji se malokad smiješe. Pročitala sam da veselost može poboljšati moj život. Stoga sam se smiješila hodajući ulicom i iznenadila se ustanovivši da sam se razvedrila. Uspravila sam se, korak mi je postao lakši i imala sam osjećaj da hodam po zraku. Gledala sam lica žena pokraj kojih sam prolazila i na njima opažala toliko nevolja i tjeskobe, nezadovoljstva, čak i zlovolje, da sam suosjećala s njima i poželjela sam da im mogu dati barem malo vedrine koja me ispunjavala.

Stigavši u ured pozdravila sam tajnicu i uzgred joj dobacila nešto što u drugačijim okolnostima nipošto ne bih mogla učiniti jer nisam prirodno duhovita; to je odmah bilo ugodan temelj za cijeli dan. Predsjednik vijeća bio je vrlo zaposlen čovjek, veoma zabrinut zbog svojih poslova. Prišao mi je namršten i iznio primjedbu na moj rad. Inače bi me to prilično povrijedilo (jer sam po prirodi preosjetljiva), ali sam odlučila da ništa neće pomutiti vedrinu toga dana pa sam mu odgovorila veselo. Namrštenost je nestala s njegova lica, uspostavljen je još jedan dobar temelj i tako cijeloga dana nisam dopuštala da ijedan oblak pokvari njegovu ljepotu za druge ili za mene.

Nakon posla otišla sam na sastanak u svojoj crkvi te nastavila na isti način. Nikada nisam bila omiljena među članovima svoje župe i osjećala sam otuđenost te nedostatak suosjećanja, ali tada sam doživjela srdačnost i topao, prijateljski odnos. Ljudi će vas dočekati na pola puta ako se vi potrudite otići toliko daleko.

Odlučila sam od tada nadalje razvedrāvati put svima koje sretnem. Opazit ćete da sreća niče posvuda oko vas poput cvijeća i nikada vam neće nedostajati prijatelja ili društva.«

Osmijeh može pomoći osvojiti buntovnika. Sharon M., tinejdžerica koja volonterski radi u sanatoriju u Connecticutu, pripovijeda o starijoj pacijentici koja je sestrama znatno otežavala posao. Odbijala je terapiju, a osoblje ju je moglo obuzdati samo pomagalicama za sputavanje (kojima su nerado pribjegavali). Dok bi sjedila u invalidskim kolicima uz koja je bio pričvršćen poslužavnik, pacijentica bi lupala po njemu i pokušavala se izvući. No zapela bi u kolicima i počela vikati na sestre.

Tada je Sharon uzela stvar u svoje ruke. Znala je da pacijentica voli da je voze hodnikom pa joj je prišla gledajući je ravno u oči i uputila joj širok osmijeh. Pacijentica je bila zapanjena tom naglom promjenom ozračja iz sukoba u prijateljski pristup pomoćnice. Smirila se, a Sharon joj je tiho pričala vozeći je uokolo. Nakon toga je dopustila da je Sharon hrani i bavi se njezinim drugim potrebama.

Dale Carnegie nudi nekoliko savjeta o umijeću smiješenja! »Ponajprije morate imati odgovarajući mentalni stav prema svijetu i njegovim stanovnicima. Dok ga ne razvijete, vaš uspjeh neće biti potpun. Ali, čak će i površan osmijeh pomoći jer će stvoriti radost u drugima, što će na vas djelovati kao bumerang. Budeći ugodne osjećaje u drugima, i vi ćete se osjećati sve ugodnije i uskoro će taj osmijeh biti iskren.

Osmijehom ćete ugušiti i svaki neugodan ili neprirodan osjećaj u sebi. Kad se nekome nasmiješite, na suptilan mu način govorite da vam se sviđa, barem donekle. Ta će osoba primiti poruku i više ćete joj se svidati. Iskušajte naviku smiješenja. Nemate što izgubiti.«

Djela govore više nego riječi, a osmijeh govori: »Sviđaš mi se. Činiš me sretnim. Drago mi je što te vidim.«

Neiskren osmijeh? Ne. To nikoga ne zavara. Znamo da je isprazan i ne sviđa nam se. Govorim o istinskom osmijehu, o osmijehu koji budi milinu u srcu, osmijehu koji potječe iznutra, osmijehu koji će omogućiti postizanje dobre 'cijene na tržištu'.

Dale Carnegie

Karizmatični ljudi puni su entuzijazma

Karizmatični ljudi s entuzijazmom pristupaju vlastitom životu, radu, odnosima i ciljevima. Entuzijazam proizlazi iz njihove dubine. Riječ »entuzijazam« potječe od dviju grčkih riječi sa značenjem »unutarnji bog«. Entuzijazam nije moguće glumiti. Lako je prozreti glumljeni entuzijazam izvještačenih gesti, lažnih osmjeha i pretjeranih komentara. Ako vjerujete da je ono što radite vrijedno, smisleno, uzbudljivo i ostvarivo, to će se vidjeti u vašem držanju i u vašim postupcima.

Ljudi koji s entuzijazmom razmišljaju o sebi i svojim postupcima, svoj posao obavljaju uvjereni u uspjeh. Zaposlenici koji svojim zadacima pristupaju energično, odlučno i s ushićenjem, u poslodavcu bude uvjerenost da posao neće biti samo obavljen, nego da će biti i dobro obavljen.

Koliko god vlak bio čvrsto i savršeno konstruiran i koliko god parna lokomotiva bila moćna, neće se pomaknuti ni milimetra ako voda nije zagrijana na 100 stupnjeva. Topla voda, čak i voda na samo jednom stupnju ispod vrelišta, ne djeluje. Koliko god razvijen mozak ili dobru izobrazbu posjedovali, bez »pare entuzijazma«, koja pokreće ljudski stroj, naš će život biti neuspješan.

Dale Carnegie pripovijeda sljedeću priču o učinku entuzijazma na prodaju:

»Jedne ljetne večeri promatrao sam prodajnu sposobnost dvojice prodavača »pogleda na zvijezde«, koji su imali teleskope postavljene u 42. ulici, nasuprot Javnoj knjižnici u New Yorku. Jedan je naplaćivao deset centi za gledanje Mjeseca. Drugi, vlasnik nešto većeg teleskopa, naplaćivao je dvadeset i pet centi.

Onaj koji je naplaćivao dvadeset i pet centi za jedno gledanje, imao je četiri puta više klijenata nego onaj koji je naplaćivao samo deset centi. Dakako, teleskop vlasnika koji je naplaćivao dvadeset i pet centi nudio je malo bolji pogled, ali je glavni razlog njegova uspjeha bila osobnost trgovca koji je bio zadužen za njega. Ta je osoba zračila entuzijazmom te o gledanju Mjeseca govorila s toliko oduševljenja da bi čovjek čak propustio večeru, ako bi to bilo potrebno, kako bi ga vidio. Vlasnik teleskopa za deset centi nije govorio ništa, nego je samo primao narudžbe.«

Svijet je oduvijek spremno prihvaćao entuzijazam. Entuzijazam pojačava našu moć te svaku našu sposobnost uzdiže do njezina vrhunca.

Entuzijazam je sjajan za unaprjeđenje posla. Toliko je zarazan da nismo ni svjesni kad nas osvoji, čak i ako mu se pokušamo oduprijeti. Ako ste srcem posvećeni poslu, mnogi će klijenti zbog vašeg entuzijazma zaboraviti da im pokušavate nešto prodati.

Ima nešto u prihvaćanju uloge koju želimo ostvariti i njezina ostvarivanja s entuzijazmom. Ako ste ambiciozni i težite visokim ciljevima, morate s entuzijazmom razmišljati o sebi te prihvatiti ulogu koju to zahtijeva od vas.

Vaš posao možda često neće biti uzbudljiv ili čak zanimljiv. Mogao bi biti nezanimljiv, dosadan i zamoran. Potražite nešto u njemu što može pobuditi entuzijazam. Pronađite način da ga obavite bolje ili brže. Postavite kvantitativne ili kvalitativne ciljeve u čije ostvarenje morate uložiti nešto više truda. Ako to ne možete pronaći u svom poslu, pronađite drugu aktivnost u svojoj zajednici, obitelji, crkvi, političkoj ili društvenoj skupini, i posvetite se tome.

Je li vam život dosadan? Tada se posvetite kakvom poslu u koji vjerujete svim srcem, živite za njega, »umrite« za njega i postići ćete sreću kakvu nikada niste smatrali dostižnom.

Dale Carnegie

Ima nešto u ozračju entuzijastičnih ljudi koji vjeruju da će pobijediti, nešto u njihovoj pojavnosti što osigurava »pola pobjede« i prije »prvog udarca«. Entuzijazam prožima to ozračje i drugima govori da možemo učiniti ono što nastojimo učiniti. S vremenom nam snagu ne daje samo moć našeg entuzijazma, nego i entuzijazma svih koji nas poznaju. Naši prijatelji i znanci potvrđuju i utvrđuju našu sposobnost da uspijemo te olakšavaju postizanje svakog sljedećeg uspjeha. Naša smirenost, samopouzdanje i sposobnost pojačavaju se razmjerno broju naših postignuća. Sama snaga našeg entuzijazma u obavljanju onoga što nastojimo obaviti nedvojbeno je povezana sa stupnjem našega postignuća.

Entuzijazam je dinamika naše osobnosti. Bez nje su naše sposobnosti latentne i možemo reći da svi posjedujemo više latentne moći nego što ćemo je ikada naučiti koristiti. Možemo posjedovati znanje, razboritost, razvijenu sposobnost rasuđivanja, ali nitko neće znati za to – čak ni mi sami – sve dok ne otkrijemo kako razmišljati i djelovati srcem.

Dok osjećamo entuzijazam prema nečemu što radimo, uzbuđenje, radost i unutarnji osjećaj zadovoljstva prožimaju cijelu aktivnost. Nije uvijek lako osjećati uzbuđenje zbog mnogih stvari koje svakodnevno moramo činiti, ali je moguće ako se potrudimo.

Ne samo što moramo s entuzijazmom pristupati svojim sposobnostima i sebi, nego je potrebno i da osjećamo entuzijazam prema onome što radimo – prema proizvodu koji izrađujemo ili prodajemo, prema glazbi koju skladamo ili sviramo, prema radu koji pišemo. Entuzijazam je tajni sastojak uspjeha većine uspješnih ljudi te izvor sreće u životima onih koji ga posjeduju.

Entuzijazam zapravo ne možete glumiti. Istinski entuzijazam moguć je ako ga učinite sastavnim dijelom svojeg života. Pronađite nešto prema čemu možete osjećati entuzijazam: Nemojte pogrešno poistovjetiti entuzijazam s bukom, glasnoćom, vikanjem ili urlanjem. Dale Carnegie definira entuzijazam kao gorljivu duhovnu značajku duboko u nama, kao potisnuto uzbuđenje. Njegovim riječima: »Ako vaše srce gori od želje da pomogne drugima, bit ćete uzbuđeni. Vaše će uzbuđenje isijavati iz vaših očiju, licâ, duše i cijele vaše osobnosti. Bit ćete nadahnuti i vaše će nadahnuće nadahnjivati druge.«

Da biste bili istinski uzbuđeni zbog nečega, tu strast morate osjećati duboko u sebi. Međutim, od nas se često očekuje da činimo ono čemu nismo duboko posvećeni. Jedan od načina koji pomaže razviti entuzijazam, jest nalaženje nečega što vas može uzbuditi. Ako se usredotočite na to, u vama će se roditi istinski entuzijazam. Zaokupite se aktivnošću kojom se bavite. Naučite što više možete o toj temi. Učenje vodi k znanju, a znanje često rađa uzbuđenje zbog naučenoga.

Kad ovladate nečim, to podsvjesno često budi entuzijazam prema tome. Zaposlivši se u tvrtki ABC Electronics George se nadao da će ga rasporediti u odjel prodaje, ali ga je tvrtka smjestila u odjel nabave, u kojemu je knjižio narudžbe, isporuke i račune. Nakon nekoliko mjeseci bio je toliko nezadovoljan da je poželio dati otkaz i potražiti drugi posao. Kad je o svojim osjećajima porazgovarao sa svojim ocem, ovaj mu je savjetovao da pruži tom poslu poštenu priliku prije nego što odustane. Otac mu je rekao: »George, jesi li dao sve od sebe kako bi naučio više o nabavi, o tome kako se tvoj posao uklapa u cjelokupnu sliku i kako na tom poslu možeš iskoristiti svoju kreativnu inteligenciju? Prije nego što odustaneš, potrudi se naučiti o tom poslu koliko god možeš.«

George je sljedećih nekoliko tjedana o pojedinostima svojeg posla razgovarao sa svima s kojima je radio. Proučavao je literaturu o proizvodima koje je obrađivao i o tome kako se funkcija nabave uklapa u sveukupno djelovanje tvrtke. Njegov se stav potpuno promijenio. Sada svakodnevno s radošću odlazi na posao. Njegov je nadređeni primijetio njegov entuzijazam, pa ga danas smatraju zaposlenikom

s visokim potencijalom. I, što je još važnije, njegov je život postao uzbudljiviji i donosi mu više zadovoljstva jer George doista uživa u svojem poslu.

Svi uspješni ljudi s entuzijazmom pristupaju svome poslu. Proučavanje života slavnih muškaraca i žena iz politike, poduzetništva, znanosti ili umjetnosti, otkriva da je entuzijazam prema vlastitom poslu i životu zajednička osobina koju svi posjeduju. Entuzijazam je Beethovenu omogućio skladati njegove najslavnije simfonije unatoč gluhoći. Entuzijazam je Kolumbu omogućio nagovoriti kraljicu Izabelu na financiranje njegova istraživačkog putovanja i na ustrajanje čak i kad se uspjeh doimao nemogućim. Dr. Salk nije želio odustati od potrage za lijekom protiv dječje paralize jer je s entuzijazmom pristupao svojim izgledima. Entuzijazam je tajni sastojak karizme. Presudno je važna sastavnica uspjeha te izvor sreće u životima onih koji ga posjeduju.

Norman Vincent Peale to je sažeo sljedećim riječima: »Ono što se događa u umu, određuje ishod. Kad osoba doista osjeti entuzijazam, to se vidi u sjaju njezinih očiju, u pozornosti i živahnosti. To je očito u žaru cijeloga bića. Entuzijazam čini razliku u vašem stavu prema ljudima i u stavu drugih ljudi prema vama... Čini veliku razliku između prosječnog čovjeka i karizmatične osobe.«

Entuzijazam nije tek vanjski izraz. Taj stav djeluje iznutra. Entuzijazam se rađa iz iskrene sklonosti određenom segmentu onoga što radite.

Dale Carnegie

Karizmatični ljudi su uočljivi

Kad je Josh C. doznao da ga čak nisu ni uzeli u obzir za promaknuće na mjesto voditelja odjela, bio je shrvan. Njegov neposredni nadređeni proteklih pet godina, Todd Perkins, uvjeravao ga je da će ga, kad pođe u mirovinu, predložiti za taj položaj.

Todd je, nažalost, preminuo točno dvije godine prije svog planiranog odlaska u mirovinu, a tvrtka je zaposlila novog menadžera koji do tada nije bio njezin zaposlenik.

Zašto nisu Josha uzeli u obzir? Nitko osim Todda nije znao za Joshovu sposobnost. Štoviše, nitko od viših menadžera nije ga ni poznao. Bio je nevidljiv. Da je razvio karizmatičnu osobnost, poznavali bi ga svi, a ne samo njegov šef.

U većini organizacija postoji mnogo vrlo sposobnih ljudi koji, poput Josha, nikada neće znatno napredovati jer nitko ne zna tko su. Da bi napredovao u karijeri, čovjek mora biti uočljiv i drugim menadžerima, a ne samo svom neposrednom šefu. Karizmatični ljudi su uočljivi.

Kako postati uočljiv? Prvi uvjet je sposobnost. Ako ste nesposobni i uočljivi, to vam odmaže. Josh je bio sposoban, ali sposobnost sama po sebi nije dovoljna. Kad je Josh sa svojim šefom prisustvovao sastancima, nikada nije iznosio svoje ideje. Ako je imao što reći, napisao bi to i pružio papirić svom šefu, koji bi to izrekao. Kad su ga upitali zašto nije iznosio svoje ideje, priznao je da se plaši govoriti pred drugim ljudima.

Progovorite

Jedan od najdjelotvornijih načina da postanete poznati rukovoditeljima u svojoj organizaciji, aktivno je sudjelovanje na sastancima kojima prisustvujete. Većina ljudi koji imaju veliko iskustvo na svojim područjima, ima mnogo toga za ponuditi. Strah od javnih nastupa identificiran je kao jedan od najučestalijih strahova. Pa ipak, taj je strah moguće prevladati učenjem i praksom.

Tečajevi govorništa u ponudi su većine koledža, a posebni programi kao što su »Dale Carnegie Course® – Uspješno govornišтво i međuljudski odnosi«, nebrojenim su ljudima pomogli prevladati taj strah.

Pokažite zanimanje za ciljeve drugih ljudi

Karizmatični ljudi nisu sebični. Njihovi ih kolege zanimaju i stalo im je do njih.

Kad su Valerie P. upitali čemu zahvaljuje relativno brz uspon svoje tvrtke, odgovorila je: »Svojim velikim ušima.« A tada je pojasnila: »Doista slušam druge ljude – ne samo dok se obraćaju meni, nego i dok se obraćaju ljudima oko mene. Na početku svoje karijere, dok sam čekala da sastanak počne, čula sam kako čovjek pokraj mene s drugim čovjekom razgovara o statističkoj kontroli kvalitete. Nekoliko tjedana poslije članak o toj temi opazila sam u jednoj trgovačkoj publikaciji. Sjetivši se rasprave, izrezala sam taj članak i poslala ga čovjeku koji se zanimao za tu temu. On mi je zahvalio i drugom menadžeru rekao koliko sam bila pažljiva. Budući da mu je taj mali čin značio toliko mnogo, odlučila sam uspostaviti praksu slanja članaka različitim ljudima u tvrtki. Uskoro sam došla na glas kao pažljiva osoba koja uvijek traži informacije koje bi drugima mogle biti korisne. To je dovelo do poziva menadžera da prijeđem u njihove odjele, a svako takvo prelaženje bilo je korak naprijed u mojoj karijeri.«

Volontirajte

Karizmatični ljudi voljni su prihvatiti posebne zadatke.

Kad je Bill diplomirao, zaposlio se u odjelu ljudskih resursa tvrtke Fortune 500. Nije mu trebalo mnogo vremena da uvidi kako je ondje još najmanje dvadesetero pametnih, mladih ljudi s kojima će se nadmetati za promaknuće. Da bi nadmašio konkurenciju, morao je učiniti još nešto osim sjajnog obavljanja vlastitog posla.

Nekoliko mjeseci poslije dobrovoljno je predvodio godišnju kampanju prikupljanja sredstava za dobrotvornu organizaciju United Way. U sklopu tog zadatka posjetio je svaki odjel u sjedištu tvrtke te upoznao većinu direktora i službenika tvrtke. Bill je sljedeće tri godine predvodio tu kampanju.

Jedan od potpredsjednika tvrtke bio je zadivljen Billovom predanošću tom zadatku i profesionalnošću kojom ga je obavljao. Opisao je radno mjesto koje je želio otvoriti u svojem odjelu i rekao da bi Bill mogao biti prava osoba za to. Bill je prihvatio njegovu ponudu.

Umjesto da u odjelu ljudskih resursa bude jedan od mnogih kandidata za napredovanje, postao je štićenikom višeg rukovoditelja pa je pred njim bila karijera bez prepreka.

Postanite aktivni u profesionalnim udruženjima

Karizmatični ljudi traže načine da se istaknu.

Darlene A. bila je spremna napustiti posao u marketinškom odjelu jednog od najuglednijih američkih proizvođača robe široke potrošnje. Jednostavno nije vjerovala da bi mogla napredovati uz toliko mnogo dobrih ljudi koji su se nadmetali s njom. Umjesto da odustane, zaključila je da je najvažniji ljudi njezina odjela moraju uočiti kako bi uvidjeli njezin potencijal.

Darlene je bila članica lokalne podružnice Američke udruge marketinških stručnjaka. Kako bi ostvarila svoj plan, pristala je raditi u programskom povjerenstvu. Njezin prvi zadatak bio je pronalaženje govornika za sastanak u travnju. Izabrala je potpredsjednika marketinga svoje tvrtke. Iako nikada do tada nije razgovarala s tim rukovoditeljem i bila je uvjerenjena da je on čak i ne poznaje, Darlene ga je pozvala da održi govor. On nije samo pristao, nego joj je rekao i kako je počašćen pozivom. Prije sastanka je dva puta nazvao Darlene kako bi s njom razgovarao o govoru. Ona je na sastanku sjedila na podiju, pokraj govornika, i predstavila ga okupljenima. Darlene je od tada postala vidljiva tom potpredsjedniku i počela je sjajno napredovati u svom odjelu.

Sposobnost i profesionalizam osnove su uspjeha, ali koliko god ste uspješni, ako glavni ljudi u vašoj organizaciji ne znaju tko ste, mogli bi vas previdjeti. Vaše mogućnosti za razvoj karijere trebale bi se osjetno povećati uslijed razvoja karizmatične osobnosti.