



# Dale Carnegie

& Associates, Inc.

KNIHA  
PRO VŠECHNY,  
KDO ŽIJÍ MEZI  
LIDMI

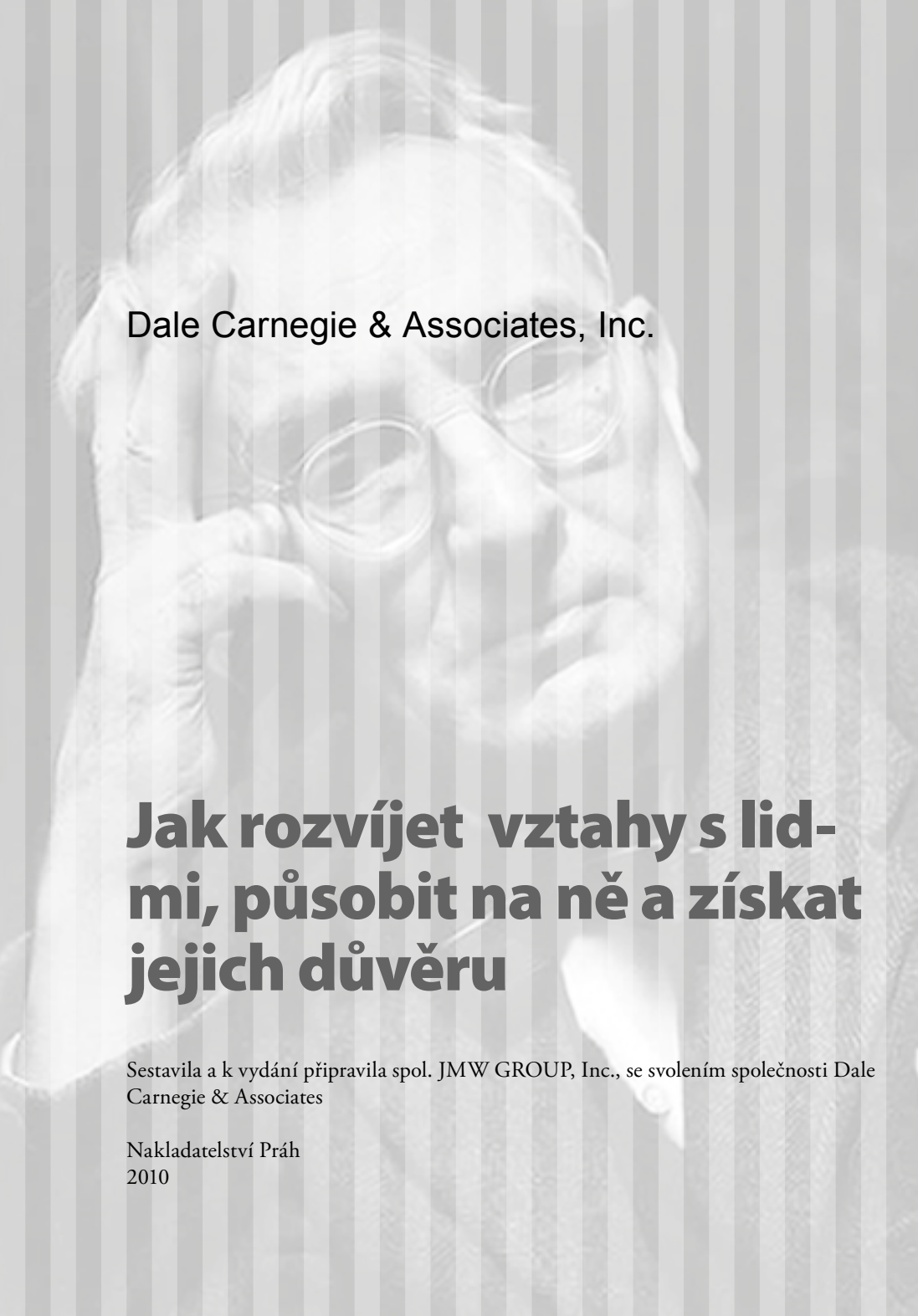
**Jak rozvíjet  
vztahy s lidmi,  
působit na ně  
a získat  
jejich důvěru**

PRÁH

Carnegie pro 21. století

Dale Carnegie & Associates, Inc.

# Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru



Dale Carnegie & Associates, Inc.

# **Jak rozvíjet vztahy s lidmi, působit na ně a získat jejich důvěru**

Sestavila a k vydání připravila spol. JMW GROUP, Inc., se svolením společnosti Dale Carnegie & Associates

Nakladatelství Práh  
2010

S původní knihou Dalea Carnegieho z roku 1936 (v českém překladu), kterou jsem našel v otcově knihovně, jsem se seznámil už jako třináctiletý výrostek a kupodivu jsem si mnohé z jejích zásad zapamatoval. Vynořovaly se mi pak z paměti v době, kdy jsem vstoupil do praktického života – ať jako podřízený nebo jako šéf – a vědomě či podvědomě jsem se snažil jimi řídit.

Před můj zrak se postupně dostalo mnoho literatury a různých kurzů s rozmanitými technikami, jak působit na lidi. Carnegieho nauka však má jeden základní pilíř, jenž zůstal zachován i v tomto rozšířeném a pro současnou dobu propracovaném vydání: všechny doporučené zásady, formy a metody musím uplatňovat s upřímným vlastním vnitřním přesvědčením. Musím OPRAVDU poslouchat, zajímat se, chválit, spolupracovat... Zůstanu-li jen u snahy pomocí popsaných postupů manipulovat, nefunguje to. V žádném případě ne natrvalo.

Každému, kdo dokáže uvedená pravidla dodržovat, bude Carnegieho kniha účinným pomocníkem, jako byla mně.

*Dr. Richard Salzmann*

Copyright © Dale Carnegie Associates

TM owned by Dale Carnegie Associates

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

Translation © Svatoslav Gosman, 2010

ISBN 978-80-7252-897-4



# **Úvod k sérii knih Dalea Carnegieho**

*Uvědomte si, že štěstí nezávisí na tom, kým jste nebo odkud pocházíte – závisí pouze na tom, jak smýšlíte. A proto začněte každý den myšlenkou na dary, za které byste měli být vděční. Vaše budoucnost z větší části závisí na tom, jak dnes smýšlíte. Proto naplňte svou mysl myšlenkami, které jsou plně sebedůvěry, lásky a víry v úspěch.*

*Dale Carnegie*

Dale Carnegie byl průkopníkem toho, čemu dnes říkáme hnutí zaměřené na rozvoj lidského potenciálu. Jeho kurzy a knihy pomohly lidem na celém světě získat sebedůvěru.

V roce 1912 navrhl Dale Carnegie sdružení YMCA v New Yorku, že by mohl vyučovat dospělé mluvení na veřejnosti. Tak, jak se to tehdy dělávalo ve všech kurzech řečnického umění, i Carnegie začal své kurzy teoretickým úvodem. Ale brzy si všiml, že účastníci jeho kurzů vypadají znuděně a vyčerpaně. S tím bylo nutné něco udělat.

Dale Carnegie přerušil svůj výklad, obrátil se k muži, který seděl docela vzadu, a požádal ho, aby povstal a pronesl improvizovanou řeč, ve které by popsal, kdo je a čím se zabývá. Když tento student svou řeč dokončil, požádal Carnegie dalšího účastníka kurzu, aby také hovořil o sobě, a tak to šlo dále, dokud všichni ve třídě nepronesli krátkou promluvu. Povzbuzování svými kolegy a pod vedením Dalea Carnegieho se každému podařilo překonat strach a pronést uspokojivý proslav. „Aniž jsem věděl, co vlastně dělám,“ vzpomínal později Carnegie, „docela náhodou jsem objevil tu nejlepší metodu na překonání strachu z mluvení na veřejnosti.“

Jeho kurzy se staly natolik populární, že ho žádali, aby je učil i v jiných městech. A jak šly roky, Carnegie postupně vylepšoval obsah svých kurzů. Pochopil, že účastníci kurzů se nejvíce zajímají o to, jak navýšit svou sebedůvěru, jak zlepšit mezilidské vztahy, jak dosáhnout úspěchu ve své profesi a jak překonat strach a obavy. A tak se stalo, že jeho kurzy se pomalu přeměrovaly od pouhého zvládnutí řečnických dovedností ke všem těmto uvedeným tématům. Promluvy samotné se staly spíše prostředkem než samotným cílem.

Kromě toho, co se D. Carnegie naučil od svých žáků, sám tvrdě pracoval na výzkumu, který se zabýval životními postoji úspěšných lidí.

Svá zjištění pak zahrnul do obsahu kurzů. A odtud už byl jen kousek k napsání nejznámější knihy s názvem: *Jak získávat přátele a působit na lidi*.

Tato kniha se okamžitě stala bestsellerem a od prvního vydání v roce 1936 (počítaje v to i revidované vydání z roku 1981) se jí prodalo více než dvacet milionů výtisků. Dosud byla přeložena do třiceti šesti jazyků. V roce 2002 byla kniha *Jak získávat přátele a působit na lidi* vyhlášena „Byznysovou knihou č. 1 dvacátého století“. V roce 2008 konstatoval respektovaný časopis *Fortune Magazine*, že kniha patří mezi sedm knih, které by měl mít každý leader ve své knihovně. Carnegieho další kniha *Jak se zbavit starostí a začít žít*, která byla napsána v roce 1948, zaznamenala také velký úspěch – prodalo se jí sedm milionů výtisků – a byla přeložena do dvaceti sedmi jazyků. O několik let později založil Dale Carnegie se svými následovníky společnost Dale Carnegie & Associates, Inc., pro níž společně vytvořili a vyučovali kurzy a semináře. Tyto kurzy v průběhu let absolvovaly miliony mužů i žen ve více než sedmdesáti zemích světa. Carnegiovské semináře ovlivnily životy lidí ze všech vrstev společnosti – od dělníků a úředníků přes majitele podniků a manažery firem až po vůdčí osobnosti z vládních kruhů. Mezi absolventy kurzů najdete generální ředitele významných korporací, majitele malých i velkých firem, lidi ze všech možných druhů podnikání, od obchodu až po průmysl, vládní činitele i experty na legislativu a nespočetné množství jednotlivců, jejichž životy obohatily zkušenosti nabyté v kurzech Dalea Carnegieho.

Dale Carnegie zemřel v listopadu roku 1955. Nekrolog otištěný v jedné washingtonských novinách jeho přínos shrnul takto: „Dale Carnegie nevyřešil žádné tajemství vesmíru. Ale dost možná, že víc než kdo jiný ze své generace pomohl bližním, aby spolu lépe vycházeli. A někdy se zdá, že právě tohle lidé potřebují nejvíce.“

Tato série knih byla napsána s úmyslem seznámit čtenáře s podstatou Carnegieho učení. Podkladem všech knih jsou jeho vlastní zápisky a případové studie, které byly používány v různých kurzech, jež nabízí společnost Dale Carnegie & Associates. Aby carnegiovská pravidla zněla pro dnešního čtenáře aktuálně a aby se ukázala jejich použitelnost i ve 21. století, původní materiály byly rozšířeny o ilustrativní příklady ze současnosti.

Toto je první kniha z celé série. Těmi dalšími jsou:

- Cesta k úspěchu podle Dalea Carnegieho – Jak správně myslet, jednat a mluvit
- Rady Dalea Carnegieho – Jak vést plnohodnotný život
- Rady Dalea Carnegieho – Jak se zbavit starostí a stresu
- Rady Dalea Carnegieho – Jak se stát úspěšnou vůdčí osobností a efektivně se rozhodovat

*Artur R. Pell, Ph.D., editor*





# **Předmluva**

Někteří lidé působí doslova magnetizujícím dojmem – jsou jako by prozářeni sluncem, vždy v dobrém rozmaru, natolik přitažliví pro druhé, že jim lidé všude bez donucení sami otevírají dveře, aniž by o to vůbec žádali. Dveře se prostě před nimi prudce rozevrou a lidé je pozvou dále. Už jen sama jejich přítomnost má zklidňující a příjemný efekt. Mají dar přesvědčit druhé, aniž by téměř museli promluvit jediné slovo. Ve společnosti svých přátel jsou oblíbení, jejich kariéra jde strmě nahoru.

Jejich šarm a vlídná povaha k nim druhé přitahuje. Je velmi těžké cokoli vyčítat takovému člověku. Mají něco, co k nim lidi přitahuje. A je jedno, jestli jste příliš zaměstnáni nebo jestli trpíte nějakými obavami, jestli vám vadí či nevadí, když vás někdo přerušuje, prostě se chcete družít s těmito magnetizujícími osobnostmi.

A přesně takový těžko popsatelný dar měly některé vůdčí osobnosti, jako byl J.F. Kennedy a Ronald Reagan (a můžete si sem dosadit i jména charismatických japonských vůdčích osobností).

Chtěli byste být také takovou magnetizující osobností? Stát se jí můžete. Tento osobní magnetismus není nevyhnutelně jen něčím daným a vrozeným. Každý, kdo má opravdovou touhu rozvinout se ve vřelou, nesobeckou a laskavou osobnost, může toho dosáhnout, a to za předpokladu, že si osvojí techniky, které pomáhají takový image získat.

Někteří lidé dostali dar takového magnetismu do vínku, a kdybyste hlouběji analyzovali jejich osobnost, zjistili byste, že mají určité povahové charakteristiky, které druzí instinktivně obdivují, kvality, které lidi přitahují beze zbytku. Je to třeba štedrost, velkorysost, srdečnost, soucitnost, schopnost vidět život z širší perspektivy, ochota pomáhat druhým nebo optimismus.

Abyste se stali takovou magnetizující osobností, není nevyhnutelně nutné narodit se s těmito vlastnostmi. Tyto charakterové rysy se totiž dají snadno získat, tedy pokud tomuto úsilí věnujete odpovídající čas a námahu. Dale Carnegie a jeho následovníci ze společnosti Dale Carnegie & Associates, Inc., už více než devadesát let pomáhají lidem všech věkových skupin, lidem nejrůznějších národností a úrovně vzdělání získat tyto osobnostní charakteristiky. Jsou jim nápomocni v kariéerním růstu a pomáhají jim vést plnohodnotný život. Tato kniha je postavena

na carnegiovském učebním konceptu. Mezi dovednostmi, které si osvojíte na základě této knihy, jsou:

- Jak se stát charismatickou osobností.
- Jak získat nové přátele a udržet si staré přátelské vazby.
- Jak ovlivnit lidi, se kterými přicházíte do styku, vytvořením prostředí spolupráce a kolegiality.
- Jak u druhých vzbudit důvěru.
- Jak rozpoznat a pochopit osobnostní typy lidí a tuto znalost využít při jednání s nimi.
- Jak prodat své vlastní myšlenky, koncepty a návrhy v pracovním a osobním životě, při jednání s přáteli a při jednání s lidmi vůbec.
- Jak se chovat při jednání s komplikovanými lidmi a jak s nimi vyjít.
- Jak nesouhlasit přijatelným způsobem.
- Jak porozumět vlastním emocím a jak je zvládnout, jak pochopit emoce druhých.

Osobnost člověka přesahuje naši tělesnou schránku. Není podstatné, jestli jsme obyčejní, nebo naopak atraktivní, zda jsme vzdělaní, či nevzdělaní. V této knize se dozvíte, jak můžete zhodnotit dary, které jste dostali do vínku, takže budete schopni šířit kolem sebe onu těžko uchopitelnou auru, která k vám bude přitahovat druhé, a také se naučíte, jak dostat pod kontrolu vlastnosti, které druhé spíše odpuzují.

Emerson říká: „Vaše osobnost za vás promlouvá natolik hlasitě, že ani nemohu slyšet, co říkáte.“ Je prostě nemožné utajit svou pravou osobnost a své pocity, protože vyzařujeme určité naladění – buď jsme vlažní, nebo nabití energií, přitažliví, nebo druhé odpuzujeme, a to přesně podle toho, jací jsme uvnitř a jaké máme vlastnosti.

Vlastnosti, které druhé přitahují, jsou otevřenost a optimismus, naopak vlastnosti, které odpuzují, vycházejí z vnitřní uzavřenosti. To v praxi znamená, že lidé bez magnetismu jsou spíše sebestřední a přemýšlejší převážně o sobě samých, navenek se příliš neprojevují, stále se po něčem pachtí – po tom, co by mohli získat, jaké výhody by mohli získat, a co by je mohlo vůči ostatním nějak zvýhodnit. Nejsou příliš soucitní, chybí jim dar srdečnosti, nebývají dobrými partnery, neumějí dát věci do pohybu.

Muži a ženy jsou prostě jako jakési lidské magnety. Stejně jako když protáhnete silný magnet skrz hromadu odpadků, nalepí se na něj pouze

to, co magnet přitahuje. A tak podobně i my procházíme životem a nabalujeme na sebe lidi, kteří takzvaně slyší na naše myšlenky a nápady.

Prostředí, ve kterém žijeme, naši spolupracovníci a podmínky všeobecně – to všechno je výsledkem této přitažlivosti. Vše kolem nás se takto vytvořilo ve fyzické rovině, protože jsme se na určité věci zkoncentrovali a nějak jsme na ně reagovali v mentální rovině – toto prostředí je výsledkem této vnitřní spřízněnosti. A zůstane to tak po celou dobu, pokud tento pocit spřízněnosti v naší mysli existuje.

Ať už se věnujete jakékoli profesi, vaše pověst a váš úspěch závisí do značné míry na dobrém dojmu, který děláte na druhé. V tom je ukryto celé tajemství. A proto se přeměňte v magnetizující a silnou osobnost.

Není to natolik těžké. Každý z nás v sobě může kultivovat schopnost být příjemným člověkem se silným charakterem, který mu dodá pocit, že může pohnout světem. Pokud víme, jaké kladné povahové vlastnosti a charakteristiky odlišují magnetizující osobnosti od obyčejných lidí, pak je přece docela snadné potlačit ty nevhodné a kultivovat žádoucí. Je docela dobře možné pracovat na rozvoji vlastní štědrosti, rozvíjet velkorysost, snažit se být radostný, tedy kultivovat všechny tyto žádoucí a nápomocné kvality a zlikvidovat jejich protiklady. A podle míry toho, jak se vám toto úsilí podaří naplnit, začnete být pro druhé odpovídajícím způsobem přitažliví a lidé se o vás začnou zajímat. Zjistíte, že jste mnohem vítanějšími hosty, a druzí budou více vyhledávat vaši přítomnost. Jinými slovy, pokud v sobě budete kultivovat vlastnosti, které sami považujete u druhých za obdivuhodné, tedy charakteristiky, které vás přitahují, sami začnete být přitažliví pro druhé. A jakmile si tyto kvality osvojíte, tytéž přednosti pro vás začnou být příznačné a stanete se v očích druhých magnetizující a přitažlivou osobností.

Pokud ale chcete být takovou magnetizující osobností, musíte se správně postavit k životu. Pesimismus, sobectví, sklon k mrzoutství, nedostatek soucitu a entuziasmu – tohle všechno osobní magnetismus zabíjí. My všichni přece obdivujeme osobnosti, které přímo vyzařují optimismus, dobrou mysl, zdraví, lidi se širokým srdcem. Takové charakterové rysy doslova přivolávají a udržují pozornost všech lidí bez rozdílu.

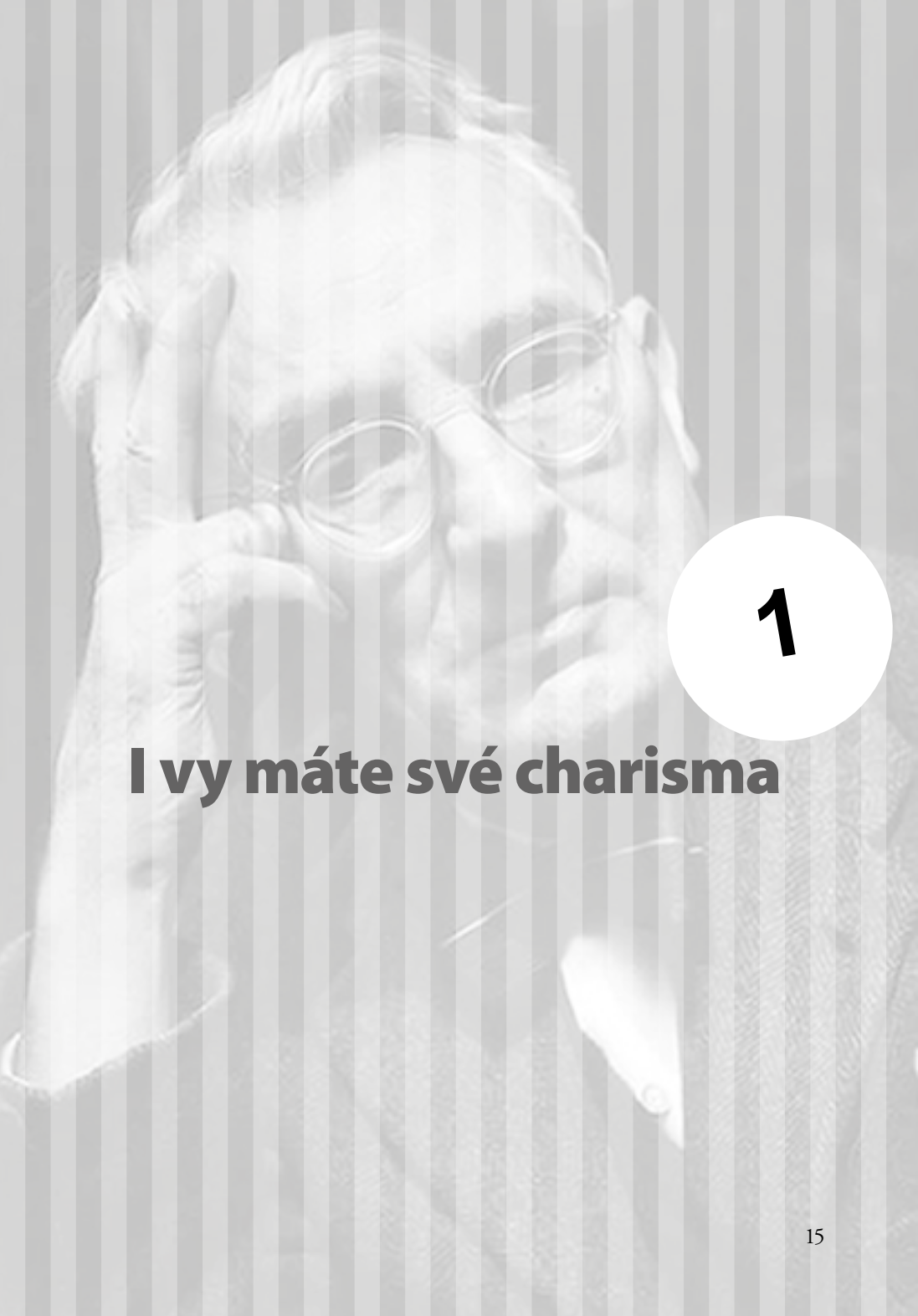
A navíc, pokud se chcete stát magnetizující a přitažlivou osobností, kultivujte návyk chovat se k lidem srdečně. Jednejte s nimi vřelým

způsobem, upřímně je přijímejte se srdcem na dlani – to dělá hotové zázraky. Zjistíte, že vaše ztuhlost, rozpačitost a rezervovanost, studený nezájem o druhé, prostě to všechno, co vás dnes trápí, najednou zmizí. Lidé totiž okamžitě postřehnou, když se o ně opravdově zajímáte, když opravdu chcete znát, co je těší a zajímá. Nácvik srdečnosti způsobí do slova převrat ve vašich sociálních schopnostech. Pokud tedy chcete být oblíbení, musíte kultivovat právě srdečnost. Musíte, jak se říká, rozrazit dveře vedoucí k vašemu srdci. Nestačí je nechat pouze pootevřené, jako byste tím říkali světu: „Můžete nahlédnout dovnitř, ale nevstupujte, dokud nezjistím, jestli jste tou pravou žádoucí osobou.“

Nebojte se své srdce otevřít. Otevřete ty pomyslné dveře dokořán. Zapomeňte na rezervovanost, nemluvte s druhými, jako kdybyste se stále báli, že uděláte nějakou chybu. Přistupujte k lidem způsobem, který jim bude říkat, že z nich chcete mít přátele a že s nimi chcete mít příjemný a vzájemně přínosný vztah.

Na této cestě přeměny v magnetizující osobnost jste již udělali první krok – totiž, že jste začali číst tuto knihu. Abyste z ní vytěžili maximum, přečtěte ji s cílem seznámit se vcelku s konceptem přeměny v přitažlivou osobnost. Pak čtěte znovu kapitolu za kapitolou a začněte se řídit návody, které vám pomohou zvládnout jednu oblast za druhou. Tak se dostanete do správných kolejí, které povedou k úspěchu, štěstí a pocitu životního naplnění, tak jako k nim už dovedly miliony lidí, kteří studovali a v životě uplatňovali carnegiovská pravidla.





**1**

# **I vy máte své charisma**

Když se Robert poprvé setkal se svou novou nadřízenou, Lisou, zapůsobila na něj svou příjemnou „osobností“. Něco v jejím chování způsobovalo, že Robert k ní cítil důvěru a obdiv a cítil se příjemně v její přítomnosti. Pomyslel si: „Tato žena má charisma. Přál bych si být jako ona.“

Mohli bychom si myslet, že lidé jako Lisa se tak prostě už narodili. Jistě, určité rysy naší osobnosti jsou vrozené – náš tělesný vzhled, základní inteligence a jisté dovednosti. Ale každý z nás má možnost vytěžít maximum z těchto osobnostních rysů a rozvinout je do takového typu „osobnosti“, kterou budou druzí obdivovat.

Není ale snadné rozvinout se do podoby charismatické osobnosti. V každém případě tato náročná cesta vždy začíná silnou touhou a závazkem pracovat na rozvoji svých darů.

## Osobnostní charakteristiky se dají získat

V osobnosti člověka bývá cosi, co uniká objektivu fotografa, malířovu štětcí, něco, co ani sochař nedokáže vytesat do kamene. Je to něco velmi subtilního, něco, co sice každý vnímá, ale ne každý to dokáže popsat, něco, co se ještě žádnému životopisci nepodařilo přenést do slov knihy – ale je to zároveň cosi, co rozhoduje o úspěchu v našem životě. Mluvíme o charismatu.

Jisté charakteristiky lidské osobnosti jsou důležitější než tělesná krása nebo vědomosti, které máme. Právě charisma, zvláštní, těžko popsatelné kouzlo, které vyzařujeme, dokáže ovlivnit i ty nejsilnější osobnosti, a dokonce může mít zásadní vliv i na osudy celých národů.

Lidé, kteří mají tuto magnetizující moc, nás nevědomky ovlivňují. V okamžiku, kdy se ocitneme v blízkosti takových lidí, cítíme se povzneseně. Mají totiž schopnost uvolnit v nás síly, o kterých jsme neměli dosud ani tušení. Dokážou rozšířit naše horizonty, cítíme najednou příliv nových sil, pociťujeme obrovské ulehčení, jako kdyby z nás někdo sejmul obrovskou tíhu, která nás drtila. Nebylo by krásné, kdyby lidé právě ve vaší přítomnosti měli podobné pocity?

Hodně tohoto šarmu a magnetizující osobnosti má původ v kultivovaném chování. Důležitým elementem je také takt. Člověk prostě musí vědět, co má dělat a jak jednat správně v pravou chvíli. Dobrý úsudek



a zdravý rozum jsou nevyhnutelnými atributy pro všechny, kdo se pokoušejí získat tuto magnetizující moc. Také takt je tedy součástí charismatu.

Osobnostní charakteristiky se ale *dají* získat. Lidé se navzájem velmi odlišují. Je třeba si přiznat, že ne všichni máme stejnou inteligenci, stejnou fyzickou sílu nebo stejnou úroveň energie, ale s jistou dávkou úsilí se můžeme takovými charismatickými osobnostmi stát. Můžeme si prostě vybrat určité osobnostní charakteristiky, které bychom rádi získali, a pracovat na jejich rozvoji. Klíčem k úspěchu je jejich aplikace.

Chritopher L. je bystrý muž, zapálený pro svou práci, který umí tvrdě pracovat. Ale je zároveň velmi plachým člověkem. Když ho v práci nepovýšili, bázně se obrátil na ředitele oddělení lidských zdrojů a ptal se proč. A ředitel mu řekl: „Chrisi, jsi dobrý pracant, ale nemáš vlastnosti, které by ti pomohly uspět při řízení lidí. Pokud se chceš pohnout ve své kariéře, nemůžeš být jenom dobrým odborníkem, ale musíš také umět obratně jednat se svými podřízenými, kolegy, ale i s nadřízenými. Pokud se na tohle soustředíš, můžeš si takové dovednosti osvojit.“ Na základě tohoto doporučení se Chris zapsal do kurzu společnosti Dalea Carnegieho a uplatňoval pravidla, která se zde naučil. Časem se mu podařilo překonat svou plachost, začal přicházet s nápady, promlouval na poradách a navázal přátelské vztahy s kolegy, které dříve přehlížel. Když se pak naskytla nová příležitost k povýšení, Chris byl tím nejvhodnějším kandidátem.

## Bud'te pozitivní a optimističtí

Charismatictí lidé bývají bystrí, pozitivní a charakterističtí lidé, kteří na životě vidí především to dobré a krásné, místo aby se zabývali negativními věcmi. Všimají si spíše poctivosti než nečestného chování, zajímají se více o krásné věci než o temné stránky života, místo zoufalství je zajímá naděje, vidí spíše pozitivní stránky života než ty negativní. Nastavit tvář slunci je totiž stejně snadné jako se zhlížet v temných mračích, a právě toto osobnostní nastavení rozhoduje o vaší spokojenosti či nespokojenosti, rozhoduje i o tom, jestli jste šťastní nebo zoufalí, rozhoduje také o vašem úspěchu nebo neúspěchu.

Helena Kellerová, která je slepá a hluchá, a mohla by si tedy oprávně

něně stěžovat na nepřízeň osudu a propadnout pesimismu, řekla následující: „Optimismus je postoj, který vede k úspěchu – bez naděje ničeho nedosáhnete.“

Nejúspěšnější lidé, kteří v životě uspěli, byli vždy pozitivní a plní naděje. Svou práci dělali s úsměvem na tváři a čelili s optimismem všem životním změnám a výzvám tak, jak postupně přicházely.

Když budete pozitivní a optimističtí, komplikované životní situace vám nebudou připadat tak těžké, získáte větší plat a budete povýšeni, budete lépe prodávat a stanete se efektivnějším manažerem. Současně povedete i příjemnější a šťastnější život.

*Jste rádi ve společnosti lidí, kteří jsou mrzutí, jsou psychicky na dně a nešťastní, nebo jste raději s lidmi, kteří jsou šťastní a rozzářeni? Jejich pocity a postoje jsou nakažlivé stejně jako třeba spalničky. A tak vyzářujte to, co byste rádi viděli u druhých.*

*Dale Carnegie*

## Usmívejte se

Úsměv je znakem přátelství. Je to lidský ekvivalent psího vrtění ocasem. Je samozřejmé, že se nemůžete usmívat stále. Úsměv není něčím, co děláte stejně mechanicky, jako když si třeba nasazujete čepici. Opravdový úsměv je prostě vnějším výrazem vašeho vnitřního naladění. Je docela možné být laskavý a okouzlující, i když se zrovna neusmíváte. Jsou dokonce situace, kdy je úsměv naprosto nevhodný, zkrátka bylo by určitě slaboduché, kdybychom se neustále usmívali.

Úsměv totiž musí vycházet od srdce. Najde si svou cestu ven, ukáže se ve vašich očích, vašem hlasu i ve vašich skutcích. Chovejte se radostně a budete se cítit radostně. Úsměv nemůžete předstírat. Falešný úsměv vždycky zůstane falešným.

Elaine B., která je asistentkou na radnici jedné předměstské části Filadelfie, na svém případě ukazuje, jak tento mechanismus funguje:

„Jednoho rána jsem se vydala do práce s rozhodnutím vyzkoušet moc pozitivního myšlení. Patřila jsem k těm škarohlídům, kteří se jen málokdy usmějí. Ale dočetla jsem se, že pozitivní přístup může změnit život

k lepšímu. A tak jsem se usmívala při chůzi na ulici a samotnou mě překvapilo, že jsem se cítila dobře. Mé držení těla bylo vzpřímenější, lehčeji jsem si vykračovala a měla jsem pocit, jako bych se vznášela. Dívala jsem se na obličeje žen, které mě mýjely, a viděla jsem v nich mnoho starostí, úzkostí, nespokojenosti a mrzutosti, až jsem s nimi téměř soucítila a přála jsem si, abych jim mohla předat kousek slunečního tepla, které mě celou prostupovalo.

Když jsem přišla do kanceláře, pozdravila jsem cestou recepční způsobem, kterého bych za normálních okolností nebyla schopna, a to nás obě okamžitě vyladilo na pozitivní notu pro celý zbytek dne. Můj nadřazený – radní, je velmi zaměstnaný člověk s hlavou plnou starostí, které přináší jeho práce. Když mě uviděl, zamračil se a pronesl nějakou kritickou poznámku ohledně mé práce. Za normálních okolností by se mě to dotklo (protože jsem ve své podstatě velmi přecitlivělá), ale toho dne jsem se rozhodla, že nic nezkaží mou dobrou náladu. Proto jsem mu odpověděla pozitivně. Jeho tvář se rozjasnila, a tak se už druhý člověk naladil na pozitivní vlnu. A jak můj pracovní den probíhal, nedovolila jsem, aby nějaký mráček zastínil mou dobrou náladu a ani náladu mých kolegů.

Po práci jsem šla na schůzku do našeho kostela a pokračovala jsem ve stejném duchu. Nikdy jsem nebyla v naší farnosti oblíbená. Ale u lidí, u kterých jsem dříve cítila odstup a nedostatek sympatií, jsem dnes cítila vřelost a přátelství. Lidé vám prostě vyjdou na půli cesty, když už jste sami došli tak daleko.

Od té doby jsem se rozhodla, že budu prosvětlovat cestu všem lidem, které potkám. Budete pak zažívat pocit štěstí a nikdy nebudete postrádat přátele a společnost lidí.“

Úsměv vám může pomoci překonat nepřátele. Sharon M. je teenagerka, která pracuje jako dobrovolnice v jedné léčebně pro staré lidi ve státě Connecticut. Sharon vyprávěla příběh o jisté starší pacientce, která působila značné potíže místním ošetřujícím sestram. Tato pacientka nechtěla, aby o ni sestry pečovaly, a ony ji nemohly zvládnout jinak než s použitím omezujících prostředků (což dělaly velmi nerady). Když se pak žena ocitla v kolečkovém křesle s připevněnou plechovou zábranou, vždy začala tlouct do zábrany, snažila se pod ní podvléknout a osvobodit

se. Jenže se pak obvykle v křesle zasekla a začala ječet na sestry.

V té chvíli Sharon zasáhla. Věděla, že tato pacientka se ráda nechá vozit sem a tam po chodbě. Šla tedy k ní, dívala se jí přímo do obličeje a zeširoka se usmívala. Pacientka byla zaskočená touto nenadálou změnou – konfliktní atmosféra ustoupila přátelskému chování ošetřovatelky. Zklidnila se, protože Sharon s ní mluvila vlídně a vozila ji na křesílku po chodbě. Od této chvíle už se nechala od Sharon bez odporu krmit a ošetřovat.

Dale Carnegie přichází s několika radami, které se týkají úsměvu: Především musíte mít správné mentální vyladění vůči světu a lidem. Pokud to neuděláte, neuspějete úplně. Ale i formální úsměv pomáhá, protože u druhých vyvolá pocit spokojenosti a váš úsměv se k vám vrátí jako bumerang. Když se budete snažit u druhých vyvolat příjemný pocit, budete se záhy sami cítit příjemně a budete se chtít usmívat.

A dále, když se budete usmívat, potlačíte veškeré nepříjemné pocity, které byste mohli mít. Když se na druhého usmíváte, nepřímou mu tím říkáte, že ho máte rádi – tedy alespoň do jisté míry. Váš partner toto poselství zaznamená a bude k vám mít větší sympatie. Pokuste se udělat si z úsměvu zvyk. Nemáte co ztratit.“

*Skutky hovoří hlasitěji než slova a úsměv říká: „Mám tě rád. Je mi s tebou dobře. Jsem rád, že tě potkávám.“ Je tu ale řeč o nějakém neupřímném úsměvu? Ne. Takový úsměv nikoho neošálí. Všichni hned cítí, že je to něco mechanického, a takový úsměv odmítají. Hovořím o skutečném úsměvu, upřímném úsměvu, který vychází od srdce. Takový úsměv vám dodá na ceně.*

*Dale Carnegie*

## Charismatictí lidé bývají entuziasté

Charismatictí lidé bývají životní entuziasté, jsou nadšenci v práci i ve vztazích, jejich entuziasmus se vztahuje také na jejich životní cíle. A tento entuziasmus je v nich hluboce zakořeněný. Samo slovo „entuziasmus“ pochází z řeckého slova, které se dá volně přeložit jako „vnitřní bůh“. Entuziasmus se nedá předstírat. Když někdo předstírá entuziasmus tím,

že používá umělá gesta, neupřímné úsměvy a přehnané výrazy, bývá rychle odhalen. Pokud věříte tomu, že věc, kterou děláte, má skutečný smysl, že je to věc, která je dosažitelná a náležitě vzrušující, pak se to projeví ve vašich skutcích.

Lidé, kteří jsou entuziastičtí, a nadšení je součástí jejich života, přistupují ke každé práci s jistotou v její úspěšný konec. Zaměstnanci firem, kteří zvládají své úkoly energicky a s nasazením, vysílají svým nadřízeným signál, že práce, do které se pouštějí, bude nejen udělána, ale že bude vykonána i dobře.

Bez ohledu na to, jak je lokomotiva dokonale zkonstruována nebo jak silný je tento parní stroj, pokud voda v kotli nebude zahřátá na 212 stupňů, vlak se nepohne vpřed ani o píd. Zkrátka, horká voda, když bude zahřátá jen o pouhý stupeň níž, než je na rozjezd velkého stroje potřeba, nic nezmůže. Je jedno, jak bystrý mozek máme a jak kvalitní vzdělání jsme dostali – pokud mozku nedodáme „páru entuziasmu“, která pohání lidský stroj, náš život bude prožit neefektivně.

Dale Carnegie vypráví příběh popisující vliv entuziasmu na prodej:

„Jednoho letního večera jsem pozoroval prodejní schopnosti dvou majitelů dalekohledů, kteří umístili své aparáty na 42. ulici v New Yorku, přímo naproti veřejné knihovně. Jeden z nich požadoval deset centů za pohled na Měsíc. Druhý, který měl dalekohled trochu větší, účtoval čtvrták.

Ten, který účtoval za podívání do dalekohledu čtvrták, měl asi tak čtyřikrát více zákazníků než ten, který nabízel pohled na Měsíc za deset centů. Není pochyb, že jste měli trochu lepší obraz ve větším dalekohledu – ale hlavní důvod, proč byl úspěšnější ten obchodník, který nabízel pohled na Měsíc za pětadvacet centů, spočíval v osobnosti tohoto prodejce. Ten člověk totiž vyzařoval tolik entuziasmu a tak nadšeně hovořil o pozorování Měsíce, že by našinec obětoval třeba i večeri, jen aby se mohl na Měsíc podívat. Muž, který prodával pohled na Měsíc za deset centů, neříkal nic a pouze bral objednávky.“

Svět odjakživa dával přednost entuziastům. Entuziasmus násobí naše síly, posiluje naše schopnosti na maximum.

Entuziasmus je velkým kořením obchodu. Je tolik nakažlivý, že jsme jím velmi rychle zasaženi, a to i když se mu bráníme. Pokud jste plni