

CARNEGIE WISDOM SERIES BOOKS



卡耐基智慧丛书

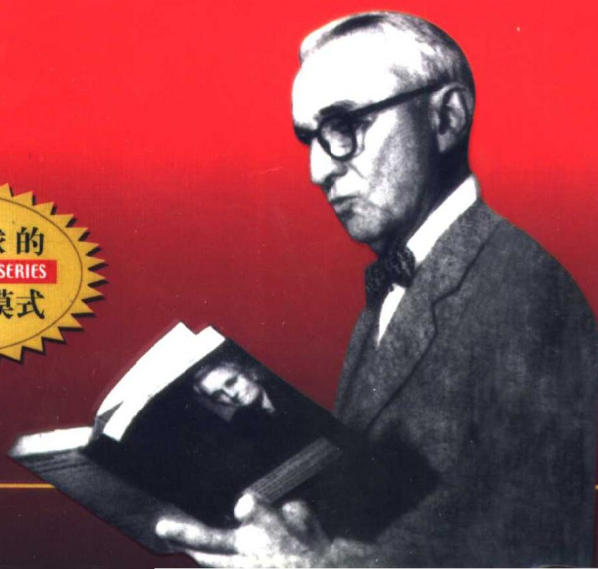
Concept of Effective Management
Skills of Successful Operation

发掘自身的潜能

我们的大脑蕴藏着巨大的潜能，而通常情况下一般只开发了其中的十分之一，甚至更少。

——[美]戴尔·卡耐基
高国政/编译

风靡全球的
CARNEGIE WISDOM SERIES
成人教育模式



Models of the Successful People
Andrew Carnegie

C912.1-51
1:1
CARNEGIE WISDOM SERIES BOOKS

卡耐基智慧丛书

Concept of Effective Management
Skills of Successful Operation

发掘自身的潜能



我们的大脑蕴藏着巨大的潜能，而通常情况下一般只开发了其中的十分之一，甚至更少。

——[美]戴尔·卡耐基
高国政/编译

风靡全球的
CARNEGIE WISDOM SERIES
成人教育模式

延边大学出版社
Publishing House Of Yanbian University

责任编辑:李东旭

封面设计:翟树成

卡耐基智慧丛书

发掘自身的潜能

高国政 编译

延边大学出版社出版发行

(吉林省延吉市公园路105号)

北京市洛平印刷厂印刷

开本:850×1168 1/24 印张:14

字数:250千字

2002年10月第2版第1次印刷

ISBN7-5634-1524-6/G·286

(全四册)定价:100.00元

前言



前言

卡耐基是美国著名的成人教育家、人际关系学家,同时也是著名的企业家。他在20世纪初创办的“卡耐基成人培训课程”开创了人类有史以来一种全新的成人教育理论和模式,集口才学、推销学、心理学、经营管理学、人际关系学于一身。使全世界千千万万的成年男女从中获益匪浅,并从此改变了他们的人生。



著名的心理学家、已故哈佛大学教授威廉·詹姆斯认为,每个人的大脑都蕴藏着巨大的潜能,通常情况下,我们只开发了其中的十分之一,甚至更少。卡耐基正是由于帮助人们开发自身的潜能,而成为20世纪最伟大的成人教育学家。

卡耐基告诉我们,每个人身体内都潜伏着一些自己并不知晓的能力,能做到连自己做梦都没有想到会做的事情。只有在面对需要时,它们才会奋起,并应对环境,做出那些我们平常认为不可能的事情。所以每个人都具有成功的可能,除

13406/03



前言

非你不想这么做。

在激烈紧张的现代生活中,我们会遇到各种各样的麻烦、烦恼,或忧虑的事情,我们可能会为此萎靡不振、忧郁不欢,甚至影响到我们的健康,引发各种疾病。那么,如何去摆脱烦恼、远离忧虑呢?卡耐基给了我们许多建议。诸如,保持内心的平静;活在今天的方格中;经常保持忙碌,不要无所事事;永远不要对自己的敌人心存报复;不要为打翻的牛奶哭泣。等等。

卡耐基毕生致力的事业造福了许许多多的人。虽然他已经离开我们很多年了,但他所开创的事业是我们全人类永远的财富。全世界有许多人,上至国家元首、政府首脑、商界领袖,下至普通职员、在校学生、家庭主妇,都不断从他留下来的著作和培训事业中受益。

为了让更多的中国读者能更好地阅读和理解卡耐基的成人教育理论,我们特编写了这套卡耐基智慧丛书,希望它能为读者朋友提供有益的借鉴。



目 录



第一章 相信自己,你会成功的/1

- 每个人都具有成功的潜能/3
- 让自信伴随你生活的每一天/24
- 热爱你所从事的事业/45
- 优良的品德是你成功的前提条件/53

第二章 如何开展经营活动/63

- 做一个开明的领导者/65
- 如何协调引导下属工作/85
- 待顾客以诚实/108
- 靠服务取胜/117
- 创新比求成更重要/130

第三章 有效的沟通方式/145

- 有效谈论的技巧/147
- 不要争论,不要指正别人的错误/164
- 怎样去赢得别人的合作/178
- 怎样去让别人喜欢你/195
- 同情别人,激他高尚的动机/218

第四章 培养良好的心理素质/231

心理素质比技能更重要/233

不要被挫折击跨/252

不要因小事而垂头丧气/270

机遇总是偏爱那些有准备的人/277

第五章 营造完美的人格形象/289

有志者,事竟成/291

喜欢、尊重、欣赏你自己/299

推销自己的形象/312

奉献社会,从点滴做起/325



第一章

相信自己,你会成功的



Models of the Successful People Andrew Carnegie

相信自己,你会成功的



每个人都具有成功的潜能

我们每个人都有巨大的潜能可以开发,而开发的途径就是勤于学习,勇于实践!这需要坚强的自信意识和顽强意志作为精神支柱。

自我实现的创造力本来是人人都有的一种潜能,但主要是心态积极、热爱生活的人才会他们的生活 and 工作中显露出来。

一个人爬楼梯,分别以6层为目标和以12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12层,疲劳状态就会晚出现些。当爬到6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上行……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起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。



相信自己,你会成功的

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

卡耐基讲,在以人为核心的管理科学中,激励理论受到格外的青睐不是没有道理的。人的需要结构和动机体系都是在一定的社会环境中建立起来的,环境对人们心态的影响常常表现为一种刺激,如果这种刺激是一种良性刺激,不论是来自内部或外部,都会对需要结构的调节和需要层次的提高产生良好作用,这便是激励。不满足于现状,是人的心理常态。当别人向你指出,或是通过自己的学习思考发现,“我”有可能改变现状,有可能干得更好,有可能获得更大的成果时,激励便有了立足之地。需要无止境,激励在各个层次上发挥作用的机会便也层出不穷。西方科学家在试验中发现:人的能力在一般情况下,只发挥了很少一部分,而在受到激励的条件下有可能几乎全部发挥出来。这说明大多数人自身还没有意识到,自己的能量简直就是一个处于潜伏期的活火山!而诱导其迸发的内因就是激励!

现代激励理论中有代表性的流派很多。根据管理自己的需要,我们想从青年的切身实践出发重点介绍一下“期望模式论”。

美国心理学家佛隆的“期望模式论”的要点在于:人们在自觉去做任何一件事之前,总要在自己的心目中对这件事情的结果有某种价值评价,并对实现目标的可能性大小进行估计。例如许多战士准备报考军校,上军校在他们心目中代表着自己人生中的一个重要的里程碑,一个在思想、文化、军事素质上跃升的新层次。同时,如果他已经决定了报考,那么他还要根据对自己实力的估计,对周围环境的分析,考虑一下自己真正考上的可能性,就是我们俗话说的:“掂量掂量自己”。就是对目标的价值评价,也是对目标实现可能性的估价,这两条将直接决定一个人为实现此目标将会付出多大的努力。因此,一个人行为激发力量的大小,取决于他对目标价值的估计

相信自己,你会成功的



和实现可能的估计,这就是“期望模式论”。

从管理自己、自我激励的角度看,佛隆给了我们两点启示:其一,决定行为动力大小的两个制约因素往往取决于个人主观上的估价,尽管这种估价不可能百分之百地准确反映客观现实,但它毕竟展示出了一个相当广阔自我激励的天地。人的成功,在很大程度上,不是靠外力,不是靠别人,而是靠自己,成为自己行为的推动者和主宰者。科学的分析和实事求是的估价是信心和力量的源泉。其二,我们曾多少次因为目光短浅、信心不足,而与那通向目标的侧路口失之交臂,“期望模式”带给我们的不应是一种盲目而简单的躁动,为了使自己科学地运用自我激励的方法,首先要全面地提高自己的认识能力。要不断通过学习来获取丰富的知识和培养真知灼见,以及锤炼自己的意志和胆略。如果你这样做了,即使以后遇到信心不足的时候,我们就会知道从哪里入手可使自己重新振作,从哪里挽住牵引自己前行的某一内心的纤绳。

当然,在现实生活中,我们被一件小事所鼓舞、所激励的时候极多。在那种时刻,倒也不见得具体想到什么激励理论,而更多的是根据自身的思想水平、人生目标和当前的迫切需要,把许多外在的因素化为自己的激励因素,这是一场面对自我的无声“较量”。对于一个迫切希望丰富自己以博学多识的青年来说,别的同伴比他知识多,甚至是多看了一本书,都能成为一种极强的激励。比如在部队里,有的战士就会因为投弹训练比同班战友少了5米而加班加点的苦练……还有那许许多多为人们所推崇的逆境成才的青年,他们的成功之路,无不是以“把困难当作挑战”、“把压力视为动力”的自我激励而开始的。自然,生活中也不乏临阵逃脱、畏缩不前的懦夫,在迎接挑战的勇气中也有相当的自尊成份,但总体来说,一个青年是否善于发现自己的不足,是否善于从周围的每一个地方吸取营养,是否善于不断地从外界自觉组织出对自己的激励,并进而把这种激励转化为上进的行动、基础,还是在于对自己怎样看待、评价,把发展目标定在哪里和形



相信自己,你会成功的

成怎样的自我修养。许多人曾经这样认为,没有高学历的人,成功的希望不是很大。詹妮弗·彻尼从不相信传统的成功之路:获取文凭——谋求好职业。因此,她常常由于不遵循传统之道而受到非议。她说:“我花不起这些时间。”她现在是房地产投资商,每年获资百万。

她在纽约州立大学只读了一年就退学了。她认为四年大学好像是中学和进入现实社会生活之间的一段间歇。她不愿花这么长时间休息,而决心进入商界挣100万美元。

她先进入一家缝纫厂做服装烫皱褶工人,在厂里以惊人的速度取得进步。每当有人离开这个艰苦的岗位时,她便对老板说:“我能把活接过来吗?”后来,她开始从事销售工作,仍是以好学和拼命的精神投入工作,三年内工资由每年8000美元提高到5万美元。此时,她意识到在这里已干得差不多了,于是辞去工厂的工作。

她的父母和朋友都劝她回大学读书:“你别发疯了,你再也挣不到那么多钱了。”但彻尼不听劝告,她对从宝石到保险业的销售行情进行了调查,最后加入贝奇房地产公司。头一年对彻尼来说很不顺利,她做的几笔买卖都失败了,几乎没挣到什么钱。她白天东奔西跑,晚上到夜校读房地产经营的课程,第二年夜校的课程上完后,她的生意开始兴隆起来。那年他拿到100万美元的佣金。但当她刚做完一笔最大的交易后,就被老板解雇了。彻尼认为这是由于老板嫉妒她。

彻尼没有被打垮,她痛哭了一场后,接着又参加了夏皮罗房地产公司,仅仅一个星期,该公司买卖的成交额就增加了一倍。

彻尼终于获得了巨大的成功。这就说明:没有高的学历,人们照样能够获得成功,在这个充满竞争也充满机会的社会里立于不败之地。

日本独立公司是专为伤残人设计和生产服装而设立的,赢得消费者的好评。

这家公司的老板是一位叫木下纪子的妇女,过去她曾管理过两个室内装修公司,并且小有

相信自己,你会成功的



名气。可是,正当她在选定的道路上迅速发展的时候,不幸降临到她的头上,她突然中风,半身瘫痪了,连吃饭穿衣都难以自理。当她从极度的痛苦中摆脱出来,清醒思考的时候,她问自己:这辈子难道就这样了结了吗?不!必须振作起来。穿衣服这件事虽然是个小事,但又是每天都遇到的事情,对一个残废人来说又多么重要啊!难道就不能设计出一种供伤残人容易穿的衣服吗?一个新的念头突然而至,使她顿时兴奋起来。她忘记了自己的痛苦,甚至忘记了自己是一个左半身瘫痪的人。

木下纪子根据自己的设想加之以往管理的经验,办起了世界第一家专门为伤残人设计和生产服装的服装公司——“独立”公司。“独立”这个字眼不仅向人们宣告伤残人的志愿和理想,同时也说出了木下纪子自己的心声:她要走一条独立自主的生活道路。

木下纪子按残废人的特点及心理,设计出适合伤残人穿的服装。独立公司开张后生意日益兴隆,有时一个季度就可销售5万多美元的服装。由于她事业上的成功,在日本这个以竞争著称的国家,竟得到了十家不同行业的支持,木下纪子还准备把她的产品打入国际市场。她的这一计划不仅得到日本政府的支持,同时也得到了外国友人的帮助,她和一家美国同行组成了一个合资公司。

木下纪子为公司的发展呕心沥血,走过了漫长的路。她向一位来访者宣称:为伤残人生产产品固然重要,改变伤残人的形象更重要。尽管我们的身体残废了,但我们的精神并没有残废。我所做的就是想让人们看到我们伤残人不但生活得非常朝气,而且也同样是生活中的强者。

从木下纪子成功的事例中可以看出一个人虽然残废了,但只要不断地激励自己,仍旧可以获得成功。

法国物理学家德布罗意生于1875年,然而他真正确定的生日却是20岁那一年。因为这一年,



相信自己,你会成功的

他真正发现了自己,作出了新的选择,从专修历史学和法律突然转其锋芒猛攻物理学。不久,他便提出了物质波的大胆假说并加以验证,从而震惊物理学界,荣获诺贝尔奖。

伟大的科学家爱因斯坦生于1879年,但他认为自己的真正的生日却是1891年。当时,由于“三角形的三个高交于一点”这一平面几何的断言,使他领悟到自己是“为力求从思想上把握外部世界结构,而到世界上来走一遭的。”这就是他自觉地生活,有意识地创造自己,获得新生的开始之日。

树立成功心理,有意识地创造自己,不仅会使人在事业上不断进取达到预期的目标,而且能使人的性格上重塑自我,增添人格的魅力去争取并获得友谊与爱情的幸福。

在文学名著《简·爱》中,财大气粗、性情怪癖的庄园主罗彻斯特怎么会爱上出身寒微、地位低下而又其貌不扬的家庭教师简·爱了呢?因为简·爱自信自尊,富有人格的魅力。当罗彻斯特向她吼叫“我有权蔑视你”的时候,历经磨难而又一直处境低微的简·爱毅然亮出了自信和自尊的旗帜:“你以为我穷,不好看,就没有自尊吗?我们在精神是上平等的!正像你和我最终将通过坟墓同样站在上帝的面前一样。”于是,这种自信的气质使她获得了罗彻斯特由衷的敬佩和深挚的爱恋。简·爱这个艺术形象之所以能够震撼和感染一代又一代各国读者的心灵,正是主人公以自信和自尊为人生的支柱,才使得自己的人格魅力得以充分展现,可见,自信对他人对自己是多么的重要啊。

一个充满自信的人之所以与众不同,就在于他能在复杂的处境之中和胜负未卜之前,就有积极的自我意识、明确的价值观念和良好的自我状态,就在于他能有意识地追求和表现人格的魅力和人生的价值,并能以认真的思考和辛勤的劳动去谋取自己的价值与成功。自觉地生活,有意识地创造自己,就是你的觉醒和新生!

相信自己,你会成功的



有人说:“自信来源于成功的暗示;自卑来源于失败的暗示。”这话是有道理的。假如你现在尝试某种事物,一开始就失败了,那你还能不能自信呢?

因此,卡耐基认为我们要牢固树立自信意识和成功心理,仅仅出于良好的愿望是不够的。而指望某件事情成功也是靠不住的。最可靠的基础是认识自我,为自信找到物质基础和科学依据。

在以往的几十年里,尤其是出现了以人为中心的时代新潮流以后,科学文化的发展趋势发生了重大而深刻的变化:人们注意力的焦点已从物理科学、尖端事业、电脑技术等迅速发展的领域转移到生命科学、人生质量等新领域。于是,科学文化越来越趋向对于人的自身如何改善和发展的研究。20世纪30年代以来,人们在致力于深入认识人类进化规律的同时,又完成了对进化论与遗传学的新的综合研究。并把这种研究扩大到对人类本性的理解,对人的潜能的认识。到了60年代,人类的进化已被看作是生物进化与文化进化相互作用的结果,而且文化进化的作用越来越大。在古希腊戴尔菲城那座神庙里的“认识自我”这句格言犹如一支千年不熄的火炬,表达了人类与生俱来的内在要求和至高无上的思考命题。伟大的思想家卢梭曾说,这句名言“比伦理学家们的一切巨著都更为重要,更为深奥。”

我们谈论积极心态、自信意识,为什么总强调人之上升的时代潮流和认识自我的伟大意义呢?因为认识自我,就会认识并开发自身的潜能;而人之上升的趋势,正是提高素质、自我实现的社会环境。这两个方面的结合构成了真正的自知之明,构成了属于我们自己的头脑,这就是我们赖以自信、敢于自主的基础。从“认识自我”这个命题上讲,一个人明白不明白自己就是一座金矿,知道不知道自身就有巨大的潜能可以开发,这是自信意识和自卑心理的根本区别。

无数事实和许多专家的研究成果告诉我们:每个人身上都有巨大的潜能还没有开发出来。美国学者詹姆斯据其研究成果说:“普通人只发挥了他蕴藏能力的十分之一。与应当取得的成就



相信自己,你会成功的

相比较,我们不过是半醒着。我们只利用了我们身心资源的很小的一部分……”美国心理学家马斯洛指出:“实际上绝大多数人,一定有可能比现实中的自己更伟大些,只是缺乏一种不懈努力的自信罢了。”

马克思说:“搬运夫的哲学家之间的原始差别,要比家犬和猎犬之间的差别还小得多。”确实如此,名人伟人本来就是普通人,所以他们与普通人并无多大差别。只是由于历史记载、信息传播的作用向他们倾斜,才使一般人敬仰他们,感到可望而不可及。误以为家庭出身、职业和地位的不同,决定了人与人之间有天壤之别。难道说唯有那些职业如意、地位称心的人才有巨大的潜能,而处境低微的人就是不可雕塑的朽木烂石吗?而生活中的事实绝不是这样。

要论职业和地位,英国的戴维成为皇家学院的著名教授和科学家的时候,法拉第不过是个整天以装订书籍谋生糊口的工人。但后来,法拉第不仅成为戴维的得力助手,而且取得了比戴维更加卓著的科学成就。

梭罗是美国19世纪的哲学家和文学家,颇有名望,而爱默生当年不过是梭罗雇佣的一个园丁,整天为主人种花养草,打扫庭院。这主仆二人的职业和地位可谓差别极大、不可相比。但若若干年后,爱默生在哲学和文学上的成就和名望与梭罗相提并论,甚至有所超过。事情为什么会这样?主要就是因为爱默生内心充满自信,充分发挥自己潜能的结果。所以爱默生有一句名言:“自信是英雄的本质!”

我们每个人都有巨大的潜能可以开发,而开发的途径就是勤于学习,勇于实践!都需要坚强的自信意识和顽强意志作为精神支柱。有人说,我不是不自信,但我下了苦功夫的项目被砍掉了或是遭受了意外的不幸而身体残疾,这怎么能不叫人悲观失望呢?不是这样的!如果你有“只要活着就要奋斗”的自信意识,那就没有什么力量能让你悲观失望,人的潜能总是与生命同在,因