

FACTORUL SUCCES

Cum să atingi inteligent obiective imposibile

Dr. Paul M. Lisnek

Traducere:
Nicoleta Radu

Editura VIDIA
București, 2014

CAPITOLUL I

Premisa și promisiunea

„**G**ĂINA VECINULUI E ÎNTOTDEAUNA MAI GRASĂ”, spun unii oameni, în timp ce continuă să nu profite de ocaziile pentru dezvoltare personală și echilibru în viața lor.

„Alții par mereu să fie în stare să își rezolve problemele”, spune un prieten către altul, „dar eu nu le mai dau de capăt”.

„Dacă unii ținesc mereu mai sus, eu mă mulțumesc întotdeauna cu ce am”, spune marea majoritate, cu glas tare sau în gând.

Aceste comentarii sunt atât de frecvente, încât de multe ori nu ne dăm seama că prin astfel de cuvinte ne sabotăm interesele într-o măsură covârșitoare. Auzim însă acest fel de remarci care îi discreditează pe cei care le rostesc în fiecare parte din această țară și de la oameni care acoperă diverse profesii, rase și tipuri de personalitate. Aceste afirmații autodepreciative sunt de fapt strigăte de ajutor din partea unor oameni care doresc cu adevărat să își dezvolte și să își îmbunătățească viața profesională sau personală – sau se străduiesc să le echilibreze –, dar nu știu cum să facă asta. Obiectivul nu este unul ușor.

Nu este deloc surprinzător că mulți oameni ajung să creadă că *alți* oameni au viața pusă în ordine – toată lumea, cu excepția lor. Aceste comparații fără sfârșit cu alții care par să „reușească” îi fac să creadă că ei nu se situează la înălțimea așteptărilor. Pur și simplu, nu par să pună lucrurile cap la cap, așa cum fac alți

oameni, oricât de mult ar încerca. Din nefericire, rezultatul este că foarte mulți oameni ajung să se considere și să se evalueze ca fiind „ratați”. Ce risipă de talent și de energie vitală!

Adevărul este că toți suntem în căutarea reușitei – toți alergăm după ea. Vestea bună este că reușita este la îndemână și poate fi mai aproape decât credeți. Se poate să nu o vedeți sau chiar să nu îi simțiți prezența, din cauză că sunteți prea ocupați să vă comparați cu alții. Este timpul să ieșiți din luptă și să intrați într-un nou mediu.

Suferința cauzată de lupta interioară pe care o simțim când viața pare să treacă pe lângă noi face ca milioane de oameni să pornească în căutarea unor răspunsuri. Ați ales această carte, prin urmare înțeleg că sunteți unul dintre acești oameni activi, unul dintre căutători. Dacă sunteți angajat la o companie, se poate să cercetați frecvent rafturile cu cărți despre afaceri din librării, în căutarea unui volum care să vă ofere răspunsurile pentru viața voastră profesională.

Se poate să vă frunzăriți nenumăratele cărți de autoperfecționare pentru a găsi motivație, însănătoșire sau o cale către pacea interioară. Fiecare carte pare să ofere câteva idei bune, dar nu primiți răspunsuri complete și rămâneți cu sentimentul că trebuie să existe altceva, în altă parte, care vă poate ajuta.

Nu cu mult timp în urmă mi-a venit ideea, asemănătoare cu o experiență „Eureka!”, o revelație, că un răspuns complet la multele dileme ale vieții trebuie să se afle în punctul în care lumea afacerilor se întâlnește cu lumea autoperfecționării. Ce ar fi dacă am combina ce ne oferă mai bun lumea afacerilor cu ce au mai pătrunzător ghidurile care ne învață să ne sondăm și să ne îmbunătățim eul interior? Prezenta carte este rezultatul strădaniei mele de a uni ce este mai bun în două dintre cele mai importante mișcări din epoca noastră.

Deși se poate să nu fie evident la prima vedere, această fuziune este de-a dreptul revoluționară, întrucât ambele domenii oferă

o cantitate impresionantă de cunoștințe. Mișcările de dezvoltare personală, de autoperfecționare sau de potențial uman au influențat fiecare aspect al vieții din țara noastră – unii afirmă că din întreaga lume. Există o energie imensă în informațiile pe care le putem extrage căutând în noi înșine pentru a afla răspunsuri personale la problemele dificile ale vieții. Probabil că motivul pentru care această energie pare să apară și să dispară este că noi nu am știut cum să o canalizăm în mod eficient.

Oamenii care reușesc în strădania de a-și dezvălui marele potențial în carieră sau în viața personală au nevoie de o înclinație puternică – și de libertate – pentru a-și explora viața, a stabili obiective și a le pune în practică. La început e nevoie de o scântei de motivație și milioane de oameni au arătat că își doresc cu adevărat să accepte această provocare. Ei demonstrează că își doresc să participe la viață într-un mod mai amplu și mai profund decât au făcut-o vreodată, așa că merg la seminare, citesc cărți, se alătură grupurilor de studiu ș.a.m.d.

Totuși, după cum știm cu toții, mulți dintre noi nu ajung să ia măsurile necesare pentru a pune în practică etapele schimbării – tocmai schimbarea pe care spunem că o vrem. Poate că putem da vina pe limitările naturii umane, însă uneori schimbările care trebuie făcute pentru a atinge succesul pot să pară prea dificile pentru a fi încercate, prea îndepărtate ca să fie atinse. Poate că nu există starea necesară sau poate că dăruirea pentru a atinge succesul nu este atât de puternică pe cât considera persoana respectivă. Însă, cu ingredientele corespunzătoare, schimbarea poate fi irezistibilă, ispititoare și binevenită. Exact asta vă oferă cartea de față – ingredientele necesare pentru a aplica o rețetă a succesului.

„Dar”, se poate să spuneți, „eu încerc mereu să pun în practică schimbările, dar sfârșesc prin a mă simți prins în capcană”. Într-adevăr, sunt întotdeauna capcane pe care le percepem; multe dintre ele pot fi înțelese dacă ne analizăm locul în care ne-am născut și modul în care și-au trăit viața părinții noștri. Și descoperim că este simplu să mergem pe același drum și să

sfârșim prin a fi prinși în capcana unor tipare din trecut. Întrucât modelele noastre sunt familiile noastre, modelele sunt confortabile și presupunem că direcția pe care au mers familiile noastre este cea pe care trebuie să o urmăm și noi – mai ales dacă ai noștri au muncit din greu ca să ne croiască un drum în viață.

Noi, americanii, suntem de mult mândri că, mai ales datorită resurselor noastre importante, foarte mulți concetățeni au reușit să deschidă drumuri noi. Mulți dintre părinții noștri au făcut muncă de pionierat pentru generațiile lor, dar trebuie să fim atenți să nu le urmăm exemplul în sens strict. Să profiți de libertatea de a-ți dezvolta abilitățile și de direcțiile în care se îndreaptă viața ta face parte din tradiția bogată a națiunii noastre.

Sarcina noastră e să schimbăm acele învățături din trecut care pot fi îmbunătățite. Aceasta înseamnă să pui sub semnul întrebării felul în care stau lucrurile în prezent – să îți dai seama că fiecare dintre noi este o combinație de puncte forte și puncte slabe. Dezvoltarea vine când ne provocăm să ne îmbunătățim, nu când ne spunem: „Ei, bine, așa sunt și nu se poate în niciun fel să mă schimb”. Nu e deloc așa, noi putem să ne îndreptăm viața către perfecțiune, în ciuda defectelor noastre.

Perfecțiune: în ciuda defectelor noastre

Aici intervine un paradox. Suntem o societate imperfectă, dar toți suntem oameni perfecți. Ca grup, putem să pornim războaie, putem să pierdem în afaceri și putem să lucrăm împreună căutând neconținut soluții creatoare la problemele noastre. (Știți proverbul: copilul cu mai multe moașe rămâne cu buricul netăiat.) Totuși, perfecțiunea fiecărui individ este un concept esențial care stă la baza prezentei cărți. Vă cer să presupuneți că oamenii sunt creați perfecți – inclusiv voi.

Nu este un concept dificil dacă stai să te gândești. Se poate să te întrebi cum putem fi perfecți dacă deseori ratăm o sarcină sau compromitem un proiect. Uneori, ratările noastre sunt relativ neimportante, dar alteori ne macină săptămâni sau ani întregi.

Chiar când ratezi o situație, o ratezi perfect. De fapt, te întrebi dacă cineva ar fi putut să o rateze la fel de bine cum ai făcut-o tu. Am sau nu dreptate? Atunci acceptă următorul adevăr: cu toate defectele tale, cu toate greșelile pe care le faci și cu toate abilitățile pe care le ai, ești un exemplar perfect de ființă umană. Poți învăța să te descurci cu slăbiciunile și poți învăța să vezi fiecare eșec ca pe un mecanism de feedback. În felul acesta înveți în permanență cum să *nu* faci lucrurile și să încerci din nou pentru a găsi modalitatea potrivită care va conduce la un răspuns.

Priviți lucrurile astfel: când un actor are nevoie de douăsprezece duble pentru ca o scenă să îi iasă așa cum trebuie, fiecare repetare a fost un exercițiu pentru obținerea perfecțiunii – fiecare ratare perfectă a oferit informația pentru a realiza scena potrivită. Nimeni nu ar fi putut să rateze la fel de bine ca acel actor; și nimeni nu ar fi putut să repare greșelile la fel de bine ca el. Ți se dă un proiect la serviciu și se țipă apoi la tine pentru că nu l-ai îndeplinit exact așa cum se aștepta superiorul tău. Este greșeala ta? Depinde pe cine întrebi.

Important este să îți dai seama în care aspecte munca ta nu a corespuns așteptărilor superiorului. Acesta este contextul în care poți învăța. Poate că ai nevoie să adresezi mai multe întrebări înainte de a întreprinde un proiect pentru acea persoană sau poate că acea persoană trebuie să ofere mai multe informații – când devine clar că lucrurile nu sunt clare.

În relații ne găsim deseori în situația de a nu ne înțelege cu o persoană pe care o iubim. De obicei, nu intenționăm să ne facem neînțeleși, dar uneori pur și simplu nu creăm o punte între acțiunile noastre și ce așteaptă de la noi cealaltă persoană. Ai cumpărat un cadou nepotrivit pentru ziua de naștere? Poate că ai întârziat la întâlnire, dar ai întârziat doar pentru că ai vrut să alegi un cadou pentru acea persoană specială? Ca de fiecare dată, nimeni nu poate să încurce lucrurile așa cum o facem noi, dar acestea sunt momente din care putem extrage învățăminte. În astfel de situații învățăm cum trebuie făcute lucrurile. Ce modalitate de a

Învăța ar putea fi mai bună decât prin răspunsurile pe care le obții când nu faci ce se aștepta o persoană să faci?

Să învățăm cum să preluăm controlul

Este important să crezi că astăzi, mai mult ca niciodată, avem posibilitatea să ne scriem agenda vieții și să preluăm controlul asupra propriilor destine. Cheia pentru a reuși în această direcție autoimpusă este să scoatem la iveală resursele disponibile pe care fiecare dintre noi le are în interior. Apoi trebuie să învățăm cum să identificăm și să canalizăm alte resurse importante de care avem nevoie pentru a realiza succesul profesional și personal. După aceea trebuie să le integrăm în inventarul nostru de puncte forte și abilități, inventar care se tot mărește.

De ce ar conta toate astea? De ce ar trebui să ne batem capul cu ele? Răspunsul este la îndemână cum este un cotidian. Trece o zi fără să citim de concedieri, slujbe la sud de graniță sau peste Pacific, fuziuni, preluări ostile ș.a.m.d.? Oamenii care cândva credeau că au un loc de muncă sigur se găsesc acum pe lista șomerilor. Bănuiesc că mulți dintre noi știu – sau chiar noi suntem acea persoană – cine caută o slujbă nouă. Ironia face ca tocmai o astfel de știre neplăcută să fi constituit imboldul pentru a scrie această carte. Această veste proastă m-a făcut să sintetizez o modalitate nouă și mai bună pentru a ne croi drum în viață.

Exact asemenea momente dificile te pot trezi la realitate pentru o altă abordare, ca să cauți ceva mai puternic, mai bun, pentru a-ți modela viitorul. Nu cred să fi existat în istorie vreo perioadă care să nu fi fost descrisă drept „dificilă” de cei care au trăit-o. Totuși, pentru a simplifica, să presupunem că era noastră este haotică mai cu seamă din cauza rapidității cu care se petrec schimbările pe care le trăim.

Provocarea schimbării implică, în primul rând, să recunoști că este nevoie de un alt drum și, în al doilea rând, să ai curajul să acționezi și să aplici schimbările pe care le consideri esențiale. Felul în care sunt gestionate recunoașterea acestei nevoi și

acțiunile care urmează va determina rezultatul schimbării – dacă este vorba de o dezvoltare viguroasă sau de o stagnare lipsită de conținut.

Unul dintre elementele fundamentale și interesante ale acestei epoci de dezvoltare personală este convingerea că oamenii au în ei capacitatea de a descoperi un răspuns la aproape orice problemă cu care se confruntă. Gândiți-vă puțin la resursele care deja există în lumea noastră: grupuri de sprijin care ne ajută să ne refacem după boală sau dependență; sisteme terapeutice care ne ajută să rezolvăm probleme; și alte programe care invită participanții să exploreze în mod activ pentru a găsi modalități de a-și extinde mintea. Unii consideră că abia începem să descoperim potențialul uriaș al creierului uman.

Fiecare dintre aceste instrumente ne învață că dezvoltarea pozitivă este însoțită întotdeauna de suferința revelației și a schimbării. Suferința nu este plăcută, dar nu este nici negativă – este semnul sigur că ne putem schimba. În definitiv, de obicei suferința este cea care declanșează nevoia de a găsi răspunsuri.

Mulțumirea de sine, prin însăși natura sa, rareori ne determină să căutăm ajutor ori să creăm schimbări. Așadar, dacă citiți această carte și deja vă gândiți la ideile expuse aici, probabil că trăiți unele neplăceri în viața voastră – cel puțin într-o anumită măsură. Poate că percepeți că e nevoie de schimbare, chiar dacă nu vă explicați de ce sau nu știți care zonă din viața voastră trebuie reexaminată. Pe de altă parte, se poate ca schimbarea să vă fie impusă, din cauză că v-ați pierdut locul de muncă sau ați încheiat o relație. Poate că doriți pur și simplu să respingeți ori să evadați din prezenta stare de lucruri, pentru că vă simțiți ca atunci când vă strâng pantofii. Indiferent de motiv, fiecare dintre noi poate realiza anumite schimbări în viața lui.

Când vorbesc cu oameni la seminarele și conferințele pe care le organizez în toată țara, sunt mereu surprins de numărul mare de persoane care caută în mod activ un plan sau un sistem care să le schimbe viața. Cei mai mulți ne dăm seama că răspunsurile

ultime sunt înlăuntrul nostru, dar putem beneficia de călăuzirea și experiența pe care ni le pot oferi alte persoane. Este adevărat că unii oameni vor ca planul să le fie așezat dinainte; unii vor chiar ca alții să le facă treaba. Așa ceva este imposibil. Trebuie să batem drumul cu pașii noștri pentru a obține recompense adevărate. Putem folosi însă resursele vaste care ne stau la dispoziție.

Această carte te va învăța cum să găsești toate răspunsurile de care ai nevoie; te va călăuzi pe măsură ce cauți înlăuntrul tău. Desigur, vei avea nevoie de sprijin din partea altora și vei avea nevoie și de alte resurse pe lângă cele de care dispui deja. Și vei învăța cum să evaluezi de ce resurse ai nevoie și ce poți cere de la alții.

Această carte te va învăța că a-ți da seama ce lipsește din formula personală de succes și fericire este o treabă relativ simplă. Asta înseamnă să pui cap la cap lucrurile de care ai nevoie după ce ai conștientizat suferința pe care o trăiești acum. Vei simți apoi o dorință puternică de a căuta un răspuns. Și, la sfârșit, vei strânge și vei canaliza toate resursele necesare pentru a pune în practică planul pe care l-ai conceput pentru viața ta.

Un lucru va deveni extrem de limpede: ești capabil de mari realizări, de succes și fericire când alegi să preiei controlul asupra propriului destin. Dacă citești această carte, deja ai ales să dezvolți și să pui în practică un sistem care te îndeamnă la dezvoltare. Scopul meu prin această carte este să te ajut să dobândești instrumentele *practice* de care te vei folosi în căutarea propriei fericiri. Doar atunci căutarea ta continuă în lumea exterioară va fi în armonie cu răspunsurile care se află înlăuntrul tău.

Să trecem la fapte

Promisiunile de dezvoltare personală pe care le fac aici sunt sincere. Ele nu reies din literatura dedicată autoperfecționării, ci mai degrabă se bazează pe sofisticata – și deseori subtila – lume a afacerilor. Dacă lumea afacerilor a înregistrat recent răsturnări de situație și crize economice, este incontestabil că pe această

scenă lucrează unele dintre cele mai strălucitoare și pătrunzătoare minți din țară. Dacă putem să luăm ce este mai bun în lumea afacerilor și să integrăm într-o componentă de succes personal, vom avea o formulă pentru succes nelimitat. Suntem limitați doar de imaginația noastră.

Cheia dezvoltării în comunitatea de afaceri a anilor '90 se poate să vă fie familiară, cel puțin după nume: *mișcarea calității*. Poate că ați fost deja influențați de această mișcare, pentru că, în grade diferite, a ajuns să facă parte din majoritatea locurilor de muncă, deopotrivă la scară mică și la scară mare. Pe scurt, mișcarea calității a însemnat pentru comunitatea de afaceri ceea ce revoluția dezvoltării personale a realizat pentru indivizii care i-au căutat și i-au pus în practică nenumăratele mesaje. Bine ați venit la fuziunea lor în cel mai bun program de succes care vizează calitatea personală!

În afaceri, revoluția este cunoscută ca Managementul Calității Totale (MCT) sau Controlul Total al Calității (CTT). Mișcarea „calității” a fost etichetată, disecată și abordată în multe feluri în lumea afacerilor. Indiferent dacă o numim MCT, CTT sau, simplu, dedicarea față de calitate, esența acestei mișcări este schimbarea atitudinii în legătură cu ce este *posibil*. W. Edwards Deming, Philip Crosby și Joseph Juran au devenit nume în cadrul familiei – sau, poate, mai potrivit ar fi să spunem că s-au impus ca nume în consilii de administrație, în fabrici și birouri. Acești lideri au influențat decenii de-a rândul mediul de lucru la nivel mondial. De altfel, Japonia, principalul concurent economic al SUA, îi consideră pe Deming și Juran cei care au ajutat-o să devină gigantul economic internațional care este în momentul de față. După al Doilea Război Mondial, W. Edwards Deming a fost angajat consultant de către japonezi, pentru a-i sprijini într-o misiune extrem de dificilă – reconstruirea economiei lor – de fapt, reconstruirea întregii țări. În Japonia, dacă pronunți numele „Deming”, oamenii se gândesc la calitate.

În mod ciudat, interesul pentru acest tip special de calitate nu a început cu adevărat în această țară decât după ce noi, americanii,

ne-am trezit că am pierdut locul de frunte în climatul economic global. Paradoxal, acest lucru este de înțeles, căci, așa cum am arătat, schimbarea nu se produce fără suferință. În SUA, suferința noastră s-a intensificat pe măsură ce observam că Japonia prosperă și se dezvoltă, în timp ce noi stagnăm și decădem. A fost un fapt concret care a determinat liderii din lumea afacerilor să reacționeze și să ia măsuri.

Unii oameni, cei care nu au abordat problema foarte atent, au recurs la calea simplă și reacționară – au început să „pună la colț” Japonia. Această reacție urâtă era defensivă și neproductivă, iar unii dintre cei mai serioși lideri din comunitatea de afaceri a Statelor Unite și-au reînnoit angajamentul de a reconstrui viața economică a acestei țări în loc să se complacă să critice. Acești lideri avangardiști au ales să *acționeze*, nu doar să reacționeze într-un mod irațional. Ei au început să adopte modelul MCT în industrii care trecuseră prin declin și în companii noi cu tehnologie de ultimă oră care au susținut economia noastră în ultimii ani.

Aceste elemente ale calității din cadrul mișcării calității se cereau integrate în mișcarea de dezvoltare personală. Am început să formulez întrebările care au dus, în cele din urmă, la conceptele explicate în această carte. Dacă ea, calitatea, poate fi cheia către prosperitate economică (și se dovedește că așa este), de ce conceptele relevante nu ar putea fi integrate în viața noastră personală? Dacă ne gândim la calitate în legătură cu produsele și serviciile, de ce nu putem aplica acest cuvânt la felul în care trăim, muncim, iubim și ne jucăm? Cu certitudine, rezultatul va consta în prosperitate personală, energie reînnoită și vigoare în cultura noastră.

Comaniile se năpustesc asupra calității atât de repede, încât nimeni nu a reușit să țină evidența impactului pe care îl are această mișcare. Una după alta, societățile comerciale încep să înțeleagă că vor avea un viitor întunecat dacă nu conștientizează că vechile modalități de producție și management le vor lăsa fără activitate. Această revoluție nu se limitează la producție.

Industriile de servicii și vânzătorii cu amănuntul – vom fi bucueroși să aflăm asta – îmbrățișează în prezent acest val al calității.

Cei care vor reuși își planifică viitorul în jurul tendinței către calitate. Este sigur că indiferent de domeniul în care ești, acel domeniu va fi în curând influențat de mișcarea MCT. Pare momentul oportun să integrăm conceptele în viața noastră, deci să câștigăm control maxim asupra propriilor destine.

Sună frumos? Atunci care este problema? De ce nu a fost făcut acest lucru până acum? Răspunsul este simplu și descurajant. Vedeți voi, când auzi de calitate, îți imaginezi că puțini ar ezita să se alăture imediat și să învețe. Totuși, oricât de logic ar părea, realitatea este că oamenii se opun schimbării. Da, afacerile și alte instituții sunt lente în ce privește schimbarea și adaptarea, dar majoritatea indivizilor respinge schimbarea în aceeași măsură. De exemplu, în domeniul meu, Dreptul, și în multe companii cărora le acord consultanță văd mulți avocați și specialiști care sunt convingeți că un produs excelent e singurul criteriu al profesionalismului lor și, în ultimă instanță, al succesului lor. Mai mult, ei cred că atât timp cât creează produse bune și obțin rezultate bune, vor avea clienți din belșug.

Cu tot respectul, colegii mei se înșală. Mai presus de toate, clienții cer servicii, servicii și iar servicii, dar unii furnizori nu doresc să se conformeze. Ei rămân la standardele de servicii existente, indiferent care sunt aceste standarde și chiar dacă ele sunt joase. Recent am fost moderator la o discuție în grup sponsorizată de o importantă firmă de avocatură din Chicago. Grupul era alcătuit din clienții firmei, iar în public erau avocații firmei. Avocații au încremenit când au auzit de ce apelaseră clienții la serviciile lor. Clienții au pus accentul în mod repetat pe servicii, abia dacă s-a pomenit de câștigarea sau pierderea cazurilor – pe clienți îi interesau serviciile.

În cele din urmă, un avocat din public a întrebat dacă a contat în vreun fel calitatea muncii. El a fost în mod clar pus în încurcătură de cele auzite. Un vechi client al firmei i-a dat un răspuns bun:

„Desigur, contează”, a spus el. „Arătați-mi un ratat bun și eu vă voi arăta un ratat. Dar munca și abilitățile excelente constituie ceva *de la sine înțelese* – fără ele, nu aş vorbi acum cu dumneavoastră. Însă, dacă vreți să *păstrați* firma mea, ar fi bine să continuați să faceți eforturi pentru a ști *cine* sunt eu și cu ce se ocupă afacerea mea. Eu cer mai mult decât muncă bună – eu vreau servicii – servicii de calitate.” Acest client își schimbase standardele și provoca firma să facă la fel. El descoperise punctul nevralgic în climatul de afaceri.

E logic ca la nivel personal cerințele și responsabilitățile vieții noastre să ceară, și ele, servicii, servicii și iar servicii. Șeful vrea timpul nostru; familia vrea timpul nostru; prietenii, colegii și cunoștințele, toți „au nevoie” de atenția noastră și de serviciile noastre. Deseori nu putem sau nu vrem să satisfacem aceste cereri. Este reacția noastră asemănătoare cu răspunsul conservator al companiei? Eu zic că este. De fapt, în opinia mea răspunsurile individuale se blochează între precedentul creat în trecut și experiențele din prezent. Știm că trebuie să ne adaptăm, dar nu suntem siguri cum anume să procedăm.

Nu suntem datori să ne dedicăm nouă înșine în contextul relațiilor personale și de muncă? Această carte propune ceva care este deopotrivă revoluționar și atât de simplu, încât este absurd să lipsească din viața noastră: eu spun că trebuie să descoperim în noi înșine calitatea de a oferi servicii totale și să o aducem în fiecare componentă a vieții noastre. Rezultatul: vom avea calitate, succes și fericire depline în muncă, în relații și cu noi înșine.

Excelența în produsul muncii și competența sunt presupuse deseori de clienții diverselor companii și, probabil, de noi, toți, în viața noastră. Cei mai mulți dintre noi am fost învățați să gândim în termeni de competență și abilitate și, desigur, prin prisma rezultatelor obținute. Dacă ne-am făcut bine treaba, presupunem că avem succesul asigurat. Poate că de aceea mulți dintre noi nu ne gândim prea mult la servicii, nu evaluăm nici cum

primim, nici cum oferim servicii în viața noastră. Însă, dacă vrem să reușim, trebuie să știm cerințele și așteptările pe care le au alții de la noi, inclusiv cele care depășesc sfera produsului muncii. La fel, trebuie să cerem, de la alții și de la noi, mai mult decât muncă de calitate. Ne datorăm, nouă și altora, servicii – servicii de calitate.

Nu este în mod inerent greșit să așteptăm și să producem excelența în tot ce facem, la serviciu sau în relațiile noastre. Dar, așa cum a remarcat clientul firmei de avocatură, în ziua de azi un produs „excelent” e ceva ce se înțelege de la sine. În zilele noastre calitatea este definită în termeni de servicii.

Lumi conexe: afacerile și viața personală

Probabil că deja conștientizați importanța și valoarea care rezultă din integrarea lumii dezvoltării personale și a conceptelor mișcării calității din lumea afacerilor. Aceste mișcări trebuie conectate, în mai multe privințe decât pare la prima vedere. Cu cât examinez mai mult ideile fundamentale ale acestor revoluții importante, cu atât mai mult îmi dau seama că, dacă sunt puse laolaltă, capacitatea lor colectivă de a ne extinde posibilitățile este mai surprinzătoare decât influența fiecărei mișcări în propria sferă de acțiune.

Cindy, o prietenă a mea, s-a dus la un seminar așteptându-se să iasă din rutina în care intrase. Îmi imaginez că, mai mult decât orice, a mers la seminar cuprinsă de speranță. Ea anticipase că, la sfârșitul zilei, își va fi creat un set de obiective și un plan pentru a atinge obiectivele respective. De altfel, exact asta promitea liderul de seminar.

„Liderul vorbea despre viziune”, mi-a povestit Cindy. „El m-a făcut să îmi dau seama că îmi trăiam viața fără să am o viziune clară despre ce vreau să fac, care sunt dorințele mele cele mai profunde sau unde vreau să fiu peste cinci sau zece ani – cu atât mai puțin peste șase luni. Hei, m-am gândit că puteam să văd unde vreau să ajung în viitor și apoi să mă închid în acea imagine.