

OS SEGREDOS DA ARTE DE VENDER
ZIG ZIGLAR

ALEM
DO TOPO

VOLUME 1

Tradução de
Ruy Jungmann

EDITORA R E C O R D
RIO DE JANEIRO - SÃO PAULO

C7P-Brasil. Catalogação-na-fonte
Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ.
Ziglar, Zig

Z64a Além do topo, volume I / Zig Ziglar ; tradução de
v.I Ruy Jungmann. -Rio de Janeiro: Record,1995.

'Ilradução de: Over tóe top

1. Sucesso. I lltulo.

CDD - 158.1

95-2020 CDU - 17.023.36

'Iltulo srcinal norte-americano
OVER TE1E TOP

Copyright (c)1994 by The Zig Ziglar Corporation

Os dados sobre inflação referentes aos anos de 1944 a 1992 foram extraídos de m.
Stocks, Bonds, Bills, and Inflation 1993 Yearbook™, Ibbotson Associates, Chicag
o

(atualizados anualmente por Roger G. Ibbotson e Rex A. Sinquefield).

Reproduzidos com permissão. Todos os direitos reservados.

eunnMAFu -

Direitos exclusivos de publicação em língua portuguesa para todo o mundo
adquiridos pela

DISTRIBUIDORA RECORD DE SERVIÇOS DE IMPRENSA S.A.

Rua Argentina 171-20921-380 Rio de Janeiro, RJ -Tel.: 585-2000

que se reserva a propriedade literária desta tradução

Impresso no Brasil

ISBN 85-01-04559-4

PEDIDOS PELO REEMBOLSO POSTAL

Caixa Postal 23.052 - Rio de Janeiro, RJ - 20922r970

Sumário

Prefácio 7

Obrigado 11

Introdução: Um livro de paixão 15

VOLUME 1

UM O que é ou onde fica o topo? 17
DOIS Ter tudo 29

TRÊS A responsabilidade é sua 51

QUATRO Mudando a imagem 70

CINCO A atitude do imigrante 95

SEIS Motivação é essencial 123

SETE A atitude faz a diferença 160

Dedicado àqueles indivíduos que compreendem que temos de ser e fazer antes de podermos ter e que gostam que as coisas sejam assim.

Prefácio

Alguém disse certa vez que a verdade podia ser negada, mas não evitada. Conco rdo. As informações contidas neste livro têm por objetivo dar a você uma esperança que se fundamenta em algumas das grandes verdades da vida. No processo de compar tilharmos essas informações, utilizarei numerosas histórias da vida real, exemplos, ilustrações e parábolas para apresentar uma série de argumentos muito importantes. Quando combinados, esses argumentos formam um sólido projeto para a vida, fundamentado em fatos e princípios, e não em teorias. Asseguro-lhe que pesquisei e analisei as informações contidas neste livro sob os pontos de vista psicológico, teológico e fisiológico, e que obtive o endosso de especialistas em todas essas discipli-

nas.

Além do topo lhe fornecerá as diretrizes de que necessita para trocar os medos, culpa e raiva do passado por um futuro erigido sobre uma base sólida e repleto

de expectativas viáveis. À medida que prosseguir na leitura, você descobrirá que os indivíduos e empresas que construíram vida e negócios sobre uma base ética, e que operam inspirados pela crença de que têm por nhiativn na vida cPrvir ans demaissão os que desfrutam

Além do topo

o maior sucesso. Mais importante ainda, você compreenderá que, sem Deus, todas as coisas são permissíveis, mas que, com Deus, todas elas são possíveis. No decorrer do processo, você compreenderá por que os possíveis de Deus gerarão um número infinitamente maior de pessoas que ultrapassarão o topo do que os permissíveis do homem.

É importante que você compreenda claramente o parágrafo anterior, porque parte do pensamento da "Nova Era" levou numerosas pessoas a acreditarem que elas, sozinhas, podem fazer tudo o que acham que podem. Que tudo é uno, o uno é tudo e elas são Deus. Respondo a isso dizendo que há três coisas que sei. Primeira, há um Deus. Segunda, não sou eu. Terceira, tampouco Ele é você.

Além do topo é uma ferramenta de treinamento. O Dr. Adrian Rogers, de Memphis, Tennessee, observa que o dicionário diz que treinar é, na primeira acepção, "preparar-se para uma prova", e você certamente participa de uma prova na vida. A segunda é "instruir mediante exercício", e eu lhe ensino alguns passos muito específicos para que você comece. A terceira acepção de treinar é "exercitar-se", e as partes dedicadas à ação fazem exatamente isso. A número quatro é "adequar a uma forma apropriada" e, neste livro, você vai aprender a pintar em sua mente uma "forma apropriada". A número cinco consiste em "disciplinar para uso?" e o livro lhe fornece

informações sólidas e inspiradoras sobre disciplina.

A fim de iniciar o processo de treinamento de que fala o Dr. Rogers, vou lhe fazer dezenas de perguntas. Quando as faço, estímulo-o a que pare por um momento, antes de respondê-las. Insisto especialmente em que pare ao fim de cada capítulo e faça a si mesmo as

8

Prefácio

seguintes perguntas: "O que foi que aprendi? Como é que me sinto a respeito do que

aprendi? De que maneira posso aplicar o que aprendi à minha vida do dia-a-dia?"

Mais importante ainda, este livro é um manual de esperança, fé, encorajamento e otimismo. Ou, como disse William Arthur Ward: "É mais divertido ser otimista. O pessimista é limitado por dúvidas, aprisionado por medos, restringido por incertezas. O otimista é libertado pela fé, estimulado pela esperança e encorajado pela confiança."

Este livro é para você e sobre você. Andy Gardener resumiu isso muito bem: "Zig, você e eu somos de gerações diferentes, de diferentes partes do país, muito diferentes em nossas convicções políticas e crenças religiosas. Não obstante, as verdades que você espalha aplicam-se a qualquer pessoa, seja qual for sua situação na vida."

9

Obrigado

o longo dos anos, numerosos clientes, amigos, conhecidos, membros de minha família e auxiliares têm me fornecido informações e inspiração que me enriqueceram a vida e tornaram este livro possível. Ainda assim, há algumas pessoas cujas contribuições foram tão importantes que quero prestar a elas um reconhecimento especial.

Quero, antes de mais nada, manifestar minha gratidão e amor pela pessoa mais importante em minha vida, minha esposa, Jean Abernathy Ziglar, A Ruiva, que tem sido minha grande inspiração nestes últimos quarenta e sete anos. Sua capacidade de criticar idéias e fornecer sugestões ponderadas tem sido para mim de valor inestimável. A boa vontade dela em encarregar-se de muitas das minhas responsabilidades "rotineiras" permitiu-me completar este projeto.

Em segundo lugar, gostaria de agradecer à minha editora de texto. Sua habilidade em abrir caminho através de questões, identificar objetivos e permanecer atenta ajudou-me a ser mais conciso e eficaz. Sua presença sempre disponível para discutir pensamentos, idéias, conceitos e filosofias foi de extrema ajuda. Sua capacidade de pôr idéias no papel tornou fácil para mim

11

Além do topo

compreender por que os leitores da Guideposts escolheram-na como uma das 15 pessoas, dentre mais de 4.400 candidatos, a receber o treinamento altamente especializado

dessa revista, no Seminário Bial de Redação da Guideposts. Refiro-me à minha filha mais moça, Julie Ziglar Norman.

Mas eu gostaria também de agradecer à minha filha Suzan, cujos conhecimentos, idéias, intuição e feelings para escolha de palavras contribuíram para tornar este livro melhor do que seria sem sua ajuda. O marido de Suzan, Chad Witmeyer, juntamente com o marido de Julie, Jim Norman, puxaram por mim com pensamentos e insights

instigantes que serão úteis para muitos leitores. E de importância não menor foi minha assistente executiva, Laurie Magers. Além de suas responsabilidades normais, teve um valor inestimável sua atitude em muitas horas de trabalho no manuscrito.

Cabe mencionar também, como fonte constante de informações e inspiração, meu mentor, Fred Smith, cujas instigantes observações e idéias melhoraram muito a mensagem aqui contida. Como sempre, Bernie Lofehick (Irmão Bern) disseceu cada palavra e ofereceu inumeráveis sugestões que fizeram com que a mensagem vivesse e respirasse de uma maneira ainda mais proveitosa.

O Dr. J. Allan Petersen, em sua publicação mensal, Better Families, contribuiu muito para a mensagem e a imagem de Além do topo. O psicólogo Don Beck forneceu-me

e algumas idéias interessantes e desafiou-me a continuar a crescer, enquanto eu justificava por escrito os conceitos que passo ao leitor. Forest Tennant, médico, é uma fonte ambulante de inspiração e encorajamento e me mantém atualizado sobre novas pesquisas a respeito de praticamente tudo, desde os hábitos corretos de

Obrigado

dormir até as últimas novidades na guerra contra as drogas.

Eu gostaria de agradecer também ao Dr. Adrian Rogers, ao rabino Daniel Lapin, ao médico Leland Heller, ao Dr. John Maxwell, ao Dr. Ike Reighard, ao Dr. William

Arthur Ward (postumamente), ao Dr. Ken Cooper, ao psiquiatra Louis Cady e aos psicólogos Robert Wubbolding e John Leddo por suas idéias e estímulo.

E ao mais famoso, prestativo e prolífico colaborador dentre todos, o mundialmente conhecido Leitor Anônimo, uma sincera manifestação de gratidão. A todos os escritores, oradores, professores, pregadores, filósofos, amigos, vizinhos, clientes, animadores e ao homem comum das ruas, as contribuições de vocês todos foram monumentais e sinto-me grato por elas. A gente se vê Além do topo.

ZIG ZIGLAR
INTRODUÇÃO

Um fivro de peixão

nsina o dicionário que paixão é "uma emoção forte, amor, fervor, desejo, esperança e alegria ardentes". Tenho observado que, em todos os campos de atividade, os homens e mulheres que atingem os cumes das montanhas da vida sentiram a paixão de dar tudo de si e fazer o melhor que podiam. Os patriarcas de nosso país, por exemplo, acreditavam apaixonadamente na liberdade.

Disse Mirabeau que "ninguém, exceto os homens de grandes paixões, pode alcançar a grandeza". Tennyson, por sua vez, opinou: "A felicidade do homem na vida não contém paixão - mas em dominá-las," Franklin confirmou essas palavras com o seguinte pensamento: "É um governador aquele que governa suas paixões, e um súbdito aquele que a elas se submete"

A paixão dirigida, fundamentada em uma base ética e moral, permite que qualquer homem ou mulher realize todo o seu potencial. Os resultados podem ser assombrosos.

Nas páginas deste livro, você vai ler história após história de pessoas comuns cujas realizações lhes excederam espetacularmente as capacidades. É preciso dar à paixão o crédito que ela merece.

Para ser franco, sou um homem de muitas paixões.

15

Além do topo

Sinto paixão em servir a meu Deus, minha família e meu país. Sinto paixão em ser e fazer o melhor de que seja capaz de ser e fazer, qualquer que possa ser a minha missão no momento.

Sinto paixão em produzir um impacto positivo na sua vida, convencendo-o de que você foi dotado com as sementes da grandeza e que, quando usar o que tem, poderá realizar grandes coisas. Acredito também sinceramente que a paixão tal como a coragem - é transferível, o que faz com que um dos meus principais objetivos seja transferir-lhe algumas das minhas paixões e as paixões das pessoas que você vai conhecer neste livro. Com vistas a atingir esse objetivo, eu me dirigirei de cabeça e coração à sua cabeça e coração, porque a cabeça é a porta para o coração. Quando se sentir logicamente informado e emocionalmente inspirado, você será levado a reconhecer, desenvolver e usar tudo

o que existe dentro de você e a tornar-se o melhor que

idade ser. Isso é tudo o que Deus ou o homem podem lhe pedir. Felizmente, isso será mais do que suficiente para ir Além do topo.

16

CAPÍTULO UM

O que é ou onde fica o topo?

Homens e mulheres. são limitados não por seu lugar de nascimento, nem pela cor de sua pele, mas pelo tamanho de sua esperança.

John Johnson

Uohn Johnson teve a sorte de ser criado em Arkansas City, Arkansas. Foi um começo e tanto para ele, porque é fato comprovado, embora pouco conhecido, que Arkansas City, Arkansas, é o centro geográfico do mundo. Você pode partir de lá e seguir para qualquer lugar no mundo e a distância máxima será sempre de 19.200 km. Johnson percorreu menos de 3.200 km a partir da casa de telhado de zinco onde nasceu, mas foi longe o suficiente para ser vizinho de Bob Hope em um arranha-céu na Gold Coast de Chicago e em Palm Springs, Califórnia, e entrou na lista dos 400 homens mais ricos da América.

Você também tem sorte, porque, onde quer que viva, está no centro geográfico do mundo. Você sair e__

17

Além do topo

onde está e ir aonde quiser -e estou falando em muito mais do que de uma mera localização geográfica. Para ser justo, devo adverti-lo que não vai ser uma viagem fácil. Você encontrará pela frente os inevitáveis montes e vales, antes de poder chegar ao topo e ir além. Ainda assim, se entrar com a vontade, a informação que tem nas mãos lhe fornecerá o que fazei. Embora seja cansativa, a viagem também é emocionante. A boa notícia é que, de lá, você vai descortinar uma vista espetacular e as recompensas, incluindo muito do que o dinheiro pode comprar e tudo o que não pode, tornarão a viagem muito mais do que uma grande idéia. Melhor do que tudo, você vai descobrir que mesmo que as recompensas sejam grandes, aquilo em que você se torna ao chegar a seu destino é muito mais importante do que o que consegue ao chegar ao topo e ir além.

PENSE NISSO

O lugar de onde você inicia a jornada não tem importância, e o que seus pais ou ancestrais fizeram não é fator decisivo no que você faz. A mãe de Neil Rudenstein é garçonete em meio expediente e o pai trabalha como guarda de prisão. Ele é o presidente da Universidade de Harvard.

Cinquenta e dois por cento dos executivos-chefes das "500 Maiores" empresas da revista Fortune são descendentes de famílias pobres ou de classe média baixa, e 80% dos milionários da América são milionários de primeira geração.

Gerry Arrowood fazia bolos e costurava para fora em certa época da vida, mas depois tornou-se vice-presidente responsável pela área de vendas de uma empresa de

18

O que é ou onde fica o topo?

cosméticos que tem um movimento anual de muitos milhões de dólares.

Setenta e cinco por cento dos 300 líderes de classe mundial listados em um estudo recente foram criados na pobreza, eram crianças maltratadas ou sofriam de alguma invalidez física grave.

Charlie Wedemeyer só consegue mover a boca e piscar os olhos, mas levou seu time de futebol americano ao único campeonato estadual de escolas secundárias que jamais conquistou.

Pam Lontos era uma executiva deprimida, obesa, que seu psicólogo dizia que nunca melhoraria, mas que se tornou depois escritora e oradora conhecida.

John Foppe nasceu sem braços, mas, ainda assim, em 1993, a Câmara Júnior de Comércio dos Estados Unidos escolheu-o como um dos dez mais notáveis Jovens Americanos

John Johnson, bisneto de escravos, era tímido, inseguro, ruim de fala, cambaio, usava roupas feitas pela mãe e era objeto de ridicularias. Ainda assim, tornou-se um dos homens mais ricos da América.

Jan McBarron-Liberatore trabalhou como enfermeira durante oito anos, pesava mais de 100 quilos e fumava feito uma desesperada. Hoje, ela é uma mulher esguia, ex-fumante, e as colegas chamam-na de doutora (como fazem com os médicos) McBarron

Todas essas pessoas alcançaram o sucesso seguindo princípios que ensinam com o chegar ao topo e ir além. Acredito piamente que esses mesmos princípios trabalharão por você, se você trabalhar por eles. Será uma boa idéia começar a viagem para além do topo examinando algumas questões importantes.

19

Além do topo

MUITAS PERGUNTAS E ALGUMAS RESPOSTAS

á esse tal de topo? Será o topo um destino ou, realmente, uma jornada, como ouvi dizer tantas vezes?

Com a ajuda de milhares de pessoas, descobri que todos querem ser felizes, razoavelmente prósperos e seguros, te - -p - de espírito, bons relacionamentos

familiares e esperança. Muitas, se não todas essas coisas, estão sujeitas à mudança - às vezes, imediata e espetacularmente. Você pode ter tudo em um dia e perder tudo ou a maior parte no dia seguinte. PERGUNTA: Você já esteve por cima num dia e por baixo no dia seguinte? Serão a vida e o sucesso tão caprichosos assim?

Será o topo definido por sua posição e prestígio na comunidade onde vive? Estará você no topo quando tem o que quer ou quando quer o que tem? Estará no topo quando sabe quem é e de quem é ou quando é rico, famoso, invejado e idolatrado por milhões?

Estará no topo a mãe solteira, de pouca instrução, que demonstra seu amor e aceita a responsabilidade pelo filho, trabalhando em dois empregos para alimentá-lo, vesti-lo, educá-lo e dar-lhe uma oportunidade na vida?

Que idade deve ter você quando chegar ao topo? Um adolescente pode chegar ao topo? Poderá você permanecer nele, depois de ter chegado, durante o resto da sua vida? Poderá chegar ao topo sozinho ou vai precisar de ajuda?

Pode-se chegar ao topo e não ser bem-sucedido, ou ser bem-sucedido e não chegar ao topo? Pode-se estar nele e não gostar realmente do que se faz, ou será que o coração da gente vai cantar realmente por causa do que a gente faz para permanecer no topo?

Se é rico, conhecido, bem-sucedido e respeitado na vida profissional, mas coleciona fracassos na vida pes-

20

O que é ou onde fica o topo?

soal e familiar, você chegou ao topo? Se tem uma vida pessoal e familiar rica e satisfatória, mas enfrenta dificuldades na vida profissional e empresarial, está no topo? Se não chegou ao topo na vida pessoal, familiar ou empresarial, pode, na sua idade, reverter uma vida inteira de fracassos e frustração e ainda chegar ao topo? Acredita mesmo que o fracasso é um fato e não uma pessoa?

O que é o topo como Deus o vê, em contraposição ao topo como o homem o vê? De que modo você pode saber que chegou ao topo? Será o topo um lugar claramente definido? Será um estado de espírito? Estará Madorna no topo, ou foi Madre Teresa quem chegou lá?

Deve haver dezenas mesmo centenas de perguntas a respeito deste assunto.

Vou responder a um número suficiente delas para convence-lo de que você pode chegar ao topo e, em seguida, ultrapassá-lo. Não obstante, duvido que alguém possa formular todas as perguntas, e ainda menos que possa dar todas as respostas. Felizmente, muitas delas não precisam de resposta, mas isto eu prometo: Nas páginas deste livro estão todas as respostas de que você vai necessitar para alcançar o topo aonde quer chegar na jornada de sua vida. Sua responsabilidade e oportunidade consistem em encontrar as respostas e dar os passos necessários para

alcançar os resultados desejados. Você pode mesmo ter que ler este livro muitas vezes para obter todas as respostas que quer e precisa.

Agora vamos fazer o relógio recuar um pouco,

21

Nas páginas deste livro
estão todas as
respostas de que você
vai necessitar para
alcançar o topo aonde
quer chegar na jornada
de sua vida.
Além do topo

dar um pequeno passeio pelas veredas da memória e analisar os objetivos de Além do topo.

EU CHEGO LÁ

- -nte anos se passaram desde que escrevi meu primei-

1

livro, Eu chego lá. Escrevi esta continuação para mostrar como e aonde me levaram, e a um número incontável de outras pessoas, os princípios básicos que ensinei no primeiro livro. Eu chego lá foi resultado de trinta anos de experiência. Além do topo cobre meio século de estudo e amplia os seis passos fundamentais que apresentei inicialmente.

Considero Eu chego lá um livro básico ou fundamental sobre motivação e pensamento positivo. Os resultados foram tão notáveis que falam por si mesmos. O fato de a revista People tê-lo identificado como Ooitavo livro mais vendido em capa dura durante a década e que continua vendendo aproximadamente 50.000 exemplares por ano confirma a eficácia e o valor intemporal de sua mensagem. Fazendo uma analogia com o beisebol, os conceitos expostos no Eu chego lá permitiram que muitas pessoas passassem para as grandes ligas.

Além do topo o ajudará

a manter essa posição nas

grandes ligas, a alcançar a vitória com mais confiança ainda e a levantar o campeonato com mais frequência. Quando terminar de ler este livro, que estuda com muito mais profundidade os tomos e os porquês de se viver uma vida norteada por valores, caráter, honestidade, integridade de princípios e sensibilidade, do que foi possível no Eu chego lá, você se sentirá mais em paz

22

O que é ou ondefica o topo?

consigo mesmo e poderá realizar mais com as habilidades e capacidades que possuí. Poderá fazer em menos tempo, mais das coisas que tem de fazer Essa perícia lhe dará mais tempo para realizar as coisas que quer fazer com as pessoas com quem adora estar Poderá dar mais à vida, o que significa que poderá também tirar mais dela.

VAMOS CHEGAR AO TOPO E IR ALÉM
DELE JUNTOS

zzz

e acordo com minha família, nos anos transcorridos desde que escrevi Eu chego lá, aprendi algumas coisas dentre elas, ser mais compassivo, mais tolerante e mais compreensivo. Pedi desculpas às minhas filhas por ter sido tão rigoroso enquanto elas cresciam, não lhes permitindo expressar sentimentos negativos de qualquer tipo. O velho Zig aprendeu um montão de coisas sobre a vida nos últimos vinte anos, principalmente que grande parte da vida envolve ab_sWuto mórai: -, c -ue a verdade e -a verdade é que os erros são mizadós uândo'você os réco ec doma às me i as apropria as.

"A vida me ensinou a aplicação correta de teorias e conceitos que outrora lutei para compreender. "

23

Além do topo

Como muitos de vocês, li incontáveis livros, escutei centenas de fitas gravadas e interroguei todas as autoridades com quem entrei em contato. Simplifiquei o processo de discernir como, quando e por que fazer alguma coisa para ter um amanhã melhor. Minha mulher e meus filhos me dizem como foi tranquilizador ter um marido e pai com os pés solidamente plantados na realidade. Há vinte anos, eu não teria julgado possível ser tão positivo. Hoje, sei por experiência própria que parte do meu pensamento positivo era, na verdade, negação da realidade. Entrarei em detalhes sobre isso um pouco adiante, em uma seção que dirá o que o pensamento positivo pode e não pode fazer.

A base de Eu chego lá era uma escada para o cume. A figura de uma escada com degraus que levam ao sucesso está no frontispício do livro. Cada degrau continha uma palavra ou palavras impressas. No primeiro degrau estava escrito auto-imagem. No segundo, relacionamentos; no terceiro, objetivos, no quarto, atitude, no quinto, vontade de trabalhar; e, no sexto, desejo. No alto da escada havia uma porta com vários maravilhosos resultados, obtidos por quem subia a escada. Além do topo trata da abertura da porta.

Como há muito tempo abri e passei por essa porta, posso lhe dizer como é viver lá e como você pode vir me fazer companhia.

A VIDA ALÉM DO TOPO TEM SEUS PERCALÇOS

Terminado, este livro foi rubricado, posto em um envelope e enviado ao editor. E voltou com um desafio interessante e frustrador. Fui informado de que teria de identificar claramente o topo, antes que o livro

24

O que é ou onde fica o topo?

pudesse cumprir aquilo a que se propunha. Quanto a mim, pensei que fosse algo muito simples fazer isso, mas estou aqui para lhe dizer que foi qualquer coisa, me nos simples. Lutei literalmente com o problema durante três meses inteiros. Escrevi um sem-número de páginas: algumas continham germes de verdade, mas nenhuma delas descrevia especificamente o topo.

Fiz tudo o que, como escritor, sabia fazer. Li todos os livros disponíveis, conversei com pessoas em busca de sugestões e conselhos, reli grande parte do manuscrito e dei grandes caminhadas, que quase sempre produzem resultados. Ainda assim, nada. Em seguida, achando que havia saturado tanto o pensamento que uma solução acabaria por surgir tirei o assunto da mente e o esqueci. A iluminação ocorreu finalmente em um momento de todo inesperado, quando eu procurava um pedaço de papel. O que aconteceu foi o que se segue.

Minha esposa (que, por pedido dela, chamo sempre de "A Ruiva") * e eu nos encontramos em Shreveport, Louisiana, em visita à sua irmã, Eurie Abernathy Devido

à esclerose múltipla, Eurie vive na Heritage Manor South Nursing Home, uma instituição para pessoas inválidas. Toda vez em que vamos lá, eu me sinto como um peixe fora d'água. Dediquei a vida a procurar soluções para problemas, mas muitos dos internos nesse centro têm problemas que se situam além de soluções humanas. Wjo coisas que tenho dificuldade em aceitar e ando por ali me sentindo impotente e confuso sobre o que poderia fazer ou dizer.

Em contraste, A Ruiva obviamente se sente à vontade. Observo-a cheio de admiração, circulando facilmente de um paciente a outro, dizendo com sinceridade evidente como se

*Entre nós, eu a chamo de Sugar Baby. O nome dela é Jean.

25

sente feliz em revê-los e às suas famílias, enquanto lhes dá beijos e abraços. Eles reagem com olhos brilhantes e sorrisos cada vez mais rasgados. Observar A Ruiva fazer com tanta naturalidade algo que me deixa confuso constitui um dos espetáculos mais belos que tenho o privilégio de testemunhar

Enquanto observava tudo aquilo, acabei sendo dominado por sentimentos de inadequação e deixei a sala. Ao sair, comecei a rezar, pedindo a Deus que nle desse compaixão, compreensão e desejo de ajudai Ao rezar, meu coração foi tocado e experimentei uma nova paz. Voltei à sala e me sentei à mesa da sala comunitária com minha cunhada e A Ruiva. De repente, as idéias começam a fluir. Usando Orecibo do motel onde tínhamos ficado, comecei a escrever. Mais de 90% do que escrevi nos vinte minutos seguintes é o que aparece abaixo, sob o título "O TOPO". Parte do conteúdo foi evidentemente influenciada pelo ambiente onde eu me encontrava, mas a maior parte tinha origem em minhas experiências, experiências de outras pessoas e pesquisas que eu realizara em muitas áreas da vida. Não obstante, muitos dos pensamentos e idéias foram realmente inspirados pela minha oração.

1. Você fez afazeres com o passado, concentra-se no presente e está otimista sobre o futuro.
2. Você transformou adversários em amigos e conquistou o amor e o respeito daqueles que o conhecem melhor.

O que é ou onde fica o topo?

- 3. Você está cheio de fé, esperança e amor, e vive sem raiva, cobiça, inveja ou pensamentos de

. _--r--_.-. -T_._ _
-n\$ -ça. - _.

4. _Vo_ ce sá-be .que , a omissão em _def_ender o que é moralmente certo constitui o prelúdio de vir a ser vítima do que é criminalmente_ errado, -

-5. Você é suficientemente maduro para adiar a satisfação e mudar a concentração, de seus ditos para _sua_ -responsabilidades.

6. Você ama os desamados, dá esperança aos desesperados, amizade aos sem amigos e ânimo aos desanimados.

7. Você sabe que o sucesso (vitória) não faz de você outra pessoa, e que o fracasso (derrota) não o abate.

' - 8. Você pode olhar para trás com espírito de perdão, para a frente com _esperança_, para baixo com com paixão e -pôr cima com gratidão.

- 9. Você sabe com certeza quem é (e de quem é), de modo que _se_ sente em paz com Deus e em espírito fraternal com o homem.

X10. Você compreende claramente que o fracasso é um fato, não uma pessoa. que ontem acabou na noite passada e que o h -o'e é, um dia novo em folha.

-` 11. Você ^ sa e c -ue "áquele -que -r-ser o maior -entre os homens tem que se tornar antes servo de todos".

- 12. Você é agradável com os mal-humorados, cortês com os rudes e generoso com os necessitados porque sabe que os benefícios a longo prazo de dar é perdoar superam de longe os benefícios a curto prazo de receber

' -` - 13. Você -çõnheç---cõnfessa, desenvolve e utiliza as qualidades físicas, mentais e espirituais que lhe foram dadas por Deus para glória de Deus e para o benefício da humanidade.

- 14. Você está diante do Criador do universo, e Ele lhe diz: "Bem-feito, bom e fiel servo."

27

Além do topo

A solução de um problema com que eu havia lutado durante três meses inteiros surtiu quando esqueci inteiramente minhas necessidades e absorvi-me em encontrar uma maneira de atender às necessidades das outras pessoas. "

Agora que investi todo esse tempo em identificar o topo, gostaria de fazer duas declarações aparentemente contraditórias. -Identifiquei mais do---que o sucesso ou o

tomo. Na identi fiquei significação, que se situa al'm do sucesso porque é espirituaF-lronicám_enté, en-

quanto ide ' ' o ti iaent -üë`tnüito mais cla-

ramente o alicerce. Construindo-no topo (fundo o que têm _v VM tem uma ase , vote s boca m posição

alcançar sucesso e si -ifiçá- ão aos olhos de Deus e no . coração os homens. Quando isso aconteceu, você não

está simplesmente no -top-o., mas acima.

Compreendo que seu objetivo inomento_tálvez sej_á á s reyvencia, e_, assim, o primeiro objetivo é Além do topo é ajudá-16 a sobrémvêr. Usegün3õ ób - j_éti`vó consiste em levá-lo dá sobrevivência para a estabilidgdé, da estabilidade para o sucêsso e, finalmente, do sucesso para a significação. w

28

CAPÍTULO DOIS

Ter tudo

Há uma aliança natural entre a criação da riqueza e o cultivo do caráter. O sucesso econômico é construído sobre alicerces morais no império da lei, da fé, da disciplina, dos contratos, da poupança, da honestidade,

de uma ética de trabalho. Famílias íntegras que alimentam essas crenças constituem a origem de grande parte do vigor e do futuro da nossa cultura.

Jack Kemp

- a a - á alguns anos, fiz uma coisa de que habitualmente me abstenho, s obretudo porque nem tenho o tempo nem o treinamento necessário. Dei conselhos psicológicos a um jovem em meu escritório em Dallas. Vejamos como isso aconteceu.

PONDO A VIDA EM PERSPECTIVA

Recebi uma carta, com um polpudo cheque incluso, de um homem de Toronto, Canadá. Escrevia em nome de um jovem amigo que, nas palavras dele, estava literalmente se

matando de trabalhar. Explicava que o rapaz

29

Além do topo

saía para o trabalho às seis horas da manhã e que, via de regra, só voltava para casa às dez ou onze da noite. Adotava essa rotina durante seis dias por semana. A família dele estava se desmilingüindo, a saúde dele sofria e, em várias ocasiões, ele saía da estrada por dormir ao volante indo ou voltando do trabalho.

Parece que o jovem escolhera como modelo a seguir na vida o chefe, que ele achava que havia chegado ao topo. Queria ser tão bem-sucedido como o patrão. Meu correspondente dizia que, se eu arranjasse uma hora para ele e o amigo, viriam de avião a Dallas e que eu poderia ficar com o cheque. Explicava ainda que eu era uma das poucas pessoas que o amigo poderia mostrar-se disposto a ouvir, em virtude do respeito que sentia por mim.

Bem, como disse antes, habitualmente não faço aconselhamento psicológico, mas a sinceridade do homem me fez pensar que aquilo poderia ser uma exceção que eu deveria abrir. De modo que devolvi o cheque e convidei-os a virem a Dallas.

Iniciei a entrevista aceitando o fato de que o rapaz escolhera o chefe, que julgava que chegara ao topo, como herói e modelo a imitar. Em seguida, pedi-lhe que me desse sua definição de sucesso. O que teria ele de ser, fazer ou ter para julgar que chegara ao topo?

A explicação levou uns vinte minutos, e ele não deu as razões na mesma ordem em que as listei, mas consegui

reconhecer os mesmos oito fatores que descobri que as pessoas, em todo o mundo, identificam com o sucesso. Disse que, se ele ou qualquer pessoa fosse feliz, sadia, _razoavelmente próspera e segura, tivesse amigos, paz de . s íri ; bons -relacionamentos familiares e a esperança .de que_as coisas continuariam assim ou ficariam até_r melhores, eEle-cmáidêràrataI-pessoa bem--sucedida.

30

Ter tudo

PERGUNTEI: Se você tivesse essas oito coisas, considerar-se-ia bem-sucedido? É bem provável que você responda que sim.

UTILIZE UM

CRITÉRIO DE AFERIÇÃO

sugeri ao jovem:

- Damos fazer uma coisa que poucas pessoas fazem. Damos aplicar ao seu chefe um critério de aferição, a fim de verificar até que ponto ele é realmente bem-sucedido e se, de fato, chegou ao topo.

Hávamos descoberto o que o jovem considerava como os ingredientes do sucesso. Tínhamos identificado o seu herói. Desci na lista, perguntando-lhe onde nela se encontrava o chefe. Minha primeira pergunta foi:

- Em que medida seu chefe é feliz?

Ele pensou por um momento e disse:

- Hummm, não acho que ele seja absolutamente feliz.

- Muito bem retruquei. - Aceito sua palavra nesse particular, e vou marcar com um 'x' o fracasso dele em felicidade. Mas por que você acha que ele não é feliz?

- Essa é fácil. Raramente eu o ouço dar uma gargalhada, ele quase nunca sorri e tem úlcera.

A essas palavras, redargüi:

- Bem, já que as pessoas ficam com úlceras não por causa do que comem, mas por causa do que as está comendo, esse fato me diz que temos que dar a ele um zero na questão de saúde e outro na de paz de espírito.

Em seguida, chamei a atenção do jovem para o fato de que lhe havia feito apenas uma única pergunta, mas Além do topo

que a resposta dele indicava que o chefe fracassava em três das oito coisas que todos realmente querem na vida.

- Até que ponto é rico o seu chefe? perguntei então.

Sorrindo largamente, ele respondeu:

- Homem, dizer que ele é rico é brincadeira. Ele está ganhando cada vez mais dinheiro, a cada dia.

- Muito bem concordei -, vamos dar a ele um dez nessa categoria. A pergunta seguinte é: "Até que ponto o seu chefe se sente seguro?"

Mais uma vez, ele riu e respondeu:

- Acho que ele se sente muito seguro. Tem dinheiro à vontade e está ganhando cada vez mais.

Já que o jovem achava que o dinheiro equivalia à segurança, contei-lhe a história de um conhecido político do Texas que, a certa altura, tinha uns 100 milhões de dólares, mas que pouco tempo depois requereu a própria falência. Mencionei em seguida um industrial que outrora valia meio bilhão de dólares e que, no momento, era também um falido. Perguntei como seu chefe se comparava com ambos. Sorrindo, ele reconheceu que o chefe não tinha esse dinheiro todo.

Em vista disso, continuei:

- Vamos por um ponto de interrogação no quesito sobre a segurança dele. Seria justo isso?

O jovem concordou que seria.

Em seguida, perguntei:

- Quantos amigos tem o seu chefe?

O jovem pensou na questão por um momento e respondeu:

- Bem, para dizer a verdade, acho que ele não tem nenhum amigo. Para ser franco, eu não sou realmente amigo dele... simplesmente trabalho para ele e admiro

32

Ter tudo

o que ele conseguiu na vida. - E, com uma espécie de meio sorriso, acrescentou: - Para ser exato, aquele cara é um panaca.

- Muito bem continuei. - Vamos dar zero a ele em matéria de amigos. - E perguntei em seguida: -

Fale um pouco sobre a família dele.

Erguendo as sobrancelhas, o jovem disse:

- Bem, a mulher dele pediu divórcio.

Reagi a isso da única maneira possível:

- Nesse caso, temos que dar zero a ele no item das boas relações familiares.

Agora, vamos dar outra olhada nas coisas que o rapaz considerava como características de indivíduos bem-sucedidos na vida. Eles são felizes seu chefe não era. São saudáveis o chefe não era. São razoavelmente prósperos o chefe era. São seguros neste particular, o

chefe ganhou um ponto de interrogação. Têm amigos o chefe não os tinha. Gozam de paz de espírito e o chefe levou zero nisso. Mantêm boas relações familiares - e, mais uma vez, zero para o chefe.

Quando chegamos à questão da esperança, o rapaz disse que achava que o chefe tinha esperança, embora, pessoalmente, achasse que era uma falsa esperança.

Baseando-me no resto da história dele, tive de concordar. De modo que lhe demos também nessa categoria um ponto de interrogação.

Nos oito critérios de sucesso, o chefe do rapaz havia recebido um dez, dois pontos de interrogação e cinco zeros!

Fiz então a pergunta decisiva:

- Sabendo o que você sabe e usando esses critérios para avaliar o seu chefe, você trocaria de lugar com ele?

Pelo que pareceu uma eternidade, mas provavelmente

33

Além do topo

te não passou de meio minuto, o jovem pensou cuidadosamente na pergunta. Em seguida, levantou-se devagar e estendeu-me a mão, enquanto dizia:

- Não, de maneira nenhuma eu trocaria.

A entrevista estava terminada.

Agora, deixe que eu lhe faça a mesma pergunta: Você trocaria de lugar com o chefe dele? Ou, em outras palavras, você daria tudo o que considera importante para ter mais alguns dólares no banco? Acho que não. ã

O resto da história do rapaz levará uma vida inteira para se completar. Mas é com prazer que lhe conto que ele arranhou um novo emprego, menos exigente, e que, dois anos depois, estava se saindo melhor em todas as áreas da vida, inclusive financeiramente. Melhor que tudo, os relacionamentos em casa tinham entrado

nos e; os, e mais um bebê fazia nesse momento parte da família! Temos aí um exemplo de crescimento autêntico.

VOCÊ PODE, REALMENTE, TER TUDO?

uem sabe, sua próxima pergunta talvez seja: "Zig, Você acredita, honestamente, que qualquer pessoa (eu, inclusive) possa ter todas as coisas que você mencionou?"

Minha resposta é sim, com algumas reservas. Não acredito que todos possam tornar-se multimilionários ou mesmo milionários, mas de fato acredito que todos podem chegar ao topo, que é onde devem estar para que possam subir ainda mais.

34

Ter tudo

"O dinheiro comprará todos os tipos de coisas para minha família, mas não seu amor."

Confesso que, no passado, já me pareci muito com esse rapaz que achava que segurança era dinheiro e que dinheiro era sucesso. Pude ajudá-lo a ver onde sua perspectiva estava torta porque a vida me havia ensinado que o contentamento autêntico e o sucesso total vêm de coisas que o dinheiro não pode comprar. Não me entenda mal. Eu gosto das coisas que o dinheiro pode comprar, e aposto que isso acontece também com você. Gosto de boas roupas, de uma bela casa, de carros grandes e confortáveis, de férias relaxantes, de ser sócio de um bom clube campestre, e assim por diante. Amo,

porém, as coisas que o dinheiro não pode comprar. O dinheiro pode comprar uma casa, mas não um lar; uma cama, mas não uma boa noite de sono; prazer, mas não felicidade; um tempo divertido, mas não paz de espírito; e companhia, mas não um amigo.

Se você quiser mudar seu padrão de vida (dinheiro), provavelmente vai ganhar um bocadinho de dinheiro, mas não terá garantia nenhuma de que melhorará a qualidade de sua vida. Mas, se preferir esta, seu padrão de vida inevitavelmente subirá. Com esse enfoque, você chegará ao fim da estrada da vida com mais das coisas que o dinheiro compra e muito mais das que ele não pode comprar.

35 ,

Além do topo

Desafio-o a rever com todo o cuidado os 14 pontos identificadores do topo do primeiro capítulo e, um após o outro, fazer a si mesmo a seguinte pergunta:

"Se cheguei ao topo, serei ou terei todas as oito coisas que Zig identificou na primeira parte do Capítulo 2?" Uma análise cuidadosa o convencerá de que, com as possíveis exceções de saúde e prosperidade, sua posição lá lhe garantirá as outras seis, e provavelmente será mais sadio e mais próspero. Doença grave ou invalidez podem lhe prejudicar a saúde física ou financeira, mas você pode ainda desejar ardente saúde emocional e espiritual e consegui-la. A escolha de sua profissão, seja como pastor religioso, professor, assistente social etc., pode limitar-lhe a renda, mas, com paciência, poupança e boas decisões, você pode, definitivamente, tornar-se mais próspero. Sei que estou prometendo muito, mas Além do topo é o livro de instruções que lhe dá o plano do jogo que pode tornar realidade essas promessas.

EU CONSEGUI E VOCÊ TAMBÉM PODE CONSEGUIR'

credito nisso porque, em grande parte, consegui. Posso, honestamente, dizer que achava que a vida era maravilhosa quando escrevi Eu chego lá, e era, em comparação com o que me acontecera até então. Não obstante, comparado com o ponto em que estou hoje, devo dizer que eu apenas começava a viver. A profundidade e amplitude de todas as facetas de minha vida ultrapassaram hoje, em muito, qualquer conceito que eu poderia imaginar há vinte anos.

O Eu chego lá foi o trampolim para a vida que levo

36

Ter tudo

hoje. Meus relacionamentos são mais profundos, mais pessoais e carinhosos e muito mais abertos.

"Durante anos, estive tão absorvido em aprender e em ensinar que não pude sentar, relaxar, receber e desfrutar o amor e a atenção que encorajei meus leitores a darem aos outros."

No Eu chego lá, prometi que você pode ter tudo O que quer na vida, se simplesmente ajudar o suficiente as outras pessoas a conseguirem o que elas querem. Porque segui minhas próprias instruções (até subconscientemente), posso, com franqueza e cheio de gratidão, dizer que essa filosofia funciona. Eu tenho, de fato, as coisas que o dinheiro pode comprar, mas também as que não pode.

SURPRESA, SURPRESA

Eu não devia ter ficado surpreso porque tal filosofia funcionou tão bem, mas, de certa maneira, fiquei. Eu dava ênfase àqueles que escutavam minhas palestras, liam meus livros e ouviam minhas gravações, e,

37
Além do topo

na verdade, não dedicava muito pensamento consciente ao ponto onde "eu" estava no tocante àquela promessa.

Um após o outro, membros de minha família falaram em mudanças que notavam em minha vida. Com comentários positivos. Diziam que eu parecia mais relaxado, mais à vontade e mais interessado neles. Eu dava impressão de mais feliz, mais sadio e mais contente do que jamais podiam lembrar-se de ter-me visto. Era mais fácil para eles conversar comigo sobre a família e assuntos sociais, sem que eu levasse a conversa para os negócios ou o projeto seguinte, como fizera no passado.

Como resultado, eu participava muito mais das reuniões familiares. Estava disponível quando a questão era jogar conversa fora e não era preciso uma crise para me captar a atenção. Notaram também que eu tinha mais amigos autênticos (e não meros conhecidos) do que nunca. Por aceitar discussões em profundidade de tópicos

que antes eu teria vedado como negativos, minhas filhas me acusaram de me ter to

rnado uma pessoa real e me agradeceram por confirmar o que sentiam.

Se eu não fora uma pessoa real antes, o que fora, então? A pergunta me levou a analisar a trajetória, do ponto de onde partira para o ponto onde estou hoje. Qual era a diferença?

A diferença? Cheguei Além do topo. E isso é maravilhoso. A luta constante acabou, mas continuar a dar o '' melhor de mim, como sempre, continuará a ser parte permanente de minha vida, e meus objetivos são hoje mais ambiciosos do que nunca.

A boa notícia para você é a seguinte: Eu não tenho direitos exclusivos a esse lugar e nem as pessoas que menciono neste livro. Há espaço de sobra para você. Na verdade, quanto mais de nós chegarmos lá e subirmos

38

Ter tudo

A chave para ir além do topo é a seguinte: Ajude as outras pessoas a conseguirem o que querem.

rem. Esta é a_ única viagem____ sozinho.

"Mas, Zig", diz você, "eu pensava que este livro ia ser diferente. Você me disse isso no Eu chego lá e em todos os outros que escreveu. E dá essa informação em todas as ocasiões em que se levanta para falar!"

Fiz isso, e faço. Era verdade naquela ocasião e é verdade agora. O que é diferente em Além do topo é que este livro não enuncia simplesmente a verdade, mas dissecar-a, explica-a, exibe-a, justifica-a, confirma-a e prova-a.

mais, mais fácil será que nossos amigos, nossos entes queridos e incontáveis outros sigam o nosso exemplo. A_chave ara ir além do topo é a seguinte: Ajüde as outras Dessoas

'conseguirem o que queque você não pode fazer

OH, SIM, VOCÊ PODE!

gora, caso você questione se pode ou não pode ter realmente todas essas coisas maravilhosas que já mencionei, vou lhe fazer algumas perguntas que o levarão a pensar. Em seguida, eu o desafiarei com um exemplo, que iniciará o processo de convencê-lo de que já possui o que é necessário para chegar lá e ter mais sucesso.

PRIMEIRA PERGUNTA, a. pergunta que só você pode responder: Estou satisfeito onde me encontro no tocante às oito necessidades da vida (felicidade, saúde, prosperidade razoável, segurança, amigos, paz de espírito, bons relacionamentos familiares, esperança)? SEGUNDA PER-

39

Além do topo

GUNTA: Se eu continuar a fazer nos próximos cinco, dez ou vinte anos o que estive fazendo nos últimos cinco, dez ou vinte anos ficarei satisfeito com quem sou, onde

estou e o que tenho?

Se você respondeu não, relaxe. As respostas sobre como mudai sobre o que terá de fazer para se sentir satisfeito consigo mesmo, com o lugar onde está e com o que terá no futuro, estão em suas mãos neste exato momento. Na eventualidade de pensar erroneamente, que pode experimentar mudança sem mudar o que faz, quero lhe passar uma frase favorita dos membros do grupo Alcoólicos Anônimos: "Insanidade é fazer repetidamente as mesmas coisas esperando resultados diferentes."

PRÓXIMA PERGUNTA: Você é uma pessoa honesta, com uma inteligência pelo menos raz

oável? Você quase com certeza respondeu sim, e se espantou porque perguntei

isso. Como pessoa honesta, você dá conta de mais trabalho, antes de sair de férias, do que normalmente realiza em dois, três, quatro ou mesmo cinco dias? Você provavelmente nunca pensou nessa pergunta antes, mas, agora que pensou, vai precisar saber por que realiza mais trabalho no dia anterior ao começo das férias e se pode duplicar esse esforço numa base diária.

Vou começar com uma declaração importante, que você deve guardar permanentemente em seu banco de memória.

O que você faz fora do trabalho desempenha um papel importante no quanto consegue realizar no trabalho.

40

Ter tudo

Na noite anterior ao último dia antes das férias, você preparou uma lista de exatamente tudo o que tinha de fazer no trabalho no dia seguinte. Trata-se de uma fixação de meta de curto prazo e ênfase que você fez isso fora do emprego. Em segundo lugar, você organizou ou atribuiu

prioridades na lista, em ordem de importância. Em terceiro, aceitou a responsabilidade de fazer seu trabalho de tal modo que não deixasse um fardo extra para ser carregado pelos colegas em sua ausência. Em quarto, assumiu o

compromisso de que, sim, ia realmente fazer tudo isso. (Muitas pessoas assumem compromissos com toda a emo-

ção de um piloto camicase na sua 39a missão.)

Em quinto lugar, ao chegar ao emprego no dia seguin-

te, você resolveu concentrar-se no que tinha que fazer. A importância da concentração tornou-se especialmente

clara para mim em uma conversa recente com Roger Staubach, cuja fama nos lembra o Troféu Heisman e o Dallas Cowboys. Disse ele que, em Annapolis, sempre tirava minhas notas durante a temporada de futebol.

O tempo de que dispunha era tão limitado que tinha de organizar-se, concentrar-se e fazer tudo na hora. E é exatamente isso o que você faz antes de umas férias.

Em sexto lugar, sabendo que trabalhar com maior espírito de cooperação com os colegas lhe permitirá realizar mais do que sozinho, você se tornou um jogador de equipe. Equipe, segundo Mary Lou Retton, a moça que ganhou a Medalha de Ouro em ginástica artística nas Olimpíadas de 1984, implica que "juntos, todos realizam mais". E como isso é verdade!

Em sétimo lugar, você se disciplinou para meter a cara no trabalho. Quando os outros tentaram distraí-lo para coisas sem ligação com a tarefa, você se desculpou polidamente e continuou a trabalhar. Em oitavo, traba-

41

Além do topo

lhou com mais entusiasmo porque, com uma meta agora dável e claramente definida em mente, queria saborear as férias sem se sentir culpado por deixar trabalho para um colega completar.

Em nono lugar, como resultado dos passos anteriores, vê tinha absoluta certeza de que ia completar as

oc 1

tarefas, desfrutando assim dos benefícios adicionais d uma atitude mental positiva. Em décimo, ainda com resultado, tornou-se mais competente no cumpriment , de seus deveres. Sentiu-se nesse momento tão bem com o que conseguiu realizar que sua confiança e auto-ima gem dispararam e, com isso, desenvolveu uma atitude do tipo chegar lá e subir ainda mais. Você sempre se sente bem consigo mesmo quando trabalha no pico de sua eficiência, e é exatamente isso que esse método lhe permite fazer. Por favor, note que trabalhou mais inteli gentemente, e não mais arduamente.

Todas as dez razões que mencionei explicam por que você consegue realizar ma is nas vésperas de umas férias. Lembre-se, por favor, de que o seu aumento de produtividade resultou da expectativa de entrar de férias. É fácil energizar-se sobre alguma coisa que se quer, sejam umas férias, seja o próprio emprego que torna possíveis essas férias. Vou explicar mais um pouco.

EMPREGO VITALÍCIO? NÃO; SEGURANÇA NO EMPREGO? SIM

Uma das coisas que se tornaram óbvias para bons observadores, em fins da década de 1980, foi o desaparecimento do emprego por toda a vida. Quando nos lembramos do número de grandes empresas tradi-

42

Ter tudo

cionais que tiveram de dispensar centenas mesmo milhares de trabalhadores, o fat o torna-se muito

claro.

Não obstante, há segurança no emprego, e isso é emocionante. No clima de incerte za de hoje, se você seguisse todos os dias essa rotina de antes de sair de férias, todos os empregadores com quem falei e foi um bom número deles me garantiram que sua segurança no emprego aumentaria muito. Você consegue imaginar um chefe mandando embora um empregado que chega ao trabalho todos os dias com essa atitude de antes das férias? Eu não consigo, e aposto que você também não. Vejamos um exemplo clássico.

Empregados dedicados têm segurança no emprego

Meu genro, Richard Oates, é superintendente de uma das maiores construtora s de casas da nação. Está na em- presa há cinco anos e nunca chegou atrasado ao trabalho, qualquer que seja o tempo que esteja fazendo, problemas com o carro, congestionamentos de trânsito, acident es ou outros motivos de demora. Adora o emprego e dá invariavelmente mais do que um d ia completo de trabalho pelo salário de um dia. Nesse período, só faltou ao trabalho durante quatro dias, por motivo de doença, e deixa em média três dias de férias não gozada s por ano.

Esses atos e atitudes contribuirão para uma autêntica segurança no cargo, enqu anto a empresa dele existir. Na realidade, há certas coisas que as pessóas não podem controlar a despeito de seus melhores esforços, mas pense no seguinte: Se a empres a dele fosse à falência, que espécie de recomendação você acha que ele recebe-

ria de seu empregador? Lembre-se de que Richard tem demonstrado lealdade, confiabilidade, pontualidade, interesse pelo que faz, atitude cooperativa com os membros de sua equipe e muitas outras qualidades.

PERGUNTA: Ele parece o tipo de pessoa com quem você gostaria de trabalhar como seu patrão ou seu empregado? PERGUNTA: Esses fatos não dão a ele segurança no emprego? PERGUNTA: Agir dessa maneira e desenvolver essas mesmas qualidades não dariam também a você segurança no emprego?

ATUALIZAÇÃO DE DADOS: Enquanto este livro está sendo impresso, Richard aceitou um emprego ainda melhor na The Zig Zigar Corporation.

Segurança no emprego = não encerre sua educação

Um exemplo clássico de pessoa que não encerrou sua educação é a mulher que digitou as palavras que você está lendo agora. Laurie Magers é minha assistente administrativa há dezessete anos. Veio trabalhar comigo tendo menos do que educação secundária, mas entendeu perfeitamente que poderia continuar a estudar como já vinha fazendo desde que deixou a escola e começou a trabalhar. Ela é uma grande leitora e grande estudiosa de vocabulário. Comparece regularmente a palestras e seminários, o que vem fazendo há muitos anos.

RESULTADOS: Fizemos recentemente uma avaliação abrangente de pessoas de importância em nossa empresa, e Laurie obteve uma pontuação ligeiramente superior ao nível de mestrado típico. (Um estudo recente da Escola de Medicina da Universidad e de Georgetown revelou que, em 100% dos casos, quando uma pessoa

Ter tudo

aumentava seu vocabulário aumentava também seu QI) A mim, esse fato diz muita coisa.

Porque continua sua educação no trabalho e fora dele, Laurie tem não só emprego por toda a vida em nossa empresa, mas segurança no emprego, caso alguma coisa aconteça.

CHEGOU A SUA VEZ

e você conhece futebol americano, já ouviu falar em Sjeff Hostetler. Se é torcedor doente, sabe que ele jogou como zagueiro dos Giants de Nova York antes de ser contratado pelos Raiders de Los Angeles. Nos primeiros quatro anos em que esteve na Liga, ele deu apenas 68 passes na temporada regular do campeonato da

Liga Nacional. Entre os reservas em sua sétima temporada, ele tinha dado menos de 200 passes, e nenhum deles teve nenhum efeito decisivo sobre o resultado de um jogo. Nessa ocasião, Phil Simms, o zagueiro que iniciara a partida, sofreu uma contusão. O treinador Bill Parcells olhou para o banco e disse:

- Muito bem, Jeff, chegou a sua vez.

Jeff Hostetler levantou-se, pôs o capacete, correu para o campo e levou seu time à vitória, não só nesse jogo, mas em todos os restantes da temporada e até o Super Bowl. Os Giants, tendo Jeff como zagueiro, levantaram o campeonato mundial naquele ano.

Vamos supor que, quando o treinador o chamou, Jeff tivesse dito:

- Espere aí, treinador, vou ter que me preparar.

Embora não o conheça pessoalmente, tenho certeza de que Jeff achou que estava pronto para começar depois de dois ou três anos na Liga. Baseado em notícias da mídia e

em seus sucessos desde então, sei que ele estava pronto para começar após quatro ou cinco anos na Liga.

Pense no seguinte: O que você faz fora do trabalho é o fator determinante no quanto progredirá nele. (Lembra-se do estabelecimento de metas que fez no dia anterior ao começo de suas férias?) Começamos com o pressuposto de que, enquanto você está no trabalho, está - dando o máximo do que é capaz. É para isso que lhe pagam um salário, e sua integridade pessoal exige esse tipo de desempenho.

Não obstante, se você quer progredir nesse emprego, suas atividades e preparação fora do trabalho serão os fatores determinantes. Todo atleta, cantor, dançarino ou astro de cinema/TV sabe disso. Médicos, dentistas, professores, oradores, consultores financeiros ou advogados bem-sucedidos na vida compreendem que o que fazem

antes de conseguirem o cliente, paciente ou freguês determina o quanto serão eficazes

quando eles aparecerem. No caso de Jeff Hostetler; o que fazia ele nesses quase sete anos, antes de lhe ser dada a chance de co-

O que você faz fora do trabalho é o fator determinante no quanto progredirá nele.

meçar?

PREPARE-SE - A OPORTUNIDADE ESTÁ AÍ

Jeff era inteiramente leal ao zagueiro titular, ao treinador e ao time. Não vivia constantemente procurando a imprensa e proclamando que era ele quem devia

Ter tudo

começar jogando. Muito ao contrário, ficava observando à margem do campo, dando dicas a Phil Simms, o zagueiro titular. Nos pedidos de tempo e durante o intervalo, se notava alguma coisa na defesa do time adversário que Phil Simms poderia ter ignorado, dizalhe o que era. Em suma, ele era um consumado jogador de equipe.

Nesses sete anos, Jeff lançou milhares de passes através de um pneumático suspenso no ar. Participou de incontáveis treinamentos, melhorando e aperfeiçoando seu jogo. Levantou toneladas de pesos, fez centenas de flexões abdominais e de braços, correu um número imenso de quilômetros e praticou corridas de velocidade. Passou literalmente centenas de horas relendo descrições de jogos, estudando não só seu próprio ataque e defesa mas as defesas dos adversários.

Trabalhou durante todo o ano, incluindo as folgas nas temporadas. Na temporada, participava de todos os treinamentos e, todas as semanas, fazia o papel

de zagueiro do time adversário. Todas as semanas era submetido à pressão de seus companheiros de equipe, quando tentavam tornar os treinamentos tão realísticos quanto possível.

Um dia, finalmente, quase sete anos depois de Jeff chegar ao time, Phil Simms se machucou e o treinador disse:

- Muito bem, Jeff, chegou a sua vez.

Tenho a impressão de que, quando pôs o capacete na cabeça e correu para o campo, Jeff pensou: "É isso aí. Foi para isso que estive me preparando durante todos esses anos."

PERGUNTA: De que maneira você se prepara fora da temporada (fora do horário do expediente)? Se, quando

quando você chegar ao trabalho amanhã, seu chefe imediato chamá-lo e disser: "Muito bem, Sally (ou Jim), chegou a sua vez?, você diria: "Espere um minuto, vou ter que me preparar"? Ou se levantaria de um salto e diria: "Foi para isso que estive me preparando. Estou pronto"?

NEM SEMPRE DEPENDE DE VOCÊ

Qualquer que seja sua capacidade, compromisso, intenções, integridade, fé, trabalho árduo e planejamento, haverá ainda certo número de casos e circunstâncias que fazem parte da vida e sobre os quais você não tem nenhum controle. Quando essas coisas acontecem e você começa a sofrer uma crise leve (ou grave) de pessimismo e a pensar que a vida é injusta e o faz de vítima, insisto em que releia estas páginas e pense com cuidado na analogia e exemplo que vou darem seguida.

De muitas maneiras, a vida é parecida com um evento esportivo, um jogo de xadrez, um negócio ou um casamento. Há ocasiões em que você precisa assumir a ofensiva e outras em que é melhor jogar na defesa. Todas as informações deste livro são dadas para ajudá-lo a enfrentar o que quer que aconteça (mudanças na economia, ferimento sério ou doença, calamidade natural, separação amorosa) com você. Essa informação o encorajará a instruir sobre como fazer que as coisas aconteçam por você. Esta informação é o melhor plano de jogo possível para reduzir a gravidade de coisas que lhe possam acontecer. Os exemplos hipotéticos seguintes podem ser aplicados a numerosas outras áreas da vida.

Ter tudo

ISTO NÃO PODE ACONTECER

Suponhamos que o impossível aconteça e que os Cowboys de Dallas vão à falência. O proprietário do time, Jerry Jones, reúne os jogadores, passa-lhes a triste notícia e lhes diz que eles, a partir desse momento, estão oficialmente desempregados. Você acha que há boa chance de que Emmitt Smith, Troy Aikman, Nate Newton, Michael Irvin, Jay Novacek e os outros possam arranjar emprego em outras equipes da Liga Nacional? (Se seu interesse pelo futebol profissional é zero, pode informar-se sobre essa pergunta com qualquer torcedor.)

Conseguiriam esses jogadores emprego em outras equipes porque jogaram antes pelos Cowboys de Dallas ou por causa de sua capacidade, experiência, compromisso

com o time e desempenho? Já que a resposta é óbvia, não se torna claro como cristal que a questão de segurança no emprego depende principalmente deles e que a sua depende principalmente de sua capacidade, atitude, experiência, dedicação e desempenho? PENSAMENTO: A segurança em seu emprego tem importância direta para seus relacionamentos com a família, de modo que o desempenho no trabalho tem também importância direta para o equilíbrio de sua vida. Pense um pouco nesse fato, enquanto passamos ao capítulo seguinte.

AÇÃO AGORA = BENEFÍCIOS AGORA -

Termine esta página, pare a leitura e entre em ação o que é a única maneira de beneficiar-se com os conceitos contidos neste livro.

Passo 1 da Ação: Pegue um cartão de 7,5 emX 15,5 e comece a elaborar este enfoque tipo antes-de-entrar-errférias em relação à vida, escrevendo ou datilografando as seguintes palavras:

Eu,

sou uma pessoa honesta, inteligente, responsável, organizada, planejadora, dedicada, que sabe exatamente quais são suas prioridades. Sou um homem que faz aquele esforço extra, concentrado, disciplinado, entusiástico, pensador positivo, disciplinado e jogador de equipe competente, cheio de energia, dotado de iniciativa própria, resolvido a desenvolver e usar todas estas qualidades de liderança em minha vida pessoal, familiar e profissional. Estas são as qualidades do vencedor que eu nasci para ser.

Passo 2 da Ação: Várias vezes, todos os dias, leia vagarosamente estas afirmações positivas e espere resultados positivos.

P S. Ao fim do Capítulo 8, você vai entender claramente por que isto é tão poderoso e benéfico.

CAPÍTULO TRÊS

A responsabilidade é sua

Assumir a responsabilidade por seu comportamento, seus gastos e seus atos e não suportar para sempre que a sociedade deve perdoo-lo porque "não é culpa sua" constituirá a qualidade mais necessária no próximo século.

Barbara 'IÜchman, duas vezes laureada com o Prêmio Pulitzer

U aproveitando uma página do livro do psicólogo Bob Wubbolding, inicio meus seminários com a seguinte pergunta: Quantos de vocês acreditam que, por ruins que sejam suas vidas pessoal, familiar e profissional neste momento, há ainda coisas que vocês poderiam fazer para torná-las ainda piores? PERGUNTA SEGUINTE: Quantos de vocês acreditam que, por melhores que sejam suas vidas pessoal, familiar e profissional neste momento, há ainda coisas que vocês poderiam fazer para torná-las ainda melhores? Perguntas ridículas, não? As opções que você tem de fazer neste momento são clara, certo?

Ao refletir nessas perguntas, se, honestamente, você acreditar que há alguma coisa que pode fazer para tornar sua vida melhor ou pior, terá chegado a uma conclusão

Além do topo

profunda. E ela é a seguinte: "Pouco importa como minha vida seja ruim ou boa, há alguma coisa que posso fazer para mudá-la e a opção é minha."

O que você está realmente dizendo é "Aceito a responsabilidade pelo meu futuro." Trata-se de um passo importante, porque o tira do "jogo da culpa" e o põe direto na estrada que o levará a ser mais, fazer mais e ter mais.

Assim, se é sincero em concordar com isso e em realmente aceitar a responsabilidade pelo seu futuro, você está a um passo de algumas mudanças monumentais e progresso real e importante na vida. Você resolveu aceitar a responsabilidade pelos seus atos, o que significa realmente que aceita a responsabilidade pelo seu futuro. Essa decisão tem proporções quase cataclísmicas, porque, até que você aceite a responsabilidade pelo seu futuro, ele é deixado ao acaso, e o acaso é caprichoso e cruel.

PLANEJE - PREPARE-SE - ESPERE COM CONFIANÇA

Para chegar ao topo e ir além dele, você tem que planejar para vencer e o plano precisa ser bom. A boa notícia é que você estava preparado para dar uma grande partida antes mesmo de ter idade suficiente para fazer opções. Sua chegada foi planejada há um a eternidade. Seu pai e sua mãe talvez não tenham planejado especificamente sua chegada, e, quem sabe, podem ter pensado que o momento não foi inteiramente certo, mas, amigo, garanto-lhe que você é o vencedor que está destinado a ser. O exemplo seguinte explica isso muito bem.

Ouçã o que diz James Parker: "Seu nascimento, que obviamente aconteceu a despeito de probabilidades de

52

A responsabilidade é sua

mais de um milhão contra um, significa que você tornou-se um vencedor mesmo antes de nascer. Um esperma `viu' o óvulo, partiu em desabalada perseguição dele, fez contato, e você estava a caminho."

Pense nisso nunca mais na vida você vai enfrentar probabilidades tão desfavoráveis. Você já ganhou o grande prêmio, já é a pessoa certa e, em todas as páginas deste livro, aprenderá a formular o plano certo e somar dezenas de pequenas vitórias que, cumulativamente, lhe assegurarão a vitória no grande jogo da vida.

Bobby Knight, treinador-chefe e vencedor de três campeonatos nacionais na Universidade de Indiana, diz corretamente que "vontade de vencer nada é sem vontade de preparar-se para vencer". E ele tem toda a razão.

PENSAMENTO: Este é o momento de tomar conhecimento do plano de jogo. As três expressões seguintes planejar, preparar-se e esperar com confiança, quando postas em ação, determinam o seu hoje e o seu amanhã. Se não está satisfeito com o nível de sucesso que alcançou até agora, você terá de mudar não só seus planos e preparativos para o futuro, mas também suas expectativas sobre ele. A fim de exc eder-se, você precisa eliminar falsos pressupostos e evitar comportamentos destrutivos.

A CIDADE FARÁ POR ACASO A DIFERENÇA?

arte da resposta a esta pergunta poderia ser bem resumida em uma nota publicada na revista Forbes, em 1987. Um estudo com ,empresários revelou que, invariavelmente, os que ganharam dinheiro só conseguiram isso depois de se mudar para uma nova cidade. Mas, antes que você comece a fazer as malas, quero dizer que

53

54

Além do topo

alguns deles ganharam dinheiro quando se mudaram de Boston para Chicago. Outros, no entanto, encheram-se de grana quando se mudaram de Chicago para Boston. Outros, quando trocaram Dallas por Denver, e ainda outros que saíram de Denver em direção a Dallas.

"Você pode planejar, preparar-se, esperar com confiança e assumir um compromisso aqui mesmo onde está, fazendo exatamente o que está fazendo. "

O importante é que, na maioria dos casos, a cidade não foi o fator decisivo. "Mas, espere aí, Ziglar", você poderia dizer, "você acaba de dizer que eles ganharam dinheiro depois que se mudaram." Exato. Ganharam dinheiro porque planejam ganhá-lo na nova cidade. Prepararam-se para ganhar dinheiro e, por conseguinte, esperavam, como coisa legítima, ganhá-lo. E não só isso, mas assumiram consigo mesmos o compromisso de ganhá-lo. Fero: você não tem de deixar sua cadeira para planejar, preparar-se e esperar com confiança.

Quando investe tempo planejando e preparando Ofuturo que deseja, você, inconscientemente, está delineando sua missão na vida. Já que você é o responsável por seu futuro, e não quer deixá-lo ao acaso, insisto em que pense bem na missão que seus planos representam.

A responsabilidade é sua

o que você pode fazer isso ponderando deliberadamente no papel

a declaração de sua missão.

O exemplo e a parábola seguintes o ajudarão a compreender por que é importante para seu sucesso, e característico das pessoas que chegaram ao topo e foram além dele, formular uma declaração de missão.

MISSÃO POSSÍVEL

A declaração de missão da The Zig Ziglar Corporation é:

Ser um instrumento para fazer
uma diferença nas vidas
pessoal, familiar e profissional
de um número suficiente de
pessoas para produzir uma
diferença positiva no seu país e
no mundo.

Reconheço que se trata de uma extraordinária declaração de missão e, para uma empresa do nosso tamanho, talvez pareça um tanto exagerada. Não obstante, estou convencido de que, ao virar a página final do último capítulo deste livro, você endossará entusiasticamente nossa declaração de missão e a aceitará como sua.

E há aquela história do avô que passeava na praia com o neto. Ele freqüentemente se abaixava, pegava um ouriço-do-mar e jogava-o na água. Após algum tempo, o neto perguntou:

- Vovô, o que é que você está fazendo?

v

Além do topo

O avô sorriu e respondeu:

- Bem, meu filho, esses ouriços-do-mar são organismos vivos, e, se eu não os jogasse de volta à água, eles vão morrer no sol.

- Mas, vovô retrucou o menino -, há milhares e milhares deles! Que diferença isso poderia fazer?

Calmamente, o avô abaixou-se, apanhou outro ouriço, jogou-o no mar e disse:

- Para esse, faz toda a diferença no mundo.

Quando muda o seu
mundo para melhor,
você se posiciona
perfeitamente para
mudar o mundo dos
que o cercam.

VOCÊ FAZ A DIFERENÇA

MENSAGEM: Você talvez não possa mudar o mundo, mas, quando muda seu mundo, dá um grande passo para mudar o mundo. E quando muda o seu mundo para melhor, você se posiciona perfeitamente para mudar o mundo dos que o cercam.

Disse alguém que nenhuma gota de chuva assume a menor responsabilidade pela inundação, nem o floco de neve se culpa pela nevasca, mas a realidade é que cada., um deles desempenhou um papel em ambos os resultados. i Infelizmente, um número grand e demais de pessoas levanta as mãos para o alto e diz: "O que é que eu posso fazer?"

Figurativamente, você pode jogar o ouriço de volta ao mal permitindo-lhe que continue a viver. Pode abaixar-se e

56

A responsabilidade é sua

estender uma mão amiga aos necessitados. Pode erguer a voz e dizer uma palavra de encorajamento não só aos que estão em volta, mas, através deles, influenciar um número incontável de outras pessoas. A vida que você leva é uma declaração e tanto.

UM ORADOR NOTÁVEL - UM HOMEM MAIS DO QUE NOTÁVEL

Um dos homens mais notáveis que até hoje conheci é Charlie Wedemeyer, de Los Gatos, Califórnia. Charlie treinou o time de futebol americano da escola secundária de Los Gatos e levou-o a conquistar seu único campeonato estadual. Lembro-me do dia em que o vi treinar o time. Ele e eu estávamos mergulhados numa longa conversa num dos lados do campo, e, de vez em quando, um treinador assistente vinha correndo e fazia perguntas sobre táticas de defesa e ataque. A pergunta era, por exemplo:

"De que modo evitar que eles bloqueiem aquela jogada?" Charlie, que estivera observando atento o treinamento durante toda a nossa conversa, dava, sem hesitar, as instruções específicas que o assistente devia seguir. Momentos depois, outro auxiliar chegava com outra pergunta, e mais uma vez Charlie tinha uma resposta na ponta da língua.

O notável em tudo isso é que as únicas partes do corpo que ele pode mover são os olhos e a boca. Charlie Wedemeyer tem a doença de Lou Gehrig. A doença afetou-o fisicamente de tal forma que nenhum som lhe escapa da boca. A esposa, Lucy, serve como intérprete. Ela lhe lê os lábios e passa eficazmente a mensagem.

Charlie adota a mais notável atitude e tem o maior senso de humor que acho que já vi. Embora as viagens

57

Além do topo

lhe sejam trabalhosas ele discursa regularmente para platéias em escolas, empresas, prisões e igrejas. Ele tem algo a dizer e Lucy dá som ao seu pensamento. Ele talvez seja o único orador na América que não pode falar. Desnecessário dizer que sua vida e sua esposa comunicam uma poderosa mensagem de esperança, amor e um espírito que nunca se entrega. Os dois sentem a paixão de fazer uma diferença.

A VITÓRIA DE CHARLIE

No dia 29 de maio de 1992, Charlie foi homenageado como O Americano Inválido do Ano. O presidente Bush devia comparecer à cerimônia, mas, no último minuto, teve de cancelar sua presença. No discurso de aceitação da homenagem, Charlie lamentou que

o presidente não estivesse presente, porque ia dizer especificamente a ele: "Leia meus lábios." Não preciso dizer que, quando Lucy vocalizou a mensagem de Charlie, a casa veio abaixo com aplausos! Que equipe inspiradora os dois formavam!

O exemplo de compromisso consigo mesmo e coragem de Charles, enquanto mantém uma atitude otimista em relação à vida, constitui uma inspiração para literalmente milhões de pessoas. Seu livro, Charlie's Victory ('A Vitória de Charlie'), dará forças a quem tenha sentido até mesmo o menor desencorajamento. Posso lhe garantir que, quando lhe ler a história, sua doença PDM (pobre de mim), se por acaso sofre de la, será espetacularmente aliviada.

Quando olhamos para Charlie e lembramos -que ele foi O Atleta da Década de 1960 do Havaí, compreendemos também que esse homem, que já foileticamente tão bem-dotado e está agora reduzido a mover os lábios,

58

A responsabilidade é sua

é realmente um homem que usa plenamente o que tem e não perde tempo com o que perdeu. Ele ostenta numerosas qualidades notáveis, encabeçando a lista a fé, a coragem, a atitude mental positiva e um grande senso de humor, Charlie é também um notável comunicador, um extraordinário jogador de equipe e um bocado de outras coisas. Quando conversamos com ele, compreendemos que sua mera vida constitui uma inspiração que nos leva a quereremos fazer mais com o que temos. Aonde quer que ele vá, pessoas de todas as ocupações e situações concordam que a vida de Charlie Wedemeyer constitui uma profunda declaração de princípios.

ZIG, VOCÉ SIMPLEMENTE NÃO COMPREENDE

Na hipótese de que você tenha mesmo um pequeno traço da doença do PDM e diga: "Mas, Zig, você não compreende meu passado. Eu não sou igual a Charlie Wedemeyer. Deixe que eu lhe conte o que foi que me aconteceu e por que minha vida provavelmente nunca fará uma declaração de nenhum tipo", eu tenho uma idéia melhor para você. Em vez de explicar por que não funciona no seu caso, vou lhe dizer como funcionou no caso de outras pessoas.

Um estudo com 300 líderes de classe mundial, incluindo Franklin D. Roosevelt, Sir Winston Churchill, Helen Keller, Mahatma Gandhi, Madre Teresa, Clara Barton,

o Dr. Albert Schweitzer e Martin Luther King, Jr., revelou que 25% deles sofriam de graves deficiências físicas e que mais de 50% foram maltratados quando

crianças ou se criaram na pobreza.

Os líderes de classe mundial responderam (positivo),

59

Além do topo

CONDIÇÃO OU PROBLEMA

impressionante história de John Foppe tornou-se possível porque os pais, e em especial a mãe, uma mulher realmente assombrosa, resolveram não transformar em problema a condição física do filho. Mais tarde, o próprio John adotou essa atitude, o que foi uma das razões por que foi escolhido pela Câmara Júnior de Comércio dos Estados Unidos como um dos Dez Notáveis Jovens Americanos em 1993.

John e os pais tinham uma opção para a maneira como iriam lidar com o estado físico dele. Poderiam reagir ao fato, o que é negativo, ou responderem o que é positivo. Por sorte, resolveram responder trabalhando com o estado físico e em volta dele. Muitas pessoas achariam que nada há de positivo em nascer sem braços,

mas os verdadeiros vencedores na vida encaram o problema e compreendem que há um benefício, equivalente ou mesmo maior no problema. Por isso, procuram soluções e alternativas.

Sua pergunta poderia muito bem ser a seguinte: Que possível benefício poderia haver em não se ter braços? Damos examinar a questão de um ponto de vista realista. Se John tivesse nascido com os mais grossos, os mais compridos, os mais fortes braços jamais ligados a um corpo humano, ainda assim só haveria umas tantas coisas que poderia fazer com eles. Já que há um limite ao que podemos fazer com os braços, há também um limite ao que John perdeu por não tê-los.

Ao tempo de criança, John sentiu a perda quando compreendeu que não podia jogar beisebol com as outras crianças nem subir nas árvores com os irmãos. O único incidente que produziu o maior impacto sobre John ocorreu no Haiti, onde esteve em uma missão da

62

A responsabilidade é sua

sua Igreja. Conheceu a extrema pobreza e viu crianças morrendo de fome não só de alimento, mas também de afeição. Um garotinho, de uns quatro ou cinco anos de idade, muito cordial e alegre, correu para ele e abraçou-lhe as pernas. John olhou para baixo e sentiu uma vontade imensa de abraçar a criança, mas, obviamente, não podia. Sim, há ocasiões em que John gostaria muito de ter braços, mas aceitou-lhes a falta, e usa o que de fato tem com convicção, confiança e gratidão.

A história de John é o exemplo clássico que confirma a declaração do Dr. Nathaniel Branden: "Quanto mais fone for nossa auto-estima mais bem equipados estaremos para enfrentar os problemas que surgem em nossa carreira e na m a pes -"

USE OQUE TEM

Jolin, para poder funcionar na sociedade em que vivemos, teve de ser extraordinariamente criativo e extremamente paciente. Em muitas ocasiões, foi obrigado a empregar

uma quantidade incrível de coragem e sabedoria. Há um limite ao que podemos fisicamente realizar; mentalmente, os limites são infinitamente mais altos. O fato de ele ter sido forçado a empreender todos esses esforços criativos tornou-o mais compassivo, mais inteligente, mais sábio e mais produtivo. Foi obrigado a usar em um dia, mais imaginação criativa do que a maioria das pessoas usa em um mês. Uma vez que capitaliza as oportunidades criativas geradas por seu estado, John pode competir

e exceder-se nos campos de atividade da vida.

Ele é possuidor de várias qualidades que todos admiramos: coragem, atitude positiva, senso de humor, inte-

63
Além do topo

ligência, disposição para ajustar-se, capacidade de improvisar, criatividade e adaptabilidade a virtualmente qualquer situação. Ele é realmente uma inspiração para nós que trabalhamos com ele e para todos os que têm a felicidade de conhecê-lo e ouvi-lo falar.

Quase todos nós temos braços e pernas, além das qualidades de John Foppe, o que leva Fred Smith a nos desafiar com uma pergunta: "Por que não usamos os talentos

que possuímos?" Observa ele que somos os guardiães de nossos talentos e que temos a responsabilidade de desenvolvê-los e usá-los. Deveríamos aceitar a dívida de talentos que Deus nos concedeu e agradecê-los. E a única maneira como podemos realmente expressar nosso agradecimento é desenvolvendo-os e usando-os.

PERGUNTA: Por que não os desenvolvemos e usamos? Segundo Fred Smith, uma das razões é a negação. Muitos acham confortável negar um talento. Usam a desculpa

"pobre de mim", "eu sou apenas uma dona-de-casa" ou "eu só tenho o curso secundário" . (NOTA: Quatorze por cento dos executivos-chefes das "500 Maiores" empresas da revista Fortune só conseguiram terminar a escola secundária.) Afinal de contas, s e negam seus talentos, então talvez consigam convencer os demais de que, realmente

nada têm a oferecer. Em consequência, não serão criticados ou condenados por nada fazerem, desde que não possuem as qualidades necessárias.

Fred dá em seguida a segunda razão por que não usamos nossos talentos, e ela é a procrastinação. Vão usá-los num futuro que nunca chegará, na ilha Algum Dia ("algum dia eu vou..."), que não existe. A ilha Algum Dia é uma das maiores desculpas que damos. O amanhã é o maior dispositivo poupador de trabalho que jamais foi inventado.

Quanto a mim, acredito que o medo (que é a fé às

64

A responsabilidade é sua

avessas), constitui uma grande razão por que não usamos nossos talentos. Muitos não compreendem que fracasso é -um fato, não uma pessoa,,. de modo que resolvem jogar na certa e nada fazer, absolutamente. Não fracassarão porque nunca tentaram.

A quarta razão por que não usamos nossos talentos é a irresponsabilidade. Aham os mais confortáveis culpar coisas ou pessoas por nossos fracassos. Não aceitamos a responsabilidade pelo fracasso e sentimo-nos bem pondo a culpa no sistema. Pensamos que ser irresponsável não é um fracasso, mas, sim, aceitar a responsabilidade e fracassar.

As dez palavrinhas seguintes se vai ter que ser, vai ter que ser eu são inteiramente cálidas. A solução é fazer agora. "

Algumas das palavras mais tristes que você jamais ouvirá serão: "como poderia ter sido diferente". Vicki Hitzges diz a mesma coisa, de modo sercinal e diferente,

perguntando: "Quando olhar para trás, você vai dizer 'Eu gostaria de ter feito', ou 'Que bom que eu fiz.'?" Este livro vai tornar possível a você olhar para trás um dia e dizer: "Que bom que eu fiz isso!" Você tem, de fato, uma opção.

65

Além do topo

"DEIXE QUE EU ME REAPRESENTE"

Há alguns anos, após ter encerrado uma palestra e

eu autografava livros. Quando todos foram embora, ela e o marido se aproximaram.

Ela se apresentou, dizendo:

- Eu sou Jan McBarron. Eu lhe escrevi uma carta. Esse é o meu marido, Duke Liberatore.

E continuou:

- Eu gostaria de me identificar e dizer um pouco mais do que disse na carta. Como o senhor, eu também pesava mais de 100 quilos, e, como pode ver, não sou mais obesa. - E não era. - Ao contrário do senhor, eu fumava dois ou três maços de cigarros por dia, e não fumo mais. Ao contrário do senhor, eu bebia, e sinto vergonha de dizer que houve ocasiões em que provavelmente passei da conta. Não bebo mais.

E prosseguiu, acrescentando:

- Fui enfermeira durante oito anos, e adorava esse trabalho porque sabia que estava prestando um serviço

vital. Mas, para ser honesta, minha auto-imagem havia

caído para zero. Em seguida, comecei a escutar sua série de fitas gravadas, "Como Permanecer Motivado", e ouvi algumas coisas que me encorajaram imensamente. Uma de minhas favoritas era: "Se não gosta de quem é e de onde está, não se preocupe, porque não está con enado para sempre a essa situação. Você pode çre ócê -o e mu. ar e qp dé ser que é." Adorei quando o senhor citou a Dra. Joyce Brothers, que diz que não podemos nos comportar consistentemente de uma maneira que seja inconsistente com a maneira como nos vemos.

Mas Jan tinha mais coisas a dizer:

66

A responsabilidade é sua

- Gostei especialmente do fato de que o senhor enfatizou que á vida é duray, -,e, -, gu -nduomós duros com nós mesmos, ela se torna mais fácil. Que, se nos disciplinarmos para fazer as coisas que precisamos fazei no momento em que precisamos fazê-las, chegará o dia em que poderemos fazer as coisas que queremos, quando queremos fazê-las. Mas acho que a coisa que apreciei mais foi que o senhor realmente insistiu no fato de que fazer as coisas que realmente queremos fazer exige um considerável volume de esforço, mas que esse esforço vale a pena. É duro, mas as recompensas são grandes.

Após uma pausa, ela disse finalmente:

- Eu gostaria de me reapresentar, Sr. Ziglar. Eu sou Jan McBarron, médica.

Sou uma das seis mulheres na América especializadas em bariatria, a área da medicina que trata da prevenção e controle do peso.

Contou que continuou a trabalhar enquanto cursava a faculdade de medicina. Ora, isso é como escalar de costas o monte Everest. A maioria dos médicos diz que a coisa mais difícil que jamais fizeram na vida foi concluir o curso de medicina, e o caso de Jan, de fazer isso enquanto trabalhava como enfermeira, é quase inacreditável. NOTA: O que ela fez fora do trabalho (cursar medicina) não só determinou até onde foi no emprego, mas expandiu todas as áreas de sua vida.

JAN E DUKE TÊM TUDO - E VOCÊ PODE TER TAMBÉM

Hoje, Jan e Duke são bons amigos nossos. Frequentemente, visito-os quando estou na área onde vivem, e eles estiveram em Dallas em visita à Ruiva e a mim.

67

I

68

A responsabilidade é sua

Posso garantir que formam um casal feliz. São sadios, razoavelmente prósperos e se sentem seguros. Têm amigos, grande paz de espírito, bons relacionamentos familiares e aquele ingrediente de valor inapreciável chamado esperança, de que o futuro vai ser ainda melhor do que o passado e o presente.

Hoje, Jan McBarron é escritora com livros publicados, dona de três clínicas, viajando pelo país dando palestras e ainda arranja tempo para ensinar individualmente pessoas funcionalmente analfabetas a aprender a ler. No que não é de surpreender, essa contribuição altruísta é a que lhe dá maior satisfação.

Isso mesmo, Jan McBarron é a catalisadora de um bocado de vidas, muitas das quais ela nunca conhecerá. Seus livros já venderam mais de meio milhão de exemplares, de modo que você pode ter certeza de que é substancial a diferença que faz no mundo!

O resto dessa história emocionante é que Duke Liberatore não só deu um tremendo encorajamento e apoio a Jan, mas que ele mesmo "comprou" essas idéias e filosofia.

Em janeiro de 1992, abriu uma loja de produtos naturais, a PeachTree Natural Foods, que foi escolhida como A Loja do Ano pelo ramo em 1993, na categoria de Melhor Loja Nova.

A história de Jan McBarron e Duke Liberatore é um exemplo clássico da filosofia sobre a qual construímos nossa empresa e levamos nossa vida pessoal e familiar: Você pode ter tudo o que quiser na vida, se simplesmente ajudar um número suficiente de pessoas a conseguirem o que querem.

O QUE É PRECISO PARA CONSEGUIR O QUE VOCÊ QUER

Obviamente, há muitas facetas e qualidades em uma pessoa como Jan McBarron, que realizou mudanças tão notáveis em sua vida profissional, pessoal, empresarial e comunitária.

Ela é uma pessoa muito interessada nos outros, o que se comprova com o desejo de ser médica e o papel que desempenha educando pessoas funcionalmente analfabetas. É também uma pessoa inteligente, esforçada e independente que exibe enormes qualidades de caráter. Quando resolveu ser médica, Jan voltou aos bancos escolares para completar a parte que lhe faltava da educação. Foi preciso visão e persistência para dividir a estrada e passar todos esses anos trabalhando como enfermeira em tempo integral e estudante de medicina também em tempo integral.

Tenho certeza de que houve muitas ocasiões em que Jan sentiu estresse, precisou de sono, de relaxamento e de um tempo só para si. Mas porque havia feito planos, se preparado e assumido consigo mesma o compromisso de tornar-se médica, sabia também que, se continuasse a perseguir seu sonho, chegaria o dia em que as recompensas seriam muito maiores do que o preço que pagava no momento. (Na verdade, não pagamos o preço desfrutamos os benefícios. E uma imagem melhor, não?)

Falando em imagens, o Capítulo 4 trata extensamente de mudar sua imagem, de modo que você possa começar a ver-se como alguém cuja vida pode formular o tipo de declaração de que foram exemplos John Foppe, Charlie Wedemeyer e Jan McBarron. Isso é necessário e emocionante, se você quer ir além do topo.

69

Mudando a imagem

CAPÍTULO QUATRO

Mudando a imagem

A sua opinião mais importante é a que você tem de si mesmo, e as coisas mais significativas são as que você diz a si mesmo.

U o contrário de tantos filmes de cinema e televisão, no caso da sua vida e do progresso que nela conseguiu ou não, provavelmente não foi o mordomo - responsável

nem quem o levou a esse resultado. Há uma boa probabilidade de que tenha sido o arquiteto. st7v - a ÇÃO HIPOTÉTICA: Suponha, finalmente, que tinha os recursos necessários

para construir a casa dos seus sonhos. Arranjou um arquiteto maravilhoso, com uma excelente reputação, explicou-lhe o que queria e ele elaborou projetos. Ele fez algumas

sugestões inovadoras que melhoraram muito as idéias iniciais, ao mesmo tempo que lhe

dava tudo com que você sonhara, além de algo - extras.

70

TALVEZ NÃO SEJA REALMENTE CULPA
APENAS SUA

Quando o projeto foi finalmente completado até os
quando 'J P'_'

menores detalhes, você procurou um construtor que
na reputação impecável e estava no ramo há anos.
Entregou-lhe o projeto, dizendo-lhe que devia ser seguiu
do à risca. Ele deveria usar os materiais recomendados
pelo arquiteto e seguir exatamente o projeto.

Conscientiosamente, o construtor fez exatamente tudo o que o arquiteto h
avia recomendado. Usou exatamente os mesmos materiais, contratou os melhores car
pinteiros,
pedreiros, encanadores, eletricitistas e todos os artesãos necessários para lhe constr
uir uma bela casa.

Finalmente, depois do que pareceu uma eternidade, a casa ficou pronta e
era, de fato, uma estrutura magnífica, lindamente projetada e construída. Com grande

rebuliço, você e sua família se mudaram para ela, e, logo que as coisas foram postas e
m seus lugares, você ofereceu uma opera pause, convidando os amigos, familiares
e colegas de profissão. A ocasião foi um sucesso e os elogios correram como água. Como
qualquer orgulhoso dono de uma nova casa, você se sentia inteiramente feliz.

Terminada a festa e a limpeza da sujeira, você e sua companheira se sentaram e con
versaram animados sobre os anos que viveriam na casa dos sonhos.

Os primeiros meses ficaram à altura das expectativas, mas coisas começaram t
ambém a acontecer. Rachaduras apareceram nas paredes e no teto. Os pisos começaram
a ceder. Semanas depois, não era mais seguro continuar a morar ali. Algumas das vi
gas de sustentação estavam prestes a cair e a casa era um desastre completo. A
pergunta é: De quem é a culpa?

71

r

Além do topo

Lembre-se de que o arquiteto preparou o projeto e o construtor seguiu-o
até o último detalhe. Você põe a culpa no construtor ou no arquiteto? Um momento
de reflexão revelará sem dúvida que o culpado foi o arquiteto. Os materiais eram de qu
alidade superior e os operários, os melhores que havia. O construtor seguira
exatamente a planta. O problema era muito simples: planta defeituosa.

MUDANÇA É UMA OPÇÃO

Vejamos algumas perguntas que se destinam principalmente a lhe dar conforto e en
corajamento: Há possibilidade de que você não tenha progredido tanto na vida como
gostaria? Será que isso acontece porque você não tem a capacidade necessária, ou, o que
é mais provável, tem tudo o que é necessário, mas andou seguindo o plano
errado para a sua vida?

"Uma definição de insanidade
é acreditar que se pMd
continuar a ater O que se Uem
fazendo e conseguir resu Lados
r erentes. " -'

Nesse mo to é tem u_ ma opção. Pode resolvei

Mudando a imagem

nica o ue vinha fazendo, o que significa que continuará
-ã --colher os mesmos resu ta os que antes, ou reso é
`âcetar que tem, de fáto, o que é necessário, (e-tem , mas
que andou seguindo o projeto errado.---

O PROJETO É UMA IMAGEM EM SUA MENTE

Os psicólogos lhe dirão, em um minuto de Nova York (que, para sua informação, consiste d e 32 segundos), que é sem re -vitavelmente. move-se na direção da impressão mais forte que tem em mente. Vejamos um exemplo. Um policial que detém um trans= gressor no acostamento da estrada teria sete vezes mais possibilidades de seu car ro-patrolha ser atingido por um carro que passa, se tivesse deixado as luzes piscando, do qu e se as tivesse desligado.

Somos atraídos pela impressão mais forte que se forma em nossa mente. A imag em que nela pintamos tem toda a probabilidade de se tornar realidade. A mãe, que diz à criança que quer ajudar com os pratos: "'IÜdo bem, mas tenha cuidado. Esses são os nossos melhores pratos. Cuidado para não quebrá-los", não poderia ter dado melhores instruções do que se tivesse ficado a noite toda rezando: "Deus, o que é que eu posso fazer para impedir que esse menino quebre mais pratos?" A imagem pintada na mente é clara quebre os pratos.

O cobrador de pênalti que diz a si mesmo: "Se eu errar, perdemos o jogo", acaba de pintar uma imagem clara derrota. Por isso mesmo, é muito menos provável que converta a penalidade em gol do que o cobrador que diz: "Vou meter a bola na rede e ganharemos o jogo." (Estou supondo que ambos os cobradores de faltas têm Além do topo

a mesma força nas pernas e perícia em cobrar penalidades.) O conceito de imagem cond iciona ou influencia o desempenho na família, escola, negócios, equipe, Igreja e comunidade.

TREINADOR VERBAL? SIM; TREINADOR DE FUTEBOL? NÃO

Eu sou um torcedor, não um perito em futebol americano. A única coisa que sei realme nte sobre esse esporte é que, quando o juiz marca uma falta contra meu time, o dos Cowboys de Dallas, ele errou. Se' também que mais de 20% de todos os pontos convertidos na Liga Nacional de Futebol são marcados nos dos últimos minutos do primeiro e segundo tempos do jogo.

Há duas razões para isso. Uma delas é que, duram toda a semana, os times trein am o ataque nesses dos minutos, planejam o escore, preparara o escore e, com

resultado, esperam sinceramente alcançar o escore. Et poderia acrescentar que, na vida, quando planejamos E nos preparamos para venciemos todas as razões legítimas

para esperar vencer.

A segunda razão é que, incrivelmente, a defesa ini miga coopera com o ataque para ajudá-lo a marcar Agora, tenho certeza de que vocês, peritos em futebol' vão discordar veementemente desta última afirmação Posso quase ouvir vocês dizendo: "Isso é ridículo! Ele armaram até uma retranca. Botaram todo mundo n campo de defesa. Adotaram o estado de espírito d vergar mas não quebrai, estão dispostos a perm

itir um pequena penetração, mas não deixar que eles chegue perto da área, e tudo está pronto para impedir aquel

74

Mudando a imagem

Solaço que o ataque inimigo está planejando, preparandt) e esperando fazer." PERGUNT A: E a tática de defesa funciona?]RESPOSTA: O ataque marca três vezes mais contra a retranca do que contra a defesa comum.

ARGUMErÇTO IMPORTANTE: O ataque está ioRando para g -i_nhar; a dlefesa está jogando para não perder. Essa é a grande diferença entre sucesso e fracasso. Quándo você joga para mão perdi a imagem mais vivida em sua mente é pintadá -éra palavra_derrótá: Há -alguns milha re.s de ános, um homem chamado Jó disse o seguinte: `-káuilo_que--temQ nie sob-revém, e o que _receio , me a_ co_nteç_C (CJó, 3:25)

uBem, voiltemos àquele jogo. Quando a defesa se arma na retrancas, a gente pode ou vir os torcedores do time gritando: "Não deixem que eles marquem!", "Segurem esses

palhacços!", "Fechem as alas!" O treinador do time na defesa ünstrui o pessoal: "Gar ra, caras... Olhem o homem que; têm que marcar, não tirem os olhos de cima dele, não deeixem que ele passe por vocês." Os torcedores, o treinador e muitas vezes os j ogadores estão com medo de quie o adversário faça um gol.

SUAPERGLUNTA: Que tipo de defesa eles devem organizar? Uma vez qme não sou treinador de futebol, deixo aos Profissionais o posicionamento dos jogadores e as táticas que vão usam Sou, contudo, um treinador verbal, de modo que eu saturaria minha descrição da defesa e dos defensores com palavras que transmitissem imagens.

Eu a chamaria de defesa controladora, defesa rechaçadora ou defesa que assume a in iciativa (pense nessas imagens).

Em vez de chamar meus jogadores de defensores, eu os chamarias de intimi dadores, iniciadores de jogadas ou especialistas em virar o jogo. Usaria palavra s como time dinâmico, utma parede, ou os arrasadores.

75

Além do topo

IMAGENS CERTAS AJUDAM - IMAGENS ERRADAS
PREJUDICAM

No mundo empresarial, o chefe de vendas que diz ao vendedor que sai para uma vis ita: "Esse é o nosso melhor cliente. Tome cuidado. Não bote o negócio a perder", está obviamente pintando a imagem errada e abalando a confiança do vendedor. IMAGEM CERTA: "Esse cara é o nosso melhor cliente. Foi por esse motivo que o escolhi para fazer a visita. Sei que pode dar conta do recado, profissional e eficazment e."

Imagens certas e erradas podem ser pintadas com uma única frase. A pessoa que diz: "Tomara que eu não esqueça", ou: "Não deixe que eu esqueça", acaba de d a si mesma instruções erradas. É melhor que diga: "Vou me lembrar de que deixei as cha ves na gaveta de cima

A lista pode ser infindável. Insisto em que você pegue um bloco e, em todas as ocasiões em que se flagrar dizendo alguma coisa que pinte uma imagem negati A prova científica va, escreva o que acaba de indica conclusivamente dizer e, em seguida, modi

que a maneira como você fala consigo mesmo exerce uma influência direta sobre você. O número de março de 1990 da revista USAir Magazine diz claramente que a prova científica indica conclusivamente que a maneira como você fala consigo mesmo exerce uma influência direta sobre seu desempenho. Na realidade, a

76

Mudando a imagem

pessoa mais influente que falará com você o dia todo é você mesmo, de modo que é bom ter muito cuidado com o que vai dizer.

Até agora falei principalmente, no tocante a imagens, em atingir objetivos na vida, como converter um pênalti, lembrar-se de coisas ou economizar em pratos.

Agora vou entrar em grandes detalhes sobre como mudar a imagem que você forma de si mesmo, porque, até que ela seja mudada, você continuará a seguir o projeto errado.

NECESSÁRIO - ÓCULOS À PROVA DE OFUSCAMENTO

Certo mês de dezembro, A Ruiva e eu entramos em uma ótica no Prestonwood Shopping Mall, em Dallas, Texas. Um jovem se aproximou, com a pergunta-padrão:

- Posso ajudá-los em alguma coisa?

Respondi que sim, que eu queria um par de óculos à prova de ofuscamento. Ele perguntou se eu era fotógrafo, respondi que não, que eu pensava em usá-los para gravar em fita transmissões por satélite. Ele perguntou em seguida se eu era produtor.

Respondi:

- Não, sou palestrador.

Em vista disso, ele quis saber sobre o que eu fazia palestras. Expliquei

:

- Principalmente sobre liderança, motivação, treinamento de vendas, estabelecimento de metas, controle de atitude e seminários de interesse da família, do tipo ONamoro Após o Casamento e Criando Filhos Positivos em um Mundo Negativo.

77

Além do topo

Ao ouvir essas palavras, ele se animou todo e disse: - Oh, coisas como o Zig Ziglar faz!

E eu respondi:

- Bem, mais ou menos.

- Ele é o Zig Ziglar disse A Ruiva, apontando para mim.

Era um bocado controlado aquele jovem. Recuou um passo, examinou-me durante vários segundos e depois começou a sacudir a cabeça, enquanto dizia:

- Oh, não! Ele não é o Zig Ziglar. Eu vi videotape dele e ele está sempre saltando para cima e para baixo.

Ao ouvir essas palavras, sorri e disse:

- Está vendo, querida, eu lhe disse que não íamos conseguir enganar esse rapaz.

Ele está esperando ver u

"coroa" de quarenta ou cinquenta anos e, em vez disso vê duas pessoas jovens. Ele me examinou bem e sabe que, eu nunca poderia ser o Zig Ziglar.

O rapaz sorriu e confirmou:

- Isso é verdade.

Iniciamos a compra. Quando ele ia tirar a nota, pego a caneta e pergunto u:

- Seu nome, por favor?
- Sorri e respondi:
- Vou dizer letra por letra, Z-l-G-L-A-R.
- O jovem literalmente deixou cair a caneta sobre balcão e exclamou:
- O senhor é o Zig Ziglar!
- Soltei uma risada e retruquei:
- Sou, há muito tempo.

78

Mudando a imagem

A IMAGEM ERA ESTREITA E RASA

Conto essa história porque o jovem tinha uma imagem de mim e, no que interessa a imagens, correta. Ocasionalmente, eu salto para cima e para baixo. Mas, realisticamente,

a imagem que ele tinha de mim era tão estreita e rasa que pouca semelhança tinha com quem eu sou ou com o que sou capaz de fazer.

Ao longo dos anos, em todas as leituras e pesquisas que fiz, convenci-me inteiramente de que a maioria esmagadora das pessoas em nosso grande país e, por falar nisso, em todo o mundo forma uma imagem de si mesma tão estreita e rasa que pouca ou nenhuma semelhança tem com o que elas são ou o que podem fazer.

Um número grande demais dessas pessoas não tem idéia do que pode fazer, porque tudo o que elas ouviram foi sobre o que não podem fazer. Não têm idéia do que querem, porque tampouco têm idéia do que existe à disposição delas. Infelizmente, um número grande demais dessas pessoas acha que o sucesso e a boa vida poderiam

ser possíveis para todos os demais, mas não para elas: "Para mim? De jeito nenhum!" Meu objetivo é trabalhar com você para mudar essa imagem e transformá-la em outra, mais realista, que lhe permita reconhecer suas verdadeiras habilidades.

Simplesmente ter habilidade e inteligência não é decisivo a chave é reconhecer e usá-la. Simplesmente ter habilidade e inteligência não é decisivo a chave é reconhecer e usá-la.

Essa é a chave que abre a porta.

79

Além do topo

VOCÊ SABE QUEM É O PAI DELE?

Em um belo livro, *Rising Above the Crowd* ("Subindo Acima da Multidão"), Brian Harboer conta a história de Ben Hooper. Quando Ben Hooper nasceu, há muitos anos, nos contrafortes da zona oriental do Tennessee, meninos e meninas como ele, que eram filhos de mães solteiras, sofriam ostracismo e recebiam tratamento horrível. Quando

tinha três anos de idade, as outras crianças quase nunca brincavam com ele. Os pais diziam coisas idiotas, como: "O que é que um menino como esse está fazendo aqui, brincando com nossos filhos?", como se a criança tivesse alguma coisa a ver com seu nascimento.

O sábado era o pior dia de todos. A mãe de Ben levava-o ao pequeno armazém para fazer as compras da semana. Invariavelmente, outros pais que estavam na loja faziam comentários cáusticos, altos o suficiente para serem ouvidos pela mãe e pela criança, comentários e como: "Você conseguiu descobrir quem é o pai dele?" Uma infância dura, difícil.

Naqueles dias não havia jardim de infância. De modo que, aos seis anos, Ben foi matriculado no primeiro grau. - Ganhou uma mesinha, como todos os meninos.

No recreio, ficava à mesinha e estudava porque nenhuma das crianças queria brincar com

om ele. Ao meio-dia, Ben comia - - sozinho o almoço que trazia em um saco de papel.

A conversa alegre das crianças que o evitavam mal podia ser ouvida no lugar onde ele se sentava.

Era um grande acontecimento quando ocorria qualquer modificação da vida nos contrafortes da zona leste do Tennessee, e, quando o pequeno Ben tinha doze anos

- de idade, um novo pastor assumiu na igreja da cidadezinha.

. -Ç)

: -, -ç. v.or

80

Mudando a imagem

Quase imediatamente, Ben começou a ouvir coisas interessantes sobre o pastor que se importava com as pessoas e que evitava julgá-las. Que aceitava as pessoas

como elas eram e, quando estava com elas, fazia com que sentissem que eram as mais importantes que havia no mundo. Pelo que se disse depois, aquele pastor tinha

carisma. Quando se juntava a um grupo, qualquer que fosse o tamanho, em qualquer lugar, toda a feição do grupo mudava. Os sorrisos se alargavam, os risos aumentavam, a animação tomava conta de todos.

O PRIMEIRO PASSO NO CRESCIMENTO É A AÇÃO

Certo domingo, embora nunca tivesse entrado numa igreja, o pequeno Ben Hooper resolveu que iria escutar a palavra do pastor. Chegou tarde e saiu cedo, porque não queria chamar atenção, mas gostou do que ouviu. Pela primeira vez na vida, o menino entreviu uma fagulha de esperança.

Voltou à igreja no domingo seguinte e em todos os outros depois. Sempre chegava tarde e saía cedo, e sua esperança crescia a cada domingo.

Mais ou menos no sexto ou sétimo domingo, a mensagem foi tão comovedora e interessante que Ben ficou inteiramente fascinado. Era quase como se houvesse um cartaz atrás da cabeça do pastor, dizendo: "Para você, pequeno Ben Hooper, filho de pai desconhecido, há esperança!" Ben ficou tão extasiado com a mensagem que esqueceu a hora e não notou que várias pessoas haviam entrado na igreja depois que ele se sentara.

De repente, o culto terminou. Rápido, Ben levantouse para ir embora, como sempre fizera em todos os

81

82

Além do topo

domingos no passado, mas os corredores estavam chei de gente e ele não pôde escapar correndo, como fize antes. Enquanto abria caminho pela multidão, sentiu u mão no ombro. Virou-se e ergueu a vista para os olhos d jovem pastor, que lhe fez um a pergunta que estivera mente de todas as pessoas nos últimos doze anos:

-- Quem é o seu pai?

Instantaneamente, caiu um pesado silêncio na igreja Devagar, um esgar começou a espalhar-se pelo rosto d jovem pastor, até que se transformou em um grand sorriso e ele exclamou:

-- Oh! Eu sei de quem você é filho! Ora, a semelham ça familiar é inconfundível. V

ocê é um filho de Deus!

E, com essas palavras, o jovem pastor deu-lhe uma palmada no traseiro e disse:

-- E uma herança e tanto a que você tem, rapaz! Viva - agora e viva à altura dela!

Muitos, muitos anos depois, Ben Hooper disse que, aquele foi o dia em que o elegeram, e mais tarde reelegeram, governador do Tennessee. A imagem mudara e quando mudou, tudo mudou na vida do pequeno Ben. Ele passou de filho de pai desconhecido para filho do Rei. É pura verdade que quando uma pessoa muda, muda tudo. O mesmo acontece com a mulher na história seguinte; mude a imagem e você mudará sua vida.

DE CONFEITEIRA/COSTUREIRA A
VICE-PRESIDENTE/VENDAS

Depois de trabalhar durante algum tempo no ramo de utensílios de cozinha, compreendi que precisava de

Mudando a imagem

um pouco de ajuda. Coloquei um anúncio em um jornal de Columbia, Carolina do Sul, que foi respondido por uma mulher chamada Gerry Arrowood. Antes da nossa entrevista, a experiência de Gerry incluía fazer bolos e aceitar costuras, a fim de sustentar a família. Ao terminar a entrevista, ela me disse que o emprego que eu lhe oferecia parecia interessante e que adorava cozinhar. Garantiu-me mesmo que não se importaria em lavar pratos e limpar a cozinha, mas era tímida e não se relacionava bem com pessoas. Por conseguinte, eu nunca deveria chamá-la para participar de uma demonstração. Ou, como disse:

-- Ziga, eu faço todo o trabalho; você se encarrega de toda a conversa.

Bem, tive certeza imediata de que Gerry e eu íamos nos dar muito bem -- e isso de fato aconteceu nos três meses seguintes. Certa noite, porém, deixei-me levar pelo entusiasmo e fiz mais promessas do que o tempo me deixaria cumprir. Como vendedor de utensílios de cozinha, eu fazia demonstrações em jantares, preparando refeições para seis ou oito casais que a dona-de-casa convidava. As demonstrações nos permitiam vender utensílios de cozinha à dona-de-casa e aos convidados. Em seguida, entregávamos as panelas e ensinávamos aos compradores como usá-las em seus próprios fogões.

Certa noite, como disse, fiz promessas que não podia cumprir. Marquei encontros demais. Quando compreendi que não conseguiria dar conta deles, pedi a Gerry que me ajudasse. Ela, naturalmente, perguntou o que era que eu queria que fizesse. Expliquei que queria que ela entregasse as panelas aos seis casais a quem as venderia naquela noite e que lhes ensinasse a usá-las em seus próprios fogões. Além do mais

É bem provável que você não consiga aceitar as palavras seguintes. Vi terror nos olhos de Gerry. Com mãos trêmulas, ela disse:

Eu não conseguirei fazer isso! Não conseguirei fazer!

Não houve como convencê-la a mudar de idéia. Mas, a caminho de casa, ela pensou um pouco no assunto, e quando começou a descer do carro, virou-se para mim:

- Tudo bem, eu vou fazer. Você esticou o pescoço não quero que ele seja cortado

o. Mas, deixe que eu sej honesta com você, Zig, eu não vou pregar o olho hoje noite. Vou me sentir horrivelmente infeliz.

Em seguida, ela fez uma coisa que nega ter feito, mas que está bem clara e m minha mente. Sacudiu um ded

na minha cara (bem, quase) e disse:

- Zig, vou lhe dizer uma coisa: se alguma vez voc" esticar novamente o p escoço como fez desta vez, é ele que vai ser cortado, não o meu!

Ela não se sentia exatamente feliz quando chegou em casa naquela noite, e, para ser franco, não sei se consegui ou não dormir. Eu de maneira nenhuma consegui .

ELES ME BOTARAM NAS ALTURAS

Meus medos, como aliás quase todos os medos, não:i tinham fundamento. Na noite seguinte, recebi um dos telefonemas mais emocionantes da minha vida. e Gerry estava com a corda toda. Com enorme entusiasmo, começou:

- Zig, você não pode nem imaginar o quanto me diverti hoje! A primeira família a quem entreguei as panelas tinha um bule de café e um pedaço de bolo à

84

Mudando a imagem

minha espera. Eles me botaram nas alturas, disseram que achavam que eu era uma v erdadeira profissional, que personalidade bacana eu tinha e que prazer sentiam e m me receber em casa. Até me convidaram a voltar lá com minhas filhas para jantar, e d isseram que se encarregariam de preparar a comida! Três dos seis casais tinham prontos o café e a sobremesa, e todos me elogiaram pelo bom trabalho que fiz. Eles fizeram realmente com que eu me sentisse a maior!

E concluiu a conversa telefônica, dizendo:

- Não me lembro de ter me divertido tanto e me sentido tão bem. Terei prazer em fazer isso por você toda a vez em que precisar!

A imagem dela passara por uma mudança espetacular

SUMÁRIO: A coisa não aconteceu naquela semana, naquele mês, ou mesmo naquele a no, mas, menos de cinco anos depois, Gerry Arrowood era a vice-presidente intern acional encarregada de treinamento de uma companhia de cosméticos que tem um movimento anu al de muitos milhões de dólares. Eu não tinha a menor idéia do futuro emocionante que a aguardava quando pedi a Gerry Arrowood que entregasse seis jogos de panela s.

Comoeu gostaria de ter guardado os nomes dos clientes que Gerry conhece u naquele dia, especialmente do primeiro casal! Acho que, depois da calorosa rec epção que teve na primeira, Gerry partiu para a segunda casa com muito mais animação, entu siasmo e confiança. Aquele primeiro casal acabou sendo o catalisador, certo? Ao perceber as boas qualidades de Gerry e lhe falar nelas, deu início a um process o de crescimento que Gerry mantém até hoje.

Hoje, ela e o marido, Bob Volberding, residem em San Rafael, Califórnia, o nde fabricam cosméticos para certo número de companhias de marcas exclusivas, que

exigem qualidade. Quando mudou a imagem que fazi de si mesma, Gerry Arrowood mudou também a via dela. E isso será também verdade na sua vida.

EXAMINANDO, DE SUA PERSPECTIVA,
A HISTÓRIA DE GERRY

O fato muito interessante na história de Gerry é sua aplicabilidade a você e à sua vida. Em primeiro lugar, Gerry precisou de um bocadinho de coragem para dar aquele passo e entregar as panelas. Na verdade, cora e é a base sobre a qual são construídas todas as nossas boas

ações. Sem coragem de dar o primeiro passo, Vá-que -lidamos contdas-razões inüar exatamente e onde -estamos agora.

Uma por que ela deu aquele passo foi pena que sentiu de mim. Sabia que eu estava num encanamento e que, se ela não entregasse as mercadorias esse fato

prejudicaria minha credibilidade, e ela não queria que isso acontecesse. Ela realmente se importava

o que portar-se com o outro é mais do que aceitar um meio-termo. É mais do que o acordo mútuo - & antes de se -'u^dicar a outro. É um acordo de Ajudar-se mutuamente.

Anônimo

9

Gerry é uma pessoa muito humilde, o que a torna muito fácil de ensinar, porque começa com a vantagem;

i

86

Mudando a imagem

de não conhecer absolutamente o que é. Sente também orgulho de seu trabalho e da correção de sua aparência. Gerry é, e sempre foi, muito conscienciosa e digna de toda a confiança no que faz. Faz o que é preciso e acrescenta um pouco mais. Esse tipo de compromisso com o trabalho gera resultados acima da média.

Depois de dar o primeiro passo, ela tornou-se altamente motivada, e sua auto-imagem melhorou espetacularmente. A confiança começou a subir para as alturas, a personalidade floresceu e tornou-se mais assertiva. Passou a estabelecer metas mais ambiciosas, desenvolveu um agudo senso de humor, aumentou seu otimismo e tornou-se mais positiva. Os resultados falam por si mesmos.

Quero observar que Gerry começou apenas com sete das qualidades que aprimorou. Tinha coragem, compai-

xão, orgulho e humildade; era conscienciosa, de Não espere até sentir absoluta confiabilidade e vontade de iniciar uma trabalhadora incansável. ação positiva. Inicie-a As outras qualidades foram desenvolvidas como e vai sentir vontade de ram desenvolvidas como

resultado direto do uso

continua-la. das que já possuía. Está aí
uma lição de imensa im-
portância que você precisa aprender sobre motivação!
Não ignore um ponto importante, importantíssimo.
A motivação surgiu depois que ela iniciou a ação. Lição:
não espere até sentir vontade de iniciar uma ação posi-
tiva. Inicie-a e vai sentir vontade de _ cont_inuá-lá. _Iss
significa assumir responsabilidade, e, quando Gerry fez isso, mudou a imagem que
fazia de si mesma e também sua vida.

87

Aléns do topo

OUTRO PONTO IMPORTANTE

enho absoluta certeza de que, quando concordou e
entregar aqueles jogos de painéis e ensinar aos clien' tes como usá-las, G
erry não pensou: Vou fazer isso porqu quero, mesmo, ser a vice-presidente responsáve
l
por trei

namento de vendas de uma grande companhia de cosmé ticos, e Zig me disse que posso
ter tudo o que quero na vid se eu apenas ajudar um número suficiente de pessoas
terem tudo o que querem.
Obviamente, isso seria ridículo. Essa é a razão po
que você deve compreender claramente que estou falan do sobre uma filosofia, e não s
obre uma tática. Gerry fé

aquilo por mimporque queria, realmente, tirar-me d encrenca em que eu me encontr
ava. Não havia nela a motivo de lucro. Este é um exemplo clássico do qué acontece
quando você é o tipo certo de pessoa.

0 que finalmente conto não é o

gu -, você conhece ou buem
çonhece mus o que uocê é.

Anônimo

A IMAGEM AFETA AS NOTAS RECEBIDAS

número de fevereiro de 1992 da revista Scientifi
American trouxe um artigo fascinante sobre os ré
soltados educacionais obtidos quando certos procedi mentos são seguidos e é desenvol
vido autêntico orgulho. O artigo era s obre imigrantes indonésios que havia

88

Mudando a imagem

chegado à América depois de terem vivido em campos de concentração durante dois ou três an
os. Estabeleceram-se nos centros pobres das cidades da América, e foi notável
o que conseguiram em termos de educação.

Vários fatores estiveram em jogo. Em primeiro lugar, os pais liam freqüentem
ente para os filhos, e, quer lessem em seu idioma nativo ou em inglês, pouca
diferença fazia em termos de aproveitamento escolar. Em segundo, as crianças foram e
nsinadas a ter orgulho de sua herança e a se sentirem também orgulhosas e gratas
pelo privilégio de serem nesse momento americanas. Em terceiro, os pais cooperaram
e trabalharam com os professores, de modo que, juntos, pudessem dar às crianças
a melhor educação possível.

Resultados semelhantes foram registrados no caso de estudantes nipo-americanos após a II Guerra Mundial, quando estavam no auge o preconceito e a animosidade contra os japoneses. Os estudantes para os quais os pais haviam lido e estimulado a estudar, e que foram ensinados a terem orgulho de sua cultura nativa e, ao mesmo tempo, de serem americanos, saíram-se extremamente bem na escola.

Uma história de judeus que chegaram à América e seguiram os mesmos métodos registra resultados idênticos. O artigo observava também que afro-americanos que viviam nos centros urbanos e que adotaram os mesmos métodos conseguiram idênticos resultados.

Informações do mesmo tipo foram estampadas pelo jornal USA Today na edição de 15 de dezembro de 1992. Uma entrevista com o então senador eleito (hoje senador) Ben Nighthorse Campbell, democrata do Colorado, revelou alguns dados interessantes sobre os resultados obtidos em colégios de preparatórios tribais na América.

89

Além do topo

Observou o senador Campbell que nove entre dez estudantes índios que passam diretamente da escola secundária para os colégios de preparatórios comuns fracassam, mas que nove entre dez que estudam em colégio tribais têm sucesso.

Além disso, muitos desses graduados pelos colégios tribais voltam mais tarde às reservas para trabalhar como médicos, enfermeiras, pintores, engenheiros, psicólogos e modelos para imitação para a geração seguinte de nativos americanos. O orgulho que desenvolvem mantém sobre sua própria cultura, enquanto recebem educação que lhes permite competir na América moderna, constitui um espetáculo fascinante.

Observando esses exemplos no campo educacional notamos que a mesma imagem emerge em todos os grupos. Todos os estudantes tinham uma imagem sadia de si mesmos.

A imagem era desenvolvida e reforçada continuamente pelo amor, atenção e tempo que lhes era dedicado pelos pais. Era fortalecida também pela cooperação entre pais e educadores e sustentada pelo desenvolvimento de orgulho de sua cultura e herança.

PENSE NISSO

e analisar cuidadosamente o que acaba de ler, você - Siga compreender que acabo de me referir a muitas raças, cores e credos, abrangendo uma grande variedade

de crenças religiosas de todo o mundo. Todos eles obtiveram resultados quase idênticos quando lhes foi dada o mesmo tratamento que estou estudando em Além - topo. Pense nas incríveis portas de oportunidades possibilidades que esse conceito oferece.

Mudando a imagem

"Se eliminássemos o preconceito (inclusive contra nós mesmos) em nossa terra, poderíamos usar o maior recurso de que dispomos, que é o nosso povo --todo ele. "

NOTA: Na eventualidade de você não ter recebido de seus pais e educadores o amor, o tempo, a atenção e o estímulo necessários para desenvolver o orgulho cultural, deixe que eu lhe lembre que a maioria dos 300 líderes de classe mundial já discutidos tampouco os receberam. O que lhe aconteceu ou o lugar de onde partiu não fazem realmente a diferença. Mas fará o que você fizer agora com esta informação.

O MICROFONE ESTÁ LIGADO E A CÂMERA

ESTÁ GRAVANDO

Regularmente, ouvimos falar em algum político, atleta, estrela de cinema ou outra figura pública que faz uma declaração destemperada (digamos assim à falta de outro termo) e é espinhafrado pela mídia. O indivíduo em

causa dá uma desculpa capenga, dizendo que não sabia que o microfone estava ligado ou que a câmera estava gravando. O incidente que vamos contar em seguida frisa um ponto importante e ensina uma lição valiosa.

90

Além do topo

Há alguns anos, eu fiz uma palestra numa escola comercial em Tulsa, Oklahoma, para uma platéia várias centenas de estudantes. Na início, aproximadamente um terço dos estudantes ouvia com atenção. Mais ou menos outro terço lia jornais, revistas ou fazia alguma outra coisa que os interessava, ao passo que o terço final mantinha os olhos fechados, fingindo dormir.

A estação local de televisão soube que eu ia fazer uma palestra na escola e enviou uma equipe para registrar. A equipe entrou pelo fundo do auditório, munida de mera e refletores acesos, de modo a filmar os estudantes que assistiam à apresentação. Desceu o corredor esquerdo do auditório, subiu para o palco, postou-se atrás de mim e começou a filmar a audiência presente.

Ocorreu um fenômeno interessante. Todos os estudantes se tornaram imediatamente alertas, espigaram-se nos assentos, rearrumaram as roupas, pentearam o cabelo e pareceram extraordinariamente atentos. Eles estavam sob a luz de refletores.

De muitas maneiras, o refletor está sempre aceso sobre nós no que interessa à nossa moral, ética e responsabilidades. Se soubéssemos, por exemplo, que, neste exato momento, um filme estava sendo feito sobre nós e nosso comportamento, faríamos rapidamente todo o possível para mudar e melhorar a imagem que o filme iria mostrar. O grande número de espelhos em estúdios fotográficos constitui uma prova desse fato inegável. Nada de ser pego desprevenido. Conduzindo nossa vida como se a câmera estivesse gravando e o microfone ligado, viveremos com integridade, e a imagem que formarmos de nós mesmos se baseará em caráter e nada terá de hipócrita, o que significa que não teremos de

92

Mudando a imagem

pedir desculpas nem nos explicar amanhã sobre o que fizemos hoje. Isso é, realmente, uma questão de caráter.

— Os homens geniais são admirados. Os ricos são invejados. Os poderosos são temidos, mas só os homens de caráter despertam confiança.

Arthur Friedmun

E é sobre confiabilidade que podemos construir amizades, um casamento, uma carreira e uma alta qualidade de vida. Pessoas que chegaram ao topo e foram além têm caráter.

93

Além do topo

TEMPO DE CRESCER NOVAMENTE

- MAIS AÇÃO = MAIS BENEFÍCIO -

Pense no que você leu até aqui. Com toda a certeza, as histórias de John Johnson, Neil Rudenstein, Charlie Wedemeyer, John Foppe, Ben Hooper, Jan McBarron, Gerry Arrowood e outros ajudaram-no a compreender que, se eles puderam chegar ao topo, você também pode.

Passo 1 da Ação: A fim de mudar a imagem, pegue um cartão de 7,5 emX 10,5 em(esses passos destinam-se especialmente a pessoas como você, que pensam seriamente em chegar ao topo e ir além) e reivindique para si as qualidades que GerryArrowood usou para enriquecer a vida e deslanchar na carreira. O cartão deve conter o seguinte:

Eu, , sou uma pessoa corajosa, interessada nos demais, compassiva, humilde, capaz de aprender, otimista, conscienciosa e trabalhadora. Sinto verdadeiro orgulho de minha aparência e desempenho. Minha imagem (auto-imagem) é boa e está ficando melhor, porque sou confiável, confiante, motivado, ousado (assertivo), de boa aparência e tenho um bom senso de humor. Estas são as qualidades do vencedor que nasci para ser, e hoje as estou usando em minhas vidas pessoal, familiar e profissional.

Passo 2 da Ação: Durante o dia inteiro, reserve um minuto para ler com todo o cuidado estas afirmações positivas, em voz tranqüila, diante de um espelho (se isso for possível e prático). Ao fim deste livro, você vai compreender claramente por que este passo é tão poderoso e benéfico.

NOTA: O tom de convicção que utiliza enquanto lê o cartão e o número de vezes em que repetir o processo produzirão conseqüências diretas sobre a eficácia do exercício.

94

CAPÍTULO CINCO

A atitude do imigrante

O verdadeiro otimismo, embora consciente de problemas, está a par das dificuldades mas acredita que elas podem ser superadas, vê o negativo mas dá destaque ao positivo, enfrenta o pior mas espera o melhor, tem razão para queixar-se mas prefere sorrir.

William Arthur Ward

Um jovem ornocidadão americano, preocupame muito que, em 1990, a camiseta mais vendida no Japão tivesse a estampa

Nós Somos o Número Um!

e que a mais vendida nos Estados Unidos levasse a mensagem

Fracassado - E Orgulhoso Disso!

Infelizmente, algumas pessoas acham isso engraçado, mas, quando pensamos no que a imagem significa, a

95

Além do topo

graça rapidamente desaparece. Estou convencido de que ela é trágica, ou que indica, se

m a menor dúvida, um
atitude derrotista. Por quê? Em minha opinião, o indivíduo que usa uma camiseta como e
ssa acaba, provavelmente, de tornar-se inempregável. Além do mais, se um empregador

achasse que possíveis empregados adotavam essa atitude, usassem ou não a camiseta, p
rovavelmente não os contrataria.

Seria difícil superestimar a importância de nossa ' atitude. Um dos dados ma
is fascinantes que descobri recentemente foi fornecido pelo escritor e conferenc
ista

Walter Halley, um notável e bem-sucedido ex-executivos do ramo de seguros. Diz ele
que imigrantes que entram legalmente no país têm quatro vezes mais probabilidades
de se tornarem milionários do que pessoas nascidas j na América. Isso se aplica a ne
gros, brancos ou qualquer á4 outra raça, sejam homens ou mulheres. A razão disso
foi; tornada clara para mim certo dia por uma menininha de quatro anos de idade.

POXAI

Estávamos numa sexta-feira, dia 10 de julho de 1992, e o relógio marcava 12:48. Eu p
artia de Dallas, no vôo 874 da American Airlines, com destino a Norfolk, Virgínia,
tendo sido designado para a poltrona 2C. Fui o primeiro passageiro a subir a bor
do, e acabara de me acomodar quando entrou uma mulher com as três filhas. Desconfi
ei
que era o primeiro vôo delas. A mãe vinha à frente, carregando um bebê e puxando pela mão
uma garotinha que ensaiava os primeiros passos. Passaram

96

A atitude do imigrante

rapidamente por mim e se dirigiram para a parte traseira
do avião-

A garotinha de quatro anos vinha vários passos atrás. Ao subir, ela notou qu
e, bem em frente a ela, as comissárias estavam arrumando os recipientes que contin
ham
a refeição que seria servida a bordo. Parando no meio do corredor, a menina dobrou a
s perninhas, colocou as mãos pouco acima dos joelhos e olhou com toda a atenção
durante alguns segundos para as duas comissárias. Em seguida, virou devagar a cabeça
para olhar a cabine de comando. Tenho certeza de que ficou absolutamente fascin
ada
com o que viu três figuras impressionantes usando uniformes com um bocado de galões
nos ombros. Diante dela, os aceleradores duplos, o controle dos dois trens
de aterrissagem, dezenas de luzinhas e provavelmente mais engenhocas eletrônicas d
o que ela vira durante toda a vida.

Durante alguns segundos, permaneceu ali, inteiramente fascinada. Quando
se virou devagar, tinha os olhinhos azuis do tamanho de pires. A vista diante de

seus olhos era de uma longa e quero dizer longa, mesmo fuselagem constituída inte
ramente de poltronas vazias e podia alongar a vista até o fundo do avião.

Enquanto olhava pelo longo corredor, pronunciou uma única palavra, que dizia tudo:

- Poxa!

TARDE DEMAIS - ELES JÁ FIZERAM TUDO

Isso é o que os imigrantes legais dizem quando chegam à América. Não conseguem acreditar
no que vêem. Na maioria das vezes, vêem beleza, luxo e oportunidade
Além do topo

além de suas fantasits mais delirantes. Vêem tudo isso todos os dias, com aquela ati

tude do "Poxa!". Olhai cheios de espanto paa o número de empregos anuncy dos nos jomais e lo;o tratam de conseguir um dele Sabem que estão galhando o salário mínimo, mas - salário mínimo na Anérica é o máximo em comparaçom muitos outros laíses. Os imigrantes típicos este dispostos a viver tão oarato quanto possível, e, se n ece - sário, arranjar um segundo emprego. Trabalham feia uns loucos, são económicos, poupam.

Mas, antes que iescubram todos os problemas í dificuldades que temos aqui, já é tarde demais eles, venceram na vida. Engoliram a isca, com anzol e chur - bada, de que o futuro aqui é brilhante, e aceitam responsabilidade de que vai ser tão brilhante ou obscur - quanto resolverem. Ofereceram-lhes um sonho além di todas as expectativas de sua infância. Suas esperança são incrivelmente altas.

Diante deles, abre-se a oportunidade de viver, traba lhar, crescer, vencer no maior país do mundo. E, quâsl sem exceção, é profunda e sincera a gratidão que senter pela América e pelas oportunidades que ela representa

Pense nisso. Quando você reivindica as qualidade mencionadas nas páginas 50 e 94, você manifesta grati - dão pelo que tem. Essa é a melhor maneira de se ter mai - coisas pelas quais expressar gratidão.

QUALIDADES FAZEM COM QUE ISSO ACONTEÇA

lgumas semanas depois do caso da menininha de quatro anos, viajei a Nova Orleans, Louisiana, ond! ia falar numa convenção nacional. Terminada a palestra;

98

A atitude do imigrante

peguei um táxi para voltar ao aeroporto e, quando falei com o motorista, descobri que ele não era natural do Sul. Perguntei-lhe de onde era e ele respondeu que era da Nigéria. Pious Obioha contou-me um bocado de coisas sobre seu lugar de srcem e família. Chegara à América doze anos antes com a esposa e, nesse momento, tinham quatro filhos, de quatro, seis, oito e dez anos.

Quando lhe perguntei se estivera obtendo mais educação desde que chegara, el e respondeu com um grande sorriso. Oh, sim, estivera. Na verdade, ia receber seu diploma de doutorado em outubro de 1992. Disse também que a esposa já conquistara um diploma de mestrado. Em vista disso, comentei que os filhos dele deviam estar indo muito bem na escola. Orgulhosamente, ele disse que sim, que os três que já estudavam figuravam na lista de honra da escola.

Em seguida, perguntei sobre seus pais, e ele me contou que ambos eram an alfabetos. Explicou que só soube disso no primeiro dia no jardim de infância, quando voltou para casa precisando de ajuda nos deveres. Não puderam ajudá-lo, porque não sabiam ler nem escrever. Foi nessa ocasião que resolveu que teria uma boa educação.

Quando lhe observei que um insight assim era muito raro num menino de cinco anos, ele respondeu que sim, talvez fosse. Mas lembrava-se muito bem da mágoa e dor no rosto dos pais quando disseram que não poderiam ajudá-lo nos deveres. Nesse dia, ele prometeu a si mesmo que isso nunca lhe aconteceria.

Em seguida, perguntei-lhe como sustentara a família nos seus anos na América . Ele respondeu que, como eu podia ver, estava dirigindo um táxi, mas fora também coveiro e guarda de segurança, carregara e descarregara

99

Além do topo

caminhões e servira como instrutor nesse emprego. Err suma, fizera tudo o que fora

necessário para atingir seu; objetivos. E fez questão de que eu soubesse que a esposa trabalhara tanto quanto ele.

Contou-me também que havia arranjado emprego numa grande firma de Wall Street e que ia mudar-se para Nova York logo que recebesse seu diploma de Doutor em

Administração de Empresas e Finanças. Pensava em trabalhar durante dois anos em Wall Street e em seguida voltar para a Nigéria, onde lhe haviam prometido um cargo importante no governo.

DOR TEMPORÁRIA - GANHO PERMANENTE

amos dar uma olhada nas qualidades que deram

VP10US Obioha condições para realizar o sonho de uma boa educação. Precisou de fé para deixar a terra nativa e a grande família e vir para a América. Precisou ter

fé em sua capacidade de atingir o objetivo que queria e fé em que esse novo país era realmente a terra das oportunidades. Assumiu um tremendo compromisso, aceitou a responsabilidade pelo seu futuro, concentrou-se exatamente no que queria e revelou possuir um volume enorme de persistência. Era muito paciente e, por necessidade,

muito econômico, uma vez que sustentara a família com trabalhos humildes.

Ele era obviamente um estudioso e estava disposto a adiar a satisfação de desejos, trabalhando duro e negando coisas a si mesmo no presente, com vistas a assegurar coisas melhores no futuro. Todos esses sinais indicam boa capacidade de julgamento e maturidade. São qualidades que qualquer um pode levar a qualquer momento

100

A atitude do imigrante

no mundo, sabendo que são altamente comercializáveis. Essas qualidades garantem segurança no emprego e todos os demais benefícios que acompanham aqueles que chegaram lá.

A CONVICÇÃO PRECEDE O COMPROMISSO

Pious Obioha sentiu desde a infância um desejo ardente, alimentado pelo analfabetismo dos pais. Quando viu o sofrimento deles por não poderem ajudá-lo com os deveres

escolares, nasceu nele um desejo que cresceu durante toda a sua vida. O desejo levou-o a concentrar-se com todas as forças na aquisição de educação. Em consequência, tomou-se sumamente criativo e lançou-se à obra de atingir o objetivo. Tinha a convicção profunda de que a educação era a chave para tudo o que queria na vida.

Talvez a parte mais importante dessa história seja reconhecer que a disciplina teve de ser, durante doze anos, uma parte decisiva da vida dessa família. Podemos sequer imaginar o número de vezes em que ele chegou do trabalho, morto de cansaço, precisando de um pouco de sono, mas sabendo que a responsabilidade pela família e os trabalhos marcados para o dia seguinte exigiam tudo de seu tempo e energia? Fazer o que precisava fazer, e não o que desejava, exigiu disciplina em um grau incrível. Uma vez que a palavra disciplina apresenta a tendência, por causa de incompreensão total do que significa, de ser confundida com a imagem do sargento instrutor, estudarei um pouco mais adiante seus aspectos positivos.

Caso você pense que a história de Pious Obioha era

v

Além do topo

excepcional, quero lembrar que há quatro vezes mais probabilidade de imigrantes legais se tornarem milionários do que os americanos de nascença. E eles conseguem isso

a despeito dos obstáculos adicionais de língua, fal de contatos, choque cultural e separação da família. Oserá que se tornam milionários porque ficam mais fortes e mais criativos enquanto superam obstáculos?

Outros imigrantes legais e filhos de imigrantes que, venceram na vida incluem: o general John Shalikash (dou, simplificando a coisa para todos nós, o general Shalik, como o chama o presidente Clinton), que emigrou da Polônia para a América e é hoje o Chefe de Estado-Maior Conjunto; Bob Maynard, proprietário do jornal Oakland Tribune, filho de imigrantes da Jamaica e o primeiro afro-americano a ser dono de um grande jornal; e o também filho de imigrantes da Jamaica general Colin Powell, que se criou no Bronx e foi Chef de Estado-Maior Conjunto. Sam Moore, editor, é um imigrante que não se livrou ainda da atitude do "Poxa!" como também os executivos-chefes

de quatro das grandes empresas selecionadas pela revista Fortune como as dez mais desejáveis onde se poderia trabalhar

Freqüentemente, em meus seminários, conheço imigrantes de todas as partes do mundo. O comentário que mais ouço deles é: "Se os americanos insatisfeitos fossem ao meu país e vivessem durante uma semana como eu vivi, eles seriam tão gratos à América como eu sou."

Passando ao terreno pessoal, Krish Dhanam, amigo funcionário de destaque do quadro de pessoal da Th Zig Zigar Corporation, é natural da Índia e confirma tudo o que estou dizendo. Ele é um de nossos melhores funcionários em inteligência, amor ao trabalho, mente aberta e compromisso com o que faz. Ao tempo de rapaz,]

102

A atitude do imigrante

resolveu vir para a América, trazendo na cabeça um bocadinho de sonhos e, nos bolsos, nove dólares para financiar seu começo de vida aqui. No início, sacrificou pacientemente muitas coisas. Hoje, Krish está indo muito bem pessoalmente e nos prestando maravilhosos serviços. Eu diria que o futuro dele é brilhante.

A atitude do imigrante abrange honestidade, fé, disciplina, convicção, concentração, direção, desejo, esperança, crescimento pessoal, paciência, economia, persistência, flexibilidade e gratidão com G maiúsculo. E não esqueçamos a tendência para dizer: "Poxa!"

GRANDE COISA!

PERGUNTA: Quantos de nós que nascemos na América estaríamos dispostos a abrir sepulturas, dirigir um táxi, carregar caminhões para realizar nossos objetivos a longo prazo? O que pensariam nossos amigos e família? O falso orgulho mantém muitas pessoas no fundo porque não estão dispostas a fazer hoje o que precisa ser feito para que possam ser, fazer e ter o que o amanhã tem a oferecer.

A RIQUEZA É UMA ATITUDE - MILIONÁRIOS SÃO CHATOS

Neste exato momento, você pode estar um pouco confuso sobre sucesso, fama e riqueza. Erma Bombeck disse isso muito bem: "Não confunda sucesso com fama. Madonna tem esta. Madre Teresa, aquele." Vejamos algumas outras pessoas bem-sucedidas que talvez

103

Além do topo A atitude do imigrante

não se ajustem à imagem de sucesso da mídia. (Note ' cionais que quero

as qualidades que os ricos têm em comum com o O perfil da pessoa rica e o
enfaturar dando-lhes
imigrantes.) seguinte: trabalho duro, um tratamento sepa
A pesquisa Louis Harris sobre indivíduos que ganh perseverança e, aci
ma de rado.
mais de US\$ 142.000 anuais e têm um patrimôni tudo, autodisciplina. A
A pesquisa do Dx
liquido de mais de meio milhão de dólares, não incluíd pessoa rica típica passou
Stanley combina com
a residência, descreveu essas pessoas como comuns, d toda a sua vida adulta
na o que Salomão disse em Provérbios
meia-idade e cautelosas. Elas enfatizam valores família , 21:5:
mesma cidade. Casou uma "Os planos do diligen-
res e ética no trabalho. Oitenta e três por cento dela única vez e continua
eram casadas. Noventa e seis por cento adquiriram se te tendem à ab
undân
patrimônio com trabalho árduo, o que significa qu casada. Vive num bairro de
cia." Atitude, a maior classe média, perto de
adotaram a atitude de negação inteligente. (Negaram pessoas que só têm uma
diferença entre os mi fração de sua riqueza. E u
si mesmas a satisfação imediata, de modo a terem mai
lionários e nós, torna
tarde o que realmente queriam.) Oitenta por cento sã
m possível a diligência.
politicamente conservadoras ou meio-termo e se confes poupador e investid
or Armo que os imi-

sam relativamente não-materialistas. compulsivo e ganhou grantes têm q
uatro Em outras palavras, suas metas iam além de dinhei g
vezes mais probabili-
P dinheiro por esforço dades de se tornarem
ro. Oitenta e cinco por cento disseram que seu princip próprio. Oitenta por
cento milionários do que os
objetivo era sustentar a família (uma atitude que denot
responsabilidade). Apenas 11% citaram a posse de dos milionários americanos
não-imigrantes por
carro caro como prioridade alta em suas listas de neces- são ricos de prime
ira que chegam a Amen
sidades. O prestígio e os penduricalhos do sucesso nã geração. (Esse perfil não
ca com uma atitude
de esperança, enro-
lhes importam tanto quanto a família, a educação e seus me dá a impressão de que
ção e gratidão.
negócios ou empregos. Nada de muito emocionante, mas a oportunidade tenha
Infelizmente, um
um bocado de felicidade. Mantêm um bom padrão d desaparecido desta terra.)
número grande de-
vida, embora, infinitamente mais importante, desfrutem mais de americanos
de uma excelente qualidade de vida. Persistência, coe- de nascença acorda tod
a manhã, olha em volta e, em vez
rência, disciplina e trabalho árduo (todos os quais são de dizer "Poxa!", dizem
com sarcasmo "Grande coisa!" e
habilidades adquiridas) fazem a diferença. A vida que começam a procurar uma
maneira de ganhar um dinhei
levam parece equilibrada. ro fácil ou uma refeição gratuita. Bem, amigo, estou
aquí

Outro estudo, de autoria de Thomas J. Stanley (Me-, para lhe dize
r que é realmente uma grande coisa viver

dical Economics, 20 de julho de 1992), retratou quase a mesma situação e mencionou algumas qualidades adi-

104 - 105
Além do topo

PERGUNTA: Qual foi a última vez em que você acordou olhou em volta e disse: "Poxa!?" Qual foi a última vez em que contou suas bênçãos (liberdade de ir e vir, de educar-se, de adorar qualquer que seja o seu Deus, assim por diante) e disse: "Poxa!?"

Desafio-o a começar a olhar imediatamente através dos olhos daquela menininha de quatro anos de idade dos olhos dos milhares de imigrantes legais que regularmente chegam às nossas praias e dizem: "Poxa!" Adote a atitude do "Poxa!" no tocante à vida e enriquecer imensamente a sua vida. á,

OS CAMPEÕES SÃO DISCIPLINADOS

Disciplina, segundo o dicionário, significa "instruir o - educar, fornecer informações à mente, preparar insinuando em princípios e hábitos corretos; fazer progredir e preparar mediante instrução". A escritora Sybil Stanton diz que a disciplina não se coloca atrás de você alfinetando-o com imperativos. Fica ao seu lado, acotovelando-o com incentivos. Essas imagens são melhores porque verdadeiras e porque realmente geram esperança para o futuro.

Certa vez, alguém fez ao grande violinista Isaac

Stern, que foi tão útil à preservação do Carnegie Hall, a seguinte pergunta: "O talento é nato?" A pergunta diz respeito a uma apresentação estupenda do próprio Isaac Stern. Ele respondeu que sim, o talento é nato, mas os músicos são feitos. É preciso um volume incrível de

disciplina, trabalho árduo e talento para tornar-se um grande músico. Por maior que seja o talento ou o campo, de atividade, a menos que o indivíduo seja pessoalmente

106

disciplinado, grande parte do potencial continuará a ser exatamente isso potencial

Diz Roy L. Smith que a "disciplina é o fogo purificador que transforma talento em proficiência".

O ex-Secretário de Defesa Donald Lair disse certa vez: "você conseguirá muito mais se estalar o chicote para si mesmo."

Quando se disciplina-se vincula a compromisso consigo mesmo, ela se transforma em decisão irreversível,

crie fazer hoje - a maioria não fará,

o que a maioria não terá.

Suponhamos que você seja um entre milhões de pessoas neste mundo que não conseguiram, por mais que tentassem, se disciplinar. Aceite o fato, e o encorajamento

que lhe dou, de que isso não constitui necessariamente fraqueza. Mas será definitivamente fraqueza se você não reconhecer e aceitar o fato de que tem um problema. Reconhecer o problema ou fraqueza constitui o primeiro passo para solucioná-los.

Ou, parafraseando James Baldwyn, enfrentar um problema nem sempre gera uma solução, mas, até que você o enfrente,, não poderá , avêr sóluçãò._ Pense no assunto dessa maneira.

OS FORTES E SÁBIOS RECONHECEM QUE SÃO FRACOS

Há força em admitir fraqueza. Quase todos nós somos vulneráveis em alguma área da vida, e os sábios e ambiciosos admitem sua fraqueza e vulnerabilidade. Eu tenho um amigo, por exemplo, que se viciou em pornografia mas que quebrou esse hábito. Reconhecendo a

107

Além do topo

fraqueza, toma todo o cuidado para não se expor a coisa nenhuma de natureza pornográfica. Se está num lugar, onde um aparelho de televisão mostra alguma cena sensual ou sedutora, imediatamente deixa o local. Isso é ser sabido.

Pessoas que abusavam de álcool e drogas e estão no processo de recuperação são repetidamente aconselhadas a evitar a todo custo qualquer cena, ligação ou circunstância que tenha alguma coisa a ver com bebidas e tóxicos.

Uma de nossas ex-empregadas, uma moça muito atraente e moralmente séria, foi abordada por um jovem cujos interesses obviamente iam além de apenas seguir-lhe a mão. Quando se recusou a vê-lo em quaisquer circunstâncias, o rapaz acusou-a de não confiar em si mesma. Sorrindo, ela respondeu: "Você tem razão", e foi em frente.

Boa estratégia.

Muitos de nós, em situações de natureza inteiramente diferente, precisamos de ajuda em algumas áreas de disciplina, e constitui força de caráter reconhecer e compensar essas fraquezas. Meu filho, Tom, precisava perder um pouco de peso, e a mulher dele, Chachis queria ganhar alguns quilinhos e mais vigor. Em ambos os casos, hábitos apropriados de alimentação e exercícios eram de vital importância. Reconhecendo que haviam iniciado e interrompido antes outros programas de saúde, inscreveram-se em um programa organizado e contrataram um treinador e nutricionista profissional que os orientaria, estimularia e lhes cobraria resultados. Assumiram o compromisso de seguir um programa rígido e consultar regularmente o profissional. Inicialmente sentiram muito desconforto, acompanhado de grande -

A atitude do imigrante

volume de gemidos e resmungos, mas haviam assumido um compromisso e o cumpriram.

Os resultados em ambos os casos foram bons. Tom perdeu peso, reforçou em muito o vigor e ganhou mais energia e confiança (não que fosse carente delas!) Sua eficiência e produtividade no trabalho aumentaram, e a nova imagem que forma de si mesmo reflete-se em todas as áreas de sua vida.

Chachis, que eu chamo de Bonita que em espanhol quer dizer "mulher bela" -, ganhou um pouco de peso, aumentou espetacularmente seu nível de vigor e energia

e sua saúde em geral e entusiasmo pela vida melhoraram. MENSAGEM: Se você tem uma fraqueza, seja suficientemente forte para admiti-la e arranjar ajuda na área indicada.

DISCIPLINA - O INGREDIENTE DA VITÓRIA

Numerosos atletas, músicos e políticos são imensamente disciplinados na busca de suces

so na profissão, porém deixam bastante a desejar na vida pessoal e acabam sofrendo por isso em todas as demais áreas.

as.

Um dos fatores importantes sobre a disciplina é que ela implica mais do que e justamente energia para controlar pessoalmente nossos atos, com vistas a atingir objetivos. Estou falando

Confira os dados.

Nunca houve um

campeão

indisciplinado.

Qualquer que seja o

campo de atividade,

você vai descobrir que

isso é a pura verdade.

109

I

Além do topo

dos aspectos físico, mental, emocional e espiritual da disciplina. Numerosas pessoas sofrem, e a dor se apresenta sob muitas facetas. É difícil permanecer concentrado quando um membro da família está levando vida autodestrutiva ou quando se tem conflitos de personalidade com colegas de trabalho. É duro também - Persistir quando parece que não conseguimos fazer progresso algum, a despeito de nossos melhores esforços. Frequentemente, nos sentimos magoados e protestamos contra a injustiça da própria vida quando nós ou nossos entes queridos são tratados mal e sofrem sem culpa. Esse é o motivo por que o crescimento pessoal, como compromisso assumido para toda a vida, tem tanta importância. Quando estamos crescendo e obtendo progressos, é mais fácil lidar com a dor física e/ou emocional, que arrasa os indisciplinados e os que não orientam a vida para objetivos específicos. Tenho certeza de que você pode manter a disciplina porque o progresso ininterrupto que fazia na direção da meta de tons-gruir educação superior deu-lhe esperança de que, finalmente, alcançaria o objetivo.

Este livro não tem o propósito de lhe mostrar a vida através de óculos cor-de-rosa ou cinzentos, mas de dar uma visão bem focalizada da realidade. A realidade pode ser uma bela imagem, se você a aceita, e é isso que está fazendo enquanto lê estas palavras. Quando você sofre em sua vida pessoal, familiar ou profissional quando o seu sofrimento é físico, mental e espiritual

você pode suportar infinitamente melhor a dor se passar em revista o que já dissemos, até aqui. Ou, como o psicólogo John Leddo: "A disciplina em si traz dor, que temporariamente enquanto que o crescimento é permanente.

A atitude do imigrante

ADMINISTRANDO A DOR

ex-campeão olímpico Bob Richards, em entrevistas com outros campeões iguais a ele, frequentemente perguntava: "Como é que você lida com a dor?" Alguém quis saber por que ele fazia essa pergunta, e ele respondeu: "Você nunca será um campeão no mundo do atletismo sem sentir alguma dor e precisará de um plano para tolerá-la. O plano tem de ser específico, bem elaborado e aperfeiçoado antes que surja a necessidade de ser posto em prática.

Perguntado como convivia com a dor
um campeão

disse o seguinte: "Rezo enquanto dói. D'g° ao Senhor

`Levante os _pés--_que qR _ós boto nó chão Quando con
enté fácil- ái
seguimos levantar _aquele pé, é relativarr -

xá-lo e dar o passo ségúinfé. -

-s campeões começam e continuam

Edwin Moses,

ex-recordista mundial nos 400 metros c<om barreiras e vencedor de 122 provas con
secutivas, disse que vencia

uma vez após a outra porque tinha maior suportar a dor

capacidade de

Apresso-me a dizer que os campeões' na criação de
filhos bem equilibrados, os campeões nos s negócios, nas
universidades, no governo e em outros ca ampos de ativi
dade têm também que conviver com a , dor peculiar a
cada um deles. Começam e continuam. Não deixam para
amanhã e nem desistem.

É PRECISO ORGULHO

uando faz uma avaliação honesta

de si mesr óZ-, Qreconhecendo to as as suas ua i -a des pos' 'vas, _ .
verse orgú =a que -e -que - é ca -ipaz -azer., - ,
Além do topo

"Falso orgulho ou vaidade é ãm defeito sumamente negativo e que cria toda a ;orte de
problemas para o indivíduo. "

Há algáns anos, um amigo ofereceu-me uma oportunidade de Investimento numa e
mpresa de risco. Naquel
ocasião, ek não tinha dinheiro para me meter em investimentos Especulativos. Ele rec
onhecia que era umas aplicação de ato risco, mas ia investir seu próprio di-

nheiro e achava que o risco valia a pena. Minha vaidade -e foi isso mesmo -não me
permitiu dizer que eu não tinha dinheiro ou que a oportunidade era errada.
Meu amigo ficoL. na ilusão de que eu tinha dinheiro e eu nnãa quis desiludi-lo. Isso
foi ridículo e parecido com aquela

história do touro que empaca nos trilhos do trem. Embora lhe admiremos a coragem,
certamente lhe questionamos a sabedoria! (perdi meu dinheiro.) Agora, veja-' mos

o resultado do orgulho autêntico e como poderemos desenvolvê-lo.

AS FORÇAS ARMADAS INSTILAM QUALIDADES

Áá muitos anos, quedo eu soube que um militar de alta patente havia se aposentado e
passado a traba-
lhar como algo executivo numa grande empresa, especo- ,

A atitude do imigrante

lei comigo mesmo: "O que é que esse cara sabe sobre dirigir uma grande companhia?"
Esse tipo de pensamento mudou rápida e espetacularmente quando nossa empresa começou a fazer alguns treinamentos com militares. Foi uma experiência que me abriu os olhos. As Forças Armadas são constituídas de um grupo soberbo de indivíduos, e o treinamento que recebem e as experiências que acumulam capacitam-nos excepcionalmente para uma segunda carreira nos negócios, nas universidades e nos mundos religioso ou político.

Mas que qualidades desenvolvem eles, que os tornam tão bem-sucedidos na comunidade empresarial? Já descobrimos que as duas primeiras são a disciplina e o compromisso com alguma coisa. Agora, consideremos o orgulho e a precisão. O presidente Carter disse que aprendeu logo na Marinha que, quando alguém dizia 8:00, não queria dizer 8:01. A precisão da ordem-unida, o vinco na calça ou na camisa, o brilho no sapato, a correção com que as camas são feitas e os alojamentos são mantidos todos esses detalhes bradam orgulho e precisão. Um certo sentimento acompanha os exercícios de ordem-unida, a continência bem prestada e a beleza de centenas de militares marchando em cadência exata.

A melhor maneira de desenvolver o orgulho e numerosas outras qualidades positivas é através do cultivo da responsabilidade pessoal nas atividades do dia-a-dia.

Dois ingredientes que hoje fazem falta em grande parte de nossa sociedade são Orgulho da aparência pessoal e o orgulho do desempenho no emprego, para nada dizer da indiferença com que hoje emporcalhamos nossas escolas, ruas, estradas, aeroportos e edifícios públicos. Nas Forças Armadas, o orgulho o orgulho em exceder-se em aparência pessoal, orgulho em fazer bem o

Além do topo

trabalho; orgulho na manutenção da honra e integrada da Arma constitui parte importante do treinamento

Infelizmente, muitos leitores casuais da Bíblia acreditam que o orgulho foi a causa da queda do homem, o consideram um pecado. Uma leitura atenta da Bíblia contudo, e uma avaliação de como as palavras mudam às vezes de sentido com o tempo, revelam que ela se refere à Vaidade. Vaidade é falso orgulho e, na verdade constitui um dos defeitos mais negativos e destrutivos

que uma pessoa pode ter. UM TESTE SIMPLES: Será errada se eu disser a um empregado de minha empresa: "Estou orgulhoso do bom trabalho que você vem fazendo"

ou - a um de meus filhos, "Estou orgulhoso dos valores que você adquiriu na vida"? Na verdade, orgulho sadio é "uma boa avaliação, honesta do que é bom".

Um exemplo clássico de como as palavras mudam de significado é o da palavra silly (tolo, em inglês). Quando todos nós ficaríamos afrontados se alguém nos acusasse

de ser silly, mas a palavra deriva de outra, do inglês

arcaico, -elig, cuja definição literal era "ser abençoado feliz, sadio e prospero". Agora que compreende o que elig significa, você deveria sentir-se contente, se alguém lhe chamasse de silly. Se isso acontecer, sorria tranquilamente e responda: "Você tem toda a razão!"

DE AUTORITÁRIO A AUTORIZADO

Outra qualidade importante ensinada nas Forças Armadas é a obediência. Quando a vida do indivíduo está em perigo, a obediência é vital. É esse o motivo pelo qual o pessoal militar é ensinado, através da disciplina que ordens devem ser cumpridas, e não questionada

A atitude do imigrante

Essa idéia é inculcada desde o início, de modo que, no calor da batalha, não há tempo para explicações, e, quando o sargento diz "Avançar!", a tropa se move com confiança e sem hesitação.

"Todos nós trabalhamos melhor e com maior disposição quando sabemos por que estamos fazendo o que nos mandam ou pedem para fazer. "

Uma das verdades mais duradouras é que "a enorme porta da oportunidade muitas vezes gira sobre as ovelhas e os cordeiros - nas ovelhas e nos cordeiros".

Você precisa aprender a obedecer estes de aprender a mandar. No processo cria-se respeito pelo primeiro, porque ele recebe o que merece. Você aprende a obedecer ordens e a dar essa expectativa a quem você espera.

Inicialmente o método é autoritário - mas mudando - nas fileiras das Forças Armadas e na vida, o estilo muda de autoritário para autorizado. Você aprendeu as regras

do jogo; seu comandante ou chefe as conhece e sabe também que as pessoas inteligentes reagem melhor a quem as autoriza do que a uma autoridade. A autoridade diz: "Você vai fazer o que eu mandei."

autorizada porque: "Vamos dar esse passo porque sim.", Além do topo

Exemplo: "Vamos tomar essa direção porque..." Presenciei um exemplo clássico do método autorizado em um ambiente familiar, e é bom que se diga que o princípio e o procedimento funcionam em todos os ambientes. Eis a história.

OS ELEMENTOS DECISIVOS SÃO RESPEITO E CORTESIA

No dia 16 de dezembro de 1992, fui recebido no aeroporto de Cleveland, Ohio, por David Mezey e seus dois filhos, Brian, que cursava a sexta série, e Gregory, que estava

na primeira. A caminho do hotel; paramos para apanhar a esposa de David, Jane, e fizemos um rápido almoço. Fiquei imediatamente impressionado com várias coisas nessa família. Primeiro, os meninos estavam vestidos elegantemente com casacos e gravatas, embora, mais importante, ostentassem belo espírito; maneiras finas e atitudes elogiáveis.

Descobri a razão disso enquanto íamos de carro de um lugar para outro. Brian, que era bem-falante e tinha provavelmente o vocabulário de um garoto da nona ou décima série, sugeriu ao pai que deviam virar à esquerda para um certo lugar, porque seria mais econômica e mais rápida a viagem até o próximo destino. David, em tom suave, respondeu:

-- Sabe, Brian, eu pensei nisso, mas acho que indo em frente poderemos tomar um caminho mais direto e acho que chegaremos lá mais cedo. Mas você teve uma boa idéia. Obrigado por mencioná-la.

A resposta de David explicou tudo. Ele tratava o filho

com respeito, explicou por que escolhera aquele caminho, demonstrou que escutara atento o que Brian disser

A atitude do imigrante

e em seguida lhe agradeceu pelo oferecimento de ajuda. Trata-se de um elemento importante em construir bons relacionamentos, seja na família, nas Forças Armadas ou no mundo profissional. Fato: Você nunca será rude com alguém que respeite, o que nos leva à qualidade chamada cortesia.

Líderes no lar, na escola, no mundo dos negócios, são invariavelmente corteses

. David e Jane Mezey são corteses com os filhos, e vice-versa. Militares de carreira bem-sucedidos são corteses. São duros também mas justos.

O dicionário define boas maneiras (outra expressão para cortesia) como comportamento, conduta e civilidade. As boas maneiras incluem muito mais do que aquilo que acontece à mesa do jantar, e os indivíduos que não a praticam ficam em grande desvantagem.

Diz a propósito o Dr: Smiley Blanton: "Oitenta por cento dos pacientes-problema que me procuram chegam aqui porque não lhes ensinaram boas maneiras no tempo

de criança. Na vida adulta, cometeram erros e foram rejeitados. Não podiam jogar o jogo da vida porque não lhe conheciam as regras."

Os pais ensinam autodisciplina aos filhos quando lhes ensinam boas maneiras. Meu filósofo predileto, Dennis, o travesso, todo enfarpelado em seu traje de mágico, diz que só consegue fazer duas mágicas porque só conhece duas palavras mágicas: por favor e obrigado.

ENGULA ESSE SAPO

Um dos exemplos clássicos da importância do método de abordagem da pessoa total que gera confiança e
Além do topo

respeito foi demonstrado pelo general Norman Schw - kopf, na campanha Tempestade no Deserto. Ele maninha contato constante com seus comandantes de campo Antes do

início

das operações em terra, convocou para uma sessão final de instruções e estratégia. Recebeu delas informações e discutiu certo número de opções. Tomou uma decisão estratégica básica que era contrária ao que muitos deles pensavam. Com todo o cuidado explicou porque seu plano funcionaria, tomou a decisão e conseguiu deles o consenso para cooperação total completa. O resto é história.

Ele adotou o enfoque de pessoa autorizada. Tinha confiança em si mesmo e, como resultado do sucesso de que desfrutava com os soldados, combinado com a maneira

como os tratava, as tropas confiavam nele. Tinha de tomar uma decisão difícil, que envolvia a vida de milhares de soldados, e, por isso, reuniu todas as informações que pôde com seus comandantes de unidades analisou-as com cuidado, introduziu na equação o que intuitivamente sentia e, rapidamente, tomou a dura decisão de iniciar a ação. Como diz aquele adágio, "Se você tem mesmo que engolir um sapo, não vai querer olhar demais para esse safado!" Essa é outra qualidade aprendida nas Forças Armadas espírito de decisão.

Os militares aprendem também a serem versáteis., Durante a estada na Arábia Saudita, encontraram o clima e cultura inteiramente diferentes. Tinham de viver

de acordo com um conjunto diferente de regras. As circunstâncias são também diferentes entre uma base militar e outra, como, por exemplo, entre Fargo, Dakota do Norte,

e Pensacola, Flórida. O clima e ambiente do Japão e do Havaí diferem muito. Eles têm de se adaptar à cultura e à população local. Esse fato dá ao pessoal

A atitude do imigrante

militar experiência muito valiosa em versatilidade que, no mutável ambiente do mundo moderno, é de grande importância. Precisamos ser versáteis, ver as coisas do ponto de vista do próximo e nos comunicarmos eficazmente com ele.

A integridade é o ingrediente principal para o sucesso nas Forças Armadas, e, como na vida civil, sem ela ninguém escuta, ninguém confia,

,1 ninguém segue. Nas For

ças militares é um fato comprovado que, se um oficial mente a um colega, sua carreira militar, como assunto prático, acabou. O mesmo acontece na vida civil.

No mundo dos negócios, é aceitável cometer erros, contar vantagens -- às vezes, grandes vantagens -, mas o Center for Creative Research, em um estudo importante, descobriu que uma coisa que representa uma sentença de morte para os que aspiram chegar ao topo da escada é trair a confiança neles depositada. Virtualmente tudo pode ser superado com o passar do tempo, mas, uma vez traída a confiança, chegar ao alto da escada esta fora de cogitação.

D'ent -re outras coisas, a confiança é o elemento fundamental da comunicação. Quando há grande confiança, comunicamo-nos com facilidade, sem esforço, de modo instantâneo. Poderemos cometer erros, mas as outras pessoas captarão nosso sentido. Mas quando a confiança é traída, a comunicação torna-se cansativa e ineficaz e extraordinariamente - -

Uma vez traída a confiança, chegar ao alto da escada está fora de cogitação. Além do topo

COMPETÊNCIA - CARÁTER - COMPAIXÃO
AMOR E SIMPATIA

Ao entrefistar o general Schwarzkopf, Barbara Walters; pediu-lhe sua definição de liderança. Ele pensou por um momento e respondeu:

- É competência. Mais importante, é caráter. E aqui é fazer a coisa certa (ética). Essas quatro qualidades são fundamentais para sucesso no mundo dos negócios.

Mais tarde, Barbara lhe perguntou que inscrição ele

gostaria de ter em sua pedra tumular. Durante um momento, ele ficou muito calado. Em seguida, com apenas um vestígio de lágrima nos olhos, respondeu:

- Eu quero que diga: "Ele amou sua família e amou suas tropas e elas o amaram."

Compaixão, amor e simpatia são, sem a menor dúvida, parte da fórmula do sucesso. Ter a capacidade de andar ós sapatos do próximo é de sua remissão. Quando sabemos realmente como a outra pessoa se sente, por erros comunicamos com ela sem dificultar e lideramos com maior eficácia.

A ideia é que os líderes militares são basicamente rígidos, faça-como-eu-mando, indiferentes aos demais, é a coisa mais distante da verdade que se poderia imaginar. Como assunto prático, os comandantes compreendem que sua própria sobrevivência depende do que

comunicam às tropas em palavras e atos. Não exigimos amor leal deles. Eles têm de nos amar.

Podemos exigir de tropas e empregados que se desincumbam eficientemente de suas responsabilidades, mas, a menos que possamos despertar neles um autêntico sentimento

de amor e respeito, é muito menos prova -

A atitude do imigrante

que façam aquele esforço extra por nós. Esse enfoque de importar-se com as pessoas faz com que elas pensem em termos de nossa companhia e não de a companhia. A diferença em desempenho que disso decorre é considerável.

Crescimento pessoal é característico do pessoal militar e de todos aqueles que querem realmente subir na vida. Na maior parte do tempo, por exemplo, as tropas não estão em combate, mas precisam estar ocupadas, fazendo alguma coisa construtiva para se sentirem felizes e preparadas para responder prontamente quando a luta for inevitável.

A fim de atender a essa necessidade, as Forças Armadas oferecem a seus membros numerosas oportunidades educacionais, através de cursos de extensão, universidades, escolas técnicas e outras oportunidades de treinamento especializado. Como resulta do, segundo a revista U. S. News & World Report, entre os 50.000 oficiais que serão reformados até 1995, 98% deles terão diplomas de curso superior, 83% da patente de major para cima terão pelo menos grau de mestrado e muitos ostentarão diplomas de doutorado.

TORNE-SE INSUBSTITUÍVEL E ESQUEÇA QUALQUER PROMOÇÃO

O futuro do indivíduo nas Forças Armadas é em grande parte determinado pelo número de pessoas que ele preparou para ocupar um posto superior. O mesmo acontece no mundo empresarial. A capacidade de desenvolver os demais é o caminho para a própria promoção. Diz Donald K. David que a melhor maneira Além do topo

de progredir na carreira é ensinar à pessoa abaixo de você como progredir. Você nunca é promovido quando só você sabe fazer seu serviço. A melhor maneira de ser promovido é organizar-se para passar a outro cargo. Quando o -que ocupa. As pessoas geralmente são promovidas porque são empurradas pelos que estão em cima, e não puxadas do alto.

CAPÍTULO 10 S E I S

Motivação é essencial

LIÇÃO: Quando você encoraja, desenvolve ou treina subordinados, de modo a que sejam promovidos, você

os ajuda a conseguirem o que querem. Resultado: Você é promovido, o que é o que você queria. A filosofia funciona. Permite-lhe utilizar treinamento e experiência, ao mesmo

A motivação lhe desperta a fagulha que acende a fogueira

PERGUNTA: Você tem que ingressar nas Forças Armadas com as forças, caráter e compromisso para aprender as qualidades que elas ensinam? Não. Elas são perícias e você já tem algumas das qualidades inerentes ao sucesso na vida militar e pode desenvolver o resto.

tempo que lhe convém com o que quer fazer quando a viagem se torna

Pensando nas qualidades exibidas por imigrantes pelo pessoal militar, surge inevitavelmente uma pergunta:

"Se eu desenvolver a atitude do 'Poxa!' e as qualidades

- m d

ezembro de 1984, meu filho Tom
que a acompanham, de que maneira posso usa-las, d e eu voltávamos de Phoeni
x, Arizona, para casa depois
modo que, em vez de ficar onde estou, possa realment de termos participad
o de um torneio de golfe. O tempo
conseguir essas coisas que estamos comentando?" Esto fora bom durante o t
orneio, mas, no dia em que deixa
convencido de que o ponto de partida é a motivação, -
mos Phoenix, caiu uma nevasca e o tráfego ficou
conges
é disso que tratará o capítulo seguinte, tionado. Quando chegamos ao aeroporto,
o engarrafa
mento era tão grande que tivemos dificuldade até par
a
ndando descarregar nossas malas. Ficamos ensopados! Qua
86 conseguimos entrar no terminal, encontramos 11.2
ito pessoas (aproximadamente) à espera, e a maioria mu
contrariada!
gar Dirigimo-nos ao portão de embarque para pe
s ou nosso vôo com destino a Dallas, e havia 1.121 (mai
m menos) passageiros irados à espera dos passes de e
barque nesse vôo. Todos, ou pelo menos era o que

122

123

Além do topo

parecia, estavam mais do que aborrecidos a maioria com o encarregado do portão. Cu
lpavam-no pelo estado ' do tempo, o atraso, a bagunça feita pelo computador e,
mesmo pelas condições econômicas gerais do país. Começaram a descarregar nele todas as sua
s frustrações e raivas.

MELHORAMENTO INSTANTÂNEO

Quando entramos na fila, notamos que o encarregado, do portão era um rapaz louro d
e pele clara, mas notei também que, à medida que cada pessoa o usava como saco
de pancadas, a vermelhidão de seu pescoço" começava a aumentar. Quando chegamos a ele
, o que vimos foi um cara vermelho. Dava a impressão de que acabava de receber
um bocado de propaganda pelo Correio, com tarifa a cobrar. Alguém, ou, no caso del
e, todos, haviam obviamente lambido toda a cobertura de seu sorvete ou alguma tr
agédia
Semelhante lhe havia acontecido. De qualquer maneira, não parecia uma criatura fel
iz.

Aproximando-nos para pegar nossos passes, cumprimentei-o com entusiasmo,
como faço em geral, com as palavras:

- Bom dia. Como tem passado?

O jovem me olhou e, com uma grande dose de sarcasmo, respondeu:

- Comparado com quem?

Sorridente, respondi:

- Comparado com o homem que não tem emprego, que não tem roupas bacanas e qu
entes para usar ou um prédio confortável onde trabalhar, comparado com

124

Motivação é essencial

aqueles que não têm um futuro que esperem com prazer. g, especialmente, comparado com pessoas que vivem em países onde não há liberdade de expressão, de movimento, de culto. Como tem passado?

E fale-se em mudanças que podem acontecer com um ser humano! Foi completa, total e instantânea. A boca se abriu num sorriso tão largo que ele poderia ter comido uma banana de lado. E respondeu:

- Estou indo cada vez melhor e melhor... e obrigado por ter-me lembrado disso.

A mudança de atitude no jovem funcionário resultou em uma mudança notável em seus atos. Na verdade, ficou tão emocionado que pôs meu filho e a mim na primeira classe! E a emoção continuou, enquanto atendia aos outros passageiros depois de mim. Ficou mais alegre, mais cortês e mais paciente com as queixas.

"Quando resolve ser agradável e positivo na maneira como trata os demais, você resolve também, na maioria dos casos, como uai ser tratado por eles. "

PERGUNTA: Você acredita que, como resultado de uma conversa que durou menos de trinta segundos, ele se tornou instantaneamente um melhor encarregado de portão

e melhor empregado da companhia? Sim ou não?
Além do topo

Você acha que, no estado de espírito anterior, ele ti mesmo uma chance razoável de conservar o emprego Sim ou não? Você acha que, se ele fosse casado e tivesse filhos, seria um melhor marido e pai quando chegasse em casa? Sim ou não?

Um sim é a resposta mais provável a todas essas perguntas, de modo que vou fazer outra: O que foi que eu ensinei para que ele se tornasse melhor empregado da companhia de aviação, melhor marido e melhor pai Evidentemente, nada mas ele se tornou uma pessoa melhor porque passou por uma grande mudança de atitude. Vale lembrar que o tempo continuava ruim, os aviões continuavam a sair com atraso, o computador ainda estava fora do ar, e não diminuiu a raiva dos passageiros. Não obstante, as coisas melhoraram muito para ele, porque ele mudou de atitude.

PERGUNTA: Por que mudou?

RESPOSTA: É verdade que, assim como sementes (o outro pessoa semente), assim colherás.

VERSÃO DE COMPUTADOR: Lixo entra, lixo sai. Durante toda a manhã, ele esteve lidando com pessoas zangadas, frustradas, impacientes, irracionais, que haviam estado o tempo todo despejando lixo verbal em sua: mente. Ele estivera recolhendo o aquele lixo e, em vez de usar seus conhecimentos, perícia e treinamento, estava jogando exatamente o lixo de volta em cima deles.

Foi nesse momento que meu filho e eu entramos na dança e apresentamos o agente à versão ziglarizada: O bom entra, o bom sai. Adotei o princípio assim-como-semeias

e semeiei pensamentos de uma maneira cordial, entusiástica, otimista. Ele colheu essas palavras, tornou-se motivado e começou a semeá-las, com resultado notável, na mente dos passageiros seguintes. A mensa-

126

Motivação é essencial

gem é simples mas pode mudar-lhe a vida. O que entra na mente lhe afeta o pensamento, o pensamento lhe afeta o desempenho e o desempenho lhe afeta o futuro.

BOA NOTÍCIA: Desde que pode controlar o que lê, vê na TV e no cinema, ouve dos amigos, conhecidos e parentes (pode sair da sala ou mudar de assunto se eles lhe servirem lixo), e desde que está no comando de seus pensamentos, você pode, especificamente, fazer alguma coisa sobre seu futuro.

AFINAL DE CONTAS, O QUE É MOTIVAÇÃO?

Motivar-se é puxar ou atrair para fora o que está dentro. O agente do portão sabia com o ser melhor funcionário. Os conhecimentos, informações e treinamento estavam dentro dele. O insumo que lhe dei, provocando pensamentos, tirou para fora essas qualidades e as pôs a funcionar de maneira muito eficaz. Essa é outra das razões por que o crescimento pessoal diário e o treinamento relacionado com o trabalho acabam por produzir resultados positivos cada vez maiores.

Já se passou muito tempo desde que conversei com aquele agente e lhe mudei a atitude, de modo que vou fazer outra pergunta: Você acredita honestamente que ele continua motivado e emocionado, ainda fazendo um trabalho maravilhoso no emprego e em casa, tudo porque conversei com ele durante trinta segundos? Evidentemente que não. O impacto desses trinta segundos passou há muito tempo. Vou explicar esse fato adiante, com mais detalhes, ainda neste capítulo.

127

Além do topo

MOTIVAÇÃO + INFORMAÇÃO = INSPIRAÇÃO

Durante um intervalo em uma das sessões que gramos no Meyerson Symphony Hall, em Dallas, Mary - Ellen Caldwell aproximou-se de mim cheia de entusiasmo. Mostrou-me

uma lista de coisas em que queria que o pai se interessasse, quando ele e a mãe se mudassem para Dallas.

Explicou que o pai, de sessenta e dois anos de idade, já fora obrigado a aposentar-se e não se sentia feliz com a situação. Achava que não tinha mais finalidade na vida e nada com que pudesse contribuir. Disse Mary que já andara preocupada com o pai, mas que, graças ao seminário a que estava assistindo, preparara para ele uma lista interessante de coisas para fazer.

Semanas depois, em outro seminário no Meyerson, ela me apresentou o pai. Os dois pareciam muito animados, mas o pai era o mais radiante. Não dava a mínima impressão de que fosse um homem sem finalidade na vida.

FATO: O seminário a que Mary Ellen compareceu e que lhe deu essas idéias e a levou a formular aqueles planos não era sobre planejamento e estabelecimento de metas. Na verdade, não discuti ou sequer mencionei uma única das idéias e planos que ela listara e que a emocionavam tanto.

PERGUNTA: O que foi que aconteceu?

RESPOSTA: Ela ficou motivada. Motivar-se, como eu disse antes, significa puxar ou atrair para fora o que está dentro. Não obstante, como diria o apresentador de televisão Paul Harvey, "Aqui está o resto da história", além de uma explicação do que acontece quando a motivação entra em cena.

128

Motivação é essencial

LEIA COM TODO O CUIDADO... PORQUE
VAI LHE AFETAR A VIDA

Motivação não só o ajuda a usar eficazmente o que ainda está fresco em sua mente, mas também a puxar para fora e utilizar coisas há muito tempo sepultadas e, pensava você, esquecidas.

Foi cientificamente provado que informações de natureza inspiradora, passadas de forma entusiástica, fazem com que a glândula pituitária libere neurotransmissores que estimulam nossa energia, criatividade e capacidade de resistência. Minha mensagem naquele dia era emocionante e eu estava emocionado quando a transmiti.

RESULTADO: O cérebro de Mary Ellen foi inundado por aqueles elementos químicos criativos, e grande parte das idéias e muitas informações que estivera armazenando em seus bancos de memória durante toda a vida foram ativadas e desfilaram em parada. As novas informações e idéias que eu lhe transmitira, e que nenhuma relação tinham com seu problema, passaram a fazer parte também da parada.

Nessa altura, ocorreu um casamento. As informações, sabedoria e idéias acumuladas durante toda a sua vida conjugaram forças com as idéias e informações que transmiti, e nasceram novos conceitos e idéias. E foram essas idéias que ela anotou em seu bloco de notas.

GRANDE ARGUMENTO N° 1: Se ela não houvesse adquirido informações e idéias durante toda a vida e se não sentisse aquela preocupação e amor pelo pai, e ainda, para começai não estivesse interessada em crescimento pessoal, o que a trouxera àquele seminário, suas idéias provavelmente nunca teriam visto a luz do dia.

129
M.,.

Além do topo

-NTO N° 2: A motivação é realmente a fogueira do conhecimento.

NTO N° 3: Quanto mais informação há uma grande variedade de assuntos colherá de novas idéias e informações.

. -me forem apresentadas com entusiasmo, e rase regular. Esse fato permite, ou ocasiona, o casamento de velhas e novas idéias. As informações que geram nascimento de idéias e conceitos o colocarão na classe à parte e o impulsionarão em numerosas áreas da vida.

A mesma coisa que aconteceu com Mary Ellen no seminário me acontece quando visito Fred Smith. Ele me ensina muitas coisas, mas, ainda mais importante, me faz

pensar, fornecendo-me pequenas pepitas de sabedoria que me motivam a ser mais e fazer mais.

Na semana passada, por exemplo, quando fui jantar com Fred e a esposa, Mary Alice, ele me disse que "os grandes aprendizes não são necessariamente grandes pensadores". E enfatizou que todos nós precisamos de mais tempo tranquilo para pensar no que, sabemos, explicando por que isso é importante e como podemos usá-lo em nosso benefício e dos demais.

GRANDE ARGUMENTO N° 4: Utilize esse tempo tranquilo para pensar seriamente, de modo a poder usar o que sabe. Poucas coisas são capazes de gerar tanta alegria e emoção quanto a criação de uma idéia útil ou a solução de um problema.

Para ser mais específico, todos os pensamentos comidos nesta seção "Motivação + Informação = Inspiração"; consolidaram-se em minha mente durante um passeio de quarenta minutos em Tampa, Florida, e no jantar muito tranquilo que se seguiu. Meus pensamentos se cristalizaram-

Motivação é essencial

rani devido a: a) informações e experiências anteriores, b) motivação decorrente das palavras de Fred Smith, que me fizeram pensar, e c) tempo tranquilo que dediquei a pensar seriamente no assunto. E por esse motivo que nunca escuto fitas gravadas de qualquer tipo quando dou meus passeios.

Enquanto trabalhava neste livro, choquei-me contra um muro pelo menos vinte vezes e não sabia para onde me virar. Quando isso acontecia, eu parava de escrever

e dava um passeio. Invariavelmente, voltava para casa fisicamente recuperado e com uma idéia criativa que era a solução para arrebentar, dar a volta ou pular o muro.

Uma grande exceção foi a minha experiência, ao definir o que significava chegar lá, como

descrevi no Capítulo 1, e mesmo assim essa intuição me ocorreu durante um tranqüilo momento de oração.

MOTIVAÇÃO + INFORMAÇÕES, TAMBÉM =
MELHORES NEGÓCIOS

os vinte e cinco anos de idade, tornei-me o mais jovem superintendente de divisão na história de sessenta e cinco anos de uma grande empresa de venda direta de louça de cozinha de alta resistência que dispensa água. Quando o superintendente da divisão pediu demissão para assumir um novo emprego, fui promovido para o cargo, passando à frente de dois outros candidatos, ambos os quais tinham mais de cinquenta anos de idade.

Com a promoção, herdei quatro gerentes de campo. Na venda direta, os gerentes de campo são fundamentais para o sucesso da empresa. Eles realizam reuniões Além do topo

vendas semanais e proporcionam sessões regulares de treinamento, fazem numerosos contatos telefônicos e

encarregam de um bocado de trabalho de acompanhamento pós-vendas. São o coração e a alma do negócio..

Eu me sentia no topo do mundo, mas logo me mundo começou a vacilar e desmoronou. Um dos meus gerentes teve um infarto e ficou impedido de trabalhar. O grupo dele deteriorou-se rapidamente. Quase em seguida, o outro gerente cortou o dedão do pé direito quando usava um cortador de grama. Passou vinte dias no hospital e foi obrigado a usar muletas durante dois meses. O grupo de vendas dele afundou. O terceiro gerente tinha alguns problemas de integridade pessoal. Os subordinados perderam a confiança nele e seu grupo, encolheu muito. O quarto foi promovido prematura-mente para preencher a vaga que eu deixara, ao ser nomeado

superintendente. Ele não estava simplesmente pronto para assumir esse tipo de deveres, e seu grupo soçobrou.

Vejam a situação: num mês, éramos um grupo de alta produção, enérgico, entusiástico. Seis meses depois, a empresa estava gerando duas vezes menos negócios, e começaram a circular boatos de que os patrões iam me dar o bilhete azul, porque eu não conseguia dar conta do recado. Inútil dizer que fiquei desolado por esses boatos terem sequer começado. Em minha opinião, eu era o cara bacana, o escolhido, o herdeiro presuntivo de coisas ainda melhores. Eu nada tivera com o infarto, o dedão comado e assim por diante. Nesse ponto, fui atacado por um caso avançado de pensamento negativo e rapidamente me tornei candidato a um ataque da

temida doença do PDM.

Motivação é essencial

DO DR. PEALE PARA ZIG

Um dia, porém, enquanto descia uma rua em Knoxville, Tennessee, vi em uma vitrina numa loja um livro escrito pelo falecido Dr. Norman Vincent Peale. O título era O poder do pensamento positivo. Não preciso nem dizer que precisava urgentemente de um livro como aquele, de modo que entrei na loja, comprei-o e dirigi-me para o aeroporto, para pegar um voo com destino a Nashville, Tennessee, onde deveria falar numa reunião. O Dr. Peale escrevera esse livro especificamente para mim e dirigido a mim.

Eu podia quase ouvi-lo dizer: "Você tem toda a razão, Zig. Você nada teve a ve

r com o infamo, o problema de integridade pessoal, o come do dedão etc. Essas coisas não foram realmente culpa sua e nem mesmo sua responsabilidade. Mas, Zig, você é inteiramente responsável pela maneira como vai lidar com esse problema e, sim, há alguma coisa que você pode fazer para dar a volta por cima."

Apresso-me neste instante a dizer que o problema do dedão ainda existia, como também o da integridade pessoal, o do infarto e o de falta de experiência de um dos gerentes.

De repente, a despeito
Não é o que lhe --. do fato de que nada mudara lá fora; tudo mudou em minha mente e penso em tentar o que tento. Mais uma vez, tente acontecer que faz a diferença. Mais uma vez, torne-me um superintendente de divisão altamente motivado, entusiástico, enérgico. Em vez de chorar, lamentar-me e rilhar os

133

Além do topo

dentadas, liguei minhas reservas de energia, renovei meu compromisso com o trabalho e com o entusiasmo, fixei alguns objetivos específicos, tracei planos de ação lancei-me ao trabalho com unhas e dentes.

Peguei uma vida inteira de conhecimentos e experiência e combinei tudo isso com as novas informações e motivação que recebi do Dr. Peale. E o resultado foram novas idéias e uma atitude inteiramente diferente.

Vejamos o que aconteceu: Embora eu tivesse sido promovido em maio, no fim do ano nossa divisão era vigésima, segunda entre as sessenta e seis de todo o país. No ano seguinte, saltamos para o número cinco. E 1954, o meu último ano na empresa, éramos a décimo número três, perdendo apenas para Nova York e Kansas por menos de US\$ 7.000 em vendas.

Foi espantoso como as coisas mudaram em minha divisão quando meu pensamento mudou. Quando as coisas mudam dentro de nós, mudam também em torno de nós. Melhoram os nossos relacionamentos com os outros, melhoram os negócios, melhora a saúde, tudo melhora. Você pensa que eu acredito que motivação e atitudes corretas são importantes? Pode apostar nisso!

LEMBRETE: O Dr. Peale nada me ensinou sobre o negócio de panelas, mas mudou o pensamento com algumas novas idéias e me inspirou a usar as informações, experiência e habilidades que eu já possuía. É nisso que está o verdadeiro benefício da motivação.

PENSAMENTO: Se este livro nada lhe ensinar sobre a vida ou os negócios, mas o inspirar a usar o que já sabe e tem, ele fará uma diferença notável em sua vida.

Motivação é essencial

A COISA ESTRANHA QUE HÁ NA MOTIVAÇÃO

Freqüentemente, o pessoal da mídia me pergunta, antes de eu iniciar um seminário público, se vou sacudir a multidão. Respondo sempre que, em termos gerais, as pessoas que comparecem aos seminários já estão sacudidas. Meu objetivo é estimulá-las ainda mais e lhes dar dicas sobre como podem manter um alto nível de estímulo e competência. Quase sem exceção, os jornalistas perguntam: "Quanto tempo durará esse estímulo? Onde estarão essas pessoas motivadas, dentro de um mês ou um ano a partir de agora? O que é que elas querem realmente saber: Será permanente a motivação?"

Eu já disse, quando contei o caso do agente de embarque, que a motivação não é per

manente mas tampouco o são comer e tomar banho, e a maioria de nós não espera que essas atividades físicas sejam praticadas de uma vez por todas. Uma das minhas observações favoritas é que é uma pena que nossa mente e emoções não ronquem quando 'sam de alimento, como faz o estômago quando esta com fome. Se fizessem isso, nós ouviríamos o ronco ianamente e, no processo, conseguiríamos uma cura em te para a oença o M.,

Uma vez que a motivação é fundamental para usarmos nossas capacidades e alcançar objetivos valiosos, precisamos explorar detidamente esse assunto.

A ESPERANÇA É A GRANDE MOTIVADORA

A pessoas que sentem o cheiro do sucesso tornam-se
ltamente carregadas e perseguem seus objetivos
com entusiasmo. Motivadas, movem-se na direção certa.

135

Além do topo

No atletismo como na vida, sabemos que o impulso é um fator de enorme importância e que é alimentado pela esperança, que por sua vez é a expectativa confiante. Sabemos também que o impulso pode mudar num abrir, e fechar de olhos no atletismo e com grande rapidez na:, mundo cada vez mais mutável dos negócios.

Um time de futebol é dominado por outro quando: uma grande oportunidade ocorre de repente para a equipe que este perdendo um bloqueio, uma interceptação, uma defesa espetacular, um gol aparentemente, certo que não entra, uma bola bem colocada -, e cada um dos jogadores sente no mesmo instante uma sensação de euforia, alimentada pela esperança, que se transforma em convicção, de que eles podem vencer e vão` vencer o jogo, Eles sentem o gosto da vitória, e esse sentimento é reforçado pela expressão nos olhos dos, jogadores adversários, muitos dos quais estão pensando: " Humm, esses caras acordaram!

A vida é assim. Quando sentimos que alguma_co_isa'"
po -tivá vái acontecer, somos ener -iza o -petacular"
mP - Quando tememos a derro -Lachamos qlL
vamos e_rder, somos drenados de energia e acabamos
com resultados negativos Daí por que a motivação E
importante, tanto nas boas como nas más ocasiões. Elá;
é a razão por que as pessoas que querem tirar o máximo
da vida planejam deliberadamente o recebimento de'
dados motivacionais regulares, da mesma maneira que
planejam o alimento que vão pôr no estômago.

A instilação ou a inculcação de uma nova idéia, um` pensamento que fortalece a confiança ou um conceito= que faz sentido energizam o indivíduo, e a impulsão cresce nele. Você produz mais e aprende mais quando esta energizacio, de modo que esse é o momento de

136

Motivação é essencial

comprar uma apólice de motivação. Você vai precisar dela quando as circunstâncias lhe aplicarem alguns golpes violentos. Qualquer vendedor há muito tempo no ramo, por exemplo, lhe dirá que você pode estar lutando pela sobrevivência quando ocorre aqui ela grande oportunidade que o tira, de súbito, do atoleiro. Você fez a grande venda, outra se segue e, de repente, a expectativa de coisas melhores energiza a ainda mais a impulsão.

Infelizmente, a coisa funciona também em sentido contrário. Você perde várias ve

ndas seguidas, começa a duvidar de si mesmo e a esperar que as pessoas digam não. Numerosos vendedores e falo com base em quarenta e cinco anos de experiência em vendas e em administração de vendas chegam a um ponto em que quase literalmente começam a desafiar seus clientes a comprar. Outros jogam a toalha antes do tempo e nunca aprendem se têm o que é necessário para vencer em vendas (ou, por falar nisso, em qualquer outro emprego ou profissão que lhe lance mais desafios do que os esperados).

A

moriuacão estimula

atitude que cria a confiança necessária para manter a persistência. "

r

Além do topo

O FRACASSO PODE SER, E DEVE SER, UM
MOTIVADOR

Dr. J. Allan Petersen, em sua publicação mens Better Families, disse isso melhor do que ninguém:

Todos, em uma ou outra ocasião, se sentiram um completo fracasso. Muitos deixaram que o medo do fracasso os destruísse. Na verdade, o medo é muito mais destrutivo do que isso. _
=em todas as áreas da vida o medo de - fracasso bode derrotá-lo antes que voce comece.

O que é que nos faz ter medo do fracasso? É preocupação com o que os outros possam pensar. "O que é que eles vão dizer?", pensamos, como se fracassar fosse o maior dos escândalos. Supomos que, porque comete mos um ou vários erros, somos uns fracassados e, por tanto, estamos condenados para todo o sempre. Qu suposição mais ridícula! Quantas pessoas vencem em todos os aspectos da vida? Nenhuma. As pessoas bem-sucedidas são as que aprendem com seus erros transformam os fracassos em oportunidades. Todas as descobertas científicas, todas as iniciativas nos negócios e todos os casamentos felizes resultaram de uma série de fracassos. Ninguém tem sucesso sem eles.

O fracasso significa que você fez um -forço Isso, bom. O fracasso lhe dá a oportunidade de aprender uma; maneira melhor de agir na ocasião seguinte. Isso positivo. O fracasso lhe ensina al uma coisa e lhe aumenta a experiência. Isso muito útil. O fracasso é um, fato, nunca uma pessoa; uma atitude, não um resultado uma inconveniência temporária; um meio para se alcançar al uma coisa. Nossa reação determina até que ponto ele -i ode ser útil.

Motivação é essencial

NOSSA AUTO-IMAGEM DETERMINA COMO
ENFRENTAMOS O FRACASSO

Cal Ripken, jogador de beisebol dos Baltimore Orioles, assinou recentemente um contrato de cinco anos com valor superior a US\$ 30 milhões. Não obstante, Carl só acertou uma bola em cada quatro nas ocasiões em que esteve na base. Pensemos juntos nesse fato por um momento. Se no seu trabalho você tivesse fracassado três em cada quatro vezes, como se sentiria? Qual seria a sua auto-imagem ou a idéia que faria de si mesmo?

PERGUNTA: Qual é a auto-imagem que você pensa que Carl Ripken leva para a base? Você acha, mesmo, que ele está pensando: Rapaz, que perda de tempo! As chances são de apenas uma em quatro de que eu acerte a bola! Aliás, nem sei por que me importo com isso. Claro, eles me pagam um bom dinheiro, mas, de qualquer maneira,

é embaraçoso e muito desalentados só acertar uma em quatro todas as vezes em que vou à base. Tem que haver outra maneira de se ganhar a vida! Eu sou simplesmente um perdedor. Eu não presto e não sei por que me submeto a esta tortura, para que todos os vejam o que eu já sei! Você acha que é isso o que ele diz a si mesmo? Se não é, o que é que ele diz?

Acho que, quando se dirige à base, com grande entusiasmo para enfrentar o lançador, Cal pensa com seus botões: licdo bem, você me pegou da última vez, mas agora eu vou à forra. Estive pensando neste caso, observando-o, e acontece que sei que sou um dos maiores atletas do mundo. Acertei naquela bola em todas as condições

conhecidas de um ser humano. Rebatí bolas de lançadores altos e baixos, de lançadores que sempre vencem e sempre perdem. Acertei em jogos decisivos e em jogos perdidos,

e,

Além do topo

desta vez, é melhor se cuidar, porque eu vou te pegar, Chegou a minha vez!

Cal Ripken considera-se um vencedor com a oportunidade de voltar à base.

MENSAGEM: A despeito do que por acaso lhe tenha acontecido da última vez e em que foi até a base, desta vez você vive um dia novo em folha, e, neste exato momento, está se preparando para vencer. Isso é mo. tivação.

e fica eufórica

UM FRACASSOU, O OUTRO TEVE SUCESSO -
SUAS MOTIVAÇÕES ERAM DIFERENTES

A dor daquela história que o falecido Dr. Ken McFar
and tinha o maior prazer em contar.

Parece que um determinado indivíduo trabalhava na. turno das quatro horas da tarde até a meia-noite, e', sempre voltava para casa a pé após o trabalho. Certa noite, a lua estava tão brilhante que ele resolveu tomar um atalho através do cemitério, o que lhe economizaria uns 400 metros de caminho. Não houve incidentes, de - -, modo que ele passou a adotar regularmente o atalho, fazendo sempre o mesmo percurso. Certa noite, atravessando o cemitério, não se deu conta de que, durante

o dia, uma cova fora aberta bem no meio do caminho. Caiu no buraco e imediatamente começou, em desespero, a tentar sair dali. Não conseguiu, por mais que tentasse, e, depois de alguns minutos, resolveu relaxar e esperar até a manhã, quando alguém o ajudaria a sair dali.

Sentou-se num canto e já estava meio adormecido. quando um bêbado tropeçou e caiu dentro da cova. A . chegada do bêbado despertou o trabalhador, pois o

140

Motivação é essencial

homem fazia o maior escarcéu tentando sair dali, agarrando-se freneticamente aos lados do buraco. Nosso herói estendeu a mão, tocou o ombro do bêbado e disse:

- Amigo, você não pode sair daqui...

Mas o bêbado saiu! Isso é o que eu chamo de motivação!

CRESCIMENTO PESSOAL VS. AUTO-REALIZAÇÃO

/ - motivação da auto-realização cria a Síndrome do
motiva Morto. Trata-se de uma extensão de água sem .
saída aue se torna estagnada, tóxica e imprópria-trará n -
uso humano. A auto-realização é um enfnnP a"rocn

"Nossas expectativas não só afetam a maneira como , jemra, -. -E -s P,também a própria realidadej'

Essa tese é confirmada pelo fato de que virtualmente todos os estudantes de medicina, em alguma parte do curso, adquirem os sintomas de uma ou mais doenças que estão estudando.

EXEMPLO CLÁSSICO: O Dr. Harvey Cushing, indiscutivelmente o maior neurocirurgião de todos os tempos, fez no início de sua carreira a predição de que morreria de um tumor no cérebro. E foi isso exatamente o que lhe aconteceu. A expectativa transformou-se em realidade.

Uma foniatra de Houston, Texas, disse-me que, quando se preparava para sua profissão, ela e todos os demais membros de sua classe ficaram gagos enquanto estudavam gagueira. Quando as pessoas se deixam absorver profundamente por um assunto, estudam-no com afinco e se concentram nele diariamente, elas muitas vezes

se tornam empática e emocionalmente envolvidas. Isso certamente aconteceu com o Dr. Cushing e com os estudantes de terapia da fala.

Michael E. Scheier, psicólogo da Universidade Carnegie-Mellon, em Pittsburgh, descobriu que os ot - - tendem a reagir a desayontamentos_ como serem recusados em um emprego, por exemplo formulando

plano de ç -pedindo ajuda-e. acons-elhoss pessimistas, comm. &equênria-

-reagem aess a0 , dificuldades dessa ordem tentando esQUecer tudo ou - supondo que nada há que possam fazer-para mudar al

143

rr-

144

Além do topo

situa ão. A mesma atitude é adotada elos otimistagapenas suando, o jetivamente, nada mais há que pos-: sa .-

Disse a propósito o Dr. Martin Seligman, da Universidade da Pensilvânia: `A combinação de talento razoável e capacidade de continuar a lutarem ase a derr é o que leva ao sucesso."

Essa com inação equivale a otimismo. O Dr. Selig-, man diz também que as pé ssoas que pensam queex ce ' controle sobre sua vida o que realente acontece terminam, em eral se sain o me or do que os chamados rea istas (isto é, os pessimistas , que se orgulham de ter uma visão mais clara de como as coisas realmente são.

O artigo do New York Times mencionado na página . - 142 observou também que algumas pessoas são negat tivas e pessimistas por boas razões. A história abaixo v' é sobre uma mulher que tinha muitas razões para estar em situação de depressão. Mas a história dela deve convencê-lo, e praticamente convencer a todos, de que onde há vida há e -D ram a . E de que a maneira como você vê e planeja seu futuro determina se eleerá ou nao brilhante.

rs-

DEZ PASSOS: DE DONA-DE-CASA OBESA A
VICE-PRESIDENTE DE VENDAS DA DISNEY RADIO

depressão de Pam Lontos era tão grave que ela nem ÁAL queria deixar a cama. Seu reservatório de energia estava vazio. Engordara 25 quilos e dormia de dezesseis a dezoito horas por dia. Foi quando ela ouviu um anúncio no rádio que a interessou.

Como seu terapeuta lhe

Motivação é essencial

dissera que ela não iria melhorar, é espantoso que o anúncio do clube de saúde lhe parecesse engraçado (coisa que não acontecia com Pam há muito tempo). E o mais espantoso é que se arrastou até o tal clube de saúde para saber o que era aquilo. Esse foi o primeiro passo, e, se ela não o tivesse dado, você não estaria lendo agora a história dela.

ARGUMENTO ÓBVIO: Se quer chegar ao topo, você tem de agir.

Éndedores e membros do clube eram cordiais, ativos e, aparentemente, sentiam-se felizes com o que estavam fazendo. Ela ingressou no clube e iniciou um programa limitado de exercícios (passo número dois). Passado certo período, seus sentimentos e nível de energia mudaram muito, e ela convenceu o clube a lhe dar um emprego como vendedora

(passo número três). Anteriormente, ela fora vendedora em uma sapataria, com razoável sucesso, mas havia mudado de rumo, dada a insistência da família, e tornou-se professora primária.

Pam sentia-se muito infeliz como professora. Entrou em depressão e começou a comer um monte de bolos de chocolate, o que explica o ganho de peso e a perda de energia. Vender trouxe-lhe de volta recordações agradáveis, mas ela teve altos e baixos, de modo que o seu gerente lhe deu um conjunto de fitas gravadas de motivação (passo número quatro). Quase imediatamente, melhoraram muito seu desempenho em vendas e sua vida pessoal.

Pam sempre se sentira fascinada por vendas pelo rádio, e resolveu ingressar nesse campo. Sua estação favorita, porém, não tinha vagas e não quis nem mesmo lhe conceder uma entrevista de seleção. Mas, por essa altura, ela ouvira falar na importância da persistência e

Além do topo

literalmente plantou-se à porta da sala do gerente (passo número cinco), até que ele lhe concedeu uma entrevista. A convicção, entusiasmo, persistência e determinação que demonstrou convenceram-no a dar a ela o emprego. Ela começou muito bem, e logo liderava a turma.

Ocorreu então sua grande oportunidade: quebre uma perna (passo número seis, e, não, você não precisa fazer a mesma coisa!). Usaria um aparelho gessado e muletas durante muitos meses, mas essas condições não a detiveram. Doze dias depois, estava de volta à estação de rádio. Contratou um motorista para levá-la aos seus compromissos (passo número sete). Uma vez que tinha muita dificuldade em entrar e sair de carros e casas, começou a usar o telefone para vender e marcar encontros, e as vendas

deram um grande salto.

TALVEZ SEJA BOM REZAR, PEDINDO PROBLEMAS

Quando combinamos a motivação que reforça a confiança com as técnicas de vendas centradas no cliente, os negócios melhoram.

As vendas de Pam foram maiores do que as dos outros quatro -11 outros vendedores juntos, e, em vista disso, eles começaram a lhe fazer perguntas. Para adorava passar informações, e, assim, começou a ensinar (passo número oito) aos outros vendedores o que fazia. Pouco depois, o gerente de vendas pediu demissão. Os vendedores

pediram à direção da empresa que desse a ela o cargo. Pam assumiu para valer o novo ca

rgo e organizou um programa diário de sessões curtas de treinamento, enquanto

146

Motivação é essencial

continuava a manter alto seu volume de vendas. Embora a estação tivesse uma parcela de menos de 2% do mercado de ouvintes, o faturamento aumentou de US\$ 40.000 para

mais de US\$ 100.000 mensais, e, um ano depois, o número chegava a US\$ 270.000.

A GERÊNCIA ESTÁ OLHANDO

O diretor-geral da rede Disney de estações de rádio ficou muito satisfeito com os resultados, porque a estação, que tinha o menor índice de audiência, era a que fazia mais negócios. Convidou Pam para visitar outras cidades servidas pela rede e dirigir seminários para o pessoal (passo número nove). Em todos os casos, os resultados foram espetaculares, porque, quando combinamos -i -motiv çãa-queaeforcWaa confiança com as, técnica vendas centradas nn c>;PnrP os negócios melhnam,-

Os resultados foram invariavelmente tão bons que a rede Disney nomeou Pam vice-presidente de vendas de todo o sistema (passo número dez). A Associação Nacional de Radiodifusão convidou-a para falar em sua convenção anual, à qual compareceram mais de duas mil pessoas. Fora de pequenos grupos, Pam nunca fizera um discurso, mas era muito alto o nível de confiança em si mesma e nas técnicas que aprendera.

Com todo o cuidado, preparou o discurso. Começou a visualizar-se falando, vendo mentalmente a platéia reagir com grande interesse e entusiasmo e aceitando as idéias. Ao fim de cada ensaio, dava a si mesma uma ovação de pé (um eficaz processo de criação de imagem).

147

Chegou o grande dia. Tomou um bocado de notas estava preparada. Quando subiu ao palco, porém, notou que o brilho das luzes dificultava a leitura das notas. E vista disso, recuou um passo da tribuna e falou do fundo do coração. A platéia interrompeu-a várias vezes com aplausos e, no fim, deu-lhe a ovação de pé que ela já criara na mente. Imediatamente depois disso, foi convidada para presidir seminários em dezoito cidades em todo o país.

FUNCIONAI

Hoje, Pam Lontos é uma palestradora nacionalmente conhecida, escritora com livros publicados e presidente de sua própria companhia, a Lontos Sales and', Motivation,

Inc., situada em Mission Viejo, Califórnia. Sente-se mais feliz, mais sadia, mais próspera e mais segura, tem mais amigos, mais paz de espírito, maravilhosos relacionamentos familiares e autêntica esperança de que o futuro vai ser ainda melhor.

A história de Pam Lontos exemplifica de muitas maneiras grande parte daquilo em que acreditamos e vimos ensinando há muitos anos.

ARGUMENTO IMPORTANTE Nº 1: Pam passou a acreditar que podemos ter o que queremos, se ajudamos o suficiente as outras pessoas a terem o que querem. Inicialmente, quando dividia informações com outros vendedores na estação de rádio, suas recompensas financeiras eram nulas. Fazia isso porque gostava, sabia que os colegas precisavam de ajuda e achava que todos se beneficiariam. Foi esse o motivo por que se tornou gerente de vendas. (Continua a ser verdade)

148

Além do topo

Motivação é essencial

que, quando fazemos mais do que aquilo que fomos pagos para fazer, acabamos ganhando mais pelo que fazemos.)

MENTO IMPORTANTE Nº 2: Se não tivesse quebrado a perna, ela não teria sido forçada a ser mais criativa na utilização de seu tempo e do telefone como instrumento de vendas. Nem teria podido estimular e ensinar o que sabia a outros vendedores.

Pegou um elemento negativo (a perna quebrada) e transformou num grande positivo (o emprego como gerente de vendas).

ARGUMENTO IMPORTANTE Nº 3: Ela deu o primeiro passo. Esse passo é o principal. Compreendeu que, se queria realmente superar seu caso avançado de pessimismo, falta de energia e problema de peso (todos os quais haviam-na levado à beira do suicídio), tinha de aceitar a responsabilidade pelo seu futuro. Nesse momento, sua doença do PDM bateu em retirada.

MENSAGEM: Você dá o primeiro vasco e as partas-se abrem por toda a parte. Pam ouviu no rádio o anúncio de um clube de saúde, agiu, ingressou nele. Quando começou a tratar da saúde física, melhorou a saúde emocional, mudou a atitude e logo depois tinha mais energia, mais animação, mais entusiasmo. A sua personalidade mudou por completo, e ela manifestou externamente o tipo de pessoa que era por dentro. Como resultado, atraiu outras pessoas e oportunidades. Na verdade, foi isso que chamou a atenção de Rick Dudnick e daí se seguiu um belo namoro. Recentemente, os dois comemoraram o oitavo aniversário de casamento.

A história de Pam Lontos pode dizer muitas coisas, mas a principal mensagem é que o sucesso dela pode ser

149

Além do topo

repetido em sua vida, se você seguir a planta arquitetônica que lhe estamos mostrando neste livro. Outra mensagem importante é que a motivação, combinada com treinamento, produz mudança significativa, crescimento e resultados. A motivação é basicamente ação, mas, como uma fogueira, precisa ser abastecida regularmente de mais lenha. O pensamento negativo é como a força da gravidade que tende a puxá-lo para baixo, mas, logo que é vencida, precisa-se de muito menos esforço para continuar a marcha.

A motivação que tomou a forma das promessas e incentivos oferecidos pelo anúncio-lançou Pam Lontos em ação. Seu gerente de vendas motivou-a com treinamento e um conjunto de fitas gravadas. É exato dizer que a motivação nos põe em movimento mas é o hábito que nos leva até lá. Transforme a motivação em hábito, e chegará lá mais rápido e se divertirá mais na viagem.

A motivação cria energia

Durante anos, tenho ouvido muitas pessoas dizerem que, quando se sentem um pouco deprimidas, começam a ouvir uma de minhas fitas, e elas lhe dão um empurrão. Pensei que falavam em empurrão psicológico ou de encorajamento, talvez captando uma idéia que lhes tomasse a atitude mais positiva. Isso era verdade, mas ia mais além. Como escrevi num livro anterior, há agora a prova científica de que uma mensagem de sucesso, entusiasticamente transmitida, pode literalmente gerar energia. Vejamos

a história que contei em Ziglar on Selling.

O Dr. Forest Tennant, indiscutivelmente a autoridade

Motivação é essencial

número um em drogas na América, compareceu a um seminário de quatro horas de duração que realizei em Anaheim, Califórnia. Falei das 18:30 até as 22:30 para mais de 2.500 pessoas.

O Dr. Tennant fez exames de sangue em cinco voluntários da platéia, antes de eu começar a falar. Ao terminar a sessão, ele repetiu o processo. Os níveis de endorfina e cortisol haviam subido nada menos que 300%. No número de maio de 1989 da revista Meetings and Conventions, ele publicou as seguintes conclusões: "Há uma base bioquímica para o motivo por que as pessoas se sentem bem depois dessas palestras. Alguma coisa em ouvir falarem sucesso produz nessas pessoas uma carga emocional que libera elementos químicos na corrente sanguínea e faz o corpo funcionar melhor."

Esses efeitos só duram algumas horas, mas o Dr. Tennant acredita que doses regulares de motivação resultarão em saúde melhor, mais felicidade e realização pessoal: "Eu a colocaria na mesma categoria de melhorar a saúde que o exercício aeróbico, o sono e três refeições diárias."

Isso é muito interessante. O Dr. Tennant está dizendo que a inspiração pode literalmente criar a energia necessária para trabalharmos melhor e com mais entusiasmo

Testes posteriores realizados pelo Dr. Tennant não só lhe confirmaram os resultados iniciais, mas lhe expandiram a base de informações. Acha ele que mensagens de esperança e sucesso, transmitidas com entusiasmo, criam emoção e inundam o cérebro com endorfinas, dopamina, serotonina, norepinefrina e outros neurotransmissores.

Ele provou cientificamente que, com insumos (dados Além do topo

de entrada) positivos, podemos gerar literalmente energia, capacidade de resistência e criatividade. Isso é muito importante (como você verá no exemplo seguinte). Essa é a principal razão por que, a menos que eu faça uma - curta inserção do programa em estúdio, todas as minhas gravações são feitas diante de platéias ao vivo. Dessa maneira, o ouvinte capta não só a informação mas a inspiração que vem da pura emoção de a transmissão entusiástica e da reação da platéia.

Tomara que vocês concordem que, quando precisamos de energia é muito melhor colocar uma fita gravador do que engolir uma pílula. Todos os resultados das fitas são positivos, e não há ressaca.

A motivação pode ser má

Essa ressalva nos leva a um ponto importante no mundo da motivação, porque há muitas coisas que ativam o cérebro e o levam a produzir os elementos químicos que mencionei acima. Música de rock em alto volume, hinos patrióticos inspiradores ou cânticos religiosos produzem o mesmo impacto, como também a emoção de jogos duramente disputados. Para algumas pessoas, a pornografia serve de gatilho. Para outras, a emoção do jogo de azar ativa o cérebro, que produz esses elementos químicos. Não obstante, de acordo com o Dr. Tennant, a diferença em ser motivado pelo tipo de informação que estou lhe dando neste livro é a seguinte: Você é carregado com valores éticos e morais, que lhe dão direção e esperança para ser mais, fazer mais e ter mais. E isso é bom.

Escutar música alta de rock faz com que muitas

Motivação é essencial

pessoas se sintam bem, porque ela nos estimula e o cérebro é saturado de dopamina, norepinefrina, endorfinas e outros neurotransmissores. O problema é que essas gravações freqüentemente nos estimulam, direta ou indiretamente, a fazer coisas que são

de natureza prejudicial à saúde ou são ilegais, como tomar álcool ou drogas. Algumas das letras dessas músicas preconizam mesmo o assassinato de policiais. Pensemos na imagem que essas letras pintam em sua mente, de matar policiais, incendiar prédios ou cometer suicídio. Pergunte a si mesmo: Poderia isso ser um dos motivos de grande parte da violência insana e da onda de suicídios que vemos na sociedade moderna?

William H. Philpott, médico, diz que a música de rock, especialmente o rock pauleira, desorganiza o sistema nervoso central, porque pára às vezes abruptamente, recomeça e utiliza compassos extremamente desorganizados.

Essa tese é reforçada pelo pianista Stephen Nielson, que diz que "o compasso da música de rock é agitador e antitético, funciona literalmente não para gerar harmonia no corpo, mas sim desarmonia, e, possivelmente, desperta em nós pensamentos e atos anti-sociais. Simultaneamente, a pura excitação do compasso inunda nosso cérebro, muito produtivo, com neurotransmissores, e, como resultado, somos energizados e carregados para fazer besteiras".

Cresce a prova de que escutar repetidamente música imoral, anti-social e autodestrutiva pode ser desastroso. O psiquiatra Louis B. Cady, médico, ex-pianista

e autoridade no assunto, afirma:
Além do topo

A música de rock "heavy metal"; o ainda mais potente rock ácido e o "gansta rap" produzem um efeito insidioso e devastador sobre a mente dos jovens. A maioria das pessoas não se dá conta de que o cérebro dos jovens cresce e se desenvolve até pelo menos os vinte e um anos de idade. Durante essa evolução regular do desenvolvimento do cérebro, época em que crianças e adolescentes se submetem a uma "dieta mental" constante de sugestões de que sexo, drogas e atividades criminais são não só aceitáveis, mas mesmo desejáveis, eles estão na verdade passando por uma espécie de "autolavagem cerebral"; período em que começam a achar que mesmo os pensamentos e sentimentos expressados na letra da música, em que talvez inicialmente não acreditem conscientemente, começaram a tornarem-se o meio aceito de pensar casos em que o sexo ilimitado antes do casamento, a experimentação com drogas e mesmo as atividades criminais parecem ser a idéia "normal" e não a aberrante das normas sociais. Tragicamente, essas letras de anarquia são instiladas ainda mais fundamentamente na mente dos jovens e nos seus pensamentos e fantasias inconscientes pelo compasso pesado e rítmico da música. Outro fator que aumenta a capacidade dessas letras e música de gerar danos é o advento do "walkman" tipo estéreo, com o qual os jovens podem literalmente programar-se durante todos os seus momentos de vigília ou pelo menos enquanto durarem as baterias.

E S. A música de rock das décadas de 1960 e 1970 nenhuma semelhança tem com o rock e o rap dos dias de hoje.

Agora, as boas notícias

A música certa pode realmente nos estimular e nos manter em alto nível. Um artigo publicado no número de julho/agosto de 1993 da revista *Psychology Today* afirma:

154

Motivação é essencial

Toque uma música que podemos acompanhar para crianças que estão aprendendo a andar, e ela talvez siga diretamente para seus cérebros. Se os pesquisadores da Universidad e da Califórnia têm razão, ensinar os fundamentos de música a bebês lhes abre a mente para a ciência e a matemática.

Ao testar a capacidade de raciocínio de crianças de três anos de idade, a neurobióloga Francês Rauscher, Ph.D., descobriu que elas eram muito carentes. Três meses depois de lições de música, porém, elas podiam resolver rapidamente problemas com blocos de armar e arrumar. A Dra. Rauscher acredita que a música "exercita" as conexões neurais inatas básicas relacionadas com o pensamento abstrato.

Em seus estudos, crianças de três diferentes escolas saíram-se melhore testes após lições de música, pouco importando seu status sócio-econômico. Elas haviam melhorado o cérebro com compassos rítmicos aprendidos num teclado uma espécie de exercício de levantamentos de braços do chão, mas para a mente. "Considerem a música como uma espécie de pré-linguagem que, bem cedo na vida da criança, excita os padrões cerebrais inerentes e lhes melhora o uso em outras funções cognitivas mais altas."

Rauscher tocou recentemente alguns concertos de Mozart para estudantes universitários de Irvine, e, como previsto, eles fizeram com a maior facilidade seus deveres matemáticos de casa. Ao que parece, é o formato linear e organizado das obras de Mozart, como a Eine Kleine Nachtmusik, que põe as pessoas nesse estado de espírito favorável à matemática. 'Ifechos musicais de Mozart se repetem de uma maneira muito lógica e rítmica.

Segundo uma notável musicóloga húngara, a Dra. Além do topo

Klara Kokas, o treinamento formal em música melhora o desempenho em todas as disciplinas da escola. Descobriu ela que as crianças que haviam recebido esse treinamento obtinham um desempenho 30% melhor em todas as outras matérias. Os resultados da doutora mostram que o esforço requerido para estudar música no abstrato permite que as crianças dominem mais facilmente disciplinas como matemática e línguas. É correto dizer que algumas músicas nos inspiram a trabalhar melhor e nos levam a um nível mais alto de pensamento e desempenho. Não obstante, para ser franco, a música que funciona eficazmente -de a maneira tem o mesmo ritmo que o no so corpo ou seja ás me o s, s marchas, a música patriótica e religiosa, bem como às clássicos é -Chopin, Schubert B en e uma legião C e'. outros mestres.

Ainda há mais

Um artigo da revista Sky Magazine de fevereiro de 1993 observa que os terapeutas chegaram à conclusão de que a música é o tranquilizante da natureza, e é por esse motivo que muitas pessoas botam para tocar uma música favorita a fim de ajudá-las a se descontraírem ao fim do dia.

Talvez um dos exemplos mais antigos do impacto da música seja o do Rei Davi, que usou a harpa para exorcizar o Rei Saul dos maus espíritos. Atribui-se freqüentemente a Pitágoras, o filósofo e matemático do século VI a. C, o crédito por ter criado a terapia da música, embora, com toda a probabilidade, ele se louvasse em uma tradição ainda mais antiga.

156

Motivação é essencial

Howard Martin, vice-presidente do Institute of Heart Nlath, um grupo de especialistas de alta classe no controle do estresse, com sede em Boulder Creek,

Califórnia, diz que, para motoristas que percorrem longas distâncias, a música, com um

a mensagem calmante, é justamente o que um médico aconselharia. "Se o indivíduo tem que enfrentar um congestionamento de trânsito, ele pode perder energia se respinga constantemente e se irrita. Essa drenagem de energia tem efeito cumulativo com o tempo, e o indivíduo paga realmente um preço de natureza mental e emocional, que o afeta também fisiologicamente."

A mensagem parece muito clara. Uma das maneiras de se permanecer em alto nível ter mais controle de sentimentos e emoções, sentir-se mais entusiasmado e física, mental e emocionalmente preparado consiste em ter cuidado com a música que escutamos. Escutar melodias suaves e tranquilizadoras quando precisamos relaxar e descontraí, e mensagens de animação, alegres e positivas, numa canção, quando precisamos nos levantar pela manhã e iniciar o dia, pode fazer uma grande diferença.

Motivação a maneira de reduzir o peso

Quando escutamos uma fita motivacional que ativa o cérebro, a serotonina (um elemento químico que melhora a auto-estima) aumenta-como acontece também com as endorfinas, a dopamina, a norepinefrina e outros neurotransmissores. Esses fatores não só nos fazem sentir melhor sobre nós mesmos, mas, como dissemos antes, elevam nosso nível de energia e capacidade de resistência. Isso é importante, porque a pessoa obesa gasta

157

Além do topo

volumes enormes de energia. Às cinco horas da tarde, esses elementos químicos geradores de energia estão quase no fim. Nesse ponto, diz o Dr. Tennant, outra substância produzida pelo cérebro, a galanina, devora literalmente a dopamina e a norepinefrina restantes. Em outras palavras, a dopamina e a norepinefrina queimam gordura, ao passo que a galanina a produz.

O resultado líquido é que, ao fim do dia, os obesos estão literalmente morrendo de desejo de comer sobremesas ricas em calorias e outros alimentos cheios de gordura. Eles não são preguiçosos, seu reservatório de energia é que está quase no fim, de modo que voltam a enchê-lo com uma lauta refeição carregada de gordura. Recuperam a energia para se desincumbirem das necessidades mais prementes, antes de desmoronarem sobre uma cama. Infelizmente, eles ingerem regularmente várias centenas mais de calorias do que queimam, e o círculo vicioso se torna ainda mais vicioso.

Assumindo o controle

Muitas vezes, as pessoas dizem em meus seminários de motivação que, desde que escutaram minhas fitas, perderam um número x de quilos. Alguns mencionaram até 25 ou 50 kg. Até agora, eu sempre supusera que eles haviam sido inspirados a mudarem seus hábitos de alimentação e exercício, quando, na verdade, a reação química do corpo à motivação era em si um fator importante.

Escutando fitas motivacionais durante o dia e, especialmente, quando volta de carro para casa e quando o nível de energia está muito baixo, você receberá o empurrão psicológico dado pela motivação, e também um empurrão

Motivação é essencial

fisiológico. Isso significa que chegará em casa com um pouco mais daquela energia que mencionei antes, do que aconteceria normalmente, porque você se reabasteceu dos elementos químicos no cérebro que a produzem. Quando dá um passeio e faz exercícios à noite, você queima o excesso de calorias e controla também o apetite, porque o cérebro libera ainda mais reservas de endorfinas, dopamina e norepinefrina, além de outros neurotransmissores, para lhe manter o corpo em equilíbrio.

Se você tem um problema de peso, aceite o meu conselho e tome uma decisão co

insciente de mudar seus hábitos de alimentação e exercício. O grande culpado na maioria dos casos é o hábito de comer alimentos gordurosos demais e não fazer exercícios suficientes. É nesse ponto que você vai precisar de um médico competente, que lhe receite um programa de alimentação e exercícios apropriados e verifique se você não é uma exceção e tem razões médicas para ser obeso.

Caso você seja uma pessoa realmente ocupada, que não tem tempo de exercitar-se, aconselho-o a pensar nas palavras de John Lubbock: "Ao cultivar a mente, não devemos negligenciar o corpo. Os que não têm tempo para exercícios vão ter que arranjá-lo para a doença."

Está provado que, quando você combina bons hábitos de alimentação com um programa sensato de exercícios, são excelentes suas probabilidades de gozar de melhor saúde e conseguir uma perda permanente de peso. Mas, quando acrescenta o estímulo, a direção e a emoção de escutar diariamente boas fitas motivacionais, suas probabilidades

de sucesso sobem espetacularmente.

159

CAPÍTULO SETE

A atitude faz a
diferença

Quanto mais tempo eu vivo, mais compreendo o impacto da atitude sobre a vida. A atitude, para mim, é mais importante do que os fatos. É mais importante do que o passado, a educação, o dinheiro, as circunstâncias, os fracassos, os sucessos, do que as pessoas pensam, digam ou façam. É mais importante do que a aparência, o dom ou a perícia especiais. Construirá ou destruirá uma empresa, uma igreja, um lar.

O notável em tudo isso é que, a cada dia, temos opção sobre a atitude que adotaremos a partir desse dia. Não podemos mudar nosso passado, não podemos mudar o fato de que as pessoas vão comportar-se de uma certa maneira. Não podemos mudar o inevitável. A única coisa que podemos fazer é usar o cordão que podemos controlar, e esse cordão é a atitude. Estou convencido de que a vida é dez por cento do que me acontece e noventa por cento da maneira como reajo. E o mesmo acontece com você... SOMOS OS RESPONSÁVEIS POR NOSSAS ATITUDES.

Charles Swindoll

160

A atitude faz a diferença

I - - mbora atitude, como sugeri, seja importante, o pensamento positivo é mal compreendido por um número grande demais de pessoas, incluindo a mídia,

os desinformados e os mal-informados, nenhum dos quais a emende corretamente. Algumas pessoas acreditam honestamente que, com pensamento positivo, podem fazer qualquer

coisa, ao passo que outras acham que isso de nada adianta. Analisemos o assunto e vejamos o que o pensamento positivo pode e não pode fazer

O QUE O PENSAMENTO POSITIVO PERMITE OU
NÃO QUE VOCÊ FAÇA

rejam um cenário muito comum no caso de um

jogador de golfe de alto handicap: ele se coloca diante do montículo onde está posicionada a bola para a jogada inicial, com o taco na mão, uma extensão lisa de 80 metros de campo à frente, e o buraco a 360 metros de distância. Ajeita a bola, escolhe um alvo a 200 metros à frente, alinha com todo o cuidado a bola

com o alvo, leva corpo e braços para trás em um movimento lento, mantém a cabeça abaixada

a, desfere o golpe e lança a bola a mais de 200 metros do alvo e à direita. A bola cai atrás de várias árvores altas, mas há entre elas uma abertura de um metro e meio para o terreno liso à frente.

Nosso herói examina a situação e chega à conclusão de que, mesmo que tenha errado um trecho liso de 80 metros, com a bola no montículo e em posição perfeita, pode não se momento chegar ao green que está a 120 metros de distância usando a mesma bola, lançando-a
Além do topo

através daquelas árvores, passando por cima da pequena lagoa e à direita da caixa de areia. Quando a bola: ricocheteia das árvores, dá um mergulho na lagoa e passa algum tempo na praia, ele acaba numa fria.

Esse golfista, que toma todas as semanas decisões que valem um milhão de dólares, acaba de tomar uma decisão que converteu uma jogada rotineira (podia ter jogado a bola simplesmente por uma distância de 30 ou 40 metros a' de volta ao terreno liso) em uma jogada desastrosa. Obviamente, esse golfista confundiu pensamento positivo com perícia positiva. O pensamento positivo permite-lhe maximizar a perícia que você tem, mas nem todo o pensamento positivo do mundo levará a bola através das árvores, por cima da lagoa e em volta da caixa de areia, se não houver a perícia necessária para executar a tacada.

A maioria das pessoas que o conhecem concordaria que Shaquille "Shaq" O'Neal, o jogador de basquetebol de 2m30cm de altura e 150 quilos de peso, o pivô genial do Orlando Magic, que assinou em 1992 um contrato de mais de 40 milhões de dólares para jogar na Associação Nacional de Basquetebol, é um pensador otimista, positivo. Ainda assim, estou aqui para lhe dizer que, a despeito de todo seu pensamento positivo, ele seria um completo fracasso como amador de golfe. Nate Newton, o atacante de mais de 150 quilos de peso dos Dallas Cowboys, é um pensador otimista, positivo, mas jamais conseguiria coisa alguma no balé. Eu, também, sou um pensador otimista, positivo, mas, se você precisar de alta cirurgia, eu não me recomendaria como a pessoa indicada para realizá-la.

PERGUNTA: O que é que o pensamento positivo lhe permitirá fazer?

RESPOSTA: O pensamento positivo permitirá que você use ao máximo sua capacidade e experiência. Isso é

162

A atitude faz a diferença

realista. Acreditar que o pensamento positivo lhe permitirá fazer qualquer coisa equivale a um desastre. É inverídico e muito perigoso, porque cria falsas esperanças e expectativas irrealistas. E expectativas irrealistas são a sementeira da depressão.

ISTO FAZ SENTIDO

Não obstante, a despeito do fato óbvio de que, como seres humanos, temos certas limitações, persiste a convicção de que, se podemos conceber uma idéia e acreditamos que podemos realizá-la, conseguiremos. Eu sou o primeiro a admitir que, se a idéia for sua e acreditar realmente que pode implementá-la, suas possibilidades de realizá-la subirão espetacularmente.

Estou também aqui para dizer que muitas falências são requeridas todos os anos por pessoas que conceberam o que julgavam serem idéias maravilhosas e acreditaram sinceramente que poderiam realizá-las. Investiram na atividade coração e alma, sangue,

suor e lágrimas e, ainda assim, foram à bancarrota. Talvez a idéia não fosse boa, ou eles não tivessem as perícias, a capacidade ou o treinamento necessários para fazer com que a idéia frutificasse. Pode ter acontecido também que circunstâncias além de seu controle os impedissem de levá-la a uma conclusão feliz.

Nossas cadeias e penitenciárias estão cheias de pessoas que conceberam o que julgaram serem idéias, visões ou sonhos maravilhosos. Acreditavam com toda a sinceridade que poderiam concretizá-los, trabalharam feito uns loucos e acabaram a trás da bola oito, violando a própria integridade moral e indo para trás das grades.

163

Além do topo

"Uma vez que o pensamento influencia diretamente o desempenho, seu pensamento deve basear-se em informações válidas. "

A natureza nos deu uma mente para que possamos reunir informações, temperá-las com bom senso e, finalmente, chegar a conclusões válidas sobre o que podemos e queremos fazer. Em seguida, poderemos planejar nessa conformidade.

PENSAMENTO NEGATIVO

Há também muita confusão sobre o pensamento negativo. Alguns pensadores positivos acreditam sinceramente que, até se você falarem problema ou desafio, está sendo negativo. Isso é ingenuidade. Na verdade, estamos sendo realistas quando reconhecemos que enfrentamos problemas ou desafios. Você gostaria que seu médico lhe dissesse

que o caroço em sua coxa é um cisto, porque ele não quer ser negativo e lhe dizer que é um câncer? Ou que seu contador, um pensador positivo, lhe diga que as coisas estão indo bem, porque não quer ser negativo e lhe esconde que sua empresa deve US\$

68.000 em impostos vencidos?
O primeiro passo, para sermos exatos, na solução de

164

A atitude faz a diferença

problemas ou no enfrentamento de desafios -é identif_ic_á los devidamente. O pensamento negativo ocorre uando vocêT n a as mão para o_ alto e exclama:- "Eu nunca consegui fazer istó antes", "Isto é ùma situação irreme diave -", ou "Não há nada -que eu possá_fazer." O quadro -que essas pãTãvras pintam em sua mente lhe súfocará a imaginação criativa e Rerará um róblemáainda_máiórm o que o que Já existe.

A OPÇÃO É SUA: ATITUDE OTIMISTA OU DEPRESSIVA

Como quase todos nós sabemos, em fins de 1992 e princípios de 1993 estávamos justament e saindo de uma prolongada depressão. Muitas pessoas sofreram muito com a alta taxa de desemprego causada pelo enxugamento de empresas e falência de algumas grandes companhias e milhares de outras menores. Minhas simpatias se dirigem para es

sas pessoas que sofreram, e grande parte deste livro é escrita com o objetivo de ajudar você a preparar-se para quaisquer futuras dificuldades. Estou firmemente convencido

de que, a despeito do que possa estar acontecendo lá fora, a atitude que você adotar poderá dar-lhe uma vantagem competitiva.

Cresci durante a Depressão, o que significa que conheci muitas pessoas que passaram por dificuldades, incluindo a minha própria família. Ainda assim, já

em criança, notei uma coisa notável na Depressão. Embora muitas pessoas sofressem horrivelmente, houve também um grande número delas que se deu muito bem e mesmo enriqueceu nesses anos de baixa.

De lá para cá, passamos, economicamente falando,

165

Além do topo

por certo número de altas e baixas. Uma coisa, porém, permaneceu invariável. Não sei até que ponto era favorável a economia em geral, mas houve um bom número de pessoas que continuou a falir nesses bons tempos.' Notei também que, por piores que fossem, economicamente falando, os tempos, um bom número se saía extraordinariamente bem em suas vidas pessoal e empresarial. O que põs numa categoria à parte essas pessoas bem-sucedidas? A atitude e o impulso.

IMPULSO: MANTENHA-O - OU DETENHA-O

A bordei esse assunto no Capítulo 6, mas ele é tão importante que quero repisá-lo aqui. O impulso positivo é tão benéfico que queremos mantê-lo e, o negativo, tão destrutivo que queremos rapidamente detê-lo.

POR EXEMPLO: No mundo do atletismo, um volume imenso de ênfase é posto na importância do impulso e no fato de que ele pode mudar numa fração de segundo. Eu gostaria de observar que o impulso faz parte de todas as facetas da vida, tanto no plano positivo quanto no negativo. Quando o impulso é para baixo, ele é alimentado pelo pensamento para baixo. Um pensamento negativo gera outro, que gera mais outro, até que criamos uma família inteira de pensamentos negativos. Quando reunimos um bom número deles, a doença do PDM se instala e assume o controle.

No beisebol, quando uma equipe perde vários jogos seguidos, o treinador examina seu pessoal à procura de um último recurso. Alguns lançadores são famosos pela capacidade, qualquer que seja sua história de vitórias-

166

A atitude faz a diferença

derrotas, de ganharem os grandes jogos e serem esse último recurso.

Na vida, a ação executada com a atitude correta é o melhor recurso possível contra a derrocada e a coisa mais segura para se manter o impulso quando ele é de natureza positiva. Este capítulo sobre a atitude está cheio de pensamentos gerados de impulso e de recursos contra pensamentos negativos. Pegue os que o agradam mais e, se as coisas algum dia começarem a correr ladeira abaixo (na

vida, todos nós temos nossos picos e vales), pegue o recurso e adote esse procedimento. Quando as coisas correrem bem, continue a fazer as coisas que o lançaram nessa direção.

Uma das coisas que mais têm me confundido nesses anos todos é o número incrível de pessoas que me dizem: "Zig, quando fico um pouco deprimido, boto para tocar uma de suas fitas ou pego um de seus livros, e, inevitavelmente, eles me dão aquele impulso de que preciso." O que me confunde nessas palavras é que, se continuassem a fazer as coisas que os puseram no caminho, elas continuariam no caminho, e suas possibilidades de sofrer uma pequena depressão seriam muito reduzidas. -Vlanter

a atitude mental cor é mais fácil do que recuperá-la

—

A história a seguir emonstra dõiosamente que, por melhor que seja inicialmente nossa atitude, a menos que o entusiasmo, a motivação e o pensamento positivo sejam reforçados com o treinamento e a experiência, jamais poderemos desenvolver todo o nosso potencial e talvez venhamos a sofrer alguns penosos contratemplos.

Manter a atitude
mental correta é mais
fácil do que
recuperá-la.

167

PENSAMENTO POSITIVO + TREINAMENTO

POSITIVO = RESULTADOS POSITIVOS

Quando eu estava no sétimo grau na escola, resolvi entrar na equipe de boxe. Com o brigão de rua ou, mais corretamente, brigão de campo de recreio, eu me garantia muito bem com os punhos. Não obstante, quando entrei no ringue, aprendi logo que havia uma grande diferença entre um vale-tudo nos terrenos da escola e lutar numa arena sob os olhos de um juiz. Certas regras e procedimentos eram rigorosamente observados no ringue, e, mais importante, a luta passava de um arranca-rabo onde valia tudo para algo como uma ciência.

Eu pesava 42,5kg e era o segundo menor da turma. O menor era um colega chamado Joe Stringer, que só pesava 36kg, de modo que ele e eu fomos designados para treinar juntos. Não preciso dizer que me sentia confiante e mesmo um pouco culpado por ter de lutar com um cara daquele tamanho. Ele, porém, estava na equipe desde o quinto grau e evidentemente compreendia os aspectos fundamentais da luta, bem como o fato de que um direto era o caminho mais curto para o meu nariz.

Nunca esquecerei o ruído despertar que experimentei uns três e meio segundos depois de iniciarmos o primeiro assalto, quando sua esquerda fez contato com a ponta do meu nariz. Aparentemente, ele pensou que eu tinha memória curta, porque, uns dois segundos depois, outro golpe, no mesmo lugar! Estou aqui para lhe dizer que nunca me cansei tanto na vidra detendo couro com a ponta do nariz! Antes de terminado o primeiro assalto, eu me sentia um tanto embaraçado e machucado (e o nariz doía às pampas), e havia praticamente decidido

168

A atitude faz a diferença

que, afinal de contas, vivia realmente ocupado demais para ter tempo para boxe.

Por sorte, o treinador Perminter, um homem realmente compassivo, suspendeu o treinamento (aquilo era mais como um jogo de beisebol, de lançar e pegar, e eu não estava lançando nada) após o primeiro assalto. Puxou-me para um lado e começou a me ensinar como proteger o nariz e lançar uns poucos jaós próprios. No dia seguinte, Joe me deu outra lição embora não fosse tão dolorosa. Ao fim da semana, por causa de meus seis quilos extras, podia me defender com um pouco mais de eficácia. Pude mesmo desfechar uns diretos e, ao fim do ano, o treinamento, os conselhos e a experiência deram

realmente resultado.

Meu argumento é o seguinte: quando entrei naquele ringue, eu era um pensador positivo confiante e animado. Tudo isso desapareceu num único movimento de olho (ou foi de punho?). O que estou dizendo é que, além de uma atitude positiva e entusiasmo pelo que faz, você precisa aprender os segredos do ócio.; em usiasmo, em si, é como correr no escuro.' cê pode chegar lá, mas pode também ser atropelado no caminho.

Durante muitos anos, trabalhei em vendas (e ainda trabalho), e muitas vezes vi vendedores, homens e mulheres, iniciarem a carreira com confiança e entusiasmo, mas com pouquíssimo treinamento. Infelizmente, em um número grande demais de casos, uma série constante de rejeições ou recusas levou muitos a perderem o estímulo e desistirem, porque não compreendiam o processo de venda. Eles, simplesmente, não tinham resposta para as perguntas e/ou objeções legítimas dos clientes. É essa a razão qualquer que seja nosso campo de atividade por que precisamos das qualidades de interesse, persistência, con-

169

Além do topo

fiança e entusiasmo, mas também de treinamento para fazer eficazmente nosso trabalho.

APM + PENSAMENTO POSITIVO FUNCIONA NA ESCOLA

Mão, o ensinament

La -vo não, lhe permitirá fazer

40,,t, 02,

,ggger coisa, mg permitirá que faça tudo... melho -ue ópensamento negativo. Isso faz sentido. Queé que faz o pensamento pdsitiv6? Permite que você use a capacidlade que tem. Quarenta e seis por cento dos estudantes entre 1.500, que haviam feito nosso curso escolar EU POSSO, por exemplo, aumentaram seu potencial de pensamento positivo e tiraram melhores notas em outras matérias.

Será que o pensamento positivo tornou-os mais espertos? Não digo isso. Digo que os estudantes obtiveram notas melhores nas outras matérias por causa de uma palavra; esperança. O garoto que não acha que possa aprender o suficiente para passar não estuda. Modifique-lhe a atitude, convença-o de que ele pode aprender, e ele abrirá os livros e estudará. Foi a mudança de atitude que o fez meter o nariz nos livros; trabalhar (estudar) com atitude correta é que produz resultados.

uma pesquisa mais recente e abrangente, envolvendo 492 estudantes masculinos e 510 femininos do oitavo grau na classe EU POSSO, na Bridgeview Middle School, em Sidney Ohio, revelou alguns resultados extraordinariamente interessantes. O professor no caso foi David Gates, e o relatório é datado de 7 de junho de 1992. Incluo esta informação neste livro porque digo desde o início destas páginas que essas coisas podem ser ensina-

A atitude faz a diferença

das. Gates apresentou 31 resultados mensuráveis, mas incluiu apenas os que vê abaixo porque penso que o argumento foi provado.

Dentre os 1.002 estudantes:

64,1% disseram que usavam o que aprenderam de uma a várias vezes por dia.

76,1% disseram que melhorou o desempenho na escola, em casa, ou no trabalho.

79,1(r)/o disseram que tinham uma auto-imagem melhor desde que haviam feito o EU POSSO.

82,8% disseram que tinham uma atitude mais positiva depois de terem feito o curso o EU POSSO. 52,2% disseram que tinham uma melhor atitude em relação à escola.

63,5% disseram que se sentiam mais otimistas sobre o futuro.

65,7% disseram que estavam estabelecendo e alcançando metas.

65,4% disseram que se sentiam mais felizes desde que haviam aprendido esses conceitos.

72,4% disseram compreender que, entre usuários de drogas, fumar cigarros é quase sempre o primeiro passo para o abuso de drogas.

58,3% comunicaram redução no uso de drogas e álcool.

54,5% disseram que eram honestos e leais.

59,7% disseram que faziam melhores opções.

66,4% disseram que se sentiam mais bondosos e prestativos em relação aos outros.

mais de 50% disseram que estavam tendo melhores relacionamentos com amigos, família e pessoas de sua idade.

Além do topo

ACIONE O INTERRUPTOR

O pensamento positivo funciona da seguinte maneira: na noite passada, entrei num quarto às escuras de um hotel, acionei o interruptor e o quarto se encheu de luz. Acionar o interruptor não gerou eletricidade, que já havia sido produzida e armazenada. O movimento liberou-a. Mas, se não houvesse eletricidade armazenada, eu poderia ter acionado aquele interruptor pelo resto da vida, e nada de luz.

do aciona o interruptor do pensamento positivo-

vo, você libera =ou torna dissonantes = t, e experiências que armazenou -xevivamente -Essa a: . razão por que os estudantes das centenas de escolas que J ens - nossas cncPitnc P mínci -OI1Se uem notas melhores em outras disciplinas-

NOTA: Se o aluno não estudou nem aprendeu a matéria, nem todo o pensamento positivo do mundo o ajudará.

O emocionante em tudo isso é o fato de que essa maneira EU POSSO de pensar e trabalhar melhorará também seu desempenho, se você estiver procurando emprego, pleiteando aquela promoção ou fazendo vendas.

EXEMPLO: Numerosos desempregados, que ficariam contentíssimos se um emprego lhes fosse

Muitos desempregados-
continuam nesse
es

tado porque acham_ que não há vagas todos lhes disseram isso ou e não teriam sorte suficiente para conseguir -u r uma Com

Com _
esse tipo de

pe sarnento, o inevitável acontece.

A atitude faz a diferença

oferecido, freqüentemente continuam assim por uma razão muito simples: sofrem da doença do PDM. Acham que não há vagas (todos lhes disseram isso) ou que não teriam sorte suficiente para conseguir uma. Com esse tipo de pensamento, o inevitável acontece. O trabalho de procura de emprego, se chegam a fazer isso, confirma o que já sabem ("Eu lhe disse que não havia vagas!"). Mudando essa maneira de pensar, o candidato a emprego se esforçará muito mais para conseguir-lo e trabalhará na expectativa

de que vai ter êxito. Agora, vejamos um exemplo específico para confirmar esse argumento.

ELA MELHOROU SEU PENSAMENTO E AJUDOU
OUTRAS PESSOAS A MELHORAREM O DELAS

Nossa companhia doou nossa série de treinamento em vídeo Eu chego lá ao Interfaith Job Search Council, que tem por finalidade ajudar desempregados a se qualificarem para obter emprego.

Aletha Beane, do escritório da Texas Employment Commission (Comissão de Colocação de Desempregados) de Fort Worth, acabava de ser promovida e não precisaria mais manter contato direto com desempregados. Ela achou, no entanto, que precisava de mais contato direto com as pessoas a quem, em última análise, ajudava, bem como de mais motivação, novos pensamentos e idéias. Procurou a Interfaith Job Search Council e submeteu-se a treinamento para qualificar-se como instrutora do método exposto em Eu chego lá. Uma vez por semana, ela se oferece para dar aulas a desempregados e trabalha com vários grupos que fazem levantamento de oportunidades de emprego.

Além do topo

Em 1989, quando adotou nossa filosofia e os procedimentos e técnicas que você está aprendendo neste livro, a Employment Commission de Fort Worth atingia 81% da meta no tocante à colocação de desempregados -em novos empregos. Em fins do ano, o número chegou

a 102%. Em 1990, sua repartição alcançou 136% e, em 1991, o ano mais significativo, 114%. Digo mais significativo porque, em 1991, a General Dynamics dispensou 10.000 empregados. Quatro grandes empresas mandaram embora mais de 500 cada e dezenas de outras -, dispensaram entre 2 e 50 empregados. Não preciso lembrar

que 1991 e 1992 foram anos péssimos para a economia. Em 1992, a agência de Fort

Worth atingiu 101% da meta de colocações, a despeito do fato de a General Dynamics ter dispensado mais 4.000 empregados e muitas outras indústrias estarem enxugando seus quadros ou fechando as portas. Em 1993, a agência de Aletha alcançou 122% da meta.

LIÇÕES ENSINADAS POR ALETHA

PRIMEIRA: A filosofia que diz que você pode ter tudo na vida, se apenas ajudar o suficiente outras pessoas a terem o que querem, ganha vida nesta história. Como resultado de ter ajudado outras pessoas em 1991, Aletha recebeu a mais alta distinção concedida a uma pessoa pela filial estadual da International Association of Personnel in Employment: Security (Associação Internacional dos Trabalhadores em Segurança no Emprego), e foi mais tarde homenageada na reunião anual realizada em Charleston, Carolina do Sul. Em 1993, voltou a ser homenageada, desta vez pela governadora Ann Ri-

174

A atitude faz a diferença

chards, como uma das 100 Mulheres Notáveis, no governo do Texas (mais de 180.000 mulheres trabalham para esse governo).

SEGUNDA: O que ela fazia fora do emprego (ensinar a desempregados no Interfaith Job Search Council como conseguir emprego) tornou-a mais eficaz no ensino desses princípios e procedimentos em seu emprego na Texas Employment Commission.

TERCEIRA: Os procedimentos de fixação de metas que aprendeu e ensinou aos desempregados foram úteis à sua vida pessoal.

QUARTA: De acordo com um estudo realizado no Survey Research Center, da Universidade de Michigan, o serviço voluntário regular aumenta, mais do que qualquer

outra atividade, a expectativa de vida da pessoa. Atividades, voluntárias de ajuda reduzem o estresse, melhoram o sistema cardiovascular e reforçam as funções imunológicas.

Mas não esqueça o fato seguinte: Desempregados conseguiram emprego porque mudaram de uma expectativa negativa para uma positiva, e, quando as atitudes melhoraram, tornaram-se empregáveis. Suas atitudes, auto-imagem, direção e entusiasmo pela vida, combinados com ênfase em qualidades de caráter, tornaram-nos mercadorias valiosas no mercado de trabalho. Isso é segurança no emprego.

Quando estão desempregadas, é difícil às pessoas manterem uma atitude positiva. Esse o motivo por que aulas que lhes ensinam o melhoramento da atitude e da auto-imagem são vitais para que consigam colocação. As porcentagens falam por si mesmas. Ajudando seus clientes a aprenderem como se tornarem mais empregáveis,

175

Além do topo

Aletha contribuiu para o sucesso da Employment Commission de Fort Worth.

Aletha é uma mulher mais feliz, praticamente borbulha de animação quando fala sobre os benefícios de ajudar as outras pessoas e de adotar um programa de crescimento pessoal. Compreende muito bem que o professor realmente aprende e se beneficia mais do que o aluno, e sua atitude reflete as palavras do Dr. Albert Schweitzer, de que "aqueles dentre vocês que serão realmente felizes procurarem é aprendem

derem a servir",

A AÇÃO MUDA A ATITUDE - E O DESEMPENHO

Um dos exemplos mais intrigantes nesse particular que conheço é a história das duas mulheres que, há alguns anos, trabalhavam para a companhia telegráfica Western Union, e dizer que elas não manifestavam abertamente satisfação com seus empregos seria um grande eufemismo. Certa noite, tomando café, começaram a discutir o assunto e resolveram que, mesmo que não tivessem outras ofertas de emprego, simplesmente não podiam tolerar mais aquele trabalho e que iam se mandar. Em seguida, como a noite ainda era uma criança, começaram a planejar como fariam a grande despedida. Um pensamento levou a outro, e mais outro, até que elas bolaram um plano muito complicado: iam embora sem dar aviso prévio, logo que terminassem o trabalho na

sexta-feira da semana seguinte. Nos dias intervenientes, conversaram sobre a decisão, riram sobre ela e de modo geral se divertiram muito.

176

A atitude faz a diferença

VOCÊ MUDA E ELES MUDAM

No dia marcado, e de acordo com o plano, vestiram suas melhores roupas e se encontraram no escritório uma hora antes do início do expediente. Quando a primeira colega chegou, elas já haviam arrumado a cozinha e feito o café. Receberam-na com grande alegria, convidaram-na a sentar e lhe ofereceram uma xícara de café. A colega ficou surpresa e muito satisfeita, e quis saber o que era que estava acontecendo. As duas conspiradoras simplesmente riram e responderam que todos tinham sido tão

bacanas com elas que haviam resolvido retribuir.

Pouco tempo depois, chegou outra colega, e todo o processo foi repetido, talvez até com mais entusiasmo, e em seguida a terceira e a quarta, com o mesmo resultado. As duas conspiradoras se postaram no balcão principal quando a agência abriu para o público. Cumprimentaram o primeiro cliente com grandes sorrisos e um alegre "Bom dia!" Disseram-lhe como estavam contentes porque ele era o primeiro cliente do dia e que achavam que aquilo era de bom agouro. O homem trocou com

elas algumas palavras gentis, fez o que tinha vindo fazer, despediu-se com um alegre "Até logo" e foi embora.

Momentos depois, entrou outro cliente. Cumprimentaram-no com igual entusiasmo e cortesia, prestaram-lhe um serviço soberbo, agradeceram-lhe profusamente por ter vindo, convidaram-no a voltar, e assim continuaram durante todo o dia. Elas se sentiam altamente

motivadas, entusiásticas, e foram muito gentis com todos. O restante dos empregados estava em estado de completo choque. Todos os clientes ficaram satisfeitos e

177

Além do topo

contentes e o dia correu inacreditavelmente bem, sem o menor senão.

Por volta das 16:30, uma delas disse:

- Bem, vamos embora agora, sem dizer nada a ninguém, e nunca mais voltar, ou vamos fazer uma grande saída e dizer que esta é a última vez em que vão nos ver?

A cúmplice, um tanto espantada, perguntou:

- Do que é que você está falando?

A outra respondeu:

- Ora, você sabe, que vamos nos demitir hoje.

A outra retrucou:

- Demitir! Você está brincando! Demitir-me do melhor emprego que já tive, em que me divirto mais do que jamais me diverti na vida? De jeito nenhum!

As duas ficaram.

NOTA: Nada havia mudado no emprego, na direção da empresa, na economia. Ainda assim, tudo mudara para melhor porque mudara a atitude das duas.

ARGUMENTO IMPORTANTE: Mudando a ação, elas mudaram as atitudes.

"Os sentimentos se seguem às
__...__e m, -do áu_e_, -uandó
não uiser realmente fazer ou
não ntade de fazer -o
que precisa ser feitó, açá e --ira
--a
r uóntade de fazer

178

A atitude faz a diferença

No fim, as duas ficaram muito mais felizes, sentiram-se mais contentes consigo mesmas e se tornaram pessoas muito mais valiosas para o empregador. É por esse motivo que numerosos estudos confirmam o fato de que têm a ver com a atitude 85% das razões por que as pessoas conseguem empregos e neles progridem. Felizmente, a atitude é algo que podemos controlar.

O SENSO DE HUMOR AUMENTA SUA
SEGURANÇA NO EMPREGO

Se você quer ter mais segurança no emprego, entre em ação e empregue o humor. Na revista Success, Roger Ailes publicou um artigo intitulado 'Abra-se: Caras Empreados

Têm Carreira Curta", no qual dizia: "O único conselho que alguns dos meus clientes recebem quando me procuram pode ser resumido em uma palavra: Abra-se. É irônico, mas a sua carreira pode depender do fato de você levar ou não a sério essa questão de levar-se a sério."

De acordo com a agência de empregos Executive Recruiters, nos casos de sete em dez pessoas que perdem o emprego, a causa não é a falta de capacidade, mas os conflitos de personalidade. Quando um executivo atinge o nível médio e superior de administração, os critérios principais para promoção são a habilidade em comunicação e a motivação, e não o desempenho no cargo. Os relacionamentos com os superiores e colegas têm também importância decisiva: ao longo da história, a alta administração das empresas promove aqueles de quem gosta. Qual a principal razão por que não se gosta de

179

Além do topo

uma pessoa numa empresa? Ela se leva a sério demais. Não tem senso de humor.

Disse Emerson: "Se você quer governar o mundo tranqüilamente, mantenha-o divertido." O humor mostra que você é humano, e os dados demonstram claramente que todos nós preferimos trabalhar para indivíduos que são humanos. São bem conhecidos os benefícios que acompanham o humor e o riso.

No número de março de 1992 da revista Florida Trend, um artigo de autoria da consultora de empresas Leslie Gibson continha alguns dados interessantes. Dizia ela que uma criança de quatro anos ri 400 vezes por dia, enquanto os adultos riem apenas 15 a 16 vezes.

Isso é uma vergonha, porque, afirma Gibson: "O humor também é bom para os negócios. Pode reduzir o estresse, tornar mais animadas as exposições de idéias e estimular a criatividade. No ambiente empresarial, quando as pessoas podem rir, mesmo que seja por apenas quinze segundos, conseguem levar mais oxigênio ao cérebro, e esse fato faz com que pensem com mais clareza." Gibson, porém, adverte contra piadas que impliquem ridículo, calúnia ou sarcasmo. (Não comece uma piada que não pode terminar, qual quer que seja a pessoa que entre na sala nessa ocasião.) Diz ela também que o uso mais positivo do humor no ambiente de trabalho talvez seja o de criar um espírito de igualdade social, ao acabar com as atitudes pretensiosas.

UM BOCADO DE VANTAGENS

Senso de humor nos traz numerosas vantagens. Um estudo realizado pela Universidade de Michigan con-

180

A atitude faz a diferença

cluiu que as pessoas dotadas de bom senso de humor tendem a ser mais criativas, emocionalmente estáveis, realistas e autoconfiantes. Podemos também nos divertir e fazer amigos partilhando com eles incidentes humorísticos da vida diária. Não estou falando apenas em contar piadas, mas em apreciá-las, também.

Durante vários anos, Graydene Patterson trabalhou conosco e, quando fazíamos gravações sob encomenda para clientes, ela era sempre convidada a participar da platéia, porque tinha um riso tão natural e espontâneo que imediatamente contagiava o resto da audiência. Ela sempre conseguia fazer com que uma boa platéia se sentisse a maior.

Adoro a história do menininho que não sabia que o pastor estava visitando a família e que entrou feito um pé-de-vento na casa e gritou:

- Mamãe, mamãe, encontrei um rato no quintal, peguei um pau, bati nele, bati , bati e depois pisei nele, pisei, pisei. - Então, levantou a vista e disse contritamente:

- E nesse momento o Senhor o chamou e levou para casa.

Espero que tenha rido com essa história, ou, pelo menos, sorrido. Medicamente falando, sabemos que o riso libera endorfinas que nos energizam, aumentam nossa capacidade de resistência e atuam como um anestésico natural. Quando você ouvir alguma coisa realmente engraçada, tomara que ria alto, porque, se não rir, não vai gostar das conseqüências. Acho que devo avisar que, quando você acha que quer rir e rir, mas abafa o riso, toda a força do riso inverte-se, volta para dentro e alarga os quadris! E, como você sabe, a obesidade se alastra, de modo que abster

-se de rir pode obrigá-lo a comprar um novo guarda-roupa.
Além do topo

O Dr. John Maxwell observou: "A pessoa que consegue rir da vida e de si mesma terá menos estresse. Se tem um bom senso de humor, você subirá mais rápido a escada e gostará mais da subida. Ele aumenta a sua eficiência com os outros, porque e as pessoas dotadas de senso de humor têm também bons relacionamentos, o espírito de equipe é reforçado e a produtividade sobe."

O uso eficaz do humor tem ainda uma vantagem adicional: aumenta nossa eficácia em matéria de persuasão. Vejamos uma carta enviada pelo pastor metodista Charles Allen, com o fingimento de que ele mesmo a recebera:

Em resposta à sua carta solicitando uma contribuição, desejo informar que a situação atual da minha conta corrente tornou isso quase impossível. Minha lamentável situação financeira é consequência da ação de leis federais, leis estaduais, leis municipais, leis de sociedades anônimas, leis que regem a maneira como tratamos bandidos e parentes afins. Por causa dessas leis, sou obrigado a pagar imposto sobre o exercício da minha profissão, imposto sobre diversões, imposto per capita, imposto escolar, imposto sobre o gás, a luz, a água, as compras, até o meu cérebro é tributado.

Obrigam-me a ter licença para trabalhar, para ter cachorro e para casar, e ao mesmo tempo contribuir para todas as organizações ou sociedades que o gênio do homem foi capaz de trazer à luz: ajuda ao teatro de variedades, ajuda aos desempregados, a todos os hospitais e instituições de caridade da cidade, incluindo a Cruz Vermelha, a Cruz Negra, a Cruz Púrpura e a Cruz de Judas.

Para minha própria segurança, sou obrigado a ter seguro de vida, seguro de propriedade, seguro de responsabilidade por terceiros, seguro contra arrombamento de minha residência, seguro contra acidentes, seguro de pessoa jurídica, seguro contra

182

A atitude faz a diferença

terremotos, seguro contra tornados, seguro contra desemprego e seguro contra incêndio.

Sou inspecionado, esperado para cumprir obrigações, desrespeitado, rejeitado, desertado, interrogado, reinterrogado, informado, reformado, convocado, multado, comandado, controlado, até que tenha contribuído com um suprimento exaurível de dinheiro para todas as necessidades, desejos e esperanças conhecidos da raça humana.

E, se me recusar a doar alguma coisa ou outra, sou boicotado, falado, caluniado, aprisionado, subjugado, roubado até ficar arruinado.

Posso honestamente lhe dizer que, até que o inesperado aconteceu, eu não tinha como enviar o cheque anexo. O lobo que visita hoje tantas portas, por sorte minha, veio até a nossa e teve filhotes na cozinha. Pendí os bichinhos e aqui está o dinheiro.

Resultado uma campanha imensamente eficaz de levantamento de fundos. Há prova de que a maneira mais rápida e segura de chegar ao coração, à cabeça, ao bolso e também ao degrau da escada, é freqüentemente através do humor.

PERGUNTA: Falando sério, você não se sente com certeza melhor agora do que qua

ndo iniciou este capítulo?

Quando falamos em atitude e em tirar o máximo proveito dos métodos discutidos neste livro, não podemos deixar de fazer uma grande propaganda de gravações em cassete realmente humorísticas. O humor, como você leu nestas páginas, relaxa-nos, alivia o estresse, é bom para a saúde e faz maravilhas por nossa atitude. Recomendo encarecidamente que escute humor limpo e

183

Além do topo

bor'm nos últimos minutos de sua viagem de volta do trabalho para casa.

Minhas fontes favoritas de humor são o Reader's Digest e as histórias em quadrinhos dos jornais. As seções "pifadas de Caserna" e "Cenas da Vida Real", bem como numerosas pequenas inserções em toda a Reader's Digest, melhoram muito meu astral. Das histórias em quadrinhos, adoro Pimentinha, Charlie Brown, A.C., Garfield, Family Circus, Marmaduke, The Lockhorns, Pavlov e Cathy.. Basta um momento para lê-las e elas sempre provocam um sorriso, quando não uma risada. É uma boa mineira de começar o dia.

PROCURE QUALIDADES

, -á anos, venho recomendando às pessoas infelizes que mudem, de procurar defeitos, para procurar boas qualidades. Sugiro que façam uma lista de todas as coisas de que gostam, admiram, apreciam no trabalho, no cônjuge ou na cidade. Em seguida, aconselho que dipmentusiasticamente essas coisas em voz alta, todas as manhãs e noites, diante do espelho. Os resultados para a vida dos que participam desse programa são muitas vezes imediatos e espetaculares.

Você precisa saber que, quanto mais se queixar de problemas, mais problemas terá para se queixar. O queixoso incorrigível em casa provavelmente destruirá qualquer esperança de bons relacionamentos com a companheira e os filhos. A pessoa que está sempre reclamando e queixando-se no trabalho é a menos produtiva da folha de pagamento, e, quando chega a hora de enxugar a empresa, ela é a primeira a ser mandada embora. O

184

indivíduo que ganha na comunidade a reputação de insatisfeito e queixoso tem muito menos probabilidade de estabelecer relacionamentos, e, como resultado, tampouco dispõe de um sistema de sustentação sobre o qual possa construir alguma coisa.

Portanto, não se queixe. Procure, em vez disso, qualidades, seguindo esse método com sua companheira, pais ou filhos. Faça um inventário do que gosta neles e passe a lista em revista de tempos em tempos. Quanto mais lhes enfatizar as boas qualidades, mais boas qualidades encontrará para apreciar ou amar. Como resultado, tratará esses membros da família com mais respeito, cortesia e apreciação. Esse procedimento lhe melhora as possibilidades de relacionamentos mais carinhosos e lhe dá mais felicidade no ambiente doméstico e felicidade é uma atitude que todos queremos ter.

Parte da solução para se manter uma boa atitude e eliminar problemas consiste em pôr a lista no papel. Por exemplo, anote as coisas de que realmente gosta em sua comunidade. Em seguida, quando alguém lhe perguntar de onde é, fale com orgulho e entusiasmo do lugar onde mora e, se o tempo permitir, dê algumas das razões por que gosta de morar nesse lugar.

Siga o mesmo procedimento no tocante ao emprego, empresa e colegas de trabalho. Quando alguém lhe perguntar onde trabalha, diga entusiasticamente que trabalha para a companhia XYZ e que gosta muito do seu emprego. Em seguida, explique por que gosta do emprego. Essa rotina lhe aumentará a apreciação pela oportunidade de emprego que já tem.

Recentemente, numa palestra em Dallas, sugeri que os membros da platéia listassem as coisas de que gostavam em seus empregos. Duas semanas depois, uma

185

Além do topo

mulher que trabalhava para a JCPenny disse-me que seguira minha sugestão e que, em menos de uma semana, seu chefe a cumprimentara pela sua nova atitude e por melhor o desempenho. Esse procedimento faz maravilhas por sua atitude, porque uma das grandes verdades da vida é que quanto mais reconhecemos manifestamos gratidão pelas coisas que temos mais coisas teremos pelas quais nos sentiremos rate

A ATITUDE COMEÇA COM VOCÊ

O passo seguinte para mantermos a atitude correta e nos concedermos uma chance melhor de obter sucesso total consiste em exercer um controle atento de nossa linguagem.

As palavras que usamos sobre as outras pessoas e sobre nós mesmos fazem um mundo de diferença no que interessa à atitude. As pessoas freqüentemente me perguntam como é que consigo manter-me em alto astral durante parte tão grande do tempo. A resposta é que sempre escuto o que digo. Isso parece engraçado e mesmo egoísta, mas você faz exatamente a mesma coisa, e o que diz a si mesmo produz uma grande influência para melhorar seu astral ou jogá-lo na fossa.

Eu, porém, tenho uma vantagem sobre a maioria. Minha carreira é construída sobre palavras pronunciá-las, escrevê-las, lê-las. A maior parte dos insumos que introduzo na mente é de natureza informativa ou inspiradora. O que digo em cartas e digo em conversas pessoais, o que transmito quando faço palestras, exercem uma influência profunda sobre a minha própria atitude. O que digo a você é o que digo a mim mesmo.

186

A atitude faz a diferença

Se você alguma vez me ouviu falar, sabe que faço essas palestras com grande animação e entusiasmo. É dessa maneira que devemos falar com nós mesmos com paixão, com animação, com convicção. Quando fizer isso, será muito grande o impacto sobre o seu próprio pensamento.

Por outro lado, essas mesmas paixões, animação e convicção, quando aplicadas a palavras, pensamentos e expressões negativas, podem lhe influenciar forte e negativamente a atitude.

Mas vejamos alguns comentários do rabino Daniel Lapin na publicação que edita, a Thought Tool, sobre como adotar posturas positivas e evitar as negativas:

Se ouvimos pessoas serem caluniadas, nossa atitude para com o indivíduo vilipendiado, a despeito de nossa aversão em acreditar no que ouvimos, será para sempre alterada. Em outras palavras, somos involuntariamente influenciados por tudo o que ouvimos. Fofocas inocentes não existem. Escutar fofocas deixa-nos em geral insatisfeitos com nosso cônjuge, filhos, empregados, amigos e a vida em geral. Fazer fofocas nos faz geralmente sentirmo-nos

inferiores. As palavras penetram até a nossa alma e não podem ser apagadas ou ignoradas.

Diz o Levítico, 19:14: "Não amaldiçoarás o surdo." Uma vez que ele não pode ouvir o mal que foi feito, a proibição se deve ao efeito sobre aquele que amaldiçoa. Ele escuta suas próprias palavras, e elas lhe diminuem o valor como ser humano.

Vença as inibições quando fala consigo mesmo. Fale apaixonadamente consigo mesmo. Prepare discursos pronunciando-os em voz alta. O estado de espírito de vencedor é consequência da escuta de palavras que penetram até o âmago da personalidade.

Se acreditamos sinceramente em alguma coisa, devemos dizer isso a nós mesmos audivelmente, em vez de apenas pensar nela.

187
Além do topo

Já que lembramos muito melhor aquilo que ouvimos, ler em voz alta nos aumenta o vocabulário, a fluência e a amplitude de idéias. Acima de tudo, inspira.

Cada vez que diz alguma coisa boa sobre alguém na sua vida, você cada vez mais acredita nela.

A autocensura nos beneficia a alma. Uma vez que tudo o que penetra na mente através dos ouvidos produz um efeito, é melhor não ouvir certas coisas.

Através da fala, podemos aumentar substancialmente sentimentos interiores de harmonia e satisfação para com certos fatos inevitáveis da vida. Louvar a Deus nos aproxima

mais Dele. Esta é parte da razão para se rezar em voz alta.

PS. Nossa própria linguagem deve ser tão limpa que possamos dar de presente nosso papagaio falador ao pastor, padre ou rabino.

É IMPORTANTE

Inclua no seu programa a importância da conversa consigo mesmo sobre a atitude, discutida neste capítulo, porque você é o único que pode controlar o que diz a si mesmo. A atitude positiva começa consigo mesmo. Se você já desenvolveu, manteve e aplicou essa atitude, as incoerências da vida não terão poder de lhe perturbar a maneira positiva como encara as coisas. No capítulo seguinte, vamos focalizar sua atenção na necessidade de reivindicar para si mesmo qualidades positivas, e sua atitude determinará com que eficiência poderá usá-las nos assuntos do dia-a-dia. Tornar suas essas qualidades requer esforço e a história a seguir revela por que

o

A atitude faz a diferença

esforço é um ingrediente necessário para se ir além do topo.

AINDA HÁ LUGARES NA PRIMEIRA FILA

Em janeiro de 1992, tive a honra de dirigir a palavra a uma audiência no Hinds Community College, em Raymond, Mississippi. Quando tinha dezesseis anos, em 1943, tive também o privilégio de cursar o estabelecimento, que era conhecido na ocasião com o Hinds Junior College. No tempo que passei lá, o treinador Joby Harris exerceu um impacto profundo sobre minha vida.

O objetivo de meu compromisso em Raymond, e mais tarde na mesma noite em Jackson, era fundar o Joby and Jim El Harris Scholarship Fund (Fundo de Bolsas de

Estudo Joby e Jim El Harris). Estudantes e convidados ocupavam todos os espaços ainda vazios nos fundos e em volta do auditório. Ao iniciar a palestra, notei que havia sete lugares vazios na primeira fila e cinco no outro lado, na segunda fila. No início da palestra, mencionei os lugares vagos e convidei estudantes que estavam de pé a virem até ali. Ninguém se moveu.

Em seguida, eu disse:

- Sabem, eu gostaria de ter a força e o tempo necessários para deixar o palco, erguer esses assentos e levá-los até aí atrás, de modo a fazer com que vocês fiquem mais confortáveis durante esta palestra. Mas não sou suficientemente forte, o tempo não permite e tenho uma forte desconfiança de que a administração da escola ficaria visivelmente contrariada se eu fizesse isso. Não obstante, tudo o que quero lhes dizer é que tudo o que precisam fazer consiste em colocar um pé na frente do

189

outro umas vinte vezes e ganharão lugares na primeira fila.

"No outro lado do auditório, infelizmente, vocês terão um pouco mais de dificuldade, porque esses cinco assentos vazios estão no meio da fila e terão que passar por cima de três ou quatro pessoas. Não obstante, a vida é assim. A oportunidade é raramente lhes bate à porta. Vocês têm que procurá-la. Há muitos obstáculos entre vocês e essas oportunidades, mas quero que saibam que assentos na primeira fila estão disponíveis em toda a parte. Lá há espaço de sobra. Só não há lugar suficiente para sentar. E esses 'lugares' ou assentos não vão chegar até vocês. Vocês têm que ir até eles."

re-se, o que conta não é de onde você parte, mas onde chega. - O primeiro emprego - foi na Coln Pdwell foi no chão em uma fábrica de refrigerantes. Ele resolveu que seria o melhor varredor do mundo. Levou a mesma atitude para as Forças Armadas, e, como eu disse antes, aposentou-se em 1993 como muito conde corado e altamente respeitado Chefe do Estado-Maior Conjunto.

Além do topo

TRANSPONDO AQUELES OBSTÁCULOS

Embora eu tenha provavelmente embaraçado alguns daqueles estudantes, minha intenção era apresentar um argumento e lhes dar algum estímulo para que viessem para a frente. Há muitas coisas boas disponíveis na vida (mesmo quando dizem que a economia está um horror), mas vamos ter de correr atrás, se queremos que sejam nossas. É importante notar que os sete assentos vagos na primeira fila não exigiam que se passasse por

A atitude faz a diferença

cima de outras pessoas. O número menor de assentos (cinco) requeria um pouco de alpinismo, mas não teria havido resistência. A viagem teria sido fácil.

Sei que vocês estão se perguntando quantos daqueles estudantes em pé tiveram a coragem de dar 15 ou 20 passos, sob os olhos de todos ali, para reivindicar aqueles excelentes lugares. A resposta é: um. Que pena que não me ocorreu descobrir o nome daquela pessoa, o que me teria permitido segui-la vida afora. Pela atitude e dela, tenho a impressão de que está se saindo muito bem.

Mas o que dizer dos outros estudantes? Eles poderiam aprender alguma coisa com aqueles dois velhos em minha terra, que tiveram certo dia um interessante

encontro. Um deles estava deitado e relaxando sob uma árvore: o outro, de pé, simplesmente olhava-o. Após algum tempo, o que estava deitado disse:

- Agora, olhe aqui, sei que você gostaria de estar deitado aqui no chão como eu, mas, homem, você tem que fazer algum esforço para conseguir isso!

Uma parte importante da atitude é o conceito "você tem que fazer alguma coisa", a fim de desenvolver e manter uma atitude positiva. Lembre-se, se der contradições

positivas todos os dias, sentir-se-á motivado a acionar o interruptor que libera a eletricidade (pensamento positivo), que acende as luzes, de modo que poderá ver o caminho até o assento na fila da frente.

IMPORTANTE: O próximo capítulo é tão significativo e potencialmente capaz de lhe mudar a vida que recomendo que se certifique de que está alerta e, pelo menos, razoavelmente descansado, antes de começar a lê-lo. Esse capítulo é nitroglicerina pura.

ja

Impresso no Brasil pelo
Sistema Cameron da Divisão Gráfica da

DISTRIBUIDORA RECORD DE SERVIÇOS DE IMPRENSA S.A.

Rua Argentina 171 - 20921-380 Rio de Janeiro, RJ - Tel.: 585-2000

;? -