

## Проблеми виявляють геніїв

---

Проблеми — це наші слуги. Проблеми приносять можливості. Вони допомагають вам рости і ведуть до змін на краще, як у вашій організації, так і у вашому житті. У кожній проблемі криється безцінна можливість поліпшити стан речей. Кожен виклик — це не що інше, як шанс покращити ситуацію. Уникати проблем значить уникати розвитку та прогресу. Протистояти їм — значить відмовлятися від величі. Використовуйте проблеми і отримуйте від них найкраще. Проблем немає тільки в мертвих.

Галасливий невдоволений клієнт може здатися проблемою. Але для того, хто вважає себе лідером, цей сценарій є чудовою можливістю покращити організацію, щоб гарантувати, що такого більше не станеться, і отримати відгуки, які можна буде використати для покращення продуктів та послуг. Отже, фактично ця проблема допомогла поліпшити компанію. Безкоштовне дослідження ринку.

Міжособистісний конфлікт на роботі може здатися проблемою. Але якщо ви вважаєте себе лідером і використовуєте цю обставину для побудови взаєморозуміння, популяризації спілкування та збагачення відносин, ця проблема насправді стимулювала ваш розвиток і стала вам у гарній пригоді. Благословіть її.

Хвороба чи розлучення або втрата близької людини може здатися проблемою. Звичайно, це завдає болю (я сам наступав на граблі розлучення). Але мій найсумні-

---

*Проблем немає тільки  
в мертвих.*

---

ший досвід сформував мене. Він поглибив мої співчуття та мудрість. Він допоміг мені усвідомити себе. Він зробив

мене тією людиною, якою я є. Я б не проміняв його ні на що в світі.

Проблеми виявляють геніїв. Культура компаній світового класу дозволяє їм розглядати проблеми як можливості для подальшого розвитку. Не звинувачуйте проблеми – вчіться на них та використовуйте їх. Особистості світового класу перетворюють свої рани на уроки мудрості. Вони використовують свої невдачі, щоб наблизитись до успіху. Вони не бачать проблем. Вони бачать можливості. І це те, що робить їх видатними. Пам'ятайте, що помилка вважається помилкою лише тоді, коли ви припускаєтесь її двічі.

## Любіть тих, хто вас дратує

---

Речі, які зводять вас із розуму, насправді несуть в собі велетенські можливості. Люди, які вас дратують, є вашими найкращими вчителями. Питання, які викликають у вас злість, є вашими найбільшими подарунками. Будьте вдячні за них. Любіть їх.

Люди чи обставини, які позбавляють вас сил, мають надзвичайну цінність: вони виявляють ваші переконання, які вас обмежують, ваші страхи та хибні припущення. Відомий психолог Карл Юнг зазначав: «Все, що дратує нас в інших, може допомогти нам зрозуміти себе». Влучно сказано. Скільки ви готові заплатити тому, хто пообіцяє, що зможе точно вказати, що саме заважає вам досягти найкращого життя? У скільки б ви оцінили заповітну інформацію та розвіддані про те, чому ви досі не в тому місці, де ви завжди мріяли бути? Речі, які вас дратують, непокоять та сердять, — це точки доступу до процесу еволюції та вашого особистого розвитку як

людини. Вони вказують, над чим вам потрібно попрацювати і з якими страхами вам доведеться зіткнутись. Вони є дарами, що сприяють вашому зростанню. Ви можете звинувачувати людей, які провокують вас, можете вважати, що це вони

---

*Люди чи обставини, які позбавляють вас сил, мають надзвичайну цінність: вони виявляють ваші переконання, які вас обмежують, ваші страхи та хибні припущення.*

---

у всьому винні. Або ж ви можете вчинити мудро і зазирнути глибоко в себе, щоб з'ясувати причини своєї негативної реакції. Використовуйте виклики для підвищення

самосвідомості. Бо як ви можете подолати страх, про який ви навіть не знаєте? І як ви можете подолати небезпеку, про існування якої вам невідомо?

Проливаючи світло на свої особисті слабкості та беручи на себе відповідальність за них, ви насправді починаєте їх позбуватись. Тіні зникають опівдні. Ви стаєте міцнішими. Більш потужними. Все більше схожими на того, ким ви маєте бути. Ви починаєте дивитися на світ іншими очима. Люди дійсно можуть еволюціонувати в своїй величі — я бачу це щодня.

Один із моїх улюблених мислителів Халіль Джебран якось написав: «Я навчився мовчати в базик, терпимості — в нетерпимих та доброти — в недобрих; але, як не дивно, я вдячний цим вчителям». Так що наступного разу, коли ваш співробітник викличе у вас спалах роздратування, або ваш підліток виведе вас із себе, або грубий офіціант у ресторані розіллє вас, підійдіть до них та обійміть. Подякуйте їм за подарунок, який вони щойно вам зробили. Адже це дійсно був подарунок.

## Пильнуйте свою мову

---

Слова, які ви використовуєте, визначають те, що ви відчуваєте. Мова, яку ви обираєте, формує ваше сприйняття дійсності. Ваша лексика наповнює значенням ваше життя. Задумайтесь над цим. Я вважаю цю думку важливою.

Зіркові бізнесмени, яких я навчав, — це одні з найвибагливіших людей, які мені коли-небудь зустрічались. І те, як вони говорять, здатне підносити людей на вищий рівень та звеличувати їх. Їм би й на думку не спало називати перешкоду «проблемою» — вони називають її «можливістю досягти чогось ще більшого». І тоді, як за помахом чарівної палички, їхній оптимізм провокує в них ряд позитивних відчуттів, що дозволяє їм грати як переможець, а не жертва у начебто складній ситуації. Вправний співробітник ніколи не висловиться про неприємного споживача як про «погану новину». Замість того щоб використовувати негативні слова, він надає перевагу словам-переможцям, які надихають оточуючих думати про свої можливості та зосередитися на

мрії. Слова, які ви використовуєте, впливають на життя, яким ви живете. Добирайте їх розумно.

Я хочу запропонувати вам невелику вправу. Дістаньте свій щоденник або чистий аркуш паперу та складіть список тих слів, які ви найчастіше вживаєте. Що краще ви почнете усвідомлювати якість своєї мови, то біль-

---

*Слова, які ви використовуєте, впливають на життя, яким ви живете. Добирайте їх розумно.*

---

ший у вас буде вибір. Ведення записів одразу ж покращить вашу самосвідомість. Після того як ви визначите найбільш часто вживані слова, складіть ін-

ший список. Сформулюйте низку позитивних слів, які ви будете використовувати у подальшому. Додайте їх у свій повсякденний словниковий запас. Ви переконаєтесь, що, використовуючи ці слова, ви почуватиметеся кращими, сильнішими, більш пристрасними. А знаєте, що відбувається, коли вас охоплюють великі почуття? Ви починаєте вершити великі справи.

## Навчання або деградація

---

Є ліки від старіння, про які ніхто не говорить. Вони називаються навчанням. Я певен, що доки ви можете щодня дізнаватися щось нове, розширяти свої особисті кордони і розвивати своє мислення, ви не старієте. Старіє той, хто втратив жагу до вдосконалення та свою природну допитливість. «Кожні три-чотири роки я обираю новий предмет. Це може бути японське мистецтво; це може бути економіка. Три роки навчання недостатньо для того, щоб опанувати предмет, але достатньо для того, щоб його зрозуміти. Тому вже понад 60 років я продовжую вивчати один предмет за раз», – розповідав Пітер Друкер, батько сучасного менеджменту, який дожив до 95 років. Дивовижна людина.

Минулого року я мав щастя провести кількогадинну бесіду з Шимоном Пересом, колишнім прем'єр-міністром Ізраїля та лауреатом Нобелівської премії миру. На той час йому було вже майже 82 роки, і я не міг не помітити, як сяяли його очі, коли він розповідав про свою любов до книжок, великих ідей та навчання. Я запитав:

«Містере Перес, коли ви читаете?» «Робіне, ви краще спитайте, коли я не читаю, — відповів він. — Я читаю,

---

*Є ліки від старіння, про які ніхто не говорить. Вони називаються навчанням.*

---

коли прокидаюсь вранці, коли маю таку можливість удень і кожного вечора. Більшість своїх вихідних я проводжу за читанням

чудових книжок. Книжки — мої постійні супутники». Потім він посміхнувся: «Якщо ви будете їсти тричі на день, то будете ситими. А якщо будете читати три рази на день, будете мудрими».

Проте доволі багато людей ніколи не відкривають книжку після закінчення школи. Це неймовірно! Вони проводять більше часу, дивлячись телевизор, ніж заглиблюючись у світогляд видатних людей, які жили на нашій планеті. На жаль, вони закрили свій розум для нових ідей та важливих думок. Адже одна-єдина книжка здатна змінити ваші стосунки з людьми. Або допомогти вам жити довше, або бути щасливішими, або досягти неймовірного успіху в бізнесі. Ніколи не виходьте з дому без книжки у руці.



## Проста тактика для чудових стосунків

---

Будь-який хороший психолог скаже вам, що однією з найважливіших потреб людини є потреба в приналежності. Ми щасливі, коли відчуваємо зв'язок з іншими, — коли ми є частиною спільноти. Зірки бізнесу вважають налагодження зв'язку зі своїми колегами та клієнтами пріоритетним завданням. Встановлення контактів із людьми, які їх оточують, не розглядається ними як марнування часу. Навпаки, вони вважають це надзвичайно мудрим використанням часу.

Як спеціаліст з розвитку лідерських якостей я працюю з нашими корпоративними клієнтами над створенням культури, в якій на першому місці стоять люди та відносини. Це сприяє спілкуванню, співпраці та серйозним результатам у бізнесі. Коли люди відчувають, що їх цінують, вони світяться від щастя. Далі я наведу десять ідей, які допоможуть вам налагодити зв'язки з іншими людьми. (Працівники компаній, які звертались за

нашою допомогою, досягли найвищих показників продуктивності.)

1. Будьте щирими та життєрадісними.
2. Будьте відвертими і говоріть правду.
3. Будьте пунктуальними.
4. Кажіть «будь ласка» і «дякую».
5. Менше обіцяйте і більше робіть.
6. Намагайтесь, щоб після зустрічі з вами люди ставали кращими, ніж були.
7. Будьте дружелюбними та дбайливими.
8. Оволодійте мистецтвом слухати.
9. Виказуйте щире зацікавлення іншими людьми.
10. Багато усміхайтесь.

Ще одна порада: ставтеся до людей з повагою — завжди. Я відкрив дуже важливий закон, який може змінити стиль вашого керування, а також ваше життя: поважайте

---

*Однією з найважливіших потреб людини є потреба в приналежності.*

---

інших, і вас також будуть поважати. Іноді я розповідаю історію шановного консультанта, якого найняли — за велику суму гро-

шей, — щоб він поділився своєю багаторічною мудрістю з керівниками великої організації. Консультант увійшов у зал засідань та уважно подивився на присутніх. Потім він взяв маркер і написав на дошці, що висіла позаду нього, всього п'ять слів: «Ставтеся до людей з повагою». Він усміхнувся керівникам. І пішов.