

Iván Muñiz Rothgiesser

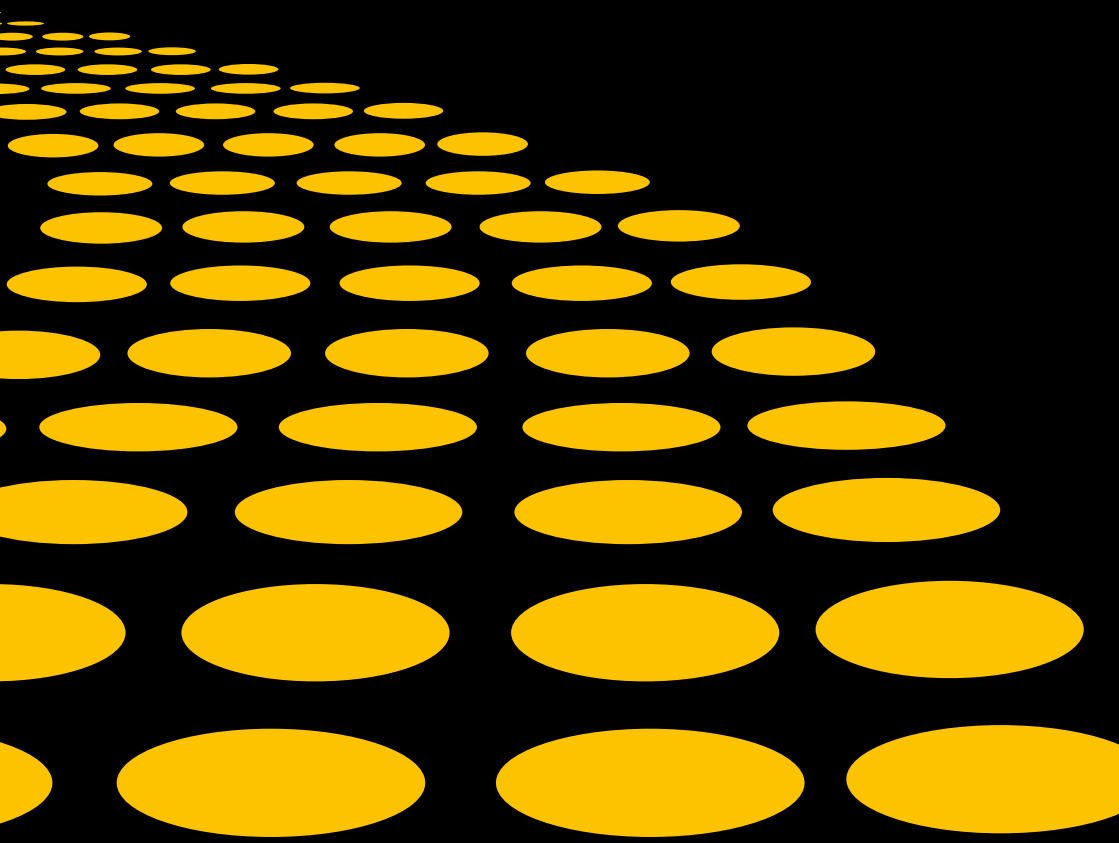
Anekdot dalam hidupku

Cerita pendek dan sederhana dengan pesan yang kuat untuk memperbaiki kehidupan Anda

Anécdotas de mi vida

Historias breves, sencillas y con un mensaje poderoso para mejorar tu vida

ARKABAS



Anécdotas
de mi vida



Anekdote
dalam hidupku

IVÁN MUÑIZ ROTHGIESSER

Anekdot dalam hidupku

Cerita pendek dan sederhana dengan pesan yang kuat untuk
memperbaiki kehidupan Anda



Anécdotas de mi vida

Historias breves, sencillas y con un mensaje poderoso
para mejorar tu vida



Anécdotas de mi vida / Anekdot dalam hidupku

*Historias breves, sencillas y con un mensaje poderoso para mejorar tu vida
Cerita pendek dan sederhana dengan pesan yang kuat untuk memperbaiki kehidupan Anda*

© Iván Muñiz Rothgiesser, 2021

© Editorial Arkabas SAC, 2021

Calle Libertad 140, Miraflores, Lima

Tel. +51 1 2415459 · +51 1 2508603

info@arkabas.com

Título original / Judul asli:

Anécdotas de mi vida, Lima, 2015

Diseño y diagramación / Desain dan tata letak:

Daniel Zúñiga-Rivera

Traducción / Terjemahan:

M. Faisal Chalid Lasiny

Rajia Afwa Helwa

Camilia Adianti

*Mohon maaf apabila ada kekeliruan dalam terjemahan
buku ini karena keterbatasan bahasa Spanyol kami,
terima kasih.*

Todos los derechos reservados.

Está prohibido reproducir cualquier parte de esta
publicación por cualquier medio sin autorización escrita
de los titulares del copyright.

Seluruh hak cipta.

Tidak ada bagian dari buku ini yang boleh diperbanyak
dalam bentuk apapun atau dengan cara apa pun tanpa izin
tertulis dari pemegang hak cipta.



A mis padres,
a ellos debo todo lo que soy.

Untuk kedua orang tua saya,
Kepada siapa saya berhutang atas
segalanya.

Terima Kasih



Agradecimientos

Teresa Lastarria Viuda de González en la corrección de estilo.

Embajada de Perú en Indonesia por su apoyo en la difusión del libro.

Juan Carlos Valdivia, ex Director de la Oficina de Comercio Exterior del Perú en Indonesia.

Oficina de Comercio Exterior del Perú en Indonesia.

Francisco Gutierrez Figueroa, Encargado de Negocios a.i. de la Embajada del Perú en Indonesia.

M. Faisal Chalid Lasiny en la traducción del libro.

Dr. Mohammad Raudy Gathmyr, Head of Department of Communication Studies at President University.

Prólogo



Prolog



Prólogo

por Fred Kofman

DAR CONSEJOS ES PELIGROSO. A menudo, quien aconseja se coloca en un lugar superior, desde el cual pretende ayudar a los «menos desarrollados» a alcanzar un mayor nivel de madurez; madurez que quien da el consejo ya posee.

Iván ha encontrado una manera brillante de evitar esta trampa del ego. Sus anécdotas no lo ponen por encima del lector, sino al mismo nivel, como un amigo que nos cuenta de su vida, una vida que bien podría ser la nuestra.

Algunas historias nos traen una sonrisa, otras una lágrima, pero todas nos regalan un descubrimiento, una intuición de cómo vivir mejor: más abiertos, más libres, más amorosos.

Al final del libro no solo conocemos más a Iván, sino que nos re-conocemos en él como hermanos y hermanas en humanidad. Sus dulces historias nos reconectan con lo universal que vive en cada uno, aquello que no se puede explicar...

...solo se puede contar...

...con anécdotas.

FREDY KOFMAN

California, 2015

Prolog

oleh Fred Kofman

MEMBERI NASIHAT ITU BERBAHAYA. Seringkali mereka yang memberikan saran menempatkan dirinya di posisi yang superior, dimana mereka bertujuan untuk membantu mereka “yang kurang berkembang” untuk mencapai level kedewasaan yang lebih tinggi, kedewasaan yang telah dimiliki oleh si pemberi saran.

Iván telah menemukan cara cemerlang untuk menghindari jebakan ego ini. Anekdote tidak menempatkan dirinya di atas pembacanya, melainkan di level yang sama, sebagai teman yang menceritakan tentang hidupnya, kehidupan yang bisa jadi sama dengan hidup kita.

Beberapa cerita membuat kita tersenyum, cerita lainnya membuat kita menangis, namun semuanya menawarkan kami sesuatu untuk ditemukan, sebuah petunjuk untuk memiliki kehidupan yang lebih baik lagi — bagaimana untuk hidup dengan lebih terbuka, lebih bebas, dan dengan penuh cinta.

Pada akhir buku ini, kita tidak akan hanya lebih tahu tentang Iván, tapi kita juga akan mengenali diri kita di dalam diri Iván sebagai saudara di kemanusiaan. Kisah-kisah manisnya kembali menghubungkan kita dengan alam semesta yang ada di dalam diri kita, sesuatu yang tidak dapat dijelaskan...

...hanya diceritakan...

...melalui anekdot.

FREDY KOFMAN

California, 2015

Prólogo

por Raudy Gathmyr

«**D**I CON SEGURIDAD LO QUE QUIERES Y EL UNIVERSO te ayudará a conseguirlo» («El poder de las declaraciones»).

La cita anterior es muy esclarecedora. Iván, al usar un lenguaje ligero, se siente familiar y fluido, es capaz de juntar palabras simples pero con un fuerte significado. Significado simple y fuerte, sí, ese es el estilo de lenguaje de Iván que usa en este libro. Comunicativo y atrae a la acción.

La elección del tema y el título de este trabajo no está lejos de las rutinas diarias que muchos de nosotros encontramos y, por lo tanto, puedo decir con seguridad que Iván logró transmitir bien sus pensamientos.

Hay una expresión clásica que se siente familiar: «Haz tu mejor esfuerzo y deja que Dios haga el resto» (Haz lo mejor que puedas. Luego, déjalo en manos de Dios). La cita de Iván al comienzo de este prólogo parece tener un mensaje que está en línea con el viejo adagio. En un momento en que el mundo está experimentando uno de los desastres pandémicos más grandes en la historia de la humanidad como lo es hoy, el juego de palabras de Iván arriba en particular y en todo este libro en general, parece que nos hechiza para que nos mantengamos optimistas ante esta vida difícil.

Iván, con su descripción nítida, proporciona de manera cautivadora una ilustración práctica de que las palabras son de gran

Prolog

oleh Raudy Gathmyr

"**N**YATAKAN DENGAN YAKIN APA YANG ANDA inginkan dan alam semesta akan membantumu mendapatkannya" ("Ke-kuatan dari Pernyataan").

Petikan di atas sangat mencerahkan. Ivan, menggunakan bahasa yang ringan, terasa akrab dan mengalir, mampu merangkai kata yang sederhana tapi bermakna kuat. Sederhana dan bermakna kuat, ya, itulah gaya bahasa Ivan yang digunakan dalam buku ini. Komunikatif dan menggerakkan untuk bertindak.

Pemilihan topik dan judul tulisan dalam karya ini tidak jauh dari rutinitas keseharian yang banyak kita temui dan oleh karena itu saya dengan yakin bisa katakan Ivan berhasil memyampaikan fikirannya dengan baik.

Ada ungkapan klasik yang terasa familiar: "Do your best and let the God do the rest" (lakukan yang terbaik yang anda bisa kerjakan. Selanjutnya, serahkan kepada Tuhan". Petikan Ivan di awal prolog ini agaknya memiliki pesan senada dan sebangun dengan pepatah lama di atas. Di saat dunia mengalami salah satu bencana pandemik terbesar dalam sejarah manusia seperti saat ini, untaian kata-kata Ivan di atas secara khusus dan pada seluruh bagian buku ini secara umum, terasa "menyihir" kita untuk tetap optimis menghadapi kehidupan sulit.

Ivan, dengan uraiannya yang renyah, dengan memikat mampu memberikan ilustrasi yang praktis bahwa kata-kata sangat bern-

valor, tanto para propósitos positivos como negativos. Si en el mundo académico hay un adagio *cogito ergo sum* (creo que existo), entonces para el trabajo de Iván se puede decir, «hablo, luego cambio el mundo».

¡Sigue beneficiando a otros, mi amigo Iván!

RAUDY GATHMYR

Bekasi, Indonesia, 15 de junio del 2021

lai dahsyat, baik untuk tujuan positif dan negatif. Jika dalam dunia akademik dikenal adagium “ Cogito Ergo Sum (saya berfikir maka saya ada), maka untuk karya Ivan ini bisa dikatakan,” saya berkata-kata, maka saya mengubah dunia”.

¡Sigue beneficiando a otros, mi amigo Iván!

RAUDY GATHMYR

Bekasi, Indonesia, 15 Juni 2021

Anécdotas
de mi vida



Anekdot
dalam hidupku





ESTE LIBRO ES UNA RECOPILOCIÓN de las primeras 33 anécdotas de mi blog, *Anécdotas de mi vida*. Son historias cortas, en un lenguaje sencillo y con mensaje poderoso.

El libro es también un agradecimiento a mis seguidores, quienes han hecho posible que se haga realidad mi declaración de 2012: «Tengo una necesidad de hablar, transmitir, expresar lo que pienso y siento, y llegar a muchas personas». También quiero agradecer a todos los mensajes inesperados que, en el momento oportuno, me hicieron llegar el mensaje que necesitaba.

El hecho de que estés leyendo este libro no es una casualidad. Por alguna razón nos estamos conectando hoy en este espacio. Deseo que disfrutes mis historias y que puedan servirte de inspiración.

I V Á N



BUKU ADALAH KOMPILASI DARI 33 cerita bertama di blog saya, *Stories of my Life*. Mereka adalah cerita pendek yang ditulis dalam bahasa yang sederhana dan menyimpan pesan yang kuat.

Buku ini juga merupakan cara untuk berterima kasih kepada pengikut (followers) saya, yang memungkinkan saya untuk mengubah pernyataan saya di tahun 2012 menjadi sebuah kenyataan:

“Saya butuh untuk berbicara, menyampaikan dan mengungkapkan apa yang saya pikirkan dan rasakan, dan menjangkau banyak orang.”

Saya juga ingin berterima kasih kepada semua orang-orang tak terduga yang memberi saya pesan yang saya butuhkan pada waktu yang tepat.

Fakta bahwa Anda membaca buku ini bukanlah suatu kebetulan. Kita terhubung di ruang ini karena sebuah alasan. Saya harap Anda dapat menikmati dan mendapatkan inspirasi dari cerita saya.

I V Á N



Sinceridad

ERA MEDIA MAÑANA. El centro comercial Larcomar estaba casi vacío. Yo estaba a punto de subir las escaleras mecánicas cuando escuché una voz.

—Iván, Iván...

Giré la cabeza y vi a una mujer, casi de mi edad, que venía acompañada de una señora mayor. Mientras me decía: «Hola, Iván...», yo estaba tratando de reconocerla... Le seguí la conversación a ver si recordaba su nombre o de dónde nos conocíamos.

—Hola, gusto de verte —respondí, mientras ella me saludaba con un abrazo cariñoso.

Yo estaba intrigado por saber quién era... pero seguía sin poder reconocerla. Luego ella dijo:

—¿Te has visto con las chicas?

Me quedé mudo, porque no sabía de qué chicas me estaba hablando. Entonces le pregunté:

—¿De qué chicas me hablas?

Ella respondió inmediatamente:

—Las chicas del grupo... Tiempo que no las veo, porque vivo en el extranjero.

Ketulusan

SAAT ITU PERTENGAHAN PAGI HARI. Pusat perbelanjaan Larcomar hampir kosong. Saya sedang mau naik eskalator ketika saya mendengar suara.

“Iván, Iván...”

Saya berbalik dan melihat seorang wanita, hampir seumurannya, ditemani oleh seorang wanita tua. Saat ia mengatakan “Halo, Iván...,” saya terus berusaha mengenalinya. Saya terus melanjutkan percakapan untuk melihat apakah saya bisa mengingat namanya, atau darimana kami saling kenal.

“Halo, senang bertemu dengan Anda,” jawab saya, seraya ia menyapa saya dengan pelukan yang hangat.

Saya ingin tahu siapa dia, tapi masih tidak dapat mengenalinya. Lalu dia berkata:

“Apakah kamu melihat gadis-gadis itu belakangan ini?”

Saya terdiam karena saya tidak tahu siapa gadis-gadis yang ia bicarakan. Saya bertanya, “Gadis-gadis yang mana?”

Dia langsung menjawab, “Gadis-gadis dari kelompok itu... Sudah lama saya tidak melihat mereka, karena saya tinggal di luar negeri.”

Yo seguía sin saber con quién estaba hablando. Antes de que pudiera decir nada, ella replicó, entusiasmada:

—Ven, te voy a presentar a mi mamá —me agarró del brazo y se dirigió a su madre, diciendo—: Mamá, te presento a mi amigo, Iván.

La señora la miró y le dijo muy seria:

—Claro, tú te acuerdas de él y él no se acuerda de ti...

Mi amiga salió a mi rescate, diciendo:

—No, mami, lo que pasa es que yo leo el blog de Iván...

Me sentí muy avergonzado al haber quedado expuesto. Saludé a la mamá y luego de intercambiar datos de contacto con mi amiga, nos despedimos.

Cuando ellas se alejaban por el camino, me quedé pensando: «Cuánto tiempo y energía he desperdiciado por no haber sido sincero. En todo ese tiempo pude haber tenido una linda conversación con esta amiga en vez de estar jugando a las adivinanzas».

Desde entonces, cuando me vuelve a pasar algo parecido, comienzo con: «Disculpa, no te reconozco, ¿de dónde nos conocemos?».

“

¡LA SINCERIDAD ANTE TODO!

Saya masih tidak tahu saya berbicara kepada siapa. Sebelum saya bisa berkata apa-apa, dia berseru dengan bersemangat, “Ayo, saya perkenalkan Anda kepada Ibu saya.”

Dia meraih lengan saya dan menoleh ke ibunya, seraya berkata, “Bu, ini temanku, Iván.”

Ibunya melihat kepada wanita itu dan berkata dengan serius, “Kelihatannya kamu mengingat dia, tapi dia terlihat tidak mengenal kamu...”

Lalu dia datang untuk menyelamatkan saya, mengatakan, “Tidak, Bu, hanya saja saya membaca blognya Iván...”

Saya merasa sangat malu. Saya berbicara sedikit dengan ibunya dan bertukar kontak sebelum akhirnya kami berpisah.

Saat mereka berdua pergi, saya berpikir, “Saya sudah membuang begitu banyak waktu dan energi untuk menjadi tidak tulus. Waktu yang terbuang tadi bisa saya gunakan untuk berbicara dan bercakap dengan baik, bukannya untuk bermain teka-teki dengan diri sendiri.”

Sejak saat itu, kalau ada kejadian serupa terjadi, saya akan mulai dengan: “Maaf, saya tidak mengenali Anda, dimanakah pernah kita berkenalan?”

“

**KETULUSAN ADALAH YANG PERTAMA
DAN TERUTAMA!**

Inspiración

HABÍA ESTADO UNA SEMANA DE VISITA en el Cusco. Al día siguiente regresaba a Lima temprano y mi asiento en el avión era el 23 c, ubicado al final del avión. Entré al sistema de *check-in* por internet y lo cambié por el asiento 3 c, en la parte delantera. Entonces pensé: «Perfecto... Ahora veamos qué grata sorpresa me reserva el universo para mañana... ¿Qué aprendizajes tendré? ¿Quién se sentará a mi lado?».

Al día siguiente subí al avión y llegué a mi asiento. En la fila 3 había un señor al lado de la ventana, una señora en el centro y a mí me tocaba el pasillo. Me acomodé rápidamente y al rato estábamos despegando.

La señora que iba a mi lado estaba concentrada leyendo un libro, así que no tuve ocasión de hablar con ella hasta que llegó la comida. Entonces, mientras ella tomaba su café, aproveché para preguntarle si había sido su primer viaje a Cusco. Ella dijo que sí, que había ido con su esposo y que era australiana, de la ciudad de Melbourne. Me sorprendí y me alegré, porque mi hermana había vivido casi 20 años en Melbourne, y le conté que conocía su ciudad y que el Museo de Melbourne tenía interesantes fotos de la inmigración china. No había terminado la frase cuando ella dijo:

Inspirasi

SAYATELAH MENGUNJUNGI Cusco selama seminggu. Hari berikutnya saya kembali ke Lima pagi-pagi dan saya mendapat kursi nomor 23C, terletak di bagian belakang pesawat. Saya menggunakan sistem online check-in dan mengubahnya menjadi nomor 3C, di depan. Saya pikir, “Sempurna... Sekarang mari kita lihat kejutan menyenangkan apa yang alam semesta berikan untuk saya besok... Pelajaran apa yang akan saya dapatkan? Siapa yang akan duduk di sebelah saya?”

Hari berikutnya saya naik pesawat dan pergi ke tempat duduk saya. Di baris 3 ada seorang pria duduk di sisi jendela dan seorang wanita di kursi tengah. Saya mendapatkan kursi di sisi lorong. Saya duduk dengan cepat dan tidak lama kami pun berangkat.

Wanita di sebelah saya sibuk membaca buku, jadi saya tidak punya kesempatan untuk berbicara dengannya sampai makanan dibagikan. Lalu saat dia meminum kopinya, saya bertanya apakah ini merupakan perjalanan pertamanya ke Cusco. Dia bilang ya, bahwa ia bersama suaminya, dan bahwa ia adalah orang Australia, dari kota Melbourne. Saya senang sekaligus terkejut, karena kakak saya telah tinggal selama 20 tahun di Melbourne, jadi saya mengatakan kepadanya bahwa saya pernah kesana dan bahwa Museum Melbourne memiliki koleksi foto menarik dari periode imigrasi orang Cina. Saya belum menyelesaikan kalimat saya ketika ia berkata, “Saya bekerja di Museum Melbourne!”

—¡Yo trabajo en el Museo de Melbourne!

«Qué coincidencia...», pensé yo. Luego me preguntó a qué me dedicaba. Le conté que había trabajado 20 años en banca y que ahora me dedicaba a la docencia y al *coaching*. Me miró un momento y luego me preguntó:

—¿Por qué cambió de actividad?

—Ahora quiero dedicar mi tiempo a compartir lo que he aprendido —le respondí.

—A mí me pasa lo mismo. Yo dejé mi trabajo en Inglaterra y ahora soy profesora en el Museo de Melbourne.

Hubo un silencio y luego ella agregó:

—Tenemos mucho en común. ¿Qué otras cosas haces?

Entonces le conté que escribía en un blog donde compartía anécdotas de mi vida, y con mucho entusiasmo le hablé del público que me leía y lo gratificante que era para mí esta experiencia. Mientras yo hablaba, ella escuchaba atentamente sin perder detalle. Sus ojos se iban poniendo cada vez más grandes y, cuando terminé de hablar, dijo:

—¿Sabes? Hace tiempo que quería escribir un blog, pero no me decidía a hacerlo, me daba un poco de miedo empezar. Pero escucharte me ha inspirado...

Al oírla decir eso, repondí, emocionado:

—Ahora ya sé por qué me tocó este sitio. Teníamos que tener esta conversación. El universo la tenía preparada... ¡Es el momento de que empieces tu blog!

Nos despedimos y prometió escribirme desde Australia cuando comenzara a escribir su blog. Qué sorpresa más grata me había preparado el universo...

“

¡MI ENTUSIASMO SIRVIÓ DE INSPIRACIÓN!

“Kebetulan sekali...” pikir saya. Kemudian dia bertanya apa pekerjaan saya. Saya mengatakan bahwa saya telah bekerja selama 20 tahun di bidang perbankan dan sekarang saya mengajar dan melatih. Dia menatap saya sejenak, dan kemudian bertanya, “Mengapa kamu berganti pekerjaan?”

“Saya ingin mencurahkan waktu saya untuk berbagi mengenai hal-hal yang telah saya pelajari,” jawab saya.

“Sama dengan saya. Saya meninggalkan pekerjaan saya di Inggris dan sekarang saya adalah seorang profesor di Museum Melbourne.”

Ada keheningan dan kemudian dia menambahkan, “Kita memiliki banyak kesamaan. Apa lagi yang suka anda lakukan?”

Saya memberitahunya bahwa saya sedang menulis blog dimana saya berbagi anekdot tentang hidup saya, dan dengan antusias berbicara kepadanya tentang pembaca blog saya dan bagaimana memuaskannya, itu merupakan pengalaman bagus bagi saya. Selagi saya berbicara, dia mendengarkan dengan hati-hati tanpa ketingngalan satu detail pun. Matanya semakin melebar dan ketika saya selesai berbicara, ia berkata, “Kamu tahu? Sudah lama saya memiliki keinginan untuk menulis blog, tapi saya tidak pernah bisa melakukannya. Saya takut untuk memulai. Tapi mendengar cerita anda, saya jadi terinspirasi...”

Saya menjawab dengan bersemangat, “Sekarang saya tahu mengapa saya harus mengambil kursi ini. Kita butuh percakapan ini. Alam semesta telah menyiapkannya untuk kita... ini saatnya anda untuk mulai menulis blog!”

Kami mengucapkan selamat tinggal dan ia berjanji untuk mengabari dari Australia saat ia sudah mulai menulis blog-nya. Kejutan yang menyenangkan dari alam semesta untuk saya...

“

ANTUSIASME SAYA BEKERJA SEBAGAI INSPIRASI!

¡Proyéctate!

UN AMIGO TENÍA UNA CITA con un importante cliente para ofrecerle una capacitación sobre servicio al cliente y me propuso asociarnos para ese proyecto. Como es un tema que me apasiona, acepté de inmediato.

El día de la cita, mi amigo llegó a mi casa y le dije:

—Llevemos una presentación impresa con el nombre del cliente y anillada. Se ve muy bien y ayuda al momento de la explicación.

Mi amigo estuvo de acuerdo. Mientras preparábamos la presentación se nos pasó el tiempo, así que rápidamente fuimos a un servicio de fotocopias para que nos anillaran el documento y subimos al primer taxi que encontramos, pues estábamos contra el tiempo.

Yo subí adelante y le dije al conductor:

—Señor taxista, llévenos volando, tenemos que llegar en quince minutos o perdemos el negocio.

—No se preocupe, señor —respondió el taxista—, y aceleró.

Ya estábamos a medio camino cuando mi amigo dijo con tranquilidad:

—Quedó linda la presentación anillada... —y luego agregó—: Lo único malo es que el nombre del cliente está mal escrito.

Perkenalkan Diri Anda!

SEORANG TEMAN SAYA PUNYA janji dengan klien penting untuk menawarkan pelatihan kepada layanan pelanggan, dan mengajak saya untuk menjadi pasangannya untuk proyek tersebut. Karena itu adalah topik yang saya sukai, saya langsung menerimanya.

Pada hari pertemuan, teman saya datang ke rumah dan saya berkata, “Ayo kita ambil salinan file dengan nama kliennya. Itu akan terlihat bagus dan mungkin akan membantu kita dalam melakukan presentasi.”

Teman saya setuju. Kami kehabisan waktu saat menyiapkan file-nya, jadi kami bergegas pergi ke tempat fotokopi untuk menjilid dokumen tersebut dan naik taxi pertama yang bisa kami temukan, karena kami terlambat. Saya memberitahu supir taxi itu, “Pak, cepat bawa kami ya, kami harus sampai dalam lima belas menit atau kami akan kehilangan kesepakatan bisnis.”

“Tidak perlu khawatir, Pak,” jawab supir taxi tersebut selagi melaju.

Kami sudah setengah jalan ketika teman saya mengatakan dengan percaya diri, “Presentasi ini tampak bagus...” kemudian menambahkan, “Satu-satunya masalah adalah bahwa nama klien tidak ditulis dengan benar.”

Se hizo un largo silencio que solo fue interrumpido cuando el taxista exclamó:

—¡Eso es terrible! ¡El nombre del cliente mal escrito es gravísimo! Si yo fuera su jefe los despediría de inmediato.

Con semejante comentario me quedé petrificado y solo alcancé a decir:

—Mejor explicamos nuestra propuesta sin presentar el anillado.

El taxi quedó en silencio. Yo me recriminaba, diciéndome: «Hubiera revisado dos veces, hubiera preparado todo antes, debí haberlo revisado, qué fatal, tanto tiempo para nada...». Seguía yo ensimismado, cuando el taxista me preguntó a viva voz:

—¿Por qué está tan serio, señor?

Me quedé pensando un momento y luego me di cuenta de que no solo estaba serio. Estaba rígido, tenso y con una expresión adusta, como de pocos amigos. El taxista continuó:

—Vamos, señor... Ya olvídense del error en el nombre. Finalmente eso no es lo más importante. Lo más importante es lo que van a ofrecerle al cliente —luego hizo una pausa y agregó—: Enfóquese en el éxito. Piense que ya consiguió el contrato, imagínese celebrando con sus amigos, conéctese con esa energía positiva que da el éxito y, con esa energía, vaya a vender.

Después de escucharlo me puse a pensar en lo buena que era nuestra oferta, me relajé, sonreí y cambié de actitud.

Tuvimos la cita y nos fue muy bien.

“

PIENSA QUE YA LO LOGRASTE Y, CON ESA ENERGÍA QUE DA EL ÉXITO, TRABAJA PARA CONSEGUIRLO.

Ada keheningan panjang yang hanya terputus ketika supir taksi mengatakan, “Itu sangat buruk! Salah menulis nama klien adalah kesalahan yang sangat serius! Jika saya adalah bos Anda, saya akan segera memecat Anda.”

Saya diam membatu mendengar komentar seperti itu, dan hanya bisa mengatakan, “Saya pikir akan lebih baik jika kita menjelaskan proposalnya tanpa dokumen ini.”

Taksi itu hening. Saya mencela diri sendiri, mengatakan, “Saya seharusnya memeriksanya dua kali, seharusnya saya mempersiapkan segala sesuatu dari jauh-jauh hari, seharusnya saya membaca ulang, kesalahan yang sangat fatal, banyak waktu yang terbuang...” Saya masih terdiam ketika supir taksi itu bertanya, “Mengapa begitu serius, Pak?”

Saya berpikir sejenak kemudian menyadari bahwa tidak hanya saya sangat serius, tapi saya kaku, tegang dan berwajah cemberut. Supir taksi itu melanjutkan, “Pergilah, Pak... Lupakan kesalahan pada namanya. Pada akhirnya itu bukanlah hal yang paling penting. Yang paling penting adalah apa yang Anda tawarkan kepada klien.”

Lalu ia berhenti dan menambahkan, “Fokuslah pada kesuksesan. Bayangkan anda sudah mendapatkan kontraknya, merayakan bersama rekan-rekan, terhubunglah ke energi positif yang tercipta karena kesuksesan itu, dan dengan energi itu, tawarkanlah.”

Setelah mendengarkan dia, saya mulai berpikir tentang seberapa bagus hal yang kami tawarkan, saya lega, tersenyum, dan mengubah sikap saya.

Kami pergi dan pertemuan itu berjalan dengan sangat baik.

“

BERPIKIRLAH BAHWA KAMU TELAH MELAKUKANNYA, DAN DENGAN ENERGI KESUKSESAN ITU, BEKERJALAH UNTUK MENDAPATKANNYA.

Días soleados

ERA DICIEMBRE Y MI MADRE había organizado un viaje familiar al sur de Chile. Ya teníamos todo listo para el viaje, estábamos en el aeropuerto y no faltó el comentario de un familiar que nos fue a despedir:

—Qué pena que van en diciembre, en esta época llueve mucho en el sur de Chile, van a pasarse todo el día en el hotel.

Cuando mi madre y mi hermana escucharon esto, no dijeron nada, pero noté que se ponían un poco tristes. Así que dije:

—¡Ánimo! ¡Tendremos días soleados!

Se voltearon y preguntaron ambas al mismo tiempo:

—¿Cómo lo sabes?

—Es cuestión de fe —respondí yo, con mucha seguridad.

Estuvimos siete días en el sur de Chile y no llovió ni un solo día. Tuvimos unos preciosos días de sol.

Al año siguiente el viaje familiar fue a Uruguay en julio y se suponía que encontraríamos un clima lluvioso. Antes de partir, volví a repetir la frase:

—¡Ánimo! ¡Tendremos días soleados! ¡Es cuestión de fe!

¿Y qué creen? ¡Tuvimos días soleados!

Hari yang Cerah

PADA BULAN DESEMBER ITU, Ibu saya telah merencanakan perjalanan keluarga ke Chili bagian selatan. Kami sudah siap untuk perjalanan tersebut, sudah berada di bandara, dan kemudian datanglah komentar dari seorang kerabat yang datang untuk mengantar, “Sayang sekali kalian pergi di bulan Desember. Akan sering hujan di selatan Chili di akhir tahun begini, kamu akan banyak menghabiskan banyak waktu di hotel.”

Ketika ibu dan saudara perempuan saya mendengar ini, mereka tidak mengatakan apa-apa, tetapi saya perhatikan mereka menjadi sedikit sedih. Jadi saya berkata, “Bergembiralah! Kita akan dapat hari yang cerah!”

Mereka berbalik kepada saya dan bertanya bersamaan, “Bagaimana kamu tahu?”

“Ini masalah keyakinan,” jawab saya dengan percaya diri.

Kami ada di selatan Chili selama tujuh hari dan tidak hujan selama satu hari pun. Kami mendapatkan hari-hari yang indah penuh dengan sinar matahari.

Tahun berikutnya perjalanan keluarga menuju Uruguay, di bulan Juli, yang seharusnya adalah musim hujan. Sebelum memulai perjalanan, saya mengulangi kalimat, “Bergembiralah! Kita akan dapat hari yang cerah! Ini masalah keyakinan!”

Dan dapatkah Anda percaya? Kami mendapatkan hari-hari yang cerah!

La última mañana en Uruguay estaba en la puerta del hotel esperando el taxi. Miré al cielo y dije:

—Nos ha tocado un día soleado.

La señora que estaba a mi costado me escuchó y dijo:

—Yo lo veo nublado.

Sonrei y le dije:

—Veo que ha salido el sol y lo veo soleado.

—Veo una nube y lo veo nublado —replicó ella.

Entonces pensé: «No solo es cuestión de fe, también es cuestión de percepción».

Te pregunto: ¿Cómo ves tus días? ¿Soleados o nublados?

“

¡ÁNIMO! TENDREMOS DÍAS SOLEADOS.

Pagi hari terakhir di Uruguay, saya berada di depan hotel menunggu taksi. Saya melihat ke langit dan berkata, “Hari yang cerah.”

Wanita di sebelah saya mendengar saya dan berkata, “Tampaknya mendung bagiku.”

Saya tersenyum dan berkata, “Saya bisa melihat ada matahari, dan hari ini cerah.”

“Saya bisa melihat awan, dan ini mendung,” katanya.

Lalu saya berpikir: “Ini bukan hanya tentang keyakinan, tapi juga tentang persepsi.”

Jadi sekarang saya bertanya kepada Anda: Bagaimana Anda melihat hari-hari Anda? Apakah cerah atau mendung?

“

BERSEMANGATLAH! KITA AKAN MENDAPATKAN HARI YANG CERAH.

Encuentro con Brad Pitt

ERA TARDE EN LA NOCHE y yo tenía huéspedes en casa. Entré a una pizzería con la idea de pedir una pizza para llevar. Me detuve un momento frente al mostrador y me puse a leer la carta. En todo ese tiempo nadie me prestó atención, a pesar de que era el único cliente en el local. La señorita que atendía estaba mirando fijamente su pantalla de televisión. En general, todo el local se veía bastante triste.

Tosí y luego dije:

—Buenas noches, quiero una pizza de *pepperoni*.

La señorita no levantó la mirada, simplemente se dirigió a su micrófono, sin mirarme:

—¿Su nombre?

Sentí que no me estaba prestando atención, así que le dije:

—¿No me reconoce?

Ella tardó un poco en levantar la cabeza. Luego me miró atentamente y replicó:

—No, ¿quién es usted?

Yo, en tono dulce, le insistí:

—Cómo... ¿no me reconoce? Si soy famoso...

Pertemuan dengan Brad Pitt

HARI SUDAH LARUT DAN SAYA ADA tamu di rumah. Saya pergi ke toko untuk membeli pizza untuk dibawa pulang. Saya berhenti sejenak di meja dan mulai membawa menu. Tidak ada yang memperhatikan saya meskipun saya adalah satu-satunya pelanggan di toko itu. Pelayan sedang menatap ke layar televisi. Secara umum, tempat itu cukup menyedihkan.

Saya terbatuk dan mengatakan, “Selamat siang, saya mau pesan satu pepperoni pizza.”

Pelayan tersebut masih tidak memperhatikan saya, hanya berpaling ke mikrofon dan bertanya, “Nama Anda?”

Saya merasa dia tidak memperhatikan saya, jadi saya mengatakan kepadanya, “Apakah kamu tidak mengenali saya?”

Butuh sedikit waktu baginya untuk akhirnya mengangkat kepalanya. Kemudian dia melihat saya dengan hati dan menjawab,

“Tidak, kamu siapa?”

Dengan nada yang manis, saya bersikeras, “Apa? Kamu tidak mengenali saya? Saya terkenal...”

Los otros tres empleados se acercaron intrigados por conocer el desenlace de la conversación.

Entonces a ella se le abrieron los ojos y dijo:

—¡Ah, ya! Usted trabaja en la televisión...

—No... En realidad trabajo en el cine —dije, sonriendo.

Ella me seguía mirando intrigada, pero con una ligera sonrisa.

Entonces le dije:

—¡Soy Brad Pitt!

Inmediatamente ella se puso a reír y los otros tres empleados que estaban atentos al diálogo también sonreían a lo lejos mientras retornaban a su trabajo, muy animados.

Ella cogió el micrófono y dijo, con una sonrisa:

—Una pizza de *pepperoni* para el señor Brad...

Salí un momento y cuando regresé, un empleado, muy amable y sonriente, se acercó con mi pizza sin que se la pidiera.

Es increíble cómo un poco de alegría puede iluminar un local y generar tanta energía. No esperes a que venga Brad Pitt para sonreír a tus clientes.

“

**CON UNA SONRISA ILUMINAS A LOS QUE TE RODEAN Y
GENERAS UNA ENERGÍA QUE CONTAGIA. ¡SONRÍE!**

Tiga pelayan lain mendekat, tertarik dengan pembicaraan kami. Lalu matanya melebar dan berkata, “Ah, saya tahu anda! Anda bekerja di televisi...”

“Tidak... Sebenarnya, saya bekerja di film,” Kata saya sambil tersenyum.

Dia menatapku tertarik, tetapi dengan sedikit tersenyum.

Kemudian saya mengatakan kepadanya, “Saya Brad Pitt!”

Dia mulai tertawa, sementara tiga rekannya yang memperhatikan dari jauh ikut tersenyum, mereka kembali ke pekerjaan mereka, tampak sangat ceria.

Dia mengambil mikrofon dan berkata sambil tersenyum:

“Satu pepperoni pizza untuk Tuan Brad...”

Saya pergi beberapa saat dan ketika saya kembali, seorang pelayan dengan senyum yang sangat ramah mendekat dan mengantarkan pizza saya tanpa diminta.

Sungguh menakjubkan betapa sedikit kegembiraan dapat menerangi sebuah ruangan dan menghasilkan begitu banyak energi. Jangan menunggu Brad Pitt datang untuk mulai tersenyum bagi pelanggan Anda.

“

**DENGAN SENYUM ANDA DAPAT MENCERAHKAN ORANG-
ORANG DI SEKITAR ANDA DAN MENYALURKAN ENERGI
YANG AKAN TERSEBAR. TERSENYUMLAH!**

Servicio excepcional

ESA NOCHE ESTABA EN LA UNIVERSIDAD, dictando clases a mis alumnos sobre la calidad del servicio y cómo se puede fidelizar a los clientes con un servicio excepcional, sorprendiendo al cliente en cada encuentro.

Un alumno levantó la mano y dijo:

—Pero profesor, tiene que haber un límite, porque los clientes se acostumbran y cada vez quieren más y más...

Antes de responderle, aproveché para contarles la historia del restaurante que inauguraron cerca a mi oficina y que entré a probar. Si bien el mozo fue muy atento y rápido en el servicio, lo que me sorprendió fue lo que pasó cuando terminé de almorzar: pagué con tarjeta de crédito y, luego de cobrarme, el mozo me acompañó hasta la puerta y se despidió diciendo: «Gracias por venir, señor Muñiz, espero que regrese pronto». Me sorprendió gratamente el detalle del mozo de haberse aprendido mi nombre cuando le di mi tarjeta de crédito.

Regresé a la semana siguiente, y ni bien entré al restaurante el mozo se acercó y dijo: «Adelante, señor Muñiz, enseguida lo acompaño a su mesa de siempre». Luego me llevó a la misma mesa de la vez anterior y me preguntó: «¿Se va a servir su ensalada y agua mi-

Layanan Luar Biasa

MALAM ITU SAYA SEDANG BERADA DI universitas, mengajar para mahasiswa mengenai kualitas layanan dan bagaimana mempertahankan pelanggan dengan layanan yang luar biasa, membuat kagum pelanggan pada setiap pertemuan.

Seorang mahasiswa mengangkat tangannya dan berkata, “Tapi, Profesor, seharusnya ada sebuah batas, atau para pelanggan akan menjadi terbiasa dan semakin menuntut lebih...”

Sebelum menjawab dia, saya mengambil kesempatan untuk menceritakan kisah dari restoran yang buka di dekat kantor saya, dimana saya telah pergi untuk mencobanya. Meskipun pelayannya penuh perhatian dan cepat dalam melayani pelanggan, yang membuat saya terkejut adalah apa yang terjadi setelah saya menyelesaikan makan siang saya: Saya membayar dengan kartu kredit, dan setelah menyelesaikan transaksi, pelayan tersebut mengantar saya ke pintu keluar dan mengucapkan selamat tinggal, mengatakan, “Terima kasih atas kedatangannya Tuan Muñiz, saya harap anda akan kemali lagi dalam waktu dekat.”

Saya terkejut dengan perhatian pelayan tersebut, yang mengetahui nama saya ketika saya memberinya kartu kredit saya.

Saya kembali minggu berikutnya, dan begitu aku memasuki restoran, pelayan tersebut mendekati saya dan berkata, “Silahkan masuk Tuan Muñiz, saya akan membawa Anda ke meja Anda.”

neral o desea alguna otra cosa?». ¡Se acordaba de lo que yo había pedido hacía una semana!

En esos días llegaron unos primos de Cuba y yo quería invitarlos a cenar. Entonces se me ocurrió llevarlos al restaurante y le dije al mozo: «Necesito una mesa para ocho personas para mañana. Llegan mis primos de Cuba y quiero invitarlos a cenar». «No se preocupe, señor Muñiz, yo los atenderé», me respondió.

Al día siguiente llegué al restaurante con mis primos y la cena estaba de lo mejor. De pronto, vi que mi prima estaba llorando y le pregunté qué le pasaba. Ella, luego de retirar su pañuelo, dijo: «Estoy emocionada... qué bonito detalle de tu parte haber pedido que la música de fondo sea cubana». Me quedé mudo. ¡Esto era obra del mozo!

Entonces terminé diciéndoles a mis alumnos:

—No hay límites para sorprender a tu cliente. El servicio excepcional depende de ti.

“

**EL SERVICIO EXCEPCIONAL ES
SORPRENDER A TUS CLIENTES.**

Dia kemudian membawa saya ke meja tempat saya duduk sebelumnya dan bertanya, “Apakah Anda akan memesan salad dan air mineral, atau Anda mau memesan menu yang lain?”

Dia ingat apa yang saya pesan pada minggu sebelumnya!

Sekitar waktu itu, sepupu saya yang berasal dari Kuba berkunjung ke kota, dan saya ingin mengundangnya untuk makan malam. Saya berpikir untuk membawanya ke restoran ini, jadi saya berkata kepada pelayan tersebut, “Saya butuh meja untuk delapan orang besok. Sepupu saya dari Kuba ada di kota dan saya ingin mengundangnya untuk makan malam.”

“Jangan khawatir Tuan Muñiz, saya akan melayani mereka,” katanya.

Hari berikutnya saya pergi ke restoran tersebut bersama dengan sepupu saya dan makan malam berlangsung dengan baik. Tiba-tiba saya melihat bahwa salah satu sepupu saya menangis, dan saya bertanya apakah ada yang salah. Setelah menyingkirkan sapu tangannya, dia berkata, “Saya sangat tersentuh... baik sekali kamu telah memesan musik asal Kuba untuk dimainkan.”

Saya diam. Ini adalah pekerjaan pelayan tersebut!

Saya kemudian mengakhiri cerita dengan memberitahu mahasiswa saya, “Tidak ada batasan untuk pelanggan Anda. Layanan yang luar biasa ada di tangan Anda.”

“

**“LAYANAN LUAR BIASA” BERARTI MENGEJUTKAN
PELANGGAN ANDA.**

Iniciativa

ESA MAÑANA ME TENÍA QUE REUNIR con un ejecutivo de cuentas que era muy bueno en su trabajo, pero no se integraba con el equipo. Cuando había reuniones de confraternidad, él no asistía.

Las relaciones con los compañeros son importantes en el trabajo y me preocupaba que él no lo tuviera claro.

Al preguntarle por qué no iba a las reuniones de confraternidad, los almuerzos de cumpleaños y demás encuentros, me respondió:

—Sé que es importante, pero cuando organizan esos eventos yo ya tengo la agenda llena anticipadamente y no puedo ir, y otras veces no me invitan.

Lo miré un momento y luego le dije:

—Claro, si otros son los que organizan es complicado. ¿Y qué pasaría si tú tomas la iniciativa?

»Si planificas las fechas importantes y organizas con anticipación los eventos, entonces tú harás la convocatoria y tendrás el control de la agenda.

Inisiatif

PAGI ITU SAYA BERTEMU DENGAN seorang account executive yang sangat handal dalam pekerjaannya, tetapi tidak selalu pandai ketika bergaul dengan kelompoknya. Ketika ada pertemuan dengan kelompok, dia tidak hadir.

Hubungan dengan rekan adalah hal yang penting di tempat kerja dan saya khawatir dia tidak tahu hal itu.

Ketika saya bertanya kepadanya mengapa dia tidak pergi ke pertemuan, perayaan ulang tahun dan pertemuan lainnya, ia menjawab, “Saya tahu itu adalah hal yang penting, tetapi ketika mereka merencanakan acara-acara tersebut, jadwal saya telah lebih dahulu penuh sehingga saya tidak bisa datang, dan pada waktu lain mereka tidak mengundang saya.”

Saya memandangnya sejanak dan kemudian berkata, “Benar, sulit untuk hadir ketika orang lain yang merencanakannya. Lalu bagaimana jika Anda yang berinisiatif? Jika kamu yang merencanakan tanggal-tanggal penting dan mengorganisir acara-acara tersebut dari jauh hari, maka Anda yang akan mengambil keputusan dan memegang kendali dari jadwal.”

Han pasado los años. Ya no trabajamos juntos, pero cuando hay un cumpleaños o una celebración, él es quien pone la fecha, organiza el evento y nos avisa a todos.

¡Ahora él toma la iniciativa y tiene el control de su agenda!

“

**SI ES IMPORTANTE PARA TI, NO LO DEJES AL AZAR.
TOMA LA INICIATIVA. ¡HAZLO!**

Tahun telah berlalu. Kami tidak lagi bekerja bersama, tapi ketika ada ulang tahun atau perayaan lain, ia adalah orang yang memilih tanggal, merencanakan acaranya dan yang memberi tahu kami semua.

Dia yang berinisiatif sekarang dan memiliki kendali atas jadwalnya!

“

**JIKA HAL ITU PENTING UNTUK ANDA, JANGAN
TINGGALKAN. BERINISIATIF DAN LAKUKANLAH!**

Tus dones

ERA UNA TARDE DE INVIERNO en el Centro Financero de Lima. Luego de almorzar en un céntrico restaurante con un gran amigo que también era mi abogado personal, caminamos juntos varias cuadras hasta mi oficina.

En el trayecto yo le iba contando de los progresos que habían tenido los miembros de mi equipo y la satisfacción que me daba ver cómo mejoraba cada uno, tanto en sus trabajos como en sus vidas personales, mientras él escuchaba atentamente.

Al cabo de un rato me dijo:

—Iván, lo que tú haces es *coaching*, tienes ese don.

Yo lo miré fijamente y le dije:

—No creo —luego reflexioné y agregué—: Lo voy a pensar.

Han pasado los años. Ahora que me dedico al *coaching* y me siento agradecido hacia este amigo que vio en mí ese don, me pongo a reflexionar y descubro que lo mismo me pasó con este blog.

Era un verano en mi casa de playa. Yo había invitado a varios amigos a pasar el fin de semana. Esa tarde estábamos en la terraza, sosteniendo una amena conversación y recordando viejas anécdotas. Curiosamente, todos decían:

Bakat Anda

SAAT ITU ADALAH SIANG HARI di musim dingin di pusat keuangan Lima. Setelah makan siang di restoran di pusat kota, saya dan seorang teman baik, yang juga merupakan pengacara pribadi saya berjalan beberapa blok ke kantor saya.

Dalam perjalanan ke sana, saya memberi tahu dia tentang semua kemajuan yang telah dicapai oleh beberapa anggota tim saya, dan tentang kepuasan yang saya dapatkan ketika melihat kemajuan tersebut, baik di pekerjaan maupun dalam kehidupan pribadi mereka. Teman saya mendengarkan dengan seksama.

Beberapa saat kemudian ia berkata, “Iván, yang kamu lakukan adalah pelatihan, kamu memiliki bakat dalam hal itu.”

Saya melihatnya lekat-lekat dan berkata, “Saya rasa tidak,” lalu saya merenungkan hal itu dan menambahkan, “Tapi aku akan mikirkannya.”

Tahun telah berlalu. Sekarang setelah saya menjadi pelatih, dan merasa berterima kasih kepada teman ini untuk melihat bakat dalam diri saya, saya merenungkan dan menyadari hal yang sama terjadi pada saya dengan blog ini.

Saat itu musim panas dan saya berada di rumah pantai saya. Saya mengundang beberapa teman untuk menghabiskan akhir pekan bersama. Siang itu kami sedang berada di teras, berbincang-bincang dan mengingat-ingat anekdot-anekdot lama.

—Iván, por favor, cuenta la anécdota de las monjitas... Iván, cuenta la anécdota del zapato...

Y yo, feliz, contaba una y otra historia.

Luego de un rato se me acercó uno de mis amigos y me dijo:

—Iván, tienes un don para contar anécdotas. Deberías colgarlas en un blog, sería un éxito.

Cuando lo escuché, primero dije:

—No lo creo.

Luego lo pensé mejor... y al cabo de unos meses inicié este blog que tantas satisfacciones me ha dado.

Entonces me di cuenta de que yo no soy consciente de mis dones hasta que alguien que me aprecia me los hace notar.

Y me quedo con esta reflexión:

“

**CUANDO ALGUIEN QUE TE APRECIA
TE DICE QUE TIENES UN DON,
CULTÍVALO.**

Menariknya, semua orang berkata, “Iván, tolong ceritakan pada kami anekdot tentang para biarawati... Iván, tolong ceritakan kisah mengenai sepatu itu...”

Dan saya dengan senang hati menceritakan kisah-kisah itu.

Beberapa saat kemudian, salah satu teman datang kepada saya dan mengatakan, “Iván, kamu memiliki bakat dalam bercerita. Kamu harus menerbitkannya di blog, pasti akan sukses besar.”

Ketika pertama kali mendengar itu, saya berkata, “Saya rasa tidak.”

Kemudian saya memikirkannya... dan setelah beberapa bulan saya memulai blog ini, yang telah memberikan saya banyak kepuasan.

Saya menyadari bahwa saya tidak sadar akan bakat yang saya miliki sampai orang lain yang menghargainya menunjukkannya kepada saya. Dan saya menanamkan pemikiran ini:

“

**KETIKA SESEORANG YANG ANDA HARGAI MENGATAKAN
ANDA MEMILIKI BAKAT, ASAPLAH BAKAT ANDA.**

Así trabaja el universo

ERA UN LUNES SOLEADO DE VERANO. Yo no dictaba clases en la universidad ese día, y había quedado en almorzar con un gran amigo que no veía hacía más de diez años. Mientras lo esperaba cómodamente sentado en su elegante oficina del Centro Financiero, repasaba mentalmente su exitosa carrera.

Durante el almuerzo, lo felicité por la linda oficina, y entonces él me contó que estuvo desempleado alrededor de un año y, como no encontraba trabajo, estaba muy deprimido. Para salir de su depresión, se puso a ayudar a otros a conseguir empleo, enviando recomendaciones y facilitando contactos, hasta que un día una de estas empresas lo llamó no para solicitarle referencias, sino para contratarlo.

Entonces pensé: «¡Así trabaja el universo!».

No había pasado ni una semana de este almuerzo cuando una amiga me invitó a tomar un café. Había renunciado a su trabajo y necesitaba conseguir uno nuevo pronto. Le ofrecí averiguar en una empresa y nos despedimos.

Cuando llamé para recomendar a mi amiga, me dijeron:

Begitulah Cara Alam Semesta Bekerja

HARI ITU ADALAH SENIN YANG cerah di musim panas. Saya tidak ada jadwal mengajar di universitas hari itu, dan telah merencanakan makan siang dengan teman baikku, yang sudah lebih dari sepuluh tahun tidak pernah bertemu. Saat saya sedang menunggunya, duduk nyaman di kantornya yang elegan di pusat keuangan, saya memikirkan karirnya yang sukses.

Saat makan siang, saya mengucapkan selamat atas kantornya yang bagus, dan kemudian dia memberi tahu saya bahwa dia telah menganggur sekitar satu tahun, dan pada masa itu, dia menjadi sangat depresi. Untuk mengatasi depresinya, dia mulai membantu orang lain untuk mendapatkan pekerjaan, mengirim surat rekomendasi dan memfasilitasi kontak, sampai suatu hari salah satu perusahaan menelponnya, bukan untuk meminta referensi, tetapi untuk mempekerjakannya.

Saya berpikir: “Begitulah cara alam semesta bekerja!”

Belum ada seminggu berlalu sejak makan siang itu, saat seorang teman mengundang saya untuk minum kopi. Dia telah mengundurkan diri dari pekerjaannya dan butuh untuk mendapatkan pekerjaan yang baru sesegera mungkin. Saya menawarkan untuk memeriksa salah satu perusahaan dan kami berpisah.

—Claro que sí, que mande sus datos. Y por cierto, qué bueno que llamaste, hay un proyecto interesante para ti, ¿cuándo podríamos reunirnos?

Me quedé sorprendido y me acordé de mi amigo de la universidad. ¡Así trabaja el universo!

“

**SI QUIERES ALGO PARA TI,
AYUDA A OTROS A CONSEGUIRLO.**

Ketika saya menelepon untuk merekomendasikan teman saya, mereka berkata, “Tentu saja dia dapat mengirimkan CV-nya. Dan omong-omong, bagus sekali Anda menelepon, ada sebuah proyek menarik untuk Anda, kapan kita bisa bertemu?”

Saya terkejut, dan mengingat teman kuliah saya. Begitulah cara semesta bekerja!

“

**JIKA ANDA MENGINGINKAN SESUATU UNTUK
DIRI ANDA, BANTU ORANG LAIN
UNTUK MENDAPATKANNYA.**

Atrévete

ERA UN DÍA SOLEADO. La vista desde la terraza donde estaba almorzando era espectacular. Y no solamente la vista. También lo eran la comida y la compañía. Ese día estaba almorzando con una amiga con la que había estudiado un curso de posgrado varios años antes y a quien no veía hacía mucho tiempo.

En un momento de la conversación ella me comentó que era seguidora de mi blog *Anécdotas de mi vida*, y que había notado que hacía más de un mes no había publicado nada nuevo.

Me preguntó:

—¿Qué pasa? ¿Por qué ya no estás escribiendo?

Primero me sentí halagado de que ella fuera mi fan, pero luego me sentí culpable por no haber publicado con mayor frecuencia y le comencé a explicar.

—Lo que pasa es que tengo anécdotas ya listas para publicar, pero me entra el temor de que luego no les gusten a mis lectores. Entonces pienso que al día siguiente se me ocurrirá una mejor, y así van pasando los días y no publico nada...

Ella me miró a los ojos, sonrió y, con un tono muy dulce, me dijo:

Beraniilah Melakukannya

HARI ITU ADALAH HARI YANG CERAH. Pemandangan dari teras ketika saya sedang makan siang sangat spektakuler. Dan bukan hanya pemandangannya, tetapi juga makanan dan teman makan saya. Hari itu saya sedang makan siang dengan seorang teman sekelas salah satu mata kuliah pascasarjana beberapa tahun yang lalu, dan kami sudah lama tidak pernah berjumpa.

Pada satu titik pembicaraan kami, dia berkata bahwa dia adalah salah satu followers blog saya, dan bahwa dia menyadari kalau saya belum merilis tulisan baru lebih dari satu bulan lamanya.

Dia bertanya, “Apa yang terjadi? Mengapa kamu tidak menulis?”

Awalnya saya merasa tersanjung karena dia adalah penggemar, tapi kemudian saya merasa bersalah karena tidak menulis dengan lebih sering lagi, dan saya mulai menjelaskan alasannya.

“Masalahnya adalah, saya punya cerita yang siap untuk dipublikasikan, tapi saya takut para pembaca tidak akan menyukainya. Lalu saya berpikir mungkin besok saya akan mendapatkan cerita yang lebih baik lagi, dan begitu selanjutnya sampai hari-hari berlalu dan saya tidak mempublikasikan apa-apa...”

—Qué tonto que eres. Si no las publicas, jamás sabrás si les gustarán a tus lectores. Además, mira que los que te seguimos no nos perdemos la oportunidad de leerte. ¡Atrévete!

Luego la conversación siguió por otros temas, pero yo me quedé pensando en cómo repetía ese mismo comportamiento en mi trabajo, en mi familia... ¿Cuántas veces el temor a equivocarme me paraliza y postergo mis decisiones una y otra vez?

“

¡NO LO PIENSES TANTO Y ATRÉVETE!

Dia menatap mata saya, tersenyum, dan dengan nada yang manis, berkata, “Jangan kaku, jika kamu tidak mempublikasikannya, kamu tidak akan pernah tahu apakah para pembacamu suka atau tidak. Dan juga kamu harus sadar bahwa para followers kamu tidak mau kehilangan kesempatan untuk membaca tulisannya. Beranilah melakukannya!”

Kemudian percakapan berlanjut ke topik lain, tapi saya terus berpikir tentang bagaimana saya cenderung mengulangi perilaku yang sama di tempat kerja, dan dengan keluarga saya... berapa kali rasa takut akan kesalahan telah melumpuhkan saya dan membuat saya menunda mengambil keputusan saya, lagi dan lagi?

“

**JANGAN BERPIKIR TERLALU LAMA DAN BERANILAH
MELAKUKANNYA!**

Tu conciencia

EN ESA ÉPOCA YO ERA ESTUDIANTE UNIVERSITARIO y estaba de vacaciones en la casa de mis abuelos maternos, en la ciudad del Cusco.

Era casi la hora de almorzar, y yo estaba retrasado y preocupado porque a mis abuelos les gustaba la puntualidad. Cuando llegué a la casa vi salir al vecino, lo saludé y entré rápidamente.

En el salón, vi a mi padre sentado, leyendo con los anteojos puestos.

Después de saludarlo, comenté:

—Me encontré en la puerta con el vecino.

Mi padre, sin levantar la mirada de lo que estaba leyendo, dijo:

—Me ha pedido que lo ayude a conseguir trabajo.

Entonces respondí, un tanto indignado:

—Después de lo mal que se ha portado contigo en el pasado, ¿lo vas a ayudar?

Él lentamente se quitó los anteojos y levantó la mirada.

—Sí, lo voy a ayudar. Lo que él hizo en el pasado está en su conciencia. Ahora él necesita un trabajo y tiene una familia que man-

Hati Nurani Anda

PADA WAKTU SAYA MASIH menjadi mahasiswa, saya berlibur di rumah kakek nenek di kota Cusco.

Sudah hampir waktunya makan siang dan saya terlambat, hal itu membuat saya khawatir karena saya tahu kakek nenek saya adalah orang yang sangat tepat waktu. Ketika sampai di rumah, saya melihat salah satu tetangga keluar. Saya menyapanya dan cepat-cepat masuk.

Saya melihat ayah saya di ruang keluarga, membaca dan memaknai kacamatanya.

Setelah menyapanya, saya berkata, “Saya melihat ada tetangga datang.”

Tanpa memindahkan pandangannya dari bahan bacaan, ayah saya berkata, “Saya diminta untuk membantunya mendapatkan pekerjaan.”

Lalu saya menjawab, dengan agak marah, “Setelah kesalahan yang dulu pernah dia lakukan? Ayah masih mau membantunya?”

Perlahan dia membuka kacamatanya dan melihat saya.

“Ya, saya akan membantunya. Apa yang dia lakukan di masa lalu ada di hati nuraninya. Sekarang ia membutuhkan pekerjaan dan

tener. Si no lo ayudo teniendo la capacidad de hacerlo, lo llevaré en mi conciencia.

Volvió a ponerse los anteojos y continuó leyendo en silencio.

A los pocos días le consiguió un trabajo al vecino.

“

¡MEJOR ES CUANDO LLEVAS MENOS!

memiliki keluarga untuk dinafkahi. Jika saya tidak membantunya, itu akan ada di hati nurani saya.”

Dia mengenakan kembali kacamatanya dan melanjutkan bacaannya. Beberapa hari kemudian dia mendapat pekerjaan untuk tetangga tersebut.

“

**SEMUA LEBIH BAIK KETIKA ANDA
MEMBAWA KEBAIKAN!**

Tu propio paso

ESTABA EN UNA CAPACITACIÓN y en ese momento nos avisaron que tocaba un *break*, así que los 15 asistentes salimos del salón y rápidamente nos pusimos a conversar mientras tomábamos un café. Cuando me tocó hablar de mi familia, les conté una anécdota de mi viaje a Australia, cuando había asistido a la boda de mi sobrino.

La fiesta había comenzado temprano, como a las diez de la noche, y la música estaba tan buena que no dejé de bailar hasta las cinco de la mañana. Cuando me di cuenta, tenía la camisa empapada de sudor y no dejaba de transpirar.

La fiesta ya había terminado y algunos nos habíamos quedado conversando cerca a la pista de baile, mientras los demás se despedían y se retiraban.

Se me acercó una señora muy elegante y con una sonrisa encantadora me dijo en inglés:

—¡Qué bien baila usted! ¡Ha bailado toda la noche sin parar! Lo felicito, ¡usted baila de todo!

Al escuchar tan lindo comentario empecé a sacar pecho y me disponía a agradecerle el cumplido, cuando la señora agregó:

Gerakan Anda

SAYA SEDANG ADA DI SESI pelatihan bisnis, dan mereka memberitahu bahwa sekarang adalah waktunya istirahat, jadi kami semua, 15 peserta, meningkatkan ruangan dan segera mengobrol sambil minum kopi. Ketika tiba giliran saya untuk berbicara mengenai keluarga saya, Saya menceritakan kepada mereka sebuah kisah tentang perjalanan saya ke Australia, ketika saya menghadiri pernikahan keponakan saya.

Pesta dimulai lebih awal, sekitar pukul sepuluh, dan musik yang dimainkan sangat merdu sehingga saya tidak berhenti menari hingga pukul lima di pagi hari. Ketika saya selesai, kemeja saja sudah basah kuyup karena keringat.

Pesta sudah selesai dan beberapa dari kami mengobrol di dekat lantai dansa, sementara beberapa orang lain pulang.

Seorang wanita yang sangat elegan mendekati saya, dan dengan senyum yang menawan berkata dengan bahasa Inggris, “Anda menari dengan sangat baik! Saya melihat kamu menari semalaman! Kamu menari untuk setiap lagu!”

Mendengar pujian seperti itu membuat saya bangga, dan saya baru hendak menyampaikan terima kasih ketika dia menambahkan,

—¡Y con el mismo paso!

Sonreí y me quedé pensando: «¿Debería aprender nuevos pasos?».

Terminé de contar la anécdota y mis compañeros me preguntaron:

—Entonces, ¿te matriculaste en una academia de baile?

—¡No! —respondí—. Me dediqué a perfeccionar mi paso, que es el que me distingue y me hace único.

Y pensé: «En la vida es igual. No se trata de ir copiando los pasos ajenos, se trata de descubrir tu propio paso. El tuyo, el que te distingue y te acompaña en tu camino, y que conforme avanzas, vas perfeccionando».

“

**ENCUENTRA TU PROPIO PASO
Y PERFECCIONALO.**

“Dan semuanya dengan gerakan yang sama!”

Saya tersenyum dan berpikir: “Apakah saya harus mulai mempelajari gerakan baru?”

Ketika saya selesai menceritakan kisah itu, teman-teman saya bertanya, “Jadi, apakah Anda mengikuti kelas menari?”

“Tidak!” jawab saya, “Saya mengabdikan diri saya untuk memperbaiki gerakan saya sendiri, gerakan yang membuat saya terlihat unik.”

Dan saya berpikir: “Sama saja dengan hidup. Hidup bukan tentang mengikuti gerakan milik orang lain. Tapi tentang menanamkan gerakan anda sendiri. Anda, yang membedakan diri anda, dan mengikuti langkah anda, dan pada saat anda maju, anda akan memperbaikinya.”

“

**TEMUKAN GERAKAN ANDA
DAN PERBAIKILAH.**

Valor y gratitud

ESA MAÑANA ESTABA EN MI OFICINA cuando se me acercó un joven que tenía poco tiempo trabajando en el banco. Se sentó, me saludó y se quedó en silencio mientras yo le preguntaba cómo iba el trabajo. Él me respondió, sin mucho entusiasmo y con una voz triste:

—Bien... Ahí, avanzando... Justamente venía a ver el tema de mi renovación de contrato.

Esperé a que terminara la frase y le dije:

—Con el poco entusiasmo con el que hablas, no parece que quieras que te renueven el contrato. ¿Realmente te gusta tu trabajo?

Entonces el joven se acercó un poco más y me dijo:

—En realidad no, no me gusta. Yo quisiera trabajar en banca corporativa.

—¿Y qué estás haciendo al respecto? —le pregunté—. ¿Ya fuiste a hablar con el gerente de esa unidad? ¿A qué le temes?

—A que no me atienda.

—Con esa actitud, claro que no te va atender —hice una pausa y continué—: Lo peor que puede pasar es que no te atiendan y que piense «qué joven más audaz», pero lo mejor que puede pasar es

Nilai dan Rasa Syukur

PAGI ITU SAYA SEDANG BERADA di kantor ketika seorang pria muda, yang telah bekerja di bank untuk waktu yang singkat, mendekatiku. Dia duduk, menyapa saya dan tetap diam ketika saya bertanya bagaimana pekerjaannya. Dia menjawab dengan tidak antusias dan dengan nada bicara yang sedih, “Baik-baik saja... Tidak ada hal baru, sama saja... Saya datang untuk memperbaharui kontrak saya.”

Saya menunggu dia menyelesaikan kalimatnya dan berkata, “Dengan kurangnya antusiasme yang Anda berikan saat bicara, Anda tampak seperti tidak ingin memperbaharui kontrak Anda. Apakah Anda benar-benar menyukai pekerjaan Anda?”

Lalu pria muda itu mendekat dan berkata, “Sebenarnya tidak, saya tidak suka, Saya lebih suka bekerja di bagian corporate banking.”

“Apa yang akan kamu lakukan tentang itu?” tanya saya, “Apakah Anda sudah berbicara dengan manajer unit tersebut? Apa yang kamu takutkan?”

“Bahwa dia tidak mau berbicara dengan saya.”

“Dengan sikap seperti itu, Anda jelas tidak akan bisa bertemu dengannya.” Saya berhenti dan kembali melanjutkan, “Hal terburuk yang akan terjadi adalah dia tidak mau berbicara dengan Anda tapi

que te atiende y que te entrevisten si hay una vacante. Ve y habla con él. Pero recuerda, comienza hablando de lo que a él le interesa. Ya al final le comentas que te gustaría trabajar en su unidad.

El joven se fue y no supe nada en semanas. Luego apareció en mi sitio nuevamente y me dijo:

—Me fue muy bien. Me atendió muy amablemente, estuvimos conversando por 30 minutos y le dije que quería trabajar en esa unidad.

Me dio mucha alegría escucharlo. Lo felicité por haber vencido el temor que lo paralizaba y exclamé:

—¡Perfecto! Ahora escríbele un correo agradeciéndole por el tiempo que te brindó y coméntale lo importante que fue para ti la información que te dio.

—¿Será necesario? —preguntó el joven.

—¡Claro que es necesario! A todos nos gusta que nos agradezcan —respondí.

Una semana más tarde, me buscó nuevamente. Estaba entusiasmado y con una sonrisa de oreja a oreja.

—¡Qué efectivo fue el correo! Ayer su secretaria me llamó para decirme que su jefe quería hablar conmigo y me dio la fecha de la entrevista.

Me dio mucho gusto escucharlo. No solo había vencido el miedo que lo paralizaba, sino que ahora estaba entusiasmado con esta nueva posibilidad.

“

VALOR PARA VENCER EL MIEDO AL RECHAZO Y
GRATITUD POR LAS NUEVAS POSIBILIDADES
QUE SE NOS ABREN.

berpikir 'Pria muda yang sangat berani'. Tapi hal terbaik yang bisa terjadi adalah dia mau berbicara dengan Anda dan bersedia mewawancarai Anda. Pergi dan bicaralah padanya. Tapi ingat; mulailah berbicara tentang hal-hal yang dia sukai. Dan di akhir pembicaraan, beritahu dia bahwa Anda ingin bekerja di unitnya.”

Dia pergi dan saya tidak mendengar kabar darinya selama beberapa minggu. Lalu pada suatu hari, dia kembali muncul di kantor saya, dan berkata, “Hal itu berjalan dengan sangat baik. Dia sangat baik. Kami berbicara selama 30 menit dan saya mengatakan kepadanya saya ingin bekerja di unitnya.”

Saya senang sekali mendengarnya. Saya memuji dia karena telah mengatasi rasa takut yang telah melumpuhkannya selama ini, dan berkata, “Sempurna! Sekarang tulislah e-mail kepadanya untuk mengucapkan terima kasih atas waktu dan beritahu dia betapa pentingnya bagi Anda untuk mendengar balasan darinya.”

“Apakah perlu?” tanya pria muda itu.

“Tentu saja! Semua orang menghargai ucapan terima kasih!” Jawab saya.

Seminggu kemudian, dia mencari saya lagi. Dia bersemangat dan tersenyum sangat lebar.

“E-mail itu sangat efektif! Kemarin sekretarisnya menelepon saya, dan berkata bahwa bosnya ingin berbicara kepada saya dan memberikan jadwal wawancara.”

Hal tersebut memberikan kesenangan bagi saya. Tidak hanya mengatasi rasa takutnya, tetapi dia juga bersemangat karena prospek barunya.

“

TUNJUKKAN *KEBERANIAN* UNTUK MENGATASI RASA TAKUT AKAN PENOLAKAN DAN RASA *SYUKUR* UNTUK KEMUNGKINAN YANG TERBUKA UNTUK ANDA.

Decisión y perseverancia

ESTABA EN MIRAFLORES. Eran las ocho de la noche y yo había invitado a unos amigos a cenar en mi casa. Estaba en la sala esperando a que llegara la persona encargada de atender el bar, quien me había dicho que iría con su hermano para que lo ayudara.

Sonó el timbre y cuando abrí la puerta vi que lo acompañaba un delgado joven de 14 años a quien rápidamente presentó como su hermano. Inmediatamente se pusieron a organizar las copas y vasos, y mientras lo hacían le pregunté al joven:

—¿Qué vas a hacer cuando acabes el colegio?

Pensé que me contestaría «no lo sé, no lo tengo claro», pero el joven no demoró ni un segundo en contestar:

—Voy a ser futbolista.

Me asombró la seguridad con la que lo dijo y le pregunté qué tan bueno era para ello. Me dijo que era bueno y que entrenaba todas las tardes cuando salía del colegio. Jugaba fútbol con sus amigos hasta que oscurecía y también entrenaba los sábados y los domingos.

Durante la cena me quedé pensando. ¿Logrará llegar a ser futbolista profesional? Parecía una meta muy difícil de conseguir.

Percaya Diri dan Ketekunan

SAYA SEDANG BERADA DI DISTRIK MIRAFLORES. Saat itu pukul delapan malam dan saya mengundang beberapa teman untuk makan malam di rumah. Saya berada di ruang keluarga, menunggu seorang teman yang akan menyiapkan bar. Dia akan membawa saudaranya untuk membantunya.

Bel berbunyi, dan ketika saya membuka pintu saya melihat bahwa itu adalah seorang anak berusia 14 tahun yang kurus, yang ia perkenalkan sebagai adiknya. Dia segera merapikan cangkir dan gelas, dan saya bertanya kepada adiknya, “Apa rencanamu setelah selesai sekolah?”

Saya pikir dia akan menjawab “Tidak tahu, saya belum yakin”, tetapi lelaki itu langsung menjawab, “Saya akan menjadi pemain bola.”

Kepercayaan dirinya dalam mengatakan hal tersebut membuat saya kagum, dan saya bertanya seberapa bagus dia bermain bola. Dia bilang bahwa dia bermain dengan bagus, dan bahwa dia berlatih setiap sore sepulang sekolah. Dia bermain bola dengan teman-temannya hingga gelap dan juga berlatih pada akhir pekan.

Selama makan malam saya terus memikirkannya. Apakah dia akan benar-benar menjadi pemain bola profesional? Itu adalah mimpi yang sangat sulit untuk dicapai.

Hace unos días me enteré de que ya terminó el colegio y lo han contratado en un equipo de fútbol profesional. Qué orgulloso me sentí cuando me contó de su logro. Y me puse a pensar en qué lección tan maravillosa me había dado. Él tuvo claro lo que quería y no paró hasta conseguirlo.

“

**QUÉ IMPORTANTE ES SABER LO QUE QUIERES
Y LUEGO NO PARAR HASTA CONSEGUIRLO.
¡DECISIÓN Y PERSEVERANCIA!**

Beberapa hari yang lalu saya mendapat kabar bahwa dia telah lulus kuliah dan dia telah dikontrak untuk bermain di sebuah tim sepak bola profesional. Saya merasa sangat bangga ketika dia menceritakan pencapaiannya selama ini. Dan saya mulai memikirkan pelajaran luar biasa yang telah dia ajarkan kepada saya. Dia yakin dengan apa yang dia inginkan dan dia tidak akan berhenti sampai dia mendapatkannya.

“

**SANGAT PENTING UNTUK TAHU APA YANG
ANDA INGINKAN, DAN UNTUK TERUS
BEKERJA UNTUK MENDAPATKANNYA.
BULATKAN TEKAD DAN TEKUNLAH!**

Tu nombre

ERA MI ÚLTIMO DÍA DE TRABAJO EN EL BANCO. Después de 20 años dejaba la banca para emprender nuevos caminos. Era un día viernes soleado y luminoso.

Estaba en el taxi que me llevaba al desayuno organizado por el personal de la central telefónica con motivo de mi despedida, y yo iba recordando cómo había llegado a conocer a este equipo de personas dos años atrás, cuando me invitaron a capacitarlos.

Al terminar el evento, se me acercó alguien y me dijo:

—Yo soy uno de los que capacitaste hace dos años y ahora ya soy capacitador.

Me emocionaron estas palabras y no pude decir nada porque inmediatamente él continuó:

—¿Sabes cuál es la frase que siempre recordamos de tu capacitación?

Hizo un breve silencio y luego agregó:

—«Lo más importante es tu nombre». Por eso en el *call center* siempre decimos nuestro nombre cuando saludamos y cuando nos despedimos.

Nama Anda

HARI ITU ADALAH HARI TERAKHIR SAYA bekerja di bank. Setelah 20 tahun, saya meninggalkan bank itu untuk mengejar mimpi yang baru. Jumat itu sangat cerah.

Saya berada di taxi menuju tempat perpisahan yang diadakan oleh staf call center, dan saya mengenang bagaimana saya berke-nalan dengan tim ini dua tahun yang lalu, ketika saya diundang untuk melatih mereka.

Pada akhir acara, seseorang mendekati saya dan berkata, “Saya bagian dari tim yang Anda latih dua tahun lalu, dan sekarang saya melatih tim saya sendiri.”

Kata-kata tersebut menggerakkan saya, tetapi saya tidak dapat mengatakan apa-apa karena dia langsung melanjutkan, “Apakah Anda tahu kutipan apa yang selalu saya ingat dari pelatihan Anda?”

Ada keheningan singkat dan kemudian dia menambahkan, “Hal yang paling penting adalah nama Anda”. Kami selalu menyebutkan nama kami ketika kami menyapa dan ketika kami mengucapkan selamat tinggal di *call center*.

Terminó la ceremonia y regresé a la oficina en el taxi, pensando: «Mi nombre me acompañará toda la vida y quiero llevarlo siempre con orgullo y dignidad».

“

¡LO MÁS IMPORTANTE ES TU NOMBRE!

Acara itu berakhir dan saya kembali ke kantor menaiki taksi, seraya berpikir: “Nama saya akan mengikuti saya sepanjang hidup, dan saya ingin selalu membawanya dengan bangga dan bermartabat.”

“

HAL YANG PALING PENTING ADALAH NAMA ANDA!

El valor de la vida

DESPERTÉ Y VEÍA TODO BORROSO. Con dificultad pude distinguir un rostro desconocido que me preguntaba cosas como mi nombre, qué año era, etc.

Me parecía tan raro... No sabía dónde estaba.

Contesté las preguntas y me quedé dormido nuevamente. Me dolía el cuerpo.

Al día siguiente me enteré de que esos recuerdos eran de la clínica a donde me habían llevado luego de haberme encontrado entre unos escombros en un barrio desolado de Lima.

Entonces me enteré de todo. Unos delincuentes, para robarme un teléfono celular, me habían drogado, golpeado y abandonado, inconsciente y sin ningún abrigo.

Después de los análisis de rigor y varios días de reposo, fui a ver al doctor y este me dijo lo siguiente:

—Tiene todos sus órganos y están funcionando normalmente. Tiene mucha suerte, agradezca que está vivo.

Me robaron un teléfono, pero tuve un aprendizaje maravilloso: el valor de la vida.

Nilai Kehidupan

SAYA TERBANGUN DAN SEMUANYA TERLIHAT kabur. Dengan usaha keras saya dapat membedakan wajah yang tidak saya kenal, meminta hal-hal seperti nama saya, tahun berapa sekarang, dan lain-lain.

Tampak begitu aneh... Tidak mengetahui dimana saya berada.

Saya menjawab pertanyaan-pertanyaan itu, dan kembali tertidur. Tubuh saya sakit.

Keesokan harinya saya menyadari bahwa ingatan tersebut adalah tentang klinik dimana saya dirawat setelah ditemukan di puing-puing di lingkungan terpencil Lima.

Lalu saya menyadari apa yang terjadi. Beberapa penjahat mencuri telepon genggam saya, saya dibius, dipukulin dan ditinggalkan dalam keadaan tidak sadar.

Setelah pemeriksaan dan beberapa hari beristirahat, saya menemui dokter dan dia mengatakan hal-hal berikut:

“Organ-organ anda lengkap dan berfungsi dengan normal. Anda sangat beruntung, bersyukurlah Anda masih hidup.”

Mereka mencuri telepon genggam saya, tapi saya mendapatkan pelajaran: Saya tahu nilai kehidupan.

La vida es un regalo que no valoramos hasta que un día dejamos de tenerla. Esta ha sido una oportunidad para reflexionar acerca de ello.

“

**AGRADEZCO QUE ESTOY VIVO
PARA REALIZAR MIS SUEÑOS.**

Hidup adalah anugerah yang tidak kita hargai sampai kita tidak memilikinya lagi. Ini adalah kesempatan untuk memikirkannya.

“

**SAYA BERSYUKUR BAHWA SAYA HIDUP
DAN MENJALANI IMPIAN SAYA.**

Crea tu oportunidad

ESA MAÑANA ENTRÉ A MI OFICINA y me sorprendió ver que me esperaba un joven al que yo había entrevistado hacía un tiempo, cuando iniciaba su carrera.

Había pasado más de un año y no dependía directamente de mí, pero sabía que su labor era reemplazar al personal que salía de vacaciones.

Después de saludarlo efusivamente, lo invité a sentarse y le pregunté:

—¿Cómo te va en el trabajo?

Se puso un poco serio y me comenzó a contar.

—Me va bien, pero yo soy bueno para ventas y mi trabajo es administrativo. Estoy esperando a que me den una oportunidad para entrar al área de Ventas.

Cuando me hablaba de lo bueno que era para vender, se le iluminaba el rostro y sus ojos parecían más grandes. Se notaba que le apasionaba vender y lo había hecho desde que estaba en el colegio.

Dejé que terminara de contarme sus anécdotas y le dije:

—Mira, si vas a esperar a que se presente una oportunidad, posiblemente nunca llegue o cuando llegue no te darás cuenta de que

Ciptakan Peluang Anda Sendiri

PAGI ITU SAYA PERGI KE KANTOR dan saya terkejut ketika melihat seorang pemuda sedang menungguku, yang saya wawancarai beberapa waktu yang lalu pada awal karirnya.

Lebih dari satu tahun berlalu, dan meskipun dia tidak secara langsung bekerja untuk saya, saya tahu pekerjaannya adalah untuk menggantikan staf lain pada hari libur.

Setelah menyapanya dengan hangat, saya mengajaknya duduk dan bertanya, “Bagaimana pekerjaan Anda?”

Dia menjadi agak serius dan mengatakan, “Pekerjaan saya baik-baik saja. Tapi saya baik dalam penjualan sementara pekerjaan saya sekarang adalah di bagian administrasi. Saya menunggu kesempatan untuk bergabung dengan bagian penjualan.”

Ketika dia berbicara tentang seberapa baik dia di bagian penjualan, wajahnya berbinar dan matanya melebar. Bisa dilihat dia memang suka berjualan, dan dia telah melakukannya semenjak berada di bangku kuliah.

Saya biarkan dia menyelesaikan ceritanya dan berkata, “Jika Anda hanya menunggu kesempatan itu datang, kemungkinan kesempatan itu tidak akan pernah datang, atau ketika kesempatan

está ahí y la dejarás pasar. Es mejor que te dediques a trabajar en crear tu propia oportunidad.

Me lanzó una mirada de asombro y se quedó callado. Yo continué diciendo:

—La próxima vez que vayas a reemplazar a un compañero, te recomiendo lo siguiente: Lo primero que tienes que hacer el primer día es presentarte con su jefe y que escuche bien tu nombre. Luego, al finalizar la jornada, te acercas donde el jefe y le comentas lo avanzado durante el día, lo contento que estás en ese lugar, que te gustan las ventas y que te encantaría apoyar en ese tema adicionalmente a tu trabajo. Cuando te encargue algo de ventas, tienes que lucirte y sorprenderlo. Finalmente, cuando termines de reemplazar al compañero, no olvides despedirte del jefe y comentarle los avances realizados mientras estuviste allí. ¡Asegúrate de que se acuerde de tu nombre!

Terminamos de charlar, nos despedimos, y él se fue muy motivado.

Un año después, estaba revisando el ranking de los mejores vendedores y noté que su nombre aparecía. Me emocioné y le mandé un correo para felicitarlo.

Me respondió muy agradecido por el consejo, me dijo que lo había aplicado y le había dado resultado. ¡Él mismo había creado su oportunidad!

“

**NO ESPERES A QUE LAS COSAS OCURRAN...
CREA TU OPORTUNIDAD.**

itu datang, Anda tidak menyadarinya dan membiarkannya lewat begitu saja. Lebih baik Anda menciptakan peluang Anda sendiri.”

Dia menatap saya dengan heran dan terdiam. Saya melanjutkan:

“Lain kali saat Anda menggantikan rekan Anda, saya sarankan hal berikut: Hal yang harus Anda lakukan pertama kali adalah memperkenalkan diri Anda kepada bos dan memastikan bahwa ia mendengar nama Anda. Kemudian, pada akhir hari, pergilah kepada bos dan beritahukan kemajuan yang telah Anda buat, dan betapa bahagiannya Anda berada di tempat itu. Katakan padanya bahwa Anda menyukai penjualan dan ingin membantu di daerah itu disamping melakukan pekerjaan Anda sendiri. Ketika Anda memiliki pekerjaan di bagian penjualan, Anda harus unggul dan mengejutkannya. Pada akhirnya, ketika Anda selesai menggantikan rekan Anda, jangan lupa untuk mengucapkan selamat tinggal kepada bos dan katakan padanya tentang kemajuan Anda selama Anda berada di bagian tersebut. Pastikan ia mengingat nama Anda!”

Kami selesai berbincang, dan ketika kami mengucapkan selamat tinggal, dia tampak sangat termotivasi.

Setahun kemudian, saya sedang memeriksa daftar peringkat terbaik di bagian penjualan, dan melihat nama pemuda itu pada daftar tersebut. Saya tersentuh dan mengirimkan dia pesan untuk mengucapkan selamat.

Dia menjawab, sangat berterima kasih atas saran saya. Dia berkata telah mengikutinya dan saran itu memberikan hasil yang sangat baik. Dia telah menciptakan peluangnya sendiri!

“

**JANGAN MENUNGGU HAL-HAL UNTUK TERJADI...
CIPTAKAN PELUANG ANDA SENDIRI.**

Percepción es realidad

ESA MAÑANA ESTUVE REUNIDO con mi jefe y me dejó preocupado por la percepción que tenía de uno de los ejecutivos de mi oficina. Esta percepción alejaba cualquier posibilidad de promoción para él. En la tarde llamé al ejecutivo a mi oficina y le pregunté cómo le iba en el trabajo. Él respondió que muy bien. Lo miré detenidamente y le dije:

—Tenemos un problema. El jefe no opina lo mismo. La percepción que tiene de ti es que eres lento, malcriado y vago.

Se quedó sorprendido y comenzó a replicar:

—Eso no es cierto....

Dejé que explicara su punto de vista y luego le dije:

—Lo cierto es que todo lo que me cuentas ahora no tiene importancia. La percepción que el jefe tiene es la que es y lo que tenemos que hacer ahora es ponernos a trabajar para cambiarla. Trae tu cuaderno y empecemos ahora mismo.

Como no se movía, agregué:

—Percepción es realidad. En función a cómo te perciban te van a tratar. Veamos qué acciones concretas podemos tomar para cambiar esta percepción.

Persepsi adalah Realita

PAGI ITU SAYA SEDANG RAPAT DENGAN bos saya, dan dia membuat saya khawatir tentang persepsi yang dia miliki terhadap salah satu eksekutif di kantor. Persepsi itu mengambil segala kemungkinan bagi eksekutif tersebut untuk dipromosikan. Sore harinya, saya meneleponnya ke kantor saya dan bertanya kepadanya mengenai pekerjaan. Dia mengatakan pekerjaannya berjalan dengan sangat baik. Saya menatapnya dengan hati-hati dan berkata, “Kita memiliki masalah. Bos tidak berpikir seperti itu. Persepsi yang ia miliki tentang Anda adalah bahwa Anda lambat, tidak baik, dan malas.”

Dia terkejut dan menjawab, “Itu tidak benar...”

Saya mempersilakan dia untuk menjelaskan sudut pandangnya dan kemudian berkata, “Sebenarnya apa yang baru saja Anda katakan kepada saya tidak akan membuat suatu perbedaan. Persepsinya terhadap Anda tetap sama seperti yang saya katakan, dan kita harus melakukan sesuatu untuk mengubah hal tersebut. Bawa buku catatan anda, ayo kita mulai sekarang.”

Dia tidak bergerak, jadi saya menambahkan, “Persepsi adalah realita. Mereka akan memperlakukan Anda sebagaimana mereka memandang Anda. Mari kita lihat apa yang bisa kita lakukan untuk mengubah persepsinya.”

Regresó con su cuaderno y comenzamos de inmediato. La reflexión fue la siguiente:

PRIMERO: *¿Por qué te perciben como lento? ¿No será que contestas los correos después de varios días? A partir de hoy todos los correos tienes que responderlos el mismo día.*

SEGUNDO: *¿Por qué será que te perciben como un malcriado? ¿No será que no contestas el teléfono ni devuelves las llamadas? A partir de hoy contestarás el teléfono a la primera timbrada.*

TERCERO: *¿Por qué te perciben como vago si eres el que más trabaja? ¿No será que nadie se entera de todo lo que haces? Tenemos que hacer visible tu trabajo. Cada semana irás a la oficina central con tu mejor operación y pasarás a saludar al jefe, le explicarás al detalle la operación y le pedirás su opinión.*

El ejecutivo se fue con sus tres tareas y yo me encargué de hacerle seguimiento diario.

Pasó un mes, pasaron dos meses, pasaron tres meses y al cuarto mes me llamó mi jefe para decirme que el cambio en el ejecutivo era sorprendente. Ahora era el más rápido en contestar los correos, era muy atento y, sobre todo, estaba presentando muy buenas operaciones. Lo tendrían en cuenta para futuras promociones.

“

CON ACCIONES CONCRETAS PODEMOS CAMBIAR LAS PERCEPCIONES Y HACER QUE LA REALIDAD SEA DIFERENTE.

Dia kembali dengan buku catatannya dan kami segera memulai. Proses berpikirnya adalah sebagai berikut:

“Pertama: *Mengapa Anda dipandang sebagai orang yang lamban? Mungkinkah Anda membalas e-mail Anda setelah beberapa hari? Mulai hari ini Anda harus menjawab semua e-mail pada hari yang sama.*

“Kedua: *Mengapa Anda dipandang sebagai orang yang tidak baik? Mungkinkah Anda tidak segera menjawab telepon atau menelepon kembali? Mulai hari ini Anda harus menjawab telepon pada nada dering pertama.*

“Ketiga: *Mengapa Anda dipandang sebagai orang yang malas jika Anda yang melakukan sebagian besar pekerjaan? Mungkinkah karena tidak ada yang tahu apa yang sebenarnya Anda kerjakan? Kita harus membuat pekerjaan Anda terlihat. Setiap minggu Anda akan pergi ke kantor pusat dengan rencana pekerjaan terbaik dan Anda akan menyapa bos, dan menjelaskan detail pekerjaan dan meminta pendapatnya.”*

Eksekutif tersebut pergi dengan membawa tiga tugas dan saya yang memonitornya setiap hari.

Sebulan, dua bulan, tiga bulan berlalu, dan pada bulan keempat, bos saya menelepon untuk memberitahu bahwa perubahan pada eksekutif tersebut sangat mengejutkan. Sekarang dialah yang paling cepat dalam membalas e-mail sangat penuh perhatian, dan di atas segalanya, dapat mempresentasikan detail pekerjaan dengan sangat baik. Dia akan dipertimbangkan untuk promosi berikutnya.

“

DENGAN TINDAKAN KONKRET KITA BISA MENGUBAH PERSEPSI DAN MEMBUAT REALITA YANG BERBEDA.

El poder de las declaraciones

ESA TARDE ESTABA SENTADO en el auditorio, escuchando atentamente las indicaciones del expositor. Era un evento internacional y era el segundo día de la capacitación.

—Ahora el ejercicio consiste en hacer su plan de vida para los próximos cinco años. Plasmen en una cartulina blanca cómo se ven dentro de cinco años.

Me demoré un poco mientras pensaba en qué dibujar en esa cartulina blanca. Mientras lo pensaba, observé que los demás participantes estaban dibujando carros, casas, viajes... y yo seguía con la hoja en blanco.

—¡Faltan diez minutos para entregar! —dijo el expositor.

Entonces lo vi claro. Agarré un plumón amarillo y llené la hoja con un montón de puntos. Y, en el medio, dibujé un punto amarillo un poco más grande. Luego puse mi nombre y lo observé. Quedé complacido con el resultado.

La compañera más próxima comenzó a explicarme todo lo que había dibujado y luego me preguntó qué eran esos puntos amarillos en mi cartulina.

Kekuatan dari Pernyataan

SORE ITU SAYA SEDANG DUDUK DI auditorium, mendengarkan dengan seksama instruksi pembicara. Hari itu adalah hari kedua pelatihan dan acara berskala internasional.

“Sekarang aktivitas kita adalah membuat rencana hidup Anda untuk lima tahun ke depan. Gambarlah di selembar kertas putih, bagaimana Anda melihat hidup Anda lima tahun dari sekarang.”

Saya menghabiskan beberapa waktu untuk berpikir apa yang harus saya gambar di kertas putih itu. Sambil berpikir, saya melihat peserta lain menggambar mobil, rumah, perjalanan... dan yang saya miliki hanyalah selembar kertas kosong.

“Sepuluh menit lagi!” kata pembicara tersebut.

Lalu saya melihatnya dengan jelas. Saya mengambil spidol kuning dan mengisi kertas putih itu dengan titik-titik kuning. Dan di tengahnya, saya menggambar titik yang sedikit lebih besar. Kemudian saya menuliskan nama di atasnya dan mengagumi kertas saya. Saya senang dengan hasilnya.

Rekan di sebelah saya mulai menjelaskan tentang hal-hal yang ia gambar, lalu kemudian bertanya apa maksud titik-titik kuning tersebut.

—En verdad no tengo idea de qué voy a hacer dentro de 5 años, ni de dónde estaré tampoco —respondí—. Lo que sí sé es que tengo una necesidad de comunicar, de expresar, de hablar, de llegar a otras personas, a muchas personas, y eso son los puntos amarillos, las personas a las que voy a llegar.

Terminó el ejercicio, terminó la capacitación y me olvidé de ese plan de vida.

Un año después me acordé de esta declaración cuando mi blog *Anécdotas de mi vida* pasó las 10 000 visitas en los primeros 3 meses.

Entonces me di cuenta, ¡qué poderosas son las declaraciones!

“

**DECLARA CON CONVICCIÓN LO QUE QUIERAS QUE PASE
Y EL UNIVERSO SE PONDRÁ A TRABAJAR EN ELLO.**

“Masalahnya, saya tidak tahu apa yang akan saya lakukan lima tahun dari sekarang, atau dimana saya akan berada,” jawab saya, “yang saya ketahui adalah saya ingin berkomunikasi, mengekspresikan, berbicara kepada banyak orang, dan orang-orang tersebut adalah titik-titik kuning itu, orang yang akan saya jangkau.”

Aktivitas hari itu berakhir, saya menyelesaikan pelatihan dan lupa tentang rencana hidup saya.

Setahun kemudian saya mengingat pernyataan ini ketika blog saya, *Stories of my Life*, melampaui 10.000 kali kunjungan dalam tiga bulan pertama.

Lalu saya menyadari betapa kuatnya sebuah pernyataan!

“

**NYATAKAN DENGAN YAKIN APA YANG
ANDA INGINKAN DAN ALAM SEMESTA AKAN
MEMBANTUMU MENDAPATKANNYA.**

La clave del éxito

ERA UNA MAÑANA DE UN DÍA SOLEADO. Mi jefe quería conocer a los principales clientes de la oficina y yo, como gerente, había coordinado una reunión con el cliente más importante que teníamos, quien era además todo un personaje.

El cliente había preferido que la reunión fuera a la hora del almuerzo y nos invitó a almorzar en su hotel, un lugar maravilloso en la mejor zona de Lima.

Durante el trayecto de la oficina al hotel, yo le iba contando a mi jefe la historia de este hombre de más de 70 años, que había llegado al Perú muy joven, sin absolutamente nada y que comenzó cargando ladrillos para luego convertirse, con el correr del tiempo, en un constructor renombrado, con un importante patrimonio y diversidad de empresas.

Llegamos al hotel y el cliente nos estaba esperando en la puerta. ¡Qué detalle! Luego nos invitó a pasar al comedor y la charla transcurrió muy amena mientras nos iban ofreciendo la carta y luego sirviendo los platos recomendados por el mismo dueño.

Antes de que se sirviera el postre, mi jefe le preguntó al cliente:

Kunci Kesuksesan

PAGI ITU CERAH. BOS SAYA INGIN bertemu dengan klien utama perusahaan kami, dan saya, sebagai manajer, telah mengkoordinasikan pertemuan dengan klien terpenting perusahaan, yang juga memiliki karakter yang unik.

Klien tersebut lebih memilih bertemu pada waktu makan siang, dan mengundang kami untuk makan di hotel miliknya, tempat indah di wilayah terbaik Lima.

Selama perjalanan dari kantor menuju hotel, saya memberitahu pada bos mengenai kisah pria ini, yang sudah berusia lebih dari 70 tahun, yang datang ke Peru pada usia yang sangat muda, tanpa memiliki apa-apa, yang memulai karirnya dengan memuat batu bata dan kemudian menjadi pengembang terkenal, yang sekarang memiliki banyak properti dan beberapa perusahaan.

Kami tiba di hotel dan pria itu sudah menunggu kami di pintu. Benar-benar detail! Kemudian ia mengajak kami ke ruang makan, dimana kami mengobrol sambil melihat menu, lalu kami disajikan makanan yang direkomendasikan oleh sang pemilik.

Sebelum hidangan penutup disajikan, bos saya bertanya kepada klien tersebut, "Saya sudah mendengar kisah Anda, dan menge-

—Después de haber escuchado su historia y todos los logros que ha alcanzado, ¿me puede decir cuál es la clave de su éxito?

Yo pensé que el cliente lo iba a pensar un poco o que se iba a poner a divagar en discursos extensos, pero contestó rápidamente, con la seguridad que lo caracterizaba:

—Darle a mis clientes más de lo que les prometí, incluso más de lo que ellos esperaban.

Al escucharlo, me di cuenta de la profundidad de lo que estaba diciendo y admiré más a este caballero; pero había algo que no había dicho. Había una parte del secreto que, si bien no había mencionado, podía percibirse en su forma de actuar, de hablar, de dirigirse a las personas: la humildad, la sencillez y la amabilidad, cualidades que le habían abierto las puertas en todos los lugares donde estuvo.

Este hombre que llegó tan lejos y consiguió tantas cosas en la vida nunca perdió su esencia y siempre será una fuente de inspiración para mí. Este texto es un homenaje a un ser ejemplar.

“

**LA CLAVE DEL ÉXITO ES:
«DARLE A MIS CLIENTES MÁS DE LO QUE LES PROMETÍ,
INCLUSO MÁS DE LO QUE ELLOS ESPERABAN».**

tahui prestasi yang telah Anda raih. Bisakah Anda memberi tahu saya, apa kunci kesuksesan Anda?”

Saya mengira klien tersebut akan berpikir untuk sementara waktu atau klien tersebut akan berbicara tidak karuan, tetapi dia menjawab dengan cepat, dengan kepercayaan diri yang membentuk karakteristiknya, “Memberi lebih dari yang saya janjikan kepada pelanggan, bahkan lebih dari yang mereka harapkan.”

Mendengar itu, saya menyadari makna dari perkataannya dan kekaguman saya kepada pria itu tumbuh; tetapi ada hal lain yang tidak ia katakan. Ada sebuah bagian dari kunci kesuksesannya, walaupun tidak ia sebutkan, bisa Anda rasakan dalam perilakunya, dalam caranya berbicara, dan dalam caranya mendekati orang: kerendahan hati, kesederhanaan dan kebaikan, kualitas yang membukakan pintu kesuksesan kepadanya.

Pria ini, orang yang telah mendapatkan begitu banyak, yang telah mencapai begitu banyak kesuksesan dalam hidupnya, tidak pernah kehilangan esensinya dan akan terus menjadi sumber inspirasi bagi saya. Tulisan ini adalah penghargaan untuk manusia yang patut dicontoh tersebut.

“

**KUNCI KESUKSESAN ADALAH:
«MEMBERI LEBIH DARI YANG SAYA JANJIKAN
KEPADA PELANGGAN, BAHKAN LEBIH DARI
YANG MEREKA HARAPKAN.»**

Escucha antes de actuar

ERAN MÁS DE LAS OCHO DE LA NOCHE y todo el equipo estaba desembolsando las últimas operaciones del mes. Era un mes complicado y todavía estábamos lejos de la meta. Yo, como jefe, estaba en mi oficina, hipnotizando a la computadora, asegurándome que no se quedara ninguna operación, pero estaba difícil, se podía respirar la tensión en el ambiente.

En ese momento, cuando parecía que no lograríamos la meta, me llegó un correo titulado «El sapito». Lo enviaba uno de los vendedores de mi equipo. Monté en cólera. Salí de mi oficina y vociferé:

—¿Cómo es posible? ¡Estamos en cierre de mes y ustedes se están mandando chistes del sapito! ¡Pónganse a trabajar!

Dicho esto, entré a mi oficina furioso y cerré la puerta. Afuera no se oía ni un murmullo. En eso tocaron a la puerta.

Uno de los vendedores abrió la puerta y me preguntó:

—Iván, ¿has leído el correo del sapito?

Y sin esperar respuesta salió de mi oficina. Me dejó pensando, así que me puse a leer el correo:

«Había una vez un sapito que tenía que llegar a su casa y se le hacía tarde. Ya era de noche y tenía que cruzar una autopista muy

Dengarkan sebelum Bertindak

SAAT ITU SUDAH LEBIH DARI pukul delapan di malam hari, dan seluruh orang di tim sedang sibuk mengerjakan pekerjaan-pekerjaan terakhir di bulan ini. Bulan ini cukup sulit, dan kami masih cukup jauh dari target kami. Sebagai pemimpin, saya berada di kantor, bekerja di belakang komputer, memastikan bahwa tidak ada pekerjaan yang tertinggal, tapi itu merupakan kerja keras. Anda dapat merasakan ketegangan hari itu.

Kemudian, ketika nampaknya kami tidak bisa mencapai target, saya menerima *e-mail* yang berjudul “katak kecil”. *E-mail* tersebut dikirim oleh salah satu salesmen di tim saya. Saya diliputi oleh kemarahan. Saya meninggalkan kantor dan berteriak, “Apa masalah Anda? Kita disini sedang menyelesaikan pekerjaan bulanan dan Anda malah mengirim lelucon tentang katak! Kembali bekerja!”

Setelah mengatakan hal itu, saya kembali ke kantor, dan menutup pintu dengan geram. Di luar, tidak ada suara yang terdengar. Kemudian seseorang mengetok pintu.

Salah satu karyawan membuka pintu dan bertanya, “Iván, sudahkan Anda membaca *e-mail* tentang katak itu?”

Dan tanpa menunggu balasan, dia meninggalkan kantor saya. Hal itu membuat saya berpikir, jadi saya mulai membaca *e-mail* tersebut:

ancha donde los autos iban a toda velocidad. El sapito estaba asustado. En ese momento vio a otros sapitos que tenían el mismo problema. Querían cruzar la autopista sin que los pisaran los carros y llegar a sus casas temprano. Los sapitos se pusieron de acuerdo. Hicieron una cadena unos con otros y formaron un puente de sapitos. Así lograron cruzar la autopista. ¡Vamos, chicos! ¡Si trabajamos en equipo lo lograremos! ¡Ánimo!

Terminé de leer el correo y me di cuenta del tremendo error que había cometido. Salí a pedir disculpas a mi equipo y regresamos a seguir trabajando.

Ahora cuando estoy a punto de actuar impulsivamente me acuerdo del sapito y controlo mi temperamento.

“

**NO DEJES QUE LA IRA Y EL PREJUICIO
TE CIEGUEN Y ENCONTRARÁS OPORTUNIDADES.**

“Pada suatu ketika hiduplah seekor katak yang terlambat ketika harus pulang ke rumah. Hari sudah sangat larut dan katak tersebut harus menyeberangi jalan raya yang sangat luas, dimana mobil-mobil bergerak dengan sangat cepat. Katak itu merasa sangat takut. Kemudian ia melihat katak-katak lain memiliki masalah yang sama. Mereka semua ingin menyeberangi jalan raya tanpa tertabrak agar dapat sampai di rumah. Katak-katak tersebut men-capai kesepakatan. Mereka bergabung dan membentuk sebuah jembatan. Dengan demikian mereka bisa menyeberangi jalan raya dengan selamat. Ayo, teman-teman! Jika kita bekerja sebagai satu tim, maka kita akan berhasil! Semangat!”

Saya selesai membaca *e-mail* tersebut dan menyadari bahwa saya telah membuat kesalahan yang luar biasa. Saya keluar untuk meminta maaf kepada seluruh anggota tim dan kami kembali bekerja.

Sekarang, ketika saya hendak bertindak secara impulsif, saya mengingat katak itu dan mengendalikan emosi saya.

“

**JANGAN BIARKAN AMARAH DAN PRASANGKA
MEMBUTAKANMU DAN KAMU AKAN
MENEMUKAN PELUANG.**

Mensajeros inesperados

EN UN PASEO POR LAS AFUERAS DE LIMA, me tocó como compañera de viaje una amiga muy religiosa. El viaje transcurría de manera apacible y la conversación se ponía cada vez más amena. Cuando tocamos el tema de la religión, ella me dijo algo que me gustó mucho:

—Iván, cuando uno desea fuertemente algo y no es para uno sino para otros, se te cumple. Es más, cuando necesitas consejo y lo pides, te llegará por medio de mensajeros inesperados.

Cuando terminó el viaje, me quedé pensando en esa frase.

Pasaron un par de semanas y me invitaron a capacitar a un grupo de jóvenes que recién iniciaban su carrera. La capacitación fue un éxito. Los jóvenes salieron entusiasmados y muy motivados. Yo estaba más que feliz.

En ese momento pensé: «Parece que soy bueno para esto, cómo me gustaría dar clases en la universidad». Y lo deseé profundamente. Me había emocionado ver la expresión de esos rostros, el mensaje tenía sentido para ellos.

Más tarde, en la noche, recibí a través de Facebook un mensaje de una compañera de universidad a la cual no veía hacía 10 años.

Utusan Tak Terduga

PADA SEBUAH PERJALANAN MELALUI pinggiran kota Lima, saya pergi bersama teman yang sangat religius. Perjalanan berlangsung tenang dan percakapan kami menjadi semakin menyenangkan. Ketika kami mulai menyentuh subjek mengenai agama, dia mengatakan sesuatu yang sangat saya sukai:

“Iván, ketika kamu mengharapkan sesuatu secara intens, dan itu bukan untukmu melainkan untuk orang lain, harapanmu akan terpenuhi. Terlebih lagi, ketika kamu membutuhkan saran dan memintanya, kamu akan mendapatkannya melalui utusan yang tak terduga.”

Ketika perjalanan telah selesai, saya terus memikirkan tentang kalimat itu.

Dua minggu telah berlalu dan saya diundang untuk melatih sekelompok anak muda yang baru saja memulai karirnya. Pelatihan berjalan dengan sukses. Para anak muda itu sangat antusias dan bermotivasi tinggi. Saya sangat senang.

Pada saat itu saya berpikir “sepertinya saya hebat dalam melakukan hal ini, saya akan sangat suka mengajar di universitas ini”. Dan saya benar-benar menginginkannya. Hal ini sangat menggerakkan hati saya, melihat ekspresi murid-murid saya, dan seperti-nya pesan itu terlihat masuk akal bagi mereka.

Malam harinya, saya menerima pesan melalui Facebook dari seorang teman kuliah yang sudah tidak pernah saya temui selama 10 tahun.

«Iván, ¿quieres dar clases en la universidad? Necesito profesores. Coordinemos una reunión».

No lo podía creer. Respondí «sí» sin dudarlo. El día de la reunión me quedé sorprendido, el curso que me ofreció era perfecto para mí, era como si me lo hubieran preparado expresamente. Entonces me puse a pensar en aquella conversación en el autobús y pensé: «¡gracias!».

“

**CUANDO DESEAS FERVOROSAMENTE ALGO
Y ES EN BENEFICIO DE OTROS, SE TE CUMPLE.
CUANDO PIDAS CONSEJO, TE LLEGARÁ
POR MEDIO DE MENSAJEROS INESPERADOS.**

“Iván, apakah kamu mau mengajar di universitas itu? Saya membutuhkan pengajar. Ayo kita jadwalkan rapat.”

Saya tidak dapat mempercayainya. Saya menjawab ‘ya’ tanpa ragu-ragu. Pada saat rapat, saya lebih terkejut lagi. Mata kuliah yang mereka tawarkan untuk saya sangat sempurna untuk saya; seolah-olah mereka memang menyiapkannya untuk saya. Lalu saya kembali teringat akan percakapan di bus waktu itu dan saya berkata dalam hati “terima kasih!”

“

**KETIKA ANDA SANGAT MENGINGINKAN SESUATU,
DAN ITU UNTUK KEPENTINGAN ORANG BANYAK,
KEINGINAN ANDA AKAN TERKABULKAN. KETIKA ANDA
MEMBUTUHKAN NASIHAT, NASIHAT ITU AKAN DATANG
MELALUI UTUSAN YANG TAK TERDUGA.**

El permiso

ERA TARDE. Ya íbamos a cerrar la oficina y como era fin de mes, había mayor preocupación por alcanzar las metas. Yo estaba en mi escritorio, mirando fijamente la pantalla de la computadora, concentrado mientras preparaba la proyección del cierre de mes para mi jefe y pensando en las mil y un cosas que teníamos que hacer en esos últimos días del mes.

En ese momento se acercó a mi escritorio uno de mis ejecutivos, el que llevaba los clientes más importantes, y me dijo:

—Iván, necesito que me des un permiso. Mañana es la actuación de mi hijo a las 10 de la mañana. En ese momento pensé: «¡Está loco! ¿Cómo me pide permiso si estamos a fin de mes? ¿Acaso no tiene una esposa que vaya a la actuación del niño? Además el niño está en el nido. El trabajo no se puede dejar por una actuación».

Dejé de mirar a la pantalla, giré lentamente y me encontré con el rostro del ejecutivo, quien parecía haberme leído el pensamiento, porque me dijo en tono amable:

—Iván, tú no sabes lo que a mi esposa y a mí nos ha costado traer a este niño al mundo. Después de tanto intentarlo y cuando

Izin

HARI SUDAH LARUT, KANTOR HAMPIR tutup dan saat itu adalah akhir bulan, ada kekhawatiran besar tentang pencapaian target perusahaan. Saya sedang berada di meja, fokus menatap layar komputer, menyiapkan presentasi akhir bulan untuk atasan saya, dan memikirkan jutaan hal yang harus kami lakukan di hari-hari terakhir ini.

Pada saat itulah ketika salah satu eksekutif saya, yang memegang pelanggan paling penting, mendekati meja dan berkata, “Iván, saya minta izin untuk pulang. Besok jam 10 pagi anak saya tampil di sebuah pentas.”

Pada saat itu saya berpikir: “Dia sudah gila! Bagaimana bisa ia meminta izin untuk pulang ketika kita semua sedang bekerja keras? Apakah dia tidak memiliki istri yang bisa menghadiri pentas anaknya? Lagipula anaknya masih di taman kanak-kanak. Pekerjaan tidak bisa ditinggalkan demi sebuah pentas”.

Saya berhenti menatap layar, berbalik perlahan, dan menatap wajah eksekutif tersebut. Dia sepertinya bisa membaca pikiranku, karena dia berkata, dengan nada yang ramah, “Iván, kamu tidak mengerti betapa sulitnya bagiku dan istriku untuk mendapatkan

pensábamos que no había esperanzas, por un milagro tuvimos a este niño, que por primera vez va a actuar, y es muy importante para mí estar allí.

Me quedé mudo por un momento y antes de contestarle recordé mi infancia. Recordé que cuando era pequeño actuaba en el teatro del colegio y que antes de cada función asomaba mi cabecita por la cortina con la esperanza de que mi padre hubiera ido a verme, pero él nunca podía ir porque estaba en el trabajo.

Miré al ejecutivo con ternura y le dije que fuera a ver a su hijo, que tardara lo que fuera necesario y que ya nos arreglaríamos en la oficina.

Y me pongo a pensar, cuántas veces nos enfrascamos en el trabajo y olvidamos que también hay otras prioridades. El trabajo no lo es todo, hay fechas importantes que bien ameritan un permiso.

Aprendamos a pedirlo y seamos flexibles cuando nos lo pidan.

“

**DALE TIEMPO A LAS COSAS QUE
SON IMPORTANTES PARA TI.**

anak kami. Setelah sekian lama mencoba dengan keputus-asaan, bagai sebuah keajaiban, anak kami lahir. Ini adalah pementasan pertamanya, dan sangat penting bagiku untuk berada disana.”

Saya terdiam beberapa saat, dan sebelum memberikan jawaban, saya teringat akan masa kecil saya. Saya ingat ketika saya masih kecil, saya tampil di teater sekolah, dan tiap sebelum pementasan, saya akan mengintip melalui tirai dengan harapan ayah saya ada di barisan penonton, tapi beliau tidak pernah bisa hadir karena pekerjaannya.

Saya menatap eksekutif tersebut dengan lembut dan menyuruhnya pergi untuk menonton anaknya, dan mengatakan bahwa kami yang akan mengurus.

Dan sekarang saya memikirkan tentang waktu dimana kita terlalu sibuk bekerja dan melupakan bahwa ada prioritas lain. Pekerjaan bukanlah segalanya; ada hari-hari dimana kita pantas untuk meminta izin.

Mari kita belajar untuk meminta izin dari kantor bila diperlukan, dan untuk menjadi fleksibel ketika juga ada yang meminta izin.

“

**BERIKAN WAKTU UNTUK HAL-HAL
YANG PENTING BAGI ANDA.**

Oportunidades de mejora

DURANTE MÁS DE UN MES habíamos estado trabajando en un proyecto que por diversas razones se había retrasado y que por fin, después de mucho batallar, ya teníamos listo y operando.

Esa mañana me encontré con un supervisor que me dijo que había estado en el proyecto y que faltaba esto, faltaba aquello, por qué no esto y por qué no lo otro...

Llegó un momento en el que me dije: «¿Pero es que todo está tan mal? ¿Es que siempre le tienen que encontrar problemas a todo?». Estaba fastidiado y no quise escuchar más quejas ni reclamos. Parecía que sin importar lo que hiciera, siempre sería insuficiente.

Más tarde lo pensé de otra forma: «Todo es mejorable. ¿Por qué me lo estoy tomando tan personal?». Entonces decidí afrontar las críticas desde otra perspectiva: «No siempre habrán elogios y felicitaciones. Entonces, ¿cómo puedo manejar las críticas al trabajo realizado?».

Todo es mejorable... Ahora tomo las críticas como oportunidades de mejora y luego veo si está en mis manos hacer algo en el

Peluang untuk Perbaikan

SELAMA LEBIH DARI SEBULAN, kami telah mengerjakan sebuah proyek yang karena berbagai alasan telah tertunda, dan pada akhirnya, setelah banyak perjuangan, siap untuk dilaksanakan.

Pagi itu saya bertemu dengan seorang supervisor yang telah berada di lokasi proyek dan berkata bahwa “proyek kekurangan ini, kekurangan itu, mengapa tidak melakukan ini, dan mengapa tidak melakukan itu...”

Datang sebuah momen dimana saya berkata, “Mengapa segalanya terlihat buruk bagi Anda? Apakah Anda harus selalu mencari kesalahan?”

Saya lelah dan tidak mau lagi mendengar keluhan. Tampaknya apapun yang saya lakukan tidak akan pernah cukup.

Kemudian saya berpikir: “Semuanya bisa ditingkatkan. Mengapa saya menganggapnya sebagai masalah pribadi?”

Jadi saya memutuskan untuk menghadapi berbagai kritik dari sudut pandang lain.

“Kamu tidak akan selalu mendapatkan pujian dan ucapan selamat. Bagaimana saya bisa menghadapi kritik dalam pekerjaan?”

Semuanya bisa ditingkatkan... Sekarang saya menganggap kritik sebagai peluang untuk perbaikan, kemudian saya akan melihat

corto plazo, en el largo plazo, o si simplemente no está en mis manos realizar un cambio. Pero ya tengo identificadas esas críticas; y las que puedo resolver las resuelvo, y las que no, las canalizo a quien sí pueda hacerlo.

Santo remedio. A la semana siguiente tuve reunión con el mismo supervisor y proactivamente le pedí que me indicara todos aquellos detalles que consideraba se debían mejorar para el próximo proyecto.

“

**TOMA LAS CRÍTICAS AL TRABAJO REALIZADO
COMO OPORTUNIDADES DE MEJORA.**

apakah saya bisa melakukan sesuatu dalam jangka pendek, jangka panjang, atau apakah saya tidak memiliki kendali untuk membuat perubahan. Tetapi setidaknya saya telah mengidentifikasi kritik ini; saya akan melakukan apa yang saya bisa untuk memperbaikinya, dan memberikan apa yang tidak bisa saya perbaiki kepada orang lain yang bisa.

Sebuah solusi yang baik. Minggu berikutnya saya rapat dengan supervisor tersebut dan secara proaktif memintanya untuk memberi tahu saya tentang rincian hal-hal yang bisa ditingkatkan untuk proyek berikutnya.

“

**ANGGAPLAH KRITIK SEBAGAI RUANG UNTUK
MENINGKATKAN PEKERJAAN ANDA.**

Ahora es el momento

ESTABA SENTADO EN MI OFICINA, escuchando de uno de los ejecutivos los avances de sus gestiones.

Entonces le pregunté cuáles eran sus aspiraciones inmediatas en su carrera, y me dijo:

—Ser gerente de oficina, como tú...

Me dio mucho gusto escucharlo tan decidido y resuelto. Entonces le pregunté:

—¿Qué estás haciendo al respecto? No basta con hacer un buen trabajo y esperar la promoción, no esperes a que te promuevan para comenzar a hablar, actuar, vestirte como gerente... Comienza a desarrollar esas habilidades que son requeridas para el nuevo puesto, de tal manera que cuando surja una vacante, esté clarísimo que el puesto es tuyo.

»Aprovecha cada oportunidad que se presente para organizar, enseñar, motivar, no esperes que te den el encargo, ¡toma la iniciativa!

Sekaranglah Waktunya

SAYA SEDANG DUDUK DI KANTOR saya sambil mendengarkan salah seorang eksekutif berbicara tentang kemajuan yang telah dicapainya.

Saya kemudian bertanya tentang aspirasi utamanya dalam karir, dan kemudian dia menjawab, “Untuk menjadi seorang manajer di kantor... seperti Anda...”

Saya sangat senang untuk mendengar dia menjawabnya dengan penuh tekad dan percaya diri. Lalu saya bertanya kepadanya, “Apa yang Anda lakukan untuk mewujudkan hal ini? Tidak cukup hanya melakukan pekerjaan dengan baik dan menunggu promosi. Jangan menunggu sampai Anda dipromosikan sebelum Anda mulai berbicara, bertindak dan berpakaian seperti seorang manajer ... Mulailah mengembangkan keterampilan yang Anda butuhkan untuk posisi yang Anda inginkan, sehingga ketika sebuah pekerjaan terbuka, jelas bagi semua orang bahwa itu seharusnya jadi milikmu.

“Manfaatkan setiap peluang yang Anda dapatkan untuk berorganisasi, mengajar, dan memotivasi. Jangan menunggu sampai diberi tugas, ambil inisiatif!

»Cuando llegue alguien nuevo a la oficina, ofrécete a enseñarle. Ofrécete a organizar las reuniones de trabajo o de integración, ¡conviértete en el alma de la oficina!

Ahora él ya es gerente. ¿Y tú? ¿Qué estás haciendo para tu próximo ascenso?

“

TOMA LA INICIATIVA... ANTICIPATE.

“Ketika seseorang baru datang ke kantor, tawarkan untuk mengajar mereka. Tawarkan untuk mengatur rapat kerja atau rapat integrasi. Jadilah jiwa di kantor! ”

Sekarang dia adalah seorang manajer. Dan kau? Apa yang kamu lakukan untuk promosi selanjutnya?

“

**MENGAMBIL INISIATIF... MENJADI
SATU LANGKAH KE DEPAN.**

Un comienzo diferente

POR ESA ÉPOCA TENÍA MIS primeras experiencias como gerente. Quería hacer un buen trabajo y estaba obsesionado con la disciplina y la puntualidad de mi pequeño equipo de ventas.

Era un mes difícil y estábamos lejos del presupuesto. Nos reuníamos todas las mañanas y repasaba con mi equipo lo mal que íbamos y lo lejos que estábamos de alcanzar las metas. Como era de esperarse, las caras del equipo no eran precisamente alegres. Y claro, para escuchar reproches nadie quería llegar temprano. En conclusión, las mañanas eran grises.

Un día me dije a mí mismo: «¿Por qué no hacer las cosas diferentes? ¿Por qué no comenzar la reunión felicitando lo bueno que ya tenemos?». Y entonces me propuse comenzar la reunión matinal felicitando a algún miembro del equipo.

A la mañana siguiente, comencé diciendo:

—Hoy quiero felicitar a X porque ayer ha sido la que más préstamos ha concretado.

Al comienzo se quedaron asombrados porque no estaban acostumbrados, pero luego se convirtió en un ritual y se generó una expectativa. Era una sorpresa saber a quién iba a felicitar. Y no les

Awal yang Berbeda

SAAT ITU PENGALAMAN PERTAMA SAYA menjadi manajer. Saya ingin melakukan pekerjaan dengan baik dan terobsesi dengan kedisiplinan dan ketepatan waktu terhadap tim penjualan saya yang kecil.

Itu adalah bulan yang berat dan kami masih jauh untuk mencapai tujuan akhir kami. Kami bertemu setiap pagi untuk membahas seberapa buruk situasinya dan seberapa jauh kami dari target. Sudah bisa diperkirakan para anggota tim tidak ada yang menampilkan raut wajah ceria. Dan jelas, tidak ada seorang pun yang ingin dicela pagi-pagi. Kesimpulannya, tiap pagi adalah suram.

Suatu hari, saya berkata pada diri sendiri:

“Kenapa tidak melakukan hal-hal yang berbeda? Mengapa tidak memulai rapat dengan memberi selamat kepada diri sendiri atas hal-hal baik yang telah kami lakukan?” Dan kemudian saya memutuskan untuk memulai setiap pertemuan pagi dengan memberi selamat pada anggota tim yang berbeda-beda tiap harinya.

Pagi berikutnya, saya memulai dengan berkata, “Hari ini, saya ingin memberi selamat kepada X karena kemarin dia adalah orang yang paling banyak melunasi pinjaman.”

Pada awalnya mereka terkejut karena mereka belum terbiasa dengan hal itu, namun kemudian hal itu menjadi ritual, dan meng-

negaré que a veces me costaba encontrar motivo de felicitación, estábamos en una época difícil.

Al cabo de varios meses, un día se me acercó una de las ejecutivas y me dijo:

—Iván, quería preguntarte, ¿qué ha pasado en tu vida? ¿Estás enamorado, has tenido un accidente o qué? De un tiempo a esta parte has cambiado, pareces otro. Ahora dan ganas de venir a trabajar.

Entonces recién lo pude ver. Los días son largos y las jornadas son extensas; los equipos necesitan aliento para continuar la marcha.

Desde entonces, en las mañanas al salir de mi casa, aunque esté apurado, me detengo un momento para saludar al portero cuando me entrega el periódico y le sonrío porque comienza una nueva mañana y comienzo el día sonriendo, agradeciendo y felicitando.

“

**UN COMIENZO DIFERENTE:
SONRIENDO, AGRADECIENDO Y FELICITANDO.**

hasilkan harapan. Mereka menerka-nerka siapa yang akan diberikan selamat pada hari itu. Dan saya tidak akan menyangkalnya; terkadang sulit untuk mencari alasan untuk merayakan sesuatu, karena terkadang ada masa-masa sulit.

Suatu hari, setelah beberapa bulan berlalu, suatu waktu salah seorang eksekutif mendekati saya dan berkata, “Iván, saya ingin bertanya, apa yang terjadi pada hidup Anda? Apakah Anda sedang jatuh cinta, apakah Anda mengalami kecelakaan atau apa? Anda telah berubah selama beberapa waktu sekarang, Anda tampak seperti orang lain. Sekarang orang-orang merasa ingin datang bekerja.”

Saat itu juga, saya dapat melihatnya. Hari demi hari itu berat dan jam kerja sangat panjang; tim membutuhkan dorongan untuk melewati hari yang panjang ini.

Sejak saat itu, di pagi hari, ketika saya meninggalkan rumah, bahkan jika saya terlambat, saya berhenti sejenak untuk menyapa penjaga pintu ketika dia mengantarkan koran dan saya tersenyum, karena ini adalah hari yang baru, dan saya memulai hari tersenyum, berterima kasih dan memberi selamat.

“

**MEMULAI DENGAN AWAL
HAL YANG BERBEDA: TERSENYUM,
BERTERIMA KASIH DAN MEMBERI SELAMAT.**

Disfruta el viaje

EN ESA ÉPOCA YO HABÍA REGRESADO de hacer una maestría en España. No tenía carro y tampoco tenía intención de comprar uno, me había acostumbrado a desplazarme en taxi por Lima.

Todo iba bien hasta que me di cuenta de que los taxistas pagaban los platos rotos de mi estrés. Subía al taxi y comenzaba a dirigir al taxista. «Voltee a la derecha... ahora adelante a ese carro... apure, apure... ahora a la izquierda...». Y así seguía yo, sin parar hasta llegar a mi destino.

Si para mala suerte del taxista este tomaba una ruta distinta a la que yo quería, entonces me molestaba y comenzaba a decir: «Esta ruta es pésima, ¿por qué ha venido por aquí?», y cosas por el estilo.

Lo triste de todo era que por más que requintara o me esforzara por dirigir al taxista, el tráfico no estaba bajo mi control, y el viaje se convertía en un martirio para todos.

Un día me cansé de martirizar al taxista y martirizarme a mí mismo. Me dije: «¿Qué tal si lo hago de manera diferente? ¿Qué tal si le doy un voto de confianza al taxista y disfruto del viaje?».

Nikmati Perjalanannya

SEKITAR WAKTU ITU, SAYATELAH kembali setelah menyelesaikan gelar master di Spanyol. Saya tidak memiliki mobil dan saya tidak berencana untuk membeli, karena saya sudah terbiasa berpergian menggunakan taksi di Lima.

Semuanya berjalan dengan baik sampai saya menyadari bahwa sopir taksi berkontribusi terhadap rasa stres saya. Segera setelah saya naik taksi, saya mulai mengarahkan pengemudi:

“Belok ke kanan... sekarang lewati truk itu...cepat, cepat...sekarang belok ke kiri...” Saya terus seperti itu, tanpa henti, sampai saya sampai di tujuan.

Jika sopir taksi mengambil rute yang berbeda dari yang saya inginkan, itu akan mengganggu saya sehingga saya mulai berkata, “Rute ini mengerikan, mengapa Anda datang ke sini?”, Dan seterusnya.

Bagian terburuknya adalah bahkan jika saya berteriak dan menjerit atau mencoba mengarahkan sopir taksi, lalu lintas tidak berada di bawah kendali saya, dan perjalanan itu menjadi perjalanan yang tidak menyenangkan bagi semua orang.

Suatu hari, saya bosan menyiksa pengemudi taksi yang buruk serta diri saya sendiri. Saya berkata pada diri sendiri, “Bagaimana jika saya melakukan sesuatu secara berbeda? Bagaimana jika saya mempercayakan semuanya kepada sopir taksi dan hanya menikmati perjalanan?”

Entonces cambié mi actitud.

Ahora cuando subo al taxi para ir al trabajo en las mañanas, lo primero que digo es: «Buenos días, confío en usted. Tome la mejor ruta». A veces incluso bromeo y le digo: «Confío en su sano juicio y buen criterio, usted elija la ruta. Si llegamos antes de lo previsto, le pagaré extra». Generalmente esto le roba una sonrisa al taxista y rompe el hielo de la conversación matutina.

Luego de eso, me pongo a leer mi periódico o simplemente me dedico a meditar durante el trayecto. Aprovecho el tiempo, me olvido del tráfico, de la congestión, de los conductores imprudentes, de los arriesgados transeúntes y las prisas que todos llevamos a primera hora de la mañana.

Esto resultó ser una bendición. Ahora llego relajado al trabajo. Adiós a esa acumulación de tensión innecesaria, ¡bienvenido el disfrute!

Y me pongo a pensar, ¿cuántas veces he dejado de disfrutar de la vida por pretender tener el control en todo momento?

¡Por eso ahora te invito a soltar las riendas de lo que no puedes controlar y a disfrutar del viaje!

“

**SUELTA LAS RIENDAS DE
LO QUE NO PUEDES CONTROLAR
Y DISFRUTA DEL VIAJE.**

Saya kemudia mengubah sikap saya.

Sekarang, tiap saya naik taksi untuk pergi bekerja di pagi hari, hal pertama yang saya katakan adalah:

"Selamat pagi, aku percaya kamu akan mengambil rute terbaik." Kadang-kadang saya bahkan bercanda dan berkata kepada mereka:

"Saya percaya penilaian dan kebijaksanaan Anda yang baik, Anda memilih jalannya. Jika kami tiba lebih awal dari yang diharapkan, saya akan membayar Anda ekstra."

Biasanya pengemudi taksi tersenyum dan merupakan pembuka percakapan untuk memulai percakapan pagi hari.

Setelah itu, saya membaca koran atau hanya bermeditasi selama perjalanan. Saya memanfaatkan sebaik-baiknya waktu saya, saya melupakan lalu lintas, kemacetan, pengemudi yang ceroboh, orang-orang yang lewat yang berisiko, dan kesibukan yang kita alami selama jam-jam pertama pagi itu.

Ini terbukti menjadi berkah. Sekarang saya tiba di tempat kerja dengan santai. Saya sudah mengucapkan selamat tinggal pada ketegangan yang tidak perlu itu, dan saya menyambut kesenangan!

Dan sekarang saya berpikir, berapa kali saya berhenti menikmati hidup karena berusaha mengendalikan semuanya sepanjang waktu?

Jadi sekarang saya mengajak Anda untuk melepaskan kendali dari apa yang tidak dapat Anda kendalikan dan nikmatilah perjalanannya!

“

**TINGGALKAN APA YANG TIDAK
DAPAT KAMU KENDALIKAN DAN
NIKMATI PERJALANANNYA.**

El líder

UNA NOCHE, estaba dictando clases en la universidad. A pesar de que era tarde, los alumnos estaban escuchando atentamente.

El tema era las encuestas de calidad que hacen las empresas para conocer la opinión de los clientes.

Entonces un alumno me dijo:

—Profesor, en mi empresa podría hacer que el resultado de las encuestas de los clientes sea diferente.

Me quedé en silencio un momento y dije:

—¿Cómo así?

—Claro, profesor. Cada vez que tuviéramos contacto con el cliente, le diría «¡excelente!» al saludarlo. Cuando preguntara, cuando hiciera una solicitud, cuando hablara por teléfono, al despedirme, siempre le diría «¡excelente!», de tal manera que su respuesta en la encuesta de calidad sería «¡excelente!».

Me encantó la intervención de mi alumno y me hizo recordar que hace algunos años, cuando yo era jefe de promoción de negocios en un banco, un gerente dijo:

—Por favor, que llamen al «Amiguito».

Sang Pemimpin

SUATU MALAM, KETIKA SAYA sedang mengajar di universitas. Walaupun itu sudah larut, para murid masih mendengarkan dengan penuh perhatian.

Saat itu subjeknya adalah survei kualitas, yang dibuat perusahaan untuk mengetahui pendapat pelanggan.

Salah satu siswa berkata:

"Profesor, di dalam perusahaanku, aku bisa mengubah hasil survei pelanggan."

Kemudian kelas menjadi hening untuk sesaat, dan kemudian saya bertanya, "Bagaimana bisa?"

"Itu mudah profesor. Setiap kami melakukan kontak dengan klien, saya katakan 'luar biasa!' untuk menyambut mereka. Setiap kali seorang pelanggan mengajukan pertanyaan, membuat permintaan, berbicara kepada kami di telepon atau mengucapkan selamat tinggal, saya selalu mengatakan 'sangat baik!', Sehingga jawaban pada respons survei kualitasnya juga 'luar biasa!'."

Saya menyukai komentar murid saya, dan itu mengingatkan saya pada suatu waktu, beberapa tahun sebelumnya, ketika saya menjadi kepala promosi bisnis di bank, dan seorang manajer berkata, "Tolong, panggil 'teman itu!'."

Entonces pensé: «Qué apodo más feo, ¿de quién estarán hablando?». Y no sabía que yo era el «Amiguito». Sin darme cuenta, a todos los trataba con esa expresión, al extremo de que ya me habían puesto ese apodo.

Me costó un tiempo, pero logré quitarme la costumbre de dirigirme a mis compañeros con ese término y ese apodo pasó al olvido.

Años más tarde conocí a un gerente que a todos se dirigía con la expresión «¡líder!».

Saludaba «hola, líder», se despedía «hasta luego, líder», etc. ¿Con qué nombre creen que se conoce a este gerente? ¡«El Líder»! Y si se ponen a pensarlo, «El Líder» suena mejor que «El Amiguito».

Entonces te pregunto:

¿Cómo te estás dirigiendo a los demás? ¿Te gusta? Piénsalo, porque posiblemente así te van a reconocer.

“

**SEGÚN CÓMO TE DIRIJAS A OTROS,
TE RECONOCERÁN.**

Saat itu saya berpikir: “sebuah nama panggilan yang jelek. Siapa yang sebenarnya sedang dia bicarakan? "Saya tidak tahu bahwa saya-lah yang sebenarnya sedang dipanggil dengan sebutan tersebut. Tanpa sadar, saya memanggil semua orang dengan panggilan ‘teman itu’, sampai akhirnya menjadi nama panggilan saya.

Butuh beberapa waktu, tetapi akhirnya saya berhasil berhenti merujuk ke teman-teman saya menggunakan istilah itu, dan nama panggilan itu dilupakan. Bertahun-tahun kemudian saya bertemu seorang manajer yang menyapa semua orang dengan memanggil mereka 'Pemimpin!'

Dia menyapa orang-orang yang mengatakan "Halo, pemimpin", dia mengucapkan selamat tinggal mengatakan "Sampai bertemu lagi, pemimpin", dll. Dan menurut Anda nama panggilan apa yang diberikan orang kepada manajer ini? "Pemimpin!" Dan jika Anda memikirkannya, "Pemimpin" terdengar lebih baik daripada "Teman."

Jadi saya bertanya:

Bagaimana Anda merujuk orang lain? Apakah kamu menyukainya? Pikirkan tentang itu, karena mungkin orang lain akan memanggil anda dengan sebutan itu.

“

**ORANG AKAN MERUJUK KAMU SAMA
SEPERTI BAGAIMANA KAMU MERUJUK MEREKA.**

La gratitud funciona

ERA VIERNES EN LA NOCHE, y estaba dando clases de servicio al cliente en la universidad. Ya habían transcurrido 30 minutos y en eso se abrió la puerta y uno de los alumnos entró al salón con una sonrisa enorme y el siguiente saludo:

—Profesor, buenas noches, ¡el consejo de la gratitud dio resultado!

Primero me causó sorpresa y luego me alegró verlo tan entusiasmado. Entonces nos explicó que la anécdota que les había contado en la clase anterior le había servido para resolver un problema en su trabajo. Yo me sentí muy orgulloso de que a mi alumno le hubiese sido útil el consejo:

Era el año 2010, y como gerente llamé a mi oficina a un ejecutivo que tenía problemas de comunicación con los demás colegas, no solamente en la oficina, sino también en todo el banco.

El caso era curioso, porque el ejecutivo era muy alegre y encantador con los clientes, que lo apreciaban mucho. El problema era que para atender a los clientes se terminaba peleando con otras unidades del banco.

Esa mañana le dije que íbamos a trabajar en mejorar la percepción que sus colegas tenían de él.

Keberhasilan dalam Berterima Kasih

HARI ITU ADALAH MALAM JUMAT, dan saya sedang mengajar kelas layanan pelanggan di universitas. 30 menit telah berlalu ketika pintu terbuka dan salah satu murid masuk ke ruangan dengan tersenyum lebar, dan menyapa saya dengan berkata, “Selamat siang Profesor, saran Anda tentang rasa bersyukur berhasil!”

Pada awalnya saya terkejut, lalu saya senang melihatnya sangat gembira. Setelah itu dia kemudian memberitahu kami bahwa anekdot yang saya sampaikan kepada mereka di kelas sebelumnya telah membantunya memecahkan masalah di tempat kerjanya. Saya merasa sangat senang bahwa nasehat saya berguna bagi murid saya.

Pada tahun 2010, saat itu saya sebagai manajer, memanggil salah satu eksekutif ke kantor saya, yang memiliki masalah komunikasi dengan karyawan lain, tidak hanya di dalam kantor, tetapi juga di seluruh bank.

Itu adalah kasus yang aneh karena eksekutif tersebut sangat ceria dan menyenangkan terhadap pelanggan, sehingga para pelanggan sangat menghargainya. Masalahnya adalah, untuk memuaskan para pelanggan, dia akhirnya berkelahi dengan orang-orang dari daerah lain di bank.

Pagi itu saya memberitahunya bahwa kami akan berusaha memperbaiki persepsi yang dimiliki rekan-rekannya tentang dia.

—Primero —le dije—, queda terminantemente prohibido enviar correos electrónicos a menos que sean para agradecer o felicitar a alguien. Si tienes que reclamar algo lo haremos personalmente o me avisas para ayudarte en la redacción. Los correos tienen que ser cortos y en tono positivo. Finalmente, lo que escribes quedará escrito.

»Segundo, es verdad que es importante que los demás se enteren cuando cumples un objetivo o eres el más destacado, pero cuando se lee un correo en el que te haces automarketing, el efecto suele ser inverso. Tus colegas pueden pensar: «...otro correo de este pesado que se está autopromocionando».

—¿Pero cómo puedo dar a conocer un logro sin caer en la autopromoción? —preguntó él.

—El secreto requiere de esfuerzo, pero tiene su recompensa —le respondí—. Imagínate que hoy hiciste una importante venta y quieres comunicarla. Entonces en vez de mandar un correo a tu jefe con copia a todo el mundo que diga «hoy hice la superventa», te propongo hacer algo diferente. Envíale un correo a la persona que te ayudó a que esto fuera posible, con copia a su jefe e indica en él que sin su apoyo y dedicación, esta importante venta no hubiera podido llevarse a cabo.

Ese correo dice mucho del que lo escribe y se acordarán de ti y de tu superventa de manera positiva.

Ese es el consejo que les había dado a mis alumnos la clase anterior. No se me había ocurrido aplicarla con los clientes, fue algo que aprendí el viernes... de mi agradecido alumno.

“

**PROMOCIONA TUS LOGROS
AGRADECIENDO PÚBLICAMENTE
A QUIEN TE AYUDÓ A CONSEGUIRLOS.**

“Primera,” Saya mengatakan, “Anda dilarang keras untuk mengirim email, kecuali itu untuk mengucapkan terima kasih atau untuk memuji seseorang. Jika Anda perlu mengeluh tentang sesuatu, Anda akan melakukannya secara pribadi atau beri tahu saya agar saya dapat membantu Anda menulis pesan. Email harus pendek dan memiliki nada positif. Lagi pula, apa yang Anda tulis akan tetap ditulis. Lagi pula, apa yang Anda tulis akan tetap ditulis.

“Kedua, meskipun penting bahwa orang lain tahu kapan Anda memenuhi target atau ketika Anda berhasil pada sesuatu, ketika mereka membacanya di email di mana Anda memasarkan diri Anda sendiri, pengaruhnya cenderung sebaliknya. Rekan kerja Anda mungkin berpikir ‘... Email lain dari pria menyebarkan ini yang mempromosikan dirinya sendiri.’

“Tapi bagaimana saya memberitahu orang lain tentang pencapaian saya tanpa terlihat saya sedang mempromosikan diri saya sendiri?” tanyanya.

“Rahasia untuk itu membutuhkan usaha, namun membuahkan hasil,” jawab saya, “Bayangkan jika hari ini Anda mencapai penjualan besar dan ingin mengkomunikasikannya kepada orang lain. Kemudian, daripada mengirim email ke bos Anda sendiri dengan salinan kepada semua orang dengan berkata ‘Hari ini saya menyelesaikan penjualan besar’, Saya mengusulkan mengirimkan sesuatu yang berbeda. Kirimlah email kepada seseorang yang telah membantumu hingga penjualan tersebut dapat terlaksana, dengan salinan yang dikirimkan ke bosnya, dan tunjukkan di dalamnya bahwa tanpa bantuan dan dedikasi orang tersebut, penjualan penting ini tidak mungkin terjadi. Email seperti itu bicara banyak tentang orang yang menulisnya. Mereka akan mengingat Anda dan penjualan hebat anda dengan cara yang positif.”

Itu adalah saran yang saya berikan kepada murid saya di kelas sebelumnya. Tidak terpikir oleh saya untuk menerapkannya pada pelanggan, itu adalah sesuatu yang saya pelajari hari Jumat itu... dari murid saya yang berterima kasih.

“

**MEMPROMOSIKAN PENCAPAIAN ANDA
DENGAN BERTERIMA KASIH KEPADA MEREKA
YANG MEMBANTU ANDA MENCAPAINYA.**

Alégrate por lo que tienes

EN EL AÑO 2012, ESTABA ESTUDIANDO *coaching* ontológico y una de las actividades que le tocó realizar a mi grupo de estudio fue participar en la organización de un evento, en el cual nosotros, los seis aprendices, participaríamos como expositores y al que tendríamos que invitar familiares y amigos.

El evento fue un sábado y duró todo el día, ¡fue un éxito!

El domingo, al día siguiente del evento, me había despertado triste y melancólico, lo cual no es habitual en mí. Pero me apresuré en alistarme para ir a la reunión con el grupo de estudio.

En la puerta de mi edificio estaba Ángel, el taxista que me esperaba para llevarme a la reunión.

A Ángel lo había conocido antes de comenzar el curso y cada vez que me llevaba a clases le contaba lo que iba aprendiendo durante el trayecto. Él escuchaba con tanta atención, que había terminado por invitarlo al evento.

Mientras iba subiendo al taxi, recordé los eventos del día anterior y me puse aún más triste. Cuando estábamos a medio camino, Ángel me preguntó:

—Señor Iván, ¿por qué está tan triste esta mañana?

Berbahagiaalah Atas Apa yang Anda Miliki

PADATAHUN 2012, SAYA BELAJAR pembinaan ontologis, dan salah satu kegiatan yang kelompok belajar saya perlu selesaikan adalah untuk mengorganisir sebuah acara dimana kami, keenam murid, harus bertindak sebagai pembicara, dan mengundang keluarga dan para kerabat.

Acara tersebut diadakan pada hari Sabtu dan berlangsung sepanjang hari. Acara itu berlangsung dengan sukses!

Di hari Minggu, sehari setelah acara berlangsung, saya terbangun dengan rasa sedih dan melankolis, hal yang tidak biasa bagi saya. Saya segera bersiap untuk menghadiri pertemuan dengan kelompok belajar saya.

Di depan pintu gedung tempat tinggal saya ada Angel, supir taksi yang akan mengantarkan saya ke tempat pertemuan.

Saya telat bertemu dengan Angel sebelum memulai mata kuliah ini, dan tiap kali saya pergi ke kelas, saya akan memberitahunya apa yang saya pelajari. Dia selalu mendengarkan dengan penuh perhatian, karena itu pada akhirnya saya mengundangnya untuk hadir ke acara tersebut.

Ketika saya memasuki taksi, saya mengingat acara yang berlangsung sebelumnya, dan menjadi semakin sedih. Ketika kami berada di jalan, Angel bertanya, “Pak Ivan, mengapa anda terlihat sedih pagi ini?”

Le respondí, con un tono lejano y mirando a la ventana:

—Estoy triste porque ayer no fueron algunos de mis invitados.

Sin dejar de mirar por el espejo retrovisor, me respondió:

—¿Y cómo cree que me siento yo cuando usted me dice eso?

Alégrese por los que estuvimos, no esté triste por los que no fueron.

Esas palabras me recorrieron por todo el cuerpo. Ángel había estado el día sábado en el evento, había dejado de trabajar para escucharme exponer. Y los amigos y familiares que fueron también habían dedicado un día de sus vidas a acompañarme en un evento que era importante para mí.

Entonces entendí el mensaje.

Cuántas veces sufrimos por lo que no tenemos, por lo que todavía no alcanzamos, por lo que quisiéramos y no obtuvimos, por lo que nunca nos dieron, cuando deberíamos estar alegres por aquello que sí tenemos y que no valoramos lo suficiente y olvidamos agradecer: la familia que nos rodea, los amigos que nos aprecian, la salud, el trabajo, los logros alcanzados y mucho más.

“

**ALÉGRATE POR LO QUE YA TIENES,
NO ESTÉS TRISTE POR LO QUE TE FALTA.**

Saya menjawab, dengan nada yang jauh, sambil memandang keluar jendela, “Saya sedih karena beberapa tamu saya tidak hadir.”

Sambil menatapku melalui kaca spion, dia menjawab, “Dan bagaimana menurutmu perasaanku ketika kamu mengatakan hal tersebut?”

Bersuka citalah atas mereka yang ada di sana, jangan sedih untuk mereka yang tidak.

Kata-kata itu memenuhi seluruh tubuhku. Angel berada di acara pada hari Sabtu, dia pergi bekerja untuk mendengarkan saya berbicara. Dan teman-teman dan kerabat yang ada di sana juga mengabdikan satu hari dalam hidup mereka untuk bergabung dengan saya dalam sebuah acara yang penting bagi saya.

Lalu aku mengerti apa yang dia katakan.

Berapa kali kita menderita karena apa yang tidak kita miliki, apa yang masih belum kita capai, apa yang kita inginkan dan tidak dapatkan, apa yang belum kita terima, ketika kita seharusnya bahagia untuk apa yang kita miliki, apa yang kita tidak hargai dengan cukup dan lupa untuk berterima kasih atas: keluarga disekeliling kita, teman-teman yang menghargai kita, kesehatan kita, pekerjaan kita, pencapaian kita dan lainnya.

“

**BERBAHAGIALAH DENGAN APA YANG KAMU
MILIKI SAAT INI, JANGAN BERSEDIH UNTUK
APA YANG KAMU TIDAK MILIKI.**

Compañeros de viaje

POR SEGUNDA VEZ IBA A SER GERENTE DE OFICINA y estaba emocionado. Me hacía mucha ilusión volver a ser gerente y poner en práctica un estilo de dirección basado en la confianza, la cercanía con el equipo y mucha comunicación. Quería compartir nuevas técnicas de dirección... ¡Estaba entusiasmado!

Todo el equipo se encontraba ya en la sala de reuniones. Entré y vi diez rostros que me miraban con expresión de desconfianza y temor. Se podía respirar la tensión en el salón. En ese momento me puse a pensar: «¡Seguro que ya ha corrido el chisme de que soy un ogro!».

Entonces saludé a todos y comencé mi discurso más o menos de esta manera:

—Queridos amigos, hoy comenzamos un camino juntos como grupo humano único, porque si hubiera alguien más o faltara uno de nosotros, sería otro grupo, otro equipo. Seguro que todos ya deben haber escuchado de mi pasado y les confieso que yo también he escuchado de los suyos. Por eso quiero hacerles la siguiente propuesta: Los invito a caminar este camino juntos, sin pasados, ni suyos ni míos.

Teman Seperjalanan

UNTUK KEDUA KALINYA, SAYA akan menjadi manajer kantor, dan saya bersemangat. Hal yang membuat saya senang untuk menjadi seorang manajer lagi adalah karena saya dapat menerapkan gaya manajemen yang didasarkan oleh kepercayaan, kedekatan dan komunikasi yang baik. Saya ingin membagikan teknik manajemen baru tersebut... karena itu saya menjadi sangat bersemangat.

Para staff sudah berada di ruang pertemuan. Saya memasuki ruangan dan melihat sepuluh wajah yang memandangi saya dengan ekspresi ketakutan dan ketidakpercayaan. Anda dapat merasakan ketegangan di dalam ruangan. Pada saat itu saya mulai berpikir: "Saya yakin bahwa telah beredar rumor bahwa saya adalah monster!"

Saya menyapa semua orang dan mulai membacakan sambutan yang kurang lebih seperti ini:

"Teman-teman yang terkasih, hari ini kita memulai jalan bersama sebagai kelompok manusia yang unik, unik karena jika ada orang lain di sini atau salah satu dari kita hilang, kita akan menjadi kelompok manusia lain, tim lain. Saya yakin Anda semua pernah mendengar tentang saya, dan saya harus mengakui bahwa saya juga pernah mendengar tentang Anda. Jadi saya ingin mengusulkan hal berikut: Saya mengun-

»Caminemos juntos en el presente, mirando hacia el futuro. Que nuestro objetivo sea ser mejores personas cada día y seguro que conseguiremos ser mejor equipo, mejor oficina, y alcanzaremos cualquier meta que nos propongamos.

Terminé de decir esta frase y los rostros eran otros. Ya no había temor ni desconfianza. Tenía ante mis ojos diez rostros sonrientes. Habían aceptado mi propuesta, ya éramos compañeros de viaje.

Y entonces me pongo a pensar: «¿Cuánto pasado arrastramos que nos limita y no nos permite desarrollarnos?».

Esa mañana fue maravillosa. El ambiente había cambiado, ya no se sentía tensión. Era como si nos hubiéramos liberado de un peso enorme y estuviéramos fluyendo, era como tener otra oportunidad para hacer las cosas de manera diferente, para hacerlas mejor; era como sentirse renovado, como un sentimiento de esperanza...

Salimos de la reunión entusiasmados por esta nueva etapa en la que caminaríamos juntos.

“

**SIN PASADOS.
CAMINEMOS JUNTOS EL PRESENTE,
MIRANDO HACIA EL FUTURO.**

dang Anda untuk berjalan di jalan ini bersamaku, tanpa melihat masa lalu, baik milikmu maupun milikku. Kita akan berjalan bersama di masa sekarang, melihat ke masa depan. Tujuan kita adalah menjadi orang yang lebih baik setiap hari dan menjadi tim yang lebih baik, kantor yang lebih baik, dan mencapai tujuan apa pun yang ingin kita capai."

Saya menyelesaikannya dengan kalimat tersebut, dan ekspresi wajah mereka berubah. Tidak ada lagi rasa takut dan ketidakpercayaan. Di hadapanku ada sepuluh wajah tersenyum. Mereka telah menerima lamaran saya; mereka sudah menjadi teman seperjalanan saya.

Dan kemudian saya berpikir: "Berapa banyak masa lalu yang kita seret, membatasi kita, dan tidak membiarkan kita berkembang?"

Itu adalah pagi yang indah. Lingkungan telah berubah. Kami tidak merasa stres lagi. Seolah-olah kami telah melepaskan beban yang sangat besar dan kami sekarang mengalir bebas. Seolah memiliki kesempatan baru untuk melakukan berbagai hal dengan cara yang berbeda, untuk membuat segala sesuatu menjadi lebih baik; itu seperti rasa diperbaharui, dengan penuh rasa harapan...

Kami meninggalkan pertemuan dengan gembira dengan tahap baru kehidupan kami ini, yang akan kami jalani bersama.

“

**TIDAK ADA MASA LALU. MARI SAAT
INI KITA BERJALAN BERSAMA,
MEMANDANG MASA DEPAN.**

Aceptación

EL AUDITORIO DEL HOTEL ESTABA LLENO. La conferencia era internacional y el expositor era buenísimo, un maestro del coaching. Una eminencia que explicaba sus conceptos con tal sencillez, que ninguno de los 300 asistentes perdíamos detalle de lo que decía. Yo estaba en la última fila cuando lo escuché hablar de la «dignidad humana»:

—El solo hecho de estar aquí, en este mundo, es razón suficiente para que un hombre sea aceptado y querido.

Yo levanté la mano y dije:

—Maestro, a veces yo no me siento suficiente. Siento que no encajo y me esfuerzo por agradar a todos. Y a veces me canso, porque por más que trato no lo logro.

El maestro me hizo pasar al frente y me preguntó:

—Hijo, ¿por qué quieres agradar a todos?

Me quedé en silencio un momento y luego contesté:

—Para que me acepten, maestro.

—¿Por qué, hijo? —preguntó el maestro.

Y le contesté tranquilamente, pero como en un susurro.

—Porque soy gay.

Penerimaan

AUDITORIUM HOTEL TERISI DENGAN PENUH. Saat itu adalah konferensi internasional, dan dengan pembicara yang cukup hebat, seorang master of coaching. Orang yang unggul di bidangnya, yang dapat menjelaskan konsep-konsep dengan sederhana dan sedemikian rupa, sehingga tidak ada dari 300 peserta yang kehilangan detail dari apa yang dia katakan. Saya berada di baris terakhir ketika saya mendengar dia berbicara tentang 'martabat manusia':

"Dengan hanya berada di sini, di dunia ini, merupakan alasan yang cukup untuk membuat seorang diterima dan diinginkan."

Saya mengangkat tangan saya dan berkata, "Master, terkadang saya merasa tidak cukup baik. Saya merasa seperti tidak cocok di mana pun, dan saya berusaha untuk selalu menyenangkan orang lain. Dan terkadang saya menjadi lelah, karena sesering apapun saya mencoba, saya tidak pernah berhasil."

Pembicara itu kemudian mengajak saya untuk maju ke depan ruangan dan bertanya kepadaku, "Anakku kenapa kamu berusaha menyenangkan orang lain?"

Saya diam sejenak dan membalasnya, "Dengan begitu mereka dapat menerima saya, master."

"Kenapa, anakku?" tanya sang guru.

Dan saya mengatakan, dengan tenang dan dengan suara yang lebih pelan seperti berbisik, "Karena saya homoseksual."

El maestro hizo un silencio y luego me preguntó:

—¿Para qué quieres que te acepten? ¿Cuál es tu mayor temor?

Hubo otro silencio y respondí:

—Para que me quieran, maestro. Tengo miedo de que nadie me quiera. Por eso me esfuerzo tanto.

El maestro me miró a los ojos con ternura y me dijo:

—Mira, hijo, en la vida habrá gente que te quiera y habrá gente que no te quiera, hagas lo que hagas. También habrá gente que te acepte y gente que no te acepte, hagas lo que hagas y seas como seas —y continuó—: Entonces, hijo... ¿para qué te esfuerzas tanto?

Las palabras del maestro me hicieron total sentido. Bajé del escenario. Varias personas se acercaron a abrazarme y me decían: «Gracias por compartir esta experiencia... Yo no me sentía aceptado por ser gordo... por ser chato... etcétera».

Entonces me di cuenta de que no estaba solo, de que esa sensación la compartíamos muchos de una u otra forma.

Desde entonces me he quitado de encima varios años de peso emocional. Ya no me esfuerzo por agradar a los demás. Ahora para mí lo más importante es:

“

**QUERERME Y ACEPTARME A MÍ MISMO,
CON MIS LUCES Y MIS SOMBRAS.**

Sang guru diam untuk sejenak, dan bertanya, “Mengapa Anda ingin diterima? Apa yang sangat Anda takuti?”

Ada keheningan kembali untuk beberapa saat dan kemudian saya membalasnya,”

Saya ingin mereka untuk mencintai saya, Master. Saya takut jika tidak akan ada seseorang pun yang akan mencintai saya. Karena itulah saya melakukan upaya tersebut.”

Dia menatap saya dengan lembut dan berkata, “Lihatlah, Nak, dalam hidupmu akan ada orang yang mencintaimu, dan akan ada orang yang tidak, tidak peduli apa yang kamu lakukan. Akan ada juga orang-orang yang menerima Anda dan orang-orang yang tidak, apa pun yang Anda lakukan, "dan dia melanjutkan," lalu, Nak ... mengapa Anda berusaha keras untuk itu? "

Kata-kata dari Master sangat masuk akal bagi saya. Saya kemudian turun dari panggung. Beberapa orang mendekat untuk memeluk saya dan berkata, “Terima kasih telah membagikan pengalaman Anda...Saya tidak merasa diterima karena saya gemuk... karena saya selalu berterus terang ...dll.”

Saat itu saya menyadari bahwa saya tidak sendirian, bahwa ini adalah perasaan yang dirasakan juga oleh banyak orang cara yang berbeda-beda.

Sejak itu, saya melepaskan beban emosional yang telah beberapa tahun saya pendam. Sekarang saya tidak berusaha untuk menyenangkan orang lain. Sekarang hal terpenting bagi saya adalah:

“

**UNTUK MENCINTAI DAN MENERIMA DIRI
DENGAN CAHAYA DAN BAYANGAN SAYA.**

Índice

PRÓLOGO (POR FRED KOFMAN)	13
PRÓLOGO (POR RUDY GATHMYR)	15
ANÉCDOTAS DE MI VIDA	
SINCERIDAD	22
INSPIRACIÓN	26
¡PROYÉCTATE!	30
DÍAS SOLEADOS	34
ENCUENTRO CON BRAD PITT	38
SERVICIO EXCEPCIONAL	42
INICIATIVA	46
TUS DONES	50
ASÍ TRABAJA EL UNIVERSO	54
ATRÉVETE	58
TU CONCIENCIA	62

Indeks

PROLOG (OLEH FRED KOFMAN)	11
ANEKDOT DALAM HIDUPKU	
KETULUSAN	23
INSPIRASI	27
PERKENALKAN DIRI ANDA!	31
HARI YANG CERAH	35
PERTEMUAN DENGAN BRAD PITT	39
LAYANAN LUAR BIASA	43
INISIATIF	47
BAKAT ANDA	51
BEGITULAH CARA ALAM SEMESTA BEKERJA	55
BERANILAH MELAKUKANNYA	59
HATI NURANI ANDA	63

TU PROPIO PASO	66	GERAKAN ANDA	67
VALOR Y GRATITUD	70	NILAI DAN RASA SYUKUR	71
DECISIÓN Y PERSEVERANCIA	71	PERCAYA DIRI DAN KETEKUNAN	75
TU NOMBRE	78	NAMA ANDA	79
EL VALOR DE LA VIDA	82	NILAI KEHIDUPAN	83
CREA TU OPORTUNIDAD	86	CIPTAKAN PELUANG ANDA SENDIRI	87
PERCEPCIÓN ES REALIDAD	90	PERSEPSI ADALAH REALITA	91
EL PODER DE LAS DECLARACIONES	94	KEKUATAN DARI PERNYATAAN	95
LA CLAVE DEL ÉXITO	98	KUNCI KESUKSESAN	99
ESCUCHA ANTES DE ACTUAR	102	DENGARKAN SEBELUM BERTINDAK	103
MENSAJEROS INESPERADOS	106	UTUSAN TAK TERDUGA	107
EL PERMISO	110	IZIN	111
OPORTUNIDADES DE MEJORA	114	PELUANG UNTUK PERBAIKAN	115
AHORA ES EL MOMENTO	118	SEKARANGLAH WAKTUNYA	119
UN COMIENZO DIFERENTE	122	AWAL YANG BERBEDA	123
DISFRUTA EL VIAJE	126	NIKMATI PERJALANANNYA	127
EL LÍDER	130	SANG PEMIMPIN	131
LA GRATITUD FUNCIONA	134	KEBERHASILAN DALAM BERTERIMA KASIH	135
ALÉGRATE POR LO QUE TIENES	138	BERBAHAGIALAH ATAS APA YANG ANDA MILIKI	139
COMPAÑEROS DE VIAJE	142	TEMAN SEPERJALANAN	143
ACEPTACIÓN	146	PENERIMAAN	147

Sobre el autor

Tentang Penulis



IVÁN MUÑIZ ROTHGIESSER nació en la ciudad del Cusco en 1967. Se mudó a Lima para seguir sus estudios universitarios. Estudió Administración de Empresas en la Universidad del Pacífico, donde obtuvo su licenciatura con mención en Márketing. En 1996, viajó a Madrid (España) para estudiar un MBA en Dirección de Empresas. Posteriormente, realizó estudios de Recursos Humanos en el Tecnológico de Monterrey (Lima) y en 2014 se certificó como *coach* ejecutivo (CEGO).

Trabajó en el banco BBVA durante 20 años. Actualmente se dedica a la docencia en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), es conferencista internacional y *blogger*. En abril de 2014 comenzó a escribir *Anécdotas de mi vida*, un exitoso blog que ha recibido casi 60 000 visitas en menos de dos años, y que lo ha llevado a publicar el presente libro.

Iván es un apasionado del desarrollo de las personas, y utiliza su blog para compartir las experiencias que vive en sus actividades como docente, *coach*, conferencista y comunicador.

IVÁN MUÑIZ ROTHGIESSER lahir di kota Cusco pada tahun 1967. Dia pindah ke Lima untuk melanjutkan kuliahnya. Ia belajar administrasi bisnis di Universidad del Pacífico di mana ia memperoleh gelar Sarjana di jurusan Pemasaran. Pada tahun 1996, ia melakukan perjalanan ke Madrid (Spanyol) untuk mendapatkan gelar MBA dalam manajemen bisnis. Selanjutnya, ia melakukan studi dalam sumber daya manusia di Institut Teknologi Monterrey (Lima), dan pada 2014 ia mendapatkan sertifikasi sebagai pelatih eksekutif (CEGO).

Dia bekerja di BBVA selama 20 tahun. Saat ini ia mengajar di Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Ia merupakan pembicara internasional dan juga *blogger*. Pada April 2014, ia mulai menulis *Kisah Hidupku*, blog sukses yang telah dikunjungi hampir 60.000 kali dalam kurun waktu kurang dari dua tahun, yang akhirnya menginspirasi untuk menerbitkan buku ini.

Iván selalu antusias tentang pengembangan sumber daya manusia, dan menggunakan blognya untuk berbagi pengalaman yang dia miliki saat bekerja sebagai guru, pelatih, pembicara, dan influencer.

