

Chemia biznesu – spójność wewnętrzna

Psychologia | Artykuły / Błażej Kliks, wykładowca WSB

Prowadzący biznes doskonale zdają sobie sprawę, że dłuższa współpraca musi opierać się na spójności wewnętrznej obu stron. Nie da się realizować wspólnych przedsięwzięć, gdy ktoś swym zachowaniem odbiega od poczynionych ustaleń. Z czasem przestaje mieć dla partnerów znaczenie, kogo stara się udawać druga strona. Zaczyna mieć znaczenie – kim naprawdę jest! Z czasem przestają być potrzebne spisane umowy, wystarczy słowo honoru!

TREŚĆ ARTYKUŁU:

Zasada

„Kto w drobnej rzeczy jest wierny, ten i w wielkiej będzie wierny”.

Wymowną cechą spójności wewnętrznej, którą można wymienić jako jedną z ważniejszych, jest **postępowanie zgodnie z tym, co się mówi, co się deklaruje**. Mowa i czyny – po tej relacji można wiele powiedzieć o człowieku.



Z jednej strony jest więc to troska o to, co się mówi. Zanim pojawi się deklaracja, w pierwszej kolejności powinna przemknąć przez głowę – a może przez serce? – refleksja, czy w ogóle należy ją składać. Czy są zasoby na jej pokrycie, na wykonanie zadania? Czy głoszone slogany, cytaty i aforyzmy są rzeczywistym drogowskazem w życiu? Co kto bierze sobie do owego serca?

Mądry sposób postępowania ze swoimi słowami wskazali Pasterze Drzew z powieści „Władca Pierścieni”. Owi Entowie mówili bardzo powoli – samo przedstawienie się kilku uczestników trwało cały dzień. Rozważali bowiem naprzód, czy w ogóle warto tracić czas na daną wypowiedź, czy jest ona tego warta. Gdy jednak już jej użyli, znaczenie dla chwili, dla sprawy, dla tematu było kluczowe. O, jakże w dzisiejszych czasach przydałaby się taka troska o wypowiedzane słowa. Świat od razu pełen byłby złota. Bo przecież mowa jest srebrem, ale milczenie – złotem!

U ludzi cechujących się spójnością wewnętrzną można zaobserwować dużą uważność na wypowiedzane słowa. Raz powiedziane na głos, zajmują swoje miejsce w realnej przestrzeni międzyludzkiej, w otoczeniu, i już nie da się ich cofnąć (analogicznie w kłótniach – raz wyrażona złość, już nie zniknie ze świadomości uczestników; dla jakiej korzyści warto w złości cokolwiek wypowiadać?). Osoby takie mówią więc może mniej, gdyż są

świadome konsekwencji wybrzmienia deklaracji. Ich poczucie wiarygodności, honoru, odpowiedzialności – spójności wewnętrznej – zmuszałoby ich do dotrzymania obietnicy. Raczej kierują się mottem: nie przysięgaj!, niż wszystkim obiecują wszystko.

Z drugiej strony jest to troska o to, co się robi. **Żelazna konsekwencja podejmowania konkretnych czynów następujących po wypowiedzianych słowach.** Za zobowiązaniem podąża jego wypełnienie. Osoby o dużym stopniu spójności wewnętrznej gotowe są podjąć się zrealizowania obietnicy nawet wówczas, gdy wiąże się to z kosztami, jakąś stratą, ryzykiem.

Spisana przez Wacława Potockiego, XVII-wiecznego poetę i epika, historia opisuje wydarzenie, jakie przytrafiło się jednemu możnemu szlachcicowi. Nieświadom, że właśnie rozmawia z królem – a go nie rozpoznał w emocjach – wykrzyknął buńczuczne słowa pod adresem władcy. Gdy spotkali się już ponownie, oficjalnie, król przypominał mu to wydarzenie. Szlachcic jednak wytrwał w konsekwencji i powtórzył swoją deklarację. Od tego czasu zdanie: *Słowo się rzekło, kobyłka u płota* – stało się synonimem dochowania obietnicy! Czym zaś była owa kobyłka – zainteresowanych odsyłam do źródeł...

Nie sposób nie zacytować tu innej, znanej z filmu „Piłkarski poker”, wypowiedzi jednego z bohaterów: „Jestem uczciwym sędzią [piłkarskim] – wziąłem [łapówkę] za 3:0, to będzie 3:0”. Cóż, uczciwości żadnej, ale zgodność słów i czynów w tym bezprawiu bardzo wyraźna... Konsternację za to wywołuje tutaj inne powiedzenie: moje słowo ważniejsze od pieniędzy!

Prowadzący biznes doskonale zdają sobie sprawę, że dłuższa współpraca musi opierać się na spójności wewnętrznej obu stron. Nie da się realizować wspólnych przedsięwzięć, gdy ktoś swym zachowaniem odbiega od poczynionych ustaleń. Z czasem przestaje mieć dla partnerów znaczenie, kogo stara się udawać druga strona. Zaczyna mieć znaczenie – kim naprawdę jest! Z czasem przestają być potrzebne spisane umowy, wystarczy słowo honoru!

Spójność wewnętrzną buduje się w czasie. Przez ciągłą pracę nad rzetelnym wypełnianiem deklaracji. I tych opłacalnych, i tych, które przyniosą straty. Materialne, bo relacyjnie zawsze się zyskuje. Pojawia się w myśleniu człowieka dystans do potrzeby ciągłego wygrywania, zarabiania, kalkulowania, przerzucania na innych swoich strat, maksymalizacji zysków, i innych materialnych drobiazgów. Dystans, który przekłada się na coraz większą determinację bycia osobą wiarygodną. W miejsce udawania, budowania fałszywego wizerunku, zaczyna się odkrywanie swojej osoby – rozumiane zarówno, jako lepsza znajomość siebie, ale także odsłanianie prawdziwej twarzy przed innymi.

Doskonale sprawdza się tu spostrzeżenie – z wiekiem człowiek przypomina coraz bardziej siebie...

Kwas

Bądź sobą.



To hasło wszelakiej maści wszechwiedzących trenerów rozwoju osobistego, które ma na celu pokazać szeregom prostaczków, jak bardzo starają się naśladować innych, gubiąc swoje "ja".

Czy aby jednak każdy z nas nie powtarza jakichś słów, nie odtwarza różnych czynów, nie głosi wielkich idei osób, które są dla niego autorytetem? Czy dobrowolny, nie narzucony przez nikogo z zewnątrz wybór osoby, która jest wzorcem zachowań, nie jest co do zasady wyborem „w zgodzie ze sobą”? Logicznie rzecz biorąc – nawet najgłośniejszy krzyk „Bądź sobą!” kogoś ostatecznie naśladowują... Jakby to określiła młodzież – cudzomysłą, gdyż po cichu pożądamy myśli bliźniego swego!

Chyba jednak postępowanie wzorowane na kimś innym nie jest do końca złe. Co wtedy, gdy w naśladowcy pali się wewnętrzny ogień, szczerze zaangażowanie i głęboka wiara w sens takiego naśladowania? Gdyby takich sytuacji nie było, bez sensu byłoby organizowanie różnych gali biznesu czy sukcesu, w czasie których znani przedsiębiorcy, menedżerowie, liderzy opisują swoje techniki na zwycięstwo. Opowiadają o sobie, aby inni mogli wybrać coś dla siebie. I naśladować... Z jakim efektem? – to już inna sprawa.

Bądź sobą.

Problem rodzi się wtedy, kiedy bycie kimś innym ma na celu zbudowanie chwilowego wizerunku mającego zmylić konkretną osobę. Wiarygodność na jeden kontrakt. Dla potrzeby własnego zarobku będę udawał, że Ciebie lubię. Lub lubię tę samą partię polityczną, co Ty. I tę samą muzykę. I w ogóle Ciebie podziwiam. Na razie, bo po dobitym targu pokażę swoją prawdziwą twarz!

Ciekawe, że taki dysonans bardzo szybko można wyczuć. Odzywa się wówczas intuicja – czyli po prostu układ nerwowy – który słyszy słowa, ale rejestruje niezgodne z nimi zachowania. Człowiek czuje, że coś jest nie tak i staje się ostrożniejszy. I nawet, gdy da się nabrać wilkowi w owczej skórze, to najczęściej będzie to akt jednorazowy. Przy kolejnym wołanie intuicji – i doświadczenia – będzie tak donośne, że nie da się go zagłuszyć. Gdy raz tak skrajnie słowa nie pójną w parze z czynami, kontrahent na długo pozostanie poza kręgiem wiarygodności.

Odkryta manipulacja bezwzględnie odziera z założonej maski. Ukazuje, kim jest naprawdę strona relacji. Wówczas 'bycie sobą' objawia się jak budowane na nierzetelności, niepewności, niechęci. Tymczasem zaufanie buduje się długi czas. Wymaga cierpliwości i gotowości do poświęceń. Weryfikuje je niejedna trudna sytuacja. Stracić zaufanie można szybko – wystarczy tylko raz przyoblec się w udawaną tożsamość i usłyszeć od życia: „sprawdzam”.

Co gorsze, negatywne efekty całej sytuacji wracają do sprawcy. Początkowo może będzie on myślał, że doskonale kontroluje sytuację. Jednak w przypadku rozsypania relacji z drugą osobą, dalszy rozłam będzie dotyczył także i jego wewnętrznej spójności, myślenia o sobie. Nagle bowiem nie tylko założone w manipulacji cele nie zostaną osiągnięte. Dodatkowo pojawi się refleksja – co poszło nie tak? Gdzie byłem za słaby? I – czemu

mnie kolejna osoba odrzuca i nie chce mi zaufać!? Takie myśli kosztują człowieka dużo więcej, niż zyskałby materialnie na nieprawdzie.

Nawet nieświadome czy niecelowe łamanie obietnic wzbudzi w końcowym efekcie niechęć otoczenia. Może i znajomi nie będą tej osoby postrzegać jako aktora i manipulanta. Może będą wyrozumiali uznając, że „ona po prostu taka jest”. Lecz w praktyce doprowadzi to do sytuacji, gdy nie będzie chętnych do powierzenia zadań, do wspólnego działania. Każdy wchodzący w taką relację ryzykuje utratę własnej wiarygodności z cudzej winy. I zazwyczaj brakuje wtedy chętnych do kooperacji.

Jest jednak jeszcze inna kategoria niespójności. To ukrywanie przed światem swoich problemów. Nie jest nakierowane na uzyskiwanie zysków kosztem innych. Nie jest wyuczonym mechanizmem zrzucania swoich obowiązków na otoczenie. Jest za to głęboko ukrytym smutkiem i lękiem i niemocą. „Wystarczy tylko się uśmiechać, by ukryć zranioną duszę, i nikt nawet nie zauważy, jak bardzo cierpisz” (Robin Williams). I bez wyjawienia swojej niespójności światu, ciężko człowiekowi iść samotnie przez życie. Wówczas hałaśliwa codzienność to tylko przykrywka przed niechęcią do powrotu do wyciszzonego domu.

Człowiek z wiekiem coraz bardziej przypomina siebie. Złośliwi dodają – że najczęściej jest to wieko od trumny. Tam już nikogo nie udajemy...

Reakcja

„Dziecko drogie, rób tak, jak ja mówię, a nie tak, jak ja robię!”

Czy komuś jest to obce? Każdy nie raz spotkał się z brakiem spójności u swoich znajomych. Zdecydowana większość buduje bowiem nierealną rzeczywistość. Pozory, które mają ukryć słabości, a uwypuklić – czasem nawet nieobecne – zalety. I tak ludzie konstruuja w mediach społecznościowych idealne obrazy. Zdjęcia tylko po makijażu, dyplom studiów tylko po ich pozytywnym zaliczeniu, obiad – bez spaleniżny, wakacje – tylko z uśmiechem na twarzy i słońcem na niebie. Tylko to nie jest prawda. To jest jakaś foto-szopka. Bo te obrazy, te wizje, konstruuje się głównie dla siebie. Aby nie stanąć w prawdzie o swoim wewnętrznym rozbićiu.

Socjologowie ukuli sformułowanie określające dzisiejsze społeczeństwo: INSTANT – szybkie kredyty na szybkie zakupy, szybkie jedzenie, szybkie samochody, szybki internet i chorobliwe, natychmiastowe oczekiwanie sukcesu. To jest doskonała wymówka, aby zagłębienie w głąb serca... odłożyć na później. Ta szybkość dotyczy raczej chwilowej satysfakcji, niż konieczności pracy nad niepożądanymi nawykami, postawami, przekonaniem.

I nagle w tym zabieganiu – niektórzy rozpoznają w tych słowach przekaz mknący niczym LUXTORPEDA – kiedyś zadzwoni sumienie: czy zamawiał pan budzenie!? Wtedy narodzi się potrzeba zmiany. A za nią pojawiają się umiejętność wygospodarowania tych paru chwil dla siebie oraz odwaga, aby otworzyć drzwi do ciemnej i zmiażdżonej udawaniem komory swojego serca. Zacznie się proces leczenia.



W ciszy pojawią się bowiem pytania, które – choć bolesne – zaczną wzmocniać rozsypującą się spójność.

Czemu krzyczę na kierowców, a sam domagam się prawa do łamania przepisów? Kiedy nie ustępuję miejsca, a denerwuję się, gdy ktoś w pośpiechu wejdzie mi pod nogi? Z jakiego powodu złości mnie cudze kłamstwo, a swoją nieuczciwość nazywam zorganizowaniem lub cudzą winą? Dlaczego żądam pieniędzy za każdą swoją pracę, ale od innych domagam się wykonania usług ponad umówiony zakres? Jak tłumaczę swoje spóźnienie, a jak wyzywam innych, gdy zalegają ze zobowiązaniami względem mnie? Czemu chcę przebaczenia 77 razy, a sam nie umiem odpuścić nawet w 7 przypadkach? Niby dlaczego w zespole sukces to moja zasługa, a porażka to działanie innych?

Uogólniając – czemu obiecuję, a nie dotrzymuję? Czemu o sobie mówię dobrze, a o innych źle? Czemu żądam, gdy sam nie daję?!

Czemu wyciągam drzazgę z cudzego oka, a nie widzę belki w swoim?

Te pytania, to otwarcie wrót – jest potrzebne. Trzeba dostarczyć swojemu sercu świeżej krwi. **Trzeba wdrożyć zestaw ćwiczeń, które zbudują spójność.** Zgodność myśli, słów i czynów. Taki wewnętrzny fitness, który sprawi, że wreszcie człowiek będzie pasował do samego siebie.

Czy to jest proste? – nie jest. Ale czy ciągle życie w świecie pozorów jest dobrą alternatywą? Czy to jest bolesne? – jest. Jednak czy ważne i wielkie osiągnięcia nie wymagają pracy w pocie czoła? Czy to jest trwałe? – cóż... na pewno wymaga pracy i ciągłej baczności. Czy poradzę sobie z tym sam? – łatwiej będzie przy wsparciu życzliwej osoby. Jednak od Ciebie musi się to zacząć.

Czy warto nad tym pracować?

...warto. Zawsze warto. Czeka na to Twoje serce. I inni ludzie, zmęczeni, zagubieni i szukający dobrego przykładu.

Końcowy bilans zawsze będzie dodatni. Dla wszystkich.

Dalsze postępowanie:

- Czym jest dla Ciebie wiarygodność?
- Kogo uważasz za osobę wiarygodną? W czym jesteście podobni?
- Kogo uważasz za osobę niespójną? W czym jesteście podobni?
- Co mówisz o sobie? Jak to potwierdzasz w swoim życiu? Kiedy życie przeczy Twoim słowom?

- Czy zaufałbyś osobie, jaką jesteś?

- ...w związku z powyższym, jakie teraz podejmujesz decyzje?

--

Błażej Kliks - wykładowca Wyższych Szkół Bankowych, trener i coach, inżynier, członek rady nadzorczej w spółce akcyjnej, samodzielny przedsiębiorca, właściciel firmy SKILL-K oferującej – obok rozwiązań z branży IT/automatyki – usługi szkoleniowe i coachingowe z zakresu umiejętności biznesowych, prowadzone w formie interaktywnych warsztatów i treningów.