

Chemia biznesu – konsekwencja

Psychologia | Artykuły / Błażej Kliks, wykładowca WSB

Paul C. Davies, fizyk i kosmolog, sformułował ciekawą hipotezę: niezależnie od światopoglądu każdy z nas – a więc i naukowiec – jest osobą wierzącą. Każdy z nas bowiem bezgranicznie ufa, że prawa przyrody, które obowiązują dziś, będą prawdziwe także jutro, pojutrze, za tydzień i za rok.

TREŚĆ ARTYKUŁU:

Zasada

Paul C. Davies, fizyk i kosmolog, sformułował ciekawą hipotezę: niezależnie od światopoglądu każdy z nas – a więc i naukowiec – jest osobą wierzącą. Każdy z nas bowiem bezgranicznie ufa, że prawa przyrody, które obowiązują dziś, będą prawdziwe także jutro, pojutrze, za tydzień i za rok.



Pozostaje pytanie, czy będziemy mieć całkowitą pewność (badania masy elektronu i protonu w różnych częściach wszechświata udowadniają, że na razie jesteśmy na granicy pewności powtarzalności praw w każdym miejscu poznanego Kosmosu). Nauka ciągle się rozwija, niektóre teorie ulegają rozwojowi, inne dopiero są odkrywane, a jeszcze inne – nadal nieznanne. **To, co dzisiaj jest oczywiste, jutro może okazać się nieprawdą.** Lub raptem małą częścią składową większego zjawiska, które jest powtarzalne tylko w podobnych okolicznościach. Gdy kontekst się zmieni – zmieni się i zasada. Nagle zatrzyma się słońce, a ruszy ziemia...

Skoro więc może nie być pewności co do bezwzględnego trwania praw przyrody, pozostaje już tylko wiara, że ta niezmiennosc będzie jednak obowiązywała przynajmniej przez najbliższy czas. Przynajmniej przez lata naszego życia, bo "po nas choćby i potop" – przecież pilnie potrzebujemy przewidywalności, którą dzięki delikatnie konstruowanym matematycznym opisom i schematom teoretycznie mamy.

Osoby pytane o to, co dla nich w życiu jest najważniejsze, często idąc po rozlicznych drogach powiązań między różnie pojmowanymi wartościami, dochodzą do ostatecznej konstatacji: spokój. W dzisiejszym zmiennym świecie jest to zjawisko coraz bardziej pożądane, gdyż wewnętrzne obawy tylko czekają na swoje pięć minut. Niepewność dotycząca jutra dodatkowo pobudza nasz układ, który i tak jest nerwowy. Rozpaczliwie szukamy wszystkiego, na czym można stabilnie oprzeć swoją codzienną egzystencję. Chcemy być pewni, że przyszłość

nas nie zaskoczy. Chcemy, aby zdarzenia układały się w powtarzalne, przewidywalne ciągi. Konsekwentnie spełniające zasadę – skoro jest A, to po nim będzie B. Potem C, i D, i dalej...

Tego samego oczekujemy w relacjach. W spotykanych osobach. Konsekwencji. Powtarzalności zachowań. Przewidywalności. Pewności, że nikt nikogo nie zaskoczy następnego dnia i później...

Czyż w biznesie nie jest inaczej? **Partnerzy w interesach tylko dlatego mogą planować, że znają ciągi swoich wzajemnych reakcji, nawet w zmiennym świecie.** Tak, jakby grali tę samą partię szachów codziennie i na nowo. Im większe doświadczenie wspólnych inicjatyw, tym większe przeświadczenie, że obie strony pozostaną zgodne z obrazem spodziewanych zachowań. Przeświadczenie, które przekształca się z czasem w opinię zainteresowanych w pewność, a które przecież na zawsze pozostanie wiarą. Prawo relacji? Tak byśmy chcieli... A propos szachów i pewności konsekwencji partnera – polecam stary polski film „Gangsterzy i filantropi”, w którym wątek ten przezabawnie został wykorzystany do przeprowadzenia napadu na bankową furgonetkę. Można? Można!

Konsekwencja to także wytrwałość. Czynniki weryfikowane przez trudności i czas. Gdy niesprzyjające okoliczności ściągną czarne chmury nad nasze głowy, rodzi się chęć ucieczki, ukrycia się. Im dłuższa perspektywa problemów, tym większy paraliż. Jak w gospodarczych kryzysach – ryzyko strat zniechęca do inwestowania. A tymczasem to właśnie kryzysy wydają się być dobrym momentem na rozwijanie biznesu – niższe koszty, więcej pracowników, możliwość przygotowania się na następującą po załamaniu hossę. Konsekwentne realizowanie planów firmowych, roztropnie i rozsądnie, jakkolwiek – wytrwale.

Teraz łatwiej zrozumieć, dlaczego przedsiębiorcy chwalą się odległym rokiem założenia swoich przedsiębiorstw. Jeżeli przetrwały one lata sukcesów, jak i trudności, to wytrwałości w działaniu można się tam w ciemno i z pewnością powodzenia łatwo doszukiwać! Jeden z popularnych w internecie dominikanów chwalił się, że w urzędach na pytanie o rok założenia instytucji podają oni rok 1216. Prawda, że konsekwentnie realizują swoją misję?

Kwas

Robert Cialdini w swojej sztandarowej książce „Wywieranie wpływu na ludzi” uznaje konsekwencję – razem z zaangażowaniem – jako jedno z 6 najważniejszych źródeł poddających się manipulacji. Osoba chcąc wymusić na kimś konkretne zachowanie wprowadza nieświadomą ofiarę w ciąg przyczynowo-skutkowych działań. Angażuje ją w proces. W końcowym etapie zażąda korzystnego dla siebie zachowania (!), którego wykonania odmówić będzie ofierze bardzo ciężko. Mechanizm konsekwencji – czyli potrzeby bycia postrzeganym jako przewidywalny, godny zaufania – doprowadzi do zrobienia czegoś, czego w normalnych warunkach nikt by nie wykonał. Przykładem może być ciąg pytań kończących się na "tak" – jeżeli na kolejne pytania typu: „Czy przyznasz, że XYZ jest korzystniejsze niż ABC? Niż DEF? Niż GHI?” pojawi się potwierdzenie, to trudno będzie potem uzasadnić, dlaczego nie chcemy kupić XYZ. W końcu jest to takie korzystne, więc odmowa świadczy o naszej niekonsekwencji.



Inną formą nadużywania takiego zachowania jest ciąg: mała prośba – duża prośba. Wpierw błaganie o drobny datek, po którym następuje oczekiwanie większej darowizny! Skoro jesteśmy osobami gotowymi pomagać – co potwierdziła pierwsza wpłata – to większe wyrzeczenie powinno być dla nas nadal możliwe. Czasem sami siebie wpędzamy w krąg przymusu konsekwencji. Przerwanie rozpoczętego działania jest dużo trudniejsze, gdyż wystawiamy się na krytykę i szyderstwo. Słynne powiedzenie byłego premiera: „Mężczyznę poznaje się nie po tym, jak zaczyna, ale jak kończy” niejednego może wpędzić w błędny krąg podtrzymywania działania w sytuacji ewidentnie przegranej.

I właśnie – jak to możliwe, że dajemy się pociągnąć bezmyślnemu brnięciu w zauważalne problemy?

Matematyka – a więc dziedzina bardzo obiektywna, oderwana od uczuć, poczuciu, emocji i wrażeń człowieka – wyraźnie potrafi określić, kiedy dany biznes jest intratny (zwykły bilans), kiedy jeszcze wart podtrzymania (analiza kosztów stałych, zmiennych), a kiedy już powinien być zamknięty (np. przekroczenie tzw. progu likwidacji przedsiębiorstwa). Teorie zarządzania projektami zawierają suche, ale przez to bezwzględne algebraiczne wzory mówiące o tym, kiedy należy projekt zamknąć przed czasem – tj. kiedy widać, że oczekiwane na koniec zyski okażą się i tak mniejsze od ponoszonych kosztów. Obliczenia, które mówią – nie zakończysz zadania sukcesem, za to tu i teraz poniesiesz najmniejsze straty, jeżeli przerwiesz prace.

Gdy tymczasem... kierownictwo projektu uroczyście świętuje kolejne kamienie milowe z wykresu Gantta. I naiwnie wierzy, że nie będą to kamienie młyńskie uciepione do szyi na brzegu rzeki. Konsekwentnie brnie do założonego celu, gdyż brakuje odważnej osoby, która krzyknie: "Król jest nagi! Projekt tonie – nie stracmy wszystkich zasobów!". Wszyscy raczej odkładają problem na później, mając nadzieję, że nie będą pociągnięci do odpowiedzialności. Co zresztą przy odpowiedzialności zbiorowej – czyli żadnej – jest bardzo prawdopodobne.

Konsekwencja zmienia się w upór. Podsztyty strachem przed rozliczeniem winnych. Ciekawe, że bardziej obawiamy się oskarżeń za brak powodzenia, niż oczekujemy pochwały uratowania tego, co dało się odzyskać.

Cóż jest jednak do stracenia, gdy zarządza się cudzymi finansami? Można czasem usłyszeć fałszywe słowa maskujące niepowodzenie: "Projekt zakończył się sukcesem, gdyż zamiast stracić dużą (wymyśloną na potrzeby tłumaczenia się) kwotę, straciliśmy tylko małą (tę rzeczywistą)". Szkoda, że często to my jesteśmy płatnikami tych "małych" strat. My opłacamy bezmyślną konsekwencję.

Reakcja

Jedyna stała rzecz w tym świecie to ciągła zmiana. Nie ma możliwości pozostania w bezruchu. Mijający czas, przyroda ze swoimi prawami, inni ludzie ze swoimi wyobrażeniami i odmienną logiką sprawiają, że każda chwila szybko staje się niemożliwym do powtórzenia wspomnieniem. Wszelkiego rodzaju iksy w równaniu codzienności modyfikują swoje wpływy na wynik. Trzeba być w ciągłym ruchu, ciągłej adaptacji, aby nie wypaść z obranego kursu. Kto bowiem nie idzie do przodu, ten się cofa.

Oczekiwanie powtarzalności ma okiełznać tę zmienność. Ma pozwolić ufnie patrzeć w przyszłość. Otrzymując konsekwencję od świata, sami staramy się rewanżować tym samym. Ale to nie wystarczy, by rozmyślania stały się faktem. Trzeba bowiem być gotowym na reagowanie na bieżące wydarzenia. Bezwzględne trzymanie się raz obranej drogi nie zawsze ma sens. Jeżeli zmieniły się okoliczności, naprawdę może się okazać, że lepiej dany kontrakt przerwać, niż tracić czas, pieniądze i jakość tylko dla idei!

„Tak długo, jak powtarzasz to, co robiłeś, będziesz dostawał to, co dostawałeś! Chyba, że zmieni się kontekst”. Jeżeli trwanie w raz obranej drodze, prowadzi ku przepaści, to albo trzeba zmienić sposób działania, albo... zejść z drogi. Czekanie na przypadkową zmianę na rynku rzadko chroni przed upadkiem – po prostu przypadek nie chce się tak jakoś przydarzać.

Znaleziony w sieci obrazek pokazywał dwa orły lecące w górę. Jeden z nich trzymał w szponach ciężką belkę, która utrudniała mu wznoszenie się ku górze. Zawołał do szybującego powyżej kolegi: "Jak to robisz, że tak wysoko lataasz?". Na co usłyszał: "Nauczyłem się odrzucać zbędne ciężary".

Bezzasadna konsekwencja jest ciężarem. Im szybciej się go pozbedziemy, tym szybciej wystartujemy do wyższego nieba.

Mężczyznę poznaje się po tym, jak kończy? Często – tak. Bywa, że bez sukcesu. Bywa, że przed czasem. Ale kończy zdecydowanie i świadom okoliczności. Taka decyzja mówi dużo więcej o odpowiedzialności człowieka niż jakikolwiek inny sukces osiągnięty po trupach.

Dalsze postępowanie:

- Jak realizujesz konsekwencję w swoim życiu?
- Czy zdarzyło się Tobie paść ofiarą manipulacji? A może sam siebie wpędziłeś w błędne koło?
- Kiedy rezygnacja z konsekwencji jest porażką i poddaniem się, kiedy zaś dobrą decyzją? Jakimi kryteriami kierujesz się w obu sytuacjach?
- Jak przygotowujesz otoczenie do konsekwencji Twojej rezygnacji z konsekwencji?
- ...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.