

Jakość naszego życia a... my sami

Często zastanawiamy się, dlaczego nasze życie nie jest takie jakie chcemy, żeby było. Problem wynika najczęściej z braku działań w tym kierunku. Gdy już uświadomimy sobie ten fakt i zaczynamy działać, pojawia się problem: jak działać. Możemy wykorzystywać różne metody zarządzania, tak aby nasze życie nabrało pożądanego kształtu. Może to być ustalanie sobie celów, szukanie alternatyw lub dążenie do zmian. Ja chcę odpowiedzieć jak można zastosować japońską metodę zarządzania o nazwie Kaizen. Czy metody stosowane w dużych korporacjach mogą pomóc w uczynieniu życia lepszym? Zdecydowanie tak.

Dlaczego narzędzia stosowane w biznesie są w stanie pomóc nam w organizacji naszego życia? Otóż takie narzędzia opisują pewne ogólne sytuacje, które mogą wystąpić w otoczeniu danej jednostki. Nie ma znaczenia czy jest to przedsiębiorstwo czy człowiek. Przedsiębiorstwa tworzą ludzie. Te metody opisują sytuacje występujące w życiu człowieka, ale zostały sformalizowane i najpierw opisane w odniesieniu do prowadzenia biznesu. Teraz na nowo zaadaptowano je na potrzeby szkoleń dotyczących samorozwoju. I właśnie dlatego, że zaczynają się od ludzi, są tak skuteczne.

Kaizen to nie tylko metody, których zadaniem jest ciągłe zwiększanie jakości produktu. To filozofia, a raczej styl życia przeniesiony na poziom biznesowy. Przenika zarówno sferę typowo ekonomiczną i sferę duchową człowieka. Zasadniczym celem tych metod jest ciągłe doskonalenie podmiotu, czyli produktu bądź... naszego życia. Kaizen „każe” nam włączyć myślenie na każdym etapie zmian, każdą zmianę poddać szczegółowej analizie, umieścić w tym proces twórczy, nie traktować niczego powierzchownie. Dzięki temu możemy wprowadzać kolejne zmiany, które podnoszą jakość danego podmiotu (produktu lub życia). Skoro techniki Kaizen są wykorzystywane do zarządzania jakością, to jak najbardziej możemy je zastosować do podnoszenia jakości naszego życia.

Zasadnicze filary tych technik to ulepszanie danego stanu, które jest procesem ciągłym. Oznacza to ciągłe niewielkie zmiany na lepsze. Takie zmiany są mniej odczuwalne niż gwałtowne, duże zmiany i jednocześnie są tak samo efektywne. W każdej chwili możemy przeprowadzić zmiany z pozoru niewielkich rzeczy, a to umożliwi nam większy komfort lub lepsze zrozumienie danej rzeczy. Jest to podobne do metody małych kroczków, tylko stosując Kaizen ciągle musimy się upewniać, czy dana zmiana jest nam potrzebna i czy przyniesie ona oczekiwany efekt. Dzięki temu stajemy się jeszcze bardziej świadomi całej sytuacji.

Dlaczego ciągłość zmian jest tak ważna? Przecież doskonale wiemy, że na świecie nie ma rzeczy i stanów bezwzględnie idealnych. Skoro nie można być perfekcyjnym, to po co się starać? A po potrzebne nam jest coraz więcej i więcej pieniędzy? Po to żeby zaspokoić swoje potrzeby. I właśnie ciągłe doskonalenie się jest zaspokojeniem potrzeb naszej sfery duchowej – bycia coraz bliższym idealnemu obrazowi nas, który powstaje w naszej świadomości. Skoro wiemy, że nie można osiągnąć stanu bezwzględnie idealnego, to można wysnuć wniosek, że ten proces jest nieskończony (czemu częściowo zaprzeczę w dalszej części artykułu). Wydaje się więc, że samorozwój jest celem samym w sobie, a większa wydajność, zadowolenie i zrozumienie to tylko jego efekty uboczne. Co więcej, rozwijanie siebie przyzwyczajają nas do zmian, przestajemy się ich bać, zaczynamy je traktować jako wyzwanie, „uodparniamy” się na nie. Nasze życie staje się dynamiczne, jesteśmy w stanie odczuwać więcej i nawet czynności monotonne nie wydają się już takie nużące. To właśnie ogromna zaleta ciągłych zmian.

Dlaczego więc istnieje pewna granica zmian w naszym życiu? Wynika to ze starej jak świat i prostej przyczyny – w pewnym momencie zmiany nie będą wnosić nic do naszego życia. Wyobraźmy sobie, że szukamy najbardziej optymalnej drogi do pracy. Po znalezieniu odpowiedniego środka transportu, kombinacji ulic itp. znajdujemy tę najbardziej optymalną trasę. I koniec, nie da się przeprowadzić już żadnych zmian, nawet oszczędzających kilka sekund. W danym momencie osiągnęliśmy stan

względnie idealny, czyli nie ma już bardziej optymalnej ścieżki. Jednak czas ma tę właściwość, że ciągle płynie. Po jakimś czasie dobudują nową ulicę, uruchomią nową linię autobusową, wybudują przejście podziemne itp. Trasa będzie mogła ulec skróceniu. Jeśli będzie to skrócenie tylko o kilka sekund, to raczej nie zmienimy trasy dla tak niewielkiego przedziału czasowego. Jeśli znacząco skraca to naszą drogę to zmieniamy trasę. Ta sytuacja obrazuje górną granicę zmian oraz sprawdzanie, czy zmiana jest wystarczająco znacząca, aby można było ją zastosować, czyli ich dolną granicę. Oczywiście obie te granice nie są stałe w czasie i dlatego coś co kiedyś wydawało się nieopłacalne, teraz może być bardzo opłacalne. W życiu rzadko będziemy natrafiać na sytuacje względnie idealne. Oczywiście przy rzeczach takich jak trasa, plan oszczędności, plan dnia taki stan będzie się pojawiać. Jednak w dłuższym okresie czasu zawsze pojawi się lepsza alternatywa, czy alternatywna równie korzystna możliwość. Albo po prostu zmienią się nasze upodobania. Dlatego właśnie proces zmian ciągnie się zazwyczaj do końca naszego życia.

Jak rozpoznać, która sfera/rzecz wymaga zmian? Większość „części” naszego życia wymaga zmian lub oferuje możliwość zmian, np. chcemy mieć mniej obowiązków, ale do tej pory sobie z nimi dobrze radzimy (możliwość zmian). Jednak w danym momencie nie wszystkie „części” wymagają zmian, wręcz przeciwnie, niektóre nie powinny być zmieniane. Jak więc rozpoznać, co powinniśmy poddać analizie? Zwykle mamy już pewne poglądy na ten temat – wybieramy coś co nam przeszkadza, nie daje nam wystarczającej satysfakcji lub chcemy, żeby to się zmieniło (np. uważamy, że może być lepsze). Takich rzeczy jest sporo i zwykle, gdy skończymy z jedną pojawia się następna. A jeśli nie mamy takich zapatrywań? Wszystko wydaje nam się bardzo dobre/satysfakcjonujące. Pomyślmy wtedy o rzeczach nowych, które nas interesują i chcemy je rozwijać, np. nowe hobby, pasje itp. Szybko staną się one dobrym obiektem do ulepszania.

Skoro mamy już podmiot (część naszego życia) do zastosowania metod ulepszania jakości to teraz musimy się zastanowić **jak** daną sferę ulepszyć. Do tego najlepiej wykorzystać znaną w biznesie metodę **5 WHY** (5 dlaczego, 5W). Polega ona na zadawaniu pytania „dlaczego?” aż do momentu dojścia do źródła problemu, czyli części życia odpowiedzialnej za stan nieusatisfakcjonowania. Wtedy wystarczy ją wyeliminować lub zmienić (o czym dalej) i nastąpi cały łańcuch zmian, który skompensuje problem satysfakcji.

Czy liczba 5 jest wartością arbitralną? Oczywiście, że nie. Zwykle jednak po właśnie pięciu pytaniach uzyskujemy informacje o przyczynie naszego problemu. Jednak można stosować dowolną ilość pytań, ważne jest to, aby nie uogólniać. Czyli 2-3 pytania powinny być ułożone. Ważne jest też aby zbytnio nie komplikować, czyli nie zmieniać zbyt dużej rzeczy od razu. Czyli górną granicą jest w przybliżeniu 10 pytań. Ale to tylko teoretyczne rozważania. A jak układać pytania? Nie ma żadnych ograniczeń, ale powinny być takie, aby można było uzyskać sensowną odpowiedź i powinny zawierać wyraz „dlaczego” (choć nie jest to jakimś ścisłym wymogiem). Po pewnym czasie będziemy automatycznie układać pytania, które tworzą ciąg przyczynowy. Dzięki temu po odwróceniu kolejności będziemy mogli zastosować odpowiednie działania i obserwować ich potencjalne skutki. W niektórych przypadkach będzie wystarczył sam wyraz „dlaczego”.

Przykład:

Pan Kowalski pracuje w biurze. Jest niezadowolony z podziału obowiązków. Uważa, że powierza się mu zbyt proste zadania i nie dostaje żadnych ważnych dla jego firmy zadań. Czuje się niedoceniany przez pracodawcę. Postanowił przeprowadzić analizę tego stanu rzeczy, która wygląda mniej więcej tak:

- „Dlaczego nie dostaję ważnych strategicznie zadań?”
- „Szef mi nie ufa.”
- „Dlaczego?”
- „Uważa, że nie mam odpowiednich kwalifikacji w kwestii szacowania ryzyka.”
- „Dlaczego?”
- „Nie mam odpowiednich uprawnień.”
- „Dlaczego?”

- „Nie podjąłem się i nie ukończyłem szkolenia.”

W tym wypadku wystarczyły 4 pytania, aby odkryć przyczynę niezadowolenia pana Kowalskiego. Wystarczy, że pan K. zapisze się na odpowiednie szkolenia, zda egzamin końcowy, dzięki czemu uzyska uprawnienia i mocny argument w rozmowie z własnym szefem. Czemu nie podjął szkolenia wcześniej? To nie ma znaczenia, ważne jest, aby teraz je podjął. Jeśli jego firma to umożliwi, to powinien się skontaktować z kimś odpowiedzialnym za szkolenia z działu Human Resources.

Jak widać, analiza metodą 5 WHY jest prosta i potrafi dostarczyć precyzyjnych informacji dot. przyczyn niepowodzeń. W to wszystko dzięki zagłębianiu się w coraz drobniejsze szczegóły. Nie we, wszystkie, ale tylko w te ważne dla sprawy. Dzięki temu skupiamy się na prawdziwym problemie. Oczywiście nie każda sytuacja jest tak prosta jak przedstawiony przykład. Jeśli np. pan Kowalski nie może podjąć się szkolenia, to powinien się zastanowić „dlaczego”. I to jest kolejny problem na kolejną analizę a nie na kontynuację tej obecnej.

Jeszcze słów kilka na temat formułowania pytań. Otóż oprócz wyżej wymienionych zastrzeżeń musimy uważać, na to, aby się nie zapętlić. Innymi słowy nie należy konstruować pytań, na które odpowiedzią jest podstawiona teza. Unikami tzw. efektu błędnego koła, według którego postawiona teza jest przyczyną samą w sobie, co w żadnym wypadku nie jest prawdą. Przykładowo naszym problemem jest brak akceptacji w grupie i zadajemy sobie kolejne pytania „dlaczego?”, by odpowiedzią na ostatnie z pytań była teraz początkowa. Musimy unikać takiego stanu rzeczy.

Wszystkie wyżej opisane wskazówki można zastosować do dowolnej sfery naszego życia, obojętnie czy jest to wybranie najlepszej drogi do pracy, znalezienie nowego mieszkania, drugiej połowy, czy wybranie drogi życia. Nie ma żadnych ograniczeń poza naszą wyobraźnią, choć czasami musimy uwzględnić takie elementy jak zasoby finansowe, zdanie partnera/dzieci, możliwości zmiany zawodu itp. Niestety nie da się uciec od rzeczywistości.

Ważną kwestią jest charakter zmian. Nie zmieniamy swojego otoczenia (chyba, że jesteśmy w stanie to zrobić i będą to zmiany pozytywne nie tylko dla nas), a kreujemy siebie. To właśnie zmiany w nas mają zaowocować poprawą jakości naszego życia. I choć czasem wydaje nam się, że zmieniamy swoje zachowanie wbrew sobie, to po pewnym czasie będziemy w stanie spojrzeć obiektywnie na całą sytuację. Niemniej jednak są pewne wzory zachowań, których nie zmieniamy, nawet jeśli analiza wskazuje, że powinniśmy, bo po prostu nie chcemy – tacy jesteśmy i nam się to podoba, ale wpływa negatywnie na inne sfery życia. Metodyka Kaizen jest na tyle elastyczna, że pozwala nam znaleźć alternatywne rozwiązania i definitywnie mówi, że zmiany, które nie wpływają na jakość końcową nie powinny być przeprowadzane. A życie wbrew sobie na pewno tej jakości nie podnosi. W praktyce sprowadza się to do indywidualnego studium przypadku i odpowiedzenia sobie na pytanie: „Czy tego chcę?”.

Przykład:

Tomek jest zasadniczy i dobrze zorganizowany. Czasami zdarza mu się powiedzieć o kilka słów za dużo. Jego znajomi traktują go z dużym dystansem, nie są wobec niego otwarci, wydaje się, że spotykają się z nim od niechcenia. Tomkowi nie odpowiada taka sytuacja i postanowił dokonać analizy, która pokaże mu gdzie popełnił błędy i jak może naprawić stosunki z przyjaciółmi.

- „Moi znajomi mają do mnie negatywne nastawienie.”

- „Dlaczego?”

- „Być może nie podoba się im moja postawa wobec życia.”

- „Dlaczego?”

- „Lubię porządek, jasne sytuacje i konkretne działania. Wymagam tego od siebie i od nich. A im się o nie podoba.”

- „Dlaczego?”

- „Bo mają już do mnie negatywne nastawienie.”

[Błąd! Przyczyną takiego stanu rzeczy nie jest samo nastawienie, ale np. ich charakter.]

- „Są luzakami, nie lubią porządku, nie próbują akceptować moich wymagań, co do nich, mimo, że ja staram się je respektować.”

- „Jak to zmienić? Dlaczego właśnie tak?”

[Takie pytanie jest dopuszczalne jako konkluzja.]

- „Mogę się do nich dostosować, porzucić zasady, ale nie jest to dla mnie opcja.”

[Można się zmieniać, ale to musi wynikać z naszego wnętrza. W tym wypadku zmiany nie podniosą jakości życia.]

- „Powiniem z nimi porozmawiać, a jeśli nie zechcą mnie zrozumieć to powinienem ograniczyć kontakty z nimi.”

Tak powinna wyglądać prawidłowa analiza. Pytanie nie powinno dawać odpowiedzi, która przenosi analizę do punktu wyjścia. Nie można też jako konkluzji umieszczać zmian, które są „wymuszone”. Powinny być to działania zmierzające do poprawy jakości życia, a nie przypodobania się innym. Przykład może być trywialny, ale takie błędy są dość często popełniane. Popatrzmy jeszcze na inną sytuację, która dotyczy ważnej dziedziny życia. W tym przypadku metodyka nie posłuży do zmiany sytuacji obecnej, ale do podjęcia decyzji, której skutki będziemy odczuwać w przyszłości.

Przykład:

Jacek właśnie ukończył liceum i zdał maturę, Zastanawia się nad wyborem zawodu i uczelni. Niestety nie jest pewny swoich decyzji. Jacek postanowił zostać lekarzem. Aby sprawdzić, czy podejmuje słuszną decyzję, przeprowadził następującą analizę:

- „Chcę zostać lekarzem i studiować na Uniwersytecie Medycznym w”

- „Dlaczego chcę być lekarzem?”

- „Lubię pomagać ludziom, ludzkie ciało mnie fascynuje, czuję potrzebę badań ciekawych przypadków.”

[Odnosnie uczelni]

- „Dlaczego właśnie ta uczelnia?”

- „Oferuje najlepszy poziom kształcenia, moje wyniki wystarczają aby się na nią dostać.”

- „Jaką wybrać specjalizację? Dlaczego taką?”

- „Chcę być chirurgiem. Wymagająca i odpowiedzialna praca, a jednocześnie ekscytująca. Wymaga dobrej znajomości ludzkiego ciała – pasjonuje mnie to.”

- „Co dokładnie mnie pasjonuje? Dlaczego właśnie to?”

- „Lubię ... (cokolwiek)”.

Jak widać jest to dość skrócona analiza. Co więcej pokazuje, że pytania wcale nie muszą zaczynać się od „dlaczego” (wcześniej napisałem, że powinny tylko zawierać ten wyraz). Ważne, aby tworzyły one logiczny ciąg przyczynowy i pomagały znaleźć najważniejsze informacje dotyczące danego podmiotu. W tym wypadku utwierdzają Jacka, że podjął on słuszną decyzję i pomagają mu określić dokładniej jakim lekarzem chce być i dlaczego chce nim być. Gdyby odpowiedzi go nie satysfakcjonowały mógłby przemyśleć inny wariant, np. zostanie chemikiem lub biologiem.

Jak widać to działa. Pozwala nam podnieść jakość życia i dowiedzieć się wielu nowych rzeczy o sobie. Co więcej nie jest to bardzo skomplikowane. I jest to proces nieskończony, co nadaje samodoskonaleniu się cel życia. Proces ten jest skierowany na zrozumienie, a nie na bezmyślne wykonywanie zaplanowanych czynności. Dzięki temu jesteśmy świadomi tego, co robimy i tego, co możemy zrobić. Mam nadzieję, że wiele osób odpowiadając na kolejne pytania „dlaczego?”, odnajdzie siebie i odmieni swoje życie na lepsze. Względnie idealne.