

Kan du passe din forretning uden at lyve?

Hvorfor har IT branchen ondt i troværdigheden, når 9 ud af 10 IT virksomheder har ærlighed i deres værdigrundlag?

Af Kanalveteran og Executive Coach, Søren Munk

Et spørgsmål jeg stillede til mig selv for en del år siden, og blev en smule forundret over mit eget svar, det troede jeg ikke jeg kunne.

Årsagen til at jeg stillede mig selv spørgsmålet var en stadig stigende irritation over den manglede troværdighed der tilsyneladende lå dels i min titel som "sælger" og i særdeleshed indenfor mit forretningsområde IT.

Irritationen kunne opstå når jeg skulle i serviceafdelingen og ha' hjælp med en kundesag, og blev mødt med en tilsyneladende harmløs bemærkning "pas på, nu kommer der en sælger", sagt i et nedsættende tonefald, med tryk på "pas på". Eller til festen hvor jeg engang blev mødt med kommentaren "nå så er du sådan én man ikke kan stole på" da jeg havde svaret på standardspørgsmålet, og hva' laver du så?

Irritationen eskalerede til vrede når jeg blev mødt med direkte usandheder, det havde jeg tidligere ikke haft problemer med, men pludselig mistede jeg fuldstændig fatningen når jeg fandt ud af at nogle løj overfor mig, og blev rasende og konfronterende og det endte ofte i konflikt.

Jeg blev klar over at jeg var nødt til at arbejde med mine værdier, og fandt hurtigt frem til at ærlighed var en vigtig værdi for mig, men det var først nu det hårde arbejde skulle til at begynde, for hvordan fik jeg nu alle i min omverden til at forstå at denne værdi var vigtig for mig, og at de måtte holde op med at være

Så faldt 10 øren endelig, jeg kunne jo starte med mig selv.

Da 10 øren var landet bestemte jeg mig for en målsætning om ikke alene at køre min forretning uden at lyve, men at leve mit liv uden løgne. Det var lettere sagt end gjort, i starten måtte jeg ofte minde mig selv om min målsætning, når jeg endnu engang var ved at digte en løgnehistorie overfor en kunde om årsagerne til en forsinket leverance, eller når jeg forsøgte at give en vigtig samtale med chefen skylden for at jeg kom for sent til min datters danseshow på fritidshjemmet. Men som med så meget andet her i livet, så gør øvelse til mester, og perioderne mellem påmindelserne om målsætningen blev længere og længere, for til sidst at forsvinde helt, jeg levede nu min værdi.

Det paradoksale var at den virksomhed jeg arbejdede i faktisk havde defineret et sæt af værdier, hvor en af dem var ærlighed, rent faktisk var mødelokalerne opkaldt efter disse værdier, og det lokale jeg benyttede mest hed "Honesty". Der hang også plakater rundt omkring med værdierne, ja de hang sågar på toilettet, så man kunne læse dem både når man sad og stod. Når jeg husker rigtigt efter var jeg også engang på kursus i virksomhedens mission, vision og værdier.

Så hvad gik der galt?

For mig gik der det galt der altid går galt når jeg ikke er i kongruens, nemlig oplevelsen af frustration. At være i kongruens betyder at der er overensstemmelse mellem overbevisninger, værdier, færdigheder og handlinger, når du handler ud fra det du siger du gør. Det er når du overholder dine deadlines hvis du vil opfattes som pligtopfyldende, når du lytter til dine medarbejdere hvis du vil være empatisk, når du siger fra til flere arbejdsopgaver hvis du vil være ansvarlig, og når du går tidlig hjem på fredag for at klippe julehjerter med dit barn i børnehaven, hvis du vil være en go' far.

1

For virksomheden gik der det galt at den havde spildt en masse tid og penge på værdiafklaring, uden at det fik forankring hos den enkelte medarbejder. Virksomheden levede i en falsk tryghed om at værdierne var på plads, plakaterne var oppe, kurset var afholdt, alligevel blev værdierne ikke omsat i de daglige handlinger. Værdierne blev

gang på gang overtrådt af høj som lav, uden konsekvenser, at lyve overfor en medarbejder eller kunde var smart, og ærlighed blev ligestillet med naivitet.

Værdier er meget vigtige at få afklaret både for den enkelte medarbejder og for virksomheden, den reelle effekt af værdifastsættelsen fås dog først når værdierne efterleves i handling, og ord som ærlighed, respekt, tryghed, ansvarlighed kommer til at lyde hule grænsende til det hykleriske, når de alene hænger som væg udsmykning på toilettet.

- Hvor længe vil du sætte værdiplakater op på toilettet?

www.munkcoaching.dk

