



U SUSRET KONFERENCIJI SUPERPRODAVAČ 2016.

USPJETI ZAHVALJUJUĆI GREŠKAMA

Svatko od nas napreduje do gornje granice vlastite nesposobnosti. Tu granicu možemo nazvati i vlastitom glupošću, a najčešće se radi o ponavljanju istih grešaka. Njima pokazujemo da ne smatramo da je problem u nama, već da je za sve naše probleme kriv uvijek netko drugi.

Saša Petar



Neki ljudi uče iz svojih grešaka i stalno napreduju u životu i u poslu. Neki ljudi nikada ne nauče iz svojih grešaka, već ih uvijek iznova ponavljaju. Istraživanja su pokazala da uzrok tome nije u naivnosti ili neznanju, već u objektivnoj činjenici da njihov mozak (u području koje obuhvaća aktualnu situaciju) radi sporije. Analizirano je zašto neki ljudi lakše uče iz svojih iskustava od drugih. Snimanje moždanih valova volontera otkrilo je da oni, koji za sebe tvrde da teško uče iz vlastitih iskustava i često ponavljaju uzorke negativnog ponašanja (grešaka) imaju manje aktivan mozak, te na podražaje reagiraju sporije.

Navika na vlastite i tuđe greške stvara se u mladosti. Velika greška broj 1 glasi „Pristup i odnos prema greškama stvaraju se u mladosti i najčešće ne mijenjaju.“ Strah od pravljenja greške, strah od neuspjeha i strah od kazne su usko povezani i često su prepreka daljem razvoju. Nažalost, to su strahovi koji se uglavnom ukorijene tijekom našeg školovanja gdje smo kažnjavani za svaku grešku, na primjer, u obliku slabije ocjene ili podsmjeha kolega u razredu. Tako naučimo da nije dobro griještiti i da nakon greške dolazi kazna. Ako usput do-

bijemo i grdnu od roditelja, taj strah od greške i neuspjeha se još više ukorijeni.

Ovo je u potpunoj suprotnosti s prirodnim zakonima razvoja. Kako bi bilo da smo kao beba odustali nakon prvog pokušaja da hodamo? Puzali bismo do kraja života. S koliko upornosti svako dijete pokušava ponovo i ponovo, sve dok ne nauči hodati! Kod svakog pada ono nauči nešto novo, primjeni to i u jednom trenutku prohoda. S koliko upornosti djeca uče voziti bicikl ili bilo što drugo. Na greškama se uči i nema ničeg lošeg u pravljenju grešaka. Kada su **Edisona** pitali kako se osjeća posle brojnih neuspjeha da napravi prvu žarulju, rekao je: „Svaki put sam pronašao novi način kako da napravim žarulju koja ne radi.“

I zato ljudi koji ne žele griještiti, rade ono što rade svi koji se boje vlastitih grešaka – ne rade ništa.

Kako greške i reklamacije u maloprodaji mogu stvoriti zadovoljnog kupca

Ne plašimo se grešaka

Američka korporacija 3M svijetu *managementa* podarila je McKnightova pravila. Naime, tijekom 40-ih godina prošloga stoljeća tvrtku je vodio **William McKnight**, utvrdivši pravila ponašanja djelatnika i *managera*, koja su zaposlene u 3M-u postavljala na vrh piramide vrijednosti tvrtke. McKnightova pravila glasila su:

“Djelatnici 3M-a najveća su vrijednost tvrtke. Oni su osnovno sredstvo kojim 3M može dostići svoje zadaće i ciljeve. *Management* 3M-a stoga vjeruje da je esencijalno osigurati organizacijsku strukturu i radnu atmosferu koja:

1. Poštuje dignitet i vrijednost pojedinaca
1. ohrabrujući njihovu najveću vrijednost

ponašanja u poštenom, izazovnom, objektivnom i kooperativnom radnom okruženju. Redovita i otvorena komunikacija od i prema djelatnicima ima našu podršku. Šefovi i manageri odgovorni su za rezultate i razvoj djelatnika koje vode (koji su im određeni).

2. Ohrabruje inicijativu svakog djelatnika osiguravajući podjednako usmjerenje i slobodu radne kreativnosti. Preuzimanje rizika i inovativnost preduvjeti su rasta pa ih podjednako treba ohrabrivati u atmosferi integriteta i obostranog poštovanja.

3. Izaziva kapacitete pojedinaca kroz odgovarajuće pozicioniranje djelatnika, orijentaciju i razvoj. Odgovornost za razvoj dijele djelatnici, šefovi i *manageri*, kao i cijela tvrtka.

4. Osigurava podjednaku priliku za razvoj i nagradu za dobre rezultate rada. Kriteriji za vrednovanje rezultata rada objektivni su, zasnovani na zahtjevima obavljenog posla i nagrađeni odgovarajućim priznanjem i plaćom.

Kako raste naš posao, sve je važnija rastuća potreba za prijenosom odgovornosti na suradnike i hrabrenjem njihovih inicijativa. Taj proces zahtijeva znatnu toleranciju. Osobe na koje delegiramo vodstvo i odgovornost, ako su dobri ljudi, nastojat će poslove obaviti na način koji oni smatraju najprikladnijim. Pri tome će činiti i greške.

No, ako je osoba u osnovi dobra, te greške neće biti tako ozbiljne kao što bi bile one koje bi mogao počinuti *management* ako zaposlenima nastoji autoritativno određivati kako će raditi. *Management* koji je destruktivno kritičan prema počinjenim pogreškama “ubija” inicijativu zaposlenih. A upravo je od presudne važnosti za naš stalni rast imati djelatnike koji misle svojom glavom.”¹

Najveći poduzetnici u svijetu se raduju grešci, jer tako uče. I oni i njihovi zaposlenici.

¹ 3M Human Resource Principles (www.3m.com)