

Karolina Rozmus

Niedoceniona moc nawyku: jak nowe, wyuczone schematy zachowań organizacyjnych mogą wpływać pozytywnie na rozwój firmy

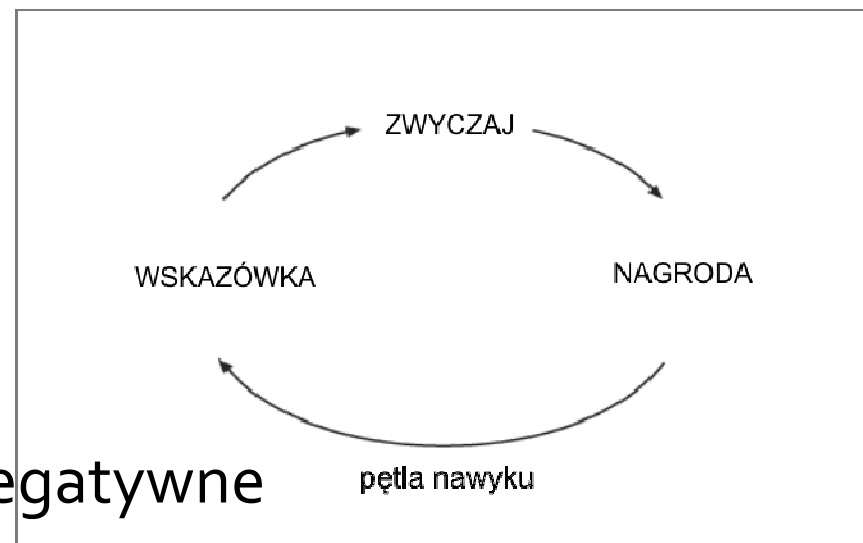
Codziennie wybory

Przemyślane decyzje a nawyki



Jak działa nawyk?

- Wskazówka (wyzwalacz)
 - Określone miejsce
 - Pora dnia
 - Towarzystwo konkretnych osób
- Zwyczaj
 - Zachowanie
 - Stan emocjonalny
- Nagroda
 - Pochwała
 - Emocje pozytywne lub negatywne



Dobre i złe nawyki

Nawyk możemy zastąpić przez inny nawyk



Organizacje też powinny pracować nad swoją siłą woli

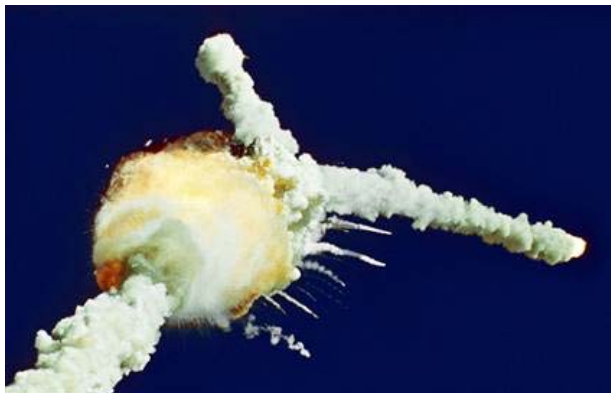
Samodyscyplinę możemy rozwijać, ulepszać



„Kiedy siła woli wzmacnia się w odniesieniu do jakiejś sprawy, to przenosi się także na inne sfery naszego działania” Charles Duhigg

Nawyki w organizacjach i firmach

- Procedury (organizacyjne nawyki)
 - Decyzje, które zachodzą automatycznie
- NASA i ich zły nawyk organizacyjny
 - Zachęcanie inżynierów do większego ryzyka



Starbucks



Starbucks – procedura LATTE

- Listen
 - Słuchamy klienta
- Acknowledge
 - Uznajemy jego skargę
- Take action
 - Działamy
- Thank
 - Dziękujemy im
- Explain
 - Wyjaśniamy problem



Zmiana zwyczaju

- Wskazówka
 - Klient ze skargą
 - Zwyczaj
 - Zła obsługa klienta
 - Brak kontroli nad emocjami
 - Nagroda
 - Repremenda od szefa
- Wskazówka
 - Klient ze skargą
 - Zwyczaj
 - Metoda LATTE
 - Nagroda
 - Pochwała od szefa
 - Kontrola nad emocjami

Samodyscyplina a styl zarządzania: delegowanie zadań



Dziękuję

„Całe nasze życie, tak dalece, jak dalece ma ono określoną postać, nie jest niczym więcej niż zbiorem nawyków”