



Kidean periaatteet

Kidean periaatteet kuvaavat korkean tason arvoja, joiden mukaan toimimme. Toimintaohjeet löytyvät muualta ja liittyvät toimialaan.



Avoimuus

Kideassa tarkoitus on, että voimme olla töissä omina itsenämme. Se ei ole helppo tavoite, sillä avoimuus edellyttää, että tunnemme ja tunnustamme omat heikkoutemme ja kehitystarpeemme. Yleensä emme myöskään näe asioita objektiivisesti, ja lisäksi eri ihmisillä on niihin omat näkökulmansa. Niinpä avoimuus johtaa erilaisten, vastakkaisten näkemysten esille nostamiseen.

Luonnollisesti emme pidä siitä, että heikkoutemme tulevat näkyviksi. Etenkään, jos emme ole huomanneet niitä itse. Vastaavasti, jos mielipiteemme kyseenalaistetaan vastakkaisella mielipiteellä, luonnollinen reaktio on tyrmätä, loukkaantua tai miettiä, miten voi osoittaa olevansa oikeassa.

Toinen asia, jossa meidän pitää olla avoimia, on toisten vahvuuksien näkeminen ja niistä kertominen.

Avoimuuden periaate on niin vastoin yleisiä käytänteitä, että ymmärrämme sen vaativan harjoittelua ja totuttelua. Se voi viedä kuukausia, vuosiakin. Hyväksymme myös sen, että kaikki ihmiset eivät voi sitä koskaan toteuttaa, vaikka he pitäisivät avoimuutta ajatuksen tasolla hyvänä asiana.

Arvostus

Avoimuus voi toteutua vain, jos arvostamme erilaisia ajatuksia, näkökulmia ja ihmisiä. Arvostus näkyy esimerkiksi kuuntelemisena, erilaisuuden hyväksymisenä ja yrityksenä ymmärtää. Asiat kannattaa esittää niin, että myös eri luonteella varustettu ihminen saa ajatuksesta kiinni.

Arvostus tarkoittaa myös kannustamista ja virheiden hyväksymistä.



Anteeksipyyttäminen

Kun teen virheen, pyydän anteeksi. Jos asiakkaan mielestä on mokattu, pyydetään anteeksi. Kidean periaatteiden mukaisesti anteeksipyyntöön käytetään vain yhtä sanaa: Anteeksi. "Pahoittelut" on kirosana, jota meillä ei mainita. Kyseisen sanan (jota tässä ei mainita) tarkoitus on vain vierittää vastuu jonkun muun niskaan.

Entä jos asiakas soittaa ja syyttää jostain, mikä on hänen oma syynsä? Esimerkiksi viime tipassa asiasta, jonka hänen olisi pitänyt hoitaa ajat sitten? Pyydetään anteeksi. Emme ole painottaneet asiakkaalle tarpeeksi, missä vaiheessa palvelupyynnön pitää olla meillä perillä. Anteeksipyynnön jälkeen voimme kertoa, että meidän olisi pitänyt osata ilmaista aikataulumme paremmin.

Jos asiakas soittaa Mikolle, ja Ilona olisi mokannut (epätodennäköistä), niin kuka pyytää anteeksi? Mikko.

Vahingon korjaaminen ja virheistä oppiminen

Joskus anteeksipyyntö ei yksin riitä. Jos syy on oikeasti meidän, pitää tapahtua kaksi asiaa:

- Asiakkaalle hyvitetään hänen kärsimänsä vahinko ja nähty vaiva asian ilmoittamisesta ja harmista.
- Virheestä pitää oppia, ja sen syyt kirjata ja analysoida. Tämän jälkeen tulee laatia prosessi tai suunnitelma, joka ehkäisee vastaavan virheen toistumista.

Virheiden laki

Tavoitteeseen pääsee nopeiten virheiden kautta. Virheet ja ongelmat ovat edellytyksiä kehittymiselle, eivät esteitä tai hidasteita.

Epäonnistumisten aiheuttama tuska kertoo muutoksen tarpeesta ja siitä, että tehty virhe haluaa opettaa sinulle jotain. Kuten todettu, virheitä pitää tehdä – ja teemme niitä, halusimme tai emme.

Olennaista on

1. Oppia virheistä
2. Kertoa virheistä, jotta muutkin oppivat
3. Kehittää ratkaisuja, etteivät samat virheet toistu

Käytännössä tämä tapahtuu kirjaamalla virheet ylös yhdessä sovittuun paikkaan ja muotoon. Tämä auttaa kokemusten jakamisessa, mutta mahdollistaa myös trendien havaitsemisen. Jos kolme ihmistä tekee samanlaisen virheen, se on selvä merkki siitä, että ko. virhetyypin välttämiseen on kehitettävä keinoja.

Virheen syyt on analysoitava. Yleensä tänään ilmenevän virheen syyt ovat menneisyyden tekemisissä ja vielä useammin tekemättä jättämisissä. Lisäksi juurisyyt voivat olla aivan muualla kuin ensin voisi luulla.

”Jos haluat tuplata onnistumisnopeutesi, kaksinkertaista epäonnistumistesi määrä.”

– Michael Jordan

Totuus

Kun virheitä sattuu, niitä ei peitellä tai kaunistella. Tämä pätee myös suhteessa asiakkaisiin. Kun on mokattu jotain, luonnollinen reaktio on esittää tapahtunut paremmassa valossa. Totuus on kuitenkin kerrottava, vaikka pelkäisi esimerkiksi taloudellisia vahinkoja tai asiakkuuden päättymistä.

Kideassa virheiden tekeminen tai epäonnistuminen ei ole irtisanomisen peruste, mutta virheiden tarkoituksellinen, jatkuva peittely on.

Entä jos kiellän virheen, joka olisi pitänyt kertoa? Kerro mitä kävi äläkä koeta salailla sitä. Se vie vain energiaa.

Entä jos kaunistelee asiakkaalle tilannetta ja tajuaa sen myöhemmin? Siirry kohdan alkuun, kerro tilanne asiakkaalle ja pyydä anteeksi.

Totuus tarkoittaa paitsi virheiden myöntämistä myös omien mielipiteiden tarkistamista, kun uutta tietoa karttuu.

Vaikka olisi kuinka rehellinen tahansa, jakamani ajatukset eivät ole totuus. On äärimmäisen harvinaista, että minä tai muut ihmiset Kideassa näemme itse koko totuuden. Kuitenkin, kun kertoo rehellisesti ajatuksensa eikä tavoittele oikeassa olemista tai muuten pura pahaa oloa, vaan etsii totuutta, on valmis muuttamaan mielipiteensä, kun kuulee hyviä perusteita siihen.

Omien aivojen käyttö

Rohkaisemme käyttämään omia aivoja sen sijaan, että esimerkiksi toimittaisiin ”niin kuin on aina toimittu”. Tämä tarkoittaa, että toimintatavat ja Kidean periaatteetkin saa aina kyseenalaistaa. Kyseenalaistaminen niin, ettei kerro siitä avoimesti tai pysty perustelemaan ajatuksenkulkuaan muille, on kuitenkin ennemminkin merkki siitä, että menee virran mukana ja toistaa muiden tai omia mihinkään perustumattomia mielipiteitä.

Esimerkki

Vaikkapa avoimuuden periaatteen saa kyseenalaistaa, jos sen tuo julki ja perustelee sen.

Toimivaan perusteluun on kaksi hyvää tapaa:

- Kerro esimerkki organisaatioista, joissa virheiden peittely, omien ajatusten piilottelu jne. on ollut selvästi osa kulttuuria ja nämä organisaatiot ovat siitä syystä menestyneet (=työntekijät ovat tyytyväisiä ja tulokset hyviä).
- Jos kantaasi tukevaa dataa tai faktaa ei ole, avaa muille ajatteluasii. Miten päädyit tulokseen, että avoimuus ei ole toimivaa pitkässä juoksussa?

Tehokkuus

Kideassa halutaan toimia tehokkaasti, koska se mahdollistaa tasapainoisemman ja stressittömämmän elämän.

Jos täytämme päivämme turhanpäiväisillä tai vähemmän tärkeillä aktiviteeteilla, oikeasti tärkeät asiat jäävät tekemättä. Tekemättä jääneet asiat aiheuttavat ongelmia myöhemmin, stressaavat mieltä ja mahdollistavat parhaimmillaankin vain keskinkertaiset tulokset.

Yritystä ei siis ensisijaisesti kiinnosta, kuinka monta tuntia työpaikalla vietetään tai kuinka paljon yksittäisiä tehtäviä ehditään tekemään. Ainoastaan tulokset kiinnostavat. Samoin asiakkaat maksavat meille tuloksista, eivät käytetyistä tunteista.

Tehokkuuden kaava

Tehokkuuden kaava on (teoriassa) hyvin yksinkertainen. *Pitää tietää, mistä muutamasta tehtävästä seuraa suurin tulos yrityksen ja itsesi kannalta. Ja sitten keskittyä tekemään niitä.*

Todellinen tehokkuus ei siis missään nimessä ole tehtyjen tehtävien määrän maksimoimista vaan oikeisiin tehtäviin keskittymistä ja niiden tekemistä mahdollisimman hyvin.

”Mikään ei ole tehottomampaa kuin toisarvoisen työn tekeminen todella hyvin.”

Minä vs me. Kumpi voittaa?

"Susi on lauman vahvuus, ja lauma on suden vahvuus." – Rudyard Kipling

Meillä kaikilla on omat (itsekkäät) pyrkimyksemme ja ajatuksemme, siitä emme pääse mihinkään. Ristiriita syntyy, kun oma pyrkimyksemme on ristiriidassa yrityksen edun kanssa. Kidean periaate on selvä, yhteinen ja yrityksen etu menee aina etusijalle.

Voittavia joukkueita ja yrityksiä on tutkittu paljon. Tutkimusten mukaan yhteisen edun painottaminen takaa lopulta myös yksilölle paremman tuloksen kuin oman edun tavoittelu lyhyellä aikavälillä. Joukkueen tähti, joka yrittää edistää ennen kaikkea omaa asemaansa, ei menesty, sillä heikentynyt yhteishenki ja huonontunut yhteinen tulos rapauttaa myös yksilön tuloksia. Sama pätee toisinkin päin: pidemmän päälle kaikki voittavan yrityksen tai joukkueen jäsenet hyötyvät yhteisestä menestyksestä.



Kokonaisvaltainen terveys

Emme vaihda päätä töihin tullessamme tai kotiin palatessamme. Samalla päällä ja ruumiilla mennään aamut, päivät ja illat, kesät talvet. Siksi työ ei ole elämästä erillinen saareke. Työpäivän tapahtumat vaikuttavat kotiin ja kotiasiat töihin. Jos et nuku kotona, et tee töitä tehokkaasti. Jos taas et kerkeä tekemään tärkeitä töitä työpäivän aikana, ne stressaavat myös kotona.

Kidean arvoin kuuluu tukea työntekijöitä kokonaisvaltaisesti. Vaikka emme voi pakottaa millään tavalla ketään tekemään meistä fiksuilta tuntuja valintoja, voimme kuitenkin välittää toisista ja tukea toisiamme. Välittäminen on vaikeiden asioiden kohtaamista, ohittaminen hylkäämistä.

Kidea yrityksenä voi tukea työntekijöitään niiltä osin kuin se on mahdollista. Konkreettisia toimintamalleja:

- Liikuntasetelit ilmaiseksi tai pienellä omavastuulla.
Kunto- ja terveystarkastukset.
- Aktiviteetit osana virkistytymispäiviä.
Ehdoton terveiden arvojen mukaisuus yrityksen päivittäisessä toiminnassa. Yrityksen rahaa ei käytetä alkoholiin, tupakkaan tai toimintaan, jossa on epäterveitä piirteitä.
- Levon ja työn tasapainosta huolehtiminen.
Työntekijöiden elämäntilanteiden huomioon ottaminen.

”Niin huonosti ei voi mennä, ettei tilannetta saisi pahennettua viinalla.” – Tuntematon ajattelijä

Työtä ei pidä ottaa liian vakavasti

Vaikka työ on työtä, sitä ei tarvitse ottaa liian vakavasti. Huumori sekä talon sisällä että asiakkaiden kanssa on sallittua, itse asiassa suosittelemme sitä erittäin vahvasti.

Entä jos asiakas saa esimerkiksi viestinnästämme sellaisen kuvan, että nämä kaverit eivät ole oikein vakavasti otettavia?

Noh, kuka sellaista hapannaamaa asiakkaana haluaisi kärsiä!



Kidean periaatteet ja käytännön kohtaaminen

Tässä on suomeksi käännettynä lentotukialuksen käymä radiokeskustelu vuodelta 1995. Lentotukialus USS Lincolnin saama radioviesti: *Kääntäkää aluksenne suuntaa 15 astetta etelään välttyäkseen yhteentörmäykseltä.*

Lentotukialus: Lähestyvä alus, olkaa hyvä ja muuttakaa kurssianne 15 astetta pohjoiseen, kiitos.

Vastaus: Ei. Teidän on käännettävä kurssianne 15 astetta etelään. Loppu.

Lentotukialus: Olemme Yhdysvaltain laivaston alus. Toistamme, kääntäkää kurssianne 15 astetta pohjoiseen. Loppu.

Vastaus: Toistamme, meistä olisi parasta, jos te muuttaisitte kurssianne ja koukkaisitte. Loppu.

Lentotukialus: Tämä on lentotukialus USS Lincoln. Olemme toiseksi suurin alus Yhdysvaltojen Atlantin-laivueessa. Meitä saattaa kolme Destroyer-luokan alusta, kolme risteilijää ja lukuisia tukialuksia. Vaadin teitä muuttamaan kurssianne 15 astetta pohjoiseen, toistan, 15 astetta, tai vastatoimiin ryhdytään tämän aluksen koskemattomuuden turvaamiseksi.

Vastaus: Tämä on majakka. Teidän vuoronne.

Tapahtuma sattui Kanadalle kuuluvan Newfoundlandin alueella sijaitsevan majakan lähivesillä.

Ohjaamme aluksiamme ja olemme joskus pois kurssista. Periaatteet ovat majakka, jonka mukaan voimme korjata kurssiamme. Tai sitten ajaa päin. Majakka ei siirry.



Yrityksen arvot vai arvojen yritys?

Nämä periaatteet kuvaavat Kidean arvoja. Kumpi on tärkeämpi, yritys vai sen arvot?

Jos Kidea siirtyy siivousalalle, rakennusallalle tai hoivapalveluihin, näiden periaatteiden pitäisi päteä yhtä hyvin kuin nykyisessä toiminnassamme.

