

# Starbucks hikayesinden süzülen dersler

Kayhan KARLI

[Twitter.com/kayhankarli](https://twitter.com/kayhankarli)

[kayhankarli@gmail.com](mailto:kayhankarli@gmail.com)

# SIRADANLIĐI SIRADIŐILIĐA DÖNÜŐTÜRMEİNİN BEŐ TEMEL İLKESİ

"Zihnimizin dili öykü dilidir" Robert McKee

*Starbucks için çalıŐmaktan gurur duyma  
nedenim işi dođru yapmakta özgür  
olabilmemdir...*

# 1 Benimseyin...

"Hayattaki gerçek neŒe kaynağı budur; yuce olduğunu kabul ettiğin bir amaç için iŒe yaramak; dünya kendisini seni mutlu etmeye adanadı diye yakınan, telaŒlı ve bencil küçük bir dert budalası olmak yerine doğanın bir kuvveti olmak."

G.B. SHAW



# 1 Benimseyin...

- Dostça karřılamak,
- İçten olmak,
- Düşünceli olmak,
- Bilgili olmak,
- İlgili olmak,



## 2 Her Şey 6nemlidir...

"Çođu zaman bir dokunuŐun, bir g6l6msemenin, g6n6l alıcı bir s6z6n, iŐiten bir kulağın, samimi bir iltifatın yada k6ç6c6k bir ilginin g6c6n6 k6ç6mseriz; oysa bunların hepsi insanın yaŐamını deđiŐtiren Őeylerdir."  
Leo BUSCAGLIA



- Öğrenme ayrıntılarla ilgilidir,
- İhmal edilen ayrıntılar mutsuz öğrenciler yaratır,
- Öğrenme ile öğrenmeme arasındaki fark bazen çok küçük bir ayrıntıdır.
- Önemli ayrıntılar öğrenenin hem gördüğü hem de görmediği şeylerde yaşar,
- Öğrenme ortamı ve kalitesi önemlidir, kötüsü gizlenemez,
- Takdir et ve eğlen
- Ayrıntılar öğrenenlerin sizinle ilgili algılarını oluşturur,
- Sadece her şey değil her bir kişi de önemlidir.



### 3 Sürpriz yapın ve sevindirin...

"Uyudum ve rüyamda gördüm ki, bir sevinçmiş hayat.  
Uyandım ve gördüm ki, hizmet etmekmiş hayat. Öyle  
yaptım ve gördüm ki, sevinçmiş hizmet etmek."  
Rabindranath TAGORE



## 4 Dirence kucak aın...

"Eleřtiriye aldırmayın, eğer doğru değilse, yok sayın; eğer adil değilse, sinirlenmeyin; eğer cahilceyse, gülüp geçin; eğer haklıysa, eleştiri değil demektir, ondan ders çıkartın"





- Doğada hiçbir şey kısıtlayıcı direnç-güç olmadan büyüyemez,
- Dirence kucak açmak yeni öğrenme fırsatları yaratan karmaşık beceriler gerektirir
- Dirençle etkin bir şekilde baş edebilmek için çözüm isteyenlerle, sadece şikayet edenleri birbirinden ayırmayı bilmek gereklidir

- Sizi küçük düşürmeye çalışanlarla karşılaşmaktan doğal olarak kaçmak yerine onları sorun odaklı bir müzakereye erken aşamada davet etmekle kazanılacak çok şey vardır,
- Dirençli olanların endişelerini giderirseniz sizin en ateşli destekçiniz olurlar,
- Hata yaptığıında önce sorumluluğu doğrudan net bir şekilde almak sonra tedbirler almak gerekir.

## 5 İz bırakın...

"Dünyayı daha iyi bir hale getirmeye başlamak için kimsenin tek bir saniye bile beklemesine gerek olmaması ne harika bir şey." Anne FRANK



**Son zamanlarda aldığınız en olumsuz geri bildirim hangisiydi?  
Ne yaptınız?**

**Bir Őirketin/okulun/kurumun  
markası çalıŐanlarının bireysel  
eylemlerinin toplamından baŐka bir  
Şey deĐildir.**