

Una valida cultura dell'errore

di Patrick K. Magyar



Gli errori dovrebbero essere evitati. Sono tuttavia istruttivi e aiutano a migliorare, soprattutto quando nel team la cultura dell'errore si basa sui punti di forza personali e sulla fiducia.

Gli errori non sono un bene

Gli errori non sono un bene! Costano denaro, tempo ed energia. Molte aziende hanno quindi sviluppato programmi per evitare gli errori. Cercano di prevenire gli errori con manuali, regolamenti e controlli. Accade spesso che gli errori vengano nascosti e poi ripetuti. Non si impara dagli errori. Non riconoscere i propri errori è un utile meccanismo di difesa. La negazione dei nostri errori protegge la nostra autostima.

Gli errori sono preziosi

Gli errori hanno anche dei sostenitori. Thomas Edison ha detto: „Se hai poco successo, aumenta la frequenza con cui commetti errori“. Alcune grandi „invenzioni“ della scienza si basano su degli errori. Probabilmente l'esempio più famoso è la scoperta della penicillina. Alexander Fleming ha dimenticato di chiudere la finestra del laboratorio prima di partire per le vacanze. Le spore dei funghi sono volate dentro e hanno ucciso gli agenti patogeni sulle piastre di coltura. È un esempio troppo vecchio? Il Viagra era originariamente destinato ad aiutare le persone contro l'ipertensione arteriosa. La deludente serie di test ha mostrato a sorpresa effetti collaterali in realtà piacevoli per gli uomini. Nel 1996 Pfizer ha portato il farmaco sul mercato come aiuto per la disfunzione erettile.

Gestire gli errori

Tutti commettono errori. L'apprendimento per prove ed errori è infatti un metodo di apprendimento riconosciuto e di successo. La questione importante è quindi come gestire gli errori. L'estrema intolleranza per gli errori porta ad una cultura della paura, della paralisi, del nascondersi e del colpevolizzare. Ma anche troppa tolleranza per gli errori non porta al successo. Non si dovrebbero commettere errori di distrazione. Sono richieste precisione e concentrazione. Ma una valida cultura dell'errore aiuta a imparare dagli errori, a perfezionarsi e, soprattutto, a diventare migliori costruendo la fiducia.

I punti di forza alla base della cultura dell'errore

Nella mia esperienza, le culture dell'errore di maggior successo sono quelle fondate su una cultura dei punti di forza personali. Se entrano in gioco i punti di forza personali delle persone si evitano molti errori. Invece del collaboratore empatico e con capacità di leadership, sarà il collega preciso e affidabile a farsi carico della correzione del manuale. Il primo si occuperà invece dei tirocinanti. Il presupposto è che si devono riconoscere e accettare i propri punti di forza e quelli degli altri. In questo modo, nel tempo, si costruisce la fiducia nel team.

„Perché“ invece di „chi“

La fiducia lentamente costruita può essere distrutta rapidamente. Se la prima domanda che faccio dopo un errore è „Chi l'ha commesso?“, mi ritrovo molto rapidamente nella spirale dell'attribuzione della colpa e della negazione. È meglio fidarsi dei propri punti di forza e di quelli del team. Questo porta automaticamente a una domanda di gran lunga migliore: „Perché è stato commesso l'errore?“. In questo modo gli errori possono essere affrontati con sicurezza e senza svalutare la persona. Questo facilita la gestione degli errori e incoraggia tutti a lavorare insieme per cercare di risolvere i problemi. I dipendenti sono più propensi a segnalare gli errori e i capi possono ammettere gli errori più facilmente. Una valida cultura dell'errore crea il successo condiviso.