

**KARAOKE  
KAPITALIZAM**  
MENADŽMENT ZA ČOVJEČANSTVO

**JONAS RIDDERSTRÅLE  
KJELL A NORDSTRÖM**

**Nakladnik**

DIFFERO d.o.o.  
Zagreb, Prilaz Gjure Deželića 74

**Naslov izvornika**

"Karaoke Capitalism - management for mankind"

**Izdavačka prava za objavljivanje na hrvatskom jeziku**

©Differo d.o.o., Zagreb, 2004.

**Urednik**

Miljenko Grbić

**Prevela**

Ivana Horvatinčić

**Lektor**

Damir Demonja

**Dizajn i prijelom**

DIFFERO d.o.o.

**Tisak**

AMATIO d.o.o., Zagreb

ISBN 953-96545-3-X

CIP - Katalogizacija u publikaciji  
Nacionalna i sveučilišna knjižnica - Zagreb

UDK 330.342.14  
65.012.4

RIDDERSTRAALE, Jonas

Karaoke kapitalizam : menadžment za  
čovječanstvo / Jonas Ridderstraale, Kjell  
A. Nordstroem ; <prevela Ivana  
Horvatinčić>. - Zagreb : Differo, 2004.

Prijevod djela: Karaoke capitalism -  
management for mankind.

ISBN 953-96545-3-X

1. Nordstroem, Kjell A.

440601116

Title of the Swedish original edition

"Karaoke Capitalism - management for mankind"

Original copyright holders

© 2003 by BookHouse Publishing Sweden AB

Work is published by arrangement with BookHouse Publishing Sweden AB

Translation copyright holders

© 2004 DIFFERO d.o.o. Zagreb

<b>Predgovor</b>	<b>9</b>
<b>1 Beskrajni solisti</b>	<b>15</b>
Glazba po izboru	17
Dobrodošli u doba individualaca	20
Vi birate	22
Vještine, trnci i zelembači	24
Kapitalistički karaoke stil	27
<b>2 Roboti su nas oslobodili</b>	<b>33</b>
Čovjek i stroj	35
U=ATCG	36
New Net U	39
Transparentnost potiče talent	42
<b>3 Promjena pravila</b>	<b>47</b>
Komu se obratiti?	49
Napuštanje hrama	50
Rušenje tornja	52
Traženje utočišta na gradskom trgu	55
Sam na kuglanju	56
Homoseksualna boemska rapsodija	59
Odmetnici u svijetu bez zakona	60
<b>4 Materijalistički dječaci i djevojčice</b>	<b>63</b>
Smisao lakoće	65
Plemena il' mi	69
U lovu na plemena	72
<b>5 Doba abnormalnosti</b>	<b>75</b>
Dvostruka ekonomija	77
Podijeljena vizija	79
Zločin i kazna	82
Podjela rada	83
Mito i jad	85
Izgorite!	88
Mamurluk, <i>jet-lag</i> i besanica	90
<b>6 Daroviti preuzimaju vlast</b>	<b>93</b>
Zakoni ulice vladaju	95
U zatočeništvu nadarenih	96
Onima kojima pripada	100
Gnjusna elita	103
Vlastiti izbor i zavaravanje samih sebe	107
Za (r)evoluciju treba vremena	110

<b>7 Kupci odlučuju</b>	<b>113</b>
Željezni zakoni informacija	<b>115</b>
Nesavršeni svijet, savršena tržišta	<b>118</b>
Moj način	<b>122</b>
Pod opsadom korisnika	<b>124</b>
<b>8 Kapitalisti plaču</b>	<b>127</b>
Mjehurići pucaju	<b>129</b>
Neprijatelj dobiti br. 1	<b>132</b>
Rat na dvije fronte	<b>133</b>
<b>9 Mreže mudrosti</b>	<b>137</b>
Autopsija i matrica	<b>139</b>
Novi krajolik znanja	<b>142</b>
Cijeli svijet pleše <i>rock'n'roll</i>	<b>145</b>
Kad se zbroji dva i dva	<b>148</b>
Eksplוזija znanja	<b>149</b>
Pobijediti prije isteka roka	<b>150</b>
<i>Legó</i> načela	<b>152</b>
Živi ili mrtvi	<b>155</b>
<b>10 Inovativnost d.d.</b>	<b>159</b>
Talent je čudan	<b>161</b>
Lovačke priče	<b>162</b>
Pretakanje talenata	<b>165</b>
Udružite se podjelama	<b>168</b>
Ljubiti žabe	<b>170</b>
Sve je na dečkima i curama	<b>171</b>
Trnci na rubovima	<b>175</b>
Prosljedite kartu	<b>176</b>
Velika ideja	<b>178</b>
Zapošljavajte ljude s pravim stavom	<b>180</b>
Dajte mi jedan dobar razlog	<b>184</b>
Vjerni dijalogu	<b>185</b>
Pitanje jezika	<b>188</b>
Povuci, potegni	<b>190</b>
Pravila stvaranja	<b>192</b>
Eksperimentirati ili eksplodirati	<b>194</b>
Gospodar pogrešaka	<b>196</b>
U hramu povjerenja	<b>199</b>
<b>11 Sveti Gral poslovanja</b>	<b>201</b>
<i>Moonwalking</i> monopoli	<b>203</b>

<i>Sigurna stvar d.d.</i>	<b>205</b>
Monopoli budućnosti	<b>210</b>
Sposobni & seksepilni	<b>212</b>
<b>12 Modeli s mozgom</b>	<b>217</b>
<i>Modeli d.d.</i>	<b>219</b>
Struktura modela	<b>221</b>
Stvaranje modela	<b>222</b>
Ovladavanje modelom	<b>224</b>
Nejasna logika	<b>230</b>
Veličanstvena anatomija super-modela	<b>233</b>
Spremni za budućnost	<b>235</b>
<b>13 Važna raspoloženja</b>	<b>239</b>
<i>Raspoloženja d.d.</i>	<b>241</b>
E(mocionalno)-poslovanje	<b>243</b>
"Griješovitost"	<b>245</b>
Sedam griješnih raspoloženja	<b>248</b>
Nebo & pakao	<b>254</b>
Ako ne stvorite robnu marku, kao da markirate	<b>255</b>
Dizajnirajte iskustvo ili iskustie kraj	<b>259</b>
<b>14 Upravljanje modelima i raspoloženjima</b>	<b>265</b>
Vrijeme za rulet	<b>267</b>
Ponovno izmišljanje inovativnosti	<b>268</b>
"Re-energiziranje" tvrtke	<b>271</b>
Deset zapovijedi karaoke rukovođenja	<b>274</b>
<b>15 Oslobođanje od karaoke</b>	<b>285</b>
Stvarni svijet	<b>287</b>
Slobodni da biraju ili da gube	<b>288</b>
Taštine su se prizemljile	<b>291</b>
U tornjevima, hramovima i na gradskim trgovima	<b>293</b>
Za šaku dolara	<b>297</b>
Ujediniti učinkovitost i empatiju	<b>301</b>
Saberite se	<b>304</b>
Sedam navika sretnih ljudi	<b>308</b>
<b>Bilješke</b>	<b>311</b>
<b>Zahvale za fotografije</b>	<b>324</b>

# Predgovor

Okrenite se. Pogledajte oko sebe. Što vidite? Tržišta vladaju svijetom, no gomila prosvjeduje protiv globalnoga kapitalizma. *Nasdaq composite index* je propao. Katastrofe su nad svijet bacile zastrašujuće sjene. Opasnosti vrebaju na svakom korporacijskom uglu. Suzavac je lebdio zrakom u Seattleu, Gothenburgu i Genovi. Burze su isparile. Dokumentarne su sapunice nahrupile u naše dnevne sobe. Korporacije poput *ABB-a* i *Enrona* protresene su i okrenute naglavačke.

Ukratko: cigle i metci, mjehurići, Bin Laden, *big brother* i šefovi pokvareni do srži.

**Bez loga**

**Bez logike**

**Bez metode**

**Bez morala**

**Bez zabave**

**Bez funka**

To je matrica *Karaoke kapitalizma*.

Naša namjera je jednostavna: povesti vas na put kroz srž poslovanja i društva, te kroz galaksije poslovne inspiracije. To putovanje temelji se na spoznaji da smo svi mi, sviđalo se to nama ili ne, građani svijeta kojima dominiraju tržišta. Okružuje nas tržišna manija i živimo u društvu u kojem je novac smisao; u kojem između slobode i sreće nije uvijek znak jednakosti; i u kojem tehnološke prilike ne vode nužno do dobiti.

*Karaoke kapitalizam* nastao je u doba kada ljudima slavlje, višemanje, nije bilo ni na kraj pameti. Usprkos tomu, *Karaoke kapitalizam* - kroz mrak - osvjetljava put prema još mračnijim krizama kapitalizma u potrazi za inspiracijskim zlatom.

Prije nekoliko godina, ne baš demokratski vođa bivše SSSR, ponosno je izjavio: "Jučer se moja zemlja klimala na rubu ponora. Sada smo napravili veliki korak naprijed." Kako je samo imao pravo. Usprkos takvim opasnostima zamolit ćemo vas da uskočite u budućnost. No

svakako širom otvorite oči. To nije mali korak za čovjeka. Za prelazak iz jednog svijeta u drugi potrebni su kvantni skokovi.

"Teška vremena daju vam hrabrost da zamislite nezamislivo," kaže predsjednik *Intela* Andy Grove.<sup>1</sup> Sada to nezamislivo samo što nije postalo moguće. Razmislite samo o sljedećim znakovima našeg doba:<sup>2</sup>

- Najbolji reper je bijelac.
- Najbolji igrač golfa je crnac.
- Francuska optužuje SAD za aroganciju.
- Danska šalje mini-podmornicu u pustinjski rat.

U takvim čudnovatim, prekrasnim i zabrinjavajućim vremenima, u kojima je sve moguće, jedino čega se treba bojati je strah.

*Karaoke kapitalizam* je knjiga o idejama, različitim perspektivama, zvukovima u tami. To je knjiga o ljudima - menadžmentu za čovječanstvo - pojedincima spremnima da uzmu mikrofon i dignu svoj glas. Knjiga pokazuje da iskušavanje i izražavanje vlastite individualnosti i različitosti leži u srcu modernog poduzetništva i modernog života. Svi smo mi sada individualci. Odluke su na nama. No jednako tako i odgovornosti - za vlastiti život i za živote drugih. Sloboda dolazi ruku pod ruku s dužnostima.

U knjizi donosimo izvješća s prvih linija. Pišemo o onome što vidimo, o čemu čitamo i što čujemo - ne o svijetu kakav bismo voljeli da bude. Prije liječenja potrebna je dijagnoza. Ne tvrdimo da je ono što se događa nužno dobro ili loše, ispravno ili pogrešno. Samo podsjećamo da se to događa. Znači li to da nam se sviđa sve što vidimo? Ne. Da nam se ne sviđa? Opet ne. Postoji razlika između poruke i glasnika. "Ne postoji ni dobro ni zlo, samo misli navode na to," rekao je William Shakespeare. Važno je da ljudi oblikuju vlastito mišljenje o promjenama koje proživljavamo i o tome kakvu bi budućnost željeli stvoriti. Istina vam možda otvori nove vidike, no prvo će vas razbijesniti.

Tradicionalne poslovne knjige obično se odlikuju vertikalnim analizama. Prvo definiraju problem, a zatim počnu bušiti. Prije ili poslije

nađete na intelektualnu naftu i pokušate je skrenuti u svoj rezervoar. Za razliku od toga, naš pristup je naklonjeniji okolišu i inteligenciji (i vjerojatno vam neće ostaviti zapaljivih tvari na cipelama). *Karaoke kapitalizam* je pokušaj da se napravi horizontalna analiza - povezuju se promjene iz mnogo različitih područja i slojeva društva u tkanje za naša, naglavačke okrenuta, vremena.

U glazbi se govori o skladanju i sempliranju. Uporabili smo 5000 *post-it* bilješki da bismo složili ovu slagalicu. Nove ideje = stara razmišljanja presložena na nove načine. Takva nam je horizontalna perspektiva bila važna jer je u svijetu brzih promjena i viška informacija lako izgubiti iz vida opću predodžbu. U našoj potrazi vodili smo se trima pitanjima. Što se dogodilo otkad smo napisali našu posljednju knjigu *Funky Business*? Zašto se to dogodilo? Kakve su posljedice za društva, tvrtke i pojedince diljem svijeta?

Naš je prvi cilj s *Karaoke kapitalizmom* pozvati ljude da razmišljaju, a ne govoriti im što da misle. Sjajna pitanja otvaraju vrata - odgovori ih obično zatvaraju. Naš drugi cilj je naoružati ljude najmoćnijim konkurentnim oružjem našeg doba: znanjem. Ako smo uspjeli, ova je knjiga djelomično pribor za preživljavanje, a djelomično vodič za stopiste kroz poslovne galaksije. To je knjiga za samopomoć, no drukčija zahvaljujući tome što smo pokušali sagraditi most između vanjskog i unutarnjeg konteksta. Da biste shvatili kako stvoriti dobar život, uspjeti na poslu i stvoriti konkurentne tvrtke trebate hipotezu o tome kako svijet funkcionira.

*The Clash* su nas jednom savjetovali da moramo "znati svoja prava". U doba individualaca moramo ne samo znati svoja prava, nego ih i živjeti.

Naravno, stvaranje *Karaoke kapitalizma* nije bio veličanstven čin individualizma. Iza sebe imali smo veliki bend, a ne samo vrpču.

Stuart Crainer iz *Suntop Media* još jednom nam je pomogao dotjerati naš književni stil. Vrlo smo mu zahvalni na pomoći. Ne bismo to napravili bez njega. Jan Lapidath, Richard Stagg i svi naši drugi nakladnici diljem svijeta opskrbili su nas vrijednim materijalom za knjigu. Hvala! Britt-Marie Hesselbäck, Karoline Gustavsson, Sara Gazelius u

*SpeakersNetu* i globalno pleme sjajnih ljudi u drugim govorničkim uredima sjajno obavljaju svoj posao i pomažu, iz dana u dan, nama i našim klijentima. Iznimno cijenimo njihovu pomoć. Naši kolege i prijatelji iz *CASL-a*, *IIB-a* i Stockholmska poslovna škola uvijek nam pružaju veliku inspiraciju.

I na kraju, no ništa manje važni, svi su menadžeri, novinari, arhitekti, istraživači, umjetnici i drugi zanimljivi pojedinci koji su nas slušali i razgovarali s nama, slali nam poruke i pisma u posljednjih nekoliko godina. Da nije bilo njih, ova knjiga ne bi ugledala svjetlo dana.

Uživajte u čitanju.

*Jonas Ridderstråle & Kjell Nordström*

Stockholm, listopad 2003. godine

# 1

---

## BESKRAJNI SOLISTI

U svijetu karaoke kapitalizma individualni izbor je neograničen. No ima svoju cijenu. Plaća se gotovinom ili sposobnošću. Regije, tvrtke i pojedinci u karaoke klubu suočavaju se s velikom odlukom: oponašati druge ili krojiti vlastitu budućnost. *Benchmarking* i najbolja praksa vode tek do osrednjosti. Nemojte biti imitatori, već inovatori.



## **Glazba po izboru**

*Braćo i sestre:*

Imate pravo šutjeti. Smijete odbiti odgovarati na pitanja.

Razumijete li?

Sve što kažete ili ne kažete, sve što učinite ili ne učinite, može se, prema novim zakonima, upotrijebiti protiv vas.

Razumijete li?

Imate pravo savjetovati se s nekime prije nego što nešto kažete ili učinite. Ako si ne možete priuštiti odvjetnika, sami morate odgovoriti na optužbe.

Razumijete li?

Sad kad znate i razumijete svoja prava, koja smo vam objasnili, jeste li spremni na poslovanje po uobičajenim pravilima ili biste željeli još razmisliti o pitanjima i odgovorima?

Vremena se mijenjaju. U svakom slučaju, naša prava mogu se isko-



ristiti ili zlorabiti. Svatko je prepušten sebi, ali nije usamljen.

U ovom trenutku indijski poduzetnik iz područja informatičke tehnologije pakira kovčege kako bi se vratio kući nakon unosnog boravka u Silicijskoj dolini; Španjolka govori suprugu da ne želi više djece; pisac grafita spreja riječi *rap* i *hip-hop* po zgradi iz 19. stoljeća u središtu Petrograda; britanski tinejdžer, kojemu se ne plaća 300 funta za sendvič i pivo, rezervira avionsku kartu za 10 funta kod *EasyJeta*; stariji norveški bračni par kupuje vikendicu na Tajlandu.

Diljem svijeta ljudi se počinju koristiti pravom na izražavanje.

Zastani i osluhni to mnoštvo glasova. Barokna jasnoća crkvenih pjesama prognana je u prošlost. Zaboravite zborove. Velika povorka vladine limene glazbe je prigušena. Korporacijske pjesme s prizvukom odanosti su utihnule. Pojedinci i tržišta zavladaše svijetom. Svi smo mi sada solisti.

Ja. Ti. Nikada nisi bio veći solist nego sada. On, ona, ali mi više nismo. Solistička improvizacija našeg doba je veličanstven eklektični zvuk individualizma. Naš je svijet prešao put od biblijske Madone preko *Lady Madonne* Beatlesa do Madonne, ikone kameleonstva: od "mi" do "ja". Izrazi se!