

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Bob Nelson και εγώ είμαστε φίλοι και συνάδελφοι πάνω από 15 χρόνια. Το βιβλίο του, με τίτλο: *Μην ακούς τυφλά τις εντολές, πάρε πρωτοβουλίες* είναι εξαιρετικό. Καιρό τώρα συζητούσαμε να γράψουμε από κοινού ένα βιβλίο με θέμα το *Μήνυμα στον Γκαρσία*, αυτή την κλασική ιστορία για τη σημασία τού να κάνουν οι εργαζόμενοι αυτό που τους λένε. Σήμερα, δέκα χρόνια μετά, ο Bob έδωσε σ' αυτόν το μύθο ένα διαφορετικό νόημα που συνάδει περισσότερο με την εποχή μας.

Ο λόγος είναι ότι στις μέρες μας, η παλιά συμφωνία ανάμεσα στους εργοδότες και τους εργαζόμενους έχει τελειώσει. Η αφοσίωση που έδειχνε κανείς παλιότερα στην εταιρία που δούλευε, του πρόσφερε και την ασφάλεια που αποζητούσε. Όταν αποφοίτησα από το Cornell, ένας φίλος μου έπιασε δουλειά στην AT&T. Τηλεφώνησε στο σπίτι και η μητέρα του είπε όλο χαρά: «Γιε μου, αυτή είναι η ευκαιρία της ζωής σου». Στις μέρες μας, ανεξάρτητα από το

πού δουλεύει κανείς, η έννοια της ισόβιας αποκατάστασης δεν υφίσταται. Τα πράγματα αλλάζουν με τέτοια ταχύτητα, ώστε κάθε πρόβλεψη για το μέλλον να καθίσταται πολύ παρακινδυνευμένη.

Αλλά, αν η παλιά συμφωνία δεν ισχύει πλέον, ποια είναι η καινούργια; Συζητώντας με πολλούς ανθρώπους σ' ολόκληρο τον κόσμο, τους απευθύνω συνήθως την εξής ερώτηση: «Δεδομένου ότι δεν μπορείτε να εξασφαλίσετε για πάντα τη δουλειά σας, τι θα θέλατε από τους εργοδότες σας;» Όλοι μου δίνουν την ίδια απάντηση: έντιμη συμπεριφορά και ευκαιρίες. Πρώτον, οι σημερινοί εργαζόμενοι θέλουν να ξέρουν την αλήθεια – τα ψέματα δεν τους ταιριάζουν. «Μη μας λέτε ότι δεν πρόκειται να μας απολύσετε και το κάνετε έξι μήνες μετά». Δεύτερο, το μόνο που ζητάνε είναι να τους δοθούν ευκαιρίες: ευκαιρίες να μάθουν, ν' αυξήσουν τις γνώσεις τους και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους. Οι άνθρωποι ξέρουν ότι θα είναι πιο ασφαλείς στη δουλειά τους αν μεγιστοποιήσουν την αξία αυτού που μπορούν να προσφέρουν, έτσι ώστε ν' αποκτήσει μεγαλύτερη ζήτηση.

Ο Tom Peters δίνει συνέχεια την ίδια συμβουλή: «Αποκτήστε όνομα». Στο πολύ κοντινό μέλλον, όλοι θα έχουν το δικό τους φάκελο που θα περιλαμβάνει τις ευκαιρίες

που τους δόθηκαν και τις δεξιότητες που μπορούν να θέσουν στη διάθεση της επιχείρησης. Ο καλύτερος τρόπος για να μάθει κανείς είναι να παίρνει πρωτοβουλίες. Πρέπει να έχει τη δυνατότητα να κάνει λάθη για να μπορεί να μάθει από αυτά. Επίσης, πρέπει να υπάρχει ο στρατηγικός σχεδιασμός και οι τεχνικές που θα του επιτρέψουν να ξεχωρίσει στην εργασία του. Αυτό είναι το θέμα αυτού του βιβλίου. Ο Bob μας δείχνει ότι όλοι, ανεξάρτητα από τη δουλειά που κάνουμε, μπορούμε να δημιουργήσουμε τις ευκαιρίες που έχουμε ανάγκη.

Στις μέρες μας, που οι μεγάλες επιχειρήσεις είναι εξαιρετικά ανταγωνιστικές και δίνουν τεράστια σημασία στον πελάτη, το μήνυμα του Bob είναι επίκαιρο. Τίποτα δεν εξοργίζει περισσότερο έναν πελάτη από το να τον υποδέχεται κάποιος υπάλληλος λέγοντάς του: «Λυπάμαι, αλλά αυτή είναι η πολιτική μας» ή «Εγώ, απλώς, δουλεύω εδώ» ή «Θέλετε να μιλήσετε στον προϊστάμενό μου»; Σήμερα, οι έξυπνοι πελάτες θέλουν να συναλλάσσονται με κάποιον που μπορεί να παίρνει αποφάσεις. Αυτό σας κάνει ανταγωνιστικό και σας προσφέρει το κίνητρο να εργάζεστε.

Οι καλές εταιρίες ξέρουν ότι οι εργαζόμενοι στους οποίους δίνεται η ευκαιρία να παίρνουν πρωτοβουλίες, είναι οι εργαζόμε-

νοι με τη μεγαλύτερη προσφορά και επιτυχία. Το συγκεκριμένο βιβλίο δείχνει ότι σε κάθε θέση, σε οποιοδήποτε επίπεδο, οι εργαζόμενοι είναι πιο κοντά από κάθε άλλον στα ζητήματα και τις ευκαιρίες που ανακύπτουν και, ως εκ τούτου, πιο ικανοί –ακόμη και από τους διευθυντές τους– να εξυπηρετήσουν τους πελάτες και να συνεργαστούν με τους συναδέλφους τους στην επίλυση διαφόρων προβλημάτων.

Διαβάστε το βιβλίο του Bob και μιλήστε γι' αυτό σε όλους τους γνωστούς σας! Θα βοηθήσει όχι μόνο εσάς αλλά και τους εργοδότες σας. Είμαι βέβαιος ότι θα αρέσει και στο αφεντικό σας. Είναι καλό για όλους!

Δρ Ken Blanchard

Ένας από τους συγγραφείς του βιβλίου

The One Minute Manager

Μέρος Πρώτο

—

ΕΙΣΑΓΩΓΗ
ΕΝΑ ΕΠΙΚΑΙΡΟ ΜΗΝΥΜΑ

Όπως και πολλοί άλλοι, όταν ήμουν νέος και πήγαινα στο κολλέγιο, είχα κάνει κάποιες ενδιαφέρουσες δουλειές. Σε μια από αυτές συναρμολογούσα ποδήλατα, αλλά με απέλυσαν. Σε μια άλλη πουλούσα λεξικά από πόρτα σε πόρτα. Κάποτε, πέρασα ένα ολόκληρο καλοκαίρι συγκεντρώνοντας απλήρωτα εισιτήρια καλλιστείων που τα είχαν παραγγείλει γλυκομίλητες διαγωνιζόμενες για λογαριασμό μεσόκοπων αντρών που δεν είχαν σκοπό να παραστούν. Δούλεψα, επίσης, ως καθηγητής μαθηματικών, υπάλληλος σε βιβλιοπωλείο, ταμίας και σύμβουλος σε μια θερινή κατασκήνωση προσκόπων. Καθάριζα τους κήπους και τον περίβολο του κολλεγίου και έκανα διάφορες επισκευές για να πληρώνω το δωμάτιο και τα δίδακτρά μου.

Οι πιο πολλές από αυτές τις δουλειές ήταν ασήμαντες μέχρι του σημείου να γίνονται βαρετές. Εκείνη την εποχή μου φαινόταν όλες τους ταπεινές και ελάχιστα αποδοτικές.

Αργότερα, κατάλαβα ότι έκανα λάθος. Σε όλες πήρα χρήσιμα μαθήματα και είχα ευκαιρίες στις οποίες τότε δεν έδινα σημασία, μαθήματα και ευκαιρίες που θα μπορούσε κανείς να έχει σε οποιαδήποτε δουλειά και σε οποιοδήποτε επίπεδο!

Ας πάρουμε, για παράδειγμα, τη δουλειά του ταμιά. Είχα την εντύπωση ότι ήμουν καλός υπάλληλος. Έκανα ό,τι μου έλεγαν και ό,τι θεωρούσα πως έπρεπε να κάνω σε μια δουλειά σαν κι αυτή, δηλαδή, να κάθομαι πίσω από το ταμείο και να χτυπάω στη μηχανή τα ψώνια του πελάτη.

Μια μέρα, λοιπόν, κι ενώ στεκόμουν στο ταμείο συζητώντας μ' ένα συνάδελφο, μπήκε στο κατάστημα ο περιφερειακός διευθυντής. Έριξε μια ματιά ολόγυρα κι ύστερα μου έκανε νόημα να τον ακολουθήσω σ' ένα διάδρομο. Χωρίς να πει λέξη, κοίταξε τα ράφια και, αμέσως μετά, άρχισε να κουβαλάει εμπορεύματα από την αποθήκη και να τα βάζει στη θέση εκείνων που είχαν αγοραστεί.

Ύστερα, πήγε στο τμήμα που έφτιαχναν τα φαγητά, καθάρισε τον πάγκο και άδειασε ένα δοχείο απορριμμάτων.

Παρακολουθούσα με περιέργεια αυτά που έκανε, ώσπου, κάποια στιγμή, κατάλαβα τι ήθελε να μου πει. Απλά, ήθελε να κάνω εγώ όλα όσα έκανε αυτός! Η έκπληξη

μου ήταν μεγάλη, όχι γιατί αυτά που έκανε ήταν πρωτόγνωρα για μένα – τα είχα κάνει πολλές φορές στο παρελθόν. Για παράδειγμα, σφουγγάριζα το πάτωμα και άδειαζα το δοχείο απορριμμάτων καθημερινά λίγο πριν τελειώσει η βάρδια μου – αλλά γιατί μου έδειχνε με τον τρόπο του ότι έπρεπε να τα κάνω *όλη την ώρα!*

Κανείς δεν μου είχε «πει» ξεκάθαρα κάτι τέτοιο πιο πριν και, μάλιστα, χωρίς καν να μου μιλήσει.

Εκείνη τη στιγμή, στιγμή βουβή αλλά και γεμάτη νόημα, πήρα ένα μάθημα για τον κόσμο της εργασίας που θα μου ήταν χρήσιμο σ' όλη μου τη ζωή. Και αυτό το μάθημα όχι μόνο μ' έκανε καλύτερο εργαζόμενο αλλά, επιπλέον, μου επέτρεψε να παίρνω περισσότερα πράγματα από κάθε δουλειά που είχα έκτοτε.

Έπρεπε να είμαι πιο υπεύθυνος και να αφοσιώνομαι περισσότερο στην εργασία μου. Επίσης, όφειλα να είμαι προσωπικά υπόλογος για τις πράξεις μου. Εν ολίγοις, έπρεπε να εστιάζω σ' αυτό που ήταν χρέος μου να κάνω χωρίς να χρειάζεται κάποιος να μου το ζητήσει.

Το μάθημα αυτό μ' έκανε να καταλάβω ότι και οι ταπεινές δουλειές μπορεί να είναι συναρπαστικές και διασκεδαστικές. Μάλιστα, όσο περισσότερα συγκεντρωνώ

μουν σ' αυτά που μπορούσα να κάνω στη δουλειά, τόσο καλύτερος γινόμουν.

Άφησα τη δουλειά του ταμιά για να πάω στο κολέγιο, αλλά πήρα μαζί μου εκείνη την εκπληκτική εμπειρία που άλλαξε βαθιά τη ζωή και την καριέρα μου. Έπαψα να είμαι θεατής και απέκτησα έλεγχο των πράξεών μου στη δουλειά. Τα σχέδια που κάναμε στο πανεπιστήμιο απόκτησαν μεγαλύτερο ενδιαφέρον, οι δουλειές μειωμένου ωραρίου και η εκπαίδευση έγιναν το εφελτήριο για να εξερευνήσω ολόκληρα επαγγέλματα και οι προσωρινές θέσεις μεταβλήθηκαν σε τεράστιες ευκαιρίες για εξέλιξη χωρίς προηγούμενο.

Αλλά και όταν ανέλαβα υψηλότερες και πιο υπεύθυνες θέσεις, πάντοτε κυνηγούσα την ευκαιρία για να κάνω αυτό που πρέπει. Πράγματι, σε κάθε δουλειά, σε οποιοδήποτε επίπεδο, κατάφερνα να ξεχωρίζω και να διαπρέπω – και αυτό, όχι για τους εργοδότες μου, αλλά για μένα τον ίδιο.

Κατέληξα λοιπόν στο συμπέρασμα ότι όλοι οι εργαζόμενοι σε κάθε δουλειά πρέπει να πιστέψουν βαθιά στο εξής θεμελιώδες μήνυμα: άρχισε να ξεχωρίζεις στη ζωή σου από σήμερα, στη δουλειά που κάνεις σήμερα και όχι στην ιδανική δουλειά που θα πιάσεις στο απώτερο μέλλον.

Στις σελίδες που ακολουθούν, θα βρείτε τη βαθιά γνώση που χρειάζεστε για να πάρετε τα ηνία της δουλειάς σας, της καριέρας σας και της ζωής σας στα χέρια σας.

Το ταξίδι μας αρχίζει μ' ένα φανταστικό γράμμα σε νέους εργαζόμενους που το ονομάζω «Η Μεγάλη Προσδοκία».