

Kako trapasti smemo biti?

Klaus Schuster

mojakariera@finance.si



Za spremembo bomo govorili o stvari, ki je za dober položaj v menedžmentu morda bolj ovira kot prednost: o inteligenci.

Pred kratkim mi je Maja, vodilna uslužbenka, med treningom potarnala o naslednji težavi: v svojem podjetju je odgovorna za odprte sodne zadeve. Neka lepega petka jo pokliče odvetnik firme in pravi, da potrebuje še njeno izjavo. Da se sodni rok za prikaz nasprotnih dejstev izteče danes, v petek. To pametnjakoviču pade na pamet natančno ob 15.30.

Bedaki, ki se ne zahvalijo

Povedano brez ovinkov: odvetnik je skoraj prespal pomemben termin in zdaj od Maje pričakuje, da bo rešila njegovo mastno honorirano zadnjico malo pred zijajočim breznom, se odpovedala krvavo prisluženemu prostemu popoldnevu in do polnoči garala kot galjot! Maja stori prav to. Po urah trdega dela – gre za zelo zapleten primer – ji le malo pred polnočjo dejansko uspe pridobiti odločilni poštni žig za zadnji možen datum. In kaj naredi Majin šef?

»Bedak mi ni rekel niti hvala,« pove Maja globoko razočarano. Na svojem položaju je nekaj več kot leto dni in je v tem času dobila pravljinih sto odstotkov vseh svojih primerov. Z vsakim primerom podjetju prihrani zares veliko denarja. In njen šef se niti ne zahvali. Na tem mestu mi, prosim, za trenutek oprostite, kajti za kratek čas bom odšel iz pisarne, brnil koš za papir skozi okno in »natulil« svojo asistentko (ko pišem kolumno, je tega navajena). Le, da sprostimo jezo. Kajti zgodbe, kot je omenjena, v meni zbudijo veselje do ubijanja. Zakaj?

Vsak dosežek si zasluži priznanje

Ali takšnim šefom očitam, da jih nista mogla spočeti človeka, ker v vsem veselju ni matere, ki svojega sina ne bi naučila, da mora pridno reči hvala, če dobi kaj izrednega? Ne, tega ne počnem. Jim očitam, da so nevljudni kot preklinjajoči kočijaži? Ne. Jim očitam, da ne znajo voditi ljudi, zaradi česar niso vodstveni delavci in neupravičeno vlečejo svojo plačo? Ne. Takšnim šefom očitam preprosto samo, da niso dovolj inteligentni za ta svet. Kajti če Maja odide, bo podjetje ob veliko denarja, ker je Maja zares dobra in vsaj kratkoročno nenadomestljiva, kot Sveti duh! In če da Sveti duh pri meni odpoved samo zato, ker ne znam reči hvala, to preprosto žali mojo inteligenco menedžerja. Tako neumen pač nočem biti.

In tukaj pišem v prvi osebi, ker se kot menedžer in pred-

► Klaus Schuster je lastnik svetovalnega podjetja Klaus Schuster Management Consulting, ki deluje na območju Jadrana in Balkana. Sodeloval je pri ustanovitvi finančnega inštituta v vzhodni Evropi. Je kolumnist različnih strokovnih publikacij ter član upravnega odbora Združenja Manager.

postavljeni občasno seveda tudi sam vedem tako globoko trapasto kot Majin šef. A tega nočem. Nočem pasti ob svojih lastnih zahtevah. Hočem zadostiti svojim pričakovanjem glede svoje vodstvene inteligence, tudi tako, da včasih rečem hvala. Včasih? To je znova le malo inteligentno. Ne včasih, temveč po mednarodno veljavnih merilih poštenosti in pravičnosti. Vedno, kadar kdo naredi kaj, kar zasluži priznanje, naj bom za vso večnost preklet, če mu ne dam tistega, kar mu po pravici pripada: priznanja. Kot je vedno rekla moja mama: »Vsak dosežek je vreden svojega priznanja!« In naj bom preklet, če menim, da je s priznanjem mišljena le plača. Kot pravi že Sveto pismo: »Človek ne živi samo od kruha.«

Presezite svoje častihlepne zahteve

Ne želim verjeti niti, da bodo uslužbenci postali predrzni in leni ter zahtevali zvišanje plač, če jih bom hvalil, ker:

- a) to ne drži in ker
- b) to mislijo le strahopetci, sam pa nočem biti strahopetec.

In če komu izrečem priznanje, mu ga nočem izreči kot bedak: »Vi ste eden mojih najboljših uslužbencev!« Ne le, da česa takega nihče ne verjame, ker je preveč pavšalno. To uslužbenec hkrati užali, prav zato, ker je preveč pavšalno in kaže, da šef nima pojma, kaj hvaljeni pravzaprav dela. Ne, če izrekam priznanje, je to aktualno, konkretno in specifično: »Vsa čast, da opolnoči tipkate izjavo samo zato, da bi podjetju prihranili denar. Klobuk dol. Izrekam vam priznanje. Razmišljajte kot prava podjetnica! Hvala. Le tako naprej.«

Potem bo Maja odšla iz pisarne in se bo počutila tisočkrat bolje kot po vsakem zvišanju plače. Počutila se bo bolj motivirano kot v primeru, da bi ji roko stisnil sam predsednik parlamenta. Naslednjič se bo za podjetje spet povsem vpregla. In štela me bo za najboljšega šefa zahodno od Misisipija. Za takega se bom sicer štel tudi sam. Ravno za to gre meni in slehernemu dostojnemu menedžerju. Uspeh je lep. Denar je krasen. A zadostiti svojim lastnim častihlepnim zahtevam in jih celo preseči je absolutno najboljša stvar, ki jo lahko menedžer doživi vsak dan. Doživite jo!