

F2

www.finance.si

FINANCE, petek, 27. novembra 2009, št. 231



Kdor ne zna pisati e-mailov,
ne zna biti niti menedžer,
ugotavlja **Klaus Schuster**,
vodja svetovalnega podjetja
in coach. ▶ 20

Koliko elektronske pošte dobite na dan?

Klaus Schuster

mojakariera@finance.si



Koliko e-mailov dobite na dan? Dvajset? Štirideset? Sto? Zakaj? Ne mine dan, da se mi kak menedžer ne bi pritoževal zaradi poplave elektronske pošte. Zelo malo jih ve, da so zanje krivi sami.

Mnogi na primer rečejo svojim uslužbenecem: »Če je pomembno, me dajte pod cc!« In že dobijo deset sporočil na dan več – na uslužbenca! Kajti uslužbencu se seveda zdi pomembnih veliko stvari, za katere bi lahko bilo in bi moralo biti šefu vseeno. Svojim ljudem pravim: »Če mi morate kaj povedati, mi povejte neposredno. Če se pogovarjate z drugimi, se pogovarjajte z njimi.« Ne berem elektronskih sporočil, v katerih sem naveden

pod rubriko cc. Kopije berejo le šefi, ki trpijo za nadzorno nevrozo. Ker menijo, da morajo biti obveščeni o vsem, nimajo pod nadzorom ničesar več in zanemarjajo svoje resnično delo. Elektronska pošta ni nadomestilo za natančna pravila poročanja. Kdo komu kdaj o čem in v kakšnem obsegu poroča, mora biti jasno določeno. Tudi brez e-maila.

Kdor ne zna pisati e-mailov, ne zna biti niti menedžer

Ali tudi vas razjezijo razvlečena elektronska sporočila? Sam ne berem več sporočil, ki so daljša od pol strani. Nekaterim ljudem se na pol strani ne posreči predstaviti kompleksne vsebine. To na primer velja za vodjo postojanke, ki je svojemu vodji prodaje poslal sporočilo s petimi stranmi. Zaradi poplave. Sam sem poslal štiri vrstice: »V soboto zjutraj je v tretjem nadstropju počila vodovodna cev.

Do ponedeljka zjutraj je deloma poplavelo tri etaže. Za pleskarje, kleparje, tapete in različno majhno pohištvo smo porabili štiri tisoč evrov.« Konec. Vodja postojanke je dejal: »To je vendar premalo razlage. Vodja prodaje sploh ne bo odobril teh štiri tisoč evrov!« Pomni: kdor ne zna pisati elektronskih pisem, očitno tudi ne zna biti menedžer. Beseda menedžer izhaja iz latinske besedne zveze manum agere, pognati stvari v tek. In stvari ne poženemo v tek, če brez konca govorimo. Kdor želi stvari premakniti, se sporazumeva kratko, jedrnato, natančno. Če želi vodja prodaje po svojih štirih stavkih vedeti še več, se mi bo že oglasil. Hej, možakar vendar ni neumen! Da je štiri tisoč evrov prava vsota za poplavo v treh nadstropjih, bo že sam vedel. Pravzaprav je elektronska pošta odličen sistem za presojo menedžmenta. E-mail nadomesti center za evalvacijo.

Nekateri se hkrati pritožujejo, da jih prihajajoča pošta nenehno moti pri delu. Takšnim v pisarno takoj pošljem informatika, ki izključi neumne signale v slogu »pošta zate«. Preverimo jih največkrat dvakrat na dan. Kdor pošlje nujno sporočilo, ga lahko s klicem naslovniku telefonsko napove. A ne z neumnim stavkom: »Ravno sem ti poslal e-mail, si ga že prebral?« Na to vedno odgovorim: »Seveda. Saj ne počnem nič drugega, kot da taborim ob računalniku in čakam tvojo pošto!« Človek, ki je zmožer duhovno obdržati korak s tehničnim razvojem, pravi: »Pozdravljeni, ravno sem vam poslal elektronsko pošto. Gre za nujno zadevo. Lepo bi bilo, če bi jo lahko pregledali do ...«

Največkrat jih preverim le enkrat na dan. Katere potem preberem najprej? Seveda najnovejše! V tem primeru si namreč lahko prihranim veliko starejših. Lju-

dje vendar ne pošiljajo le enega o isti zadevi. Po enega pošljejo za začetek, sredino, konec. Preberem samo zadnjega.

E-mail, telefon, e-mail, telefon ...

In zdaj k elektronski pošti za višjo stopnjo. Ne telefoniramo, in ne pošljemo sporočila, ko bi morali telefonirati. Večina ljudi telekomunikacijskih sredstev ne uporablja namensko, temveč tako, kot se jim zazdi. Pred kratkim sem si z neko stranko izmenjeval pošto tri dni. Vprašanje, odgovor, novo vprašanje, poizvedba. Ko je stvar postala preneumna, sem prijel za slušalko – v 20 minutah je bila stvar urejena. Ker je vsakemu vprašanju takoj sledil odgovor. Po drugi strani dobivam klice ljudi, ki do onemoglosti utrujajo moje uho in na primer razlagajo tabelo, miselni vzorec, mrežni načrt ali

predstavitev. Takim neolepšano povem: »Ne pripovedujte mi tega! Pošljite mi to! Prav za takšne stvari so iznašli elektronsko pošto!«

Zakaj je še vedno toliko ljudi, ki ne znajo ravnati s telefonom? Zakaj je toliko takšnih, ki človeku kradejo čas z elektronsko pošto? Ker nismo več v Neandertalu. Neandertalci so izumrli, ker niso obvladali svojega pestnjaka. Vsak obrtnik bi umrl od lakote, če ne bi obvladal svojega orodja. Toda sodobni menedžer meni, da bo preživel kot diletant za orodja. Kar mu tudi uspeva. V menedžmentu dandanes preživijo celo diletanti. Vendar je zame to premalo. Nočem samo preživeti. In nočem biti diletant. Hočem biti tisto, čemur Lao Ce pravi mojster: človek, ki obvlada stvari, ki jih počne. To je moje častihlepje. Pod to mejo se ne spustim. Kaj pa vi? ●

► Klaus Schuster je direktor svojega svetovalnega podjetja, coach in avtor strokovnih publikacij