

# Reci »dober dan«!

Klaus Schuster

mojakariera@finance.si



**P**ozdravljam vaju, draga bralka, dragi bralec! Zakaj ta vzneseni pozdrav? Zaradi dobrega razloga.

Slišim ga skoraj vsak dan. Še zlasti hudo je bilo v salonu stanovanjske opreme, kjer sem pred nedavnim imel dogovorjen termin. Moj sogovornik še ni utegnil, zato sem nekaj minut postaval v veži. Najbrž sem bil precej napoti, kajti uslužbenci podjetja so divjali mimo mene kot skuterji v zabaviščem parku. Tako sem oviral kakšen ducat ljudi. Vsi so me videli. In zdaj moje vprašanje zavas: koliko od tega ducata me jih je pozdravilo? Trije? Dva? Eden? Ne, nihče. Po merilu iz Sodome in Gomore bi moral Bog na Zemljo

vreči ogenj. Niti enega pravičnega v tolikšni množici!

Predstavljajte si, da bi bili gost v tem podjetju. Kako neki bi se počutili, če bi vas ignorirali kot potepuškega psa? In takšni ljudje si želijo z menoj zaslužiti? Kot stranka bi se obrnil in odšel h konkurenci. Kakor kdo ravna v malem, ravna tudi v velikem. Kdor ne spravi skupaj niti vljudnega pozdrava, ne bo spraval skupaj nič veličastnega niti v resničnem poslu. Ko sem to pripovedoval direktorju omenjenega salona, ni dejal: »K vragu vljudnost! Glavno je, da ljudje ustvarjajo promet!« Pri-segam, da bi, če bi to dejal, v manj kot petih sekundah ušel iz njegovega podjetja.

Ne, k sreči se je prestrašil in rekel: »Kako naj bi ljudje to obvladali? Gotovo so me posnemali. Tudi sam nisem mojster v pozdravljanju.« Vendar je odličen menedžer. Zato je takoj ugotovil, kakšno medvedjo uslugo s svojim pomanjkanjem pozdravov dela sebi, svojim ljudem, svojim strankam in svoji bilanci. In ker je zares dober menedžer, ni ostal pri tem, marveč je želel takoj nekaj spremeniti. Dejal je: »Vadite z menoj! Kaj naj storim?« Odvrnil sem: »Sla bova po hodniku, odprli boste vsaka vrata in pozdravili preprosto vse, ki jih boste srečali!« Mislil, da bi šel raje k zobozdravniku. Zadeva ga je stala velikega samopremagovanja. Bilo ga je dobessedno strah: »Kaj pa, če me vprašajo, zakaj to počnem?« Svetoval sem mu, naj preprosto pove resnico: »Želel sem vam zgolj zaželeli dobro jutro in dober delovni dan!« Odpravila sva se.

Pri prvem trkanju se mu je tresla roka. Že deset let je imel 170 uslužbencev, a česa takega ni počel še nikoli. Ko sva prišla do konca hodnika, je pohitel po stopnicah navzdol v naslednje nadstropje in nadaljeval. Pri vsaki drugi pisarni je rekel: »Teh vrat nisem še nikdar odprl!« Bil je navdušen. Še veliko bolj so bili navdušeni njegovi uslužbenci. Ko sem po najinem terminu počasi odšel proti parkirišču, sem slišal skupinico kadilcev in mimoidoče govoriti: »Predstavljaj si: šef me je pozdravil!« »Mislil sem, da ga nikoli ne bo k nam.« »Zdaj vsaj ve, da obstajamo.« In vse to le zaradi ne veliko več kot dveh besed: dober dan.

Ko sem bil po petih tednih znova v podjetju, je vel drugačen veter. V veži me je pozdravila vsaj polovica mimoidočih. Hkrati so se ljudje na hodniku pozdravljali tudi med seboj. Vodja trženja je

pripovedoval, da se je število predlogov povečalo za dve tretjini. Sindikalni zaupnik v podjetju je menil, da je delovna klima zdaj precej boljše. Vodja prodaje je dejal: »Naši prodajalci ustvarijo več prometa, odkar jim šef vsak dan pokaže, da jih vidi.« Direktor je povedal: »Dobil sem povsem drugačen občutek za podjetje. In doživljam vse več stvari, ki jih prej nisem nikoli.« Motivacija, storilnost, delovna klima so se spremenile, da, spremenila se je celotna kultura podjetja. Ne zaradi preprostega pozdrava, marveč zato, ker je ta preprosti pozdrav sprožil razvoj, ki raste in raste. Če se izrazimo s pesnikovimi besedami: Blagoslov dobrega dela je, da ustvari še nova dobra dela.

Vsi radi govorimo o »change managementu«, o nujni preobrazbi – in si stvar otežujemo. Moj nasvet je: preobrazbe ne začnite pri veli-

kih rečeh. Kako slabo se to konča, vidimo vendar vsak dan. Preobrazbo začnite pri majhnih stvareh, pri pozdravu, pri 30-sekundni povratni informaciji, pri pohvalnem e-sporočilu, pri ... Obstaja toliko majhnih razlik, ki ustvarjajo ali uvajajo veliko razliko. Apostoli metode »appreciative inquiry«, ki je izjemno uspešna tehnika za spremembe, pravijo: kaj je najmanjša možna stvar, ki se je lahko zdaj takoj lotite, da bi se približali svojemu cilju? Dober dan je prvi in najpreprostejši odgovor. Kaj vam še pride na misel?

V tem pogledu vam želim dober dan. Komu ga želite vi? In kako se na to odzovejo ljudje? Pošljite mi e-pošto. Zanima me. Za zdaj pa vas pozdravljam. ●

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