

Hájjá Háájjá

Skócia szerintem amolyan misztikus helyként él az emberek fejében, nem is alaptalanul. Az én skót mesém azonban nem éppen ilyen indíttatásból, sokkal inkább gyakorlati kényszerből valósult meg. Azért kerültem Skóciába, és vállaltam nyári munkát ott, hogy ki tudjam fizetni a családi tragacsunk – akkori fizetésem jelentősen túlmutató – szervizkölteit, amelyet a húszéves járgány motorjának besülése miatti javíttatás után kellett kiegyenlítenem. Mindegy is valójában, hogy hogyan történt. Az ottani munka végül legszebb emlékeim egyikévé vált, amelynek minden pillanatáért hálás vagyok örökre.

Mivel is kezdhethném ezt a történetet... Talán azzal, hogy Skócia gyönyörű, Arran szigete pedig – amelyről azt mondják, olyan, mint Skócia kicsiben – a természet minden kincsét felvonultatja az oda látogatók legnagyobb örömére és csodálatára. A szigeten vannak álló kövek, vízesések, magas hegyek, barlangok; végtelen, gyönyörű zöld rétek, égisz szökő fenyőerdők; hosszú vörös szőrű skót marhák, hegyoldalokban legelő birkacsordák, a tengerből kiemelkedő sziklákon pihegő fókák, emellett persze whisky-lepárlók is, amelyek nélkül nem is lehetne elképzelni egy ilyen skót csodát.

Nos, mondhattam volna, hogy a természet szépsége motivált erre a nyári munkára, de már lelöttem a poént, miszerint az anyagiak hajtottak engem is, mint sok más hazai vendéglátót a külföldi munka felé. Ahogy vége lett a tanévnek, felültem hát a repülőre, és elutaztam Arran szigetére, ahol egy magántulajdonban lévő szállodakomp-

lexum várt rám, amely elsősorban a családok szórakozását volt hivatott ellátni. Nem nagyon tudtam, mire számíthatok, de arra hamar sikerült rájönnöm, hogy a skót emberek rendkívül barátságosak, és ugyanígy, szinte azonnal kiderült a számomra az is, hogy az angoltudásommal itt vajmi keveset érek majd önmagában.

Ha őszinte akarok lenni, akkor akár úgy is fogalmazhatnék, hogy az első időkben valójában egy szavukat sem értettem. A „Hájjá, háájá” például annyit jelent náluk, „Hey you, how are you?”, azaz „Helló, hogy vagy?” Az „Ánnyo onnyo” annyit tesz, „One more onion”, azaz „Még egy hagyma.” A „kicskék” pedig a „kids cake” megfelelője, amely a gyermekadag süteményt volt hivatott skót nyelven kifejezni. Az pedig már csak hab a tortán, hogy a mellém beosztott kolléga, akivel nagyon jó barátok lettünk később, és a mai napig tartjuk a kapcsolatot, mindennek tetejébe még beszédhibás is volt. Stephen barátommal, a skót hobóval annyira összecsiszolódtunk a skóciai munka során, hogy saját költségén ellátogatott hozzánk Magyarországra, és hatalmas sikerű skót konyhai gyakorlatot és kóstolót is tartott Taverna iskolás diákjainknak.

Azon túl, hogy a skótok fantasztikus alapanyagokkal dolgoznak, és igyekeznek, amit csak lehet, a helyi termelők-től megvásárolni, náluk sok minden egyebet is tanultam. Itt találkoztam először azzal, amikor egy étterem büszkén ki-mondja, hogy nincsen több kagyló ma este, mert ma ennyit fogott a halász. Azóta tudom, hogy ez számos országban, a tengerpartok mentén rendszerint hasonlóképpen van. Itt találkoztam először azzal, amikor is a helyi gazdaságtól beszerzett, állandóan tökéletes minőségű, huszonegy napig előérlelt és adagra vágott, vákuumozott marha- és

bárányhússal dolgoztunk az étteremben. A legnagyobb tapasztalást azonban mégsem ez adta meg nekem Skóciában, hanem az, ahogyan a szálloda és az étterem vezetői az ott alkalmazott, mindenféle országokból érkezett, különböző emberekkel bántak.

Hazánkban akkoriban még nem volt különösebben elterjedt, hogy megkérdezzék a munkavállaló véleményét az étterem működése kapcsán, sőt, valljuk be, még manapság sem az. A különböző kérdőíveken keresztüli kutatások még most is mindössze a nemzetközi szállodaláncok és egy-két komolyabb étteremlánc gyakorlatában ismertek, s jellemzően ott is csak a felső vezetés vonatkozásában értelmezhetők. Skóciában ebben a szállodában azonban minden egyes munkavállaló kapcsán élt a szálloda a visszajelzések kikérésének lehetőségével. Mindenkit megkérdeztek arról, hogyan is érzi magát az étteremben, milyen munkát tudna még azon kívül végezni, mint amit most éppen végez. Mi az, ami a jövőbeli tervei között szerepel? Mi az, ami szerint jó működik, és mi az, ami nem? Mi az, amit javaslatként meg tud fogalmazni az üzlet jobbá tétele érdekében? A lényeg azonban nem ez, hanem, hogy az adott válaszokat szisztematikusan fel is dolgozták.

Ezt a bizonyos kérdőívet már a kezdet kezdetén kitöltették velem, majd néhány héttel később ismét sor került rá. Magyaros meggyőződésemnek ellentmondva – ha hiszed, ha nem – ezek a kérdőívek nem a szemétként végezték, mint ahogy az nálunk minden bizonnyal a legtöbb cégvezetésben történt volna, hanem valóban górcső alá kerültek, és tudatosan felhasználták azokat a szolgáltatás, illetve általánosságban a dolgozók munkavégzésének a jobbá tétele érdekében.

És hogy a kérdőívek kitöltésén kívül mi is történt valójában? Nos, a következő: egyik délután, amikor lement a déli hajtás, a séf egyszer csak odajött hozzám, és azt mondta: „Zoltan, gyere velem, mert teaidőnk van!” Először azt hittem, viccel. Teaidő? Olyan hülyén hangozott... Pláne, hogy addigra már sörrel is koccintottunk a helyi vendéglátósok közkedvelt törzshelyén az egyik este. Ilyet még nem hallottam, de komolynak tűnt, úgyhogy vele tartottam. Kiültünk az egyik különterembe a séffel, aki egyébként egy fiatal, de annál tehetségesebb kolléga volt. Valóban teával kínált, és a performansz részeként el is készítette nekem, majd leültünk, és legnagyobb meglepetésemre az általam kitöltött kérdőívet vette elő, amelyre a saját írásomon túl különböző jegyzetek voltak skiccelve. A séf hatalmas rutinnal látott hozzá a diskuráláshoz. Néhány általános kérdéssel kezdte: hogy érzem magam, hogy tetszik a hely, belaktam-e a szobámat, jártam-e valamerre kirándulni, satöbbi. Majd rátértünk a kérdőív érdemi elemeire. Hála az égnek, hozzám hasonlóan ő is úgy értékelte, hogy nincs különösebb baj a munkámmal. Elégedett volt velem, és ennek nagyon örültem, hiszen az igazság az, hogy mindent meg is tettem ezért. A következő tizenöt-húsz percben végigvettük a kérdőív összes kérdését, és érezhető volt az alapvető jó szándék a vezető részéről. A beszélgetés mögöttes célja kétpólusúnak látszott. Egyrészt azt célozta, hogy segítsék az ottani munkavégzésemet, másrészt pedig azt, hogy az én ismereteimet megismerjék, és az esetleges jó gyakorlataimat elsajátítva, beépítsék azokat a saját működési rendszerükbe, miközben persze azon is igyekeztek, hogy munkámat a lehető leghatékonyabban tudják felhasználni az éttermük működtetésében.

A teaidőm letelt, és megdöbbenve álltam a tény előtt, miszerint ez a skót menedzsment komolyan odafigyel egy ideiglenesen náluk dolgozó magyar szakember véleményére, és hogy a visszajelzéseimet szisztematikusan kielemezve megpróbálják felhasználni az ismereteimet, miközben azon dolgoznak, hogy én is a legnagyobb hasznára lehessenek a vállalkozásuknak. Be kell, hogy valljam, nagyon imponált a dolog, és azóta is mintaértékűnek gondolom, de nem volt ezzel mindenki így. Úgy adódott, hogy pont ebben az időben érkezett egy szintén magyar mosogató az éttermünkbe, aki már egy ideje Skóciában dolgozott, neki is pont olyan kérdőívet adtak, mint nekem, és pont ugyanúgy kikérték a véleményét a teaidőben. Mivel ez a fiatalember nem beszélt túl jól angolul, és ez persze problémák forrása is volt, ezért a séf – a mosogató kolléga beleegyezésével – felkért arra, hogy legyek a tolmácsa a beszélgetés alatt. Kicsit zavartan, de elvállaltam az ügyet, amely számomra egészen megdöbbenő eredménnyel járt. Ez a kolléga igencsak öntelt volt, pedig a munkája alapján korántsem kellett volna annak lennie. A kérdőívben feltett kérdésekre rendkívüli önbizalommal válaszolt. Olyanokat írt, hogy maximálisan meg van elégedve a saját munkájával, szerinte fantasztikusan végzi a dolgát, úgy, hogy ennél már jobb nem is lehetne. A bevezető kérdések után a séf egy idő után itt is rátért a lényegre. Még sosem hallottam vezetőt ilyen profi módon visszajelzést adni. Tisztelet és komolyság volt a tekintetében. Higgadtan és összeszedetten, rendkívül egyenesen beszélt. Elmondta, hogy a mosogató munkája számukra nagyon fontos, a konyhai csapat tevékenységének elengedhetetlen része, de sajnós az ő munkájával per pillanat elégedetlen, mégpedig két oknál fogva. Egyrészt azért, mert láthatóan mindenki

dolgát megnehezíti az, hogy nem megy neki az angol, másrészt pedig azért, mert elképesztően lassú a srác.

Ha ez itthon történt volna, valószínűleg csak eddig jutunk, és ezt sem biztos, hogy a legmegfelelőbb stílusban közölték volna az emberrel, de a mi séfünk itt még nem fejezte be. Továbbment, és azt mondta, mindkettő problémára van megoldási javaslata, amelyet egyúttal szeretne vázolni az addigra egyre idegesebb honfitársunknak. A nyelvi nehézségek kapcsán javasolta, hogy mosogató barátunk csatlakozzon a szálloda angol nyelvű kurzusához, amelyet azért hoztak létre, hogy a számos külföldi dolgozójuk nyelvi készségeit fejlesszék, és ezzel is segítsék mind a kolléga egyéni, mind pedig az üzlet sikerességét. Ezen túl pedig – a lassúság problémájának megoldásaként – felajánlotta neki, hogy beosztja egy tapasztaltabb kolléga mellé a következő egy hét során, hogy elleshessen minden fortélyt, és megtanulhassa, hogyan érdemes szerveznie a munkáját annak érdekében, hogy a mostaninál sokkal gyorsabban és hatékonyabban dolgozhasson majd. Számomra ez a támogató hozzáállás teljesen megdöbbentő volt. Nem elég, hogy normálisan beszélnek az emberrel, nem elég, hogy megfontolja a vezető, amit egy-egy kolléga mond, nem elég, hogy emberszámba veszik a dolgozót, de még segítik is az útját.

Hazudnék, ha azt mondanám, hogy mindezt a vezetés csak emberbaráti szeretetből teszi. Korántsem erről van szó. Nyilvánvaló, hogy ez a szálloda érdeke, hiszen így, viszonylag alacsony befektetéssel sokkal több hasznot lesz képes termelni. Azért segítik a munkatársakat, mert tudják, hogy egy vendéglátóhely sikere az emberek egyéni sikerén keresztül valósulhat meg, és így válik majd mindez csoportos sikerré. Ha egy láncszem gyenge, akkor az egész

lánc elszakad, és ők ezt nemcsak hogy tudják, de komolyan is veszik.

Ha a felajánlott segítséget hasonló helyzetben nekem mondták volna, hatalmas hálával azonnal elfogadom. Mosogató alanyunk azonban nem így tett. Annak ellenére, hogy rendkívüli tisztességgel kommunikáltak velem, és jeleztek neki vissza, annak ellenére, hogy lehetőséget adtak a kezébe, ő amolyan gyerekes módon inkább megsértődött, és visszautasította munkaadója támogatását. Amikor ez megtörtént, mindnyájan azonnal tudtuk, hogy nem sokáig fog nálunk dolgozni. Egyszerűen kibukott, hogy nem oda való.

A skót minta szerintem mindenképpen követendő, és ajánlom mindenkinek ezt a fajta hozzáállást. Biztos vagyok benne, hogy kifizetődő. Egy támogató környezetben, amelyet a menedzsment tagjai tudatosan működtetnek, a munkatársak is jobban érzik magukat, és jobban is teljesítenek. Egy jó kérdőív sokat segíthet, feltéve, hogy elfogultság nélkül kielemezzük azt. Egy irányított beszélgetés pedig nem csak a konfliktusok megoldására, de azok megelőzésére is jó módszer lehet. Ha tudunk, segítsünk könnyebbé tenni a kollégák munkáját, és ne várjuk meg, amíg kibuknak a gyenge pontok. Kutassuk fel azokat, és eszközöljünk megoldásokat rájuk, ha lehet, még a megjelenésük előtt! Persze, nem egyszerű, de talán nem is lehetetlen! Az viszont biztos, hogy megéri!