

INTERNATIONAL BEST SELLER

Eliyahu M. Goldratt και Jeff Cox

Ο ΣΤΟΧΟΣ

ΜΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ



Περισσότερα
από 6
εκατομμύρια
αντίτυπα

**ΤΟ ΒΙΒΛΙΟ-ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΠΟΥ ΑΛΛΑΞΕ
ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ ΣΤΗΝ ΑΜΕΡΙΚΗ**



ΤΙΤΛΟΣ ΒΙΒΛΙΟΥ: **Ο Στόχος**

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΩΤΟΤΥΠΟΥ: The Goal

Από τις Εκδόσεις North River Press

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ: Eliyahu M. Goldratt, Jeff Cox

ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ: Χρήστος Μπαρουξής

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ – ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΚΕΙΜΕΝΟΥ: Γιώργος Γιαννούσης

ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: Σπύρος Μπανάτσος

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: Χάρης Ψυχογιός

ΜΑΚΕΤΑ ΕΞΩΦΥΛΛΟΥ: Δημήτρης Χαροκόπος

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΟΠΟΙΗΣΗ: Ραλλού Ρουχωτά

© Goldratt1 Ltd.

© «Στους ώμους γιγάντων»: Eliyahu M. Goldratt 2008, Goldratt1 Ltd. 2016

Το άρθρο αυτό γράφτηκε από τον Eliyahu M. Goldratt με την ευκαιρία της 25ης επετείου από την έκδοση του βιβλίου «The Goal». Το άρθρο δημοσιεύτηκε αρχικά στο τεύχος Δεκεμβρίου 2008 του *Weekly Diamond*, Japan.

© ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΨΥΧΟΓΙΟΣ Α.Ε., Αθήνα 2019

Πρώτη έκδοση: Οκτώβριος 2019

Έντυπη έκδοση ISBN 978-618-01-2909-0

Ηλεκτρονική έκδοση ISBN 978-618-01-2910-6

Τυπώθηκε στην Ευρωπαϊκή Ένωση, σε χαρτί ελεύθερο χημικών ουσιών, προερχόμενο αποκλειστικά και μόνο από δάση που καλλιεργούνται για την παραγωγή χαρτιού.

Το παρόν έργο πνευματικής ιδιοκτησίας προστατεύεται κατά τις διατάξεις του Ελληνικού Νόμου (Ν. 2121/1993 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα) και τις διεθνείς συμβάσεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας. Απαγορεύεται απολύτως η άνευ γραπτής αδείας του εκδότη κατά οποιοδήποτε τρόπο ή μέσο αντιγραφή, φωτοανατύπωση και εν γένει αναπαραγωγή, διανομή, εκμίσθωση ή δανεισμός, μετάφραση, διασκευή, αναμετάδοση, παρουσίαση στο κοινό σε οποιαδήποτε μορφή (ηλεκτρονική, μηχανική ή άλλη) και η εν γένει εκμετάλλευση του συνόλου ή μέρους του έργου.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΨΥΧΟΓΙΟΣ Α.Ε. | PSICHOGIOS PUBLICATIONS S.A.

Από το 1979 Publishers since 1979

Έδρα: Head Office:

Τατοίου 121, 144 52 Μεταμόρφωση 121, Tatoi Str., 144 52 Metamorfossi, Greece

Βιβλιοπωλείο: Bookstore:

Εμμ. Μπενάκη 13-15, 106 78 Αθήνα 13-15, Emm. Benaki Str., 106 78 Athens, Greece

Τηλ.: 2102804800 • fax: 2102819550 Tel.: 2102804800 • fax: 2102819550

e-mail: info@psychogios.gr

www.psychogios.gr • <http://blog.psychogios.gr>

Eliyahu M. Goldratt και Jeff Cox

Ο ΣΤΟΧΟΣ

ΜΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Μετάφραση: Χρήστος Μπαρουξής



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το βιβλίο *Ο Στόχος* αφορά την επιστήμη και την εκπαίδευση. Πιστεύω ότι η κατάχρηση που έχουν υποστεί αυτές οι δύο λέξεις έχει κάνει την αρχική σημασία τους να χαθεί σε μια ομίχλη υπερβολικού σεβασμού και μυστηρίου. Για μένα, και για τη συντριπτική πλειονότητα των σεβαστών επιστημόνων, η επιστήμη δεν έχει να κάνει ούτε με τα μυστικά της φύσης ούτε καν με την εύρεση της αλήθειας. Η επιστήμη είναι απλώς μια μέθοδος που χρησιμοποιούμε για να διατυπώσουμε ένα ελάχιστο σύνολο θεωρητικών υποθέσεων που μπορούν να εξηγήσουν, μέσω σαφούς λογικού συμπερασμού, την ύπαρξη πολλών φαινομένων της φύσης.

Η Αρχή Διατήρησης της Ενέργειας στη Φυσική δεν είναι αλήθεια. Αποτελεί απλώς μια υπόθεση που εξηγεί έναν τεράστιο αριθμό φυσικών φαινομένων. Μια τέτοια υπόθεση δεν μπορεί να επαληθευτεί ποτέ, αφού, ακόμη κι αν εξηγεί άπειρο αριθμό φαινομένων, αυτό δεν αποδεικνύει την καθολική ισχύ της. Από την άλλη, μπορεί να διαψευστεί από ένα και μόνο φαινόμενο που αδυνατεί να εξηγήσει. Η διάψευση αυτή δε μειώνει την ισχύ της υπόθεσης, απλά επισημαίνει την ανάγκη ή ακόμη και την ύπαρξη μιας άλλης υπόθεσης με μεγαλύτερη εξηγητική ισχύ. Αυτό συνέβη στην περίπτωση της υπόθεσης της διατήρησης της ενέργειας η οποία αντικαταστάθηκε από την υπόθεση του Αϊνστάιν περί διατήρησης της μάζας και της ενέργειας, που έχει γενικότερη ισχύ. Η υπόθεση του Αϊνστάιν δεν είναι αλήθεια, όπως και η προηγούμενη υπόθεση που αντικατέστησε δεν ήταν «αλήθεια».

Για κάποιον λόγο συνδέουμε εννοιολογικά την επιστήμη με ένα πολύ επιλεκτικό και περιορισμένο σύνολο φυσικών φαινομένων. Αναφερόμαστε στην επιστήμη όταν έχουμε να κάνουμε με τη Φυσική, τη Χημεία ή τη Βιολογία. Πρέπει να συνειδητοποιήσουμε ότι υπάρχουν πολλά φαινόμενα στη φύση που δεν ανήκουν σε αυτές τις κατηγορίες, για πα-

ράδειγμα τα φαινόμενα που παρατηρούμε γενικά στους οργανισμούς και ιδιαίτερα στους βιομηχανικούς οργανισμούς. Αν αυτά τα φαινόμενα δεν είναι φυσικά, τότε τι είναι; Μήπως προτιμούμε να τοποθετήσουμε όσα συναντάμε στους οργανισμούς στη σφαίρα της φαντασίας και όχι της πραγματικότητας; Αυτό το βιβλίο προσπαθεί να δείξει ότι μπορούμε να διατυπώσουμε έναν πολύ μικρό αριθμό αξιωμάτων και να τα χρησιμοποιήσουμε για να εξηγήσουμε έναν πολύ μεγάλο αριθμό βιομηχανικών φαινομένων. Εσείς οι αναγνώστες θα κρίνετε αν η λογική που ακολουθεί το βιβλίο, εκκινώντας από τις αξιωματικές υποθέσεις και καταλήγοντας στα φαινόμενα που παρατηρούμε καθημερινά στα εργοστάσιά μας, είναι τόσο άψογη, που θα μπορούσατε να την αποκαλέσετε κοινή λογική. Παρεμπιπτόντως, η κοινή λογική δεν είναι και τόσο κοινή και ο συγκεκριμένος χαρακτηρισμός αποτελεί τον μεγαλύτερο έπαινο που μπορούμε να αποδώσουμε σε μια αλληλουχία λογικών συμπερασμάτων. Αν τη θεωρήσετε όντως κοινή λογική, ουσιαστικά θα έχετε πάρει την επιστήμη από τον γυάλινο πύργο της ακαδημαϊκής ζωής και θα την έχετε φέρει εκεί όπου ανήκει, στα χέρια καθενός από εμάς, εφαρμόζοντάς τη στα φαινόμενα που παρατηρούμε γύρω μας.

Αυτό που προσπάθησα να δείξω με αυτό το βιβλίο είναι ότι δεν απαιτούνται εξαιρετικές διανοητικές ικανότητες για να δημιουργήσει κανείς μία νέα επιστήμη ή να επεκτείνει μία ήδη υπάρχουσα. Αυτό που απαιτείται είναι απλώς θάρρος για να αντιμετωπίσει τις αντιφάσεις και να μην τραπεί σε άτακτη φυγή όταν τις αντικρίσει, απλά επειδή «έτσι γινόταν ανέκαθεν» κάτι. Τόλμησα να συμπεριλάβω στην πλοκή του βιβλίου ορισμένες δυσκολίες οικογενειακής φύσεως, που υποθέτω ότι θα φανούν εξαιρετικά οικείες σε οποιονδήποτε μάνατζερ έχει πάθος με τη δουλειά του. Αυτό δεν το έκανα απλά για να αυξήσω τη δημοφιλία του βιβλίου, αλλά και για να τονίσω το γεγονός ότι τείνουμε να θεωρούμε πολλά φυσικά φαινόμενα άσχετα με την επιστήμη και να τα απορρίπτουμε.

Αυτό που επίσης προσπάθησα να δείξω στο βιβλίο είναι το νόημα της εκπαίδευσης. Ειλικρινά πιστεύω ότι ο μόνος τρόπος που μπορούμε να μάθουμε είναι μέσω της παραγωγικής συλλογιστικής και όχι με το να μας παρουσιάζουν απλώς τα τελικά συμπεράσματα. Γι' αυτό προσπάθησα να μεταφέρω το μήνυμα αυτού του βιβλίου μέσω της σωματικής μεθόδου. Ο Τζόννα, παρότι γνώριζε τις λύσεις, έκανε τον Άλεξ να τις εξά-

γει συλλογιστικά, θέτοντάς του τα ερωτήματα και όχι δίνοντάς του έτοιμες λύσεις. Πιστεύω ότι λόγω αυτής της μεθόδου εσείς, οι αναγνώστες, θα μπορέσετε να σκεφτείτε τις απαντήσεις πολύ νωρίτερα από τον Άλεξ Ρόγκο. Αν βρείτε το βιβλίο ψυχαγωγικό, ίσως συμφωνήσετε μαζί μου ότι αυτός είναι ο καλύτερος τρόπος να εκπαιδεύουμε και να προσπαθούμε να γράφουμε τα εγχειρίδιά μας. Τα εκπαιδευτικά εγχειρίδια δεν πρέπει να μας δίνουν μια σειρά από τελικά αποτελέσματα, αντίθετα μια πλοκή που επιτρέπει στον ίδιο τον αναγνώστη να ακολουθήσει την παραγωγική συλλογιστική που οδήγησε σε αυτά. Η πραγματική ανταμοιβή μου από αυτό το βιβλίο θα είναι να κατορθώσω να αλλάξω μέχρι ενός βαθμού την αντίληψή σας για την επιστήμη και την εκπαίδευση.

ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Bottleneck: Σημείο Συμφόρησης/Πόρος συμφόρησης
Capacity Constraint Resource: Πόρος Περιορισμένης Δυναμικότητας
Constraint: Περιορισμός
Critical Chain: Κρίσιμη Αλυσίδα
Inventory: Απόθεμα
Lead Time: Χρόνος Υλοποίησης
Lean Manufacturing: Λιτή Παραγωγή
Local Optimums: Τοπικά Βέλτιστα
Operating Expenses: Λειτουργικά Έξοδα
Set Up time: Χρόνος Αλλαγής
Supply Chain: Εφοδιαστική Αλυσίδα
Theory of Constraints: Θεωρία των Περιορισμών
Throughput: Πρόσοδος
Work-in-Process: Υλικά στην Παραγωγή
Work-in-Process Inventory: Απόθεμα Υλικών στην Παραγωγή

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΡΩΤΗ ΕΚΔΟΣΗ

Ο Στόχος έχει να κάνει με νέες καθολικές αρχές της βιομηχανικής παραγωγής, με μια ομάδα ανθρώπων που προσπαθούν να κατανοήσουν πώς λειτουργεί ο κόσμος τους, ώστε να καταφέρουν να τον βελτιώσουν. Σκεπτόμενοι λογικά και συστηματικά τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν, καταφέρνουν και προσδιορίζουν αιτιώδεις σχέσεις μεταξύ των ενεργειών τους και των αποτελεσμάτων τους. Στην πορεία εξάγουν ορισμένες βασικές αρχές που μπορούν να εφαρμόσουν για να σώσουν το εργοστάσιό τους και να το κάνουν πιο επιτυχημένο.

Για μένα η επιστήμη δεν είναι τίποτα παραπάνω από την κατανόηση της μορφής του κόσμου και του λόγου που έχει τη συγκεκριμένη μορφή. Ανά πάσα στιγμή η επιστημονική γνώση αντιπροσωπεύει απλώς την τρέχουσα ικανότητα κατανόησης που διαθέτουμε. Δεν πιστεύω σε απόλυτες αλήθειες. Τέτοιες πεποιθήσεις με φοβίζουν γιατί παρεμποδίζουν την αναζήτηση μίας ακόμη καλύτερης κατανόησης. Όποτε θεωρούμε ότι έχουμε τις τελικές απαντήσεις, η πρόοδος, η επιστήμη και οι προσπάθειες καλύτερης κατανόησης σταματούν. Ωστόσο, η κατανόηση του κόσμου μας δεν αποτελεί αυτοσκοπό. Πρέπει, πιστεύω, να αναζητάμε τη γνώση για να κάνουμε τον κόσμο καλύτερο, για να κάνουμε τη ζωή πιο ικανοποιητική.

Υπάρχουν αρκετοί λόγοι για τους οποίους επέλεξα να γράψω ένα μυθιστόρημα για να εξηγήσω όσα γνωρίζω για τη διαδικασία της βιομηχανικής παραγωγής – πώς λειτουργεί (η πραγματικότητα) και γιατί λειτουργεί με τον συγκεκριμένο τρόπο. Πρώτα απ' όλα ήθελα να καταστήσω τις συγκεκριμένες αρχές πιο κατανοητές και να δείξω πώς μπορούν να βάλουν μια τάξη στο χάος που συχνά επικρατεί στα εργοστάσιά μας. Δεύτερον, ήθελα να δείξω τη δύναμη της γνώσης μου και τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει. Τα αποτελέσματα που επιτυγχάνει δεν εί-

να πλασματικά· έχουν επιτευχθεί και συνεχίζουν να επιτυγχάνονται σε πραγματικά εργοστάσια. Ο δυτικός κόσμος δε χρειάζεται να γίνει βιομηχανική δύναμη δεύτερης ή τρίτης κατηγορίας. Αν κατανοήσουμε και εφαρμόσουμε τις σωστές αρχές, μπορούμε να ανταγωνιστούμε τους πάντες. Επίσης, ελπίζω οι αναγνώστες να αντιληφθούν την ισχύ και την αξία που έχουν αυτές οι αρχές σε άλλους οργανισμούς, όπως οι τράπεζες, τα νοσοκομεία, οι ασφαλιστικές εταιρείες, αλλά και στις οικογένειές μας. Ίσως η ίδια δυνατότητα ανάπτυξης και βελτίωσης να υπάρχει σε κάθε μορφή οργάνωσης.

Τελευταίος και σημαντικότερος λόγος είναι γιατί ήθελα να δείξω ότι όλοι μπορούμε να γίνουμε εξαιρετικοί επιστήμονες. Το μυστικό για να γίνουμε καλοί επιστήμονες δεν πιστεύω ότι βρίσκεται στις διανοητικές ικανότητες. Θεωρώ ότι όλοι διαθέτουμε αρκετή ευφυΐα. Αυτό που πρέπει να κάνουμε είναι απλώς να παρατηρήσουμε την πραγματικότητα και να σκεφτούμε λογικά και με ακρίβεια αυτά που βλέπουμε. Το κυριότερο είναι να έχουμε το θάρρος να αντιμετωπίσουμε τις αντιφάσεις μεταξύ όσων παρατηρούμε και συμπεραίνουμε και των καθιερωμένων πρακτικών. Αυτή η αμφισβήτηση των θεμελιακών υποθέσεων είναι βασική σε κάθε επιστημονική τομή. Σχεδόν όλοι όσοι έχουν δουλέψει σε κάποιο εργοστάσιο αισθάνονται τουλάχιστον άβολα με την ιδέα ότι τις ενέργειές τους υπαγορεύουν δείκτες απόδοσης που βασίζονται στη λογιστική κόστους. Ωστόσο λίγοι έχουν προκαλέσει ευθέως αυτή την «ιερή» πεποίθηση. Για να βελτιώσουμε την κατανόησή μας, πρέπει να προκαλέσουμε τις θεμελιακές υποθέσεις για τη μορφή του κόσμου και για τους λόγους που έχει τη συγκεκριμένη μορφή. Αν μπορούσαμε να κατανοήσουμε καλύτερα τον κόσμο και τις αρχές που τον διέπουν, υποψιάζομαι ότι οι ζωές όλων μας θα γίνονταν καλύτερες.

Σας εύχομαι καλή τύχη στην αναζήτησή σας αυτών των αρχών και της δικής σας κατανόησης του «στόχου».

Ο ΣΤΟΧΟΣ

Περνώ την πύλη στις 7.30 το πρωί και τη βλέπω από την άλλη άκρη του πάρκινγκ: η βυσσιλιά Μερσεντές. Είναι παρκαρισμένη δίπλα στα γραφεία του εργοστασίου, στη δική μου θέση στάθμευσης. Ποιος θα έκανε κάτι τέτοιο εκτός από τον Μπιλ Πιτς; Δεν έχει σημασία που ολόκληρο το πάρκινγκ είναι ουσιαστικά άδειο τέτοια ώρα. Δεν έχει σημασία που υπάρχουν θέσεις στάθμευσης με ταμπέλες που γράφουν *Επισκέπτες*. Όχι, ο Μπιλ πρέπει να παρκάρει στη θέση που φέρει τον τίτλο μου. Του αρέσουν αυτές οι υπαινικτικές δηλώσεις. Εντάξει, είναι πρόεδρος τομέα κι εγώ είμαι απλά διευθυντής του εργοστασίου. Επομένως, υποθέτω πως μπορεί να παρκάρει την αναθεματισμένη τη Μερσεντές του όπου θέλει.

Πάρκαρα το Σουμπαρού μου δίπλα στη Μερσεντές (στη θέση που γράφει *Οικονομικός Ελεγκτής*). Μια κλεφτή ματιά στο κόκκινο αυτοκίνητο, καθώς κινούμαι περιμετρικά του, μου επιβεβαιώνει ότι είναι το αυτοκίνητο του Μπιλ, γιατί η πινακίδα γράφει *ΝΟΥΜΕΡΟ 1*. Και, όπως όλοι ξέρουμε, αυτό είναι το μόνο που απασχολεί τον Μπιλ. Θέλει να γίνει CEO. Κι εγώ το ίδιο. Είναι κρίμα που τώρα μπορεί να μη μου δοθεί ποτέ αυτή η ευκαιρία.

Τελικά, φτάνω στην πόρτα των γραφείων. Η αδρεναλίνη μου είναι ήδη στα ύψη. Αναρωτιέμαι τι, διάολο, κάνει εδώ ο Μπιλ. Έχω χάσει κάθε ελπίδα ότι θα μπορέσω να δουλέψω έστω και λίγο αυτό το πρωί. Συνήθως πηγαίνω νωρίτερα στη δουλειά, για να προλάβω να κάνω τα πράγματα που είμαι πολύ απασχολημένος να κάνω κατά τη διάρκεια της υπόλοιπης μέρας, γιατί μπορώ και τελειώνω πολλά προτού αρχίσει να χτυπάει το τηλέφωνο και αρχίσουν οι συσκέψεις, προτού ξεσπάσει χάος. Όμως όχι σήμερα.

«Κύριε Ρόγκο!» ακούω να φωνάζει κάποιος.

Σταματάω και βλέπω τέσσερα άτομα να βγαίνουν από μια πλαϊνή

πόρτα του εργοστασίου. Βλέπω τον Ντέμσι, τον προϊστάμενο βάρδιας· τον Μαρτίνεζ, τον εκπρόσωπο της συνδικαλιστικής ένωσης των εργαζομένων· έναν ωρομίσθιο· έναν επιστάτη κέντρου μηχανικής κατεργασίας ονόματι Ρέι. Μιλούν όλοι ταυτόχρονα. Ο Ντέμσι μου λέει ότι έχουμε πρόβλημα. Ο Μαρτίνεζ φωνάζει ότι οι εργαζόμενοι θα προχωρήσουν σε στάση εργασίας. Ο ωρομίσθιος λέει κάτι για παρενόχληση. Ο Ρέι φωνάζει πως δεν μπορούμε να ολοκληρώσουμε κάποιο αναθεματισμένο προϊόν επειδή δεν έχουμε όλα τα εξαρτήματα. Ξαφνικά βρίσκομαι στο κέντρο όλων αυτών. Τους κοιτάζω· με κοιτάζουν. Και δεν έχω προλάβει ακόμη ούτε καφέ να πιω.

Όταν τελικά καταφέρνω να τους ηρεμήσω αρκετά όλους ώστε να ρωτήσω τι συμβαίνει, μαθαίνω ότι ο κύριος Πιτς ήρθε στο εργοστάσιο πριν από περίπου μία ώρα, μπήκε μέσα και απαίτησε να του δείξουν την πρόοδο της παραγγελίας υπ' αριθμόν 41427.

Και, όπως αποδείχθηκε, κανείς δε γνώριζε οτιδήποτε για την παραγγελία 41427. Έτσι, ο Πιτς τούς έβαλε όλους να μάθουν τι είχε γίνει. Και όπως αποδείχθηκε, ήταν μια αρκετά μεγάλη παραγγελία που είχε καθυστερήσει. Τι πρωτότυπο! Όλα στο εργοστάσιο καθυστερούν. Με βάση τις παρατηρήσεις μου, θα έλεγα ότι αυτό το εργοστάσιο έχει τέσσερις κατηγορίες προτεραιότητας για τις παραγγελίες: Βιαστική... Επείγουσα... Υπερεπείγουσα... και Κάντε τη ΤΩΡΑ! Δεν μπορούμε να τηρήσουμε το πρόγραμμα παραγγελιών με τίποτα.

Όταν διαπιστώνει ότι η παραγγελία 41427 αργεί ακόμη να φτάσει στο στάδιο αποστολής, ο Πιτς αναλαμβάνει ρόλο υπευθύνου επίστευσης. Τρέχει από δω κι από κει και δίνει εντολές στον Ντέμσι φωνάζοντας. Τελικά διαπιστώνεται ότι σχεδόν όλα τα απαιτούμενα εξαρτήματα είναι έτοιμα και περιμένουν – στοίβες ολόκληρες. Αλλά δεν μπορούν να συναρμολογηθούν γιατί λείπει ένα μέρος κάποιου υποεξαρτήματος που πρέπει να περάσει από κάποια άλλη διεργασία. Αν οι εργάτες δεν έχουν το συγκεκριμένο μέρος, δεν μπορούν να προχωρήσουν στη συναρμολόγηση και, αν δεν μπορούν να προχωρήσουν στη συναρμολόγηση, φυσικά, δεν μπορούν να διεκπεραιώσουν την παραγγελία.

Διαπιστώνουν ότι τα μέρη για το χαμένο υποεξάρτημα περιμένουν να περάσουν από μία μηχανή αριθμητικού ελέγχου. Όμως, όταν πάνε σε εκείνο το τμήμα του εργοστασίου, διαπιστώνουν ότι οι μηχανουργοί δεν ετοι-

μάζονται να περάσουν από τη μηχανή τα συγκεκριμένα μέρη, αλλά κάποια άλλη υπερεπειγούσα εργασία που τους επέβαλαν για κάποιο άλλο προϊόν.

Του Πιτς δεν του καίγεται καρφί για την άλλη υπερεπειγούσα εργασία. Το μόνο που τον ενδιαφέρει είναι να σταλεί η 41427. Έτσι, λέει στον Ντέμσι να δώσει εντολή στον επιστάτη, τον Ρέι, να πει στον αρχιμηχανουργό του να ξεχάσει το άλλο υπερεπειγόν μαραφέτι και να ετοιμαστεί να περάσει από τη μηχανή το μέρος που λείπει από την 41427. Τότε ο αρχιμηχανουργός κοιτάζει πρώτα τον Ρέι, μετά τον Ντέμσι και ύστερα τον Πιτς, πετάει το μηχανικό κλειδί που κρατά, και τους λέει ότι έχουν τρελαθεί όλοι. Είχε πάρει σε εκείνον και τον βοηθό του μιάμιση ώρα να προετοιμάσουν τα μηχανήματα για το άλλο εξάρτημα που χρειάζονταν τόσο απεγνωσμένα. Τώρα θέλουν να το βάλουν στην άκρη και να στήσουν τα μηχανήματα για κάτι άλλο; Στα κομμάτια να πάει! Τότε ο Πιτς, διπλωμάτης όπως πάντα, περνά μπροστά από τον προϊστάμενο βάρδιας και τον επιστάτη, πλησιάζει τον αρχιμηχανουργό και του λέει ότι, αν δεν κάνει αυτό που του είπε, απολύεται. Ανταλλάσσουν μερικές κουβέντες. Ο αρχιμηχανουργός απειλεί ότι θα παραιτηθεί. Ξαφνικά εμφανίζεται ο εκπρόσωπος της ένωσης εργαζομένων. Όλοι είναι έξω φρενών. Κανείς δε δουλεύει. Και τώρα έχω τέσσερις αλλόφρονες να με υποδέχονται πρωί πρωί μπροστά από ένα εργοστάσιο όπου όλες οι εργασίες έχουν σταματήσει.

«Και πού είναι ο Μπιλ Πιτς τώρα;» ρωτάω.

«Στο γραφείο σου», απαντά ο Ντέμσι.

«Εντάξει, πήγαινε και πες του, σε παρακαλώ, ότι θα πάω να του μιλήσω σε ένα λεπτό».

Ο Ντέμσι κατευθύνεται πρόθυμα και βιαστικά προς τις πόρτες του γραφείου. Εγώ γυρίζω στον Μαρτίνεζ και τον ωρομίσθιο, που τώρα ανακαλύπτω ότι είναι ο αρχιμηχανουργός. Τους λέω ότι από την πλευρά μου δε θα απολυθεί ούτε θα τεθεί κανείς σε διαθεσιμότητα – ότι όλη η υπόθεση είναι μια παρεξήγηση. Στην αρχή ο Μαρτίνεζ δεν ικανοποιείται εντελώς με αυτό και ο μηχανουργός φαίνεται να θέλει να του ζητήσει συγγνώμη ο Πιτς. Δεν πρόκειται να ασχοληθώ. Επίσης τυχαίνει να γνωρίζω ότι ο Μαρτίνεζ δεν έχει τη δύναμη να κατεβάσει τους εργαζομένους σε στάση εργασίας. Έτσι λέω ότι, αν η ένωση εργαζομένων θέλει να υποβάλει γραπτά τα παράπονά της, μπορεί ευχαρίστως να μιλήσω στον τοπικό πρόεδρο, τον Μάικ Ο'Ντόνελ, αργότερα σήμερα και να τα

διευθετήσουμε όλα εν ευθέτω χρόνω. Συνειδητοποιώντας ότι, ούτως ή άλλως, δεν μπορεί να κάνει τίποτε άλλο προτού μιλήσει με τον Ο'Ντόνελ, ο Μαρτίνεζ τελικά το δέχεται και μαζί με τον μηχανικό αρχίζουν να περπατούν προς το εργοστάσιο.

«Πες στους εργάτες να ξαναρχίσουν να δουλεύουν», λέω στον Ρέι.

«Εντάξει, αλλά σε τι;» ρωτάει εκείνος. «Την παραγγελία που έχουμε ετοιμάσει να τρέξουμε ή αυτή που θέλει ο Πιτς;»

«Κάντε αυτή που θέλει ο Πιτς», του απαντάω.

«Εντάξει, αλλά θα πάει χαμένη η προετοιμασία», μου λέει.

«Ας πάει!» του λέω. «Ρέι, δεν ξέρω τι έχει συμβεί. Αλλά, για να ήρθε εδώ ο Μπιλ, θα πρέπει να είναι επείγον. Έτσι δεν είναι;»

«Ναι, μάλλον», απαντάει αυτός. «Εγώ απλά θέλω να ξέρω τι να κάνω».

«Εντάξει, λυπάμαι για το μπέρδεμα», λέω προσπαθώντας να τον κάνω να νιώσει καλύτερα. «Ας κάνουμε την προετοιμασία όσο το δυνατόν γρηγορότερα και ας αρχίσουμε να περνάμε το εξάρτημα».

«Εντάξει», απαντάει εκείνος.

Στο κτίριο των γραφείων ο Ντέμσι με προσπερνάει πηγαίνοντας προς το εργοστάσιο. Μόλις βγήκε από το γραφείο μου και φαίνεται σαν να ήθελε να φύγει από εκεί όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Μου κουνάει το κεφάλι.

«Καλή τύχη...» ψιθυρίζει.

Η πόρτα του γραφείου μου είναι ορθάνοιχτη. Μπαίνω μέσα και βλέπω τον Μπιλ Πιτς να κάθεται στην καρέκλα μου. Είναι γεροδεμένος, με φαρδύ στέρνο και πυκνά γκριζα μαλλιά στο χρώμα του ατσαλιού, που είναι σχεδόν ασορτί με τα μάτια του. Καθώς αφήνω κάτω τον χαρτοφύλακά μου, τα μάτια του είναι συλωμένα πάνω με ένα βλέμμα που λέει: *Παίζεται το κεφάλι σου, Ρόγκο.*

«Εντάξει, Μπιλ, τι συμβαίνει;» ρωτάω.

«Έχουμε πολλά να πούμε. Κάθισε», απαντάει εκείνος.

«Θα το ήθελα, αλλά κάθεσαι στη θέση μου».

Ίσως αυτό δεν έπρεπε να το πω.

«Θέλεις να μάθεις γιατί βρίσκομαι εδώ;» ρωτάει. «Είμαι εδώ για να σώσω το τομάρι σου».

«Κρίνοντας από την υποδοχή που μου επιφύλαξαν, θα έλεγα ότι ήρθες για να χαλάσεις τις σχέσεις μου με το εργατικό προσωπικό», του απαντάω.

Εκείνος με κοιτάζει κατάματα. «Αν δεν κάνεις κάτι άμεσα, δε θα έχεις εργατικό προσωπικό. Μπορεί να μην έχεις καν δουλειά, Ρόγκο».

«Εντάξει, περίμενε μισό λεπτό. Ηρέμησε. Να το συζητήσουμε. Ποιο είναι το πρόβλημα με τη συγκεκριμένη παραγγελία;»

Πρώτα απ' όλα, ο Μπιλ μου λέει ότι χθες το βράδυ γύρω στις δέκα τού τηλεφώνησε στο σπίτι του ο Μπάκι Μπέρνσαϊντ, πρόεδρος μιας εταιρείας που αποτελεί έναν από τους μεγαλύτερους πελάτες της UniCo. Ο Μπάκι φαινόταν έξω φρενών γιατί η παραγγελία του (41427) είχε καθυστερήσει επτά εβδομάδες. Τα έψαλλε στον Πιτς σχεδόν επί μία ώρα. Όπως αποδείχθηκε, ο Μπάκι είχε ρισκάρει και είχε αναθέσει σε εμάς την παραγγελία όταν όλοι του έλεγαν να τη δώσει σε έναν από τους ανταγωνιστές μας. Μόλις είχε δειπνήσει με αρκετούς από τους πελάτες του, που του επιτέθηκαν γιατί οι παραγγελίες τους είχαν καθυστερήσει – κάτι για το οποίο ευθυνόμασταν εμείς. Έτσι ο Μπάκι ήταν έξαλλος (και μάλλον λίγο μεθυσμένος). Ο Πιτς κατάφερε και τον ηρέμησε μόνο όταν υποσχέθηκε να χειριστεί το ζήτημα προσωπικά και του εγγυήθηκε ότι η παραγγελία θα έφευγε από το εργοστάσιο σήμερα, ακόμη κι αν έπρεπε να κινηθεί βουνά.

Προσπάθησα να πω στον Μπιλ ότι, ναι, φυσικά ευθυνόμαστε που μας ξέφυγε η παραγγελία του και ότι θα επιληφθώ προσωπικά του θέματος, αλλά ήταν ανάγκη να έρθει πρωί πρωί και να κάνει άνω κάτω το εργοστάσιό μου;

Εκείνος με ρωτάει πού ήμουν χθες το βράδυ όταν μου τηλεφώνησε. Υπό αυτές τις συνθήκες, δεν μπορώ να του πω ότι έχω προσωπική ζωή. Δεν μπορώ να του πω ότι τις πρώτες δύο φορές που χτύπησε το τηλέφωνο το άφησα να χτυπάει γιατί τσακωνόμουν με τη γυναίκα μου, γιατί, απ' ό,τι φαίνεται, δεν της δίνω σχεδόν καμία προσοχή. Και την τρίτη φορά δεν απάντησα επειδή είχαμε αρχίσει να τα ξαναβρίσκουμε.

Αποφασίζω να πω στον Πιτς ότι απλά άργησα να γυρίσω σπίτι. Δεν επιμένει. Αντί γι' αυτό με ρωτάει γιατί δεν ξέρω τι συμβαίνει στο ίδιο μου το εργοστάσιο. Έχει βαρεθεί να ακούει συνεχώς παράπονα για τις καθυστερημένες αποστολές. Γιατί δεν μπορώ να κάνω τα πράγματα στην ώρα τους;

«Αυτό που ξέρω», του λέω «είναι ότι, μετά τον δεύτερο γύρο απολύσεων που μας ανάγκασες να κάνουμε πριν από τρεις μήνες και την εντολή για είκοσι τοις εκατό περικοπές, είσαι τυχερός που υπάρχουν έστω μερικές παραγγελίες που φεύγουν από το εργοστάσιο στην ώρα τους».

«Αλ», μου λέει ήρεμα, «απλά κατασκεύασε τα αναθεματισμένα προϊόντα. Μ' ακούς;»

«Τότε δώσε μου τα εργατικά χέρια που χρειάζομαι!» του απαντάω.

«Έχεις αρκετά άτομα! Κοίτα τους δείκτες απόδοσής σου, να πάρει! Υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, Αλ. Μη μου κλαίγεις ότι δε σου φτάνουν τα άτομα μέχρι να μου δείξεις ότι μπορείς να χρησιμοποιήσεις αποδοτικά όσα έχεις ήδη».

Είμαι έτοιμος να πω κάτι, όμως ο Πιτς σηκώνει το χέρι του για να το βουλώσω. Σηκώνεται όρθιος, πηγαίνει στην πόρτα και την κλείνει. Γαμώτο, λέω από μέσα μου.

Γυρίζει από την πόρτα όπου στέκεται. «Κάθισε», μου λέει.

Όλη αυτή την ώρα ήμουν όρθιος. Κάθομαι σε μία από τις καρέκλες μπροστά από το γραφείο μου, όπου θα καθόταν ένας επισκέπτης. Ο Πιτς επιστρέφει και ξανακάθεται στο γραφείο.

«Κοίταξε, Αλ, είναι χάσιμο χρόνου να καβγαδίζουμε γι' αυτό. Η τελευταία αναφορά λειτουργιών μιλάει από μόνη της», λέει ο Πιτς.

«Εντάξει, έχεις δίκιο. Το θέμα είναι να στείλουμε την παραγγελία του Μπέρνσαϊντ...»

Ο Πιτς ξεσπάει. «Το θέμα δεν είναι η παραγγελία του Μπέρνσαϊντ, να πάρει! Αυτή η παραγγελία αποτελεί απλώς το σύμπτωμα του προβλήματος που υπάρχει εδώ πέρα. Νομίζεις ότι ήρθα μέχρι εδώ απλά για να επισπεύσω μια καθυστερημένη παραγγελία; Νομίζεις ότι δεν έχω άλλες δουλειές; Ήρθα εδώ για να βάλω φωτιά στα μπατζάκια σου και στα μπατζάκια όλων σ' αυτό το εργοστάσιο. Δεν είναι μόνο ζήτημα εξυπηρέτησης πελατών. Το εργοστάσιό σου παρουσιάζει ζημιές».

Κάνει μια παύση, σαν να θέλει να μου αφήσει χρόνο να το επεξεργαστώ. Ύστερα –μπαμ!– χτυπάει τη γροθιά του στο γραφείο και με δείχνει με το δάχτυλό του.

«Και αν δεν μπορείς να στέλνεις τις παραγγελίες στην ώρα τους», συνεχίζει, «θα σου δείξω εγώ πώς να το κάνεις. Και αν και πάλι δεν μπορείς, τότε δεν έχουμε καμία ανάγκη ούτε εσένα ούτε αυτό το εργοστάσιο».

«Περίμενε μισό λεπτό, Μπιλ...»

«Δεν έχω μισό λεπτό, που να πάρει!» ωρύεται εκείνος. «Δεν έχω άλλο χρόνο για δικαιολογίες. Και δε χρειάζομαι εξηγήσεις. Χρειάζομαι αποτελέσματα. Χρειάζομαι αποστολές παραγγελιών. Χρειάζομαι έσοδα!»

«Ναι, αυτό το ξέρω, Μπιλ».

«Αυτό που ίσως δεν ξέρεις είναι ότι ο τομέας μας παρουσιάζει τη μεγαλύτερη ζημία στην ιστορία του. Πέφτουμε σε μια τρύπα τόσο βαθιά, που ίσως δεν μπορέσουμε να ξαναβρούμε, και το εργοστάσιό σου είναι η άγκυρα που μας τραβάει στον πάτο».

Αισθάνομαι ήδη εξουθενωμένος. «Εντάξει, και τι θέλεις από μένα;» τον ρωτώ αποκαμωμένος. «Είμαι εδώ έξι μήνες και παραδέχομαι ότι τα πράγματα έχουν χειροτερέψει αντί να καλυτερέψουν απ' όταν ήρθα. Αλλά κάνω ό,τι καλύτερο μπορώ».

«Αν θες την ουσία, Αλ, είναι ότι έχεις τρεις μήνες για να αντιστρέψεις την πορεία του εργοστασίου», μου λέει ο Πιτς.

«Και αν είναι αδύνατον σε αυτό το διάστημα;» τον ρωτώ.

«Τότε θα πάω στη διοικητική επιτροπή με μια εισήγηση να κλείσει».

Κάθομαι εκεί άφωνος. Αυτό σίγουρα είναι πολύ χειρότερο από οτιδήποτε περίμενα να ακούσω σήμερα το πρωί. Παρ' όλα αυτά, δε μου προκαλεί ιδιαίτερη έκπληξη. Κοιτάζω έξω από το παράθυρο. Ο χώρος στάθμευσης γεμίζει με τα αυτοκίνητα όσων έρχονται να δουλέψουν στην πρώτη βάρδια. Όταν ξαναγυρίζω το κεφάλι μου, ο Πιτς έχει σηκωθεί όρθιος και με πλησιάζει πίσω από το γραφείο. Κάθεται στην καρέκλα δίπλα μου και σκύβει μπροστά. Τώρα θα προσπαθήσει να με καθησυχάσει, να με εμψυχώσει.

«Αλ, ξέρω ότι η κατάσταση που παρέλαβες δεν ήταν η καλύτερη. Σου έδωσα αυτή τη δουλειά γιατί πίστευα ότι είσαι αυτός που μπορούσε να αλλάξει το εργοστάσιο και από εκεί που σημείωνε ζημίες να... να αρχίσει να παρουσιάζει τουλάχιστον κάποιο μικρό κέρδος. Και ακόμη το πιστεύω. Και αν θέλεις να πας μπροστά σε αυτή την εταιρεία, πρέπει να δείξουμε αποτελέσματα».

«Μα, χρειάζομαι χρόνο, Μπιλ».

«Συγγνώμη, έχεις τρεις μήνες. Και αν τα πράγματα χειροτερέψουν κι άλλο, μπορεί να μην μπορέσω να σου εξασφαλίσω καν αυτό το περιθώριο».

Η συζήτηση έχει τελειώσει κι εγώ μένω καθισμένος, ενώ ο Μπιλ κοιτάζει το ρολόι του και σηκώνεται όρθιος.

«Αν φύγω τώρα, θα χάσω μόνο την πρώτη μου συνάντηση», λέει.

Σηκώνομαι κι εγώ. Εκείνος περπατάει προς την πόρτα.

Με το χέρι στο πόμολο, γυρίζει και λέει με ένα αυτάρεσκο χαμόγελο: «Τώρα που σε βοήθησα να βάλεις μια τάξη εδώ γύρω, θα καταφέρετε να στείλετε σήμερα την παραγγελία του Μπάκι, έτσι δεν είναι;»

«Θα τη στείλουμε, Μπιλ», του απαντάω.

«Ωραία», λέει και, αφού μου κλείνει το μάτι, ανοίγει την πόρτα.

Έπειτα από ένα λεπτό βλέπω από το παράθυρο τον Μπιλ να μπαίνει στη Μερσεντές του και να οδηγεί προς την πύλη.

Τρεις μήνες. Δεν μπορώ να σκεφτώ τίποτε άλλο.

Δε θυμάμαι να φεύγω από το παράθυρο. Δεν ξέρω πόση ώρα έχει περάσει. Ξαφνικά βρίσκομαι καθισμένος στο γραφείο μου να κοιτάζω το υπερπέραν. Αποφασίζω ότι πρέπει να πάω να δω με τα μάτια μου τι συμβαίνει στο εργοστάσιο. Παίρνω το κράνος και τα προστατευτικά γυαλιά από το ράφι δίπλα στην πόρτα και βγαίνω από το γραφείο μου. Περνάω από τη γραμματέα μου.

«Φραν, πάω για λίγο στη σάλα», της λέω περνώντας από μπροστά της.

Η Φραν σηκώνει τα μάτια από μία επιστολή που γράφει, και χαμογελάει.

«Εντάξει», λέει. «Παρεμπιπτόντως, το αυτοκίνητο που ήταν παρκαρισμένο στη θέση σου το πρωί ήταν του Πιτς;»

«Ναι».

«Ωραίο αυτοκίνητο», σχολιάζει γελώντας. «Σκέφτηκα ότι μπορεί να ήταν δικό σου όταν το είδα».

Σειρά μου να γελάσω. Τότε η Φραν σκύβει μπροστά, πάνω από το γραφείο της.

«Πόσο κοστίζει ένα τέτοιο αυτοκίνητο;» ρωτάει.

«Δεν ξέρω ακριβώς, αλλά νομίζω γύρω στα εξήντα χιλιάδες δολάρια».

Της κόβεται η ανάσα. «Αστειεύεσαι! Τόσο πολύ; Δεν είχα ιδέα ότι θα μπορούσε να κοστίζει τόσο ένα αυτοκίνητο! Επομένως, δε βλέπω να αλλάζω πολύ σύντομα την Κορβέτ μου με Μερσεντές», λέει γελώντας και συνεχίζει να δακτυλογραφεί.

Η Φραν είναι εντάξει άνθρωπος. Πόσων χρονών είναι; Υποθέτω γύρω στα σαράντα και προσπαθεί να μεγαλώσει δύο παιδιά στην εφηβεία. Ο πρώην σύζυγός της είναι αλκοολικός. Πήραν διαζύγιο πριν από καιρό... Από τότε δε θέλει να έχει καμία σχέση με άντρα. Βασικά, σχεδόν καμία. Όλα αυτά μου τα είπε η ίδια η Φραν τη δεύτερη μέρα μου στο εργοστά-

σιο. Μου αρέσει. Μου αρέσει και η δουλειά της. Της δίνουμε καλό μισθό... τουλάχιστον προς το παρόν. Σε κάθε περίπτωση, έχει ακόμη τρεις μήνες.

Όταν μπαίνεις στο εργοστάσιο, είναι σαν να μπαίνεις σε ένα μέρος όπου άγγελοι και δαίμονες παντρεύτηκαν δημιουργώντας ένα είδος γκρίζας μαγείας. Πάντοτε έτσι νιώθω εγώ. Παντού γύρω υπάρχουν πράγματα που είναι ταυτόχρονα πεζά και εντυπωσιακά. Πάντοτε θεωρούσα τα εργοστάσια πολύ συναρπαστικά – ακόμη και σε οπτικό μόνο επίπεδο. Όμως οι περισσότεροι δεν τα βλέπουν με τα ίδια μάτια.

Πέρα από τη διπλή πόρτα που χωρίζει τα γραφεία από το εργοστάσιο, ο κόσμος αλλάζει. Πάνω από το κεφάλι μου υπάρχει μια σειρά φώτα που κρέμονται από τις δοκούς της οροφής, λούζοντας τα πάντα με το θερμό πορτοκαλί φως των λαμπτήρων νατρίου-ιωδίου. Υπάρχει ένα τεράστιο κλουβί περιφραγμένο με συρματοπλεγμα γεμάτο από την οροφή ως το πάτωμα, με σειρές ράφια φορτωμένα με κάδους και χαρτόκουτα γεμάτα εξαρτήματα και υλικά για όλα αυτά που κατασκευάζουμε. Στον στενό διάδρομο ανάμεσα σε δυο ραφιέρες κινείται ένας άνδρας μες στο καλάθι ενός γερανού οροφής. Στον χώρο παραγωγής, ένα ρολό αστραφτερού ατσαλιού ξετυλίγεται αργά στη μηχανή που ανά μερικά δευτερόλεπτα λέει «κα-τσουνγκ».

Μηχανές. Το εργοστάσιο είναι στην πραγματικότητα ένα τεράστιο δωμάτιο, χιλιάδες τετραγωνικά γεμάτα μηχανήματα. Είναι οργανωμένα σε τομείς που χωρίζονται με διαδρόμους. Οι περισσότερες μηχανές είναι βαμμένες στα χρώματα του καρναβαλιού – πορτοκαλί, μοβ, κίτρινο, μπλε. Κάποιες από τις πιο καινούργιες έχουν ψηφιακές οθόνες με λαμπερούς κόκκινους αριθμούς. Ρομποτικοί βραχίονες εκτελούν τους προγραμματισμένους χορούς τους.

Εδώ κι εκεί, συχνά κρυμμένους ανάμεσα στα μηχανήματα, βλέπεις τους εργάτες. Γυρίζουν και με κοιτάζουν καθώς περνάω από δίπλα τους. Κάποιοι με χαιρετούν· τους χαιρετάω κι εγώ. Ένα ηλεκτρικό όχημα περνάει βουίζοντας από δίπλα μου. Το οδηγεί ένας εύσωμος άνδρας. Γυναίκες σε επιμήκεις πάγκους δουλεύουν με πολύχρωμα καλώδια. Ένας άνδρας με μονοκόμματη ολόσωμη φόρμα εργασίας προσαρμόζει την προστατευτική μάσκα του και ανάβει ένα φλόγιστρο. Πίσω από το γυαλί μια στρουμπουλή γυναίκα με κόκκινα μαλλιά πατάει πλήκτρα σε ένα τερματικό με πορτοκαλιά οθόνη.

Αναμειγμένος με τα οπτικά ερεθίσματα είναι ο θόρυβος, μια κλαγγή που έχει ως συνεχή υπόκρουση το βουητό των ανεμιστήρων, των μοτέρ και του συστήματος εξαερισμού – ακούγεται σαν μια αδιάκοπη αναπνοή. Πού και πού αντηχεί ένα ανεξήγητο ΜΠΑΜ. Πίσω μου ακούγεται το προειδοποιητικό σήμα ενός γερανού οροφής που κινείται με θόρυβο στις ράγες του. Ρελέ πέφτουν. Η σειρήνα σκούζει. Από το σύστημα ανακοινώσεων μια φωνή σαν κάποιου αόρατου θεού μιλάει διακοπόμενα και ακαταλαβίστικα πάνω από τον θόρυβο.

Παρά τον σαματά, ακούω τη σφυρίχτρα. Γυρίζοντας, βλέπω τη χαρακτηριστική φιγούρα του Μπομπ Ντόνοβαν που πλησιάζει στον διάδρομο. Βρίσκεται αρκετά μακριά. Ο Μπομπ είναι θηριώδης, έχει ύψος 1,93 και ζυγίζει περίπου 110 κιλά, μεγάλο μέρος των οποίων είναι συγκεντρωμένο στην κοιλιά του. Δεν είναι και ο ομορφότερος άνθρωπος του κόσμου... μάλλον ο κουρέας του έμαθε να κουρεύει στους πεζοναύτες. Και, όταν μιλάει, δε χρησιμοποιεί περίπλοκες λέξεις· νομίζω ότι είναι θέμα περηφάνιας. Αλλά εκτός από μερικά ελαττώματα που προσπαθεί τόσο να κρύψει, ο Μπομπ είναι καλός άνθρωπος. Είναι διευθυντής παραγωγής του εργοστασίου εδώ και εννέα χρόνια. Αν θέλεις να γίνει κάτι, δεν έχεις παρά να το πεις στον Μπομπ και, αν είναι εφικτό, την επόμενη φορά που το αναφέρεις θα το έχει κάνει.

Περνούν ένα δυο λεπτά μέχρι να φτάσουμε ο ένας τον άλλον. Πλησιάζοντας, βλέπω ότι δεν είναι και πολύ χαρούμενος. Υποθέτω ότι το αίσθημα είναι αμοιβαίο.

«Καλημέρα», μου λέει.

«Δε βλέπω να είναι και τόσο καλή», του απαντάω. «Έμαθες για τον επισκέπτη μας;»

«Ναι, τα έμαθε όλο το εργοστάσιο», λέει ο Μπομπ.

«Άρα φαντάζομαι γνωρίζεις πόσο επείγον είναι να στείλουμε την παραγγελία 41427...»

Αρχίζει να αναψοκοκκινίζει. «Γι' αυτό ήθελα να σου μιλήσω».

«Γιατί; Τι συμβαίνει;»

«Δεν ξέρω αν τα έμαθες, αλλά ο Τόνι, ο αρχιμηχανουργός στον οποίο φώναξε ο Πιτς, παραιτήθηκε σήμερα το πρωί», είπε ο Μπομπ.

«Να πάρει!» ψελλίζω.

«Φαντάζομαι δε χρειάζεται να σου πω ότι μηχανουργοί σαν αυτούς

δεν περισσεύουν. Θα δυσκολευτούμε να βρούμε αντικαταστάτη», μου λέει ο Μπομπ.

«Μπορούμε να τον πείσουμε να επιστρέψει;»

«Βασικά, ίσως να μη θέλουμε να επιστρέψει», απαντάει. «Προτού παραιτηθεί, ολοκλήρωσε το στήσιμο που του είπε ο Ρέι και έβαλε τη μηχανή να τρέξει στον αυτόματο για να βγάλει την παρτίδα. Το πρόβλημα είναι ότι δεν έσφιξε δύο από τα παξιμάδια ρύθμισης και τώρα όλο το πάτωμα γέμισε κομματάκια από το εξάρτημα.»

«Πόσα κομμάτια βγήκαν σκάρτα;»

«Όχι πολλά. Έτρεξε για πολύ λίγο.»

«Θα έχουμε αρκετά για την παραγγελία;» τον ρώτησα.

«Πρέπει να ελέγξω», απάντησε. «Αλλά το πρόβλημα είναι ότι η μηχανή δε λειτουργεί και μπορεί να μείνει έτσι αρκετή ώρα.»

«Ποια μηχανή είναι;» ρώτησα.

«Η NCX-10.»

Κλείνω τα μάτια. Είναι λες και ένα παγωμένο χέρι μου έσφιξε το στομάχι. Είναι η μοναδική τέτοια μηχανή που έχουμε στο εργοστάσιο. Ρωτάω τον Μπομπ πόσο σοβαρή είναι η βλάβη.

«Δεν ξέρω. Την έχουν ανοίξει στα δύο και μιλάμε στο τηλέφωνο με τον κατασκευαστή», απαντάει.

Αρχίζω να περπατάω βιαστικά προς τη μηχανή. Θέλω να τη δω με τα μάτια μου. Έχουμε τρομερό πρόβλημα, Θεέ μου. Κοιτάζω τον Μπομπ που με ακολουθεί κατά πόδας.

«Πιστεύεις ότι ήταν σαμποτάζ;» τον ρωτάω.

Ο Μπομπ φαίνεται να ξαφνιάζεται. «Δεν μπορώ να ξέρω. Νομίζω απλά ότι ο τύπος ήταν τόσο αναστατωμένος, που δε σκεφτόταν καθαρά. Και τα έκανε θάλασσα.»

Νιώθω το πρόσωπό μου να καίει. Το κρύο χέρι που μου έσφιγγε το στομάχι έχει εξαφανιστεί. Τώρα είμαι τόσο έξαλλος με τον Μπιλ Πιτς, που φαντάζομαι να του τηλεφωνώ και να ουρλιάζω στο αυτί του. Αυτός φταίει! Και τον βλέπω στο μυαλό μου. Τον βλέπω πίσω από το γραφείο μου και τον ακούω να μου λέει ότι θα μου δείξει πώς να στέλνω τις παραγγελίες στην ώρα τους. Ναι, Μπιλ... πραγματικά μου άνοιξες τα μάτια...

ΙΣΩΣ ΤΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΟ ΒΙΒΛΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ, ΓΡΑΜΜΕΝΟ ΣΑΝ ΑΓΩΝΙΩΔΕΣ ΜΥΘΙΣΤΟΡΗΜΑ.

Ο Άλεξ Ρόγκο είναι ο πεισμένος διευθυντής μιας εργοστασιακής μονάδας, την οποία προσπαθεί απεγνωσμένα να κάνει πιο αποδοτική. Αυτή όμως οδεύει προς την καταστροφή. Ο Άλεξ έχει ενενήντα μέρες για να σώσει το εργοστάσιο – διαφορετικά, θα το κλείσουν από τα κεντρικά της εταιρείας του, με όποιες συνέπειες θα έχει αυτό για το σύνολο των εργαζομένων. Μια τυχαία συνάντηση με έναν καθηγητή από τα φοιτητικά του χρόνια, τον Τζόνα, θα τον βοηθήσει να ξεφύγει από τον συμβατικό τρόπο σκέψης, να δει τα πράγματα αλλιώς και να πάρει ρηξικέλευθες αποφάσεις, που θα επηρεάσουν εκατοντάδες ζωές.

Ένα συναρπαστικό ανάγνωσμα, μέσα από το οποίο ο Ελιάου Μ. Γκόλντρατ, ο «γκουρού των επιχειρήσεων», όπως τον χαρακτήρισε το *Fortune*, αναλύει με απλό τρόπο τη θεωρία του και μπορεί να σας μάθει να θέτετε στόχους συνεχούς βελτίωσης, κατανοώντας σε βάθος τα όρια του περιβάλλοντός σας. Είναι το βιβλίο που πρέπει να συστήσετε στους συναδέλφους σας και τους προϊσταμένους σας, αλλιώς όχι στους ανταγωνιστές σας!

Εκατομμύρια αντίτυπα σε 35 χώρες

**Υποχρεωτικό βιβλίο προς ανάγνωση για όλα
τα στελέχη της Amazon και για πολλά προγράμματα MBA**

«Μια έρευνα για τις αναγνωστικές συνήθειες των μάντζερ δείχνει ότι, αν και αγοράζουν έργα σαν του Tom Peters για να τα έχουν στη βιβλιοθήκη τους, το ένα βιβλίο που έχουν διαβάσει από την αρχή ως το τέλος είναι Ο ΣΤΟΧΟΣ».

The Economist



Εκδόσεις ΨΥΧΟΓΙΟΣ
www.psychogios.gr



ΚΩΔ. ΜΗΧ/ΣΗΣ: 21729

Γ Ι Α Α Ν Α Γ Ν Ω Σ Τ Ε Σ Μ Ε Α Π Α Ι Τ Η Σ Ε Ι Σ