

क्या तुम किसी ऐसे व्यक्ति को देखते हो जो अपनी दृष्टि में बुद्धिमान है?
मूर्ख के लिए उससे अधिक आशा है (नीतिवचन 26:12) टेड हिल्डेब्रांट और चैटग्ट द्वारा एक
कहावत कहानी

मैक्सवेल ग्रांट लार्सन एंड कंपनी के मुख्यालय में एक ऐसे व्यक्ति के आत्मविश्वास के साथ पहुंचे जो कभी गलत नहीं हुआ था - कम से कम, खुद के अनुसार तो नहीं। वह ऐसे सलाहकार थे जिनके पास हर चीज का जवाब होता था और जो सुझाव उनकी शानदार पावरपॉइंट स्लाइड्स के विपरीत होते थे, उनका मजाक उड़ाते थे। उनके लिए, हर समस्या का एक सीधा जवाब था, और वह जवाब आमतौर पर वही होता था जो उन्होंने पहले ही तय कर लिया था।

लार्सन एंड कंपनी, एक पारिवारिक संचालित लॉजिस्टिक्स फर्म जिसने तीन मंदी का सामना किया था, एक नई चुनौती का सामना कर रही थी: डिजिटल व्यवधान। प्रतिस्पर्धी एआई-संचालित आपूर्ति श्रृंखलाओं को अपना रहे थे, और ग्राहक उसी दिन डिलीवरी की उम्मीद करने लगे थे। मैक्सवेल को कंपनी के तकनीकी परिवर्तन का नेतृत्व करने के लिए नियुक्त किया गया था।

मैक्सवेल ने आते ही कर्मचारियों की चिंताओं को खारिज कर दिया। जब गोदाम संचालन की प्रमुख मारिया चैन ने बताया कि उनके ग्रामीण डिलीवरी रूट उस तरह के स्वचालन का समर्थन नहीं कर सकते, जिसका वह प्रस्ताव कर रहे थे, तो उन्होंने उसे टाल दिया। "आप अतीत से चिपके हुए हैं," उन्होंने अपने टैबलेट पर टैप करते हुए कहा। "प्रक्रिया पर भरोसा करें।"

उन्होंने फीडबैक नहीं मांगा। जब तथ्य उनके प्रस्तावों के खिलाफ गए तो उन्होंने अपने मॉडल को समायोजित नहीं किया। उनका मानना था कि हार्वर्ड में शिक्षित उनकी प्रतिभा के सामने फर्म का 40 साल का अनुभव अप्रासंगिक था।

नई प्रणाली आठ सप्ताह में शुरू की गई। कागज़ों पर तो यह एकदम सही थी। लेकिन व्यवहार में यह एक आपदा थी।

ड्राइवर AI के जटिल रूटिंग निर्देशों का पालन नहीं कर पा रहे थे, खास तौर पर ग्रामीण इलाकों में। ऑटोमेटेड इन्वेंट्री सिस्टम ने असंगत लेबलिंग फॉर्मेट के कारण स्टॉक को गलत लेबल किया, जिससे शिपमेंट खो गए और ऑर्डर में देरी हुई। लंबे समय से ग्राहक, अब परेशान होकर, निराशा में कॉल करने लगे। एक-एक करके, वे चले गए।

राजस्व में गिरावट से चिंतित बोर्ड ने आपातकालीन बैठक बुलाई। मैक्सवेल ने अभी भी आत्मविश्वास से लबरेज होकर एक शानदार प्रस्तुति दी, जिसमें विफलता के लिए कर्मचारियों की "सहभागिता की कमी" को दोषी ठहराया। "प्रणाली सुदृढ़ है," उन्होंने जोर देकर कहा। "समस्या लुडाइट कर्मचारियों की है।" उनका समाधान मारिया और अन्य लोगों को नौकरी से निकालना था, जिन्हें वे अपने काम में

देरी करते हुए देखते थे। "आपको ऑमलेट बनाने के लिए कुछ अंडे तोड़ने पड़ते हैं, " उनका जवाब था।

मारिया, जो चुपचाप पीछे बैठी थी, आखिरकार खड़ी हो गई। "क्या मैं बोल सकती हूँ?" उसने पूछा। पूरा कमरा शांत हो गया। चेयरमैन ने सिर हिलाया।

उन्होंने शांति से कहा, "मैक्सवेल ने कभी भी जमीनी स्तर पर लोगों से नहीं पूछा कि उन्हें क्या चाहिए।" "हम बदलाव के खिलाफ नहीं थे - हम बस एक ऐसा समाधान चाहते थे जो वास्तविकता में काम करे। समझदारी सिर्फ तकनीकी चालबाज़ियों को जानने में नहीं है - यह जानना है कि वास्तव में हमारे विज़न को कैसे लागू किया जाए और हमारे कर्मचारियों को कैसे प्रशिक्षित किया जाए जो हमारे व्यवसाय में पहले से ही मौजूद हैं।"

कमरे में सन्नाटा छा गया। फिर चेयरमैन ने मैक्सवेल से कहा, "हमने आपको आपकी विशेषज्ञता के लिए काम पर रखा है। लेकिन आप यहाँ सीखने नहीं, सिखाने आए हैं। मुझे लगता है कि यहाँ एक कहावत लागू होती है: क्या आप किसी ऐसे व्यक्ति को देखते हैं जो अपनी नज़र में बुद्धिमान है? मूर्ख के लिए उससे ज़्यादा उम्मीद होती है /"

बोर्ड ने उसी दिन मैक्सवेल का अनुबंध समाप्त कर दिया। मारिया को परिवर्तन पहल का अंतरिम प्रमुख नियुक्त किया गया। उन्होंने एक टीम बनाई जिसमें गोदाम कर्मचारी, आईटी कर्मचारी और रूट ड्राइवर शामिल थे। उन्होंने वृद्धिशील परिवर्तनों का संचालन किया, फीडबैक को सुना और उसका मूल्यांकन किया, और फिर जो कारगर था उसे बढ़ाया और जो कारगर नहीं था उसे हटाया।

छह महीने के भीतर ही लार्सन एंड कंपनी ने सुधार करना शुरू कर दिया। उनके ग्राहक वापस आने लगे। कार्यकुशलता में सुधार हुआ।

इस बीच, मैक्सवेल एक अन्य कंपनी में चले गए, और उनके पास एक और शानदार स्लाइड शो था, मानो उन्होंने लार्सन एंड कंपनी में अपनी असफलता से कुछ भी नहीं सीखा हो।

और लार्सन में काम करने वालों के लिए, सबक स्पष्ट था: जब बाहरी सलाहकारों को काम पर रखें, तो बस पुरानी कहावत सुनें: क्या तुम किसी ऐसे व्यक्ति को देखते हो जो अपनी नज़र में बुद्धिमान है? मूर्ख के लिए उससे ज़्यादा आशा है (नीतिवचन 26:12)।