

Imaš ludog šefa?

Kompletan vodič za suočavanje s vašim šefom

Jill Walker



OSTVARENJE

Ispravno Te ostvaruje

Naslov izvornika:

Is your boss mad?

The definitive guide to coping with your boss

First published in Great Britain in 2007 by Crown House Publishing Ltd

Copyright © 2007 by Jill Walker

Copyright © za hrvatsko izdanje Ostvarenje d.o.o.

Prijevod: Katja Hlup

Lektura: Zrinka Gabelica Toplek

Obrada i prijelom: Ostvarenje d. o. o.

I. izdanje: svibanj, 2010.

Nakladnik:

OSTVARENJE d. o. o.

Ivana Lackovića 6

Velika Mlaka 10408

tel/fax: 01 62-55-314, 62-55-751

<http://razvojdjece.crolink.net>

<http://prirodniporod.crolink.net>

ostvarenje@hi.htnet.hr

<p>CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 739969</p>
--

ISBN 978-953-306-008-8

SADRŽAJ

1. Predgovor.....	v
2. Zahvala.....	1
3. Uvod.....	3
4. Svijet rada.....	9
5. Što je šef?.....	17
6. Devet profila.....	27
7. <i>Prijatelj pa neprijatelj pa opet prijatelj</i>	31
8. <i>Gospodin Prekovremeni</i>	57
9. <i>Šef Lud za moći</i>	79
10. <i>Nemoćni šef</i>	97
11. <i>Zaposlio sam te, a sada te mrzim</i>	113
12. <i>Direktor prodaje</i>	123
13. <i>Trgovac strahom</i>	145
14. <i>Mali poduzetnik</i>	163
15. <i>Zaljubljeni šef</i>	175
16. Razgovori za posao.....	183
17. Stres.....	195
18. Zabava.....	205
19. Reći zbogom.....	217
20. Reference.....	223
21. Indeks.....	227

Predgovor

Ova knjiga nije namijenjena neradnicima, neambicioznim lijenčinama koje nimalo ne drže do sebe. Pretpostavila sam da barem: (a) imate potrebu biti zaposleni i (b) smatrate da je mijenjanje vlastitoga vremena za novac, od čega se «zaposlenje» zapravo i sastoji, poštena razmjena. Pretpostavljam da zaista želite napredovati u karijeri te da, na neki možda jednostavan ili pak zamršen način, na svoje radno mjesto donosite određene vještine. Pri tom je najvažnije da imate dovoljno samopoštovanja i želite svoj posao obavljati najbolje što možete.

Što ova knjiga nije

Ovo nije knjiga za pametnjakoviće koja će vam pomoći da prevarite svoje poslodavce. Ne radi se ni o manifestu «kako se izvući» ili «kako se osvetiti». Nije joj namjera pomoći vam da tužite poslodavca zbog situacija kojima ste sami manipulirali niti da zagorčate život drugima. Također, ni u kojem slučaju ova knjiga ne može poslužiti kao primjer negativnog razmišljanja.

Što ova knjiga jest

Ovom knjigom želi vas se potaknuti da razmišljate pozitivno kad se suočite s opakom koja se može manifestirati kao neizbježna posljedica rada za nekoga drugoga. Kao «zaposlenik» ne možete jednostavno raditi što želite; morate uvažavati želje drugih, a povremeno će vam te želje izgledati kao dokaz nečijeg ludila, zlobe ili obične nesposobnosti.

Ipak, ta osoba vjerojatno ima plaću veću od vaše, više utjecaja od vas i, nažalost, moć da vas udalji s položaja na kojem se nalazite. Ti će

jadni šefovi pogriješiti kada pomisle da na svijetu ima još mnogo onih koji vas mogu zamijeniti.

Ova je knjiga jednostavan vodič za suočavanje s ludilom - drugih i vašim vlastitim kad stvari odu predaleko. Kako biste se uspješno s njime nosili, potrebne su vam strategije, a ova će vam knjiga osigurati upravo strategije koje možete provesti.

Vaš uspjeh uz pomoć tih strategija je osiguran ako se 100 posto budete pridržavali sljedećih «higijenskih čimbenika»:

1. na posao dolazite na vrijeme (posebne, neplanirane i hitne situacije se ne podrazumijevaju) i uvijek ste prikladno odjeveni;
2. niste verbalno ili fizički nasilni;
3. u samom procesu zapošljavanja ustanovili ste da ste kvalificirani za taj posao.

Želim reći da bi vaše vještine trebale odgovarati «opisu posla», ali nažalost, dokumenti u kojima je naveden «opis posla» nisu vam uvijek dostupni tijekom razgovora za posao. Pokušajte ih zatražiti! To će poslodavci vjerojatno smatrati pozitivnim i pomoći će im u donošenju odluke o tome da vas zaposle ili ne! Ako opis posla ne postoji, ponudite se da ga napišete nakon što neko vrijeme provedete na tom radnom mjestu.

Što ova knjiga nudi

Opisat ću devet različitih profila ludih šefova - tzv. «čistih tipova». Međutim, kad radite sa stvarnim ljudima, obično nailazite na mješavinu ponašanja. Tako ću, gdje to bude moguće, opisati kako se ti čisti tipovi najčešće kombiniraju. Predstavljam ih od četvrtog do dvanaestog poglavlja.

Prvi je tip šefa *Prijatelj pa neprijatelj pa opet prijatelj*. Vjerojatno ćete prepoznati njegovu ćudljivost i neujednačeno ponašanje. Zatim istražujem svijet šefa *Gospodina prekovremenog* koji misli kako je raditi po cijele dane poželjna osobina kod zaposlenika. Poslije njih razmatram profile šefova *Lud za moći* i *Nemoćan* u kojima se vidi kako moć kvari ljude.

Ako ste ikad radili za nekoga tko vam je zamjerao samo postojanje, tada ćete s osobitim veseljem čitati o šefu s profilom *Zaposlio sam te, a sada te mrzim*. Zatim otkrivam kako je zapravo raditi u prodaji i kako, ako želite ostati zdrave pameti u ludom svijetu šefa *Direktora prodaje*, morate biti iznimno otporni.

Otkrit ćete razliku između šefa kojeg je moć iskarila i onoga koji upravlja uz pomoć straha u *Trgovcu strahom*. Ti ljudi šefovi, poput *Malog poduzetnika*, stručnjaci su za stvaranje i kontroliranje vlastitog malog svijeta. Kao da se sa svim navedenim nije dovoljno teško nositi, možda ćete ponekad trpjeti i romantičnu pažnju šefa, opisanog u poglavlju *Zaljubljeni šef*.

Tu su i poglavlja čija je korisnost općenitija.

- Scenarij razgovora za posao; iskoristite ga da biste se saznali više od samog razvojnog plana kompanije
 - ◆ Tehnike razgovora za posao na koje treba pripaziti
- Stres i organizacije koje vas o stresu mogu savjetovati
- Zabavne stvari - unesite zabavu na posao
- Opraštanje od poduzeća

Uvod

Budilica počinje glasno zvoniti, a vama srce preskoči - nije valjda već jutro? Čini se kao da ste tek koju minutu ranije spustili glavu na jastuk. Budi se zora novoga dana! Vi se okrećete u krevetu dok vam zvuk budilice još zvuči u ušima! I tako ležite razmišljajući: «Moram ustati! Još jedan dan u kojem treba zaraditi plaću». No, kao i jučer, a vjerojatno i sutra, vi ne iskačete iz kreveta živahno, puni veselja, niti se radujete novom danu sa svim izazovima i zadovoljstvima proizašlim iz vašeg rada koje nosi. Naravno, možete tvrditi kako svi mi najradije ne bismo radili, ali gruba je stvarnost da većina nas mora raditi, a većina onih koji moraju raditi ne uživa u tom radu koliko bi željela. Tako teku dani našega života. Svaki trenutak je dragocjen. Morate odlučiti: hoćete li reprizirati gorka sjećanja vašeg takozvanog radnog vijeka, kajati se i žaliti što niste imali dovoljno hrabrosti da učinite neke stvari drukčije; ili ćete uživati u sretnim sjećanjima na dane provedene u zadovoljnom, produktivnom umoru, znajući da ste posao dobro obavili?

Možda niste shvatili da imate taj izbor? Kakav god na kraju ishod bio, znajte da na neki način uvijek imate određeni izbor, čak i kad je taj izbor otići. Može doći i do toga, ali prvo razmotrite koje su vam druge opcije dostupne.

Što se promijenilo?

Jednom davno bili ste na razgovoru za posao iz snova. Iznenada vam je budućnost ponudila tračak obilja koje nosi, a vi ste bili i više nego voljni krenuti prema njoj. A onda... Zanimljivo je pitanje: što se događa između početnog zanosa - «Želim dobro obaviti posao! Biti uspješan» - i laganog, ali sigurnog urušavanja u potištenost koja nastupa kad planovi ne teku prema očekivanjima (mig: nikad i ne teku), a vi se počnete užasavati vlastitoga radnog mjesta toliko da biste učinili bilo što kako biste ga izbjegli? Kako se «prilika za rad u izvanrednom timu» tako često preobražava u situaciju od koje možete razviti bolest krvožilnog sustava? Kakav se to pomak u svemiru događa da od sretne, vikend-osobe postajemo sive, nesretne osobe od radnog tjedna, uvijek u nekom radnom režimu?

Možete li zamisliti svijet u kojem posao *jest* zadovoljstvo? Gdje osjećate da ste cijenjeni i da ste svom poslodavcu spremni u potpunosti biti odani? Možda nekad to i jeste bili? Što se onda dogodilo da je ta vaša želja usahnula?

Što čini razliku između radnoga mjesta kojeg se užasavate i radnoga mjesta na kojem uživete? Do određenog stupnja to su procesi u tvrtki o kojima odlučuju neki daleki donosioci odluka, a ti možda shvaćaju ili uopće ne shvaćaju život u «rudarskom oknu» koji oblikuje vaše iskustvo. Pravila koja određuju vaš profesionalni život mogu uništiti kreativnost i osobnost koju želite unijeti u svoju radnu ulogu jer je sve podređeno zahtjevima veće organizacije. No, ne radi se samo o mjestu ili procesima, ljudi su oni koji određuju ozračje na vašem radnom mjestu. Iznad svih, tu je konačno i osoba koja upravlja vama, vaš ŠEF, onaj koji ima najveći utjecaj. Izvan svake sumnje, upravo vaš šef ima najveći utjecaj na to hoćete li voljeti svoj posao ili ne.

Jednostavno rješenje problema

Oduvijek tvrdim da svaka osoba koja upravlja drugim ljudima mora proći odgovarajuću obuku. Međutim, obuka je tek prvi korak; može pomoći, ali ne osigurava dobar menadžment. Kao zaposlenici i dalje smo prepušteni na milost i nemilost menadžerima koji mogu zlostavljati (*bullying*), biti nasilni, sarkastični, agresivni, neučinkoviti ili lijeni. Zato postoji drugo rješenje - jedno u koje se i vi možete aktivno uključiti – a to je pronaći način na koji se može nositi s takvim šefovima kojih u stvarnom poslovnom svijetu ima mnogo. Ono što vam treba je vodič koji će pružiti pomoć, strategije i alate uz pomoć kojih ćete izaći na kraj s menadžerima, prošli oni obuku ili ne.

Možda je očigledno da je vaš šef ljudsko biće... ali ponekad je to lako zaboraviti! Šefovi dolaze do svoga radnoga mjesta prije zato što su imali sreću, a manje zbog dobre procjene, a kao i svi mi ostali, nose glomaznu nevidljivu vreću koja sadrži njihov povrijeđeni ego, paranoje i komplicirane neuroze zbog čega postaju sitničavi. Uz sve to, šefovi nose i dodatan teret jer moraju opravdati očekivanja. Tu leži problem koji ćemo istraživati. Može se početi s razumijevanjem onoga što motivira i potiče vašega šefa te slabosti koje donosi na posao. Kada to shvatite dolazite u poziciju da nešto učinite.

Nažalost, šefove ne dobivate s priručnikom za upotrebu. Morate se snaći sami: «Zašto on ima tako čudne zahtjeve? Zašto ne mogu predvidjeti u kakvom će raspoloženju ona biti danas? Kako mogu otkriti ima li on smisao za humor? Zašto ona misli da ću išta napraviti pod tolikim pritiskom? Zašto me on ne razumije? Zašto mi ona ne pomogne? Zašto ne mogu razgovarati s njim? Zašto naš odnos ne može biti prijateljskiji...?»

Ovoj je knjizi cilj razlučiti ponašanje devet vrsta šefova kroz istraživanje pojedinih slučajeva te na taj način stvoriti određene profile.

Neki od tih profila možda će vam biti poznati; to su svi oni tipovi zbog kojih su zaposlenici na svome radnome mjestu očajni. Profili su osmišljeni na osnovu stvarnih priča koje su mi prepričavali prijatelji, obitelj i kolege. Međutim, ne pridajte previše pozornosti različitim tvrtkama ili njihovom okruženju; važnije je ustanoviti određene profile šefova (namjerno nisam isticala detalje o tvrtkama ili organizacijama o kojima se govori).

Ovo nije knjiga o pojedinačnim osobnostima nekih šefova. Ona je vodič uz pomoću kojeg ćete prepoznati uopćenosti i dublje uzorke te kako osobni Pritisak, strahovi i žudnje utječu na «ludo» ponašanje šefova.

Slučajevi koje istražujem ne dolaze isključivo iz mojeg vlastitog iskustva s lošim šefovima, nego i iz dana kad sam bila angažirana na novačenju i zapošljavanju kadrova. Nažalost, radeći s mnogim menadžerima koji su bili kandidati za određene pozicije razvila sam zdrav nedostatak poštovanja prema ljudima koji sami sebe nazivaju šefovima - ali istodobno sam počela uvažavati dobre šefove. Zbog tog iskustva ugodno se osjećam u razgovoru s bilo kime, bez obzira na njegov status, a stekla sam i dovoljno samopouzdanja da im postavljajam pitanja koja se na površini mogu činiti neprikladnima. Sada mi se čini prirodnim da s njima načinjem teme poput obitelji i hobija. Neki ljudi misle kako ta pitanja «ne bi trebalo» postavljati pri upoznavanju s vodećim poslovnim ljudima ili šefovima, ali ona polako otkrivaju osobu koja se nalazi iza titule.

Kao i kod drugih oblika tipologije, ima malo čistih tipova, a većina je mješavina. Budući da je vaš šef zasigurno kombinacija profila, opisat ću raspon u kojem je ta mješavina moguća. To će vam pomoći da razlučite s kime zapravo imate posla, a bit će vam od koristi i kod razvijanja strategija. Kad ustanovim profil(e) vašega šefa, pokušat ću

objasniti vjerojatne uzroke određenih osobina koje pokazuje i predložiti nekoliko odgovarajućih strategija uz pomoć kojih ćete se s njegovim profilom lakše nositi. Te strategije su osmišljene tako da vam pomognu upravljati radnim okruženjem u vašu korist i općenito poboljšati način na koji upravljate svojim profesionalnim životom.

Šeptljavi gurui

Vjerojatno ste čitali ili naišli na knjige o upravljanju koje u apstraktnim terminima opisuju vodstvo ili upravljačke stilove, metode usavršavanja i kompliciranu metodologiju. Sve te knjige pretpostavljaju da imate posla s razumnim ljudskim bićima. Ova je knjiga drukčija. Ne bavi se uzvišenim idejama koje su u stvarnom svijetu izvan dosega ili razumijevanja prosječnoga šefa (nažalost, većina ih je prosječna) ili zaposlenika; umjesto toga, bavi se jasnim i praktičnim taktikama za suočavanje sa stvarnošću. Kako biste upravljali vlastitom poslovnom situacijom ponuđena su vam detaljna uputstva, a u nekim slučajevima i odgovarajući jezični oblici koji se mogu koristiti. Ovo nije teorijski priručnik za «idealni svijet», ovo je uže bačeno u blato kako biste se vi pokušali izvući iz njega!

Iznad svega, zapamtite da niste sami. Sudjelovanjem u iskustvu ljudi koje spominjem u ovoj knjizi, shvatit ćete da je svijet pun ludih šefova te da je moguće raditi za jednog takvog šefa i još uvijek imati vlastiti život. Uz moju pomoć trebali biste razviti strategiju koja će vam omogućiti da se s njime lakše nosite ili čak popravite vlastitu situaciju. Jednom kad počnete uviđati zašto ste se našli (ili se stalno nalazite) u teškom, neispunjavajućem ili nesretnom radnom okruženju, steći ćete sposobnost da se bolje nosite s problemima. Jednom kad preuzmete odgovornost i počnete se ponašati proaktivnije umjesto da izigravate žrtvu, odmah ćete osjetiti određeno olakšanje. Želim da uživete u

svom poslu, da ne budete napeti, da budete dio onoga što će vaše radno okruženje učiniti sretnijim.

Da, moguće je imati harmonično radno okruženje i moguće je da upravo vi unesete promjene koje želite ili barem pokrenete proces prema ostvarenju tih promjena. A to znači da ćete se jednoga dana osvrnuti na svoju profesionalnu karijeru i nasmiješiti...

Prvo poglavlje

Svijet rada

Želio bih da sam više vremena provodio na poslu...

Epitaf koji nitko ne želi na svome grobu.

Tijekom cijelog mogeg radnog vijeka uloge u kojima sam najviše uživala bile su one gdje sam, zbog dobrog poslovnog odnosa sa svojim šefom, imala pristup pritiscima i izazovima s kojima se tvrtka suočava. Kad razumijete s čime se organizacija mora nositi, kad sa šefom možete o tome razgovarati i ponuditi korisne prijedloge, osjećate se cijenjenima i počinjete suosjećati sa situacijom. Međutim, te su situacije bile relativno rijetke i kad god je šef bio «zatvoren» za razgovor o širim problemima tvrtke, uvijek sam se osjećala napeto. Sigurna sam da je to odbijanje ili nemogućnost dijeljenja misli razlog zbog kojega mnogi zaposlenici smatraju da im je šef lud.

Kad sam se počela baviti novačenjem i zapošljavanjem za tvrtku, stekla sam uvid u način na koji šefovi razmišljaju. Razvila sam samopouzdanje da s njima razgovaram na njihovu jeziku i razmatram probleme iz njihova kuta gledanja. Ali nisu svi kandidati s kojima sam radila bili menadžeri. Više puta tijekom godina koje sam provela kao savjetnik u novačenju novih zaposlenika, slušala sam iscrpljene kandidate koji kao da su bili na povodcu, a molili su me da im pomognem da se izvuku iz užasno lošeg radnog okruženja. Upravo su njihova iskustva ovdje opisana - uz ona moje obitelji i prijatelja.

Moja je prvotna zadaća u to vrijeme bila da smjestim ljude na

vrlo visokim položajima, uključujući upravitelje, generalne direktore, nacionalne i regionalne menadžere te direktore prodaje i menadžere u prodaji na nova radna mjesta. Uvijek sam bila izuzetno uzbuđena kad bih konačno uspjela razgovarati s čovjekom kojega sam pokušavala pridobiti za tvrtku jer sam dobila priliku uživo svjedočiti njegovu veličanstvenom životopisu!

Hej, pogledaj samo ovoga tipa! Govori tri jezika, deset je godina u industriji i radi za tržišnog lidera! Kakvo otkriće - bit će pravi užitak zaposliti ga! Stariji, iskusan, obrazovan i zainteresiran za novu poslovnu ulogu. Savršeno!

Pripremila bih se mentalno, sakupila detalje koji bi ga zanimali i nazvala ga: «Je li to gospodin X?» S druge strane žice odgovorio je tanak, nervozan glasić: «Zdravo», a mene je preplavio val razočaranja:

može li osoba koja mi se javila na poziv zaista biti bog opisan u životopisu koji sam u drhtajući od iščekivanja držala trenutak prije? Možda ga ne bih trebala procjenjivati na osnovu njegova glasa... ali iskreno, ne zvuči kao veliki čovjek.

I od toga trenutka sve bi krenulo nizbrdo.

Proces zapošljavanja otkriva previše o kandidatu. U sljedećih nekoliko tjedana otkrivajte koliko zarađuju, čemu streme, čega se boje. Saznajete o detaljima njihove poslovne povijesti, uključujući i detalje o tome gdje su stvari «pošle krivo». Otkrivajte gdje je došlo do «sukoba ličnosti», iz kojih su tvrtki morali otići prije nego što su «dobili priliku da se dokažu».

Odlučivanje o tome odgovara li novoj savršenoj ulozi je proces u kojem mnogo vremena razgovarate o osobnim temama: gdje žele živjeti, koje škole žele da im pohađaju djeca, osobnim detaljima o supruzi, suprugu, partneru, psu... ogoljavaju se sve životne pojedinosti.

Kandidatov ego otkrivaju pitanja koja postavlja. A kad je riječ o egu, veličina je zaista važna. Neki kandidati se muče s opsegom i odgovornosti posla. Odgovarajuća radna mjesta ne biraju se samo na temelju visine plaće, nego i na temelju statusa. Pitanja koja postavljaju

su: «Kome ću ja odgovarati?», «Kakva će biti moja titula u tvrtki?», «Koji automobil dolazi s tim radnim mjestom?», «Koliko će ljudi odgovarati meni?» Naravno, nema ništa lošeg u postavljanju tih pitanja; ona su potrebna kako bi bolje shvatili svoju ulogu u tvrtki. Međutim, kako bismo o njima raspravljali, počela sam uviđati stvarnog muškarca ili ženu, stvarnog menadžera iz životopisa. U tom trenutku počela bih se pitati: Što ih zaista brine? Što pokreće tu ličnost? Kako će to utjecati na njihov uspjeh na novom radnom mjestu?

Strah od neuspjeha, pritisci iz drugih dijelova njihovih života, njihove nade i slabosti, njihove neuroze - otkrivala sam sve što je povjerljivo. Brinuli su se zbog svoje dobi, svoje težine i zbog toga što ćelave! S vremenom su me se sve manje dojmili jednostavno zato što su previše otkrivali, a sve što sam vidjela bila je njihova općenita ljudskost.

Nastavila bih razmišljati: «Kako će se te brige kandidata očitovati na njihovom novom radnom mjestu?» Zнала sam da ljude koje zaposlim nikad neću vidjeti na djelu, ali počela sam primjećivati uzorke i tipove ličnosti, pravilnosti u njihovu radnom vijeku, ponašanju pa čak i vrsti govora kojim se služe. U osnovi, počela sam uviđati razlike između istinski pravih menadžera i onih daleko običnijih, prosječnih.

Sigurna sam da su ti šefovi ostavili odličan dojam prvog radnog dana na svom novom radnom mjestu: stigli su u svom novom, kožom obloženom automobilu, odjeveni u nova skupa odijela, svježe izglačanu košulju, s ukusno odabranom kravatom. Zasižno su se «pokazali» pred svojim novim zaposlenicima. Sasvim su sigurno donijeli odlične strategijske odluke i počeli s novom politikom djelovanja koja će unaprijediti njihovu novu kompaniju. Ipak, uvijek sam se pitala u kojoj će se fazi pokazati odlike njihovih osobnosti, u kojem će trenutku pasti maska kojom skrivaju svoje slabosti i strahove.

Postala sam vrlo «intimna» s mnogim starijim liderima, a zbog toga sam mogla vidjeti dalje od njihova «javnog» ponašanja na razgovoru za posao, uočiti skriveno, ono što čeka priliku da iskoči u čitavoj svojoj

veličini kad se budu bavili nedužnim zaposlenicima! Nemojte u ovo sumnjati - svaki šef mješavinom nesigurnosti i strahova upotpunjava svoj upravljački stil. Ova knjiga proučava i objašnjava pokretače koji stoje iza njihovih odluka, njihova ponašanja i njihova raspoloženja.

Postoji mnogo načina na koje se može opisati osobnost (i mnoge velike tvrtke zarađuju bogatstva na profiliranju). Tako, da ne bih previše komplicirala, utvrdit ću devet karakterističnih profila šefova iz noćnih mora. Neke osobine i ponašanja prepoznat ćete kod svoga šefa. Sada ćete razumjeti *zašto* su agresivni, defenzivni, lijeni ili ćudljivi - i naučit ćete kako s njima komunicirati.

Tako, kad čujete budilicu, želim da drukčije reagirate. Željela bih da ustanete voljni i poletni, da se zaista radujete odlasku na posao. Sa svim ovim saznanjima o onome što se zapravo događa u vašoj radnoj sredini, bit ćete u prilici poraditi na kreiranju ozračja u kojem je rad zadovoljstvo i u kojem je suradnja sa šefom izvor obostranog zadovoljstva.

Diskriminacija

Ovo nije pravno izdanje. Ako mislite da imate temelja za tužbu zbog nezakonitog otkaza ili vas se diskriminira zbog dobi, rase, spola, religije i sličnog, obratite se odvjetniku. Također, nisam željela dublje istraživati seksualno zlostavljanje na radnome mjestu jer se radnim iskustvom u ovoj knjizi bavim na znatno općenitijoj razini. I ja sam, kao mnoge druge žene, iskusila seksualno zlostavljanje u različitoj mjeri. Među savjetima u ovoj knjizi ispitujem način na koji ga možete pokušati izbjeći: znakove koje ćete moći pročitati i neke radnje koje možete poduzeti. Ali u osnovi, kao i sa svim drugim oblicima zlostavljanja (*bullyinga*) - ne prihvaćajte ga!

Širom svijeta ljudi očajavaju - ne govorim o gladi, beskućništvu ili ratu. Govorim o poslu. Milijuni ljudi su pod stresom, zlostavljaju ih i užasavaju se odlaska na posao. To im se ne događa ni zato jer su lijeni

nititi zato jer su glupi, nego zato što se na poslu suočavaju s okruženjem u kojem osjećaju duboku tjeskobu. Oni su žrtve šefova, nadglednika, menadžera i voditelja timova koji su do svoje pozicije došli bez nekog osobitog planiranja. Zapravo, prije se čini kao da su izvukli dobitnu srećku.

Mislim da se ta situacija mora promijeniti. Minimalni uvjet za «ljude koji upravljaju ljudima» trebala bi biti obuka, o bilo kojoj razini da se radi, a na tom bi se radnom mjestu trebalo usavršavati stalno. U međuvremenu, vi biste si prvo trebali osigurati određeno vrijeme. Ne čudi da se danas smatra kako su «bolovanja» ozbiljan trošak za gospodarstvo, a dobar su pokazatelj radnih uvjeta diljem različitih zemalja. Koliko prosječan radnik dana troši na bolovanje? Zašto to čini? Zato jer im treba nekakva ravnoteža u životu te se bolovanje, kao očajnička mjera, čini jednim od načina na koji se može nositi s problemima na poslu. Za mnoge ljude zadržavati sve u sebi nije opcija, ali alternativa, uobičajena situacija u kojoj su stalno pomalo bolesni umjesto da pokušaju biti zdravi i sretni, također ne bi smjela biti prihvatljiva.

Razmislite koliko vremena provodite sa svojim kolegama na poslu. Možda i više budnih sati od onih koje provodite sa svojim partnerom ili obitelji! Kad bi vrijeme provedeno na poslu bilo ugodno (ili barem podnošljivo), kad biste se osjećali cijenjenima i podržavanima, bi li to promijenilo vaše mišljenje o radu? Bi li rad mogao biti zabavan za zaposlenike te ujedno učinkovit i profitabilan za poslodavca?

Kako ćete promijeniti svoje mišljenje? Zapravo, prva stvar koju morate učiniti je udaljiti se iz nepodnošljive situacije - a to može značiti i odlazak na bolovanje. Tek kad napravite korak unatrag, tek kad se fizički udaljite iz situacije, možete postati objektivni i naučiti kako situaciju okrenuti u svoju korist.

Šefovima je dostupna obuka. Mnogi će od njih završiti ovakav ili onakav tečaj. Ali, kao što znate, pohađanje tečaja jednostavno nije dovoljno. Ljudske se osobnosti obično opiru promjenama pa šefovi

moraju biti visoko motivirani kako bi u praksi upotrijebili bilo kakvu obuku koju su prošli. Mnogi prolaze obuku, ali ne uspijevaju je provesti na radnome mjestu. Obuka se uglavnom svodi na još jedan tečaj koji navode u svom životopisu. Čak i tada, usprkos stupnju obuke koji su prošli, većina šefova ubrzo se vraća nametanju kontrole na uvriježen način, vođeni svojim sebičnim motivima. Bilo zbog straha, lijenosti, tjeskobe ili nekog drugog oblika neuroze, njihov će stari upravljački stil izbiti na površinu u odnosu šef/zaposlenik u kojem obitavaju. Osobnost - i inercija - tako lako prevladavaju učinak obuke.

Pred vama su veliki izazovi. Ukoliko na svjetskom tržištu rada ne dođe do iznenadne navale prosvijetljenih, potpuno uvježbanih, nadahnjujućih menadžera, ova će se knjiga pokazati korisnom. Pokušat će vam pomoći da povratite kontrolu nad svojim profesionalnim životom, a kroz tu kontrolu vi i ostatak radničke snage u svom poslu zasluženo možete uživati.

Kakav je vaš šef?

Nemojte mi reći: vaš je šef vedra osoba, uvijek pristupačna, smiren i profesionalan vođa. On razvedrava vašu radnu sredinu, on je mentor, netko kome se divite, tko pokušavate biti i od koga učite. On je osoba na koju se možete osloniti, razumije i vas i sve izazove i frustracije na koje nailazite dok obavljate svoj posao. Uvijek je spreman ohrabriti vas ili barem nakratko nasmijati. On je pošten, čvrst i sjajan komunikator; dotjeran, odlučan i zaista dostojan pozicije koju zauzima; ne možete dočekati da ga vidite i nadate se da ćete imati priliku s njime porazgovarati o trenutačnoj poslovnoj temi. Da li je to vaš šef?

Ne! Vratimo se u zbilju. On vas dovodi do ludila i zaista, negdje u podsvijesti, vjerujete da je on lud!

Zbog čega se ovo čini gotovo univerzalnim sindromom? Pojavite se na poslu, a onda se nađete u situaciji da se osoba kojoj ćete odgovarati sljedećih četiri, šest, osam sati - ili više - ponaša kao netko tko je

nedavno pobjegao iz javne institucije.

Prisjetite se svoje nesmotrenosti kad ste bili na razgovoru za posao. Kad vam je predstavljena misija tvrtke, a vas su prolazili žmarci od uzbuđenja zbog prilike da radite u tako prosvijetljenoj organizaciji. To je bilo to - šef je razumno ljudsko biće, on ima planove, on je organiziran, on je odabrao mene! Već vidim da ću u ovoj tvrtki provesti godine i godine! Fantastično!

A onda počnete raditi...

Iz prve sam ruke opsežno iskusila taj čudni sindrom. Nevjerojatno iskustvo novog zaposlenja! Nije neuobičajeno da se to novo radno mjesto, na kojem ste čvrsto odlučili ostati, pokaže potpuno pogrešnim - začuđujuće brzo, čak i u roku od nekoliko dana ili tjedana. Nađete se vezani za mjesto na kojem ponašanje, držanje ili raspoloženje šačice pojedinaca unosi očaj u živote mnogih. Prekasno shvaćate da prigoda koja vam je pružena na razgovoru za posao ima vrlo malo ili nimalo zajedničkoga s iskustvom koje upravo proživljavate. «Bit ćete dio sjajnog tima», sjećate se da vam je upravo to bilo izričito rečeno. Ali, nije tako. Stvarna situacija prije izgleda kao da ste «dio skupine jednako očajnih ljudi». Potrebne vještine za obavljanje posla odgovaraju, plaća možda odražava dogovorenu naknadu za rad, ali situacija nije dobra, nije sretna. Komunikacija sa šefom teče teško. Postavljate pitanja, ali trebaju vam konkretni odgovori. Teško vam je ocijeniti čudno ponašanje šefova. Možda se postavljaju prijateljski, ali su potpuno neučinkoviti. Dopuštaju da se drugi elementi u vašem okruženju umiješaju sprječavajući vas da uradite ono što treba uraditi. Iznevjeravaju vas - ne uspijevaju ništa iznijeti i ne čine se onakvima kakvi bi šefovi trebali biti. Obećanja koja su vam dana na razgovoru za posao ili tijekom samog procesa zaposlenja davno su zaboravljena, vaša očekivanja su ostala neispunjena; slika koju sada imate nije ona koja vam je prodana.

Uz sve to osjećate kako jednostavno više ne želite raditi taj posao. Nad vašim životom roje se oblaci: zlostavljanje (*bullying*), promjene