

Kultura sastanaka

Damjan Krstajić

(objavljeno 10. februara 2024. u Politikinom Kulturnom dodatku)

Na osnovu iskustva konsultanta više naših i inostranih poslovnih kompanija, imam utisak da u našem okruženju postoji vid poslovne nekulture o kojem se uopšte ne priča u javnosti. Kako dobar deo naših ljudi nije radio u drugačijem okruženju, nisu ni svesni kako može bolje, a posledice su ozbiljne. Naravno, moguće je da je moj uzorak nereprezentativan i da je moj utisak pogrešan, ali se nadam da bar moji saveti mogu nekima biti od koristi.

Skoro sve doleopisane greške iz poslovne kulture pravio sam i ja u prošlosti. Tada nisam znao, ili nisam hteo da znam, za bolje. U pitanju su sitnice koje svako od nas može, a ne mora, da promeni.

Nečija poslovna kultura se može dosta proceniti na osnovu ponašanja na sastanku.

Za početak tu je problem kašnjenja na sastanak. To je vid nepoštovanja tuđeg vremena. Dešavalo mi se da učestvujem u projektima u našem okruženju gde je bilo uobičajeno da se rukovodilac pojavi dvadesetak minuta kasnije od dogovorenog. Naravno, i drugi bi kasnili takođe. Sve naravno simpatično i uz usputnu pošalicu, jer nije ni postojalo očekivanje da se stvarno dođe na vreme. Moje razumevanje ponašanja većine je sledeće: *Kako niko ne poštuje moje vreme, zašto bih ja poštovao tuđe i bio tačan?* U radu na Zapadu, sa ljudima sličnog ranga, maltene da nisam viđao nečije kašnjenje na sastanak.

Pripreme za sastanak, njegovo vođenje i dobro organizovanje su takođe odraz poslovnosti i poštovanja tuđeg vremena. Da li su pozvani upoznati sa agendom pre početka? Da li se zna očekivano vreme trajanja sastanka? Da li se vodi zapisnik tokom sastanka? Da li se zaključci prosleđuju svima kasnije? U našoj sredini retko. Zašto? Ne znam. Dosta vremena može da se uštedi dobrom organizacijom sastanka, a buduće nesporazume i nesuglasice mogu da se izbegnu dokumentovanjem izloženog i dogovorenog.

Evo lepog gesta koji retko doživljavam. Deset minuta pred kraj ugovorenog vremena trajanja osoba koja vodi sastanak pita prisutne da li mogu da produže prisustvo nakon ugovorenog vremena završetka. Primer

kako se ukazuje poštovanje prema tuđem vremenu i radi na tome da se ne zbrza kraj sastanka.

Neretko mi se dešava da tokom sastanka, jedan od učesnika krene da proverava poruke na mobilnom ili da radi nešto na laptopu dok se obraćam. Kad zbog toga stanem sa izlaganjem, osoba se okreće i kaže mi da ona može da me sluša dok radi nešto drugo. Moguće je da je ta osoba veoma talentovana i da je u stanju da više poslova istovremeno kvalitetno obavlja, ali, po mom mišljenju, ovo je primer nepoštovanja prema izlagaču.

Ono što sam primetio u svom poslovnom okruženju u našoj sredini jeste da se nakon početnog upoznavanja na sastanku često brzo prelazi na oslovljavanje sa ti. Iako s tom osobom imam samo poslovni kontakt, iz nekog razloga, ona hoće da pređemo na ti. Kad je klijent u pitanju, onda to nevoljno prihvatam, ali generalno to izbegavam. Zašto?

Kao mlađi i ja sam redovno brzo prelazio sa svima na ti. Dugo mi nije bilo jasno čemu ta moja potreba, i drugih iz okoline, da se brzo prelazi u neformalan odnos gde smo svi mi kao neki pajtosi ili prijatelji, kad u stvarnosti to nismo. Postalo mi je jasno kad sam shvatio da je teže reći neprijatnu istinu nekom *prijatelju* nego kolegi s kojim smo na distanci. Iz mog iskustva, brzo stvaranje neformalnog odnosa u formalnoj poslovnoj sredini bio je odraz moje lične nesigurnosti ili uverenja da ću tako lakše da zadržim posao ili da ga obavim. Istina u poslu, bilo da je prijatna ili ne, dobra je za posao. Stoga, nije povoljno kreirati situacije u kojima je teže da se ona izgovori.

U nekim našim poslovnim sredinama imao sam prilike da vidim kako se od zaposlenih traži da vlasnika firme oslovljavaju sa *gazda*. Ako je neko direktor ili šef po funkciji, očekivano je da se tokom sastanka oslovljava sa *direktore* ili *šefe*, ali tražiti od zaposlenih da vlasnika firme oslovljavaju sa *gazda* primer je iskompleksiranosti samog takozvanog gazde.

Ono što u našoj kulturi nedostaje, a pogotovu u poslovnoj, jeste zahvaljivanje za dobro obavljen posao. Utisak mi je da se kod nas na zahvaljivanje gleda kao na vid slabosti i zavisnosti. Moje ranije razumevanje zahvaljivanja je bilo sledeće: *Šta ima ja da se zahvalim ovom, kad je on zadužen da odradi svoj posao. Treba on meni da bude zahvalan što uopšte ima posla. Ako pokažem zahvalnost ispašće da sam slab i da zavisim od njega.*

Da li onda treba da nas začudi ako posle čujemo žalbe da neko nije kvalitetno obavio posao i da imamo problema s fušerajem? Dosta poslova, i javnih i privatnih, mogu da se završe s različitim nivoom kvaliteta. Zašto bi neko uradio nešto više ili bolje od uobičajenog kad to neće biti prepoznato? Veoma retko sam u našem okruženju imao prilike da prisustvujem sastanku u kojem se neko zahvaljuje drugom za dobro odrađen posao.

U našem poslovnom okruženju redovno čujem konstataciju kako postoji problem da se nađe dobar radnik, ali ne i zapitanost koliko smo mi sami tome doprineli. Jesu veća primanja na Zapadu, ali da li naši kvalitetni ljudi odlaze tamo da rade samo zbog nižih plata u našem okruženju ili možda naša poslovna nekultura doprinosi tome?