

Svinjska gripa

Jamačno znate za (brojne) tvrtke kod kojih se uočava zanimljiva podjela: jedan je dio zaposlenika mrzovoljan, apatičan i nezainteresiran, a drugi - prava suprotnost. Agresivni, zli i bezobzirni. Što je najčudnije od svega, pouzdano znate kako su ti isti ljudi donedavno bili simpatični, susretljivi i ugodni. Znamo li kako do te promjene dođe, drastično smanjujemo šansu da i naša tvrtka jednog dana oboli od istog sindroma

Piše: Srđan Roje



Nije li to upravo fascinantno: dolazite u svoj omiljeni restoran, trgovinu računala, bijele tehnike, namještaja, cipela... koji vam se oduvijek sviđao zbog ugodne atmosfere, pristupačnog i ljubaznog osoblja, a kad tamo odjednom – groblje! Djelatnici apatični, nezainteresirani, depresivni, prave se da nešto prenose ili preslaguju, buljeći u pod i nastojeći izbjeći svaki, pa i eventualni kontakt s kupcima, koji izbezumljeno pogledom traže tko bi im se od “ovlaštenog osoblja” smilovao i iz zaključane vitrine izvukao digitalac ili mobitel o kojem već mjesecima maštaju. S druge strane, nazovete li sutradan veleprodaju istog dobavljača, velika je šansa da će dodijeljeni vam prodajni predstavnik biti čista suprotnost: agresivan, bezobrazan, samo što vam se u facu ne nasmije što mislite da ta jeftimba od *notebooka* koju biste kupili dolazi s dvije godine garancije, a kad pitate za rabat – gromoglasan smijeh. Rabat? Pobogu? Pa što si vi umišljate, lani niste naručili ni tristo tisuća kuna robe, a sad biste još i popust!

Nije oduvijek bilo tako, zar ne? Pred samo godinu ili dvije bila je to tvrtka puna entuzijastičnih, energičnih, susretljivih i simpatičnih ljudi koji ili više tamo ne rade ili – što je još čudnije – rade, ali su se u međuvremenu pretvorili u predstavnike jedne od ove dvije kategorije: *zombije* ili *agresivce*. Situacija je toliko česta da ne može biti slučajna, pa vrijedi zapitati se: kako do toga uopće dođe?

Ulje je na vodi

Počne nevinom: jednim jediniim Pravim Šupkom. U cilju izbjegavanja bilo kakve sumnje, red je da se svježeuvedeni pojam Pravog Šupka precizno definira. Riječ je o djelatniku (ili djelatnici, *šupak* je spolno neutralna kategorija) kojega krasi sljedeće dvije karakteristike: prvo, nakon razgovora sa Šupkom osjećate se poniženi, malodušni, apatični, destimulirani i na razne druge načine emocionalno silovan, te druga, efekt je daleko izraženiji i snažniji ako vam je Šupak ravnopravan kolega ili nadređeni, a daleko slabiji ili čak nepostojeći ako ste mu (ili njoj) šef.

Emocionalno silovanje o kojem pričamo može se iskazati na dva dijametralno suprotna, ali po učinku ekvivalentna načina. Šupak može biti agresivac, pa vam upada u riječ, ne zanima ga što itko drugi ima dodati na temu, ponaša se kao da je najpametniji, omalovažava ili ismijava tuđe ideje, preuzima sve zasluge za tuđe ili timske uspjehe istovremeno prebacujući greške na sve druge osim na sebe. No ništa manje ubojit nije ni pasivni Šupak (pogotovo kad vam je šef) koji na svaki vaš komentar ili ideju vrta očima, gleda kroz vas, bulji u pod, uopće ne sluša, o vama priča u trećem licu, premda sjedite tik do njega i općenito se ponaša kao da ste nevidljivi i beznačajni. Učinak je isti: ni s jednim ni s drugim ne želite imati nikakvog posla jer se nakon svakog kontakta s njima osjećate poniženi i malodušni.

Da se razumijemo: svatko je od nas s vremena na vrijeme Šupak. Imate loš dan, netko vas je iznervirao, boli vas glava, loše ste spavali, sinoć ste malo više popili... sve je to normalno i razumljivo. Nazovimo to sindromom Privremenog Šupka. No Pravi Šupak svoje poslanje opravdava svakim novim danom. I svaka ih razumna osoba izbjegava.

I što kad se unutar tvrtke nađe jedan Pravi Šupak? Eh, tu stvari postaju zanimljive. Kolega Pravi Šupak predstavlja opasnost. Povrijedit će vas, uvrijediti, omalovažiti i iznervirati. Ne želite ga vidjeti, ne želite ga susresti, ne želite s njim pričati, ne želite s njim raditi, zapravo – ne želite imati ništa s njime. Baš kao što ni lisica u šumi ne želi imati ništa s vukom. Vuk je opasnost. Opasnost je loša za egzistenciju. Stoga se u našem mozgu, baš kao i u mozgu lisice, automatski uključuje prastari animalni instinkt “borba ili bijeg”. Vremena za odluku je malo: opasnost je tu – da bježim ili da se borim?

Premda bi netko mogao reći da je taj animalni instinkt namijenjen samoodržanju danas ljudima nepotreban i, štoviše, štetan – nismo ga se riješili. Vjerojatno ne bismo niti trebali. Jer analogija je potpuna, a opasnost stvarna: Pravi Šupak vas, ako dobro ne pazite, može

koštati svakodnevnog poniženja, uskraćenja zaslužene nagrade za dobro obavljen posao, pa čak i otkaza – dopustite li da pred šefom (sjetite se, pred šefom se ne ponaša tako) sustavno preuzima sve zasluge za timski rad dok vas i vaše kolege vrijeda i omalovažava.

Borba? Bijeg? Borba! Jeste li sigurni? Krenete li tim putem – postajete i sami *šupak*. Nažalost, jedini način da se aktivno suprotstavite Šupku jest njegovim vlastitim oružjem. Hm, dobro, to ne želimo. Bijeg, dakle? Može, ali onda tonete u malodušnu, depresivnu i nezainteresiranu stranu, odnosno – postajete *zombi*. Dakle, ipak je bolje biti Šupak? Možda, ali pazite: čim se zarazite šupkitisom ili (naziv po zadnjoj modi) svinjskom gripom – postajete kliconoša i širite zarazu dalje. Bivajući novokomponiranim Pravim Šupkom tjerate vlastite kolege, s kojima možda početni Pravi Šupak nema direktnog kontakta, da se jednako tako brzo odluče hoće li biti *šupci* ili *zombiji*. Zaraza je strahovito brza. Jedan jedini Pravi Šupak može u tek par mjeseci cijelu tvrtku natjerati na separaciju u *šupke* i *zombije*, baš kao što se ulje uvijek i nepogrešivo vrlo brzo izdigne na površinu vode, ma koliko snažno vi njih pokušali izmiješati.

Homo-simetrično kloniranje

Ako mislite da je ovo grozno, ne brinite – jer postaje još gore. Pravi Šupak često strelovito brzo napreduje u korporativnoj hijerarhiji! Preuzme kolegi klijenta, a ovaj samo tiho opsuje i pusti – jer ne želi sa Šupkom imati ništa. Onda Šupak preuzme zasluge za njegov posao i još potajice šefu izvrijeđa kolege, te crve koje treba nagaziti da bi išta napravili – pa šef pomisli kako je baš on prirodni vođa tima. Pa ga unaprijedi. I tako, mic po mic, samo je pitanje vremena kad će neki Pravi Šupak doći u poziciju da odlučuje o zapošljavanju novih ljudi. Što mislite, koga će zaposliti? Najboljeg kandidata, dakako, a budući da očito u ovoj tvrtki Pravi Šupci (poput njega) najbrže napreduju i općenito najbolje rade – zaposlit će novog Pravog Šupka. U najboljoj namjeri! Ovaj oblik homo-simetričnog kloniranja, kada ljudi zapošljavaju sebi slične jer su si baš super i gle koliko im je to pomoglo u životu, toliko je čest da više nije ni zabavan, čak ni kao sociološki fenomen.

Što napraviti? Jednostavno: ako ste samo zaposlenik i vidite kako se tvrtka ubrzano raslojava na *šupke* i *zombije* – bježite glavom bez obzira. Ali ako ste šef, vlasnik, menadžer ili direktor, rješenje je tretirati *šupke* kao potpuno nesposobnjakoviće. Možda će vas zaprepastiti činjenica da većina menadžera to ne radi! Ne, većina menadžera će izvaditi kvartalno izvješće učinka *per capita* i prokomentirati nešto tipa: “ma da, lik/ženska jest malo naporan/naporna, ali gle – ima najbolje rezultate”. Naravno da (na papiru) ima najbolje rezultate kad nitko drugi ne može doći do riječi, kad krade kolegama klijente i kad pripisuje timske rezultate sebi! I da, istina je, otpustite li Pravog Šupka, sasvim je vjerojatno da nitko drugi nikada neće pojedinačno gledano na papiru ikada imati takav učinak, ali će ukupni rezultat cijelog tima bez njega/nje biti bolji nego ikad prije. Ne vjerujte nam na riječ – probajte!

Yoda je imao pravo. Tamna strana nije jača. Samo je lakša, zavodljivija, brža i godi egu pa daje dojam superiornosti. Ali razara ekosistem, omalovažava postignuća drugih, potpuno uništava kooperativnost i prije negoli se okrenete – imat ćete osim (očekivanih) vanjskih, još i sijaset unutrašnjih neprijatelja. Djelatnici će većinu svog vremena trošiti na unutarnja trvenja, spletkarenja i međusobna zabijanja noževa u leđa, umjesto da se posvete klijentima i njihovim potrebama. Je li to doista ono što ste htjeli?

Neki će reći da je mrvica konkurencije među kolegama koji rade isti posao unutar tvrtke dobra za postizanje vrhunskih rezultata. No konkurencija među djelatnicima je poput korova: baš kao što nema smisla brinuti se hoćete li predobro očistiti korov, ne možete niti imati premalo konkurencije ili previše kolegijalnosti. Ljudima je međusobna borba za primat kudikamo prirodnija od suradnje k zajedničkom cilju, pa ćete to željeno zrnice konkurencije dobiti – htjeli vi to ili ne. Vaš je zadatak samo uništavati unutrašnje borbe. I, nažalost, jamčimo da u tome nikada nećete biti više uspješni.