



Colleen Boylan - predsjednica uprave Comdata Corporation, suradnik World Business Academy

Intervju s Colleen Boylan

Colleen Burke

Priču o Colleen Boylan može se sažeti u stihovima: "Svaki čovjek može procvasti... Gdje god ga posadili..." I doista, Colleen je rasla u različitim uvjetima, od patrijarhalne Saudijske pustinje do kaubojske *macho* kulture u planinama Montane, od kalifornijske obale do Nashvilea u Tennesseeju gdje trenutačno radi kao predsjednica uprave korporacije *Comdata*. U svakoj od navedenih kultura u kojima je živjela i radila uspjela je "uzgojiti" ljubav i uspješnost dokazavši time kako nije neophodno da pojedinac djeluje u okvirima društveno osviještenog i duhovno prosvijećenog biznisa kako bi napravio nešto značajno. Colleen je na početku svoje karijere posjedovala i vodila jedan mali restoran u Montani, zatim je u Saudijskoj Arabiji upravljala posjedima jednog od najbogatijih ljudi na svijetu, nakon toga je radila na burzi kao broker, da bi danas postala predsjednicom uprave tvrtke *Comdata* koja djeluje u industriji igara na sreću. "Ponekad poželim raditi neki posao posvećen poticanju promjena u svijetu", priznaje Colleen. "No, shvatila sam da je moguće ganuti i promijeniti ljude u bilo kojoj branši i bilo kojoj organizaciji. Nema kraja širenju pozitivnih vibracija unutar poslovne klime temeljene na ljubavi i razumijevanju, bez obzira na to gdje su one započete."

Colleen je trenutačno u potpunosti odgovorna za poslovanje kompanije s godišnjim prihodom od preko 1.5 milijardi US\$ pribavljenih u složenim operacijama u SAD-u (Atlanti, Atlantic Cityju, Los Angelesu i Las Vegasu), na floti cruisera i automobilskim utrka, u Indiji i drugim zemljama Azije. Kada je preuzela vođenje kompanije 1997. godine, *Comdata* je u javnosti bila percipirana kao kompanija "bez potencijala za rast i razvoj". Colleen je nakon preuzimanja reorganizirala i reorganizirala tvrtku, uklonila gubitke i postigla kumulativnu godišnju stopu rasta od 25% do danas. Čak je u proteklih 5 godina uspjela premašiti ciljne profitne stope, unatoč snažnom cjenovnom konkuriranju takmaca na tržištu.

Na koji način uspijeva "uzgojiti" uspješnost u svemu što radi? Njezin odgovor je uvijek jasan i nedvosmislen: ljubav! "Uvijek nastojim stvoriti tim ljudi koji se međusobno vole i poštuju. U našoj organizacijskoj kulturi kreativnost je kategorija koja se izuzetno cijeni, a nove ideje su uvijek dobrodošle. Svatko zna i osjeća da je poštovan i cijenjen unutar tima."

Colleen rukovodi tako što sve, baš sve informacije dijeli sa svim zaposlenicima unutar kompanije. "Onda, i samo onda kada ljudi razumiju zašto se neki posao mora obaviti bit će moguće da ga doista i obave." Siječan i veljaču gotovo u cijelosti provodi s djelatnicima tvrtke kako bi im u detalje pojasnila poslovni plan za tekuću godinu. "Potpuna participacija od lidera iziskuje veliku količinu vremena. No, ona je veoma učinkovita. Ako im se potpuno posvetite, djelatnicima darujete osjećaj pripadnosti. A osjećaj pripadnosti im pomaže da pronađu smisao u svom radu i odnosima. Najvažnije je da osjećaju kako je nekome stalo do njih, da se osjećaju voljenima."

Colleen ne osjeća nelagodu kada ponekad, dok se kreće unutar različitih organizacijskih odjela, zagrlji nekog od suradnika te mu iskreno, iz srca, kaže da ga voli. *(Ovdje treba uvidjeti razliku između iskrenog djelovanja i manipulacije osjećajima. Lider koji "suradniku kaže da ga voli" bez da to doista i osjeća, samo kako bi postigao svoje ciljeve "stvaranja kvalitetne organizacijske kulture" istog će trena biti prozret od strane kolega i proglašen "manipulatorom" što će mu u konačnici znatno smanjiti izgled za uspješno provođenje promjena. - op. ur.)* Cilj joj je, kako sama kaže, "stvoriti okruženje suradnje i potpore, radije negoli okruženje konkurencije i sukoba." Pri tome nema problema uhvatiti se ukoštac s vrlo teškim životnim problemima, poput AIDS-a, ovisnosti i čestih razvoda. "Svi mi u životu nailazimo na teške trenutke i sretne trenutke koji zatim automatski postaju dijelom radnog okruženja i utječu na radnu atmosferu. Umjesto da okrećem glavu i pretvaram se da problemi ne postoje, uvijek nastojim posvetiti svoje vrijeme i pažnju kako bih pomogla da se barem neki od njih uspješno riješe."

Colleen je posebno zabrinuta zbog nesposobnosti društvene zajednice da se prilagodi potrebama samohranih majki koje su, prema njezinom mišljenju, zakinute u odnosu na obitelji s dvoje stalno zaposlenih: "Potrebno je hitno osmisliti nova, kreativna rješenja onkraj tradicionalnih metoda kako bi obje strane, i

organizacije i obitelji, mogle doista uživati u stvarnom doprinosu takvih žena."

Primjerice, jedna od njezinih suradnica koja se bavi grafičkim dizajnom, upravo očekuje svoje drugo dijete. Kako bi pomogla kolegici da istovremeno radi za kompaniju i obavlja sve veći broj obaveza koje majčinstvo nalaže, Colleen je u suradnji s kolegama iz IT odjela inicirala razvoj posebnog kućnog računalnog sustava koji djelatnicima s posebnim potrebama omogućava interakcije sa središnjim uredom iz njihovog doma.

Doista divne stvari mogu nastati iz odnosa kada djelatnici imaju taj "osjećaj pripadanja" timu koji se o njima brine. Jednom prilikom, kada je u prometnoj nesreći poginuo brat djelatnice kompanije, spontano je pokrenuta inicijativa koja je rezultirala u velikoj financijskoj pomoći obitelji stradalog muškarca. "Sve ovo može uspjati samo ako postoji *autentičnost*. Lideri kao prvo moraju postaviti sustav vrijednosti, a zatim moraju svojim primjerom pokazati da im je do njega doista i stalo. Moraju živjeti ono što propovijedaju. Za to je potrebno vrijeme i međusobno povjerenje."

Nažalost, u trenutku pojave recesije naišao je i trenutak kada je Colleen shvatila da će morati otpustiti određeni broj ljudi. To je bio pravi izazov koji ju je naveo da se zapita: "Kako i je li uopće moguće održati ozračje ljubavi i poštovanja u situaciji kada su otkazi neizbježni?" Kao i uvijek do tada, svoja je razmišljanja podijelila sa svim djelatnicima. Prije negoli su liste sačinjene, svi djelatnici kompanije su zajednički prolazili kroz strah, patnju i bol eventualnog gubitka radnog mjesta. Događalo se i da zajednički oplakuju nešto što se još nije dogodilo, budući da nitko nije znao tko će ostati, a tko otići iz tvrtke. Tako su se kroz svjesnost o realnoj situaciji, bez potiskivanja emocija, pripremili na neizbježno...

Colleen svojim kolegama, liderima u drugim organizacijama, poručuje: "Dajte si vremena za razgovore s ljudima. Svi mi strahujemo zbog istih razloga, sve nas prožima ista tjeskoba. Pružite ljudima ljubav, a ne kazne i 'batine'. Velika je greška

što u svijetu biznisa bježimo od emocija.
Bježimo od velikih strahova koje su tu među
nama. Svaki čovjek ima svoju priču. Poslušajte
ju. Poštujte ju."

Često ukazuje na veliki problem liderstva u
svijetu: "Svijetu nedostaju pravi vizionari, ljudi
koji mogu oslikati planinu tako da svi poželimo
osvojiti njezin vrh." I dodaje: "Utjecaj nikada ne
proizlazi iz titule ili formalnog položaja. Utjecaj
proizlazi iz ljudi. Ako imaš u njih povjerenja,
ako ih doista poštuješ oni će ti sve to vratiti.
**Liderstvo je prije svega služenje. Mi lideri
moramo težiti k tome da budemo sluge."**

Boylan je pohađala studij za profesora glazbe, da
bi je u ranim 70-im radoznalost i želja da shvati
na koji način svijet doista funkcionira odveli u
svijet biznisa. Kaže kako se jako dobro sjeća
poslodavaca na koje je nailazila: "Sama sebi sam
tada rekla da, ako ikada postanem visoko
pozicionirani menadžer, nikada neću zaboraviti
kako zapravo izgleda 'život na prvoj liniji fronte',
na dnu hijerarhijske ljestvice, te da nikada neću
ljudje tretirati na isti način na koji su mene
tretirali u tim vremenima." Budući da je oduvijek
željela pridonijeti zajednici nečim vrijednim,
polazi od pretpostavke da i svi drugi ljudi u sebi
gaje istu želju: "**Ljudi ne dolaze na posao da
bi zabušavali. Upravo suprotno, ljudi kroz
posao traže samo-ostvarenje i način da
doprinesu društvu."**

U svoju organizaciju Colleen svjesno unosi
vrijednosti ljubavi, sreće i kvalitetnih
međuljudskih odnosa, te tvrdi kako su "muški i
ženski principi u jednakoj mjeri potrebni za
izgradnju cjelovitog i uravnoteženog poslovnog
okružja." S nelagodom pristaje na intervju i
napise o sebi: "Nisam pristala da napišete ovaj
tekst o meni kako bih postala slavna ili bogata,
niti mi je želja da izigravam ičijeg gurua. Jedino
što želim jest ukazati javnosti koliko je u biznisu
važno uvesti ljubav na radna mjesta."

Copyright: Perspectives, by World Business Academy, 2003.

Uredio: Marko Lučić

Lektura: Sanjin Lukarić

Prijevod: Inceatus, Velika Gorica

