

## Predgovor

Prvo izdanje objavljeno 1999. godine dobro je prihvaćeno od strane studenata MM College. Međutim, dobio sam odgovarajuće sugestije, koje u ovo izdanje unosim – što ne znači da se naučna disciplina smatra konačnom.

Umeće pregovaranja je za Srbe prilika za nadmudrivanje, koje kao metod, ima dobre izgleda da se sagovornika za kratko nadudri, ali, na duži rok, to je pozicija gubitnička. Nadmudrivanje se, u savremenim uslovima informatizacije, komunikacije i vizualizacije, kada ljudi inače imaju prilike da budu informisani o širokom spektru znanja, ne može smatrati pogodnom metodom za vođenje poslova. Naime, polazimo od stava da bi bilo uputnije koristiti termin umeće razgovora umesto termina umeće pregovaranja, ali iz praktičkih razloga sam se odlučio za naslov umeće pregovaranja. Prema tome, naslov dat knjigi je pogrešan, odabran namerno, da bi knjiga privukla što više radoznalih čitalaca. Suprotno, umesto pogrešnog termina vođenje ljudi, upotrebljen je termin vođenje poslova, što u širem smislu značenja podrazumeva motivisanje ljudi.

Kao dokaze prethodnim konstatacijama nude se činjenice da srpski nacionalni korpus u celokupnom razdoblju posle II. svetskog rata nije imao dobre hesednike i ljude sklone razgovoru, a opravdanje tomu se nalazi u osobinama Srba, po kojima su Srbi isuviše emotivni u odnosu na pragmatično okruženje, a, umesto pragmatičnih informacija i argumenata koji sagovorniku idu u prilog, Srbi poseduju sklonost da neizmerno mnogo koriste narodne filofske i istorijske fakte, koje nije moguće jezično oblikovati u racionalne dokaze. Kako srpske političke, akademske i intelektualne vode, pod uticajem pravoslavne duševnosti bili ograničeni da sa pragmatičnim okruženjem uspostave razgovore na osnovu pragmatičnih ciljeva i interesa, uglavnom su u praksi bili gubitnici. To isuviše inzistiranje na duhovnom stanju, istorijskom pravu i samo po sebi razumljivoj istini, nemogućnost da se brzo prilagodava promenama u okruženju, dovele su srpski nacionalni korpus, uglavnom tvrdokornosti političkih voda (vode), u stanje opšteg nerazumevanja okruženja prema srpskim nacionalnim ciljevima i interesima, koje je kulminiralo ujedinjavanjem hrišćanskog pragmatičnog, u osnovi ateističkog, Zapada na bosanskom i šiptarskom, u osnovi muslimanskom, pitanju, sa tragičnim posledicama, proterivanja miliona ljudi sa svojih ognjišta, ratnim razaranja u Hrvatskoj i Bosni i Hercegovini, i konačno do bombardovanja i uništavanja odbrambene moći i ekonomske osnove Srbije i Crne Gore.

Uopšte ne može biti razumevanja za sve one političke i intelektualne ljude koji su doveli do toga, a ovo je poziv svetskoj javnosti da čovečanstvo, ne samo moralno osudi egzekutore, nego da ih izvede pred međunarodni sud. Balkanski narodi su se tako našli u krajnje nezavidnoj duhovnoj, političkoj i ekonomskoj situaciji. koje je posledice sada gotovo nemoguće sagledati, ali, po svemu sudeći, radi se o narodu koji će u bliskoj budućnosti biti najjevtinija radna snaga i sa najnižim životnim

standardom od svih evropskih naroda. Po dubitni ekonomskih posledica i mogućnosti da se one u bliže vreme reše, što se tiče srpskog nacionalnog korpusa, mogla bi se izvršiti uporedba sa vremenom stradanja i istorijske kataklizme kada smo se kao narod našli porobljeni od strane Turaka posle Kosovske bitke.

Sve što se desilo narodima Balkanskog poluostrva istorijska posledica sistema iz kojeg smo proizašli, a koja se manifestovala krajnjom nesposobnosti i neznanjem da se pregovara i razgovara u tolerantnoj atmosferi. Znanje pregovaranja, dogovaranja, razgovora, vođenja dijaloga, sa što manje monologa i prepirki, znanje rešavanja konfliktnih situacija, znanje vođenja ljudi motivacijom da njihov talenat i sposobnost dođu do putnog izražaja, posebna je naučna disciplina od izuzetnog značaja u demokratskim društvima sa demokratskim načelima i procedurama i tržišnom modelu privrede. U tom smislu, sve činjenica nas upućuju da će nam u budućnosti nauka i znanja o vođenju razgovora i vođenju poslova biti više nego potrebni.

Najpre poradi toga da se naučimo kreirati društveni i politički sistem sa demokratskim načelima i procedurama koji će biti sposoban da optira sa bližim i daljim okruženjem. Naime, posle 70'tih godina, kada je nastupila svetska energetska kriza, kojom je otpočeo svetski proces globalizacije i internacionalizacije politike, odbrane, tehnologije, privrede, finansija, tržišta itd., umeće pregovaranja i razgovaranja došlo je do punog izražaja, jer se javila potreba da se ljudi motivišu na kreativnosti i stvaralaštvu u nadnacionalnim okvirima, da se dode do novih tehnologija, nove organizacije itd., a za to iziskivalo potrebu da se kreiraju novi odnosi među ljudima, narodima, državama. Narodi, države, preduzetnici i njihovi menadžmenti, koji nisu razumeli svetski proces globalizacije i internacionalizacije, biti će u budućnosti gubitnici, a i njihova je opstojnost ugrožena.

Naime, proces svetske globalizacije, koji se u nas pospudno naziva „novi svetski poreda“, - u osnovi predstavlja prevagu i vodstvo menadžmenta multinacionalnih kompanija u odnosu na menadžment države, koji postaje funkcija tih kompanija i njihovih globalnih tehnologija i robnih marki. Proces svetske globalizacije i internacionalizacije, koji je započeo 70'tih godina, kako je izvesno, biti će definitivno završen sredinom XXI veka, tako da još uvek postoji mogućnost uključivanja u njega malih izgubljenih naroda i njihovih izvan tih procesa besperspektivnih država. Izvesno je da budući svetski razvoj multinacionalnih kompanija nije više izvodljiv u okviru nacionalnih državnih granica, tojest, on je ograničen tim granicama, tako da njihov menadžment, koji u osnovi „postavlja“, menadžmente pojedinih država (uključujući SAD, Nemačku, Veliku Britaniju, Francusku, Italiju, Rusiju, itd), vrši pritisak, odnosno on ima realnu mogućnost da ga ostvari, na menadžment sopstvenih i drugih nacionalnih država u kojima su razvijeni poslovi ili postoji mogućnost da se poslovi razvijaju, da se odrekne nacionalnog državnog suvereniteta u korist nadnacionalnih oblika državnih zajednica.

Mali narodi i male države u razvoju, posebno države koje su devastirane - kao što su to srpske i ostale države Južnih Slovena, nisu više sposobne da u budućnosti kreiraju multinacionalne kompanije, a njihov opstanak, rast i razvoj uslovljen je da i same pristupe nadnacionalnim oblicima zajednica i da se uključe u internu razmenu transnacionalnih kompanija.

Na našem prostoru, prilika da se kreiraju multinacionalne kompanije, a kao što su to bez sumnje bili Energoprojekt, Generalexport, Energoinvest, Unis, Gorenje, Podravka, Cibona, itd., propala je onog trenutka kada su se ovi narodi odlučili za opciju nacionalnih država i kada su napustili ideju da je u jugoslovenskoj krizi 90'tih godina najvažnije bilo sačuvati jedinstveni ekonomski prostor kao realnu mogućnost za internacionalizaciju poslovanja.

Može se imati razumevanja za kratkoročne političke i ekonomske ciljeve i interese Zapadne Evrope, da se pojavom Jugoslavije, pored Rusa, Nemaca, Francuza, Italijana i Španaca, teško prihvatiti pojava nove nacije u obliku Jugoslovena, kao objektivne konkurencije na ionako siromašan raspoloživom evropskom tržištu.

Tu, dakle, treba tražiti povode nemačkog „hitnog“, razumevanja za slovensko, hrvatsko, muslimansko i šiptarsko pitanje, tako da je iskorišteno stanje jugoslovenske krize da se razbije suverena zemlja i međunarodno priznata država. Ne može se imati razumevanja prema Nemicima, koji snose punu krivicu, s obzirom da su svojim međunarodnim priznanjem Hrvatske i kasnije Bosne i Hercegovine uticali na istorijske tokove objedinjavanja, u istorijskim tokovima narušenih odnosa na Balkanu, Južnih Slovena i drugih naroda u jedinstvenu demokratsku zajednicu. Dakako da se uopšte ne može imati razumevanja prema onoj vrsti političke, akademske i intelektualne elite iz redova Balkanskih naroda, koji su raspad komunističkog civilizacijskog pogleda na svet shvatili kao mogućnost da društvena i državna imovina postane njihova sopstvenost, a razvrgavanje Jugoslavije je bio jedini način da se to izvede bez veće istorijske odgovornosti pred sopstvenim narodom.

Izlaz iz sveopšte krize postojećih nacionalnih država na postjugoslovenskom prostoru, devastirane ekonomije i neuposlenosti ljudi, jeste u napuštanju šizofrenog nacionalističko-šovinističkog jezika mržnje, a osmišljavanje dijaloškog jezika radi obnove sopstvenih država kao demokratskih zajednice i obnove postjugoslovenskog ekonomskog prostora kao preduslova optiranja sa daljim okruženjem. Bombardovanje Jugoslavije od strane NATO-a, pored krize sa izbeglicama sa Kosova i Metohije, imalo je, prema mojem mišljenju, cilj da se u Srbiji i Crnoj Gori uništi ekonomska podloga neokomunističkoj ideji, s obzirom da su mastadontska preduzeća bila kakva takva nada radnicima da će jednog dana, kada se sve završi, biti moguće ostvariti ekonomski prosperitet. Uništavanjem tih civilnih fabrika, uništena je ta poslednja nada, pa onda, prema shvatanjima Zapada, i razlog da narod dalje pruža podršku aktualnom političkom režimu. Pri tome, racionalni Zapad je ispustio iz vida osobine Slovena, Srba i Crnogoraca posebno, koji se u pravilu iracionalno ponašaju, tako da će i dalje većina ljudi biti sklona da veruje u mogućnosti društvene, političke i ekonomske obnove zemlje pod vodstvom tzv. leve opcije. No, bilo kako bilo i uprkos svemu, svaki budući savremeni državni i preduzetni menadžment nije moguće niti zamisliti bez umeća pregovaranja, razgovora i dijaloga, a uopšte uzevši, čitav XXI. vek, biti će označen komunikacijsko-informacijskim periodom.

Sklonost toleranciji potrebna nam je na postjugoslovenskim prostorima u prvom redu da imamo razumemo nacionalne ciljeve i interese suseda, a sklonost razgovoru nam je potrebna da pojedinačne nacionalne ciljeve i interese operacionaliziramo, sa krajnjim ciljem da se obnovi ekonomski prostor, uspostavi međusobna saradnja, kao pretpostavka da se zatim uključimo u globalne evropske

integracione procese. Prema mojem mišljenju, nije realno za očekivati da će bilo koja od novostvorenih nacionalnih država biti integrisana u evropske nadnacionalne oblike, a da prethodno nije sposobna da optira sa svojim najbližim okruženjem.

Dakle, neće Hrvati i Republika Hrvatska biti dobro primljena u Evropi ukoliko ne obnovi saradnju i optira sa prognanim krajiškim Srbima i Republikom Srbijom; neće Srbi i Republika Srbija biti dobro primljena u Evropi ukoliko ne obnovi saradnju i optira sa Šiptarima na Kosovu i Metohiji, itd. Sklonost toleranciji i razgovorima nam je u celini potrebna da bi se naučili o tuđim otvorenim pitanjima promišljati tuđom glavom.

Uprkos tome što na našem tržištu postoji brojna literatura, knjiga koju imate u ruci i koja je deo nastavnog plana i programa Škole evropskih znanja, pisana je za potrebe pregovaranja, razgovora, dijaloga i vođenja u procesu upravljanja marketingom, što je njezina specifičnost i nedostatak. Takva knjiga, prema mojem mišljenju, manje-više, nedostaje na našem tržištu, što je njezina prednost.

Marketerima je veoma značajno da nauče voditi dijalog i da nauče motivisati ljude, posebno u savremenim uslovima, kada postoje brojne barijere, koje ne idu u prilog dijalogu, referiranju znanja i hijerarhijskom preferiranju ljudi sklonih timskom radu. U tom smislu, ova knjiga treba da doprinese naglasku značaja timskog rada i rešavanju konfliktnih situacija prema kriteriju strpljenja u gradnji tima i timske organizacije.

O nekim pitanjima s tim u vezi bilo je reči u predmetu Marketing enidžment lične prodaje kao instrumenta promotivnog-miksa, a o nekim drugim otvorenim i nerazrađenim pitanjima, biti će još reči u drugim kolegijima, posebno u kolegiju Proces organizovanja i vođenja marketinga. Drugim rečima, cekokupni studij MM College treba shvatiti kao jednu celinu, pa kada dodete u situaciju da nešto ne možete pratiti, onda je najbolje uzeti u ruke knjigu iz tog područja i razjasniti pojmove, kako bi se izlaganje moglo lakše pratiti. Uveravam Vas da će sve to biti od izuzetne koristi u svakodnevnoj praksi pregovaranja, razgovora, dogovaranja, ugovaranja, dijaloga, prepirki, itd.

Akademik prof. dr Milan Galogaža