Stres u poslovnoj komunikaciji

Bradica Devčić, Silvija

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:188944

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications



VELEUČILIŠTE

s pravom javnosti

BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij

Projektni menadžment

SILVIJA BRADICA DEVČIĆ

STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

SPECIJALISTIČKI ZAVRŠNI RAD

Zaprešić, 2019. godine

VELEUČILIŠTE

s pravom javnosti

BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Zaprešić

Specijalistički diplomski stručni studij

Projektni menadžment

SPECIJALISTIČKI ZAVRŠNI RAD

STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

Mentorica:
prof. dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić

Studentica:
Silvija Bradica Devčić

Naziv kolegija:
POSLOVNO KOMUNICIRANJE

JMBAG studenta:
0234046359

SADRŽAJ

SAŽETAK 1
ABSTRACT 2
1 UVOD 3
2 POSLOVNA KOMUNIKACIJA 4
2.1 Pojam poslovne komunikacije 4
2.2 Oblici komunikacije 5
2.3 Međuljudski odnosi u poslovnoj komunikaciji 6
2.4 Uspješna poslovna komunikacija 7
3 STRES 10
3.1 Definiranje stresa općenito 10
3.2 Vrste stresa 10
3.3 Stres prema duljini trajanja 11
3.4 Izvori stresa - stresori 11
3.5 Reakcije na stres i posljedice stresa 12
3.6 Stres i tjelesno zdravlje 13
4 STRES NA RADNOM MJESTU 15
4.1 Stresori u radu (uzroci) 15
4.2 Prevencija i upravljanje radnim stresom 16
4.3 Zdravo radno okruženje i stres 18
4.4 Mobbing - značajan problem današnjice 19
4.5 Sindrom sagorijevanja na poslu ili burnout 22
4.6 Kako se pojedinac može nositi sa stresom na radnom mjestu? 24
4.7 Stresni tip A i tip B 25
5 STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI 27
5.1 Način komuniciranja pod stresom 27
5.2 Stres u poslovnoj komunikaciji uzrokovan organizacijskom strukturom 28
5.3 Poslovna komunikacija, sukobi i stres 29
5.4 Humor kao učinkovito sredstvo u borbi protiv stresa 31
6 ISTRAŽIVANJE O STRESU U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI NA PRIMJERU MARKETINŠKIH AGENCIJA 33

6.1 Definiranje problema i cilj istraživanja ... 33
6.2 Istraživačka pitanja ... 33
6.3 Istraživačke hipoteze ... 34
6.4 Opis istraživanja ... 34
6.5 Izvori podataka i metode prikupljanja ... 35
6.6 Analiza strukture anketiranih osoba ... 36
6.7 Obrada i interpretacija dobivenih podataka za Hipotezu 1 ... 38
6.8 Obrada i interpretacija dobivenih podataka za Hipotezu 2 ... 54
6.9 Obrada i interpretacija dobivenih podataka za Hipotezu 3 ... 56
6.10 Rasprava o dobivenim rezultatima ... 60
7 ZAKLJUČAK ... 63
8 LITERATURA ... 65
8.1 Knjige ... 65
8.2 Kvalifikacijski radovi ... 65
8.3 Stručni članci ... 65
8.4 Internetski izvori ... 66
9 POPIS SLIKA I TABLICA ... 67
9.1 Popis slika ... 67
9.2 Popis tablica ... 67
9.3 Popis grafova ... 67
10 PRILOZI ... 68
ŽIVOTOPIS ... 75
IZJAVA ... 77

SAŽETAK

Kroz ovaj diplomski rad obrađene su teme poslovne komunikacije, stresa u svakodnevnom životu te radnog stresa s posebnim naglaskom na utjecaj stresa na poslovnu komunikaciju.

Poslovna komunikacija je prijenos informacija unutar poslovnog svijeta. Prioritet poslovnog čovjeka je izvrsnom komunikacijom profesionalno predstaviti tvrtku, osigurati razumijevanje u timu i poboljšati rezultate poslovanja. Vješta komunikacija znači poslovni uspjeh, a osobito je bitna u poslovima upravljanja, prodaje, odnosa s klijentima, suradnji s korisnicima te u svakodnevnom timskom radu.

U današnjem užurbanom tempu života, stres je neizbježan element čovjekovog privatnog i poslovnog djelovanja. Stanje stresa na radnom mjestu može se definirati kao niz za pojedinca štetnih reakcija u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s čovjekovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama. Stresori koji se pojavljuju u poslovnom okruženju su mnogobrojni te utječu na radnu sposobnost svakog pojedinca i mogu dovesti do sindroma sagorijevanja na poslu koji je najnepovoljnija posljedica dugotrajne izloženosti radnom stresu. Također psihičko zlostavljanje (mobbing) predstavlja složen problem moralnog zlostavljanja na poslu koji ostavlja posljedice na psihičko i tjelesno zdravlje žrtve. Ovaj rad naglašava potrebu za zdravim radnim okruženjem te edukaciju uz mjere prevencije radnog stresa kao imperativ svake organizacije.

Poznato je da je posao s ljudima izrazito složen i predstavlja značajan izvor stresa. U ovom radu ukazalo se i na važnost asertivnog stila komunikacije te povezanost stresa u poslovnoj komunikaciji sa organizacijskom strukturom i ulogom koju čovjek ima u organizaciji. Vrlo često kriv način komunikacije dovodi do visokog intenziteta stresa te i do konflikta koji je stres sam po sebi.

Za potrebe ovog diplomskog rada provedeno je istraživanje djelatnika zaposlenih u marketinškim agencijama o radnim stresorima te stresu u komunikaciji, kao velikom izvoru stresa. U istraživanju je sudjelovalo 196 ispitanika, djelatnika 15 hrvatskih marketinških agencija. Rezultati istraživanja pokazali su da iako je intenzitet stresa u svakodnevnoj komunikaciji visok, tri najviše ocijenjena stresora su neadekvatna primanja, dugo radno vrijeme i oskudna podrška nadređenih. Istraživanje je također pokazalo da žene doživljavaju višu razinu stresa u komunikaciji od muškaraca kao i djelatnici sa više radnog staža u odnosu na djelatnike sa manje radnog staža.

Ključne riječi: komunikacija, poslovna komunikacija, stres, radni stres, stresori u radu

ABSTRACT

This thesis examines business communication, stress in everyday life and work stress, with special emphasis on the impact of stress on business communication.

Business communication is the transfer of information within the business world. The priority of a businessman is to communicate professionally on every level – inside and outside of a company, to provide understanding in the team and to improve the business results. Skillful communication means business success, and it is especially important in the areas of management, sales, customer relations, customer interaction and teamwork.

In today's hectic pace of life, stress is an inevitable element of man's private and business activities. Workplace stress can be defined as a series of adverse reactions to the individual in which job demands are not in line with a person's abilities, capabilities and needs. Stressors that occur in the business environment are numerous and affect the work capacity of each individual and can lead to burnout syndrome at work which is the most adverse consequence of long-term exposure to work stress. Mobbing is also a complex problem of moral abuse at work that has consequences on the victim's mental and physical health. This thesis emphasizes the need for a healthy work environment and education with work stress prevention measures as an imperative of every organization.

It is well known that dealing with people is extremely complex and is a significant source of stress. This thesis also emphasizes importance of the assertive style of communication and the connection of stress in business communication with the organizational structure and the role that man has in the organization have been. Very often the wrong way of communication leads to high intensity of stress and also to conflict which is stress in itself.

For the purpose of this thesis, research was conducted on employees of marketing agencies about work stressors and stress in communication, as a great source of stress. The study involved 196 respondents, employees of 15 Croatian marketing agencies. The results of the study showed that although the intensity of stress in daily communication is high, the three most rated stressors are inadequate remuneration, long hours and scarce support from superiors. The study also found that women experience higher levels of communication stress than men, as do those with more senior experience than those with less seniority.

Key words: communication, work-related communication, stress, work-related stress, work-related stressors

1 UVOD

"Nije teret ono što nas slomi, već način na koji se nosimo s njim.“

Lou Holtz, igrač američkog nogometa, trener, motivacijski govornik

Stres je učestala pojava u suvremenom životu pa se može reći da je postao način života, naročito kada je riječ o stresu koji se doživljava kroz posao. U današnje vrijeme posao je jedan od najčešćih izvora stresa. Iako je doživljaj stresa individualan i postoji mnogo raznih definicija stresa, sasvim je sigurno da prekomjerni stres može utjecati na smanjenje produktivnosti zbog narušenog fizičkog i emocionalnog zdravlja.

Danas se rečenica „ u stresu sam“ može čuti gotovo svakodnevno no kako se sa stresom zapravo nositi i kako prevenirati stres na poslu ili van njega, pitanje je kojim se bavi i ovaj rad.

Uzročnici su mnogobrojni i razni, posebice u sferi radnog stresa. Jedan od njih je svakako gotovo dnevna potreba komunikacije koja ukoliko se ne posjeduju određene vještine, može biti itekako stresna te uzrokovati konflikte koji sami po sebi uzrokuju dodatni stres i čine začarani krug iz kojeg je vrlo često teško naći izlaz.

Stoga sasvim sigurno se može zaključiti da su stres i komunikacija usko povezani.

Odnosi među ljudima nisu mogući bez komunikacije, tako je dobra i efikasna komunikacija neophodan dio, kako ljudskih odnosa tako i uspješne radne sredine.

Poslovna komunikacija je krvotok svake tvrtke jer je bez kolanja informacija nemoguće odvijanje poslovanja. Komuniciranje je vještina po kojoj se prvenstveno razlikuju uspješni djelatnici od onih manje uspješnih.

Većina poslovnih ljudi je u određenom razdoblju osjetila posljedice stresa na radnom mjestu. Djelatnici izloženi stresu znanstveno dokazano imaju smanjenu efikasnost i negativno utječu na tim i poslovne rezultate.

Kroz organizacijsku strukturu, poslovnu komunikaciju i korektne odnose prema svim zaposlenicima trebalo bi se maksimalno moguće definirati te ukloniti uzročnike stresa.

2 POSLOVNA KOMUNIKACIJA

2.1 Pojam poslovne komunikacije

Komunikacija je proces prenošenja informacija, ideja i emocija od pošiljatelja do primatelja putem različitih medija u cilju ostvarivanja određenih efekata.

Poslovna komunikacija se koristi za prijenos informacija unutar poslovnog svijeta. Ona se koristi za promicanje proizvoda , usluga ili organizacija. Svaki put kada razgovaramo, pišemo pismo, šaljemo e-mail, objašnjavamo neki poslovni projekt ili telefoniramo - mi komuniciramo. Svaki put kada komuniciramo na profesionalnoj razini, ne predstavljamo samo sebe ponaosob, nego i organizaciju kojoj pripadamo i to stalno trebamo imati na umu. Važno je naglasiti kako je komunikacija vitalan dio poslovanja, organizacije i menadžmenta te je važan čimbenik o organizaciji. Ona može predstavljati granicu između uspjeha i neuspjeha.

Prema Robbins S.P (1995)[1] poslovna komunikacija može se realizirati na dva načina:

- *„Komunikacija unutar organizacije*
- *Komunikacija izvan organizacije*

Komunikacija unutar organizacije je, neovisno o prirodi djelatnosti, realizacija plana. Unutarnja komunikacija obuhvaća vertikalnu komunikaciju prema dolje, vertikalnu komunikaciju prema gore, horizontalnu i lateralnu komunikaciju te svu popratnu dokumentaciju koja svjedoči o radnim procesima i operacijama.

Dobar dio komunikacije unutar organizacije nema nikakve veze s poslom. Riječ je o osobnoj komunikaciji – razmjeni mišljenja, osjećaja i informacija iz privatne sfere pojedinaca. U određivanju statusa osobne komunikacije na radnom mjestu, mora se izbjegavati krajnost. To vrijedi za zabranu osobne komunikacije, ali i za previše intenzivnu osobnu komunikaciju. Idealno rješenje je zlatna sredina odnosno povremena osobna komunikacija, što doprinosi pozitivnom radnom ozračju, a ne utječe negativno na radni učinak.

Komunikacija izvan organizacije podrazumijeva komunikaciju sa vanjskim okruženjem odnosno poslovnim partnerima, potrošačima i širom društvenom zajednicom. Obuhvaća svu komunikaciju u vezi s nastajanjem i plasmanom proizvoda i usluga. U ovu kategoriju ulaze i odnosi s javnošću, marketinška komunikacija kao i komunikacija menadžmenta sa širim društvenim okruženjem.“

[1] Robbins, S.P. (1995). Bitni elementi organizacijskog ponašanja, Zagreb: MATE, str.16

2.2 Oblici komunikacije

Poslovna komunikacija nužna je za bolje funkcioniranje i postizanje uspjeha u poslovanju. Svaka dobra komunikacija među ljudima unutar i izvan organizacije vodi do uspješnijeg rada, a samim time i do postizanja većeg profita što je i cilj svake organizacije.

Komuniciranje se može ostvarivati na različite načine. Koji će oblik komuniciranja biti izabran zavisi od toga kakav komunikacijski most se želi izgraditi sa ciljanim slušateljima. Tim mostom treba izvršiti prenošenje informacija od govornika prema slušateljima.

Kad govorimo o poslovnoj komunikaciji, time u prvom redu mislimo na govor i pisanje. No velik se dio poslovne komunikacije odvija i kroz neverbalne oblike koji su jednako važni. Vrste komunikacije se međusobno kombiniraju i preklapaju u određenoj mjeri.

Osnovne vrste komunikacije su:

1. Verbalna i neverbalna komunikacija

Ljudi međusobno komuniciranju na različite načine. Osim razgovora direktnim kontaktom, ljudi komuniciraju i pomoću telefona i video konferencija, razglasom, preko oglasnih ploča, putem pisama, elektronskih poruka, pomoću telegrama, itd. Takvi vidovi komuniciranja nazivaju se verbalnim komuniciranjem

Verbalnu komunikaciju u poslovnom okruženju obično dijelimo na:

- Usmena komunikacija
- Pisana komunikacija
- E komunikacija

Neverbalna komunikacija je interpersonalan proces slanja i primanja informacija, namjerno ili nenamjerno, bez korištenje pisma ili govora. Neverbalni signali igraju ključnu ulogu u komunikaciji jer mogu:

- učvrstiti verbalnu poruku kada su neverbalni signali u skladu s izrečenim
- oslabiti verbalnu poruku kada neverbalni signali nisu u skladu s izrečenim
- u potpunosti zamijeniti riječi.[2]

2. Formalna i neformalna komunikacija

Formalna je komunikacija unaprijed planiran, sustavan, službeni proces prijenosa informacije u govorenom i pisanom obliku, usklađen s potrebama organizacije. Mrežu formalne komunikacije stvara, potiče i ohrabruje sama organizacija, točnije menadžment jer je ona nužna

[2] Bovee, C.L., Thill, J.V. (2013). Poslovna komunikacija suvremena, Zagreb: MATE, str.51-53

za obavljanje poslova. Struktura formalne komunikacije usklađena je sa strukturom organizacije.

Neformalna komunikacija odraz je percepcije djelatnika o organizaciji. Ona često sadrži ili traži informaciju koju je menadžment slučajno ili namjerno nije formalno objavio. Neformalna komunikacija presjeca kanale formalne komunikacije i, iako povremeno korisna, za menadžera može predstavljati problem. Kako se takva komunikacija može kontrolirati samo djelomično, u interesu održavanja komunikacijske ravnoteže u sustavu preporuča se pravovremeno odašiljanje informacija putem formalnih kanala u svim smjerovima. Otvorena mreža formalne komunikacije je najbolje sredstvo kontrole neformalne komunikacije.[3]

3. Usmena i pisana komunikacija

Usmena komunikacija odnosi se na razgovore u kojima je izgovorena riječ glavni kod komunikacije. Uobičajeni kanali kojima se prenosi usmena komunikacija su telefon, razgovori licem u lice, video, televizija, radio i zvuk na internetu.

Pisana komunikacija ima nekoliko prednosti nad usmenom. Ljudi obično više razmišljaju o tome što pišu nego što govore zato što, jednom napisana, komunikacija postaje trajan zapis. Uglavnom se utroši i više vremena za pisanu komunikaciju.[4]

2.3 Međuljudski odnosi u poslovnoj komunikaciji

Kvalitetni međuljudski odnosi, pa tako i oni na poslu, nikada ne nastaju slučajno već su uvijek rezultat međusobne komunikacije i uvažavanja. Kvalitetna komunikacija i rad u grupi otvaraju prostor za nove ideje i rješenja problema jer na taj način ljudi dijele svoje iskustvo i znanje.

Kako u privatnom životu, tako i u poslovnim odnosima, ravnoteža između davanja i uzimanja mora biti ostvarena. Možemo reći da se potreba za društvenom ravnotežom ostvaruje na svim planovima poslovne komunikacije.

Sve dok strane u poslovnom odnosu ispunjavaju uzajamna očekivanja, odnos je stabilan. Nedefinirana, nejasna ili nerealna očekivanja jedne ili obje strane mogu poremetiti sklad odnosa. Ovakvu situaciju valja raščistiti kroz otvoren razgovor. Ne reagirati pravovremeno znači ugroziti ne samo kvalitetu odnosa, već i njegovu egzistenciju.

Međuljudske odnose valja njegovati jer stabilnost i uzajamnost mogu opstati samo ako sudionici stalno vode računa o očekivanjima druge strane.

Može se zaključiti da za dobre međuljudske odnose visok utjecaj ima:

- povjerenje i stvaranje povjerenja

[3] Robbins, S.P. (1995). Bitni elementi organizacijskog ponašanja, Zagreb: MATE, str.42-47
[4] Fox, R. (2006). Poslovna komunikacija, Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Pučko otvoreno učilište, str.59

Osobe povezane povjerenjem u procesu komunikacije biti će otvorenije, spremne na otkrivanje činjenica i raspravu o njima bez straha da bi druga strana to znanje mogla iskoristiti protiv njih.

- poštovanje i naklonost

Kada nema poštovanja i naklonosti, produktivnost i zadovoljstvo opadaju.

- društvene uloge

Određuju znatan dio ponašanja pojedinca i mogu biti izvor stabilnosti, ali isto tako mogu ograničavati ponašanje i spriječiti razvoj mnogih važnih aspekata odnosa, a time i ugroziti poslovnu komunikaciju.

- politika u organizaciji

Osobni interesi pojedinaca mogu uvelike ugroziti odnose i iako ih je nemoguće eliminirati, treba voditi računa da ti procesi budu konstruktivni i u razumnim granicama.[5]

2.4 Uspješna poslovna komunikacija

Uspješna komunikacija vodi do ekonomičnosti u izvršavanju posla, a loša do neekonomičnosti. Kad je komunikacija uspješna svi subjekti u poduzeću znaju što trebaju raditi i kako trebaju neki posao napraviti te vrlo često posao odrađuju u zadovoljavajućem vremenskom razdoblju. Usred loše komunikacije djelatnici su zbunjeni po pitanju obavljanja određenog posla, pogotovo ako sam rad zahtijeva stalno komuniciranje s drugim ljudima. U takvom okruženju najčešće se događa da previše ljudi radi iste poslove gdje dolazi do međusobnog sabotiranja i loše organizacije zbog koje se neki poslovi u poduzeću uopće ne naprave. Loša komunikacija dakle dovodi do neučinkovitosti u radu.

Učinkovita komunikacija uvelike pomaže u poslovanju. Prema Bovee, C.L. i Thill, J.V. (2013)[6] prednosti su slijedeće:

- *„kvalitetnije odlučivanje na temelju pravovremenih i pouzdanih informacija*
- *brže rješavanje problema, pri čemu se manje vremena troši na razumijevanje problema, a više na pronalazak rješenja*
- *ranije otkrivanje potencijalnih problema; od rastućih troškova do sigurnosnih pitanja*
- *povećana produktivnost i smanjenje troškova*
- *stvaranje i održavanje poslovnih veza*
- *jasnije i uvjerljivije marketinške poruke*
- *unapređenje profesionalnog imidža zaposlenika i kompanije*

[5] Fox, R. (2006). Poslovna komunikacija, Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Pučko otvoreno učilište,str.97-99
[6] Bovee, C.L., Thill, J.V. (2013). Poslovna komunikacija suvremena, Zagreb: MATE, str.4-5

- *veća povezanost zaposlenika sa poslovima koje obavljaju, što vodi većem zadovoljstvu i smanjenju fluktuacije radne snage*
- *bolji financijski rezultati i bolja isplativost za investitore"*

Učinkovita komunikacija jača vezu između kompanije i zainteresiranih strana, odnosno klijente, zaposlenike, dioničare, dobavljače, susjede, zajednicu i naciju.

Tajna uspješnog poslovnog razgovora zasniva se na načelu dvosmjerne komunikacije. To znači da je tijekom komunikacije osoba u ulozi slušatelja i govornika.

Za vještinu slušanja preporučeno je koristi slijedeće tehnike:

- Zanemarivanje ometanja u okolini. Važno je svoj posao staviti po strani i posvetiti se govorniku.
- Naučiti uspostavljati kontakt pogledom. Pogled u oči daje govorniku osjećaj važnosti te ga ohrabruje u razgovoru.
- Nasmiješiti se. Osmijeh opušta ljude i monoton, ukočen razgovor pretvara u ugodnu raspravu. Osmijeh ujedno i govorniku pokazuje da ga slušate.
- Nemojte se previše opuštati. Ako vam misli lutaju tijekom razgovora, sjednite na sam rub stolice ili uspravno.
- Bilježite ono najvažnije. Zapišite ključne stvari koje su spomenute u razgovoru, osobito ako je riječ o stvarima koje vi trebate napraviti. Zabilješke vam služe kao sažetak cjelokupnog razgovora.
- Saslušajte djelatnike i rješenja koje oni nude. Takav pristup može vam omogućiti optimalizaciju učinkovitosti te kontrolu troškova.

Za vještine govora preporučeno je koristiti slijedeće tehnike:

- Pričati što konkretnije. Ljudi često ne razumiju poruke koje su sadržajno preopćenite kao što su npr. "Nitko ništa ne radi, sve je krivo, sve bi trebalo promijeniti." Takvo obraćanja zbunjuje djelatnika te sadržaj ne upućuje na to koja bi se akcija trebala poduzeti.
- Pažljivo birati terminologiju u razgovoru sa djelatnicima. Ako su djelatnici po obrazovanju srednja stručna sprema neprikladno je koristiti znanstvenu terminologiju pojmova (ne znaju svi što znači npr. socijalna isključenost, diferencijacija, konglomerat…) Korištenje pojmova koji su neprikladni populaciji djelatnika može izazvati zbunjenost te osjećaj nelagode.
- Pojasniti djelatnicima na koji način izvršiti određenu aktivnost. Kad djelatnicima objasnite koju akciju trebaju poduzeti, detaljno objasnite sve bitne elemente kako provest neku poslovnu aktivnost (tako štedite vrijeme zbog mogućih pogrešaka).
- Govoriti kroz pozitivne osjećaje. Pozitivni osjećaji kod govornika kao što su smijeh, radost, opuštenost imaju tendenciju izazvati pozitivne osjećaje kod slušatelja.

- Kad se razgovara s djelatnicima, treba se koristiti dinamičan govor. Isti ton ili visina glasa čine raspravu monotonu i nezanimljivu.[7]

[7] Izvor: portal CENTAR USPJEHA, http://www.centaruspjeha.com/vjestine-uspjesne-poslovne-komunikacije/ (pristupano 20.08.2019.)

3 STRES

3.1 Definiranje stresa općenito

"Stres je poput Einsteinove teorije relativnosti, znanstveni koncept koji je prošao različite blagoslove: dobro je poznat, a premalo shvaćen."

HANS SELYE, "otac stresa"

Pitate li deset ljudi da definiraju stres ili objasne što zapravo kod njih izaziva stres i kako stres djeluje na njih najčešće ćete dobiti 10 različitih odgovora na svako od pitanja. Razlog tome je nepostojanje definicije koja bi bila prihvatljiva za sve, jer ono što je nekome stres drugome je zadovoljstvo ili pak ima jako mali učinak i ujedno svi na stres različito reagiramo.

No ipak, pojam stresa uveo je još davne 1936. godine dr. Hans Selye koji je bio prvi istraživač na području stresa sredinom prošlog stoljeća. Definirao je stres kao neuobičajeni odgovor tijela na svaki postavljeni zahtjev prema njemu. Zahtjev može biti prijetnja, izazov ili bilo koja promjena koja zahtijeva da se tijelo prilagodi.[8]

Dakle iako postoji mnogo definicija stresa, općenito se može reći da je to obrazac emocionalnih i fizičkih reakcija koje prati subjektivan osjećaj preopterećenosti i koje nastaju kao reakcija na određene događaje.

3.2 Vrste stresa

Iako se pojam stres općenito doživljava kao negativan, on je zapravo i pozitivan pokretač. Stoga možemo reći da postoji:

- Dobar stres - Eustress
- Loš stres - Distres

Da bi se dobro odradio neki primjerice radni zadatak, potreban je određeni stupanj pozitivnog stresa (nazvan EUSTRESS). Pozitivan stres može se doživjeti kada je netko dobro usredotočen na određeni zadatak, motiviran, samouvjeren i uzbuđen zbog rezultata koje želi postići. To je tipičan kratkotrajni osjećaj. Stres nas čini bržima, jačima, okretnijima, a naš mozak bolje radi, pamti detalje. Zato su neki ljudi spremni se dovoditi u stresne radne situacije ili sudjelovati u ekstremnim sportovima.

Problem je stres koji nije pod kontrolom, on nas može ukipiti na mjestu, a mozak kao da prestane raditi, postanemo nesposobni razmišljati. To se, recimo, zna događati ljudima koji imaju strašnu tremu od javnog nastupa. Negativni stres (nazvan DISTRESS) nastaje kada se

[8] Barat, T. (2010). Stres : najveći ubojica današnjeg čovjeka - jeste li jači od stresa?, Zagreb: Zagreb : vlast. naklada, str. 21

osoba osjeća nesposobnom za izvođenje zadataka ili za situacije. Taj osjećaj može biti kratkotrajan ili dugotrajan. To uzrokuje tjeskobu ili zabrinutost i može dovesti do mentalnih i fizičkih problema.[9]

3.3 Stres prema duljini trajanja

Stres prema duljini trajanja dijelimo na:

- akutni
- kronični

Kod stanja akutnog stresa karakteristično je da je osoba svjesna svoje uznemirenosti tj. svjesna je da je pod stresom. Akutni stres je kratkotrajan, vezan je za neku trenutnu situaciju, kao što su gužva u prometu, glad ili iznenadna vijest o nečemu neugodnom i slično. U takvim situacijama dolazi do pojačanog lučenja hormona nadbubrežnih žlijezda kortizola i adrenalina, koji pomažu tijelu da bude spremno za eventualnu reakciju. Kada prođe stresna situacija lučenje ovih hormona se vraća u normalu.

Za razliku od toga imamo kronični stres, gdje je osoba tako dugo izložena stresu da ga više niti ne prepoznaje. Više ne može odrediti što je uzrok te emocionalne patnje pa ga niti ne pokušava ukloniti, a organizam se sve više iscrpljuje. Osoba sa kroničnim stresom se zapravo najčešće javlja liječniku zbog neke somatske tegobe – bolova u mišićima, glavobolje ili pada imuniteta. Tek nakon brojnih pretraga koje pokažu da nema organskog uzroka bolesti, dolazimo do spoznaje da je uzrok svih tih tegoba stres. Tada je potrebna liječnička (psihološka) pomoć.[10]

3.4 Izvori stresa - stresori

Stres je individualno, subjektivno iskustvo i ono što jedna osoba doživljava kao stresno, druga ne mora. Bilo koji događaj, okolnost ili misao koja pokreće reakciju, naziva se stresorom. Stresor je uzročnik stresa.

Postoji puno različitih vrsta stresora i možemo ih podijeliti na:

- fizički – izloženost jakoj buci, vrućini, hladnoći, boli,
- psihološki – sukobi s članovima obitelji, prijateljima, kolegama na poslu,
- socijalni – ekonomske krize, ratovi i dr.[11]

Stresori se javljaju u svakom periodu našeg života počevši od najranije dobi:

- kod novorođenčeta – odvajanje od majke
- kod djece – prisutnost stranih osoba, mrak, jaka buka

[9] Barat, T. (2010). Stres : najveći ubojica današnjeg čovjeka - jeste li jači od stresa?, Zagreb: Zagreb : vlast. naklada, str. 23
[10] Ibidem, str. 23
[11] Izvor: Javno zdravlje: https://javno-zdravlje.hr/prevencija-stresa/ pristupano (22.08.2019.)

- kod vrtićke i školske djece – odlazak u školu i odvajanje od kuće, ocjene, socijalizacija, autoriteti
- u doba puberteta i adolescencije – slika vlastitog tijela, (ne)sigurnost, odrastanje, odgovornost i briga o vlastitoj budućnosti, odabir partnera
- u odrasloj dobi – novi izazovi kao što su stres na radnom mjestu, poštivanje rokova, bilance, stjecanje profita, a s druge strane odgovornost za obitelj, suočavanje s bolestima, hormonalne promjene roditelja (menopauza, andropauza), adolescencija djece te starost i bolest (ili smrt) roditelja. [12]

Stresori mogu biti i neki sretni događaji, kao što su vjenčanje, selidba u novi dom ili rođenje djeteta. Popis je zapravo beskonačan, a život bez stresa nemoguć. Stres je u nekoj "normalnoj" količini i dobar i poželjan. On nas potiče na akciju, pokreće nas i kad ga svladamo ispunjava nas srećom i zadovoljstvom. Ipak, ako trajanje i količina stresa postanu prekomjerni, to može ozbiljno narušiti naše psihičko i fizičko zdravlje.

3.5 Reakcije na stres i posljedice stresa

Kako naše tijelo odgovara na stres, prvi su opisali dvojica američkih liječnika, Walter B. Cannon i Hans Selye, tridesetih godina 20. stoljeća. Otkrili su da je prva reakcija na istraženi stres ona koju nazivamo „bori se ili bježi". Tada se aktivira zaštitni mehanizam organizma koji ga priprema na borbu (suočiti se sa stresom, uzročnikom stresa) ili na bijeg (izbjeći stresor ili prijetnju koju on predstavlja). Isprva nas reakcija „bori se ili bježi" upozorava na opasnost i zapravo je korisna – daje snagu, brzinu i izdržljivost, što je nužno za opstanak.

Naš odgovor na stres kontrolira endokrini sustav koji regulira razne tjelesne funkcije, uključujući reproduktivni sustav, imunološki sustav, rast, metabolizam, alergijske reakcije i toleranciju na stres. Svaki neuobičajeni zahtjev za naše fizičke i mentalne sposobnosti potaknut će rad endokrinih žlijezda – uglavnom nadbubrežnih žlijezda, hipofize i hipotalamusa – te će one početi u krvotok lučiti kemijske glasnike koje nazivamo hormoni. Među tim hormonima stresa nalaze se moćni stimulansi poput adrenalina, noradrenalina, kortizola, testosterona i tiroksina, koji uzrokuju različite tjelesne reakcije.[13]

Najčešće su reakcije:

- izraženo širenje zjenica,
- znojenje,
- povećan broj otkucaja srca i povišen krvni tlak (da bi se više krvi slilo u mišiće, mozak i srce),
- ubrzano disanje (da bi se udahnulo više kisika),
- mišićna napetost (kao priprema za akciju),

[12] Izvor: Javno zdravlje: https://javno-zdravlje.hr/prevencija-stresa/ pristupano (22.08.2019.)
[13] Pašić, M. (2007). Pobijedite stres., Rijeka: Dušević i Kršovnik, str. 19

- povećani dotok krvi u mozak, srce i mišiće (organe koji su najvažniji u suočavanju s opasnošću),
- stanje pojačane i napete koncentracije i osjetljivosti (da bi se procijenila situacija i brzo djelovalo),
- povišena razina šećera u krvi, masnoća i kolesterola (kao dodatni izvor energije),
- povišeni trombociti i faktor grušanja krvi (da bi se spriječilo krvarenje u slučaju ozljede). [14]

Jedan od problema stresa je njegovo prepoznavanje. Ne pojavljuju se kod svih iste posljedice i od osobe do osobe mogu se različito manifestirati.

Posljedice djelovanja stresa mogu biti:

- tjelesne: glavobolja, ubrzan puls, nagle promjene krvnog tlaka, srčane aritmije, nesanica, gubitak teka, pretjerano znojenje i dr. ili bolesti u nastanku kojih stres ima jak utjecaj, npr.: čir na želucu, bronhijalna astma, oboljenja štitnjače, reumatoidni artritis i dr.
- psihičke: razdražljivost, tjeskoba, potištenost, bespomoćnost, osjećaj krivnje, depresija, posttraumatski stresni poremećaj
- socijalne: socijalna izolacija i devijantno socijalno ponašanje: agresija, alkoholizam, narkomanija, delinkvencija.[15]

3.6 Stres i tjelesno zdravlje

Svakodnevni poslovni zadaci, odgajanje djece, obiteljske obveze - sve su to situacije koje će donijeti veću ili manju količinu stresa. Dok se za kratkotrajni stres tvrdi da je zapravo dobar i poticajan za organizam, dugotrajne i jako stresne situacije negativno djeluju na tijelo i čine nas podložnijima zdravstvenim tegobama.

Kao zdravstveni problemi uzrokovani ili potpomognuti stresom najčešće se navode:

- povišen krvni tlak, srčane aritmije, ishemijske bolesti srca (npr.ateroskleroza), moždani udar
- ulkusna bolest, oštećenje sluznice, probavne smetnje
- hormonalni poremećaji, hipertireoza, dijabetes
- bronhalna astma, alergije
- mišićno-koštani bolovi, ukočenost zglobova, glavobolje, migrene, osteoporoza
- povećana nadražljivost kože, promjene pigmentacije, psorijaza
- smanjen imunološki i upalni odgovor, sklonost infekcijama, rast tumora

[14] Pašić, M. (2007). Pobijedite stres., Rijeka: Dušević i Kršovnik, str. 22
[15] Izvor: Javno zdravlje: https://javno-zdravlje.hr/prevencija-stresa/ pristupano (22.08.2019.)

- kod muškaraca smanjena produkcija testosterona, otežano postizanje i održavanje erekcije, smanjeni seksualni nagoni, impotencija, preuranjena ejakulacija povezana sa stresom
- kod žena smanjena produkcija estrogena, poremećeni menstrualni ciklusi, gubitak libida, smanjena sposobnost začeća, povećana stopa pobačaja
- anksiozni poremećaji, fobije, depresije.[16]

Iako često ne možemo utjecati na uzroke stresa, možemo utjecati na to kako ćemo se suočiti sa stresom. Suočavanje se odnosi na ponašanje i psihičke reakcije kojima pojedinac nastoji svladati ili ublažiti pritiske izazvane prijetećom situacijom. Zdrav način života, odnosno mjere za poboljšanje zdravlja, dovode i do povećanja otpornosti na stres, pa poduzimanje ovih mjera ubrajamo u vještine suočavanja sa stresom:

- redovita i odgovarajuća prehrana
- izbaciti ili smanjiti uzimanje kofeina, nikotina i šećera
- baviti se tjelesnim vježbanjem radi održavanja tjelesne kondicije
- osigurati redovit raspored odmora i dovoljno vremena za spavanje
- promijeniti raspored obveza na poslu ili kod kuće
- prekinuti s nekim aktivnostima koje nisu nužne, a koje su postale opterećenje.

[16] Izvor: http://silverstripe.fkit.hr/kui/assets/Uploads/Sigurnost-115-118.pdf (pristupano 25.08.2019.)

4 STRES NA RADNOM MJESTU

Gotovo je neizbježno podleći stresu vezanom za posao, to je pojava s kojom se prije ili kasnije susretne svaki čovjek bez obzira na zanimanje i radno mjesto. Stres kao psihičko stanje nastaje kad je pojedinac suočen s nekim za njega osobno prijetećim događajima i situacijama koje s obzirom na svoje mogućnosti i vanjske okolnosti nije u stanju riješiti.

Ajduković, M., Ajduković, D. (1996)[17] su stres na radu definirali:

„Stresom na radu naziva se stres koji je uzrokovan stresorima koji proizlaze iz radne okoline i procesa rada, a javlja se kada postoji nerazmjer između zahtjeva koji se pojedincu postavljaju na radnom mjestu i njegovih mogućnosti da tim zahtjevima udovolji. Radni ili profesionalni stres stoga označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram mogućnosti, želja i očekivanja pojedinca da tim zahtjevima udovolji."

Ovdje se najčešće ubrajaju nemogući zahtjevi šefa, nerješivi problemi, neslaganje i nerazumijevanje kolega, preopterećenost količinom posla i slično. Tipični simptomi stresnog stanja su pojačano lupanje srca, plitko i ubrzano disanje, koje nekada može biti i otežano pa osoba ima osjećaj da "ostaje bez daha", glavobolja, umor, različiti tikovi, mučnina, bol u želucu, pojačano znojenje ruku, slaba cirkulacija i sl.

Psihološki su simptomi također raznoliki i obuhvaćaju stanja kao što su anksioznost, nedostatak koncentracije, frustriranost, nemir, agresivnost, nesanica, a u težim slučajevima i depresija. Simptomi stresnog stanja ne samo da su sami po sebi neugodni, već i sputavaju osobu u njezinom optimalnom djelovanju na poslu i tako izazivaju dodatni stres, čime se stvara poznati začarani krug.

4.1 Stresori u radu (uzroci)

Važno je uočiti razliku između stresa na radu i izazova. Izazov mobilizira sve naše snage, i fizičke i psihičke, i motivira nas na usvajanje novih znanja i vještina koje su povezane s našim poslovima i zadacima. Kada ispunimo zadatak, osjećamo se relaksirano i zadovoljno. Postojanje izazova važno je da budemo motivirani, produktivni, zadovoljni i sretni. Kada se izazov pretvori u zahtjeve kojima nismo u stanju udovoljiti, umjesto relaksacije javlja se iscrpljenost, a umjesto osjećaja zadovoljstva mogu se javiti različite reakcije organizma na stres. Budući da je za nastanak stresa na radu presudna ocjena pojedinca da se pred njega postavljaju zahtjevi kojima ne može udovoljiti, jasno je da se utjecaj individualnih osobina u nastanku stresa ne može negirati. Međutim, također se pokazalo da, bez obzira na individualne osobine, nastanku stresa na radu značajno pridonose i čimbenici koji proizlaze iz radne okoline i procesa rada koje nazivamo stresori na radu.

[17] Ajduković, M., Ajduković, D. (1996). Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača, Zagreb : Društvo za psihološku pomoć, str. 3

Stresori su oni čije je postojanje jasno pokazano i koji se opetovano pojavljuju u istraživanjima koja su se bavila doživljajem stresa na radu. U nekoj radnoj sredini nikad neće biti prisutni svi navedeni stresori, a isto tako se mogu pojaviti i neki drugi. Različiti ljudi, u različitim djelatnostima, na različitim poslovima, u različitim okruženjima, znatno se razlikuju prema vrsti, broju i intenzitetu stresora kojima su izloženi.

Najučestaliji stresori u radu su:

- Fizikalna okolina: buka, neugodna unutarnja ili vanjska klima (previsoka ili preniska temperatura, prevelika ili premala brzina strujanja zraka te vlažnost zraka), nedovoljna rasvijetljenost ili bliještanje, neadekvatni uvjeti za rad (kao npr. male, zatvorene ili prljave prostorije)
- Opterećenost poslom i radni ritam: prevelika ili premala količina posla, rad pod vremenskim pritiskom, preveliki fizički napori, odnosno tjelesno opterećenje
- Radno vrijeme: rad u smjenama, loše organizirane radne smjene, nepredvidivo radno vrijeme, strogi i nefleksibilni radni rasporedi, prekovremeni rad i "nesocijalni" rad (rad vikendom, blagdanima, noću)
- Čimbenici povezani s organizacijom rada: nedostatak sredstava za rad, nedovoljna osposobljenost za radne zadatke, neadekvatno vodstvo, nedefinirani ciljevi i nedostatna komunikacija
- Sadržaj zadataka: obavljanje monotonih i repetitivnih zadataka, obavljanje nestimulativnih i besmislenih zadataka, obavljanje neugodnih zadataka
- Razvoj karijere, status i plaća: nesigurnost posla, nemogućnost napredovanja, rad "niske društvene vrijednosti", nejasni ili nepravedni sustav nagrađivanja učinka, prekvalificiranost za posao, manjak kvalifikacija za posao
- Položaj u tvrtki ili instituciji: nedefinirani poslovi i radni zadaci, nejasne uloge, sukobljene uloge unutar istog posla, odgovornost, stalno bavljenje ljudima i njihovim problemima
- Međuljudski odnosi: loši međuljudski odnosi (sa suradnicima, nadređenima, supervizorom), izoliran ili usamljenički posao, maltretiranje i nasilje na poslu (verbalna ili fizička agresija, seksualno zlostavljanje) [18]

4.2 Prevencija i upravljanje radnim stresom

Na razini Europske unije prepoznata je važnost uvođenja mjera za poticanje poboljšanja sigurnosti i zdravlja radnika na radnom mjestu te je postavljen pravni prioritet određen Okvirnom direktivom 89/391/EEZ koja se usmjeravana poticanje uvođenja preventivnih mjera s ciljem poboljšanja uvjeta u radnoj okolini. Uz Okvirnu direktivu, donesen je i niz pojedinačnih direktiva usredotočenih na posebne aspekte sigurnosti i zdravlja na radu,

[18] Izvor: http://silverstripe.fkit.hr/kui/assets/Uploads/Sigurnost-115-118.pdf (pristupano 25.08.2019.)

uključujući i psihosocijalne rizike i stres na radu. Važan dokument u ovom području je i Okvirni sporazum o stresu prouzročenom na radnom mjestu europskih socijalnih partnera iz 2004. godine, a kojem je u cilju osigurati poslodavcima i radnicima okvir za prepoznavanje i sprječavanje ili upravljanje problemima stresa na radnom mjestu.

Na razini nacionalnog zakonodavstva, Zakon o zaštiti na radu NN 71/14, 118/14, 154/14 (čl. 51 i 52) propisuje obaveze poslodavaca u vezi sa stresom na radu ili u vezi s radom te obaveze radnika i njihovih predstavnika s ciljem sprječavanja, uklanjanja ili smanjivanja stresa na radu. Pravilnikom o izradi procjene rizika NN 112/14, kao obavezni sadržaji obuhvaćeni procjenom navode se i psihofizički napori koji mogu dovesti do stresa na radu.[19]

Mjere prevencije stresa, odnosno strategije upravljanja stresom mogu biti:

- primarne
- sekundarne
- tercijarne

Primarnim mjerama nazivamo one mjere kojima se sprečava nastanak stresa ili smanjuje vjerojatnost pojave stresa. Primarne mjere usmjerene su na okolnosti iz kojih proizlazi stres, odnosno nastoje djelovati na izvor stresa (stresor). Mogu biti reaktivne, kojima se nastoji otkriti i promijeniti osobine radnog mjesta ili radnika koji su izazvali stres, i proaktivne, koje su usmjerene na radno mjesto i pronalaženje načina stvaranja radnog mjesta bez stresa.

Sekundarnim mjerama smanjuje se utjecaj stresa, odnosno posljedica stresa. Sekundarne mjere uglavnom su usmjerene na pojedinog radnika.

Tercijarne mjere odnose se na prepoznavanje i liječenje štetnih učinka stresa koje su se već pojavile.

Za učinkovito upravljanje stresom, mjere prevencije stresa trebaju biti usmjerene na organizacijske promjene, odnosno otklanjanje stresora ili njihovo modificiranje kako bi izazvali što manji stres (grupni pristup prevenciji i upravljanju stresom), a također i na pojedinca, na primjer mijenjanje pojedinca treningom za upravljanje stresom i različiti programi podrške radnicima (individualni pristup prevenciji i upravljanju stresom).

Za pravilnu procjenu i upravljanje psihosocijalnim rizicima i stresom, važno je da i radnici budu uključeni u utvrđivanje problema te osmišljavanje i provedbu mjera. Radnici i njihovi predstavnici najbolje razumiju probleme koji su prisutni na radnom mjestu te je njihovo uključivanje ključno za uspješno upravljanje rizicima i učinkovitost preventivnih mjera. Savjetovanjem s radnicima rukovoditelji potiču otvoren razgovor o problemima i izražavanje

[19] Izvor: HZZZSR.hr: http://hzzzsr.hr/wp-content/uploads/2016/12/IZAZOV_STRES-NA-RADU.pdf (pristupano 27.08.2019.)

zabrinutosti te stvaraju atmosferu povjerenja što je odlična podloga za zajedničku borbu protiv stresa na radu.[20]

4.3 Zdravo radno okruženje i stres

Neki su poslovi po svojoj prirodi stresniji od drugih, kao što su oni koji stavljaju na radnika visoke psihičke i/ili fizičke zahtjeve te uključuju izloženost opasnim i uznemirujućim situacijama, stalni rad s klijentima ili pacijentima, neizvjesnost u radu ili veliku vjerojatnost izvanrednih situacija. S druge strane, u svakom poslu radnik može biti izložen psihosocijalnim rizicima koji proizlaze iz samog sadržaja posla ili karakteristika radne organizacije, a mogu nanijeti psihičku, fizičku i socijalnu štetu radniku.

Stres negativno djeluje na sve sudionike u organizaciji te doprinosi negativnim zdravstvenim i gospodarskim ishodima. Radnici koji doživljavaju visoke razine stresa na radnom mjestu češće imaju zdravstvene poteškoće fizičke i psihičke prirode, manje su motivirani i učinkoviti, a uz to je i njihova sigurnost na radnom mjestu ugrožena. Posljedično, povećavaju se troškovi radne organizacije, dok se njezina produktivnost i konkurentnost na tržištu rada smanjuje.

Čovjek je jedini element koji je sam po sebi neponovljiv, kojega ne možemo kopirati niti zamijeniti drugim. Brojna istraživanja pokazuju kako unutar malih i srednjih tvrtki poslodavci nisu svjesni da upravo motivacijom i zadovoljstvom zaposlenih postižu konkurentnost na tržištu.

Zdravo psihosocijalno radno okruženje radniku pruža oslonac i podršku, snažniji osjećaj socijalne uključenosti, identiteta i statusa te priliku za profesionalni i osobni razvoj.

Zdravo radno mjesto trebao bi biti realan cilj za sve organizacije. Sveobuhvatnim preventivnim pristupom i stvaranjem karakteristika zdravog psihosocijalnog radnog okruženja te pravovremenom identifikacijom psihosocijalnih rizika i provođenjem mjera za njihovo uklanjanje zajednički možemo stvarati zdrava radna mjesta i zdrave organizacije u kojima su radnici zadovoljni, motivirani i pozitivnog stava prema svom poslu.

Kako stvarati zdravo psihosocijalno radno okruženje?

- Radnici trebaju biti dobro osposobljeni za posao koji obavljaju
- Obaveze i odgovornosti trebaju biti jasno definirane
- Izbjegavati neiskorištavanje sposobnosti i potencijala radnika
- Poticati učenje i usvajanje novih znanja i vještina
- Planirati ostvarive i realne rokove za obavljanje zadataka
- Izbjegavati duge radne sate
- Pravedno raspodijeliti zahtjevne i monotone zadatke

[20] Izvor: HZZZSR.hr: http://hzzzsr.hr/wp-content/uploads/2016/12/IZAZOV_STRES-NA-RADU.pdf (pristupano 27.08.2019.)

- Povećati kontrolu radnika nad načinom i vremenom obavljanja svog posla
- Omogućiti radnicima da sudjeluju u izradi radnog rasporeda
- Uključiti radnike u donošenje odluka koje se odnose na njihov rad
- Davati konstruktivnu povratnu informaciju (pozitivnu i negativnu)
- Poticati otvorenu i dvosmjernu komunikaciju
- Informirati radnike o organizacijskim promjenama i odlukama
- Poticati povjerenje između radnika i rukovoditelja te otvoreni razgovor o
- problemima
- Stvarati prijateljsko i podržavajuće radno okruženje
- Organizirati zajedničke socijalne aktivnosti unutar i izvan organizacije
- Imati jasne procedure za rješavanje problema u međuljudskim odnosima (uznemiravanje, vrijeđanje, prijetnje)
- Omogućiti sigurnu radnu okolinu i ugodan prostor za pauzu
- Imati pravedan sustav nagrađivanja i napredovanja
- Jasno razgovarati o uvjetima zapošljavanja, trajanju ugovora i sl.
- Pokazati fleksibilnost i razumijevanje za obiteljske i privatne obaveze
- Omogućiti stručnu pomoć u slučaju potrebe
- Provoditi edukacije o važnim organizacijskim temama (komunikaciji, rješavanju problema, nošenju sa stresom) [21]

4.4 Mobbing - značajan problem današnjice

Stres postaje sve veći problem u svijetu rada, a mobbing, kao pojava psihičkog zlostavljanja zaposlenika, jedan je od najtežih oblika radnog stresa. Pogoršani međuljudski odnosi u radnoj sredini te međusobna netrpeljivost ljudi često se ispoljavaju u sukobima, raznim intrigama, zlonamjernim i smišljenim smicalicama čiji je cilj napakostiti, ozlijediti i povrijediti osobnost. Nerijetko to dovodi i do ozbiljnih posljedica pa i do ugrožavanja zdravlja i psihičke bolesti ili nekih drugih oboljenja na toj osnovi

Prva istraživanja o mobbingu započela su u Sjedinjenim Američkim Državama sedamdesetih godina prošloga stoljeća. U Europi se njime počeo baviti nekoliko godina kasnije Heinz Leymann, švedski psiholog i psihijatar s dugogodišnjim stažom istraživanjem problema mobbinga te poznat po svojim istraživanjima ovog ljudskog fenomena.

Leymann je mobbing definirao: [22]

"Mobbing je psihološki teror u poslovnom životu, odnosi se na neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je usmjerena na sustavan način od strane jednog ili više pojedinaca,

[21] Izvor: HZZZSR.hr: http://hzzzsr.hr/wp-content/uploads/2016/12/IZAZOV_STRES-NA-RADU.pdf (pristupano 27.08.2019.)
[22] Izvor: Vinković, M., Priručnik o diskriminaciji i mobbingu na radnom mjestu https://mobbing.hr/pravo-na-rad-bez-mobbinga/wp-content/uploads/pdf/mobbing_prirucnik.pdf (pristupano 05.09.2019)

uglavnom prema jednom pojedincu, koji je zbog mobbinga stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti obraniti se te je držan u njoj pomoću stalnih maltretirajućih aktivnosti. One se odvijaju s visokom učestalošću (najmanje jednom nedjeljno) i u dužem razdoblju (najmanje šest mjeseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja, to maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje."

Uzroci mobbinga su mnogobrojni. Česti razlog toj pojavi su promjene u položaju radnika zbog pojačane nesigurnosti unutar tržišta rada, globalnog trenda fleksibilnog zapošljavanja, zahtjeva rukovodnih struktura, loše radne klime, nedostataka u organizaciji rada, nejasne odredbe glede ovlasti, socijalnog sklopa skupine u kojoj vlada zavist, neprijateljstvo, pritisci.

Mobbing proizvodi stres, no hoće li svako stresno stanje imati i negativan učinak na čovjekovo zdravlje ovisi o intenzitetu psihološkog zlostavljanja, dužini trajanja mobbinga, individualnim karakteristikama svakog pojedinca i njegovom reagiranju na nepovoljne vanjske i unutarnje utjecaje.

Posljedice mobbinga su povreda ljudskog dostojanstva, odnosno dostojanstva osobe na radu i s tim u vezi osobnog i profesionalnog integriteta zaposlenog, njegovog zdravlja i položaja, ali i izazivanje straha i stvaranje neprijateljskog i ponižavajućeg okruženja. Mobbing se najprije i najbrže počinje pokazivati na planu smetnji iz mentalne sfere cjelokupnog bića, jer se zlostavljanje primarno reflektira na opće psihičko osjećanje. Posljedice psihičkog zlostavljanja mogu biti katastrofalne za žrtvu i za kolektiv. Troškovi liječenja i troškovi poslodavca (izostanci radnika s posla, fluktuacija radnika, mala učinkovitost žrtve mobbinga) prouzročeni mobbingom su vrlo visoki.

Mober (osoba koja čini mobbing) u pravilu u sebi skriva mnoge oblike poremećaja osobnosti i karaktera iz okvira psihopatski strukturirane ličnosti.

Žrtve mobbinga su obično osobe koje se izdvajaju od ostalih načinom razmišljanja, posjeduju kritičko razmišljanje ili su vrlo kreativne. Osjetljive su na nepravdu i amoralnost, nemaju blokirajući strah od autoriteta. Često su to najbolji ili najobrazovaniji pojedinci, koji za kolege predstavljaju opasnosti ili konkurenciju, kao i osobe koje ne žele sudjelovati u prijevarama. Rizični su zaposlenici pred mirovinom, mladi koji tek počnu raditi ili osobe koje nakon više godina marljivog rada zaslužuju priznanje i povećanje plaće.[23]

Dugotrajno izlaganje mobbingu ostavlja ozbiljne zdravstvene posljedice vidljive kao:

- fizički poremećaji – kronični umor, probavne smetnje, nesanica, različiti bolni sindromi, smanjen imunitet, povećana potreba za alkoholom, sedativima, cigaretama
- emocionalni poremećaji – depresija, emocionalna praznina, osjećaj gubitka životnog smisla, anksioznost, gubitak motivacije i entuzijazma, apatija, poremećaj prilagodbe i

[23] Juras, D. (2016), Mobing i policija Polic. sigur., Zagreb: godina 25., broj 2, https://hrcak.srce.hr/file/243257 (pristupano 03.09.2019.)

uvijek prisutan burnout sindrom (progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada koji doživljavaju ljudi u pomažućim profesijama kao rezultat frustracija i stresa na poslu

- simptomi na planu ponašanja – iritabilnost, gubitak koncentracije, zaboravnost, eksplozivnost, grubost, pretjerana osjetljivost na vanjske stimuluse, rigidnost, stalna okupiranost poslom, obiteljski problemi i dr. [24]

Kako prepoznati mobbing?

Prema H. Leymannu[25] znakovi koji upućuju da je riječ o mobbingu, bez obzira na njihovu učestalost su:

- *„neprestano sumnjaju u vaše odluke, propituju za vaša rješenja;*
- *dodjeljuju vam posao koji je štetan za zdravlje;*
- *dodjeljuju vam posao ispod vaše razine ili koji umanjuje vaše samopoštovanje;*
- *šire o vama glasine ili poluistine;*
- *iza leđa vas ogovaraju ili namiguju;*
- *govore da niste psihički zdravi;*
- *gledaju vas s visine;*
- *oponašaju vašu mimiku, kretnje i hod;*
- *omalovažavaju vas i daju vam uvredljive nadimke;*
- *upliću se u vaš intimni život*
- *otvoreno vas verbalno vrijeđaju, prijete ili vas ucjenjuju.“*

Žrtva mobbinga se osjeća demotiviranom za rad, radna produktivnost joj se smanjuje, gubi samopoštovanje i samopouzdanje, a u slučaju gubitka posla i težih oboljenja u pitanje je dovedena njezina i egzistencija njezine obitelji.

Poslodavac, odnosno radna organizacija koja tolerira mobbing, koja nema odgovarajuće mehanizme borbe protiv njega ili za njih ne mari, nije svjesna materijalnih gubitaka koje će zbog toga pretrpjeti. Štoviše, nezdrava radna klima i okruženje utjecat će na porast bolovanja, smanjenje radne produktivnosti i inventivnosti te posljedično utjecati na lošiji tržišni položaj poslodavca i pad profesionalnoga ugleda u poslovnome svijetu. Jedan od osnovnih razloga psihološkoga testiranja budućih zaposlenika u velikim kompanijama vezan je upravo uz činjenicu identificiranja potencijalnih zlostavljača i žrtava, ali i preciznijega utvrđivanja organizacijskih oblika upravljanja i načina rada u koje se testirani pojedinac može uklopiti.

[24] Juras, D. (2016), Mobing i policija Polic. sigur., Zagreb: godina 25., broj 2, https://hrcak.srce.hr/file/243257 (pristupano 03.09.2019.)
[25]Izvor:doktorehitno.com: http://www.doktorehitno.com/2018/12/04/gordana-bertovic-mr-spec-klinicke-psihologije-i-psihoterapeut-mobbing/ (pristupano 06.09.2019)

4.5 Sindrom sagorijevanja na poslu ili burnout

Stresni uvjeti na poslu mogu dovesti do brojnih negativnih posljedica kod pojedinaca, kao što su iscrpljenost, profesionalno sagorijevanje, opadanje u radnom učinku te do drugih zdravstvenih problema kao što su pretjerano konzumiranje alkohola, kofeina, pušenja, preskakanje obroka i dr.

Jedna od češćih i najistraživanijih negativnih posljedica profesionalnog stresa jest sagorijevanje na poslu ili burnout.

Termin "sagorijevanja na poslu", 1974. godine uveo je psiholog Herbert Freudenberger koji sagorijevanje definira kao stanje preopterećenosti ili frustracije izazvane prevelikom privrženosti i odanosti nekom cilju. Sagorijevanje opisuje kao negativno psihološko stanje vezano uz posao, a koje obuhvaća čitav niz simptoma (tjelesni umor, emocionalna iscrpljenost i gubitak motivacije). Sagorijevanje poistovjećuje sa značenjima kao što su: „iscrpiti nečije fizičke i mentalne potencijale", „istrošiti nekoga" zbog pretjeranog nastojanja da se postignu neka nerealna očekivanja, vlastita ili postavljena kroz društvene vrijednosti.[26]

Burnout je dakle stanje kroničnog stresa koji dovodi do:

- Fizičke i emocionalne iscrpljenosti
- Cinizma i otuđenosti
- Osjećaja neučinkovitosti i manjka postignuća

Burnout ne nastaje odjednom, nego kroz duži period vremena u kojem smo pod kroničnim stresom i pritiskom. Naše tijelo i mozak nam šalju signale koje ako prepoznamo na vrijeme možemo prevenirati razvitak „sagorijevanja". U potpuno razvijenom burnoutu, osoba više nije u stanju funkcionirati ni na osobnoj ni na profesionalnoj razini.[27]

Razlika stresa i burnouta je upravo u razini i duljini stresa, što ranije se prepoznaju simptomi stresa to je veća šansa da se stres neće razviti u burnout. Stres je relativno kratkotrajan, može trajati do nekoliko dana primjerice u situacijama kad se neki projekt treba završiti ili predati prije određenog roka ili naučiti velika količina gradiva pred ispit. S druge strane, burnout se razvija kroz duže vrijeme kada osjećamo da je naš rad besmislen, kada postoji nesrazmjer između onoga što želimo raditi i onoga što radimo.

[26] Buljubašić, A. (2015). Sindrom sagorijevanja među zdravstvenim djelatnicima, Diplomski rad, Split: Sveučilište u Splitu, Podružnica Sveučilišni odjel zdravstvenih studija- diplomski sveučilišni studij sestrinstva, https://repo.ozs.unist.hr/islandora/object/ozs%3A56/datastream/PDF/view (pristupano 01.09.2019.)

[27] Leiter, M.P., Maslach, C. (2011). Spriječite sagorijevanje na poslu : šest strategija za poboljšavanje vašeg odnosa s poslom, Zagreb : MATE, str.23

Znakovi i simptomi burnouta su :

- **Znakovi fizičke i emocionalne iscrpljenosti**

Kronični umor – u početku se prezentira kao nedostatak energije i osjećaj umor danima, kasnije se osoba osjeća fizički i emocionalno iscrpljeno, izmučeno i potrošeno te pomisao na sutrašnje obveze ju još više iscrpljuju

Problemi sa spavanjem – u početku osobi je potrebno više vremena da zaspe, često se budi nakon usnivanja, preopterećena je mislima o obvezama prilikom usnivanja te zatim ne može uopće spavati što vodi do nesanice

Problemi s pažnjom i koncentracijom – smanjena koncentracija i zaboravljivost su prvi znakovi, kasnije se simptomi mogu akumulirati do razine da osoba ne može više raditi

Fizički simptomi – bol u prsima, preskakanje i lupanje srca, kratkoća daha, bol u trbuhu, vrtoglavica, padanje u nesvijest i glavobolje neki su od simptoma koji se mogu javiti

Češća obolijevanja – budući da je ljudsko tijelo istrošeno, imunosni sustav je oslabljen i osoba je osjetljivija na razne infekcije, gripe i prehlade

Gubitak apetita – u početku osoba ne osjeća glad i preskače nekoliko obroka, a kasnije to može rezultirati potpunim gubitkom apetita i na gubitku težine

Anksioznosti – u početku se javlja napetost, zabrinutost i živčanost, kasnije se anksioznost može toliko razviti da osoba nije u mogućnosti funkcionirati ni privatno ni profesionalno

Depresija – u početku se javlja tuga i osjećaj beznađa te osjećaj krivnje i bezvrijednosti kao rezultat toga, a kasnije se može razviti u tešku depresiju

Ljutnja – u početku se javlja kao napetost i iritabilnost koje se zatim razvijaju u svađe i nesuglasice na poslu i kod kuće

- **Znakovi cinizma i otuđenosti**

Gubitak užitka – počinje kao gubitak volje za poslom, ali kasnije ako se ne intervenira može prerasti u gubitak uživanja u slobodnom vremenu te vremenu za obitelj i prijatelje

Pesimizam – u početku se može prezentirati kao negativnost prema nekim stvarima, prelazak s „čaša je napola puna“ na „čaša je napola prazna“, dok kasnije može utjecati na manjak povjerenja u druge i osjećaj da ne možeš računati na nikoga

Izolacija – u početku se prezentira kao gubitak volje za socijalizacijom (odbijanje ići na ručak, zatvaranje vrata i potreba da se bude sam), kasnije može prerasti u ljutnju već kad se netko samo obrati ili dolaženje/odlaženje ranije ili kasnije kako bi se izbjegla interakcija

Otuđenost – je osjećaj kada se osoba osjeća isključena od svoje okoline i distancirana od ljudi u svojoj blizini, može dovesti do izolacijskih ponašanja opisanih gore

- **Znakovi osjećaja neučinkovitosti i manjka postignuća**

Osjećaji apatije i beznađa – osjećaj da ništa nije kako treba i da ništa nije bitno, kako se simptomi pogoršavaju ovi osjećaji mogu kočiti osobu i postavljati pitanja poput „koji je smisao?“

Povećana iritabilnost – javljaju se osjećaji nevažnosti, neučinkovitosti, beskorisnosti, osjećaj da više nisi u stanju odraditi nešto jednako efikasno kao prije

Manjak produktivnosti i loša izvedba – bez obzira na mnogo vremena uloženog u rad, kronični stres sprječava dobru učinkovitost i efikasnost kao prije, što rezultira u nagomilavanju obveza i osjećaju nezadovoljstva.[28]

Prvi korak je prepoznavanje problema sagorijevanja na poslu i objektivno sagledavanje situacije u kojoj se čovjek nalazi. Važan je proces (re)definiranja ciljeva i očekivanja na poslu koji bi trebao dovesti do smanjivanja intenziteta rada i osiguravanja vremena za sebe, za aktivnosti koje ispunjavanju i čine čovjeka sretnim. Posao često ne možemo promijeniti, ali možemo promijeniti stav prema poslu, naučiti postavljati granice sebi i drugima. Dobro je planirati i organizirati svaki dan kako bismo zadržali aktivan društveni život (obitelj, prijatelji), ostavili si vremena za zabavu i opuštanje i napravili raspored odmora i dovoljno vremena za spavanje.

Ukoliko si pojedinac ne može pomoći sam, potrebno i poželjno je potražiti profesionalnu pomoć. Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) prvi je put 2019. godine uvrstila sindrom izgaranja na radnome mjestu (burnout syndrome) u svoj priručnik Međunarodne klasifikacije bolesti (ICD-11), koji će zdravstveni radnici odsad moći dijagnosticirati kao medicinski poremećaj povezan s poslom što ga pojedinac obavlja.[29]

4.6 Kako se pojedinac može nositi sa stresom na radnom mjestu?

Mogućnost kontrole i upravljanja stresom može biti vaga između uspjeha i neuspjeha. Kontrola svega na poslu je nemoguća, ali to ne znači bespomoćnost. Pronalazak načina za kontrolu stresa na poslu nije uvijek u radikalnim promjenama i ponovnom promišljanju o karijeri, već u fokusiranju na jednu stvar koja se uvijek može kontrolirati: sebe.

[28] Izvor: snz.unizg.hr: http://www.snz.unizg.hr/burnout-sindrom-bolest-danasnjice (pristupano 07.09.2019.)
[29] Izvor: who.int: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/ (pristupano 07.09.2019.)

Postoje u svijetu razrađene antistresne teorije kao npr.:

- Suočavanje i djelovanje

Ako postoji mogućnost utjecaja na stres treba se suočiti s njim i nastojati situaciju promijeniti i prilagoditi sebi.

- Emocionalni pristup

Ako ne postoji mogućnost utjecaja na situaciju, potrebno je misaono pokušati stres prikazati ne u najgorem svjetlu i ne kao nešto najgore što nam se može dogoditi. Ovaj način nošenja sa stresom je jedino moguć da bi čovjek preživio i ostao koliko toliko zdrav.

- Prihvaćanje stresa

Kada ne postoji nikakva mogućnost utjecaja na stres i ništa ne možemo napraviti niti u fizičkom, niti u emocionalnom smislu, tada situaciju moramo prihvatiti radi preživljavanja.[30]

Stres u radniku mobilizira energiju. Kada se ta energija ne iskoristi, ona pogubno djeluje na tijelo. Savjet je da u stresu trošimo negativnu energiju na taj način da činimo jednostavne radnje kao npr. odemo u šetnju, napravimo par čučnjeva, par puta idemo uz stubište gore- dolje, vozimo bicikl, radimo jednostavne tjelesne vježbe ili radimo neki fizički posao. Valja napomenuti da nakon navedenih aktivnosti tijelo ne smije biti potpuno iscrpljeno. Osim toga nije dobro skrivati osobne emocije. Treba priznati sebi i drugima postojanje straha zbog nastalog stresa jer i drugi radnici su se našli u istoj situaciji. Ukoliko smo u stanju svoju situaciju okrenuti na humor, to je najjače oružje protiv stresa. Opće je poznato da dobro raspoloženje iako je ono isprovocirano u samom početku, u konačnici proizvede ipak dobar učinak. Najgora je situacija samosažaljevanje i bježanje u depresiju, dopuštanje da uzrujanost smanji sposobnost logičkog zaključivanja. Teško je zbog kemijskih reakcija koje se događaju u organizmu razviti optimizam i dobro raspoloženje, ali potrebno je prisiliti se da prihvatimo tvrdnju da čovjek ipak sam upravlja događajima u svom životu i da se treba pripremiti za suočavanje sa stresom te se njemu aktivno suprostaviti pozitivnim djelovanjem.

4.7 Stresni tip A i tip B

U psihološkoj literaturi sreću se dva tipa reagiranja na stresne doživljaje u radnom okruženju.

Značajan doprinos upoznavanju stresa i njegova utjecaja dali su Meyer Friedman i Ray Rosenman objavivši 1974. godine knjigu «Tip A ponašanje i vaše srce» . S obzirom na ponašanje, podijelili su ljude na dva tipa - tip A i tip B.[31]

[30] Petričević, A., Medarić, D., (2014). Pravo radnika na dostojanstven rad i radno okruženje bez stresa, Zagreb: PRAVNI VJESNIK GOD. 30 BR. 2, https://hrcak.srce.hr/132113 (pristupano 01.09.2019.)
[31] Tudor, M. (2008). Zdravi život u poslovnom svijetu, Zagreb: M.E.P. CONSULT, str. 77

Osoba koja je potpuno odana poslu, kojoj se strahovito žuri, koja će radije sama napraviti nešto nego čekati da to malo kasnije obavi netko od zaposlenika, ubraja se u tip A. Dva kardiologa nazvali su takve osobe "trkaćim konjima". Oni su agresivni, skloni depresijama i neprijateljskom raspoloženju. U najkraćem vremenu žele obaviti što više posla.

Tip B, ili "kornjača", manje je natjecateljski raspoložen, manje posvećen poslu i manje užurban. Rjeđe se sukobljava sa suradnicima, ima uravnoteženiji i opušteniji pristup životu. Samopouzdaniji je i sposoban raditi stalnim, ravnomjernim tempom. S njim je ugodnije raditi jer njegovi suradnici nisu nervozni i nemaju osjećaj da ih vrijeme steže oko vrata. Za razliku od tipa A, koji uvijek misli da će zakasniti, tip B uopće se ne uzbuđuje. Dapače, jednako je uspješan kao i tip A, iako je, smireniji, opušteniji, ne viče, ne uzrujava se, ne širi nervozu oko sebe i sve što radi čini se da radi kao od šale. I ta dva tipa razlikovat će se po načinu na koji se odnose prema stresu. Tip B zacijelo neće oboljeti od menadžerskih bolesti, dok je tip A idealna meta koju stres napada sa svih strana.

Možemo zaključiti da „Tip A“ odlikuje visok životni tempo, snažna potreba za samorealizacijom kroz posao, ambicioznost, agresivnost, kompetitivnost, napregnutost, i vlastite osobine. Nasuprot ovome, „B tip“ predstavljaju osobe čija je struktura ličnosti takva da su one staložene, mirne, spokojne, sa manjim potrebama potvrđivanja kroz posao i usporenijim životnim tempom. Osobe „tip A“ su znatno podložnije riziku obolijevanja od kardiovaskularnih bolesti, cerebrovaskulamih bolesti, mentalnih poremećaja i niza drugih psihosomatskih i organskih oboljenja nego „tip B“.

Čini se na prvi pogled da ovaj problem jednostavno može riješiti profesionalna orijentacija i selekcija, tako što će pravog čovjeka uputiti na pravo mjesto. Međutim, stvar se dodatno komplicira činjenicom da ambiciozne osobe „tipa A“ biraju baš one poslove koje nose rizike izlaganja stresu kao što su menadžerski, na primjer. Osobe suprotnog tipa biraju smirenije i manje rizične poslove. Još više složenosti unosi činjenica da su ambiciozne osobe uspješnije u dinamičnim poslovima nego one sa smanjenim životnim ritmom. Tako dolazimo do osobne sklonosti bolestima stresa. Situaciju donekle olakšava činjenica da mali broj ljudi pripada isključivo jednom odnosno drugom tipu, već se uobičajeno nalaze između ova dva tipa.[32]

[32] Tudor, M. (2008). Zdravi život u poslovnom svijetu, Zagreb: M.E.P. CONSULT, str.78

5 STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

5.1 Način komuniciranja pod stresom

Stres nerijetko diktira način na koji komuniciramo sa drugima. Ako smo nervozni i brinemo oko toga kako ćemo izvršiti neki zadatak čije izvršenje ili rok predstavljaju izvor stresa, situacija može lako postati „zapaljiva“. Tako svoju nervozu i brigu možemo prenijeti i na druge, a to se uvijek odvija putem komunikacije.

Stres značajno utječe na kvalitetu komunikacije sa sugovornicima. Bilo da se radi o kolegama ili klijentima. Komunikacija s klijentima zahtjeva visoku razinu profesionalnosti što znači kontroliranu verbalnu i neverbalnu komunikaciju te asertivno izražavanje.

Upravo biranje asertivnosti spram drugih, manje adaptivnih načina komunikacije može činiti tu bitnu razliku u tome kako komuniciramo s drugima kada smo pod stresom. Tada iz vida ne smijemo izgubiti da su i oni pod stresom , ali i da to što smo pod stresom ne smije da služi kao izgovor za neadekvatnu komunikaciju sa drugima koji taj stres možda ne vide i ne doživljavaju (na primjer, sa ljudima izvan organizacije).

Asertivna komunikacija podrazumijeva aktivno slušanje drugih, što znači da nastojimo razumjeti što sugovornik želi reći i uživjeti se u sadržaj razgovora. Kako bismo aktivno slušali sugovornike, važno je da ih gledamo u oči, ne prekidamo ih u govoru, toleriramo stavove ili razmišljanja koja se razlikuju od naših te potičemo druge da s nama podijele svoje potrebe ili osjećaje. Osim aktivnog slušanja, asertivna komunikacija uključuje i spremnost da se ispričamo kada pogriješimo te da iskreno pohvalimo drugu osobu, kao i iskazivanje prigovora na pozitivan i konstruktivan način te kontroliranje vlastitih negativnih osjećaja. Asertivna komunikacija je vještina koja se uči i usavršava, a pokazala se vrlo učinkovitom za rješavanje sukoba u svakodnevnim situacijama i u poslovnom okruženju.

Arambašić, L. (1996)[33] navodi znakove po kojima se može prepoznati da je osoba u stanju stresa u komunikaciji:

- *„govor – postaje glasniji i brži ili postaje tiši*
- *izraz lica – mijenja se, javlja se crvenilo, osoba odvraća pogled*
- *ponašanje – nestrpljivo ili nepopustljivo*
- *tjelesni znakovi – zatvara se ili čini nagle pokrete usmjerene prema van“*

[33] Arambašić, L. (1996). Savjetovanje. U J. Pregrad (Ur.), Stres, trauma, oporavak, Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 63

Što možemo učiniti za bolju komunikaciju s osobama u stresu:

- Osobe u stresu treba opustiti - ljudi u stanju stresa teško se opuštaju pa ih je dobro podučiti neku vježbu relaksacije
- Osobama koje se osjećaju bespomoćno treba ponuditi novi optimizam i vjeru u sebe
- Pokažite strpljenje i razumijevanje za stanje u kojem se klijent nalazi. [34]

5.2 Stres u poslovnoj komunikaciji uzrokovan organizacijskom strukturom

Stres u organizaciji određen je prirodom posla, ulogom koju čovjek ima u organizaciji, odgovornošću za koju snosi posljedice, odnosima i kretanjem na poslu te psihološkom klimom.

Organizacijska struktura veoma je bitna u organizaciji za učinkovitu komunikaciju. Učinkovitom komunikacijom lakše ćemo postići ciljeve za koje je točnost povratnih informacija bitna. Da bismo mogli raspolagati informacijama one moraju biti ažurne, istinite, potpune i važne.

Odnosi među ljudima mogu olakšavati, a mogu i otežavati životne i radne zadatke, ovisno o nama samima, ali i o ljudima s kojima smo okruženi. Nije nevažno niti koliko je ljudi oko nas niti tko su oni. Ako smo okruženi ugodnim i kooperativnim suradnicima lakše ćemo podnositi i savladavati stresne situacije u radu, i suprotno. Manji je sociološki stres u manjoj grupi (bolja je međusobna povezanost članova koji su jedni drugima potpora).

U međuljudskim odnosima na poslu postoje tri grupe odnosa koje su, prema istraživanjima, stalno povezane sa stresom na poslu. To su odnosi s kolegama, odnos s nadređenim te odnosi s kupcima/klijentima. Odnosi s kolegama s jedne strane mogu biti socijalna podrška koja pridonosi smanjenju stresa, a s druge strane slabi odnosi s kolegama mogu izazivati osjećaj prijetnje kod zaposlenika. Međutim, za smanjenje stresa nije dovoljno samo da se poboljša komunikacija koja je vezana uz posao, nego da se unaprijedi i ona neformalna, vezana uz kavu/čaj ili na domjenku kompanije. Odnosi s nadređenim mogu biti izvor stresa, a to ovisi o stilu vođenja (svakome odgovara drugačiji stil vođenja). Ponekad i sam nadređeni zbog velikih odgovornosti može biti pod stresom, što se odražava na zaposlenike. Odnosi s kupcima/klijentima su osobito stresni kod rada sa teškim klijentima sa nerazumnim zahtjevima a pod utjecajem pritiska da se ostvari primjerice prodajni rezultat i krilatice “kupac je uvijek u pravu, čak i onda kad nije”.[35]

Komunikacija u organizaciji unaprijed je planiran i formiran sustav prijenosa informacija u govornom i pisanom obliku. Svaki dio prijenosa informacija uzrokuje stres kod djelatnika, jer im mijenja način rada, dolazi do izvanrednog zadatka kojeg treba odmah provesti i izvršiti te

[34] Arambašić, L. (1996). Savjetovanje. U J. Pregrad (Ur.), Stres, trauma, oporavak, Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, str. 68

[35] Izvor: Pravosudna Akademija: Priručnik Postupanje sa zahtjevnim strankama i smanjenje stresa, http://pak.hr/cke/obrazovni%20materijali/Postupanje%20sa%20te%C5%A1kim%20strankama%20i%20upravljanje%20stresom.pdf (pristupano 08.09.2019)

hoće li nadređeni prihvatiti odrađeni zadatak i kakva će biti njihova reakcija. Svaki odjel snosi određenu razinu stresa. Najveću razinu stresa zapravo snose menadžeri koji su odgovorni od ideje plana, provedbe do realizacije plana, potom voditelji na koji način će radnici to prihvatiti te kako mu predstaviti način izrade te sam radnik kako izraditi sam proizvod.

Prema Rouse M. i Rouse S. (2005)[36] postoji horizontalna, vertikalna i neformalna komunikacija:

„Horizontalna komunikacija odvija se između kolega sebi ravnima kao što su menadžeri, odjeli računovodstva, komercijale, voditelji. U horizontalnoj komunikaciji menadžeri donose zajedno odluke, razmjenjuju informacije, smišljaju nove ideje.

Vertikalna komunikacija je komunikacija u kojoj slijedi lanac zapovijedanja u organizaciji. Ovaj tip komunikacije spušta se kroz hijerarhiju, ali isto tako i vraća. Poruka počinje sa 100% svojih informacija te ih kroz hijerarhiju postepeno gube pa čak dok dođe do kraja ona ima samo 50% potpunu i točnu informaciju. Direktor predstavlja svoju ideju menadžerima.

Ključan zadatak je da menadžeri osiguraju da informacija dođe što točnija i da motiviraju svoje djelatnike. Motivacija je bitna kako bi kod djelatnika stekli povjerenje, volju za radom, marljivost, vjeru u organizaciju i svoju sposobnost. Menadžeri prenose poruke voditeljima te voditelji prenose poruku radnicima kako bi taj zadatak izvršili. Potom radnici šalju povratnu informaciju o izvršenju zadatka svojim voditeljima koji nadgledaju tok proizvodnje, voditelji svojim menadžerima te menadžeri direktoru. Sav taj proces uzrokuje veliku dozu stresa menadžerima, kako da što bolje predstave voditeljima direktorovu ideju, voditeljima kako će radnici primiti tu ideju, a radnicima kako će je provesti. Potom radnicima stres uzrokuje je li ta ideja dobro napravljena, voditeljima kako će menadžeri prihvatiti obavljen posao te menadžerima kako će direktor reagirati

Neformalna komunikacija odvija se između kolega na poslu, prijatelja, poznanika. U neformalnoj komunikaciji kolege komuniciraju o događajima koji nisu usko vezani za organizaciju, provedbu plana, realizacije. Putem neformalne komunikacije može se prenesti mnogo netočnih informacija u kojoj još svaka osoba nadodaje još poneku netočnu informaciju, može se prenesti mnogo tračeva ili su to jednostavno skupine koje dijele zajedničke interese poput nogometa, košarke, fitnesa, plesa. Takva vrsta komunikacije uzrokuje veliku dozu stresa, jer se njegove kolege osjećaju ugroženi odnosno smatraju se da su oni dijelom trača te im time čak mogu smanjiti produktivnost i motivaciju u poslu."

5.3 Poslovna komunikacija, sukobi i stres

Svako neslaganje koje se odnosi na činjenice, ideje, ciljeve i vrijednosti predstavlja potencijalno žarište sukoba. Iz toga proizlazi da je određena mjera napetosti prisutna u svakoj

[36] Rouse, M., Rouse, S., (2005). Poslovne Komunikacije, Zagreb: Masmedia, str. 40-41

komunikacijskoj situaciji. Uvažavanje sugovornika, njihovih stavova i emocija presudno je za uspjeh procesa komunikacije.

Fox, R. (2006)[37] u profesionalnom okruženju sukob definira kao:

„Sukob je svaki spor ili otpor koji proizlazi iz nedostatka moći, resursa ili društvenog položaja, te različitih sustava vrijednosti, odnosno suprotstavljanja različitih potreba, želja i interesa.„

Koliko god većina ljudi sukobe doživljava negativno i koliko god konflikti mogu biti stresor, sukobe možemo gledati i djelom kroz pozitivan stav te stoga sukobe možemo podijeliti na:

- funkcionalni -konstruktivni sukobi
- vode u smanjivanje i rješenje sukoba mirnim putem
- sudionici se prilagođavaju novim uvjetima
- posljedice su pozitivne, postoji smanjenje tenzija i emocija povećanje povjerenja
- pozornost je usmjerena na stvarni problem, a ne na sudionike
- komunikacija je iskrena
- naglašavaju se sličnosti, a konstatiraju razlike
- sudionici osjećaju zadovoljstvo ishodom što je osnova za unapređenje odnosa
- disfunkcionalni -destruktivni sukobi
- vode u povećavanje sukoba
- postoji nepovjerenje umjesto iskrenosti
- kompetitivnost umjesto suradnje
- sudionici se ponašanju nasilno, verbalno i/ili fizički
- porast srdžbe, frustracije i percipirane prijetnje
- uključuju se druge osobe koje se zauzimaju za neku od suprotstavljenih strana
- sudionici nemaju razvijene prosocijalne vještine
- energija se usmjerava sa stvarnog problema na manje važna pitanja[38]

Prilikom komuniciranja u konfliktnoj situaciji postoji mogućnost da osoba odabere kako će reagirati na određenu situaciju. Osoba će se ponašati agresivno ako joj nije važno zadržati dobar odnos sa sukobljenom stranom. Ako druga strana ima nadmoć nad njom, osoba će koristiti pasivan stil, a ako se želi zauzeti za sebe i zadovoljiti obje strane, ponašat će se asertivno.

U rješavanju konfliktnih situacija ključna je izgradnja međusobnog odnosa povjerenja i razumijevanja kroz:

- Komuniciranje
- Postavljanje pitanja
- Aktivno slušanje

[37] Fox, R. (2006). Poslovna komunikacija, Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Pučko otvoreno učilište, str.100
[38] Ibidem, str.102

- Povratne informacije[39]

Ljudi različito reagiraju u sukobima, jedni se češće povlače ili popuštaju, drugi opet nastoje po svaku cijenu ostvariti ono što žele, ucjenjuju, prijete ili manipuliraju, no ni u jednom niti u drugom slučaju se ne radi o konstruktivnom rješavanju sukoba.

Treba težiti konstruktivnom rješavanju sukoba koje se odnosi na nenasilno rješavanje sukoba, u kojemu se vodi interes o svim akterima te njihovim interesima. Proces uključuje dijalog, rješenje problema, pregovor, pomirenje i prevenciju eskalacije nasilja.

Sukobi izazivaju određene emocije i ponašanja koja ponekad mogu štetiti sveukupnom psihosocijalnom funkcioniranju. Uz negativne emocije ljutnje, tjeskobe i straha, dugotrajni neriješeni sukobi mogu uzrokovati pojavu depresivnih i anksioznih poremećaja te općenito stres i strah od stupanja u međuljudske odnose zbog potencijalne pojave sukoba u budućnosti.

Upravo zato je izuzetno bitno u radnom okruženju kroz razvijanje vlastitih komunikacijskih vještina sve vrste sukoba rješavati na odgovarajući te gore naveden konstruktivan način jer time se utječe ne samo na nivo stresa kod samog pojedinca nego i na opći novo stresa svim uključenim stranama - poslovnim suradnicima.

5.4 Humor kao učinkovito sredstvo u borbi protiv stresa

„Smijeh je jedna od najozbiljnijih stvari“

Wilhelm Raabe, njemački književnik

Svi smo, gotovo svakodnevno, u dodiru s humorom. Svi ćemo se složiti da je on važan dio našeg života i da može utjecati na zdravlje i ličnost. Svi znamo izreku „smijeh je najbolji lijek“. I naši stari su znali da se lakše nosimo s problemima uz humor i da je svakodnevica ljepša kad se šalimo s ljudima koji nas okružuju – tada lakše radimo i lakše pristupamo problemima. Može nam trenutačno popraviti raspoloženje uz gotovo neprimjetan povod: neverbalnu gestu, smiješan komentar, prigodnu anegdotu. Osim opuštajuće uloge humor ima i adaptivnu funkciju: pozitivne emocije šire nam vidike, potiču samospoznaju dopuštajući da naše razmišljanje bude kreativnije. Jednom riječju, jačaju fizičke i intelektualne snage i olakšavaju pozitivne prilagodbe. Također, pozitivne emocije poticajne su za bilo koju vrstu međuljudskih odnosa.

Smijeh povećava produktivnost na poslu, poboljšava komunikaciju, briše stres te smiruje i opušta ljude. Smijući se, kolege se osjećaju povezanije i zajedno bolje rade. Također, smijeh povećava lučenje hormona sreće endorfina, a sve to smanjuje stres. Humor vam pomaže i da zahtjevne situacije na poslu sagledate realnije, daje dodatnu energiju te poboljšava

[39] Izvor: krenizdravo.rtl.hr: https://www.krenizdravo.rtl.hr/psihologija/rjesavanja-sukoba-sto-trebate-znati (pristupano 09.09.2019.)

koncentraciju. Istraživanje je pokazalo i da se ljudi koji se glasno, od srca, smiju kreativnije rješavaju zadatke, a uz to imaju i bolje pamćenje. Smijeh na radnome mjestu pomaže da brže i

bezbolnije zaboravite sve svađe, kritike te razočaranja. No vicevi i zabavne anegdote koje dijelite s kolegama pomoći će vam i da se bezbolno riješite stresa i napetosti.

No, humor na poslu donosi neka pravila:

- Poznavanje pravila tvrtke - prije no što se upustite u smišljanje šala, valja se raspitati podržava li tvrtka u kojoj radite takve poteze.
- Znati granicu ukusa - iako kolege s kojima dijelite radno mjesto odobravaju šale i humor tijekom radnog vremena, to ne znači da to odobrava i vaš šef. Stoga, izbjegavajte takve razgovore sa šefom, ako niste sigurni gleda li na šale dobronamjerno.
- Znati do kuda možete ići - iako je riječ o šali, morate imati na umu da ona ne smije ugroziti poslovanje tvrtke. Također, imajte na umu da su šaljivi ispadi fora, no izbjegavajte šale koje mogu dovesti u neugodnu poziciju vaše kolege.
- Odabrati pravi trenutak - valja imati na umu da nije uvijek pravi trenutak za šalu. Primjerice, ako vaš kolega ima poslovni sastanak, priča s klijentom na telefon ili je u gužvi zbog posla, tada nije trenutak za šale.
- Što ako odete predaleko? - ako uvidite da ste sa šalom otišli predaleko, svakako se ispričajte kolegi.[40]

[40] Izvor: mojposao.net: https://www.moj-posao.net/Savjet-Pravnika/66045/Kanadjani-smijehom-umanjuju-stres-na-poslu/3/ (pristupano 11.09.2019.)

6 ISTRAŽIVANJE O STRESU U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI NA PRIMJERU MARKETINŠKIH AGENCIJA

6.1 Definiranje problema i cilj istraživanja

Kada ljudi govore o stresnim poslovima, uglavnom su usredotočeni na zanimanja poput pilota borca, liječnika, policajca i vatrogasca i sl. I premda su to nesumnjivo poslovi visokog pritiska, stres se ne pojavljuje samo u fizički opasnim ili zahtjevnim okruženjima.

Stres iznenađujuće prevladava i u profesijama poput marketinga. Tržište koje traži konstantnu pozornost i sklonost brzim prilagodbama koje ne ostavljaju prostor greškama.

Agencijski posao je „mašina koja melje“. Bez obzira na dobru organizaciju timova unutar agencija, uvijek postoji “njegovo veličanstvo klijent” koji svojim iznenadnim, a često i nerealnim zahtjevima ruši svaki plan. Posao u oglašavanju je stresan posao na kojoj god strani radili.

Često se može čuti da je marketing primarno komunikacija raznim kanalima u nastojanju da ciljanoj skupini približimo ono što nudimo.

Svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima i njihovim zahtjevima zna biti teška, iscrpljujuća i emocionalno zahtjevna a kada se poveže sa svim ostalim izvorima stresa u radu ne čudi da izgorjelost postaje velik problem i u marketingu.

Isto tako brojna istraživanja i svjedočenja dokazuju da žene imaju tendenciju preuzimanja znatno više uloga u životu no što trebaju. Nastojeći izbalansirati sve preuzete uloge, a pritom svijetu pokazati kako su u redu i kako sve mogu, u stvarnosti pucaju po šavovima. Kao što se često može čuti od djelatnika sa dužim radnim iskustvom koji su primorani ići u korak sa svim izazovima koje danas tržište donosi, biti konkurentni, pratiti nove tehnologije.

Cilj ovog istraživanja je utvrditi u kojoj mjeri navedeni stresori utječu na intenzitet stresa kod djelatnika marketinških agencija te da li djelatnici svakodnevnu i direktnu komunikaciju i konflikte sa klijentima i suradnicima doživljavaju kao veći stresor u radu u odnosu na ostale izvore stresa koji se javljaju dnevno ili periodički.

6.2 Istraživačka pitanja

Istraživačka pitanja su postavljena prema navedenim ciljevima i definirani su kao:

P1. Je li je stresor direktne svakodnevne komunikacije sa klijentima i radnim suradnicima veći u odnosu na ostale radne stresore kod djelatnika u marketinškim agencijama?

P2. Postoji li razlika u nivou stresa kod svakodnevne komunikacije sa klijentima i radnim suradnicima između žena i muškaraca?

P3. Postoji li razlika u nivou stresa svakodnevne komunikacije sa klijentima i radnim suradnicima s obzirom na duljinu ukupnog radnog staža?

6.3 Istraživačke hipoteze

Obzirom na istraživačke probleme, postavljene su slijedeće 3 hipoteze:

Hipoteza 1: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izazivaju različiti aspekti rada djelatnika u marketinškim agencijama: Svakodnevna i direktna komunikacija s kolegama, nadređenima i klijentima izazivaju višu razinu stresa od ostalih aspekata rada.

Hipoteza 2: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izaziva rad u svakodnevnoj i direktnoj poslovnoj komunikaciji s obzirom na spol djelatnika marketinških agencija. Žene doživljavaju višu razinu stresa od muškaraca.

Hipoteza 3: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izaziva rad u svakodnevnoj i direktnoj poslovnoj komunikaciji s obzirom na radni staž djelatnika marketinških agencija. Djelatnici s više godina staža doživljavaju višu razinu stresa od djelatnika s manje godina staža.

6.4 Opis istraživanja

Kao i u svakoj branši, radni stresori su raznoliki i time specifični. Za potrebe ovog anketnog upitnika izdvojeni su najučestaliji izvori stresa (stresori) djelatnika u marketinškim agencijama te je prema njima kreiran anketni upitnik.

Istraživački upitnik (anketni listić) započinje nizom pitanja koji daju uvid u socio-demografski profil ispitanika poput roda, starosti ispitanika kao i broj godina radnog staža.

Drugi dio upitnika kreiran je s ciljem da se utvrdi koji od najučestalijih radnih stresora imaju najveći utjecaj na djelatnike marketinških agencija. Ponuđeno je 20 najučestalijih stresora koje će ispitanici rješavati odabirom slaganja s navedenim tvrdnjama od 1 do 5 prema Lichertovoj ljestvici (1- nije stresno, 2- rijetko je stresno, 3- ponekad je stresno, 4-stresno je, 5- jako je stresno). Pitanja su kreirana da odgovore na hipotezu 1.

Navedeni su slijedeći stresori:

1. Monotoni, nestimulativni, besmisleni zadaci i pomanjkanje raznolikosti, neugodni zadaci
2. Količina posla (previše/premalo)
3. Rad pod vremenskim pritiskom
4. Nedostatan broj djelatnika
5. Dugotrajno radno vrijeme
6. Nefleksibilno vrijeme
7. Uvođenje novih tehnologija
8. Radni prostor

9. Rad na loše dizajniranoj, neprikladnoj ili neugodnoj opremi
10. Nedostatak kontrole nad radom
11. Nejasna uloga u organizaciji
12. Neadekvatna osobna primanja
13. Nesigurnost posla
14. Nedovoljno ili prekomjerno napredovanje
15. Međusobni odnosi sa suradnicima
16. Oskudna podrška nadređenih
17. Nedovoljna osposobljenost za radne zadatke
18. Svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima
19. Svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima
20. Uravnotežen privatni i poslovni život

Treći dio upitnika kreiran je u okviru stresora: Svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima i klijentima. Ponuđeno je 13 situacija koje će ispitanici rješavati odabirom slaganja s navedenim tvrdnjama od 1 do 5 prema Lichertovoj ljestvici (1- nije stresno, 2- rijetko je stresno, 3- ponekad je stresno, 4-stresno je, 5- jako je stresno). Pitanja su kreirana da odgovore na hipotezu 2 i hipotezu 3.

Navedene su slijedeće situacije:

1. Količina informacija koje dobivam dnevno vezano za posao
2. Količina dnevnih poslovnih sastanaka
3. Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva
4. Svakodnevna komunikacija sa kolegama i nadređenima
5. Sukobi sa kolegama i nadređenima
6. Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima
7. Visoka koncentracija i visok stupanj pozornosti u komunikaciji s klijentima
8. Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata
9. Ljutnja klijenta
10. Sukobi sa klijentima
11. Poslovna komunikacija van radnog vremena
12. Fizički izgled - imidž u poslovnoj komunikaciji
13. Osobne vještine u poslovnom komuniciranju

6.5 Izvori podataka i metode prikupljanja

Istraživanje je provedeno putem anketnog upitnika sastavljenog od ukupno 33 pitanja Anketiranje korisnika provedeno je putem alata Google anketa u kojem je kreiran anketni upitnik i ispitanici su mu imali pristup u razdoblju od 01. rujna 2019. do 20. rujna 2019.godine.

Upitnik je ispunilo ukupno 196 ispitanika. Podaci su prikupljeni putem linka na Google Drive servis za pohranu i dijeljenje datoteka te putem linka poslanim e-mailom te društvenim servisima za razmjenu poruka Viber, WhatsApp, i-poruke.

Ispitanici ovog upitnika su djelatnici 15 najvažnijih hrvatskih marketinških agencija koji se bave oglašavanjem i kreiranjem marketinških sadržaja.

6.6 Analiza strukture anketiranih osoba

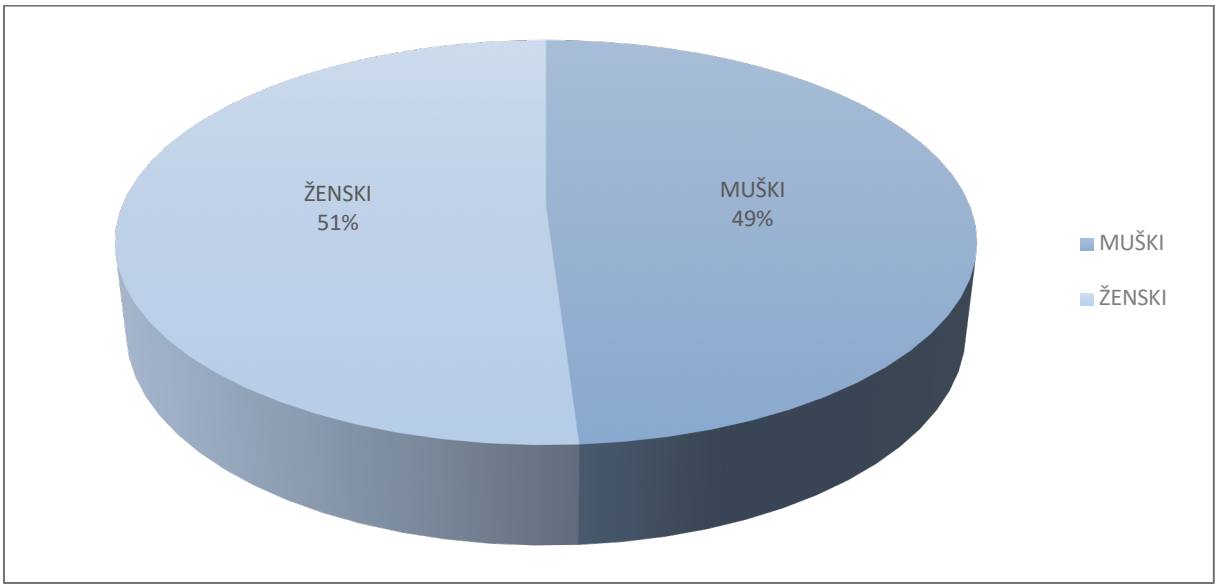
U istraživanju je sudjelovalo ukupno 196 ispitanika, od kojih je 100 žena (51 %) i 96 muškarac (49 %).

Tablica 1. Prikaz podataka istraživanja prema spolu

MUŠKI	%	ŽENSKI	%	UKUPNO
96	49 %	100	51 %	196

Izvor: Izradila autorica rada

Graf 1. Spol



Izvor: Izradila autorica rada

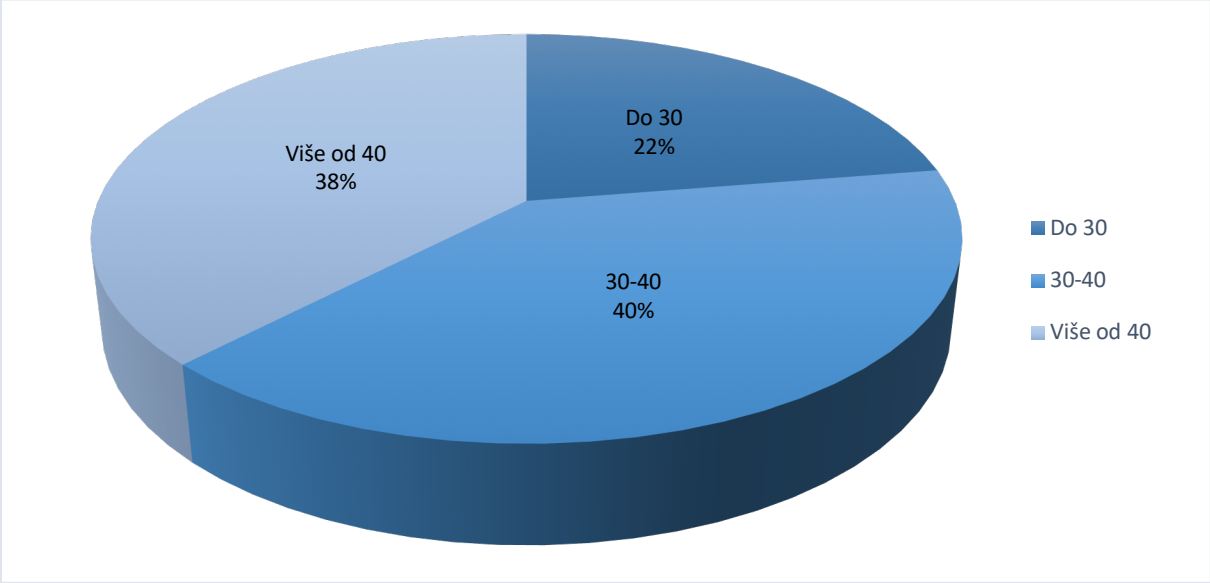
U istraživanju su sudjelovali ispitanici različite životne dobi. 44 ispitanika iz dobne skupine do 30 godina (22 %), 78 ispitanika dobne skupine od 30 do 40 godina (40 %), a zatim iz dobne skupine 40+ godina, 74 ispitanika (38 %).

Tablica 2. Prikaz podataka istraživanja prema dobnoj skupini

Do 30	**%**	**30-40**	**%**	**Više od 40**	**%**	**UKUPNO**
44	22%	78	40%	74	38 %	196

Izvor: Izradila autorica rada

Graf 2. Dobna skupina



Izvor: Izradila autorica rada

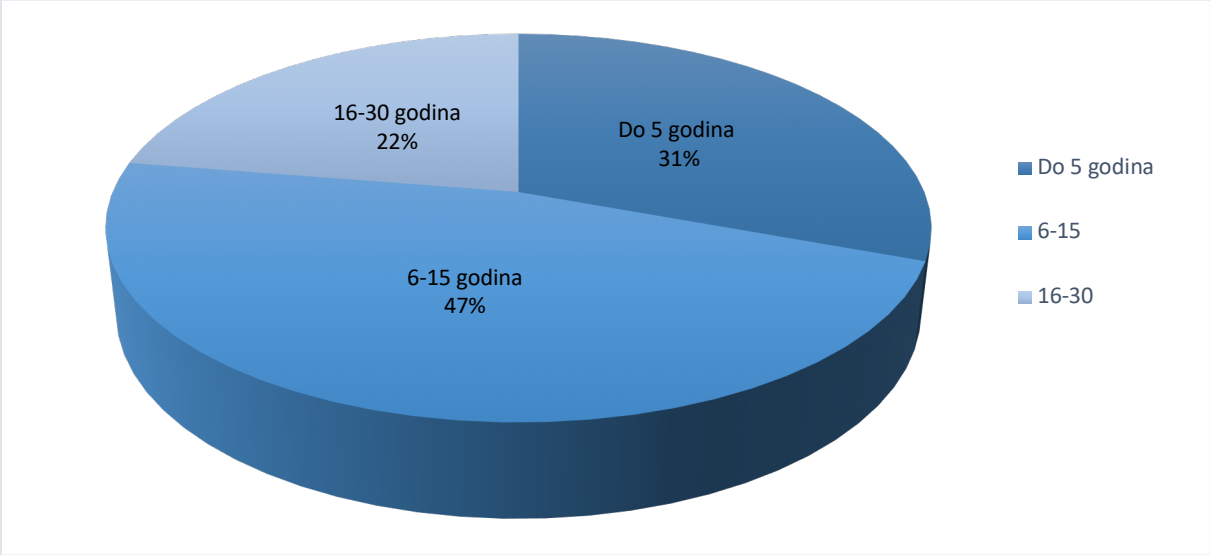
Ispitanici u istraživanju bili su djelatnici 15 marketinških agencija u RH. Najveći dio ispitanika, njih 92 (47 %) imaju 6-15 godina staža u službi, 44 ispitanika (22 %) ima 16-30 godina staža u službi, 60 ispitanika (31 %) ima do 5 godina staža na marketing pozicijama unutar agencija.

Tablica 3. Prikaz podataka istraživanja prema radnom stažu u marketingu

Do 5 godina	%	6-15 godina	%	16-30 godina	%	UKUPNO
92	47%	44	22%	60	31%	196

Izvor: Izradila autorica rada

Graf 3. Godine rada u marketingu



Izvor: Izradila autorica rada

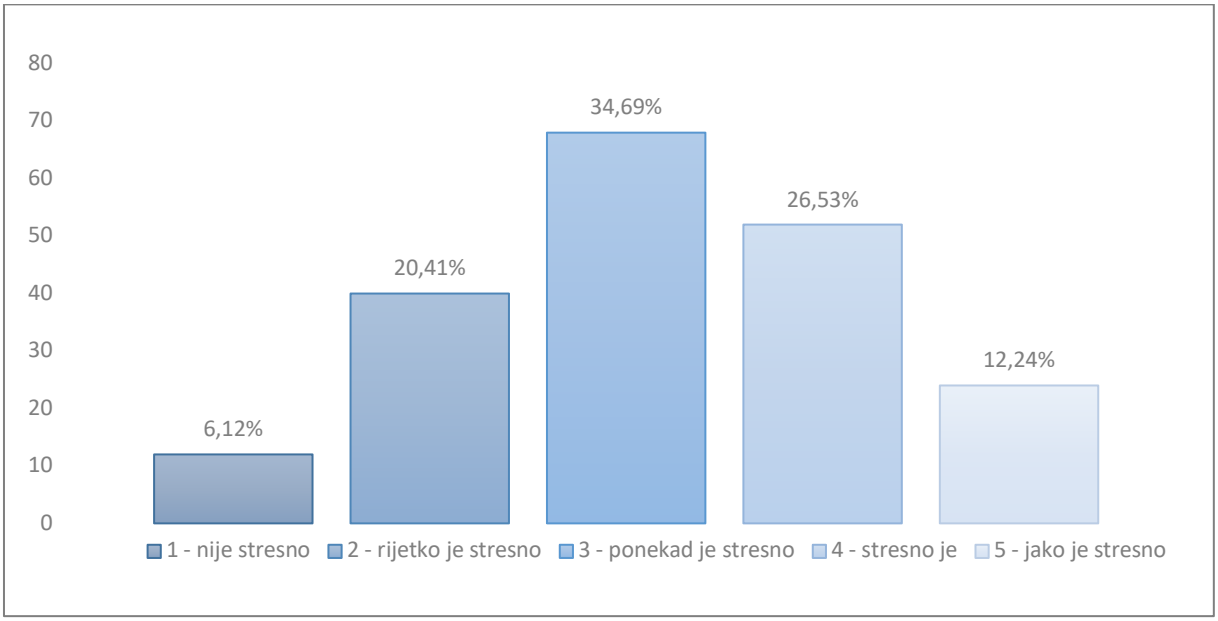
6.7 Obrada i interpretacija dobivenih podataka za Hipotezu 1

Hipoteza 1: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izazivaju različiti aspekti rada djelatnika u marketinškim agencijama: Svakodnevna i direktna komunikacija s kolegama, nadređenima i klijentima izazivaju višu razinu stresa od ostalih aspekata rada.

Navedenih 20 tvrdnji odnosi se na hipotezu 1. Ispitanicima je u prvom dijelu ankete ponuđeno 20 stresora – tvrdnji koje su označavali na skali od 1 – 5 po stupnju stresa.

1. Tvrdnja: monotoni, nestimulativni, besmisleni zadaci i pomanjkanje raznolikosti, neugodni zadaci

Graf 4. Stav ispitanika o tvrdnji monotoni, nestimulativni, besmisleni zadaci i pomanjkanje raznolikosti, neugodni zadaci

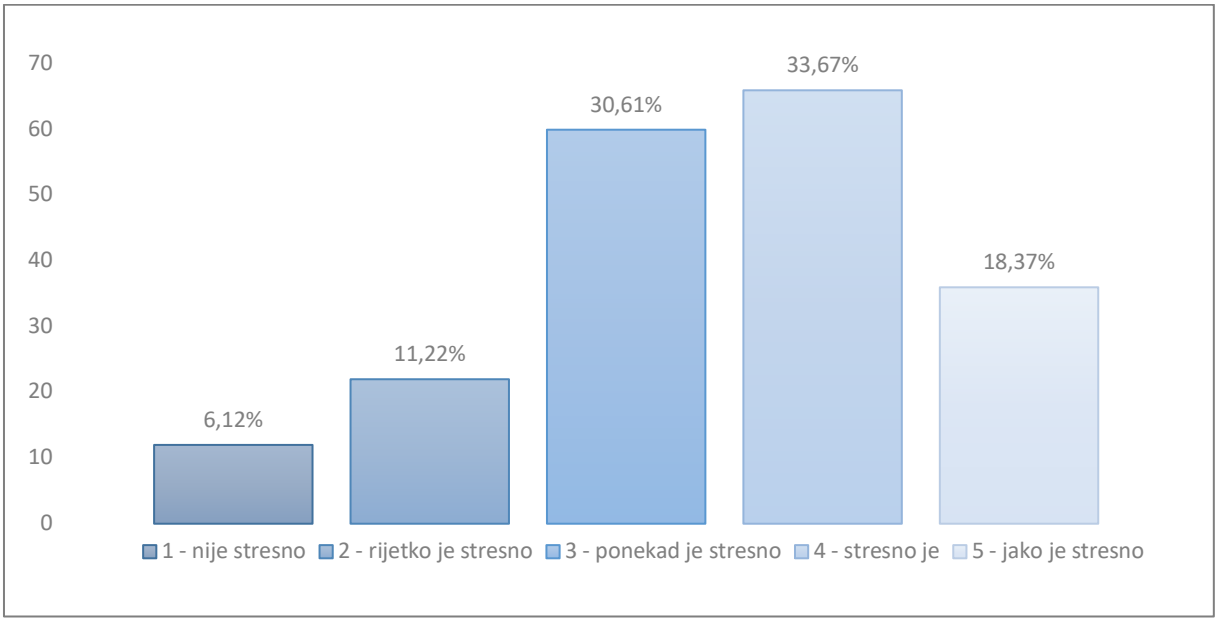


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako su monotoni, nestimulativni, besmisleni zadaci i pomanjkanje raznolikosti, neugodni zadaci stresni, najveći broj ispitanika, njih 34,69% je odgovorilo kako im je to ponekad stresno, dok je 38,77% ispitanika odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno. 26,53% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

2. Tvrdnja: količina posla (previše/premalo)

Graf 5. Stav ispitanika o tvrdnji količina posla (previše/premalo)

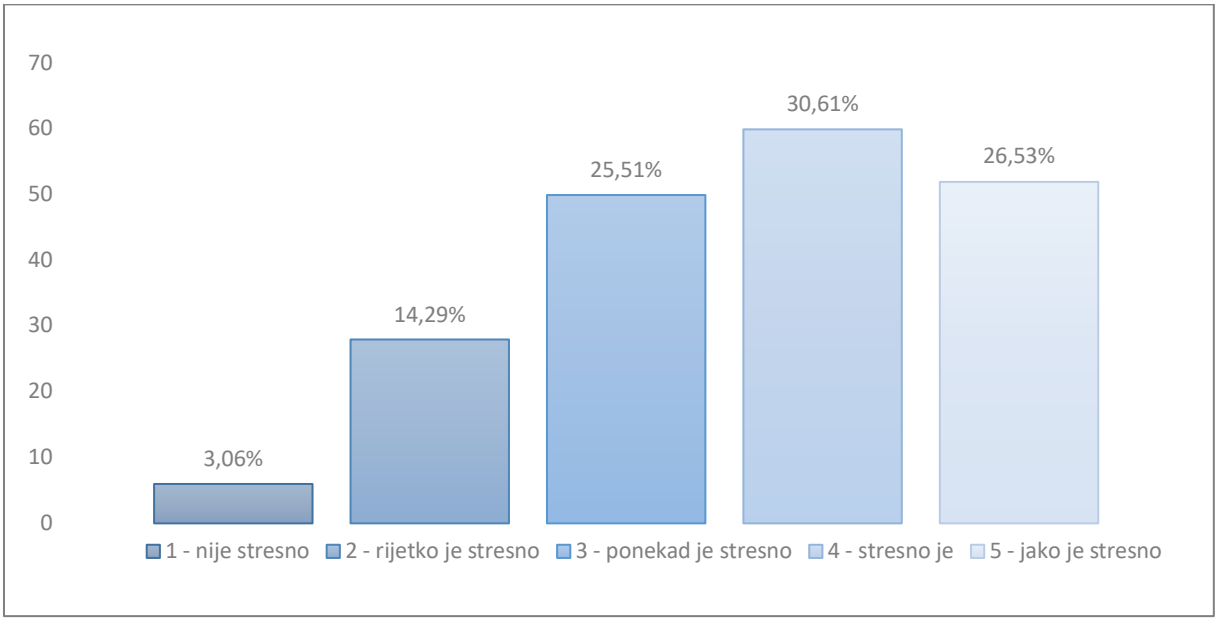


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je količina posla (previše/premalo) stresna, najveći broj ispitanika, njih 52,04% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 30,61% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 17,34% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

3. Tvrdnja: rad pod vremenskim pritiskom

Graf 6. Stav ispitanika o tvrdnji rad pod vremenskim pritiskom

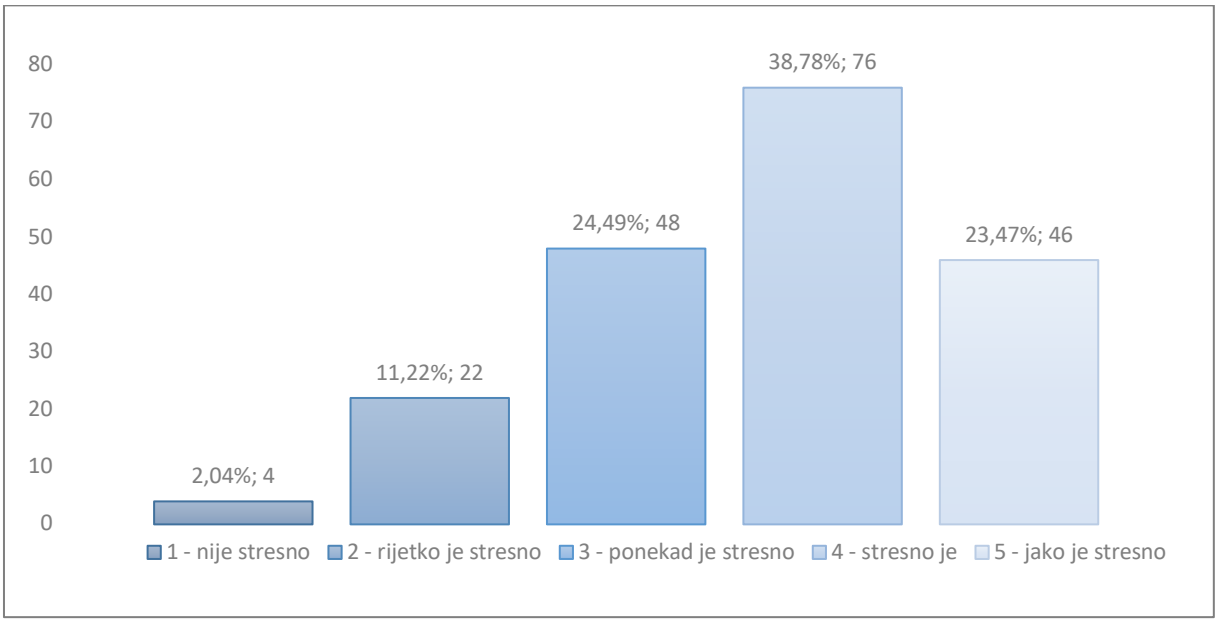


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je rad pod vremenskim pritiskom stresan, najveći broj ispitanika, njih 57,14% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 25,51% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 17,35% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

4. Tvrdnja: nedostatan broj djelatnika

Graf 7. Stav ispitanika o tvrdnji nedostatan broj djelatnika

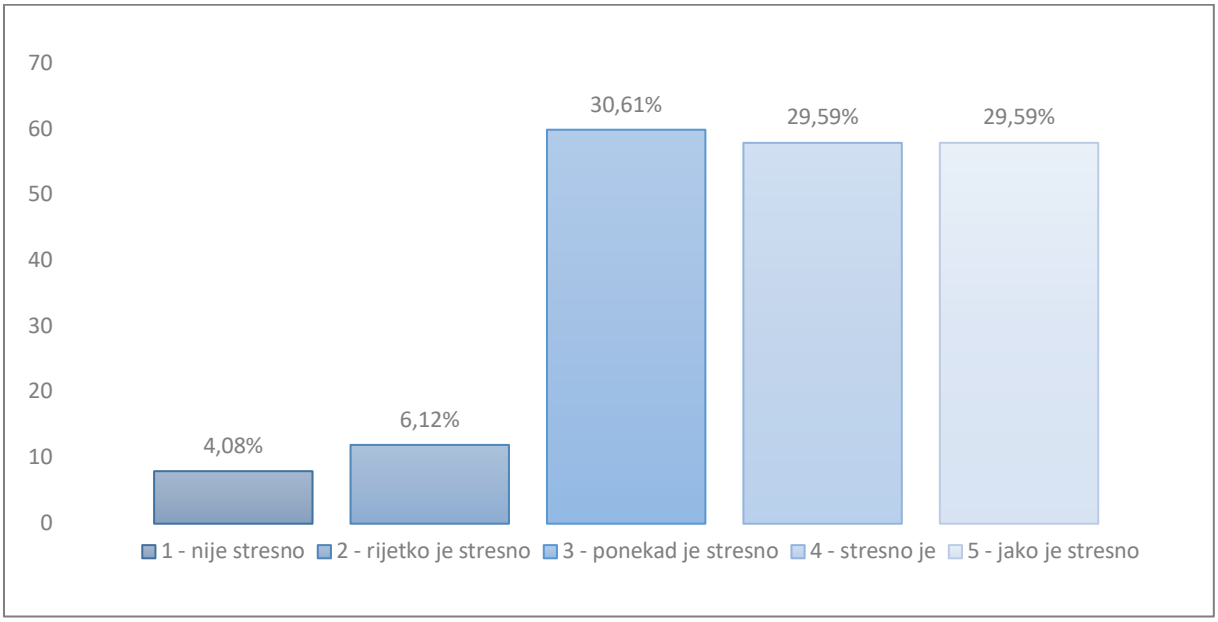


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je rad pod vremenskim pritiskom stresan, najveći broj ispitanika, njih 62,25 % je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 24,49% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 13,26% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

5. Tvrdnja: dugotrajno radno vrijeme

Graf 8. Stav ispitanika o tvrdnji dugotrajno radno vrijeme

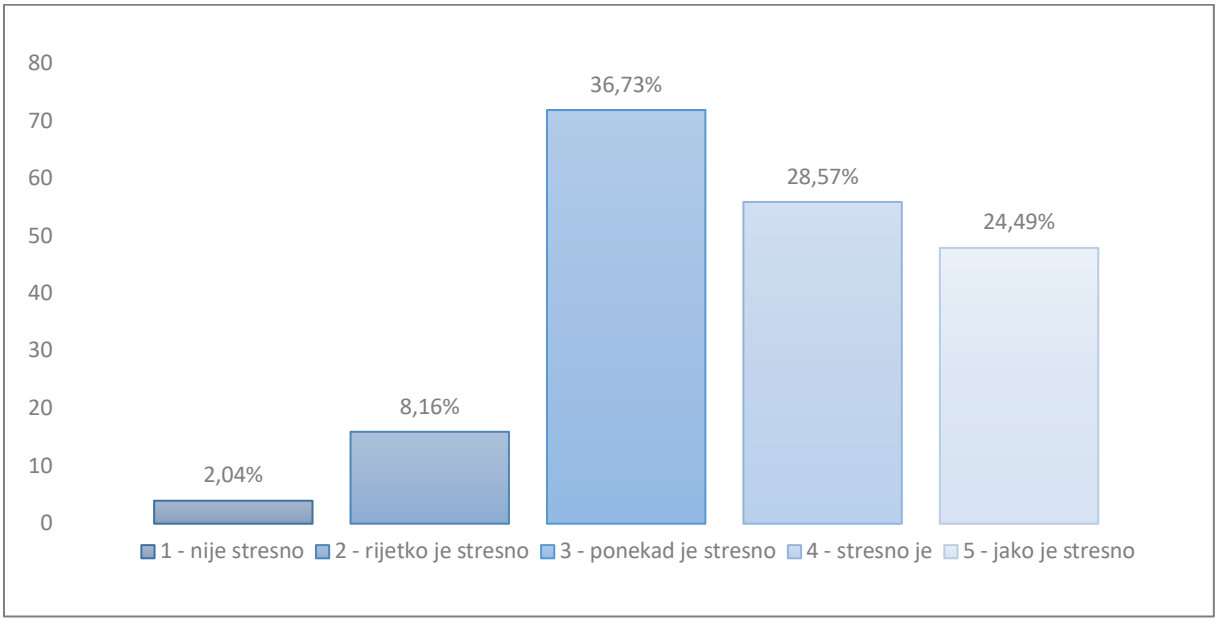


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je dugotrajno radno vrijeme stresno, najveći broj ispitanika, njih 30,61% je odgovorilo kako im je to ponekad stresno, no 59,18% ispitanika odgovorilo je kako im je to stresno i jako stresno što ovu tvrdnju označava kao aspekt rada visokog intenziteta stresa. 10,20% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

6. Tvrdnja: nefleksibilno radno vrijeme

Graf 9. Stav ispitanika o tvrdnji nefleksibilno radno vrijeme

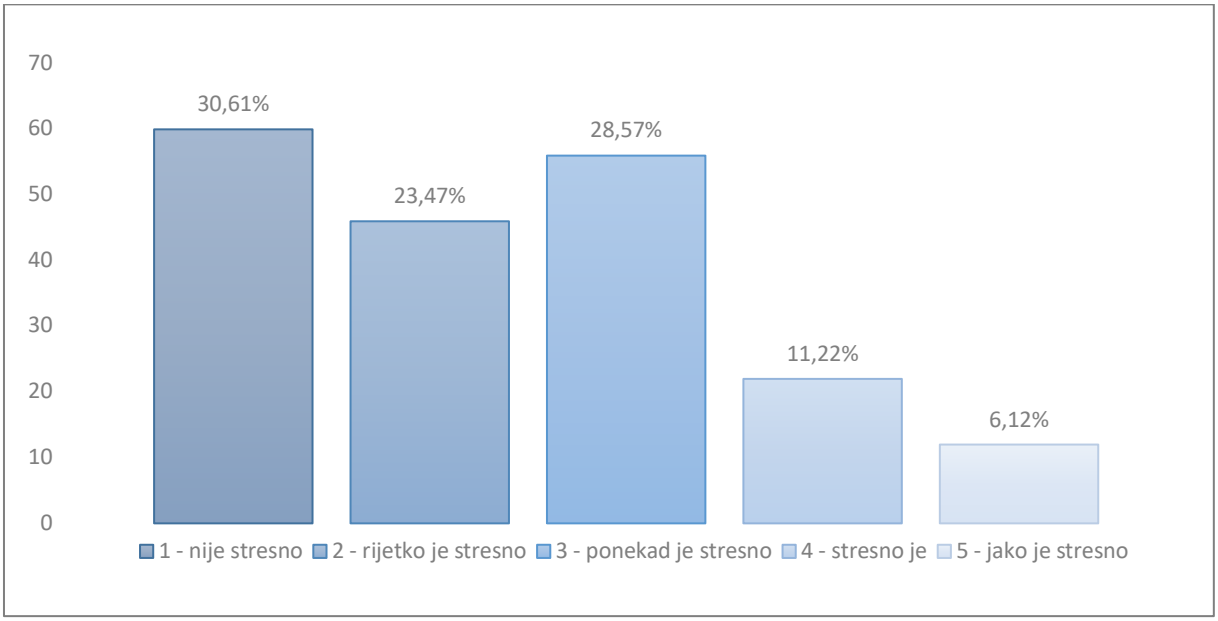


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je nefleksibilno radno vrijeme stresno, najveći broj ispitanika, njih 36,73% je odgovorilo kako im je to ponekad stresno, dok je 53,06% ispitanika odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno. 10,20% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

7. Tvrdnja: uvođenje novih tehnologija

Graf 10. Stav ispitanika o tvrdnji uvođenje novih tehnologija

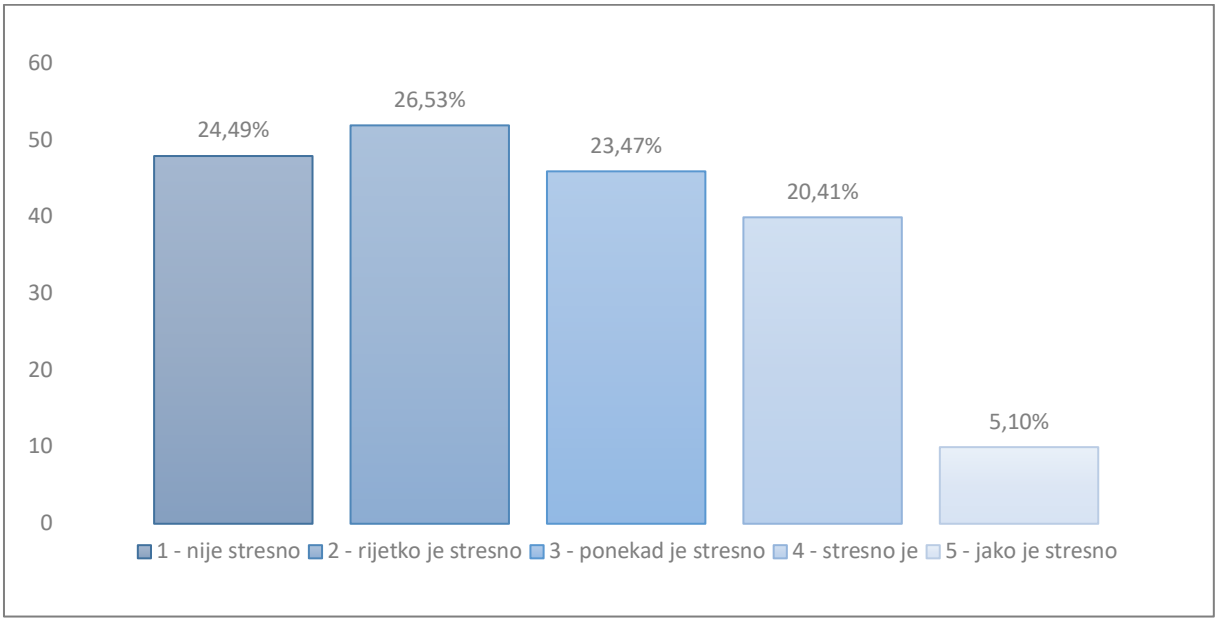


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je uvođenje novih tehnologija stresno, najveći broj ispitanika, njih 57,08% je odgovorilo kako im to nije stresno i rijetko je stresno, dok je 28,57% ispitanika odgovorilo kako im je to ponekad stresno. 17,34% ispitanika je odgovorilo da im je navedena tvrdnja stresna i jako stresna.

8. Tvrdnja: radni prostor

Graf 11. Stav ispitanika o tvrdnji radni prostor

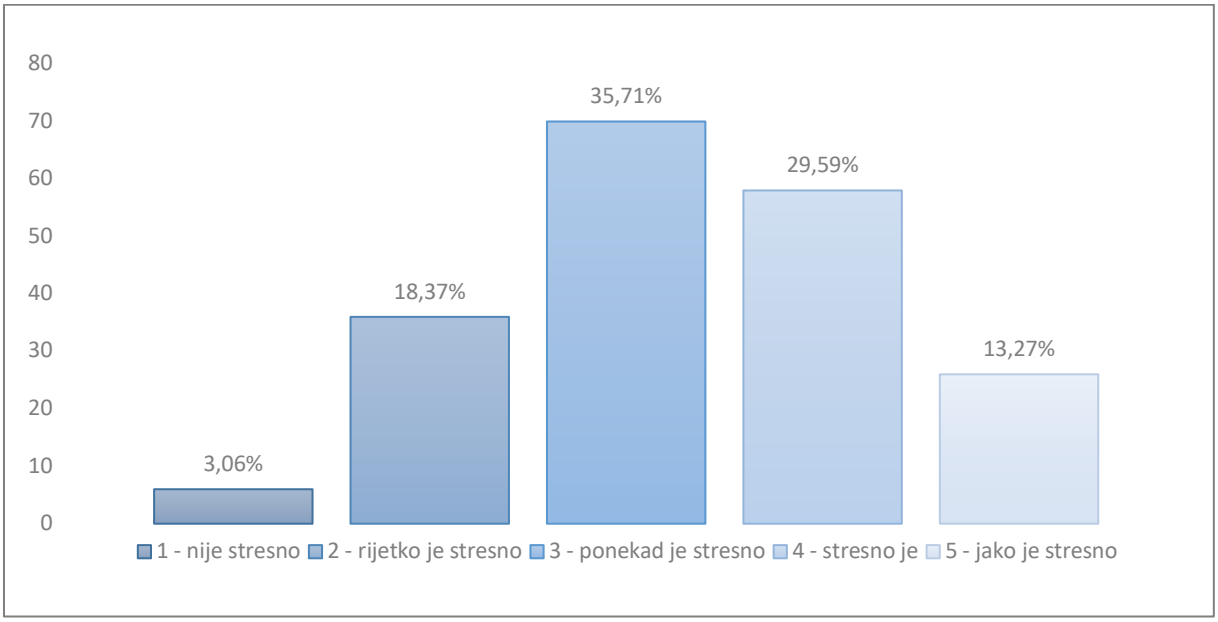


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je radni prostor stresan, najveći broj ispitanika, njih 51,02% je odgovorilo kako im to nije stresno i rijetko je stresno, dok je 23,47% ispitanika odgovorilo kako im je to ponekad stresno. 25,51% ispitanika je odgovorilo da im je navedena tvrdnja stresna i jako stresna.

9. Tvrdnja: rad na loše dizajniranoj, neprikladnoj ili neugodnoj opremi

Graf 12. Stav ispitanika o tvrdnji rad na loše dizajniranoj, neprikladnoj ili neugodnoj opremi

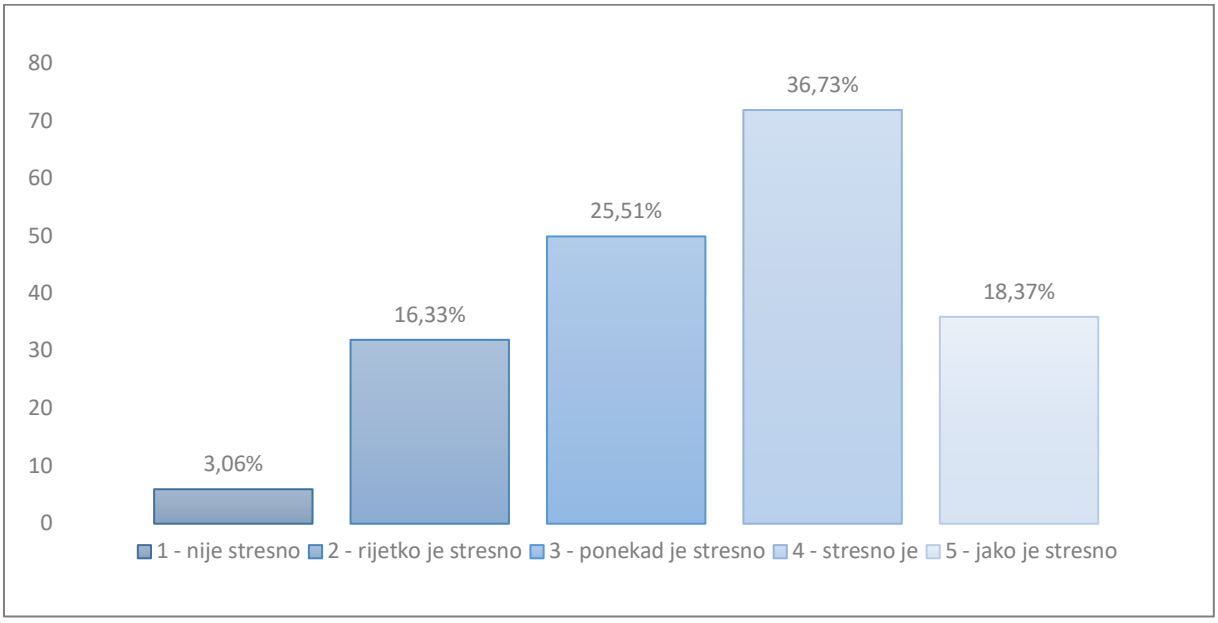


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je rad na loše dizajniranoj, neprikladnoj ili neugodnoj opremi stresan, najveći broj ispitanika, njih 35,71% je odgovorilo kako im je to ponekad stresno, dok je 42,86% ispitanika odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno. 21,43% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

10. Tvrdnja: nedostatak kontrole nad radom

Graf 13. Stav ispitanika o tvrdnji nedostatak kontrole nad radom

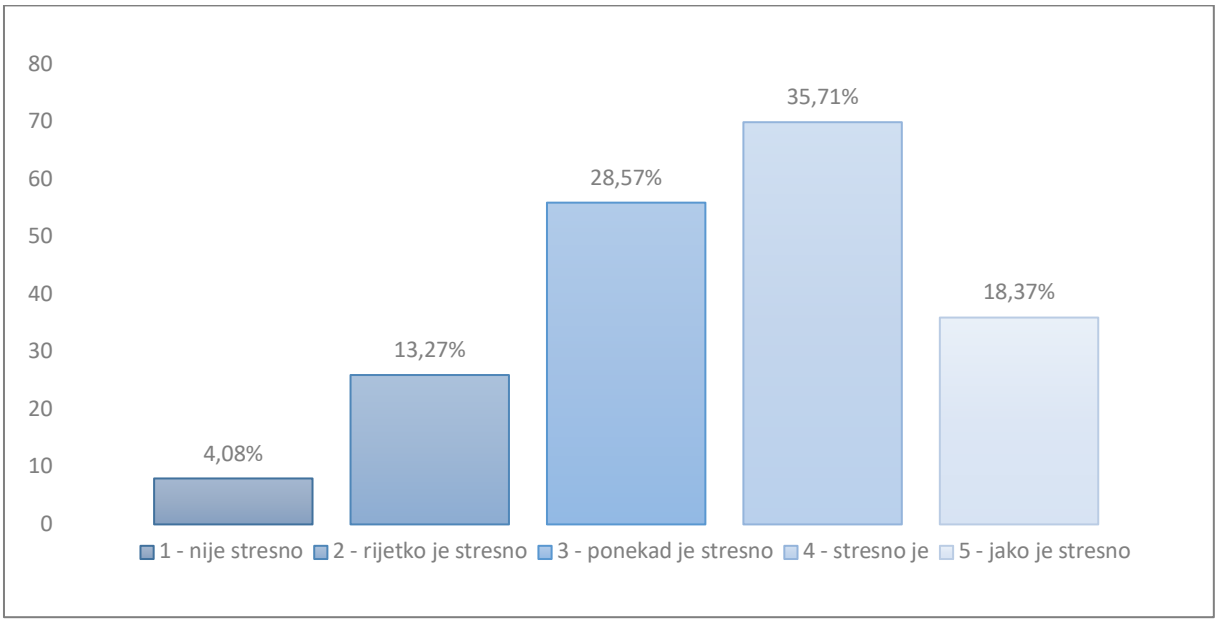


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je nedostatak kontrole nad radom stresan, najveći broj ispitanika, njih 55,10 % je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 25,51% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 19,39% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

11. Tvrdnja: nejasna uloga u organizaciji

Graf 14. Stav ispitanika o tvrdnji nejasna uloga u organizaciji

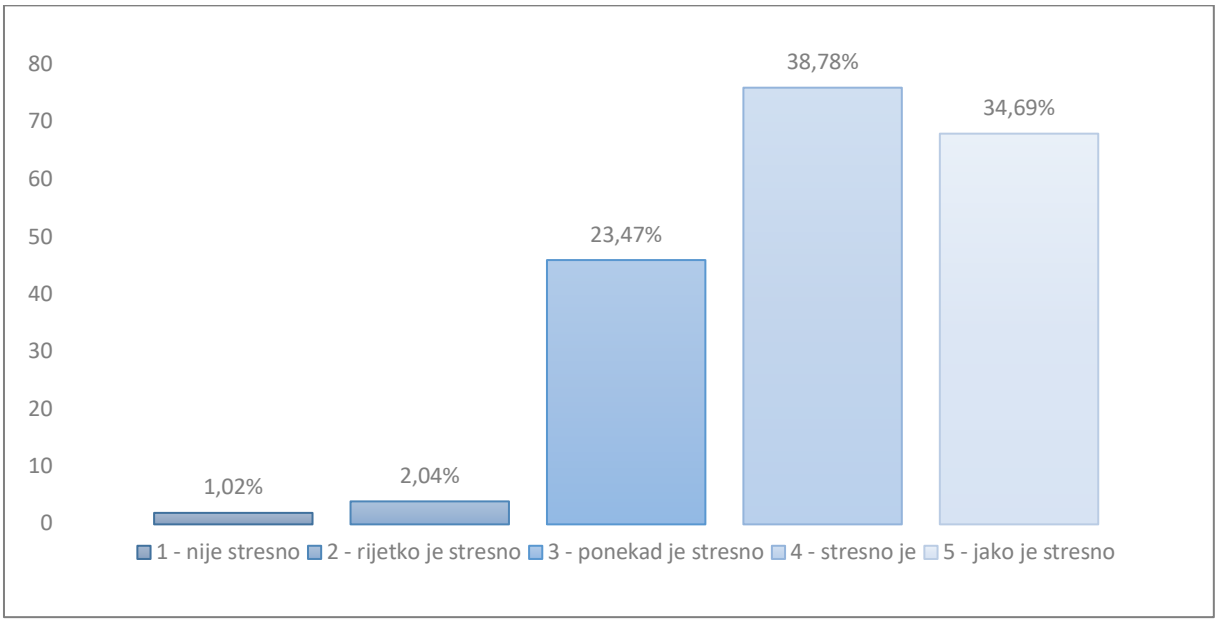


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je nejasna uloga u organizaciji stresna, najveći broj ispitanika, njih 54,08% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 28,58% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 17,35% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

12. Tvrdnja: neadekvatna osobna primanja

Graf 15. Stav ispitanika o tvrdnji neadekvatna osobna primanja

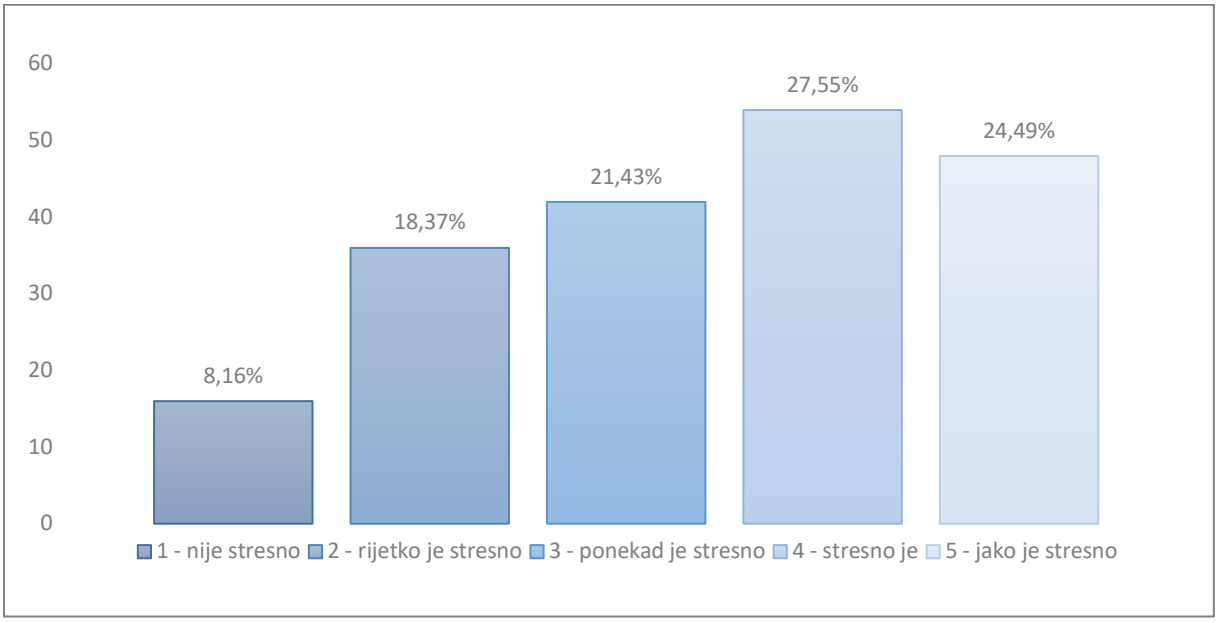


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako su neadekvatna osobna primanja stresna, najveći broj ispitanika, njih 38,78% je odgovorilo kako im je to stresno, a jako stresno je 34,69% što ovu tvrdnju označava kao aspekt rada sa najviše intenziteta stresa u ukupnom zbroju 73,47%, dok je 23,47% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 3,06% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

13. Tvrdnja: nesigurnost posla

Graf 16. Stav ispitanika o tvrdnji nesigurnost posla

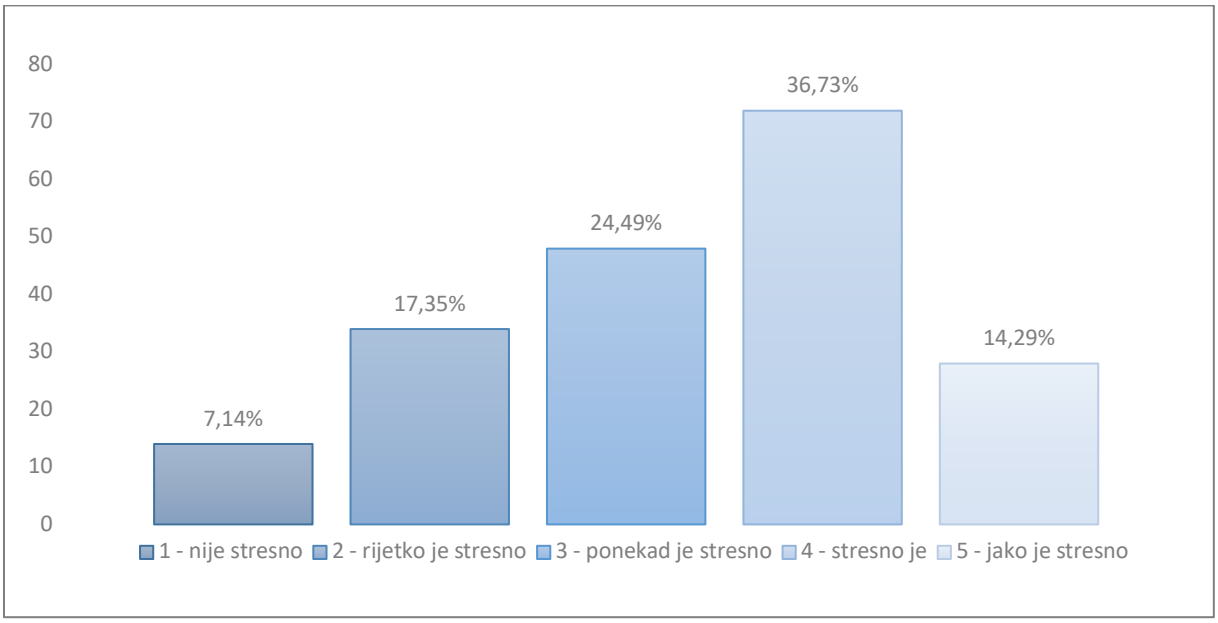


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je nesigurnost posla stresna, najveći broj ispitanika, njih 52,04% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 21,43% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 26,53% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

14. Tvrdnja: nedovoljno ili prekomjerno napredovanje

Graf 17. Stav ispitanika o tvrdnji nedovoljno ili prekomjerno napredovanje

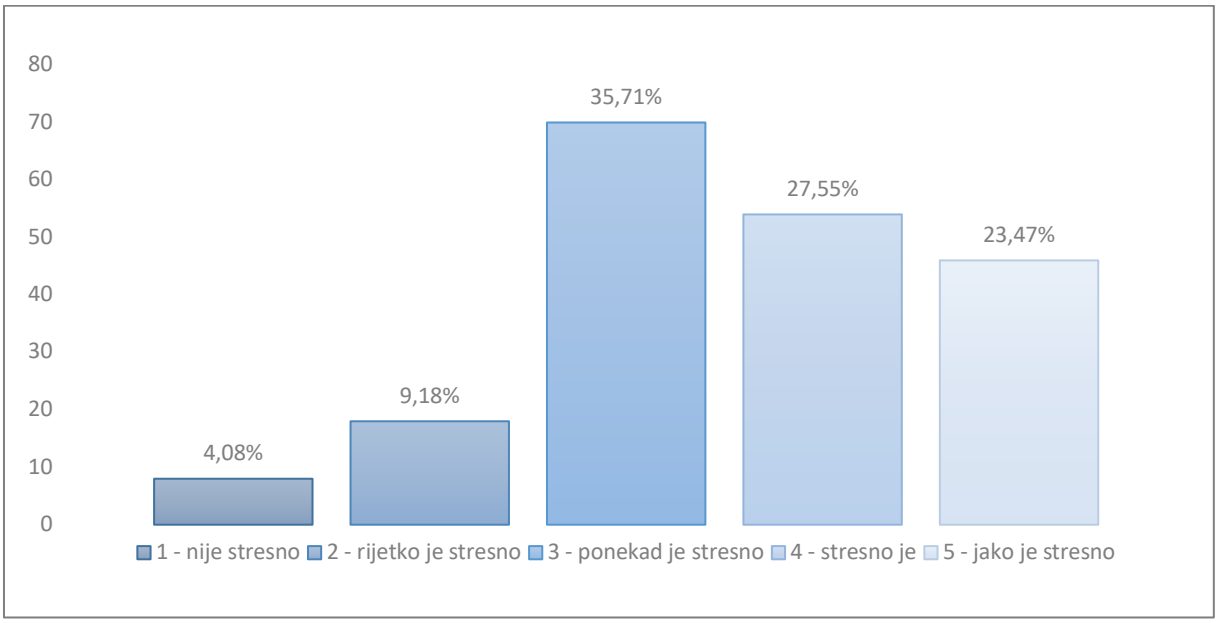


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je nedovoljno ili prekomjerno napredovanje stresno, najveći broj ispitanika, njih 51,02% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 24,48% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 24,49% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

15. Tvrdnja: međusobni odnosi sa suradnicima

Graf 18. Stav ispitanika o tvrdnji međusobni odnosi sa suradnicima

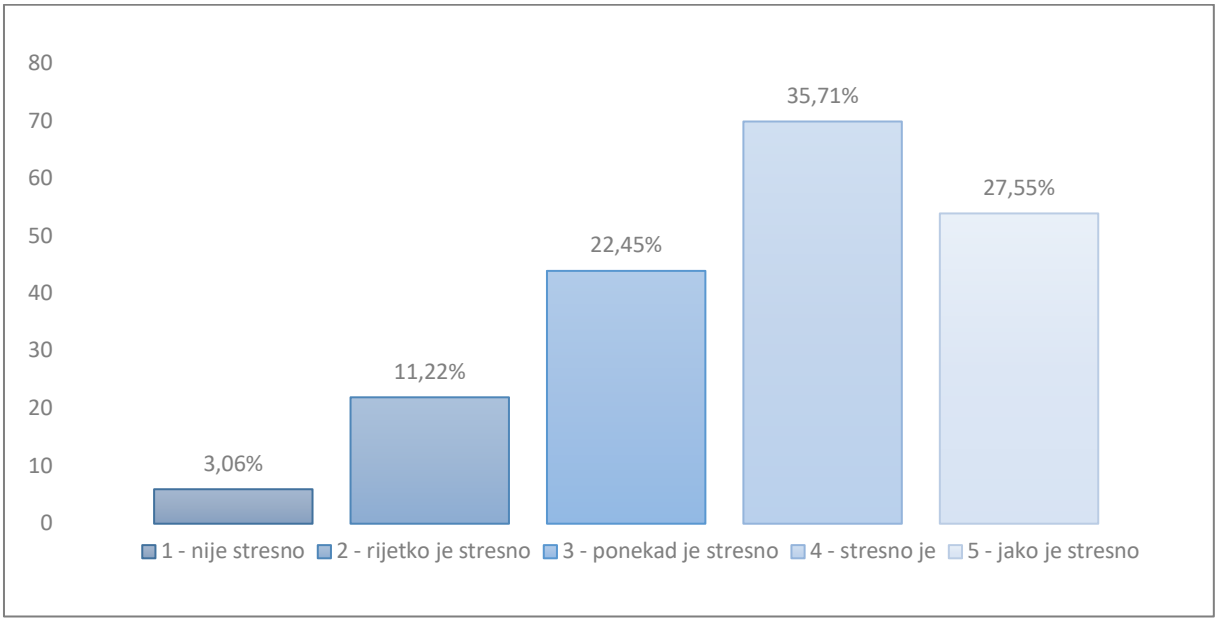


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako su međusobni odnosi sa suradnicima stresni, najveći broj ispitanika, njih 51,02% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 35,71% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 13,27% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

16. Tvrdnja: oskudna podrška nadređenih

Graf 19. Stav ispitanika o tvrdnji oskudna podrška nadređenih

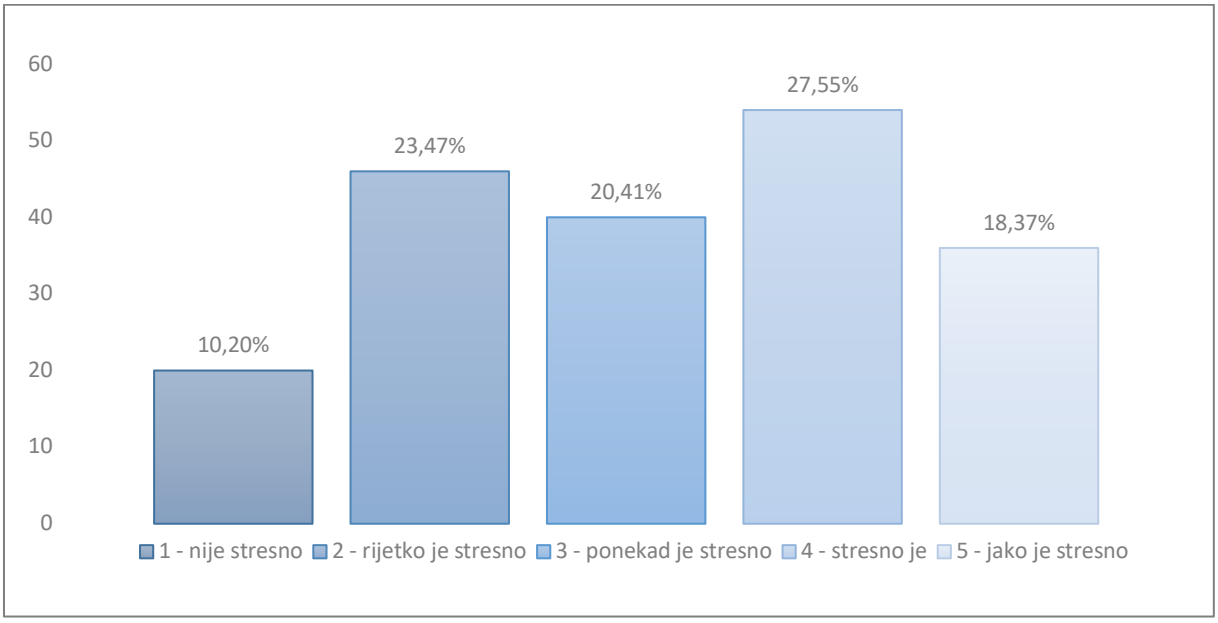


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je oskudna podrška nadređenih stresna, najveći broj ispitanika, njih 22,45% je odgovorilo kako im je to ponekad stresno, no 63,27% ispitanika odgovorilo je kako im je to stresno i jako stresno što ovu tvrdnju označava kao aspekt rada visokog intenziteta stresa. 14,29% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres

17. Tvrdnja: nedovoljna osposobljenost za radne zadatke

Graf 20. Stav ispitanika o tvrdnji nedovoljna osposobljenost za radne zadatke

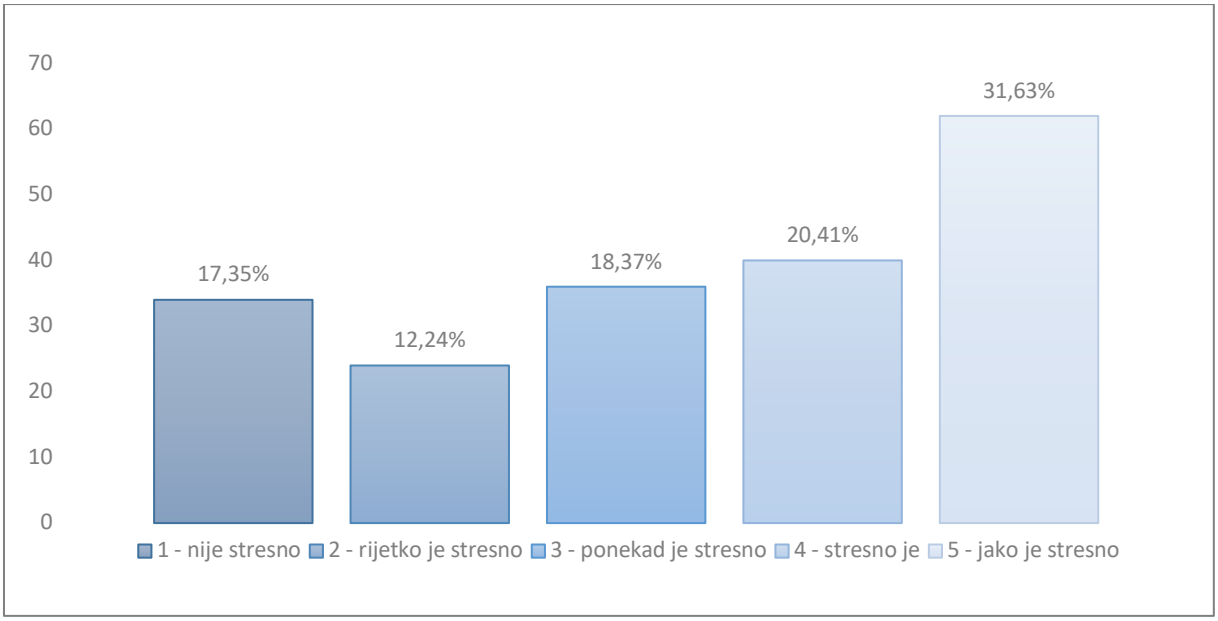


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je nedovoljna osposobljenost za radne zadatke stresna, najveći broj ispitanika, njih 45,92% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 20,41% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 33,67% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

18. Tvrdnja: svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima

Graf 21. Stav ispitanika o tvrdnji svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima

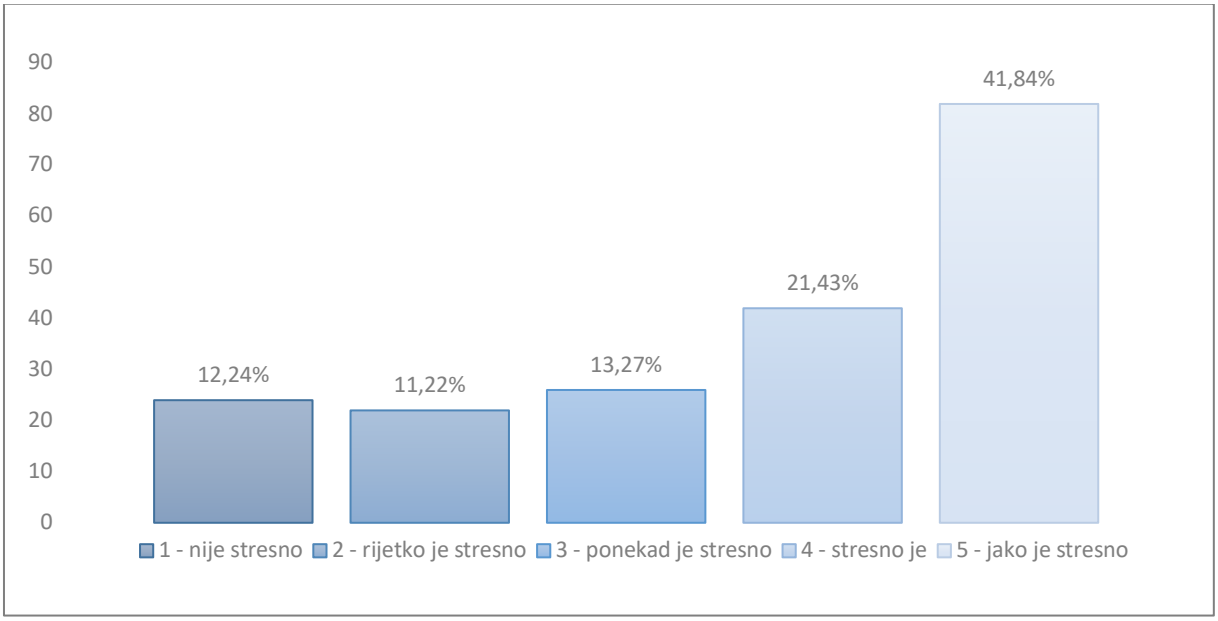


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima stresna, najveći broj ispitanika, njih 52,04% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 18,37% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 29,59% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

19. Tvrdnja: svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima

Graf 22. Stav ispitanika o tvrdnji svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima

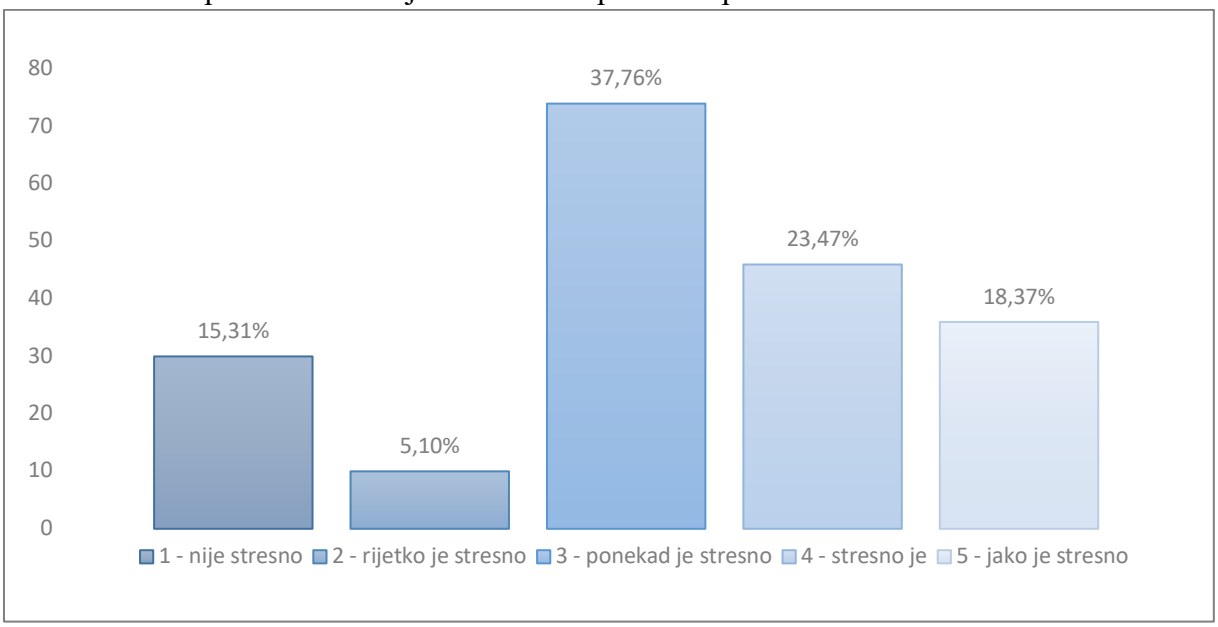


Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima stresna, najveći broj ispitanika, njih 63,27% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 13,27% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 23,47% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

20. Tvrdnja: uravnotežen privatni i poslovni život

Graf 23. Stav ispitanika o tvrdnji uravnotežen privatni i poslovni život



Izvor: Izradila autorica rada

Na tvrdnju kako je balans uravnoteženog privatnog i poslovnog života stresan, najveći broj ispitanika, njih 41,84% je odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno, dok je 37,76% ispitanika odgovorilo kako im je ponekad stresno. 20,41% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

Slika 1. Prikaz rezultata istraživanja prvog dijela ankete o radnim stresorima prema intenzitetu

Tvrdnje	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	AS	SD
12. Neadekvatna osobna primanja	2	1,02%	4	2,04%	46	23,47%	76	38,78%	68	34,69%	4,04	0,87
5. Dugotrajno radno vrijeme	8	4,08%	12	6,12%	60	30,61%	58	29,59%	58	29,59%	3,74	1,07
16. Oskudna podrška nadređenih	6	3,06%	22	11,22%	44	22,45%	70	35,71%	54	27,55%	3,73	1,08
4. Nedostatan broj djelatnika	4	2,04%	22	11,22%	48	24,49%	76	38,78%	46	23,47%	3,70	1,01
19. Svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima	**24**	**12,24%**	**22**	**11,22%**	**26**	**13,27%**	**42**	**21,43%**	**82**	**41,84%**	**3,69**	**1,42**
6. Nefleksibilno vrijeme	4	2,04%	16	8,16%	72	36,73%	56	28,57%	48	24,49%	3,65	1,00
3. Rad pod vremenskim pritiskom	6	3,06%	28	14,29%	50	25,51%	60	30,61%	52	26,53%	3,63	1,11
15. Međusobni odnosi sa suradnicima	8	4,08%	18	9,18%	70	35,71%	54	27,55%	46	23,47%	3,57	1,07
10. Nedostatak kontrole nad radom	6	3,06%	32	16,33%	50	25,51%	72	36,73%	36	18,37%	3,51	1,06
11. Nejasna uloga u organizaciji	8	4,08%	26	13,27%	56	28,57%	70	35,71%	36	18,37%	3,51	1,06
2. Količina posla (previše/premalo)	12	6,12%	22	11,22%	60	30,61%	66	33,67%	36	18,37%	3,47	1,10
13. Nesigurnost posla	16	8,16%	36	18,37%	42	21,43%	54	27,55%	48	24,49%	3,42	1,26
18. Svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima	**34**	**17,35%**	**24**	**12,24%**	**36**	**18,37%**	**40**	**20,41%**	**62**	**31,63%**	**3,37**	**1,47**
14. Nedovoljno ili prekomjerno napredovanje	14	7,14%	34	17,35%	48	24,49%	72	36,73%	28	14,29%	3,34	1,14
9. Rad na loše dizajniranoj, neprikladnoj ili neugodnoj opremi	6	3,06%	36	18,37%	70	35,71%	58	29,59%	26	13,27%	3,32	1,02
20. Uravnotežen privatni i poslovni život	30	15,31%	10	5,10%	74	37,76%	46	23,47%	36	18,37%	3,24	1,26
17. Nedovoljna osposobljenost za radne zadatke	20	10,20%	46	23,47%	40	20,41%	54	27,55%	36	18,37%	3,20	1,27
1. Monotoni, nestimulativni, besmisleni zadaci i pomanjkanje raznolikosti, neugodni zadaci	12	6,12%	40	20,41%	68	34,69%	52	26,53%	24	12,24%	3,18	1,08
8. Radni prostor	48	24,49%	52	26,53%	46	23,47%	40	20,41%	10	5,10%	2,55	1,21
7. Uvođenje novih tehnologija	60	30,61%	46	23,47%	56	28,57%	22	11,22%	12	6,12%	2,39	1,20

Izvor: Izradila autorica rada

Ovo istraživanje je otkrilo da se djelatnici u marketinškim agencijama, bez obzira na prirodu njihova posla, suočavaju s visokim dozama stresa te od 20 ponuđenih stresora gotovo svi su ocijenjeni prosječnom ocjenom višom od 3.

Slika 1 prikazuje navedenih 20 stresora prema intenzitetu prema prosječnoj ocjeni.

6.8 Obrada i interpretacija dobivenih podataka za Hipotezu 2

Hipoteza 2: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izaziva rad u svakodnevnoj i direktnoj poslovnoj komunikaciji s obzirom na spol djelatnika marketinških agencija. Žene doživljavaju višu razinu stresa od muškaraca.

Ispitanicima je u drugom dijelu ankete ponuđeno 13 stresora – tvrdnji koje su označavali na skali od 1 – 5 po stupnju stresa. Tvrdnje su navedene u poglavlju 6.4

Slika 2. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod muškaraca

Tvrdnja	1 - nije stresno		2 - rijetko je stresno		3 - ponekad je stresno		4 - stresno je		5 - jako je stresno		AVG	STDEV
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. Količina informacija koje dobivam dnevno vezano za posao	6	6,25%	14	14,58%	31	32,29%	37	38,54%	8	8,33%	3,28	1,02
2. Količina dnevnih poslovnih sastanaka	16	16,67%	22	22,92%	21	21,88%	34	35,42%	3	3,13%	2,85	1,17
3. Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva	4	4,17%	14	14,58%	20	20,83%	28	29,17%	30	31,25%	3,69	1,18
4. Svakodnevna komunikacija sa kolegama i nadređenima	12	12,50%	16	16,67%	25	26,04%	24	25,00%	19	19,79%	3,23	1,29
5. Sukobi sa kolegama i nadređenima	8	8,33%	10	10,42%	12	12,50%	34	35,42%	32	33,33%	3,75	1,26
6. Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima	12	12,50%	14	14,58%	15	15,63%	26	27,08%	29	30,21%	3,48	1,38
7. Visoka koncentracija i visok stupanj pozornosti u komunikaciji s klijentima	6	6,25%	12	12,50%	33	34,38%	17	17,71%	28	29,17%	3,51	1,21
8. Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata	6	6,25%	2	2,08%	30	31,25%	37	38,54%	21	21,88%	3,68	1,04
9. Ljutnja klijenta	4	4,17%	4	4,17%	14	14,58%	30	31,25%	44	45,83%	4,10	1,07
10. Sukobi sa klijentima	6	6,25%	2	2,08%	10	10,42%	25	26,04%	53	55,21%	4,22	1,13
11. Poslovna komunikacija van radnog vremena	6	6,25%	4	4,17%	40	41,67%	28	29,17%	18	18,75%	3,50	1,05
12. Fizički izgled - imidž u poslovnoj komunikaciji	20	20,83%	14	14,58%	33	34,38%	29	30,21%	0	0,00%	2,74	1,11
13. Osobne vještine u poslovnom komuniciranju	10	10,42%	28	29,17%	36	37,50%	20	20,83%	2	2,08%	2,75	0,97

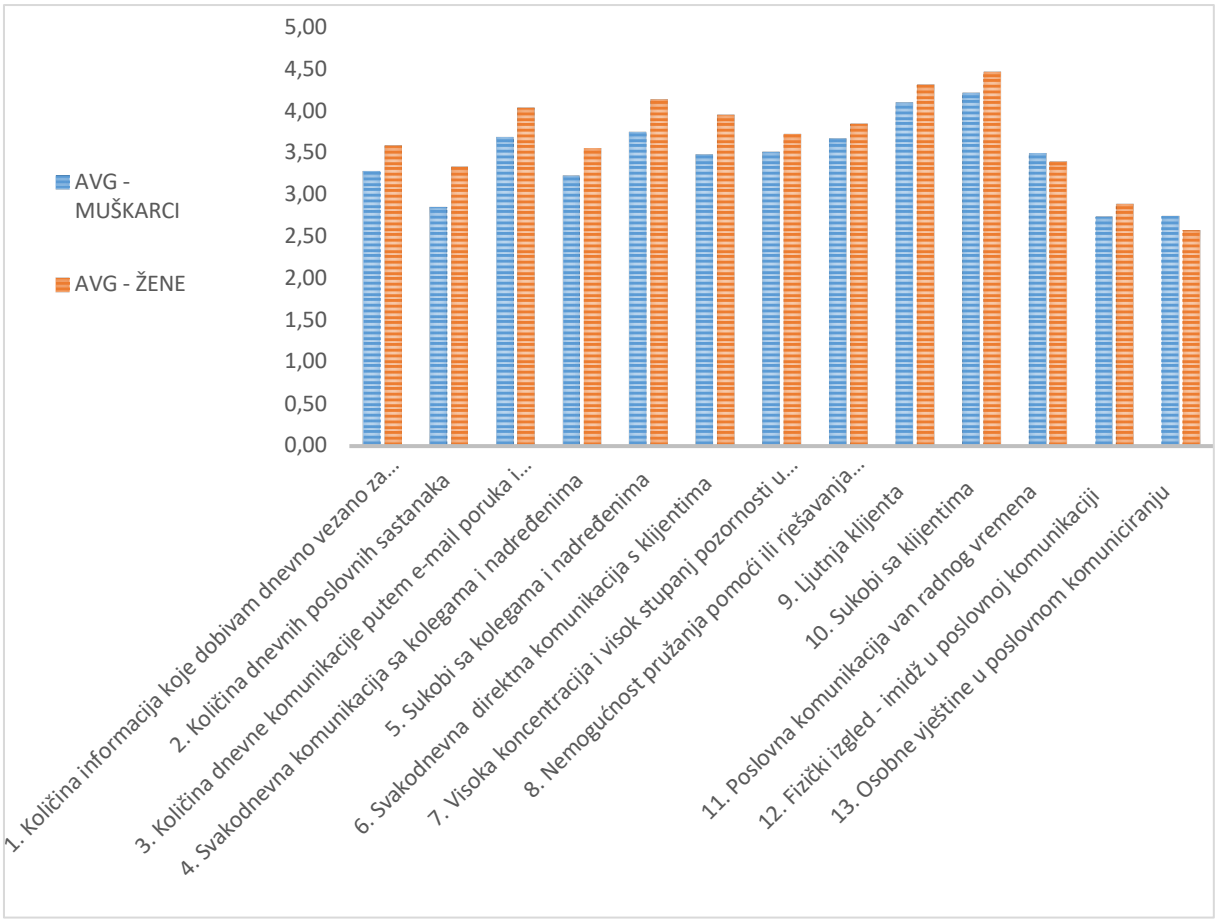
Izvor: Izradila autorica rada

Slika 3. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod žena

Tvrdnja	1 - nije stresno		2 - rijetko je stresno		3 - ponekad je stresno		4 - stresno je		5 - jako je stresno		AVG	STDEV
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. Količina informacija koje dobivam dnevno vezano za posao	0	0,00%	8	8,00%	39	39,00%	39	39,00%	14	14,00%	3,59	0,83
2. Količina dnevnih poslovnih sastanaka	6	6,00%	24	24,00%	17	17,00%	36	36,00%	17	17,00%	3,34	1,19
3. Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva	2	2,00%	12	12,00%	10	10,00%	32	32,00%	44	44,00%	4,04	1,10
4. Svakodnevna komunikacija sa kolegama i nadređenima	14	14,00%	10	10,00%	19	19,00%	20	20,00%	37	37,00%	3,56	1,43
5. Sukobi sa kolegama i nadređenima	2	2,00%	8	8,00%	12	12,00%	30	30,00%	48	48,00%	4,14	1,04
6. Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima	12	12,00%	2	2,00%	13	13,00%	24	24,00%	49	49,00%	3,96	1,34
7. Visoka koncentracija i visok stupanj pozornosti u komunikaciji s klijentima	8	8,00%	10	10,00%	23	23,00%	19	19,00%	40	40,00%	3,73	1,30
8. Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata	2	2,00%	6	6,00%	30	30,00%	29	29,00%	33	33,00%	3,85	1,02
9. Ljutnja klijenta	2	2,00%	4	4,00%	10	10,00%	28	28,00%	56	56,00%	4,32	0,95
10. Sukobi sa klijentima	2	2,00%	2	2,00%	8	8,00%	23	23,00%	65	65,00%	4,47	0,88
11. Poslovna komunikacija van radnog vremena	10	10,00%	16	16,00%	22	22,00%	28	28,00%	24	24,00%	3,40	1,29
12. Fizički izgled - imidž u poslovnoj komunikaciji	18	18,00%	22	22,00%	27	27,00%	19	19,00%	14	14,00%	2,89	1,30
13. Osobne vještine u poslovnom komuniciranju	18	18,00%	36	36,00%	20	20,00%	22	22,00%	4	4,00%	2,58	1,14

Izvor: Izradila autorica rada

Graf 24. Grafički prikaz tvrdnji drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod žena i muškaraca



Izvor: Izradila autorica rada

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 196 ispitanika, od kojih je 100 žena (51 %) i 96 muškarac (49 %). Nakon obrade podataka istraživanja možemo zaključiti prema grafičkom prikazu (Graf.24) da su gotovo na sve stresne situacije od 13 ponuđenih, žene su reagirale stresnije u odnosu na muškarce. Grafički prikaz napravljen je usporedbom aritmetičke sredine odgovora ispitanika oba spola.

6.9 Obrada i interpretacija dobivenih podataka za Hipotezu 3

Hipoteza 3: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izaziva rad u svakodnevnoj i direktnoj poslovnoj komunikaciji s obzirom na radni staž djelatnika marketinških agencija. Djelatnici s više godina staža doživljavaju višu razinu stresa od djelatnika s manje godina staža.

Ispitanicima je u drugom dijelu ankete ponuđeno 13 stresora – tvrdnji koje su označavali na skali od 1 – 5 po stupnju stresa. Tvrdnje su navedene u poglavlju 6.4

Slika 4. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika do 5 godina radnog staža

Tvrdnja	Do 5 godina											
	1 - nije stresno		2 - rijetko je		3 - ponekad je		4 - stresno je		5 - jako je stresno		AVG	STDEV
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. Količina informacija koje dobivam dnevno vezano za posao	2	3,33%	10	16,67%	30	50,00%	14	23,33%	4	6,67%	3,13	0,89
2. Količina dnevnih poslovnih sastanaka	8	13,33%	20	33,33%	16	26,67%	16	26,67%	0	0,00%	2,67	1,02
3. Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva	2	3,33%	10	16,67%	8	13,33%	16	26,67%	24	40,00%	3,83	1,22
4. Svakodnevna komunikacija sa kolegama i nadređenima	10	16,67%	6	10,00%	22	36,67%	6	10,00%	16	26,67%	3,20	1,39
5. Sukobi sa kolegama i nadređenima	2	3,33%	12	20,00%	6	10,00%	18	30,00%	22	36,67%	3,77	1,24
6. Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima	8	13,33%	2	3,33%	10	16,67%	12	20,00%	28	46,67%	3,83	1,40
7. Visoka koncentracija i visok stupanj pozornosti u komunikaciji s klijentima	2	3,33%	6	10,00%	22	36,67%	12	20,00%	18	30,00%	3,63	1,12
8. Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata	0	0,00%	2	3,33%	22	36,67%	18	30,00%	18	30,00%	3,87	0,89
9. Ljutnja klijenta	2	3,33%	0	0,00%	2	3,33%	22	36,67%	34	56,67%	4,43	0,85
10. Sukobi sa klijentima	2	3,33%	0	0,00%	6	10,00%	18	30,00%	34	56,67%	4,37	0,92
11. Poslovna komunikacija van radnog vremena	4	6,67%	2	3,33%	22	36,67%	18	30,00%	14	23,33%	3,60	1,09
12. Fizički izgled - imidž u poslovnoj komunikaciji	14	23,33%	8	13,33%	24	40,00%	12	20,00%	2	3,33%	2,67	1,14
13. Osobne vještine u poslovnom komuniciranju	10	16,67%	20	33,33%	20	33,33%	10	16,67%	0	0,00%	2,50	0,97

Izvor: Izradila autorica rada

Slika 5. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika od 6 do 15 godina radnog staža

Tvrdnja	6-15 godina											
	1 - nije stresno		2 - rijetko je		3 - ponekad je		4 - stresno je		5 - jako je stresno		AVG	STDEV
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. Količina informacija koje dobivam dnevno vezano za posao	2	2,17%	6	6,52%	26	28,26%	42	45,65%	16	17,39%	3,70	0,91
2. Količina dnevnih poslovnih sastanaka	10	10,87%	14	15,22%	18	19,57%	36	39,13%	14	15,22%	3,33	1,22
3. Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva	2	2,17%	12	13,04%	12	13,04%	28	30,43%	38	41,30%	3,96	1,13
4. Svakodnevna komunikacija sa kolegama i nadređenima	4	4,35%	16	17,39%	12	13,04%	32	34,78%	28	30,43%	3,70	1,20
5. Sukobi sa kolegama i nadređenima	4	4,35%	2	2,17%	16	17,39%	28	30,43%	42	45,65%	4,11	1,05
6. Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima	8	8,70%	8	8,70%	10	10,87%	28	30,43%	38	41,30%	3,87	1,29
7. Visoka koncentracija i visok stupanj pozornosti u komunikaciji s klijentima	6	6,52%	8	8,70%	24	26,09%	16	17,39%	38	41,30%	3,78	1,26
8. Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata	2	2,17%	4	4,35%	24	26,09%	34	36,96%	28	30,43%	3,89	0,97
9. Ljutnja klijenta	2	2,17%	4	4,35%	14	15,22%	20	21,74%	52	56,52%	4,26	1,01
10. Sukobi sa klijentima	2	2,17%	4	4,35%	8	8,70%	18	19,57%	60	65,22%	4,41	0,97
11. Poslovna komunikacija van radnog vremena	4	4,35%	8	8,70%	32	34,78%	26	28,26%	22	23,91%	3,59	1,08
12. Fizički izgled - imidž u poslovnoj komunikaciji	12	13,04%	14	15,22%	32	34,78%	26	28,26%	8	8,70%	3,04	1,15
13. Osobne vještine u poslovnom komuniciranju	8	8,70%	32	34,78%	30	32,61%	18	19,57%	4	4,35%	2,76	1,01

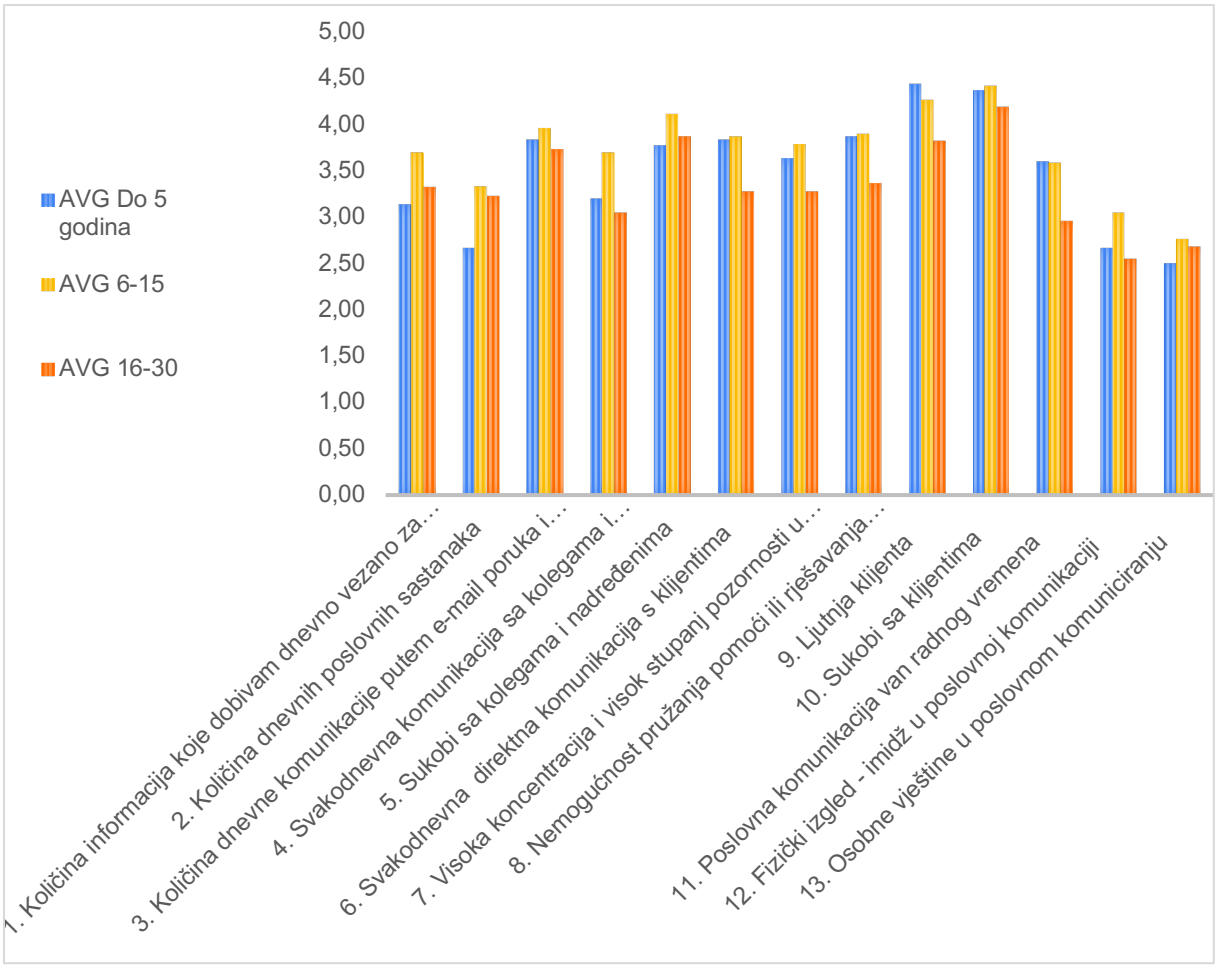
Izvor: Izradila autorica rada

Slika 6. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika od 16 do 30 godina radnog staža

Tvrdnja	16-30 godina											
	1 - nije stresno		2 - rijetko je		3 - ponekad je		4 - stresno je		5 - jako je stresno		AVG	STDEV
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1. Količina informacija koje dobivam dnevno vezano za posao	2	4,55%	6	13,64%	14	31,82%	20	45,45%	2	4,55%	3,32	0,93
2. Količina dnevnih poslovnih sastanaka	4	9,09%	12	27,27%	4	9,09%	18	40,91%	6	13,64%	3,23	1,26
3. Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva	2	4,55%	4	9,09%	10	22,73%	16	36,36%	12	27,27%	3,73	1,11
4. Svakodnevna komunikacija sa kolegama i nadređenima	12	27,27%	4	9,09%	10	22,73%	6	13,64%	12	27,27%	3,05	1,57
5. Sukobi sa kolegama i nadređenima	4	9,09%	4	9,09%	2	4,55%	18	40,91%	16	36,36%	3,86	1,27
6. Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima	8	18,18%	6	13,64%	8	18,18%	10	22,73%	12	27,27%	3,27	1,47
7. Visoka koncentracija i visok stupanj pozornosti u komunikaciji s klijentima	6	13,64%	8	18,18%	10	22,73%	8	18,18%	12	27,27%	3,27	1,40
8. Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata	6	13,64%	2	4,55%	14	31,82%	14	31,82%	8	18,18%	3,36	1,24
9. Ljutnja klijenta	2	4,55%	4	9,09%	8	18,18%	16	36,36%	14	31,82%	3,82	1,13
10. Sukobi sa klijentima	4	9,09%	0	0,00%	4	9,09%	12	27,27%	24	54,55%	4,18	1,21
11. Poslovna komunikacija van radnog vremena	8	18,18%	10	22,73%	8	18,18%	12	27,27%	6	13,64%	2,95	1,35
12. Fizički izgled - imidž u poslovnoj komunikaciji	12	27,27%	14	31,82%	4	9,09%	10	22,73%	4	9,09%	2,55	1,35
13. Osobne vještine u poslovnom komuniciranju	10	22,73%	12	27,27%	6	13,64%	14	31,82%	2	4,55%	2,68	1,27

Izvor: Izradila autorica rada

Graf 25. Grafički prikaz tvrdnji drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika sa radnim stažom do 5 godina, 6-15 godina, 16-30 godina



Izvor: Izradila autorica rada

Kroz ovo istraživanje ispitano je 196 osoba i to sa radnim stažom:

- do 5 godina – 60 ispitanika
- 6-15 godina - 92 ispitanika
- 16-30 godina – 44 ispitanika

Također najviši udio ispitanika je u kategoriji od 6-15 godina radnog staža od čega je najviše osoba u dobi od 30-40 godina.

Tablica 4. Udio ispitanika prema godinama radnog staža u odnosu na dob

Godine rada u marketingu			
	Do 5 godina	6-15 godina	16-30 godina
Dob do 30	38	6	0

Dob 30-40	12	64	2
Dob više od 40	10	22	42
UKUPNO:	60	92	44

Izvor: Izradila autorica rada

Nakon obrade podataka istraživanja možemo zaključiti prema grafičkom prikazu (graf.25) da je skupina ispitanika sa radnim stažom od 6-15 godina gotovo na sve stresne situacije od 13 ponuđenih, reagirala stresnije u odnosu na skupine ispitanika sa do 5 godina i 16-30 godina radnog staža.

Skupina ispitanika 16-30 godina radnog staža je reagirala najmanje stresno u odnosu na skupinu ispitanika do 5 godina te skupinu od 6-15 godina radnog staža.

Grafički prikaz napravljen je usporedbom aritmetičke sredine odgovora ispitanika sve tri skupine.

6.10 Rasprava o dobivenim rezultatima

Ovo istraživanje provedeno je na uzorku od 196 djelatnika unutar 15 hrvatskih marketinških agencija, od kojih je 51% žena i 49% muškaraca.

22% ispitanika je dobne skupine do 30 godina, 40% ispitanika je dobne skupine od 30 do 40 godina, a dobne skupine 40+ godina je 38% ispitanika.

Najveći dio ispitanika, njih 47 % ima 6-15 godina staža , 22% ispitanika ima 16-30 godina staža u službi, 31% ispitanika ima do 5 godina staža na marketing pozicijama unutar agencija.

Na pitanje je li stresor direktne svakodnevne komunikacije sa klijentima i radnim suradnicima veći u odnosu na ostale radne stresore kod djelatnika u marketinškim agencijama ispitanici su kroz 20 ponuđenih stresora navedenih 5 ocijenili kao najstresnije:

- Neadekvatna osobna primanja sa prosječnom ocjenom 4,04
- Dugotrajno radno vrijeme sa prosječnom ocjenom 3,74
- Oskudna podrška nadređenih sa prosječnom ocjenom 3,73
- Nedostatan broj djelatnika sa prosječnom ocjenom 3,70
- Svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima sa prosječnom ocjenom 3,69

Tvrdnje koje su se odnosile na postavljenu hipotezu 1 su:

- Svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima ocijenjene sa prosječnom ocjenom 3,69
- Svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima ocijenjene sa prosječnom ocjenom 3,37

Iz navedenog možemo zaključiti da iako je djelatnicima marketinških agencija aspekt svakodnevne i direktne komunikacije stresan i dalje određeni stresori nose viši nivo stresa u odnosu na dva navedena koja se odnose na hipotezu 1.

Hipoteza 1: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izazivaju različiti aspekti rada djelatnika u marketinškim agencijama: Svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima i klijentima izazivaju višu razinu stresa od ostalih aspekata rada, **nije potvrđena.**

Na pitanje postoji li razlika u nivou stresa kod svakodnevne komunikacije sa klijentima i radnim suradnicima između žena i muškaraca istraživanje je pokazalo da žene (graf. 24) na sve stresne situacije od 13 ponuđenih, reagiraju stresnije u odnosu na muškarce. Prosječna ocjena za svih 13 navedenih situacija za muškarce je 3,44 dok ista za žene iznosi 3,68.

5 najstresnijih situacija za oba spola su slijedeće:

- Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva sa prosječnom ocjenom za muškarce 3,69 te prosječnom ocjenom za žene 4,04
- Ljutnja klijenta sa prosječnom ocjenom za muškarce 4,10 te prosječnom ocjenom za žene 4,32
- Sukobi sa klijentima prosječnom ocjenom za muškarce 4,22 te prosječnom ocjenom za žene 4,47
- Sukobi sa kolegama i nadređenima prosječnom ocjenom za muškarce 3,75 te prosječnom ocjenom za žene 4,14
- Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima prosječnom ocjenom za muškarce 3,48 te prosječnom ocjenom za žene 3,96

Iz navedenog možemo zaključiti da žene reagiraju stresnije od muškaraca u svakodnevnoj poslovnoj komunikaciji.

Hipoteza 2: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izaziva rad u svakodnevnoj i direktnoj poslovnoj komunikaciji s obzirom na spol djelatnika marketinških agencija. Žene doživljavaju višu razinu stresa od muškaraca, **je potvrđena.**

Na pitanje postoji li razlika razlika u nivou stresa svakodnevne komunikacije sa klijentima i radnim suradnicima s obzirom na duljinu ukupnog radnog staža istraživanje je pokazalo da najviši nivo stresa kroz 13 ponuđenih situacija doživljavaju upravo djelatnici dobne skupine 6-15 godina radnog staža sa prosječnom ocjenom 3,72.

Također skupina ispitanika od 16-30 godina radnog staža je na stresne situacije reagirala uglavnom manjim intenzitetom stresa (prosječna ocjena 3,33) u odnosu na skupinu ispitanika sa do 5 godina radnog staža (prosječna ocjena 3,50), no treba uzeti u obzir da skupina ispitanika od 16-30 godina sadrži i najmanje ispitanika, i to njih 44.

Stresne i jako stresne situacije za djelatnike u sve tri skupine prema radnom stažu su:

- Sukobi sa klijentima
- Ljutnja klijenta
- Sukobi sa kolegama i nadređenima
- Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva
- Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata

Ipak može se zaključiti da djelatnici marketinških agencija sa više radnog staža reagiraju na rad u svakodnevnoj i direktnoj poslovnoj komunikaciji stresnije od djelatnika sa manje radnog staža iako se godinama radnog staža djelatnici nauče nositi sa stresom i usavrše svoje vještine u komunikaciji pa je trend doživljenog stresa u padu.

Hipoteza 3: Postoji značajna razlika u doživljenoj razini stresa koju izaziva rad u svakodnevnoj i direktnoj poslovnoj komunikaciji s obzirom na radni staž djelatnika marketinških agencija, te djelatnici s više godina staža doživljavaju višu razinu stresa od djelatnika s manje godina staža, **je potvrđena.**

7 ZAKLJUČAK

Stres je prirodna pojava i sastavni dio života, nije uvijek negativan, ali također postaje velik problem modernog načina života koji uključuje ubrzani tempo u kojem čovjek današnjice često dolazi do zida s pitanjem što i kako dalje?

U današnje vrijeme sve je teže ostati smiren i opušten na poslu. Radni zadaci postaju sve zahtjevniji, a rokovi sve kraći pa nije ni čudo da smo na poslu cijelo vrijeme pod stresom.

Zahtjevi poslodavaca temeljeni su na profitu, što više to bolje i često stavljaju radnika u nemoguć položaj. Rad u takvom društvu postavlja određene mentalne i emocionalne zahtjeve koji su u neskladu sa sposobnostima, mogućnostima i potrebama radnika te se kod sve većeg broja ljudi javlja stanje radnog stresa.

Prema EU-OSHA (Informacijska agencija Europske unije za sigurnost i zdravlje na radu) otprilike polovica europskih radnika smatra da je stres česta pojava na njihovu radnom mjestu, a na stres otpada otprilike polovica svih izgubljenih radnih dana.

Vjeruje se da je najučinkovitiji pristup u ovladavanju stresa onaj preventivni, holistički i sustavni. Obzirom da je fenomen sagorijevanja na radnom mjestu postao problem i poslodavcima i radnicima, sve više organizacija današnjice stavlja velik naglasak na zadovoljstvo svojih djelatnika i mjere prevencije stresa na radnom mjestu.

Komunikacija je oduvijek bila osnova ljudskog funkcioniranja, kako privatnog tako i poslovnog. Komunikacijske vještine su neophodne za razvitak – osobni i profesionalni. Poslovna komunikacija obuhvaća elemente kao što su poslovno odijevanje, pravila ophođenja s drugim ljudima, poslovno dopisivanje, ton glasa i govor tijela, upotreba riječi i pravila vođenja uljuđenog razgovora u raznim poslovnim situacijama sa suradnicima i klijentima.

Kroz ovaj rad se sagledavao stres u komunikaciji djelatnika marketinških agencija. Obzirom da su djelatnici u marketingu izloženi svakodnevnoj direktnoj komunikaciji postavljena su istraživačka pitanja o tome da li je svakodnevna i direktna komunikacija u radnoj okolini najveći stresor u odnosu na ostale stresore s kojima se poslovni čovjek susreće te koje su razlike u reakciji između muškaraca i žena te djelatnika sa više radnog staža u odnosu na djelatnike sa manje radnog staža.

U istraživanju je sudjelovalo 196 ispitanika, djelatnika u 15 hrvatskih marketinških agencija.

Sukladno provedenom istraživanju možemo zaključiti da je rad u marketinškoj agenciji općenito stresan posao, ispitanici su gotovo sve navedene stresore od 20 ponuđenih ocijenili prosječnom ocjenom višom od 3 od čega su kao najveći stresori ocijenjeni neadekvatna primanja, dugo radno vrijeme, oskudna podrška nadređenih sa prosječnom ocjenom višom od 3,5.

Iako rezultati dobiveni istraživanjem nisu potvrdili hipotezu 1 kako svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima i klijentima izaziva višu razinu stresa od ostalih aspekata rada, i dalje je taj stresor od značajnog utjecaja što su potvrdile i tvrdnje svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima ocijenjena sa prosječnom ocjenom 3,69 te svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima ocijenjena sa prosječnom ocjenom 3,37.

Rezultati istraživanja su potvrdili hipotezu 2 da žene doživljavaju višu razinu stresa od muškaraca u svakodnevnoj i direktnoj komunikaciji. Prosječna ocjena za svih 13 ponuđenih situacija vezanih za svakodnevnu i direktnu komunikaciju za muškarce iznosi 3,44 dok je ista za žene 3,68.

Također istraživanje je potvrdilo i hipoteza 3 da djelatnici s više godina staža doživljavaju višu razinu stresa od djelatnika s manje godina staža u svakodnevnoj i direktnoj komunikaciji. Ponuđenih 13 situacija vezanih za svakodnevnu i direktnu komunikaciju djelatnici dobne skupine 6-15 godina radnog staža ocijenili su sa prosječnom ocjenom 3,72 što je više od skupine ispitanika do 5 godina radnog staža koji su isto ocijenili sa prosječnom ocjenom 3,50 dok su ispitanici od 16-30 godina radnog staža su na stresne situacije reagirali nižim intenzitetom stresa (prosječna ocjena 3,33).

Možemo zaključiti da su u okvirima današnjeg poslovanja, djelatnici u marketingu i dalje prvenstveno opterećeni osnovnim i primarnim stresorima – „daj mi plaću za to što dane provodim na poslu i imaj razumijevanja i podrške za ono što radim“.

Isto kao što možemo zaključiti da je potreban individualan pristup prevenciji stresa kako bi se zaštitili svi djelatnici čije reakcije na određene stresne situacije nisu iste na što su nam ukazale i razlike u razini doživljenog stresa kod žena i muškaraca te djelatnika prema radnom stažu.

Stres se ne odražava samo na pojedince koji su mu izloženi već ima značajne društvene i ekonomske posljedice. Njime je ugrožen pojedinac, ali i organizacija u kojoj je zaposlen i šira socijalna zajednica.

Način komuniciranja i provođenja preventivnih mjera u borbi protiv stresa od ključne je važnosti za osjećaj zadovoljstva zaposlenih i njihovu razinu stresa te možemo reći da se radi o aspektu poslovanja svih organizacija današnjice na kojem se mora raditi „iznutra“ kako bi stvari funkcionirale i „na van“.

Stres se ne može iskorijeniti, ali se može komunicirati i ublažiti i imajući to na umu, kad stres pređe određenu granicu onda ga treba kontrolirati, kanalizirati, upravljati njim. Upravo to bi trebala biti dugoročna strategija ali i svakodnevna obaveza organizacija i pojedinaca.

8 LITERATURA

8.1 Knjige

1. Ajduković, M., Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*, Zagreb : Društvo za psihološku pomoć
2. Ajduković, M., Hudina, B. (1996.). *Značaj učinkovite komunikacije u radu pomagača, u: J. Pregrad (ur.) Stres, trauma, oporavak,* Zagreb: Društvo za psihološku pomoć
3. Allen, D. (2010). *Organiziranje posla : produktivnost bez stresa*, Zagreb : Profil multimedija
4. Barat, T. (2010). *Stres : najveći ubojica današnjeg čovjeka - jeste li jači od stresa?*, Zagreb: Zagreb : vlast. naklada
5. Bovee, C.L., Thill, J.V. (2013). *Poslovna komunikacija suvremena*, Zagreb: MATE
6. Brajša, P. (1996). *Umijeće razgovora*, Pula : C.A.S.H.
7. Fox, R. (2006). *Poslovna komunikacija*, Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Pučko otvoreno učilište
8. Harris, C. (2005). *Minimum stresa, maksimum uspjeha : kako svladati probleme i ostvariti ciljeve*, Zagreb : Školska knjiga
9. Knapp, Mark L., Judith A. Hall (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Jastrebarsko : Naklada Slap
10. Leiter, M.P., Maslach, C. (2011). *Spriječite sagorijevanje na poslu : šest strategija za poboljšavanje vašeg odnosa s poslom*, Zagreb : MATE
11. Pašić, M. (2007). *Pobijedite stres*, Rijeka: Dušević i Kršovnik
12. Robbins, S.P. (1995). *Bitni elementi organizacijskog ponašanja*, Zagreb: MATE
13. Rouse, M., Rouse, S., (2005). *Poslovne Komunikacije*, Zagreb: Masmedia
14. Tudor, M. (2008). *Zdravi život u poslovnom svijetu*, Zagreb: M.E.P. CONSULT

8.2 Kvalifikacijski radovi

1. Buljubašić, A. (2015). *Sindrom sagorijevanja među zdravstvenim djelatnicima*, Diplomski rad, Split: Sveučilište u Splitu, Podružnica Sveučilišni odjel zdravstvenih studija - diplomski sveučilišni studij sestrinstva, https://repo.ozs.unist.hr/islandora/object/ozs%3A56/datastream/PDF/view (pristupano 01.09.2019.)
2. Milošević, M. (2010). *Izrada mjernog instrumenta stresa na radnom mjestu bolničkih zdravstvenih djelatnika i procjena njegove uporabne vrijednosti*, Doktorska disertacija, Zagreb: Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, http://medlib.mef.hr/820/1/Milan_Milosevic_disertacija.pdf (pristupano 05.09.2019.)

8.3 Stručni članci

1. Juras, D. (2016). *Mobing i policija Polic. sigur.*, Zagreb: godina 25., broj 2, https://hrcak.srce.hr/file/243257 (pristupano 03.09.2019.)

2. Petričević, A., Medarić, D. (2014). *Pravo radnika na dostojanstven rad i radno okruženje bez stresa*, Zagreb: PRAVNI VJESNIK GOD. 30 BR. 2, https://hrcak.srce.hr/132113 (pristupano 01.09.2019.)

8.4 Internetski izvori

1. Izvor: CENTAR USPJEHA portal, http://www.centaruspjeha.com/vjestine-uspjesne-poslovne-komunikacije/ (pristupano 20.08.2019.)
2. Izvor: mentalhelp.net: https://www.mentalhelp.net/stress/types-of-stressors-eustress-vs-distress (pristupano 22.08.2019.)
3. Izvor: Javno zdravlje: https://javno-zdravlje.hr/prevencija-stresa/ pristupano (22.08.2019.)
4. Izvor: http://silverstripe.fkit.hr/kui/assets/Uploads/Sigurnost-115-118.pdf (pristupano 25.08.2019.)
5. Izvor: HZZZSR.hr: http://hzzzsr.hr/wp-content/uploads/2016/12/IZAZOV_STRES-NA-RADU.pdf (pristupano 27.08.2019.)
6. Izvor: osha.europa.eu: https://osha.europa.eu/ pristupano (30.08.2019.)
7. Izvor: healthy-workplaces.eu, https://healthy-workplaces.eu/en (pristupano 30.08.2019.)
8. Izvor: Vinković, M., Priručnik o diskriminaciji i mobbingu na radnom mjestu, https://mobbing.hr/pravo-na-rad-bez-mobbinga/wp-content/uploads/pdf/mobbing_prirucnik.pdf (pristupano 05.09.2019)
9. Izvor: doktorehitno.com: http://www.doktorehitno.com/2018/12/04/gordana-bertovic-mr-spec-klinicke-psihologije-i-psihoterapeut-mobbing/ (pristupano 06.09.2019)
10. Izvor: who.int: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/ (pristupano 07.09.2019.)
11. Izvor: snz.unizg.hr: http://www.snz.unizg.hr/burnout-sindrom-bolest-danasnjice (pristupano 07.09.2019.)
12. Izvor: Pravosudna Akademija: Priručnik Postupanje sa zahtjevnim strankama i smanjenje stresa,http://pak.hr/cke/obrazovni%20materijali/Postupanje%20sa%20te%C5%A1kim%20strankama%20i%20upravljanje%20stresom.pdf (pristupano 08.09.2019)
13. Izvor: krenizdravo.rtl.hr: https://www.krenizdravo.rtl.hr/psihologija/rjesavanja-sukoba-sto-trebate-znati (pristupano 09.09.2019.)
14. Izvor: mojposao.net: https://www.moj-posao.net/Savjet-Pravnika/66045/Kanadjani-smijehom-umanjuju-stres-na-poslu/3/ (pristupano 11.09.2019.)

9 POPIS SLIKA I TABLICA

9.1 Popis slika

Slika 1. Prikaz rezultata istraživanja prvog dijela ankete o radnim stresorima prema intenzitetu 53
Slika 2. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod muškaraca 54
Slika 3. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod žena... 55
Slika 4. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika do 5 godina radnog staža 57
Slika 5. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika od 6 do 15 godina radnog staža 57
Slika 6. Prikaz rezultata istraživanja drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika od 16 do 30 godina radnog staža 58

9.2 Popis tablica

Tablica 1. Prikaz podataka istraživanja prema spolu 36
Tablica 2. Prikaz podataka istraživanja prema dobnoj skupini 37
Tablica 3. Prikaz podataka istraživanja prema radnom stažu u marketingu 37
Tablica 4. Udio ispitanika prema godinama radnog staža u odnosu na dob 59

9.3 Popis grafova

Graf 1. Spol 36
Graf 2. Dobna skupina 37
Graf 3. Godine rada u marketingu 38
Graf 4. Stav ispitanika o tvrdnji monotoni, nestimulativni, besmisleni zadaci i pomanjkanje raznolikosti, neugodni zadaci 39
Graf 5. Stav ispitanika o tvrdnji količina posla (previše/premalo) 40
Graf 6. Stav ispitanika o tvrdnji rad pod vremenskim pritiskom 40
Graf 7. Stav ispitanika o tvrdnji nedostatan broj djelatnika 41
Graf 8. Stav ispitanika o tvrdnji dugotrajno radno vrijeme 42
Graf 9. Stav ispitanika o tvrdnji nefleksibilno radno vrijeme 43
Graf 10. Stav ispitanika o tvrdnji uvođenje novih tehnologija 43
Graf 11. Stav ispitanika o tvrdnji radni prostor 44
Graf 12. Stav ispitanika o tvrdnji rad na loše dizajniranoj, neprikladnoj ili neugodnoj opremi 45
Graf 13. Stav ispitanika o tvrdnji nedostatak kontrole nad radom 46
Graf 14. Stav ispitanika o tvrdnji nejasna uloga u organizaciji 46

Graf 15. Stav ispitanika o tvrdnji neadekvatna osobna primanja 47
Graf 16. Stav ispitanika o tvrdnji nesigurnost posla 48
Graf 17. Stav ispitanika o tvrdnji nedovoljno ili prekomjerno napredovanje 48
Graf 18. Stav ispitanika o tvrdnji međusobni odnosi sa suradnicima 49
Graf 19. Stav ispitanika o tvrdnji oskudna podrška nadređenih 50
Graf 20. Stav ispitanika o tvrdnji nedovoljna osposobljenost za radne zadatke 50
Graf 21. Stav ispitanika o tvrdnji svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima 51
Graf 22. Stav ispitanika o tvrdnji svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima 52
Graf 23. Stav ispitanika o tvrdnji uravnotežen privatni i poslovni život 52
Graf 24. Grafički prikaz tvrdnji drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod žena i muškaraca 56
Graf 25. Grafički prikaz tvrdnji drugog dijela ankete o stresnim situacijama kod djelatnika sa radnim stažom do 5 godina, 6-15 godina, 16-30 godina 59

10 PRILOZI

Prilog 1. Anketni upitnik

ANKETNI UPITNIK O FAKTORIMA KOJI UTJEČU NA STRES U POSLOVANJU I POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

Poštovani,
ovaj anketni upitnik se provodi s ciljem dobivanja podataka za potrebe izrade diplomskog rada na specijalističkom studiju Projektni menadžment. Rezultati će se koristiti isključivo u stručno-znanstvene svrhe.
Ispitanicima se jamči anonimnost.
Unaprijed zahvaljujem na Vašem vremenu.

* Required

OPĆI PODACI

1. **1. Spol** *
Mark only one oval.
- ◯ MUŠKI
- ◯ ŽENSKI

2. **2. Dobna skupina** *
Mark only one oval.
- ◯ Do 30
- ◯ 31-40
- ◯ Više od 40

3. **3. Godine rada u marketingu** *
Mark only one oval.
- ◯ Do 5 godina
- ◯ 6-15
- ◯ 16-30

VLASTITA OPAŽANJA - RADNI STRESORI

Pretpostavite da neki čimbenik (radni stresor), koji izaziva najviši stres koji ste doživjeli na svom radnom mjestu, ima vrijednost 5 bodova, a čimbenik koji uopće ne uzrokuje stres vrijedi 1 bod.
Koliko bodova biste dali slijedećim čimbenicima (izvorima stresa u radu) na svom radnom mjestu?

4. **1. Monotoni, nestimulativni, besmisleni zadaci i pomanjkanje raznolikosti, neugodni zadaci** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

5. **2. Količina posla (previše/premalo)** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

6. **3. Rad pod vremenskim pritiskom** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

7. **4. Nedostatan broj djelatnika** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

8. **5. Dugotrajno radno vrijeme** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

9. **6. Nefleksibilno vrijeme** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

10. **7. Uvođenje novih tehnologija** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

11. **8. Radni prostor** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

12. **9. Rad na loše dizajniranoj, neprikladnoj ili neugodnoj opremi** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

13. **10. Nedostatak kontrole nad radom** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

14. **11. Nejasna uloga u organizaciji** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

15. **12. Neadekvatna osobna primanja** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

16. **13. Nesigurnost posla** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

17. **14. Nedovoljno ili prekomjerno napredovanje** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

18. **15. Međusobni odnosi sa suradnicima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

19. **16. Oskudna podrška nadređenih** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

20. **17. Nedovoljna osposobljenost za radne zadatke** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

21. **18. Svakodnevna i direktna komunikacija sa kolegama, nadređenima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

22. **19. Svakodnevna i direktna komunikacija sa klijentima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

23. **20. Uravnotežen privatni i poslovni život** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

VLASTITA OPAŽANJA - POSLOVNA KOMUNIKACIJA

Pretpostavite da neka situacija u poslovnoj komunikaciji, koja izaziva najviši stres, ima vrijednost 5 bodova, a situacija koja uopće ne uzrokuje stres vrijedi 1 bod.
Koliko su Vam stresne slijedeće situacije?

24. **1. Količina informacija koje dobivam dnevno vezano za posao** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

25. **2. Količina dnevnih poslovnih sastanaka** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

26. **3. Količina dnevne komunikacije putem e-mail poruka i telefonskih poziva** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

27. **4. Svakodnevna komunikacija sa kolegama i nadređenima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

28. **5. Sukobi sa kolegama i nadređenima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

29. **6. Svakodnevna direktna komunikacija s klijentima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

30. **7. Visoka koncentracija i visok stupanj pozornosti u komunikaciji s klijentima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

31. **8. Nemogućnost pružanja pomoći ili rješavanja problema klijenata** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

32. **9. Ljutnja klijenta** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

33. **10. Sukobi sa klijentima** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

34. **11. Poslovna komunikacija van radnog vremena** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

35. **12. Fizički izgled - imidž u poslovnoj komunikaciji** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

36. **13. Osobne vještine u poslovnom komuniciranju** *
Mark only one oval.

	1	2	3	4	5	
Nije stresno	◯	◯	◯	◯	◯	Jako je stresno

Powered by Google Forms

ŽIVOTOPIS

OSOBNE INFORMACIJE Silvija Bradica Devčić

Hrvatskog sokola 81, 10 000 Zagreb

+385 98 44 99 49

sbradica@gmail.com

Spol: Ženski | Datum rođenja: 06.03.1982 | Državljanstvo: Hrvatsko

RADNO ISKUSTVO

2013 – danas

Radno mjesto: Samostalni računovođa

Europlakat d.o.o.

- Sastavljanje bilance, računa dobiti i gubitka
- Sastavljanje izvještaja za vlasnike i tuzemne potrebe
- Računovodstvo dobavljača, kupaca, plaća, materijalno računovodstvo
- Platni promet i izvještaji
- Priprema podataka za sastavljanje budgeta
- Samostalno obavljanje svih poslova prema ugovoru i nalogu rukovoditelja

2010 – 2013

Radno mjesto: Računovođa

Europlakat d.o.o.

Izrada, održavanje, pohrana financijske i nefinancijske dokumentacije

2006 – 2010

Radno mjesto: Asistent u računovodstvu

Europlakat d.o.o.

Administrativna podrška odjelu računovodstva i financija

2003 – 2006

Radno mjesto: Asistent u uredu

Magnus d.o.o. – Agencija za nekretnine

Obavljanje administrativnih i uredskih poslova.

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

2017 - danas

Projektni menadžment (diplomski studij), VII, struč. spec. oec.

Veleučilište Baltazar Adam Krčelić

2014 – 2017

Poslovna ekonomija i financije, VI, struč.prvost.

Veleučilište Baltazar Adam Krčelić

21997 – 2001

Srednja ekonomska škola, ekonomist

Prva ekonomska škola, Meduličeva 33, Zagreb

OSOBNE VJEŠTINE

Materinski jezik Hrvatski

Ostali jezici

	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
Engleski	C1	C1	B1	B1	B2

Stupnjevi: A1/A2: Temeljni korisnik - B1/B2: Samostalni korisnik - C1/C2 Iskusni korisnik
Zajednički europski referentni okvir za jezike

Znanja i vještine iz područja:

- komunikacije s klijentima,
- istraživanja tržišta,
- rad na računalu (napredno),
- administrativnih poslova,
- analiza i izvještavanja

Osobne vještine

- izražene komunikacijske i interpersonalne vještine
- sposobnost timskog rada
- organiziranost
- kreativnost i samoinicijativnost
- fleksibilnost
- odgovornost i pouzdanost

Tehničke sposobnosti Poznavanje rada na računalu (MS Office, Internet, Power BI)
Zadnji put korišteno: Trenutno
Razina znanja: 5
Godine iskustva: 15

Digitalne vještine

SAMOPROCJENA				
Obrada informacija	Komunikacija	Stvaranje sadržaja	Sigurnost	Rješavanje problema
Iskusni korisnik	Iskusni korisnik	Iskusni korisnik	Iskusni korisnik	Iskusni korisnik

Stupnjevi: Temeljni korisnik - Samostalni korisnik - Iskusni korisnik
Digitalne vještine - tablica za samoprocjenu

Vozačka dozvola Kategorija: B,
Godine iskustva: 19

Ime i prezime studenta Silvija Bradica Devčić

Matični broj studenta 0234046359

Nadnevak rođenja studenta 06.03.1982.

Adresa prebivališta Hrvatskog sokola 81, 10.000 Zagreb

IZJAVA O AUTORSTVU ZAVRŠNOG RADA

Pod kaznenom i materijalnom odgovornošću izjavljujem da sam završni rad pod naslovom:

STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

izradio/izradila samostalno, kao jedini i isključivi autor toga završnog rada.

Svi dijelovi predmetnog završnog rada – nalazi, ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bez obzira na to je li riječ o knjigama, znanstvenim ili stručnim člancima, internetskim stranicama, zakonima i sl. – u radu su adekvatno citirani ili parafrazirani te označeni i popisani u popisu literature na kraju završnog rada.

Elektronička verzija predmetnog završnog rada potpuno je identična tiskanoj verziji, koju je odobrio mentor toga završnog rada.

U Zaprešiću, 09.12.2019. _____

(vlastoručni potpis studenta)