Stres u poslovnoj komunikaciji

Širić, Željko

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:043741

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

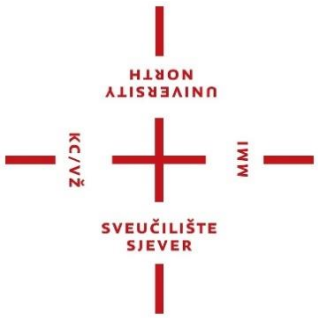
Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

University North Digital Repository

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN



DIPLOMSKI RAD br. 112/OJ/2019

STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

Željko Širić

Varaždin, veljača 2019

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

Diplomski studij Komunikologije i odnosa s javnostima

DIPLOMSKI RAD br. 112/OJ/2019

STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI

Student:

Željko Širić, 0529/336D

Mentorica:

Prof. dr.sc. Ljubica Bakić-Tomić

Varaždin, veljača 2019.

Sveučilište Sjever
Sveučilišni centar Varaždin
104. brigade 3, HR–42000 Varaždin

Prijava diplomskog rada

studenata IV. semestra diplomskog
studija Odnosi s javnostima

IME I PREZIME STUDENTA	Željko Širić
MATIČNI BROJ	0529/336D
NASLOV RADA	Stres u poslovnoj komunikaciji
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Stress in business communication
KOLEGIJ	Persuazija i interpersonalna komunikacija
MENTOR	prof.dr.sc. Ljubica Bakić Tomić
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. prof.dr.sc. Jadranka Lasić Lazić - predsjednica povjerenstva
	2. prof.dr.sc. Majda Tafra Vlahović - član
	3. prof.dr.sc. Ljubica Bakić Tomić - mentorica
	4. doc.dr.sc. Damira Đukec - rezervni član

Zadatak diplomskog rada

BROJ 112/OJ/2019

OPIS

Komunikacija je jedna od najvažnijih čovjekovih vještina. Jednostavno definirana kao primanje i slanje verbalnih i neverbalnih znakova, zapravo je složena operacija čija uspješnost ovisi o cijelom nizu faktora. Stres je stanje ili osjećaj u kojem se nalazi odre osoba koja smatra da zahtjevi u njegovom životu premašuju njegove mogućnosti i raspoloživa sredstva. Namjera ovog rada je ob je to poslovna komunikacija, što je to stres a posebno stres u policijskoj profesiji. Cilj rada je ispitati i analizirati osviještenost i stav građana o utjecaju stresa na poslovnu komunikaciju.

U radu je potrebno:

- objasniti značajke poslovnog komuniciranja
- objasniti što je to stres, vrste i uzroci stresa, simptome i metode uspješnog upravljanja stresom
- prikazati specifičnosti stresa u policijskoj profesiji, utjecaj stresa na fizičko i psihičko zdravlje policajaca
- izvršiti istraživanje o stavovima policijskih službenika o stresu u policijskoj profesiji
- izvršiti analizu istraživanja.

U VARAŽDINU, DANA 10.1.2019.

POTPIS MENTORA

SADRŽAJ

1. UVOD 1
2.KOMUNIKACIJA 2
2.1.Neverbalna komunikacija 5
2.2.Vizualna komunikacija 5
2.3. Usmena i pismena komunikacija 6
2.4.Komunikacijski odnosi 6
2.5. Komunikacijski stilovi 7
2.6. Poslovna komunikacija 7
2.6.1. Vrste poslovne komunikacije 8
2.6.2. Metode formalnog i neformalnog komuniciranja 10
3. STRES 11
3.1. Modeli stresa 11
3.2. Vrste stresa 12
3.3. Simptomi stresa 12
4. STRES U POLICIJSKOJ PROFESIJI 17
4.1.Izvori stresa 20
4.2. Posljedice stresa 21
4.3. Kontrola stresa 22
4.4. Utjecaj stresa na komunikaciju u policijskoj profesiji 23
5. PROVEDENO ISTRAŽIVANJE 27
5.1. Definiranje problema 27
5.2. Predmet istraživanja 27
5.3. Svrha i cilj istraživanja 27
5.4. Hipoteze istraživanja 28
5.5. Vrsta istraživanja, izvori i metoda prikupljanja podataka 28
5.6. Uzorak 29
5.7. Koncept istraživačkog upitnika 29
5.8. Obuhvat i ograničenje 30
5.9. Analiza i interpretacija dobivenih podataka 30
6. ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA 31
6.1. Diskusija rezultata istraživanja 44
7. ZAKLJUČAK 46
8. POPIS BIBLIOGRAFIJE 48

SAŽETAK

U ovom diplomskom radu obrađene su teme komunikacije, poslovne komunikacije, posebno stresa i komunikacije u policijskoj profesiji, kao jednom od najstresnijih zanimanja.

Komunikacija je jedna od najvažnijih čovjekovih vještina. Jednostavno definirana kao primanje i slanje verbalnih i neverbalnih znakova, zapravo je složena operacija čija uspješnost ovisi o cijelom nizu faktora. Komunikacija je proces prenošenja poruke od jedne do druge osobe. Komunikacija licem u lice dominantna je za razvoj odnosa, stoga možemo reći da je od ključnih i osnovnih dijelova ljudskog života. Može se reći da su ljudi ono što jesu velikim dijelom zbog njihove razine i načina kojim komuniciraju, odnosno daju i primaju informacije.

Stres je postao dio svakodnevice suvremenog čovjeka. Stres je stanje koje od čovjeka zahtjeva dodatni napor ili akciju, on je izrazito složen proces interakcije između određene osobe i njenog života. Stresom obično nazivamo stanje izazvano nekim prijetećim događajima ili osjećaj u kojem se nalazi određena osoba koja smatra da zahtjevi u njegovom životu premašuju njegove mogućnosti i raspoloživa sredstva.

Policijsko zanimanje se nalazi na samom vrhu ljestvice najstresnijih zanimanja, stoga su u ovom diplomskom radu posebno obrađene teme o stresu u policijskoj profesiji. Izvori stresa u policijskom zanimanju su mnogobrojni, a dijele se na unutarnje tj. organizacijske i vanjske. U opće izvore stresa ubrajaju se poremećen bioritam zbog rada u smjenama i čestog prekovremenog rada, pretrpanost poslom, slabosti samog sustava(loša organizacija, slaba opremljenost, male plaće), nedostatna komunikacija sa kolegama i rukovoditeljima, kao i loša podrška od navedenih. Među specifične stresore u policijskoj profesiji ubrajamo svakodnevnu izloženost opasnostima za zdravlje i život, svjedočenje izrazito stresnim događajima(ubojstva, ranjavanja, obiteljskim nasiljima i sl).

Za potrebe ovog diplomskog rada provedeno je empirijsko istraživanje o stavovima policijskih službenika o stresu i komunikaciji u policiji, kao velikom izvoru stresa. U istraživanju je sudjelovalo 654 ispitanika, policijska službenika. Potvrđena je hipoteza da policijskim službenicima najviše stresa stvara loša komunikacija sa nadređenima, kolegama i građanima te loša organizacija sustava.

Ključne riječi: komunikacija, poslovna komunikacija, stres, policijsko zanimanje, policijska organizacija.

SUMMARY

Thisthesishandlesthetopicsofcommunication, businesscommunication, especiallystressandcommunicationinthe police profession as one ofthe most stressfuljobs. Communicationis one ofthe most important human skills. Simplydefined as sendingandreceivingverbalandnon-verbalgestures, itisactually a complex processwhosesuccessdepends on a plethoraoffactors. Communicationis a processoftransmitting a messagefrom one person to another. Face-to-face communicationisdominantindevelopingrelationships, thuswecouldsayitis one ofthekeyandfundamentalpartsof human life. Itcanbesaidthatpeople are whothey are, inlargepartbecauseofthelevelandwaytheycommunicate, thatis, sendandreceiveinformation

.

Stresshasbecome a partof a modern-dayman'sdailylife. Stressis a statewhichdemandsaddedeffortoractionfrom a human, itis a considerably complex processofinteractionbetween a specificpersonandtheirlife. Stressiswhatweusuallycall a statecaused by some threateningeventsor a feelingwhich a person, whoknowsthatthedemandsintheirlifesurpasstheirabilitiesandavailableresources, has.

The police professionstands at thevery top ofthescaleofthe most stressfuljobs, andthusisthetopicofstressinthe police professionspecificallyanalyzedinthisthesis. Sourcesofstressinthe police profession are many, dividedintointernal, i.e. organisational, andexternal.

The general sourcesofstress are considered to be: a disruptedbiorhythmdue to workinginshiftsandfrequentovertimework, hugeworkloads, theshortcomingsofthe system itself (badorganisation, poorequipment, lowwages), insufficientcommunicationwithcolleaguesandmanagers as well as lowsupportfromtheformerlymentioned. Specificstressors are considered to bedailydangers to healthandlife, witnessingexceptionallystressfulevents(murders, woundings, domesticviolenceandso on).

For thepurposesofthisthesis, anempiricalresearchwasconductedabouttheattitudesof police officersaboutstressandcommunicationinthe police workforce as a largesourceofstress. 654 examineestookpartintheresearch, all police officers. The hypothesisstatingthatthemaincauseofstressamong police officersisbadcommunicationwithsuperiors, colleaguesandcitizens, as well as badorganisationofthe system wasconfirmed.

Keywords: communication, businesscommunication, stress, police profession, police organisation

1. UVOD

Komunikacija kao i stres, jedne su od glavnih značajki u ljudskom životu. Bez komunikacije ne možemo, ona je sastavni dio ljudskog života, jer je neizbježna i neophodna za normalno funkcioniranje društva.

Stres je također sastavni dio života. Dobar stres je poželjan jer pokreće čovjeka na akciju i reakciju i potiče tijelo da doživi pozitivne promjene. Nažalost u suvremenom svijetu stres vežemo samo uz ono negativno. U 21. stoljeću stres je glavni krivac za sve više oboljelih i prijevremeno umirovljenih policijskih službenika kao i djelatnika drugih organizacija. Suvremen i brz način života ostavlja posljedice, a jedna od najvećih je stres.

Tema diplomskog rada je stres u policijskoj profesiji. Policajci su svakodnevno izloženi većim količinama stresa jer su izloženi izravnoj opasnosti i nepredvidivim situacijama. Cilj diplomskog rada je istražiti stavove policijskih službenika o uzročnicima stresa u službi i izvan nje.

Na kraju teorijskog djela rada prikazano je istraživanje o najvećim stresorima u policijskoj profesiji.

2.KOMUNIKACIJA

Prema definiciji „riječ komunikacija potječe od latinskih riječi *comunis*, are, f. što znači zajednički, odnosno *communicare* - učiniti općim, uopćiti. Jednostavno rečeno-komunicirati znači priopćiti, biti u vezi, spajati. Prema jednoj od mnogobrojnih definicija komunicirati znači dijeliti informaciju s drugima, u tom procesu sugovornici se međusobno obogaćuju. Informacija kojima su sugovornici obogaćeni s drugima kroz govorni i kontaktni izričaj uz uvjet da svaki od sugovornika prilikom razmjene izrečenih misli i značenja tih misli ispravno interpretira, razumije i shvati primljenu informaciju, te da uzvratno odgovori na nju, uz pravodobno zanemarivanje psiholoških opasnosti i onih iz okoline kako bi se nesmetano odvijao tijek komunikacijskog procesa.“[1]

Komunikacija je proces prenošenja poruke od jedne do druge osobe. U tom je procesu važno da se informacija razumije. Da bi komunikacija bila uspješna, važno je da se informacija točno primi, u pogledu sadržaja i značenja koje je odredio pošiljatelj. Koncept uspješne komunikacije stavlja razliku između informacije i podatka. Podaci su u uskom kontekstu sirove činjenice i brojke. Informacije su podatak u smislenom obliku. Ukoliko informacije i podaci nemaju smisla, tada nisu od nikakve koristi. Četiri karakteristike određuju najkorisniju informaciju: točnost, pravodobnost, potpunost i važnost. Ukoliko je informacija pouzdana i neosporna, kao i izvor naše informacije tada se informacija smatra točnom.

Komunikacija ispunjava osnovnu ljudsku potrebu: potrebu da budemo u kontaktu s drugim ljudima. U zatvorima, samice se koriste kao kazna, jer sprječavaju ispunjavanje osnovnih ljudskih potreba. Sve što činimo u životu zahtijeva komunikaciju. I osobni i profesionalni uspjeh često ovise o tome koliko dobro razumijemo druge i koliko dobro drugi mogu razumjeti ono što im želimo prenijeti komunikacijom. S obzirom na to koliko je važna, a i zato što se vještine komunikacije mogu naučiti, trebali bi se puno više posvetiti upravo tome da naučimo kvalitetno komunicirati.

[1]Maja Lamza-Maronić, Poslovno komuniciranje, Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku. Udžbenici 122 Osijek: Ekonomski fakultet : Studio HS internet, 2008, str.8.

Da bi informacija bila pravovremena, ne znači nužno da mora stići na vrijeme. Pravovremenošću se smatra da informacija treba stići kad je potrebna. Pravovremenost informacija je također ovisna o kontekstu. Potpunu informaciju nije moguće dobiti jer ljudi nikada ne mogu znati sve o svemu. Potpunom informacijom smatra se informacija na temelju koje se može donijeti odluka. Važnost informacije definira se ovisno o kontekstu. Informacija koja može biti od izuzetne važnosti jednom pojedincu, skupini ili kompaniji za drugu može biti potpuno nevažna. Informacija koja ima sve četiri karakteristike pozitivno će utjecati na uspješnost odlučivanja. Korisne informacije sastavni su dio uspješne komunikacije. Kako bi mogli uspješno komunicirati, treba razumjeti što je komunikacija i kako ona djeluje. [2]

„Komunikacijom se razmjenjuju misli, priopćavaju ideje i prenose poruke između osoba u užoj i široj okolini ili se uz pomoć globalne mreže lako prenose kroz vrijeme i prostor. Neprestano je prisutna uvijek i svugdje-sugovornici komuniciraju gotovo svakodnevno svojom odjećom, nakitom, ponašanjem, izričajem zapravo odražavaju poruku o sebi samima. Vještina komunikacije je individualna i svojstvena svakoj osobi. Model komunikacije zahtijeva sudjelovanje najmanje dvije osobe. Odvija se dvosmjerno, gdje informacije i značenja teku između sugovornika koji međusobno komuniciraju. Individualnost i osobnost svakog sudionika unutar komunikacijskog procesa čini svaku razmjenu informacija u tom procesu jedinstvenim gdje ponašanje, temperament, sposobnosti i emocije variraju od osobe do osobe. U komunikacijskim odnosima ljudi su bili oduvijek, uzmemo li u obzir dugotrajnu postojanost ljudskog roda, složenih međuljudskih odnosa u njemu, te potrebe za pripadnošću različitim društvenim skupinama.“[3]

„Komunikacija nije jednostavan proces svojstven sebi. Cilj i svrha koji se žele postići ne moraju uvijek uroditi plodom-poslana poruka, s jedne strane, i primljena, s druge, mogu se različito shvatiti i interpretirati. Za potpunije razumijevanje komunikacije neophodno je upoznati socijalno okruženje pošiljatelja i primatelja, simboličko i strukturno značenje poruke, sposobnost primatelja za razumijevanje poruke, te naučene reakcije da bi se s prihvatljivom izvjesnošću moglo govoriti o

[2]Michael J. Rouse i Sandra Rouse, Poslovne komunikacije: kulturološki i strateški pristup, Biblioteka Menadžment (Zagreb: Masmedia, 2005), str.39-41.
[3]Lamza-Maronić, Poslovno komuniciranje, str.8.

rezultatima komunikacije. Proces komunikacije modelom je strukturiran sudionicima u procesu, koji odašilju poruku, porukom u komunikacijskom kanalu, sudionicama koji primaju poruke, te povratnom vezom koja zatvara komunikacijski proces.“ [4]

Komunikacija je proces slanja informacija sebi ili bilo kojem drugom entitetu, najčešće putem jezika. Riječ komunikacija doslovno znači: podijeliti, učiniti nešto općim ili zajedničkim. Komunikacija je obično opisana prema 3 glavne dimenzije: sadržaju, formi i cilju. Zajedno, sadržaj komunikacije i forma kreiraju poruke koje se šalju prema cilju. Cilj može biti sam čovjek, druga osoba (u interpersonalnoj komunikaciji), ili drugi entitet poput grupe, organizacije ili društva.

Komunikaciju je moguće promatrati kao kontinuirani, neprekidni proces u kojem nema pravog početka niti kraja. Za proces komunikacije možemo reći da je modelom strukturiran sudionicima u procesu koji odašilju poruku, što zovemo kodiranje poruke, porukom u komunikacijskom kanalu, sudionicima koji primaju poruku - dekodiranjem poruke ili interpretacijom, te povratnom vezom (eng. *feedback*) koja zatvara komunikacijski proces. Na temelju navedenog može se zaključiti da je komunikacija proces prenošenja poruke od jedne do druge osobe.[5]

„Postoji mnogo različitih modela koji opisuju komunikacijske procese, počevši od najjednostavnijih modela prijenosa poruke od pošiljatelja do primatelja kroz jedan kanal. Za njih je komunikacija akcija čiji je cilj prenijeti poruku od jednog pošiljatelja do drugog. Ima modela koji komunikaciju promatraju kao interakciju s ciljem zajedničkog stvaranja poruke u kojem je pošiljatelj istodobno i primatelj i obratno, a koje se događa kroz međusobnu transakciju poruke i povratne veze.“[6]

Komunikacijski proces je podložan brojnim utjecajima - kako psihološkim od strane svakog sugovornika posebno, tako iz okoline, koji nerijetko ometaju prijenos poruke, prijete prekidom, u potpunosti onemogućuju nesmetano odvijanje komunikacijskog procesa ili usporavaju uspješan komunikacijski tijek. Opasnost u obliku nesporazuma, preprekama, prekida i smetnji mogu se pojaviti u bilo kojem dijelu komunikacijskog procesa (sastavljanju, slanju, primanju, interpretaciji, razumijevanju) i to na strani pošiljatelja, primatelja i pri obostranim odgovorima.

[4]Ibid., str.9.
[5]Ivica Ban, „Komunikacijsko manipuliranje“, :diplomski rad,(Sveučilište Sjever, Varaždin, 2015.)
[6]Darijo Čerepinko, Filip Horsch, i Gordan Zagorac, Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa, 1. izdanje, Varaždin: Veleučilište, 2011, str.16.

Komunikacija kao jedinstven proces je jedno od najjačih oružja koje čovječanstvo poznaje. Prenošenje složenih poruka i sposobnost govora je upravo ono što nas razlikuje od ostalih živih bića.

2.1.Neverbalna komunikacija

„Često se zanemaruje važnost neverbalne komunikacije, no primatelj poruke obraća više pozornosti ovom obliku nego usmenoj ili pisanoj komunikaciji. Neverbalna komunikacija obuhvaća elemente kao što su izraz lica, pogled, geste, odjeća i vanjski izgled, razdaljina među sugovornicima i ton glasa. Neverbalna komunikacija je izuzetno snažna, te neverbalni dijelovi poruke mogu biti važniji od značenja izgovorne riječi. Ne postoji nikakav univerzalni rječnik neverbalne komunikacije pomoću kojeg bismo mogli interpretirati svaki znak na koji naiđemo. Složena priroda neverbalne komunikacije i činjenica da nije univerzalna zahtijeva pozorno i dugotrajno promatranje i proučavanje.“[7]

2.2.Vizualna komunikacija

„Vizualna komunikacija ubraja se u jednu od vrsta neverbalne komunikacije, a dio je mnogih područja, no najčešće je se povezuje s arhitekturom, dizajnom, medijima i marketingom. U najširem smislu riječi, vizualno komuniciranje ima dugu povijest, koja seže sve do početka ljudskog roda. Jedan od najvažnijih pojmova vezanih uz vizualnu komunikaciju jest grafika, koju čine razni znakovi poput slova abecede ili elementi koji su dio nekog drugog sustava znakova, kao što je prometna signalizacija, a veći broj povezanih znakova čini sliku. Važno je napomenuti da sam znak nije slika, a da sama grafika predstavlja više od opisne ilustracije stvari koja se vidi ili zamišlja te u nekom kontekstu poprima jedinstveno značenje, a moguće je da će njegova promjena dotičnoj grafici dati potpuno novo značenje. U vizualnoj komunikaciji česta je situacija da se riječi i slike upotrebljavaju zajedno, a jednim grafičkim znakom mogu jednako dominirati slika i tekst, a značenje jedne komponente može određivati značenje druge. Iz navedenog može se zaključiti kako je komunikacija putem vizualnog puta iznimno kompleksna, a upravo je efektivno

[7]Ibid., str.47-51.

upravljanje njenom dvosmislenosti karakteristika na kojoj će do izražaja doći spretnost i kvaliteta komunikatora.“[8]

2.3. Usmena i pismena komunikacija

Usmenom komunikacijom smatra se komunikacija u kojoj je glavna izgovorena riječ. Kanali kojima se usmena komunikacija može prenositi su telefon, video, radio, televizija te razgovor licem u lice. Prednost usmene komunikacije je što ljudi tijekom razgovora odmah primaju povratnu informaciju te mogu procijeniti jesu li ih sugovornici razumjeli, te se odmah može obratiti pozornost na neverbalnu komunikaciju. Prednost pisane komunikacije nad usmenom je ta što ljudi više razmišljaju o onome što pišu nego o onome što govore zato što jednom napisana komunikacija postaje trajan zapis. Loše strane pisane komunikacije su te što za pisanje poruka i dobivanje povratne informacije treba više vremena. Osim toga uz pisanu komunikaciju je uvijek vezana i tehnologija.[9]

2.4.Komunikacijski odnosi

„Komunikacija nije samo dio odnosa među ljudima, ona je na različite načine isprepletena tim odnosima. Ovisno o odnosima i poziciji sa koje sugovornici stupaju u komunikaciju razlikujemo slijedeće tipove komunikacijskih odnosa:

- Ili ja ili ti komunikacija-bitka za poredak i moć u komunikaciji. Nema slobodne komunikacije, niti želje da se sasluša sugovornik. Osnovni cilj je steći dominaciju nad drugima i njihovim stavovima. Ovdje se svakako ne može govoriti o slobodi komunikacije.
- Pozicijski fiksirana ja i ti komunikacija-u ovakvom modelu jasno se zna tko je glavni sugovornik, a tko sporedni. Ovaj tip komunikacije često se koristi u poslovnom okruženju o čemu će više govora biti drugom dijelu ovog rada.
- Skrivena ja nad tobom komunikacija-tip komunikacije koji predstavlja skriveno manipuliranje. Iako su prividno uloge podijeljene one su u stvari zamijenjene. Onaj tko je glavni je u stvari sporedni i obrnuto.

[8]Ivica Ban, „Komunikacijsko manipuliranje“ diplomski rad, (Sveučilište sjever, Varaždin, 2015.).
[9]Ibidem, str.47.

- Ja i ti komunikacija-tip komunikacije koji je najslobodniji. Uloge se međusobno izmjenjuju i u tom dijelu je potpuna sloboda. Prevladava sadržaj komunikacije, a ne međusobni odnosi.“[10]

2.5. Komunikacijski stilovi

- Asertivan stil-najzdraviji i najučinkovitiji stil komuniciranja. Asertivan stil je zapravo prirodan način izražavanja osobe, čije je samopoštovanje netaknuto, omogućavajući mu pritom jasnu komunikaciju bez igrica i manipulacije. Osoba teži stvaranju uzajamnog rješenja problema, jasno i izravno iznosi svoje potrebe te čuva odnos i nastoji da obje strane budu zadovoljne. Iznenađujuće, asertivan stil većina ljudi najmanje koristi.
- Agresivan stil-agresivna komunikacija uvijek uključuje manipulaciju. Osoba namjerava postići da drugi rade što ona želi i to na način da izaziva krivnju ili koristeći zastrašivanje i taktike kontroliranja.
- Pasivan stil komuniciranja temelji se na izbjegavanju sukoba pod svaku cijenu. Osoba nije sklona govorenju, pitanjima te najmanje nekoj radnji. Pasivci su naučili da je sigurnije biti tiho i nestati, nego ustati i biti primijećen.
- Pasivno–agresivni stil je kombinacija stilova. Osoba izbjegava izravan sukob, ali namjerava postići željeno i to manipulacijom.“[11]

2.6. Poslovna komunikacija

„Teško bi bilo pronaći bilo koji aspekt posla koji ne uključuje komunikaciju. Za efikasnost organizacije, nužna je efikasna komunikacija i ona se često navodi kao jedan od glavnih razloga uspješnosti organizacije. Organizacija bez komunikacije ne postoji.“[12]

„Peter Drucker tvrdi da 60% svih menadžerskih problema proizlazi iz bijedne komunikacije, a Louis Brandeis kaže da je nerazumijevanje uzrok u devet desetina ozbiljnih kontroverzi koje se u životu pojavljuju, kao u poslovnom, tako i u privatnom

[10]Rosenberg, M.B. *Nenasilna komunikacija*; Osijek: Grafika d.o.o., 2006., str 67
[11]Ibidem, str 46
[12]Miljković D., Rijavec M., *Organizacijska psihologija, odabrana poglavlja*, IEP d.o.o., Zagreb,2013., str.96

kontekstu.“[13] Poslodavci procjenjuju kako su komunikacijske vještine važnije od svih drugih faktora u poslu.

„Komunikacija je „krvotok“ svake organizacije. Uz organizacijsku klimu ili kulturu, mnoga organizacijska istraživanja analiziraju mreže tj. Strukture kroz koje u organizacijama putuju informacije. Te su mreže različitih vrsta: mreže prijatelja, mreže naređivanja, mreže za razmjenjivanje informacija, mreža za dobivanje stručnog znanja i statusne mreže.“[14]

Loša komunikacija smatra se razlogom velikih neuspjeha. Jedna kritična informacija može promijeniti tijek nekog događaja. Pretpostavka je da je komunikacija uspješna, dok je neuspješna komunikacija izuzetak. U današnje vrijeme, izgleda da je došlo do obrata i da je neuspješna komunikacija (poremećaji u komunikaciji) pravilo, a uspješna komunikacija je iznimka.

„Unatoč ogromnom napretku u komunikacijskoj i informacijskoj tehnologiji, problemi u komunikaciji nisu se mnogo smanjili. To je i razumljivo, jer komunikacija među ljudima ne ovisi o tehnologiji nego o njihovim psihološkim motivima i situaciji u kojoj se nalaze.“[15]

Jedan od glavnih motiva komunikacije u organizaciji je taj što želimo dobiti povratnu informaciju o tome kako obavljamo posao, ili želimo drugima dati informacije o tome kako rade svoj posao. Povratne informacije u organizaciji su vrlo važne jer olakšavaju postizanje ciljeva.

2.6.1. Vrste poslovne komunikacije

1. Jednosmjerna i dvosmjerna komunikacija

„Iako bi komunikacija, po definiciji, uvijek trebala biti dvosmjerna, jer uvijek dolazi do interakcije između onog tko poruku šalje i onoga tko ju prima, ponekad se ovakva neizravna interakcija proglašava jednosmjernom komunikacijom. Isto tako u organizaciji često kruže razna uputstva i naredbe za sadržaj kojih se ne očekuje povratna informacija. Očekuje se samo da oni kojih se to tiče postupe prema ideji onoga tko je dopis sročio.“[16]

[13]Miljković D., Rijavec M., *Organizacijska psihologija, odabrana poglavlja*, IEP d.o.o., Zagreb,2013., str.96
[14]Ibidem, str.96
[15]Ibidem, str.97
[16]Ibidem, str.100

2. Verbalna i neverbalna komunikacija

„Neka istraživanja pokazuju da se tek nekih 7% poruka prenese samim riječima, 38% značenja proizlazi iz različitih kvaliteta glasa, a ostatak od ukupno 55% značenja poruke leži u pratećim pokretima, izrazu lica i očiju, sastavu tijela i sl.“[17]

3. Silazna, uzlazna, horizontalna i dijagonalna komunikacija

Silazna komunikacija potječe od pojedinaca na višim razinama hijerarhije ka pojedincima na nižim razinama, a glavni cilj je vođenje i upravljanje pojedincima na nižim hijerarhijskim razinama. Postoji pet tipova silazne komunikacije:

- Upute o tome što i na koji način treba napraviti
- Informacije koje objašnjavaju zadatak i njegovu povezanost s drugim zadacima u organizaciji
- Informacije o propisima, pravilima i procedurama
- Informacije o učinku pojedinca, grupe ili organizacije
- Informacije ideološke prirode s ciljem da se stvori osjećaj specijalnog zadatka ili misije

Silazna komunikacija u mnogim je organizacijama neadekvatna i netočna, pa se zaposlenici na nižim pozicijama često žale na manjak informacija što im prouzrokuje nepotreban stres. Također, što više hijerarhijskih razina poruka ili informacija mora proći, vjerojatnije je da će doći iskrivljena.

Uzlazna komunikacija odvija se od nižih hijerarhijskih razina prema višima. Glavni cilj je da se viši kadrovi informiraju o događanjima kod nižih razina. Od svih razina komunikacije, čini se da je uzlazna najmanje djelotvorna. Istraživanja su pokazala da oni na višim hijerarhijskim razinama obično više pričaju, a manje slušaju dok se osobe na nižim razinama ustručavaju obraćati osobama na višem hijerarhijskom nivou. Organizacije koje imaju dobru uzlaznu komunikaciju obično imaju povećanu kvalitetu rada većine menadžera.

Horizontalna komunikacija odnosi se na komunikaciju između kolega, odnosno pojedinaca na istoj hijerarhijskoj razini. Obično se odvija putem neformalnih sastanaka, telefonskih razgovora, poruka i slično.[18]

Dijagonalna ili bočna komunikacije je najmanje korišten kanal komunikacije, ali je važan kanal kada ne postoji drugačiji način efikasne komunikacije.[19]

[17]Miljković D., Rijavec M., *Organizacijska psihologija, odabrana poglavlja*, IEP d.o.o., Zagreb,2013., str.101
[18]Ibidem, str.102

2.6.2. Metode formalnog i neformalnog komuniciranja

U metode formalnog komuniciranja ubrajamo pisane obavijesti i upute, velike i male skupove zaposlenika, sastanke, razgovore u kojima se daju upute za obavljanje zadataka, sastanke menadžmenta i sl. Neformalna komunikacija u organizaciji je glavni izvor informacija zaposlenicima (uglavnom oko 50% informacija se sazna neformalnom komunikacijom). Metode neformalnog komuniciranja su uobičajeni, neobavezni telefonski razgovori zaposlenika na svim razinama, privatna mreža telefonskih i osobnih kontakata (brže obavljanje poslova nego formalnim kanalima), tajni pisani materijali koji kruže organizacijom, tajni znakovi (tipa šef dolazi, šef te gleda) te glasine.

„Istraživanja neformalnih kanala komunikacije dala su slijedeće podatke:

- Neformalnim kanalima se informacije šire brže nego formalnim
- Prenesene informacije su 75% točne
- Prenose se samo one informacije koje zaposlenima izgledaju bitne ili zanimljive
- Zaposleni se oslanjaju na ove informacije kada su nesigurni, zaplašeni ili su suočeni s promjenama u organizaciji.“[20]

Uspješni rukovoditelji ne kontroliraju i ne sprečavaju ovakvu komunikaciju jer je to nemoguće. Oni nadgledaju i pokušavaju na nju utjecati. Također, preko prenositelja informacija, rukovoditelj može doznati informacije koje bi mu inače bile nedostupne.[21]

[19]Miljković D., Rijavec M., *Organizacijska psihologija, odabrana poglavlja*, IEP d.o.o., Zagreb,2013., str.101-103.
[20]Ibidem, str. 105
[21]Ibidem, str. 105

3. STRES

Stres je neizbježan dio života svakog čovjeka. To je izrazito složen proces interakcije između određene osobe i njenog života. Predstavlja način na koji mentalno, fizički i emocionalno reagiramo na različita stanja, promjene i zahtjeve u našem životu.

„Dr. Hans Selye bio je 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.“[22]

Iako će gotovo svatko reći da je stres vrlo lako definirati, to ipak nije tako. U literaturi u posljednjih stotinu godina može se pronaći velik broj različitih definicija stresa. Najčešće prihvaćena definicija stresa koja kaže da je stres stanje ili osjećaj u kojem se nalazi određena osoba kada smatra da zahtjevi u njenom životu premašuju osobna i društvena sredstva koja ta osoba ima na raspolaganju. Ljudi ne osjećaju stres kada imaju dovoljno vremena, iskustva i sredstava da se nose s nekom situacijom.

3.1. Modeli stresa

Transakcijski model stresa je napredniji model stresa od modela dr. Seleya. „Razvijen je i temelji se na ideji da stres nije direktan odgovor na uzročnike stresa već se odnosi na nečije izvore i sposobnosti da se nosi sa stresom. Ako je osoba sposobna s lakoćom se suočiti sa stresom i nije spremna mijenjati sebe, svoj percepciju, lakše će upravljati stresom ili ga držati pod kontrolom.“[23]

Model realizacije zdravlja fokusira se na prirodu misli i tvrdi da su procesi misli neke osobe ti koji određuju odgovor na potencijalne stresne okolnosti.[24]

Medicina stres definira kao smetnju tjelesne homeostaze. Stres je normalan dio našeg života, odnosno naš emocionalni, fizički i mentalni odgovor na događaje u našem životu.

[22]Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010., str.21
[23]Ibidem, str.21
[24]Ibidem, str.21

3.2. Vrste stresa

Stres dijelimo na dobar(pozitivan) i loš(negativan).

Dobar ili pozitivan stres je važan, prirodan dio života i u određenoj količini pozitivan i iscjeljuju. Održava motivaciju, donosi veselje i podiže raspoloženje. Primjeri takvog stresa su zaljubljenost, rođenje djeteta, završetak projekta i slično.

Loš ili negativan stres ima negativne posljedice i dovodi do osjećaja nelagode. Ovo je vrsta stresa koju obično identificiramo kao stres i pokušavamo ga savladati.[25] Ako je stres pretjeran, produžena trajanja i bez rasterećenja, može imati štetan učinak za psihičko, fizičko i duhovno zdravlje.[26]

3.3. Simptomi stresa

„Prvi simptomi stresa kao što su nervoza, glavobolje, napetost i bolovi u vratnom dijelu, ramenima ili donjem dijelu leđa, česte prehlade, ako se zanemare, vode k pojačanom nakupljenom stresu koji može rezultirati jakim frustracijama, izljevima bijesa ili pak depresijom. Stres nije nužno negativan. Do određene granice je poticajan, tjera nas naprijed, potiče u nama kreativnost. No, prijeđemo li tu granicu kad pritisak za nas postane prevelik, a ne otpuštamo nakupljenu energiju (tuge, nezadovoljstva, straha), naše zdravlje može biti ugroženo.“[27]

Simptomi stresa mogu biti fizičke ili mentalne prirode.

Najčešći fizički znakovi stresa su:

- ubrzan rad srca;
- glavobolja
- ukočeni vrat i ramena;
- ubrzano disanje;
- bolovi u leđima;
- znojenje, znojni dlanovi;
- bolovi u želucu, mučnina, proljev;
- umor;

[25]Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010., str.22
[26]Pobijedite stres, prilagodite se okolini i modernim izazovima, Dušević i Kršovnik d.o.o., Split 2007., str.15
[27]Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010., str.25

- mišićna napetost i ukočenost;
- česte prehlade i
- povećana upotreba lijekova.

Osim fizičkih znakova, moguće je primijetiti mnoge psihološke, mentalne znakove stresa, koji se odražavaju na način razmišljanja, ponašanje ili raspoloženje:

- laka iritacija i netolerancija i zbog nebitnih, malih razloga; frustracija, gubljenje živaca i vikanje na druge osobe bez nekog osobitog razloga;
- sumnja u svoje mogućnosti;
- nervoza i iscrpljenost;
- teško se koncentrirati i usredotočiti na zadatke;
- prevelika zabrinutost oko nebitnih stvari;
- zamišljanje negativnih, zabrinjavajućih ili zastrašujućih scena;
- razdražljivost;
- promjenjivo raspoloženje;
- nedostatak entuzijazma;
- „kratak fitilj“.

Također prema simptomima ponašanje možemo prepoznati je li osoba pod stresom. Neki od simptoma takvog ponašanja su:

- Promjene apetita: jede se previše ili premalo;
- Poremećaji hranjenja: anoreksija ili bulimija;
- Povećano uživanje alkohola i drugih opijata;
- Pojačano pušenje;
- Nemir;
- Vrpoljenje;
- Griženje noktiju;
- Hipohondrija.[28]

„Načina na koji doživljavamo situaciju i kako reagiramo na nju, temelj su našeg stresa. Ako se usredotočimo na negativno u svakoj situaciji, možemo očekivati visoku

[28]Pobijedite stres, prilagodite se okolini i modernim izazovima, Dušević i Kršovnik d.o.o., Split 2007., str. 22

razinu stresa. Ali, pokušamo li vidjeti dobro u određenoj situaciji , razina stresa će se odmah smanjiti.“[29]

Stres je subjektivan i ne bi ga trebalo uspoređivati s drugima, kao ni način na koji bi netko reagirao na stres. Stres bi trebalo ozbiljno shvatiti i pokušati poduzeti akciju za smanjenje napetosti.

„Istraživanja su pokazala da je transakcijski model stresa prilično točan. A, to je da stres nastaje kao interakcija stresora, našeg opažanja i sposobnosti da se nosimo sa stresom. Naša uvjerenja, stavovi, opažanja, interpretacije i drugi čimbenici u kombinaciji s vanjskim događajima imaju tendenciju stvaranja stresa.“[30]

Stres se prema duljini trajanja dijeli na akutni i kronični stres. *Akutni stres* - može biti jednokratni događaj do čije pojave dolazi brzo, ali isto tako brzo i nestaje. Utjecaj akutnog stresa može trajati od nekoliko minuta i sati, pa do nekoliko dana ili tjedana. Ovaj tip stresa aktivira „borba ili bijeg“ mehanizam kao reakciju tijela na stres koji je prijetnja, izazov ili strah. Odgovor je trenutačan, intenzivan i uzbudljiv jer tijelo pokreće navala adrenalina.[31] Primjerice, akutni stres može se javiti nakon neposredno izbjegnute opasne situacije, poput prometne nesreće ili sukoba s nekom osobom. *Kronični stres* - može biti uzrokovan konstantnim nizom stresnih događaja ili nekom dugotrajnom situacijom. Stalno je prisutan i čini se da mu nikad nema kraja. Svakodnevno je prisutan i bez olakšanja.[32] U ovu kategoriju pripada stres uzrokovan teškim poslovnim okruženjem, brigom za osobu s nekim kroničnim oboljenjem ili stanjem usamljenosti.

„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 (što doživljavamo kao izazov ili prijetnju), naziva se stresorom. Stresor je uzročnik stresa. Postoje doslovno stotine različitih vrsta stresora. Bilo koji događaj koji osoba doživljava zahtjevnim ili se teško može nositi s njim, može biti potencijalan uzročnik stresa.“[33]

[29]Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010., str.26
[30]Ibidem, str.27
[31]Ibidem, str. 23
[32]Ibidem, str. 23
[33]Ibidem, str. 26

Kako je prethodno rečeno, stresori mogu biti različiti i dolaziti iz mnogih izvora, za svaku osobu stresor može biti drugačiji. Uzroci stresa mogu biti:

- Interni stresori (negativno razmišljanje, nerealna očekivanja, emocionalne traume, strahovi, perfekcionizam, ljutnja, brige, tjeskoba i sl.)
- Životni događaji (smrt partnera, razvod, smrt člana uže obitelji, zatvor, bolest, vjenčanje, gubitak posla...)
- Fizički stresori (fizičke ozljede, operacije, fizička bol, loše držanje, infekcije, previše ili premalo vježbanja, bolest..)
- Stil života (loše prehrambene navike, nedovoljno sna i odmora, korištenje rekreativnih droga, pretjerano pijenje i pušenje, radoholičarstvo, pretjerano trošenje..)
- Okoliš (loši stambeni uvjeti, nečista voda i zrak, gužve u prometu, pretjerana buka, elektromagnetsko onečišćenje okoliša..)
- Stresori posla (prijevoz do posla, pritisci vezani uz rokove, nesigurnost zaposlenja, premali broj zaposlenika, previše prekovremenih sati, sukobi sa kolegama, mala plaća, loša podrška, nejasan opis radnog mjesta, problemi ovlaštenja..)
- Stresori vezani uz obitelj (briga za kronično bolesnog člana obitelji, partner sa zdravstvenim problemima, alkoholizam, rastava, problemi sa djecom, smrtni slučajevi, odlazak djece..)
- Društveni stresori (strah od kriminala, siromaštvo, život u urbanoj sredini, birokracija, problemi sa susjedima...)
- Dnevne gnjavaže (nezadovoljstvo poslom, gužve u prometu, zagubljeni ključevi, tračevi, prepirke, čekanje u redovima, usamljenost, kvar na autu, pripremanje jela, problemi s djecom, kupovina ...)[34]

„Sve ono što vas sprječava da budete ono što jeste uzrokuje stres!“[35]

„Prema istraživanjima posao se navodi kao primarni uzrok stresa danas, posebno u ovim turbulentnim vremenima vezanim uz ekonomiju. Količini i razine

[34]Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010., str. 28-31
[35]Nepoznati autor prema Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010., str. 31

stresova se prirodno povećavaju. Izazovi postaju teži kako uskladiti zahtjeve posla i zahtjeve privatnog života.“[36]

Kako stres postaje dio svakodnevice on može postati štetan i opasan po zdravlje čovjeka, a naročito ako se pojedinac izlaže dugotrajnom, svakodnevnom stresu. Takvi slučajevi zabilježeni su sve češće, jer u ovom užurbanom načinu života gotovo svaka osoba osjeća neku vrstu stresa na radnom mjestu ili okolini koja ju okružuje.

Stres se smatra epidemijom modernog doba, a stres na poslu gotovo da je neizbježan. Iz dana u dan stres koji se povezuje s radnim mjestom i poslovnim okruženjem zbog nezaposlenosti i globalne krize stalno raste. Ponekad pojedinac stječe dojam da gornja razina ove pojave nije limitirana, a povezuje je s emocionalnom iscrpljenošću kad na poslu daje sve od sebe, a pomaka na bolje nema i naravno da dolazi do promjenljivosti stava prema poslu i pada produktivnosti.

Razumijevanje stresa pojmovno i njegov utjecaj na zdravlje pojedinca od iznimne su važnosti za cijelu poslovnu organizaciju radi pravovremenog ili u najboljem slučaju preventivnog otklanjanja neželjenih posljedica. U tu svrhu provode se istraživanja koja imaju za cilj predložiti mjere za osiguranje zdrave i uspješne polovne jedinice s povoljnom komunikacijskom klimom.

[36]Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010., str. 49

4. STRES U POLICIJSKOJ PROFESIJI

Posao čovjeku osigurava egzistenciju i sredstva za život, a istovremene je značajan izvor stresa (*stress*,eng. =prisila, nevolja, pritisak).

Riječ stres je svakodnevno prisutna u tiskanim i elektronskim medijima, u svakodnevnom razgovoru često ju rabimo i sve nam je češće svakodnevnica ispunjena stresnim događajima i vijestima, na radnom mjestu i kod kuće.

U suvremenom svijetu gotovo da ne postoji niti jedno zanimanje koje nije stresno, odnosno da u njemu nema stresa, bilo komunikacijske, organizacijske ili neke druge prirode.

Svaka profesija je određeni izvor stresa, a policijska profesija se, uz liječnike, vatrogasce i pilote, nalazi visoko na ljestvici najstresnijih zanimanja.[37]

„Kad je riječ o policijskom poslu, stresu koji je tu prisutan u znatnoj mjeri treba posvetiti dodatnu pažnju jer može dovesti do toga da policajac ugrozi osobnu sigurnost ili dovede u opasnost svoje kolege ili druge osobe u svojoj blizini.“[38]

Sama riječ „stres“ nas asocira na njegove negativne i loše posljedice po zdravlje pojedinca, stres u umjerenim količinama može biti koristan, dati nam signal za akciju, hitnost i potrebnu dozu opreza.

Stres na radnom mjestu u umjerenim količinama može biti poticaj ili aktivator za pronalazak nekih rješenja ili za efikasniji i ubrzaniji rad. Policajcima stres može koristiti da budu dovoljno budni i oprezni u opasnim i potencijalno pogibeljnim situacijama, dok dugotrajna izloženost stresu utječe na smanjenu efikasnost, česta bolovanja, učestale pogreške, napetosti u međuljudskim odnosima, česte nesuglasice i konflikte među radnim kolegama, čestu promjenu radnih mjesta, a u konačnici i ranije umirovljenje.

„Anshel ističe da policajci pate od mnogih fizičkih i psihičkih posljedica stresa, jer su za razliku od većine zanimanja, svakodnevno izloženi mnogobrojnim stresorima i traumama“[39].

---

[37]Žužul, M. MUP-Mir Ugled Povjerenje, službeno glasilo Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, broj: 53, AKD, Zagreb, studeni 2011.

[38]Glavač-Glišić,R.,Vukosav,J.: Policijska psihologija i komunikologija , Policijska akademija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2009.

[39]Glavina, I.,Vukosav,J.: Stres u policijskoj profesiji, Policija i sigurnost, Vol. 20 No. 1 str. 32 – 46, Minstarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2011.

Policajci se svakodnevno susreću sa izrazito stresnim događajima (ubojstvima, ranjavanjima, silovanjima, pedofiliji i sl.), stoga je važno pripremiti ih za takve situacije, a nakon izrazito stresnih intervencija pružiti im stručnu psihološku pomoć

Svakodnevna izloženost stresu negativno utječe na fizičko i psihičko zdravlje policajaca, smanjuje njihove operativne potencijale što ima negativan utjecaj na funkcionalnost cijelog policijskog sustava.

Prateći trendove i iskustva policija drugih europskih zemalja ,koji su već odavno stres i negativne posljedice stresa prepoznali kao prijetnju pouzdanosti i funkcionalnosti policajaca i cijelog sustava, u MUP-u RH-a 2003. godine pokrenut je projekt nazvan „ICITAP“(Internacional Criminal investigative Training Assistante Program) koji je obuhvaćao program psihosocijalne pomoći i savjetovanja policijskih službenika. Svrha programa je bila utvrditi manjkavosti sustava i najčešće stresore koji imaju negativan utjecaj na policijske službenike i cijeli policijski sustav, pronaći najbolje modele pomoći u preveniranju stresa i njegovih štetnih utjecaja i pomoći policijskim službenicima nakon izrazito stresnih događaja. U tu svrhu unutar sustava je osposobljeno oko dvadesetak stručnih službenika.[40] Njihove su zadaće individualno savjetovanje i pružanje psihosocijalne pomoći nakon iznimno stresnih i traumatičnih događaja, pružanje pomoći policijskim službenicima u rješavanju problema na radnom mjestu i savjetovanje rukovoditelja, odnosno davanje preporuka rukovoditeljima za postupanje prema policijskim službenicima nakon stresnih događaja ili radnih disciplinskih neurednosti.

Tijekom 2008.godine u MUP-o, unutar Uprave za pravne poslove i ljudske potencijale, ustrojen je odsjek za psihološku i zdravstvenu zaštitu na radu čija zadaća je implementacija i razvoj najučinkovitijih modela pomoći policijskim službenicima.

Policijska profesija po mnogočemu je specifična i iznimno zahtjevna. Policajci su svakodnevno izloženi različitim opasnostima, kriminalci se sve manje ustručavaju ubijati ih ranjavati, na javnim okupljanjima bore se sa huliganima, koji ih vrijeđaju i pljuju, građani ih pokušavaju podmititi ili im prijetiti svojim političkim vezama, izloženi

[40]Žužul, M. MUP-Mir Ugled Povjerenje, službeno glasilo Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, broj: 53, AKD, Zagreb, studeni 2011.

su svakodnevnoj kritici javnosti i medija, dok javne pohvale za njihov rad uglavnom izostaju ili su rijetke. [41]

Svakodnevno se susreću sa tzv. „događajima sa ruba društva“, stresorima i traumama, svjedoci su najtežih kaznenih dijela i najgorih oblika nasilja. Obavljaju razgovore sa počiniteljima i žrtvama kaznenih dijela. Prema žrtvama moraju pokazati svoju ljudsku humanu stranu, suosjećanje i empatiju, a prema osumnjičenima svoju profesionalnost, hladnokrvnost, nepristranost, bez uključivanja osobnih stavova i emocija, stoga ne čudi da su skloni patiti od fizičkih i psihičkih posljedica akumuliranog stresa.

Uz policijsku profesiju vežu se različita profesionalna oboljenja: povišen krvni tlak, srčana i kožna oboljenja, veće promjene tjelesne težine i sl.

Nerijetko se javljaju i promjene u ponašanju npr: povećana konzumacija alkohola, kave i hrane, pretjerano pušenje, izoliranje od društva, depresivnost, loša koncentracija, drastične promjene stavova, PTSP i sl.

„ Prilikom prijema u službu od budućih policajaca se zahtjeva potpuno tjelesno zdravlje, psihološka stabilnost te socijalna i emocionalna zrelost“[42]. Svakodnevna izloženost različitim stresorima i kriznim situacijama, neodgovarajuća briga o posljedicama stresa, zapostavljanje psihofizičke kondicije, poremećen bioritam, kod mnogih policijskih službenika kulminira i dovodi do pada motivacije za uspješno obavljanje posla.

Smjenski ritam rada, socijalna obilježenost, svakodnevno izlaganje opasnostima, hijerarhijska zapovjedna struktura, kao specifičan način komunikacije unutar policijskog sustava, pojačana odgovornost, posebne policijske ovlasti, stalni su izvori stresa za policijske službenike.

Uz navedene stalne izvore stresa postoje i izvanredni izvori stresa (iznimno traumatični događaji), nakon kojih se policijskim službenicima pruža psihosocijalna pomoć i nastoji ih se na neko vrijeme maksimalno rasteretiti od posla.[43]

[41]Žužul, M. MUP-Mir Ugled Povjerenje, službeno glasilo Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, broj: 53, AKD, Zagreb, studeni 2011.

[42]Ibidem

[43]Ibidem

4.1.Izvori stresa

Postoje brojne podjele izvora stresa u policijskom zanimanju, ali većina ističe dvije osnovne kategorije i to stresore koji proizlaze iz samog policijskog posla i stresore koji proizlaze iz organizacije posla.

Zanimljivi su rezultati mnogih provedenih istraživanja koji pokazuju da policajci stresnijima smatraju one organizacijske jer su na stresore iz prve skupine otporniji i na njih su pristali odabirom policijskog zanimanja.

Hijerarhijski ustroj, uglavnom jednosmjerna komunikacija (izdavanje zapovjedi, uputa i naputaka), od vrha organizacije prema izvršiteljima zadataka, stroga podjela funkcija dodatno pridonose povećanju stresa kod policijskih službenika.

Policajci izrazito stresnim ističu izostanak podrške sustava, nadređenih i kolega, zbog izražene pripadnosti grupi, koja je kod policajaca iznimno izražena, budući da proživljavajući slične događaje najbolje razumiju jedni druge, a često im i život i zdravlje ovise o partneru.

Uz navedenu podjelu, stresore možemo dijeliti na unutarnje(organizacijske - unutar policijskog sustava) i vanjske (odnose s javnošću i pravosudnim tijelima).
Izvore stresa u policijskoj profesiji možemo podijeliti i na opće i specifične.
„Opći izvori stresa koji se pojavljuju i na mnogim drugim radnim mjestima su: rad u smjenama, nedostatak osoblja, vremenski rokovi i pretrpanost poslom, nedostatna komunikacija sa nadređenima, nezadovoljstvo plaćom, prekovremeni rad, nedostatak stručnog savjetovanja i dr.“[44]
„Specifični izvori stresa su intervencije i uhićenja nasilnih, opasnih osoba, prisustvovanje nagloj smrti, kontakti sa žrtvama nasilja, obavješćivanje obitelji o tragičnom događaju, potraga za nestalom osobom, osiguranja rizičnih utakmica i dr.“[45]
Među najčešće stresore policijskih službenika ubrajamo:

- Privatne (obiteljske) probleme
- pritiske na poslu
- stavove javnosti prema policijskoj profesiji

[44]Glavina, I.,Vukosav,J.: Stres u policijskoj profesiji, Policija i sigurnost, Vol. 20 No. 1 str. 32 – 46, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2011.

[45]Glavač-Glišić,R.,Vukosav,J.: Policijska psihologija i komunikologija , Policijska akademija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2009.

- organizacijske slabosti policijskog sustava.

4.2. Posljedice stresa

Da bi pravilno sagledali posljedice stresa, potrebno je razlučiti vrste stresa.

„Potrebno je razlikovati akutni i kronični stres. Akutni stres se javlja kao trenutna reakcija organizma na stresor, a nakon odgovora na stres organizam se vraća u normalu, a ukoliko su stresne situacije česte, dugotrajne ili izrazito snažne organizam se ne uspijeva oporaviti i vratiti u normalu nazivamo kronični stres.[46]

Posljedica različitih stresora u policijskom zanimanju uistinu je mnogo, možemo ih podijeliti na: tjelesne, psihičke, socijalne i organizacijske.

- Tjelesne posljedice stresa

Najčešći zdravstveni problemi povezani s policijskim zanimanjem su gastroenteorološki poremećaji te kardiovaskularne bolesti, maligna oboljenja različitih organa, dijabetes, kronični umor i bolove u leđima.

„Napor policijskog posla može dovesti i do ranije smrti policajaca.“[47]

- Psihičke posljedice stresa

Među psihičke posljedice stresa u policijskom zanimanju ubrajamo cinizam i sumnjičavost, emocionalno udaljavanje od obitelji, bračne probleme, PTSP, agresivnost, alkoholizam i depresiju.

- Socijalne posljedice stresa

Stres u policijskom zanimanju ne pogađa samo policajce, već i njihove obitelji. Smjenski rad, rad noću, vikendima i praznicima, nemogućnost planiranja vremena za obiteljska druženja, uvelike pogoduju narušenim obiteljskim odnosima. Socijalna isključenost, alkoholizam i drugi oblici asocijalnog ponašanja dovode do gubitka socijalne potpore koja utječe na povećanje stresa.

- Organizacijske posljedice stresa

Osim ranije spomenutih pozitivnih posljedica stresa (povećan oprez i samozaštitno ponašanje, aktivator kreativnosti i pronalaska rješenja i sl.), među

[46] Glavač-Glišić,R.,Vukosav,J.: Policijska psihologija i komunikologija , Policijska akademija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2009.

[47] Glavina, I.,Vukosav,J.: Stres u policijskoj profesiji, Policija i sigurnost, Vol. 20 No. 1 str. 32 – 46, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2011.

najstresnije organizacijske stresore ubrajamo loše odnose sa nadređenima, kolegama i građanima, nedovoljnu informiranost i uključenost u donošenje odluka važnih za njihovu egzistenciju i posao. Organizacijski stres ima negativan utjecaj na policajce, a samim time i policijski sustav u cijelosti. Smanjena učinkovitost i pouzdanost, nepovjerenje građana i narušavanje ugleda policije, česta bolovanja i prijevremena umirovljenja, samo su neke od štetnih posljedice stresa za policijsku organizaciju u cijelost.[48]

4.3. Kontrola stresa

Stresne situacije su neizbježne, one su u policijskoj profesiji svakodnevni dio policijskog posla, stoga je važno naučiti amortizirati stres i maksimalno smanjiti njegove negativne učinke. Optimalna količina stresa može biti pozitivna i motivirajuća, dok osobe koje uspješno prevladaju stresne situacije iz svega izlaze jače i otpornijije.[49]

U borbi protiv stresa razlikujrmo primarnu i sekundarnu kontrolu stresa. Primarnom kontrolom uklanjamo stresore i rješavamo probleme, dok sekundarnom mjenjamo sebe, adaptiramo se i mjenjamo svoj doživljaj stesa.

Važno je policijske službenike dobro pripremiti za stresne situacije, i pružiti im maksimalnu psihosocijalnu pomoć nakon stresnih situacija. Važno je osvijestiti stres kod policajaca, a poglavito kod rukovoditelja, kako bi prepoznali simptome stresa kod policijskih službenika i uputili ih na stručnu pomoć, vršili raspoređivanje policajaca prema njihovim sklonostima i kompetencijama.

U policijskoj organizaciji važna je dobra i pravedna organizacija posla, pravedan i pošten sustav nagrađivanja i napredovanja, kvalitetna, stručna i planirana, vertikalna i horizontalna komunikacija, osigurana stručna služba za psihosocijalnu podršku policajcima i dr.

Uz sve navedeno važno je da svaki pojedinac sam vodi brigu o svom psihofizičkom zdravlju i pronađe njemu odgovarajuće mehanizme za borbu protiv stresa, odnosno njegovih loših posljedica. Važno je voditi brigu o zdravoj prehrani,

[48] Glavina, I.,Vukosav,J.: Stres u policijskoj profesiji, Policija i sigurnost, Vol. 20 No. 1 str. 32 – 46, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2011.

[49] Glavač-Glišić,R.,Vukosav,J.: Policijska psihologija i komunikologija , Policijska akademija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2009.

baviti se nekom sportskom aktivnosti, imati hobije, održavati prijateljstva i družiti se. Kod pojave težih posljedica negativnog utjecaja stresa važno je problem osvijestiti i bez predrasuda, potražiti stručnu pomoć.[50]

4.4. Utjecaj stresa na komunikaciju u policijskoj profesiji

„Kad je riječ o policijskom poslu, slobodno možemo reći da je policijskim djelatnicima komunikacija glavno sredstvo za rad. Oni su u svakodnevnom kontaktu s građanima – pojedincima,ali i javnošću. Razgovaraju formalno i neformaln. Komuniciraju međusobno – horizontalno i vertikalno, u policijskom sustavu, ali i s drugim institucijama, usmeno i pismeno. Moraju izdavati zapovjedi, ali trebaju znati i utješiti. Drugim riječima, trebaju imati razvijene komunikacijske vještine i znati se prilagoditi različitim situacijama i različitim sugovornicima. Riječi mogu milovati, liječiti, ali i zaboljeti jače od fizičkog udarca. Mogu „zapaliti“, ali i „ugasiti“ konflikt. Zato u viještim „rukama“ komunikacija predstavlja moćno oružje i učinkovit alat. Potrebno je naučiti se s njime služiti kako biste bili uspješniji, sigurniji i zadovoljniji u svom poslu i time razvijali pozitivan stav i povjerenje javnosti u policiju.[51]

Policijski sustav je ustrojen piramidalno ili hijerarhijski. Na vrhu piramide je ravnateljstvo policije, slijede policijske uprave (županijske policijske organizacije), a na dnu piramirde su policijske postaje (gradske policijske organizacije), odnosno policajci na terenu ili neposredni izvršitelji policijskih poslova. Na identičan način teku i informacije ili poruke.

Ravnateljstvo planira i nadzire provedbu određenih projekata ili strategija, šaljući poruke prema neposrednim izvršiteljima. Komunikacijska klima unutar policijskog sustava je autorativna, a komunikacija uglavnom jednosmjerna, vertikalna i horizontalna, sa strogom hijerarhijskom podjelom, uglavnom u obliku izdavanja zapovjedi i uputa.

Poruke koje kreću sa vrha piramide do policajaca na terenu često dolaze bitno izmjenjenog sadržaja, dok primatelji poruka često nemaju mogućnosti poslati odgovore pošiljateljima poruke.

---

50 Glavač-Glišić,R.,Vukosav,J.: Policijska psihologija i komunikologija , Policijska akademija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2009.

51 Ibidem

Provedenim istraživanjem, za potrebe ovog diplomskog rada, o stavovima policijskih službenika o stresu na radnom mjestu, potvrđena je hipoteza da policijskim službenicima najviše stresa uzrokuje loša komunikacija sa nadređenima, kolegama i građanima te loša organizacija sustava.

Dok javnost i nadređeni od policajaca očekuju prilagodbu komunikacije, ovisno o svakoj situaciji (empatičnost prema žrtvama, hladnokrvnost i nepristranost prema osumnjičenima, suosjećajnosti i podrška prema kolegama), potpuno isključenje svojih stavova i trenutnih osjećaja, istovremeno se prema njima ophode potpuno suprotno. Dio rukovoditelja je grub u opohođenju prema policajcima, komuniciraju autoritativno, izdaju zapovjedi i upute, nisu spremni pokazati empatiju i razumjevanje za njihove probleme. Javnost i mediji prate i nadziru rad policajaca, često su skloni grubo osuđivati njihove postupke, bez potpunog uvida u konkretane slučajeve, dok javne pohvale uglavnom izostaju ili su rijetke.[52]

Svjesni činjenice koliko je kvaliteta interne komunikacije važna i koliki utjecaj ima na motivaciju zaposlenika, u MUP-a je 2010. godine osnovana radna skupina, stavljena uglavnom od djelatnika za odnose sa javnošću i profesora Visoke policijske škole, sa zadatkom, provedbi i analizi istraživanja o kvaliteti interne komunkacije, te pronalasku kvalitetnih riješenja o podizanju kvalitete interne komunikacije.[53]

Radna skupina u analizi postojećag stanja interne komunikacije u MUP-u navodi problem autoritativne jednosmjerne komunikacije od strane rukovoditelja prema policajcima dok se istovremeno od policajaca na terenu očekuje da u komunikaciji sa građanima budu profesionalni i uljudni, spremni saslušati sve njihove probleme, da na visoko profesionalnoj razini komuniciraju poruke sustava preme javnostima.

Predlažu da se unutar sustava uvede interna komunikacija jednaka onoj koja se očekuje od policijskih službenika prema javnostima.

„ Autoritarna organizacijska kultura je vrsta kulture u kojoj su procesi komunikacije strukturirani i formalizirani unutar hijerarhije odlučivanja. Odluke se donose na najvišim razinama organizacije, a provode ih oni na nižim razinama.

---

[52] *Borovec,K. Balač,R. Karlović,R. Interna komunikacija u Ministarstvu unutarnjih poslova, Procjena zadovoljstva poslom i zadovoljstva internom komunikacijom, AKD, Zagreb, 2011.*

[53] *Ibidem*

Odlučivanje je centralizirano na najvišoj razini organizacije, a input se obično ne traži od zaposlenika na srednjim i nižim razinama. Komunikacija u autoritarnim kulturama poprima oblik širenja ideja i ciljeva o kojima je odlučio viši menadžment, njihovog priopćavanja raznim unutarnjim zaposleničkim javnostima. Uprava usmjerava zaposlenike, ali malo komunikacije teče natrag od zaposlenika prema upravi. Autoritarne kulture sklone su pružanju otpora promjenama. U takvoj kulturi čak i unutarnje javnosti suočene su s nesusretljivom upravom, što dovodi do veće fluktuacije zaposlenika i manje zadovoljstva radom nego u drugim vrstama organizacijskih kultura".[54]

Unutar policijskog sustava postoji cijeli niz zapreka kvalitetnoj poslovnoj komunikaciji, jedna od njih je nedovoljna educiranost i nestručnost rukovoditelja srednje i niže razine, koji nisu spremni usvajati znanja o komunikacijskim vještinama.

Kao i svakoj organizaciji unutar policijskog sustava postoje neformalne mreže ili neformalna komunikacija koja se odvija po hodnicima, kantinama i sličnim mjestima, gdje se okupljaju zaposlenici, odvija se od usta do usta i ne mora nužno biti loša.[55]

„Glasine su moćno sredstvo komunikacije, ali i opasno jer su informacije prenošene tim putem često nepouzdane i predimenzionirane.[56]

Neformalnim mrežama informacije o organizaciji se prenose nabrže ali su često neprovjerene ili iskrivljene, često su to glasine i tračevi.

Za dobru komunikaciju unutar policijskog sustava nužno je osigurati bolju informiranost primatelja poruka ili krajnjih izvršitelja, poruke moraju biti jasne i nedvosmislene, da policijski službenici znaju što se točno od njih očekuje. Komunikacija mora biti, koliko je to u ovakvom sustavu moguće, dvosmjerna i policajcima se mora omogućiti slanje povratnih informacija.

Važno je ciljano i planirano iskomunicirati sve informacije, poglavito one koje se tiču egzistencijalnih prava zaposlenika (reorganizacije, smanjenje broja zaposlenika, smanjenje plaća i drugih prava), jer nedovoljna informiranost stvara

[54]Broom,G. M. Učinkoviti odnosi s javnošću. Mate d.o.o. Zagreb. 2010.

[55]*Borovec,K. Balač,R. Karlović,R. Interna komunikacija u Ministarstvu unutarnjih poslova, Procjena zadovoljstva poslom i zadovoljstva internom komunikacijom, AKD, Zagreb, 2011.*

[56]Broom,G. M. Učinkoviti odnosi s javnošću. Mate d.o.o. Zagreb. 2010.

dodatni stres kod zaposlenika i daje prostor za širenje dezinformacija, tračeva i neprovjerenih informacija. Potrebno je maksimalno smanjiti utjecaj politike na kadroviranje i sistematizaciju, paušalne najave političara o smanjenju broja policajaca i smanjenju njihovih primanja, kod policajaca izazivaju dodatni stres i frustraciju.[57]

Nužna je dodatna komunikološka edukacija djelatnika na svim razinama, posebno rukovoditelja, svih razina. Nužno je osvijestiti važnost usvajanja komunikacijskih vještina, što će u konačnici doprinjeti kvalitetnijom internom komunikacijom i komunikacijom prema javnostima.

„Učinkovite i neučinkovite rukovoditelje/ menadžere razlikuje ponašanje, motivacija i vještina. Za uspješniju komunikaciju nužna je edukacija rukovoditelja, osobito policijskih rukovoditeljima, jer se edukacijom želi omogućiti da se bolje snađu u ključnoj ulozi koja im je dodijeljena unutar organizacije. Naime, komunikološko-menadžerski profil rukovoditelja srednje razine rukovođenja nije dovoljno razvijen. Potrebna je transformacija iz tradicionalnih rukovoditelja (autoritativni, kompetitivni stil i nekvalitetna komunikacija) u moderni policijski menadžment (demokratski, kooperativni stil i kvalitetna komunikacija), štose može postići jedino obrazovanjem za suvremeni pristup vođenju procesa i menadžerskih funkcija te kvalitetno menadžersko komuniciranje.“[58]

[57] *Borovec,K. Balač,R. Karlović,R. Interna komunikacija u Ministarstvu unutarnjih poslova, Procjena zadovoljstva poslom i zadovoljstva internom komunikacijom, AKD, Zagreb, 2011.*

[58] *Bakić-Tomić,Lj. Komunikološko-menadžerski profil rukovoditelja u hrvatskoj policiji. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb. 2003.*

5. PROVEDENO ISTRAŽIVANJE

5.1. Definiranje problema

Svakodnevno se susrećemo sa stresom. Stres je dio komunikacije, odnosno stres utječe na komunikaciju, a loša komunikacija povratno opet stvara stres. Bilo pozitivno ili negativno, stres nam je sveprisutan. Problem diplomskog rada je stres u policijskoj profesiji. Najvažnija komponenta u svakoj profesiji je komunikacija. Bez dobre komunikacije nema ni dobro obavljenog posla. Policija je „idealna“ profesija za istraživanje radnog stresa te kako se on manifestira u poslovnim odnosima i poslovnoj komunikaciji, u kakvom su odnosu komunikacija i stres u policiji?

5.2. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja ovog rada su poslovna komunikacija policijskih službenika i utjecaj radnog stresa na nju. Promjene koje se događaju u komunikaciji, a uzrokovane su radnim stresom.

5.3. Svrha i cilj istraživanja

Svrha ovoga rada je istražiti stavove i mišljenja policijskih službenika o svakodnevnom stresu na radnom mjestu. Kako policijski službenici komuniciraju u poslovnom okruženju?

Koliko stres utječe na kvalitetu njihovih poslovnih odnosa s nadređenima, međusobno i prema građanima. U kakvom su odnosu komunikacija i stres na poslu kod policijskih službenika.

5.4. Hipoteze istraživanja

Nulta hipoteza:

H0: Policijskim službenicima najviše stresa uzrokuje loša komunikacija sa nadređenima, kolegama i građanima te loša organizacija sustava.

Pomoćne hipoteze su:

H1: Policijskim službenicima najviše stresa uzrokuje loša komunikacija sa nadređenima, kolegama i građanima.

H2: Policijskim službenicima najviše stresa uzrokuje loša organizacija sustava.

H3: Policijskim službenicima izrazito je stresna loša materijalno-financijska situacija policijskih djelatnika u sustavu.

H4:Policijskim službenicima izrazito je stresan poremećen bioritam zbog smjenskog rada i povećana ugroženost zdravlja i života.

5.5. Vrsta istraživanja, izvori i metoda prikupljanja podataka

U ovom istraživačkom radu koristit će se istraživačka metoda ankete. Anketom ćemo pomoću strukturiranog, jasnog i ciljanog skupa pitanja nastojati prikupiti što detaljnije i konkretnije informacije o zadanoj temi. Ispitat će se stavovi, mišljenja i ostale varijable ispitanika te sukladno tome koristiti opisno (deskriptivno) istraživanje koje će omogućiti preglednu i razumljivu prezentaciju dobivenih rezultata. Kao glavni istraživački alat za prikupljanje primarnih podataka koristit će se pisani upitnik od 25 pitanja postavljen na Google servisu, čija će se poveznica distribuirati elektroničkim putem odnosno putem zatvorenih grupa(čiji su članovi isključivo policijski službenici) na društvenoj mreži Facebook. Pitanja će biti jasno postavljena, te osmišljena tako da omoguće dobivanje podrobnih informacija o gore navedenoj temi. Kao izvore podataka koristit će se i stručna literatura u kojoj se na razini znanstvenog rada govori o komunikaciji i stresu, stresu općenito i stresu u policijskom zanimanju, koristit će se i radovi preuzeti s Google pretraživača na internetu- potpisani stručni i znanstveni radovi koji su dostupni preko baza podataka.

Svi izvori podataka će biti pažljivo odabrani u smislu pružanja adekvatnih, vjerodostojnih i provjerenih podataka.

5.6. Uzorak

Veličina uzorka se određuje temeljem osnovnog skupa na kojem se problem istražuje, u ovom slučaju to su djelatnici MUP-a RH, odnosno policijski službenici. Što je uzorak ispitanika veći, rezultati će biti vjerodostojniji. Uzorak će biti prigodan i bit će veličine minimalno 100 ispitanika. Uzorak će, što je više moguće, biti usklađen s osnovnim skupom prema bitnim obilježjima: odredit će se koja je to gornja, a koja donja dobna granica, zatim će se u uzorku paziti na jednak omjer muškaraca i žena kao i u osnovnom skupu te vrjednovati i još neka dodatna obilježja koja se nalaze u osnovnom skupu, a budu zamijećena u uzorku istraživanja.
Ciljanu skupinu čine sve osobe koje su djelatnici MUP-a RH, a koji odrađuju smjenski posao i u kontaktu su s građanima. Koristit će se on-line uzorak slučajnim presretanjem na internetu.

5.7. Koncept istraživačkog upitnika

Istraživački upitnik (anketni listić) započinje nizom pitanja koji daju uvid u socio-demografski profil ispitanika poput roda, starosti ispitanika kao i broj godina provedenih u policijskoj profesiji(staž). U prvom dijelu upitnika istraživat će se stavovi ispitanika o stresu vezanom za komunikaciju sa nadređenima, kolegama i građanima, te stavovi o organizaciji u sustavu. Svi ispitanici koji će pristupiti ispunjavanju anketnog listića nužno moraju biti policijski službenici, obzirom da se ispituju stavovi policijskih službenika o stresu u policijskoj profesiji.
Upitnik je nadalje koncipiran po skupinama pitanja čiji će rezultati potvrditi odnosno opovrgnuti zadane hipoteze. Pitanja 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).

5.8. Obuhvat i ograničenje

Zbog elektroničkog načina prikupljanja podataka, odnosno distribucije upitnika, istraživanje će obuhvatiti fizičke osobe iznad 18 godina starosti, zaposlene kao policijski službenici, koje imaju pristup Internetu. Isto tako je važno da se osobe koje će pristupiti ispunjavanju anketnog upitnika znaju koristiti društvenim servisima, te da imaju profil ili su registrirani na istima. Bez toga neće moći pristupiti ispunjavanju anketnog upitnika. Ukoliko nemaju jedan od ranije spomenutih društvenih servisa, dovoljno je da imaju sandučić elektroničke pošte preko kojeg će također moći pristupiti ispunjavanju anketnog upitnika.
Istraživanje je provedeno u siječnju 2019. godine.

5.9. Analiza i interpretacija dobivenih podataka

Analiza znači izvođenje konstatacija i logičkih zaključaka na temelju točno utvrđenih činjenica. Nakon uspješno provedenog anketnog upitnika, pristupa se analizi dobivenih podataka. Temeljem prikupljenih informacija, analiziraju se dobiveni podaci i pristupa se statističkoj obradi podataka. Provjerava se ispravnost, odnosno valjanost provedene ankete. Nakon uspješno provedene analize, interpretiraju se dobiveni podaci. Interpretacija je tumačenje i omogućuje istraživaču analizu i točno objašnjenje što dobiveni rezultati govore o istraživanom problemu. Nakon uspješno provedenog ispitivanja putem anketnog upitnika, te uspješne analize dobivenih rezultata, isti će izložiti u diplomskom radu autora.

6. ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 645 ispitanika, od kojih je 164 žena (25,4 %) i 481 muškarac (74,6 %). U istraživanju su sudjelovali ispitanici različite životne dobi. 201 ispitanik iz dobne skupine do 30 godina (31,2%), 217 ispitanika dobne skupine od 30 do 40 godina (33,6%), a zatim iz dobne skupine 40+ godina, 227 ispitanika (35,2 %). Ispitanici u istraživanju bili su policijski službenici, zaposlenici Ministarstva unutarnjih poslova RH. Najveći dio ispitanika, njih 269 (41,7 %) imaju 6-15 godina staža u službi, 261 ispitanik(40,5%) ima 16-30 godina staža u službi, 21 ispitanik (3,3%) ima 31+ godinu staža, dok 94 ispitanika (14,6%) ima do 5 godina staža u službi MUP-a RH.

Molim Vas da navedene tvrdnje označite brojevima 1-5, gdje 1 znači nije stresno, 2-rijetko je stresno, 3- ponekad je stresno, 4- stresno je, 5-jako je stresno.

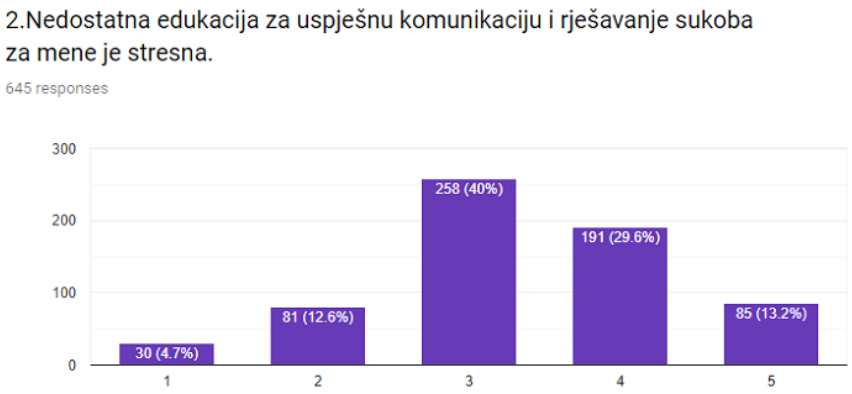
1. Tvrdnja:



Grafikon 1. Stav ispitanika o lošem imidžu u policiji kao uzročniku stresa

Na tvrdnju kako je loš imidž policije u javnosti stresan, najveći broj ispitanika, njih 36,6% je odgovorilo kako im je to ponekad stresno, dok je 47,7% ispitanika odgovorilo kako im je to stresno i jako stresno. 15,6% ispitanika označilo je da im navedena tvrdnja ne uzrokuje stres.

2. Tvrdnja:



Grafikon 2. Stav ispitanika o nedostatnoj komunikaciji kao uzročniku stresa

Na tvrdnju kako je nedostatna edukacija za uspješnu komunikaciju i rješavanje sukoba stresna, najveći broj ispitanika, njih 42,8%, odgovorilo je kako im je to stresno i jako stresno. 40% ispitanika odgovorilo je kako im je to ponekad stresno dok je 17,3% ispitanika odgovorilo kako im to nije stresno ili im je rijetko stresno.

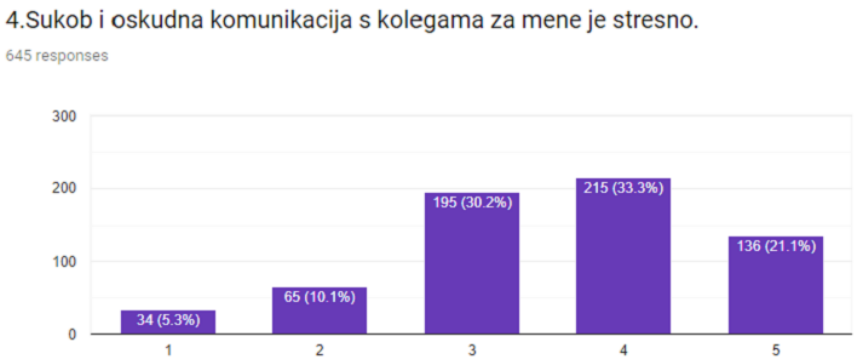
3. Tvrdnja:



Grafikon 3. Stav ispitanika o promjenama u zakonskim propisima kao stresoru

62,9% ispitanika odgovorilo je kako im je stresno odnosno jako stresno kada dolazi do previše promjena u zakonskim propisima. 24.2% odgovorilo je kako im to ponekad predstavlja stres, dok 12,9% ispitanika smatra kako im to ne prouzrokuje stres ili im rijetko prouzroči stres.

4. Tvrdnja:



Grafikon 4. Stav ispitanika o oskudnoj komunikaciji s kolegama kao stresoru

54,4% ispitanika smatra kako im je sukob i oskudna komunikacija sa kolegama stresna i jako stresna. 30,2% ispitanika smatra kako im je takva komunikacija ponekad stresna, dok 15,4% ispitanika kako im to nije stresno ili im je rijetko stresno.

5. Tvrdnja:



Grafikon 5. Stav ispitanika o oskudnoj komunikaciji kao stresoru

69,4% ispitanika smatra kako im je oskudna komunikacija i sukobi s nadređenima jako stresno, 20% smatra kako im je ponekad takva komunikacija stresna, dok 10,6% ispitanika smatra kako im to nije stresno ili im je rijetko stresno.

6. Tvrdnja:



Grafikon 6. Stav ispitanika o sukobu i oskudnoj komunikaciji s građanima kao stresoru

40,3% ispitanika smatra kako im je oskudna komunikacija i sukobi s građanima jaki stresor, dok 38,1% smatra kako im je to ponekad stresno. 21,6% ispitanika smatra kako im takva komunikacija nije stresna ili im je rijetko stresna.

7. Tvrdnja:



Grafikon 7. Stav ispitanika o nestručnosti rukovoditelja kao uzroku stresa

83,4% ispitanika smatra kako im je nestručnost rukovoditelja stresna ili jako stresna. 10,5% smatra kako im je to ponekad stresno, dok 6,1% ispitanika smatra kako im to nije stresno ili im je rijetko stresno.

8. Tvrdnja:



Grafikon 8. Stav ispitanika o nedostatku podrške rukovoditelja kao uzročniku stresa

83,9% ispitanika smatra kako je nedostatak podrške rukovoditelja jako stresan ili stresan, dok 9,6% smatra kako im je to ponekad stresno. 6,5% ispitanika smatra kako im to nije stresno ili im je rijetko stresno.

9. Tvrdnja:



Grafikon 9. Stav ispitanika o mogućnosti napredovanja kao uzročniku stresa

71,3% ispitanika smatra kako im je stresno ili jako stresno to što nemaju mogućnosti napredovanja, odnosno mala je mogućnost napredovanja. 21,4% ispitanika smatra kako im je to ponekad stresno, dok 6,9% ispitanika smatra kako im je mala mogućnost napredovanja rijetko stresna ili nije stresna.

10. Tvrdnja:



Grafikon 10. Stav ispitanika o lošoj organizaciji i koordinaciji posla kao uzročniku stresa

80,9% ispitanika smatra kako je loša organizacija i koordinacija posla stresna i jako stresna. 14,7% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno, dok 4,3% ispitanika smatra kako im loša organizacija i koordinacija posla nije stresna ili im je rijetko stresna.

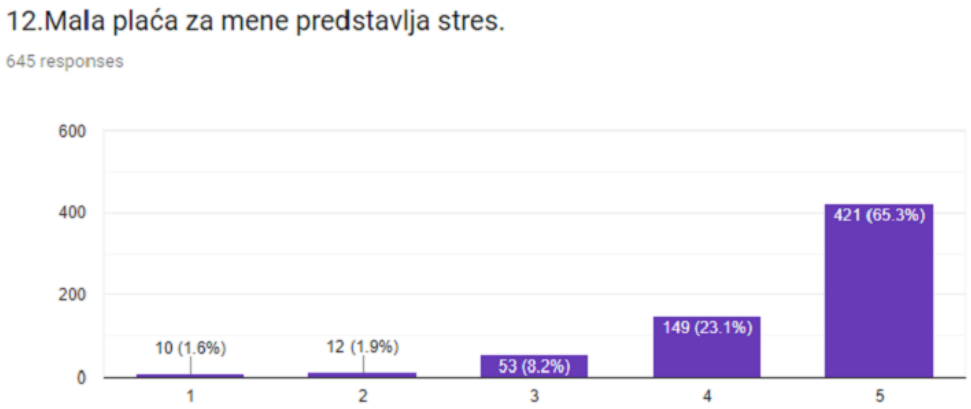
11. Tvrdnja:



Grafikon 11. Stav ispitanika o nedostatku broja djelatnika kao uzroku stresa

79,1% ispitanika smatra kako je nedostatan broj djelatnika jako stresan i stresan. 16% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno, dok 5% ispitanika smatra kako to nije stresno ili je rijetko stresno.

12. Tvrdnja:



Grafikon 12. Stav ispitanika o maloj plaći kao uzročniku stresa kod policijskih službenika

88,4% ispitanika smatra kako mala plaća jako uzrokuje stres, dok 8,2% ispitanika smatra da mala plaća ponekad uzrokuje stres, dok 3,5% ispitanika smatra kako mala plaća ne uzrokuje stres ili rijetko uzrokuje stres.

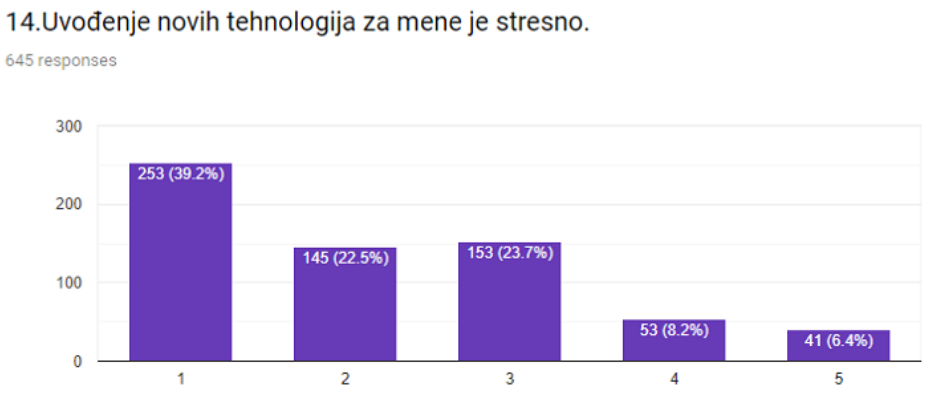
13. Tvrdnja



Grafikon 13. Stav ispitanika o neadekvatnoj opremi i odori kao uzročniku stresa

80% ispitanika smatra kako je veliki uzrok stresa neadekvatna oprema i odora policijskih službenika, 16,1% ispitanika smatra kako je to ponekad uzrok stresa, dok 7,4% ispitanika smatra kako neadekvatna oprema i odora ne uzrokuju stres ili su rijetko stresni.

14. Tvrdnja:



Grafikon 14. Stav ispitanika o uvođenju novih tehnologija kao stresora

61,7% ispitanika smatra kako uvođenje novih tehnologija nije stresno ili je rijetko stresno. 23,7% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno, a 14,6% ispitanika smatra kako je to stresno i ponekad jako stresno.

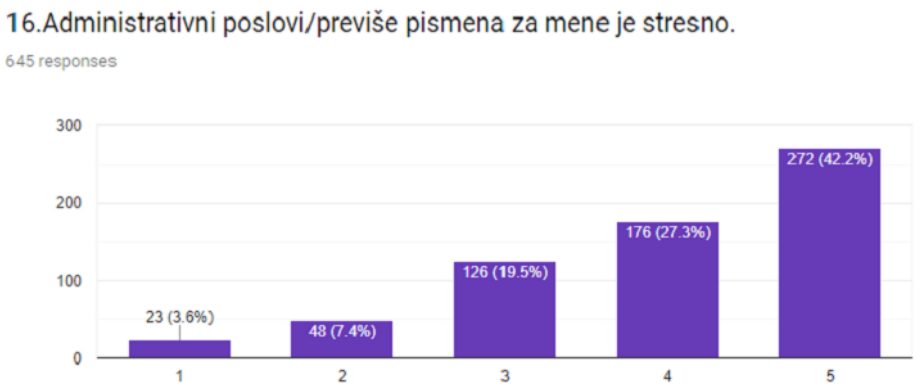
15. Tvrdnja:



Grafikon 15. Stav ispitanika o preopterećenosti poslom

72% ispitanika smatra kako je preopterećenost poslom stresno i jako stresno, dok 28,8% smatra da je to ponekad stresno. 13,2% ispitanika smatra kako je to rijetko stresno ili nije stresno.

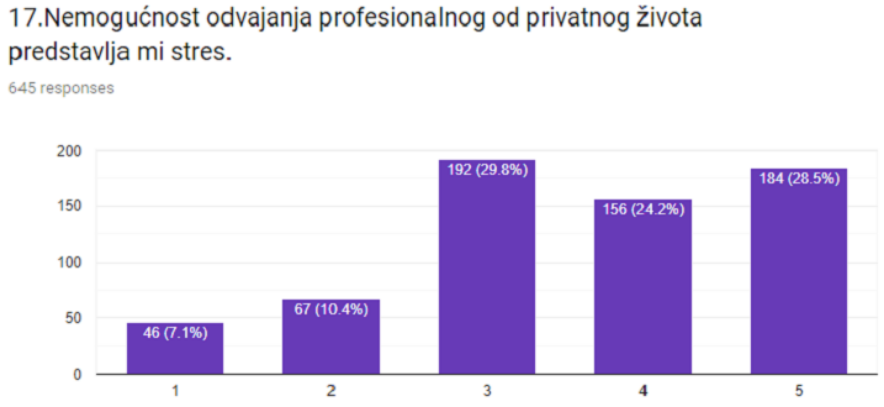
16. Tvrdnja:



Grafikon 16. Stav ispitanika o previše administrativnih poslova i pismena

69,5% ispitanika smatra kako su administrativni poslovi i previše pismena stresni i jako stresni za policijske službenike, 19,5% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno, dok 11% ispitanika smatra kako to nije stresno ili je rijetko stresno.

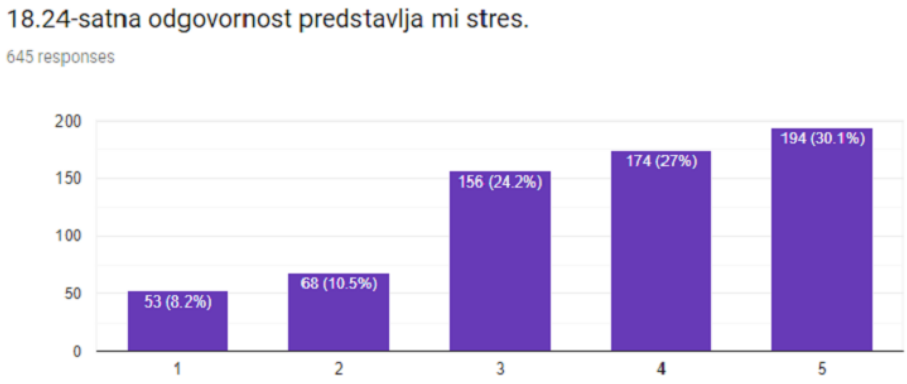
17. Tvrdnja:



Grafikon 17.Stav ispitanika o nemogućnosti odvajanja profesionalnog od privatnog života

52,7% ispitanika smatra kako je nemogućnost odvajanja profesionalnog od privatnog života stresno i jako stresno. 29,8% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno, dok 17,5% ispitanika smatra da to nije stresno ili je rijetko stresno.

18. Tvrdnja:



Grafikon 18. Stav ispitanika o 24 satnoj odgovornosti

57,1% ispitanika smatra kako je 24-satna odgovornost stresna ili jako stresna. 24,2% smatra kako je to ponekad stresno, dok 18% ispitanika smatra kako to nije stresno ili je rijetko stresno.

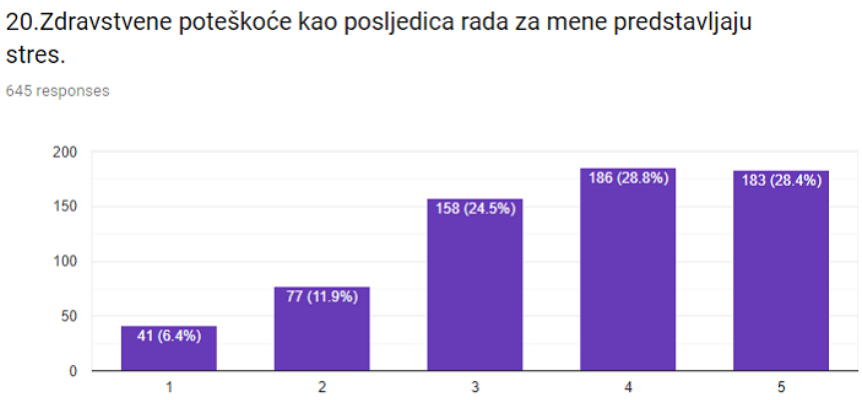
19. Tvrdnja:



Grafikon 19. Stav ispitanika o smjenskom, noćnom i prekovremenom radu

44,8% ispitanika smatra kako je smjenski, noćni i prekovremeni rad uzrok jakog stresa. 27,1% smatra kako je to ponekad stresno dok 28,1% ispitanika smatra kako je to rijetko stresno ili nije stresno.

20. Tvrdnja:



Grafikon 20. Stav ispitanika o zdravstvenim poteškoćama kao posljedicama rada

57,2% ispitanika smatra kako su zdravstvene poteškoće kao posljedice rada stresne ili jako stresne. 24,5% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno, dok 18,3% ispitanika smatra kako je to rijetko stresno ili nije stresno.

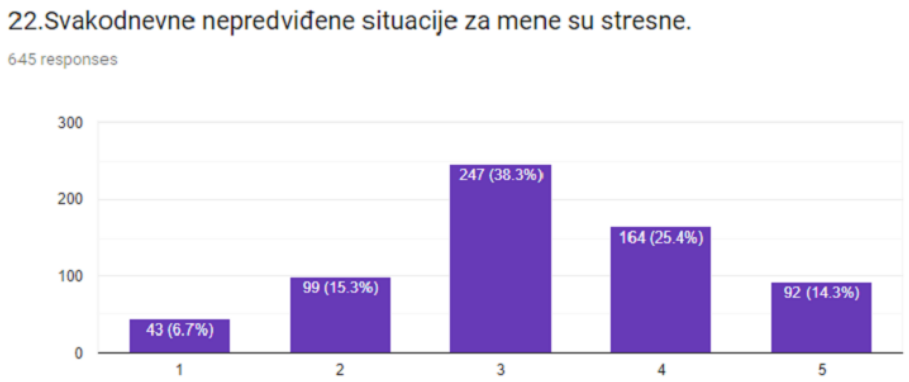
21. Tvrdnja:



Grafikon 21. Stav ispitanika o pritisku vremenskih rokova za izvršenje zadataka kao stresoru

51,7% ispitanika smatra kako je pritisak vremenskih rokova stresan ili jako stresan, dok 30,9% smatra kako je to ponekad stresno. 17,6% ispitanika smatra kako je to rijetko stresno ili nije stresno.

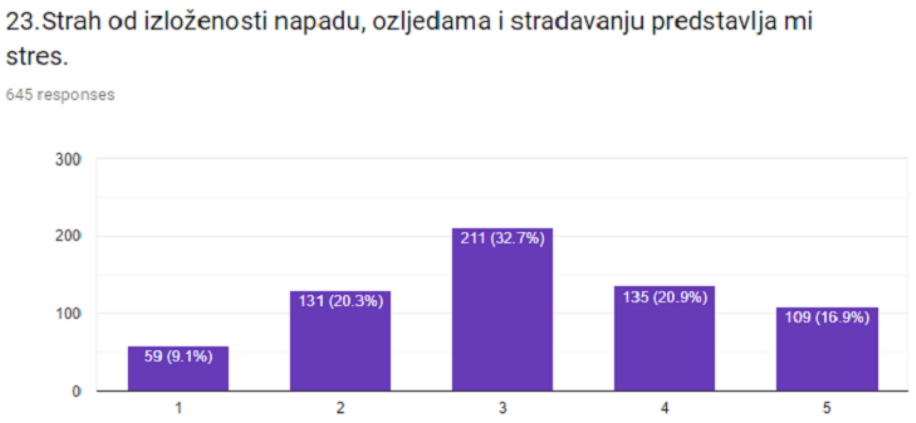
22. Tvrdnja:



Grafikon 22. Stav ispitanika o svakodnevnim nepredvidivim situacijama kao uzroku stresa

Najveći broj ispitanika, 39,7% smatra kako su svakodnevne nepredvidive situacije stresne i jako stresne, dok 38,3% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno. 22% ispitanika smatra kako takve situacije nisu stresne ili su rijetko stresne.

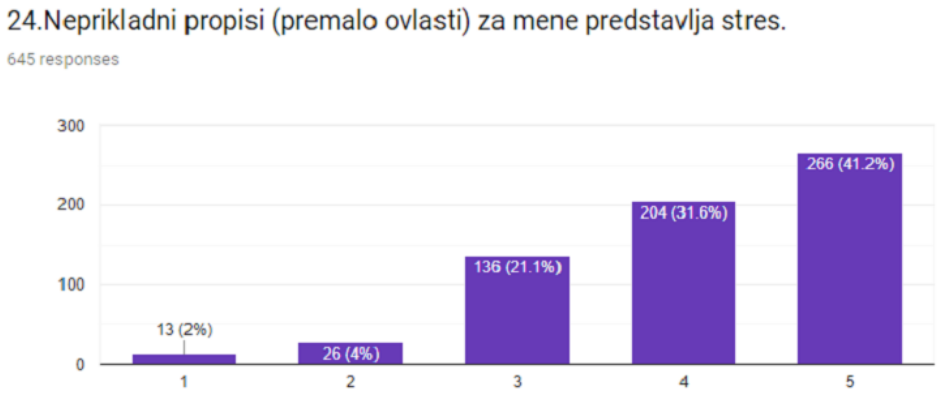
23. Tvrdnja:



Grafikon 23. Stav o strahu od izloženosti napadu, ozljedama i stradavanju

37,8% ispitanika smatra kako strah od izloženosti napadima, ozljedama i stradavanju izaziva stres i jaki stres, dok 32,7% ispitanika smatra kako im je to ponekad stresno. 29,4% ispitanika smatra kako im to nije stresno ili im je rijetko stresno.

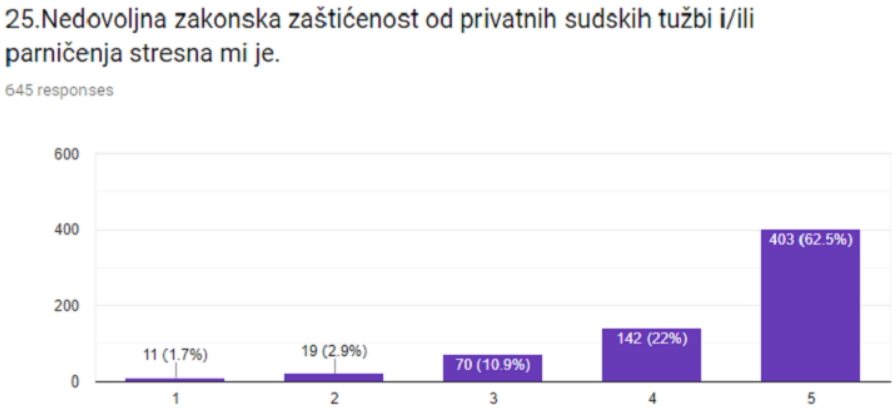
24. Tvrdnja:



Grafikon 24. Stav ispitanika o neprikladnim propisima

72,8% ispitanika smatra kako im neprikladni propisi i manjak ovlasti predstavlja stre i jaki stres. 21.1% ispitanika smatra kako im je to ponekad stresno dok 6% ispitanika smatra kako im to nije stresno ili im je rijetko stresno.

25. Tvrdnja:



Grafikon 25. Stav ispitanika o nedovoljnoj zakonskoj zaštićenosti od privatnih sudskih tužbi

Gotovo svi ispitanici, odnosno njih 84,5% koji smatraju da im je jako stresno i stresno kao i 10,9% ispitanika koji smatraju da im je ponekad stresno, odgovorili su da im stres prouzrokuje nedovoljna zakonska zaštićenost od privatnih sudskih tužbi. Samo 4,6% ispitanika odgovorili su da im to nije stresno ili da im rijetko prouzrokuje stres.

6.1. Diskusija rezultata istraživanja

Istraživanje je provedeno na uzorku od ukupno 645 ispitanika, od kojih je 164 žena (25,4 %) i 481 muškarac (74,6 %). Ispitanici koji su sudjelovali podjednako su ispunili anketu s obzirom na dobne skupine. 201 ispitanik iz dobne skupine do 30 godina (31,2%), 217 ispitanika dobne skupine od 30 do 40 godina (33,6%), a zatim iz dobne skupine 40+ godina, 227 ispitanika (35,2 %). Ispitanici koji su ispunili anketu su policijski službenici, zaposlenici Ministarstva unutarnjih poslova RH. Najveći dio ispitanika, njih 269 (41,7 %) imaju 6-15 godina staža u službi, 261 ispitanik(40,5%) ima 16-30 godina staža u službi, 21 ispitanik (3,3%) ima 31+ godinu staža, dok 94 ispitanika (14,6%) ima do 5 godina staža u službi MUP-a RH.

H1- Dobiveni rezultati istraživanja pokazuju kako 54,4 % ispitanika smatra kako im je sukob i oskudna komunikacija sa kolegama stresna, odnosno jako stresna. 69.4% ispitanika smatra kako im je sukob i oskudna komunikacija s nadređenima jako stresna, dok 40,3% ispitanika smatra kako im je oskudna komunikacija i sukobi sa građanima stresno i jako stresno. Na temelju dobivenih rezultata možemo reći da većina policijskih službenika smatra kako im je oskudna komunikacija i sukobi s nadređenima, kolegama i građanima stresna ili jako stresna. Hipoteza broj 1 je **potvrđena.**

H2- Dobiveni rezultati istraživanja pokazuju kako 80,9% ispitanika smatra kako je loša organizacija i koordinacija posla stresna i jako stresna. 14,7% ispitanika smatra kako je to ponekad stresno, dok 4,3% ispitanika smatra kako im loša organizacija i koordinacija posla nije stresna ili im je rijetko stresna. Iz dobivenih rezultata možemo zaključiti kako je hipoteza broj 2 **potvrđena.**

H3- Dobiveni rezultati istraživanja pokazuju kako 88,4% ispitanika smatra kako mala plaća jako uzrokuje stres, dok 8,2% ispitanika smatra da mala plaća ponekad uzrokuje stres, dok 3,5% ispitanika smatra kako mala plaća ne uzrokuje stres ili

rijetko uzrokuje stres; 80% ispitanika smatra kako je veliki uzrok stresa neadekvatna oprema i odora policijskih službenika, 16,1% ispitanika smatra kako je to ponekad uzrok stresa, dok 7,4% ispitanika smatra kako neadekvatna oprema i odora ne uzrokuju stres ili su rijetko stresni. Iz dobivenih rezultata možemo zaključiti da je hipoteza broj 3 **potvrđena.**

H4- Dobiveni rezultati istraživanja pokazuju kako 44,8% ispitanika smatra kako je smjenski, noćni i prekovremeni rad uzrok jakog stresa, 27,1% smatra kako je to ponekad stresno dok 28,1% ispitanika smatra kako je to rijetko stresno ili nije stresno. 57,1% ispitanika smatra kako je 24-satna odgovornost stresna ili jako stresna, 57,2% ispitanika smatra kako su zdravstvene poteškoće kao posljedice rada stresne ili jako stresne. 37,8% ispitanika smatra kako strah od izloženosti napadima, ozljedama i stradavanju izaziva stres i jaki stres, dok 32,7% ispitanika smatra kako im je to ponekad stresno. Hipoteza da policijskim službenicima predstavlja stres poremećen bioritam zbog smjenskog rada i povećana ugroženost zdravlja i života je **potvrđena.**

7. ZAKLJUČAK

Dobri međuljudski odnosi, reputacija ili osobni imidž svakako nisu rezultat slučaja, nego poznavanja i primjene određenih elemenata uspješne komunikacije, posebno u poslovnom okruženju. Upravo zbog toga bitno je naglasiti važnost komunikacije. Nažalost, u policijskoj profesiji ta komunikacija često izostane, što prema rezultatima dobivenim u istraživanju, policijskim službenicima uzrokuje jako veliki stres.

Svaka profesija je određeni izvor stresa, a policijska profesija se nalazi visoko na ljestvici najstresnijih zanimanja. Svakodnevna izloženost stresu negativno utječe na fizičko i psihičko zdravlje policajaca, smanjuje njihove operativne potencijale što ima negativan utjecaj na funkcionalnost cijelog policijskog sustava.

Policajci izrazito stresnim ističu izostanak podrške sustava, nadređenih i kolega, zbog izražene pripadnosti grupi, koja je kod policajaca iznimno izražena, budući da proživljavajući slične događaje najbolje razumiju jedni druge, a često im i život i zdravlje ovise o partneru.

Nije samo nedostatak podrške sustava, nadređenih i kolega stres za policajce. Stres im izaziva i loše rukovođenje, kao i mala plaća, te nedostatna oprema i odora.

Nedovoljna zaštićenost od privatnih tužbi, male kazne za one koji ih napadaju, omalovažavaju i vrijeđaju policajcima stvara dojam nedovoljne pravne zaštićenosti i uzrokuje im dodatni stres.

Nužno je osvijestiti važnost komunikacijskih vještina, kao jednu od najvažnijih alata policijskih službenika, na svim razinama a poglavito policijskih rukovoditelja, što će u konačnici doprinijeti stvaranju bolje komunikacijske klime unutar policijskog sustava i smanjenju stresa kod djelatnika.

Potrebna je transformacija tradicionalnih rukovoditelja u moderni policijski menadžment, koji će sa policijskim službenicima komunicirati dvosmjerno, uz uvažavanje mišljenja i traženje povratnih informacija sa terena.

Za zadovoljstvo komunikacijskom klimom, osjećaj uključenosti i informiranosti zaposlenika, važno je pravovremeno iskomunicirati predstojeće procese u sustavu, poglavito one koje se odnose na egzistencijalna pitanja policijskih službenika.

Sveučilište
Sjever

IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, ŽELJKO ŠIRIĆ *(ime i prezime)* pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Stres u poslovnoj komunikaciji *(upisati naslov)* te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnost i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, ŽELJKO ŠIRIĆ *(ime i prezime)* neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Stres u poslovnoj komunikaciji *(upisati naslov)* čiji sam autor/ica.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

8. POPIS BIBLIOGRAFIJE

- *Bakić-Tomić,Lj. Komunikološko-menadžerski profil rukovoditelja u hrvatskoj policiji. Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Zagreb. 2003.*
- *Ban I.: Komunikacijsko manipuliranje, diplomski rad, Varaždin 2015.*
- *Barat T., Stres najveći ubojica današnjeg čovjeka, Zagreb, rujan 2010.*
- *Borovec,K. Balač,R. Karlović,R. Interna komunikacija u Ministarstvu unutarnjih poslova, Procjena zadovoljstva poslom i zadovoljstva internom komunikacijom, AKD, Zagreb, 2011.*
- *Broom,G. M. Učinkoviti odnosi s javnošću. Mate d.o.o. Zagreb. 2010.*
- *Čerepinko D., Horsch, F. i Zagorac,G. Komunikologija: kratki pregled najvažnijih teorija, pojmova i principa, 1. izdanje, Varaždin: Veleučilište, 2011.*
- *Glavač-Glišić,R.,Vukosav,J.: Policijska psihologija i komunikologija , Policijska akademija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2009.*
- *Glavina, I.,Vukosav,J.: Stres u policijskoj profesiji, Policijska akademija, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb, 2009.*
- *Jurina,M.: Rukovođenje i organizacijsko ponašanje, Ministarstvo unutarnjih poslova, Zagreb 1994.*
- *Lamza-Maronić,M., Poslovno komuniciranje, Knjižnica Ekonomskog fakulteta u Osijeku. Udžbenici 122 Osijek: Ekonomski fakultet : Studio HS internet, 2008.*
- *Mandić, T.- Komunikologija, Psihologija komunikacije, Clio, 2003.*
- *Orlović,A.,Labaš,D.,Gudelj, A. Stres u policiji – Percipirani izvori stresa policijskih službenika(profesija,organizacija,menadžment)*
- *Pobijedite stres, prilagodite se okolini i modernim izazovima, Dušević i Kršovnik d.o.o., Split 2007.*
- *Reardon Kathleen, K. - Interpersonalna komunikacija, Gdje se misli susreću, Alinea, Zagreb, 1998.*
- *Rosenberg, M.B. Nenasilna komunikacija; Osijek: Grafika d.o.o., 2006.*
- *Rouse, J. i Rouse S. - Poslovne komunikacije, Kulturološki i strateški pristup, Masmedia, Zagreb, 2005.*

- *Schulz von Thun, F.- Kako međusobno razgovaramo, Opća psihologija komunikacije, Erudita, Zagreb, 2006.*
- *Tot,B.:Evaluacija upitnika organizacijskih i operativnih izvora stresa na radu kod policijskih službenika, Kriminologija i socijalna integracija, vol. 18 No 1., str 39-51, Edukacijsko ehabilitacijski fakultet u Zagrebu, Zagreb, 2010.*
- *Žižak, A. Vizek Vidović ,V. Ajduković,M. Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, 2012.*
- *Žužul, M. MUP-Mir Ugled Povjerenje, službeno glasilo Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, broj: 53, AKD, Zagreb, studeni 2011.*

PRILOG 1: ANKETNI UPITNIK

ANKETNI UPITNIK- Stavovi policijskih službenika o uzrocima stresa u policijskoj profesiji

Poštovani, sljedeća se anketa provodi s ciljem prikupljanja podataka koji će se koristiti isključivo za potrebe diplomskoga rada na Sveučilištu Sjever. Cilj ove ankete je istražiti stajališta policijskih službenika o uzrocima stresa o policijskoj profesiji, kao i komunikaciji unutar policijskog sustava. Anketa je namijenjena isključivo policijskim službenicima i potpuno je anonimna.

Unaprijed hvala!
Željko Širić

Rod:

- Muški
- Ženski

Dobna skupina:

- do 30
- 31- 40
- više od 40

Godine staža u policijskoj profesiji:

- do 5
- 6 do 15
- 16-30
- više od 30

Molim vas da navedene tvrdnje označite brojevima 1 – 5; gdje 1- znači nije stresno, 2 – rijetko je stresno, 3 – ponekad je stresno, 4 – stresno je i 5 – jako je stresno.

	LOŠA POSLOVNA KOMUNIKACIJA					
1.	Loš imidž policije u javnosti za mene je stresan.	1	2	3	4	5
2.	Nedostatna kompetencija za uspješnu komunikaciju i rješavanje sukoba za mene je stresna.	1	2	3	4	5

3.	Previše promjena u zakonskim propisima mi je stresno.	1	2	3	4	5
4.	Sukobi i oskudna komunikacija s kolegama mi je stresna.	1	2	3	4	5
5.	Sukobi i oskudna komunikacija s nadređenima mi je stresna.	1	2	3	4	5
6.	Sukobi i oskudna komunikacija s građanima mi je stresna.	1	2	3	4	5
7.	Nestručnost rukovoditelja za mene je stresna.	1	2	3	4	5
8.	Nedostatak podrške rukovoditelja za mene je stresno.	1	2	3	4	5
	LOŠA MATERIJALNO - FINANCIJSKA SITUACIJA U SUSTAVU					
9.	Mala mogućnost napredovanja za mene je stresna.	1	2	3	4	5
10.	Loša organizacija i koordinacija posla za mene je stresna.	1	2	3	4	5
11	Nedostatan broj djelatnika za mene je stresan.	1	2	3	4	5
12.	Mala plaća za mene predstavlja stres.	1	2	3	4	5
13.	Neadekvatna oprema/odora za mene predstavlja stres.	1	2	3	4	5
14.	Uvođenje novih tehnologija za mene je stresno.	1	2	3	4	5
	SMJENSKI, NOĆNI I PREKOVREMENI RAD					
15.	Preopterećenost poslom predstavlja mi stres.	1	2	3	4	5
16.	Administrativni poslovi/previše pismena za mene je stresno.	1	2	3	4	5
17.	Nemogućnost odvajanja profesionalnog od privatnog života predstavlja mi stres.	1	2	3	4	5
18.	Nedostatak vremena za društveni život za mene je stresno.	1	2	3	4	5
19.	Smjenski/noćni i prekovremeni rad za mene je stresan.	1	2	3	4	5
20.	Zdravstvene poteškoće kao posljedica rada za mene predstavljaju stres.	1	2	3	4	5
21	Poremećen bioritam zbog obavljanja policijskog posla za mene je stresan.	1	2	3	4	5
	IZLOŽENOST SUKOBIMA, NAPADIMA, OZLJEDAMA I STRADAVANJIMA					
22.	Svakodnevne nepredviđene situacije za mene su stresne.	1	2	3	4	5
23.	Strah od izloženosti napadu, ozljedama i stradavanju predstavlja mi stres.	1	2	3	4	5
24.	Neprikladni propisi(premale ovlasti)za mene predstavlja stres.	1	2	3	4	5
25.	Loša zakonska zaštićenost od privatnih tužbi i/ili parničenja stresna mi je.	1	2	3	4	5