Stres u poslovnoj komunikaciji u Varaždinskoj županiji

Milak, Valentina

Master's thesis / Diplomski rad

2016

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:808791

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-05-14**

Repository / Repozitorij:

University North Digital Repository

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

DIPLOMSKI RAD br. 80/PE/2016

STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI U VARAŽDINSKOJ ŽUPANIJI

Valentina Milak

Varaždin, ožujak 2016.

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

STUDIJ: POSLOVNA EKONOMIJA

DIPLOMSKI RAD br. 80/PE/2016

STRES U POSLOVNOJ KOMUNIKACIJI U VARAŽDINSKOJ ŽUPANIJI

Student: Mentor:

Valentina Milak prof. dr. sc. Ljubica Bakić-Tomić

Varaždin, ožujak 2016.

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

UNIVERSITY NORTH

Prijava diplomskog rada

studenata IV. semestra diplomskog studija
Poslovna ekonomija

IME I PREZIME STUDENTA: Valentina Milak | MATIČNI BROJ: 0098/336D

NASLOV RADA: Stres u poslovnoj komunikaciji u Varaždinskoj županiji

NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU: Stress in business communication in Varaždin district

KOLEGIJ: Poslovno komuniciranje

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

ČLANOVI POVJERENSTVA:
1. doc. dr. sc. Ante Rončević
2. doc. dr. sc. Tvrtko Jolić
3. prof.dr.sc. Ljubica Bakić-Tomić

VŽ KC

MMI

Zadatak diplomskog rada

BROJ: 80/PE/2016

OPIS:

Tema ovog diplomskog rada je stres na poslu u kojem se želi istražiti pod kolikom su dozom stresa ljudi u današnje vrijeme. U prvom dijelu rada govori se općenito o stresu, koji su njegovi istraživači, koji je njihov doprinos u proučavanju stresa. Potom se navode izvori stresa od kojih počinje proces stresa kod čovjeka te se opisuje koje vrste stresa postoje. U drugom djelu diplomskog rada govori se o komunikaciji, kakva je komunikacija u organizaciji. Objašnjavaju se koje razine komunikacije postoje te sam proces komunikacije. U diplomskom radu želi se prikazati stres na poslu, kako ga zaposlenik doživljava, koji su uvjeti na radnom mjestu te koliko sve to utječe na društvenu zajednicu i organizaciju. Najteže je čovjeku suočiti se sa stresom, naučiti živjeti te pokušati se obraniti od njega. Dugotrajan stres može izazvati neke ozbiljnije bolesti stoga čovjek ne bi smio doći do te razine da si više niti sam ne može pomoći. Da bismo bili uspješni na poslu potrebno je znati kontrolirati emocije odnosno može se zaključiti da su uspješni ljudi sa emocionalnom inteligencijom. Istraživanjem se želi prikazati jesu li zaposlenici zadovoljni sadašnjim radnim mjestom, jesu li iskorišteni njihovi potencijali, dobivaju li se informacije na vrijeme te jesu li točne,kakva je komunikacija unutar organizacije te kojim metodama bi zaposleni se suočili sa stresom.

U VARAŽDINU, DANA: 09.03.2016.

POTPIS MENTORA: Lj. Bakić-Tomić

REPUBLIKA HRVATSKA 5 KOPRIVNICA SVEUČILIŠTE SJEVER

DIR 01 PE

Sažetak

Tema ovog diplomskog rada je stres na poslu u kojem se želi istražiti pod kolikom su dozom stresa ljudi u današnje vrijeme. U prvom dijelu rada govori se općenito o stresu, koji su njegovi istraživači, koji je njihov doprinos u proučavanju stresa. Potom se navode izvori stresa od kojih počinje proces stresa kod čovjeka te se opisuje koje vrste stresa postoje. U drugom djelu diplomskog rada govori se o komunikaciji, kakva je komunikacija u organizaciji. Objašnjavaju se koje razine komunikacije postoje te sam proces komunikacije. U diplomskom radu želi se prikazati stres na poslu, kako ga zaposlenik doživljava, koji su uvjeti na radnom mjestu te koliko sve to utječe na društvenu zajednicu i organizaciju. Najteže je čovjeku suočiti se sa stresom, naučiti živjeti te pokušati se obraniti od njega. Dugotrajan stres može izazvati neke ozbiljnije bolesti stoga čovjek ne bi smio doći do te razine da si više niti sam ne može pomoći. Da bismo bili uspješni na poslu potrebno je znati kontrolirati emocije odnosno može se zaključiti da su uspješni ljudi sa emocionalnom inteligencijom. Istraživanjem se želi prikazati jesu li zaposlenici zadovoljni sadašnjim radnim mjestom, jesu li iskorišteni njihovi potencijali, dobivaju li se informacije na vrijeme te jesu li točne,kakva je komunikacija unutar organizacije te kojim metodama bi zaposleni se suočili sa stresom.

Ključne riječi: *stres, stres na ranom mjestu, psihološko uznemiravanje na radnom mjestu, emocionalna inteligencija, poslovna komunikacija, komunikacija.*

Summary

The theme of this thesis work is stress at work which wants to explore how under the dose of stress people are nowadays. The first part deals with the general stress, his researchers, which is their contribution to the study of stress. Afterwards cited sources of stress which begins the process of stress at humans, and is described by types of stress exist. Thesis In the second part deals with the communication, how the communication in the organization are. Its explaning which levels of communication exist and how the process of communication works. The thesis wants to show stress at work, how the employee is experiencing him, which are conditions at the workplace and how it affects community and organization. The hardest thing for a man to do is to confront with stress, learn how to live and try to defend from him. Long term stress can cause some serious disease therefore man should not reach such a level that he can not longer help himself. To be successful in business its needed to know how to control emotions that can in summary do successful people with emotional intelligence. The research wants to show whether employees are satisfied with the current workplace, are their potential used, do they get the informations on time and if the informations are accurate, what kind of communication within the organization is and what methods should be used by employes to faced with stress.

Keywords *: stress, stress at workplace, psychological disturbing on workplace, emotional inteligence, buisness communication, comunicattion.*

Sadržaj:

1. Uvod 5
2. Stres 6
2.1. Povijest istraživanja stresa 7
2.1.1. Teorija Hans Selye 7
2.1.2. Teorija Richard R. Lazarus 9
2.2. Izvori stresa 11
2.2.1. Životni događaji 12
2.2.2. Interni stresori 13
2.2.3. Fizički stresori 13
2.2.4. Okoliš kao stresor 13
2.2.5. Društveni izvori stresa 14
2.2.6. Stil života kao stresor 14
2.2.7. Stresori posla 15
2.2.8. Svakodnevni stresori 15
2.3. Stres na radnom mjestu 15
2.3.1. Uzroci stresa na radnom mjestu 16
2.4. Nastanak psihološkog uznemiravanja na radnom mjestu 19
2.5. Suočavanje sa stresom 20
2.6. Posljedice stresa 20
2.7. Kojim se načinom suprotstaviti i reči „ne“ 23
3. Komunikacija 23
3.1. Uvod o komunikaciju 23
3.2. Komunikacija i razine komuniciranja 24
3.3. Oblici komunikacije 26
3.4. Proces komunikacije 28
3.5. Komunikacijske smetnje 30
4. Stres u poslovnoj komunikaciji 32
4.1. Stres u poslovnoj komunikaciji uzrokovan organizacijskom strukturom 32
4.2 Komuniciranje među djelatnicima kao izvor stresa 35
4.3. Stres u priopćavanju loših vijesti djelatnicima 36
4.4. Mjerenje stresa u unutrašnjoj komunikaciji 37
5. Istraživanje stresa u poslovnoj komunikaciji u varaždinskoj županiji – analiza rezultata 38
5.1. Prikaz rezultata zaposlenih ljudi u Varaždinskoj županiji 39
5.2. Usporedba dobivenih rezultata 51
6. Zaključak 54
Literatura 55

1. Uvod

U današnje vrijeme kada se velikom brzinom stvaraju mnoge informacije potrebno je znati kako ih pratiti, prihvatiti, analizirati te se njima služiti. Zbog nemogućnosti praćenja velike količine informacija dolazi do preopterečenosti i nezadovoljstva, jer dolazi do propusta mnogih informacija stoga se kod čovjeka počinje javljati stres.

Stres bismo danas mogli nazvati bolesti 21. stoljeća. Tumači se i prikazuje u negativnom smislu, ali nismo svjesni da stres ponekad ima i neke pozitivne strane i da bez male doze stresa ne bismo imali poticaj postići mnoge stvari. Pozitivnih strana nema mnogo, ali sve ovisi od nas samih kako ga prihvaćamo, doživljavamo i proživljavamo. Odavno se povezivao samo s najlošijim događajima u životu poput svađa, bolesti, elementarnim nepogodama, ispitima, razvodima, smrti, ozljedama.

Uz takva razmišljanja mediji nam dodatno prikazuju lošu sliku stvari nego je uistinu tako. Hoćemo li stres prihvatiti u određenim situacijama kao nešto jako loše ili nešto dobro ovisi o nama samima. (Mustajbegović R., Ruso A., 2012.)

2. Stres

Razmišljanja vezana uz stres su različita, svaka osoba stres doživljava na svoj način i drugačije se nosi sa njime. Točnu definiciju stresa nije se uspjelo postaviti, jer stres nije za sve isti. Stres je definiran opaženim odnosom između podražaja i reakcije, a ne podražajem ili reakcijom.

Stres doživljavamo kao neki pritisak, naprezanje, napor, a za posljedicu umor, iscrpljenost, razdražljivost, napetost stoga se odnosi prvenstveno na psihološku razinu funkcioniranja. Stres ovisi kako ga osoba procjenjuje je li to svjesno ili nesvjesno, procjenjuje njegovo značenje, predstavlja li opasnost ili prijetnju i kojeg je intenziteta. Postavlja se pitanje kada stres postaje problem? Stres koji kratko traje može nas podignuti, oraspoložiti, proširiti naše vidike, podići učinkovitost na mnogo višu razinu, ali pitanje je kada se sve to pretvara u lošu sliku stresa. Ako opet ništa ne radimo i želimo napokon početi nešto raditi, ali ne uspjevamo kao na primjer traženje posla izaziva veliko nezadovoljstvo ili kada radimo posao koji ne volimo koji nam ne predstavlja nikakav izazov, tada se javlja stres.

Stres je fizički i tjelesni napor koji nastaje uzajamno, nikada zasebno, pod utjecajem mnogih okolnosti i čimbenika.

Svoju lošu stranu stres pokazuje kada je dugotrajan. Svi čimbenici koji uzrokuju stres nazivamo stresorima, kao na primjer promjena okoline, radnog okruženja, navika. Kada se radi o dugoročnim posljedicama izloženosti stresorima životne sredine, jedan od najefikasnijih načina obrane od izloženosti prejakim konstantnim podražajima jest proces navikavanja. Kod dugotrajnog stresa smanjuje se moć zapažanja, koncentracije, dobrog raspoloženja, izoliranosti iz društva.

Stoga je bitno prepoznati stres, uvidjeti kojeg je intenziteta, koje posljedice može prouzročiti te kako si možemo pomoći kako nebi izazvao veće zdravstvene i fizičke tegobe te najviše psihičke. U današnje vrijeme mnoge bolesti vežu se uz stres kao što su kardiovaskularne bolesti, neplodnost,

migrena, nesanica, astma, glavobolja, moždani udar, povećana sklonost gripi. (Barat T., 2010.)

2.1. Povijest istraživanja stresa

Naziv stres upotrebljavan je već u 14. stoljeću prema Lumsdenu. Stres se krajem 17. stoljeća upotrebljavao kao naziv u fizici gdje ga je Hooke citirao u Hinklu.

Kanije je Walter Canon istraživanjem fiziologije emocija došao do zaključka da stres nastaje poremećajem homeostaze do koje dolazi zbog topline, hladnoće. Hans Selye 1936. je stres počeo upotrebljavati kao nešto štetno odnosno da se tijelo brani od štetnih podražaja. Unatoč svim tim psihološkim i sociološkim istaživanjima i analizama nije se objasnio proces kojim nastaje stres.

Stres je dugo vremena bio kao okvir za razmišljanje u psihopatologiji pogotovo u teoretiziranju Freuda. Prema njegovim tvrdnjama je konflikt u čovjekovom tijelu pokrenuo obrambene mehanizme poput suočavanja u nastaloj situaciji te simpotomi koji nastaju tijekom te obrane.

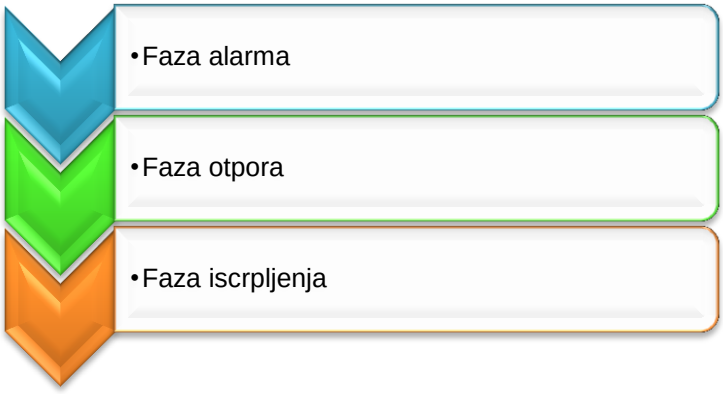
Od 1960. na dalje uvidjelo se da je stres neizbježan te suočavanje sa stresom ovisi od osobe do osoba kako ga prihvaća. (Lazarus R. S., Folkman S., 2004.)

2.1.1. Teorija Hans Selye

Hans Selye bio je prvi koji je istraživao stres. Istraživao je još u studentskim danima kakav utjecaj stres ima na nas i što u nama izaziva. Uočio je da ljudi pate od različitih bolesti te ih povezuju neki slični simptomi poput gubitka apetita, društvene izoliranosti, umora. Želio je dokazati specifične promjene u organizmu nastale pod utjecajem štetnih faktora iz okoline. Stres je

proučavao na životinjama kako one reagiraju na različite prijetnje kao što je toplina, hladnoća, toksične stvari, ranjavanje, infekcija, imobilizacija. Kod životinja su se događale promjene kao rezultat izazivanja stresa poput krvarenja čireva, povećanja slezene, limfnih čvorova, nadbubrežne žlijezde. Uvidio je da stres ima potencijalno razarajuću snagu te se manifestira kroz sklop tjelesnih promjena poznat kao „Opći adaptacijski sindrom“. Opći adaptacijski sindrom potiče pojačano lučenje hormona hipofize koji kod stresa potiče na rad koru nadbubrežne žlijezde te se izlučuju hormoni koji reguliraju upalne procese. Istovremeno izlučuje se hormnon noraadrenalin i adrenalin koji djeluju na krvotok te aktiviraju centar živčanog sustava. Kombinacijom ovih dviju pojava dolazi do stvaranja i krvarenja čira na želucu.

Razvio je stres kroz tri faze: faza alarma, faza otpora i faza iscrpljenja.



Slika 1.: Tri faze stresa prema H. Selye

Izvor: izradio autor (prema Vizek-Vidović V., 1990.)

U prvoj fazi alarma dolazi do početnog šoka koji izaziva smanjenje tijelesne temperature, snižavanjem krvnog tlaka te dolazi do mobilizacije tada tijelo pokreće svoj obrambeni organizam koji izaziva ubrzani rad i otkucaje srca,

izlučuje se adrenalin te dolazi do rasta krvnog tlaka odnosno do povećane aktivnosti respiratorne, kardiovaskulatne aktivnosti te nadbubrežne žlijezde. Trajanje prve faze može biti od nekoliko sati pa čak do nekoliko dana.

Odmah nakon toga slijedi druga faza ili pružanje otpora. Dolazi do javljanja obrambenih mehanizama koji nastaje djelovanjem mnogim hormonskim i kemijskim reakcijama. Uspostavlja se unutarnja ravnoteža pa dolazi do oslobođanja hormona kortizola koji povećava razinu šečera u krvi, ubrzava se razgradnja kiselina proizvedenih u jetri kako bi se došlo do dodatnog izvora energije.

Kada se dolazi do treće faze dolazi do velike iscrpljenosti organizma te je potreban odmor, jer organizam više nema snage se obraniti. Ako se zanemaruju simptomi poput kroničnog umora, slabe koncentracije, veće osjetljivosti na bolesti tijelo može kolabirati te čak izazvati i smrt.

Stoga je Selye dokazao koliko stres može smanjiti tijelesnu otpornost koji je uzrok oboljevanja. (Vizek – Vidović V., 1990.)

2.1.2. Teorija Richard R. Lazarus

Richard R. Lazarus dao je najznačajniji doprinos u istraživanju psihološkog stresa i procesa suočavanja što je i predstavio u svojoj knjizi „Stres, procjena i suočavanje“. Njegov rad na ovom području predstavlja nezaobilaznu i početnu točku pri proučavanju psihološkog stresa te se značajno oslanja na njegove pretpostavke i nalaze. Lazarus smatra kako postoji razlika između psihološkog, fiziološkog i socijalnog stresa.

Psihološkim stresom čovjek pokazuje napetost, tjeskobu, dosadu, nezadovoljstvo poslom, zabrinutost, ljutnju, usamljenost.

Fiziološkim stresom izražavaju se promjenama u tijelu poput ubrzanog disanja, ubrzanog lupanja srca, povišenog krvnom tlaku, glavoboljom, dehidriranje, dijabetes, astma, kronični sindrom umora.

Socijalnim stresom izražavavaju se promjene poput promjene radnog mjesta, izostanka s posla, povećanog konzumiranja alkohola, cigareta, poremećaju sna, preskakanju obroka, previše kofeina.

Lazarus i Cohen istuču tri tipa psiholoških stresora s obzirom na broj osoba, duljinu trajanja, jačinu reakcije:

Slika 2.: Tri tipa psiholoških stresora prema Lazarusu i Cohenu

Izvor: izradio autor (prema Lazarus S. R., Folkman S.)

Kataklizmički događaji djeluju na velik broj osoba, to su velike promjene često kataklizmičke poput prirodne katastrofe, kazne zatvora, rata, progona, izbjeglištva, požara, poplave. Nastali događaji su izvan bilo čije kontrole te mogu biti dugotrajne poput rata, izbjeglištva i kratkotrajne poput potresa, tsunamija, požara, poplave, ali ostavljaju dugotrajne posljedice na ljudima i svaka osoba se nosi s tim posljedicama na svoj način.

Velike životne promjene mogu se dogoditi jednoj osobi ili relativno malom djelu ljudi, ali ne znači da te osobe doživljavaju manju dozu stresa. Poput velikih životnih promjena može biti smrt člana obitelji, vjenčanja, rođenja djeteta, otkaza na poslu. Bez obzira jesu li to negativna ili pozitivna iskustva ona mogu imati stresna djelovanja.

Svakodnevni stresori događaju se svima nama samo svatko drugačiji reagira na njih. Svakodnevni stresori su, gužva u dućanu na blagajni, svađa s partnerom, bezobzirnih ljudi, gužve u prometu, prepirke s kolegama na poslu. Bez obzira što su to svakodnevni stresori oni nisu manje dramatična niti su manjeg intenziteta. (Lazarus S. R., Folkman S., 2004.)

2.2. Izvori stresa

Prema istraživanju savjetodavnog tijela Instituta za medicinu koje je objavilo u izvješću „O stresu i ljudskom zdravlju“ (Elliot & Eisdorfer, 1982) predlažu svoje četiri skupine stresora koji se razlikuju po duljini trajanja. Mogu biti akutni, oni su vremenski ograničeni stresori, kratkog su trajanja na primjer skok s padobranom, susret sa zmijom. Mogu biti da se pojavljuju tijekom dužeg vremenskog perioda na primjer smrt bliske osobe, rastava, gubitak posla. Isto tako mogu biti i isprekidani koji se mogu događati više puta dnevno ili jednom tjedno, mjesečno poput konfliktnih posjeta rodbini. Kronični stresori traju duže vrijeme poput kroničnog stresa na poslu, neslaganje roditelja. (Lazarus S. R., Folkman S., 2004.)

Izvori stresa mogu biti mnogobrojni. Možemo ih podijeliti u nekoliko skupina životni događaji, interni stresori, fizički stresori, okoliš, društveni stresori, stil života, stresori posla, dnevni stresori. (Barat T.,2010.)

Slika 3.: Izvori stresa

Izvor: izradio autor (prema Barat T., 2010.)

2.2.1. Životni događaji

Životni događaji odnose se se na situacije koje nam mjenjaju naš način života odnosno stil življenja. Takvi životni događaji mogu kod nas izazvati pozitivne reakcije odnosno pozitivan stres, a odnosi se na vjenčanje, pomirenje između bračnih parova, rođenje djeteta. Negativni životni događaji mogu biti smrt partnera, smrt člana uže obitelji, ozbiljnije ozljede, razvod. U takvim životnim situacijama čovjek bi morao nastojati naučiti živjeti s takvim problemima. (Barat T., 2010.)

2.2.2. Interni stresori

Interni izvori stresa zavise od nas samih na koji ih način doživljavamo te smatramo li da nas bi to trebalo zabrinjavati ili ne. Interni stresori mogu biti strah od bolesti, proživljene neke traume koje su ostavile posljedice u nama, perfekcionizam kojim nastojimo biti što boljih od ostalih, a ponekad ne shvaćamo da perfekcionizam ima neke dobre ali i loše strane. Isto tako loši izvori internog stresa mogu biti nisko samopoštovanje što kod nas izaziva osjećaj da smo manje vrijedni od ostalih ljudi te težimo perfekcionizmu. Gušenjem ili suzbijanjem emocija nastojimo od samih sebe sakriti neke probleme te ne dopustiti da se vidi kako utječu na nas te nas pogađaju. (Barat T.,2010.)

2.2.3. Fizički stresori

Fizički izvori stresa mogu biti nepravilno držanje koje postepeno uzrokuje bol u ramenima i kralježnici kao i nepravilni načini vježbanja, infekcije, virusi, fizičke ozljede nastale nekom povredom kao što su sportske ozljede koje mogu biti ozbiljne da je potrebna operacija, a i ne moraju te mogu ozbiljno ugroziti karijeru sportaša stoga se on nalazi pod velikom dozom stresa kao i sve ostale operacije koje u osobi stvaraju veliki stres jer uzrokuju najčešće bol. Fizički izvori stresa isto tako mogu bit neadekvatno disanje koje može plitko i brzo te uzrokuje jače naprezanje u plućima. (Barat T.,2010.)

2.2.4. Okoliš kao stresor

Današnje navike brige za okoliš i njegovog bitnog značenje ljudi nisu niti svjesni. Svjedoci smo velikih oscilacija u temperaturama koje loše utječu na nas pogotovo na ljude koji su metereopati te kronični bolesnici. Svjesni kakvo nas vrijeme očekuje nekoliko sljedećih dana može potaknuti stres u nama te samim time potaknuti simptome u tijelu. Ljudi koji žive u gradu gotovo nikada

nemaju mira od buke i galame te se nalaze pod velikom dozom stresa, jer smatraju kako se ne uspjevaju odmoriti kako bi mogli dalje ispunjavati svoje životne obaveze. Svjesni da nemamo čisti zrak i vodu, pesticidi, izazivaju dodatni stres u nama, jer smo svjedoci mnogih oboljenja koji uzrokuju upravo ti čimbenici, a mi si ne možemo pomoći, jer to su resursi bez kojih čovjek ne bi mogao živjeti. (Barat T.,2010.)

2.2.5. Društveni izvori stresa

Svjedoci smo trenutnih događaja izbjegličke krize koji u nama izazivaju sažaljenje, jer se tako nešto loše događa ljudima, ali isto tako i javlja se strah u nama jer ti ljudi imaju drugačiju kulturu življenja, običaja, načina života te se bojimo kako nas ne bi ugrozili. Ljudi sve manje imaju vremena za sebe te nemaju vremena niti prilike opustiti kojem naše tijelo teži da bi moglo se nositi sa životnim događajima. Svi ti događaji se isto tako vežu uz strah od siromaštva, kako se ne bi dogodilo nama što se događa drugima da bi bili prisiljenji moliti nekoga za pomoć, jelo, novac ili neke stvari vezane uz osnovne životne potrebe.

2.2.6. Stil života kao stresor

Željom da budemo što bolji, uspješniji zanemarujemo svoje osnovne životne potrebe te tome posvećujemo najmanje vremena. Zbog premalo vremena stvaramo loše prehrambene navike kako na poslu tako i kod kuće u razmišljanju kako je samo bitno da se najedemo kako bismo mogli dalje obavljati svoje dužnosti. Nedovoljna količina sna i odmora uzrokuje kod nas razdražljivost, smanjenu koncentraciju, nisku stopu tolerancije te smo skloni konfliktima. Potrebno je organizirati svoje dnevne obaveze da bismo znali koji su nam prioriteti kako se ne bi dodatno zamarali i opterečivali nebitnim stvarima te propustili one najbitnije. (Barat T.,2010.)

2.2.7. Stresori posla

Stresora posla može biti mnogo počevši od samog odlaska na posao koji uzrokuju prometne gužve te kašnjenje. Uz tekući posao javljaju se oni izvanredni zahtjevi zbog kojih ne stignemo ispuniti stalne te se nalazimo pod pritiskom zbog straha od kritika nadređenih i nesigurnosti zaposlenja pogotovo u današnje vrijeme krize i velike nezaposlenosti zbog kojih poslodavci dodatno psihički opterečuju djelatnika kako njegovo radno mjesto može zamijeniti mnogo novih radnika. (Barat T.,2010.)

2.2.8. Svakodnevni stresori

Oni su najčešće kratkotrajni te izazivaju u nama burne reakcije, jer se događaju iznenada poput kvara na automobilu, probušene gume, obavljanje kupovine pogotovo majke s malom djecom koje je ne mogu obaviti na miru, gubitka novčanika, ključeva. (Barat T.,2010.)

2.3. Stres na radnom mjestu

Stres možemo nazvati bolesti 21. stoljeća kojem je podležna većina ljudi. Globalizacija je omogućila bolju i lakšu razmijenu informacija, bolje razumijevanje kultura naroda, veću dostupnost dobara i usluga, viši životni standard te veliku povezanost. Kako ima prednosti poput bolje i veće dostupnosti informacija isto tako ima i nedostataka na primjer što se pružaju informacije o nama pa bi se moglo reći da se zadire u naš privatni i poslovni dio života. Svjedoci smo kolikom brzinom se mijenjaja tehnologija, informacije koje je teško pratiti zbog kojih se javljaju prekovremeni sati, lakoća zamjena zaposlenika, loši radni uvjeti, niska cijena rada, stalna prekidanja, nerazumijevanje poslodavca, nedostatak slobodnog vremena. Stres se tumači većinom u negativnom kontekstu pogotovo u organizaciji.

Postavlja se pitanje koliku razinu stresa zaposlenik može podnijeti te u kojem trenutku dolazi psihičkih i zdravstvenih problema.

Izgaranjem na poslu ili stručno sagorijevanje nastaje zbog kronične izloženosti visokim razinama stresa na poslu. Neki poslovi se smatraju opasnima poput zdravstvenih djelatnika, policije, vatrogasci, pirotehničara, pilota.

Stres na radnom mjestu može biti i dobar. Dobrim stresom podrazumijeva se kada osoba voli svoj posao te joj nije problem ispunjavati zadatke te joj taj stres donosi dodatnu motivaciju, energiju, učinkovitost. (Mustajbegović J., Ruso A., 2012.)

2.3.1. Uzroci stresa na radnom mjestu

Radni uvjeti kao uzrok stresa

a) previše radnih zadataka za jednu osobu
b) nesigurnost zaposlenja
c) nemogućnost daljnjeg usavršavanja
d) uzastopna prekidanja usred radnog zadatka
e) osjećaj podređenog
f) prekovremeni rad
g) premali broj zaposlenika
h) velika pozornost na ostvarenju dobiti u organizaciji

Najveći je problem u organizaciji nezadovoljan radnik koji dolazi na posao sa željom da mu radno vrijeme što prije prođe. Postoje mnogi razlozi kao na primjer jer ne može obaviti sve radne zadatke zbog prekratkih rokova ili se nalazi u lošoj radnoj okolini ili smatra da je za svoj posao premalo plaćen te nalazi se pod velikom dozom stresa kao i poslije radnog vremena dok se ne može opustiti i ostaviti posao u organizaciji jer mu to psihički ne dopušta da

se odmori i malo zaboravi na to. Stoga svaka osoba stres doživljava na svoj način i drugačijeg je intenziteta. Zbog takvih utjecaja smanjuje se njegova učinkovitost te je sklon češćim pogreškama. Svaka osoba želi da stekne poštovanje kod drugih, status, prizna mu se njegova upornosti i marljivost. Bez svih tih priznanja počinje se pitati koja je njegova opće svrha u organizaciji, ali zbog nedostatka radnih mjesta ne usudi se požaliti nadređenom kako bi vjerovao da može biti bolje ili dati otkaz jer mu u pitanje dolazi njegova egzistencija. Samim time što poslodavac opterečuje zaposlenika kako je on zamjenjiv u organizaciji spušta mu moral i njegova želja, volja i učinkovitost na poslu opada. Tada radnik i pod samosvjesnom prisilom ostaje duže na radnom mjestu kako bi uspio ispuniti radne zadatke jer u svoje radno vrijeme ne stigne zbog mnogih prekida, uleta novih zadataka koji su hitniji i traže brzu realizaciju, a za zaposlenjem još jednog radnika se opće niti ne razmišlja nego se samo prati profit organizacije. U većini tih pritisaka dolazi do promjena raspoloženja zaposlenika te se postavlja pitanje može li se osoba suočiti sa stresom i prilagoditi novonastaloj situaciji.

Kod takvih ljudi javlja se agresija te se nesvijesno slično počinju ponašati prema kolegama i na njih vršiti pritisak pa stoga dolazi do netrpeljivosti, zahladnjenja odnosa, nerazumijevanja, ogovaranja, izrugivanja, provociranja. (Mustajbegović J., Ruso A., 2012.)

Društveni odnosi kao uzrok stresa

Postavlja se pitanje koliko je čovjek društven i koliko se može prilagoditi organizaciji. Neki ljudi se prisiljavaju prilagoditi kolegama u organizaciji samo kako se ne bi isticali ili bili drugačiji od njih. Svi ti stavovi potežu pitanje osjeća li se opće takva osoba kao sretan zaposlenik te kako to utječe na njegov učinak i otpornost na stres. Jača povezanost među zaposlenicima

smanjuje napetost te dovodi do kvalitetnijeg komuniciranja. Čak i kada pojedinac unutar te grupe ima drugačije mišljenje rađe će se složiti s većinom oko njihovog razmišljanja kako ne bi narušili interne odnose. Poteže se pitanje koliko su ti odnosi uistinu kvalitetni te kolika je radna učinkovitost. Na primjer ako grupa zaposlenika radi na projektu i pojedinac vidi bolje rješenje koje ostali ne vide, ali rađe će prihvatiti manje efikasnije rješenje jer se boji kako će grupa prihvatiti njegovu ideju te hoće li narušiti dobre odnose ili će doći do ismijavanja ili izbacivanja iz grupe.

Svaki novi zaposlenik unosi u organizaciju svoju osobnost i način komuniciranja s ljudima. Neki ljudi su malo manje društveni, a više motivirani za postignućem pa su drugačije shvaćeni od strane kolega. Novi zaposlenik to može smatrati kao prijetnju te neprihvaćanje stoga dolazi do osjećaja ugroženosti a dolazi do povećanja razine stresa. Nekim ljudima je važnije biti bolje društven kako bi bio bolje prihvaćen u organizaciji dok neki ljudi više teže usavršavanju i željom za postignućem.

Kada se pojavi novi radnik u organizaciji koji je profesionalniji i učinkovitiji na radnom mjestu postojeći zaposlenici osjećaju se ugroženo te se boje kako takva osoba ne bi ugrozila njihovo radno mjesto ili ih zamjenila. Stoga se javlja od stranepostojećih zaposlenika strah koji se pretvara u zavist, javlja se osjećaj ljubomore, mržnje te dolazi do ponižavanja.

Stoga bi bilo dobro da bi nadređeni vidjeli takav problem i ne bi dopustili da se zaposlenik osjeća ugroženo i da zna da je on dio organizacije koja bez njega ne može, međutim u današnje vrijeme to nije tako nego nadređenom više odgovara kako bi se probijale barijere poslovne učinkovitosti i poslovne realizacije pa dolazi do povećanja kapaciteta posla na jednu osobu te posao koji bi trebale raditi dvije osobe sada radi jedna koja za svoje radno vrijeme ne može ostvariti pa rađe ostaje duže na poslu imajući na umu kako najčešće prekovremeni sati nisu plaćeni, ali njemu je samo bitno da je dio organizacije i da ne ostane bez posla i prihoda koji mu osiguravaju životnu egzistenciju. (Mustajbegović J., Ruso A., 2012.)

2.4. Nastanak psihološkog uznemiravanja na radnom mjestu

Svatko može postati žrtva psihološkog uznemiravanja na radnom mjestu neovisno o životnoj dobi, spolu, stupnju obrazovanja, izgledu, socijalnom statusu. Mnoga istraživanja dokazala su da su ipak žene podložnije psihološkom uznemiravanju. Žene se smatraju kao krhka bića koja se boje suprotstaviti te većina smatra kako je lakše vršiti pritisak na ženu nego na muškarca koji će ipak vrši otpor. Danas se ipak nešto više govori o psihičkom uznemiravanju zaposlenika na radnom mjestu te pridodaje pažnja. Psihološka uznemiravanja nastaju kada dolazi do nesigurnosti radnog mjesta, naglih socijalnih promjena. U takvim slučajevima kod zaposlenika se počinje javljati strah za svoje radno mjesto, počinju uočavati greške svojih suradnika, netolerantiji su i teže prihvaćaju kritike. Osobe koje su lošijeg imovinskog stanja, koje imaju lošije osobne resurse u društvu iskazuju kao naglo nestajanje resursa kao i u ostalim područjima života.

Psihološko uznemiravanje može biti:

a) socijalna izolacija
b) ponižavanje
c) lažne optužbe
d) profesionalno deagradiranje
e) podcjenjivanje rada
f) ignoriranje prijedloga
g) neopravdano kritiziranje
h) slaba komunikacija

Psihološka uznemiravanja mogu trajati danima, tjednima, mjesecima pa čak i godinama. Sve zavisi od osobe do osobe koliko ona može takva uznemiravanja trpjeti i kada će se početi javljati posljedice. Kada je nasilje teško i kada se uzoci ne mogu otkloniti i postići neki sporazum, posljedice kod nekih već se počinju uviđati nakon kratkog vremena odnosno unutar godine dana kao što je oslabljena koncentracija, javljanje učestalih pogrešaka, umor, depresija te ti poremećaji mogu rerasti u sindrome kao što

se psihosomatski, psihopatološki, bihevioralni. (Lazarus S. R., Folkman S., 2004.)

2.5. Suočavanje sa stresom

Zaposlenik koji je nezadovoljan situacijom trebao bi malo stati sa svime, odvojiti vrijeme samo za sebe i razmisliti može li si sam pomoći u situaciji ili bi čak moram potražiti liječničku pomoć ovisno do koje razine stresa je došlo te može li si uistinu sam pomoći. Trebao bi se suočiti sa onime što čini i što bi volio činiti te okušati doći do zaključka kako to postići. Osoba se uvijek mući razmišljanjem je li dobro odradila zadatak ili je mogla bolje, kakve će kritike dobiti. Suočavanjem misli i događaja osoba bi morala znati s čime se suočava. Sve to bi trebalo definirati u što uži kontekst kako bismo dobili jasnu sliku događaja kako bismo mogli nastaviti proces kako si pomoći. Suočavanjem želimo doći do neke promjene u životu kako bi se bolje osjećali, naučili uživati u poslu, drugačije odnositi se sa stresnom situacijom, pokušati ostvariti bolji kontakt s kolegama na poslu kao i sa nadređenima. Osobe se na početku osjećaju gore kako bi se poslije osjećale bolje odnosno na početku im je zacrtano teže primjeniti nego će im biti kasnije ako su ustrajni u tome da to provedu ili će jednostavno ako ne ostvare ili nisu u mogućnosti to provesti dati otkaz. Svaka osoba bi trebala naučiti odvojiti dio vremena za sebe kako bi lakše mogla uvidjeti pod kojom se razinom stresa nalazi te pružiti si priliku da se opusti i odmori kako bi mogla svakodnevno obavljati svoje radne obaveze. (Lazarus S. R., Folkman S., 2004.)

2.6. Posljedice stresa

Na čovjeka

Stres je reakcija kao da biježimo od nečega, od nekog problema te bi trebao trajati kratko. Ako stres preraste u dugotrajan najčešće dolazi do

zdravstvenih problema. U Hrvatskoj prema mnogim statistikama vodeće bolesti zbog stresa su bolesti srca, rak, plućne bolesti, ciroza jetre i samoubojstvo. Zbog stresa se može oslabiti imunološki sustav u tijelu a su ljudi podložniji prehladama, gripama, zaraznim bolestima. Mnoga znanstvena istraživanja pokazala su da emocije sreće, radosti i ljubavi jačaju imunološki sustav dok od posljedica ljutnje i neprijateljstva dolazi do srčanih bolesti, a pogotovo takve emocije su opasne za srčane bolesnike. Stoga povezujemo neka zdravstvena stanja s bolestima kao što su psihička i fiziološka.

Fiziološke bolesti uzrokovane stresom su:

a) akne
b) angina pektoris
c) herpes
d) migrena
e) ovisnost o cigaretama, drogi, alkoholu
f) možda udar
g) kardiovaskularne bolesti
h) neplodnost
i) nesanica
j) bol u leđima
k) čir na želucu
l) povećana sklonost gripi/prehladi

Psihološke bolesti uzrokovane stresom:

a) potpuna društvena izolacija
b) poremećaj hranjenja
c) depresija
d) agresivnost
e) povećano uzimanje lijekova, alkohola, pušenja, droge
f) nervoza
g) tjeskoba strah

h) brze ishitrene reakcije
i) nestrpljivost
j) ljutnja

Na organizaciju

Zaposlenik koji je pod učestalim stresom u poduzeću ne može prikladno ispunjavati svoje radne obaveze. Svaki poslodavac ili menadžer u velikim organizacijama trebao bi znati procijeniti kada su njegovi zaposlenici pod velikom razinom stresa. Bilo bi dobro kada bi se takvim radnicima pomoglo kako bi oni mogli ponovno prikladno obavljati svoje radne obaveze. Svjedoci smo današnjih događaja kako poslodavci i menadžeri idu iz krajnosti u krajnost te zatrpavaju zaposlenika sa mnogo posla te on ne može obavljati normalno svoj posao stoga zbog brzine mnogi poslovi ostaju nedovršeni, zapostavljeni jer od visokog prioriteta najednom postanu niskog prioriteta te se zaposlenika iscrpljuje do krajnjih granica.

Stoga također dolazi i do posljedica za organizaciju, neke od njih su:

a) češće javljanje pogrešaka
b) pad koncentracije
c) pad motivacije za radom i napredovanjem
d) negativna radna klima
e) izostajanje s posla zbog bolesti
f) otkaz
g) nastali troškovi zbog pronalaska novog radnika te učenja
h) loš imidž tvrtke (Barat T., 2010.)

2.7. Kojim se načinom suprotstaviti i reči „ne“

Najteži dio je kada osoba više ne može podnesti taj tempo rada i života te dolazi do toga da će ili kolabiratii ili izboriti se za sebe. Zbog straha kako ne bi nekoga povrijedili rađe će prihvatiti posao koji ne stigne obaviti jer je tako nadređeni naredio te se ne usudi objasniti kako uistinu ne stigne to napraviti i reči ne. Ali ako uistinu se ne želi dovesti do krajnjih granica mora se zauzeti za sebe koliko god teško bilo i odgovoriti. Tada će se i nadređeni zapitati što je njegovog zaposlenika navelo da mu odgovori i odbaci izvršenje zadatka. Postavit će pitanje je li uistinu toliko zatrpao zaposlenika tolikim poslom da mu čak prijeti izgaranje na poslu ili ako se radi o nadređenima bez razumijevanja zaprijetit će zaposleniku sankcijama ili otkazom. Međutim postavlja se pitanje kada se proširi loš glas o tvrtki i načinu tretiranja radnika kako će ostali ljudi imati mišljenje o takvoj tvrtci te tko će uistinu željeti raditi u njoj. Svaka zaposlena osoba mora biti svijesna da svatko griješi i da ne očekuje od sebe perfekcionizam, jer zapravo ljudi na greškama uče. Sve što se može obaviti danas bolje ne ostaviti za sutra kako nam odugovlačenje ne bi stvaralo još veći stres. (Lazarus R. S., Folkman S., 2004.)

3. Komunikacija

3.1. Uvod o komunikaciju

Komunikacija je danas glavni temelj međuljudskih odnosa ovisno o tome jesu li oni dobri ili loši. Dobri odnosi u komunikaciji su od velike važnosti kako bismo mogli sklapati uspješne poslovne suradnje, U današnje vrijeme potrebno je naučiti kako dobro komunicirati da bi nas ljudi mogli shvaćati ozbiljnije. Dobrim komuniciranjem lakše ćemo postići poslovne uspjehe dok lošom komunikacijom možemo prikazati loš imidž tvrtke, mržnju među kolegama, sumnju, prijezir. Svatko tko je savladao komunikacijske vještine

lakše će napredovati u bilo kojoj grani gospodarstva, školstva, zdravstva i ostalih. Sposobnost naše komunikacijske vještine doći će kad tad na vidjelo te će se tako ljudi u privatnom životu i kolege na poslu odnositi prema nama. Osoba koja posjeduje komunikacijske vještine znat će i u trenutku kada svi misle da je nešto propalo uspjeti izvući najbolje moguće rješenje ili utješiti ljude čak i u lošim okolnostima. Danas je veoma važan karakter osobe. Visina glasa i tempo kojom osoba komunicira daje do znanja sugovorniku što mu želi reči odnosno kojom se jačinom emocije nabijene, na primjer povišeni ton prati emotivno nabijeniji sadržaj. Osoba svojim stavom, visinom glasa, samim svojim nastupot stječe autoritet. Ako osoba nema svoj autoritet drugi će znati do veoma dobro iskoristiti, omalovažavati, ne cijeniti. Stoga je potrebno proučavati komunikacija, učiti dobrom komuniciranju kako bismo mogli uspjeti u poslu i ostvariti svoje životne ciljeve. (Fox R., 2006.)

3.2. Komunikacija i razine komuniciranja

Komunikacija je proces kojim poruka putuje od pošiljatelja prema primatelju. Uspješna komunikacija ovisi o tome je li poruka koju pošiljatelj šalje primatelju uistinu dobro shvaćena i prihvaćena. Postoji razlika između podataka i informacija. Podatke čine neobrađene činjenice dok informacije čini podatak u smislenom obliku. Informacija mora biti potpuna, pravodobna, točna i važna. Jako važno je da informacija stigne u pravo vrijeme, jer je u današnje vrijeme brzina važna. Potpunu informaciju je teško dobiti, jer ljudi nikada ne znaju sve, ali mora biti dovoljna potpuna da se na temelju nje može donijeti neka odluka. Kroz točnost informacije trebali bismo znati možemo li se pouzdati u izvora i koliko ona može biti neosporna. Ako dođe do netočne informacije može doći do konflikta, gubitaka, lošeg glasa. Važnost neke informacije jednoj osobi ništa ne predstavlja dok drugoj osobi o takvoj informaciji ovisi poslovni uspjeh. Informacije danas imaju veliku

vrijednost jer se do njih dolazi teže, da su točne, pravovremene, potpune i važne.

Iako u komunikaciji sugovornici imaju najbolje namjere ponekad one ne daju željene rezultate jer su je sugovornici shvatili na krivi način, stoga je veoma važno na koji način se izražavamo i kakve stvari pričamo kako ne bismo naštetili sebi, imidžu tvrtke i zaposlenicima.

U organizaciji komunikacija je veoma važna, ona bi se trebala neprestano razvijati, jer se na temelju razmijenjenih informacija donose odluke. Informacije bi trebale neprestano kružiti organizacijom ali da su točne, pravodobne, važne i potpune. Komunikacija zna često biti naporan posao da bismo dobili informacije stoga je potrebno imati ponekad i mnogo strpljenja.

Mnogi ljudi smatraju da znaju komunicirati, ali čemu je onda potrebno toliko proučavati komunikaciju među ljudima i ulagati sredstva. Ključ dobre komunikacije bi morao biti da pošiljatelj poruke bi morao biti shvaćen što želi reči, ali i da je ta poruka dobro primljena i prihvaćena.

Razine komuniciranja mogu biti:

a) intrapersonalna
b) interpersonalna
c) intragrupna
d) intergrupna

Intrapersonalna komunikacija događa se kada razmišljamo, analiziramo događaje, smišljamo planove, pišemo dnevnik, primamo se za važan poslovni razgovor, preispitujemo svoje odluke, ponašanja, postupke odnosno vodimo monolog sami sa sobom.

Interpersonalna komunikacija događa se kada razgovaramo s osobom ili više njih licem u lice, razmjenjujemo informacije, vodimo debate, sukobljavamo se. Interpersonalnom komunikacijom izdrađujemo međuljudske odnose, prikazujemo sebe u javnosti.

Intragrupna komunikacija događa se unutar jedne grupe unutar organizacije. Unutar jedne grupe u organizaciji poput računovodstva razmjenjuju se podaci vezani uz poslovanje tvrtke koji nisu javni, zaprimljanja računa, ispostavljanja računa kupcu, izrade financijskih izvješća.

Intergrupna organizacija događa se unutar organizacija između više grupa poput računovodstva, komercijale, uprave. Razmjenjuju se informacije vezane za sve djelatnike tvrtke, njihovih zadataka, dužnosti svega što je bitno da bi tvrtka mogla obavljati tekuće i izvanredne zahtjeve. (Rouse M. J., Rouse S., 2005.)

3.3. Oblici komunikacije

Postoji nekoliko vrsta komunikacije ovisno kojom vrstom komuniciramo. Komunikacija može biti:

a) neverbalna
b) verbalna

Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija nastaje bez korištenja govora ili pisma, ona nastaje nekim pokretom tijela. Ponekad nismo niti svjesni da komuniciramo pogotovo kakve poruke šaljemo. Neverbalna komunikacija nastaje odgovorom našeg tijela na neku kritiku, pohvalu, događaj, iznenađenje, strah, radost. Svaki događaj u nama izaziva neke emocije pa stoga nekom pohvalom, novim zadatkom odgovaramo osmijehom kao potvrdom dok na primjer lošom kritikom dolazi do mrštenja ili neugodom dolazi do pojačanog znojenja, crvenila. Naši pokreti ponekad kod sugovornika mogu izazvati prihvaćanje, a ponekad i odbijanje. Menadžeri, rukovoditelji, direktori, nadređeni uče kako moraju kontrolirati svoje emocije te ih ne prikazuju gestama kako ne bi

ostavili dojam slabosti, nesposobnosti, nekoncentriranosti prema svojim kolegama, podređenima, poslovnim partnerima.

Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija ne odnosi se samo na govor nego i na pisani jezik. Usmeno možemo pričati preko telefona, mobilnog telefona, licem u lice, televizijom videokonferencijom odnosno internetom, televizijom, radiom te mnogim drugim. Usmena komunikacija ima prednost što se informacije razmjenjuju velikom brzinom, vode se sastanci, mnogo prije dolazi se do odgovora na postavljena pitanja te ako dolazi do nekih nesuglasica lakše se rješavaju. Isto tako velika je prednost što se sastanci u današnje vrijeme vode putem videokonferencije pa se dogovaraju neke poslovne suradnje između dvije ili više država na drugim kontinentima a putovanje iziskuje velike troškove.

Nedostaci usmene komunikacije su da ako ne postoji nikakav videozapis ili ako razgovor nije sniman stoga ne postoji nikakav dokaz da se taj razgovor zaista vodio te ako bi jednog dana došlo do sukoba između poduzeća, ljudi bi veoma teško dokazali. Isto tako nedostatak je da ponekad ljudi ne razmišljaju što govore te mogu napraviti svojom brzopletošću više štete nego koristi. Pošiljatelj poruke nije razmislio da se neke riječi mogu protumačiti na više načina te da sugovornika vrijeđaju, omalovažavaju dakle može doći do nerazumijevanja.

Pisana komunikacija je danas veoma razvijena. Pisanom komunikacijom se danas najčešće komunicira preko interneta, e-maila, pisama, poruka na mobilnom telefonu. Prednosti pisane komunikacije su da sve što je zapisano može se voditi kao dokaz ako jednog dana dođe do nekakvog spora. Isto tako organizacije u današnje vrijeme interno komuniciraju, razmjenjuju mailove te u slučaju da dođe do nečijeg propusta postoji pismeni dokaz. Mailovi su jeftiniji način komuniciranja od na primjer telefonskih troškova. Nedostaci su da mailovi nisu pročitani, zanemareni, možda se traži brz

odgovor te bi lakše bilo odgovoriti usmeno, dolazi do pucanja internetske veze pa ne stižu na vrijeme mailovi kao i poruke na mobilnom telefonu dok nema signala. Prednosti pisma su što se može voditi kao pismeni dokaz ali nedostatak je što dugo putuje. (Rouse M. J., Rouse S., 2005.)

3.4. Proces komunikacije

Slika 4.: Proces komunikacije

Izvor: izradio autor (prema Bovee C. L., Thill J. V., 2012.)

Komunikacija je proces u kojem pošiljatelj preko komunikacijskog kanala šalje poruku primatelju. U komunikacijskom procesu pošiljatelj želi poslati jasnu poruku primatelju.

1. Pošiljatelj ima ideju

Pošiljatelj ima ideju kakvu će informaciju uputiti primatelju, što mu želi poručiti. Konačan ishod svega ovisi o tome kakvu će poruku pošiljatelj poslati.

2. Pošiljatelj ideju kodira u poruku

Pošiljatelj ideju pretvara u poruku te je tada kodira.

3.Pošiljatelj proizvodi poruku

Kada je pošiljatelj nakon ideje kodirao ideju u poruku tada će je proizvesti. Veoma je važno na koji način će proizvesti tu poruku, kojim visinom glasa. Ovdje je veoma bitno koje komunikacijske vještine posjeduje pošiljatelj, jer o tome ovisi ishod poslane poruke.

4. Pošiljatelj šalje poruku kroz komunikacijski kanal

Komunikacijskim modelom ili kanalom poruka putuje od pošiljatelja prema primatelju. Komunikacijski kanali mogu biti novine, brošura, video, film, mobiteli, telefoni, e-mail, pismo, licem u lice i mnogi drugi. Kod ili medij smatra se način na koji je ta poruka napravljena odnosno je li izgovorena ili napisana, kojom visinom i bojom tona je igovorena ili je to slika u boji ili crno bijela.

5. Publika prima poruku

Ukoliko proces prođe u najboljem redu poruka bi trebala stići do primatelja. Kada do primatelja stigne poruka ona mora biti jasna kako bi je on razumio. Mnoge poruke koje stižu se ignoriraju ili su krivo shvaćene.

6. Publika dekodira poruku

Prilikom primitka poruke nastaje dekodiranje. Dekodiranjem se izlučuje je li poruka jasna i smislena te se ona može može simbolizirati zvukovima, riječima. Stoga bi primatelj morao izvući ideju iz te poruke.

7. Publika odgovara na poruku

Događa se da prilikom primitka poruke primatelj ne razumije što mu se želi reči. Kada je primatelj razumio što se porukom želi poslati, mora ga se zaiteresirati kako bi se kod njega izazvale emocije odnosno kako bi on reagirao na nju stoga mora biti motiviran odgovoriti.

8. Publika daje povratnu informaciju pošiljatelju

Primatelj odlučuje hoće li odgovoriti na poruku. Kada primatelj šalje povratnu informaciju daje do znanja je li razumio poslanu poruku te nam to pomaže u procijeni razumijevanja poruke. Ako slušatelj ne razumije poruku ili je nezainteresiran ili gleda u stranu ili je možda ljut pa ne želi pokazati svoje emocije stoga se kontrolira. Ako je primatelj razumio poruku pokušava na nju odgovoriti, objasniti ili ponuditi rješenje. (Bovee C. L., Thill J. V., 2012.)

3.5. Komunikacijske smetnje

Komunikacijske smetnje mogu biti mnoge tehnološke i ljudske. Tehnološkim smetnjama smatramo za vrijeme razgovora šum. Šum ometa razgovor, iskrivljava ga, ometa te dovodi do toga da druga osoba ne dobije poruku koja mi je upućena ili je krivo shvaćena ili dolazi do pucanja veze. Šumom možemo i nazvati ako naš sugovornik mora što prije otići a da ne poruku ne sasluša do kraja. Stoga šumom možemo nazvati sve što ometa komunikaciju odnosno slanje i primanje upućene poruke u komunikacijskom procesu. Da bismo bili sigurni da je naš sugovornik čuo ili primio našu važnu poruku bilo bi dobro da je pošaljemo na više načina. Ako usred razgovora je sugovornik

morao hitno otići bilo bi najbolje da mu dodatno pošaljemo mail, dopis ili ga kontaktiramo u vrijeme kada njemu najbolje odgovara.

Pod ljudskim komunikacijom možemo nabrojati nekoliko čimbenika kao što je jezik, nesporazum u komunikaciji, prekid komunikacije, šutnja.

Jezik je temeljni oblik ljudske komunikacije. Jezik može predstavljati prepreku u ljudskoj komunikaciji kada želimo razgovarati sa poslovnim partnerom, a on ne govori našim jezikom. U današnje vrijeme veoma je važno znati još jedan strani jezik među kojima su najtraženijima engleski, njemački, francuski jezik. Sve više u današnje vrijeme poslovni partneri komuniciraju na engleskom i njemačkom jeziku. Potrebno je veoma dobro poznavati i strani jezik, jer neke riječi nemaju isto značenje kao kod nas pa može doći do krive interpretacije, odnosno razgovor može biti krivo shvaćen odnosno poslovni partner može shvatiti i kao uvredu. Prepreke isto mogu biti i kada osobe govore istim jezikom na koji utječu status i klasne razlike. Da bismo uspješno komunicirali potrebno je dobro poznavati i govoriti hrvatski književni jezik.

Nesporazumom u komunikaciji može biti izazvan mnogim čimbenicima. Ako osobe dolazi iz drugačijih sredina, različitih kultura. Prije poslovnog sastanka bilo bi dobro da prije saznamo iz koje je sredine, kakva je njihova kultura. Unatoč učinkovitoj poslovnoj komunikaciji nitko nam ne garantira da će poslovni sastanak uspješno proći, jer do nesporazuma može doći u bilo kojem trenutku. Ponekad ljudi čuju ono što žele čuti, a ne što je stvarno istina pa uz to još utječe i kakvoj je osoba raspoloženja. Ako je osoba lošeg raspoloženja dolazi nesvjesno do podizanja tenzija te može doći do burnih rasprava zbog kojih će sugovorniku kasnije možda biti žao. Ključno je u takvim situacijama ostati staložen, ne dopustiti da emocije utječu na naše raspoloženje kako bi poslovni razgovor bio što uspješniji.

Do prekida komunikacije može doći krivo shvaćenom porukom, ovisno o vlastitom mišljenju, iskustvu, znanju, stavovima. Pažnju sugovornika je veoma teško zadržati stoga se sugovornik može zamisliti, sanjariti praveći se

da nas sluša. Kada dođe do uočavanja da sugovornik aktivno ne sluša može doći do konflikta i prekida komunikacije.

Šutnja može biti uzrok nekog nesporazuma. Zbog nesporazuma ponekad ljudi ne pokušavaju izgladiti odnose nego ih jednostavno odluče prekinuti. Do nesporazuma može doći zbog uvrijeda, spola, rase, razlika u statusu, iskrivljavanjem informacija, ogovaranja, tužakanjem nadređenom zbog boljeg statusa i zaštite. (Fox R., 2006.)

4. Stres u poslovnoj komunikaciji

Svaki način ponašanja ostavlja trag kako u našem privatnom životu tako i poslovnom. Način komuniciranja sa svojim kolegama je veoma bitan. Svjesni smo da smo okruženi mnogim promjena u poduzeću koje uzrokuje stres na zaposlenike, hitno izvršenje zadatka, dolazak novog zaposlenika, promaknuća. Svaki način pozitivnog komuniciranja s ljudima otvara mnoga vrata poslovnih suradnja. Etičnost na radnom mjestu je veoma važna. Moramo biti svjesni da svaki zaposlenik snosi određenu dozu stresa, ali je isto tako mora znati kontrolirati zbog svojih kolega i nadređenih. Sav taj stres utječe na komunikaciju u organizaciji. Potrebno je da menadžer svojim djelatnicima daje dobar primjer komunikacije među zaposlenicima. Učinkovita komunikacija temelj je zdravstvene zaštite svojih djelatnika. (Fox R.,2006.)

4.1. Stres u poslovnoj komunikaciji uzrokovan organizacijskom strukturom

Organizacijska struktura veoma je bitna u organizaciji za učinkovitu komunikaciju. Učinkovitom komunikacijom lakše ćemo postići ciljeve za koje je točnost povratnih informacija bitna. Da bismo mogli raspolagati

informacijama one moraju biti ažurne, istinite, potpune i važne. Komunikacija u organizaciji unaprijed je planiran i formiran sustav prijenosa informacija u govornom i pisanom obliku. Svaki dio prijenosa informacija uzrokuje stres kod djelatnika, jer im mijenja način rada, dolazi do izvanrednog zadatka kojeg treba odmah provesti i izvršiti te hoće li nadređeni prihvatiti odrađeni zadatak i kakva će biti njihova reakcija. Svaki odjel snosi određenu razinu stresa. Najveću razinu stresa zapravo snose menadžeri koji su odgovorni od ideje plana, provedbe do realizacije plana, potom voditelji na koji način će radnici to prihvatiti te kako mu predstaviti način izrade te sam radnik kako izraditi sam proizvod. Postoji horizontalna, vertikalna komunikacija i neformalna.

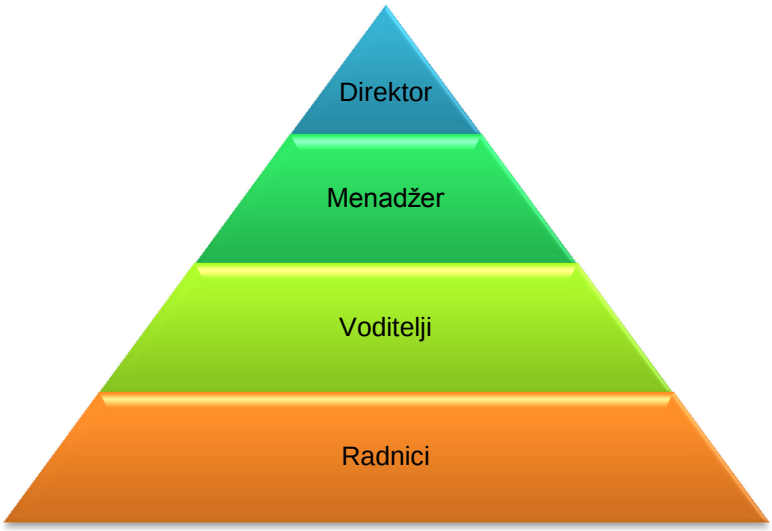
Horizontalna komunikacija odvija se između kolega sebi ravnima kao što su menadžeri, odjeli računovodstva, komercijale, voditelji. U horizontalnoj komunikaciji menadžeri donose zajedno odluke, razmjenjuju informacije, smišljaju nove ideje.

Slika 5.: Horizontalna komunikacija

Izvor: izradio autor (prema Bovee C. L., Thill J. V., 2012.)

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

zadatak je da menadžeri osiguraju da informacija dođe što točnija i da motiviraju svoje djelatnike. Motivacija je u bitna kako bi kod djelatnika stekli povjerenje, volju za radom, marljivost, vjeru u organizaciju i svoju sposobnost. Menadžeri prenose poruke voditeljima te voditelji prenose poruku radnicima kako bi taj zadatak izvršili. Potom radnici šalju povratnu informaciju o izvršenju zadatka svojim voditeljima koji nadgledaju tok proizvodnje, voditelji svojim menadžerima te menadžeri direktoru. Sav taj proces uzrokuje veliku dozu stresa menadžerima, kako da što bolje predstave voditeljima direktorovu ideju, voditeljima kako će radnici primiti tu ideju, a radnicima kako će je provesti. Potom radnicima stres uzrokuje je li ta ideja dobro napravljena, voditeljima kako će menadžeri prihvatiti obavljen posao te menadžerima kako će direktor reagirati na ukupno realiziran zadatak. . (Rouse M. J., Rouse S., 2005.)



Slika 6.: Vertikalna komunikacija

Izvor: izradio autor (prema Rouse M. J., Rouse S., 2005.)

Neformalna komunikacija odvija se između kolega na poslu, prijatelja, poznanika. U neformalnoj komunikaciji kolege komuniciraju o događajima koji nisu usko vezani za organizaciju, provedbu plana, realizacije. Putem neformalne komunikacije može se prenesti mnogo netočnih informacija u kojoj još svaka osoba nadodaje još poneku netočnu informaciju, može se prenesti mnogo tračeva ili su to jednostavno skupine koje djele zajedničke interese poput nogometa, košarke, fitnesa, plesa. Takva vrsta komunikacije uzrokuje veliku dozu stresa, jer se njegove kolege osjećaju ugroženi odnosno smatraju se da su oni dijelom trača te im time čak mogu smanjiti produktivnost i motivaciju u poslu. . (Rouse M. J., Rouse S., 2005.)

4.2 Komuniciranje među djelatnicima kao izvor stresa

Svaka organizacija ima svoj način komunikacije unutar organizacije koju njeguje te se očekuje od novozaposlenih da se prilagode takvom stilu komuniciranju i ponašanju unutar organizacije.

Različit položaj u hijerarhiji utječe na razinu komunikacija. Stoga zaposlenici različite društvene razine komuniciraju formalnije dok zaposlenici približno istog statusa neformalnije. Ljudi se razlikuju jedan od drugoga i međusobno utječu jedan na drugoga ovisno o osobi koja ima veću toleranciju prema drugima, prilagođava se različitosti te prilagođava svoje stilove i pristup poslu postiže bolje rezultate jer ima bolju emocionalnu inteligenciju. Emocionalna inteligencija je veoma bitna jer se njome efektivno utječe na upravljanje stresom odnosno ne dopušta se ponekad da emocije upravljaju nama te ih se drži na dostupnoj i prihvatljivoj razini. U organizaciji je potrebno smanjiti dozu netolerancije, razjasniti nesuglasice, probati izbjeći sukobe ili ih riješiti. Kada bi se poboljšali organizacijski odnosi učinkovitost zaposlenika bila bi veća te bi zaposlenici dolazili s boljim raspoloženjem na posao. Boljim raspoloženjem i odnosom izbjegavaju se emocionalne smetnje, zdravstveni problemi, niska kreativnost, slaba motiviranost, mogućnost pogrešaka, produktivnost. Da bi se lakše odnosili sa stresom na radnom mjestu

moramo biti svjesni svojim emocija kako one utječu na nas i koji je njihov učinak. Prepoznavanjem loših emocija mogli bismo pokušati se dovesti u stanje opuštenosti kako ne bi štetili organizmu i preuzeli kontrolu nad emocijama. Potrebno je isto tako razmisliti kojeg intenziteta su naše emocije dolazi li do burne reakcije odnosno gubitka kontrole kojim se javlja osjećaj krivnje te se još više povećava intenzitet stresa stoga osoba se teže smiri i organizam se jako napreže. Burnim reakcijama možemo našteti svojem ugledu na poslu, komunikaciji sa kolegama te izazvati dodatni stres. Emocionalnom inteligencijom morali bismo naučiti komunicirati, upravljati svojim emocijama, razvijati ih i koristiti kako u poslovnom tako i društvenom životu. Ponajprije morali bismo se nekim situacijama staviti i u situaciju svojih suradnika zašto tako intenzivno reagiraju, suočiti se sa vlastitim i tuđim potrebama kako bi se postigao visoki stupanj razumijevanja i prihvaćanja zaposlenih. (Holtz S., 2008.)

4.3. Stres u priopćavanju loših vijesti djelatnicima

Da bi nadređeni mogli priopćit loše vijesti djelatnicima treba prije se pripremiti odnosno razraditi plan na koji bi način priopćili tu vijest, a da ne bi izazvali pobunu i dodatni stres. Komunikacija bi trebala biti usmjerena na to kako se neke promjene moraju provesti kako bi se postigli željeni rezultati. U planu komunikacije bi trebalo početi od cilja, na primjer ako se rade neke reorganizacije u poduzeću tražit će se od djelatnika da prihvate promjenu te je podrže. Ili kako je u današnje vrijeme najčešće zbog smanjenja kapaciteta posla javlja se višak radne snage te je potrebno ostaviti ključne radnike to jest oni koji su najproduktivniji. Voditelji moraju biti svjesni da radnici bez obzira na svoju spremu i znanje isto će tako primiti vijest kao i netko tko je na većoj poziciji. Djelatnike se ne treba smatrati nesposobnima nositi se s lošim vijestima i događajima. Svaki djelatnik cijeni kada su nadređeni iskreni prema njemu te ne kriju važne vijesti o kojima ovisi njihova životna egzistencija,

obitelj, krediti. Prilikom donošenja takvih vjesti nadređeni se mora i psihološki pripremiti te biti staložen, miran, samouvjeren te vjerovati u to što govori kako bi mu povjerovali i djelatnici. Djelatnici u tom trenutku loših vijesti doživljavaju stres viskog intenziteta koji nakon nekog vremena može postati dugoročni, jer osoba koja je dobila otkaz neće imati za život ili osoba koja je ostala raditi morat će raditi više te će strepiti od otkaza. Za poduzeće je bitno da su njihovi djelatnici informirani o svemu, jer će svaka promjena ubrzo doći u medije te može stvoriti veoma loš imidž poduzeća koji za sobom vuće mnoge posljedice. (Holtz S., 2008.)

4.4. Mjerenje stresa u unutrašnjoj komunikaciji

Da bismo proveli analizu stresa poslovne komunikacije unutar organizacije potrebno je sastaviti plan odnosno postaviti cilj plana da li će se istraživati komunikacija između djelatnika, podređenog – nadređenog, trenutačne razine zadovoljstva ili unutar cijele organizacije. Potrebno je saznati kakvo je trenutno stanje komunikacije unutar organizacije, je li ona stresna, koliko, utječe li to na produktivnost, koncentraciju, izaziva li zdravstvene tegobe kod djelatnika. Stoga treba vidjeti razvijenost poslovne komunikacije. Istraživanje se može vršiti putem razgovora, ankete. Anketa se može sastojati od višestrukih izbora. Na kraju se gleda uspjeh plana, dobivamo realnu situaciju komunikacije te možemo procijeniti razliku između idealne i stvarne komunikacije. Na temelju toga može se početi raditi na poboljšanju i donositi planovi poboljšanja komunikacije. (Holtz S., 2008.)

5. Istraživanje stresa u poslovnoj komunikaciji u varaždinskoj županiji – analiza rezultata

Zaposleni ljudi u Varaždinskoj županiji doživljavaju stres na radnom mjestu. Cilj ovog istraživanja je prikazati utječe li stres na zdravlje zaposlenika, te kakva je poslovna komunikacija u organizacijama. Kojim metodama čovjek može izbjeći stres, uspijeva li ispuniti sve zadatke na radnom mjestu, je li zadovoljan svojim radnim mjesto te razmišlja li promjeniti radno mjesto.

Istraživanje je provedeno tijekom ožujka 2016. godine putem Google dox alata. Uzorak se radio na 100 ispitanika, različitih godina te djelatnosti. Za potrebe istraživanja izrađen je anketni upitnik od 20 pitanja. Primjenjeno je kvalitativno istraživanje.

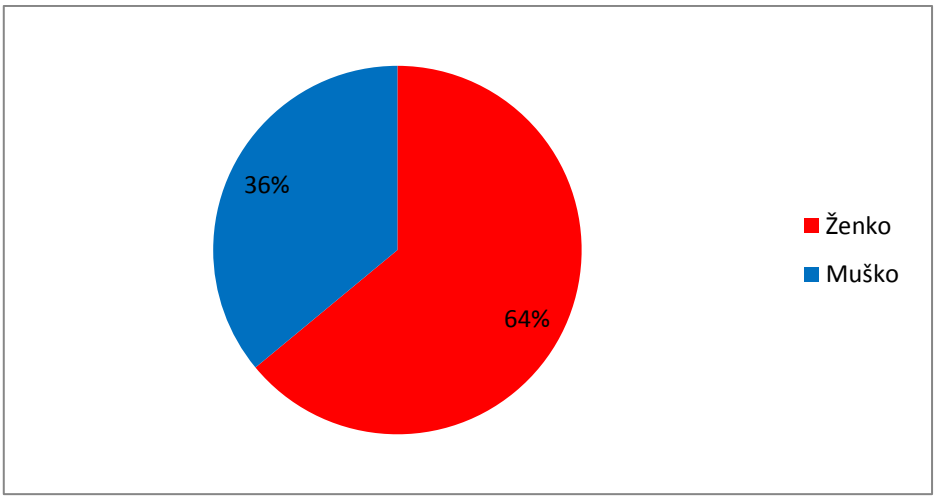
Postavili smo tri hipoteze koje će pokazati da li se tvrdnje prihvaćaju ili pobijaju.

Hipoteza H1: ljudi na svom radnom mjestu izloženi su stresu..

Hipoteza H2: alkohol pomaže ublažiti.

Hipoteza H3: komunikacija između kolega je ugodna i dobra za.

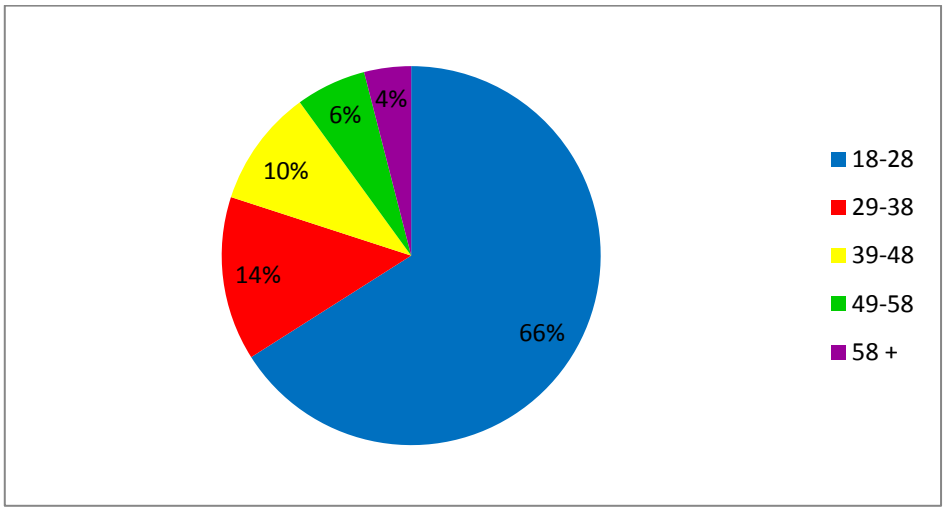
5.1. Prikaz rezultata zaposlenih ljudi u Varaždinskoj županiji



Graf 1.: Spol

Izvor: izradila autorica

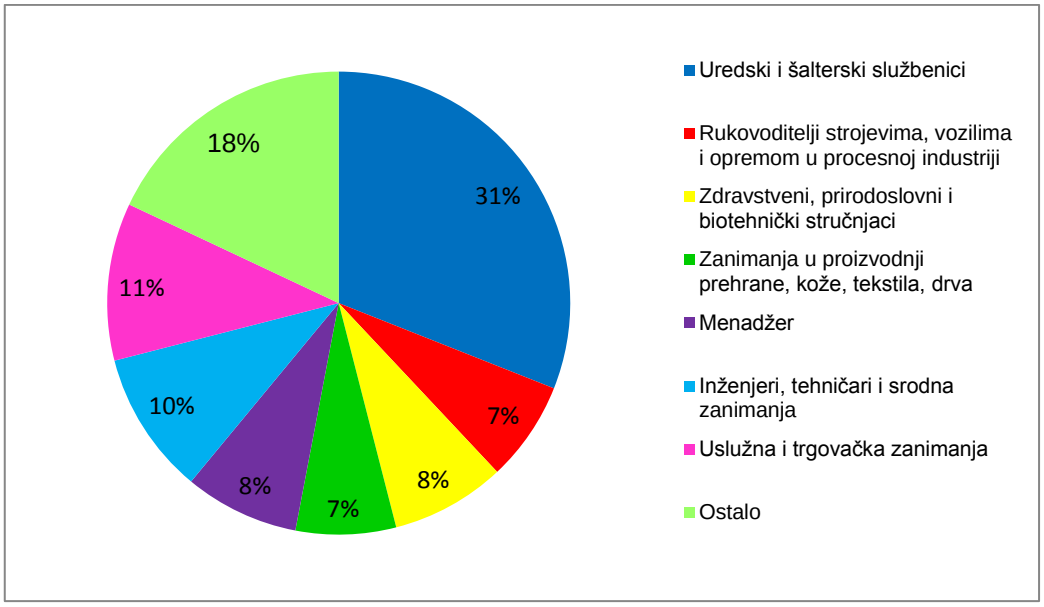
U anketi je sudjelovalo 64% žena te 36% muškaraca u Varaždinskoj županiji.



Graf 2.: Dob ispitanika

Izvor: izradila autorica

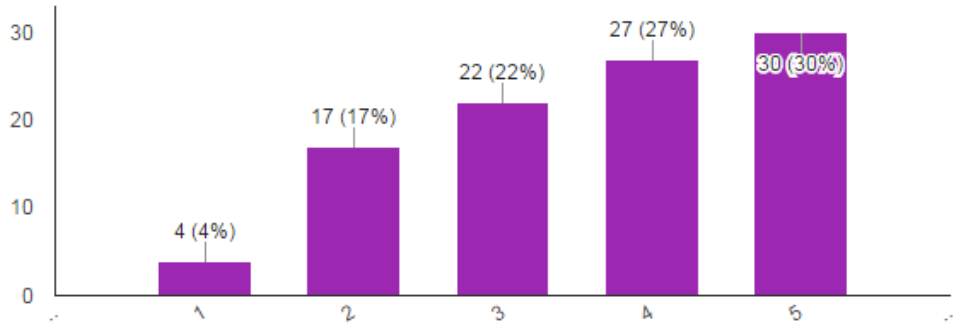
Najviše ispitanika sudjelovalo je u dobi od 18 do 28 godina, dok je najmanje sudjelovalo u dobi od 58 godina na više.



Graf 3.: Radno mjesto

Izvor: izradila autorica

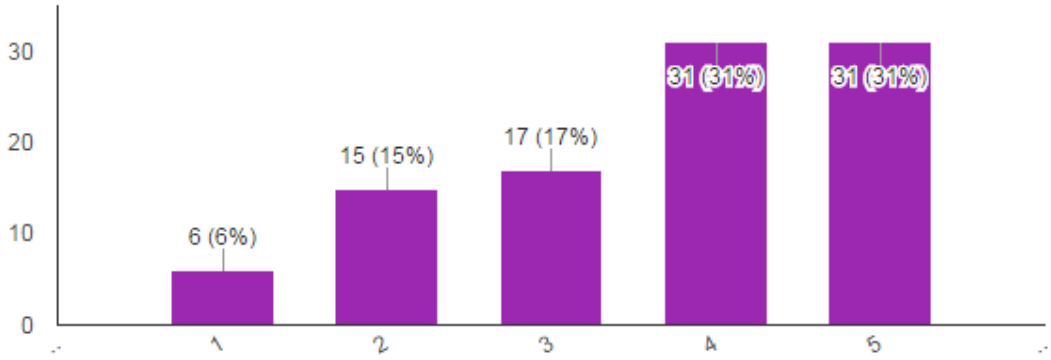
Najviše anketiranih ispitanika radi su uredski i šalterski službenici, potom ostala zanimanja dok je namjmanje bilo zanimanja rukovoditelji strojevima, vozilima, opremom u procesnoj industriji i zanimanja u proizvodnji prehrane, kože, tekstila, drva.



Graf 4.: Na svom radnom mjestu izložen/a sam stresu.

Izvor: izradila autorica

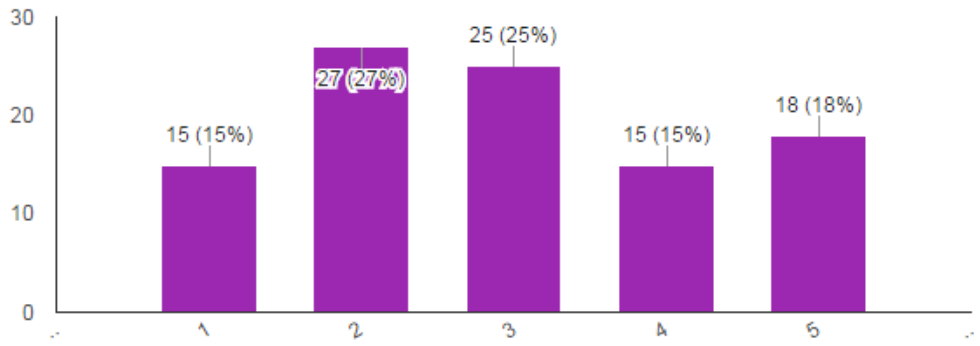
Najveći postotak ispitanika odnosno 30% se izjasnilo kako se u potpunosti slaže da je pod stresom, dok se djelomično slaže njih 27%, 22% ne zna, 17% ispitanika se ne slaže, a 4% uopće se ne slaže.



Graf 5.: Stres na radnom mjestu utječe na moje zdravlje.

Izvor: izradila autorica

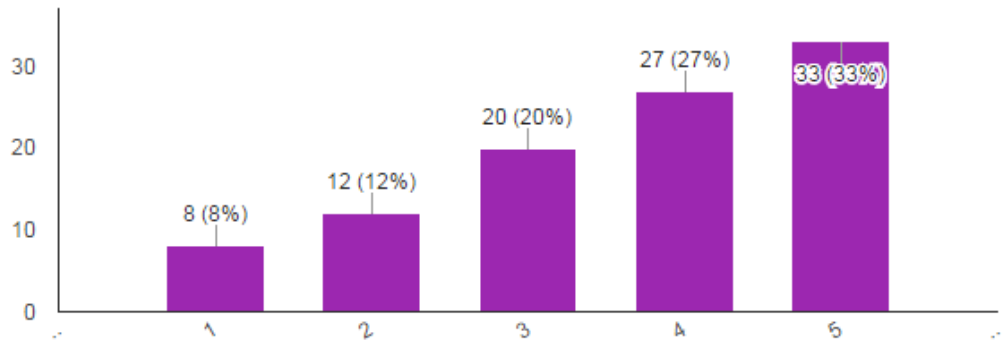
31% ispitanika izjasnilo se kako se u potpunosti slaže da stres na radnom mjestu utječe na njihovo zdravlje kao i 31% ispitanika koji se slažu. 17% ispitanika ne zna utječe li stres na njihovo zdravlje, 15% se ne slaže s tom tvrdnjom, dok 6% se uopće ne slaže da utječe stres na njihovo zdravlje.



Graf 6.: Danas je svugdje stresno raditi, pa sam se pomirio/la sa situacijom.

Izvor: izradila autorica

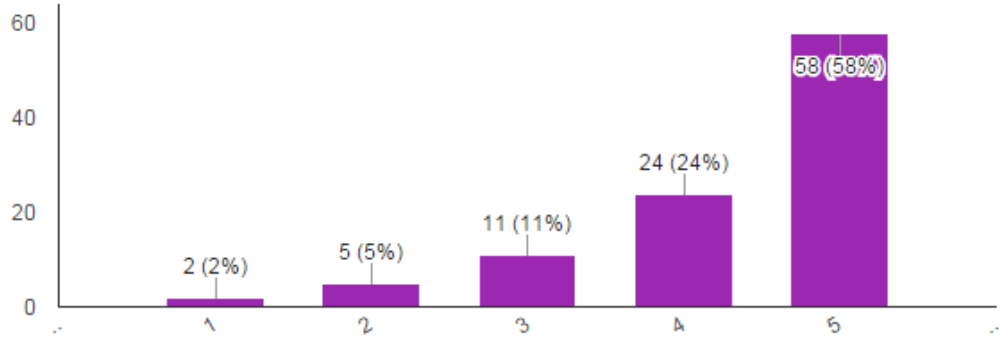
Svjesni smo da u svakoj djelatnosti postoji određena doza stresa, 27% njih ne slaže se s tom tvrdnjom, 25% ispitanika ne zna, dok 15% izjasnilo se da se slaže i uopće se ne slaže. 18% ispitanika se u potpunosti slaže pa se stoga i pomirilo sa svojom situacijom.



Graf 7.: Čovjek ne treba uzimati k srcu svaku nepravdu koja mu se događa.

Izvor: izradila autorica

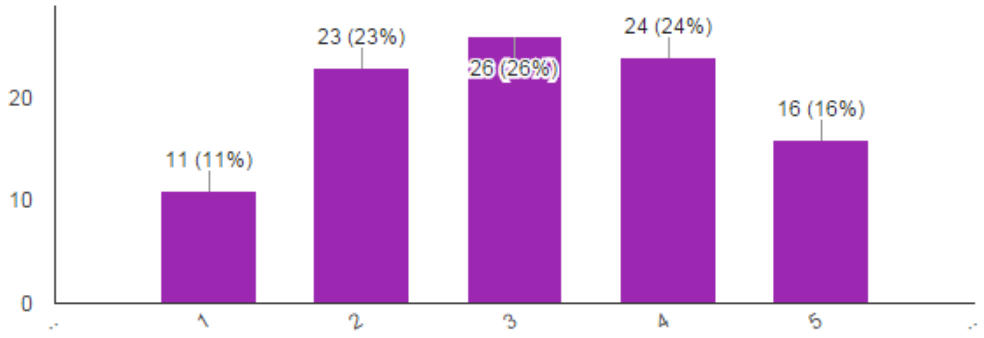
Da bismo mogli normalno obavljati svoje radne zadatke i životne obaveze ponekad nije dobro svaku nepravdu uzimati k srcu, potpuno s time se slaže 33% ispitanika, 27% se slaže, 20% ne zna, dok se 12% ne slaže i 8% uopće ne slaže.



Graf 8.:Treba se baviti sportom izvan posla kako bismo smanjili stres.

Izvor: izradila autorica

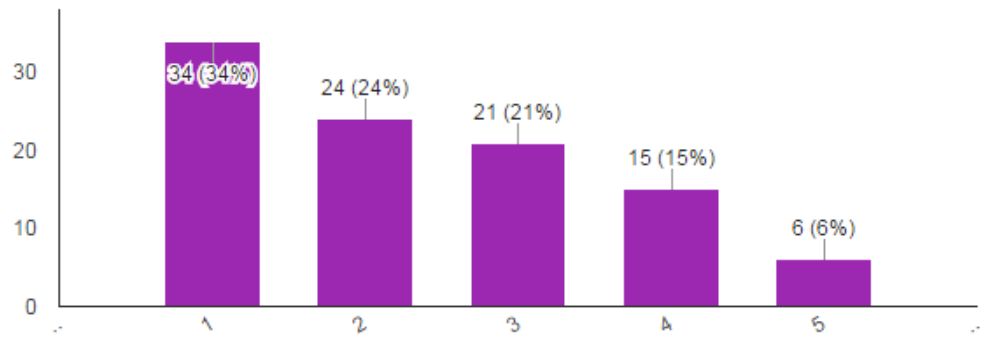
Da bismo smanjili dozu stresa baveći se sporom, bolje osjećali i lakše nosili sa novim izazovima u potpunosti se slaže 58%, 24% se slaže, 11% ne zna pomaže li im sport u smanjenju količine stresa, 5% se ne slaže da im pomaže u smanjenju stresa te se 2% uopće ne slaže.



Graf 9.: Hrana pomaže ublažiti stres.

Izvor: izradila autorica

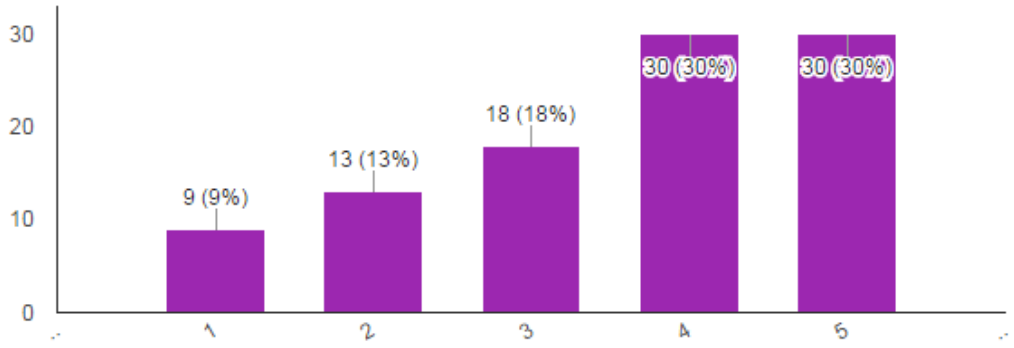
Vjeruje se da hrana pomaže ublažiti veliku količinu stresa pa čovjek konzumiranjem hrane na primjer čokolade osjeća neku dozu olakšanja odnosno vjeruje da tako smanjuje stres. 23% ispitanika ne zna ublažuje li hrana stres, 24% se slaže, dok 23% se ne slaže. U potpunosti se slaže 16% ispitanika dok se uopće ne slaže 11% ispitanika.



Graf 10.: Alkohol pomaže ublažiti stres.

Izvor: izradila autorica

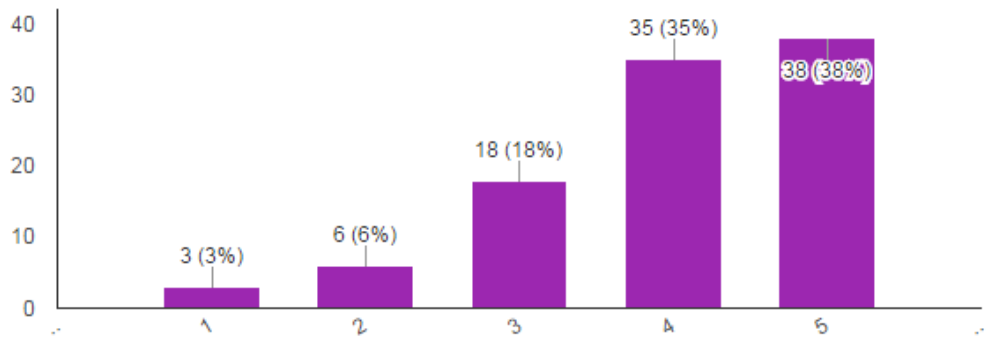
Najveći broj ispitanika, njih 34% se uopće ne slaže da alkohol pomaže ublažiti stres, 24% se ne slaže. 21% ne zna ublažuje li alkohol stres, 15% ispitanika se složilo da alkohol ublažuje stres dok se 6% u potpunosti složilo.



Graf 11.: Ne zapostavljam privatan život unatoč dodatnim radnim zadacima.

Izvor: izradila autorica

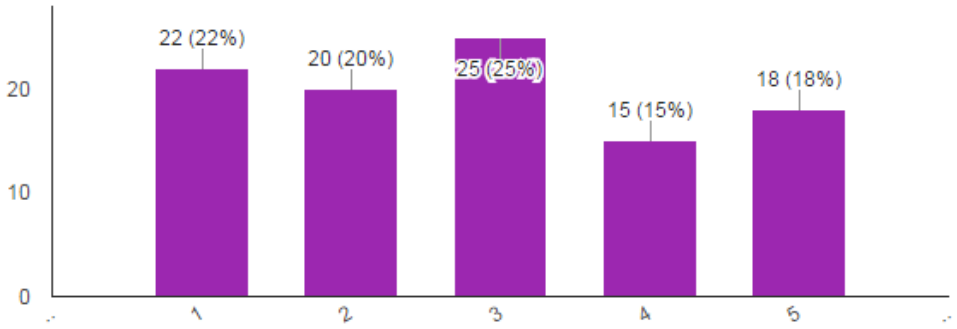
Svjedoci smo da u današnje vrijeme dobivamo dodatne radne zadatke koje ponekad jedva stižemo odraditi, ali postavlja se pitanje zapostavljamo li zbog toga privatan život. 30% ispitanika izjasnilo se kako ne zapostavlja svoj privatan život, 18% ne zna zapostavlja li, dok 13% ne slaže se da ne zapostavlja privatan život. 9% ispitanika uopće se ne slaže da ne zapostavlja privatan život.



Graf 12.: Komunikacija između kolega je ugodna i dobra za rad.

Izvor: izradila autorica

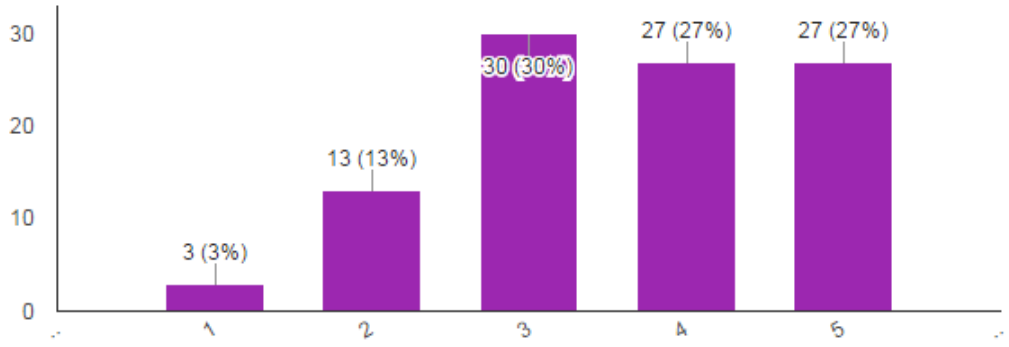
Komunikacija između kolega je bitna da bi se proces rada mogao nesmetano odvijati te se 38% ispitanika u potpunosti slaže tvrdnjom da je ugodna komunikacija dobra za rad, 35% se slaže, 18% ispitanika ne zna, 6% se ne slaže dok 3% se uopće ne slaže.



Graf 13.: Nadređeni psihički ne zlostavljaju podređene.

Izvor: izradila autorica

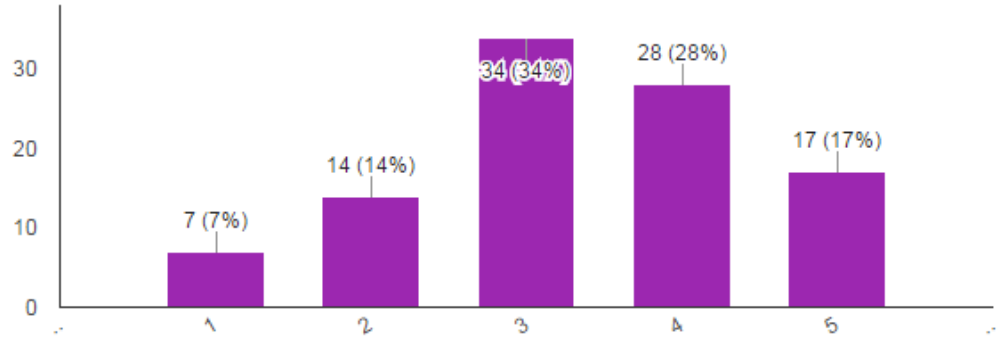
Svjedoci smo kako u današnje vrijeme nadređeni psihički zlostavljaju podređene. 25% ispitanika se izjasnilo kako ne zna događa li se psihičko zlostavljanje, 22% ispitanika se uopće ne slaže da nadređeni psihički ne zlostavljaju podređeni, 20% se ne slaže, dok 18% ispitanika se u potpunosti slaže kako nadređeni ne zlostavljaju podređene te 15% ispitanika se slaže.



Graf 14.: Nadređenoj osobi se usuđujem suprotstaviti kod drugačijeg mišljenja.

Izvor: izradila autorica

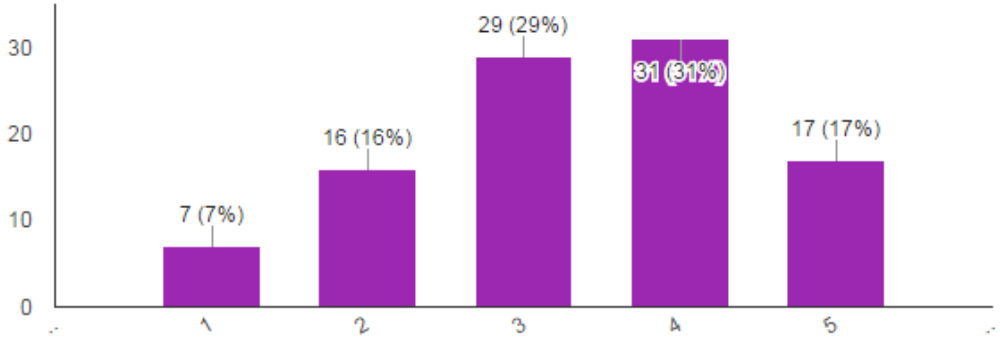
Zavisii kakvi su međuljudski odnosi u organizaciji tako i komuniciramo. 30% ispitanika izjasnilo se kako ne zna usuđuje li se suprotstaviti kod suprotnog mišljenja, dok se 27% ispitanika slaže i u potpunosti se slaže kako se usuđuje suprotstaviti. 13% ispitanika se ne slaže da se usuđuje suprotstaviti kao i 3% ispitanika koji se uopće ne slažu.



Graf 15.: Na vrijeme dobivam informacije koje su mi potrebne za rad.

Izvor: izradila autorica

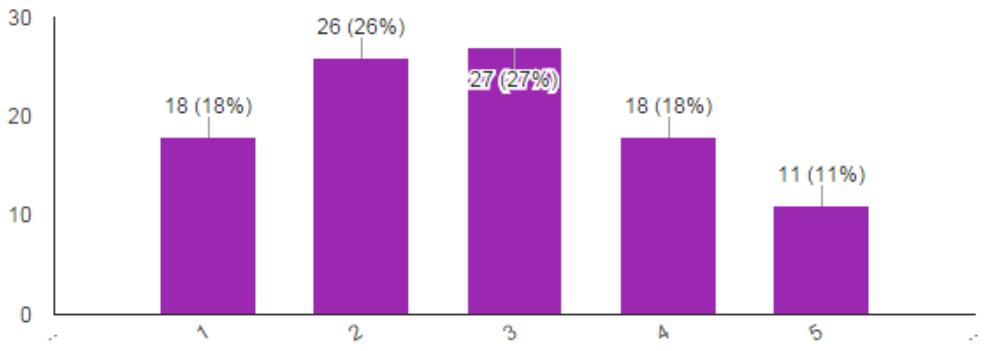
Da bi mogli ažurno i točno ispunjavati zadatke potrebne su nam pravovremene, točne i potpune informacije. 34% ispitanika ne zna dobiva li informacije na vrijeme, dok se 28% slaže da informacije dobiva na vrijeme. 17% ispitanika se u potpunosti slaže da na vrijeme dobiva informacije, dok 14% se ne slaže da dobiva na vrijeme kao i 7% koji se uopće ne slažu.



Graf 16.: Informacije koje dobivam su potpune i istinite.

Izvor: izradila autorica

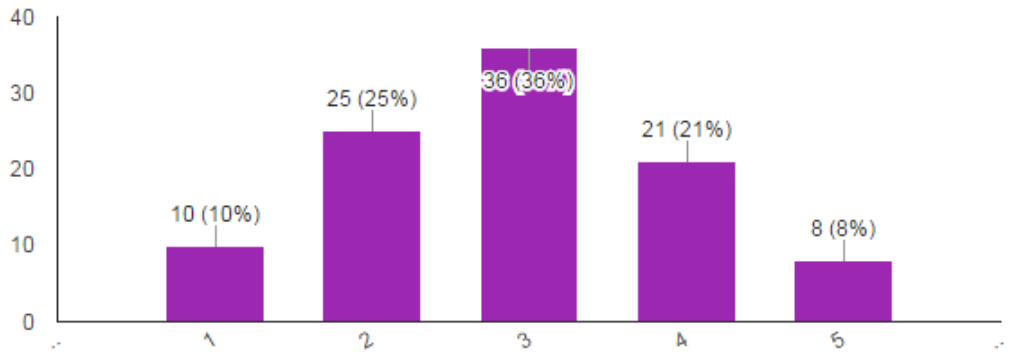
Da bismo dobili točne rezultate potrebne su nam potpune i istinite informacije stoga se 31% ispitanika slaže da je to uistinu tako. 29% ne zna jesu li te informacije potpune i istinite, dok 17% u potpunosti se slaže da jesu. 16% se ne slaže da su potpune i istinite, a 7% se uopće ne slaže.



Graf 17.: Nadređeni motiviraju svoje djelatnike.

Izvor: izradila autorica

Da bi djelatnici organizacije uspješno obavljali svoje radne zadatke potrebno ih je motivirati, 27% ispitanika ne zna motivira li ih se, 26% se ne slaže, dok se 18% ispitanika uopće ne slaže da ih nadređeni motiviraju kao i 18% kojih se slaže da ih se motivira. 11% se u potpunosti slaže da ih se motivira.

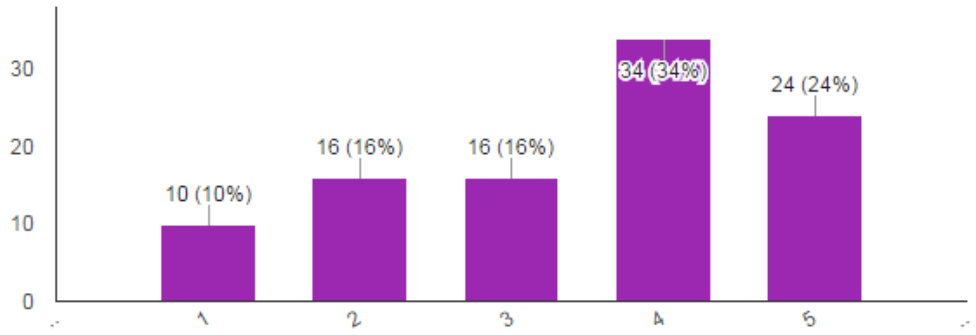


Graf 18.: nadređeni svojim djelatnicima na obazriv način priopćuju loše vijesti.

Izvor: izradila autorica

Svatko na svoj način prihvaća loše vijesti, stoga bi nadređeni morali biti obučeni kako bi djelatnicima priopćili lošu vijest, a da ne bi došlo do kaosa koji bi mogao naštetiti imidžu tvrtke. Loše vijesti mogu biti poput otkaza u tvrtki zbog smanjenja posla. 36% ispitanika ne zna da li nadređeni obazrivo

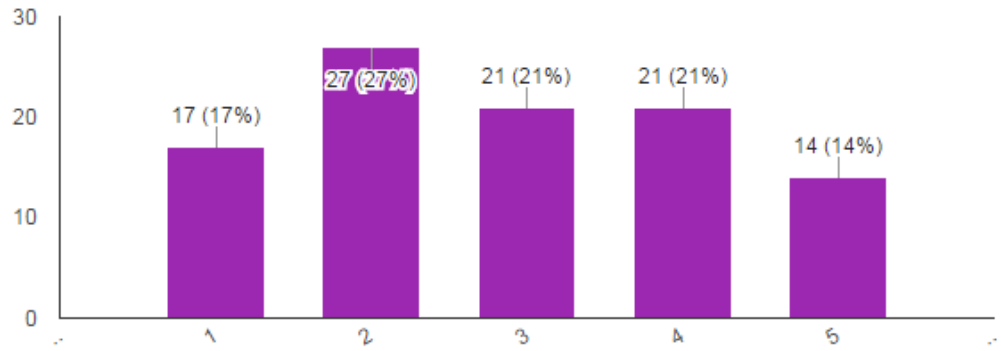
priućuju loše vijesti, 25% se ne slaže da su obazrivi, dok se 21% slaže da jesu. 10% uopće se ne slaže da se pazi u takvim slučajevima, a 8% se u potpunosti slaže da se pazi.



Graf 19.: Smatram da mogu napredovati na radnom mjestu.

Izvor: izradila autorica

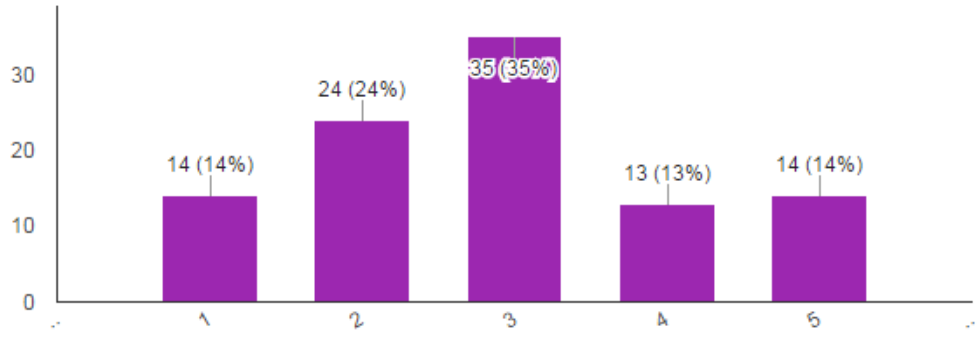
Osoba koja zna da može napredovati na radnom mjestu više će se truditi i dati više od sebe kako ispunjavanila zadatak. 34% ispitanika slaže se da može napredovati, 24% se u potpunosti slaže, dok 16% ispitanika ne zna i ne slaže se, a 10% uopće se ne slaže da može napredovati.



Graf 20.: Za dobro obavljen zadatak dobivam priznanje od nadređenih.

Izvor: izradila autorica

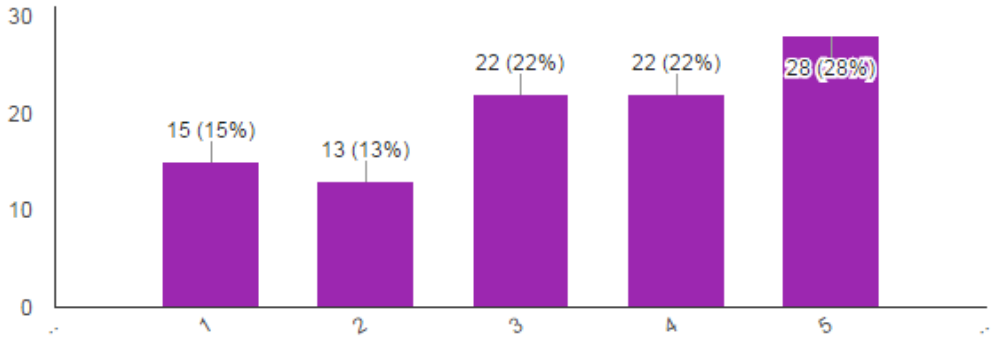
Osoba koja dobiva priznanja od nadređenih smatra da se njezin trud cijeni i prati, ali da to nije uistinu tako odnosno da se ne slaže izjasnilo se 27% ispitanika. 21% ispitanika izjasnilo se kako ne zna kao i 21% kojih se slaže da za zadatak dobiva priznanje, 17% se uopće ne slaže da dobiva priznanje dok se 14% potpuno slaže da za svoj obavljen zadatak dobiva priznanje.



Graf 21.: Smatram da moje znanje i iskustvo su u potpunosti iskorišteni.

Izvor: izradila autorica

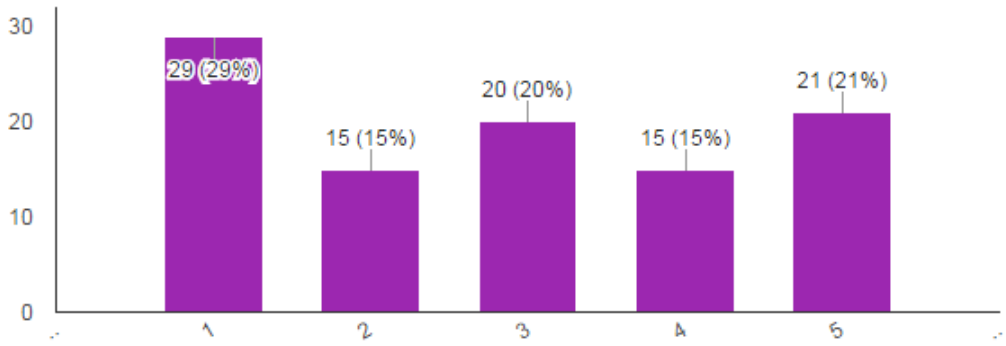
Djelatnicima je važno da su im znanje i iskustvo iskorišteni, 35% ispitanika ne zna je li im znanje i iskustvo iskorišteno, 24% se ne slaže, 14% uopće se ne slaže, kao i 14% ispitanika koji se potpuno slaže da jesu, 13% se slaže kako su znanje i iskustvo u potpunosti iskorišteni.



Graf 22.: Za pogreške na radnom mjestu ne snosim posljedice poput smanjenja plaće, opomenom pred otkaz.

Izvor: izradila autorica

Kako bi se djelatnike kaznilo za pogrešku najčešće snose posljedice poput smanjenja plaće, opomenom pred otkaz. Osobe koje se potpuno slažu da ne snose posljedice na radnom mjestu izjasnilo se 28%, 22% se izjasnilo kako se slaže da ne snose te 22% da ne zna snosi li posljedice. 15% se uopće ne slaže da ne snosi posljedice te 13% se ne slaže.



Graf 23.: Ne razmišljam o promjeni radnog mjesta.

Izvor: izradila autorica

Zbog nezadovoljstva radnim mjestom, komunikacijom, međuljudskim odnosima razmišljamo o promjeni radnog mjesta. 29% ispitanika uopće se ne slaže da ne razmišlja o promjeni radnog mjesta, 21% potpuno se slaže, 20% ne zna te 15% ne slaže se da ne razmišlja o promjeni radnog mjesta kao i 15% koje se slaže.

5.2. Usporedba dobivenih rezultata

U anketi je sudjelovalo 100 ljudi, muškaraca i žena koji su različite životne dobi te rade u različitim djelatnostima. Najviše anketiranih ljudi je bilo u dobi od 18 – 28 godina koji rade kao uredski i šalterski službenici. Što se tiče

pitanja o stresu na poslu, više od polovice ispitanika izjasnila se kako svakodnevno doživljavaju stres na poslu te da stres utječe na njihovo zdravlje. Ispitanici vjeruju da unatoč svemu postoje radna mjesta i organizacije u kojima nije toliko stresno raditi te se ne žele pomiriti sa svojom situacijom da bi im tako stalno moralo biti. Svjesni da se nepravda događa svudje oko nas i da ponekad do nepravde dolazi slučajno netrebamo to toliko uzimati k srcu. Većina ispitanika se u potpunosti slaže kako sport pomaže da se smanji stres te se čovjek bolje osjeća jer izbaci svu negativnu energiju. Kod pitanja u kojem se radi da hrana pomaže ublažiti stres mišljenja ispitanika su veoma podjeljenja, većina ih se izjasnila da ne zna, da se slaže i ne slaže. Tvrdnja da alkohol ublažuje stres većina se izjasnila da se u potpunosti ne slaže. Privatan život je svakome važan i trudimo se ne zapostavljati ga pa se stoga većina ispitanika složila kako se slaže i potpuno da se slaže. Da bismo se ugodno osjećali na radnom mjestu bitno je kakva je komunikacija između zaposlenika, što je komunikacija bolja to je veće zadovoljstvo na radnom mjestu. Tvrdnjom da nadređeni ne zlostavljaju podređene većina se izjasnila kako ne zna te da se ne slaže i uopće ne slaže što znači da su suzdržani, nemaju mišljenje ili su sudionici tog zlostavljanja na radnom mjestu odnosno da se na njih vrši pritisak. Prilikom drugačijeg mišljenja ili kada smo uočili grešku usuđujemo se suprotstaviti nadređenom odnosno ukazati na tu grešku kako bi se izbjegle posljedice. Veoma bitno je da informacije dolaze na vrijeme kako bi se pravovremeno iskoristile te se izjasnilo 34% ispitanika kako ne zna dobiva li informacije na vrijeme potom malo manje kako se slaže da ih dobiva na vrijeme. Većina se složila kako su informacije koje primaju potpune i istinite. U današnje vrijeme jako je bitno da nadređeni motiviraju svoje djelatnike, ali većina se izjasnila kako ne zna je li to uistinu tako, a potom ih se malo manje izjasnilo kako se s time ne slaže. Što se tiće priopćavanja loših vijesti poput lošeg financijskog stanja tvrtke, viška radne snage potrebno je radnicima na obazriv način priopćiti takvu vijest, ali većina ne zna priopćava li se to na takav način. Svatko želi napredovati na radnom mjestu, to mu je velika motivacija što je i većina potvrdila kako se s time slaže. U radni zadatak u koji smo uložili mnogo truda

i rada volimo dobiti priznanje, ali prema istraživanju ispitanici se ne slažu da dobivaju priznanje. Željeli bismo da su naši potencijali, iskustva s prijašnjih radnih mjesta ovdje iskorištena, ali je većina odgovorila da ne zna jesu li u potpunosti iskorišteni. Kod pitanja da se na radnom mjestu ne snose posljedice poput smanjenja plaće ili opomenom pred otkaz najviše ispitanika ipak se izjasnilo da se potpuno slaže kako ne snosi posljedice. Ali na posljednjem pitanju kada se postavilo razmišljaju li ispitanici o promjeni radnog mjesta većina se izjasnila kako se u potpunosti ne slaže da ne razmišlja.

Hipoteza H1: ljudi na svom radnom mjestu izloženi su stresu, hipoteza se prihvaća, jer je 30% ispitanika odgovorilo kako se potpuno slaže, 27% da se slaže, 22% da ne zna, 17% da se ne slaže i 4% da se uopće ne slaže.

Hipoteza H2: alkohol pomaže ublažiti stres se pobija, jer je 34% ispitanika odgovorilo kako se uopće ne slaže, 24% da se ne slaže, 21% da ne zna, 15% da se slaže te 6% da se potpuno slaže.

Hipoteza H3: komunikacija između kolega je ugodna i dobra za rad stoga se hipoteza prihvaća, jer je 38% ispitanika odgovorilo kako se potpuno slaže, 35% da se slaže, 18% kako ne zna, 6% da se ne slaže te 3% da se uopće ne slaže.

6. Zaključak

Kroz istraživanje dokazali smo mnoge činjenice, ali neke od njih su zabrinjavajuće. Zapravo možemo zaključiti da su ljudi pod velikom dozom stresa te da sav taj stres utječe na njihovo zdravlje i njihov privatan život. Svatko želi imati vremena za svoj privatan život, ali kroz istraživanje smo saznali kako ljudi sve manje i manje imaju vremena za sebe i svoju obitelj. Bitno je da osoba sav taj stres ne zadržava u sebi te ga pokušava smanjiti kroz tjelesne aktivnosti poput trčanja, plesa, pilatesa, yoge, svega što ga čini sretnim i opušta, ali da opet ne traži utjehu u alkoholu jer to poteže neke nove probleme za sobom. Možemo isto tako zaključiti da je svakom zaposleniku veoma važno kakva je komunikacija unutar organizacije te osjeća li se ugodno i sigurno, jer tada on daje dobre rezultate. Nekim pritiscima, prijetnjama, previše posla koje zaposlenik ne može obavit smanjuje mu se volja za radom od previše umora i stresa te pada njegova učinkovitost. Veoma je bitno svojim zaposlenima dati do znanja kako je on dio organizacije, da se njegov rad i trud cijeni. Samim tim stavom zaposlenik će se osjećati korisno i zadovoljno stoga mu neće pedstavljati problem ispunjavati radne zadatke. Zadovoljan radnik neće razmišljati o promjeni radnog mjesta te će takve organizacije u javnosti steći dobar i ugledan imidž kako one brinu o svojim radnicima

U Varaždinu, 26.03.2016.

Literatura

1. Barat, T., (2010.), Stres – najveći ubojica današnjeg čovjeka, jeste li jači od stresa, Herschoffset d.o.o., Zagreb

2. Benien, K., (2006.), Kako voditi teške razgovore, Erudita, Zagreb

3. Bovee, C., L., Thill, J., V., (2012.), Suvremena poslovna komunikacija, Mate d.o.o., Zagreb

4. Brajša, P., (1993.), Menadžerska komunikologija: razgovor, problemi i konflikti u poduzeću, Drip, Varaždin

5. Carnegie, D., (2010.), Kako stvoriti uspješne odnose na poslu i u privatnom životu, V.B.Z., Zagreb

6. Fox, S., (2006.), Poslovna komunikacija, Hrvatska sveučilišna naknada, Zagreb

7. Harris, C., (2005.), Minimum stresa, maksimum uspjeha, Školska knjiga, Zagreb

8. Holtz, S., (2008.), Korporativni razgovori, Mims, Sarajevo

9. Lazarus, R., S., Folkman, S., (2004.), Stres, procjena i suočavanje, Naklada Slap, Zagreb

10. Leinert Novosel, S., (2012.), Komunikacijski kompas, Plejada, Zagreb

11. Milas, Z., (2011.), Uvod u korporativnu komunikaciju: teorijski pristupi i organizacijski modeli, Novelti millenium, Zagreb

12. Miljković, D., Rijavec, M., (2002.), Komunikacija u organizaciji, Iep, Zagreb

13. Miljković Krečar, I., (2013.), Psihologija u poslovnom okruženju, VERN, Zagreb

14. Mustajbegović, J., Ruso, A., (2012.), Era nove ekonomije i novih zanimanja – stres i mobing, Zdravi grad, Split

15. Petar, S., (2013.), Emocionalno poslovanje: dobrom komunikacijom do poslovnog uspjeha, Školska knjiga, Zagreb

16. Petz, B., (1987.), Psihologija rada, Školska knjiga, Zagreb

17. Rouse, M., J., Rouse, S., (2005.), Poslovne komunikacije, Masmedia, Zagreb

18. Sikavica, P., (2011.), Organizacija, Školska knjiga, Zagreb

19. Vizek – Vidović, V., (1990.), Stres u radu, Nišp „Varaždin“, Zagreb

20. Vodopija, Š., (2006.), Opća i poslovna komunikacija, Naklada Žagar, Rijeka

Popis slika:

Slika 1.: Tri faze stresa prema H. Selye 8
Slika 2.: Tri tipa psiholoških stresora prema Lazarusu i Cohenu 10
Slika 3.: Izvori stresa 12
Slika 4.: Proces komunikacije 28
Slika 5.: Horizontalna komunikacija 33
Slika 6.: Vertikalna komunikacija 34

Popis grafova:

Graf 1.: Spol 39
Graf 2.: Dob ispitanika 39
Graf 3.: Radno mjesto 40
Graf 4.: Na svom radnom mjestu izložen/a sam stresu. 41
Graf 5.: Stres na radnom mjestu utječe na moje zdravlje. 41
Graf 6.: Danas je svugdje stresno raditi, pa sam se pomirio/la sa situacijom. 42
Graf 7.: Čovjek ne treba uzimati k srcu svaku nepravdu koja mu se događa. 42
Graf 8.:Treba se baviti sportom izvan posla kako bismo smanjili stres. 43
Graf 9.: Hrana pomaže ublažiti stres. 43
Graf 10.: Alkohol pomaže ublažiti stres. 44
Graf 11.: Ne zapostavljam privatan život unatoč dodatnim radnim zadacima. 44
Graf 12.: Komunikacija između kolega je ugodna i dobra za rad. 45
Graf 13.: Nadređeni psihički ne zlostavljaju podređene. 45
Graf 14.: Nadređenoj osobi se usuđujem suprotstaviti kod drugačijeg mišljenja. 46
Graf 15.: Na vrijeme dobivam informacije koje su mi potrebne za rad. 47
Graf 16.: Informacije koje dobivam su potpune i istinite. 47
Graf 17.: Nadređeni motiviraju svoje djelatnike. 48
Graf 18.: nadređeni svojim djelatnicima na obazriv način priopćuju loše vijesti. 48
Graf 19.: Smatram da mogu napredovati na radnom mjestu. 49
Graf 20.: Za dobro obavljen zadatak dobivam priznanje od nadređenih. 49
Graf 21.: Smatram da moje znanje i iskustvo su u potpunosti iskorišteni. 50
Graf 22.: Za pogreške na radnom mjestu ne snosim posljedice poput smanjenja plaće, opomenom pred otkaz. 50
Graf 23.: Ne razmišljam o promjeni radnog mjesta. 51

Sveučilište
Sjever

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, Valentina Milak *(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 u Varaždinskoj županiji *(upisati naslov)* te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

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

Student/ica:
(upisati ime i prezime)

Valentina Milak
(vlastoručni potpis)