

Post Info

INFORMATIVNI TJEDNIK HRVATSKOG SINDIKATA POŠTE



STRATEŠKI DAN HRVATSKE POŠTE

U utorak 29. listopada održan je Strateški dan Hrvatske pošte. Kako je to već treći uzastopni godišnji susret istog karaktera, mogli bi mu dodati pridjev redoviti ili tradicionalni. Susret na kojem je sudjelovalo oko 250 rukovoditelja naše tvrtke, uključujući i top menadžment Hrvatske pošte, započeo je obilaskom Novog sortirnog centra u Velikoj Gorici, da bi se nastavio prezentacijom Predsjednika Uprave HP u Muzeju suvremene umjetnosti u Zagrebu. Najkraće i pojednostavljeno, možemo reći da se prezentacija sastojala od dvije zasebne, vrlo usko povezane cjeline, a sve u okviru provedbe Strategije Pošta2022. U prvom je dijelu prezentirano ono što se radilo i odradilo u proteklom razdoblju s naglaskom na uspješan završetak izgradnje i useljenja u NSC, da bi u drugom dijelu bilo naglašeno sve ono što i kako treba činiti u budućnosti da bi Hrvatska pošta, od uspješne, postala još uspješnija tvrtka. Osnovna nit vodilja i svojevrsni moto cijele prezentacije svodio se na potrebu da se „prestanemo baviti sami sobom“ i da sve snage, odmah, trajno i bez odlaganja, moraju biti usmjerene prema korisnicima i njihovom zadovoljstvu pruženim uslugama.

Ako bi sa strane sindikata trebali izdvojiti najdojmljiviji

dio izlaganja predsjednika Uprave na ovom skupu, onda je to svakako njegov zahtjev nazočnim rukovoditeljima, kako „**moraju učiniti sve da u Hrvatskoj pošti rade zadovoljni radnici, ljudi koji na posao ne idu s grčem u želudcu, jer samo zadovoljan radnik jamči zadovoljnog korisnika**“.

Iako je navedena rečenica stavljena pod znakove navoda kao znak citiranja, nismo sigurni da je prenesena točno od riječi do riječi, ali smo sasvim sigurni da je smisao izjave nepromijenjen. **Potpisujemo izrečeno, gospodine predsjedniče Uprave Hrvatske pošte!!**

Želimo vjerovati da je ovu važnu poruku razumjelo svih 250 nazočnih rukovoditelja jer su upravo oni najvažnija karika u lancu rukovođenja. Oni su ti koji bi na terenu i u radu s ljudima, morali(!) načiniti ozbiljan iskorak u pravcu poboljšanja, kako zadovoljstva radnika, tako posljedično i zadovoljstva korisnika poštanskih usluga.

S osobitim zanimanjem ćemo pratiti tijek i tempo pozitivnih promjena na ovom planu i kao odgovoran socijalni partner, „s voljom i na vrijeme“, bez zadržke i oklijevanja, ukazivati na možebitne stranputice u provođenju ovog iznimno važnog strateškog cilja.

REKORDAN BROJ PAKETA NA HRVATSKOM TRŽIŠTU POŠTANSKIH USLUGA - HRVATSKA POŠTA I DALJE NEUPITNI LIDER



U drugom tromjesečju 2019. ostvareno je 8,8 posto više paketskih usluga u odnosu na prethodno tromjesečje i 14,7 posto više u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Poštanske usluge, pogotovo kad se radi o malim paketima pristiglim iz inozemstva, nedavno su podigle mnogo prašine u hrvatskom medijskom prostoru. Hrvatska pošta morala je prestati naplaćivati trošak uručjenja malih paketa u iznosu od 4,5 kune, jer im je tako bio naložio HAKOM, regulatorna agencija za telekomunikacije i poštanski promet. HAKOM je objavio i statistiku o tržištu poštanskih usluga u Hrvatskoj, u kojoj je vidljiv značajan rast u području

paketnog prometa. Na tržištu poštanskih usluga u Hrvatskoj i u drugom tromjesečju 2019. zabilježen je nastavak rasta broja paketa. Ukupno je u tri mjeseca, od travnja do lipnja, ostvareno 5,9 milijuna paketskih usluga, što je apsolutno najveći broj tih usluga od njihovog praćenja. Rezultat je ovo prije svega povećanog broja paketa u poštanskim uslugama koje se nude u sklopu e-trgovine. Rast broja prenesenih paketa utjecao je i na rast udjela tih usluga na ukupnom poštanskom tržištu tako da paketi trenutno zauzimaju 7,7 posto tržišta, što je za oko jedan postotni bod više u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Povećanje broja paketa rezultiralo je i povećanjem ukupnih prihoda, tako da su oni u odnosu na prethodno tromjesečje porasli za 7 posto, odnosno 13 posto u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Ukupan broj poštanskih usluga, prvenstveno prijenosa pismovnih pošiljaka, u blagom je padu, kako u odnosu na prethodno tromjesečje (-4,3 posto), tako i u odnosu na isto razdoblje prethodne godine (-1,2 posto). Broj davatelja poštanskih usluga nije se mijenjao pa je na kraju drugog tromjesečja 2019. ukupno bilo 22 davatelja, a najveći među njima je HP-Hrvatska pošta d.d. s tržišnim udjelom od oko 84 posto. (Izvor: bug.hr)

SAGORIJEVANJE NA POSLU (*BURNOUT*) - I DIO

Sagorijevanje na poslu ili tzv. „burnout“ je posljedica dugotrajne izloženosti stresu na radnom mjestu. Do njega najčešće dolazi kada postoji nesklad između zahtjeva okoline, naših očekivanja da ćemo tim zahtjevima udovoljiti i naših realnih mogućnosti da im udovoljimo. U stručnoj literaturi opisuje se kao sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenja osobnog postignuća koji nastaje kao odgovor na kronični stres u poslovima vezanim uz neposredni rad s ljudima. Drugim riječima, osobe koje rade poslove koji uključuju direktan rad s ljudima, u nekom trenu mogu postati depresivne, ravnodušne, nemotivirane za svoj posao i obeshrabrene.

Svatko od nas se ponekad zbog posla ili aktivnosti koje obavlja, a za koje je odgovoran, ponekad osjeća tjeskobno, napeto, užurbano uz poneku tenzijsku glavobolju, lošu probavu ili gastritis, što sve može biti praćeno, unatoč nesanicama, povećanom radnom učinkovitošću. No, kad smo duže vrijeme u tom stanju, naš kompenzacijski psiho-fizički mehanizmi mogu zakazati pa će se javiti tzv. Sindrom sagorijevanja ili engleski „burnout“.

Taj sindrom, za razliku od opisanog stanja kroničnog stresa, karakteriziraju osjećaj bespomoćnosti i beznadnosti, apatije, depresivnosti, povećani i kronični umor, pretjerana pospanost i radna neučinkovitost zbog koje osoba može izostajati s posla. Takav sagorjeli radnik je emocionalno iscrpljen, ciničan, neobičajeno neučinkovit – što je procjena drugih kolega i suradnika, a ne osobna procjena, te kronično negativno odgovara na stresne uvjete!

Problem sagorijevanja radnika nije samo njihov osobni problem, u njihovom ozbiljno narušenom zdravlju, jer to nije jedini posljedični generirani trošak. Problem je šire, javnozdravstvene prirode, jer stvara trošak za poslodavca, trošak za klijenta/korisnika naših usluga zbog njihove lošije kvalitete, narušava ugled poslodavca i kompanije, uzrokuje moguće sudske troškove, trošak je za sustav zdravstva i društvo u cjelini zbog narušavanja brojnih odnosa i stvaranja nezdravog radnog okruženja koja je ujedno i društvena odrednica zdravlja.

FAZE SINDROMA SAGORIJEVANJA

Alarmna faza:

- **iscrpljenost, potrošenost fizičkih i mentalnih rezervi**
- **osjećaj stalnog neuspjeha, gubitak samopouzdanja i vjere u sebe**
- **osjećaj nesposobnosti za bilo kakvim promjenama u životu**

Faza medenog mjeseca:

- **posao predstavlja veselje**
- **osjećaj entuzijazma i ispunjenosti**
- **nijedan zadatak nije pretežak**

Faza razočaranja:

- **upadanje u začarani krug: umor i nervoza, naglo mršavljenje ili debljanje, problemi sa spavanjem**
- **osjećaj ljutnje, otvorena kritičnost prema nadređenima i kolegama**
- **pojava anksioznosti i depresije, česta bolovanja**

Faza realnosti:

- **nije sve savršeno**
- **sve više i sve teži zadatci**
- **više truda, naporniji rad, svakodnevna razočaranja i frustracija**
- **posao ne predstavlja zadovoljstvo - ni socijalno, ni financijsko**

**Obzirom na aktualnost teme „Sagorijevanje na poslu“ u nekoliko idućih brojeva Post info objavit ćemo seriju članaka na predmetnu temu*