

Post Info

INFORMATIVNI TJEDNIK HRVATSKOG SINDIKATA POŠTE



RADNO MJESTO – OPERATER U POŠTANSKOM UREDU

Nikako ne bi bilo pošteno da se sada, na kraju godine, još jednom ne spomenemo naših dragih kolegica i kolega operatera u poštanskim uredima koji svakodnevno predano i savjesno rade u vrlo teškim uvjetima. Vrlo vješto balansirajući između ogromnih količina pošiljaka i želje da naši korisnici ostanu zadovoljni našom uslugom, naši operateri daju puno više od svog maksimuma i snalaze se u nemogućim uvjetima rada. Najvažniji segment njihovog rada već su mjesecima poslovi pripreme za dostavu i isporuke pošiljaka. Manipulacije sa težim i lakšim pošiljkama vrlo često u negrijanim prostorima ili vani na otvorenom, notifikacije, zvanje korisnika, pisanje obavijesti, isporuke pošiljaka, zaprimanje reklamacija, preusmjerenje, nadošiljanje, povrati... Bez tih istih operatera ni naši poštari ne bi mogli izaći na teren jer ih oni svakodnevno zadužuju i razdužuju sa pošiljkama i novcima. Htjeli ili ne, moramo priznati da su upravo oni zaslužni da se svaki, ali baš svaki djelić velikog kotača Hrvatske pošte okreće, jer nisu oni tu samo zbog dostave i isporuke. Ne bi bilo kraja nabranju svih ostalih poslova koje svakodnevno obavljaju kao i traženi opseg znanja (pre)širokog spektra.

Hrvatski sindikat pošte je itekako svjestan situacije u kojima se nalaze operateri u poštanskim uredima i traži od poslodavca da im osigura bolje uvjete rada na način da se poštanski uredi prilagode sadašnjoj situaciji što se tiče količine paketa, manipulaciji istih i njihovom smještaju kako bi se ubrzala i olakšala isporuka svih tih pošiljaka. Također, smatramo da u najmanju ruku nije nikako pravedno ni pošteno da se tim radnicima ne isplati nagrada za njihov predani rad. Početkom sljedeće godine poslodavac će nagraditi dio radnika u operativi koji sudjeluju u radu sa korisnicima.

Hrvatski sindikat pošte traži od poslodavca da ne umanjuje i obezvrjeđuje predan i naporan rad operatera u poštanskim uredima već da iskaže razumijevanje i poštovanje koje ti radnici zaslužuju te da bude pravedan i solidaran u isplati nagrade i u nagrađivanje uključujući i njih. Iskreno se nadamo da će tako i biti.

ZAISTA, KOLIKO KOŠTA DA PROPADNE POŠTA?

Živimo u vremenima kad se svijet intenzivno mjenja i koliko god zbog toga bili uplašeni ili ljuti, svejedno se događa. Ratovi bijesne, gospodarstva propadaju i često izgleda da će sve prsnuti kao balon od sapunice. Kako odgovoriti? Nažalost, rijetki pojedinci preispituju osobnu odgovornost, većini je lakše i ugodnije optuživati druge za vlastiti osjećaj nezadovoljstva i straha. Pa se na sve strane ljudi polariziraju, optužuju jedni druge, nabacuju blatom i pri tome sebe uvjeravaju da vode pravednu bitku za pravedni poredak. Možemo li svi skupa na časak zastati i upitati se gdje su rješenja i kako JA mogu postati dio tog rješenja? Može li bar nakratko prestati sva buka ovoga svijeta i da svaki pojedinac preispita prvo svoju osobnu odgovornost?

NEPOŽELJNA SOCIJALNA PONAŠANJA NA RADNOM MJESTU

Hrvatski zavod za javno zdravstvo održao je sredinom prosinca seminar pod nazivom „Nepoželjna socijalna ponašanja na radnom mjestu“. Ovo je izrazito važna tema budući da se tiče apsolutno svih dionika u svijetu rada, dakle svih poslodavca, svih radnika te svih korisnika (treće strane) s kojima se dolazi u kontakt. Sa ovog vrijednog i kvalitetnog seminara izdvajamo najvažnije. U svijetu rada nepoželjna socijalna ponašanja na radnom mjestu odnose se na one oblike ponašanja koje uključuju fizičko i psihičko nasilje te seksualno uznemiravanje na radnom mjestu.

Konvencija Međunarodne organizacije rada br. 190 definira nasilje i uznemiravanje na radnom mjestu kao niz neprihvatljivih ponašanja ili prijetnji istima, bilo da se radi o jednom događaju ili ponavljanim radnjama,

koje imaju za cilj, rezultiraju ili bi mogle rezultirati fizičkom, psihološkom, seksualnom ili financijskom štetom.

Nasilje i uznemiravanje u svijetu rada može biti fizičko (**fizički napadi, premlaćivanje, udaranje nogom, šamaranje, pucanje, guranje, ugrizi**), psihičko (**verbalno zlostavljanje, mobbing, izoliranje osobe, uskraćivanje informacija, klevetanje i ismijavanje, omalovažavanje prava i mišljenja, postavljanje nemogućih ciljeva i rokova, neiskorištavanje talenta, ugrožavanje reputacije**), i/ili seksualno (**seksualni napadi i ucjena, seksualno napastovanje, komentari vezani za spol ili izgled, pogrdne primjedbe, insinuuacije, prikazivanje seksualno sugestivnog ili eksplicitnog materijala**). Uznemiravanje i nasilje na radnom mjestu može biti horizontalno (između kolega), vertikalno (između nadređenih i podređenih) te vanjsko ili od treće strane (od korisnika usluga).

UZROCI

Nasilje i uznemiravanje u svijetu rada mogu biti potaknuti nizom individualnih, društvenih i radno povezanih čimbenika, uključujući psihosocijalne rizike, kulturu na radnom mjestu, specifične radne situacije, itd. Postoje radne situacije koje povećavaju rizik od nasilja i uznemiravanja na poslu, osobito od strane trećih osoba. To uključuje izolirani rad, rad u kontaktu s ljudima (strankama, klijentima), rad s vrijednostima i rukovanje gotovinom te rad na izoliranim ili udaljenim lokacijama, u večernjim satima i/ili noću. Međutim, i loše psihosocijalno radno okruženje koje stvara stres kod radnika, može biti osnova za pojavu raznih oblika uznemiravanja i nasilja.

Do povećanog rizika od uznemiravanja i nasilja može doći u radnom okruženju gdje je organizacijska kultura takva da tolerira nepoželjna socijalna ponašanja ili ih ne prepoznaje kao problem, gdje ne postoje jasne vrijednosti i pravila ponašanje, kao niti protokoli za rješavanje ove vrste problema, već je došlo do 'normalizacije' nasilja i uznemiravanja, tj. nepoželjna ponašanja događaju se toliko često da se počinju smatrati normalnim dijelom svakodnevnog posla. Osim toga, psihosocijalni rizici kao što su visoki zahtjevi rada, vremenski pritisci, negativna socijalna klima, loša komunikacija i narušeni međuljudski odnosi, nesigurnost posla, doživljaj nepravde također mogu dovesti do pojave problema nepoželjnih socijalnih ponašanja unutar organizacije.

POSLJEDICE

ZA POSLODAVCE:

- Negativan učinak na organizacijsku kulturu i klimu
- Ugrožavanje timskog rada i organizacijskog morala
- Negativan učinak na poslovne rezultate i ugled organizacije

ZA RADNIKE:

- Problemi mentalnog zdravlja (stres, anksioznost, depresija, burnout)
- Problemi fizičkog zdravlja
- Smanjeno zadovoljstvo poslom i radna produktivnost
- Napuštanje posla, financijski gubitci

MJERE PREVENCIJE

Osnovne mjere prevencije socijalno nepoželjnih ponašanja uključuju promicanje pozitivnog psihosocijalnog radnog okruženja te politiku nulte tolerancije za uznemiravanje i nasilje, poticanje otvorene komunikacije o ovoj vrsti problema te razvijanje mehanizma za prijavljivanje svakog incidenta i jasne procedure za rješavanje ove vrste problema. Posebne mjere kontrole mogu se uvoditi i u radnu okolinu, kao što su alarmni sustavi u slučaju incidenta, uklanjanje opasnih predmeta iz radne okoline, identifikacija osoba koje ulaze u ustanovu... Posebna se pozornost posvećuje treningu djelatnika za prepoznavanje i upravljanje situacijama s agresivnim ljudima, za koji se pokazala visoka učinkovitost. Trening djelatnika prema preporukama WHO uključuje: podizanje svijesti o rizičnim znakovima i situacijama, mjere prevencije pojave agresivnog ponašanja te tehnike nošenja s agresivnim ljudima (npr. samoobrana). U konačnici, od velike je važnosti pružiti stručnu pomoć i podršku onim radnicima koji imaju neke posljedice na zdravlje zbog izloženosti nepoželjnom socijalnom ponašanju.