

PREDUZETNIK ONLINE

Cloud Coaching  Magazine



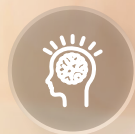
EFEKTI RADNOG
STRESA NA
ORGANIZACIJE



UMETE LI DA
STVORITE
POZITIVNU
KORISNIČKU PRIČU?



ODGOVOR NA STRES
NA RADNOM MESTU



CCM #54



5 базичних менаџерских вештина за повећање продуктивности и мотивисаности запослених

- Презентација
- Продуктиван састанак
- Мотивација запослених
- Делегирање
- Кориговање лошег учинка и понашања

Погледајте демо филмове са описом вештина на <http://cloudcoachingmagazine.pks.rs/ccworkshop/>

Уколико сте заинтересовани за континуирано унапређивање ваших управљачких способности и развој тимова врхунских перформанси пријавите се на едукативној платформи Центра за едукацију ПКС!

edukacija@pks.rs
www.pks.rs

SADRŽAJ

MENTOR - UPRAVLJANJE



Efekti radnog stresa na organizacije

MENTOR - TIMSKI RAD



Saveti za efektivno davanje povratnih informacija

MENTOR - KORISNIČKI SERVIS



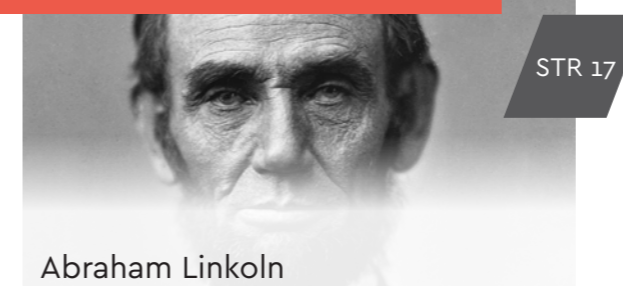
Umete li da stvorite pozitivnu korisničku priču

POBEDNIČKI MENTALITET



Odgovor na stres na radnom mestu

MENTALNI FITNES



Abraham Linkoln

MENTOR - KOMUNIKACIJA



Ispadi besa na radnom mestu

MENTOR - PRODAJA



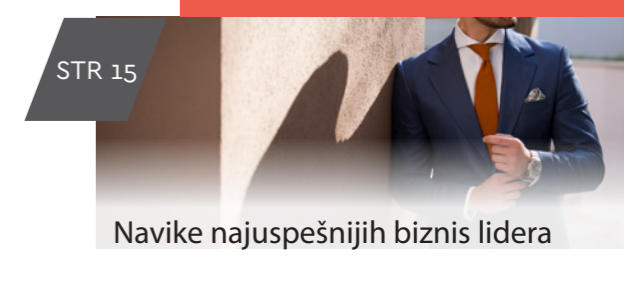
Umete li da prodate kredibilitet vaše kompanije

KAKO DA



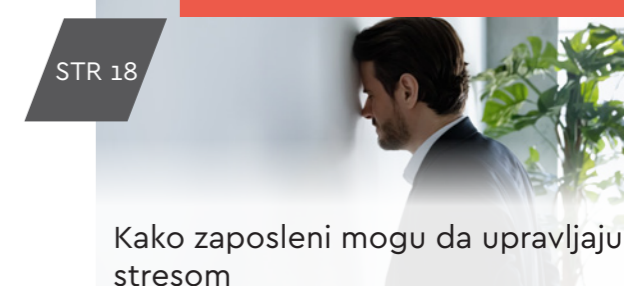
5 koraka do rešenja konflikata na radnom mestu

UZORNI MODEL



Navike najuspešnijih biznis lidera

INFOGRAFIK



Kako zaposleni mogu da upravljaju stresom



EFEKTI RADNOG STRESA NA ORGANIZACIJE

ZANEMARIVANJE STRESA NA RADNOM MESTU JE ISTO ŠTO I ZANEMARIVANJE PRODUKTIVNOSTI

ŠTA

Posledice koje neidentifikovani i nekontrolisani stres na radnom mestu ima na organizaciju.

ZAŠTO

Tamo gde se stres ne identifikuje i ne rešava brzo negativno utiče na čitavu organizaciju. Organizacione posledice stresa imaju ogroman negativan uticaj u širokom spektru oblasti a pre svega na produktivnost, motivaciju i moral zaposlenih.

KAKO

Ovo su samo neke od najčešćih posledice stresa na organizacije

a) Visoka fluktuacija osoblja i troškovi pošljavanja

Ovo je, možda, najčešća posledica stresa. Zaposleni koji su pod stresom ne uživaju u svojoj radnoj sredini. Dok neki možda imaju poverenja da traže pomoć svog poslodavca u borbi protiv

stresa, drugi osećaju da nemaju drugog izbora osim da napuste organizaciju i udalje se od stresnih situacija; ponekad kao rezultat lekarskog saveta. Takođe, zaposleni koji traže pomoć možda neće dobiti adekvatnu pomoć koju očekuju i zato će napustiti organizaciju. Nažalost, mnoge organizacije ne pokušavaju da utvrde pravi razlog za ostavku zaposlenog i tako nikada ne shvataju da njihova organizacija ima problem sa stresom.

b) Visoki nivoi odsustva sa posla i pukog „prezentizma“

Pojedinci pod stresom imaju tendenciju da često oboljevaju i tako provode najviše vremena na bolovanjima. Izostanak sa posla takođe može biti rezultat osećaja zaposlenog da jednostavno ne može da podnese odlazak na posao i pokušava da pobegne od stresne situacije tako što će ostati unutar bezbednosti sopstvenog doma. U mnogim slučajevima, ovi zaposleni će se pojaviti na poslu ali neće moći mnogo da doprinesu. Oni su fizički prisutni ali psihološki su na drugom mestu. Ova pojava je poznata pod pojmom „prezentizam“. Ove pojave se obično pripisuju nedostatku discipline od strane zaposlenog a retko se posmatraju kao pojave ozbiljnog radnog stresa. Tamo gde organizacije prepoznaju izostanak i prezentizam kao posledice stresa na poslu u stanju su da preduzmu korek-

tivne mere, u korist zaposlenih i organizacije, pre nego što stvari eskaliraju i izmaknu kontroli.

c) Smanjeni nivoi produktivnosti

Kako se posledice izloženosti stresu produžavaju dolazi do hroničnog umora i onda postaje sve teže za zaposlenog da radi na optimalnom nivou. Kad umor nastupi onda i koncentracija i nivoi motivacije opadaju. Ovo stanje vodi ka greškama koje se sve više uvlače u njihov rad. Takođe potrebno im je sve više vremena da završe zadatke. Količina i kvalitet rada zaposlenog počinje da trpi. Ovo smanjuje nivo produktivnosti organizacije. Kada je veći broj zaposlenih u takvoj situaciji produktivnost organizacije značajno opada a nezadovoljstvo korisnika raste.

d) Aktualizacija pitanja zdravlja i bezbednosti

Ovo je češća pojava na radnim mestima u proizvodnim pogonima. Zaposleni imaju tendenciju da više rizikuju i istovremeno imaju sve lošiju koncentraciju. Ova kombinacija je recept za

Kad mi težimo da budemo bolji nego što smo bili, sve oko nas postaje bolje.

Pulo Kueljo

povećanje broja nezgoda koje zauzvrat povećavaju sudske sporove, osiguranje i medicinske troškove za organizaciju.

e) Sudski sporovi sa zaposlenima

Organizacije imaju zakonsku obavezu da obezbede bezbedno i zdravo radno mesto za svoje zaposlene. Ovo može uključiti adekvatnu obuku, bezbedne radne prakse i radno mesto bez favorizovanja i uznemiravanja. Tamo gde zaposleni doživljava stres zbog neispunjenih zakonskih obaveza organizacije; zaposleni može zatražiti pravni lek. Ovo uglavnom rezultira skupim pravnim postupcima i štetom za ugled organizacije. Od svih posledica od stresa, ona koja najviše motiviše organizaciju da preduzme korake u smanjivanju stresa na poslu jeste pretnja sudskim procesom.

f) Šteta za ugled i reputaciju organizacije

Reputacija organizacije je narušena kulturom stresa koji se može razviti kao rezultat neuspeha u upravljanju stresom i na organizacijskom i na individualnom nivou. Nije potrebno puno vre-

mena da organizacija razvije lošu reputaciju; ali proteći će mnogo vode dok se takva reputacija promeni. Kada organizacija ima pad produktivnosti i radnog učinka zaposlenih kultura lošeg korisničkog servisa se veoma brzo razvija i nanosi ozbiljnu štetu organizaciji.

g) Povećani troškovi obuke

Kao rezultat veće fluktuacije kadrova, povećava se potreba za organizacijom obaveznih uvodnih obuka za zaposlene. Organizacija takođe mora potrošiti više vremena i sredstava na razvoj međuljudskih veština, obuke za zdrav život i bezbednost na poslu a naročito na veštinu upravljanja stresom.

h) Negativni finansijski efekti

Zaposleni pod stresom često imaju nizak moral, demotivisani su, a neki ignorišu svoje važne zadatke i klijente. Kao takav, možemo zaključiti da stres ima negativan uticaj na organizaciju direktno kroz povećan izostanak, smanjenu proizvodnju, povećanje troškova i smanjenje profita, a indirektno kroz faktore kao što je nizak moral zaposlenih. Procenjeno je da stres vezan za posao ima negativan uticaj na najmanje 40 miliona radnika u 15 zemalja Evropske unije, što košta 20 milijardi evra godišnje (Evropska agencija za bezbednost i zdravlje na radu, 2014). Ovo istraživanje je otkrilo da je 45% radnika imalo monotone zadatke; 44% nije rotiralo zadatke; 50% je imalo kratke zadatke koji se ponavljaju; 35% nije imalo uticaja na redosled zadataka; 28% nije imalo uticaja na radni ritam; 54% je prijavilo da radi veoma velikom brzinom. Jedna američka studija je iznela procenu da trošak posledica stresa za ekonomiju (zbog odsustva, potraživanja od zdravstvenog osiguranja i gubitka produktivnosti) iznosi približno 150 milijardi dolara godišnje. Savremeni poslodavci sada počinju da shvataju da stres na radnom mestu stvara probleme u fizičkom i mentalnom zdravlju kod njihovih zaposlenih, što zauzvrat utiče na krajnji rezultat poslovanja.

KADA

Ako vam samo ovi negativni finansijski efekti nisu dovoljni da počnete odmah da radite na strategiji za smanjivanje i kontrolu stresa na radnom mestu onda pročitajte još jednom i ostalih sedam negativnih efekata na organizaciju da se probudite.

ISPADI BESA NA RADNOM MESTU

KADA JE TO NORMALNO A KADA OPASNO

ŠTA

Kako da procenite koja vrsta besa i ljutnje na radnom mestu može da izazove ozbiljne posledice.

ZAŠTO

Niko se ne čudi kada se suoči sa pojavom ljutnje tokom uobičajenog radnog dana jer očekujemo da će naši saradnici i menadžeri ponekad biti ljuti. Na kraju krajeva, na poslu se može dogoditi mnogo toga što je frustrirajuće i nepravedno. Ali kada je bes u redu, a kada je opasan? Da li je dotična situacija normalan izraz ljutnje ili je neraszumerana i potencijalno opasna, koja se može završiti nasiljem? Na sreću, ljutnja na poslu je uobičajena a ljutnja koja se završava nasiljem je retka. Međutim, opasnost ne mora nužno da uključuje fizičku povredu ili pretnje. Ekstremni i neprikladni izrazi besa i nenormalnog ponašanja su veoma ometajući i veoma uznemirujući. Vrlo malo nas može ostati miran ako se kolega ponaša agresivno.

KAKO

Ključevi za određivanje da li doživljavate normalan zdrav izraz besa ili potencijalno opasno ponašanje su: sadržaj, istorija i proporcija.

Sadržaj: Procena sadržaja onoga što je rečeno i učinjeno je primarni način da se odluči da li je

bes opasan i neprikladan. Razmotrite ova četiri primera normalnog besa i preteranog, potencijalno opasnog besa. Iste situacije, različite reakcije.

Kolega A kaže: „Tako sam ljuta. Šef mi je dodelio još jedan deo tog posla, ali neće mi dati sredstva koja su mi potrebna. To je uradila toliko puta, i nije fer. Ponekad se osećam da bih odustala od svega”

Kolega B kaže: „Toliko sam ljut da ću da eksplodiram. Šef je naredio samo meni da ostanem tri sata nakon radnog vremena kako bi pomogao u magacinu da se ta velika porudžbina spakuje. Boksova sam u srednjoj školi i čini mi se da ću morati opet da se aktiviram. Tom nadmenom tipu treba preurediti facu. Bolje mu je da me više ne ponižava tako.”

Kolega A kaže: „Našem odeljenju su potrebni ti dokumenti da budu sređeni i kopirani do 12:00 svakog dana, a vi ste kasnili 5 od poslednjih 6 dana. To me stvarno frustrira i sprečava me da završim svoj posao.”

Saradnik B kaže: „Slušaj me, idiote. Ne ispunjavaš svoj deo radnih obaveza i to otežava moj posao. Ako misliš da možeš da nastaviš sa tim neradom grdno se varaš? Ljudi poput tebe mogu da nauče samo na silu. Bolje ti je da se dovedeš u red pre nego što ti bude žao što si meni stao na žulj.”

Ove situacije su preuveličane, ali ilustruju razliku između normalnog i preteranog izražavanja besa. Oni takođe naglašavaju važnost procene sadržaja govora i radnji. Nije dovoljno reći da vas neko uznemirava ili čini nervoznim; potrebno je identifikovati specifično ponašanje ili tačno ono što je rečeno. Opasna i preterana ljutnja je očigledna po svom sadržaju i ozbiljnosti pretnji iz kojih je očigledno da mogu proizvesti ozbiljne posledice.

Istorijat: Da li se epizode besa na radnom mestu dešavaju često i da li je uvek ista osoba izvor?

Suprotnost besu nije smirenost nego empatija.

Gandi

Svako ima „loše dane“, ali ako postoji jedna osoba koja stalno gubi živce i ako se njen/njegov bes izražava na neprikladan i intenzivan način, to je problem koji treba odmah rešiti. Takođe je važno primetiti da li se učestalost i intenzitet izliva povećavaju.

Proporcija: Misli se na intenzitet i sadržaj ljutnje u odnosu na uzrok. Procena proporcije je subjektivna, ali ako je zaposleni primetno i intenzivno ljut zbog neke manje iritacije, koje kod drugih zaposlenih prolazi gotovo nezapaženo, to može biti znak potencijalno opasnog besa.

Tabela u nastavku daje primere ponašanja koje su neprikladni izrazi besa i mogu biti znaci upozorenja na nasilje na radnom mestu:

- Neprikladni izrazi ljutnje
- Govor mržnje
- Uvek krivite druge ili radno mesto
- Ponašanje koje remeti red na radnom mestu
- Stalno psovanje
- Preterana reakcija na kritike
- Izrazi paranoje
- Intenzivne promene raspoloženja
- Zastrašivanje
- Opsednutost umišljenim favorizovanjem
- Čudno ili bizarno ponašanje
- Fizička sila/pretnja fizičkom silom
- Uporno osećanje progona ili proganjanja od strane rukovodilaca ili kolega
- Preokupacija prošlim problemima
- Preokupacija pravdom na radnom mestu
- Profani (prostački) jezik
- Ponovljeni ispadi
- Pretnje kolegama
- Povlačenje iz društvenih kontakata

Zaposleni nikada ne bi trebalo da intervenišu u slučajevima opasnog besa ili maltretiranja koji mogu biti uvod u nasilje. Uvek treba obavestiti Upravu jer će u najvećem broju slučajeva biti potrebna stručna i pravna pomoć.

KADA

Budući da se izlivi besa i ljutnje dešavaju svakodnevno i da ne znamo koji će se završiti sa vidljivim a koji sa nevidljivim a teškim posledicama po zaposlene sa upravljanjem stresom treba početi za dve godine minus 730 dana.





SAVETI ZA EFEKTIVNO DAVANJE POVRATNIH INFORMACIJA

ŠTA

Kako da efektivno dajete povratne informacije svojim članovima tima.

ZAŠTO

Zato što zaposleni:

- Zaposleni žele pohvalu za svoj rad
- Žele da budu primećeni
- Žele da rastu, napreduju i budu uspešni
- Poslodavci žele motivisane zaposlene
- Žele produktivne i organizovane zaposlene
- Žele da se posao obavi na najbolji mogući način

Razloga je mnogo a najvažniji je:

- Prilika da prepoznamo gde su nam mogućnosti za usavršavanje!

KAKO

Kod davanja povratne informacije veoma važno je da:

1. Držite se činjenica! Ljudi su posebno osetljivi kada komentarišemo i procenjujemo njihov rad ili ponašanje. Stoga je važno biti siguran u ono što ćemo reći i zato je dobro pripremiti činjenice. Činjenice o kvalitetu rada i/ili ponašanju najbolje se utvrđuju posmatranjem zaposlenog dok obavlja svoje radne zadatke,

te slušanjem komunikacijskih situacija u kojima učestvuju zaposleni, direktnim i konkretnim zadacima i njihovim kvalitetom, rokom, tačnošću, nekim merljivim podatkom ... Davanje povratne informacije se NIKADA ne vrši na osnovu glasina ili tračeva. Npr, izjava: „Priča se da vičeš na kolege“ će verovatno izazvati odbrambenu reakciju sagovornika koji može reći: „Ko? Ja? Kada? Ko Vam je to rekao?“ i sl. Takva reakcija će preusmeriti razgovor na kontraproduktivne rasprave, a to ne želite. Efikasnije je kada imamo zabeležene činjenice, koje onda precizno iznosimo. Ovo je naročito korisno kod zaposlenih koji se znaju „izmigoljiti“ iz neugodnih situacija. Stoga je, umesto npr. „Čini mi se da si nekoliko puta ...“ bolje pročitati činjenicu: „U ponedeljak u 12:15 sam čula povišene tonove između tebe i ... ili npr. juče u 14:30 si izašao ranije sa posla, a nisi ostavio pisano obaveštenje, a to je pravilo organizacije koje svi treba da poštujemo...“.

Ovo ostavlja snažan utisak na zaposlenog, jer on tada razume i shvata da se njegovo ponašanje pažljivo posmatra.

2. Ne optužujte, radije pitajte! Ponekad smo skloni donošenju preuranjenih zaključaka o ne-

*Ako želite da me uzdignete
vi sami morate biti
na višem nivou od mene.*

Voren Ostin

čijem radu ili ponašanju. Ne možemo se oteti potrebi da donesemo svoj sud bez svih činjenica, a to može biti pogrešno. Ako ste npr. primetili da je zaposleni u zadnje vreme izgubio radni elan, nije dobro zaključiti da je zaposleni lenj i reći: „Ulenjio si se ove sedmice!“. Moguće je da zaposleni ima problem koji ga ometa u poslu, a za kojeg ne znamo. Efikasnije je umesto preuranjenog zaključivanja pitati, a sa konkretnom činjenicom i npr. reći: „Primetio sam da si ove sedmice napravio 50% prometa manje od proseka? Šta se događa?“ i dodati još „Treba li ti pomoć?“ Ako umesto pitanja krenete s optuživanjem ući ćete u slepu ulicu, što je loše je za odnose, a i za rešavanje problema.

3. Oprezno sa poznatim tehnikama! Popularna tehnika davanja povratne informacije zvana „sendvič“ sadrži dve pohvale i kritiku u sredini. Cilj „sendviča“ je davanje negativne kritike, koja je „umotana“ u dve pozitivne, kako bi je zaposleni lakše „svario“.

Mnogi rukovodioci je koriste, jer im je lakše otvoriti razgovor s nečim pozitivnim. Pored toga žele zadržati dobar odnos i motivaciju, a izbeći ljutnju ili razočaranje zaposlenog. Nedostatak ove tehnike je u tome što kada u istom razgovoru nekoga prvo pohvalite, pa kritikujete, pa ponovo pohvalite, to može biti prilično zbunjujuće. Osim toga, ova tehnika je dosta poznata, u nekim organizacijama se „potrošila“ pa ljudi naslućuju šta sledi iza pohvale. Mana je što u njoj postoje elementi manipulacije koji odmah negativno deluju na zaposlene. S druge strane, jedan deo rukovodilaca, više voli direktnost i transparentnost u odnosima sa zaposlenima, stoga razdvajaju pozitivne i negativne povratne informacije. Kada hvale i kada kritikuju žele da se to jasno zna.

4. Pazite na razmeru pohvala i kritika! Praksa i nauka se slažu da je pohvala delotvornija od kritike, međutim najbolji rezultati se postižu pravilnim kombinovanjem i jednog i drugog. Istraživanje koje je sprovedla grupa psihologa pokazuje da je poželjan odnos pet pozitivnih na jednu negativnu povratnu informaciju. Ne budite škrti u pohvalama. Da biste dostigli ovu poželjnu razmeru potrebna je promena percepcije, jer češće primećujemo i komentiramo loše, a prećutkujemo dobre stvari, jer ih podrazumevamo.

5. Motivirajte i pozovite na akciju! Nakon davanja korektivne povratne informacije završite u pozitivnom duhu. Ohrabrite primaoca, dajte mu pozitivnu energiju kako bi lakše savladao problem i stavite mu se na raspolaganje za pomoć. I još nešto, ma koliko bilo teško, sačuvajte obraz zaposlenog ne dovodeći njegovo znanje i kompetencije u pitanje. Nikad ne recite: „Ti ne znaš da radiš svoj posao“ u bilo kom obliku.

KADA

Ako hoćete da vaše reči imaju autoritet i proivedu rezultat onda odmah.

UMETE LI DA PRODATE KREDIBILITET VAŠE KOMPANIJE

KUPCIMA NAJPRE PRODAJETE REPUTACIJU KOMPANIJE.

ŠTA

Reputacija kompanije se sastoji od onoga što vaši klijenti pričaju o vašim proizvodima ili usluga, vašem korisničkom servisu i mestu vaše kompanije na tržištu. Kako to da prodate pre nego počnete sa prodajom proizvoda i usluga?

ZAŠTO

Što veća reputacija to veći kredibilitet kompanije i manji rizik kupaca da uđu u poslovni odnos sa vama, to lakši posao za prodavce. Zadatak svakog prodavca je da osmisli profesionalan nastup koji će impresionirati njegove klijente i povećati kredibilitet njegove kompanije.

KAKO

Vežbanje - KREDIBILITET KOMPANIJE

Napišite tri argumenta koji mogu da povećaju kredibilitet vaše kompanije u očima kupca:

- 1.
- 2.
- 3.

A sada ih napišite u formi pitanja. Zašto u formi pitanja? Zato što prvo pravilo prodaje glasi:



Potrebno je mnogo dobrih dela da bi se stekla reputacija, a samo jedno loše da bi se izgubila.

Bendžamin Frenklin

- ▷ **Kada vi kao prodavac nešto tvrdite onda to nije istina jer se trudite da prodate na sve načine ali kada kupac to isto kaže onda je to istina.**

Kako da navedete kupca da sam iskaže vaš argument? Postavljanjem sugestivnih pitanja kojima ga vodite do potvrde vašeg argumenta u njegovoj svesti.

Na primer ako je argument vaše osiguravajuće kuće sledeći:

- ▷ Naša kompanija ima najveći procenat isplaćenih šteta po podacima NBS i najveću ukupnu isplaćenu sumu osiguranja u odnosu na naplaćene polise.

Klijent će na ovako iskazan stav prodavca u 85% do 98% imati ciničan odgovor u glavi: Pa šta?

Umesto ovoga stava probajte sa pitanjima:

- ▷ Slažete li se da su sigurnost i pouzdanost u isplati štete su među najvažnijim opredeljujućim faktorima u izboru osiguravajuće kuće?

▷ Ako bi neka osiguravajuća kuća imala najveći procenat isplata šteta na listi NBS to bi je svrstalo na sam vrh vaše liste, zar ne?

▷ A ako bi ukupna isplaćena suma osiguranja bila procentualno najveća u odnosu na naplaćene polise to bi značilo da je ta kompanija najpoštenije procenjivala i isplaćivala nastale štete, slažete se?

- ▷ Veliko mi je zadovoljstvo što radim u kući koja ima najveći procenat isplata šteta i najveću ukupnu isplaćenu sumu osiguranja u Srbiji tri godine za redom.

Napišite 3 pitanja kojima klijenta vodite do 3 glavnih argumenta o kredibilitetu vaše kompanije:

- 1.
- 2.
- 3.

Važan deo izgradnje kredibiliteta su svedočanstva zadovoljnih klijenata. U to spadaju pisma, spiskovi, fotografije i izjave zadovoljnih kupaca. Takav set svedočanstava izgrađuje poverenje i umanjuje strah od greške koji kupci imaju prilikom kupovine. Pružanje informacija kupcima tokom prezentacije o pozitivnim svedočanstvima vaših klijenata je moćno sredstvo za dobijanje poverenja i prednosti.

Svedočanstva zadovoljnih klijenata (Od kojih lojalnih kupaca biste mogli da zatražite pisanu preporuku, svedočenje o vrhunskom servisu ili zadovoljstvu vašim proizvodima):

Od kojih zadovoljnih klijenata biste mogli da zatražite zajedničku fotografiju/video:

- 1.
- 2.
- 3.

Kredibilitet se gradi i kroz prikazivanje liste klijenata koji dugoročno saraduju sa vašom kompanijom tkz. **Referenc lista.**

Kada i kako ćete dizajnirati referenc listu lojalnih klijenata među pravnim licima?

Slika ili Video u na kom klijent svedoči o pozitivnom iskustvu sa vama i vašom kompanijom.

Datum:

Kada naučite vešto u formi pitanja da iskažete kredibilitet svoje kompanije i potkrepite ga pismima preporuke, video svedočanstvima i referenc listom značajno ćete povećati broj prodaja ali i lojalnosti klijenata koji žele da saraduju sa kredibilnim partnerom.

KADA

Pre nego što upropastite narednu prodajnu šansu.

UMETE LI DA STVORITE POZITIVNU KORISNIČKU PRIČU

KAKAV UTISAK SVOJIM RADOM OSTAVLJATE NA KORISNIKE?

ŠTA

Saznaćete šta je potrebno da bi se kreirala pozitivna korisnička priča o vašoj kompaniji i pokrenuo dobar trend preporuka koji je najveći generator privlačenja novih korisnika.

ZAŠTO

Pitanje: Po vašem iskustvu koja od ove tri stvari ima najveći uticaj na to gde će te obaviti posao?

- ▷ Reklame
- ▷ Novinski članci i izveštaji
- ▷ Dobar glas i preporuke

Da, u pravu ste 85% kupovina se završi preporukom od usta do usta i zato je dobar glas o vašoj kompaniji vaš najjači marketinški adut. A taj dobar glas se prvenstveno stiče kroz stvaranje dobrih odnosa sa korisnicima ili kroz izgradnju vrhunskog korisničkog servisa.

KAKO

Tako što svojim korisnicima stvarate vrhunsko iskustvo u kontaktu sa vašom kompanijom. Postanite svesni činjenice da će svaki korisnik koji ima posla sa vašom kompanijom steći iskustvo koje će rezultirati:

- Pozitivnom pričom
- Negativnom pričom
- Nikakvom pričom

Čak dva od ova tri rezultata su jako loša. Upoznajte sve zaposlene sa ovo činjenicom koja im izmiče u svakodnevnom obavljanju rutinskih poslova i rešavanju problema. Imperativ modernog poslovnog uspeha glasi:

Radite posao na izuzetan način koji će inspirirati vaše korisnike da ispričaju pozitivnu priču o vašoj kompaniji.



a obeshrabruju stare korisnike. Nikakva priča znači da nije bilo ničega ni lepog ni uzbudljivog da se kaže o vašoj kompaniji i to neće privući nove korisnike jer će izostati preporuke. Šta je potrebno da bi se kreirala pozitivna korisnička priča?

- Morate prevazilaziti korisnička očekivanja**
- Morate obezbeđivati česta i pozitivna iznenađenja**
- Morate biti dosledni u razumevanju, ljubaznosti i poštovanju prema klijentima**

Dobra vest je da vi možete neprestano prevazilaziti korisnička očekivanja jednostavnim fokusom na način kako ih tretirate. Svaka situacija je jedinstvena i različita i profesionalci koji traže načine da pomognu i istovremeno oduševavaju svoje korisnike, preduzimaju inicijativu kad je neophodno i čine male ekstra stvari koje pokazuju razumevanje za korisnikove potrebe i ličnost. Ljubaznost i ekstremna pažnja i slušanje korisnika se uvek doživljavaju kao dodatna vrednost u očima korisnika. Ovo su male ali efektivne aktivnosti i potezi koji će u kontinuitetu impresionirati i zadržavati korisnike a istovremeno će i generisati brojne preporuke i privući nove korisnike. Postavljajte neprestano svojim zaposlenima ključno fokus pitanje:

▷ **Kakvu vrstu priče vi svojim radom stvarate kod korisnika?**

KADA

Ako želite da vaši zaposleni odmah počnu da se fokusiraju na stvaranje pozitivnih korisničkih priča najbolje je da donesete zajedničku profesionalnu odluku koju bi svaki član tima trebalo da potpiše i poseduje a koja treba da glasi otprilike ovako:

- Odlučujem da radim posao tako da izazivam pozitivne emocije kod svojih korisnika kako bi mogli da ispričaju pozitivnu priču o meni i kompaniji, o našoj izvanrednoj poslovnosti i uvažavanju korisnika, svim svojim prijateljima, rodbini, poznanicima, medijima.

Dobar glas se daleko čuje, a loš još dalje.

Narodna mudrost

To je verovatno najznačajniji doprinos koji možete da date uspehu vaše organizacije. Negativne priče jednostavno utiču na potencijalne korisnike da potraže neku drugu kompaniju ali još nepovoljnije utiču na njih da pronose loš glas o vama i odbijaju nove

5 KORAKA DO REŠENJA KONFLIKATA NA RADNOM MESTU

UHVATITE IH U PENJANJU I LAKŠE ĆETE IH SPUSTITI NEGO KAD SU NA VRHUNCU

ŠTA

Tehnika za brzo i efektivno rešavanje konflikata na radnom mestu.

ZAŠTO

Bez obzira koliko je vaša organizacija odlična, sukobi na radnom mestu su neizbežni. Konflikti

ne nastaju zbog „dobrih“ i „loših“ ljudi, već zato što su svi različiti i imaju svoje mišljenje. Kada se pojedinci ne slože ili imaju različite tačke gledišta, dolazi do sukoba. A pošto se sukobi na radnom mestu ne mogu izbeći a utiču negativno na radnu atmosferu i energiju, ima smisla da se pripremite kako biste mogli sami da se nosite kada dođe do nesuglasica.

KAKO

Ako ste lider tima, vaša intervencija će odrediti kako će se sukob završiti. Evo kako možete da se nosite sa konfliktom na poslu u pet koraka, a da ne pokvarite koheziju tima.

1. Pažljivo slušajte

Svaki sukob ima više strana i svi su možda u pravu. Pre nego što formirate mišljenje ili se priklonite nekom stanovištu, pažljivo slušajte šta svaka strana ima da kaže, iako se možda ne slažete sa svime izrečenim. Obraćanjem pažnje na mišljenje svake uključene strane omogućili ste da se svi osećaju saslušano i shvaćeno. Pažljivo slušanje je prvi korak u rešavanju sukoba jer vam omogućava da potvrdite ideje drugih i da se pokažete kao pravedni vođa. Dozvolite svakoj strani da iznese svoje ideje, pazite da druge grupe zadrže svoje komentare do kraja i da ne prekidaju ostale. Ideja nije da se odmah proceni čiji je argument

Kad bih imao devet sati da posećem drvo, prvih šest bih proveo oštreci sekiru.

Abraham Linkoln

bolji, već da se otvoreno sluša svako gledište. Ko zna, možda ćete čak uspeti da pomirite na izgled suprotne stavove i ostvarite idealan ishod. Ali nikada nećete znati koje sve mogućnosti ste imali dok ne naučite da pažljivo slušate jedni druge.

2. Pažljivo sagledajte situaciju

Anksioznost i emocije obično rastu usred sukoba. Da ne biste pogoršali situaciju i učinili da se ljudi osećaju ogorčeno dok posređujete u sukobu, pobrinite se da vaši timovi nauče da poštuju mišljenja jedni drugih, iako se možda ne slažu sa njima. Pored jednostavnog slušanja drugih, vaši timovi moraju da razumeju i prihvate mišljenja i ideje jedni drugih. Podsetite svoj tim da niko nije uvek u pravu i da naše ideje nisu uvek najbolje. Razmatranje drugih može napraviti razliku. Uverite se da članovi tima slušaju jedni druge, a zatim im dajte vremena da razmisle o onome što su čuli. Neka navedu svoje tačke slaganja i neslaganja i pokušaju da zajedno rade na kompromisu. Na kraju krajeva, bolje je pola hleba nego ništa. Uverite se da vaši timovi imaju otvoren um i da su spremni da se zadovolje drugim najboljim rešenjem ako je to potrebno.

3. Srdačno razgovarajte

Ponekad je najbolja stvar u konfliktnoj situaciji biti srdačan. Međutim, to nikako ne znači da treba odustati od svojih ubeđenja samo radi očuvanja mira. Ključno je razumeti kada je apsolutno važno da se uspravite i budete čvrsti – bez obzira na cenu, i kada je u redu napraviti kompromis i zadovoljiti se drugim najboljim. Ovaj odgovor dolazi samo iz iskrene samo introspekcije, umesto formiranja odluke na osnovu vaših ličnih preferencija, predrasuda i ponosa. Znajte da je ponekad najbolje pristati i prepustiti se. Možda ne zvuči idealistički, posebno ako volite da stvari uvek idu kako treba, ali je istina. Jedna stvar koju sam shvatio kao lider je da se sukobi pogoršavaju kada emocije uđu u igru, a

strane koje se svađaju postanu lične. Zbog toga postaje sve važnije da umešane strane ostanu mirne. Kao posrednik, nikada ne bi trebalo da izgledate kao da zauzimate stranu ili ponižavate ljude zbog njihovog mišljenja. Ostanite mirni i razumni i ohrabrite svoj tim da ostanu srdačni i uljudni. Ne dozvolite emocijama da preplave situaciju i sprečavajte svakoga ko hoće da više, daje uvredljive komentare ili okrivljuje druge.

4. Savesno gledajte na činjenice

Kao posrednik, trebalo bi da prikupite sve činjenice pre nego što krenete ka rešavanju sukoba. Posmatrajte pitanje na tabeli iz perspektive svake uključene strane i razjasnite sve tačke o kojima se raspravlja kako ne bi bilo nejasnoća. Na primer, ako dođe do sukoba jer članovi vašeg tima imaju različite ideje o tome kako da reše krizu na radnom mestu, prvo pokušajte da identifikujete šta svaki član tima doživljava kao problem. Bićete iznenađeni kada pronađete koliko različitih perspektiva i mogućih rešenja postoji za isti problem. Uverite se da svaka strana iznosi svoje ideje bez prekidanja kako biste svi mogli da dobijete relevantne činjenice koje su vam potrebne za donošenje informisane odluke. Budite svesni šta svaka osoba pokušava da kaže. Budite pažljivi u istrazi.

5. Ostvarite konsenzus

Ovo je idealan ishod sukoba na radnom mestu, kada bi obe strane mogle da odu sa rešenjem u kojem svi dobijaju. Kada primenite sve gore navedene principe rešavanja sukoba, bićete u prilici da postignete najviši cilj od svih – konsenzus! Ovo se postiže samo kada sve uključene strane shvate da, iako njihove perspektive mogu izgledati nespojivo, njihovi krajnji interesi mogu biti veoma bliski. Na primer, dve osobe mogu da se svađaju oko toga kako postići cilj ili upravljati projektom. Ovaj argument odražava njihove preferirane metodologije. Ali, kada počnu da se fokusiraju na sam cilj, koji je za oboje isti, onda su usmereni na zajednički interes.

KADA

Sutra, jer konflikti uvek tinjaju a vi ih vidite samo kada se rasplamsaju. Teže je gasiti razbuktali plamen od žara.



ODGOVOR NA STRES NA RADNOM MESTU

Stres na radnom mestu se pojavljuje tamo gde se zahtevi upućeni pojedincima ne poklapaju sa resursima koji su im dostupni ili ne zadovoljavaju potrebe pojedinaca i njihovu motivaciju. Stres na radnom mestu je odgovor koji ljudi daju kada im se predoče radni zahtevi i pritisci koji nisu u skladu sa njihovim znanjima i sposobnostima i koji prevazilaze njihovu sposobnost da se sa tim zahtevima uhvate u koštac. Druga reč za stres je napetost ili anksioznost. Stres se pojavljuje u širokom spektru radnih okolnosti ali često postaje veći kada zaposleni osećaju da nemaju podršku rukovodioca i kolega i kada imaju malu kontrolu nad procesima rada. Kada neko doživi stres, pojavljuje se mnogo različitih simptoma i posledica. U zavisnosti od nivoa i učestalosti stresa, neki od ovih simptoma mogu postati ozbiljni i izazvati značajne probleme. Stres utiče na ljude i psihički i fizički. Broj otkucaja srca se povećava, glavobolje su česti pratioci a ljudi po stresom su ekstremno razdražljivi i skloniji besnim ispadima. Pojedinci koji rade na visoko stresnim ili opasnim poslovima kao i oni koji su zaposleni u okruženju gde postoji visoka doza radnog pritiska češće su skloni doživljavanju stresa. Radno okruženje, odnosi sa kolegama i svi pritisci zahtevnih korisnika doprinose pojavi stresa na poslu.

Zaposleni koji nauče da upravljaju, minimiziraju posledice i nose se sa stresom osećaću se opuštenije i zadovoljnije na svom radnom mestu i bolje će reagovati kada nastanu stresne situacije. Ljudi doživljavaju stres na različite načine i zbog različitih razloga. Reakcija se zasniva na vašoj percepciji događaja ili situacije. Ljudi imaju neželjene i preterane reakcije kada su izloženi prevelikom pritisku ili velikom broju zahteva na koja ne mogu dobro ili na vreme da odgovore. Radnici koji su pod stresom a ne znaju sa njim da upravljaju će vrlo verovatno biti lošijeg

zdravlja, slabije motivisani, manje produktivni i manje bezbedni na poslu od onih koji su naučili da upravljaju sa tim „tihim ubicom zdravlja“. Stres na poslu je značajan problem i za organizaciju i za njene zaposlene. Što veći broj radnika pod stresom to slabiji rezultati organizacije. Zato su moderne organizacije počele na ozbiljan način da se bave problemom stresa na radnom mestu. Organizacija obično ne može da zaštiti zaposlene od stresa koji nastaje izvan posla, ali treba i mora da ih zaštititi od stresa koji se javlja na njihovom radnom mestu. Niko ne može izbeći stresne situacije na poslu, ali svako može naučiti da upravlja stresom i da razvije veštine kako bi se uspešnije nosio sa događajima ili situacijama koje se smatraju stresnim. Dobro upravljanje i dobra organizacija rada su najbolji oblici prevencije stresa. Ako su zaposleni pod stresom na poslu, njihovi rukovodioci treba da budu svesni tog problema i da znaju kako da im pomognu.

Organizacijska kultura je jedan od ključnih faktora u određivanju koliko će neka organizacija biti uspešna u upravljanje stresom na poslu. Organizacijska kultura se ogleda u stavovima osoblja prema svim elementima posla, njihovim zajedničkim uverenjima o organizaciji, zajedničkom sistemu vrednosti i prihvaćenom načinu ponašanja na poslu. Organizacijska kultura tre-

Ne možete promeniti način na koji se ljudi ponašaju prema vama ili šta govore o vama.

Sve što možete da uradite je da promenite način na koji reagujete na to.

Mahatma Gandhi



ba da stvori sistem za predviđanje i prevenciju ili rešavanje problema stresa. Ona utiče na to šta će zaposleni doživljavati kao stres, da li će to iskustvo prerasti u zdravstvenu poteškoću, kako će stres i zdravstveni problem biti prijavljeni i kako će organizacija reagovati na takve izveštaje.

Poslodavac, rukovodioci i predstavnici sindikata moraju biti dobro upoznati sa organizacijskom kulturom, a posebno sa njenim uticajem na upravljanje stresom na poslu. Ako je potrebno, sve strane se moraju angažovati u aktivnostima vezanim za promenu kulture kao važnog aspekta za unapređenja odgovora zaposlenih na stres.

Razlika između pritiska i napetosti

Pritisak je ono što vam može proizvesti stres, ali

ne sve vreme i uglavnom dolazi od spoljašnjeg ponašanja, kada ste preopterećeni zadacima, rukovodiocu ste najednom ali odmah neophodni za dodatni zadatak i morate da ostavite važan posao za korisnika, nekog kolegu morate da podržite a niste završili svoj posao na vreme i tako dalje. Pritisak se može pretvoriti u stres kad ono čime se interno bavite proizvede vaše osećanje niske motivacije, niko ne brine o vašim zadacima, niko vas ne podržava, nema upravljanja vremenom, neko vas naljuti i tako dalje. Pritisak je kada ste preopterećeni poslom ili kad imate rok koji je nesrazmerno natovaren sa gomilom posla. Stres je ta negativna energija koja vas kontroliše i ubeđuje vas da nećete uspeti da završite posao u roku koji imate. Glavni uzroci radnog pritiska i stres su:

- ▷ Nedostatak podrške rukovodioca
- ▷ Nasilje i uznemiravanje na poslu

Uspešni ljudi se ne ponašaju kao osrednji ljudi jer da se tako ponašaju ne bi izgradili poslovne imperije vredne više milijardi. Svaki uspešan CEO ima svoje specifične navike i rituale. Vrlo često oni koriste iste efektivne navike svakog dana da bi kroz te rituale nastavili svoj pobjednički niz. Evo šest rutina milijardera o kojima treba da razmislite i usvojite ih.

1. Planiraju unapred – i to dugoročno.

Uspešne osobe su zavisne od planiranja i to dugoročnog. Pored toga što ih plan održava na pravcu koji su odabrali to što su organizovani sprečava veći uticaj neočekivanih događaja i pomaže im da održavaju životnu ravnotežu između profesionalnog i personalnog života. Na primer Karlos Gosn CEO Renoa precizno planira svaku svoju obavezu u narednih više od godinu dana i tog se rasporeda striktno pridržava. „Ja znam tačno gde ću biti i šta ću raditi u narednih 15 meseci. Ne radi se samo o meni nego i o mojim ljudima. Oni tačno znaju gde ću biti i koliko ću biti zauzet i mogu da planiraju vreme kada će se sa mnom sastati.“ Generalno pravilo milijardera glasi planirajte što preciznije i što dugoročnije i držite se plana. Milijarderi ne smatraju da ih taj plan i organizacija života zarobljavaju kao što to misli većina osrednjih osoba nego naprotiv da im pružaju slobodu da planiraju i rade sve ono što žele i što je najkorisnije za njih i njihov posao. Džef Bezos CEO Amazon.com i najbogatiji čovek sveta planira već godinama da dronovima dostavlja robu svojim korisnicima i ne odustaje od tog plana sve dok ga ne ostvari.

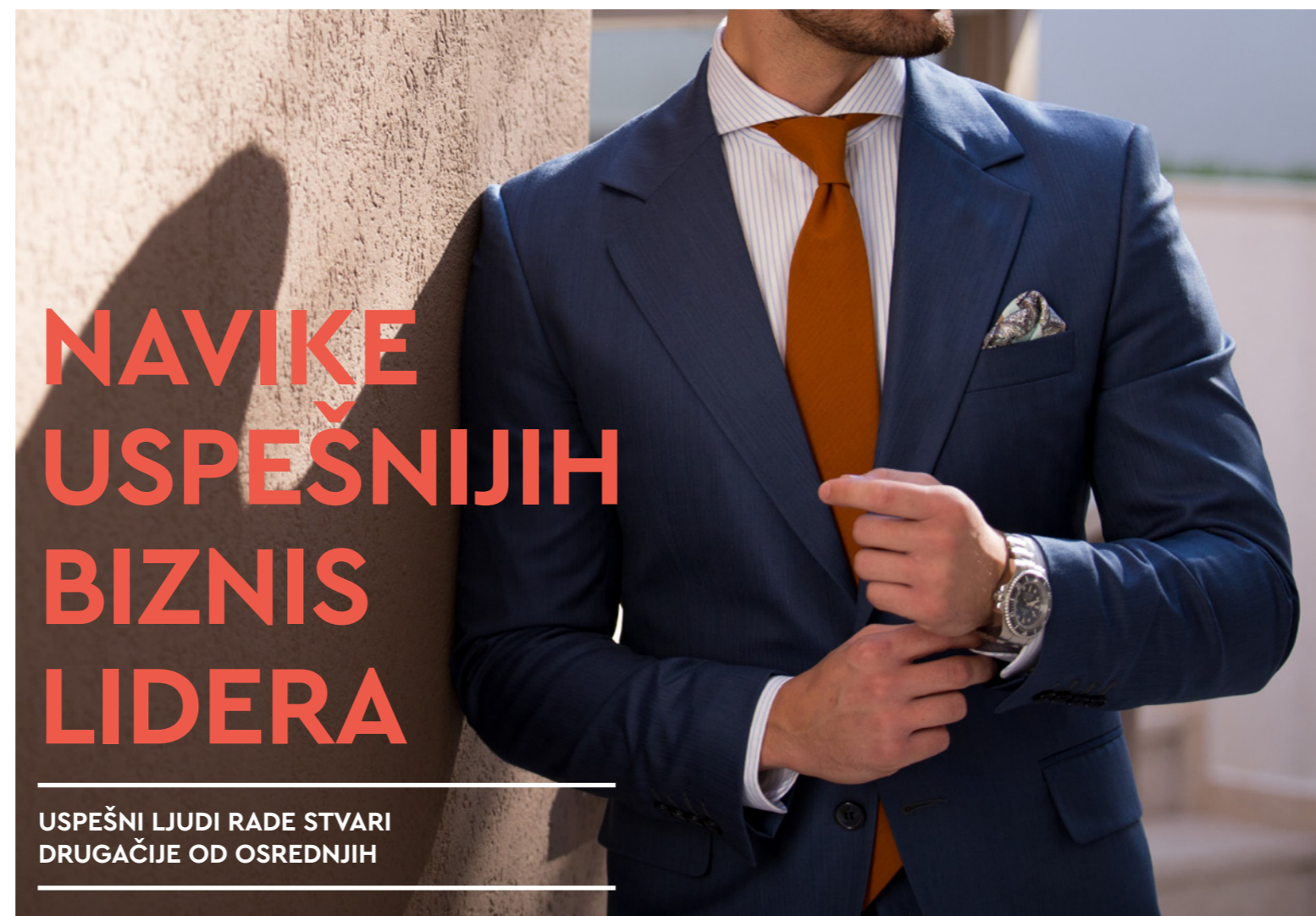
2. Bude se pre prosečnih ljudi.

Najveći biznis lideri su svi bez izuzetka poznati kao veliki ranoranioci. Istraživanje koje je sprovedeno nad CEO velikih kompanija: Adobe, American Express, AT&T, Boeing, Delta, DHL, Federal Express, GE, Google, HP, John Deere, Johnson & Johnson, Kellogg's, Motorola and Twitter je pokazalo da se u proseku njihovi lideri bude u 6.15 ujutru. Tramp se kao biznis lider budio u 5h a sada kao predsednik Amerike budi se u 3h. Zašto to rade svetski milijarderi? Zato što u to vreme većina ljudi spava i niko ih ne uznemirava. To im daje vreme da bez prekidanja čitaju, razmišljaju, meditiraju, vežbaju, očiste

inbox i upravljaju svojim nedeljnim i dnevnim rasporedom. To je savršen način da se započne dan i pretvori se u uspešan.

3. Bave se aktivnostima prema kojima gaje strast.

Istraživanje je pokazalo da pored svakodnevnih obaveza na poslu CEO Fortune 500 (najboljih 500 kompanija na svetu) u proseku provedu 1h 45 minuta radeći na poslovima koji su njima posebno važni i za koje osećaju strast. Džef Šapin bivši CEO Starbuka preporučuje igranje video igrice sa više igrača radi poboljšanja liderskih veština i rešavanja problema. Džoš Rivs CEO Gusto provodi 30 minuta izjutra u svom vrtu kako bi razbistrio um. Bilo da im je strast pisanje knjiga ili praktikovanje nekog hobija koji vole uspešne ličnosti uvek pronadu vremena da se izduvaju na nekoj aktivnosti koja im je prijatna. To smanjuje stres, pročišćava um i daje im dodatnu energiju.



4. Napadaju poslove visokog prioriteta odmah izjutra.

Čuvena indijanska poslovica koja kaže: Ako morate da progutate pet žaba progutajte prvo najveću, je postala Time Management mantra modernih biznis lidera. Pošto vas čeka nekoliko važnih poslovnih odluka i aktivnosti počnite dan sa najtežim problemom i njega obavite prvo. Istraživanja su pokazala da je naš mozak najoštrije i najsposbniji za vreme prvih nekoliko sati posle buđenja. Zbog toga se milijarderi fokusiraju na poslove najvišeg prioriteta odmah ujutru kada bez prekidanja i sa punim kapacitetom uma mogu da se posvete njihovom rešavanju. Za razliku od njih 53% prosečnih ljudi se oseća užasno kada ih sat probudi izjutra i ne mogu da postignu radnu atmosferu još dugo nakon toga. Nemojte da budete jedna od tih osoba ako želite da budete finansijski nezavisni jednog dana.

5. Rutinski i efektivno upravljaju svojim emailom.

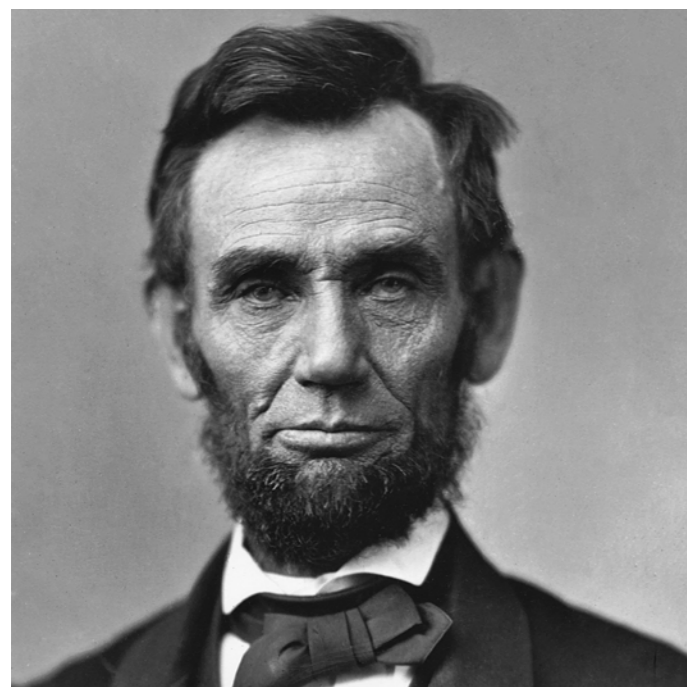
Istraživanje je pokazalo da prosečna zaposlena osoba svake nedelje potroši 11.7h procesuirajući svoj email na poslu a dodatnih 5,3h radeći to kod kuće. Zamislite koliko vremena bi prosečni CEO trebalo da izgubi radeći istu stvar bez sistema. Da bi sprečili ovaj gubitak i neproduktivan utrošak vremena a da bi istovremeno održavali svoju komunikaciju sa svetom milijarderi koriste različite sisteme za proveru email liste. Neki jednostavno koriste vremenske blokove 20 do 30 minuta kada se sasvim posvete email listi i raščiste je. Drugi koriste sistem pročitaj, odgovori, fajluj ili izbriši obeležavanja mailova koji im omogućava da ne pristupaju istom mailu više od jednom. Treći osposobe asistenta da im selektuje mailove i prosleđuje samo najvažnije i najurgentnije a ostale da im prepriča ukratko. Ima mnogo različitih sistema za efektivno korišćenje mail komunikacije ali nijedan milijarder to ne ne prepušta stihiji i slučaju jer kod njih je vreme zaista novac i ne troše ga nepotrebno.

6. Kreiraju To Do listu svakog dana.

Iako je ovo opšte mesto u dobro organizovanom i produktivnom životu većina osrednjih ljudi ne vodi To Do listu. Milijarderima se taj propust ne dešava. Oni brižljivo planiraju sve svoje dnevne aktivnosti i trude se da ih do kraja dana sve obeleže kao obavljene. Tako se razvija navika proaktivnosti i jača se lični integritet ili ono što ste rekli i obećali sebi to ste i uradili. Proaktivnost i integritet su kvalitete svakog uspešnog čoveka. Lista unosi red u svakodnevni haos obaveza. Različite su tehnike za kreiranje liste prioriteta ali zajedničko je svim milijarderima da ih imaju i da ih u najvećoj meri realizuju svakog dana. Milijarderi nisu pre svega ljudi sa posebnim i neobičnim talentima više se radi o ljudima sa posebno produktivnim navikama koje sa neobičnom doslednošću sporovode u životu. I oni imaju 24h kao svaka osoba na raspolaganju ali su jednostavno bolje organizovani i urade mnogo više za to vreme. Uostalom, uvedite neke od ovih navika u svoj život i izdržite godinu dana pa proverite da li se nešto promenilo u vašem procentu uspešnosti i novčanim prilivima. Šta imate da izgubite, prosečno neuspešan život?!

ABRAHAM LINKOLN

ZA USPEH U BILO ČEMU JE POTREBNO
DA IMATE GRAM HRABROSTI VIŠE
DA URADITE PRAVU STVAR OD TONE STRAHA
DA ĆETE URADITI POGREŠNU STVAR



Već smo govorili o šahovskoj partiji negativnih ili crnih i pozitivnih ili belih misli koja se dnevno odigrava u vašoj glavi bez vaše pune svesti o njoj i posledicama pobjede jednih ili drugih figura. Pošto je ova partija najvažnija igra koju ćete igrati u životu i pošto od nje zavisi da li ćete biti uspešni i srećni ili neuspešni i nesrećni hoću još jednom da vas fokusiram na nju i povećam vaše šanse za lep i dobar život.

Zadatak broj jedan: Postanite svesni partije misli koja se odigrava u vašem umu svakog trenutka vašeg života ali svesni svakog dana.

Zadatak broj dva: Naučite napamet crne figure, svog protivnika vaše gubitničke ličnosti

koju svaki čovek ima u sebi i sa kojom se čitavog života bori kako bi uspostavio svoju pobjedničku ličnost.

Zadatak broj tri: Naučite otvaranje crnih figura koje ide sledećim redom: sumnja, briga, strah, nesigurnost, neodlučnost, kukavičluk, odlaganje akcije, odustajanje jednako poraz

Zadatak broj četiri: Naučite napamet svoje bele figure, moć ličnosti koju svaki čovek ima u sebi: vera, nada, ljubav, samouverenost, odlučnost, hrabrost, pokušavanje, istrajavanje jednako pobjeda.

Zadatak broj pet: Naučite napamet otvaranje belih figura koje treba svesno i svakodnevno da pokrećete u vašem unutrašnjem dijalogu rečima:

- Ja sam uveren da ovo mogu da uradim
- Ja se nadam potpunom trijumfu ove akcije
- Ja silno želim i volim ovo što radim
- Ja sam siguran da ću u tome uspeti
- Ja odlučujem da krenem u akciju sad odmah
- Ja imam hrabrosti da to zahtevam i uzmem od života
- Ja sam spreman da pokušavam sve dok ne uspem.
- Ja istrajavam snagom šampiona koja postoji u svakom ljudskom biću pa i u meni.

Zadatak broj šest: Ponavljajte ovu mantru odlučnosti što brže možete u svom umu pred početak svake aktivnosti i pred početak svakog narednog pokušaja. Zašto? Zato što vaš um može da ima samo jednu misao u glavi u jednom trenutku a nikako dve. On može da niže suprotstavljene misli jednu za drugom neverovatnom brzinom ali ne može da ima dve misli u istom trenutku i tu je vaša velika šansa. Ponavljanjem odlučnih misli u svom unutrašnjem dijalogu vi onemogućavate svoj gubitnički deo ličnosti da postavi svoje crne figure ili svoje crne misli na tablu i započne svoju igru slabosti. Brzina je zato veoma važna jer se vašim brzim potezima, proizvodnjom sugestivnih misli, kao elektromotorom pokreće i pozitivna energija ličnosti, entuzijazam za taj posao, ili verovanje i oduševljenje time što treba da radite. I eto pobjede, eto unutrašnje pobjede vaše ličnosti koja će se projektovati na vaš spoljni život.

KAKO ZAPOSLENI MOGU DA UPRAVLJAJU STRESOM

KORAK 1 – Identifikujte potencijalne stresne rizike i opasnosti na vašem poslu

- ✓ Učestvujte u procesima prikupljanja informacija o opasnosti od stresa na poslu.
- ✓ Prijavite opasnosti od stresa na poslu svom poslodavcu i odgovornoj osobi za pitanja zdravlja i bezbednosti na poslu
- ✓ Podstaknite svoje kolege da učine isto

KORAK 2 – Procenite rizike od stresa na poslu

- ✓ Ukazivanje kada, koliko često i tokom kog perioda nastaje rizik od stresa u vezi sa vašim radom
- ✓ Opisivanje kako stres na poslu može uticati na ili štetiti vašem zdravlju

KORAK 3 – Kontrolišite opasnosti i rizike od stresa na poslu

- ✓ Dajte svoj doprinos sa idejama za kontrolu opasnosti od stresa na radnom mestu
- ✓ Diskutujte na temu na koji način stres na poslu može da negativno uticati na vas

KORAK 4 – Implementirajte kontinuirano poboljšanje

- ✓ Izvestite o efikasnosti tih mera i rukovodioce i odeljenje zaduženo za zdravlje i bezbednost zaposlenih
- ✓ Doprinosite rešenjima za poboljšanje efikasnosti
- ✓ Prijavite svaki novi rizik od stresa na radnom mestu koji može nastati

