

RSR GLASNIK



Elektronsko glasilo
Republičkog sindikata
radnika

Godina 1 Broj 17
Zagreb 09/12/2019

OCJENJIVANJE RADNIKA ...

Određeni postotak u cjelokupnom rezultatu kod radnika u prodaji odnosi se i na ocjenu načina na koji djelatnik radi. Ocjena bi svakako trebala biti objektivna i prema pravilniku o utvrđivanju varijabilnog dijela plaće temeljiti se na kvaliteti pristupa radu, korisniku, suradnicima, primjenu standarda poslovanja Društva i pojedinog poslovnog područja i slično. Raspon ocjene je od 0-150, gdje bi ocjena 100 trebala značiti kako radnik uredno obavlja sve svoje obveze. Navedeni način ocjenjivanja voditeljima je bio alat s kojim su mogli pohvaliti djelatnika ako se na poslu angažirao i pokazao da želi i može pružiti više, ali isto tako bio je i korektivni alat ukoliko radnik nije obavljao delegirane zadatke s voljom i na vrijeme. Isto se je komuniciralo radnicima kako bi sve bilo transparentno.

ZA SVAKOG RADNIKA TREBA ODRADITI 4 PROCJENE MJESEČNO

Tokom ove godine krenulo se s razvijanjem alata koji će sam kod praćenja radnika od strane nadređenoga ovisno o dobro ili loše obavljenom poslu generirati ocjenu koju on zaslužuje, a sve kako bi ta ocjena bila objektivna, a ne subjektivna. Kod djelatnika u jednom mjesecu treba odraditi 4 procjene kako bi ocjena bila relevantna. Ovaj način rada dakako ima svojih prednosti u prodaji, voditelji prate svoje djelatnike kod preuzimanja korisnika, te kod praćenja mogu vidjeti gdje imaju prostora za poboljšanjem svojih prodajnih vještina, odnosu prema korisnicima i ostalim bitnim stvarima. Niti jedan voditelj koji drži do sebe neće radniku evidentirati nešto što nije poslušao od početka do kraja, pa samim time brojka od 4 procjene mjesečno po djelatniku zna postati veliki pritisak kako će se i da li će se u mjesec dana uspjeti odraditi. Zamislite si voditelja koji u dućanu ima 10 djelatnika u timu, on mjesečno uz sav svoj posao mora poslušati 40 prodajnih razgovora kako bi zadovoljio zadanu formu.

ŠTO SVE SADRŽAVA JEDAN PRODAJNI RAZGOVOR?

Prodajni razgovor započinje od pregleda u sustavu što korisnik ima, preko prezentacije najboljeg rješenja, dogovora oko uređaja, tarifa, paketa, a onda ukoliko korisnik i pristane, slijedi i unos kroz sustav koji je opet svojevrsna lutrija i pitanje je koliko će djelatniku trebati da sve unese i da li će uopće uspjeti unijeti sve bez nekih većih komplikacija. Vrlo često kada voditelj nakon brifinga, analize rezultata, telekonferencija, provjera da li je sve što je odrađeno ušlo u obračun, odgovora na prigovore, upite kolega iz drugih poslovnih područja, razgovora 1na1 i još hrpu „sitnih“ stvari koje se nigdje ne vide, a moraju se odraditi napokon stane iza djelatnika i krene ga pratiti tu su naši korisnici koji su uvijek na prvom mjestu. Čim vide kako netko besposleno klika po mobitelu/tabletu iza vrijednih ljudi na šalteru uvijek imaju samo jedno kratko pitanje, na koje će im naravno voditelj pružiti odgovor, ali će i propustiti da li je djelatnik otvorio cijelo kućanstvo ili samo korisnika koji stoji pred njim. I hajdemo opet sve ispočetka. Ne mora to biti korisnik koji će prekinuti praćenje, greška na platomatu, novi djelatnik koji treba pomoć, situacija je bezbroj. S druge strane su tu djelatnici koji se u startu ne osjećaju ugodno kada netko stoji iza njih i prati svaku njihovu riječ i pokret. Na kraju ispadne da su više fokusirani na to da li će sve ispravno izgovoriti, odraditi i odklikati, odnosno da li će sve odraditi onako kako su si to zamislili njihovi nadređeni, pa se često ponašaju poput robota. Kako nakon svake procjene djelatnik od strane voditelja dobije povratnu informaciju što je bilo dobro, a što nije, djelatnicima ne treba dugo da isprave „neželjena“ ponašanja i odrađuju posao prema zadanom uzorku. Vrlo brzo nauče što se prati i neće dozvoliti da nešto krivo odrade, jer im takva procjena direktno utječe na njihovu ocjenu.

NE SMIJE SVE BITI U REDU - NA KRAJU DOLAZIMO DO „OBJEKTIVNE OCJENE“ 0 - NULA

Tada su pak voditelji u nezavidnoj situaciji jer se s druge strane ne smije dogoditi da svi radnici sve dobro rade, onda opet nije dobro i dolazimo do začaranog kruga. Treba znati balansirati između forme, nadređenih, podređenih i inih, a sve u cilju „velike objektivnosti“. I onda se opet dogodi da nadređeni zbog svoje bahatosti, neznanja, jednostavne potrebe da ne može sve biti u redu klikne da je nešto krivo, a to u aplikaciji za praćenje djelatnika ispadne jako velika stvar. Djelatnik u sekundi dobije ocjenu 0, veliki šef mu izbije iz džepa 2000 kn, sroza mu realizaciju sa 102% na 82%, a negdje u svim tim silnim sustavima ostane zabilježeno da taj radnik taj mjesec nije niti jedan svoj zadatak odradio kako treba, jer je objektivnom procjenom svog nadređenog ocijenjen s nulom.

MOBBING NA POSLU

U prošlom Glasniku objavili smo tekst na temu mobbinga, a ovom prilikom objavljujemo dio teksta gospođe Marije Granić, stručnjakinje s područja mobbinga. Nije zgorega podsjetiti se još jednom na definiciju mobbinga, ne bismo li ga lakše prepoznali u vlastitom okruženju.

Mobbing na poslu je oblik grupnog nasilja ili bullyinga koji ima značajan negativan utjecaj na psihološku dobrobit pojedinca. Kada se spomene pojam nasilja, većina ljudi prvo pomisli na [bullying u školi](#), ali zlostavljanje se može događati i na radnom mjestu. Mobbing na poslu se odvija **svakodnevno na međunarodnoj razini, bez obzira na zanimanje**. Iako je pojam mobbinga još uvijek nedovoljno istražen, važno ga je identificirati i spriječiti te poduzeti određene mjere za rješavanje mogućih štetnih posljedica.

Mobbing na poslu se može jednostavno opisati kao **zlostavljanje na radnom mjestu** u obliku isključivanja, prisiljavanja, ponižavanja, općeg uznemiravanja, emocionalnog zlostavljanja i zastrašivanja. Pod pojam mobbinga se mogu svrstati brojni problemi na radnom mjestu koji su povezani s nekom vrstom **psihoterora** od strane šefa ili drugih zaposlenika.

Mobbing je **specifičan oblik agresivnog ponašanja na radnom mjestu** kojim jedna ili više osoba na različite načine namjerno uznemirava drugoga, odnosno narušava čast i dostojanstvo druge osobe, a sve s ciljem eliminiranja s radnog mjesta. Pojam **mobbinga** podrazumijeva različite obrasce **zlostavljačkog ponašanja**, a neki primjeri takvog zlostavljanja na radnom mjestu uključuju sljedeće:

- zastrašivanje, prijetnje, ucjenjivanje i uznemiravanje,
- socijalna izolacija žrtve i ignoriranje na poslu od strane ostalih zaposlenika,
- širenje zlonamjernih glasina i ogovaranje žrtve,
- omalovažavanje i podcjenjivanje žrtve i njezinog rada,
- postavljanje neostvarivih ciljeva i rokova koje je nemoguće ispuniti,
- namjerno davanje krivih informacija i uputa za rad,
- namjerno otežavanje posla žrtvi na bilo koji način,
- zloupotreba informacija iz privatnog života žrtve kako bi joj se naštetilo,
- vikanje na žrtvu i korištenje vulgarnih riječi,
- neprestano kritiziranje žrtve bez opravdanja te nezasluženo kažnjavanje
- Cijeli tekst možete pročitati na <https://www.krenizdravo.rtl.hr/psihologija/mobbing-na-poslu-kako-se-nositi-sa-zlostavljanjem-na-radnom-mjestu>

I TAKO TO VEĆINOM BIVA

Kada smo u prošlom broju objavili tekst o mobbingu, s upitom ima li mobbinga u Hrvatskom Telekomu, nismo niti slutili da će navedeni tekst imati toliko odjeka među našim čitateljima. Naravno, prvo nam se javio kolega koji je u tekstu očito prepoznao svoju grupu i sasuo drvlje i kamenje na kolegu za kojega smatra da je bio „glavni lik“ našeg teksta, sugerirajući kako su šefovi i on naravno, žrtve mobbinga kojem su izloženi od strane baš toga kolege.

Bilo je kolegica i kolega koji su se interesirali kako prepoznati da li se radi o mobbingu ili samo imaju „sreću“ i naravno strogog šefa. Preko vikenda stigao nam je mail od jednoga kolege koji želi ostati anonimn, a u kojem nam je točno opisao način na koji se u jednom timu pojedinci odnose prema drugim radnicima. I sam je žrtva zlostavljanja, ali on se s time za sada dobro nosi, dok su neki od kolega dovedeni u fazu da od straha više na poslu ne mogu normalno rasuđivati, pa im se kaleme greška na grešku, i od ne tako davno odličnih radnika, postali su ljudi koji svakodnevno rade greške.

O navedenom smo po službenoj dužnosti obavijestili poslodavca, i sada je na njemu da poduzima daljnje korake kako bi ispitao, utvrdio činjenice i spriječio daljnje maltretiranje ljudi.

Vrlo je zanimljivo kako se u svakom malo škakljivijem tekstu „netko prepozna“ i ima potrebu za opravdavanjem, to je samo još jedan znak da smo na pravome putu i da smo dobro pogodili temu.

ISPLATA 1000,00 KUNA AKONTACIJE BONUSA

Poslodavac je početkom godine najavio da će sukladno izmjenama propisa o porezu, radnicima koji primaju bonuse ili varijabilni dio plaće, u toku godine isplatiti neoporezivo do 4 000,00 kuna bonusa, a u prosincu 2019. godine svim radnicima Hrvatskog Telekoma po 1 000,00 kuna. Pravedajući se lošijim poslovnim rezultatima, poslodavac je iskoristio mogućnost da radnicima u prosincu 2019. godine isplati akontaciju bonusa za 2020. godinu u iznosu od 1000,00 kuna neoporezivo.

Kako su očito za lošije poslovne rezultate krivi radnici Hrvatskog Telekoma, a nipošto naš menadžment zbog kojega smo samo ove godine platili prema našim informacijama, „samo“ 18 000 000,00 kuna kazne s popustom, umjesto 28 000 000,00 koliko nam je HAKOM odrezao. Kako je menadžment Hrvatskog Telekoma kao što i sami vidite, u ovoj godini samo na jednoj kazni uštedio 10 000 000,00 kuna, za očekivati je da će oni uredno dobiti svoje bonuse za 2019. godinu, i da se njima neće isplaćivati „akontacija za 2020. godinu“ kao radnicima koji su očito premalo štedjeli u 2019. godini. Kako je u konačnici za veliku većinu radnika najvažnije da se za nadolazeće blag dane dobije tih 1000,00 kuna, velika većina neće postavljati pitanja o tome kako, zašto, zbog čega i od kuda će im se to isplatiti... ali ipak ostaje gorak okus lagane prevare i neispunjenog obećanja za kraj prve godine mandata novog predsjednika Uprave Hrvatskog Telekoma.

IMPRESUM

Glavni i odgovorni urednik: Ivan Majdak

Urednički odbor: Ante Smolčić, Mihaela Kemenović, Ivana Majdak Topić, Ranka Grubišić

Republički sindikat radnika, Palmotićeva 55, 10 000 Zagreb

Tel: 048 711 001, e-mail: rsr@rsr.hr, www.rsr.hr