

LOLEK I BOLEK

Zanimljivo je, i gotovo smiješno do apsurdna, primijetiti kako promjena na vrhu jedne organizacijske jedinice u HP-u kao „po defaultu“ uzrokuje promjene u ponašanju nekih šefova niže razine upravljanja. Onih istih od kojih se to i očekivalo, jer svoje djelovanje, opće je poznato, ne baziraju na znanju nego na stvaranju dojma kojeg će ostaviti na nadređene. Taj dojam grade na slijepoj poslušnosti bez konstruktivne ili korisne korektivne primjedbe. Istoj onoj poslušnosti kojom su nedavno bešćutno određivali tehnološki višak. Tada su, ne bi li se bez pogovorno dodvorili idejama nadređenog, gorljivo isticali da je određen broj radnika višak! Neki od tih radnika zbog toga su nerado morali otići iz sustava, a egzistencija im je, znamo, time značajno ugrožena. Sada novom rukovoditelju govore da im nedostaje radnika (!?). Od rigoroznih šefova koji su uveli brojne zabrane i nepodnošljivom lakoćom smišljali nemoguća ubitačna radna vremena, što je mnogima prouzročilo psihološke i ine zdravstvene tegobe, sada se, u ispitivanju bila novog nadređenog, dodvoravaju podređenima ne bi li ih pridobili da izjavama svoje negativno prošlo djelovanje pripišu nesposobnosti najnižih razina upravljanja.



U svojim kozmetičkim zahvatima prilagođavanja vlastitog identiteta novonastaloj situaciji došli su na ideju da u svom odjelu improviziraju poznatu domenu ljudskih resursa, pa su pokrenuli interno „360°ocjenjivanje“ u kojemu će radnici ocijeniti njih i neposredne rukovoditelje. Da sve bude zanimljivije postavljeno je i par pitanja vezanih za unaprjeđenje procesa. Naravno, oni će prikupljati te ocjene, pa je i za očekivati da će ih, prije upućivanja kamo su zamislili, filtrirati i prilagoditi svojim potrebama.

Stvarno je nevjerojatno da si u jednoj ozbiljnoj tvrtki operativni menadžment uopće može dozvoliti slobodu da se bavi samim sobom umjesto upravljanjem i da to nitko ne primijeti, odnosno da se takve

aktivnosti uopće dozvoljavaju. Pa za to imamo stručne službe!

Ovakvo poslovno ponašanje rezultat može ostvariti samo u imaginarnoj alegoričnoj mašti koja krase autore crtanih filmova. Neka im ovaj scenarij posluži za hrvatsku inačicu legendarnih Loleka i Boleka.

P. S.

Za one nešto mlađe, i one koji imaju problema s pamćenjem, podsjećamo da su Lolek i Bolek dva dječaka, junaka istoimenog poljskog crtanog filma, koji se prvi put pojavio davne 1964. godine.



BRAZIL – HRVATSKA

12. lipnja 2014. godine u 22,00 sata

TOPLINSKI UDAR

Ljeto nam sa sobom donosi i velike vrućine, koje teško podnose ne samo kronični bolesnici i starije osobe, već predstavljaju velik napor i za organizam mladih, zdravih ljudi.

Toplinski udar može se razviti postupno, no može nastati i iznenadno.

U slučaju dugotrajnog izlaganja vrlo visokim vrućinama može doći do toplinskog udara. Riječ je o potencijalno vrlo opasnom stanju u kojem organizam zbog zakazivanja mehanizama termoregulacije gubi sposobnost prilagođavanja visokim vanjskim temperaturama. Budući da organizam više nije u stanju sniziti tjelesnu temperaturu na fiziološku razinu, tjelesna temperatura može prijeći 40 °C, pri čemu može doći do oštećenja vitalnih organa kao što su mozak, srce i bubrezi. Toplinski udar može se razviti postupno, no može nastati i iznenadno. Simptomi toplinog udara su sljedeći: tjelesna temperatura iznad 40 °C, jaka glavobolja, nesvjestica, smušenost, crvena i vruća koža, bez pojave znojenja, mučnina i povraćanje, grčevi, ubrzan rad srca, ubrzano i plitko disanje.

Potrebno je reagirati brzo jer neliječeni toplinski udar može dovesti do trajnih posljedica, pa čak i smrti. Toplinski udar zahtijeva liječničku intervenci-

ju, stoga odmah pozovite liječnika. U međuvremenu morate odmah pružiti pomoć oboljeloj osobi - morate je ohladiti. Unesite oboljelu osobu u klimatizirani prostor te po potrebi skinite s nje suvišnu odjeću. Ako ste u mogućnosti, otuširajte osobu u mlakoj vodi, a pomoći će i stavljanje ledenih obloga na glavu, vrat, pazuhe i prepone. Ako je osoba pri svijesti, dajte joj piti hladnu tekućinu, najbolje vodu ili izotonični napitak. Ako je osoba bez svijesti ili ako povraća, postavite je u bočni položaj kako se ne bi ugušila. Pratite tjelesnu temperaturu oboljele osobe toplomjerom i nastavite hlađenje dok temperatura ne padne na normalnu vrijednost, oko 37°C.

Prevenција pojave simptoma

Za vrijeme ljetnih vrućina najbolje je izbjegavati izlaganje direktnoj sunčevoj svjetlosti i visokim temperaturama. Koliko vam situacija dopušta, dane kada vladaju velike vrućine provodite što je više moguće u hladnim, po mogućnosti klimatiziranim prostorima. Odiđevajte se lagano, a po mogućnosti na glavi nosite kapu ili šešir. Pijte dovoljno tekućine kako biste izbjegli dehidraciju - bilo bi idealno da sa sobom uvijek nosite bočicu s vodom. Pripazite i na prehranu; ljeto je vrijeme kada se jede lagana hrana, a obroci trebaju biti manji!

ODVIKAVANJE KORISNIKA OD POŠTE

Tajni kupci su ponekad kao „konji s ularima“. Vide samo put pred sobom, a okolina je dobrim dijelom isključena iz percepcije kako ne bi ometala subjektivnost doživljaja i utjecala na emocije prilikom zaključivanja primjedbi o objektima promatranja. Prema indicijama zabilježenim u jednom manjem gradu tajni kupac je promijenio taktiku: nije glumio kupca, već je u

maniri tajnog agenta iz pristojne udaljenosti hinio dokoličarenje i ne sluteći da će izoštrano oko kolegica s naše strane šaltera identificirati njegovu pojavu. Gotovo da su u detalj pogodile scenarij sljedeće epizode otrcane sapunice i spremno dočekale službenu kritiku: „Niste ništa ponudile! Zašto?!“. Odgovor nije trebalo posebno pripremati. Svim korisnicima koji su se u vrijeme

te špijunske farse zatekli u poštanskom uredu sve je već ponuđeno i po nekoliko puta u proteklom periodu. Odrađivanje forme zbog prisutnosti tajnog agenta više bi naštetilo dobrom glasu poštanskog ureda nego operaterima sankcije, a njegova nedosljednost dobila bi vjerodostojnost za buduće akcije.

Po ne znam već koji puta ističemo da je u manjim sredinama kontra-produktivno i štetno korisnike neprestano bombardirati istim frazama na način kako to nalažu one apsurdne i nepromišljene sastavljene okružnice koje poput ubitačno dosadne papige ponavljaju jedan te isti foršpan koji počinje sa „Svakom korisniku ponudi-

ti...“, a primjenom u praksi imaju snagu antireklame.

Čemu, pitamo se, postoje individualni ciljevi i ciljevi poštanskog ureda, koji se u slučaju ovog ureda ostvaruju i premašuju. Nije li previše tih instrumenata za unaprjeđenje prodaje preuzeo naš sustav tako da bi se u konačnici moglo dogoditi da svakom korisniku nudimo sve dok ih ne odviknemo od dolaska u poštanske urede. Umjesto u tajne kupce, ulaganje više volje i vremena za razvoj kompetencija operatera zasigurno bi bilo od veće koristi! Jer to potiče motivaciju i nudi rješenja, a s operatera bi se skinulo psihološko breme koje ih sputava u ostvarenju rezultata.

CILJEVI, CILJEVI, CILJEVI...

Ovih dana nam kreće nova akcije za Evotv uslugu, koja je prioritet u nuđenju usluga naših radnika. Nova akcija se odnosi na korisnike koji žele više od jednog prijemnika, odnosno više usluga na svoje ime. Super da su se toga dosjetili!

Ima samo jedno malo iznenađenje za naše kolegice i kolege! Prodaja drugog uređaja istom korisniku koji koristi AKCIJU pretplata u pola cijene ne računa se u ostvareni cilj. Korisnik kupuje novi uređaj po redovnoj cijeni, sklapa zasebni ZZPO, može prenijeti uslugu na neku drugu akciju, ali sve to nije dovoljno da radnicima to uđe u ostvarene ciljeve.

Ovakve akcije su radnicima nada da će se barem malo približiti zadanim ciljevima, a oni koji su ih postavili opstruiraju njihovo ostvarenje.

PREKRŠAJI I NEZGODE U PROMETU

Najskuplja i najriskantnije primjenjiva sredstva za rad su službena vozila. Posebno ona vozila koja koriste dostavljači hpekspres pošiljaka i paketa, te linijski vozači u urbanim naseljima gdje je promet gust i nerijetko kaotičan, a pristup primateljima otežan. Svi mi vozači, pa i suvozači, ponekad „izgubimo živce“ naletimo li u prometnu gužvu ili na neke nesavjesne ili nevješte vozače. U takvom stanju skloni smo i sami prouzročiti prekršaj ili nezgodu. Kada naše minute provedene u prometu usporedimo s dostavljačima koji većinu radnog vremena provode u vožnji, zaustavljanju, parkiranju i cje-

lodnevnom trpljenju sveg onog čemu smo mi obični vozači rijetko izloženi, biti će nam jasnije koliko je posao vozača stresan i riskantan. Ako tome još dodamo izlaganje počinjenju prekršaja zbog „pristajanja“ na dostavnim adresama kako bi se pošiljke uručile u roku i porast umora, takav psihički napor postaje još veći. Vozaču-dostavljaču u nekom trenutku neminovno pada koncentracija, a sposobnost zapažanja i reagiranja se smanjuje ma koliko on bio ocijenjen kao mentalno i psihički stabilna osoba. Rezultat svega će biti prometni prekršaj ili nezgoda u kojoj će se oštetiti sredstvo za rad. Tada se službeno priznaju

samo propisane činjenice, a one govore da nastalu štetu plaća radnik!

U utvrđivanju prekršaja i u očevиду nezgode sudjeluje policija, te je iz njihove perspektive odgovoran samo vozač koji je upravljao vozilom.

To se, naravno, ne može promijeniti.

Ono što se može učiniti je da poslodavac temeljem policijskog izvida procjeni situaciju, pa nesretnim vozačima izade na ruku preuzimanjem troškova za štete za koje se može utvrditi da nisu počinjene s namjerom ili u krajnjoj nepažnji!

ŠALTERAŠICE... PA SMRŠAVITE MALO (!?)

Da li je to samo kod nas, ili je i u drugim firmama dijeljenje službene odjeće stresan period. Iako je pravilnik o službenoj odjeći i obući već više od 4 godine u primjeni, a za poštare od kad pošтари postoje, svaka nova isporuka „uniforma“ ima novi standard veličina. Svjedočili smo polo majicama za Sumo borce, hlačama XXXL veličina (ali su zato uštedjeli na dužini), a sad

preporuka kolegicama sa šaltera da malo smršave ili bar drže malo više otkopčane gumbiće. Dekolte na: „izvolite“!!! Sva moguća mjerjenja, informatizacija i unošenje podataka u bazu još uvijek nisu urodila plodom kada su veličine u pitanju. To mora da je stvarno nešto jako komplicirano, pa se rješava na terenu po sistemu „daj kolegici koja ima manju veličinu a tebe ćemo već nekako riješiti“... naravno biti će riješene kod slijedeće isporuke, kad-tad...

Zaštita kupaca i norme

Radi zaštite potrošača od prijevara Hrvatska pošta uvela je mogućnost da primatelji otkupnih pošiljaka, bilo na svojoj adresi bilo u poštanskom uredu, u nazočnosti radnika HP-a d.d. otvore pošiljku kako bi se uvjerali da se u njoj nalazi sadržaj koji su platili.

U međuvremenu su u HP glasniku objavljeni „Kriteriji za organiziranje dostavnog područja“. U njima su unatoč mnogobrojnim primjedbama

radničkih predstavnika objavljene i nove norme za obavljanje usluga na dostavi. Nigdje nije predviđena norma i vrijeme koje će se poštunošama i radnicima ureda priznati prilikom otvaranja pošiljke i sastavljanja zapisnika.

Obzirom da su se ove promjene desile nedavno, nadamo se da će se ubrzo utvrditi realna norma kako bi se radnicima priznalo pravo vrijeme potrebno za te radnje.



Kovači naše sreće...

S obzirom na to da 2002. i 2006. nismo prošli prvi krug te da se na Svjetsko nogometno prvenstvo 2010. nismo ni plasirali, bitno je ući u osminu finala. A zatim se mjeriti s ostalim favoritima – Argentinom, Španjolskom, Njemačkom, Italijom, Nizozemskom... izvor: <http://www.posta.hr/>



RSRH je član Nezavisnih hrvatskih sindikata

Uredništvo: **Željko Vidaković** - glavni i odgovorni urednik, **Marija Jukić**, **Siniša Seketin**, **Domagoj Mendeš**, **Gordana Perković**, **Ingrid Sušanj**, **Marija Mandić**, **Cvetan Kovač**.

TF: 01 4611616; FAX: 01 4611617; ADS: Kneza Mislava 11 /2, 10000 ZAGREB; E-MAIL rsrh@posta.hr