

# Emocije na radnom mjestu

---

**Pavičić, Matteo**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2020**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:962692>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-07**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
„Dr. Mijo Mirković“

**MATTEO PAVIČIĆ**

**EMOCIJE NA RADNOM MJESTU**

Završni rad

Pula, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
„Dr. Mijo Mirković“

**MATTEO PAVIČIĆ**

## **EMOCIJE NA RADNOM MJESTU**

Završni rad

**JMBAG: 0303073809, redovan student**

**Studijski smjer: Menadžment i poduzetništvo**

**Predmet: Organizacijsko ponašanje**

**Znanstveno područje: Društvena znanost**

**Znanstveno polje: Ekonomija**

**Znanstvena grana: Organizacija i menadžment**

**Mentor: prof. dr. sc. Marli Gonan Božac**

Pula, rujan 2020.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani \_\_\_\_\_, kandidat za prvostupnika ekonomije/poslovne ekonomije, smjera \_\_\_\_\_ ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

\_\_\_\_\_

U Puli, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ godine



## IZJAVA

### o korištenju autorskog djela

Ja, \_\_\_\_\_ dajem odobrenje Sveučilištu  
Jurja Dobrile

u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, \_\_\_\_\_

Potpis

\_\_\_\_\_

# Sadržaj

|  |    |
|--|----|
| <b>1.Uvod</b> .....  | 1  |
| <b>2.Pojam emocija</b> .....                               | 3  |
| <b>2.1.Vrste emocija</b> .....                             | 3  |
| <b>2.2.Razlikovanje pojma raspoloženja i emocija</b> ..... | 5  |
| <b>2.3.Izvori emocija i raspoloženja</b> .....             | 6  |
| 2.3.1. <i>Osobnost</i> .....                               | 6  |
| 2.3.2. <i>Dan u tjednu i doba dana</i> .....               | 8  |
| 2.3.3. <i>Vrijeme i klima</i> .....                        | 9  |
| 2.3.4. <i>Stres</i> .....                                  | 11 |
| 2.3.5. <i>Društvene aktivnosti</i> .....                   | 13 |
| 2.3.6. <i>San</i> .....                                    | 14 |
| 2.3.7. <i>Vježbanje</i> .....                              | 16 |
| 2.3.8. <i>Dob</i> .....                                    | 18 |
| 2.3.9. <i>Spol</i> .....                                   | 19 |
| <b>3.Emocionalni rad</b> .....                             | 22 |
| <b>4.Emocionalna inteligencija</b> .....                   | 25 |
| <b>5. Radno mjesto</b> .....                               | 28 |
| <b>6.Zadovoljstvo poslom</b> .....                         | 35 |
| <b>7.Zaključak</b> .....                                   | 38 |
| <b>Literatura</b> .....                                    | 40 |
| <b>Popis slika</b> .....                                   | 41 |
| <b>Popis grafikona</b> .....                               | 42 |
| <b>Prilog: Anketa</b> .....                                | 44 |
| <b>Sažetak</b> .....                                       | 49 |
| <b>Summary</b> .....                                       | 50 |

## 1.Uvod

U ovome radu prikazani su različiti aspekti emocija s kojima se radnici i poslodavci susreću na radnome mjestu u svakodnevnom životu.

U prvom poglavlju objašnjeno je što su zapravo emocije te koje su njihove vrste. Obrađeni su pojedini aspekti emocija kao što su intenzitet emocije te učestalosti i trajanje istih. Objašnjene su razlike između dva jako slična pojma, a to su raspoloženje i emocija. Približeni su izvori emocija i raspoloženja koji su zanimljive prirode, a neki od njih su osobnost, stres, vrijeme i klima te društvene aktivnosti.

U drugome poglavlju obrađen je emocionalni rad. Također, prikazana i objašnjena je teorija afektivnih događaja koja prihvaća emocije kao odgovor na događanja u radnom okruženju.

Za uspješno donošenje odluka i uspješnu suradnju potrebne su vještine prepoznavanja i upravljanja svojim i tuđim emocijama, odnosno potrebna je emocionalna inteligencija koja je pojašnjena u trećem poglavlju.

Kako bi se lakše razumjele emocije na radnom mjestu, u četvrtom poglavlju objašnjeno je što se zapravo smatra radnim mjestom. Naglašena je važnost povezivanja radnih mjesta kako bi se zaposlenicima stvorilo pozitivno okruženje.

Zadovoljstvo poslom, koje je obrađeno u petom poglavlju, odnosno zadovoljni zaposlenici ogledalo su organizacije. Osim zadovoljnih radnika utjecaj na radno okruženje mogu imati i nezadovoljni radnici. Svaki pojedinac ima faktore koji po njegovom mišljenju utječu na zadovoljstvo odnosno nezadovoljstvo poslom.

U radu su korištene deskriptivna metoda, metoda komparacije, metoda indukcije i dedukcije te metoda analiza i sinteze, metoda anketiranja te statistička metoda.

Isto tako, rad obuhvaća anketu u kojoj je sudjelovalo 60 punoljetnih ispitanika koji imaju radno iskustvo od kojih je 63,3% ženski, a 36,7% muški spol. 33,3% ispitanika ima od 18 do 23 godine, isto toliko ispitanika ima 24 do 29 godina, 15% ispitanika ima od 30 do 35 godina, 13,3% ispitanika ima 42 i više godina dok 5% ispitanika ima od 36 do 41 godinu. Što se tiče vrste zaposlenja, 61,7% ispitanika ima stalni radni odnos, 15% ispitanika radi na određeno vrijeme, 11,7% ispitanika obavljaju sezonski posao, te isto

toliko ispitanika obavlja studentski posao. U svakom od poglavlja će se dati rezultati provedene ankete.

Na kraju je rad zaključen autorovim mišljenjem te rezultatima provedene ankete.



## 2.Pojam emocija

Emocija ili osjećaj je doživljaj ili stanje potaknuto nekim događajem, situacijom u kojoj se nalazimo, akcijom koju poduzimamo, drugim ljudima, našim mislima, očekivanjima ili planovima.<sup>1</sup> Važno je napomenuti da emocije i osjećaji nisu sinonimi iako neki autori tako navode. Emocija je zapravo kratkotrajna reakcija na podražaj, a osjećaj je subjektivna interpretacija te emocije.<sup>2</sup> Isto tako, emocije mogu biti izazvane vanjskim utjecajima dok su osjećaji unutarnja tumačenja tih reakcija. Pod emocijama koje su potaknute susretom s drugim ljudima podrazumijevamo susret s poznanikom ili bliskom osobom koji može izazvati sreću, iznenađenost, ljutnju ili čak tugu. Što se tiče emocija potaknutih nekim događajem, primjer tome može biti obavljanje radnog zadatka s kolegom koji je izrazito nepristojan što u nama može probuditi ljutnju. Prema tome, možemo zaključiti da su emocije uzrokovane specifičnim događajem, no traju kratko (nekoliko sekundi ili minuta). Dakle, iz prethodno navedenog primjera možemo primijetiti kratkotrajnost emocija jer prestankom susreta s bliskom osobom ili prestankom rada s nepristojnim kolegom mi gubimo tada stečene emocije. Jednostavnije, emocije su snažna čuvstva usmjerena prema nekome ili nečemu.<sup>3</sup> Navedeno se može lako očitovati prema određenom izrazu lica (namrštenost, osmijeh). Ljudi pokazuju emociju kada su sretni zbog nečega, ljuti na nekoga ili prestrašeni zbog nečega.<sup>4</sup>

### 2.1.Vrste emocija

Postoji veliki broj emocija: ljutnja, prezir, oduševljenje, zavist, strah, frustracija, razočarenje, stid, gnušanje, sreća, mržnja, nada, ljubomora, radost, ljubav, ponos, iznenađenost, tuga.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Hrvatska enciklopedija, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2020, dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=13550#top> (pristupljeno 15.lipnja 2020.)

<sup>2</sup> „Razlika između osjećaja i emocija“, Alternativa informacije, dostupno na: <https://alternativainformacije.com/iscjeljivanje/psihologija-iscjeljivanje/razlika-između-osjecaja-i-emocija/> (pristupljeno 20. rujna 2020.)

<sup>3</sup> K. R. Murphy, *Individual Differences and Behaviour in Organizations*, San Francisco, Jossey-Bass, 1996, str.145.

<sup>4</sup> N. H. Frijda, *Handbook of Emotions*, New York, Guilford Press, 1993, str.381.

<sup>5</sup> P. Sikavica, et al., *Poslovno odlučivanje*, Zagreb, Školska knjiga, 2014, str.352.

Emocije mogu biti različitog intenziteta, učestalosti i trajanja.

Intenzitet tj. snaga emocije se razlikuje od osobe do osobe. Naravno, postoji razlika između osobnog intenziteta i poslovnog intenziteta. Osobni intenzitet bi se odnosio na osobine pojedinca, odnosno kojom snagom je naučen da iskazuje emocije. Dok jedni pojedinci emocije pokazuju velikim intenzitetom, drugi pojedinci rijetko pokazuju emocije. Osobe koje posjeduju veliku snagu emocija svaku emociju doživljavaju jače, pa tako na primjer tugu doživljaju kao depresiju i ako se jedna loša stvar dogodi odmah je „kraj svijeta“. S druge strane su osobe koje pokazuju emocije slabijim intenzitetom, na primjer to su osobe koje se rijetko naljute te sve emocije zadržavaju za sebe. Što se tiče poslovnog intenziteta, svako je radno mjesto slučaj za sebe. Odnosno, radno mjesto pilota zahtjeva smirenost i nepokazivanje emocija velikom snagom te suzdržavanje emocije može biti ključ za preživljavanje. Ukoliko bi pilot burno reagirao u rizičnoj situaciji, svoju paniku bi prenio na ostalo osoblje i putnike što bi dodatno otežalo rješavanje nastale situacije. Nasuprot tome, posao komentatora nogometnih utakmica zahtjeva pokazivanje emocije kako bi probudio empatiju kod gledatelja.

Učestalost emocija podrazumijeva koliko se određena emocija često ponavlja dok trajanje emocija podrazumijeva koliko određena emocija traje kada se jednom dogodi. Pri odabiru posla osim što moramo posjedovati određene emocije, važno je da znamo njihovu učestalost i trajnost jer to može biti presudan faktor poslovanja. Na primjer, posao konobara zahtjeva stalnu ljubaznost i vedrinu odnosno učestalost emocije je česta, ali ne nužno dugotrajna. Ukoliko bi se na radno mjesto konobara zaposlila osoba koja rijetko pokazuje emocije i/ili teško glumi iste, zasigurno bi se teško snašla te bi nezadovoljstvo poslom bilo obostrano.

Postoji suglasnost dovoljnog broja istraživača oko šest esencijalno univerzalnih osjećaja - ljutnja, strah, tuga, sreća, gnušanje, iznenađenost – s time da se većina drugih osjećaja subsumira u jednu od tih šest kategorija.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> H. M. Weiss i R. Cropanzano, *Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work*, 1996, str. 20-22, dostupno na: [http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341\\_Readings/Affect/AffectiveEventsTheory\\_WeissCropanzano.pdf](http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Affect/AffectiveEventsTheory_WeissCropanzano.pdf) (pristupljeno: 5. lipnja 2020.)

Poznati autor i psiholog Daniel Goleman emocije kategorizira na idući način:<sup>7</sup>

1. Srdžba: jarost, ogorčenost, kivnost, gnjev, ozlojeđenost, indignacija, uzrujanost, gorčina, mržnja, uznemirenost, razdražljivost, neprijateljstvo i, možda kao krajnje vrijednosti, patološka mržnja i nasilnost,
2. Tuga: žalost, bol, neveselost, potištenost, melankolija, samosažaljenje, osamljenost, očaj i, u patološkim slučajevima, teška depresija,
3. Strah: tjeskoba, bojazan, nervoza, zabrinutost, konsternacija, zloslutnost, oprez, strepnja, napetost, užasavanje, strava, jeza; psihopatologije fobija i panika
4. Radost: sreća, užitek, olakšanje, zadovoljstvo, blaženstvo, slast, zabavljenost, ponos, senzualni užitek, oduševljenje, zanos, veselje, zadovoljenje, euforičnost, zaigranost, ekstatičnost i, u konačnici manija,
5. Ljubav: prihvaćanje, prijateljska naklonost, povjerenje, ljubaznost, sklonost, odanost, zanesenost, obožavanje i platonska ljubav,
6. Začuđenost: šok, preneraženost, zapanjenost, zadivljenost
7. Gađenje: prijezir, omalovažavanje, podcjenjivanje, odvratnost, odbojnost, mrskost, gnušanje,
8. Stid: osjećaj krivnje, neugoda, žalost, grizodušje, poniženje, žaljenje, jad i kajanje.

## **2.2.Razlikovanje pojma raspoloženja i emocija**

Raspoloženja su čuvstva koja su obično manje intenzivna od osjećaja i koja često (iako ne uvijek) nastaju bez kontekstualnog poticaja.<sup>8</sup> Emocije su prolaznije od raspoloženja. Ukoliko govorimo o osjećaju iznenađenosti, samo određeni kraći trenutak smo iznađeni dok ukoliko smo lošeg raspoloženja to raspoloženja traje duže vrijeme, ne samo određeni trenutak. Za razliku od emocija, raspoloženja se ne odnose na druge ljude ili događanja, već im je uzrok nejasan. Ponekad se može dogoditi da emocije utječu na raspoloženje. Primjer za to je svađa bračnog para. Ukoliko se pojedinac posvađao sa suprugom prije posla, on dolazi na posao neraspoložen. Ljut je na suprugu, ali na poslu ta emocije ljutnje prelazi u opće neraspoloženje jer

---

<sup>7</sup> D. Goleman, *Emocionalna inteligencija*, Zagreb, Mozaik knjiga, 1997. str. 10.

<sup>8</sup> H. M. Weiss i R. Cropanzano, op.cit, str.17-19

zaposlenici nemaju povezanost s nastalom svađom. Navedeno neraspoloženje može negativno utjecati na poslovanje jer pojedinac može reagirati većim intenzitetom emocije, nego što bi inače da nije došlo do svađe.

### **2.3. Izvori emocija i raspoloženja**

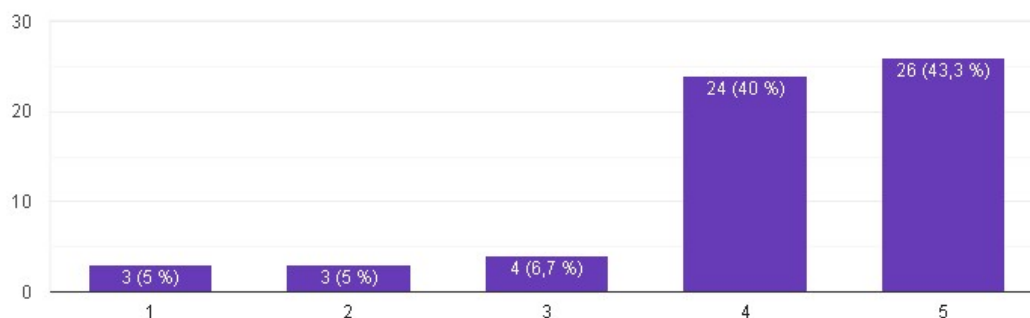
Bez obzira jesu li pojedinci svjesni ili nisu da postoje izvori emocija i raspoloženja, sigurno su svi barem jednom rekli „Danas je dan kao da je nedjelja” iako nije bila, već se nedjeljom smatra dan koji se provodi s obitelji, odlazak u crkvu, neradni dan, dan za odmor i slično. Upravo to, pojašnjavaju navedeni izvori.

#### *2.3.1. Osobnost*

Utjecaj osobnosti na emocije je velik. Svaki pojedinac će drugačije reagirati na određeni događaj, netko većim intenzitetom, a netko manjim. Osobe koje većom snagom pokazuju osjećaje i raspoloženja su emocionalnije. Primjer navedenog je poslovno putovanje. Dva zaposlenika poduzeća X odlaze na četverodnevno poslovno putovanje u Kanadu na predstavljanje novog proizvoda važnog za njihovo poduzeće. Zaposlenik A je izuzetno sretan jer nikada nije bio u Kanadi te se veseli promijeniti okolinu. S druge strane, zaposlenik B je zahvalan na ukazanoj prilici, no ima strah od leta avionom te mu je teško odvojiti se od dvomjesečnog sina. Zaposlenik A je ushićen, sretan, zadovoljan, ponosan dok je zaposlenik B zabrinut, nesiguran te osjeća strah. Na tom primjeru vidimo kako je zaposlenik A reagirao jačim intenzitetom emocija, dok je zaposlenik B upotrijebio manju snagu emocija jer navedene nije pokazao.

Sukladno tome, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri osobnost utječe na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da osobnost uopće ne utječe na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da osobnost u potpunosti utječe na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 1: U kojoj mjeri smatrate da osobnost utječe na emocije na radnom mjestu?

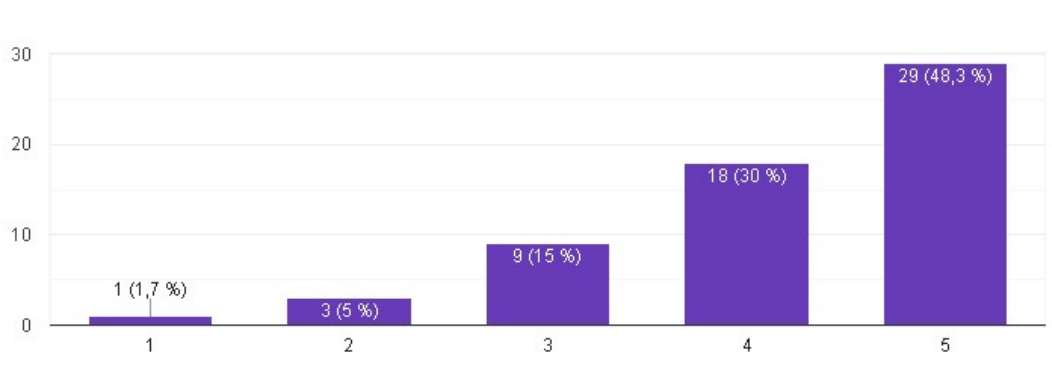


Izvor: interni podaci

43,3% ispitanika smatra da osobnost u potpunosti (5) utječe na emocije na radnom mjestu dok samo 5% ispitanika smatra da osobnost uopće ne utječe (1) na emocije na radnom mjestu. Prema tome, može se zaključiti da velika većina ispitanika smatra da osobnost uvelike utječe na emocije.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri osobnost utječe na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da osobnost uopće ne utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da osobnost u potpunosti utječe na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 2: U kojoj mjeri smatrate da osobnost utječe na raspoloženje na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

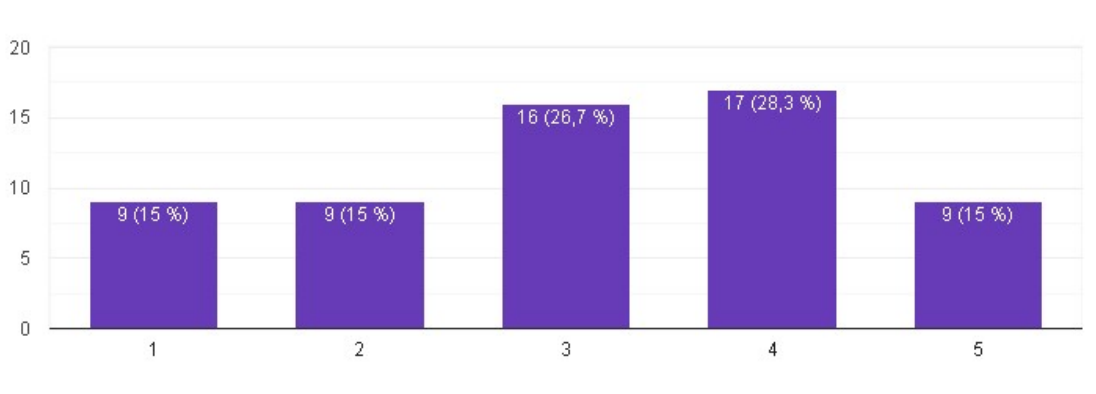
48,3% ispitanika smatra da osobnost u potpunosti (5) utječe na raspoloženja na radnom mjestu dok samo 1,7% ispitanika smatra da osobnost uopće ne utječe (1) na raspoloženje na radnom mjestu.

### 2.3.2. Dan u tjednu i doba dana

Većina ljudi je navikla na radni tjedan od ponedjeljka do petka tako da se krajem tjedna osjećaju opuštenije jer znaju da ih čekaju dva dana odmora. Odnosno, ponedjeljak je većini najteži radni rad jer nakon odmora ponovno odlaze na radno mjesto te čekaju cijeli dan da prođe kako bi opet imali vikend za sebe i obitelj. Isto tako za doba dana, postoje „noćne“ i „jutarnje“ osobe. Noćne osobe se sretnije kako dolazi noć, a ujutro nemaju snage i volje. Nasuprot njima su jutarnje osobe koje posao obavljaju rano ujutro kako bi što se noć bliži imale više slobodnog vremena te su u ujutro najboljeg raspoloženja. S obzirom na to, loše vijesti je preporučljivo iznositi krajem tjedna kako se zaposlenici ne bi osjećali još lošije početkom tjedna, a bolje vijesti je korisnije reći početkom tjedna kako bi se napravio balans raspoloženja zaposlenika.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri dan u tjednu i/ili doba dana utječu na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da dan u tjednu i/ili doba dana uopće ne utječu na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da dan u tjednu i/ili doba dana u potpunosti utječu na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 3: : U kojoj mjeri smatrate da dan u tjednu/doba dana utječe na emocije na radnom mjestu?

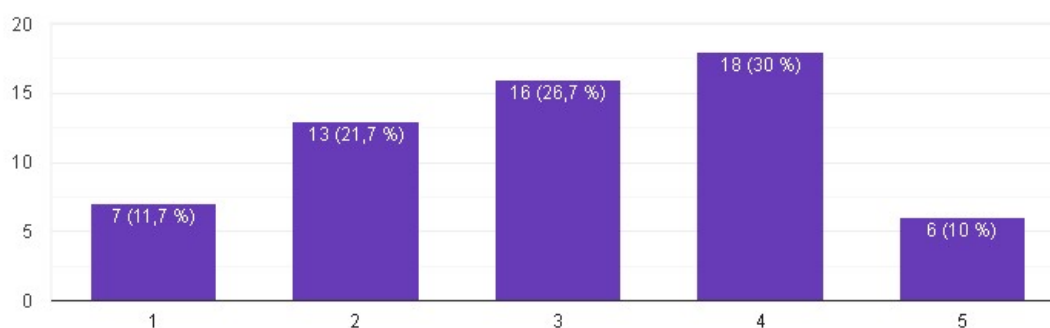


Izvor: interni podaci

28,3% ispitanika smatra da dan u tjednu i/ili doba dana puno (4) utječu na emocije na radnom mjestu. Samo 15% ispitanika smatra da dan u tjednu i/ili doba dana u potpunosti (5) utječu na emocije na radnom mjestu dok isto toliko ispitanika smatra da dan u tjednu i/ili doba dana uopće ne utječu (1) na emocije na radnom mjestu.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri dan u tjednu i/ili doba dana utječu na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da dan u tjednu i/ili doba dana uopće ne utječu na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da dan u tjednu i/ili doba dana u potpunosti utječu na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 4: U kojoj mjeri smatrate da dan u tjednu/doba dana utječe na raspoloženje na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

30% ispitanika smatra da dan u tjednu i/ili doba dana srednje (3) utječu na raspoloženja na radnom mjestu. Samo 10% ispitanika smatra da dan u tjednu i/ili doba dana u potpunosti (5) utječu na raspoloženje na radnom mjestu dok 11,7% ispitanika smatra da dan u tjednu i/ili doba dana uopće ne utječu (1) na raspoloženja na radnom mjestu.

### 2.3.3. Vrijeme i klima

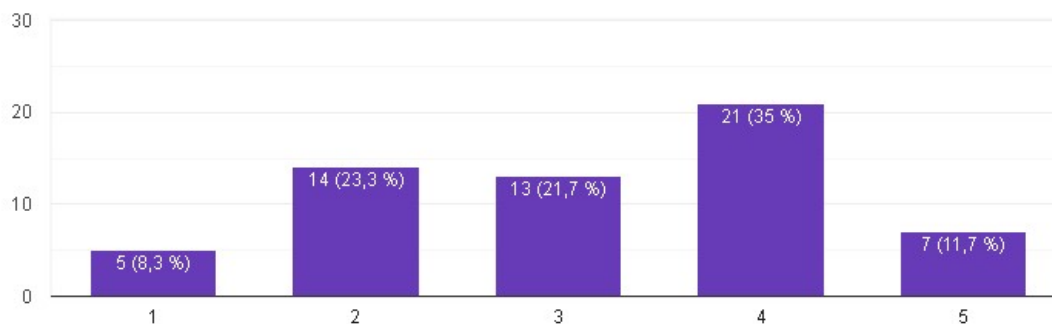
Ljudi svoje raspoloženje znaju pravdati lošim, odnosno dobrim vremenom. Često kada je sunčano vrijeme se osjećaju bolje i spremni su izvršiti više radnih zadataka, a kada je tmurno vrijeme produktivnosti je manja. To se zapravo naziva iluzorna korelacija. Događa se kada ljudi povežu dva događaja koji u stvarnosti nisu povezani.<sup>9</sup> Što znači da vrijeme zapravo nema nikakav utjecaj na našu produktivnost, raspoloženje i

<sup>9</sup> S. P. Robibins i T. A. Judge, *Organizacijsko ponašanje*, Zagreb, MATE, 2013, str.268.

emocije već smo to sami izmislili. Primjer iluzorne korelacije je gibbon Kent<sup>10</sup> koji odlučuje tko će pobijediti na određenoj utakmici. Kentu se daju dvije lutke i koju lutku prije dotakne, taj tim je pobjednik. To naravno nije realno, već može biti slučajnost ili promašaj gibona Kenta.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri vrijeme i klima utječu na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da vrijeme i klima uopće ne utječu na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da vrijeme i klima u potpunosti utječu na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 5: U kojoj mjeri smatrate da vrijeme i klima utječu na emocije na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

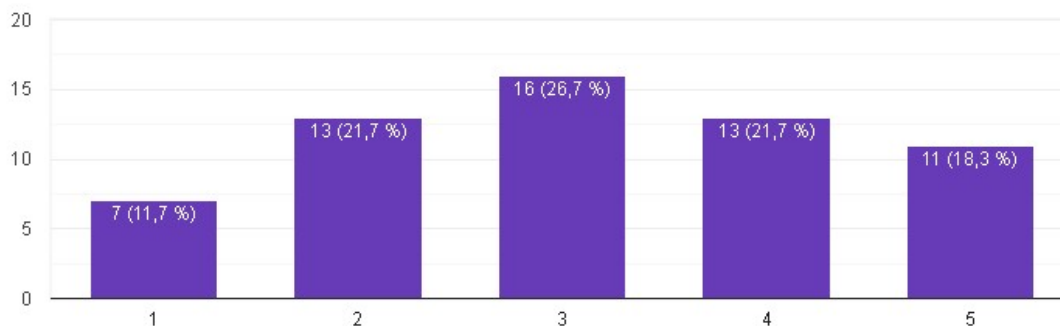
35% ispitanika smatra vrijeme i klima puno (4) utječu na emocije na radnom mjestu. Samo 11,7% ispitanika smatra da vrijeme i klima u potpunosti (5) utječu na emocije na radnom mjestu dok 8,3% ispitanika smatra da vrijeme i klima uopće ne utječu (1) na emocije na radnom mjestu. Dakle, iako pojam emocija i pojam vremena u stvarnosti nisu povezani, pojedinci smatraju da postoji određena veza među njima.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri vrijeme i klima utječu na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da vrijeme i klima uopće ne utječu na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da vrijeme i klima u potpunosti utječu na raspoloženje na radnom mjestu.

<sup>10</sup> Indeks.hr, dostupno na: <https://www.index.hr/magazin/clanak/napeto-u-zagrebackom-zoou-evo-sto-giboni-predvidjaju-za-vecerasnju-utakmicu/2042727.aspx> (pristupljeno 9.rujna 2020.)



Grafikon 6: U kojoj mjeri smatrate da vrijeme i klima utječu na raspoloženje na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

26,7% ispitanika smatra vrijeme i klima srednje (3) utječu na raspoloženja na radnom mjestu. Samo 18,3% ispitanika smatra da vrijeme i klima u potpunosti (5) utječu na raspoloženje na radnom mjestu dok 11,7% ispitanika smatra da vrijeme i klima uopće ne utječu (1) na raspoloženje na radnom mjestu.

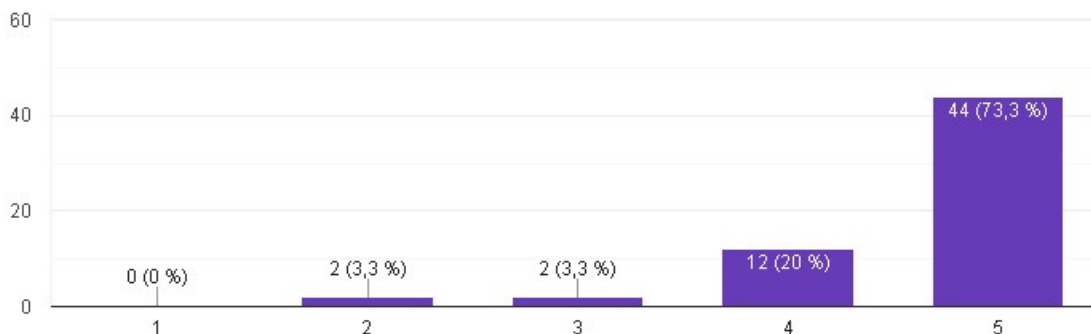
#### 2.3.4. Stres

Stres uvelike utječe na raspoloženje. Kao primjer možemo navesti rok od tjedan dana za izradu financijskog izvještaja. Na početku tjedna pojedinac osjeća kako ima vremena te kako će stići na vrijeme, no ukoliko drugi zaposlenici ili nadređeni ispituju gdje je izvještaj, hoće li biti na vrijeme i slično, pojedincu raste razina stres te sve sporije obavlja posao. Isto tako, ukoliko pojedinac dobije previše vremena za obavljanje može odlučiti obaviti svoj radni zadatak kasnije i onda shvatiti da nema dovoljno vremena te si također, povećati razinu stresa. Može se dogoditi da čak i kada je prošao određeni rok i izvještaj je predan, pojedinac je i dalje neraspoložen jer je bio izložen stresu.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri stres utječe na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da stres uopće ne utječe na emocije na radnom

mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da stres u potpunosti utječe na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 7: U kojoj mjeri smatrate da stres utječe na emocije na radnom mjestu?

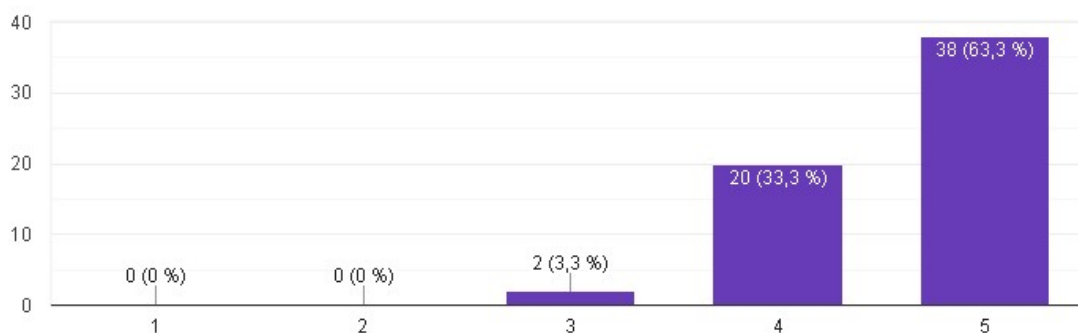


Izvor: interni podaci

73,3% ispitanika smatra da stres u potpunosti (5) utječe na emocije na radnom mjestu dok niti jedan ispitanik ne smatra da stres uopće ne utječe (1) na emocije na radnom mjestu. Može se zaključiti kako stres uvelike utječe na emocije na radnom mjestu.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri stres utječe na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da stres uopće ne utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da stres u potpunosti utječe na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 8: U kojoj mjeri smatrate da stres utječe na raspoloženje na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

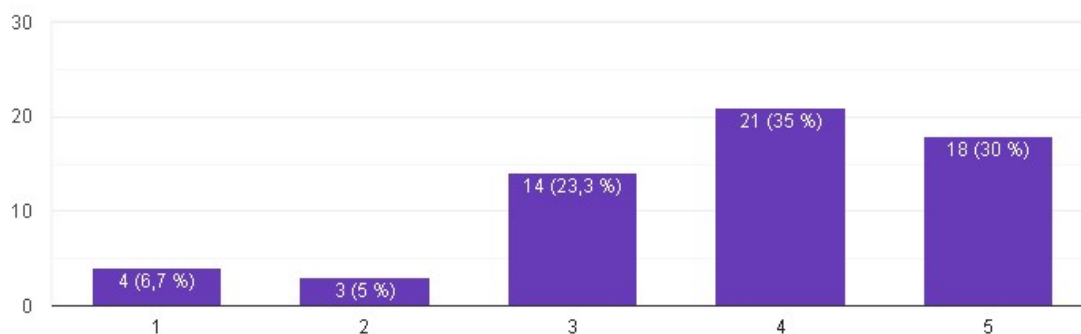
63,3% ispitanika smatra da stres u potpunosti (5) utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok niti jedan ispitanika ne smatra da stres uopće ne utječe (1) na raspoloženje na radnom mjestu. Kao i na emocije, stres uvelike utječe i na raspoloženje na radnom mjestu.

### 2.3.5. Društvene aktivnosti

Društvena aktivnost je važan čimbenik dobrog raspoloženja. Ukoliko je pojedinac pod stresom i „ništa mu ne ide od ruke“ najbolje je odmoriti se uz prijatelje. Društvena aktivnosti povećava raspoloženje, no važno je naglasiti da aktivnosti kao planiranje, skijanje, biciklizam te općenito sportske aktivnosti poboljšava raspoloženje u većoj mjeri od gledanja filmova koje pripada u sjedilačke aktivnosti.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri društvene aktivnosti utječu na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da društvene aktivnosti uopće ne utječu na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da društvene aktivnosti u potpunosti utječu na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 9: U kojoj mjeri smatrate da društvene aktivnosti (razgovor i druženje s prijateljima i/ili obitelji) utječe na emocije na radnom mjestu?



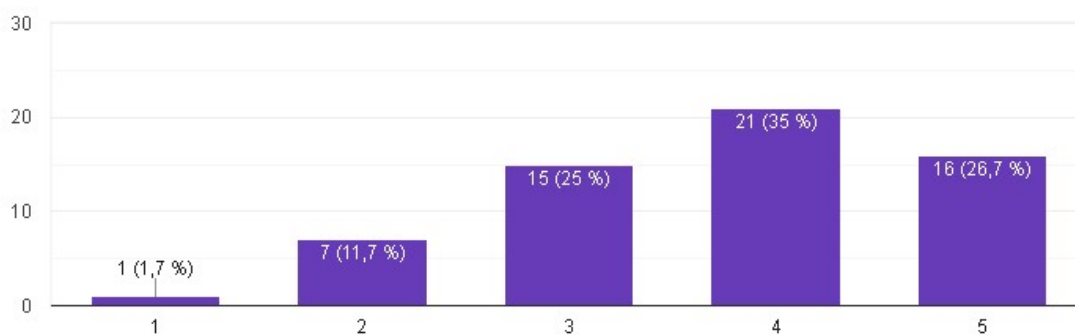
Izvor: interni podaci

35% ispitanika smatra da društvene aktivnosti puno (4) utječu na emocije na radnom mjestu. 30% ispitanika smatra da društvene aktivnosti u potpunosti (5) utječu na

emocije na radnom mjestu dok 6,7% ispitanika smatra da društvene aktivnosti uopće ne utječu (1) na emocije na radnom mjestu.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri društvene aktivnosti utječu na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da društvene aktivnosti uopće ne utječu na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da društvene aktivnosti u potpunosti utječu na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 10: U kojoj mjeri smatrate da društvene aktivnosti (razgovor i druženje s prijateljima i/ili obitelji) utječu na raspoloženje na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

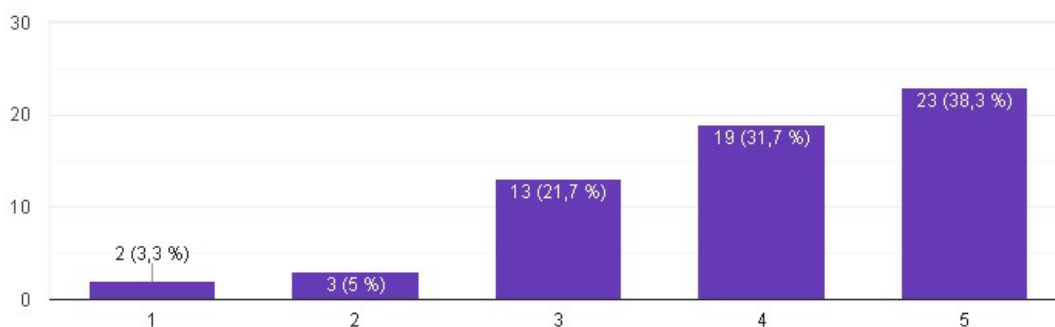
35% ispitanika smatra da društvene aktivnosti puno (4) utječu na raspoloženje na radnom mjestu. 26,7% ispitanika smatra da društvene aktivnosti u potpunosti (5) utječu na raspoloženje na radnom mjestu dok 1,7% ispitanika smatra da društvene aktivnosti uopće ne utječu (1) na raspoloženje na radnom mjestu.

### 2.3.6. San

San je jedan od glavnih izvora emocija iako ga većina zanemaruje. Pojedinci pokušavaju što manje spavati kako bi stigli izvršiti sve obveze, no to je daleko od ispravnoga. Što manje spavamo, to se lošije osjećamo, ne donosimo ispravne odluke i sve češće reagiramo većim intenzitetom emocija, nego što bi da smo odmorni. Loše prospavana noć taj dan može negativno utjecati na zadovoljstvo radnim mjestom, većinom zato što su ljudi umorni, razdražljivi i smanjena im je koncentracija.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri san utječe na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da san uopće ne utječe na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da san u potpunosti utječe na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 11: U kojoj mjeri smatrate da san utječe na emocije na radnom mjestu?

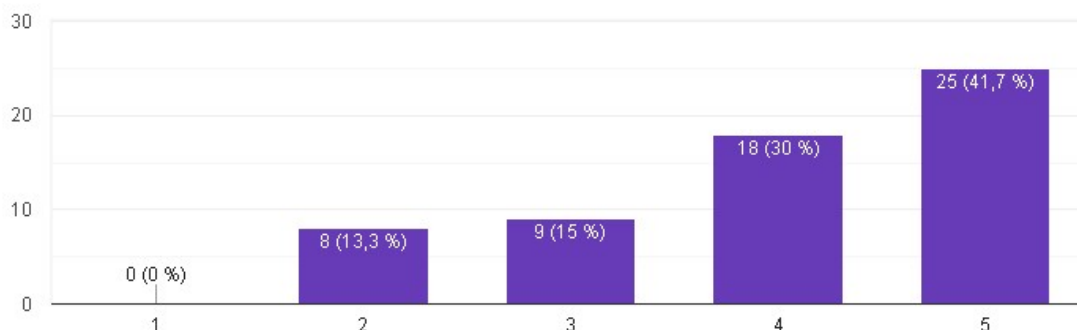


Izvor: interni podaci

38,3% ispitanika smatra da san u potpunosti (5) utječe na emocije na radnom mjestu dok 3,3% ispitanika smatra da san uopće ne utječe (1) na emocije na radnom mjestu. Većini ispitanika san utječe na emocije na radnom mjestu.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri san utječe na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da san uopće ne utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da san u potpunosti utječe na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 12: U kojoj mjeri smatrate da san utječe na raspoloženja na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

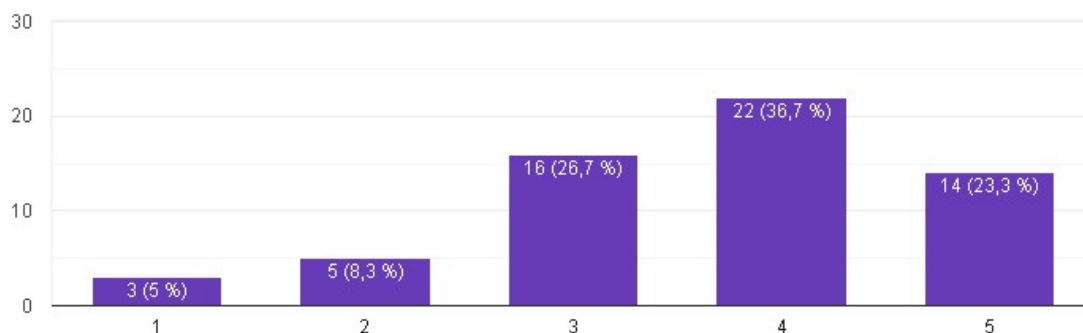
41,7% ispitanika smatra da san u potpunosti (5) utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok niti jedan ispitanik ne smatra da san uopće ne utječe (1) na raspoloženje na radnom mjestu.

### 2.3.7. Vježbanje

Vježbanje je korisno jer u razdoblju kada vježbamo zaboravljamo na probleme te se skoncentriramo na pokrete tijela, brojimo ponavljanja i slično. Također, vježbanje pozitivno utječe na ljude pod stresom i pojedince sklone depresiji jer im preusmjeravaju misli s lošega. Vježbanje nam omogućuje da pokrenemo tijelo te da imamo više motivacije za zadatke koji slijede. Sve više poduzeća uvodi *team building* (stvaranje tima). Između ostaloga, zaposlenici odlaze na sportske aktivnosti npr. *paintball* (rekreativni sport). Odlaskom na *paintball* (rekreativni sport) dolazi do zajedništva, poticanja timskog rada kroz zabavnu, a svim zaposlenicima je bolje raspoloženje. *Team building* (stvaranje tima) ima svrhu zbližavanja zaposlenika kako bi u poslovnom okruženju težili zajedništvu te ostvarili bolje uspjehe za poduzeće.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri vježbanje utječe na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da vježbanje uopće ne utječe na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da vježbanje u potpunosti utječe na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 13: U kojoj mjeri smatrate da sport, vježbanje i druge fizičke aktivnosti (planinarenje, šetanje) utječu na emocije na radnom mjestu?

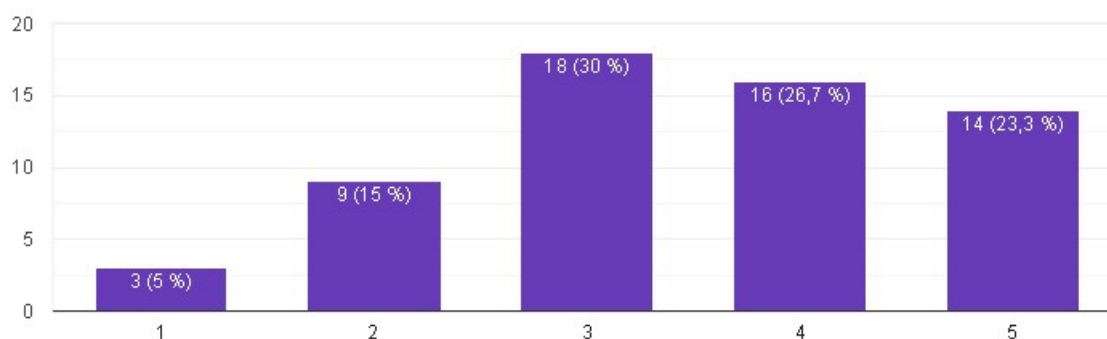


Izvor: interni podaci

36,7% ispitanika smatra da vježbanje puno (4) utječe na emocije na radnom mjestu. 23,3% ispitanika smatra da vježbanje u potpunosti (5) utječe na emocije na radnom mjestu dok 5% ispitanika smatra da vježbanje uopće ne utječe (1) na emocije na radnom mjestu. Može se primijetiti kako ispitanicima većinom tjelesna aktivnost utječe na emocije na radnom mjestu.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri vježbanje utječe na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da vježbanje uopće ne utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da vježbanje u potpunosti utječe na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 14: U kojoj mjeri smatrate da sport, vježbanje i druge fizičke aktivnosti (planinarenje, šetanje) utječu na raspoloženja na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

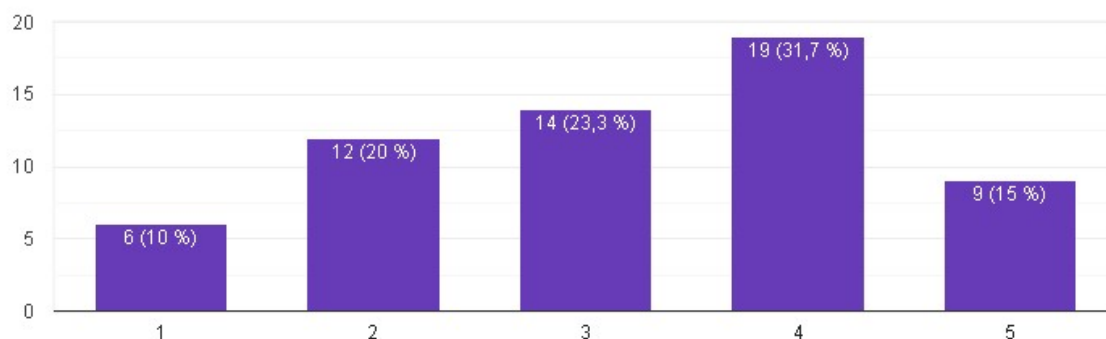
30% ispitanika smatra da vježbanje srednje (3) utječe na raspoloženje na radnom mjestu. 23,3% ispitanika smatra da vježbanje u potpunosti (5) utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok 5% ispitanika smatra da vježbanje uopće ne utječe (1) na raspoloženje na radnom mjestu.

### 2.3.8.Dob

Osobe mlađe populacije imaju intenzivnije emocije, no starija populacija doživljava više sretnih emocija. Ukoliko starija populacija doživi negativnu emociju ona ne traje dugo jer starija populacija dugo zadržava samo pozitivna raspoloženja. Razlog tomu mogu biti godine i emocionalno iskustvo.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri dob utječe na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da dob uopće ne utječe na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da dob u potpunosti utječe na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 15: U kojoj mjeri smatrate da dob utječe na emocije na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

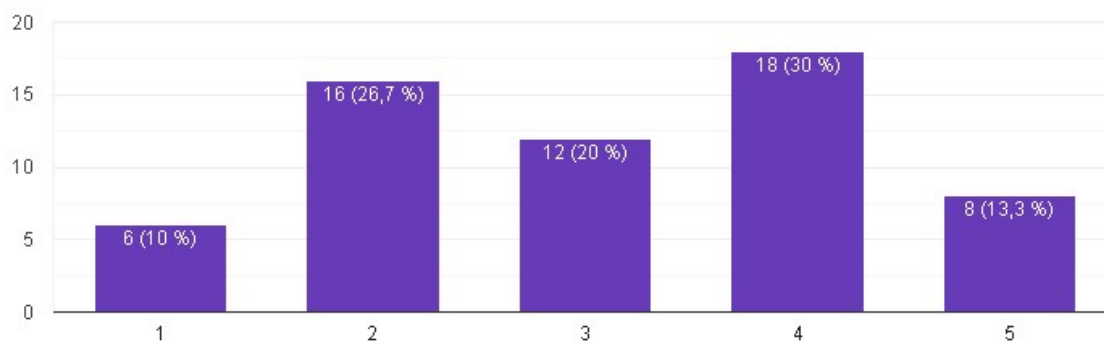
31,7% ispitanika smatra da dob puno (4) utječe na emocije na radnom mjestu. 15% ispitanika smatra da dob u potpunosti (5) utječe na emocije na radnom mjestu dok 10% ispitanika smatra da dob uopće ne utječe (1) na emocije na radnom mjestu.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri dob utječe na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da dob uopće ne utječe na raspoloženje



na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da dob u potpunosti utječe na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 16: U kojoj mjeri smatrate da dob utječe na raspoloženja na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

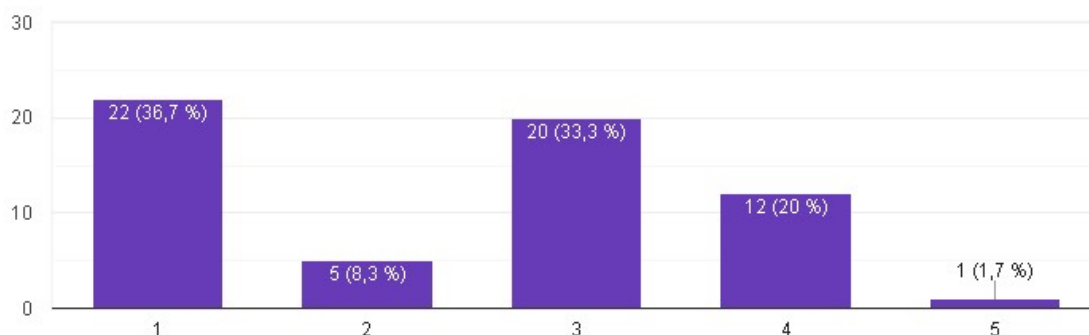
30% ispitanika smatra da dob puno (4) utječe na raspoloženje na radnom mjestu. 13,3% ispitanika smatra da dob u potpunosti (5) utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok 10% ispitanika smatra da dob uopće ne utječe (1) na raspoloženje na radnom mjestu.

### 2.3.9. Spol

Općenito se smatra da žene više pokazuju emocije nego muškarci. Od žena se očekuje stalna ljubaznost, nasmijanost i empatija dok se za muškarce podrazumijeva da ostanu čvrsti u svim situacijama. Poznato je da muškarci lošije prepoznaju emocije drugih te teže reagiraju u odnosu na žene. Utjecaj na navedeno može imati i sklonost žena odgoju djece dok muškarci imaju ulogu financijske brige o obitelji, no naravno, ne mora biti tako.

Anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri spol utječe na emocije na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da spol uopće ne utječe na emocije na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da spolu u potpunosti utječe na emocije na radnom mjestu.

Grafikon 17: U kojoj mjeri smatrate da spol utječe na emocije na radnom mjestu?

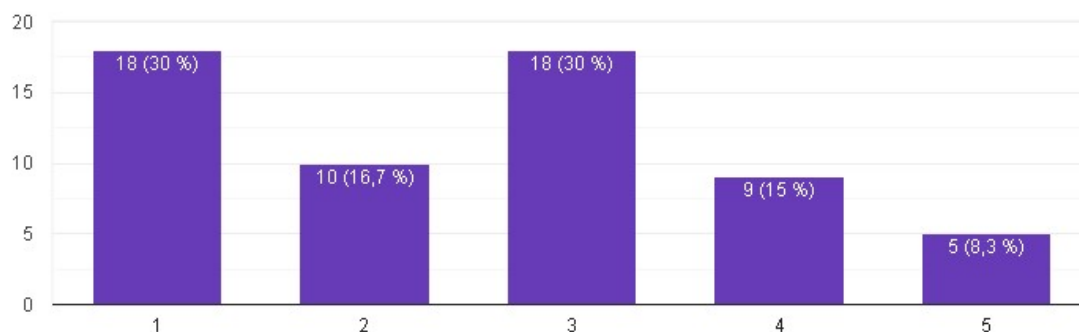


Izvor: interni podaci

Samo 1,7% ispitanika smatra da spol u potpunosti (5) utječe na emocije na radnom mjestu dok 36,7% ispitanika smatra da spol uopće ne utječe (1) na emocije na radnom mjestu. Može se zaključiti kako ispitanicima spol ne predstavlja važnu ulogu u povezivanju emocija s radnim mjestom.

Isto tako, anketnim pitanjem odgovoreno je u kojoj mjeri spol utječe na raspoloženje na radnom mjestu. Pod 1 se podrazumijeva da spol uopće ne utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok se pod 5 podrazumijeva da spolu u potpunosti utječe na raspoloženje na radnom mjestu.

Grafikon 18: U kojoj mjeri smatrate da spol utječe na raspoloženje na radnom mjestu?



Izvor: interni podaci

Samo 8,3% ispitanika smatra da spol u potpunosti (5) utječe na raspoloženje na radnom mjestu dok 30% ispitanika smatra da spol uopće ne utječe (1) odnosno da srednje (3) utječe na raspoloženje na radnom mjestu.

### 3.Emocionalni rad

Kao što je prethodno spomenuto, konobar je dobar primjer za prikazivanje emocionalnog rada jer konobar uvijek treba biti nasmijan i ljubazan prema gostima bez obzira kako se zapravo on osjeća. Emocionalni rad podrazumijeva emocije koje poduzeće traži da se pokazuju pred gostima dok je razlika između emocija koja proživljavamo i emocija koje pokazujemo emocionalna disonanca. U određenim poslovima potrebno je ne pokazivati emocije uopće, odnosno biti neutralan, to su na primjer doktori, zubari i slično. Neutralnost je potrebna kako pojedinac ne bi svoje strahove i negativne emocije prenio na druge zaposlenike ili pacijente, odnosno, kako ne bi dao lažnu nadu u kriznim situacijama. Također, vještina upravljanja emocijama je važna i u međusobnim odnosima među kolegama. Uvijek će se naći netko tko ne odgovara određenoj osobi zbog subjektivnih razloga, no važno je takve emocije zadržati za sebe jer je na poslu najvažnije ostvarenje ciljeva poduzeća, a međusobnim neslaganjem bi tome samo odrekli. Što se tiče menadžera, vrlo je važno da prepoznaju tuđe emocije te da vješto upravljaju svojim. Menadžer uvijek treba biti potpora svojim zaposlenicima. Ukoliko menadžer zaposlenicima prenosi lošu vijest važno je da suosjeća s njima. Važno je reći i da kako doživljavamo neki osjećaj nije uvijek isto kao i način na koji ga pokazujemo.<sup>11</sup>

Što se tiče rada s klijentima, važno je ostati dosljedan pravilima poduzeća bez obzira na nepristojno ponašanje od strane klijenata. Kako je na tržištu sve više istih ili sličnih proizvoda od trgovaca se često traži da oni sami prilaze kupcima/klijentima kako bi ih zainteresirali za određeni proizvod. Za takav posao neizmjerena je vještina upravljanje emocijama, odnosno prekrivanje stvarnih emocija onima poželjnima za to poduzeće. Gluma se može odnositi na površinsku ili dubinsku. Površinska gluma podrazumijeva prekrivanje vlastitih unutarnjih osjećaja sukladno pravilima prikazivanja dok dubinska gluma podrazumijeva promjenu emocija, odnosno pokušaj promjene emocija.<sup>12</sup> Važno je napomenuti da nije svaka kultura jednaka te ne znače jednake geste isto u svakome poduzeću. Iz tog razloga je važno biti upoznat sa poduzećem u kojem djelujemo te je potrebno djelovati sukladno navedenim pravilima.

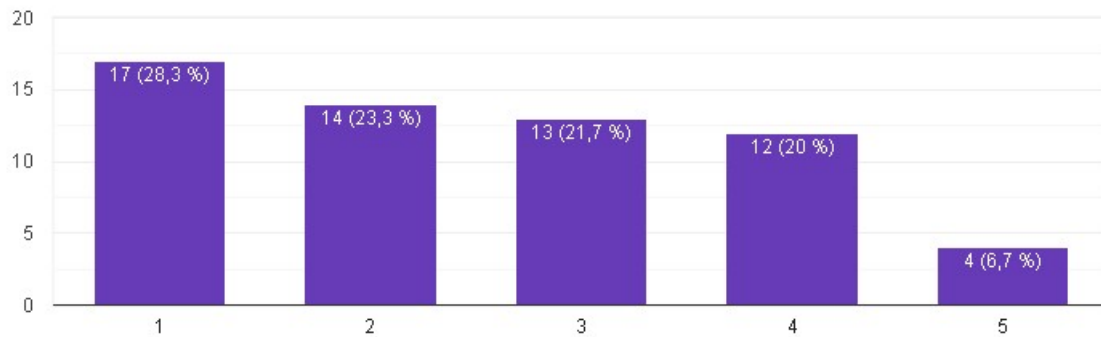
---

<sup>11</sup> R. C. Solomon, „*Back to Basics: On the Very Idea of Basic Emotions*“, *Journal for the Theory of Social Behaviour* 32, br. 2, 2002, str. 115.

<sup>12</sup> S. P. Robbins i T. A. Judge, op. cit., str.275.

Anketnim pitanjem je ispitano koliko se ispitanika slaže s tvrdnjom „Emocionalno zahtjevni poslovi su nagrađeni boljom plaćom“. 1 podrazumijeva da se ispitanik uopće ne slaže s tvrdnjom, dok se pod 5 podrazumijeva da se u potpunosti slaže s tvrdnjom.

Grafikon 19: "Emocionalno zahtjevni poslovi su nagrađeni boljom plaćom."

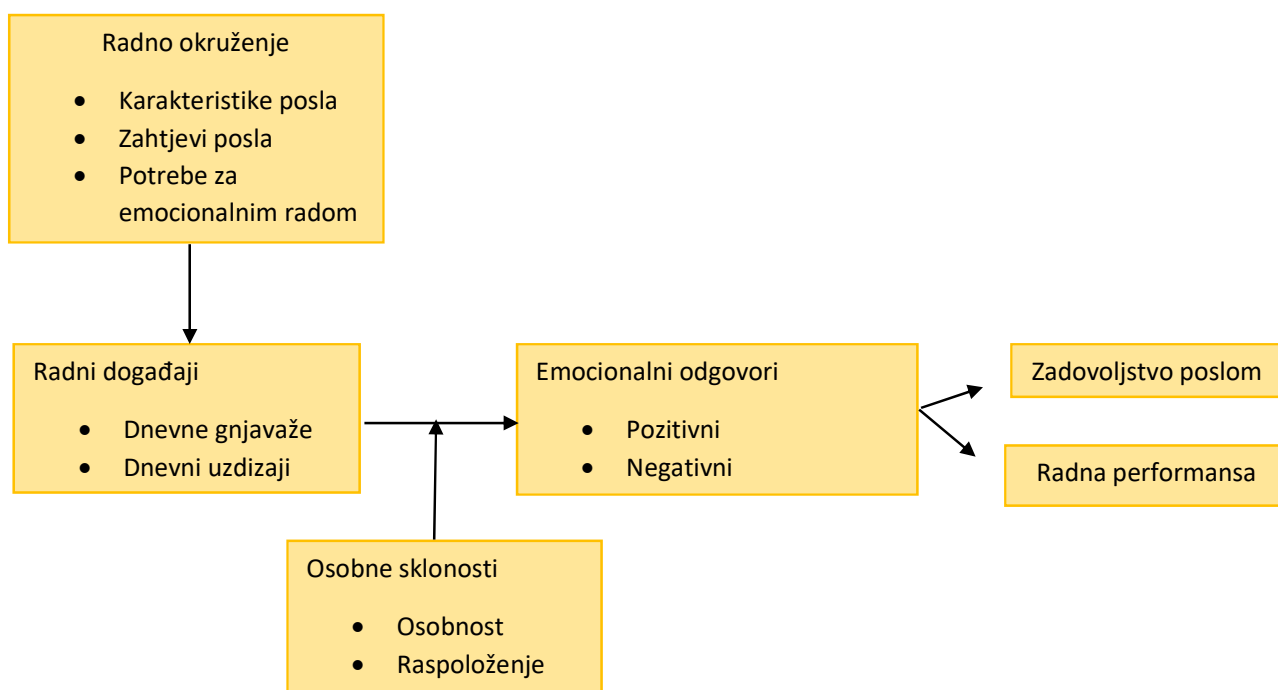


Izvor: interni podaci

28,3% ispitanika se uopće ne slaže s navedenom tvrdnjom dok se samo 6,7% ispitanika u potpunosti slaže s istom. Može se primijetiti kako se ispitanici u većem broju ne slažu s tvrdnjom.

Teorija afektivnih događaja prikazuje da zaposlenici reagiraju emocionalno na događaje na poslu te da njihovo raspoloženje utječe na kvalitetu obavljenog posla i zadovoljstvo poslom. Teorija prihvaća emocije kao odgovor na događaje u radnom okruženju.

Slika 1: Teorija afektivnih događaja



Izvor: Robibins, S. P. i Judge, T. A. (2013.), Organizacijsko ponašanje, MATE, Zagreb, str.277, prema Ashkanasy, N. M. i Daus, C. S. (2002.), „Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers“, Acedemy of Management Excutive, str.77

Radno okruženje čine karakteristike posla, zahtjevi posla te potrebe za emocionalnim radom. Radno okruženje utječe na radni događaj odnosno na dnevne gnjavaže i dnevne uzdizaje. Kako će pojedinac reagirati na radne događaje ovisi o osobnim sklonostima, točnije osobnosti i raspoloženju pojedinca. Nakon navedenog dolazi do emocionalnog odgovora koji može biti pozitivan ili negativan, a ovisi o prethodnim čimbenicima. Na kraju modela vidljivo je zadovoljno poslom te radna performansa koje su skup svih unaprijed objašnjenih koraka.

## 4.Emocionalna inteligencija

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja i upravljanja emocijama. Ljudi s visokom emocionalnom inteligencijom su učinkovitiji na poslu jer lakše prepoznaju tuđe emocije te se mogu ponašati u skladu s njima. Emocionalna inteligencija sadrži pet glavnih dimenzija: <sup>13</sup>

- Samosvijest – svijest o vlastitim osjećajima,
- Samovođenje – sposobnost upravljanja vlastitim osjećajima,
- Samomotivacija – sposobnost ustrajanja unatoč zaprekama i neuspjehu,
- Empatija – sposobnost prepoznavanja onoga što drugi osjećaju,
- Društvene vještine – sposobnost da se osoba nosi s tuđim osjećajima.

Samosvijest podrazumijeva prepoznavanje onoga što osjećamo u određenom trenutku i upravljanje sukladno svojim osjećajima, omogućuje nam da realno procijenimo svoje sposobnosti i da budemo samouvjereni. Samokontrola podrazumijeva upravljanje svojim emocijama tako da nam olakšavaju posao, a ne da nas ometaju te samokontrola potiče savjest i odgađanje zadovoljstva kako bi se ostvario cilj. Samomotivacija nam služi kako bi se usmjeravali prema svojim ciljevima, kako bi preuzeli inicijativu te kako bi ustrajali iako se suočimo s neuspjesima. Empatija podrazumijeva prepoznavanje i razumijevanje tuđih emocija. Društvene vještine označavaju interakcije s drugima, točno očitovane društvene situacije, pregovaranje, postizanje suradnje te timski rad.

Emocionalna inteligencija može biti korisna u raznim područjima kako društvenog tako i poslovnog života. Sve više poslodavaca počelo je uzimati u obzir emocionalnu inteligenciju prilikom zapošljavanja jer su shvatili da određeni poslovi zahtijevaju učestale odnose s drugima. S obzirom da je teško istaknuti se na tržištu, interakcija s klijentima može biti presudan faktor. Emocije uvelike utječu na donošenje odluka. Ljutnja i iscrpljenost mogu uzrokovati drugačije odluke u odnosu kada smo odmorni i sretni. U tome vidimo važnost upravljanja emocijama odnosno važnost emocionalne inteligencije. Tužniji ljudi su skloniji u poslovanju preispitivati svaku moguću alternativu kako bi došli do savršenog rješenja, no rijetko koje rješenje je savršeno. Suprotno tome pozitivni ljudi znaju prepoznati dovoljno dobro rješenje. Neprepoznavanje i

---

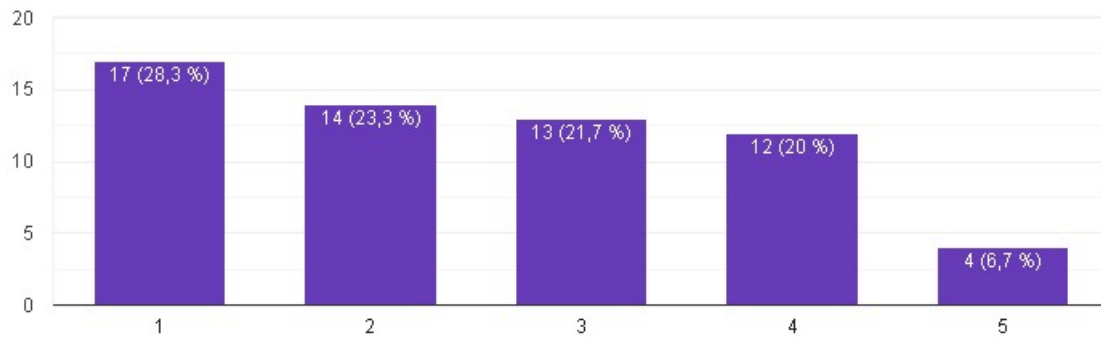
<sup>13</sup> S. P. Robibins . i T. A. Judge, op. cit., str.278.

neuvažavanje emocija u procesu odlučivanja može dovesti do netočnog gledišta o tom procesu. Također raspoloženi ljudi imaju više ideja te su sveukupno kreativniji od loše raspoloženi ljudi. Nadređeni bi trebali svoje zaposlenike činiti pozitivnijima jer sretni zaposlenici će produktivnije obavljati posao. Uz motiviranje zaposlenika pozitivnim raspoloženjem važne su i povratne informacije o njihovoj performansi. Davanjem pozitivnih kritika zaposlenici će se osjećati nadahnuto i biti će emocionalno predaniji poslu. Komuniciranje sa zaposlenicima uključuje društvene vještine pomoću kojih će zaposlenici lakše obavljati radne zadatke jer će se osjećati vrijednima i kao da su važan dio organizacije. Ključan element pri vođenju svakako je pozitivnost menadžera. Stvaranjem slike o pozitivnom ozračju menadžeri prelijevaju energiju u svoje podređene. Isto tako, zaposlenici će lakše prihvatiti promjene pozitivnog vođe jer se osjećaju sigurnije u pozitivnom okruženju. Emocionalna inteligencija ima veliki utjecaj na međuljudske sukobe jer menadžer treba prepoznati emocije u sukobljenima kako bi se razriješio emocionalni sadržaj sukoba te se nikako ne smije fokusirati samo na racionalna pitanja. Negativne emocije poput ljutnje loše utječu kako na međuljudske odnose tako i na vještinu pregovaranja. Pregovarači koji ne uspiju stvaraju negativne percepcije o svojim konkurentima te su manje spremni ponašati se suradničkim u budućim pregovorima. Lanac hotela X uspješno je poslovao na području jedne države. Radnici jednog od hotela su se pobunili i odlučili su štrajkati zbog premalih plaća. Kada je štrajk započeo u hotelu, hotel je pozvao radnike iz drugog hotela unutar tog lanca te popunio radna mjesta zaposlenika u štrajku. Zaposlenici u štrajku su ostali iznenađeni i štrajk nije uspio. Emocionalno stanje radnika utječe na pružanje usluga klijentima. Nezadovoljan radnik svoje neraspoloženje prenosi i na klijente, a isto vrijedi i za pozitivno raspoloženje. Jednostavno rečeno, kada se mi nasmijemo nekome vjerojatnije je da će se i ta osoba nasmijati nama odnosno da će preslikati naše ponašanje. U ovom slučaju je izreka „što zračiš to privlačiš“ vrlo istinita. Stavovi prema poslu su različiti i često se dogodi stresan dan, no ukoliko je na poslu emocionalno težak dan više ćemo se veseliti provesti vrijeme kod kuće, a do sljedećeg radnog dana brige će obično nestati. Iz svega navedenog vidimo kako emocionalna inteligencija čini veliki dio radnog mjesta i svih zaposlenih kao i sveukupnog poslovanja poduzeća.



Anketnim pitanjem je ispitano koliko se ispitanika slaže s tvrdnjom "Raspoloženje nadređenoga utječe na raspoloženje zaposlenika." 1 podrazumijeva da se ispitanik uopće ne slaže s tvrdnjom dok se pod 5 podrazumijeva da se u potpunosti slaže.

Grafikon 20: "Raspoloženje nadređenoga utječe na raspoloženje zaposlenika."



Izvor: interni podaci

6,7% ispitanika se u potpunosti slaže s navedenom tvrdnjom dok se 28,3% ispitanika uopće ne slaže s istom. Može se zaključiti kako ispitanici naginju na stranu gdje raspoloženje nadređenog ne utječe na raspoloženje zaposlenika, ali se vidi i kako većina nije sigurna ili nije upoznata sa takvom situacijom.

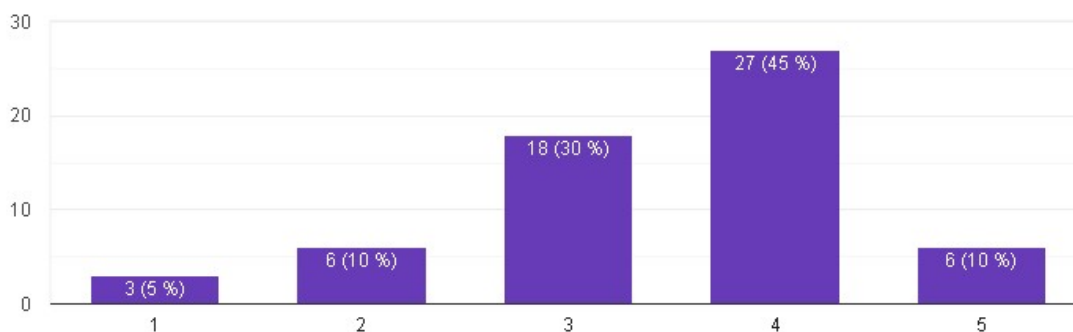
## 5. Radno mjesto

Radno mjesto je najmanja organizacijska jedinica u svakoj organizaciji koja je osnovni građevni materijal od kojeg su strukturirane sve organizacije bez obzira na djelatnosti kojima se bave.<sup>14</sup> Ukoliko ne postoji ograničeni dio poduzeća, potrebna oprema te čovjek, ne postoji ni radno mjesto. Broj radnih mjesta ovisi o veličini i složenosti organizacije. Radni zadatak je obveza koju radnik treba ispuniti pri čemu se ne određuju radni uvjeti ni aktivnosti kojima će se zadatak izvršiti. Posao je realizirani zadatak, odnosno zadatak kojem je određen način i sredstvo izvršenja. Glavni element radnog mjesta je čovjeka. Pri pojmu čovjek ne misli se na određenog pojedinca, već na svakog radnika koji se nalazi na tom radnom mjestu. Oprema su svi elementi koji su radniku potrebni pri izvršenju radnog zadatka. Važno je napomenuti da inputi moraju biti usklađeni s ritmom rada. Pod prostorom se podrazumijeva da zaposlenik može na tom mjestu nesmetano obavljati posao. Povoljni radni uvjeti se razlikuju za svaki posao, no na primjeru radnog mjesta menadžera, poželjni radni uvjeti su tišina, svjetlost, prozračnost i slično. Sva radna mjesta u jednom poduzeću moraju biti usklađena. Potrebno je povezati radna mjesta kako ne bi dolazilo do nepredviđenih zastoja te kako bi poduzeće ispunilo svoj cilj upravljanja radnim mjestima. Povezivanjem radnih mjesta zaposlenici razvijaju odnose s drugima zaposlenicima te se suradnjom stvara pozitivno okružje. S obzirom da su zaposlenici jedni od najvažnijih elemenata organizacija važno je njihovo zadovoljstvo poslom održati na visokoj razini. Anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je izazovno radno mjesto važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

---

<sup>14</sup> P. Sikavica, *Organizacija*, Zagreb, Školska knjiga, 2011, str. 581.

Grafikon 21: U kojoj mjeri smatrate da je izazovno radno mjesto važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

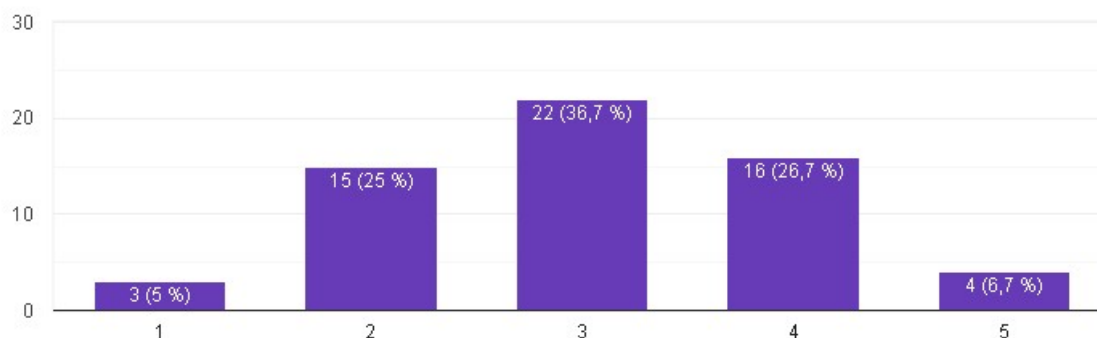


Izvor: interni podaci

45% ispitanika smatra da je izazovno radno mjesto jako važan (4) čimbenik za odabir radnog mjesta. 10% ispitanika smatra da je potpuno važno (5) dok 5% ispitanika smatra da uopće nije važno.

Nadalje, anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je rutina važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 22: U kojoj mjeri smatrate da je rutina važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

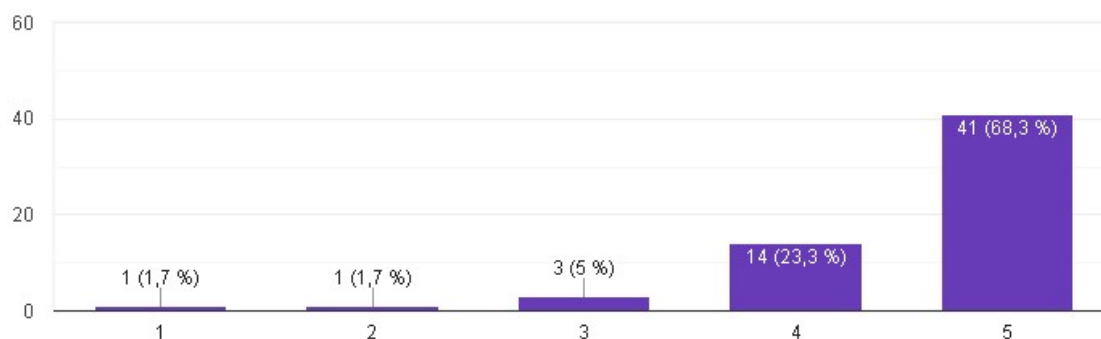


Izvor: interni podaci

36,7% ispitanika smatra da je rutina srednje važna (3) za odabir radnog mjesta. 6,7% ispitanika smatra da je potpuno važna (5) dok 5% ispitanika smatra da uopće nije važna.

Isto tako, anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je mogućnost napredovanja važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 23: U kojoj mjeri smatrate da je mogućnost napredovanja važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

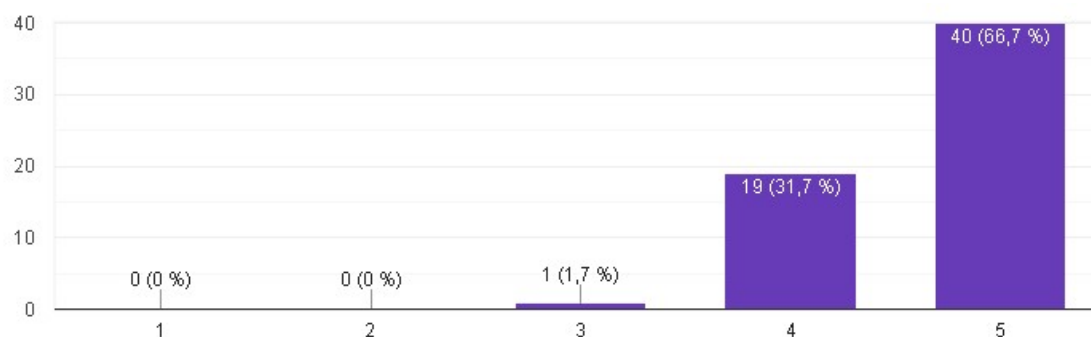


Izvor: interni podaci

68,3% ispitanika smatra da je mogućnost napredovanja potpuno važna (5) dok 1,7% ispitanika smatra da uopće nije važna. Može se primijetiti kako ispitanicima mogućnost napredovanja na radnom mjestu uvelike utječe na odabir istog.

Isto tako, anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je plaća važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 24: U kojoj mjeri smatrate da je plaća važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

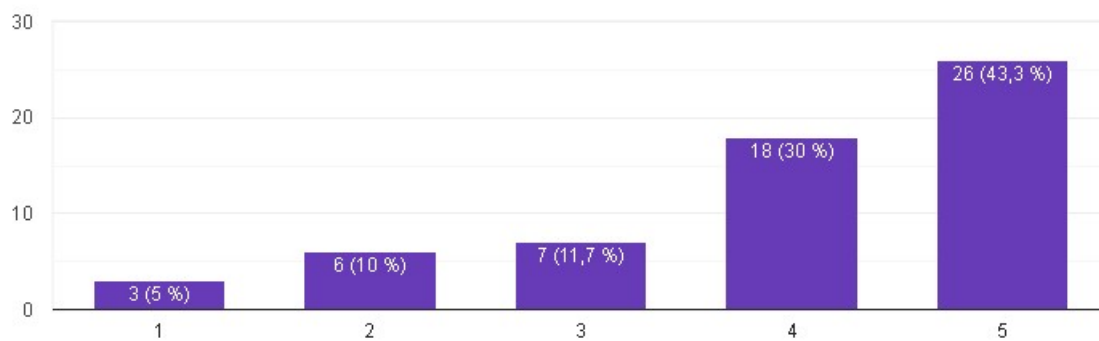


Izvor: interni podaci

66,7% ispitanika smatra da je plaća potpuno važna (5) dok niti jedan ispitanik ne smatra da uopće nije važna. Može se vidjeti kako gotovo svim ispitanicima plaća u odabiru radnog mjesta igra veliku ulogu tj. da im je važan čimbenik.

Također, anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je fleksibilno radno vrijeme važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 25: U kojoj mjeri smatrate da je fleksibilno radno vrijeme važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

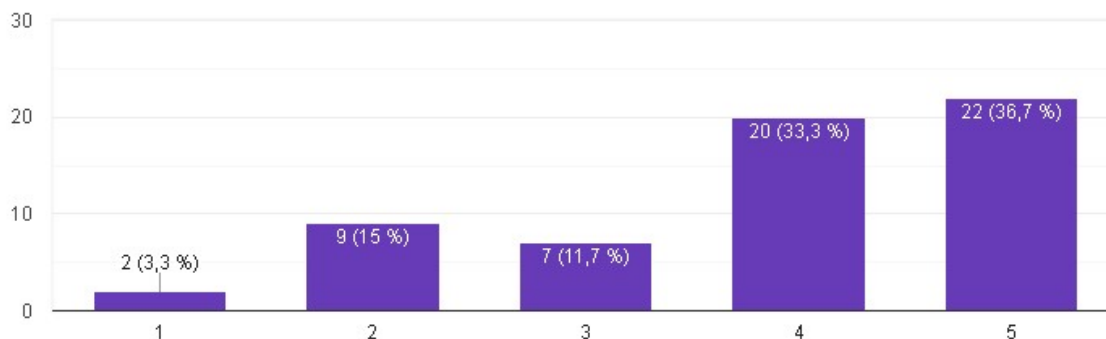


Izvor: interni podaci

43,3% ispitanika smatra da je fleksibilno radno vrijeme potpuno važno (5) dok 5% ispitanika smatra da uopće nije važna. Može se zaključiti kako većini ispitanika fleksibilno radno vrijeme utječe na izbor radnog mjesta.

Isto tako, anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je broj slobodnih dana u tjednu važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 26: U kojoj mjeri smatrate da je broj slobodnih dana u tjednu važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

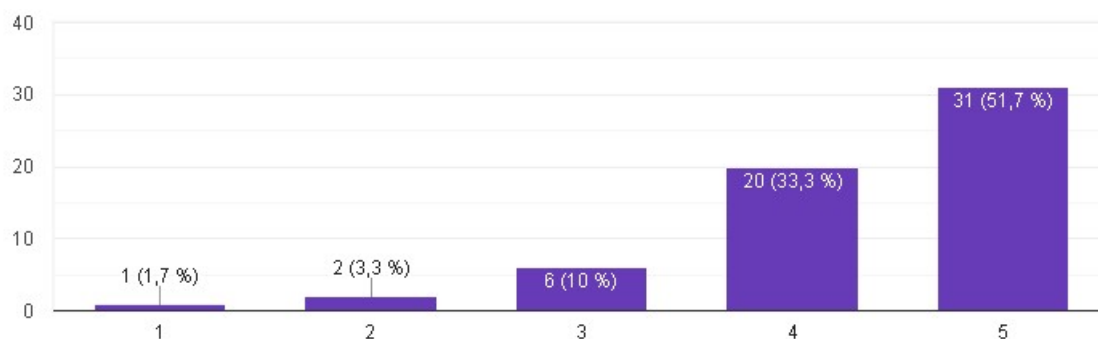


Izvor: interni podaci

36,7% ispitanika smatra da je broj slobodnih dana u tjednu potpuno važno (5) dok 3,3% ispitanika smatra da uopće nije važno. Može se zaključiti da je većini ispitanika broj slobodnih dana važan čimbenik pri odabiru radnog mjesta.

Anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da su kolege važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 27: U kojoj mjeri smatrate da su kolege važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

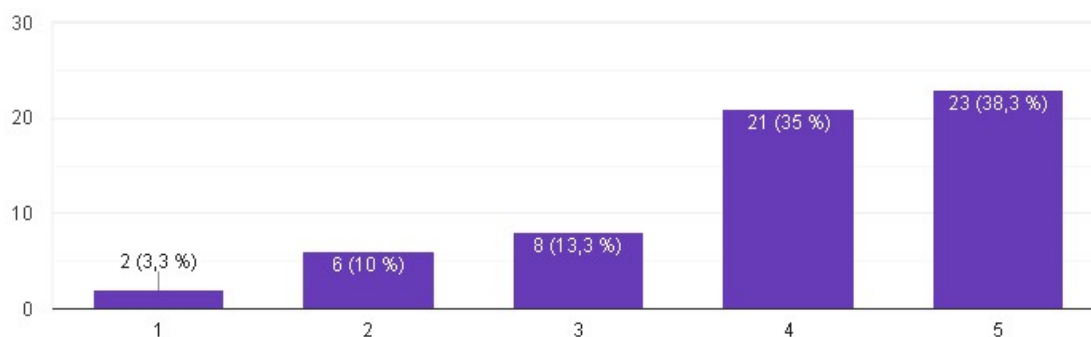


Izvor: interni podaci

51,7% ispitanika smatra da su kolege potpuno važan (5) čimbenik dok 1,7% ispitanika smatra da uopće nije važan. Velika većina ispitanika smatra kolege važnim čimbenikom radnog mjesta.

Anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je samostalnost važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 28: U kojoj mjeri smatrate da je samostalnost važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

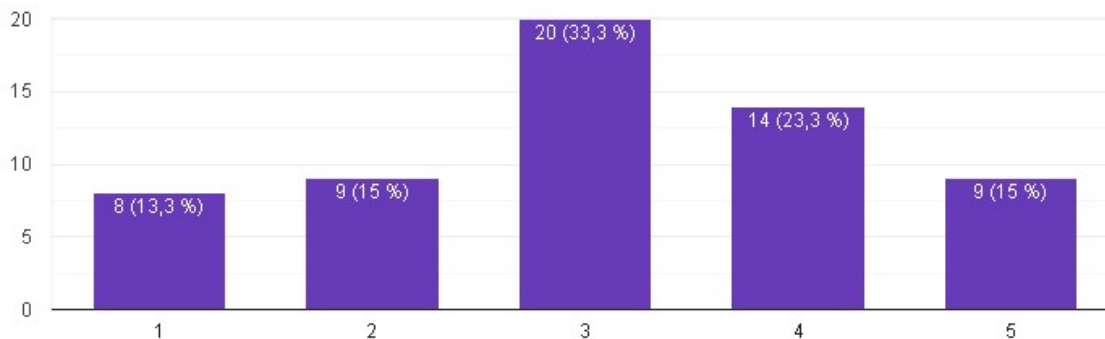


Izvor: interni podaci

38,3% ispitanika smatra da je samostalnost potpuno važna (5) dok 3,3% ispitanika smatra da uopće nije važna. Prema grafikonu 28, može se reći da ispitanici žele imati samostalnost pri obavljanju posla.

Anketnim pitanjem je odgovoreno u kojoj mjeri ispitanici smatraju da je nadzor važan čimbenik za odabir radnog mjesta. 1 podrazumijeva da čimbenik uopće nije važan, a 5 podrazumijeva da je čimbenik u potpunosti važan.

Grafikon 29: U kojoj mjeri smatrate da je nadzor važan čimbenik za odabir radnog mjesta?



Izvor: interni podaci

33,3% ispitanika smatra da je nadzor srednje važan (3) čimbenik za odabir radnog mjesta. 15% ispitanika smatra da je nadzor potpuno važan (5) dok 13,3% ispitanika smatra da uopće nije važan. Možemo primijetiti kako se ispitanici nisu opredijelili niti da im je pretjerano važan niti da im nije važan nadzor nego su se većinom složili kako im je taj čimbenik srednje važan za odabir radnog mjesta.



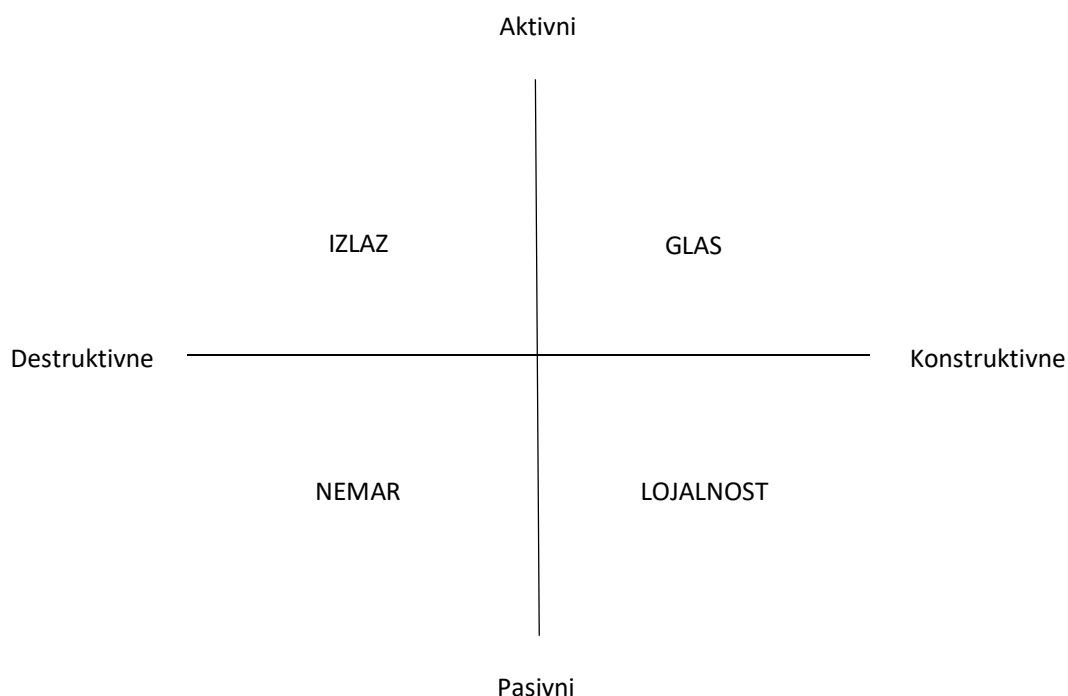
## **6.Zadovoljstvo poslom**

Zadovoljstvo poslom je pozitivan osjećaj o vlastitom poslu. Potrebno je naglasiti da posao ne podrazumijeva samo očigledne djelatnosti (vožnja kamiona), već obuhvaća komunikaciju s kolegama i šefovima, poštivanje pravila i politika, prihvaćanje radnih uvjeta i slično. Pri procjeni zadovoljstva poslom potrebno je promatrati sve elemente posla zajedno. Pri odabiru radnog mjesta važno je procijeniti aspekte posla s najvećom važnosti. Većina ljudi daju prednost radu koji je izazovan, koji pruža mogućnost obuke, u kojem mogu biti samostalni te koji je raznolik (grafikon 21 – grafikon 29). Radnici često dolaze s predodžbom o velikim plaćama, no ta predodžba je valjana sve dok pojedinci ne dođu do ugodnog života u financijskom smislu. Nakon toga, zaposlenicima je cilj što manje raditi jer već imaju sve što žele pa nema potrebe za dodatnim opterećivanjem. Navedeno se odnosi na mlađu populaciju koja se s godinama sve manje interesira za visinu plaće te stavlja druge čimbenike na prvo mjesto kao što su obitelj, putovanja, odmor i slično. Na negativnost na poslu osim uvjeta rada mogu utjecati i čimbenici iz privatnog života kao što je klima u mjestu prebivališta, kvaliteta hrane koju kupujete, susjedi, ljudi koje poznajete i slično. Ukoliko pojedinac nije zadovoljan svojim privatnim okruženjem teško je da će pronaći sreću u poslovnom okruženju.

### **Utjecaj nezadovoljnih i zadovoljnih radnika na radno okruženje**

Pomoću sljedećeg prikaza objašnjenje su posljedice nezadovoljstva poslom. Prikaz ilustrira četiri tipa reakcija koje se međusobno razlikuju u dvije dimenzije: konstruktivna/destruktivna i aktivna/pasivna.

Slika 2: Reakcije na nezadovoljstvo poslom



Izvor: Robibins, S. P. i Judge, T. A. (2013.), Organizacijsko ponašanje, MATE, Zagreb, str.90  
prema: Journal of Applied Social Psychology (1985.), Bellwether Publishing, str.83

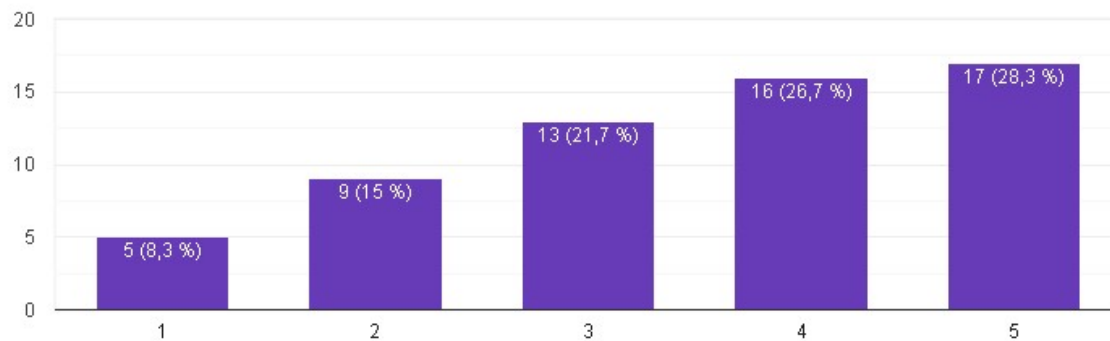
Prikazani teorijski okvir pomaže u shvaćanju posljedica nezadovoljstva. Izlaz je aktivna i destruktivna dimenzija koja se odnosi na traženje novoga radnog mjesta, odnosno na otkaz na trenutnom radnom mjestu. Glas je aktivna i konstruktivna dimenzija koja uključuje prijedloge za poboljšavanje uvjeta rada i radnog mjesta te razgovor s nadređenima o problemima. Lojalnost je pasivna i konstruktivna dimenzija koja prikazuje čekanje zaposlenika da se popravi loše stanje u poduzeću, branjenje poduzeće od vanjskih kritika i slično. Nemar je pasivna i destruktivna dimenzija te se nemarom smatra puštanje da se uvjeti pogoršaju kao što je kašnjenje, smanjen radni napor, povećanje pogreška i drugo. Izlazna i nemarna ponašanja obuhvaćaju performanse zaposlenika, dok glas i lojalnost omogućava pojedincu da podnese neugodne situacije ili da obnovi radne uvijete. Ovakav okvir prikaza nezadovoljstva poslom je koristan, ali poprilično općenit.

Zadovoljan radnik odrazit će se na uspješno poslovanje organizacije. Sretni radnici će biti produktivni radnici. Organizacije koje svoje radnike stavljaju na prvo mjesto i

ispunjavaju njihove radne želje uspješnije su nego organizacije koje gledaju samo ostvarenje profita. Vjerojatnije da će zadovoljni zaposlenici govoriti pozitivno o organizaciji, pomagati drugim kolegama te nadmašiti očekivanja na svom radnom mjestu. Zadovoljni zaposlenici su skloni činiti više nego što posao od njih zahtjeva kako bi poduzeću uzvratili za svoja pozitivna iskustva. Radnici zadovoljstvo s poslom povezuju s pravednosti te su spremniji vjerovati poslodavcu za kojeg smatraju da provodi pravedne postupke i procedure. Povjerenjem prema poslodavcu steći će se emocionalna povezanost. Zadovoljni radnici duže će ostati na određenom radnom mjestu, to će primijetiti i klijenti koji će se osjećati ugodnije te će biti sretniji kada zaposlenik točno zna koji proizvodi im trebaju. Primjer tomu je kada konobar zna narudžbu stalnog klijenta. Nezadovoljstvo klijenta povećava zaposlenikovo nezadovoljstvo poslom. Radi toga je važno da zaposlenici budu prijateljski raspoloženi i pristupačni jer će klijenti to znati cijeniti. Zadovoljstvo zaposlenika može se pratiti i anketiranjem stavova kako bi točno znali što promijeniti i unaprijediti. Nezadovoljni radnici skloni su češće izostajati s posla iako nemaju za to opravdane razloge. Važno je da organizacija ne pruža prevelike beneficije za bolovanje jer bi to nezadovoljni radnici zasigurno iskoristavali te kako i zadovoljni zaposlenici ne bi koristili slobodne dane bez razumnog razloga. Ponekad zadovoljstvo poslom nije presudan čimbenik. Zadovoljan radnik može imati manje performanse u odnosu na nezadovoljnog radnika s većim performansama. U tom slučaju nezadovoljni radnik dobivat će povišice, pohvale i priznanja te će mu se omogućiti mogućnost napredovanja, na taj način i nezadovoljan radnik postaje zadovoljnim zbog svojih visokih performansi odnosno potrebnih znanja i vještina. Nasuprot tome zadovoljni radnik s manjim performansama može iskusiti suptilne pritiske kako bi ga se potaknulo na davanje otkaza. U ovim primjerima vidljivo je da su važnije performanse, nego zadovoljstvo poslom. Nezadovoljstvo poslom može se odraziti na krađu na poslu, upotrebu sredstava ovisnosti, kašnjenje, neprimjereno druženje na poslu, korištenje uredskog pribora u osobnu svrhu i drugo. U takvim situacijama važno je da poslodavac pokuša poboljšati zaposlenikov pogled na radno mjesto umjesto da kontrolira različite neprimjerene reakcije istog radnika. Pri odabiru novih zaposlenika važno je da imaju potrebna znanja i vještine za određeno radno mjesto jer samo na taj način radnik može biti zadovoljan svojim poslom a poduzeće može biti zadovoljno svojim radnikom.

Kako bi zaključili poglavlje, anketnim pitanjem je ispitano koliko se ispitanici slažu s tvrdnjom "Zadovoljna/zadovoljan sam sa svojim poslom." 1 podrazumijeva da se ispitanici uopće ne slažu s tvrdnjom dok se pod 5 podrazumijeva da se u potpunosti slažu s tvrdnjom.

Grafikon 30: "Zadovoljna/zadovoljan sam sa svojim poslom."



Izvor: interni podaci

28,3% ispitanika se u potpunosti slaže (5) s navedenom tvrdnjom dok se 8,3% ispitanika uopće ne slaže (1). Možemo zaključiti kako je velika većina ispitanika zadovoljna svojim trenutnim poslom.

## 7.Zaključak

Pojam emocija definiran je kao intenzivna reakcija pojedinca na neki događaj ili neku osobu. Važno je razlikovati emocije i osjećaje. Emocije mogu biti negativne i pozitivne. Emocija je kratkotrajna reakcija, a raspoloženje je dugotrajna reakcija na nekoga ili nešto. Na emocije i raspoloženje pojedinca mogu utjecati osobnost, dani u tjednu i doba dana, vrijeme i klima, stres, društvene aktivnosti, san, vježbanje, dob te spol. Prema provedenoj anketi zaključujemo kako ispitanici smatraju da osobnost, san, vježbanje i stres uvelike utječu na emocije i raspoloženja na radnom mjestu dok dan u tjednu i/ili doba dana, vrijeme i klima, društvene aktivnosti, dob i spol imaju manji utjecaj. Svaki od navedenih izvora emocija i raspoloženja ima svoje prednosti i nedostatke. Emocionalni rad podrazumijeva vještinu prikazivanja emocija koje zapravo ne osjećamo, već samo glumimo iz poslovnih razloga. Provedenom anketom uvideno je da ispitanici smatraju da emocionalno zahtjevni poslovi nisu nagrađeni boljom plaćom. Umijeće prepoznavanja i upravljanja svojim i tuđim emocijama je od velike važnosti za zaposlenike, menadžere, partnere, klijente te organizaciju u cijelosti. Osim radnika, potrebno je imati određenu opremu te ograđeni dio poduzeća kako bi se rad mogao nesmetano obavljati te su tada ispunjeni svi uvjeti za radno mjesto. Ispitanici smatraju izazovno radno mjesto, mogućnost napredovanja, plaću, fleksibilno radno vrijeme, slobodne dane, kolege i samostalnost vrlo važnim čimbenicima pri odabiru radnog mjesta dok su im rutina i nadzor manje važni čimbenici. Emocionalna inteligencija pomaže nadređenima imati što zadovoljnije radnike. Ispitanici smatraju da raspoloženje nadređenog nema preveliki utjecaj na raspoloženje zaposlenika. Ukoliko nadređeni zna prepoznati emocije zaposlenika lako može otkloniti nastali problem. Prema provedenoj anketi većina ispitanika je zadovoljna svojim poslom. Poznavanje emocije na radnom mjestu u današnje vrijeme je presudan faktor za svakog pojedinca, a isto tako za organizaciju i njeno poslovanje.

## Literatura

### Knjige:

1. Frijda, N. H., *Handbook of Emotions*, New York, Guilford Press, 1993.
2. Goleman, D., *Emocionalna inteligencija*, Zagreb, Mozaik knjiga, 1997.
3. Murphy, K. R., *Individual Differences and Behaviour in Organizations*, San Francisco, Jossey-Bass, 1996.
4. Sikavica, P., *Organizacija*, Zagreb, Školska knjiga, 2011.
5. Sikavica, P., et al., *Poslovno odlučivanje*, Zagreb, Školska knjiga, 2014.
6. Robibins, S. P. i Judge, T. A., *Organizacijsko ponašanje*, Zagreb, MATE, 2013.

### Internetski izvori:

1. Hrvatska enciklopedija, Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2020, dostupno na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=13550#top> (pristupljeno 15.lipnja 2020.)
2. Indeks.hr, dostupno na: <https://www.index.hr/magazin/clanak/napeto-u-zagrebackom-zoou-evo-sto-giboni-predvidjaju-za-vecerasnju-utakmicu/2042727.aspx> (pristupljeno 9.rujna 2020.)
3. „Razlika između osjećaja i emocija“, Alternativa informacije, dostupno na: <https://alternativainformacije.com/iscjeljivanje/psihologija-iscjeljivanje/razlika-između-osjećaja-i-emocija/> (pristupljeno 20. rujna 2020.)
4. Weiss, H. M., i Cropanzano, R., *Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work*, 1996, str. 20-22, dostupno na: [http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341\\_Readings/Affect/AffectiveEventsTheory\\_WeissCropanzano.pdf](http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Affect/AffectiveEventsTheory_WeissCropanzano.pdf) (pristupljeno: 5. lipnja 2020.)

### Članak u časopisu:

1. Solomon, R. C. (2002.), „*Back to Basics: On the Very Idea of Basic Emotions*“, Journal for the Theory of Social Behaviourus 32, br. 2

## **Popis slika**

Slika 1: Teorija afektivnih događanja

Slika 2: Reakcije na nezadovoljstvo poslom

## Popis grafikona

Grafikon 1: U kojoj mjeri smatrate da osobnost utječe na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 2: U kojoj mjeri smatrate da osobnost utječe na raspoloženje na radnom mjestu?

Grafikon 3: : U kojoj mjeri smatrate da dan u tjednu/doba dana utječe na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 4: U kojoj mjeri smatrate da dan u tjednu/doba dana utječe na raspoloženje na radnom mjestu?

Grafikon 5: U kojoj mjeri smatrate da vrijeme i klima utječu na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 6: U kojoj mjeri smatrate da vrijeme i klima utječu na raspoloženje na radnom mjestu?

Grafikon 7: U kojoj mjeri smatrate da stres utječe na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 8: U kojoj mjeri smatrate da stres utječe na raspoloženje na radnom mjestu?

Grafikon 9: U kojoj mjeri smatrate da društvene aktivnosti (razgovor i druženje s prijateljima i/ili obitelji) utječe na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 10: U kojoj mjeri smatrate da društvene aktivnosti (razgovor i druženje s prijateljima i/ili obitelji) utječu na raspoloženje na radnom mjestu?

Grafikon 11: U kojoj mjeri smatrate da san utječe na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 12: U kojoj mjeri smatrate da san utječe na raspoloženja na radnom mjestu?

Grafikon 13: U kojoj mjeri smatrate da sport, vježbanje i druge fizičke aktivnosti (planinarenje, šetanje) utječu na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 14: U kojoj mjeri smatrate da sport, vježbanje i druge fizičke aktivnosti (planinarenje, šetanje) utječu na raspoloženja na radnom mjestu?

Grafikon 15: U kojoj mjeri smatrate da dob utječe na emocije na radnom mjestu?

Grafikon 16: U kojoj mjeri smatrate da dob utječe na raspoloženja na radnom mjestu?

Grafikon 17: U kojoj mjeri smatrate da spol utječe na emocije na radnom mjestu?



Grafikon 18: U kojoj mjeri smatrate da spol utječe na raspoloženje na radnom mjestu?

Grafikon 19: "Emocionalno zahtjevniji poslovi su nagrađeni boljom plaćom."

Grafikon 20: "Raspoloženje nadređenoga utječe na raspoloženje zaposlenika."

Grafikon 21: U kojoj mjeri smatrate da je izazovno radno mjesto važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 22: U kojoj mjeri smatrate da je rutina važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 23: U kojoj mjeri smatrate da je mogućnost napredovanja važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 24: U kojoj mjeri smatrate da je plaća važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 25: U kojoj mjeri smatrate da je fleksibilno radno vrijeme važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 26: U kojoj mjeri smatrate da je broj slobodnih dana u tjednu važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 27: U kojoj mjeri smatrate da su kolege važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 28: U kojoj mjeri smatrate da je samostalnost važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 29: U kojoj mjeri smatrate da je nadzor važan čimbenik za odabir radnog mjesta?

Grafikon 30: "Zadovoljna/zadovoljan sam sa svojim poslom."

## **Prilog: Anketa**

### Emocije na radnom mjestu

Poštovani,

upitnik pred Vama namijenjen je izradi završnog rada na temu emocija na radnom mjestu. Svrha je istražiti povezanost emocija, raspoloženja i radnog mjesta. Dobiveni podaci koristit će se isključivo kao skupina podataka i neće se koristiti na razini pojedinca. U anketi su i neka pitanja o općim demografskim podacima, međutim, podatak o Vašem imenu se u upitniku nigdje ne traži, svi odgovori su anonimni i koristit će se isključivo u navedenu svrhu, stoga Vas molim da na sva pitanja odgovarate iskreno.

Anketa je namijenjena svim pojedincima starijima od 18 godina koji imaju radno iskustvo.

Hvala unaprijed na odgovoru!

### **U kojoj mjeri smatrate da navedeni elementi utječu na emocije na radnom mjestu?**

Pod emocijama podrazumijevamo: ljutnju, prezir, oduševljenje, zavist, strah, frustraciju, razočarenje, stid, gnušanje, sreću, mržnju, nadu, ljubomoru, radost, ljubav, ponos, iznenađenost i tugu.

#### **Osobnost (karakter)**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

#### **Dan u tjednu i/ili doba dana**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

#### **Vrijeme i klima**

Uopće ne utječu 1 2 3 4 5 U potpunosti utječu

#### **Stres**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**Društvene aktivnosti (razgovor i druženje s prijateljima i/ili obitelji)**

Uopće ne utječu 1 2 3 4 5 U potpunosti utječu

**San**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**Sport, vježbanje i druge fizičke aktivnosti (planinarenje, šetanje)**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**Dob**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**Spol**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**U kojoj mjeri smatrate da navedene elementi utječu na raspoloženje na radnom mjestu?**

Pod raspoloženjem se podrazumijeva čuvstvo koje je manjeg intenziteta, ali duže traje od emocija.

**Osobnost (karakter)**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**Dan u tjednu i/ili doba dana**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**Vrijeme i klima**

Uopće ne utječu 1 2 3 4 5 U potpunosti utječu

**Stres**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

**Društvene aktivnosti (razgovor i druženje s prijateljima i/ili obitelji)**

Uopće ne utječu 1 2 3 4 5 U potpunosti utječu

### **San**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

### **Sport, vježbanje i druge fizičke aktivnosti (planinarenje, šetanje)**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

### **Dob**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

### **Spol**

Uopće ne utječe 1 2 3 4 5 U potpunosti utječe

### **Odredite koliko se slažete sa sljedećim tvrdnjama.**

**"Emocionalno zahtjevni poslovi su nagrađeni boljom plaćom."**

Uopće se ne slažem 1 2 3 4 5 U potpunosti se slažem

**"Raspoloženje nadređenoga utječe na raspoloženje zaposlenika."**

Uopće se ne slažem 1 2 3 4 5 U potpunosti se slažem

**"Zadovoljna/zadovoljan sam sa svojim poslom."**

Uopće se ne slažem 1 2 3 4 5 U potpunosti se slažem

### **U kojoj mjeri smatrate da su navedeni čimbenici važni za odabir radnog mjesta?**

#### **Izazovno radno mjesto**

Uopće nije važno 1 2 3 4 5 U potpunosti je važno

#### **Rutina**

Uopće nije važna 1 2 3 4 5 U potpunosti je važna

#### **Mogućnost napredovanja**

Uopće nije važna 1 2 3 4 5 U potpunosti je važna

#### **Plaća**

Uopće nije važna 1 2 3 4 5 U potpunosti je važna

**Fleksibilno radno vrijeme**

Uopće nije važno 1 2 3 4 5 U potpunosti je važno

**Broj slobodnih dana u tjednu**

Uopće nije važan 1 2 3 4 5 U potpunosti je važan

**Kolege**

Uopće nisu važni 1 2 3 4 5 U potpunosti su važni

**Samostalnost**

Uopće nije važna 1 2 3 4 5 U potpunosti je važna

**Nadzor**

Uopće nije važan 1 2 3 4 5 U potpunosti je važan

**Opći podatci**

**Spol**

Muški

Ženski

**Dob**

18 - 23

24 - 29

30 - 35

36 - 41

42 i više

**Vrsta zaposlenja**

Stalni radni odnos

Rad na određeno vrijeme

Sezonski posao

Studentski posao

## Sažetak

Emocije na radnom mjestu važan su aspekt svakog poslovanja.

Prijeko je potrebno razlikovati pojam raspoloženje i pojam emocije te poznavati njihove izvore (osobnost, dan u tjednu i doba dana, vrijeme i klima, stres, društvene aktivnosti, san, vježbanje, dob i spol). Anketom provedenom u radu prikazano je što pojedinci smatraju da ima najveći utjecaj na emocije i raspoloženja od spomenutih izvora.

U svakom poslovanju veliku ulogu ima emocionalni rad koji postaje sve važniji pri zapošljavanju i obavljaju radnih zadataka. U određenim situacijama emocionalni rad podrazumijeva nepokazivanje emocije odnosno neutralnost. Osim za dobre odnose sa klijentima, emocionalni rad je važan i za odnose među kolegama.

Emocionalna inteligencija je pojam novog doba koji omogućava poslovni uspjeh posebice za menadžere. To je pojam koji podrazumijevanja prepoznavanja svojih i tuđih emocija te upravljanje istima. Olakšava poslovanje jer pojedinci znaju kako se ponašati sukladno svojim i emocijama drugih.

Kako ne bi dolazilo do nepotrebnih zastoja, sva radna mjesta unutar organizacije moraju biti usklađena. Već spomenutom anketom ispitani su čimbenici posla važni za odabir radnog mjesta te zadovoljstvo radnim mjestom koje može imati veliki utjecaj na radno okruženje

Emocijama na radnom mjestu bi se trebalo davati više pažnje kako od strane radnika tako i od strane nadređenih.

**Ključne riječi:** emocije, osjećaji, radno mjesto, emocionalna inteligencija, zadovoljstvo poslom

## Summary

Emotions in the workplace are an important aspect of every business.

It is essential to distinguish term mood and term emotion and know their sources (personality, day of the week and time of day, weather and climate, stress, social activities, sleep, exercise, age and gender). A survey conducted in the assignment shows what individuals believe has the greatest impact on emotions and moods from the mentioned sources.

Emotional work plays a big role in every business, which is becoming more and more important when hiring and performing work tasks. In certain situations, emotional work implies on not showing emotion, that is neutrality. Except for good relationships with clients, emotional work is also important for relationships among colleagues.

Emotional intelligence is a new age concept that enables business success especially for managers. It is a term that implies recognizing one's own and others' emotions and managing them. It makes business easier because individuals know how to behave according to their own and others emotions.

In order to avoid unnecessary downtime, all jobs within the organization must be aligned. The already mentioned survey examined job factors important for job selection and job satisfaction, which can have a great impact on the work environment.

More attention should be given to emotions in the workplace by both workers and superiors.

**Keywords:** emotions, feelings, workplace, emotional intelligence, job satisfaction



