



*Успешна комуникација међу члановима једног тима, једне фирме, често је одлучујући фактор у постизању пословних резултата*

# ТОКСИЧНЕ ЕМОЦИЈЕ НА РАДНОМ МЕСТУ

Епидемија лоших односа између колега у предузећима у Србији има велике последице на физичко и ментално стање нације. Често доводе до инфаркта, можданог удара, анксиозности, депресије, страха од губитка посла, хроничног стреса због мобинга. Како појединац може да заштити своје здравље, да настави да привређује и да евентуално допринесе да се ти односи поправе

Пише БРАНКА КОВАЧЕВИЋ

**Н**едавно је у оквиру свог професионалног ангажмана доц. др Гордана Никић, психолог, са Факултета за медије и комуникације, заједно са колегама обавила велико истраживање у којем су циљна група били радници и менаџери. У истраживању је учествовало 240 испитаника, од њих 55 одсто жена. Отприлике по-

ловина испитаних су били радници, а остали су били менаџери и власници различитих фирми. Циљ је био да се утврди однос афективне везаности, емоционалне интелигенције, задовољства животом, да се анализирају различити типови личности као и њихови међусобни односи.

Успешна комуникација међу члановима једног тима, једне фирме, често

је одлучујући фактор у постизању пословних резултата. Др Гордана Никић каже да су у истраживању пошли од тога да су емоционално стабилније особе задовољније својим животом, да су особе са изразитим смислом за хумор и смислом за ко-



*Др Гордана Никић*

муникацију задовољније на послу, лакше прихваћене и дају боље резултате. У односима међу људима ипак преовлађују емоције, а и емоционална интелигенција није баш развијена на овим просторима па је теорија једно а реалност и стварни живот нешто сасвим друго. О овоме смо разговарали са доц. др Горданом Никић.

**Тренд општег незадовољства међуљудским односима на послу је, чини се, достигао свој врхунац. Како појединац може да се заштити од тога будући да велики део дана проводи на радном месту а веома често му је и здравље угрожено управо због „лоше климе” на послу. Помаже ли у оваквим ситуацијама разговор са психологом?**

– Наравно да помаже. Многи клијенти код психолога долазе због проблема на послу. Осим на хронични стрес, већина се жали на страхове од губитка посла, анксиозност, депресију и општи пад имунитета. Сукоби и несугласице на послу су свакодневна реалност у нашој средини, што погодује клими неповерења, продубљивања сукоба, мобинга. Све то заједно оставља последице на физичко и ментално здравље. Промене које су се у последњој деценији догодиле у сфери пословања јесу, најблаже речено, драматичне. Сигурност посла и очекивање загарантованог радног века и уживања пензионих бенефиција је нестало. Идеја о социјалној сигурности је замењена захтевом да запослени стално доказују своју добру прођу на конкурентском и захтевном тржишту у контексту организације. У нашим организацијама ситуација је још драматичнија услед отежаних услова рада, несигурности, општег сиромаштва, што све заједно појачава свакодневну борбу за егзистенцију, такмичење и конкуренцију, несигурност, смањен простор за напредак и признања.

**Колико су људи на руководећим функцијама „криви” за то и могу ли они односе у фирми довести у ред па тако и заштити здравље запослених валоризујући добар квалитет рада, оданост фирми, ентузијазам... све оне старе вредности на којима смо одрастали?**

– Један од значајних корака које већина аутора психолога помиње јесте континуирани рад на развијању емоционалних компетенција менаџера. Руководећа места обично подразуме-

мевају додатан стрес услед отежане комуникације која је обично праћена токсичним емоцијама. Показало се да менаџери који развију аспреkte сарадње, поштовање запослених, уочавање тешких емоција и излагање на крај са њима, савладавање стреса и конфликта, стварају предуслове за бољу комуникацију и квалитетан тимски рад.

**Неуротични, чак агресивни људи, људи који не управљају својим емоцијама доприносе лошој пословној клими. Мобинга има, али адвокати често кажу да се он веома дуго и тешко доказује на суду. Како здрав човек да се данас заштити и не оболи због лоше климе у фирми? Јер све су чешћи инфаркти, мождани удари, разне друге тешке болести управо због притиска на радном месту.**

– Мобинг је честа појава у нашој средини о којој се мало говори. У Европи, по броју пријављених мобинга на послу, предњаче Финска, Велика Британија, Холандија, Шведска и Белгија. На другом месту су Грчка и друге државе на југу Европе, Италија, Шпанија... У земљама које су прошле драматичну транзицију, укључујући и нашу, не постоји добра информисаност о могућностима борбе против мобинга. Шта је мобинг? По својој структури, мобинг је насртај на част и углед, садржи клетву, увреду, кршење основних људских права, игнорисање, исмејавање, претњу, закидање на заради. То су само неки од облика злостављања. У науку је овај појам увео Хајнц Лајман, немачки психолог. Једно од честих питања је да ли је сексуално узнемиравање мобинг. Јесте.

**Свађе међу колегама, ружне речи, ниподаштавање, омаложавање у комуникацији постали су део свакодневице. Да ли је у свакој компанији потребан неки психолог ко би генерисао те односе због бољих резултата пословања?**

– У водећим компанијама у свету, већина запослених пролази различите психолошке обуке на радном месту а одлазак психологу је често у склопу социјалног осигурања. Ово су нове праксе које већ показују резултате у развијеним земљама. Код нас је ситуација у фирмама из много разлога веома неповољна а уцене, претње и откази су свакодневна појава. Сва истраживања показују да људи много боље раде и постижу боље резултате када је клима

у колективу у емоционалном погледу стабилна. Такође је познато да тешке емоције, као што су бес, депресија и анксиозност, ако се не ради на њима, постају препрека сваком интелектуалном и креативном раду. Неки људи постану несигурни, узнемирени или уплашени кад се нађу у ситуацији у којој је потребно да се на било који начин конфронтирају са другима а други брзо плану и сваку назнаку конфликта тумаче као веома угрожавајућу, непрестано се борећи и онда кад заправо и нису угрожени.

**Постоји ли нека врста професионалних тренинга о међуљудским односима који могу допринети бољој клими у фирми и колико је тренинг менаџмента на тему емоционалне интелигенције и поштовања корпоративног кодекса уште примењив у нашим компанијама или у државној служби.**

– Има много тренинга који се колективима нуде. Међу њима су и „Емоционална интелигенција у послу” и „Тренинг о емоционалној писмености”, које сам осмислила радећи са својим колегама психолозима и стручњацима за пословну комуникацију. Постоји и пословни коучинг. Основни циљ овог тренинга је да полазници упознају значај и улогу емоција у људском животу и да стекну основне вештине у препознавању и разумевању емоција. Свака емоција има свој разлог постојања и своје место у нашем животу. Страх, да бисмо се заштитили од опасности и припремили за борбу, партнерска љубав као чежња за сједињењем и увод у биолошки циклус зашећа, рођења и родитељства, туга да бисмо прихватили губитак и раздвајање од оних за које смо највише везани. Свака емоција омогућава посебну спремност на акцију, свака је усмерена на опстанак и савладавање препрека. Као што сви из искуства знамо, кад дође до доношења одлуке и делања, осећања у потпуности учествују, често више него мишљење. Или, како Големан каже „интелигенција ничему не служи ако емоције закажу”. Основне технике које користимо имају за циљ да нам помогну да препознамо сопствене емоције. Други задатак је да научимо да реагујемо у ситуацији беса, страха, кривице, депресије како бисмо направили што мању штету у личном и професионалном окружењу. ■