

Upravljanje stresom i vremenom u prodaji

Vrtarić, Katarina

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:145:973086>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-19**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Poduzetništvo

Katarina Vrtarić

UPRAVLJANJE STRESOM I VREMENOM U PRODAJI

Završni rad

Osijek, 2020.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Poduzetništvo

Katarina Vrtarić

UPRAVLJANJE STRESOM I VREMENOM U PRODAJI

Završni rad

Kolegij: Komunikacija u prodaji

JMBAG: 0010218129

e-mail: kvrtaric@efos.hr

Mentor: Izv. prof. dr. sc. Ljerka Sedlan König

Osijek, 2020.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics in Osijek

Undergraduate Study of Entrepreneurship

Katarina Vrtarić

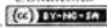
STRESS AND TIME MANAGEMENT IN SALES

Final paper

Osijek, 2020.

IZJAVA

O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je ZAVRŠNI
(navesti vrstu rada: završni / diplomski / specijalistički / doktorski) rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska* (.
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).
4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studentice: Katarina Vrtarić

JMBAG: 0010218129

OIB: 85703489240

e-mail za kontakt: katarina.vrtaric@gmail.com

Naziv studija: Preddiplomski studij Poduzetništvo

Naslov rada: Upravljanje stresom i vremenom u prodaji

Mentorica rada: Izv. prof. dr. sc. Ljerka Sedlan König

U Osijeku, 11.9.2020. godine

Potpis Katarina Vrtarić

Upravljanje stresom i vremenom u prodaji

SAŽETAK

Stres i upravljanje vremenom u ovom radu poprimaju drugu dimenziju. Stresom i vremenom je potrebno pravilno upravljati kako bi se zadržao kontinuitet rasta pojedinca. Svrha ovog rada je definirati koliko ljudi prepoznaje simptome stresa, odrediti koji su to simptomi i elementi stresa kod ispitanika, odrediti na koji način se smanjuje izloženost stresa kod ispitanike te odrediti na koji način ispitanici upravljaju vremenom i kako određuju važnost zadataka. Teorijska podloga rada sastoji se od definiranja uzroka i simptoma stresa te tipova i elemenata stresa. Nadalje, teorijski dio rada opisuje upravljanje vremenom i Eisenhowerovu matricu. Istraživanje koje je provedeno za svrhu završnog rada potvrdilo je očekivanja, a istraživanje je pokazalo da je većina ispitanika izložena stresu te da prepoznaju simptome. S druge strane, istraživanje je pokazalo da polovina ispitanika dobro upravlja vremenom i da uspijevaju stvoriti ravnotežu između poslovnog i privatnog života.

Ključne riječi: stres, organizacija vremena, upravljanje vremenom, Eisenhowerova matrica

Stress and time management in sales

ABSTRACT

Stress and time management take on another dimension in this paper. Stress and time need to be managed properly to maintain the continuity of an individual's growth. The purpose of this paper is to define how many people recognize the symptoms of stress, to determine what are the symptoms and elements of stress in respondents, to determine how to reduce stress exposure in respondents and to determine how respondents manage time and how they determine the importance of tasks. The theoretical basis of the paper consists of defining the causes and symptoms of stress and the types and elements of stress. Furthermore, the theoretical part of the paper describes time management and the Eisenhower matrix. The research conducted for the purpose of the final paper confirmed the expectations, and the research showed that most of the respondents are exposed to stress and that they recognize the symptoms. On the other hand, research has shown that half of the respondents manage time well and manage to create a balance between business and private life.

Key words: stress, time organization, time management, Eisenhower matrix

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. STRES	2
2.1.Uzroci i simptomi stresa	3
2.2.Tipovi i elementi stresa	5
2.3.Stres na radnom mjestu.....	6
3. ORGANIZACIJA VREMENA.....	8
3.1.Vještine upravljanja vremenom	11
3.2.Upravljanje stresom u prodaji.....	13
4. EISENHOWEROVA MATRICA	14
5. ISTRAŽIVANJE O UPRAVLJANJU STRESOM I VREMENOM U PRODAJI	17
5.1.Definiranje cilja istraživanja	17
5.2.Rezultati istraživanja.....	18
5.3.Zaključak istraživanja.....	28
6. ZAKLJUČAK.....	29
7. LITERATURA	30
8. POPIS TABLICA.....	32
9. POPIS SLIKA.....	32

1. UVOD

Stres i upravljanje vremenom u prodaji tema je ovog završnog rada. Stresom i vremenom potrebno je upravljati na pravi način kako bi se u potpunosti iskoristili svi kapaciteti ljudi koji se nalaze u prodaji. Stres je prisutan u svakodnevnom životu, a prilikom obavljanja određenog posla on se samo povećava. Nadalje, stres ima razne simptome i elemente, ali najgore od svega je što osoba do krajnjega ne zna koliko je zapravo izložena i koje su posljedice. Zato je u životu vrlo važno sve na vrijeme organizirati i planirati pa se neočekivane i loše situacije neće događati često i to će biti jedan elemenata koji će smanjiti utjecaj stresa. Najvažnije organiziranje je organiziranje vremena, a to je jedan od vrlo važnih ekonomskih resursa. Vrlo je važno dobro organizirati vrijeme i često se o tome priča.

Kod organiziranja vremena važno je da se sve ono što osobi odvlači pozornosti i oduzima jako puno dragocjenog vremena svede na minimum. Jedan od najpoznatijih stručnjaka menadžmenta Peter Drucker (2018.) naveo je četiri faze koje su jako bitne kod upravljanja vremenom, a to su dijagnosticiranje vremena, identifikacija uzorka iracionalnog upravljanja vremenom, zatim postavljanje, izvršavanje i kontrola ciljeva te posljednje planiranje vremena. Kako navodi Peter Drucker (2018.), važno je pratiti faze jednu za drugom kako se ne bi dogodio propust te kako bi rezultati bili očekivano dobri neovisno o tome je li riječ o privatnim ili poslovnim očekivanjima.

Nadalje, što se tiče upravljanja vremenom postoje razne metode i matrice, a jedna od najpoznatijih matrica za organiziranje je Eisenhowerova matrica. Matrica koja je nastala kao produkt jednog od američkih predsjednika koji se zvao Dwight David Eisenhower. Prema njemu, Eisenhowerova matrica pomaže ljudima pri određivanju situacija koje su važne i hitne za obavljanje. Sadrži četiri kvadranta simbolično podijeljeni na kvadrant A, kvadrant B, kvadrant C te kvadrant D. Upravo prema tim kvadrantima i dvije osi, koje označavaju hitno i važno, menadžeri te svi ljudi koji se žele organizirati imaju mogućnost dobre organizacije po vrlo jednostavnom principu. Nadalje, provedeno je istraživanje u kojem se ispituje upravljanje stresom i vremenom u prodaji, a uključuje ispitanike različitih dobnih skupina. Cilj istraživanja bio je prikazati na koji način stres i upravljanje vremenom utječu na prodaju.

2. STRES

Stres je način na koji se tijelo čovjeka bori protiv izazova i nedaća s kojima se susreće u svome životu. Stres je situacija za koju ne znamo konačan ishod i to je razlog zbog kojeg se tijelo nalazi pred izazovom s kojima se mora suočiti. Svaka osoba u tijeku života dođe na rub kada upadne u stres, a zatim vrlo često i depresiju. Ta dva pojma ili dva izraza proizlaze iz jednakog stanja duha. Uz neprestano izmjenjivanje kratkoročnih i dugoročnih intervala stres i depresija dolaze zajedno. U većini situacija, kada je osoba aktivnog duha, ali uživa određeni stupanj stresa tada ta osoba postaje bolja, produktivnija. No, izlaganje velikim količinama stresa dovodi ljude do jedne točke iz koje lako prelazi u depresivno stanje. U današnje vrijeme osobe su podložnije stresu više nego ikada. Način života i rada danas razlikuje se od onoga iz prošlosti prvenstveno zbog velike izloženosti pritisku i potrebi za postignućima koji se nameću današnjim generacijama.

Za današnje vrijeme može se sa sigurnošću reći da svatko živi uz neki oblik stresa. Svaki poticaj koji dovodi do neke stresne situacija naziva se stresor (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Upravo stresor čovjeka čini vrlo nestrpljivim, napetim, željnim pronalaska rješenja i slično tome. Stresori se mogu podijeliti u grupe prema kojima se sortiraju pa tako postoje tjelesni ili fiziološki stresori, psihološki stresori i socijalni stresori ili simptomi u ponašanju (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Upravljanje stresom veliki je problem jer svaka osoba drugačije reagira i podnosi promjene. Postoje razni oblici stresa i u početku ih je vrlo teško prepoznati, a najvažnije je prepoznati simptome na vrijeme i utjecati na njih kako ne bi došlo do zdravstvenih problema i narušavanja vlastitog života.

Postoje razni obrambeni mehanizmi koji se koriste u borbi protiv stresa, a pojedinci sami odlučuju koji će to mehanizam za njih biti najbolji. Mehanizmi obrane koji postoje su tolerancija, djelovanje na uvjete i simptome stresa, prilagođeno ponašanje, rezignacija, racionalizacija, supstitucija, kompenzacija i tako dalje (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Prvi navedeni obrambeni mehanizam odnosi se na toleranciju koja je svima nekako poznata, ali se nikada ne istražuje što ona zapravo znači. Tolerancija zapravo podrazumijeva situaciju u kojoj se pojedinac pomiri sa situacijom u kojoj se našao bez ikakve borbe jer smatra da to tako treba biti i da je bolje jednostavno prihvatiti danu situaciju takvu kakva je. Nadalje, djelovanje na uvjete i simptome stresa odnosi se na aktivno djelovanje na same uzročnike problema. Pojedinac je odlučan u donošenju nekakve odluke i ne želi se pomiriti sa situacijom takvom kakvom je već iskorištava svoja znanja i vještine kako bi promijenio trenutnu situaciju. Zatim,

idući obrambeni mehanizam koji je naveden je prilagođeno ponašanje. Prilagođeno ponašanje odnosi se na ponašanje pojedinca koje će smanjiti djelovanje stresnih situacija i neće izazvati nikakve nove stresore. Nadalje, obrambeni mehanizam čini i rezignacija koja stvara situaciju u kojoj pojedinac odustaje od doslovno svega. Zatim, racionalizacija umanjuje vrijednost cilja koji zapravo nije uspješno proveden i postignut. Nadalje, supstitucija se odnosi na zamjenu postavljenih ciljeva sa nekim sličnim, djelomično istim planiranim ishodom. Nadalje, kompenzacija se manifestira kroz situacije u kojima pojedinac daje dodatne napore kako bi kroz neke aktivnosti nadomjestio nedostatke nekih drugih aktivnosti koje ga zapravo čine manje izvrsnim u izvršavanju zadataka.

Kako je stres pojava u svakodnevnom životu, tako se pojavljuje i u sklopu radnog mjesta. Bez obzira na samo zanimanje i radno mjesto, osobe se s vremenom izlože vrlo stresnim situacijama. Stresne situacije u organizacijama jednostavno nije moguće izbjeći, ali ih ni ne treba izbjegavati već se pomoću nje treba unaprijediti poslovanje, a stresnu situaciju svesti na minimum i umanjiti njezine negativne učinke.

2.1. Uzroci i simptomi stresa

Prva stvar koja se spomene kada je riječ o uzroku stresa jest stresor, a mogu djelovati pojedinačno i udruženo (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Najčešće se o stresorima govori kao o nečemu negativnom, ali ponekad stresori mogu biti pozitivni. Uzroci stresa se još mogu podijeliti u razne skupine i kada se pomisli da je kraj tim podjelama, može se napraviti još pokoja. Nadalje, pravi uzroci stresa ovise o aspektu ljudi koji se suočavaju sa stresorima. Način na koji će se osoba nositi sa stresnim situacijama je toliko individualan da se ne može niti pretpostaviti kako će osobe reagirati. Netko će pod veliki stresom učiniti ogromne stvari i biti će još bolji, dok će netko s druge strane pasti pod pritiskom i zakomplicirati si život.

Osnovna podjela uzroka stresa je vanjska i unutarnja, odnosno uzroci mogu biti organizacijski i izvan organizacijski (Rijavec, 1994.). Vanjske uzroke stresa čine nekakve životne promjene kao što su smrt djeteta, smrt člana obitelji, škola, fakultet, posao, financije, zauzetost i sve slično tome. Zatim, to mogu biti političke promjene, situacija u gospodarstvu i slično vezano uz kvalitetu života. Dok s druge strane imamo unutarnje uzroke stresa, a to su posao zaposlenog, uloga u organizaciji, stil menadžmenta, struktura same organizacije, organizacijska kultura, organizacijska klima i dr. Posao zaposlenog kao jedan od

organizacijskih uzroka stresa čini sve što se može povezati sa radnim mjestom. Stres stvara velika odgovornost koju zaposlenik ima prema poslu, neusklađenost koja se može pojaviti između zahtjeva posla i mogućnosti pojedinca, opterećenje pojedinca, neadekvatni uvjeti rada, a u konačnici najviše stresa uzrokuje posao koji uključuje komunikaciju i poslovanje sa veliki brojem ljudi i stalni kontakt s njima. Nadalje, uzrok stresa je i uloga u organizaciji, ona zahtjeva određeni stupanj odgovornosti, a stvarni uzrok stresa u ovakvoj situaciji je zapravo nedovoljno jasna uloga i dvosmislenost iste. Zatim, veliku ulogu u stvaranju stresa ima stil menadžmenta. Upravo za stil menadžmenta karakteristično je da imaju manjak brige o djelatnicima, njihovim interesima, njihovim potrebama te očekivanjima koje pojedinci imaju, a na kraju upravo je to česti izvor stresa. Nadalje, struktura organizacije i njezina kultura zapravo inzistiraju na pravilima i procedurama koje ponekad mogu biti vrlo komplicirane za zaposlenike koji se onda izlažu vrlo stresnim i zahtjevnim situacijama.

S druge strane, kada je riječ o stresu i njegovim stresorima ustvari mislimo na simptome stresa s kojima se ljudi suočavaju i jako teško hvataju u koštac. Najgora stvar kod stresa i njegovih simptoma je to što se ljudi priviknu da je takva situacija sasvim normalna i na to gledaju kao na nešto što se mora događati u njihovim životima. Vrlo je važno u ovakvim situacijama shvatiti ozbiljnost iste i početi raditi promjene u svome načinu života. Simptomi stresa specifični su po tome što se kao i uzroci stresa, mogu podijeliti u razne skupine i uvijek se na nešto zaboravi.

Podjela simptoma stresa je nešto duža, a sastoji se od kognitivnih ili psiholoških simptoma, tjelesnih ili fizioloških simptoma, emotivnih simptoma i simptoma ponašanja (Rijavec, 1994.).

Kognitivni ili psihološki simptomi su poznati većini ljudi, a to su na primjer problemi s memorijom i koncentracijom, nezadovoljstvo, napetost, razdražljivost, dosada, negativne misli, stalna briga o nečemu, loša procjena stvari i slično (Rijavec, 1994.). Osoba koja je izložena ovom tipu stresa nije spremna na budućnost. Sve stvari u životu su joj dosadne, besmislene te smatra kako je sve u životu teško. Kod ovakvog tipa stresa osobe osjećaju strah zbog mogućeg odbacivanja od strane poslodavca. Upravo su takve osobe one za koje se kaže da su osjetljive jer vrlo lako briznu u plač, naljute se ili postanu vrlo nervozne.

Nadalje, imamo tjelesne ili fiziološke simptome koje ljudi često zanemaruju misleći kako zapravo nisu ništa, a to su na primjer bolovi u tijelu, nesanica, visok krvni tlak, stalni umor, slabost, nelagoda, mučnine, vrtoglavice, prehlade, gripe i sve što je slično tome, a ima

veze sa tijelom (Rijavec, 1994.). Kod ovog tipa stresa promjene koje su nastale ostaju duže vremena. Tijelo i duh se vrlo teško vraćaju u stanje koje je bilo prije izloženosti. Zapravo, ukoliko su stresne situacije kronične, organizam se nema vremena vratiti u stanje ravnoteže (Rijavec, 1994.).

Emotivne simptome je teško prepoznati pogotovo ako osoba ne zna što želi i nema određene ciljeve u životu. Emotivne simptome čine depresija, anksioznost, usamljenost, izoliranost, razdražljivost, mentalni problemi i slično.

Dok su simptomi ponašanja ili bihevioristički simptomi specifični po tome što ljudi koji se nalaze u blizini primijete promjene i mogu ukazati na probleme u kojima se osoba nalazi (Rijavec, 1994.). Kao primjer simptoma ponašanja navode se jedenje, spavanje, zanemarivanje odgovornosti, prepuštanje alkoholu i cigaretama, neprestano grickanje noktiju, smanjenje proizvodnosti i slično. Osoba koja je izložena ovim simptomima stresa često kasni na posao te postaje sklona pogreškama. U većini slučajeva, osoba postane sklona konfliktima, svađama te prestaje biti spremna na suradnju (Rijavec, 1994.). Većina ljudi u ovakvim situacijama počne koristiti razne tablete, a najčešće poraste konzumacija tableta za spavanje.

2.2. Tipovi i elementi stresa

Nakon određenih čitanja, proučavanja, pronalaska raznih podjela koje imaju i koje nemaju veze sa temom, iskočila je podjela stresa koja se sastoji od tri dijela. Tako imamo podjelu koja stres dijeli na akutni stres, epizodni akutni stres i kronični stres (Zurak – Rivier, 2019.).

Akutni stres je oblik iz podjele koji je nekako najučestaliji i lako ga je prepoznati (Zurak – Rivier, 2019.). Pojavljuje se kada osoba doživi nekakvu traumatsku situaciju, a javlja se unutar četiri tjedna od iste. Razlog koji opravdava njegovo prvo mjesto u podjeli je taj što je akutni stres zapravo onaj kratkog vijeka i nema nekakve štetne posljedice za čovjeka. To je jednostavno nekakav trenutni problem s kojim se osoba suočava, a ne pojavljuje se iz dana u dan već se rješava na način da se ispune očekivanja. Simptomi akutnog stresa su na primjer emocionalni kao što su razdražljivost, trenutna depresija, tjeskoba i slično, problemi s bolovima kao na primjer bolovi u mišićima, leđima, glavobolje i slično te preveliko uzbuđenje od kojega može doći do povišenja krvnog tlaka, ubrzanog rada srca te hladnih ruku ili nogu. Akutni stres zapravo prolazi vrlo brzo, kroz nekoliko tjedana, ovisno o stresoru koji ga je prouzročio. Kada

se pojavi, traje najmanje dva dana, ali ne traje duže od četiri tjedna. Jednu od najvažnijih uloga u prevladavanju ovog tipa stresa jest osobnost pojedinca te osjetljivost osobe i mogućnost nošenja sa nedaćama u životu. Osobe koje su u ozbiljnijim godinama biti će manje izložene ovakvim situacijama u odnosu na neke mlađe.

Epizodni akutni stres zapravo se odnosi na akutni stres koji se događa neprestano, kontinuirano i učestalo (Zurak – Rivier, 2019.). Odnosi se na stanje osobe koja se bori sama sa sobom, a pomoći si može jedino uz promjenu načina života. Upravo taj epizodni akutni stres može se podijeliti na tip osobnosti A i tip osobnosti B. Tip osobnosti A je agresivan tip koji se bori sa nestrpljivošću i osjećajem hitnosti. Smatra se da će osobe koje se nalaze u tipu osobnosti A češće i sigurnije razviti nekakve bolesti u odnosu na tip osobnosti B. Tip osobnosti B specifičan je po tome što osobe u ovom tipu sve vide kroz nekakvu katastrofičnu sliku i u takvom svjetlu i tonu žive. Njihovo stajalište je da se svijet tamno mjesto u kojem nema ništa pozitivno. Depresivne i ljute osobe se najčešće nalaze u ovom tipu osobnosti. U konačnici, epizodni akutni stres često je rezultat životnog stila pojedinca i njegova načina na koji gleda svijet i sve što se događa. Takvi pojedinci su osobe koje ne prihvaćaju nove stvari i teško se prilagođavaju nekim promjenama koje su zapravo odlične, ali njima nikako nisu. Liječenje ovakvog oblika stresa može potrajati nekoliko mjeseci.

Kronični oblik stresa je posljednji oblik u ovoj podjeli. Ovaj oblik je karakterističan po tome što se javlja kroz određeno vremensko razdoblje u kojemu je osoba izložena akutnom stresu (Zurak – Rivier, 2019.). Ovo je ujedno i najopasniji oblik stresa jer je takoreći tihi ubojica. Pojavljuje se kada osoba ne pronalazi rješenje za izlazak iz neke teške situacije. Kronični stres je često povezan s djetinjstvom i traumama koje ljudi proživljavaju kao djeca. Najgore od svega jest to što ljudi stvaraju naviku življenja s ovim oblikom stresa, a najopasniji je i dovodi do karcinoma, moždanih udara, srčanih udara i tako dalje. Nadalje, ovaj oblik stresa osobama stvara i psihičke probleme te ih dovodi do ruba. Samoubojstvo je također jedna od posljedica kroničnog stresa jer ljude dovodi do situacija iz koji jednostavno ne pronalaze izlaz. Ovaj oblik stresa rješava se uz stručnu pomoć i potrebno je dugo vremena da se osoba oporavi.

2.3. Stres na radnom mjestu

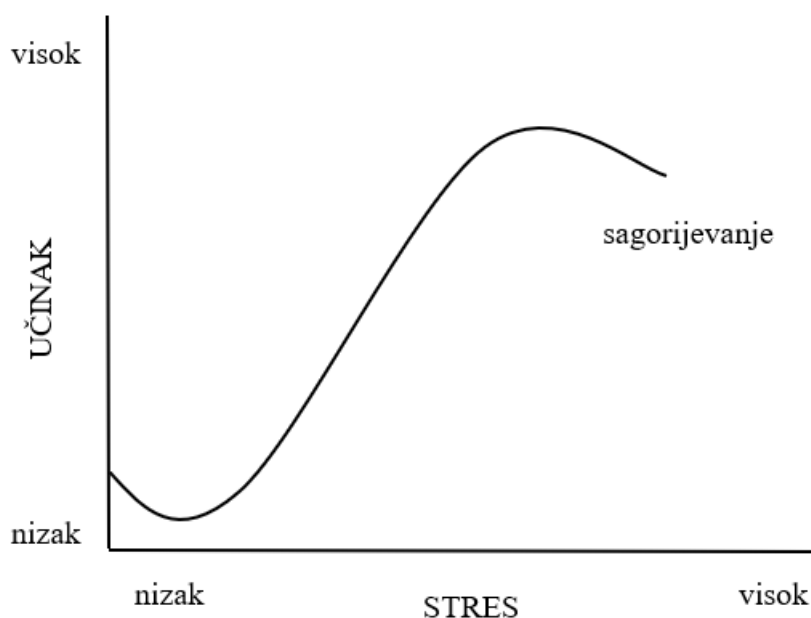
Bez obzira na zanimanje ili radno mjesto, stres je pojava s kojom se svi susretnu prije ili kasnije (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Vrlo je važno imati u mislima ljude i njihovu

izloženost jer se svatko od njih razlikuje prema fiziološkim, psihološkim i mnogim drugim osobinama i upravo oni neće jednako reagirati na sve stresne situacije.

Slika 1. pokazuje odnos između razine stresa i razine radnog učinka te njihovu povezanost. Iz grafa se može vidjeti kako i krajnje niska i krajnje visoka razina stresa imaju negativan utjecaj na radni učinak zaposlenika (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Nadalje, visoki stres dovodi do toga da osoba jednostavno blokira i zbog toga se onemogućuje ostvarenje predviđenog učinka.

Burnout ili sagorijevanje nastaje zbog dugotrajnog i intenzivnog stresa, a karakterizira ga emocionalna iscrpljenost osobe koja doživljava tu situaciju (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Javlja se iscrpljenost, razočaranje i odustajanje, a sve to slijedi depersonalizacija, stvaranje psihološke barijere između osobe izložene stresu i drugih ljudi oko osobe. Žrtve sagorijevanja su najčešće osobe visokih očekivanja koje si postavljaju nesavladive ciljeve i upravo te osobe imaju stav da moraju biti uspješne, a nikada nisu u potpunosti zadovoljni postignućima.

Slika 1. Prikaz odnosa razine stresa i učinka zaposlenika (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.)



Nakon svega, optimalna razina stresa je ključna u osiguravanju optimalne razine radnog učinka. Vrlo je teško postaviti granice i odrediti upravo tu optimalnu razinu stresa jer je svaka osoba individualna i različita u odnosu na druge. Negativan stres je problem u organizaciji jer

stvara velike gubitke i troškove, smanjuje proizvodnost, potiče neracionalno korištenje resursa, a sve to vodi prema smanjenju konkurentske prednosti.

Menadžerska bolest je rezultat dugoročne izloženosti stresnim situacijama koje nose posebne strukture njihove ličnosti i posla kojim se bave (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Ovaj tip bolesti otkriven je sasvim slučajno u Americi prije nekoliko desetaka godina. Njihova istraživanja i promatranja dovela su do toga da se ljudi dijele na dva tipa. Menadžeri tipa A i menadžeri tipa B.

Tip A odnosi se na tip menadžera koji je potpuno predan poslu. Ovakav tip menadžera je u stalnoj žurbi, nestrpljiv je pa ne čeka suradnike nego većinu posla obavi samostalno. Vrlo agresivan tip koji je sklon depresivnom stanju. Oko ovakvog tipa neprestano kruži negativna energija, a ovaj tip ima i nadimak „trkaći konj“.

Tip B odnosi se na tip menadžera koji je u manjoj mjeri natjecateljski nastrojen. Naziva ga se „kornjača“. Ovaj tip menadžera u manjoj je mjeri posvećen poslu i manje je užurban. Vrlo rijetko stupa u konflikte sa svojim suradnicima, a ujedno ima vedriji i opušteniji pristup životu. Za razliku od menadžera tipa A, tip B je samopouzdaniji i samim time opušteniji. Ne stvara pritisak suradnicima oko vremenskih rokova, a jednako je uspješan kao i tip A.

Ova dva tipa menadžera su idealan primjer za prikazivanje posljedica stresa. Tip A je idealan za oboljeti od menadžerskih bolesti jer je podložan tome i lako pada od utjecaj okoline. S druge strane, tip B najčešće neće oboljeti od menadžerske bolesti jer na sve gleda sa dozom opuštenosti.

3. ORGANIZACIJA VREMENA

Jedan od najvažnijih ekonomskih resursa navodi se upravo vrijeme (Škreblin, 2010.). U današnjem svijetu u kojemu nema previše praznoga hoda vrijeme postaje sve važnije i potrebno ga je korisno planirati. Kada je riječ o efikasnom organiziranju vremena, postoje razni oblici za koje menadžeri tvrde da je korisno i dobro organiziranje vremenom. Na nekim menadžerskim pozicijama često se može čuti kako nisu imali dovoljno vremena za napraviti potrebne zadatke. Upravo to je razlog stalnog ostanka nakon radnog vremena koji počinju prakticirati ljudi diljem svijeta, a sve u svrhu ispunjenja radnih zadataka. S druge strane, nekolicina menadžera smatra

da je na početku radnog vremena potrebno raditi usporeno, čitati razne poslovne časopise i istraživati poslovne forume. Međutim, najvažnije je svakako dobro organiziranje vlastitog vremena i života kako bi se sve to moglo primijeniti na poslovni život i upravo takvi menadžeri i takvi ljudi imaju vremena za sve. „U fizici vrijeme (simbol „t“) označava fizikalnu veličinu kojom se mjeri trajanje nekog događaja, a samim time i trajanje nekog kretanja.“¹

Zapravo je dobra organizacija vremena jedan vrlo velik korak prema uspjehu. U svakodnevnom životu nam mnoge stvari odvlače pozornost i zapravo oduzimaju dragocjeno vrijeme. Uspješni ljudi razlikuju se od onih manje uspješnih upravo po tome što znaju odrediti prioritete i njima posvetiti najviše vremena, dok za manje bitne stvari ostave nešto sitno vremena. Nadalje, nitko se ne rodi sa urođenim talentom za planiranje i organiziranje. Kroz život se osoba uči i u konačnici nauči na koji način maksimalno iskoristiti svoje vrijeme na najbolji mogući način.

Svaki je početak težak pa je tako za početak stvarnog planiranja potrebno odrediti ciljeve koje želimo postići i s njima na umu planirati i organizirati na koji način je nužno utrošiti vrijeme. Kod organizacije vremena i određivanja ciljeva često se može naići na podjelu prema kojoj se ciljevi dobro određuju. Dobro određen cilj se još naziva i SMART cilj (Pfeifer, 2012.). SMART cilj označava specifičnost donošenja stvarnih ciljeva. Slovo S u akronimu SMART označava da je cilj specifičan, odnosno određen. Važno je odrediti koja su očekivanja i prema tome definirati ciljeve. Nadalje, uz specifičnost se može nadovezati i jednostavnost. Vrlo je važno da cilj bude jednostavan kako bi se lakše komunicirao i shvatio. Zatim, drugo slovo u akronimu je slovo M, a označava da je potrebno da cilj bude mjerljiv. Važno je da se cilj može izraziti u nekim mjernim jedinicama. Na primjer ako nam je cilj nekakva zarada, onda je mjerna jedinica novac. Ovo slovo označava važnost cilja za osobu i potiče na produktivnost jer se zna točno što ispunjenje cilja donosi. Nadalje, iduće slovo u akronimu je slovo A, a označava da je potrebno da cilj bude akceptiran, odnosno prihvaćen. Ovdje je vrlo važno odrediti cilj koji je moguće ostvariti jer preuveličavanje, ne realizam, preveliko očekivanje može dovesti do toga da se odustane od cilja jer smanjuje mogućnost uspjeha, ako je cilj postavljen previsoko. Iduće slovo koje se nalazi u akronimu SMART je slovo R, a označava realnost. Zapravo, ovdje je bitno povezati akceptiranost i realnost te postaviti cilj tako da bude motivirajući, a ne obratno. Bitno je imati razvijene ideje, te svoju kreativnost usmjeriti prema ostvarenju ciljeva koje se

¹ Izvor: Škreblin D.; *Upravljanje vremenom: priručnik za uspješne menadžere* – Ćabar, Matica hrvatska, Ogranak: Novalius, 2010. , 4 str.

odredi, a u svemu tome je važno da cilj bude realan, odnosno stvaran kako bi se zapravo uspio ostvariti. Posljednje slovo u akronimu je slovo T, a označava vremensku određenost.

Kod određivanja cilja važno je odrediti u kojem vremenskom periodu će se taj cilj ispuniti (Škreblin, 2010.). Bilo bi dobro kada bi vremenski period bio izazovan, ali ne prenapadan. Dobro bi došao i plan B, ukoliko prvotni plan ne bude moguće ispuniti, postojati će drugi vremenski rok do kojeg će se cilj ostvariti. Kod ovakvih metoda organiziranja i planiranja, važno je odrediti i hoće li ciljevi biti dugoročni ili kratkoročni te na koji način će se ispuniti.

Sve ono što kod organiziranja i planiranja vremena može dekoncentrirati osobu, potrebno je svesti na minimum (Škreblin, 2010.). Sve one aktivnosti za koje se misli da ne oduzimaju puno vremena, zapravo su pravi kradljivci jer ukradu najviše dragocjenog vremena. U današnje vrijeme društvene mreže preuzimaju glavnu ulogu. Odlično bi bilo kada bi se točno vrijeme određivalo za korištenje društvenih mreža no to je zaista rijetkost, a većina ljudi se ne bi niti pridržavala zadanog vremena.

Planiranje vremena specifično je po tome što se provodi na način da se kombinira dugoročno, srednjoročno i kratkoročno razdoblje planiranja (Škreblin, 2010.).

Dugoročno planiranje vezano je uz projektni menadžment. Odnosi se na realizaciju za koju je potrebno nešto više vremena. Kod dugoročnog planiranja koriste se zahtjevniji dijagrami, radni listovi, gantogrami te ostale metode upravljanja vremenom.

Srednjoročno planiranje vezano je za najduže tjedan dana. Pomoću srednjoročnog planiranja određuju se ciljevi koje je potrebno obaviti za svaki naredni tjedan. Izrada srednjoročnog plana može se raditi početkom novog radnog tjedna ili krajem tekućeg radnog tjedna.

Kratkoročno planiranje odnosi se na dnevno planiranje vremena. Kod kratkoročnog planiranja dan je osnovna mjerna jedinica. No međutim, najmanja mjerna jedinica kod kratkoročnog planiranja je sat, a upravo se sat najčešće koristi u poslovnoj praksi pogotovo kod dnevnog planiranja radnih zadataka.

3.1. Vještine upravljanja vremenom

Upravljanje vremenom definira se kao: „...upravljanje vremenom može se percipirati i kao navika, a navedeni je pristup po osobnom mišljenju autora ove knjige kompletniji i sveobuhvatniji od definiranja upravljanja vremenom kao vještine, metode ili tehnike.“²

Kao najčešća posljedica velikog samopouzdanja menadžera pojavljuje se loše upravljanje vremenom. Potrebno je stalno usavršavanje menadžera kako bi uz sve veću odgovornost koju imaju imali i bolje vještine upravljanja. Za dobro upravljanje vremenom potrebne su aktivnosti koje se prije svega planiraju, zatim nadgledaju i u konačnici analiziraju. Prema Peteru Druckeru (2018.), postoje četiri faze upravljanja vremenom:

1. Dijagnosticiranje vremena;
2. Identifikacija uzroka iracionalnog upravljanja vremenom;
3. Postavljanje, izvršavanje i kontrola ciljeva;
4. Planiranje vremena.

Važna napomena koja je vezana uz navedenu podjelu je ta da je za kvalitetan rezultat potrebno pratiti faze jednu za drugom, bez preskakanja. Neovisno o tome želimo li dobre rezultate zbog privatnog ili poslovnog razloga.

Dijagnosticiranje vremena ključno je kod upravljanja i planiranja vremenom jer tek kada se registriraju stvari na koje se gubi vrijeme i shvate se stvarne obveze, osobe primijete u čemu griješe prilikom izvođenja svakodnevnih zadataka. Dogodi se da planovi koji su izneseni na papire tamo jednostavno i ostanu, upravo zbog preskakanja prve faze upravljanja vremenom dolazi do toga. Najvažnije je slijediti faze jednu za drugom bez preskakanja jer je to jedini način da se vremenom upravlja kako se želi. Odlična metoda praćenja vremena u prvoj fazi je vođenje dnevnika koji se uvijek treba držati pri ruci, bilo to u papirnom obliku ili u digitalnom obliku, kako bi se u njega moglo upisati točno vrijeme činjenja aktivnosti. Vrlo je važno svaku aktivnost upisati u dnevnik u točno vrijeme i zapisati točno koliko vremena se utrošilo na obavljanje aktivnosti, a sve kako bi bili stopostotno sigurni u to, a ne upisati ju nakon nekog vremena i onda pogriješiti sa točnim satom izvršenja. Tek nakon ispunjenog dnevnika možemo sa sigurnošću reći gdje su naše greške i poraditi na tome da se one isprave. Dnevnik koji se odluči voditi može biti sa više i manje detalja, a sve ovisi o osobi koja će voditi dnevnik i

² Izvor: Škreblin D.; *Upravljanje vremenom: priručnik za uspješne menadžere* – Ćabar, Matica hrvatska, Ogranak: Novalius, 2010. 8 str.

njezinoj angažiranosti. Naravno da onaj dnevnik koji sadrži više detalja oduzima više vremena i posvećenosti, ali u konačnici će dati bolje rezultate u odnosu na dnevnik u kojem će se brzinski unijeti datum i vrijeme, a poslije i zanemariti.

Identifikacija uzorka iracionalnog upravljanja vremenom pomaže nam pri određivanju gdje se gubi dragocjeno vrijeme koje je potrebno uložiti u nešto produktivno. U literaturi se navodi dvanaest glavnih uzroka iracionalnog upravljanja vremenom, a to su: neučinkoviti sastanci, nenajavljeni posjeti, loša komunikacija i razmjena informacija, nedovoljno delegiranje poslova, neumješnost u odbijanju, stalni telefonski pozivi i e-mailovi, nepostojanje „mirnog sata“, nepotrebna službena putovanja, pretrpanost papirologijom, loše radne navike, nepostavljanje prioriteta i nepostojanje jasno definiranih ciljeva. Vrlo je bitno svih ovih dvanaest uzroka dobro shvatiti kako bi se znalo utjecati na njih i spriječiti ih. Najčešće se menadžeri u raznim situacijama susreću sa ovim uzrocima, ponekad se dogodi da u nekoj situaciji budu izloženi nekolicini navedenih uzroka. U konačnici, menadžeri koji budu izloženi tim uzrocima u nekolicini često su ispod razine vrednovanja njihova rada.

Postavljanje, izvršavanje i kontrola ciljeva je vrlo važan dio koji slijedi nakon definiranja i identificiranja racionalnog ili iracionalnog trošenja vremena. Za cilj se smatra neka točka koja označava odredište, a potrebno je usmjeriti aktivnosti i ispuniti iste u određenom vremenskom razdoblju. Kako bi izabrani cilj bio dovoljno dobar potrebno je da bude jasno definiran, da je realan te da potiče ljude na bolju produktivnost. Nadalje, cilj treba biti dosljedan u odnosu na druge te je potrebno da bude zapisan, odnosno da sadržava pisani oblik. Vrlo je važno da se za rok ostvarenja cilja odredi neko vremensko razdoblje, a ukoliko se ne ispuni u planiranom razdoblju lako se može produžiti vremenski period.

Planiranje vremena je vrlo važno zbog uvođenja reda u život i posao. Planiranje je zapravo jedan i jedini pravi način na koji se može iskoristiti vrijeme upravo onako kako bi trebali. Zapravo u planiranju ne postoji aktivnost koja se neće stići napraviti, ako je plan dobro određen. Planiranje koje se provodi može biti kratkoročno, srednjoročno i dugoročno. Kratkoročno je naravno za neki kraći vremenski period, a najčešće se odnosi na planove unutar jednog dana. Najkraće planiranje odnosi se na planiranje jednog sata. Najčešće se koristi kod planiranja radnog dana zaposlenika kada se određuje što će se raditi kroz koji radni sat. Zatim, srednjoročno planiranje odnosi se na planove unutar jednog tjedna. Kod srednjoročnog planiranja određuje se tjedni cilj, strategija poslovanja te zadaci koji će se obavljati kroz tjedan. Ovakav plan može se odrediti krajem tekućeg tjedna ili početkom novog radnog tjedna. Posljednje planiranje koje se navodi u podjeli je dugoročno planiranje, a odnosi se na donošenje

planova unutar jednog mjeseca. Može se odnositi i na donošenje planova na godišnjoj razini te nekoliko desetaka godina, ako poduzeće odluči donositi planove na duži vremenski period.

3.2. Upravljanje stresom u prodaji

Svaki tip posla koji se obavlja nosi sa sobom određenu dozu stresa (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Najčešće se govori o stresu menadžera i to upravo zato jer oni sami čekaju da se pojave nekakve reakcije na silni posao, zabrinutost, opterećenost zadacima i sve što se veže uz to. Svaki čovjek se u svome životu susretne sa stresnim situacijama na radnom mjestu. U svakom slučaju neovisno o količini i jačini stresa koju zaposlenik proživi, na njega ostaje negativan utjecaj. Vrlo važna funkcija koja se javlja unutar menadžmenta je upravljanje stresom. Važno je pravovremeno reagirati i shvatiti koji je zapravo uzrok problema. Nadalje, potrebno je krenuti i od sebe prvenstveno. Definirati si ciljeve koje je zapravo moguće ostvariti ostavlja prostor za bezbrižno uživanje, a ne brigu oko ostvarivanja tih ciljeva. Problem koji se javlja kod upravljanja stresom kod menadžera kao i kod prodavača je u tome što se kasno počne djelovati na utjecaj stresa na samog čovjeka. Tek kada se pojave neke štetne posljedice dugoročnom izlaganju stresnim situacijama ljudi shvate da je potrebno reagirati. Često se može čuti kako je neka osoba odjednom dala otkaz na radnom mjestu i u konačnici više nikada nije radila posao sličan tome, sve se to može pripisati stresnim situacijama kojima je osoba bila izložena duže vremensko razdoblje te je došlo do zasićenja. Nakon odlaska sa radnog mjesta na kojem je osoba smatrala da joj ide odlično i da se osjeća odlično, jedna situacija u kojoj je rezultat bio nezadovoljstvo dovoljna je da odustajanje od poslovne karijere. Kod prodavača se stres može odrediti i zbog stalnog kontakta sa drugim ljudima. Neprekidno komuniciranje za nepoznatim ljudima stvara dodatnu izloženost nelagodi i poteškoćama koje prelaze u stres. Vrlo je važno razgovarati o stresu i stresnim situacijama kojima je osoba bila izložena te pronaći način kako se riješiti poteškoća i prihvatiti zdrav način života.

4. EISENHOWEROVA MATRICA

„Princip nazvan po američkom generalu i predsjedniku Dwightu D. Eisenhoweru, poslove i zadatke koji se trebaju obaviti određuje prema dva kriterija: važnosti i hitnosti.“³

Upravo prema kriterijima koji se navode razlikuju se četiri načina vrednovanja, a zatim i izvršavanja zadataka (Škreblin, 2010.). Četiri načina na koje se vrednuje čine A način, B način, C način i D način. Poslovi koji se obavljaju i koje treba obaviti nisu iste važnosti i hitnosti i upravo iz toga razloga postoje načini smanjivanja opterećenosti i raspodjele poslova unutar poduzeća.

Tablica 1. Jednostavni tablični prikaz Eisenhowerovog principa delegiranja (*Izvor: Autorica*)

A-ZADACI HITNO I VAŽNO (odmah obaviti)	B-ZADACI NIJE HITNO, ALI JE VAŽNO (odrediti rokove ili prepustiti drugima)
C-ZADACI HITNO, ALI NIJE VAŽNO (prepustiti drugima)	D-NEBITNO NITI HITNO NITI VAŽNO (odbaciti)

Prilikom obavljanja raznih zadataka i aktivnosti, pojedinci su zadatke koje nisu stigli obaviti danas prebacili za sutra, zatim one koje nisu obavili sutradan prebacili su na idući i tako dalje. Upravo zbog toga je teško odrediti koji se zadatak obavio, a koji nije. Ovakav problem najčešće imaju ljudi koji ne znaju dobro planirati ili nisu stručni u tom području i upravo zbog toga ima raznih tehnika koje pomažu prilikom planiranja i organiziranja zadataka te njihova obavljanja. Kako se u mnogim literaturama navodi, Eisenhowerova matrica jedan je od najučinkovitijih metoda racionalnog određivanja i planiranja vremena. Eisenhowerovu matricu koristi širok krug ljudi, a to mogu biti menadžeri, vođe, predstavnici timova pa čak i najobičniji radnici. Eisenhowerovu matricu jednostavno je koristiti, a pruža lakoću praćenja obavljenih

³ Izvor: Škreblin D.; *Upravljanje vremenom: priručnik za uspješne menadžere – Čabar, Matica hrvatska, Ogranak: Novalius, 2010. 30 str.*

zadataka i onih planiranih u budućnosti. Sastoji se od četiri kvadranta i dvije osi. Osi se dijele na vertikalnu i horizontalnu. Vertikalna os odgovorna je za važnost, dok je horizontalna vezana za hitnost. Eisenhowerova matrica je zapravo vrlo jednostavna, ali je potrebno shvatiti na kojem principu radi kako bi se dobro isplaniralo sve potrebno.

Kvadrant A, odnosi se na hitnost i važnost (Pešorda, 2020.). Za svako dobro planiranje smatra se ostavljanje ovog kvadranta praznim. Ako bi jedan kvadrant ostao prazan, svi ostali moraju biti ispunjeni. Problem nastaje ako se prilikom planiranja konstantno ispunjava prvi kvadrant jer znači da osoba nema samokontrolu i prioritete. Zapravo se u prvi kvadrant mogu i trebaju upisati neke aktivnosti koje bi mogle negativno utjecati na ostvarenje ciljeva, zatim nešto što može uzrokovati nekakve nevolje te neke zdravstvene probleme i prepreke. Ovdje je vrlo važno odrediti gdje bi smjestili upravo tu aktivnost oko koje se dvoumimo te na taj način osoba može spriječiti da neka aktivnost postane vrlo hitna i zahvati još neki kvadrant. Upravo se za ovaj kvadrant može reći donesi odluku.

Kvadrant B, odnosi se na nešto važno, ali ne i hitno (Pešorda, 2020.). Situacije koje su upisane upravo u ovaj kvadrant su najvažnije i njima treba posvetiti posebnu pažnju. Upravo iz ovog kvadranta izvlače se vrijednosti svakodnevnih zadataka. Osobe koje veliku važnost daju i koriste upravo ovaj kvadrant pri planiranju prepoznate su kao one sa boljim rastom karijere, boljom financijskom situacijom, mogućnosti korištenja više slobodnog vremena i slično. Ukoliko se situacije iz ovog kvadranta ne izvrše na vrijeme, dolazi do mogućnosti da se situacija premjesti u kvadrant A i tako stvori problem. U ovom kvadrantu je zapravo riječ o ispunjavanju obaveza u zadanim rokovima te sprječavanju akumulacije zadataka koji su se mogli riješiti u kraćem vremenskom periodu. Za ovaj kvadrant može se reći napravi na vrijeme.

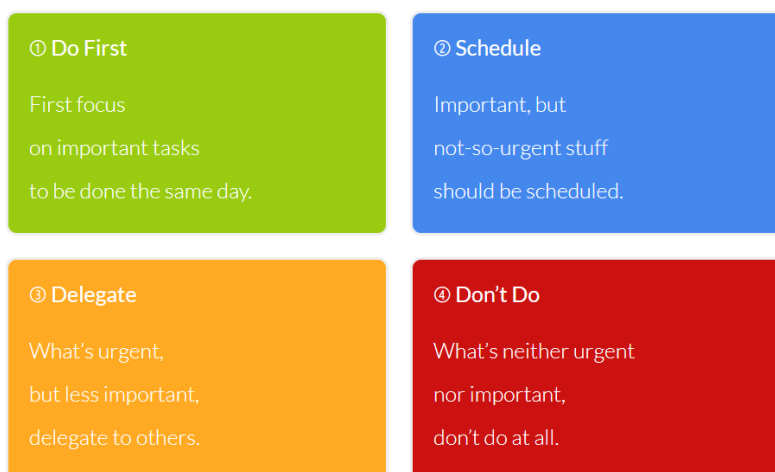
Kvadrant C, odnosi se na nešto hitno, ali nevažno (Pešorda, 2020.). Ovaj kvadrant zapravo podnosi one situacije koje koče ispunjenje ciljeva, zadataka i slično. Specifičan je po tome što su pitanja i situacije koje s ovdje nalaze hitna, potrebno ih je što prije provesti, ali nisu previše važna. Jedini problem povezan sa ovim kvadrantom je što se ponekad pomiješaju situacije između prva tri kvadranta, a nisu nimalo slični. U ovom kvadrantu bi primjer hitne, ali nevažne situacije bio na primjer da se u prodavaonici pokvari hladnjak, hitno se treba promijeniti, ali nije to najvažnija stvar toga dana. Zapravo, svaka situacija ovdje navedena zahtjeva da se što prije odradi, ali ne stvara veliku jurnjavu i važnost. Neki od primjera bili bi

sljedeći: „... odgovaranje na e-mailove istog trena kad dođu ili provjeravanje mobitela svaki put kad zavibrira.“⁴ Nadalje, za ovaj kvadrant možemo reći da se radi o delegiranju.

Kvadrant D, odnosi se na nešto što nije niti hitno niti važno (Pešorda, 2020.). Ovdje je najčešće riječ o nekim poslovima koje ne nose veliku korist, a i poželjno je da ne nose korist. U ovaj kvadrant se upisuju situacije koje se obavljaju svakodnevno, pružaju zadovoljstvo, zabavne su i slično. Vrlo je teško osobama da ih odbiju ili otkazu, a tu je najčešće riječ o korištenju mobitela i društvenih mreža, gledanju filmova i serija, telefonski pozivi i slično. Poželjno je da osoba u ovom kvadrantu navodi korisne situacije kao na primjer proučavanje poslovnih časopisa, tjelovježba, trening, rekreacija, čitanje knjiga i sve ostalo vezano uz poboljšanje života. Nadalje, ukoliko se situacije u ovom kvadrantu i ne mogu obaviti, nisu hitne niti važne stoga je puno bitnije obaviti situacije iz kvadranta B i C, a poslije njih se osobe mogu posvetiti kvadrantu D. Konačno, za ovaj kvadrant može se reći da je važno eliminirati manje važne stvari.

Kada se podvuče crta kod Eisenhowerove matrice je vrlo važno dobro odrediti i procijeniti koja situacije ide u koji kvadrant. Kada se točno podjele situacije i aktivnosti tada će osoba znati pravilno koristiti Eisenhowerovu matricu i moći će iskoristiti svoje dane u potpunosti. Svaka osoba u sebi potajno gaji osjećaj organiziranosti, a upravo to pruža pravilno korištenje Eisenhowerove matrice.

Slika 2. Eisenhowerova matrica (Izvor: <https://www.eisenhower.me/eisenhower-matrix/> (pristup stranici dana 1.rujna 2020. u 18:15 sati))



⁴ Izvor: <https://split-techcity.com/beskonacna-to-do-lista-kako-joj-stati-na-kraj> (pristup stranici dana 28.kolovoza 2020. u 17:50 sati)

5. ISTRAŽIVANJE O UPRAVLJANJU STRESOM I VREMENOM U PRODAJI

Radi nepovoljne epidemiološke situacije izazvane koronavirusom istraživanje pod nazivom Upravljanje stresom i vremenom u prodaji koje je bilo potrebno radi izrade završnog rada provela sam putem Google obrasca koji sam zatim prosljedila ljudima za koje sam znala da su upoznati s radom u prodaji. Ovakav način istraživanja smanjio je kontakt među ljudima i upravo iz toga razloga je izabran. Google obrascu pristupila su 34 ispitanika koja su uglavnom studenti, moje kolege te nekoliko ljudi u radnom odnosu. Provedeno istraživanje obavljeno je putem društvenih mreža i e – maila preko Google obrasca, a ispitanici su izabrani na osnovu poznanstva.

5.1. Definiranje cilja istraživanja

Cilj ovakvog istraživanja bio je saznati na koji način se ljudi nose sa različitim stresnim situacijama te situacijama u kojima je potrebno dobro planiranje vremena. Zbog trenutne situacije, dobne skupine koje su ispunjavale anketu različite su, a i rezultati variraju. Cilj istraživanja bio je specifičan po tome što su anketu rješavali studenti koji rade ili su radili u prodaji preko studentskog servisa te odrasli ljudi koji su u radnom odnosu i prodaja im je postala svakodnevica. Anketa je sadržavala točne smjernice i sve što je bilo potrebno jest odgovarati iskreno na postavljena pitanja.

Ciljevi istraživanja bili su sljedeći:

- definirati koliko ljudi prepoznaje simptome stresa
- odrediti koje su simptome i elemente stresa ispitanici prepoznali
- odrediti na koji način ispitanici smanjuju izloženost stresu
- odrediti način na koji ispitanici upravljaju svojim vremenom.
- odrediti način na koji ispitanici utvrđuju važnost zadataka

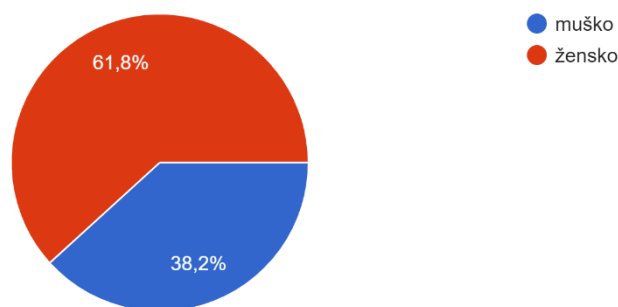
5.2. Rezultati istraživanja

Istraživanje na temu Upravljanje stresom i vremenom u prodaji provedeno je na 34 ispitanika različitih dobnih skupina koje čine zaposlenici u prodaji i studenti. Najviše ispitanika čine studenti koji su neko vrijeme proveli u prodaji putem studentskih poslova ili još uvijek rade u prodaji. Ispitanici također čine i skupinu odraslih ljudi koji su u radnom odnosu i obavljaju poslove vezane uz prodaju te vlasnik poduzeća koji je ujedno radnik u istom i bavi se prodajom. Istraživanje je proteklo bez poteškoća uz suradnju svih sudionika koji su odgovorili na sva postavljena pitanja.

Iz slike 3. vidljivo je da je 61,8% ispitanika ženska populacija te 38,2% muška populacija. Prema provedenom istraživanju na 34 ispitanika znatno je više žena. Na svakom koraku prilikom kupovine nailazi se na žensku populaciju dok su muškarci u manjoj mjeri izloženi prodajnim aktivnostima, upravo iz toga razloga je veći broj žena u uzorku kao što je i inače u prodaji više žena, pokazalo je istraživanje.

Slika 3. Spol ispitanika (Izvor: Autorica)

Vaš spol
34 odgovora



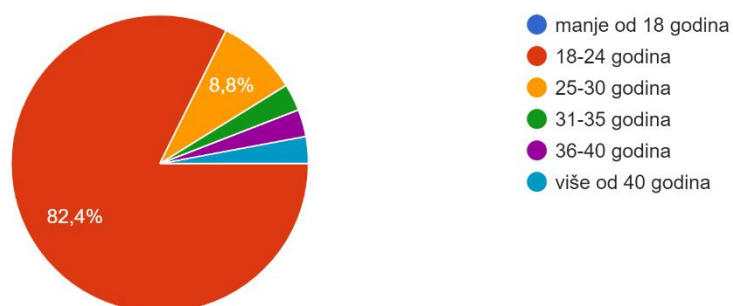
Istraživanjem su obuhvaćene dobne skupine ispitanika koje se razlikuju od studenta do ljudi u radnom odnosu (slika 4.). Većinu ispitanika čine studenti u dobi od 18 do 24 godine, a oni čine 82,4% ispitanika. Zatim, znatno manji broj ispitanika, odnosno 8,8% čine osobe u dobi od 25 do 30 godina. Ostatak ispitanika čine osobe u dobi od 31 do 35 godina te 36 do 40 godina,

a jedna osoba ima i više od 40 godina. Svi ispitanici su u radnom odnosu ili su bili prije. Ispitanik koji je ujedno i vlasnik tvrtke čini 2,9%, dok 14,7% čine trenutno zaposleni, ostatak ispitanika su studenti. Što se tiče stručne spreme i završenih škola, 32,4% ispitanika ima završenu višu stručnu spremu dok je 67,6% ispitanika sa završenom srednjom stručnom spremom(slika 5.).

Istraživanje je u većoj mjeri provedeno na mlađoj populaciji stoga nam rezultati daju uvid u percepciju mladih ljudi. Očekivano je da ispitanici budu osobe koje su u mlađoj životnoj dobi, kolege sa studija te poznanici koji su bili izloženi radu u prodaji. Za rad je vrlo važno da upravo te osobe budu ispitanici jer mogu iznijeti vlastito razmišljanje o stresu prilikom rada u prodaji, ali i o upravljanju vremenom u prodaji.

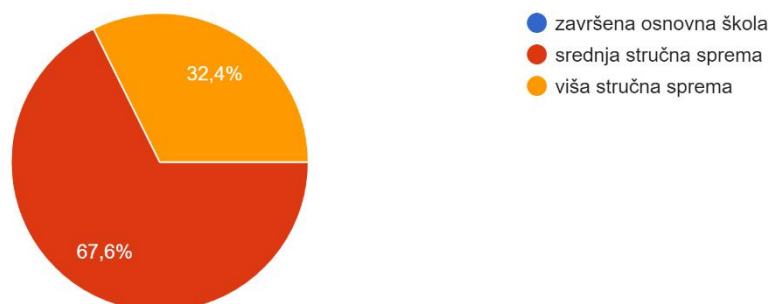
Slika 4. Dobne skupine ispitanika (*Izvor: Autorica*)

Vaša dob
34 odgovora



Slika 5. Stručna sprema (*Izvor: Autorica*)

Vaša stručna sprema
34 odgovora



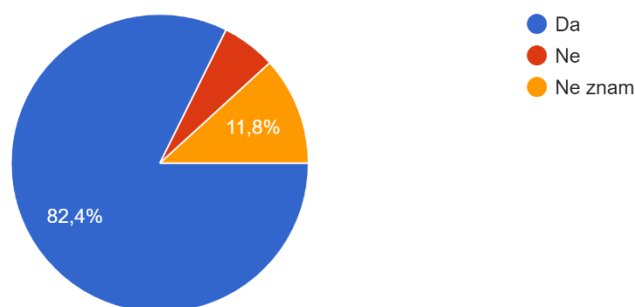
Istraživanje je pokazalo da je 82,4% ispitanika osjetilo znakove i simptome stresa (slika 6.). Nadalje, njih 11,8% ne zna jesu li osjetili znakove ili simptome stresa, a ostatak ispitanika koji čine dvije osobe tvrde da nisu osjetili znakove i simptome stresa.

Prema rezultatima istraživanja sve je više mladih i mlađe populacije izloženo stresu. Prema istraživanju Katice Lacković – Grgin (2004.) sve je više mladih izloženo vrlo stresnim situacijama, a da toga nisu svjesni. Kod adolescenata i mladih nešto starije dobi, tjelesna bolest je, primjerice, posljedica stresa, ali ujedno i izvor stresa (Lacković – Grgin, 2004.). Stoga, rezultati istraživanja potvrđuju kako se proteklih godina situacija nije previše mijenjala. Mladi su ostali izloženi stresu, možda i intenzivnije nego prije.

Slika 6. Znakovi i simptomi stresa (*Izvor: Autorica*)

Jeste li ikada osjetili znakove i simptome stresa?

34 odgovora



U nastavku ankete, osobe koje su na ovo pitanje odgovorile sa da, navodile su o kojim se znakovima i simptomima stresa radilo.

Najveći broj ispitanika stres prepoznaje po tome što imaju osjećaj tjeskobe (Škreblin, 2010.), a u ovom istraživanju 76,5% ispitanika je upravo to označilo kao jedan od načina prepoznavanja stresa (slika 7.). Nadalje, rezultati pokazuju da tjeskobu slijede glavobolja sa 61,8% , umor sa 50%, psihički problemi sa 50%, emocionalna nestabilnost sa 35,3%, fizički problemi sa 20,6% te bijeg od stvarnosti sa 14,7%.

Ispitanici su u nastavku mogli navesti načine na koji oni sami prepoznaju stres. Najučestaliji način prepoznavanja stresa je nervoza. Zatim, nervozu slijede živčanost, znojenje

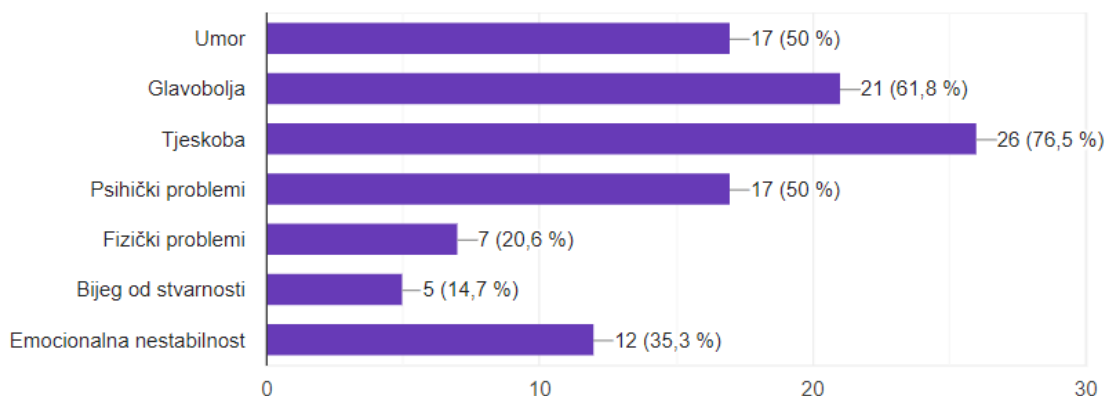
dlanova, anksioznost, nesanica te bol u želucu. Nadalje, kao posljedice stresa ispitanici su naveli gubitak apetita, drhtavicu, pojačano pušenje, mučnine, probleme s aktivnim slušanjem, povišen krvni tlak, ubrzano disanje te ubrzano kucanje srca. Nekoliko ispitanika je navelo da stres prepoznaju po tome što im se pojavi osjećaj bijesa i depresije koji u konačnici utječu na zdravlje te se zajedno sa stresom pojavljuju mnogi drugi zdravstveni problemi.

Provedeno istraživanje se podudara sa prethodnim istraživanjem (Lacković – Grgin, 2004.). U prethodnom istraživanju dugoročna izloženost stresu ima učinak na mentalno zdravlje. Posljedice izloženosti stresa su depresija, posttraumatski poremećaj i slično. Anksioznost i depresija ne znače da je izloženost stresu gotova i da je to samo posljedica, već je to pokazatelj da osoba već ima reakcije, ali da treba djelovati. Tjeskobu, glavobolju, umor i emocionalnu nestabilnost može se svrstati u mentalno zdravlje. Stoga su istraživanja sa jednakim rezultatima. Osobe najčešće posljedice stresa osjete upravo na mentalnoj razini, a zatim i na tjelesnoj.

Slika 7. Primjer znakova i simptoma stresa (*Izvor: Autorica*)

Na koji način prepoznajete stres?

34 odgovora



Rad u prodaji je vrlo širok pojam i obuhvaća razne zadatke. Ispitanici koji su označili da nisu nikada radili u prodaji, a čine 8,8% su oni koji nisu nikada radili na prodajnom mjestu ili direktno s ljudima. Njih 17,6% ispitanika označilo je da trenutno ne radi u prodaji dok 20,6%

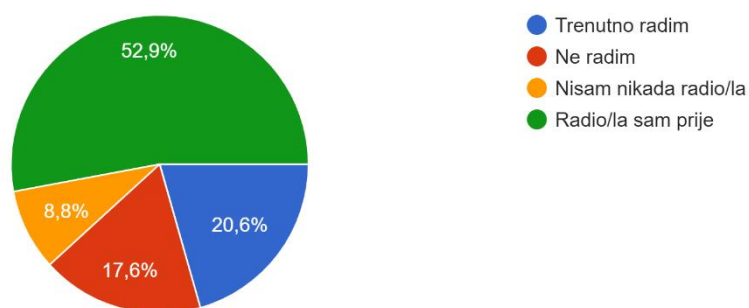
ispitanika trenutno radi u prodaji. Najveći postotak od čak 52,9% čine ispitanici koji su prije radili u prodaji i trenutno nisu zaposleni na tom radnom mjestu (slika 8.).

Iako sam se trudila istraživanje provesti na ljudima koji su upoznati sa radom u prodaji i sa sigurnošću mogu reći koliko je to stresno, ipak se nekoliko ispitanika, točnije njih troje, odlučilo na rješavanje ankete iako nikada nisu radili u prodaji.

Slika 8. Rad u prodaji (Izvor: Autorica)

Radite li u prodaji ili ste nekada radili?

34 odgovora



Rad u prodaji većina ispitanika smatra stresnim poslom. Njih čak 41,2% je to potvrdilo dok je 23,5% ispitanika izjavilo da ne smatraju rad u prodaji kao stresnim poslom, a 35,3% ispitanika ne zna kako bi definirali posao u prodaji te kako bi odredili je li upravo taj posao stresan ili nije (slika 9.).

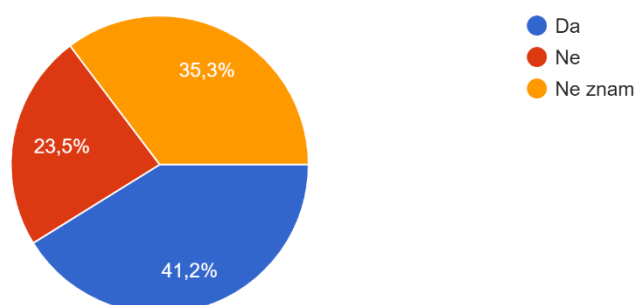
Ispitanici koji su u anketi odgovorili da smatraju da je posao u prodaji stresan (slika 9.) naveli su i razloge zašto upravo tako razmišljaju. Neki navode da je do ljudi s kojima se komunicira, a nekada je i do poslodavca. Nadalje, navodi se kako je rad s ljudima sam po sebi jako naporan i stresan, a potrebno je imati odlične komunikacijske vještine i visoku emocionalnu inteligenciju. Neki od razloga su i veće količine novca koja se pojavljuje, dugo radno vrijeme, neodlučnost kupaca, prevelika očekivanja poslodavaca te pritiska s vrha zapovjednog lanca.

Iako su ispitanici osobe koje su radile u prodaji i znaju kakav je to posao, njih osam, točnije njih 23,5% označilo je da posao u prodaji ne smatraju stresno, a prema literaturi i istraživanju navodi se kako svaki treći zaposlenik u Europskoj uniji boluje od stresa (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Prema tome se rezultati istraživanja mogu poistovjetiti sa prethodnim istraživanjem jer je većina ispitanika odgovorila kako rad u prodaji zaista smatraju stresnim.

Slika 9. Stres prilikom rada u prodaji (Izvor: Autorica)

Smatrate li rad u prodaji kao nešto vrlo stresno?

34 odgovora



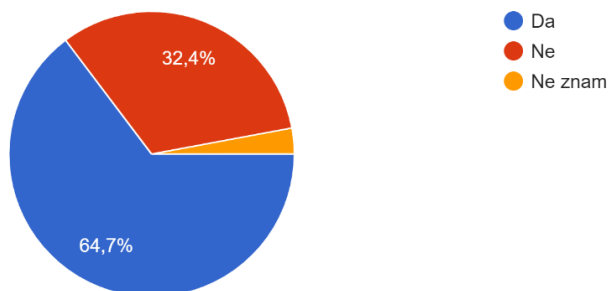
64,7% ispitanika smatra da je rad s velikim brojem ljudi razlog za vrlo stresan posao (slika 10.). Nadalje, postoje i ispitanici koji smatraju da velik broj ljudi ne stvara nikakav stres pa su u ovom pitanju odgovorili da nisu osjetili stres, a oni čine 32,4%. Samo su dva ispitanika označila da ne znaju stvara li im stres rad sa velikim brojem ljudi.

Prethodna istraživanja provedena od strane Europske agencije za sigurnost i zdravlje navode stres kao jednu od najučestalijih bolesti suvremene populacije (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Najviše stresnih situacija izaziva posao koji podrazumijeva bavljenje i kontakt s ljudima pa se može čuti kako je čovjek čovjeku najveći stres (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Rezultati provedenog istraživanja slažu se sa literaturom jer je većina ispitanika odgovorila kako posao s ljudima smatra stresno.

Slika 10. Stres prilikom rada s velikim brojem ljudi (Izvor: Autorica)

Jeste li osjetili stres prilikom rada s velikim brojem ljudi?

34 odgovora



Drugi dio provedenog istraživanja odnosi se na upravljanje vremenom u prodaji (slika 11.). Većina ispitanika smatra da nema problema s organizacijom vremena, a oni čine 55,9%. S druge strane, 17,6% ispitanika smatra kako imaju problema s organizacijom vremena prilikom obavljanja posla, a 26,5% ispitanika ne zna imaju li problema s organizacijom vremena što pokazuje da nisu bili u stalnom radnom odnosu s poslodavcem. Vrlo je važno od samog početka obavljanja nekakvih radnih angažmana naučiti kontrolirati svoje vrijeme, emocije i u konačnici upravljati samim sobom. Ispitanici koji čine 17,6% nemaju problema s organizacijom vremena te su mogli navesti koje metode koriste u upravljanju vremenom.

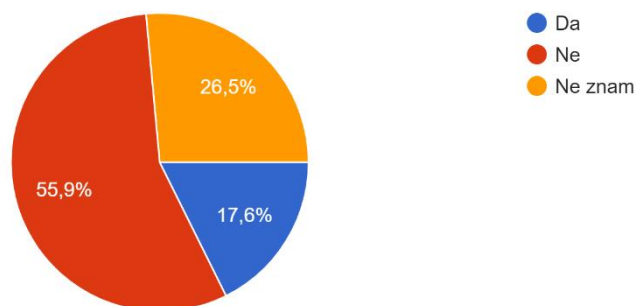
Nekoliko ispitanika odgovorilo je da si piše sve potrebno u raspored i toga se strogo drže. Nadalje, navedeno je kako su odlične ploče po kojima se piše markerima te na taj način pišu sve aktivnosti koje je potrebno odraditi kroz tjedan i nakon odrađenog posla briše se sa ploče. Najčešći problem koji je naveden ovdje bio je da se sve ostavlja za zadnji tren i da se zbog toga posao obavlja površno, a trpi i privatni i poslovni život.

Prethodna istraživanja pokazala su da menadžeri kao i ostali zaposlenici nisu skloni disciplinarnom planiranju te da svakodnevno ne planiraju radno vrijeme niti vlastite aktivnosti (Škreblin, 2010.). Rezultati istraživanja podudaraju se sa prethodnim istraživanjem (Škreblin, 2010.) jer su ljudi podložni stresnim situacijama kada dođu do krajnjeg roka za izvršenje posla. Upravo iz tog razloga većina ispitanika smatra kako nema problem sa organizacijom vremena, a zapravo i sami kasne s pojedinim radnim zadacima.

Slika 11. Organizacija vremena (Izvor: Autorica)

Imate li problema sa organizacijom vremena?

34 odgovora



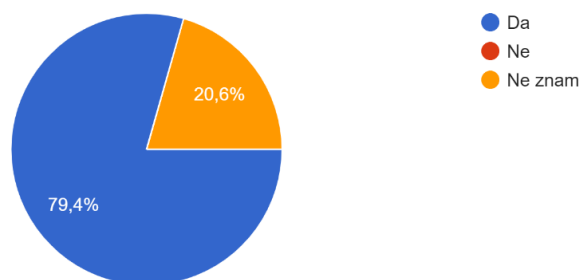
Slika 12. pokazuje da velik broj ispitanika smatra kako uspijeva stvoriti ravnotežu između poslovnog i privatnog života i oni čine 79,4% svih ispitanika. S druge strane, 20,6% ispitanika smatra kako ne zna uspijevaju li ili ne stvoriti ravnotežu između poslovnih zadataka i privatnog života.

Rezultati istraživanja koji pokazuju da neki ispitanici ne znaju uspijevaju li stvoriti ravnotežu između poslovnog i privatnog života, a razlog je da nisu u punom radnom odnosu pa ne znaju mogu li ili ne mogu uspostaviti ravnotežu. Za stvaranje ravnoteže između poslovnog i privatnog dobar primjer je ABC određivanje zadataka (Škreblin, 2010.). Prema ABC određivanju zadaci se dijele na one na koje se odvaja 50% radnog vremena. Nadalje, B zadaci su oni na koje se troši barem 30% radnog vremena dok se ne C zadatke ostavlja tek oko 20% radnog vremena.

Slika 12. Ravnoteža između privatnog i poslovnog života (*Izvor: Autorica*)

Uspjevate li stvoriti ravnotežu između poslovnog i privatnog života?

34 odgovora



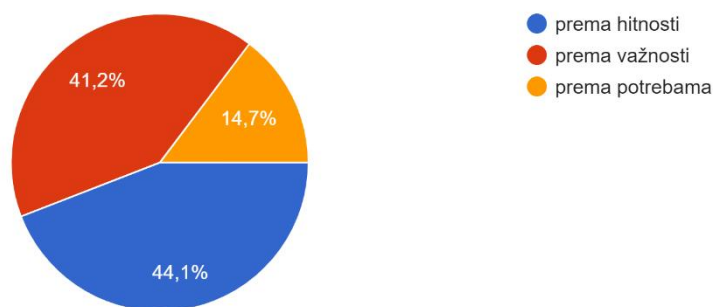
Iz slike 13. vidljivo je da ispitanici svoje zadatke organiziraju na tri načina. Prvi način je da se aktivnosti organiziraju prema hitnosti, a 44,1% ispitanika upravo tako određuje aktivnosti koje je potrebno prvo napraviti. Nadalje, drugi način je da se aktivnosti organiziraju prema važnosti i ovdje je rezultat takav da 41,2% ispitanika svoje aktivnosti odrađuju prema važnosti istih. Posljednje, ali ne i manje važno je određivanje aktivnosti prema potrebama, a ovdje se pronašlo 14,7% ispitanika.

Istraživanje pokazuje da skoro polovina ispitanika smatra kako uspijeva stvoriti ravnotežu, a najbolji primjer toga je korištenje Eisenhowerove matrice. Prema Eisenhowerovoj matrici, ispitanici koriste barem 3 kvadranta, a ostatak zanemaruju. Na taj način, određuju zadatke prema kvadrantu A koji se odnosi na nešto hitno i važno. Zatim, koriste kvadrant B koji se odnosi na nešto što nije hitno, ali je važno te kvadrant C koji se odnosi na nešto hitno, ali nije važno. Posljednji kvadrant D često se naziva nebitnim i tako se u praksi koristi. Kvadrant D odnosi se na nešto što nije niti hitno niti važno i upravo zato se vrlo rijetko koristi.

Slika 13. Organiziranje zadataka (*Izvor: Autorica*)

Na koji način organizirate zadatke kako bi sve stigli na vrijeme?

34 odgovora



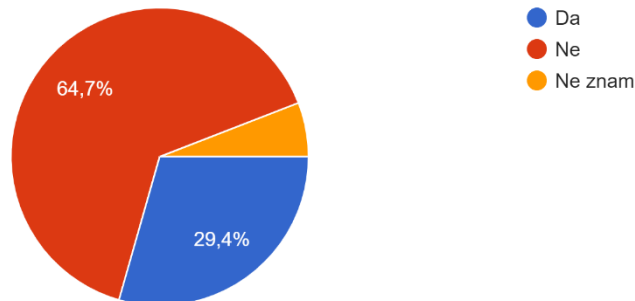
Jedno vrlo važno pitanje koje su ispitanici odgovorili bilo je o kašnjenju prilikom obavljanja zadataka (slika 14.). Njih 64,7% odgovorilo je da ne kasni sa obavljanjem zadataka koje je potrebno obaviti, a 29,4% ispitanika tvrdi da uvijek kasne sa obavljanjem zadataka. Samo dva ispitanika nisu mogla odrediti obavljaju li svoje zadatke na vrijeme ili ne.

Ovakav rezultat istraživanja nije iznenađujući jer ispitanici i velikoj većini smatraju kako dobro organiziraju svoje vrijeme, a samim time smatraju kako ne kasne sa obavljanjem zadataka. Očekivano je bilo da će ispitanici koji pravilno i dobro upravljaju svojim vremenom isto tako obavljati vlastite zadatke u zadanom roku. Pojedine literature navode kako je upravljanje vremenom definirano kao radna i životna tehnika vođenja samog sebe tako da bi pojedinac imao uspjeha, a sve to znači vladati vlastitim radom i vremenom (Đurković, 1994.).

Zaključno, upravljanje vremenom pravilnije je razumijevati kao naviku jer je takav način sveobuhvatniji i potpuniji od razumijevanja upravljanja vremenom kao vještine, metode ili tehnike (Škreblin, 2010.) Rezultati istraživanja podudaraju se sa mišljenjima autora iz literature tako da je krajnji rezultat očekivan.

Slika 14. Obavljanje zadataka (*Izvor: Autorica*)

Kasnite li sa zadacima koje je potrebno obaviti?
34 odgovora



5.3. Zaključak istraživanja

Istraživanje koje je provedeno u svrhu završnog rada pokazalo je da su rezultati jednaki očekivanjima. Prethodna istraživanja su pokazala da je svaki treći zaposlenik podložan stresu (Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.). Rezultat provedenog istraživanja pokazalo je da je većina ispitanika izložena stresu, a to prepoznaju prema simptomima koji se neprestano pojavljuju. Navode kako su česti simptomi po kojima prepoznaju izloženost stresu tjeskoba, glavobolja, umor, psihički i fizički problemi te emocionalna nestabilnost.

Istraživanje je obuhvaćalo većinom mlade ljude, kolege sa fakulteta i nekoliko ljudi koji su u stalnom radnom odnosu. Pokazalo se da je rad u prodaji zaista vrlo stresan i da taj stres ima posljedice na privatni kao i na poslovni život. Istraživanju je pristupio veći broj žena kao što i je slučaj da se u prodaji pojavljuju žene. Nadalje, drugi dio istraživanja odnosio se na upravljanje vremena i određivanje važnosti zadataka. Više od polovine ispitanika dobro upravlja vremenom i na vrijeme obavlja svoje zadatke. Zadatke većinom određuju prema hitnosti. Zatim, na drugom mjestu za određivanje zadataka nalazi se određivanje prema važnosti i posljednje je određivanje prema potrebama.

Nakon završetka istraživanja i čitanja literature te pronalaska sličnih istraživanja, može se zaključiti kako je sve veći broj ljudi izložen stresu i stresnim situacijama. Upravo se stres očituje kroz manjak organiziranosti i sposobnosti za obavljanje svih potrebnih privatnih i poslovnih aktivnosti.

6. ZAKLJUČAK

Stres i upravljanje vremenom čine najveće borbe pojedinaca sa samim sobom. Stres donosi velike zdravstvene probleme ukoliko se na vrijeme ne otkrije i ukoliko se ne bori protiv njega. S druge strane, upravljanje vremenom jedna je od najvažnijih funkcija menadžmenta i upravo na njoj treba najviše raditi. Vrijeme je dragocjen resurs, ako ga se zna dobro iskoristiti. Nadalje, Eisenhowerova matrica jedan je od jako dobrih načina na koji se vrijeme može organizirati vrlo lagano te se pomoću nje može odrediti koja je aktivnost važnija od neke druge ili pak koja je hitnija za obavljanje.

U sklopu završnog rada provedeno je istraživanje koje je za ciljeve imalo definirati koliko ljudi je prepoznalo simptome stresa, definirati koje simptome i elemente su ispitanici prepoznali, odrediti na koji način ispitanici smanjuju izloženost stresu te odrediti način na koji ispitanici upravljaju svojim vremenom i na koji način određuju važnost zadataka. Istraživanje je pokazalo da je većina ispitanika pod vrlo velikom izloženosti stresu. Nadalje, kao najčešće simptome stresa naveli su tjeskobu, glavobolju, umor, psihičke probleme, emocionalnu nestabilnost, fizičke probleme te bijeg od stvarnosti. Istraživanje je obuhvatilo ispitanike mlađe populacije te pojedine osobe u ozbiljnom radnom odnosu. Na pitanje smatraju li rad u prodaji stresnim, većina ispitanika odgovorila je da smatra, a upravo taj odgovor potvrdio je prethodna istraživanja koja su provedena u svrhu otkrivanja izloženosti stresu i stresnim situacijama.

Nastavak istraživanja uključivao je pitanja vezana uz organizaciju vremena. Istraživanje je pokazalo da velika većina ispitanika dobro organizira poslovno i privatno vrijeme, a da zadatke planiraju prema važnosti, hitnosti i potrebi. Nekoliko ispitanika nije moglo sa sigurnošću odgovoriti koliko dobro planiraju i organiziraju svoje vrijeme. Kao rezultat istraživanja može se reći da se svaka osoba različito nosi sa stresom u svom privatnom i poslovnom životu te da svaka osoba na svoj specifičan način upravlja vlastitim dragocjenim vremenom. Nadalje, provedeno istraživanje je pokazalo da su posljedice stresnih situacija i izloženosti istima razlog problema u privatnom i poslovnom životu, a također utječe i na planiranje i upravljanje vremenom.

Ograničenje istraživanja odnosi se na vrlo mali uzorak koji je sadržavao dio studenata i dio zaposlenika koji rade u prodaji. Da bi se donio valjani zaključak potrebno je nastaviti istraživanja na većem broju ispitanika odnosno na većem uzorku te odabrati točnu populaciju i usmjeriti ih kako bi se dobili što bolji rezultati.

LITERATURA

Knjige:

Allen, D.(2010.) . Zoldoš, L.; Organiziranje posla: produktivnost bez stresa .Zagreb, Profil multimedija.

Đurković S. (1994.). Upravljanje vremenom, Slobodno poduzetništvo. Vol. 1., No. 14.-15., Zagreb

Harris, C.(2005.) . Minimum stresa, maksimum uspjeha . Zagreb: Školska knjiga.

Lacković – Grgin, K. (2004.). Stres u djece i adolescenata: Izvori, posrednici i učinci. Zagreb, Naklada Slap

Lesko Bošnjak, L.; Klepić, Z.(2013.) . Osnove menadžmenta ljudskih potencijala . Mostar, Ekonomski fakultet, Sveučilište.

Rijavec, M.(1994.) . Uspješan menadžer: svakodnevne metode upravljanja . Zagreb, MEP Consult.

Škreblić, D.(2010.) . Upravljanje vremenom: priručnik za uspješne menadžere . Čabar, Matica hrvatska, Ogranak:Novalius.

Tenodi, D.(2009.) . Strah od sebe: praktični vodič za rješavanje stresa i depresije . Zagreb, V. B. Z.

Članci:

Filipović A. (2019.) Kako učinkovito upravljati vremenom. *CX.hr*. Raspoloživo na: <https://www.cx.hr/iskustvo-zaposlenika/ucinkovito-upravljanje-vremenom/>. [pristupljeno: 7.srpanj 2020.]

Jendričko T. (2015.) Akutni stresni poremećaj. *Zdravo budi*. Raspoloživo na: <https://www.zdravobudi.hr/clanak/594/akutni-stresni-poremecaj>. [pristupljeno: 24. lipanj 2020.]

Pešorda D. (2020.) Beskonačna „to do“ lista – kako joj stati na kraj?. *SplitTechCity*. Raspoloživo na: <https://split-techcity.com/beskonacna-to-do-lista-kako-joj-stati-na-kraj> [pristupljeno: 4. kolovoz 2020.]

Pfeifer S. (2012.) Interna skripta za kolegij „Menadžment“. Raspoloživo na: http://www.efos.unios.hr/menadzment/wp-content/uploads/sites/205/2018/11/Interna-skripta-Menad%C5%BEment_4_2018.pdf [pristupljeno: 7. rujan 2020.]

Zurak – Rivier C. (2019.) Sva lica stresa. *Vaše zdravlje*. Raspoloživo na: <https://www.vasezdravlje.com/bolesti-i-stanja/sva-lica-stresa>. [pristupljeno: 24. lipanj 2020.]

POPIS TABLICA:

Tablica 1. Jednostavni tablični prikaz Eisenhowerovog principa delegiranja (*Izvor: Autorica*)

POPIS SLIKA:

Slika 1. Prikaz odnosa razine stresa i učinka zaposlenika (*Izvor: Lesko Bošnjak, Klepić, 2013.*)

Slika 2. Eisenhowerova matrica (*Izvor: <https://www.eisenhower.me/eisenhower-matrix/> [pristup stranici dana 1.rujna 2020. u 18:15 sati]*)

Slika 3. Spol ispitanika (*Izvor: Autorica*)

Slika 4. Dobne skupine ispitanika (*Izvor: Autorica*)

Slika 5. Stručna sprema (*Izvor: Autorica*)

Slika 6. Znakovi i simptomi stresa (*Izvor: Autorica*)

Slika 7. Primjer znakova i simptoma stresa (*Izvor: Autorica*)

Slika 8. Rad u prodaji (*Izvor: Autorica*)

Slika 9. Stres prilikom rada u prodaji (*Izvor: Autorica*)

Slika 10. Stres prilikom rada s velikim brojem ljudi (*Izvor: Autorica*)

Slika 11. Organizacija vremena (*Izvor: Autorica*)

Slika 12. Ravnoteža između privatnog i poslovnog života (*Izvor: Autorica*)

Slika 13. Organiziranje zadataka (*Izvor: Autorica*)

Slika 14. Obavljanje zadataka (*Izvor: Autorica*)

Prilog:

Anketa

Vaš spol

- muško
- žensko

Vaša dob

- manje od 18 godina
- 18-24 godina
- 25-30 godina
- 31-35 godina
- 36-40 godina
- više od 40 godina

Vaš status vezan uz zaposlenost

- zaposlen/a
- nezaposlen/a
- vlasnik/ica tvrtke
- umirovljenik/ica
- student/ica
- učenik/ica

Vaša stručna sprema

- završena osnovna škola
- srednja stručna sprema
- viša stručna sprema

Jeste li ikada osjetili znakove i simptome stresa?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ako je odgovor na prethodno pitanje Da, objasnite na koji način ste prepoznali simptome.

Radite li u prodaji ili ste nekada radili?

- trenutno radim
- ne radim
- nisam nikada radio/la
- radio/la sam prije

Smatrate li rad u prodaji kao nešto vrlo stresno?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ako je odgovor na prethodno pitanje Da, objasnite zašto mislite da je prodaja stresan posao.

Jeste li osjetili stres prilikom rada s velikim brojem ljudi?

- Da
- Ne
- Ne znam

Na koji način prepoznajete stres?

- umor
- glavobolja
- tjeskoba
- psihički problemi
- fizički problemi
- bijeg od stvarnosti
- emocionalna nestabilnost
- ostalo

Na koji način smanjujete utjecaj i izloženost stresu?

Imate li problema s organizacijom vremena?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ako je odgovor na prethodno pitanje Da, ukratko objasnite koji su to problemi i kako ih rješavate.

Kasnite li sa zadacima koje je potrebno obaviti?

- Da
- Ne
- Ne znam

Na koji način organizirate zadatke kako bi sve stigli na vrijeme?

- prema hitnosti
- prema važnosti
- prema potrebi

Uspijevate li stvoriti ravnotežu između poslovnog i privatnog života?

- Da
- Ne
- Ne znam

Ukratko objasnite na koji način uspijevate uskladiti stres i vrijeme između privatnog i poslovnog života.
