

# Druga strana potrošnje - položaj prodavačica na radnom mjestu

---

**Peraić, Jelena**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Split, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Split / Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:172:346426>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-06**

*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of humanities and social sciences](#)



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
FILOZOFSKI FAKULTET**

**DIPLOMSKI RAD**

**DRUGA STRANA POTROŠNJE – POLOŽAJ  
PRODAVAČICA NA RADNOM MJESTU**

**JELENA PERAIĆ**

**Split, 2021.**

**Sociologija**

**Diplomski sveučilišni studij**

**Sociologija potrošnje**

**DRUGA STRANA POTROŠNJE – POLOŽAJ PRODAVAČICA NA  
RADNOM MJESTU**

**Studentica:**

Jelena Peraić

**Mentorica:**

prof. dr. sc. Sanja Stanić

**Split, rujan 2021.**

# Sadržaj

1. Uvod .....	1
2. Teorijski okvir .....	2
2.1. Žene na tržištu rada .....	2
2.1.1. Promjene u obiteljskim odnosima .....	4
2.1.2. Radnice u trgovačkom sektoru .....	6
2.2. Upravljanje radom i ponašanjem djelatnika u trgovini .....	7
2.3. Sigurnost radnika u trgovini .....	9
2.4. Regulacija života tijekom zdravstvene krize .....	13
2.4.1. „Pripremanje za sljedeću epidemiju“ .....	13
2.4.2. Nekvalificirani rad tijekom COVID-19 pandemije .....	15
2.4.3. Podatci o posljedicama COVID-19 pandemije na rad .....	18
2.4.4. Smjernice i sigurnost na radnom mjestu tijekom pandemije .....	19
3. Metodološki aspekti istraživanja .....	22
3.1. Predmet i ciljevi istraživanja .....	22
3.2. Odabir sudionica .....	22
3.3. Korištena metoda .....	23
3.4. Transkripcija .....	24
4. Interpretacija rezultata .....	25
4.1. Sociodemografska obilježja .....	25
4.2. Međuljudski odnosi unutar i izvan poslovnice .....	25
4.2.1. Odnos menadžmenta prema zaposlenicama .....	25
4.2.2. Odnosi među zaposlenicama .....	27
4.2.3. Odnos kupaca prema zaposlenicama .....	28
4.2.4. Obiteljski odnosi .....	30
4.3. Zaštita zdravlja zaposlenica .....	31
5. Zaključak .....	35

6. Literatura .....	38
Sažetak .....	42
Abstract .....	43
Prilozi .....	44

# 1. Uvod

Širenjem industrijalizacije, globalizacijskih procesa i emancipacijskih ženskih pokreta, žene su uvedene u velikom broju na tržište rada. Mogućnost za rad na određeno vrijeme se povećala za oba spola od kraja 20. stoljeća i trgovački sektor svakako prati taj trend. Udio zaposlenih žena se povećao i vidi se jasna feminizacija trgovine kao radnog mjesta. Radnici u trgovini su izloženi lošem tretiranju od strane menadžmenta, kolega i potrošača. Mišićno-skeletne bolesti i psiho-socijalni faktori rizika isto su veliki problemi u trgovinama.

U ovom diplomskom radu istraživani su uvjeti rada i njihov utjecaj na zaposlenice u prodavaonicama na malo tijekom pandemije bolesti koronavirusa (COVID-19). Temeljni cilj istraživanja je bio utvrditi u kakvim uvjetima rade djelatnice trgovina s obzirom na epidemiološku situaciju i kako oni utječu na njihove međuljudske odnose i zdravlje. Rad je podijeljen na šest poglavlja. U ovom se objašnjava problematika diplomskog rada.

*Drugo poglavlje* započinje s objašnjavanjem položaja žena na tržištu rada. Ulazak žena na tržište rada već je bio predodređen na segmentiranost u poslovima. Razlog tomu su postojeće kulturne pretpostavke o „primjerenim“ rodnim ulogama. Krajem 70-ih se pobuđuje zanimanje za utjecaj zaposlenosti žene na obiteljski proces. Posebna se pažnja pridaje sukobu radne i obiteljske uloge. Mogućnost za rad na određeno vrijeme se povećala za oba spola od kraja 20. stoljeća, pa tako i u trgovačkom sektoru. Udio zaposlenih žena se povećao i vidi se jasna feminizacija trgovine kao radnog mjesta.

Već ionako loši radni uvjeti u trgovinama su tijekom pandemije bolesti koronavirusa postali izraženiji: trgovine su sporo reagirale na pružanje adekvatnih zdravstvenih i sigurnosnih mjera opreza, te je nedovoljan broj radnika imao vjerodostojan pristup i mogućnost služenja osobnom opremom za zaštitu; radnice toleriraju povećane rizike kod svoje fizičke sigurnosti unatoč jasnim pokazateljima koji ugrožavaju njihovo zdravlje; prisustvo mišićno-skeletnih bolesti i psiho-socijalnih faktora rizika; loš odnos menadžmenta i kupaca prema djelatnicama.

Metodološki pristup rada predstavljen je u *trećem poglavlju*. U istraživanju je korištena metoda polu-strukturiranog intervjua. Predstavljene su ciljevi istraživanja, način i razlog odabira sudionica, predstavljena je metoda polu-strukturiranog intervjua i protokol za njega, te odabrani način transkribiranja podataka.

U *četvrtom poglavlju* su interpretirani dobiveni podatci. Nakon toga slijedi *peto zaključno poglavlje* s razmatranjima iz provedenog istraživanja. U posljednjim poglavljima se nalazi popis korištene literature, sažetak, te prilozi u kojima se nalaze informirani pristanak, ispunjeni protokol, te transkripti intervjua.

## 2. Teorijski okvir

### 2.1. Žene na tržištu rada

Rad se može definirati kao organizirana i svrsishodna čovjekova aktivnost koja je usmjerena ka postizanju korisnih učinaka kojima se zadovoljavaju različite individualne i društvene potrebe (Petz prema Proroković i dr., 2009, 4). Važnost rada ogleda se u različitim područjima: ekonomskom, socijalnom, psihološkom... Radom je omogućena egzistencija pojedinca i njegove okoline, socijalna interakcija, predstavlja izvor društvenog statusa, prestiža, identiteta, samoaktualizacije i samopoštovanja (Proroković i dr., 2009, 4).

Širenjem industrijalizacije, globalizacijskih procesa i emancipacijskih ženskih pokreta, žene su uvedene u velikim brojevima na tržište rada. Jedna od odrednica današnje ekonomije je participacija i segmentacija tipova posla kojima se bave žene. Ulazak žena na tržište rada već je bio predodređen na segmentiranost u poslovima zbog postojećih kulturnih pretpostavki o „primjerenim“ rodnim ulogama. Rodne pretpostavke o radu i radnicama stvorile su spolne stereotipe o različitim klasama zanimanja. Tržište rada u 20. stoljeću je formirano na temeljima odijeljenih sfera koje su doprinijele „orodnjavanju“<sup>1</sup> rada (Galić, 2011, 25/26).

Ženski rad je od samog početka bio manje plaćen pošto je bio određen kao manje obučen ili manje vrijedan; samo je upotpunjavao obiteljski budžet (Hossfeld prema Galić, 2011, 26). Žene su ušle u nova područja zanimanja za vrijeme Drugog svjetskog rata koja su im prethodno bila nedostupna i koja su im sad bila nisko plaćena, osobito u uslužnim poslovima, a jaz plaća koji je tada nastao na tržištu rada ostao je do danas rodno karakterističan i ustrajan (Galić, 2011, 26).

Prateći promjene kod tehnologije i organizacije rada u zemljama Zapada, vrijeme od kraja 60-ih pa do početka 21. stoljeća može se podijeliti u tri razdoblja čije granice nisu striktno definirane (Lewis i Cooper prema Obradović i Čudina-Obradović, 2000, 136):

1. razdoblje masovnog zapošljavanja ženske radne snage: započinje na Zapadu krajem 60-ih godina prošlog stoljeća. Razlog tomu je ekonomski razvoj i preustroj. U dotad tipična muška područja zanimanja sada ulaze žene, nastaju *obitelji dvostruke karijere* postavljaju se pitanja o izjednačavanju uloga i moći bračnih partnera u obitelji;
2. razdoblje organizacijskih promjena i tržišne „utakmice“: traje tijekom 80-ih godina. Obilježava ga smanjivanje, raspad, povezivanje i međusobno otkupljivanje tvrtki,

---

<sup>1</sup> „Orodnjavanje rada podrazumijeva rodne podjele na tržištu rada u svim segmentima (horizontalno, vertikalno, prema profesijama i po područjima obrazovanja), po uzoru na tradicionalno odijeljene rodne uloge u obitelji i kućanstvu“ (Reskin i Hartmann; Walby; Chant i dr. prema Galić, 2011, 26)

tržišna borba za opstanak koja se odražava u organizacijskom i individualnom stresu (traže se mogućnosti za ublaživanje organizacijskog stresa za pojedinca i obitelj), polet novog privatnog poduzetništva;

3. razdoblje globalizacije i restrukturiranja tržišta rada: najnovija faza u kojoj se traže mogućnosti integracije radnih i obiteljskih obaveza i elastičnih oblika rada (stalni ili djelomični rad od kuće, rad na daljinu, mogućnost rada na bilo kojemu mjestu). Suvremene metode udovoljavanja radnim zadacima brišu granice između rada i nerada, mjesta rada i doma, vremena rada i rekreacije, što dovodi do novih izvora stresa. Nove tehnologije zahtijevaju neprestanu spremnost zaposlenih na promjene i na kratkoročnost zaposlenja.

Poslovi koji su sada fleksibilniji, nesigurniji, 24-satni itd., u novoj su konzumerskoj ekonomiji povećali koncentraciju najniže plaćenih i najnesigurnijih oblika servisnog rada koji često imaju manje olakšica (npr. plaćeni odmori i bolovanja) (Castells; Giddens; Perrons prema Galić, 2011, 30). Žene su malo zastupljene u višim razinama posla i još uvijek nisu jednako plaćene kao njihovi kolege. Jaz se proširio između žena koje rade na određeno i neodređeno vrijeme (Dex prema Galić, 2011, 31). Neka istraživanja su pokazala da je razlika između tih dviju skupina vrlo utjecajan faktor za niže zarade majki u usporedbi sa ženama bez djece (Dex; Crompton prema Galić, 2011, 31).

Neplaćeni rad od kuće je potreban za postojanje kapitalističke ekonomije. „Procjenjuje se da on ostvaruje između 25 i 40 posto bogatstva stvorenog u industrijskim zemljama” (Giddens prema Galić, 2011, 41). Neplaćeni rad od kuće osigurava niz usluga o kojima ovisi većina zaposlenih. Premda muškarci danas rade kod kuće više negoli prije, istraživači spoznaju da se radi o procesu „usporene adaptacije“; muškarci i žene u novoj raspodjeli kućanskih poslova „sporije pregovaraju“ negoli što žene ulaze u svijet rada, na štetu žena (Wharton; Topolčić; Galić Nikodem prema Galić, 2011, 41).

Termin „rodni jaz u plaćama“ (nejednakost plaća) odnosi se na razliku među plaćama muškaraca i žena. Postoje brojni faktori koji pridonose toj razlici (Coulter i dr., 2016, 2):

1. žene su još socijalizirane i usmjeravane u profesije ili sektore s nižom plaćom;
2. same biraju profesije ili sektore s nižom plaćom;
3. ostavljaju posao kako bi se brinule za djecu i druge što utječe na njihova primanja;
4. same podcjenjuju svoj vlastiti rad i često traže manje plaće od svojih kolega u individualnim pregovorima o plaći. Poslodavci isto podcjenjuju rad žena kada alociraju podizanje plaće;



5. suočavaju se s diskriminacijom kod plaće, zapošljavanja i promoviranja na temelju roda i rodni ideologija. Dvoje ljudi koji se bave istim poslom mogu biti plaćeni drugačije samo zbog svojeg roda;
6. članstvo u sindikatu – koje pridonosi većoj plaći – obično je niže u područjima privatnog sektora u kojemu rade mnoge žene.

### **2.1.1. Promjene u obiteljskim odnosima**

Zbog industrijalizacije i urbanizacije dogodile su se promjene u samoj prirodi rada i geografskom odjeljivanju rada i obiteljskog života; proizvodnja se pomakla izvan kuće zbog tvornica. Način života bio je određen i različitim rodni ulogama koje su se organizirale na temelju rodne podjele rada u domu. Tako su se rodne uloge muškarca organizirale oko njegova statusa „radnika” i „hranitelja”, dok se rodna uloga žene usmjerila prema „majčinstvu” i „kućanstvu” (Galić, 2011, 34).

1960-ih u razvijenim zemljama Zapada povećano se zapošljavaju udane žene (pojavljuju se *obitelji dvostruke karijere*), a i povećan je broj obitelji samohranih roditelja. Pojavljuju se problemi u tim novonastalim obiteljskim strukturama koji su poznati svim bivšim socijalističkim zemljama: žena održava čistoću kuće te članova obitelji, čuva, hrani i odgaja djecu, brine se za udovoljavanje emocionalnih i materijalnih potreba obitelji, brine za stare i bolesne članove bliže i daljnje rodbine, pruža mužu potporu i nadoknadu za stres koji doživljava na poslu i uz njega postaje i sama hranitelj obitelji pa vrijeme, koje je prije bilo usmjereno na zadovoljavanje potreba obitelji, sada mora rasporediti između rada izvan kuće i obitelji (Obradović i Čudina-Obradović, 2000, 132).

Zbog svih gore navedenih pojava, krajem 70-ih se pobuđuje zanimanje za utjecaj zaposlenosti žene na obiteljski proces; na odgoj i napredak djece, utjecaj zaposlenosti obaju bračnih partnera na obitelj, bračne sukobe, međugeneracijsko pomaganje... Posebna se pažnja pridaje sukobu radne i obiteljske uloge, prvo kod majki, a kasnije i kod očeva. Taj sukob uloga se najprije objašnjava neravnomjernom raspodjelom opterećenja kućnim i obiteljskim poslovima. Glavni izvor tog sukoba je nesimetrična raspodjela moći u obitelji koja nastavlja patrijarhalni obrazac neravnopravnosti spolova. Postavljaju se pitanja o napuštanju tradicionalne uloge žene i majke, te kako ono utječe na dobrobit djece, muževa, bračno zadovoljstvo i stabilnost... Pojavljuje se pojam *prelijevanja (spillover)* radnog stresa na obiteljske odnose, uz već postojeći stres koji proizlazi iz sukoba uloga, koji utječe na zadovoljstvo i dobrobit pojedinca (Obradović i Čudina-Obradović, 2000, 132/133).

Moguće je razlikovati 4 oblika međusobnog utjecaja, odnosno prelijevanja utjecaja obitelji i zaposlenosti: povoljan i nepovoljan utjecaj rada izvan kuće na obitelj i povoljan i nepovoljan utjecaj obitelji na plaćeni. Ti složeni odnosi i njihove odrednice i posljedice danas se izučavaju u okviru modela odnosa pod nazivom *radno-obiteljsko sučelje* (*work-family interface*). Unutar njega se izučava utjecaj radnog stresa na obitelj, obiteljskog stresa na rad, te utjecaj obaju na sreću i zadovoljstvo pojedinca rad (Grzywacz i Marks prema Obradović i Čudina-Obradović, 2000, 135).

Za razliku od većine razvijenih zemalja Zapada, Hrvatsku karakterizira ulazak žena na tržište rada već sredinom 20. stoljeća i dominantna zaposlenost s punim radnim vremenom (uz manjkavost u reguliranju radnih i socijalnih prava). S druge strane, postoji pretežno kompenzacijski orijentirana obiteljska politika i nedostatak mjera usmjerenih na usklađivanje obiteljskih i radnih obveza (Laklija i Dobrotić, 2009, 48). To pokazuje da je za Hrvatsku karakteristična nedovoljna razvijenost usluga usmjerenih na obitelj. Primjerice, kod usluga koje su usmjerene na djecu očituje se da je pedagoške godine 2006./2007. programima predškolske skrbi bilo obuhvaćeno 38,5% djece, uz nejednaku regionalnu zastupljenost (Matković prema Laklija i Dobrotić, 2009, 48/49).

Za hrvatske obitelji je karakteristična i spora promjena vrijednosti koje još uvijek zadržavaju tradicionalna obilježja. Istraživanja (Topolčić; Zrinščak i Geiger prema Laklija i Dobrotić, 2009, 49) pokazuju da, iako su se žene emancipirale (prije svega na tržištu rada), tradicionalna se podjela rada unutar obitelji i dalje zadržala. Ta podjela je i dalje neravnopravna; postoji veći angažman žena i prevladava predodžba o tipičnim ženskim i muškim kućanskim poslovima. Iz toga proizlazi da zbog slabe razvijenosti usluga i tradicionalnih obrazaca ponašanja, prevelik teret oko skrbi djece i starijih upravo na ženama (Laklija i Dobrotić, 2009, 49).

Žene u Hrvatskoj su i dalje najodgovornije za kućanstvo, skrb i odgoj djece, te brigu o starijim osobama unutar obitelji jer se njihova zarada smatra dodatkom onoj muškoj u obitelji (Topolčić; Tomić-Koludrović i Kunac prema Galić, 2011, 42). U Hrvatskoj tradicionalna podjela rada kod kuće proizlazi iz nekoliko izvora: zadružnog sustava autoriteta, katoličkih vrijednosti, socijalizma. Dio žena u Hrvatskoj je „trostruko opterećen“ dodatnim radom u sivoj ekonomiji jer tako podmiruju dio kućnog budžeta (Tomić-Koludrović i Kunac prema Galić, 2011, 42). Većinu zemalja prati porast nezaposlenosti kod oba spola, međutim, rodne razlike su uočljive u raspodjeli nezaposlenosti između kategorija „traženja posla prvi put“ i „traženja posla nakon gubitka posla“; u prvoj kategoriji su žene prezastupljene, dok su u drugoj

podzastupljene. Žene nailaze na osobite teškoće za ponovni povratak na posao nakon poroda (Galić i Nikodem prema Galić, 2011, 42).

### **2.1.2. Radnice u trgovačkom sektoru**

Od ranih 70-ih godina prošlog stoljeća dogodile su se dramatične promjene u okruženju trgovačkog prostora u Zapadnjačkim ekonomijama. To je jednako bitno za ekonomiju i društvo, pošto se trgovački sektor pomaknuo iz industrijske u post-industrijsku fazu. Mogućnost za rad na određeno vrijeme se povećala za oba spola od kraja 20. stoljeća i trgovački sektor svakako prati taj trend. Udio zaposlenih žena se povećao i vidi se jasna feminizacija trgovine kao radnog mjesta (Bromley i Thomas, 2003, 2-4).

Širom svijeta danas žene većinom rade u uslužnim djelatnostima (više od 50%) i to najviše u razvijenim zemljama. Nagli porast dogodio se u poslovnim uslugama, zatim društveno/osobnim uslugama, te najmanje u ugostiteljstvu i trgovini. Najveću grupu zaposlenih žena čine službenice (Castells; Giddens prema Galić, 2011, 29). Strukturalne promjene u ekonomiji uvjetovale su povećane zahtjeve za poslovima na određeno vrijeme, te opadanje učestalosti poroda. Oko 70% žena radi u sektoru usluga (Chant prema Galić, 2011, 29). Plaćeni posao je sve više feminiziran i fleksibilan zbog dominacije uslužnog sektora, dok su obitelji postale puno raznolikije u svojoj složenosti (Galić, 2011, 30).

Trgovina je sektor zapošljavanja u kojem rade mnoge žene, a koji ne plaća dobro. Trgovine također imaju nisku stopu članstva u sindikatima. Niska plaća u feminiziranim sektorima poput trgovine pridonosi jazu plaća za cjelokupnu radnu snagu. Drugim riječima, koncentracija žena u nisko plaćenim poslovima poput trgovine pridonosi rodnom jazu plaća u radnoj snazi. Uz to, postoji nejednakost plaća u samom trgovačkom sektoru (Coulter i dr., 2016, 3).

Prema Državnom zavodu za statistiku (DZS), u srpnju 2021. broj zaposlenih u pravnim osobama Republike Hrvatske iznosio je 1 357 351, od čega je oko 48% žena. Broj zaposlenih u trgovinama na veliko i malo iznosi 206 204 (oko 15% ukupnog broja zaposlenih), od čega je oko 56% žena. U većini država članica Europske unije, u trgovini i distribuciji radi oko 12 do 16% zaposlenih. Nakon oštrog pada zbog financijske krize u 2008., trgovačka industrija bilježi rast posljednjih godina i prognozira se da će se taj trend nastaviti. U 2013. godini 18 milijuna ljudi je bilo zaposleno u trgovačkoj industriji u Europskoj Uniji i 14,4 milijuna u distribuciji. Prognozira se da će trgovački sektor rasti za 6,2% između 2013. i 2025. Očekuje se pojava oko

2 milijuna novih radnih mjesta otprilike podjednako raspodijeljenih između trgovine i distribucije (EU Skills Panorama, 2014, 1/2).

## **2.2. Upravljanje radom i ponašanjem djelatnika u trgovini**

Zadovoljstvo poslom je bitno u svakom, pa tako i u trgovačkom sektoru. Motivacija i zadovoljstvo poslom direktno utječu na kvalitetu pružene usluge. Na motivaciju zaposlenika utječu dvije grupe faktora: (1) faktori koji se odnose na posao i koji čine zaposlenog ne/zadovoljnim sa svojom pozicijom, (2) stil menadžmenta koji najviše odgovara trgovcima i osoblju (Berman i Evans prema Končar i Miloš Marić, 2015, 378). Postoje ključni indikatori koji utječu na zadovoljstvo na radnom mjestu u uslužnom sektoru, a oni su:

1. plaće i beneficije: u to su uključena mjesečna primanja, plaća, plaćeno zdravstveno osiguranje i penzija, plaćeno prekovremeno itd. (Noe i dr.; Schwab i Wallace prema Končar i Miloš Marić, 2015, 378);
2. radni uvjeti: to uključuje radnu atmosferu, ugodan interijer, odgovarajuća tehnička oprema, pauze, higijena itd. (Kinzl i dr.; Wiliam i Anderson prema Končar i Miloš Marić, 2015, 378);
3. sistem nagrađivanja: plaća, promocija, financijski poticaji;
4. napredak u karijeri: to podrazumijeva individualna iskustva i ponašanja koja se odnose na aktivnosti u karijeri (Bernardin & Russell prema Končar i Miloš Marić, 2015, 378);
5. osigurano radno mjesto: suprotno od rada na određeno i privremenog posla, ugovor o radu sa zaposlenikom na neodređeno daje zaposlenicima osjećaj sigurnosti i time više motivacije (Vemić-Đurković i dr. prema Končar i Miloš Marić, 2015, 379);
6. kolegijalnost i komunikacija: uključuje dobre odnose i razmjenu znanja, informacija i doživljaja s kolegama, komunikacija s menadžmentom, pomaganje, sudjelovanje u odlučivanju (Riaz & Ramai prema Končar i Miloš Marić, 2015, 379).

U okruženju modernih trgovina vodi se briga o prikupljanju podataka. Postavljeni su sistemi kojima je cilj postizanje što veće koordinacije i kontrole unutar organizacije trgovine, te s dobavljačima i kupcima koristeći se gomilom podataka. Takvi sistemi za prikupljanje gomile podataka shvaćaju se kao ključni za proizvođenje daljnje koordinacije i poboljšanog donošenja odluka. Ovi sistemi mijenjaju praksu rada u tri smisla (Evans i Kitchin, 2018, 45):

1. mijenjaju oblike rada u kojima su zadatci potpomognuti/kontrolirani pomoću digitalnih uređaja i praksi;
2. zamjenjuju neke poslovne zadatke s automatizmom ili polu-automatizmom;

### 3. mijenjaju prirodu rukovođenja i način kojim se upravlja osobljem.

Tehnološki uvjeti u modernom radu su stvorili subjekta koji se nalazi u nesigurnom položaju zapošljavanja, kao što je trgovina, u kojem je uvijek dostupan za rad; ne može obaviti dovoljno posla; mora se stalno nalaziti u rezervi za rad (Correll i dr. prema Evans i Kitchin, 2018, 45). Unutar tih uvjeta stvara se određena vrsta upravljanja koja se temelji na kompjuterski programiranim algoritmima. Algoritmi se koriste za prikupljanje, uspoređivanje i organizaciju podataka po kojima se donose odluke. Podatci koji se obrađuju kroz algoritme i strojno učenje smatraju se vjerodostojnijima nego dojmovi djelatnika (Evans i Kitchin, 2018, 45).

Unutar trgovine, radnici su konstantno nadgledani i regulirani kroz cijeli raspon poslova koji su povezani sistemima i preklapajućim režimima koji su dizajnirani da stvore određen tip radnika i rada. Iako tehnike kontrole u trgovinama teže što većoj kontroli, one se ne mogu u potpunosti riješiti discipline jer su podložne vertikalnim i horizontalnim ometanjima. Vertikalne smetnje se javljaju jer sva gomila podataka se ne može koristiti i primijeniti unutar organizacije, a horizontalne jer nije lako uhvatiti i kontrolirati sve oblike rada u trgovini (Evans i Kitchin, 2018, 47).

Unutar koncepta *emocionalnog menadžmenta* sagledava se način kojim ljudi formiraju i upravljaju svojim osjećajima dok odgovaraju na organizacijske zahtjeve, s posebnim naglaskom na komodifikaciju emocija u uslužnom sektoru (Hochschild prema Loustaunau i dr., 2021, 3/4). Emocionalni menadžment na poslu upućuje na neravnomjernu raspodjelu između uslužnih djelatnika i kupaca; kupac ne treba uzvratiti emocionalnom potporom koja se očekuje od zaposlenika (Bolton prema Loustaunau i dr., 2021, 4). Upravljanje emocijama na poslu se proučava i kao interpersonalni mehanizam pomoću kojeg se zaposlenici nose s teškom situacijom; zaposleni se oslanjaju na kolege kako bi upravljali svojim emocijama (Lively prema Loustaunau i dr., 2021, 4).

Neuljudnost od strane menadžmenta i kolega je dobro proučeno područje u istraživanjima radnoga mjesta, a sve više istraživanja upućuje na to da je neuljudnost kupaca itekako prisutan fenomen (Cho i dr.; Grove i dr.; Gettman i Gelfand prema Felleson i Salomonson, 2020, 1). Neuljudnost kupaca podrazumijeva „manje ozbiljne“ oblike lošeg ponašanja u kojima kupci krše društvene norme koje se odnose na pristojnost, ljubaznost i međusobno poštivanje. Od djelatnika se očekuje da postupaju uslužno prema kupcima u bilo kojem trenutku, čak i ako se kupci prema njima odnose nekorektno (Felleson i Salomonson, 2020, 1).

Popustljivo i razumljivo postupanje s kupcima postaje dio posla za radnike, stoga se neuljudnost zanemaruje ili čak prihvaća. To prihvaćanje i nošenje s lošim ponašanjem kupaca

može negativno utjecati na djelatnike; poznato je da korištenje mobitela od strane kupaca negativno utječe na djelatnike dok su u interakciji s njima. Neka istraživanja su pokazala da taj nesklad, između emocija koje djelatnik osjeća i onih koje smatra da mora iskazivati, ih forsira na emocionalan rad koji mijenja i/ili potiskuje njihovu emocionalnu reakciju i održava uslužan stav (Hochschild; Grandey i dr. prema Felleson i Salomonson, 2020, 1/2).

Iako je uslužnost prema kupcima očekivan stav za djelatnike, ona varira od osobe do osobe i zbog toga neki djelatnici ne reagiraju na neuljudno ponašanje kupaca na isti način. Moguće je da djelatnici, u tim situacijama, odaberu suprotstaviti se kupcima kako bi pokazali svoje neprihvatanje njihovog ponašanja koristeći se radnjama koje se ne podudaraju s očekivanjima. Sukobljavanje s kupcima (situacije u kojima je izazvan/odbijen njihov stav) je neskladno s trgovačkom perspektivom u čijem je središtu kupac (Felleson i Salomonson, 2020, 2).

*Teorija afektivnog događaja* tvrdi da emocionalne reakcije individue na događanja na poslu direktno utječu na njihovo ponašanje. Negativne emocije tada utječu na nošenje s neuljudnim ponašanjem i povećavaju vjerojatnost za mogućim sukobom. Postaje manje vjerojatno da će se zbog negativnih emocija djelatnik ponašati popustljivo i u skladu s uslužno orijentiranim stavovima. U isto vrijeme, povećava se vjerojatnost da će djelatnik iskazati stvarne osjećaje i direktno odgovoriti na izvor negativnih emocija (Weiss i Cropanzano prema Felleson i Salomonson, 2020, 3)

### **2.3. Sigurnost radnika u trgovini**

Mišićno-skeletne bolesti i psiho-socijalni faktori rizika veliki su problemi u trgovinama. Kombinacija tehnoloških napredaka i natjecateljskih okvira ograničava prostor u kojem funkcioniraju djelatnici, dok neprimjereno ponašanje kupaca poput verbalnog zlostavljanja, napada i krađe može izazvati psiho-socijalni stres (Nunzio, 2012, 3). Racionalizacija vođena informacijskim i komunikacijskim tehnologijama i povećana fleksibilnost u radnim satima i ugovorima o radu utječu na pozicioniranje u karijeri, ali i povećavaju nove faktore rizika za fizičke ozlijede i psihološke poremećaje. Brzo obavljanje posla, jednoličnost i nekorektno postupanje kupaca u kombinaciji s nesigurnim radnim mjestom, nepredvidljivim rasporedom radnih sati i lošom potporom kolega su glavni faktori koji dovode do narušavanja zdravlja radnika (Nunzio, 2012, 70).

Prema petom *Europskom istraživanju o radnim uvjetima*, oko 83% radnika u trgovačkom sektoru se izjasnilo da su dobro informirani u vezi rizika na radu i 86% smatra da

njihovo zdravlje ni sigurnost nisu u opasnosti na poslu. Ti podatci su ispod europskog prosjeka, stoga postoji sumnja u vjerodostojnost odgovora. Nasuprot tomu, podatci o izloženosti faktorima rizika predstavljaju drugačiju sliku. Ergonomski rizici su najčešće prijavljivani (Nunzio, 2012, 70/71):

1. preko 70% ispitanika je prijavilo stajanje ili hodanje na poslu kroz barem polovicu radnog vremena;
2. oko 50% ispitanika je prijavilo ponavljajuće pokrete dlana/ruke (što je znatno više od prosjeka EU);
3. oko 25% ispitanika je prijavilo rizike povezane s fizičkim naporom poput umarajućih i bolnih pozicija tijekom rada i nošenja i pomicanja teškog tereta tijekom barem polovice radnog vremena.

Svi su ergonomski faktori rizika u porastu, što reflektira pomak ka sve više racionaliziranim radnim obrascima. Radnici na određeno su u najvećoj opasnosti od ovih rizika. Državni doprinosi naglašavaju važnost ergonomskih faktora za zdravlje. Njemačka istraživanja pod okriljem *German Social Accident Insurance* ukazuju na fizičko naprezanje i napor na blagajnama gdje je rad ograničen kontinuiranim skeniranjem artikala. *Danish Work Environment Cohort Study* je u 2010. u Danskoj došao do spoznaja da su prodavači izloženiji ergonomskim faktorima rizika kao što su (Nunzio, 2012, 74):

1. umor u tijelu nakon posla, posebice nogu i ruku;
2. stajanje i/ili hodanje koje uključuje fizički naporene zadatke kao što su podizanje, nošenje, težak i/ili brz rad;
3. kretnje guranja i povlačenja;
4. pokreti koji se stalno ponavljaju, posebice prstiju i ruku kao i poslovi koji se obavljaju mnogo puta tijekom sata;
5. ćucenje ili stajanje u istom položaju.

U istom istraživanju je prijavljena ispod prosječna razina izloženosti na buku, kemikalije, brzom poslovnom tempu, visokom radnom opterećenju i poslu u sjedećem položaju. U Nizozemskoj nacionalnoj anketi o radnim uvjetima, trgovački sektor se pokazao lošijim u odnosu na druge sektore kod ergonomskih faktora rizika (korištenje sile, stajanje u neudobnom položaju, ponavljajuće kretnje). Prema *Litvanskom radnom inspektoratu*, najčešći oblik kršenja zakona o zdravlju i sigurnosti na radu uključuje manjak zaštite protiv ugrožavajućih faktora u radnom okruženju i osnovnih uvjeta kao što su stručno osposobljavanje, stanje radne opreme i procjena rizika (Nunzio, 2012, 74/75).

Poljski radni inspektorat prijavljuje da je kod velikih trgovačkih lanaca najčešće neregulirano skladištenje proizvoda, nedostatak adekvatne opreme u transportu, te nedostatak zaštitnih odjevnih predmeta. Kod manjih trgovačkih lanaca je prijavljena niža regulacija zdravstvenih i sigurnosnih zakona. Niski higijenski uvjeti su spomenuti i u Francuskom istraživanju trgovačkog centra, uz nedostatak prirodne svjetlosti što uzrokuje naprezanje/bol očiju, glavobolje, gubitak poimanja vanjskog svijeta, općeniti osjećaj depresije. U Rumunjskom istraživanju iz 2007. ispitanici su prijavili sljedeće (Nunzio, 2012, 75):

1. skoro 70% ispitanika se požalilo na zahtjevna držanja/poze na poslu, micanje i rukovanje s teškim teretom;
2. oko 39% ispitanika tvrdi da su bili izloženi barem jednom faktoru rizika koji može utjecati na njihovo mentalno ili fizičko zdravlje;
3. nešto više od 18% ispitanika je ukazalo na rizik od ozlijede;
4. manje od 7% ispitanika se izjasnilo da su ugroženi zbog prisustva kemikalija, prašine, dima, pare, plina;
5. oko 5% ispitanika je smatralo da buka ili vibracije predstavljaju faktor rizika.

Fizička sigurnost radnika u različitim uslugama i u trgovini manje je istražena od drugih zanimanja. Poznato je da su ti zaposlenici izloženi stresu i psihološkim naporima, nedostatku sna, ponavljajućim zadacima, fizičkim ozljedama... Neki istraživači su uzeli u obzir i probleme kod mišićno-skeletnih funkcija kod radnika u supermarketima i ugostiteljstvu (Forcier i dr.; Madera i Chang prema Loustaunau i dr., 2021, 3). Zbog pandemije koronavirusa su se uvjeti rada dodatno pogoršali: izloženost smrtonosnom virusu i postupanja s kupcima koji izazivaju sigurnosne smjernice poput fizičkog distanciranja i nošenja maski (Loustaunau i dr., 2021, 3).

Jednakost između muškaraca i žena na poslu, što podrazumijeva i zdravlje, je jedan od glavnih ciljeva Europskih i internacionalnih organizacija koje promoviraju društvenu jednakost. Međutim, u industrijaliziranim državama žene više pate od mišićno-skeletnih problema povezanih s radom u odnosu na muškarce. Razlika je poglavito očita kod područja tijela kao što su vrat, ramena, gornjih ekstremiteta i kod nogu i stopala, dok je zastupljenost boli u donjem dijelu leđa jednaka kod muškaraca i žena. Neke od ovih razlika između rodova mogu se povezati s uvjetima na poslu, dok se druge mogu objasniti s, primjerice, rodnim obrascima ponašanja i rodno određenim socioekonomskim uvjetima (Mathiassen i dr., 2020, 1).

U mnogim državama tržište rada je jako segregirano i u njemu muškarci i žene rade u različitim područjima koja imaju različite čimbenike rizika. Uz to, žene prijavljuju više mišićno-skeletnih problema od muškaraca čak i unutar istih zanimanja, te imaju više dijagnosticiranih simptoma. Jedan vjerojatan razlog tomu je što rad unutar zanimanja već rodno



određen; muškarci i žene odrađuju drugačije poslove čak i kada dijele istu profesiju. Žene češće stalno ponavljaju iste zadatke na poslu, te tako obavljaju posao s manje varijacija od muškaraca. Još jedno moguće objašnjenje tomu zašto žene pate od više mišićno-skeletnih problema je to što žene doživljavaju veći fizički napor od muškaraca kada izvode isti posao; većina radnih površina i alata je napravljena uzimajući u obzir prosječnu mušku antropometriju<sup>2</sup> i kapacitet izvođenja (Mathiassen i dr., 2020, 1/2).

Psiho-socijalni faktori isto tako određuju kvalitetu radnog mjesta i posljedice na zdravlje jer igraju ključnu odluku u odnosima s trećim strankama (uglavnom kupcima). Prema istraživanju Eurostata iz 2007. oko 21% radnika u trgovačkom sektoru je prijavilo izloženost faktorima koji mogu negativno utjecati na mentalno zdravlje, s gotovo istim postotkom između muškaraca i žena. Radnici u trgovačkom sektoru uglavnom su imali lošije doživljaje od drugih radnika u cjelokupnoj ekonomiji (osim u Češkoj, Cipru, Latviji, Litvi i Sloveniji). Postoji velika razlika među državama: na Cipru i u Francuskoj gotovo se 50% radnika izjasnilo da su izloženim prije navedenim faktorima, dok je u Latviji, Luksemburgu i Norveškoj taj faktor bio manji od 5% (Nunzio, 2012, 75).

*Peto Europsko istraživanje o radnim uvjetima* pokazalo je da je nešto više od 11% radnika trgovačkog sektora bilo izloženo verbalnom zlostavljanju, nešto više od 4% prijetnjama i ponižavajućem ponašanju, malo manje od 4% je doživjelo uznemiravanje. Muškarci su prijavljivali veće brojke od žena, osim kod diskriminacije na temelju spola. U usporedbi s cjelokupnom ekonomijom, verbalno zlostavljanje, neželjena seksualna pažnja i diskriminacija temeljena na spolu su više prijavljivani, dok su druge neprimjerene radnje neznatno manje prijavljivane (Nunzio, 2012, 77).

Rad sa strankama kao što su potrošači, klijenti i pacijenti je stalna pojava u trgovačkom sektoru, koja okupira barem polovicu vremena za više od 80% radnika (za cjelokupnu ekonomiju taj brojka iznosi oko 57%). To znači da se od radnika trgovačkog sektora očekuje da iskazuju emocije i da se njima koriste ili, suprotno od toga, da ih kriju i kontroliraju kako bi obavili zadatke. Zbog toga su ti zadatci emocionalno zahtjevni i češće se pridaju ženama nego muškarcima. Konzistentno s većom izloženosti ljudima, djelatnici u trgovačkom sektoru se više susreću s ljutim i rastresenim ljudima od drugih radnika, što utječe na njihovo mentalno zdravlje (Nunzio, 2012, 78/79).

Drugi aspekti koji su bitni za psiho-socijalno zdravlje su plaća i karijera. *Peto Europsko istraživanje o radnim uvjetima* je došlo do sljedećih saznanja (Nunzio, 2012, 81):

---

<sup>2</sup> Istraživačka metoda antropologije kojoj je cilj utvrđivanje dimenzija ljudskoga tijela i njihovo prosuđivanje (Hrvatska enciklopedija, 2021)

1. oko 34% ispitanika je reklo da nisu dovoljno plaćeni za svoj rad;
2. skoro 50% je reklo da im se nije nudila dobra perspektiva za napredak u karijeri;
3. skoro 16% ispitanika je smatralo da će izgubiti posao u sljedećih šest mjeseci;
4. gotovo 44% je smatralo da će im biti teško pronaći posao s istom plaćom ako dobiju otkaz;
5. oko 68% je reklo da se osjećaju kao kod kuće na poslu;
6. 72% je smatralo da imaju dobre prijatelje na poslu.

U istom istraživanju su se pojavile značajne korelacije koje su konzistentne s prijašnjim istraživanjima. Povećana nesigurnost oko radnih perspektiva ima negativan utjecaj na zdravlje, dok adekvatna plaća, dobra perspektiva za karijeru, dobri odnosi na poslu, postojeće alternative i motivacijska organizacija imaju pozitivan učinak na mentalno zdravlje. Žene su prijavile gore uvjete od muškaraca za sve te faktore, posebice za plaću i prilike u karijeri (Nunzio, 2012, 82/83).

## **2.4. Regulacija života tijekom zdravstvene krize**

### **2.4.1. „Pripremanje za sljedeću epidemiju“**

Pojam biopolitike u analitičkome smislu odnosi se na modernu i postmodernu artikulaciju problema određenja života čovjeka u biološkom i kulturnom aspektu njegova djelovanja u političkoj zajednici. Biopolitikom se označava pravno reguliranje medicinskih istraživanja i demokratski način promatranja onoga što je prvotno značila biopolitika – eugenika, rasizam i različiti oblici zlouporabe znanstvenih istraživanja u suvremenoj genetici. Političko reguliranje života kao biološke činjenice o kojoj ne odlučuje tek suvremena medicinska znanost, nego i pravo, kulturni poredak vrijednosti, religijske doktrine i filozofijska istraživanja pojma subjekta, osobe i života nije tehničko ili neutralno pitanje. Biopolitika se stoga na različite načine tumači putem ideologije raznih pokreta (Paić, 2009, 13).

Biopolitička povijest paradigme „pripremanja za sljedeću epidemiju“ započinje 1950-ih u SAD-u. Paradigma je proizvod jedne drugačije putanje SAD-a u kreiranju zdravstvenog sistema (David i Le Dévédec, 2018, 364). Povijest javnog zdravstva SAD-a prezentira narativu usporenog progressa. Ali te narative skrivaju produkciju alternativnog upravljanja zdravljem koja je fokusirana na pripremanje za hitne epidemijske slučajeve (Fearnley prema David i Le Dévédec, 2018, 364).

„Pripremanje za sljedeću epidemiju“ je ponavljajuća tema koja se pojavljuje na globalnoj zdravstvenoj sceni. Počinjući sa SARS-om, zatim Ptičjom gripom i EBOLA-om,

mnoge svjetske zdravstvene organizacije su pozvale na pripremu za sljedeću epidemiju. „Pripremanje za sljedeću epidemiju“ postala je ne samo fraza, već i paradigma. Paradigma nije započela s pojavom SARS-a ni ptičje gripe ni EBOLA-e, već ranije; u doba Hladnog rata (1950-ih). Ne postoji suglasnost o tome kako treba nadgledati doprinos za globalnu, nacionalnu i regionalnu spremnost i zajedničku odgovornost, no vitalno je da postoji među-nacionalni konsenzus za spremnost, financiranje, dijeljenje informacija i istraživanje (David i Le Dévédec, 2018, 363/364).

Pod utjecajem *NBC* (nuklearnih, bakterioloških, kemijskih) prijetnji, SAD je razvio stil sistemskog nadzora zdravstva. Paradigma spremnosti je nastala iz pristupa nadziranja, koji epidemije vezuje s biološkim prijetnjama. 1990-te su bile godina prekretnice za ovu paradigmu, nakon neoliberalnih političkih reformi iz 1980-ih koje su potkopale sistem osiguranja. Epidemija AIDS-a i 11. rujna su značajno utjecali na promicanje biopolitičke sigurnosti. Nakon globalnih epidemija 2000-ih (SARS, epidemije gripe), spremnost za epidemije postaje globalna paradigma (David i Le Dévédec, 2018, 364/365).

Klimatske promjene, globalizacija, nejednakosti, migracije iz sela u grad, i druge pojave su pridonijele stvaranju uvjeta za pojavu novih zaraznih bolesti. Epidemije i glad još nisu stvar prošlosti. WHO (Svjetska zdravstvena organizacija) je izrazio zabrinutost vezan za moguće epidemije i glad i utvrdio da bi društvene i ekonomske posljedice mogle biti goleme. Mnoge epidemije su pogodile svijet u prošlosti (Crna smrt, Ptičja gripa, malarija, kolera, Španjolska gripa...) Zapadna Afrika se 2014. susrela s epidemijom EBOLA-e, najvećom epidemijom u povijesti za taj dio Afrike. Pojavili su se i slučajevi izvan tog područja, u SAD-u, Španjolskoj, Maliju i Ujedinjenom Kraljevstvu. Ozbiljnost ove bolesti bila je u tomu što su pacijenti i liječnici izloženi opasnosti od zaraze i osobe koje su provodile vrijeme s njima (njegovatelji, obitelji, prijatelji). Internacionalna zajednica je bila kritizirana zbog preslabe i prekasne reakcije na krizu (Sarpong, 2014, 1-3).

SARS je privukao veliku pozornost javnosti jer se radilo o nepoznatoj bolesti i nepoznatoj mogućnosti širenja zaraze. SARS korona virus je manje zarazan od pandemije virusne gripe. Međutim, visoko patogene pandemije gripe pojavile su se oko 2-3 puta tijekom stoljeća. Španjolska gripa iz 1918. odnijela je između 20-50 milijuna života. Smrti uzrokovane tom pandemijom ne sastoje se samo od starijih ljudi i novorođenčadi kao što mnogi promišljaju. Oko polovice umrlih bili su ljudi srednje starosne dobi (Gostin, 2004, 565).

Nedostatak cjepiva, čak i za „rutinske“ sezonske epidemije, povećava strah od smrtonosnijih forma gripe. U sezoni 2004/2005. godine SAD je bio suočen s nedostatkom cjepiva za gripu. Britanska vlada je korporaciji Chiron ukinula licencu za proizvodnju cjepiva

protiv gripe u listopadu 2004. To nije bio prvi put da je odgođena dostupnost cjepiva. Zdravstveni stručnjaci već desetljećima upozoravaju na osjetljivost nacionalne zalihe cjepiva i na oslanjanje na mali broj proizvođača. Potencijal za pandemijsko širenje „adekvatne“ gripe dovodi do etičkih i legalnih pitanja koja se vezuju za intervenciju na javno zdravlje koja može ozbiljno naštetiti trgovini, ekonomiji, putovanju i osobnim slobodama (Gostin, 2004, 565/566).

Ljudi su jako osjetljivi na životinjske zaraze zbog neposredne blizine životinjske i ljudske populacije u poljoprivredi i distribuciji peradi i mesa. Strategije kojima bi se smanjile vjerojatnosti za prijenos uključuju razdvajanje životinjske i ljudske populacije i kontrolu bolesti ili zaraženih životinjskih populacija. Postoje mnogi problemi u implementaciji ovih mjera. Međunarodni zakon o prehranbenoj sigurnosti ne naglašava životinjsko/ljudski prijenos. Glavna regulativa se fokusira na sigurnost hrane i fer standarde za međunarodnu trgovinu. Zdravlje u profesiji i zaštita na radu se reguliraju na državnoj razini (Gostin, 2004, 566).

Nadzor novih bolesti nudi rana upozorenja i mogućnost brze reakcije. Stručnjaci preporučuju različite aktivnosti nadziranja: testiranje i kliničko ispitivanje, zdravstveni upitnici, deklaracije, praćenje temperature, praćenje i obavještanje o trendovima... Mnoge države ne provode efektivne nadzore i ne primjenjuju ih na vrijeme. Brza obavijest o opasnoj zaraznoj bolesti može utjecati na turizam, trgovinu i ugled države (Gostin, 2004, 567)

COVID-19 ili bolest korona virusa – 2019 uzrokovana je virusom koji pripada SARS virusima. Ono što je na početku bio klaster pojave virusa u gradu Wuhanu u Kini, kasnije se pretvorio u pandemiju s katastrofalnim posljedicama. Jedan od razloga tomu zašto su posljedice toliko ozbiljne je činjenica da se COVID-19 manifestira asimptomatično kod zaraženih ili kao brojni različiti simptomi zbog čega se često kasno otkrije. To stavlja dodatan teret na već ionako opterećeno zdravstvo (Maheshwari i dr., 2021, 99/100).

#### **2.4.2. Nekvalificirani rad tijekom COVID-19 pandemije**

Sa širenjem pandemije koronavirusa svijetom u ranim mjesecima 2020, počela se širiti i transformacija u svijetu rada koja je rezultirala podjelom populacije na one koji su bili dovoljno privilegirani da rade na daljinu i zadrže svoj posao, na one *neophodne (essential)* koji su radili izvan doma, te one koji su dobili otkaz. Tijekom prvih mjeseci pandemije, neki od najsiromašnijih radnika odjednom su se našli u poziciji „spasitelja“ i priznati su kao temeljan element funkcioniranja društva, dok su u isto vrijeme primorani da biraju hoće li ugroziti svoje živote i živote svojih članova obitelji. Uvjeti na radnom mjestu su se za većinu promijenili, s time da su se oni nekvalificirani radnici našli u najvećoj opasnosti (Loustaunau i dr., 2021, 1).

Radnici koji su izloženi potencijalno smrtonosnom virusu i koji se boje prenošenju virusa na svoje bližnje, nalaze se u kontradiktornoj poziciji između toga da ih se smatra kritičnima za opstojanje ekonomije i toga da su lako zamjenjivi. Kako radnici s niskim primanjima žive od plaće do plaće, prijeko su im potrebni njihovi poslovi; njihova zaposlenost je njima od životne važnosti i nezamjenjiva. Oni toleriraju povećane rizike kod svoje fizičke sigurnosti jer si ne mogu priuštiti gubitak posla, što postavlja dodatnu nemogućnost odabira radnicima (Alvarez i dr. prema Loustaunau i dr., 2021, 3).

Radnici se osjećaju kao žrtve i kao lako zamjenjiva roba, što je nešto što su istraživači uočili da je odlika nesigurnih poslova. Laka zamjenjivost na poslu se ogleda i u utjecaju sistematičnih fizičkih prijetnji tjelesnom integritetu kod nekvalificiranih radnika, što uzrokuje „prijemenu invalidnost“ kod nekih (Freshour prema Loustaunau i dr., 2021, 3).

„Unutar konteksta pandemije, važno je uočiti pojavu „emocionalnih klima“, skupa emocija kojeg ne dijele samo grupe individua koje se nalaze u istim društvenim strukturama i procesima, već koje su bitne i za formiranje i održavanje političkih i društvenih identiteta i kolektivnog ponašanja, (Barbalet prema Loustaunau i dr., 2021, 4).

Neophodni radnici su se pojavili kao nove ključne figure u sprječavanju širenja koronavirusa. Globalna kriza ukazala je na jednostavnu sliku stvarnosti; neophodni radnici stvaraju i održavaju život, a ne proizvode i profit. Djelatnici za njegu/brigu i oni u prehrani pojavili su se na vrhu dokumenata vlada koje smatraju da je njihov rad kritičan u odgovoru na krizu. Dok neophodni radnici drže društvo na okupu, njihov rad ostaje potplaćen i podcijenjen; nalaze se na samom dnu po pitanju plaća i društvenih hijerarhija (Siegmann, 2020, 1).

Mnogi neophodni radnici rade u takozvanim nekvalificiranim zanimanjima unutar Europske unije. Zbog iznenadnog zatvaranja granica i nemogućnosti migrantskih radnika da budu u zemljama u kojima inače rade, pojavio se novi pristup po kojem odjednom radnici u nekvalificiranim zanimanjima više nisu nevidljivi i njihov rad se cijeni. Iako su prvotnim strogim zatvaranjem granica pokušala smanjiti mobilnost građana, a time i pandemije unutar EU, napravljene su iznimke za one koje se smatra neophodnim radnicima i koji navodno mogu na sebe preuzeti rizik mobilnosti (Fiałkowska, 2020, 2).

„Komisija je izdala nove praktične savjete kako bi osigurala mobilnim radnicima unutar EU, poglavito onima koji rade u zanimanjima koja su kritična za borbu protiv pandemije koronavirusa, način kojim će doći do mjesta rada. To uključuje ali nije ograničeno na one koji rade u zdravstvu i prehrambenom sektoru, i drugim primarnim uslugama kao što su briga za djecu i starije i osoblje u komunalnim uslugama“ (European Commission, 2020).

Situacije vezane za nesiguran položaj migranata upućuju na općenitija pitanja vezana za klasnu narav pandemije. Dok mnogi profesionalci nastavljaju raditi od kuće gdje su relativno bolje zaštićeni, radnici u nekvalificiranim zanimanjima često putuju na posao javnim prijevozom i u neposrednoj blizini sa svojim kolegama zbog čega su izloženi većem riziku zaraze. Ovo je samo jedan od primjera koji ukazuje na to da su posljedice na radnike unutar pandemije daleko šire od samih pitanja zdravlja i samog radnog mjesta. Produkcija je intrinzično povezana s reprodukcijom; postavljaju se pitanja o tome u kakvim kućanstvima žive radnici, kako se osposobljavaju da iz dana u dan uspješno odrađuju posao, kakav se neplaćeni rad odvija kako bi bili u stanju doći na onaj plaćeni... (Cook i dr., 2020, 74/75).

Polja vidljivosti određenih profesija brzo se mijenjaju tijekom pandemije. Određene grupe radnika su zanemarene sve dok ih materijalni uvjeti pandemije prisilno ne vrte u centar pozornosti (radnici u zdravstvu, trgovinama prehrane, dostavljači, poljoprivrednici...). Druge grupe i problemi bivaju zanemareni – radnici koji brinu za djecu i starije, građevinari, uslužni djelatnici; posljedice smanjenih radnih sati, ili nezaposlenosti radnika koji se ne smatraju neophodnima; posljedice prekovremenog rada na neophodne radnike; problemi poput nagle adaptacije na digitalnu tehnologiju i njihov utjecaj na proces rada (Cook i dr., 2020, 75).

Tijekom pandemije, radnici u prehrambenoj industriji se suočavaju s gubitkom radnog mjesta i primanja ili s nastavkom rada unatoč očitom riziku. Vođenje i sigurnost na radnom mjestu tijekom pandemije bilo je upitno: radnicima je bilo teško držati fizičku distancu, plastične barijere su im smetale tijekom obavljanja poslova, ograničen im je pristup osobnoj opremi za zaštitu, povećani zahtjevi za dezinfekcijom dodatno su opteretili radnike koji nisu naučeni kako pravilno sanirati prostor, ograničena je transparentnost o pozitivnim slučajevima na radnom mjestu... (Loustaunau, 2021, 3/4).

Što se tiče dugoročnog utjecaja na fizičko i emocionalno zdravlje, radnici su naveli sljedeće: bili su pod pritiskom od strane poslodavca da se vrte na posao čak i kada su bili simptomatični, nisu bili u mogućnosti brinuti se za svoje bližnje koji su bolesni zbog ograničenja vezanih za mogućnost odsustva s radnog mjesta, nije bilo odredbi vezanih za dugoročan utjecaj i brigu za njihovo zdravlje (Loustaunau, 2021, 4).

Istraživanja o prisutnosti bolesti COVID-19 (postojanja antitijela) kod neophodnih radnika u različitim profesijama su ključna za razumijevanje potencijalnog rizika transmisije, postojanja „imuniteta stada“, procjepljivanja i rizika stratifikacije u različitim područjima posla (Maheshwari i dr., 2021, 100).

U istraživanju Loustaunau i dr. jasno je vidljivo da su radna mjesta u trgovinama, ugostiteljstvu i prehrani sporo reagirala na pružanje adekvatnih zdravstvenih i sigurnosnih

mjera opreza, te je jako malen broj radnika imao vjerodostojan pristup i mogućnost služenja osobnom opremom za zaštitu. Radnici su se izjasnili da su protokoli sigurnosti i zaštite bili nedovoljni i da su se jako sporo implementirali. Radnici su bili nesigurni oko povratka na posao zbog privremenog otpuštanja s radnog mjesta gdje im je obećano će se vratiti na posao, ali bez pojašnjenja o tome kada bi se to trebalo dogoditi i pod kojim uvjetima (Loustaunau i dr., 2021, 15/16).

### **2.4.3. Podatci o posljedicama COVID-19 pandemije na rad**

Ekonomska kriza uzrokovana COVID-om ostavila je mnoge radnike nezaposlene. Internacionalna organizacija za rad (*ILO*) očekuje da će pandemija uništiti oko 300 milijuna poslova s punim radnim vremenom. U zemljama s fragmentiranim sustavom socijalne skrbi, karantene ne samo da oduzimaju radnicima radna mjesta, već i gube izvor prihoda i suočavaju se najtežim oblicima siromaštva. *ILO* prognozira da će 1,6 milijardi neformalnih radnika biti suočeno s gubitkom sredstava potrebnih za preživljavanje, što je skoro polovica globalne radne snage (International Labour Organization, 2020).

U periodu između travnja 2020. i veljače 2021. godine žene su bile daleko teže pogođene ekonomskom krizom u odnosu na muškarce; više ih je postalo nezaposleno i više su im smanjivani radni sati u većini zemalja G20. Glavni razlog tomu je njihova prezastupljenost u sektorima koji su najviše pogođeni uvođenjem karantena (International Labour Organization, 2021).

Ljudi diljem Europe doživjeli su općeniti uzlet nakon karantene, s povećanim radnim satima i nižom razinom nesigurnosti posla (mjesec srpanj u odnosu na travanj), ali su se pojavile velike nejednakosti između određenih grupa unutar EU. Unatoč mjerama da se pomogne onima koji su izgubili posao, polovica nezaposlenih odgovorila je kako nisu primili nikakvu službenu financijsku potporu od početka pojave COVID-19 što je prisililo mnoge da se oslone na neformalnu potporu (Eurofound, 2020).

Mladi ljudi i nezaposleni su oni koji izjavljuju da su najpogođeniji i najlošijeg stajanja. Mladi tvrde da se osjećaju odsječeni od društva i nalaze se u najvećem riziku od obolijevanja od depresije. Žene se također nastavljaju suočavati s nesrazmjernim posljedicama i postaju manje optimistične o svojoj budućnosti od muškaraca. Pandemija je također poremetila ravnotežu između posla i života više za žene nego za muškarce; ženama su smanjeni radni sati, mlade žene prije ostaju nezaposlene od muškaraca, te se teret brige o obvezama povećao za žene (Eurofound, 2020).

Poslovanje u različitim sektorima gospodarstva suočeno je s katastrofalnim gubitcima, posebice kada su u pitanju mali poslodavci. Sektori koji su najviše izloženi gubitcima su: trgovina na veliko i malo, djelatnosti pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane, prerađivačka industrija, prijevoz i skladištenje, umjetnost, zabava i rekreacija, poslovanje nekretninama. Utjecaj karantene i drugih restriktivnih mjera ovisi o postojećim nejednakostima na tržištu rada i o intervencijama vlada. Skupine koje su posebno ugrožene su: radnici u neformalnoj ekonomiji, žene, mladi radnici, radnici u SMS-tvrtkama (Bilić i Mokrović, 2021, 526/527).

„Dolazi do povećanja stope nezaposlenosti koja se na svjetskoj razini popela na 8,4% u travnju 2020. godine, odnosno za 2,9 postotna poena u odnosu na prethodni mjesec“ (OECD prema Bilić i Mokrović, 2021, 527). Broj nezaposlenih u travnju 2020. u Republici Hrvatskoj viši je za 15 773 nego prethodnog mjeseca, te za 28 144 nego u travnju 2019. To znači da je u travnju 2020. nezaposlenost povećana za 11% u usporedbi s prethodnim mjesecom, te za 21,5% u usporedbi s istim mjesecom 2019. godine (Hrvatski zavod za zapošljavanje, 2020).

#### **2.4.4. Smjernice i sigurnost na radnom mjestu tijekom pandemije**

Držeći se preporuka u svrhu sprječavanja širenja infekcija u trgovinama, Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2020) naglašava da je potrebno osigurati fizičku udaljenost između kupaca i djelatnika u trgovini, omogućiti kupcima dezinfekciju ruku na ulasku, te smanjiti bliski kontakt radnika koji rade u odvojenim smjenama. Kako bi se smanjio fizički kontakt potrebno je provesti sljedeće stavke (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2020):

1. Ograničiti broj kupaca koji istovremeno borave u trgovini
  - a) dopušteno je 15 kupaca na 100 m<sup>2</sup> neto: „Najveći broj kupaca koji može istovremeno boraviti u trgovini je neto površina u četvornim metrima podijeljena sa 7. Ako je teško odrediti neto površinu, najveći broj kupaca koji istovremeno smiju biti u trgovini može se izračunati tako da se bruto površina podijeli s 10“;
  - b) ograničen broj kupaca: kada se u trgovini nalazi maksimalni dozvoljeni broj kupaca, daljnji ulasci su mogući tek kad netko od kupaca izađe, odnosno, kada jedan kupac izađe, jedan može ući;
  - c) posebna pravila za trgovine tekstila: preporučena je prodaja bez isprobavanja odjevnih predmeta. Nije preporučeno isprobavanje odjevnih koji se oblače preko glave. Nekupljena isprobana roba mora se spremirati na tri dana u predviđeni prostor prije ponovnog stavljanja u prodaju. Ako se isprobana roba tretira glačalom na paru, nije ju



potrebno spremati na tri dana u zaseban prostor. Isto vrijedi i za odjevne predmete iz povrata;

- d) ograničen broj košarica i kolica: „ograničenje broja kupaca koji ulaze u trgovinu može se postići tako da se na raspolaganje stavi onaj broj košarica ili kolica koji odgovara najvećem broju kupaca koji mogu istovremeno biti u trgovini te da se ulazak uvjetuje preuzimanjem slobodne košarice ili kolica“.
2. Maske za lice i fizička udaljenost za zaposlene koji dolaze u kontakt licem u lice s kupcima
  - a) maksimalna zaštita zaposlenika i kupaca: zaštita poslužitelja, blagajnika, osoblja koje objašnjava karakteristike proizvoda i sl. Kada je u interakciji s kupcem, zaposlenik treba imati masku za lice koja prekriva usta i nos. Na raspolaganju im treba biti dezinfekcijsko sredstvo kojim će periodički dezinficirati ruke. Ako je moguće, treba osigurati fizičku udaljenost od minimalno 1,5 metra između kupca i poslužitelja ili blagajnika prilikom izdavanja i plaćanja robe. Ako je moguće, treba ugraditi zaštitnu pregradu na mjestu posluživanja i na blagajni koja će fizički odvojiti blagajnika od kupca. Treba poticati beskontaktno plaćanje kreditnim karticama;
  - b) maska za lice za kupce: „preporučuje se da kupci nose masku za lice tijekom cijelog boravka u trgovini“.
3. Organizacija rada: rad treba organizirati tako da je kontakt između zaposlenika u suprotnim smjenama minimalan. Čišćenje i dezinfekcija površina obavljat će se tijekom rutinskog čišćenja ili češće. To posebice vrijedi u onim dijelovima dana kada je veći promet i koncentracija ljudi u trgovini.
4. Evidencija: preporučuje se svakodnevno vođenje evidencije zaposlenih i njihove prisutnosti na radnom mjestu (po smjenama) radi lakšeg praćenja kontakata u slučaju eventualne pojave zaraze virusom SARS-CoV-2. Za potrebe vođenja evidencije prikupljat će se ime i prezime, te broj telefona zaposlenika
5. Dezinfekcijsko sredstvo za kupce, obavijesti za kupce te kontinuirana dezinfekcija površina koje se često diraju: na ulazu trgovine treba se nalaziti dispencer s dezinfekcijskim sredstvom za ruke uz jasno istaknutu napomenu o obvezi dezinfekcije ruku pri ulasku. Uz to, na ulazu treba biti jasno istaknuta obavijest o obvezi održavanja fizičke udaljenosti od minimalno 1,5 metra između kupaca i između osoblja i kupaca. „Kvake i rukohvate na vratima te površine, rukohvati i rubovi vrata na hladnjacima i ostale površine za koje se uoči da ih kupci često dodiruju trebaju se kontinuirano prebrisavati dezinficijensom“

6. Nadzor zdravstvenog stanja zaposlenih: zaposlenici trebaju u jutarnjim satima, kod kuće, izmjeriti tjelesnu temperaturu prije nego dođu na posao. Ako je tjelesna temperatura viša od 37,2 °C, ako se osoba osjeća bolesno ili ima bilo koje znakove bolesti (to se odnosi na sve simptome i znakove bolesti, a ne samo na bolesti dišnih puteva), treba se javiti nadređenoj osobi i ne dolaziti na radno mjesto dok se telefonski ne javi liječniku obiteljske medicine ili hitnoj medicinskoj službi u slučajevima kad je izravno ugrožen život ili teško narušeno zdravlje.

## 3. Metodološki aspekti istraživanja

### 3.1. Predmet i ciljevi istraživanja

Predmet istraživanja su uvjeti rada i njihov utjecaj na zaposlenice u prodavaonicama na malo<sup>3</sup> tijekom pandemije bolesti koronavirusa (COVID-19). Temeljni cilj istraživanja je utvrditi u kakvim uvjetima rade djelatnice trgovina s obzirom na epidemiološku situaciju i kako oni utječu na njihove međuljudske odnose i zdravlje. Istraživačka pitanja kojima će se istražiti ti uvjeti su:

1. odnos između radnica i menadžmenta;
2. odnos među zaposlenicama;
3. odnos između radnica i kupaca;
4. odnos između radnica i obitelji;
5. sigurnost i zaštita radnica;
6. fizičko i emocionalno zdravlje radnica.

### 3.2. Odabir sudionica

Djelatnice u trgovinama su odabrane kao sudionice istraživanja jer:

1. čine oko 56% zaposlenih u prodavaonicama na veliko i malo u Republici Hrvatskoj (DZS, 2021);
2. istražuje se utjecaj rada u poslovnici na obiteljske odnose, a žene su najodgovornije za kućanstvo, skrb i odgoj djece, te brigu o starijim osobama unutar obitelji (Topolčić; Tomić-Koludrović i Kunac prema Galić, 2011, 42);
3. prijavljuju više mišićno-skeletnih problema od muškaraca čak i unutar istih zanimanja, te imaju više dijagnosticiranih simptoma. Trgovački sektor pati od velikog broja prijavljenih slučajeva mišićno-skeletnih (Mathiassen i dr., 2020, 1/2) i ergonomskih (Nunzio, 2012, 70-75) problema;

---

<sup>3</sup> „specijalizirane prodavaonice prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, tvorničke prodavaonice prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, klasične prodavaonice, mini markete, supermarkete, hipermarkete, diskontne prodavaonice, cash & carry prodavaonice, benzinske postaje i prodavaonice na benzinskim postajama, nespjecijalizirane prodavaonice pretežno neprehrambenih proizvoda, robne kuće, outlet centre, outlet prodavaonice, kioske, prodaju putem automata, štandove i klupe, pokretnu prodaju, direktnu prodaju, prodaju na daljinu, prodaju putem kataloga, TV prodaju, prodaju putem Interneta, prodaju putem telefona, trgovačke centre, tržnice i ostale oblike prodaje izvan prodavaonica“ (Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo, 2009)

4. rezultati iz ergonomskih i socioloških istraživanja su pokazala da je trgovina adekvatan prostor za istraživanje radnih zadataka, opterećenja i radnih uvjeta s obzirom na spol (Mathiassen i dr., 2020, 3);
5. od radnika trgovačkog sektora se očekuje da iskazuju emocije i da se njima koriste ili da ih kriju i kontroliraju kako bi obavili zadatke. Zbog toga su ti zadatci emocionalno zahtjevni i češće se pridaju ženama nego muškarcima (Nunzio, 2012, 79).

U istraživanju su intervjuirane sudionice iz 3 različite trgovine maloprodaje: jedna prodavaonica pretežno neprehrambenim proizvodima, jedan supermarket i jedna robna kuća. Ukupno je sudjelovalo 10 sudionica: 4 sudionice iz prodavaonice pretežno neprehrambenim proizvodima (u gradu), 4 sudionice iz supermarketa (u gradu), 2 sudionice iz robne kuće (jedna radnica radi u robnoj kući u trgovačkom centru, a druga u centru grada. Obe spadaju pod istu firmu). Do sudionica se došlo osobnim dolaskom u trgovine i razgovorom s djelatnicama, odnosno voditeljicama poslovnica. Identitet sudionica i poslovnica u istraživanju je anonimna.

Sudionice su intervjuirane individualno u prostorijama predviđenim za boravak tijekom pauze, a dvije sudionice su se nalazile kod kuće tijekom razgovora putem mobitela. Intervjui su provedeni krajem kolovoza i početkom rujna 2021. godine u gradu Splitu. Ovaj period je odabran nakon razgovora s voditeljicama trgovina jer tada jenjava turistička sezona, te nema velikih sezonskih i blagdanskih sniženja tijekom kojih je prisutan veći promet u trgovinama. Za vrijeme provedbe intervjuja licem u lice, slijedile su se smjernice o prevenciji širenja zaraze (nošene su maske, održavala se fizička distanciranost). Razgovori su snimani pomoću diktafona, te su kasnije transkribirani.

### **3.3. Korištena metoda**

Istraživanje je fokusirano na iskustva sudionica s toga je prigodno odabrana kvalitativna metoda polu-strukturiranog intervjuja<sup>4</sup>. Intervjui se razlikuju po načinu intervjuiranja (licem u lice, telefonom, emailom...) i tipovima intervjuja (strukturirani, polu-strukturirani, nestrukturirani) (Fielding prema Gibson i Brown, 2009, 86). Za ovo istraživanje je odabrani način provođenja polu-strukturiranog intervjuja bio licem u lice u poslovnicama tijekom pauze ili nakon radnog vremena, te u nekim slučajevima putem mobilnog telefona. Prije početka provođenja intervjuja, sudionicama je pročitana informirani pristanak.

---

<sup>4</sup> U polu-strukturiranom intervjuu, istraživač ima pripremljenu listu pitanja, no oni se mogu postaviti u fleksibilnom redoslijedu i to koristeći se jezikom koji je primjeren kontekstu. Cilj je postaviti sva navedena pitanja s dozom osjetljivosti prema razvijajućoj strukturi razgovora, ali ne nužno prema redoslijedu (Gibson i Brown, 2009, 86/87).

### **3.4. Transkripcija**

Nakon provođenja intervjua transkribirane su snimke razgovora. Snimke su transkribirane koristeći se nefokusiranom transkripcijom. Nefokusirana transkripcija uključuje iscertavanje općenitog „namjeravanog značenja“ snimke razgovora bez pokušaja da se prikaže detaljan kontekstualni i interakcijski karakter procesa. Ova vrsta transkripcije ne uključuje ilustriranje suptilnih promjena u govoru ili akciji, već pokušava okarakterizirati namjeru u određenom skupu podataka. Nefokusirana transkripcija identificira ljude koji vode razgovor (često koristeći pseudonime ili kratice kako bi se očuvala anonimnost) i općeniti i temeljan smisao onog što je rečeno (Gibson i Brown, 2009, 116).

## 4. Interpretacija rezultata

### 4.1. Sociodemografska obilježja

Prosječna dob zaposlenica: 41 Najmlađa: 23 godine Najstarija: 55 godina
Obrazovanje: 7 zaposlenica je završilo srednju školu, 3 su fakultetsko obrazovanje
Prosječna plaća: oko 4 900 kuna Najniža: oko 3 800 kuna Najviša: oko 5 600 kuna
Prosječna mjesečna primanja: oko 10 500 kuna Najniža: oko 5 500 kuna Najviša: oko 14 000 kuna
Prosječan broj ukućana: troje Najmanji: dvoje Najveći: petero
Prosječan radni staž: 19 godina Najmanji: 5 godina Najveći: 29 godina

### 4.2. Međuljudski odnosi unutar i izvan poslovnice

#### 4.2.1. Odnos menadžmenta prema zaposlenicama

Na pitanje o odnosu menadžmenta prema zaposlenicama, odnosno jesu li ih na ikoji način drugačije tretirali tijekom pandemije, skoro sve zaposlenice su rekle da se menadžment odnosio ili isto ili gore prema njima. Četiri zaposlenice su rekle da se situacija nije promijenila, druge četiri su rekle da je gora, dok su dvije zaposlenice rekle da ne mogu procijeniti:

*(Druga sudionica) „Nisam primjetila neke promjene, rekla bi da su bili isti kao i prije.“*

*(Četvrta sudionica) „... Jako sam razočarana u njihovo tretiranje radnika. Apsolutno sve rade da uštede na nama“*

*(Deveta sudionica) „Ne mogu ih baš pohvalit, mislim da su jednako neobazrivi ko i prije. Za neke stvari su imali dovoljna vremena za pripremit se, pa nisu.“*

*(Šesta sudionica) „... Bila sam na porodiljnom, zatim sam otvorila bolovanje, tako da mislim da ne mogu dati objektivnu sliku stanja.“*

Sve radnice rade istu količinu radnih sati kao i prije. Od početka pandemije, plaće su povećane trima radnicama, s time da je za jednu to bila posljedica napretka na radnom mjestu. Druge dvije radnice nisu bile zadovoljne nastalim promjenama:

*(Treća sudionica) „Povećana nam je plaća za niti 50 kuna, ako se to računa“*

*(Četvrta sudionica) „Povećana nam je plaća za nekih smiješan iznos od 50 kuna. Zapravo mislin da nije ni toliko“*

*(Peta sudionica) „Prešla sam na drugu poziciju u dućanu tako da mi je povećana plaća“*

Uvjeti za otvaranje i ostajanje na bolovanju nisu bili pogodni. Pet djelatnica je bilo na bolovanju i sve su bile nezadovoljne stanjem koje je uslijedilo nakon njihova odlaska na bolovanje. Dvije od tih pet djelatnica se vratilo s bolovanja, iako to nisu htjele. Još su tri druge zaposlenice, koje nisu išle na bolovanje, izjavile da ih politika firme ne potiče da ostaju na bolovanju:

*(Četvrta sudionica) „Pa otvorit se može, međutim imali smo tolikih problema zadnjih par miseci jer je stalno neko bija bolestan, a već nam ionako fali radnika. Ja sam se morala prisilno vratit s bolovanja, što mi je bilo iznimno teško.“*

*(Šesta sudionica) „... mada sam tila ostati na bolovanju još i duže da se mogu brinut za ćer, ali situacija u firmi to nije dozvoljavala. Morala sam doći na posao jer nije imao tko radit kada su druge kolege otvorile bolovanje.“*

*(Druga sudionica) „Pa to nije baš preporučljivo. Oni zapravo predlažu u zamjenu za bolovanje da se koristi godišnji odmor, takva je politika firme, tako da nisam bila na bolovanju.“*

*(Peta sudionica) „Pa to je uvijek zeznuto područje u firmi. Možete ić na bolovanje, al bolje da ne idete, ajmo tako reć.“*

Osam zaposlenica ima unaprijed organiziranu satnicu i raspored rada, a dvije djelatnice nemaju (obje rade u robnoj kući):

*(Prva sudionica) „... Ne radimo tjedno po jutarnjoj ili popodnevnoj smjeni, već po danima. Bilo je više uskakanja i pokrivanja tuđih smjena nego prije.“*

*(Druga sudionica) „... ako jedan dan radite popodne, sutra ćete možda ujutro. Nemamo unaprijed određen jasan plan.“*

*(Četvrta sudionica) „Tjedan prije određujemo točnu satnicu, a imamo samo dvije smjene, odnosno jutro i popodne. Takva je praksa oduvijek.“*

*(Desta sudionica) „Ako ste jedan tjedan ujutro, drugi ste popodne. Nekad se dogodi da nekom triba dan ujutro ili popodne slobodan, pa se lako zaminimo. Satnica bude izvješena prije početka tjedna“*

Na pitanje „Je li smjenski rad bio organiziran s ciljem minimalnog kontakta između zaposlenica?“ samo je jedna zaposlenica odgovorila da poslovnica još uvijek pazi na taj aspekt. Ostalih devet djelatnica je reklo da su se na početku pridržavali te mjere, ali sada više ne:

*(Druga sudionica) „To je centar regulirao, s obzirom da radimo u centru. Bila je pauza za dezinfekciju od trajanja od sat vremena i tako smo i mi prilagodili radno vrijeme tome“*

*(Treća sudionica) „... na početku korone smo dezinficirali prostor i onda ne bi dolazile u kontakt s drugim kolegicama iz smjene, ali sad toga više nema“*

*(Sedma sudionica) Imale smo na početku pauzu od uru vremena tako da se skoro uopće nismo vidale cure iz druge smjene, sada to više nije slučaj, ne pazi se toliko*

*(Deveta sudionica) „Na početku da, kada smo radile onu cilu dezinfekciju. Toga sada više nema...“*

Četiri sudionice su izjavile da ih je u početku pandemije bilo strah oko gubitka radnog mjesta, dok su ostale rekle da o tome ili nisu razmišljale ili su znale da neće dobiti otkaz:

*(Druga sudionica) „U početku da. U početku san bila u strahu od svega, a onda se to nekako normaliziralo. Vidjeli smo da ćemo kao firma opstat i zapravo je strah trajao jako kratko.“*

*(Deseta sudionica) „Kada sam čula da će se dućani zatvarat, pripala sam se. Ali brzo mi je postalo jasno da se to neće odnosit na nas, tako da me prošlo.“*

*(Treća sudionica) „Pa iskreno i nisam. Mi nismo bili zatvoreni ni u jednom trenutku tijekom pandemije, tako da je stalno bilo posla.“*

*(Šesta sudionica) „... nisam o tome razmišljala. Znala sam da nam se poslovnica neće zatvorit i dok je bila karantena...“*

#### **4.2.2. Odnosi među zaposlenicama**

Kada su u pitanju bile promjene koje su djelatnice zamijetile među sobom, sedam zaposlenica je reklo da imaju dojam da su one i druge kolegice više pod stresom. Tri djelatnice su izjavile da se manje druže s drugim djelatnicama od početka pandemije. Četiri djelatnice su istaknule da se u poslovnici promijenilo nekoliko radnica, te se tri još navikavaju na rad s novijim djelatnicama. Polovica djelatnica tvrdi da se, unatoč situaciji, dobro drže kao tim radnica:

*(Treća sudionica) „Mislim da su sve kolegice više pod stresom nego prije korone... Ali nije da imamo išta manje razumijevanja jedna prema drugoj, mislin da smo super tim.“*

*(Sedma sudionica) „Došlo nam je raditi nešto novih zaposlenica koje su mlađe, pa sada imamo više toga za naučit ih... Mislim da su sve dosad kolegice uvik korektne, ne bi ja trpila nekog ko nije“*



*(Prva sudionica) „... Na početku pandemije smo se manje družile jer se par kolegica bilo razbolilo i bile smo u strahu od zaraze.“*

*(Deveta sudionica) „... Vidim da nam je svima teže, nekim malo manje nekim više, ali još se držimo ko tim.“*

Osam sudionica je izjavilo da se ne drže uvijek propisanih epidemioloških mjera kada su u poslovnici i u interakciji s drugim kolegicama. Četiri zaposlenice su odgovorile da su na početku pandemije ozbiljnije shvatile propisane mjere, te ih se sada više ne drže toliko strogo. Djelatnice su navele da obično, dok rade, zaborave na neke mjere ili budu u prostoru koji im ne dozvoljava da ih se pridržavaju:

*(Druga sudionica) „Poštivala sam i poštujem i dalje sve mjere; nošenje maske, dezinfekcija ruku i stvari koje se dodiruju...“*

*(Treća sudionica) „Bile smo ozbiljnije u vezi toga na početku, a sad... pa ja još uvijek održavam razmak od kolegica i ne skidam masku s lica, osim ako nisan sama u skladištu il kancelariji. U nekim prostorijama skladišta ne možemo biti puno udaljene jedna od druge, ako smo skupa tu.“*

*(Šesta sudionica) „Pokušavam se držati na udaljenosti od svih kolegica, posebice zato što imam malo dijete. Masku ne skidam, osim ako nisan sama, recimo, kad sam na pauzi. Ruke ne dezinficiram baš, ali ih perem puno češće nego prije.“*

*(Osmo sudionica) „Pa nismo više toliko, ja i zaboravin nekad kakva je situacija dok radim. Kad mislite na sve zadatke koje imate za obaviti, nekad i korona padne u drugi plan.“*

#### **4.2.3. Odnos kupaca prema zaposlenicama**

Što se tiče ponašanja kupaca u poslovnici, sve su djelatnice primijetile promjene. Četiri djelatnice su izjavile da su kupci, koji se ne drže propisanih mjera, nepristojniji. Često se i dogodi da se takvi kupci svađaju s djelatnicama ako ih one zamole da stave masku ili da drže razmak. Tri djelatnice su primijetile da kupci krađu češće nego što su krali prije pandemije. Neke djelatnice još tvrde da imaju dojam da su kupci više razdraženi nego prije:

*(Treća sudionica) „... Strašno puno su počeli krast. Ja san u par navrata čak i opomenila neke kupce jer smo ih vidjeli na kameri da krađu, i to stare žene! I to su se sve naljutile kada san in rekla šta rade. Krali su nam ljudi koji su ode stalne mušterije.“*

*(Četvrta sudionica) „Primjetila sam da imamo puno više krađa nego prije. Prije su nam se često krali parfemi dok ih nismo stavili u vitrinu. A sada... krade se doslovno sve, od sredstava za čišćenje kuće do Nutelle.“*

*(Šesta sudionica) „Iznenaduje me koliko starijih ljudi uđe bez maske ili je drže neadekvatno. Iznenadilo me i to koliki broj starijih osoba krade.“*

*(Sedma sudionica) „Mislim da su ljudi svakako više razdraženi i u zadnje vrime su manje odgovorni šta se tiče mjera...“*

*(Deseta sudionica) „Mnogi šta ne nose maske budu iznimno nepristojni kad im kažete da je stave...“*

Sve su sudionice izjavile kako su kupci postali neodgovorniji u odnosu na epidemiološke mjere, te su ih ozbiljnije shvaćali na početku pandemije. Neke djelatnice su ponovile da se kupci svađaju s njima ako im one ukažu na kršenje mjera:

*(Druga sudionica) „U početku jesu. Međutim, u zadnje vrijeme primjećujem da ulaze bez maske non šalantno u dućan. Pa moram priznat da ih ja koji put opomenem, a koji put i ne opomenem. Ali s obzirom na sadašnju situaciju, počeo ih opominjat intenzivno jer mi idu na živce.“*

*(Peta sudionica) „Nisu se baš pokazali u zadnje vrime, pogotovo turisti, oni su preopušteni bili. Na početku su to svi puno, puno ozbiljnije shvatili.“*

*(Devet sudionica) „Poprilično su popustili, sve ih više ulazi bez maske. Neki se i krenu svađat ako im kažete da se pomaknu od vas ili da stave masku.“*

*(Deseta sudionica) „... pa nisu baš za pohvalit se zadnjih par tjedana. Na početku su svi bili jako ozbiljni, sada to ne mogu više reć.“*

Sve su djelatnice, osim jedne, izjavile da se nisu osjećale ugroženo u prisustvu kupaca, unatoč tomu što se sve veći broj njih ne pridržava propisanih mjera. Djelatnica koje se osjećala ugroženo je rekla da se tako osjeća samo ako je u pitanju kupac koji ne nosi masku. Većina je rekla da o tome ne razmišlja kad je u interakciji s kupcima, te su neke rekly da smatraju da ih nošenje maske i održavanje fizičke distanciranosti dovoljno štiti:

*(Šesta sudionica) „Nisam zapravo razmišljala o tome jel mi ugrožavaju zdravlje. S njima nisam provodila puno vremena kao s kolegicama, tako da mislim da kontakt s njima nije toliko opasan, a i ja se držim dalje od njih i imam masku.“*

*(Sedma sudionica) „Pa nije sad baš uša nitko ko je, ne znam, recimo kašlja ili nešto tako. A o ovin drugima šta ne pokazuju simptome nisam niti razmišljala.“*

*(Deseta sudionica) „Ako je bio neki kupac koji nema masku, a pokušava pričat s menom, ja bi ih upozorila. Neki bi se ispričavali, a neki bi se krenili svađat. Nisam u tom trenutku zapravo razmišljala o zdravlju, već više zbog korektnosti bi ih zamolila. Ako ja mogu radit satima pod maskom, mogu je i oni nosit nekoliko minuta šta su u dućanu.“*

Sedam djelatnica je odgovorilo da su doživjele verbalni napad od nekog kupca, te je jedna djelatnica doživjela i fizički napad jer je pokušala spriječiti krađu:

*(Prva sudionica) „Pa verbalno i jesu, svađala sam se par puta s kupcima. Zadnji put je to bilo jer je jedna mala srušila displej u dućanu, pa sam joj upozorila roditelje, šta in nije najbolje silo...“*

*(Peta sudionica) „Jedna žena se izderala na mene kada sam joj rekla da stavi masku na lice i nastavila se svađat sve dok nije izašla...“*

*(Osma sudionica) „Jedan kupac je počeo psovati kada sam ga zamolila da stavi masku, to mi je ostalo u sjećanju...“*

*(Deveta sudionica) „... Ima ovih kupaca šta krivo vide cijenu nečega, pa kad dođu na kasu krenu se svađati jer misle da ih želite opljačkati. A ovo za fizički napad, išla sam zaustaviti jednog kupca na izlazu jer sam vidila da je ukra nešto. Stala sam ispred vrata i rekla mu da vrati šta je uzela, a on me je gurnio na onaj stalak di stoji dezinfekcijsko sredstvo. Sve me bolilo taj dan, pala sam skupa sa stalkom.“*

#### **4.2.4. Obiteljski odnosi**

Samo dvije sudionice su izjavile da nisu primijetile neke promjene u kućanstvu. Ostalih osam je, posebice kada je u pitanju odnos ukućana prema njima ako je u pitanju bilo njihovo zdravlje ili zdravlje nekog drugog člana kućanstva. Navele su da je najjasnija promjena nastupila ako je netko trebao biti u samoizolaciji. Četiri sudionice su se, u nekom periodu, mentalno osjećale loše (stres, zabrinutost, depresivnost) kod kuće. Tri sudionice su rekle da i one i njihovi ukućani češće provode vrijeme u domu nego prije:

*(Prva sudionica) „Više sam pod stresom, definitivno, i to se reflektira na druge oko mene...“*

*(Treća sudionica) „... svi smo više u kući nego van nje... Pošto mi se bila razbolila jedna od kolegica na poslu, jedno vrijeme sam držala distancu od ukućana dok nisan bila sigurna da nisan bolesna, ali to je bilo teško u malom stanu.“*

*(Šesta sudionica) „Stalno sam zabrinuta za zdravlje svih nas doma, pošto muž radi na hitnoj i u stalnom je kontaktu s bolesnima od korone. Cijepljeni smo oboje, ali opet mi nije svejedno. Još sam se bila i razbolila, pa smo morali biti u samoizolaciji...“*

*(Osma sudionica) „Mislim da svi se doimamo nekako depresivniji, manje izlazimo i na poslu je napornije. I ta dva navrata di smo se svi izbjegavali jer sam bila bolesna...“*

Sve su sudionice izjavile da vode brigu o ukućanima i kućanstvu. Samo su dvije sudionice izjavile da im je posao otežavao odnose s ukućanim, a polovica sudionica je izjavila da im je bilo teško brinuti se za ukućane jer su mislile ili su stvarno bile bolesne. Još je pet sudionica izjavilo da im je u nekom trenutku bilo teže brinuti se za kućanstvo zbog umora nakon posla ili općenito poslovnog opterećenja, te zbog zdravlja:

*(Treća sudionica) „... mislim da san umornija više nego prije kad dođem kući i ne da mi se raditi išta po kući.“*

*(Peta sudionica) „... bude dana kada se ne mogu natirat raditi po kući šta triba.“*

*(Šesta sudionica) “Pa možda je malo neurednije doma otkad radin... Je, sigurno je, ali ništa na nekoj zabrinjavajućoj razini. Vidi se da nisam toliko kući“*

*(Osma sudionica) „Dva puta san bila bolesna i oba puta san se bojala da je možda korona, tako da u ton periodu nam je svima bilo teško jer nisan mogla pomagat ka prije i trebali su me svi izbjegavat.“*

*(Deveta sudionica) „Pa kad sam bila bolesna bilo je isto šta i za ukućane. Nisam tada mogla raditi koliko i prije...“*

### **4.3. Zaštita zdravlja zaposlenica**

Sve su djelatnice izjavile da su bile upoznate sa smjernica za sigurnost na radnom mjestu tijekom pandemije HZJZ-a. Četiri zaposlenice su rekle da su odmah dobile svu potrebnu osobnu opremu za zaštitu (maska, rukavica, dezinficijens), dok ostalih šestero nije. Dezinficijens je sada dostupan u svim poslovnicama, maske mnoge zaposlenice same kupuju, a rukavicama se više nikoja ne služi:

*(Druga sudionica) „Maske ne, maske kupujemo same. Rukavice nemamo, a dezinfekciju nam šalju, to mora čak i biti propisano sredstvo, ne mogu nam poslat bilo šta za koristit.“*

*(Treća sudionica) „... same smo kupile jednokratne maske i rukavice. Rukavice smo imale samo kratko vreme jer su se sve u dućanu prodale, sad ih više niko ne nosi. Dezinficijens nismo imale, ali sad da.“*

*(Sedma sudionica) „Dobili smo maske i to s filterom. Dobile smo i rukavice, ali s njima smo se vrlo kratko koristili. Dezinficijens smo isto dobili i još ga imamo...“*

*(Deveta sudionica) „Na početku smo imali sve. Sada sam i sama kupila još maski između kojih rotiram“*

Četiri djelatnice tvrde da prostorni uvjeti im ne dopuštaju da uvijek budu distancirane od drugih kolegica. Kod jedne djelatnice je to slučaj i u dućanu, a druge tri takve uvjete uočavaju u prostorima koji nisu dostupni kupcima. Čak osam djelatnica tvrdi da zaborave na držanje udaljenosti ili da ne razmišljaju o tome jer su zaokupljene poslovnim obvezama:

*(Prva sudionica) „Nismo vodile fizičku distanciranost između zaposlenica... Premali je prostor u kojim radimo da bi bile stalno udaljene jedna od druge.“*

*(Treća sudionica) „Pa u skladištu, kancelariji i garderobi baš i ne, a u dućanu da... Ali ne možemo se uvijek držati udaljene jedna od druge, ako recimo moramo skupa dignuti nešto teško ili slično.“*

*(Šesta sudionica) „Prostora u skladištu baš i nema, tako da pokušavam biti pažljiva ako nisam sama. Nije da su uvjeti idealni za držati se podalje jedan od drugog, ali snađem se...“*

*(Osmo sudionica) „... Nekako smo stalno zajedno tako da se ni ne trudim pretjerano stat na udaljenosti kad se ne možemo u potpunosti izbjeći. Ali imamo mogućnost za ne biti blizu jedna druge ako pazimo.“*

Uvjeti za održavanje udaljenosti su bili pogodniji u samom prostoru trgovine kada su u pitanju kupci. Šest djelatnice je izjavilo da ne razmišljaju uvijek o distanciranosti između sebe i kupaca kada su u interakciji s njima. Često na to zaborave dok obavljaju druge poslovne obveze. Tri djelatnice su rekly da o tome uopće ne razmišljaju kada su za blagajnom jer ih štiti plastična pregrada:

*(Druga sudionica) „... Ima ljudi koji drže distancu onako baš propisano i ovih koji ne vode računa. Nekad u poslu zaboravite na propisane mjere“*

*(Peta sudionica) „... neki kupci već sami po sebi paze, dok su drugi u potpunosti neodgovorni. Ako me muči nešto drugo na poslu onda ni ja ne razmišljam uvijek o distanci.“*

*(Sedma sudionica) „... imamo uvjete, ali smo opuštenije nego prije. Nisu ni kupci toliko ozbiljni što se tiče mjera. Na kasi imamo plastičnu ploču tako da nam se ne mogu približiti.“*

*(Deseta sudionica) „... Uvijek nosim masku i trudim se imati na pameti fizičku udaljenost. Ako sam na kasi onda o tom ne razmišljam, pošto imamo plastiku koja nas štiti.“*

U nijednoj poslovnici se nije ograničavao broj košarica i kolica s ciljem da se ograniči broj kupaca u poslovnici. U poslovnicama robne kuće ne postoje ni košarice ni kolica, te su djelatnice same brojale kupce u trgovini. U drugim poslovnicama su isto djelatnice same brojale koliko je kupaca u trgovini, te nisu mijenjale broj košarica i kolica koje imaju:

*(Prva sudionica) „Nemamo košarice ni kolica, mi smo same brojale ko ulazi pošto je mal dućan i nije ih dozvoljeno puno.“*

*(Deseta sudionica) „... mi same brojimo tko uđe. Ali nije nikad u dućanu bila prevelika gužva“*

Polovica sudionica je izjavila da u nekom trenutku i je vodila brigu o nadziranju zdravstvenog stanja prije dolaska na posao, ali je s vremenom većina njih prestala s tom praksom. Šest djelatnica je reklo da ne bi došle na posao da se osjećaju bolesno. Dvije djelatnice su došle i bolesne na posao:

*(Peta sudionica) „Iskreno, nisan se baš držala toga. Da sam osjetila da sam bolestan onda naravno ne bi došla na posao.“*

*(Šesta sudionica) „Ako sam se osjećala loše odmah sam išla mirit temperaturu. Zadnji put kad sam imala temperaturu nisam došla na posao i kasnije se ispostavilo da imam koronu.“*

*(Deveta sudionica) „... jedan put sam i došla bolesna na posao. Šefica me odmah poslala kući, tako da to više neću ponavljat.“*

*(Deseta sudionica) „... jesam nešto u početku. Mjerila bi temperaturu, ali ne mogu vam baš reć da je to dugo potrajalo. Iskreno, evo, zaboravila sam da je to iti bila propisana mjera. Ali ne bi nikad došla bolesna na posao“*

Ni jedna poslovnica nije imala osiguran prostor za skladištenje i tretiranje isprobanih odjevnih predmeta. Dvije poslovnice nisu specijalizirane za prodaju odjevnih predmeta, dok u poslovnicama robne kuće, koja je, isto nije postojao ni prostor ni oprema za tretiranje odjeće:

*(Prva sudionica) Nemamo nikakav prostor di bi to mogle obaviti niti se iko potrudija da nađemo neku mogućnost za to. Svu smo robu odma vraćale na stalke di je i bila*

Na pitanje o tome jesu li bile psihički ili fizički više opterećene radom na poslu, devet sudionica je potvrdno odgovorilo na pitanje. Šest sudionica tvrdi da im je u nekom trenutku psihički bilo zahtjevnije na poslu nego prije, tri su rekle da je fizički zahtjevnije nego prije, a dvjema je jednako fizički zahtjevno kao i prije:

*(Prva sudionica) „Pa fizički isto ka prije, ali psihički je bilo teže, pogotovo na početku kad nas je svih bilo strah jer nismo znali šta se točno događa.“*

*(Treća sudionica) „Psihički svakako, pogotovo kad san saznala da su dosad dvije kolegice imale koronu, isto tako zbog kupaca koji su sve više neoprezni.“*

*(Četvrta sudionica) „Jedno i drugo, strašno sam bila umorna jedno vrime, to kad san bila bolesna. Sada mi je lakše, ali i dalje loše.“*

*(Peta sudionica) „... Bilo je i fizički zahtjevnije jer nam studenti nisu skoro uopće ili su jako malo dolazili raditi pošto smo dobili naputak da ih ne zovemo ako nije apsolutno neizbježno“*

*(Osma sudionica) „Neke dane bi baš bilo napornih ljudi, to ko da se dogovore da će svi doć isti dan. A fizički mi je uvek naporno, imam problema s leđima.“*

Većina djelatnica se nije osjećala ugroženo na poslu po pitanju zdravlja, dok se tri zaposlenice u nekom trenutku jesu. Šest djelatnica je izjavilo da o tome ne razmišljaju kad su na poslu:

*(Treća sudionica) „... kada sam saznala da su te dvije kolegice bile bolesne pripala san se i za sebe, ali na kraju mi nije bilo ništa.“*

*(Sedma sudionica) „Ne, nosila sam masku kad mislin da san tribala, imam osjećaj da je to dovoljno i jedino što mi zapravo može pomoći. Kako ću ja znat jel neko zaražen il nije? Ako kašlje onda ću se držat dalje, al ne sićam se da je bilo takvih kupaca.“*

*(Osmi sudionik) „Čak u dućanu i ne toliko, na poslu ne razmišljam tome.“*

Sedam sudionica se nije razboljelo ni ozlijedilo na radnom mjestu, dok su se dvije ozlijedile, a jedna razboljela. Dvije od tih sedam zaposlenica imaju problema s kralježnicom i ne znaju koji je točan uzrok oboljenju, ali sumnjaju na radne uvjete. Ukupno tri zaposlenice imaju problema s kralježnicom:

*(Prva sudionica) „... Poprilično sam sigurna da je to bilo jer sam praktički cili dan ispod klime, pa sam se priladila i bolija me vrat. Nisan išla na bolovanje kad se to dogodilo.“*

*(Treća sudionica) „Pa imam problema s kralježnicom, ne mogu reći koji je bio direktan uzrok oboljenju, ali poprilično sam sigurna da je razlog dizanje tereta.“*

*(Sedma sudionica) „Mislim da sam bila istegla neki mišić u ruci. Bolio me jedno dobra dva, možda i tri tjedna nakon šta sam digla kutije mlika. Sad se više time ne bavim, bar ne sama.“*

*(Deveta sudionica) „Ne znam jesam li se ikad razboljela zbog posla, ali imam problema s kralježnicom od svoje 25. godine što je rezultat prijašnjeg rada u drugoj poslovnicu, ali ni trenutačni teret kojeg dižemo mi ne pomaže.“*

Dvije zaposlenice su oboljele od virusa SARS-CoV-2 (tzv. virusa COVID-19). Ni jedna zaposlenica se nije razboljela unutar poslovnice. Jedna djelatnica se čak morala vratiti s bolovanja na radno mjesto zbog nedostatka radnika dok je болоvala od COVID-a, i to vrlo teškog zdravstvenog stanja. Druge djelatnice su znale da je bolesna, te su se trudile izbjegavati ju na radnom mjestu. Druga djelatnica koja je oboljela od virusa je cijelo vrijeme bila na bolovanju dok se nije oporavila, te je imala blaže simptome:

*(Četvrta sudionica) „Nisam se razboljela u poslovnicu, već na putovanju, ali ne znam kojim putem... Počela mi je otpadati kosa, grozan suhi kašalj, smršavila sam, još uvijek se osjećam slabo. Vratila sam se na posao za vrijeme bolovanja jer nemamo dovoljan broj radnika, šta ovi gore u firmi i znaju. Osjećala sam se užasno, na rubu živčanog.“*

*(Šesta sudionica) „Brat od mog muža nam je prenijao virus. Bio je kod nas u posjetama. Imala sam temperaturu i osjećala sam se umorno, nisam imala neke ozbiljnije simptome ni ja ni muž. Oboje smo se, fala Bogu, cijepili. Cijepila sam se ja odmah kad je i on, rekla sam da me stavi prvu na listu... druge kolegice su morale dolaziti na posao jer su se neke od nas razbolile, trčale su iz drugih dućana da bi mi mogli funkcionirati, tako da ne bih hvalila pretjerano mogućnosti i spremnost firme.“*

## 5. Zaključak

Trgovina postaje feminizirani prostor polovicom prošlog stoljeća. Širom svijeta danas žene većinom rade u uslužnim djelatnostima (više od 50%). U Hrvatskoj oko 56% žena radi u trgovinama na veliko i na malo. Trgovina je sektor zapošljavanja u kojem rade mnoge žene, a koji ne plaća dobro. O teškim uvjetima unutar trgovačkih poslovnica svjedoče i mnoga istraživanja. Radnici u trgovini su izloženi lošem tretiranju od strane menadžmenta, kolega i potrošača. Mišićno-skeletne bolesti i psiho-socijalni faktori rizika veliki su problemi u trgovinama. „Brzo obavljanje posla, jednoličnost i nekorektno postupanje kupaca u kombinaciji s nesigurnim radnim mjestom, nepredvidljivim rasporedom radnih sati i lošom potporom kolega su glavni faktori koji dovode do narušavanja zdravlja radnika“ (Nunzio, 2012, 70).

„Pripremanje za sljedeću epidemiju“ je ponavljajuća tema koja se pojavljuje na globalnoj zdravstvenoj sceni. Iako se ta paradigma pojavljuje 50-ih godina prošlog stoljeća, jasno je da, svakim novim ozbiljnim izbijanjem epidemije, svijet nije spreman za nošenje s krizom. Pandemija uzrokovana virusom SARS-CoV-2 (tzv. virus COVID-19) donijela je mnoge nenadane promjene u cijelom svijetu. Jedna od sfera zahvaćena tim promjenama je i ljudski rad. Dok su neki bili prisiljeni raditi od kuće zbog pandemije, drugi su bili prisiljeni biti fizički na radnom mjestu. Jedni od tih su i radnici u mnogim trgovinama.

Ovo istraživanje se bavilo uvjetima rada i njihov utjecaj na zaposlenice u prodavaonicama na malo tijekom pandemije bolesti koronavirusa (COVID-19). Temeljni cilj istraživanja je bio utvrditi u kakvim uvjetima rade djelatnice trgovina s obzirom na epidemiološku situaciju i kako oni utječu na njihove međuljudske odnose i zdravlje.

Istraživanje je pokazalo da je većini radnica bilo teško raditi unutar trgovine tijekom pandemije koronavirusa. Odnos menadžmenta prema zaposlenicama se ili nije promijenio tijekom pandemije (ostao je jednako loš) ili je postao gori: prosječna plaća je ispod 5 000 kuna (u RH je prosjek 6 979 kuna<sup>5</sup>), većina radnica nije primila povećanje plaće zbog svog rada tijekom pandemije (ove koje jesu su bile nezadovoljne iznosom), poslodavci ne potiču radnice da idu na bolovanje ako su bolesne, u nekim poslovnicama fali još radnika, kod većine rad nije bio organiziran s ciljem minimalnog kontakta između različitih smjena. Sigurnost na radnom mjestu, te organizacija smjenskog rada se za većinu zaposlenica pokazala pozitivna.

Unatoč lošem tretmanu menadžmenta i primjetnom povećanju stresa na radnom mjestu, većina zaposlenica održava dobre međusobne odnose s kolegicama. Tijekom posla zaboravljaju

---

<sup>5</sup>Državni zavod za statistiku (2021) PROSJEČNE MJESEČNE NETO I BRUTO PLAĆE ZAPOSLENIH za siječanj 2021.



na propisane mjere zaštite ili ih se namjerno ne drže u nekim slučajevima, ali većina ne osjeća da im je zbog toga ugroženo zdravlje. Većina misli i da im zdravlje nije ugroženo od strane kupaca koji su se, prema izjavama sudionica, pokazali kao sve veća opasnost za njih. Kupci se nedovoljno pridržavaju mjerama zaštite u odnosu na početak pandemije. Uz to, nerijetko se i svađaju sa zaposlenicima jer ih one upozoravaju na njihovo kršenje mjera. Zanimljivo je i da je dio djelatnica uočio da kupci krađu više nego prije. Moguće objašnjenje je ekonomska kriza u kojoj su se mnogi našli od početka pandemije. Većina djelatnica je doživjela verbalne napade od kupaca, te je jedna doživjela i fizički napad.

Posao nije toliko intenzivno utjecao na promjene u obiteljskim odnosima. Na njih je više utjecalo pogoršano ili upitno zdravstveno stanje zaposlenica. Nužnost za samoizolacijom značajno utječe na funkcioniranje kućanstva, odnosno na brigu o ukućanima i kućanstvom. Većini sudionica je bilo teže brinuti se za kućanstvo zbog poslovnih opterećenja, nego za ukućane.

Još nešto što je menadžment uspješno proveo je obavještanje djelatnica o smjernicama za zaštitu HZJZ-a. Međutim, nisu bili jednako uspješni u implementaciji svih mjera. Većina zaposlenica nije imala pristup adekvatnoj opremi za osobnu zaštitu, te su ju neke same kupovale. Većina sudionica ne razmišlja o održavanju udaljenosti dok su na poslu, iako im prostorni uvjeti to dopuštaju. Manji broj zaposlenica je izjavio da nema uvjete za održavanje distanciranosti, te se to uglavnom odnosi na prostore kao što su skladište, kancelarija i garderoba. Uvjeti u samoj trgovini, za održavanje distance od kupaca, su bolji, ali većina djelatnica zaboravi ili ne razmišlja ni o tome.

Nitko nije ograničavao broj košarica i kolica u trgovini, već su same djelatnice brojale koliko je kupaca prisutno unutar poslovnice. Prostor za skladištenje i tretiranje odjeće nije postojao u robnim kućama. Većini radnica je bilo psihički teže raditi tijekom pandemije, te je jednom dijelu bilo fizički jednako teško ili teže nego prije. Tri djelatnice imaju problema s kralježnicom (jedna zna da je razlog tomu rad u trgovini, druge dvije sumnjaju), te se jedna razboljela tijekom rada u poslovnici. Dvije djelatnice su se preboljele bolest koronavirusa (nisu se zarazile u poslovnici), te nisu zarazile nikiju od drugih kolegica (iako je jedna došla raditi čak i kad je bila bolesna). Unatoč svemu tome, većina djelatnica se ne osjeća ugroženo po pitanju zdravlja na radnom mjestu niti o tome razmišljaju.

Moguća ograničenja istraživanja su to što su ispitana sociodemografska obilježja ograničena po pitanju spola, obrazovanja i raspona plaća. Istraživanje je pokazalo kako su, i u ovom slučaju, trgovine sporo reagirale na pružanje adekvatnih zdravstvenih i sigurnosnih mjera opreza, te je nedovoljan broj radnika imao vjerodostojan pristup i mogućnost služenja osobnom

opremom za zaštitu. Pokazalo je i da radnice toleriraju povećane rizike kod svoje fizičke sigurnosti unatoč jasnim pokazateljima koji ugrožavaju njihovo zdravlje.

## 6. Literatura

1. Bilić, A.; Mokrović, D. (2021). Očuvanje radnih mjesta u vrijeme krize izazvane pandemijom COVID-a 19. **Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu**. 58(2):525-552.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.31141/zrpf.2021.58.140.525>]
2. Bromley. R., D., F.; Thomas, C., J. (2003) Retail change and the issues. 2-9. **Retail change: contemporary issues**. Bromley. R., D., F.; Thomas, C., J. (eds.) London: UCL Press.
3. Cook, M. L.; Dutta, M.; Gallas, A.; Nowak, J.; Scully, B. (2020) Global Labour Studies in the Pandemic: Notes for an Emerging Agenda. **Global Labour Journal**. 11(2):74-88.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.15173/GLJ.V11I2.4329>]
4. Coulter, K.; MacEwen, A.; Rawai, S. (2016) **The Gender Wage Gap in Ontario's Retail Sector: Devaluing Women's Work and Women Workers**. St. Catharines: Centre for Labour Studies, Brock University.  
Dostupno: [[shorturl.at/rxTY2](http://shorturl.at/rxTY2)]
5. David, P., M.; Le Dévédec, N. (2018) Preparedness for the next epidemic: health and political issues of an emerging paradigm. **Critical Public Health**. 29(3):363-369.
6. Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske (2021) ZAPOSLENI PREMA DJELATNOSTIMA u srpnju 2021.
7. EU Skills Panorama (2014) Retail and distribution services Analytical Highlight, prepared by ICF GHK and Cedefop for the European Commission. 1-3.
8. Eurofound (2020) Living, working and COVID-19, COVID-19 series. Publications Office of the European Union, Luxembourg.  
Dostupno [<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2020/living-working-and-covid-19>]
9. European Commission (2020) Coronavirus: Commission presents practical guidance to ensure the free movement of critical workers.  
Dostupno: [[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_545](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_545)]
10. Evans, L.; Kitchin, R. (2018) A smart place to work? Big data systems, labour, control and modern retail stores. **New Technology, Work and Employment**. 33(1):44-57.

11. Fellesson, M.; Salomonson, N. (2020) It takes two to interact – Service orientation, negative emotions and customer phubbing in retail service work. **Journal of Retailing and Consumer Services**. 54(2020):1-8.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102050>]
12. Fiałkowska, K. (2020). Essential /workers/ hands for work. **CMR Spotlight**. 12(18):2-6.  
Dostupno: [[https://www.academia.edu/42901665/Essential\\_workers\\_hands\\_for\\_work](https://www.academia.edu/42901665/Essential_workers_hands_for_work)]
13. Galić, B. (2011) Žene i rad u suvremenom društvu – značaj “orodnjenog” rada. **Sociologija i prostor**. 49 (1(189)):25-48.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.5673/sip.49.1.2>]
14. Gibson, W.; Brown, A. (2009) **Working with Qualitative Data**. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: SAGE Publications.
15. Gostin, L., O. (2004) Pandemic Influenza: Public Health Preparedness for the Next Global Health Emergency. **The Journal of Law, Medicine & Ethics**. 32(4):565:573.
16. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje (2021) Leksikografski zavod Miroslav Krleža.  
Dostupno: [<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=3195>]
17. Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2020) Preporuke za sprječavanje zaraze bolešću COVID-19 u djelatnostima trgovina. Dostupno:  
[[https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke\\_za\\_trgovine\\_11\\_06.pdf](https://www.hzjz.hr/wp-content/uploads/2020/03/Preporuke_za_trgovine_11_06.pdf)]
18. Hrvatski zavod za zapošljavanje (2020) Mjesečni statistički bilten Hrvatskog zavoda za zapošljavanje za travanj 2020.  
Dostupno: [[https://www.hzz.hr/content/stats/0420/HZZ\\_stat\\_bilten\\_04\\_2020.pdf](https://www.hzz.hr/content/stats/0420/HZZ_stat_bilten_04_2020.pdf)]
19. International Labour Organization (2020) As Job Losses Escalate, Nearly Half of Global Workforce at Risk of Losing Livelihoods. Dostupno:  
[[https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_743036/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_743036/lang--en/index.htm)]
20. International Labour Organization (2021) Women have not recovered their employment as much as men in most G20 economies. Dostupno:  
[[https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS\\_806939/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/how-the-ilo-works/ilo-director-general/statements-and-speeches/WCMS_806939/lang--en/index.htm)]
21. Končar, J.; Miloš Marić, R. (2015) Zadovoljstvo poslom u sektoru trgovine: nalazi iz istraživanja maloprodavača iz najvećih supermarketa Zapadnog Balkana. **Revija za socijalnu politiku**. 22 (3):375-392.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.3935/rsp.v22i3.1268>]

22. Laklija, M.; Dobrotić, I. (2009). Korelati sukoba obiteljskih i radnih obveza u Hrvatskoj. **Revija za socijalnu politiku**. 16 (1):45-63.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.3935/rsp.v16i1.799>]
23. Loustaunau, L. (2021) Essential work, disposable workers. Labor Education and Research Center. 1-22. Dostupno:  
[[https://www.academia.edu/47476577/Essential\\_work\\_disposable\\_workers](https://www.academia.edu/47476577/Essential_work_disposable_workers)]
24. Loustaunau, L.; Stepick, L.; Scott, E.; Petrucci, L.; Henifin, M. (2021) No Choice but to Be Essential: Expanding Dimensions of Precarity During COVID-19. **Sociological Perspectives**. 00(0):1-19.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.1177/07311214211005491>]
25. Maheshwari, U.; Sahai, J.; Hebbar, V. (2021) Serosurveillance of Anti SARS-Cov-2 Antibodies among Essential Workers in Navi Mumbai – A Single Centre Study. **International Journal of Health Sciences and Research**. 11(7):99-104.
26. Mathiassen, S. E.; Bolin, M.; Olofsdotter, G.; Johansson, E. (2020) Equal health at work? Protocol for an observational study of work organisation, workload and musculoskeletal complaints among women and men in grocery retail. **BMJ Open**. 10(1):1-8.  
Dostupno: [doi: 10.1136/bmjopen-2019-032409]
27. Nunzio, D., D. (2012) Working conditions in the retail sector. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dostupno:  
[[https://www.academia.edu/4392782/Working\\_conditions\\_in\\_the\\_retail\\_sector](https://www.academia.edu/4392782/Working_conditions_in_the_retail_sector)]
28. Obradović, J.; Čudina-Obradović, M. (2000) Obitelj i zaposlenost izvan kuće: međusobno ometanje i/ili pomaganje. **Revija za socijalnu politiku**. 7(2):131-145.  
Dostupno: [<https://doi.org/10.3935/rsp.v7i2.254>]
29. Paić, Ž. (2009). Preobrazbe biopolitike. **Politička misao**. 46 (1):7-27.  
Dostupno: [<https://hrcak.srce.hr/41514>]
30. Pravilnik o klasifikaciji prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo (2009) **Narodne novine**. 889, Zagreb.  
Dostupno: [[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009\\_03\\_39\\_889.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_03_39_889.html)]
31. Proroković, A.; Miliša, Z.; Knez, A. (2009) Radne vrijednosti i zadovoljstvo poslom s obzirom na neke sociodemografske značajke. **Acta Iadertina**. 6(2009):3-17.  
Dostupno: [<https://hrcak.srce.hr/190066>]

32. Sarpong, R., A. (2014) The Ebola Virus Disease (EVD) Epidemic: A Paradigm Shift in Global Health Policies. Azerbaijan Diplomatic Academy: International Affairs and Diplomacy.
33. Siegmann, Karin, A. (2020) From Clapping for Essential Workers to Revaluing Them. **Global Labour Column**. 339(2020):1-2. Dostupno:  
[[https://www.academia.edu/43231421/Global\\_Labour\\_Studies\\_in\\_the\\_Pandemic\\_Notes\\_for\\_an\\_Emerging\\_Agenda](https://www.academia.edu/43231421/Global_Labour_Studies_in_the_Pandemic_Notes_for_an_Emerging_Agenda)]

## Sažetak

U ovom sociološkom istraživanju, predmet istraživanja su uvjeti rada i njihov utjecaj na zaposlenice u prodavaonicama na malo tijekom pandemije bolesti koronavirusa (COVID-19). Temeljni cilj istraživanja bio je utvrditi u kakvim uvjetima rade djelatnice trgovina s obzirom na epidemiološku situaciju i kako oni utječu na njihove međuljudske odnose i zdravlje. Provedbom polustrukturiranog intervjua, došlo se do saznanja koje se podudaraju s nekim prije provedenim istraživanjima: trgovine su sporo reagirale na pružanje adekvatnih zdravstvenih i sigurnosnih mjera opreza, te je nedovoljan broj radnika imao vjerodostojan pristup i mogućnost služenja osobnom opremom za zaštitu; radnice toleriraju povećane rizike kod svoje fizičke sigurnosti unatoč jasnim pokazateljima koji ugrožavaju njihovo zdravlje; prisustvo mišićno-skeletnih bolesti i psiho-socijalnih faktora rizika; loš odnos menadžmenta i kupaca prema djelatnicama.

**Ključne riječi:** trgovina, pandemija koronavirusa, uvjeti rada, prodavačice, konzumerizam

# **DARK SIDE OF CONSUMPTION: SALESWOMEN WORKING CONDITIONS**

## **Abstract**

In this sociological study, the subject was the working conditions and their impact on retail store employees during a coronavirus disease pandemic (COVID-19). The basic goal of the research was to determine the working conditions of retail workers with regard to the epidemiological situation and how they affect their interpersonal relationships and health. By conducting a semi-structured interview, findings coincided with some previous research: stores reacted slowly to the provision of adequate health and safety precautions, and an insufficient number of workers had credible access and the ability to use personal protective equipment; workers tolerate increased risks to their physical safety despite clear indications that endanger their health; the presence of musculoskeletal diseases and psychosocial risk factors; poor attitude of management and customers towards employees.

**Key words:** trade, coronavirus pandemic, working conditions, saleswomen, consumerism



# Prilozi

## INFORMIRANI PRISTANAK

Poštovana,

studentica sam druge godine diplomskog studija sociologije na Filozofskom fakultetu Sveučilišta u Splitu. U sklopu diplomskog rada kod profesorice prof.dr.sc. Sanje Stanić, provodim istraživanje u vezi rada u trgovini tijekom pandemije COVID-19. Cilj ovog istraživanja je istražiti iskustva radnica u trgovinama tijekom tog razdoblja.

U svrhu prikupljanja i analize podataka, korištena je metoda polustrukturiranog intervjua. Unaprijed su pripremljene određene teme i smjernice za razgovor, ali imate pravo ne odgovoriti na neko od pitanja ako ne želite. Razgovor će se snimati putem mobilne aplikacije te Vas molim za pristanak. Vaše sudjelovanje je u potpunosti dobrovoljno i anonimno i možete odustati u bilo kojem trenutku istraživanja. Svi podaci prikupljeni u ovom istraživanju bit će korišteni isključivo u svrhe pisanja istraživanja. Transkripti intervjua se mogu dobiti na uvid, dok se citati mogu isključivo koristiti u svrhu analize.

**Hvala na suradnji!**

Mjesto i datum: \_\_\_\_\_

## PITANJA/SMJERNICE

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA
<ul style="list-style-type: none"><li>• dob</li><li>• završen stupanj obrazovanja</li><li>• osobna mjesečna primanja</li><li>• mjesečna primanja kućanstva</li><li>• broj ukućana</li><li>• radni staž</li></ul>
ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNIČE
<p>Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kakav je bio odnos menadžmenta?<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji?</li></ul></li><li>• Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?</li><li>• Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?</li><li>• Kako je bio organiziran smjenski rad? (s ciljem minimalnog kontakta između zaposlenica)</li><li>• Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?</li><li>• Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)</li><li>• U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Jeste li bile u mogućnosti?</li></ul></li><li>• U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?</li></ul></li><li>• Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)</li><li>• Je li vas ikad kupac verbalno/fizički napao?</li><li>• Brine te li se za ukućane i kućanstvo?<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?</li><li>➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?</li></ul></li><li>• Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?</li></ul>
ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE
<ul style="list-style-type: none"><li>• Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?</li></ul>

- Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?
- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)
- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?
  - Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicima?
  - Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranosti s kupcima?
- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)
- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?
- Prodajete li odjevne predmete?
  - Je li Vam bio osiguran prostor za skladištenje i tretiranje isprobanih odjevnih predmeta?
- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?
- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?
- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?
- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?
  - Kako i gdje ste se razboljeli?
  - Kako ste se nosili s oboljenjem?
  - Kako ste se osjećali kada ste se vratili na posao nakon bolovanja?
  - Mislite li da su Vam bile pružene odgovarajuće mogućnosti da se u potpunosti oporavite?

## PROTOKOL

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA
<ul style="list-style-type: none"><li>• dob</li><li>• završen stupanj obrazovanja</li><li>• osobna mjesečna primanja</li><li>• mjesečna primanja kućanstva</li><li>• broj ukućana</li><li>• radni staž</li></ul>
ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE TIJEKOM PANDEMIJE
<ul style="list-style-type: none"><li>• odnos menadžmenta prema djelatnicama: povećanje/smanjenje plaća i radnih sati, mogućnost otvaranja i ostajanja na bolovanju, rad u smjenama, zabrinutost za gubitak radnog mjesta</li><li>• odnosi među zaposlenicama: kolegijalnost, komunikacija, pomaganje, pridržavanje epidemiološkim mjerama zaštite</li><li>• odnos kupaca prema djelatnicama: neuljudnost kupaca („manje ozbiljni“ oblici kršenja normi koje se odnose na pristojnost, ljubaznost i međusobno poštivanje) doživljaji verbalnog i/ili fizičkog zlostavljanja/prijetnji, kršenje epidemioloških mjera (nenošnje maske, neodržavanje fizičke distance, nekorištenje dezinficijensa)</li><li>• odnos prema obitelji: promjene u obiteljskim odnosima, utjecaj poslovnih opterećenja na brigu za ukućane i kućanstvo, utjecaj zdravstvenog stanja na brigu za ukućane i kućanstvo</li></ul>
ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE
<ul style="list-style-type: none"><li>• upoznatost i dostupnost smjernica za sigurnost na radnom mjestu tijekom pandemije HZJZ-a</li><li>• postojanje adekvatna osobna oprema za zaštitu: maske, rukavice, dezinficijens</li><li>• mogućnosti za održavanje fizičke distanciranosti s drugim zaposlenicama i kupcima</li><li>• ograničen broj košarica i kolica u trgovini</li><li>• nadziranje zdravstvenog stanja djelatnica</li><li>• osiguran prostor za skladištenje i tretiranje isprobanih odjevnih predmeta</li><li>• obolijevanje tijekom/zbog rada u poslovnici</li><li>• nošenje s posljedicama oboljenja</li></ul>

## UNOS PODATAKA U PROTOKOL

Brojevi su oznake za sudionice (npr. (1) je oznaka za prvu sudionicu, (2) za drugu...)

ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE TIJEKOM PANDEMIJE
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>promjene u odnosu menadžmenta prema djelatnicama</b></li></ul>
<p>(1) <i>Nisu bili ništa više ni manje drukčiji nego prije, nisan imala dojam ko da radimo u drukčijim uvjetima osim šta smo nosili svi masku</i></p> <p>(2) <i>Nisam primjetila neke promjene, rekla bi da su bili isti kao i prije</i></p> <p>(3) <i>Ah... čini mi se su bili iznimno nekorektni. Ove situacije u kojima bi navodno mislili na nas, recimo, kad bi slali neke motivirajuće i ohrabrujuće poruke zbog situacije, su bile nepotrebne, nikako nisu utjecale na situaciju</i></p> <p>(4) <i>Jako sam razočarana u njihovo tretiranje radnika. Apsolutno sve rade da uštede na nama, što ide na našu štetu</i></p> <p>(5) <i>Mi smo radili neke promjene u dućanu kada sam ja došla što se tiče organizacije. Ali što se tiče korone ne mogu baš pohvalit njihov rad i spremnost na situaciju</i></p> <p>(6) <i>Ja sam se tek nedavno vratila na posao. Bila sam na porodiljnom, zatim sam otvorila bolovanje, tako da mislim da ne mogu dati objektivnu sliku stanja</i></p> <p>(7) <i>Pa kada pričam s nekim poznanicama iz drugih dućana mislin da smo mi još i dobro prošle. Reći ću da su bili koliko toliko korektni</i></p> <p>(8) <i>Mislim da je potrebna bar još jedna radnica u dućanu kako bi donekle normalno funkcionirale, ovako nam je dosta naporno. U centru mi ne čistimo i uvijek imamo studentica, ovdje ne. Još s obzirom na koronu, mislin da je i teže</i></p> <p>(9) <i>Ne mogu ih baš pohvalit, mislim da su jednako neobazrivi ko i prije. Za neke stvari su imali dovoljna vremena za pripremit se, pa nisu</i></p> <p>(10) <i>Ne znam što bih rekla. Mislim da oni nikad ne rade dovoljno da bi zadovoljili radnike, ali takvi su uvijek, ne samo sad kad je korona</i></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>povećanje/smanjenje plaća i radnih sati</b></li></ul>
<p>(1) <i>Nije, sve isto ko i prije</i></p> <p>(2) <i>Oboje je ostalo jednako</i></p> <p>(3) <i>Povećana nam je plaća za niti 50 kuna, ako se to računa. Dostava nam dolazi jedan sat ranije, ali onda ta smjena radi kraće da ne bude viška sati</i></p> <p>(4) <i>Povećana nam je plaća za nekih smiješan iznos od 50 kuna. Zapravo mislin da nije ni toliko. Sati ne</i></p>

(5) *Prešla sam na drugu poziciju u dućanu tako da mi je povećana plaća, a radni sati su isti*

(6) *Nije*

(7) *Ništa, ni jedno ni drugo*

(8) *Nije, sve je isto*

(9) *Nije ništa*

(10) *Nije ništa minjano*

- mogućnost otvaranja i ostajanja na bolovanju

(1) *Išla sam par puta na bolovanje na kratko vreme, al iskreno mislin da puno djelatnika u firmi nije bilo sritno zbog toga jer su morali popunjavat moje misto i minjat raspored. Mogla sam ići još jedan put na bolovanje, ali sam odlučila da neću*

(2) *Pa to nije baš preporučljivo. Oni zapravo predlažu u zamjenu za bolovanje da se koristi godišnji odmor, takva je politika firme, tako da nisam bila na bolovanju*

(3) *Ja nisam bila na bolovanju pa... ne sićam se kad sam zadnji put bila baš za bolovanje*

(4) *Pa otvorit se može, međutim imali smo tolikih problema zadnjih par miseci jer je stalno neko bija bolestan, a već nam ionako fali radnika. Ja sam se morala prisilno vratit s bolovanja, što mi je bilo iznimno teško*

(5) *Pa to je uvik zeznuto područje u firmi. Možete ić na bolovanje, al bolje da ne idete, ajmo tako reć. Ja nisam bila na bolovanju već duže vrijeme*

(6) *Da, mada sam tila ostati na bolovanju još i duže da se mogu brinut za ćer, ali situacija u firmi to nije dozvoljavala. Morala sam doći na posao jer nije imao tko radit kada su druge kolege otvorile bolovanje*

(7) *Jesmo, ali ja nisam bila na bolovanju*

(8) *Jesam, ali bilo je teško kolegicama organizirat poslove i smjene dok me nije bilo, tako da mi nije bilo drago*

(9) *Jesam, ali nisu uvjeti za to bili adekvatni. Morali su tražit studente, da nisu nikog našli morala bi se vratit s bolovanja*

(10) *Nisam išla na bolovanje, ali da sam morala mogla bih... Iako se to nikad ne potiče. Prije je bilo normalno da dođete bolesni na posao*

- rad u smjenama

(1) *Radile smo ko i prije. Ne radimo tjedno po jutarnjoj ili popodnevnoj smjeni, već po danima. Bilo je više uskakanja i pokrivanja tuđih smjena nego prije*

- (2) *Pokušavamo se potruditi da što više dana u tjednu bude u jutarnjoj smjeni, odnosno popodnevnoj smjeni, ali ne postoji neko striktno određenje da mora bit tako; ako jedan dan radite popodne, sutra ćete možda ujutro. Nemamo unaprijed određen jasan plan*
- (3) *Imamo dvije smjene, popodnevnu i jutarnju, tako da unaprijed znamo kad radimo svaki tjedan. A točna satnica se određuje tjedan prije. Tako je bilo i prije korone*
- (4) *Tjedan prije određujemo točnu satnicu, a imamo samo dvije smjene, odnosno jutro i popodne. Takva je praksa oduvijek*
- (5) *Radimo uvijek isto: jedne ujutro, jedne popodne. Znamo tjedan unaprijed u koju uru moramo doć*
- (6) *Jedna grupa radi ujutro, a jedna popodne, pa se izmjenjujemo svaki tjedan. Raspored se radi tjedan prije da znamo točne sate*
- (7) *Smjenski rad je organiziran u dvi smjene. Jedna smjena radi ujutro, dok je druga popodne. Znamo točan raspored par dana prije nego što počne novi tjedan*
- (8) *Dvije su smjene: popodnevna i jutarnja. Znamo i prije nego krene tjedan u koji točno sat radimo*
- (9) *Znamo već unaprid kad ko radi, raspored mora bit spreman prije ponediljka. Naravno, radi se u popodnevnoj i jutarnjoj smjeni*
- (10) *Ako ste jedan tjedan ujutro, drugi ste popodne. Nekad se dogodi da nekom triba dan ujutro ili popodne slobodan, pa se lako zaminimo. Satnica bude izvješena prije početka tjedna*

- ostvarivanje minimalnog kontakta između smjena

- (1) *U početku da... kasnije smo se nekako vratile na staro, ko da smo zaboravile da pandemija postoji, ne pazimo sada toliko na to*
- (2) *To je centar regulirao, s obzirom da radimo u centru. Bila je pauza za dezinfekciju od trajanja od sat vremena i tako smo i mi prilagodili radno vrijeme tome*
- (3) *Na početku korone smo dezinficirali prostor i onda ne bi dolazile u kontakt s drugim kolegicama iz smjene, ali sad toga više nema*
- (4) *Pa... na početku i je bilo tako, da se održava minimalan kontakt, ali iskreno sada o kontaktu u smjenama ne pazimo toliko na taj način*
- (5) *Sada funkcioniramo kao i prije, ne pazi se na minimalni kontakt u smjenama. Ali na početku smo vodili računa o tome*
- (6) *Možda na početku, ali sada nisam vidila da se o tome toliko vodi računa. Pokušavamo držati distancu jedna između druge, ali nije da je kontakt minimalan između smjena*

(7) Imale smo na početku pauzu od uru vremena tako da se skoro uopće nismo viđale cure iz druge smjene, sada to više nije slučaj, ne pazi se toliko

(8) Dok san bila u centru bilo je tako, ali ode sada ne. Ali trudimo se ne bit preblizu jedna druge... Kad se sitimo!

(9) Na početku da, kada smo radile onu cilu dezinfekciju. Toga sada više nema. Bila sam došla jednom na posao i osjećala se loše, tada sam upozorila kolegice pa su se držale na distanci

(10) Pa kao i na sve mjere, na početku smo više pazile. Uopće mi nije na pameti izbjegavat kolegice kada dolaze na smjenu

- zabrinutost za gubitak radnog mjesta

(1) Da, jesam. U prvin mjesecima pandemije smo zatvorili dućan na nekoliko tjedana i spominjalo se da, ako nan padne promet nakon otvaranja, da će se dijelit otkazi. Ja san jedna od novijih zaposlenica, pa me bilo straj da ću to bit ja, ali sve je bilo ok na kraju

(2) U početku da. U početku san bila u strahu od svega, a onda se to nekako normaliziralo. Vidjeli smo da ćemo kao firma opstat i zapravo je strah trajao jako kratko

(3) Pa iskreno i nisam, mi nismo bili zatvoreni ni u jednom trenutku tijekom pandemije tako da je stalno bilo posla

(4) Nisam, nije da vole zapošljavat ljude ode, samo nas premještaju iz dućan u dućan

(5) Nisam, tek su me prebacili na novu poziciju

(6) Hmmm pa... nisam o tome razmišljala. Znala sam da nam se poslovnica neće zatvorit i dok je bila karantena i svakako nam fali još koja radnica u dućanu, tako da nisam, reć ću da nisam

(7) Eh, pa onako. Kada je to sve tek počelo bila san u strahu od svega, sada mi je sve svejedno

(8) Promet je lošiji, ali svugdi je. Ali opet imamo posla i nas neće niko zatvorit, tako da ne razmišljam o tome

(9) Nisam, o tome baš i ne razmišljam otkad sam na ugovoru za stalno. Da nisam, bilo bi me strah

(10) Kada sam čula da će se dućani zatvarat, pripala sam se. Ali brzo mi je postalo jasno da se to neće odnosit na nas, tako da me prošlo

- promjene u odnosima među djelatnicama

(1) Dobili smo par novih zaposlenica, s nekin se još navikavan radit. Nije mi baš lako ni drago bit s njima u smjeni, mislin da se ne trude dovoljno. Na početku pandemije smo se manje družile jer se par kolegica bilo razbolilo i bile smo u strahu od zaraze



(2) *Ne, stvarno smo se kao kolegice dobro držale*

(3) *Mislim da su sve kolegice više pod stresom nego prije korone, zbog općenito situacije u firmi, kupaca, ma i cilog svita. Ali nije da imamo išta manje razumijevanja jedna prema drugoj, mislin da smo super tim*

(4) *Jesam, mislim da nam je svima više puna kapa rada za ovu firmu. A kao kolegice smo uvijek korektne jedna prema drugoj, manje se družimo nego prije zbog korone i ako pričamo stalno je nešto vezano za koronu*

(5) *Jesam, ali mislim da je to zbog moje nove pozicije na poslu, to je najviše utjecalo. Ali i manje se družimo kao kolegice shodno situaciji*

(6) *Primjetila sam da su kolege puno više rastresene na poslu. Mislim da čak više komuniciramo nego prije, ali je komunikacija više negativna. Dobili smo nove djelatnice iz drugih dućana i neke koje su prije bile tu više nisu, tako da se još navikavam na neke odnose*

(7) *Došlo nam je raditi nešto novih zaposlenica koje su mlađe, pa sada imamo više toga za naučit ih, malo sporije radimo. Mislim da su sve dosad kolegice uvik korektne, ne bi ja trpila nekog ko nije*

(8) *Puno mi je draže radit ode u manjem dućanu nego u centru, više mi se sviđaju odnosi među kolegicama. Atmosfera je ugodnija, u centru mi se većina ne sviđa*

(9) *Promijenili smo par zaposlenica, jedna je na porodiljnom koja se mora vratit. Vidim da nam je svima teže, nekim malo manje nekim više, ali još se držimo ko tim*

(10) *Mislim da su nam živci malo više napeti nego prije. A što se tiče drugih stvari, tu nisam primjetila neke promjene... Mislim da sada imamo više materijala za pričanje nego prije, pa eto, možete reć da smo komunikativnije*

- pridržavanje epidemiološkim mjerama zaštite

(1) *Na početku smo više nego kasnije, ne nosimo ni masku uvik kad smo nasamo. Više smo brisale radne površine na početku pandemije, nije da ih sad uopće ne brišemo, al manje nego prije*

(2) *Poštivala sam i poštujem i dalje sve mjere; nošenje maske, dezinfekcija ruku i stvari koje se dodiruju i tako. Druge kolegice ne tjeram da rade sve isto što i ja, ali mislim da ni nije potrebno, dovoljno su odgovorne*

(3) *Bile smo ozbiljnije u vezi toga na početku, a sad... pa ja još uvijek održavam razmak od kolegica i ne skidam masku s lica osim ako nisan sama u skladištu il kancelariji. U nekim prostorijama skladišta ne možemo biti puno udaljene jedna od druge ako smo skupa tu*

(4) U zadnje vrijeme se stvarno držim svih mjera, ali to je zato što sam morala doći raditi bolesna, pa nisam baš imala ni nekog izbora. Prije sam manje pazila

(5) Nekad zaboravimo da ih se moramo držati, ali mislim da se uglavnom korektno ponašamo. Nekad u zavrzlami posla zaboravite na išta drugo osim na zadatak koji morate obaviti

(6) Pokušavam se držati na udaljenosti od svih kolegica, posebice zato što imam malo djeteta. Masku ne skidam, osim ako nisam sama, recimo, kad sam na pauzi. Ruke ne dezinficiram baš, ali ih perem puno češće nego prije

(7) Na početku smo situaciju ozbiljnije svaćale, moram priznat. Sada nekad i zaboravljamo u kakvoj se situaciji nalazimo, ali izgleda da se stanje opet pogoršava, mislim da ćemo se morat uozbiljit

(8) Pa nismo više toliko, ja i zaboravin nekad kakva je situacija dok radim. Kad mislite na sve zadatke koje imate za obaviti, nekad i korona padne u drugi plan

(9) Kako u kojem trenutku. Ako je neka zaposlenica u skladištu, a ja moram ući i ostaviti neke stvari ili uzeti nešto, ne možete se onda uvijek izbjegavati. Ali van skladišta smo mogle

(10) Masku držim uvijek dok sam u dućanu kao i druge kolegice. Ako idem u skladište ili kancelariju onda nekad počnem pričati s kolegicama i ne pazimo toliko na držanje udaljenosti

• **odnos kupaca prema djelatnicama**

(1) Oni su meni uvijek jednako naporni, ne svi al ima dovoljan broj... sad samo uz ono kakvi su bili prije me živciraju i zato šta ih moram opominjati za masku

(2) Pa neki se naljute ako im kažete da ne mogu ući bez maske, neki se ispričavaju jer nemaju masku, ali neke druge stvari nisam primjetila

(3) Pa sve je češća pojava da će mi doći neki kupac na kasu koji o cijepivima, koroni, mjerama i tim stavrima. Prije su svi pričali kako se boje korone, a sad mi se čini da se manje boje i više su razdraženi. A i ne možete ne primjetiti koliko se krade. Joooj! Strašno puno su počeli krasti. Ja sam u par navrata čak i opomenila neke kupce jer smo ih vidjeli na kameri da krade i to stare žene! I to su se sve naljutile kada sam im rekla šta rade. Krade su nam ljudi koji su ode stalne mušterije

(4) Primjetila sam da imamo puno više krađa nego prije. Prije su nam se često krali parfemi dok ih nismo stavili u vitrinu. A sada... krade se doslovno sve, od sredstava za čišćenje kuće do Nutelle

(5) Ovi kupci što uđu bez maske znaju biti iznimno neugodni ako ih pitate da stave masku ili im kažete da ne mogu ući bez nje. Imam dojam da je svima cila situacija pomalo dosadila

(6) *Iznenaduje me koliko starijih ljudi uđe bez maske ili je drže neadekvatno. Iznenadilo me i to koliki broj starijih osoba krade. Imamo puno više krađa od kad je korona i to krađu sve i svašta*

(7) *Mislim da su ljudi svakako više razdraženi i u zadnje vrijeme su manje odgovorni šta se tiče mjera. Ja pokušavam samo odraditi šta treba i ne dam da me kupci nerviraju, čak i ako se trude u tome*

(8) *Uvijek ima onih šta nisu nikad čuli za bon ton i onih koji rade sve po špagi. Mislim da pošto smo svi malo iziritirani, da mi se više ističu ovi šta su nepristojni i ne prate mjere*

(9) *Pa zbog ovog nošenja, odnosno nenošenja maske imam dojam da ima više nepristojnih. Ali glavnina kupaca je normalna, uđu, kupe šta trebaju i idu ća*

(10) *Mnogi šta ne nose maske budu iznimno nepristojni kad im kažete da je stave. Ne znam je li gore to ili kad mi počnu pričati o teorijama zavjere, stvarno me ne interesiraju*

- pridržavanje epidemiološkim mjerama zaštite

(1) *Pa nako većina ljudi se drži toga da moraju imati masku, ako ju nemaju ja ih kažem da ne mogu ući u dućan. Razmaka se baš nisu držali*

(2) *U početku jesu. Međutim, u zadnje vrijeme primjećujem da ulaze bez maske non šalantno u dućan. Pa moram priznati da ih ja koji put opomenem, a koji put i ne opomenem. Ali s obzirom na sadašnju situaciju, počeo ću ih opominjati intenzivno jer mi idu na živce*

(3) *Početak korone su se stvarno svi pridržavali mjera, sićam se i da su svi tražili dezinfekcijska sredstva kad je bila najavljena korona. A sada... uvijek ima neki kupac koji nema masku, koji nosi masku ispod nosa, koji drži masku u ruci, fizička distanciranost se rijetko prati, dezinfekcija ruku je rijetka pojava, ali aj to razumim. Ne sviđa mi se situacija*

(4) *Ja uglavnom sad radim u kancelariji, tako da nisam često s kupcima kao prije. Ali vidim i ja da nisu pažljivi kao šta su na početku bili*

(5) *Nisu se baš pokazali u zadnje vrijeme, pogotovo turisti, oni su preopušteni bili. Na početku su to svi puno, puno ozbiljnije shvatili*

(6) *Po jedno polovica bi rekla da se drži propisanih mjera, a druga polovica kako tako. Uđu s maskom koja ne pokriva nos ili, još gore, drže masku ispod brade. Uđu neki i bez maske, ali ne trudim ih se opominjati, nije mi do svađe, neke kolegice su imale neugodna iskustva*

(7) *Pa opet, u početku su se stvarno svi držali svih mjera. Ljudi su se pomalo i bojali. Sada više nisu toliko ozbiljni*

(8) *Neki kupci su iznimno neodgovorni i još vam idu pričati zašto neće da nose maske i takve stvari. Mislim da smo i mi i kupci postali neodgovorni, evo iskreno*

(9) *Poprilično su popustili, sve ih više ulazi bez maske. Neki se i krenu svađat ako im kažete da se pomaknu od vas ili da stave masku*

(10) *Uh, pa nisu baš za pohvalit se zadnjih par tjedana. Na početku su svi bili jako ozbiljni, sada to ne mogu više reć*

- *prijetnja zdravlju*

(1) *Nisan imala osjećaj da mi je ugroženo zdravlje jer ja uvijek imam masku*

(2) *Ne, nisam o tome razmišljala kada bi radila s njima*

(3) *Pa ne... zapravo možda i je, ali kad san za kasom o tome ne razmišljam. U dućanu se trudim stajati na distanci od kupaca*

(4) *Pa i ne, s obzirom da s njima ne dolazim često u kontakt*

(5) *Nije, nisam se još zbog njih razbolila*

(6) *Nisam zapravo razmišljala o tome jel mi ugrožavaju zdravlje. S njima nisam provodila puno vremena kao s kolegicama, tako da mislim da kontakt s njima nije toliko opasan, a i ja se držim dalje od njih i imam masku*

(7) *Pa nije sad baš uša nitko ko je, ne znam, recimo kašlja ili nešto tako. A o ovin drugima šta ne pokazuju simptome nisam niti razmišljala*

(8) *Pa ako kupac ide pričat s menom, a nema masku, onda da*

(9) *Možda i je, ja znam da moram držat masku na licu i to uvijek radim. Ne razmišljam previše o drugim stvarima*

(10) *Ako je bio neki kupac koji nema masku, a pokušava pričat s menom, ja bi ih upozorila. Neki bi se ispričavali, a neki bi se krenili svađat. Nisam u tom trenutku zapravo razmišljala o zdravlju, već više zbog korektnosti bi ih zamolila. Ako ja mogu radit satima pod maskom, mogu je i oni nosit nekoliko minuta šta su u dućanu*

- *doživljaji verbalnog i/ili fizičkog zlostavljanja/prijetnji*

(1) *Pa verbalno i jesu, svađala sam se par puta s kupcima. Zadnji put je to bilo jer je jedna mala srušila displej u dućanu, pa sam joj upozorila roditelje, šta in nije najbolje silo. Ali fizički nikad, ne daj Bože*

(2) *Pa nisu. Ja se ne volim svađat, pa i ako neko pokaže da nema razumijevanja ja se trudim odmah smirit situaciju*

(3) *Verbalno da. Imaju kupaca koji se strašno naljute kad in kažete da stave ili da, ovaj, ne mogu uć bez maske. Fizički ne*

(4) *Pošto nisan toliko često s njima u kontaktu, nisu još imali priliku*

(5) Jedna žena se izderala na mene kada sam joj rekla da stavi masku na lice i nastavila se svađat sve dok nije izašla. Fizički nikada!

(6) Fizički ne, a verbalno... Pa budu neki nepristojni tu i tamo, ne znam bi li to baš rekla da je napad. Da me krenu omalovažavat, ne bi šutila

(7) Nije. Pokušavam ne komunicirat s njima ako ne triban, tako da in ne dan ni priliku

(8) Jedan kupac je počeo psovat kada sam ga zamolila da stavi masku, to mi je ostalo u sjećanju. A fizički ne, još najbolje da i to krenu radit

(9) Je, oboje. Ima ovih kupaca šta krivo vide cijenu nečega, pa kad dođu na kasu krenu se svađat jer misle da ih želite opljačkat. A ovo za fizički napad, išla san zaustavit jednog kupca na izlazu jer san vidila da je ukra nešto. Stala san ispid vrata i rekla mu da vrati šta je uzea, a on me je gurnija na onaj stalak di stoji dezinfekcijsko sredstvo. Sve me bolilo taj dan, pala sam skupa sa stalkom

(10) Fizički nije, ali verbalno da. Jedna se žena naljutila što sam joj rekla da se udalji od mene ako ne misli stavit masku. Počela je govorit da se ne odnosim prema njoj ko prema zaraznom pacijentu, nešto tako. A kad sam joj rekla da ću doć bliže ako stavi masku je opsovala i izašla iz dućana

• **promjene u obiteljskim odnosima**

(1) Više san pod streson, definitivno, i to se reflektira na druge oko mene, a to mi nije drago niti malo

(2) Ne, ništa

(3) Eh... svi smo više u kući nego van nje, to je neporecivo, imam dijete koje ide u osnovnu i to mi nije drago zbog njega. Pošto mi se bila razbolila jedna od kolegica na poslu, jedno vreme san držala distancu od ukućana dok nisan bila sigurna da nisan bolesna, ali to je bilo teško u malom stanu

(4) Kada san bila bolesna morala sam se izolirati od partnera i to nam je bilo teško

(5) Da, kada je netko od ukućana bio bolestan. Kada se muž razbolio bio je u samoizolaciji, bio je sam u sobi i izbjegavali bismo ga kad bi izlazio. Zbog toga se nitko drugi nije zarazio

(6) Stalno sam zabrinuta za zdravlje svih nas doma, pošto muž radi na hitnoj i u stalnom je kontaktu s bolesnima od korone. Cijepljeni smo oboje, ali opet mi nije svejedno. Još sam se bila i razbolila, pa smo morali biti u samoizolaciji. Imali smo koronu, ali nije ju niko od nas donija s posla

(7) *Svi smo češće doma. Puno više hrane naručujemo, prije je to bilo izvanredno stanje. Ne želim reći da je sad postala navika, trudim se da ne bude to, ali svakako je puno češće nego prije*

(8) *Mislim da svi se doimamo nekako depresivniji, manje izlazimo i na poslu je napornije. I ta dva navrata di smo se svi izbjegavali jer san bila bolesna, al to je izvanredna situacija*

(10) *Hmmm... mislim da nije posebice. Ništa mi ne pada na pamet*

- briga za ukućane

(1) *Moran priznat da mi je bilo teško u par navrata. Bila san mislila da san dva puta obolila od korone i morala san držat distancu od još jedne osobe doma koja je teško bolesna i stvarno me opterećivalo oće sve bit u redu. Fala Bogu da nisan imala koronu. Onaj prvi put kad san bila bolesna je bilo kad smo bili zatvoreni tako da san zbog toga još dodatno bila pod stresom*

(2) *Ne mogu reći da sam prijetila ikakve razlike*

(3) *Pa mislim da uspijevam jednako dobro ili samo malo lošije se brinut za svoje doma, ništa alarmantno. Možda bi bilo bolje pitat njih*

(4) *Imam osjećaj da se doma samo žalim zbog stanja na poslu i ne mogu biti brižna ko i prije*

(5) *Pa više mi je zdravstveno stanje ukućana utjecalo na moj odnos prema poslu. Muž mi je imao koronu i dijete je bilo u razredu s dječakom koji se razbolio*

(6) *Pa htjela sam ostati još duže na bolovanju jer sam znala da mi se nema ko brinuti o ditetu, to mi je najveće opterećenje. Muž radi na hitnoj, tako da nema ni on opcija. Snašli smo se nekako*

(7) *Pa mislim da nije, barem ne dovoljno značajno da bi odma primjetila*

(8) *Dva puta san bila bolesna i oba puta san se bojala da je možda korona, tako da u ton periodu nam je svima bilo teško jer nisan mogla pomagat ka prije i trebali su me svi izbjegavat*

(9) *Bila sam bolesna nekoliko puta i svaku put me bilo strah da je možda korona, u tom periodu sam se mogla brinuti samo za sebe. Ali to su uglavnom bile izvanredne situacije*

(10) *Pa nije, da sve ovisi o meni možda i bi. Ovako, kad imam pomoć, znam da se mogu osloniti na druge*

- briga za kućanstvo

(1) *Pošto san ja doma ta koja inače ide u spizu i plaća dio računa, bilo mi je užasno molit druge za pomoć*

(2) *Ni tu isto, ništa značajno*

- (3) *E to već je možda značajnije, mislim da san umornija više nego prije kad dođem kući i ne da mi se raditi išta po kući*
- (4) *Uvijek mi neko pomaže, tako da tu imam sreće, mogla sam se i manje brinut nego prije*
- (5) *Trudila sam se da ne budu preutjecajna, ali bude dana kada se ne mogu natirat raditi po kući šta treba*
- (6) *Pa možda je malo neurednije doma otkad radin... Je, sigurno je, ali ništa na nekoj zabrinjavajućoj razini. Vidi se da nisam toliko kući*
- (7) *Kod kuće mi uvijek neko pomogne tako da, i da mi je teže, postojao bi neko ko će se pobrinit za poslove koje ja ne mogu*
- (8) *Nije pretjerano, mislim da nije ništa drugačije nego prije*
- (9) *Pa kad sam bila bolesna bilo je isto šta i za ukućane. Nisam tada mogla raditi koliko i prije. Partner je morao raditi više od mene, dezinficirao je što bi dirala i općenito čistio više nego inače*
- (10) *Hmmm... mislim da nije posebice. Ništa mi ne pada na pamet*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- upoznatost i dostupnost smjernica za sigurnost na radnom mjestu tijekom pandemije HZJZ-a

Sve su djelatnice bile upoznate sa smjericama

- postojanje adekvatna osobna oprema za zaštitu

- (1) *Je, rukavice i maska i dezinficijens za ruke*
- (2) *Maske ne, maske kupujemo same. Rukavice nemamo, a dezinfekciju nam šalju, to mora čak i biti propisano sredstvo, ne mogu nam poslat bilo šta za koristit*
- (3) *Ne, same smo kupile jednokratne maske i rukavice. Rukavice smo imale samo kratko vrijeme jer su se sve u dućanu prodale, sad ih više niko ne nosi. Dezinficijens nismo imale, ali sad da*
- (4) *Ne, sve smo same nabavljale u početku. Sada imamo osiguran dezinficijens, ništa drugo*
- (5) *Pa... ne, ne nije. Maske smo sami kupovali, rukavica gotovo da nije ni bilo, ali dezinficijens imamo... Sada ga imamo! I njega nije bilo prvi put*
- (6) *Rukavice sad nemamo, masku sam sama kupila, a dezinficijens imamo na litre u skladištu. Po tome, onda je dezinficijens jedino šta imamo, eto*
- (7) *Da. Dobili smo maske i to s filterom. Dobile smo i rukavice, ali s njima smo se vrlo kratko koristili. Dezinficijens smo isto dobili i još ga imamo, naravno*

(8) Pa u centru je. Ode san morala donit svoju masku, rukavice nemamo, ali nismo njih ni u centru puno držali. Dezinficijens nam je uvijek dostupan

(9) Jesu, na početku smo imali sve. Sada sam i sama kupila još maski između kojih rotiram

(10) Maske jesu, za rukavice se ne sićan i dezinficijens je

- mogućnosti za održavanje fizičke distanciranosti s drugim zaposlenicama

(1) Nismo vodile fizičku distanciranost između zaposlenica... Premali je prostor u kojem radimo da bi bile stalno udaljene jedna od druge

(2) Nisam baš uvijek držala distanciranost s kolegicama, moram priznat

(3) Pa u skladištu, kancelariji i garderobi baš i ne, a u dućanu da... Ja se još uvijek trudim oko toga, ni masku ne skidan dok ne izađen iz dućana. Ali ne možemo se uvijek držat udaljene jedna od druge, ako recimo moramo skupa dignut nešto teško ili slično

(4) Pa ako baš nemate izbora, kao recimo ja, onda ih se morate držat. A jesu li uvjeti idealni za mjere? Pa i nisu, nisu ni bili prije korone. Jako pazim na to, mislim da su i druge djelatnice odgovorne po tom pitanju, ali nije da nam je prostor uvijek dovoljno prostran da bismo bili skupa u prostoriji

(5) Prije sam više vodila računa, ali imamo uvjete za sve čini mi se... moraju i djelatnici paziti dok su u prostoru

(6) Prostora u skladištu baš i nema, tako da pokušavam bit pažljiva ako nisam sama. Nije da su uvjeti idealni za držat se podalje jedan od drugog, al snađem se. U dućanu san uvijek dalje od svih, osin ako ne zaboravim jer razmišljam o nečem drugom.

(7) Dozvoljavaju, ali mi smo s vremenom postale opuštenije što se tiče držanja distance, ne držimo sad toga toliko rigorozno

(8) Pa kako kad. Moram baš imat to na pameti, ne mogu reć da mi je prešlo u naviku. Nekako smo stalno zajedno tako da se ni ne trudim pretjerano stat na udaljenosti kad se ne možemo u potpunosti izbjeć. Ali imamo mogućnost za ne bit blizu jedna druge ako pazimo

(9) Mogu, ali iskreno nekad na to zaboravim. Stalno smo skupa i opustile smo se u vezi situacije

(10) Mislim da kad dođete na posao i znate da morate bit u kontaktu sa kolegicama, teško je sjetit se da biste se morale šta više izbjegavat. Nije da nismo imale uvjeta, ali nismo se uvijek sitile da ih se moramo držat ili nas ne bi bilo briga

- mogućnosti za održavanje fizičke distanciranosti s kupcima

(1) S kupcima san pokušavala održat distancu



(2) ... Ima ljudi koji drže distancu onako baš propisano i ovih koji ne vode računa. Nekad u poslu zaboravite na propisane mjere

(3) Ako je neki kupac bez maske, onda namjerno stanem na pomalo smiješnu udaljenost od njih. Na kasi imamo pregradu tako da nam se ne mogu približiti. Ako u dućan dođe netko koga poznajem onda baš ne pazim na distancu

(4) Ovo malo šta budem u kontaktu s njima, pa držim se na pravoj distanci, stvarno jesan

(5) Pa kako s kojim, neki kupci već sami po sebi paze, dok su drugi u potpunosti neodgovorni. Ako me muči nešto drugo na poslu onda ni ja ne razmišljam uvijek o distanci

(6) Ako radim na kasi onda o tome ne razmišljam jer ne mogu doć u bliski kontakt s menom, a bilo di po dućanu s trudim ih izbjegavati ako su u prolazu. Nekad kada pričam s njima i zaboravim da moram stajat još dalje

(7) Ista stvar ko i s kolegama; imamo uvjete, ali smo opuštenije nego prije. Nisu ni kupci toliko ozbiljni što se tiče mjera. Na kasi imamo plastičnu ploču tako da nam se ne mogu približiti

(8) Ako vidim da nemaju masku ili je ne drže kako treba, maknem se od njih koliko triban. A kraj ovih drugih nisan toliko oprezna

(9) Prije puno više nego sada. S vremenom sam i počela zaboravljat da to trebam radit

(10) Prema njima sam bila obzirnija. Uvijek nosim masku i trudim se imat na pameti fizičku udaljenost. Ako sam na kasi onda o tom ne razmišljam, pošto imamo plastiku koja nas štiti

- ograničen broj košarica i kolica u trgovini

(1) Nemamo košarice ni kolica, mi smo same brojale ko ulazi pošto je mal dućan i nije ih dozvoljeno puno

(2) Nemamo ni jedno ni drugo

Druge djelatnice se nisu pridržavale te mjere, već su same prebrojavale kupce koji su u poslovnici

- nadziranje zdravstvenog stanja djelatnica

(1) U početku da, kasnije san i zaboravila na to

(2) Pa jesam, ali... nisam primjetila nikakve simptome, pa shodno tome nisam ni, ovaj, imala šta poduzet konkretno

(3) Nisam, ali nisam bila nikako ni bolesna

(4) Jesam, dolazila san i bolesna na posao

(5) Iskreno, nisan se baš držala toga. Da sam osjetila da sam bolestan onda naravno ne bi došla na posao

(6) *Ako sam se osjećala loše odmah sam išla mirit temperaturu. Zadnji put kad sam imala temperaturu nisam došla na posao i kasnije se ispostavilo da imam koronu*

(7) *Nisam, to mi nije nikako ušlo u naviku. Da sam se osjećala loše, onda naravno, ne bi došla raditi*

(8) *Ako san bila bolesna onda nisan ni došla. A ovo mjerenje temperature svaki put prije posla nisan nikad radila, osin možda prvi tjedan pandemije, ni ne sićan se*

(9) *Nisam, jedan put sam i došla bolesna na posao. Šefica me odmah poslala kući, tako da to više neću ponavljat*

(10) *A jesam nešto u početku. Mjerila bi temperaturu, ali ne mogu vam baš reć da je to dugo potrajalo. Iskreno, evo, zaboravila sam da je to iti bila propisana mjera. Ali ne bi nikad došla bolesna na posao*

- osiguran prostor za skladištenje i tretiranje isprobanih odjevnih predmeta

(1) *Nemamo nikakav prostor di bi to mogle obaviti niti se iko potrudija da nađemo neku mogućnost za to. Svu smo robu odma vraćale na stalke di je i bila*

(2) *Nije nam bio osiguran nikakav prostor*

Druge prodavaonice nisu prodavale odjeću, odnosno nemaju garderobe za isprobavanje odjeće

- prisutstvo fizičkog i/ili psihičkog napora

(1) *Pa fizički isto ka prije, ali psihički je bilo teže, pogotovo na početku kad nas je svih bilo strah jer nismo znali šta se točno događa*

(2) *Ne*

(3) *Psihički svakako, pogotovo kad san saznala da su dosad dvije kolegice imale koronu, isto tako zbog kupaca koji su sve više neoprezni*

(4) *Jedno i drugo, strašno sam bila umorna jedno vrime, to kad san bila bolesna. Sada mi je lakše, ali i dalje loše*

(5) *Neke dane je. Recimo, kada nam dolazi roba je uvijek teško, pa onda, ako se još potrefi da su i kupci loše volje, bude nam stresno. Bilo je i fizički zahtjevnije jer nam studenti nisu skoro uopće ili su jako malo dolazili raditi pošto smo dobili naputak da ih ne zovemo ako nije apsolutno neizbježno*

(6) *Hmmm, fizički ne pretjerano, osim kada dolazi roba u 5 ujutro, prije je to bilo u 6. A psihički svakako, i zbog općenitog stanja svugdi i doma i na poslu*

(7) *Nekad mi dosadi nosit masku cilo vrime i neki kupci vas znaju izmorit svojon pričon i teorijama o koroni, ali ništa strašno, barem zasad*

(8) *Neke dane bi baš bilo napornih ljudi, to ko da se dogovore da će svi doć isti dan. A fizički mi je uvijek naporno, imam problema s leđima*

(9) *Kako kad. Nekad mi je ko i prije, samo što imam masku. A neke dane... stvarno vas pogodi da ništa ne ide od ruke, od ponašanja kupaca do zadataka u dućanu. Fizički mislim da i nije, fizički je uvijek zahtjevno*

(10) *Fizički je teško kao i uvijek, a psihički i je malo. Nekad vam kupci stvarno dignu živce sa svojim pričama i svađanjem u vezi korone*

- *ugroženost zdravlja u poslovnici*

(1) *Na početku da, kasnije nisan razmišljala o tome*

(2) *Pa možda i je, ali nisam o tome razmišljala*

(3) *Da, kada sam saznala da su te dvije kolegice bile bolesne pripala san se i za sebe, ali na kraju mi nije bilo ništa*

(4) *Da, apsolutno. Meni i drugim kolegama koje su morale radit s menom*

(5) *Na početku sam bila u strahu i prije nego je korona došla do Hrvatske, ali sada više ne*

(6) *Da, ali više sam se bojala da će se razbolit priko muža, međutim razbolili smo se jedno i drugo priko njegovog brata*

(7) *Ne, nosila sam masku kad mislin da san tribala, imam osjećaj da je to dovoljno i jedino što mi zapravo može pomoći. Kako ću ja znat jel neko zaražen il nije? Ako kašlje onda ću se držat dalje, al ne sićam se da je bilo takvih kupaca*

(8) *Čak u dućanu i ne toliko, na poslu ne razmišljam tome*

(9) *Mislim da sam više možda ugrozila druge zaposlenice svojim dolaskom na posao kad sam bila bolesna nego išta drugo. Inaće nisan razmišljala o tome*

(10) *Pa čak sam se na početku bojala, ali posli san vidila da se ljudi baš ne razboljevaju nakon odlaska u dućan, već kad su na nekim druženjima di nemaju maske*

- *obolijevanje tijekom/zbog rada u poslovnici*

(1) *Nisan se na poslu nikad ozlijedila i mislin da mi zdravlje nije ugroženo s obziron na to, ali se razbolila jesan. Poprilično san sigurna da je to bilo jer san praktički cili dan ispod klime, pa san se priladila i bolija me vrat. Nisan išla na bolovanje kad se to dogodilo*

(2) *Ne*

(3) *Pa imam problema s kralježnicom, ne mogu reći koji je bio direktan uzrok oboljenju, ali poprilično san sigurna da je razlog dizanje tereta*

(4) *Nisam se razboljela zbog posla, nego van njega. Nisam se bila povridila koliko se sićam*

(5) *Nisam, ni jedno ni drugo*

<p>(6) <i>Ne, nisam</i></p> <p>(7) <i>Mislim da sam bila istegla neki mišić u ruci. Bolio me jedno dobra dva, možda i tri tjedna nakon šta san digla kutije mlika. Sad se više time ne bavim, bar ne sama</i></p> <p>(8) <i>Imam problema s kralježnicom već neko vrijeme, stalno me boli. Nemam neku dijagnozu ni točan uzrok, ali sigurna sam da je na neki način povezano s poslom</i></p> <p>(9) <i>Ne znam jesam li se ikad razboljela zbog posla, ali imam problema s kralježnicom od svoje 25. godine što je rezultat prijašnjeg rada u drugoj poslovnici, ali ni trenutni teret kojeg dižemo mi ne pomaže</i></p> <p>(10) <i>Nisam, bar ne još</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• način prenosa virusa SARS-CoV-2</li> </ul>
<p>(4) <i>Nisam se razboljela u poslovnici, već na putovanju, ali ne znam kojim putem</i></p> <p>Druge djelatnice nisu oboljele od virusa</p> <p>(6) <i>Brat od mog muža nam je prenija virus. Bio je kod nas u posjetama</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nošenje s oboljenjem</li> </ul>
<p>(4) <i>Jako loše, jedva ikako. Počela mi je otpadati kosa, grozan suhi kašalj, smršavila sam, još uvijek se osjećam slabo</i></p> <p>(6) <i>Imala sam temperaturu i osjećala sam se umorno, nisam imala neke ozbiljnije simptome ni ja ni muž. Oboje smo se, fala Bogu, cijepili. Cijepila sam se ja odma kad je i on, rekla sam da me stavi prvu na listu</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• povratak na posao nakon oboljenja</li> </ul>
<p>(4) <i>Vratila sam se na posao za vrijeme bolovanja jer nemamo dovoljan broj radnika, šta ovi gore u firmi i znaju. Osjećala sam se užasno, na rubu živčanog</i></p> <p>(6) <i>Ok, ni gore ni bolje nego prije</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• postojanje mogućnosti za oporavak</li> </ul>
<p>(4) <i>Ni pod koju cijenu, pružene su mi mogućnosti da poludim, još uvijek se nisam oporavila</i></p> <p>(6) <i>Jesu, ali druge kolegice su morale dolaziti na posao jer su se neke od nas razbolile, trčale su iz drugih dućana da bi mi mogli funkcionirati, tako da ne bih hvalila pretjerano mogućnosti i spremnost firme</i></p>

## TRANSKRIPCIJA

### Sudionica 1 – robna kuća

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vaša dob? <i>23 godine</i></li><li>• Završeno obrazovanje? <i>Srednja škola</i></li><li>• Osobna mjesečna primanja? Okvirno? <i>3800 kuna</i></li><li>• Mjesečna primanja kućanstva? <i>5500 kuna</i></li><li>• Broj ukućana? <i>2</i></li><li>• Radni staž? <i>5 godina</i></li></ul>
ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE
<p>Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kakav je bio odnos menadžmenta?<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji? <i>Nisu bili ništa više ni manje drukčiji nego prije, nisan imala dojam ko da radimo u drukčijim uvjetima osim šta smo nosili svi masku</i></li></ul></li><li>• Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate? <i>Nije, sve isto ko i prije</i></li><li>• Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju? <i>Išla san par puta na bolovanje na kratko vrime, al iskreno mislin da puno djelatnika u firmi nije bilo sritno zbog toga jer su morali popunjavat moje misto i minjat raspored. Mogla san ići još jedan put na bolovanje, ali sam odlučila da neću</i></li><li>• Kako je bio organiziran smjenski rad? <i>Radile smo ko i prije. Ne radimo tjedno po jutarnjoj ili popodnevnoj smjeni, već po danim. Bilo je više uskakanja i pokrivanja tuđih smjena nego prije</i><ul style="list-style-type: none"><li>➤ Je li bio osiguran minimalni kontakt između zaposlenica? <i>U početku da... kasnije smo se nekako vratile na staro, ko da smo zaboravile da pandemija postoji, ne pazimo sada toliko na to</i></li></ul></li></ul>

- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?

*Da, jesam. U prvin misecima pandemije smo zatvorili dućan na nekoliko tjedana i spominjalo se da, ako nan padne promet nakon otvaranja, da će se dijelit otkazi. Ja san jedna od novijih zaposlenica, pa me bilo straj da ću to bit ja, ali sve je bilo ok na kraju*

- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)

*Dobili smo par novih zaposlenica, s nekin se još navikavan radit. Nije mi baš lako ni drago bit s njima u smjeni, mislin da se ne trude dovoljno. Na početku pandemije smo se manje družile jer se par kolegica bilo razbolilo i bile smo u strahu od zaraze*

- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?

➤ Jeste li bile u mogućnosti?

*Na početku smo više nego kasnije, ne nosimo ni masku uvik kad smo nasamo. Više smo brisale radne površine na početku pandemije, nije da ih sad uopće ne brišemo, al manje nego prije*

- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Pa nako većina ljudi se drži toga da moraju imat masku, ako ju nemaju ja in kažen da ne mogu uć u dućan. Razmaka se baš nisu držali*

➤ Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?

*Nisan imala osjećaj da mi je ugroženo zdravlje jer ja uvik iman masku*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Oni su meni uvik jednako naporni, ne svi al ima dovoljan broj... sad samo uz ono kakvi su bili prije me živciraju i zato šta ih moran opominjat za masku*

- Je li Vas kupac ikad napao verbalno ili fizički?

*Pa verbalno i jesu, svađala sam se par puta s kupcima. Zadnji put je to bilo jer je jedna mala srušila displej u dućanu, pa sam joj upozorila roditelje, šta in nije najbolje silo. Ali fizički nikad, ne daj Bože*

- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Da*

➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?

*Moran priznat da mi je bilo teško u par navrata. Bila san mislila da san dva puta obolila od korone i morala san držat distancu od još jedne osobe doma koja je teško*

*bolesna i stvarno me opterećivalo oće sve bit u redu. Fala Bogu da nisan imala koronu. Onaj prvi put kad san bila bolesna je bilo kad smo bili zatvoreni tako da san zbog toga još dodatno bila pod streson*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?*

*Pošto san ja doma ta koja inaće ide u spizu i plaća dio računa, bilo mi je užasno molit druge za pomoć*

- *Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?*

*Više san pod streson, definitivno, i to se reflektira na druge oko mene, a to mi nije drago niti malo*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- *Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?*

➤ *Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?*

*Da, obavijestio nas je poslodavac službenim e-mailom i dobili smo pismeno naputke u dućan*

- *Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)*

*Je, rukavice i maska i dezificijens za ruke*

- *Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?*

➤ *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicama i s kupcima?*

*Nismo vodile fizičku distanciranost između zaposlenica, ali s kupcima san pokušavala. Premali je prostor u kojem radimo da bi bile stalno udaljene jedna od druge*

- *Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)*

*Nemamo košarice ni kolica, mi smo same brojale ko ulazi pošto je mal dućan i nije ih dozvoljeno puno*

- *Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?*

*U početku da, kasnije san i zaboravila na to*

- *Prodajete li odjevne predmete?*

*Da, prodajemo*

➤ *Je li Vam bio osiguran prostor za skladištenje i tretiranje isprobanih odjevnih predmeta?*

*Nemamo nikakav prostor di bi to mogle obaviti niti se iko potrudija da nađemo neku mogućnost za to. Svu smo robu odma vraćale na stalke di je i bila*

- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?

*Pa fizički isto ka prije, ali psihički je bilo teže, pogotovo na početku kad nas je svih bilo strah jer nismo znali šta se točno događa*

- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?

*Na početku da, kasnije nisan razmišljala o tome*

- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?

*Nisan se na poslu nikad ozlijedila i mislin da mi zdravlje nije ugroženo s obziron na to, ali se razbolila jesan. Poprilično san sigurna da je to bilo jer san praktički cili dan ispod klime, pa san se priladila i bolija me vrat. Nisan išla na bolovanje kad se to dogodilo*

- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?

*Koliko znan, nisan prebolila koronu. Bila sam se testirat dva puta i oba puta je bilo negativno, ali sada imam neke simptome koji su prisutni kod ljudi koji obolu od korone, recimo ispadanje kose, tako da nisan sto posto sigurna*

#### *Sudionica 2 – robna kuća*

##### SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- Dob?  
*52 godine*
- Obrazovanje?  
*Srednja škola*
- Osobna mjesečna primanja, otprilike?  
*4500 kuna*
- Mjesečna primanja kućanstva?  
*12 000 kuna*
- Broj ukućana?  
*četvero*
- Radni staž?  
*28 godina*

##### ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE

Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije



- Kakav je bio odnos menadžmenta?
  - Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji?
 

*Nisam primjetila neke promjene, rekla bi da su bili isti kao i prije*
- Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?
 

*Oboje je ostalo jednako*
- Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?
 

*Pa to nije baš preporučljivo. Oni zapravo predlažu u zamjenu za bolovanje da se koristi godišnji odmor, takva je politika firme, tako da nisam bila na bolovanju*
- Kako je bio organiziran smjenski rad?
 

*Pokušavamo se potruditi da što više dana u tjednu bude u jutarnjoj smjeni, odnosno popodnevnoj smjeni, ali ne postoji neko striktno određenje da mora bit tako; ako jedan dan radite popodne, sutra ćete možda ujutro. Nemamo unaprijed određen jasan plan*

  - Je li se pazilo na održavanje minimalnog kontakta između zaposlenica?
 

*To je centar regulirao, s obzirom da radimo u centru. Bila je pauza za dezinfekciju od trajanja od sat vremena i tako smo i mi prilagodili radno vrijeme tome*
- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?
 

*U početku da. U početku san bila u strahu od svega, a onda se to nekako normaliziralo. Vidjeli smo da ćemo kao firma opstat i zapravo je strah trajao jako kratko*
- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)
 

*Ne, stvarno smo se kao kolegice dobro držale*
- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?
  - Jeste li bile u mogućnosti?
 

*Poštivala sam i poštujem i dalje sve mjere; nošenje maske, dezinfekcija ruku i stvari koje se dodiruju i tako. Druge kolegice ne tjeram da rade sve isto što i ja, ali mislim da ni nije potrebno, dovoljno su odgovorne*
- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?
 

*U početku jesu. Međutim, u zadnje vrijeme primjećujem da ulaze bez maske non šalantno u dućan. Pa moram pirznat da ih ja koji put opomenem, a koji put i neopomenem. Ali s obzirom na sadašnju situaciju, počet ću ih opominjat intenzivno jer mi idu na živce*

➤ Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?

*Ne, nisam o tome razmišljala kada bi radila s njima*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Pa neki se naljute ako im kažete da ne mogu uć bez maske, neki se isprićavaju jer nemaju masku, ali neke druge stvari nisam primjetila*

- Je li Vas ikad kupac napao verbalno ili fizićki?

*Pa nisu. Ja se ne volim svađat, pa i ako neko pokaže da nema razumijevanja ja se trudim odmah smirit situaciju*

- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Naravno da se brinem*

➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?

*Ne mogu reć da sam prijetila ikakve razlike*

➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?

*Ni tu isto, ništa znaćajno*

- Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?

*Ne, ništa*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?

➤ Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?

*Da, da, naravno*

- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)

*Maske ne, maske kupujemo same. Rukavice nemamo, a dezinfekciju nam šalju, to mora čak i biti propisano sredstvo, ne mogu nam poslat bilo šta za koristit*

- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?

*Da, uvjeti to uglavnom dopuštaju*

➤ Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizićku distanciranost s drugim zaposlenicama?

*Nisam baš uvijek držala distanciranost s kolegicama, moram priznat*

➤ Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizićku distanciranosti s kupcima?

*Pa ima ljudi koji drže distancu onako baš propisano i ovih koji ne vode računa. Nekad u poslu zaboravite na propisane mjere*

- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)  
*Nemamo ni jedno ni drugo*
- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?  
*Pa jesam, ali... nisam primjetila nikakve simptome, pa shodno tome nisam ni, ovaj, imala šta poduzet konkretno*
- Prodajete li odjevne predmete?  
*Da, prodajemo*
  - Je li Vam bio osiguran prostor za skladištenje i tretiranje isprobanih odjevnih predmeta?  
*Nije nam bio osiguran nikakav prostor*
- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?  
*Ne*
- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?  
*Pa možda i je, ali nisam o tome razmišljala*
- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?  
*Ne*
- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?  
*Ne*

### *Sudionica 3 – većinom neprehrambeni*

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaša dob? <i>50</i></li> <li>• Obrazovanje? <i>Srednja škola</i></li> <li>• Osobna mjesečna primanja? <i>4800 kuna</i></li> <li>• Mjesečna primanja kućanstva? <i>9000 kuna</i></li> <li>• Broj ukućana? <i>5</i></li> <li>• Radni staž?</li> </ul>

ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE

Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije

- Kakav je bio odnos menadžmenta?

- Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji?

*Ah... čini mi se su bili iznimno nekorektni. Ove situacije u kojima bi navodno mislili na nas, recimo, kad bi slali neke motivirajuće i ohrabrujuće poruke zbog situacije, su bile nepotrebne, nikako nisu utjecale na situaciju*

- Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?

*Povećana nam je plaća za niti 50 kuna, ako se to računa. Dostava nam dolazi jedan sat ranije, ali onda ta smjena radi kraće da ne bude viška sati*

- Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?

*Ja nisam bila na bolovanju pa... ne sićam se kad sam zadnji put bila baš za bolovanje bolesna*

- Kako je bio organiziran smjenski rad?

*Imamo dvije smjene, popodnevenu i jutarnju, tako da unaprijed znamo kad radimo svaki tjedan. A točna satnica se određuje tjedan prije. Tako je bilo i prije korone*

- Je li se pazilo na minimalan kontakta između zaposlenica u smjenama?

*Hmmm na početku korone smo dezinficirali prostor i onda ne bi dolazile u kontakt s drugin kolegicama iz smjene, ali sad toga više nema*

- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?

*Pa iskreno i nisam, mi nismo bili zatvoreni ni u jednom trenutku tijekom pandemije tako da je stalno bilo posla*

- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)

*Mislim da su sve kolegice više pod stresom nego prije korone, zbog općenito situacije u firmi, kupaca, ma i cilog svijeta. Ali nije da imamo išta manje razumijevanja jedna prema drugoj, mislin da smo super tim*

- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?

- Jeste li bile u mogućnosti?

*Bile smo ozbiljnije u vezi toga na početku, a sad... pa ja još uvijek održavam razmak od kolegica i ne skidam masku s lica osim ako nisan sama u skladištu il kancelariji.*

*U nekim prostorijama skladišta ne možemo biti puno udaljene jedna od druge ako smo skupa tu*

- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Početak korone su se stvarno svi pridržavali mjera, sićam se i da su svi tražili dezinfekcijska sredstva kad je bila najavljena korona. A sada... uvijek ima neki kupac koji nema masku, koji nosi masku ispod nosa, koji drži masku u ruci, fizička distanciranost se rijetko prati, dezinfekcija ruku je rijetka pojava, al aj to razumin. Ne sviđa mi se situacija*

➤ *Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?*

*Pa ne... zapravo možda i je, ali kad san za kasom o tome ne razmišljam. U dućanu se trudin stajati na distanci od kupaca*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Pa sve je češća pojava da će mi doć neki kupac na kasu koji o cijepivima, koroni, mjerama i tim stavrima. Prije su svi pričali kako se boje korone, a sad mi se čini da se manje boje i više su razdraženi. A i ne možete ne primjetit koliko se krade. Joooj! Strašno puno su počeli krast. Ja san u par navrata čak i opomenila neke kupce jer smo ih vidjeli na kameri da krađu i to stare žene! I to su se sve naljutile kada san in rekla šta rade. Krali su nam ljudi koji su ode stalne mušterije*

- Je li Vas kupac ikad verbalno ili fizički napao?

*Verbalno da. Ima kupaca koji se strašno naljute kad in kažete da stave ili da, ovaj, ne mogu uć bez maske. Fizički ne*

- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Da, da, svakako*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?*

*Pa mislim da uspijevam jednako dobro ili samo malo lošije se brinut za svoje doma, ništa alarmantno. Možda bi bilo bolje pitat njih*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?*

*E to već je možda značajnije, mislim da san umornija više nego prije kad dođem kući i ne da mi se radit išta po kući*

- Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?

*Eh... svi smo više u kući nego van nje, to je neporecivo, imam dijete koje ide u osnovnu i to mi nije drago zbog njega. Pošto mi se bila razbolila jedna od kolegica na poslu,*

*jedno vrijeme san držala distancu od ukućana dok nisan bila sigurna da nisan bolesna, ali to je bilo teško u malom stanu*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- Poznajete li smjernice za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?
  - Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?  
*Pročitala mi ih je bila voditeljica kad je dobila e-mail od poslovnice*
- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)  
*Ne, same smo kupile jednokratne maske i rukavice. Rukavice smo imale samo kratko vrijeme jer su se sve u dućanu prodale, sad ih više niko ne nosi. Dezinficijens nismo imale, ali sad da*
- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?  
*Pa u skladištu, kancelariji i garderobi baš i ne, a u dućanu da*
  - Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicima?  
*Ja se još uvijek trudim oko toga, ni masku ne skidan dok ne izađen iz dućana. Ali ne možemo se uvijek držati udaljene jedna od druge, ako recimo moramo skupa dignut nešto teško ili slično*
  - Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s kupcima?  
*Ako je neki kupac bez maske, onda namjerno stanem na pomalo smiješnu udaljenost od njih. Na kasi imamo pregradu tako da nam se ne mogu približiti. Ako u dućan dođe netko koga poznajem onda baš ne pazim na distancu*
- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)  
*Hmmmm ne, toga se nismo držali. Broj kupaca smo u početku održavali brojeći koliko je kupaca unutra, ali sada to ne radim*
- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?  
*Nisam, ali nisam bila nikako ni bolesna*
- Prodajete li odjevne predmete?  
*Ne*
- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?  
*Psihički svakako, pogotovo kad san saznala da su dosad dvije kolegice imale koronu, isto tako zbog kupaca koji su sve više neoprezni*

- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?  
*Da, kada sam saznala da su te dvije kolegice bile bolesne pripala sam se i za sebe, ali na kraju mi nije bilo ništa*
- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?  
*Pa imam problema s kralježnicom, ne mogu reći koji je bio direktan uzrok oboljenja, ali poprilično sam sigurna da je razlog dizanje tereta*
- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?  
*Nisam i cijepljena sam, tako i ako obolim nadam se da neće biti ko nekima*

#### Sudionica 4 – neprehrambeni

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koliko imate godina? <i>51 godinu</i></li> <li>• Završeno obrazovanje? <i>Srednja škola</i></li> <li>• Osobna mjesečna primanja, približan iznos? <i>5100 kuna</i></li> <li>• Mjesečna primanja kućanstva? <i>Oko 11000 kuna</i></li> <li>• Broj ukućana? <i>dvoje</i></li> <li>• Radni staž? <i>29 godina</i></li> </ul>
ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE
Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kakav je bio odnos menadžmenta? <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji? <i>Jako sam razočarana u njihovo tretiranje radnika. Apsolutno sve rade da uštede na nama, što ide na našu štetu</i></li> </ul> </li> <li>• Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate? <i>Povećana nam je plaća za nekih smiješan iznos od 50 kuna. Zapravo mislin da nije ni toliko. Sati ne</i></li> <li>• Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?</li> </ul>

*Pa otvorit se može, međutim imali smo tolikih problema zadnjih par miseci jer je stalno neko bija bolestan, a već nam ionako fali radnika. Ja sam se morala prisilno vratit s bolovanja, što mi je bilo iznimno teško*

- Kako je bio organiziran smjenski rad?

*Tjedan prije određujemo točnu satnicu, a imamo samo dvije smjene, odnosno jutro i popodne. Takva je praksa oduvijek*

➤ *Jesu li smjene bile organizirane s ciljem minimalnog kontakta između zaposlenica?*

*Pa... na početku i je bilo tako, da se održava minimalan kontakt, ali iskreno sada o kontaktu u smjenama ne pazimo toliko na taj način*

- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?

*Nisam, nije da vole zapošljavat ljude ode, samo nas premještaju iz dućan u dućan*

- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)

*Jesam, mislim da nam je svima više puna kapa rada za ovu firmu. A kao kolegice smo uvijek korektna jedna prema drugoj, manje se družimo nego prije zbog korone i ako pričamo stalno je nešto vezano za koronu*

- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?

➤ *Jeste li bile u mogućnosti?*

*U zadnje vrijeme se stvarno držim svih mjera, ali to je zato što sam morala doći raditi bolesna, pa nisam baš imala ni nekog izbora. Prije sam manje pazila*

- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Ja uglavnom sad radim u kancelariji, tako da nisam često s kupcima ko prije. Ali vidin i ja da nisu pažljivi ka šta su na početku bili*

➤ *Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?*

*Pa i ne, s obzirom da s njima ne dolazim često u kontakt*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Primjetila sam da imamo puno više krađa nego prije. Prije su nam se često krali parfemi dok ih nismo stavili u vitrinu. A sada... krade se doslovno sve, od sredstava za čišćenje kuće do Nutelle*

- Je li Vas kupac ikad fizički ili verbalno napao?

*Pošto nisan toliko često s njima u kontaktu, nisu još imali priliku*



- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Brinem, da*

- Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?

*Imam osjećaj da se doma samo žalim zbog stanja na poslu i ne mogu biti brižna ko i prije*

- Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?

*Uvijek mi neko pomaže, tako da tu imam sreće, mogla sam se i manje brinut nego prije*

- Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?

*Da, kada san bila bolesna morala sam se izolirati od partnera i to nam je bilo teško*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?

- Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?

*Da, dobili smo obavijest o njima*

- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)

*Ne, sve smo same nabavljale u početku. Sada imamo osiguran dezinficijens, ništa drugo*

- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?

*Pa ako baš nemate izbora, kao recimo ja, onda ih se morate držat. A jesu li uvjeti idealni za mjere? Pa i nisu, nisu ni bili prije korone*

- Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicama?

*Jako pazim na to, mislim da su i druge djelatnice odgovorne po tom pitanju, ali nije da nam je prostor uvijek dovoljno prostran da bismo bili skupa u prostoriji*

- Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranosti s kupcima?

*Ovo malo šta buden u kontaktu s njima, pa držin se na pravoj distanci, stvarno jesan*

- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)

*Nije, ali ni nemamo velik broj košarica i kolica, same smo brojale koliko ih ulazi*

- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?

*Jesam, dolazila san i bolesna na posao*

- Prodajete li odjevne predmete?

*Ne*

- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?

*Jedno i drugo, strašno sam bila umorna jedno vrime, to kad sam bila bolesna. Sada mi je lakše, ali i dalje loše*

- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?

*Da, apsolutno. Meni i drugim kolegama koje su morale radit s menom*

- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?

*Nisam se razboljela zbog posla, nego van njega. Nisam se bila povridila koliko se sićam*

- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?

*Jesam nažalost*

- Kako i gdje ste se razboljeli?

*Nisam se razboljela u poslovnicu, već na putovanju, ali ne znam kojim putem*

- Kako ste se nosili s oboljenjem?

*Jako loše, jedva ikako. Počela mi je otpadat kosa, grozan suhi kašalj, smršavila sam, još uvijek se osjećam slabo*

- Kako ste se osjećali kada ste se vratili na posao nakon bolovanja?

*Vratila sam se na posao za vrijeme bolovanja jer nemamo dovoljan broj radnika, šta ovi gore u firmi i znaju. Osjećala sam se užasno, na rubu živčanog*

- Mislite li da su Vam bile pružene odgovarajuće mogućnosti da se u potpunosti oporavite?

*Ni pod koju cijenu, pružene su mi mogućnosti da poludim, još uvijek se nisam oporavila*

#### *Sudionica 5 – neprehrambeni*

#### SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- Dob?

*55 godina*

- Završeno obrazovanje?

*Završeno petogodišnje fakultetsko obrazovanje*

- Vaša osobna mjesečna primanja? Ne mora biti točan iznos.

*5600 kuna*

- Mjesečna primanja kućanstva?

14000 kuna

- Broj ukućana?

4

- Radni staž?

27 godina

## ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE

Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije

- Kakav je bio odnos menadžmenta?

➤ Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji?

*Mi smo radili neke promjene u dućanu kada sam ja došla što se tiče organizacije. Ali što se tiče korone ne mogu baš pohvalit njihov rad i spremnost na situaciju*

- Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?

*Prešla sam na drugu poziciju u dućanu tako da mi je povećana plaća, a radni sati su isti*

- Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?

*Pa to je uvijek zeznuto područje u firmi. Možete ić na bolovanje, al bolje da ne idete, ajmo tako reć. Ja nisam bila na bolovanju već duže vrijeme*

- Kako je bio organiziran smjenski rad?

*Radimo uvijek isto: jedne ujutro, jedne popodne. Znamo tjedan unaprijed u koju uru moramo doć*

➤ Je li se pazilo na održavanje minimalnog kontakta između zaposlenica u smjenama?

*Sada funkcioniramo kao i prije, ne pazi se na minimalni kontakt u smjenama. Ali na početku smo vodili računa o tome*

- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?

*Nisam, tek su me prebacili na novu poziciju, a i povećao nam se ponovno promet*

- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)

*Jesam, ali mislim da je to zbog moje nove pozicije na poslu, to je najviše utjecalo. Ali i manje se družimo kao kolegice shodno situaciji*

- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?

➤ Jeste li bile u mogućnosti?

*Nekad zaboravimo da ih se moramo držat, ali mislim da se uglavnom korektno ponašamo. Nekad u zavrzlami posla zaboravite na išta drugo osin na zadatak koji morate obaviti*

- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Nisu se baš pokazali u zadnje vrime, pogotovo turisti, oni su preopušteni bili. Na početku su to svi puno, puno ozbiljnije shvatili*

➤ *Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?*

*Nije, nisam se još zbog njih razbolila*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Ovi kupci što uđu bez maske znaju biti iznimno neugodni ako ih pitate da stave masku ili im kažete da ne mogu uć bez nje. Imam dojam da je svima cila situacija pomalo dosadila*

- Je li Vas itko od kupaca verbalno ili fizički napao?

*Jedna žena se izderala na mene kada sam joj rekla da stavi masku na lice i nastavila se svađat sve dok nije izašla. Fizički nikada!*

- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Brinem se za oboje*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?*

*Pa više mi je zdravstveno stanje ukućana utjecalo na moj odnos prema poslu. Muž mi je imao koronu i dijete je bilo u razredu s dječakom koji se razbolio*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?*

*Trudila sam se da ne budu preutjecajna, ali bude dana kada se ne mogu natirat raditi po kući šta treba*

- Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?

*Da, kada je netko od ukućana bio bolestan. Kada se muž razbolio bio je u samoizolaciji, bio je sam u sobi i izbjegavali bismo ga kad bi izlazio. Zbog toga se nitko drugi nije zarazio*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?

➤ *Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?*

*Da, rano smo bili upoznati sa smjernicama*

- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)

*Pa... ne, ne nije. Maske smo sami kupovali, rukavica gotovo da nije ni bilo, ali dezinficijens imamo... Sada ga imamo! I njega nije bilo prvi put*

- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?

*Da, ali moraju i djelatnici paziti dok su u prostoru*

➤ *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicama?*

*Prije sam više vodila računa, ali imamo uvjete za sve čini mi se*

➤ *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranosti s kupcima?*

*Pa kako s kojim, neki kupci već sami po sebi paze, dok su drugi u potpunosti neodgovorni. Ako me muči nešto drugo na poslu onda ni ja ne razmišljam uvijek o distanci*

- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)

*Nismo s namjerom ih ograničavali, ali nikad nam nije ispražnjen stalak na kojem stoje košare i kolica u potpunosti, tako da mislim da nema potrebe*

- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?

*Iskreno, nisan se baš držala toga. Da sam osjetila da sam bolestan onda naravno ne bi došla na posao*

- Prodajete li odjevne predmete?

*Ne, nismo*

- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?

*Neke dane je. Recimo, kada nam dolazi roba je uvijek teško, pa onda, ako se još potrefi da su i kupci loše volje, bude nam stresno. Bilo je i fizički zahtjevnije jer nam studenti nisu skoro uopće ili su jako malo dolazili raditi pošto smo dobili naputak da ih ne zovemo ako nije apsolutno neizbježno*

- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?

*Na početku sam bila u strahu i prije nego je korona došla do Hrvatske, ali sada više ne*

- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?

*Nisam, ni jedno ni drugo*

- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?

*Ne, barem koliko znam*

*Sudionica 6 – neprehrambeni*

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- Dob?  
*27*
- Obrazovanje?  
*Trogodišnje fakultetsko obrazovanje*
- Osobna mjesečna primanja? Okvirno?  
*5000 kuna*
- Mjesečna primanja kućanstva?  
*Nekih 13 000*
- Broj ukućana?  
*troje*
- Radni staž?  
*7 godina*

ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE

*Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije*

- Kakav je bio odnos menadžmenta?  
*Ja sam se tek nedavno vratila na posao. Bila sam na porodiljnom, zatim sam otvorila bolovanje, tako da mislim da ne mogu dati objektivnu sliku stanja*
- Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?  
*Nije*
- Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?  
*Da, mada sam tila ostati na bolovanju još i duže da se mogu brinut za ćer, ali situacija u firmi to nije dozvoljavala. Morala sam doći na posao jer nije imao tko radit kada su druge kolege otvorile bolovanje*
- Kako je bio organiziran smjenski rad?  
*Jedna grupa radi ujutro, a jedna popodne, pa se izmjenjujemo svaki tjedan. Raspored se radi tjedan prije da znamo točne sate*  
*Je li se održavao minimalni kontakt između zaposlenica u promjeni smjena?*  
*Možda na početku, ali sada nisam vidila da se o tome toliko vodi računa. Pokušavamo držati distancu jedna između druge, ali nije da je kontakt minimalan između smjena*

- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?  
*Hmmm pa... nisam o tome razmišljala. Znala sam da nam se poslovnica neće zatvoriti i dok je bila karantena i svakako nam fali još koja radnica u dućanu, tako da nisam, reć ću da nisam*
- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)  
*Primjetila sam da su kolege puno više rastresene na poslu. Mislim da čak više komuniciramo nego prije, ali je komunikacija više negativna. Dobili smo nove djelatnice iz drugih dućana i neke koje su prije bile tu više nisu, tako da se još navikavam na neke odnose*
- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?
  - Jeste li bile u mogućnosti?  
*Pokušavam se držati na udaljenosti od svih kolegica, posebice zato što imam malo djetete. Masku ne skidam, osim ako nisam sama, recimo, kad sam na pauzi. Ruke ne dezinficiram baš, ali ih perem puno češće nego prije*
- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?
  - Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?  
*Nisam zapravo razmišljala o tome jel mi ugrožavaju zdravlje. S njima nisam provodila puno vremena kao s kolegicama, tako da mislim da kontakt s njima nije toliko opasan, a i ja se držim dalje od njih i imam masku*
- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)  
*Iznenaduje me koliko starijih ljudi uđe bez maske ili je drže neadekvatno. Iznenadilo me i to koliki broj starijih osoba krađe. Imamo puno više krađa od kad je korona i to krađu sve i svašta*
- Je li Vas ikad kupac fizički ili verbalno napao?  
*Fizički ne, a verbalno... Pa budu neki nepristojni tu i tamo, ne znam bi li to baš rekla da je napad. Da me krenu omalovažavat, ne bi šutila*
- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Jesam, brinem se za oboje*

- Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?

*Pa htjela sam ostati još duže na bolovanju jer sam znala da mi se nema ko brinuti o ditetu, to mi je najveće opterećenje. Muž radi na hitnoj, tako da nema ni on opcija.*

*Snašli smo se nekako*

- Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?

*Pa možda je malo neurednije doma otkad radin... Je, sigurno je, ali ništa na nekoj zabrinjavajućoj razini. Vidi se da nisam toliko kući*

- Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?

*Stalno sam zabrinuta za zdravlje svih nas doma, pošto muž radi na hitnoj i u stalnom je kontaktu s bolesnima od korone. Cijepljeni smo oboje, ali opet mi nije svejedno.*

*Još sam se bila i razbolila, pa smo morali biti u samoizolaciji. Imali smo koronu, ali nije ju niko od nas donija s posla*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?

- Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?

*Poznajem ih jer ih se moramo pridržavati u dućanu. Nisam bila tu kad je sve počelo, ali vjerujem da pošto ih sad znam, da su kolege bile obavještene*

- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)

*Rukavice sad nemamo, masku sam sama kupila, a dezinficijens imamo na litre u skladištu. Po tome, onda je dezinficijens jedino šta imamo, eto*

- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?

- Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicima?

*Prostora u skladištu baš i nema, tako da pokušavam bit pažljiva ako nisam sama. Nije da su uvjeti idealni za držat se podalje jedan od drugog, al snađem se. U dućanu san uvijek dalje od svih, osin ako ne zaboravim jer razmišljam o nečem drugom*

- Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranosti s kupcima?

*Ako radim na kasi onda o tome ne razmišljam jer ne mogu doć u bliski kontakt s menom, a bilo di po dućanu s trudim ih izbjegavati ako su u prolazu. Nekad kada pričam s njima i zaboravim da moram stajat još dalje*



- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)

*Pa nisam primjetila, mislim da je isti broj košarica ko i prije. Al dobro, svakako nemam puno košara ni kolica*

- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?

*Ako sam se osjećala loše odmah sam išla mirit temperaturu. Zadnji put kad sam imala temperaturu nisam došla na posao i kasnije se ispostavilo da imam koronu*

- Prodajete li odjevne predmete?

*Ne, bar ne one šta se mogu probavat*

- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?

*Hmmm, fizički ne pretjerano, osim kada dolazi roba u 5 ujutro, prije je to bilo u 6. A psihički svakako, i zbog općenitog stanja svugdi i doma i na poslu*

- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?

*Da, ali više sam se bojala da će se razbolit priko muža, međutim razbolili smo se jedno i drugo priko njegovog brata*

- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?

*Ne, nisam*

- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?

*Da, evo nedavno*

- Kako i gdje ste se razboljeli?

*Brat od mog muža nam je prenija virus. Bio je kod nas u posjetama*

- Kako ste se nosili s oboljenjem?

*Imala sam temperaturu i osjećala sam se umorno, nisam imala neke ozbiljnije simptome ni ja ni muž. Oboje smo se, fala Bogu, cijepili. Cijepila sam se ja odma kad je i on, rekla sam da me stavi prvu na listu*

- Kako ste se osjećali kada ste se vratili na posao nakon bolovanja?

*Ok, ni gore ni bolje nego prije*

- Mislite li da su Vam bile pružene odgovarajuće mogućnosti da se u potpunosti oporavite?

*Jesu, ali druge kolegice su morale dolazit na posao jer su se neke od nas razbolile, trčale su iz drugih dućana da bi mi mogli funkcionirat, tako da ne bih hvalila pretjerano mogućnosti i spremnost firme*

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vaša dob? <i>44 godine</i></li><li>• Obrazovanje? <i>Tri godine fakulteta</i></li><li>• Osobna mjesečna primanja? <i>Oko 5300 kuna</i></li><li>• Mjesečna primanja kućanstva? <i>Oko 10200 kuna</i></li><li>• Broj ukućana? <i>troje</i></li><li>• Radni staž? <i>24 godine</i></li></ul>
ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE
<p>Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kakav je bio odnos menadžmenta? <i>Pa kada pričam s nekim poznanicama iz drugih dućana mislin da smo mi još i dobro prošle. Reći ću da su bili koliko toliko korektni</i></li><li>• Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate? <i>Ništa, ni jedno ni drugo</i></li><li>• Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju? <i>Jesmo, ali ja nisam bila na bolovanju</i></li><li>• Kako je bio organiziran smjenski rad? <i>Smjenski rad je organiziran u dvi smjene. Jedna smjena radi ujutro, dok je druga popodne. Znamo točan raspored par dana prije nego što počne novi tjedan</i></li><li>➤ Je li se pazilo na minimalan kontakta između zaposlenica? <i>Imale smo na početku pauzu od uru vrimena tako da se skoro uopće nismo vidale cure iz druge smjene, sada to više nije slučaj, ne pazi se toliko</i></li><li>• Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto? <i>Eh, pa onako. Kada je to sve tek počelo bila san u strahu od svega, sada mi je sve svejedno</i></li></ul>

- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)

*Došlo nam je raditi nešto novih zaposlenica koje su mlađe, pa sada imamo više toga za naučit ih, malo sporije radimo. Mislim da su sve dosad kolegice uvijek korektne, ne bi ja trpila nekog ko nije*

- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?

➤ Jeste li bile u mogućnosti?

*Na početku smo situaciju ozbiljnije svaćale, moram priznat. Sada nekad i zaboravljamo u kakvoj se situaciji nalazimo, ali izgleda da se stanje opet pogoršava, mislim da ćemo se morat uozbiljit. Ali imamo uvjete za držat se svih mjera*

- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Pa opet, u početku su se stvarno svi držali svih mjera. Ljudi su se pomalo i bojali. Sada više nisu toliko ozbiljni*

➤ Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?

*Pa nije sad baš uša nitko ko je, ne znam, recimo kašlja ili nešto tako. A o ovin drugima šta ne pokazuju simptome nisam niti razmišljala*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Mislim da su ljudi svakako više razdraženi i u zadnje vrime su manje odgovorni šta se tiče mjera. Ja pokušavam samo odradit šta triban i ne dam da me kupci nerviraju, čak i ako se trude u tome*

- Je li Vas kupac ikad fizički ili verbalno napao?

*Nije. Pokušavam ne komunicirat s njima ako ne triban, tako da in ne dan ni priliku*

- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Brinem se, da*

➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?

*Pa mislim da nije, barem ne dovoljno značajno da bi odma primjetila*

➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?

*Kod kuće mi uvijek neko pomogne tako da, i da mi je teže, postojao bi neko ko će se pobrinit za poslove koje ja ne mogu*

- Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?

*Svi smo češće doma. Puno više hrane naručujemo, prije je to bilo izvanredno stanje. Ne želim reć da je sad postala navika, trudim se da ne bude to, ali svakako je puno češće nego prije*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?
  - Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?  
*Da, naravno, dobili smo sve na vrijeme*
- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)  
*Da. Dobili smo maske i to s filterom. Dobile smo i rukavice, ali s njima smo se vrlo kratko koristili. Dezinficijens smo isto dobili i još ga imamo, naravno*
- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?
  - Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicima?  
*Dozvoljavaju, ali mi smo s vremenom postale opuštenije što se tiće držanja distance, ne držimo sad toga toliko rigorozno*
  - Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranosti s kupcima?  
*Ista stvar ko i s kolegama; imamo uvjete, ali smo opuštenije nego prije. Nisu ni kupci toliko ozbiljni što se tiće mjera. Na kasi imamo plastičnu ploču tako da nam se ne mogu približiti*
- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)  
*Nije, ali mi brojimo koliko kupaca uđe u dućan tako da nije ni potrebno*
- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?  
*Nisam, to mi nije nikako ušlo u naviku. Da sam se osjećala loše, onda naravno, ne bi došla raditi*
- Prodajete li odjevne predmete?  
*Jesmo, ali nemamo nikakvu garderobu za kupce, tako da robu ni ne oblače. A i to je samo jedan mali odjeljak u dućanu*
- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?  
*Nekad mi dosadi nosit masku cilo vrime i neki kupci vas znaju izmorit svojom pričom i teorijama o koroni, ali ništa strašno, barem zasad*
- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?

*Ne, nosila sam masku kad mislin da san tribala, imam osjećaj da je to dovoljno i jedino što mi zapravo može pomoći. Kako ću ja znat jel neko zaražen il nije? Ako kašlje onda ću se držat dalje, al ne sićam se da je bilo takvih kupaca*

- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?

*Mislim da sam bila istegla neki mišić u ruci. Bolio me jedno dobra dva, možda i tri tjedna nakon šta san digla kutije mlika. Sad se više time ne bavin, bar ne sama*

- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?

*Nisam, poprilično san sigurna da ne.*

### *Sudionica 8 – supermarket*

#### SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- Koliko imate godina?

*28*

- Završeno obrazovanje?

*srednjoškolsko*

- Osobna mjesečna primanja? Okvirno?

*5000 kuna*

- Mjesečna primanja kućanstva?

*11000 kuna*

- Broj ukućana?

*4*

- Radni staž?

*8 godina*

#### ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE

*Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije*

- Kakav je bio odnos menadžmenta?

➤ *Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji?*

*Mene su prebacili iz centra ode, u manju poslovnicu, dok je jedna od kolegica na porodiljnom. Mislim da je potrebna bar još jedna radnica u dućanu kako bi donekle normalno funkcionirale, ovako nam je dosta naporno. U centru mi ne čistimo i uvijek imamo studentica, ovdje ne. Još s obzirom na koronu, mislin da je i teže*

- Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?

*Nije, sve je isto*

- Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?

*Jesam, ali bilo je teško kolegicama organizirati poslove i smjene dok me nije bilo, tako da mi nije bilo drago*

- Kako je bio organiziran smjenski rad?

*Dvije su smjene: popodnevna i jutarnja. Znamo i prije nego krene tjedan u koji točno sat radimo*

➤ *Je li se organizirao rad s ciljem minimalnog kontakta između zaposlenica u smjenama?*

*Dok san bila u centru bilo je tako, ali ode sada ne. Ali trudimo se ne bit preblizu jedna druge... Kad se sitimo!*

- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?

*Nisam, promet je lošiji, ali svugdi je. Ali opet imamo posla i nas neće niko zatvorit, tako da ne razmišljam o tome*

- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)

*Puno mi je draže raditi u manjem dućanu nego u centru, više mi se sviđaju odnosi među kolegicama. Atmosfera je ugodnija, u centru mi se većina ne sviđa*

- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?

➤ *Jeste li bile u mogućnosti?*

*Pa nismo više toliko, ja i zaboravin nekad kakva je situacija dok radim. Kad mislite na sve zadatke koje imate za obaviti, nekad i korona padne u drugi plan*

- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Neki kupci su iznimno neodgovorni i još vam idu pričati zašto neće da nose maske i takve stvari. Mislim da smo i mi i kupci postali neodgovorni, evo iskreno*

➤ *Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?*

*Pa ako kupac ide pričati s menom, a nema masku, onda da*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Uvijek ima onih šta nisu nikad čuli za bon ton i onih koji rade sve po špagi. Mislim da pošto smo svi malo iziritirani, da mi se više ističu ovi šta su nepristojni i ne prate mjere*

- Je li Vas ikogi kupac napao verbalno ili fizički?

*Jedan kupac je počeo psovati kada sam ga zamolila da stavi masku, to mi je ostalo u sjećanju. A fizički ne, još najbolje da i to krenu raditi*

- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Pa pomažem u kućanstvu, ako se to računa. Za ukućane se brinem*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?*

*Dva puta sam bila bolesna i oba puta sam se bojala da je možda korona, tako da u tom periodu nam je svima bilo teško jer nisam mogla pomoći kao prije i trebali su me svi izbjegavati*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?*

*Nije pretjerano, mislim da nije ništa drugačije nego prije*

- Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?

*Mislim da svi se doimamo nekako depresivniji, manje izlazimo i na poslu je napornije. I ta dva navrata di smo se svi izbjegavali jer sam bila bolesna, al to je izvanredna situacija*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- Poznajete li smjernice za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?

➤ *Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?*

*Znam, imamo ih u dućanu u kancelariji. Pretpostavljam da je poslodavac poslao ih mailom*

- Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)

*Pa u centru je. Ode sam morala doneti svoju masku, rukavice nemamo, ali nismo njih ni u centru puno držali. Dezinficijens nam je uvijek dostupan*

- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?

➤ *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicima?*

*Pa kako kad. Moram baš imati to na pameti, ne mogu reći da mi je pršlo u naviku. Nekako smo stalno zajedno tako da se ni ne trudim pretjerano stati na udaljenosti kad se ne možemo u potpunosti izbjeći. Ali imamo mogućnost da ne bit blizu jedna druge ako pazimo*

➤ *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s kupcima?*

*Ako vidim da nemaju masku ili je ne drže kako treba, maknem se od njih koliko tribam. A kraj ovih drugih nisam toliko oprezna*

- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)  
*Nije, nisan ni čula za to*
- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?  
*Ako san bila bolesna onda nisan ni došla. A ovo mjerenje temperature svaki put prije posla nisan nikad radila, osin možda prvi tjedan pandemije, ni ne sićan se*
- Prodajete li odjevne predmete?  
*Ma nešto malo, niko se ne dolazi obuć ode*
- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?  
*Neke dane bi baš bilo napornih ljudi, to ko da se dogovore da će svi doć isti dan. A fizički mi je uvik naporno, imam problema s leđima*
- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?  
*Čak u dućanu i ne toliko, na poslu ne razmišljam o tome*
- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?  
*Imam problema s kralježnicom već neko vrijeme, stalno me boli. Nemam neku dijagnozu ni toćan uzrok, ali sigurna sam da je na neki naćin povezano s poslom*
- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?  
*Bila sam dva puta bolesna, ali izgleda da nije ni jedan put bila korona. Onda to valjda znaći da nizam.*

#### Sudionica 9 – supermarket

SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dob? <i>46 godina</i></li> <li>• Obrazovanje <i>srednjoškolsko</i></li> <li>• Osobna mjesećna primanja? Okviran iznos? <i>4900 kuna</i></li> <li>• Mjesećna primanja kućanstva? Isto okvirno. <i>10000 kuna</i></li> <li>• Broj ukućana? <i>dvoje</i></li> <li>• Radni staž?</li> </ul>



ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE

Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije

- Kakav je bio odnos menadžmenta?
  - Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji?  
*Ne mogu ih baš pohvalit, mislim da su jednako neobazrivi ko i prije. Za neke stvari su imali dovoljna vremena za pripremit se, pa nisu*
- Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?  
*Nije ništa*
- Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?  
*Jesam, ali nisu uvjeti za to bili adekvatni. Morali su tražit studente, da nisu nikog našli morala bi se vratit s bolovanja*
- Kako je bio organiziran smjenski rad?  
*Znamo već unaprid kad ko radi, raspored mora bit spreman prije ponediljka. Naravno, radi se u popodnevnoj i jutarnjoj smjeni*  
Je li pazite na minimalni kontakta između zaposlenica u smjenama?  
*Na početku da, kada smo radile onu cilu dezinfekciju. Toga sada više nema. Bila sam došla jednom na posao i osjećala se loše, tada sam upozorila kolegice pa su se držale na distanci*
- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?  
*Nisam, o tome baš i ne razmišljam otkad sam na ugovoru za stalno. Da nisam, bilo bi me strah*
- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)  
*Promijenili smo par zaposlenica, jedna je na porodiljnom koja se mora vratit. Vidim da nam je svima teže, nekim malo manje nekim više, ali još se držimo ko tim*
- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?
  - Jeste li bile u mogućnosti?  
*Kako u kojem trenutku. Ako je neka zaposlenica u skladištu, a ja moram uč i ostavit neke stvari ili uzet nešto, ne možete se onda uvijek izbjegavat. Ali van skladišta smo mogle*
- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Poprilično su popustili, sve ih više ulazi bez maske. Neki se i krenu svađat ako ima kažete da se pomaknu od vas ili da stave masku*

➤ *Smatrate li da Vam je u iti jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?*

*Možda i je, ja znam da moram držat masku na licu i to uvijek radim. Ne razmišljam previše o drugim stvarima*

- *Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)*

*Pa zbog ovog nošenja, odnosno nenošenja maske imam dojam da ima više nepristojnih. Ali glavnina kupaca je normalna, uđu, kupe šta tribaju i idu ća*

- *Je li vas kupac ikad verbalno ili fizički napao?*

*Je, oboje. Ima ovih kupaca šta krivo vide cijenu nečega, pa kad dođu na kasu krenu se svađat jer misle da ih želite opljačkat. A ovo za fizički napad, išla san zaustavit jednog kupca na izlazu jer san vidila da je ukra nešto. Stala san ispid vrata i rekla mu da vrati šta je uzea, a on me je gurnija na onaj stalak di stoji dezinfekcijsko sredstvo. Sve me bolilo taj dan, pala sam skupa sa stalkom*

- *Brine te li se za ukućane i kućanstvo?*

*Jesam, jesam*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?*

*Bila sam bolesna nekoliko puta i svaku put me bilo strah da je možda korona, u tom periodu sam se mogla brinuti samo za sebe. Ali to su uglavnom bile izvanredne situacije*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?*

*Pa kad sam bila bolesna bilo je isto šta i za ukućane. Nisam tada mogla raditi koliko i prije. Partner je morao raditi više od mene, dezinficirao je što bi dirala i općenito čistio više nego inaće*

- *Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?*

*Drugo od toga baš i nisam*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- *Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?*

➤ *Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?*

*Ako je to ono što se odnosi na maske, udaljenost, broj kupaca, onda da, je*

- *Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)*

*Jesu, na početku smo imali sve. Sada sam i sama kupila još maski između kojih rotiram*

- Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?
  - *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicama?*

*Mogu, ali iskreno nekad na to zaboravim. Stalno smo skupa i opustile smo se u vezi situacije*

- *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranosti s kupcima?*

*Prije puno više nego sada. S vremenom sam i počela zaboravljat da to trebam radit*

- Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)

*Nije, ali nikad nije gužva u poslovnici, tako da mislim da nije to ni potrebno*

- Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?

*Nisam, jedan put sam i došla bolesna na posao. Šefica me odmah poslala kući, tako da to više neću ponavljat*

- Prodajete li odjevne predmete?

*Nešto malo, skoro zanemarivo, malo tko ga i kupuje*

- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?

*Kako kad. Nekad mi je ko i prije, samo što imam masku. A neke dane... stvarno vas pogodi da ništa ne ide od ruke, od ponašanja kupaca do zadataka u dućanu. Fizički mislim da i nije, fizički je uvijek zahtjevno*

- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?

*Mislim da sam više možda ugrozila druge zaposlenice svojim dolaskom na posao kad sam bila bolesna nego išta drugo. Inače nisan razmišljala o tome*

- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?

*Ne znam jesam li se ikad razboljela zbog posla, ali imam problema s kralježnicom od svoje 25. godine što je rezultat prijašnjeg rada u drugoj poslovnici, ali ni trenutačni teret kojeg dižemo mi ne pomaže*

- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?

*Bila sam bolesna nekoliko puta, ali ispostavilo se da nije ni jedan put bila korona, bar su testovi tako pokazali*

## SOCIODEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

- Koliko imate godina?  
*Imam 34 godine*
- Obrazovanje?  
*Srednja škola*
- Osobna mjesečna primanja?  
*Nekih 5000 kuna*
- Mjesečna primanja kućanstva?  
*Pa... 9600 kuna*
- Broj ukućana?  
*troje*
- Radni staž?  
*14 godina*

## ORGANIZACIJSKI I MEĐULJUDSKI ODNOSI UNUTAR I IZVAN POSLOVNICE

Sva se pitanja odnose na rad tijekom pandemije

- Kakav je bio odnos menadžmenta?
  - Koliko su bili obazrivi i razumljivi prema situaciji?  
*Ne znam što bih rekla. Mislim da oni nikad ne rade dovoljno da bi zadovoljili radnike, ali takvi su uvijek, ne samo sad kad je korona*
- Je li Vam poslodavac povećao/smanjio plaću i radne sate?  
*Nije ništa minjano*
- Jeste li mogli otvarati i ostajati na bolovanju?  
*Nisam išla na bolovanje, ali da sam morala mogla bih... Iako se to nikad ne potiče. Prije je bilo normalno da dođete bolesni na posao*
- Kako je bio organiziran smjenski rad?  
*Ako ste jedan tjedan ujutro, drugi ste popodne. Nekad se dogodi da nekom treba dan ujutro ili popodne slobodan, pa se lako zaminimo. Satnica bude izvješena prije početka tjedna*
  - Je li se pazi na ostvarivanje minimalnog kontakta između zaposlenica?  
*Pa kao i na sve mjere, na početku smo više pazile. Uopće mi nije na pameti izbjegavat kolegice kada dolaze na smjenu*
- Jeste li bili u strahu od gubljenja radnog mjesta i zašto?

*Kada sam čula da će se dućani zatvarati, pripala sam se. Ali brzo mi je postalo jasno da se to neće odnositi na nas, tako da me prošlo*

- Jeste li primijetili promjene u kolegijalnim odnosima? (komunikacija, korektnost, pomaganje, razmjena znanja)

*Mislim da su nam živci malo više napeti nego prije. A što se tiče drugih stvari, tu nisam primjetila neke promjene... Mislim da sada imamo više materijala za pričanje nego prije, pa eto, možete reći da smo komunikativnije*

- U kojoj ste se mjeri, kao djelatnice, držale epidemioloških mjera?

➤ Jeste li bile u mogućnosti?

*Masku držim uvijek dok sam u dućanu kao i druge kolegice. Ako idem u skladište ili kancelariju onda nekada počnem pričati s kolegicama i ne pazimo toliko na držanje udaljenosti*

- U kojoj mjeri se kupci pridržavaju epidemioloških mjera?

*Uh, pa nisu baš za pohvaliti se zadnjih par tjedana. Na početku su svi bili jako obiljni, sada to ne mogu više reći*

➤ Smatrate li da Vam je u itih jednom trenutku bilo ugroženo zdravlje?

*Ako je bio neki kupac koji nema masku, a pokušava pričati s menom, ja bih ih upozorila. Neki bi se ispričavali, a neki bi se krenili svađati. Nisam u tom trenutku zapravo razmišljala o zdravlju, već više zbog korektnosti bih ih zamolila. Ako ja mogu raditi satima pod maskom, mogu je i oni nositi nekoliko minuta šta su u dućanu*

- Jeste li primijetili promjene u njihovom odnosu prema Vama? (više/manje ljubazni, pristojni, pod stresom...)

*Mnogi šta ne nose maske budu iznimno nepristojni kad im kažete da je stave. Ne znam je li gore to ili kad mi počnu pričati o teorijama zavjere, stvarno me ne interesiraju*

- Je li Vas kupac ikad fizički ili verbalno napao?

*Fizički nije, ali verbalno da. Jedna se žena naljutila što sam joj rekla da se udalji od mene ako ne misli staviti masku. Počela je govoriti da se ne odnosim prema njoj kao prema zaraznom pacijentu, nešto tako. A kad sam joj rekla da ću doći bliže ako stavi masku je opsovala i izašla iz dućana... Fala bogu!*

- Brine te li se za ukućane i kućanstvo?

*Da, ali ne sama*

➤ Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za ukućane?

*Pa nije, da sve ovisi o meni možda i bi. Ovako, kad imam pomoć, znam da se mogu osloniti na druge*

➤ *Kako je trenutna situacija utjecala na brigu za kućanstvo?*

*Hmmm... mislim da nije posebice. Ništa mi ne pada na pamet*

- *Postoje li ikakve promjene u odnosima u kućanstvu koje ste zamijetili?*

*Osim što svi manje izlazimo, nisam. Zapravo, lažem. Naručujemo više hrane nego prije, eto i to mi pada na pamet*

#### ZAŠTITA ZDRAVLJA TIJEKOM PANDEMIJE

- *Poznajete li smjernica za sigurnost na radnom mjestu HZJZ-a?*

➤ *Je li Vas poslodavac obavijestio o smjernicama?*

*Je, znam ih. Dobili smo ih na početku korone*

- *Je li Vam bila pružena adekvatna osobna oprema za zaštitu od strane poslodavca? (maske, rukavice, dezinficijens)*

*Maske jesu, za rukavice se ne sićan i dezinficijens je*

- *Dozvoljavaju li prostorni i organizacijski uvjeti da se držite svih mjera zaštite?*

➤ *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranost s drugim zaposlenicima?*

*Mislim da kad dođete na posao i znate da morate bit u kontaktu sa kolegicama, teško je sjetit se da biste se morale šta više izbjegavat. Nije da nismo imale uvjeta, ali nismo se uvijek sjetile da ih se moramo držat ili nas ne bi bilo briga*

➤ *Koliko ste vodili računa/mogli održavati fizičku distanciranosti s kupcima?*

*Prema njima sam bila obzirnija. Uvijek nosim masku i trudim se imat na pameti fizičku udaljenost. Ako sam na kasi onda o tom ne razmišljam, pošto imamo plastiku koja nas štiti*

- *Je li u prodavaonici bio ograničen broj košarica i/ili kolica? (kako bi se ograničio broj kupaca koji mogu biti u isto vrijeme u poslovnici)*

*Pa nije, mi same brojimo tko uđe. Ali nije nikad u dućanu bila prevelika gužva*

- *Jeste li nadzirali svoje zdravstveno stanje prije dolaska na posao?*

*A jesam nešto u početku. Mjerila bi temperaturu, ali ne mogu vam baš reć da je to dugo potrajalo. Iskreno, evo, zaboravila sam da je to iti bila propisana mjera. Ali ne bi nikad došla bolesna na posao*

- *Prodajete li odjevne predmete?*

*Ma jako malo, niko to ne probaje*

- Osjećate li da Vam je bilo fizički i/ili psihički napornije raditi?

*Fizički je teško kao i uvijek, a psihički i je malo. Nekad vam kupci stvarno dignu živce sa svojim pričama i svađanjem u vezi korone*

- Smatrate li da Vam je zdravlje bilo ugroženo?

*Pa čak sam se na početku bojala, ali poslije sam vidila da se ljudi baš ne razboljevaju nakon odlaska u dućan, već kad su na nekim druženjima di nemaju maske*

- Jeste li pretrpjeli ozljedu/razboljeli se na poslu zbog radnih uvjeta?

*Nisam, bar ne još*

- Jeste li oboljeli od virusa SARS-CoV-2?

*Ne... Ili samo mislim da nisam. Nisam bila na nikakvim testiranjima tako da vam ne mogu reći. Ali neman ni nikakvih simptoma zbog koji bi sumnjala u koronu*

SVEUČILIŠTE U SPLITU  
FILOZOFSKI FAKULTET

**IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI**

kojom ja JELENA PERAIĆ, kao pristupnik/pristupnica za stjecanje zvanja MAGISTRICE SOCIOLOGIJE, izjavljujem da je ovaj završni/diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitoga rada, da se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio završnog/diplomskog rada nije napisan na nedopušten način, odnosno da nije prepisan iz necitiranoga rada, pa tako ne krši ničija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio ovoga završnog/diplomskog rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Split, 21.9.2021.

Potpis





**IZJAVA O POHRANI  
ZAVRŠNOG/DIPLOMSKOG/SPECIJALISTIČKOG/DOKTORSKOG RADA  
(PODCRTAJTE ODGOVARAJUĆE) U DIGITALNI REPOZITORIJ FILOZOFSKOG  
FAKULTETA U SPLITU**

Student/ica: JELENA PERAIĆ  
Naslov rada: DRUGA STRANA TOTROŠNJE - POLOŽAJ  
PRODAVAČICA NA RADNOM MJESTU  
Vrsta rada: DIPLOMSKI RAD  
Mentor/ica rada: PROF. DR. SC. SANJA STANIĆ  
Komentor/ica rada: \_\_\_\_\_

Ovom izjavom potvrđujem da sam autor/autorica predanog završnog/diplomskog/specijalističkog/doktorskog rada (zaokružite odgovarajuće) i da sadržaj njegove elektroničke inačice u potpunosti odgovara sadržaju obranjenog i nakon obrane uređenog rada. Slažem se da taj rad, koji će biti trajno pohranjen u Digitalnom repozitoriju Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Splitu i 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, 131/17), bude (zaokružite odgovarajuće):

a) rad u otvorenom pristupu

b) rad dostupan studentima i djelatnicima FFST

c) široj javnosti, ali nakon proteka 6 / 12 / 24 mjeseci (zaokružite odgovarajući broj mjeseci).

U slučaju potrebe (dodatnog) ograničavanja pristupa Vašem ocjenskom radu, podnosi se obrazloženi zahtjev nadležnom tijelu u ustanovi.

Split, 21. 9. 2021.

Potpis studenta/studentice: Jelena Peraić