

Seznam příloh

1. Seznam tabulek, obrázků a grafů
2. Informovaný souhlas
3. Otázky pro interview
4. Ukázka přepisu interview

Příloha 1: Seznam tabulek, obrázků a grafů

| | |
|---|----|
| Tab. 2.1: Dělení lidských potřeb | 37 |
| Tab. 7.1: Porovnání nestátního neziskového a ziskového/veřejného | 82 |
| Obr. 3.1: Vývoj well-beingu v práci | 40 |
| Obr. 3.2: Koncepce projektu well-beingu | 45 |
| Obr. 3.3: Východiska kroků k well-beingu | 46 |
| Graf 7.1: Věk respondentů v době realizace výzkumu, délka pracovní zkušenosti v neziskovém sektoru a délka pracovní zkušenosti ve vedoucí pozici..... | 67 |
| Graf 7.2: Kvalita pracovního života | 70 |
| Graf 7.3: Emocionální náročnost | 77 |
| Graf 7.4: Výsledky hodnocení na škále QWL a emoční náročnosti | 82 |

Příloha 2: Informovaný souhlas



Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s provedením výzkumu a publikací výsledků výzkumu

Svým podpisem dávám souhlas ke zpracování audio záznamu rozhovoru a následného publikování výsledků pro účely výzkumného projektu, který je realizován v rámci diplomové práce zabývající se kvalitou pracovního života v neziskovém sektoru, pod vedením Doc. PhDr. Ivy Kirovové, Ph.D., na Katedře psychologie, Filozofické fakulty Univerzity Karlovy.

Audio záznamy budou využity pouze pro účely diplomové práce a přístup k nim nebude umožněn nikomu jinému než řešitelce (Lucii Jenšovské). Zjištěné údaje budou využity pouze pro vyhodnocení rozhovorů a nebudou samostatně sdělovány dalším osobám. Výsledky budou prezentovány v práci způsobem, který neumožňuje identifikaci výsledků jednotlivých osob.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že výzkum je anonymní a beru na vědomí, že veškeré zjištěné údaje bude sloužit jen pro účely projektu.

Jméno respondenta:.....

V Praze dne:.....

Podpis:.....

Příloha 3: Otázky pro interview

Povídejte mi prosím o svých pracovních zkušenostech,

Jak dlouho pracujete v neziskovém sektoru?

Je to vaše první pracovní zkušenost s neziskovým sektorem?

Jak dlouho pracujete ve vedoucí pozici?

Máte pracovní zkušenost mimo neziskový sektor?

Kdybyste tyto dvě oblasti měl/a srovnat, co byste o nich řekla z pohledu vaší pracovní zkušenosti?

Co vás napadne, když se řekne kvalita života? Co si pod tím představujete? Jak byste ji popsal/a? Co to pro vás znamená?

Co byste řadil ke kvalitě života? Jaké oblasti?

Co si představujete pod osobní pohodou? Jaký obraz vám vyvstane? Jak byste ji popsal? Co to pro vás znamená?

Teď se budeme bavit o kvalitě pracovního života.

Co si pod tím představujete? Jaký obraz vám vyvstane? Jak byste ji popsal/a?

Abyste hodnotil/a svůj pracovní život jako kvalitní, jak by vypadal, co by musel obsahovat?

Jak kvalitní je nyní váš pracovní život, na škále 1-10? (1 jako nejméně kvalitní, 10 jako nejvíce)

Co může za to, že jste uvedl XY, proč ne XY (o několik bodů níže)?

Co schází, aby to bylo na 10? Co by se muselo změnit? Co by vám k 10 pomohlo? Co byste pro to mohl/a udělat?

Kdy jste zažíval/a pocit opravdové spokojenosti, uspokojení, radosti v práci? Popište mi prosím tu situaci.

Co vás v práci baví/těší?

Kdy jste byl/a naopak nejméně spokojený/á, nejvíce znepokojený/á? Popište mi prosím tu situaci.

Co jsou věci, které vás v práci nebaví/netěší/otravuje?

V čem je vaše práce náročná?

Jak se s tím vypořádáváte? Co vám v tom pomáhá?

Jak je vaše práce obecně emočně náročná, na škále 1-10? (1 nejmíň, 10 nejvíc)

V jakých situacích je nejvíce emočně náročná?

Co vám pomáhá se s takovými nároky vypořádat? Odkud čerpáte energii?

Kdybychom to zhodnotili...

- co vás v práci stresuje, znepokojuje?
- S čím jste v práci spokojený/á, co vám dělá v práci radost?
- Co by vám pomohlo, abyste žil/a ještě kvalitnější pracovní život než dosud? Co byste potřeboval/a?

U koho je kvalita pracovního života mezi vašimi kolegy nejvyšší? Podle čeho to poznáte? Proč si to myslíte?

U koho je kvalita pracovního života nejnižší? Podle čeho to poznáte? Proč si to myslíte?

Co vašim kolegům pomáhá žít kvalitní pracovní život? Co je pro ně důležité? Z čeho čerpají energii?

Kdybyste mohl, co byste v práci změnil? Co byste si přál, aby se v souvislosti s Vaší prací změnilo?

Co je podle vás kvalita pracovního života? V čem spočívá? Co k ní přispívá? Jaké oblasti byste tam řadil/a?

Jaká doporučení byste uvedl/a pro ostatní vedoucí k zkvalitnění pracovního života?

Co chcete uvést na závěr?

Demografické údaje: pohlaví, věk, vzdělání + pracovní poměr, pracovní úvazek

Příloha 4: Ukázka přepisu interview

Vedoucí 8; 43 let; 17 let v NS; 8 let ve vedoucí pozici

Délka rozhovoru: 41 minut

Povídejte mi prosím o svých pracovních zkušenostech,

Jak dlouho pracujete v neziskovém sektoru?

V neziskovém sektoru pracuji 17 let. Začal jsem pracovat v 25 v organizaci, která poskytovala chráněné bydlení lidem s mentálním postižením. Tam jsem vydržel 9 let. Pak jsem si téměř před syndromem vyhoření rychle ještě stihl odejít jinam, do komerční sféry. 2 roky jsem si odpočinul v komerční sféře, kde jsem si utvrdil, že opravdu nechci pracovat v komerční sféře, chci pracovat v sociální. Potom jsem se kajícně vrátil, vzal jsem to přes nízkoprahové zařízení pro lidi bez domova, kde jsem byl půl roku. Potom jsem vyhrál výběrové řízení na pozici vedoucí osobní asistence, kde jsem v podstatě 8. rok, jestli dobře počítám.

Vedoucí pozici zde děláte od začátku?

Já jsem ji dělal už v chráněném bydlení. Tam jsem nastoupil jako osobní asistent do chráněných bytů. Ale pak jsem do roka několik bytů vedl a pak jsem tam byl jako vedoucí. Mám původně jiný obor. Mám hotelovou školu, takže jsem řídil takovou malou kuchyni, kde jsem měl pod sebou 3 paní, který tam pomáhaly v kuchyni, takže od té doby jsem vedl. Dělán vedoucího x let s různými přestávkami, občas jsem měl pozici, kde jsem nebyl vedoucí, což bylo fajn si odpočinout, ale hlavně vedu nějaké týmy lidí.

Kdybyste měl porovnat ziskový a neziskový sektor, co byste o nich řekla z pohledu vaší pracovní zkušenosti? Jsou tam nějaké rozdíly?

Samozřejmě, rozdíly jsou tam veliké. To si myslím, že jediné, co si můžeme říkat, když pracujeme v tom nezisku, že to opravdu není to o tom zisku, o vydělávání peněz, je to o té o službě lidem, o poskytování té služby. To bych řekl, že je hlavní cíl. Když jsem byl v komerční sféře, já jsem tam pracoval v obchodě jako zástupce vedoucího prodejny. Byl jsem na různých třech místech, takže jsem si toho vyzkoušel hodně. Tam je to opravdu o tom,

jak ta tržba dopadne, aby ty náklady byly co nejmenší. Samozřejmě největší náklady všude, jak v nezisku, tak komerční sféře jsou zaměstnanci. V komerční sféře vyždímat ty zaměstnance, dostat z nich co nejvíc, co nejméně aby jich tam bylo a podávali co největší výkon. Ale je to velmi smutné, mě ta práce hodně bavila, velmi se mi tam dařilo, aniž bych tam následoval nějaké praktiky těch různých vyšších vedoucích nebo mých kolegů, ale v podstatě pro mě to nemělo smysl. Pro mě to nemělo smysl vidět tu tržbu, nebo že se tam ti kravaťáci poplácávají po ramenou, jak to dobře vedou. Pro mě má naopak smysl práce v tom nezisku. Možná to zní jako klišé, jako že se tím lidi zaštiťují a podobně, ale já když si prošel víc těch pozic, jak předtím než jsem byl v té sociální sféře, tak potom s tou přestávkou, tak jsem viděl, že to opravdu má smysl, byť ty následky si musím taky uvědomit. Finanční ohodnocení nízké, společenské nízké. Je to práce s lidmi, velmi náročná. V podstatě já tu službu musím vést jako manažer v kterýkoli jiný komerční sféře, ale nemůžu si potom bohužel jít o víkend na golf nebo zaletět si k moři, odpočinout si na pár dnů. Já to musím kompenzovat jinak. Doufám, že rozdíl jsou v přístupu k lidem, k zaměstnancům. Jak jsem říkal, v komerční sféře je to vyždímat, dostat z nich co nejvíc, pak je vyhodit, vzít si čerstvý maso a zase ždímat, ždímat a zase vyměnit. Kdežto tady se snažíme pracovat tady v organizaci, ale vím, že i kolegové v jiných službách, aby ty lidi se cítili v práci dobře, měli potřebnou podporu, jako klasicky měli supervizi, mohli přijít na různé konzultace a podobně. A starat se o ně, aby jim bylo fajn i v té práci. Někde to ještě tak maj, klient je pro nás bůh a musím mu splnit všechno a včetně jeho rodiny. Ano. Ale tady jsou zaměstnanci, tady jsou klienti a o všechny se musíme starat stejně (ukazuje ruce ve stejné výši).

Co vás napadne, když se řekne kvalita života? Co si pod tím představujete?

Můžeme vzít nějaké ekonomické ukazatele, můžeme vzít sociologické ukazatele. Já bych řekl takovej pocit toho člověka, jestli je mu v tom životě dobře. Což je velkej problém dneska. Protože pokud vám reklama a okolí a různí známí cpou do hlavy, když to tak řeknu lidově, co máte mít koupeno, co máte jíst, kde máte nakupovat oblečení a podobně, tak potom hodně lidí bere to, že kvalita života je, že budou mít to, co mají v té reklamě, nebo to, co má souseď nebo to, co mu někdo řekl, že by měl mít nebo jak by se měl chovat a podobně. To bych řekl, že to je bohužel problém dnešní doby, že ty lidi kvality života nikdy nedosáhnou, protože když už si koupí všechno z té reklamy, co jim bylo doporučeno a budou všechno mít, tak jim zase někdo doporučí, aby měli ještě něco dalšího, co je těžký. To je nekonečný běh. Dá se z toho vystoupit samozřejmě. Ale aby to zase nebyl opačný extrém, úniky do lesů, sluníčkoví lidé a podobně. To bych řekl, že je zase opačný extrém.

Co byste radil ke kvalitě života? Jaké oblasti?

Jako muž mít práci, která mě baví, uspokojuje a podobně. U ženy bych řekl, že je to hodně o té rodině. Mně se moc nelíbí, aby ženy byly maximálně emancipované co se týká pracovních věcí, realizovali se i v té práci nebo hlavně v té práci jako muži. Já si myslím, posláním pro tu ženu je věnovat se dětem, ne celý život, ale alespoň zpočátku, tam to nikdo nenahradí. Já si myslím, že muž to má jinak a je to dané biologicky. Ne výchovou, ale biologicky. Těla a to, co v nich funguje, jsou jiné.

Řekl bych u muže práce, aby se mohl realizovat v rodinném životě, aby ta rodina fungovala, ale on do toho musí něco dávat. Někaké společenské vztahy, když má někdo ještě potřebu jiné realizace ve společenském životě, v komunitě a podobně. To bych potom řekl, že je stejné i u ženy.

Co si představujete pod osobní pohodou? Co to pro vás znamená?

Asi pro mě odcházet z práce: „Tak dneska jsem něco zvládli, vyřešilo se pár věcí dobře, funguje to, samozřejmě vše se nestihlo, to se nedá nic dělat, protože nemůžete být 24 hodin v práci“. Přijít domů a tam mít klid. Není tam někdo, kdo na mě začne útočit nebo já na něj, aby to fungovalo. Aby i ten byt byl na nějaký úrovni, kterou já si představuji. Dost těžko můžete podávat nějaký výkon v práci nebo vůbec jinde, když máte nevyhovující, nevyhovující zázemí, ať už lidský nebo materiální. Každý to má samozřejmě jinak. Samozřejmě nějaká realizace, což je dneska těžké, protože ta práce je hodně vytěžující. Ale mít aspoň nějakýho koníčka, byť je to jen procházka o víkendu nebo pěstovat nějaký kytky nebo něco podobného, což se během života vyvíjí. Zpočátku abyste mohla o víkendu někam vyrazit, si zatančit, opít se, případně cokoli jiného, pak se to posouvá. Člověk vyjede na nějaký výlet a uvidí nějaký hrad nebo se projde v přírodě a vydýchá se.

Ted' se budeme bavit o kvalitě pracovního života.

Co si pod tím představujete? V čem to pro vás Jaký obraz vám vyvstane? Jak byste ji popsal?

My se lidí i ptáme, jedna z otázek je: Co by potřebovali od nadřízeného nebo organizace, aby se jim dobře pracovalo. Takže já to shrnu, ale je to i můj pohled, když se s lidmi bavím, co si představují. Jít do práce bez permanentního stresu nebo předstresu, co tam zase...jakože už vím, že tam bude nepříjemná tato kolegyně, šéf je hroznej, je to děsivý a podobné věci.

Vztahy, aby tam byly dobré. Nemusí to být, že se všichni furt objímáme a chodíme spolu do hospody, na výlet a podobně, to už mi přijde přehnané. Aby tam byly příjemné vztahy, aby tam bylo dobré zázemí co se týká i materiálních věcí, aby byly funkční počítače, aby tam byla příjemná kancelář, i třeba toaleta, kde je člověk v klidu a je tam všechno funkční. Řekl bych i stravování dostupné. Pracoval jsem v firmě, kde nebylo stravování, byl tam problém. Můžete jít na obědové menu do restaurace, ale tady je výhoda, že je tady kuchyně přímo naše. I když jsem nadřízený, tak mít dobré vztahy s nadřízenými. I v tom smyslu, že ten nadřízený pro to něco dělá, že mě vyslechne, že si na mě pokud je to nutné, najde čas, mám v něm nějakou podporu i nějakou kontrolu. Což bych řekl, že v podpoře je i ta kontrola, že se člověk zajímá, popřípadě řekne: Hele a nepotřebuješ s něčím poradit, nepotřebuješ na to nějaký věci nebo To není úplně ideální, zkuste to s ní ještě jednou probrat. Možná v jiných firmách možnost se nějak realizovat, kariérní postup a podobně. Což v sociálních službách moc není, tam je to hodně ploché. Máte lidi, kteří jsou v přímé práci s klienty, pak tam máte někoho, kdo je vede a pak je zase až ředitel organizace. Možnost postupu nahoru dolů tady není. Pro mě to není důležité, já v tuhle chvíli netoužím po nějaké vyšší pozici. Mě to baví, že tahleta práce je víc u těch klientů, vyšší pozice jsou víc o organizaci, tak to by mě tak nelákalo.

Jak kvalitní je nyní váš pracovní život, na škále 1-10? (1 jako nejméně kvalitní, 10 jako nejvíce)

Nebudu takovej optimista, dám devítku.

Co může za to, že jste uvedl 9, proč ne třeba 5?

Jako školní známky - 5 je polovina, takže je to dobře. Já bych řekl, že je to není dobře, já bych řekl, že to je tady hodně fajn, celkově v organizaci, i moje pozice i to, jak se mi pracuje, jak jsem s tím spokojen. Tady je to fajn, co se týká vztahů a vůbec náplně práce.

Co schází, aby to bylo na 10? Co by se muselo změnit? Co by vám k 10 pomohlo? Co byste pro to mohl udělat?

Desítka, to už jsou takové drobnosti. Technické. Protože v neziskuj nemáte finance na ty úžasný počítače, potřebný technologie a programy a podobně.

Kdy jste zažíval pocit opravdové spokojenosti, uspokojení, radosti v práci? Popište mi prosím tu situaci.

Když se podaří něco vyřešit, něco, co je potřeba pomoci klientovi, ale i kolegyni. Je tam dlouhodobý nesoulad, třeba mezi ní a klientkou. Nejdřív to nějak zmapujeme. Kolegyně sem přijde, tak se tím zabýváme. Někdy nějaká drobnost stačí změnit a ten vztah je dobrý. Někdy to nejde, je to osobnostně, opravdu si nenesly ty dvě ženy jako lidé a nejde, aby tam ta služba fungovala, byť tam můžeme uplatňovat různé principy. Tak si řekneme, že to třeba nejde. Takže najdeme někoho, kdo by tam fungoval nebo si to myslíte. Tak se tam jde podívat, zaučit a najednou je tam spokojenost na obou stranách. Takže to je příjemná věc, když se něco vyřeší s dobrým koncem. Anebo na první pohled i špatným, že si řeknu, že to už nejde, tak to dělat nebudeme, ale už není ten stres dál, už nejsou ty obtíže

A týká se to té vztahové roviny?

Já bych řekl, že sociální sféra je bohužel hodně o těch vztazích. Asi bych se taky radoval, kdybych dostal počítač s větším monitorem, ale možná by to nebyla taková velká radost jako tohleto.

Co vás v práci nejvíce těší?

To jsem v podstatě teď popsal. Když se ty věci vyřeší a zase se posuneme dál k něčemu a pokračujeme.

Kdy jste byl naopak nejméně spokojený, nejvíce znepokojený? Popište mi prosím tu situaci.

Když je to opačně. Nějaká obtíž, nějaký nesoulad v těch vztazích. Nemám na to třeba ještě potřebné informace. Něco mi zavolá rodina klientky, že se jim něco nelíbí (popisuje případ, kdy je vystaven stěžování si od klientů, asistentky a ví, že obě pravdy jsou hodně extrémní), to je nepříjemné. Když nejsou lidi, teďka jsem v situaci, potřebujeme někoho na léto a pohovory dopadnou špatně – buď on to odmítne nebo se nám ten člověk nelíbí nebo nepříjde vůbec na pohovor, tak je to nepříjemné, říkám si, jak to bude. I když ze zkušenosti vím, že to vždycky nějak dopadne, já bych řekl dobře, ale je to nepříjemné, že to obtěžuje. Je to obtěžující.

Co vás v práci netěší?

Vyplňování dovolenek pro mé podřízené (smích). Pár administrativních úkonů. Nemiluju ty papíry, formuláře. Víím, že to k tomu patří. Už jsem si v tom našel různé kouzlo. Ten výsledek

si musím představit. Všechno to vyplnit, aby tam byly všechny potřebný kolonky vyplněný, podpisy. Asi jenom administrativní věci, nic jinýho bych nenašel.

V čem je vaše práce náročná?

V koordinaci jak služeb, aby všichni byli tam, kde mají být, tak jak to potřebují klienti, jak to potřebují ale i asistenti. Tím, jak to je nepřetržitý provoz, musejí mít nějaké volno a různě dávají požadavky. K té koordinaci, aby tam nejen byli, ale i si sedli s tím klientem osobnostně, aby tu práci i zvládli. Koordinace těch vztahů, ať už skřípou nebo jsou tak dobré, že si říkám: Tak pozor, aby to nebylo opačně, aby tam nevznikla závislost zpočátku pozitivní, ale ono to má negativní dopad. Koordinace administrativních věcí, aby byly odevzdané výkazy, aby byly včas udělané rozpisy, aby bylo všecko proplacené nebo naopak, aby se zjistilo, kolik se má zaplatit. Aby lidi chodili na kurzy a aby byli spokojeni, aby k nim došla nějaká pochvala nebo naopak výstraha, že se něco děje špatně, je třeba se sejít a zapracovat na tom, promyslet to. To je řízení, ale já tomu říkám koordinace, protože tím, jak jsem tady a oni jsou různě v terénu, tak je to ještě náročnější než třeba oproti pobytovcem, kde toho člověka vždycky najdete, toho klienta i toho pracovníka. Kdežto já je mám různě po Praze. Musím koordinovat i to, kdy se s nimi uvidím, oni se mnou, kdy se jich můžu na něco doptat nebo oni mi můžou něco říct.

Jak se s tím vypořádáváte? Co vám v tom pomáhá?

Moje zkušenost a moje osobnost. Už mám nějaké nástroje, jak jsem schopen koordinovat, zjišťovat informace a nějak s tím pracovat. Je to velmi náročné. Je to náročnější než když máte lidi všechny na jednom pracovišti. Oni se vám můžou taky lehce vyhýbat. Domluvíte si schůzku a zavolají, že nemůžou (vyjmenovává příklady) a to je samozřejmě náročnější. Musíte to chtít dělat, musí vás to bavit tenhle styl práce. Musí to bavit i pracovníky v terénu. Musí být nějak osobnostně založení, aby přišli ke klientovi domů a tam pracovat, nemaj tam tu šatnu, jídelnu, nadřizenou za sebou, který je kontroluje, nebo si komu postěžovat, nemaj tam tým kolem sebe, jsou tam sami za sebe a taky to každému nevyhovuje.

Jak je vaše práce obecně emočně náročná, na škále 1-10? (1 nejmíň, 10 nejvíc)

Já bych řekl, jak se člověk dá. Jak si člověk emoce připouští a jak je do toho dává. Pod 7 bych to nedával, nějakých 8.

V jakých situacích je nejvíce emočně náročná?

Když se potkám s někým, kdo se neumí chovat, to není úplně přesně, s člověkem, se kterým se obtížně jedná, sám je v emocích, k tomu nemá výchovu ve zdvořilosti a podobně. To je nepříjemné. Nejenom že si na něco stěžuje nebo uplatňuje nárok na něco, na co nemá nárok, ale ještě ten styl, kterým to podává. Někdy mám chuť – na hrubý pytel, hrubá záplata. Ale pak si říkám, že se nebudu snižovat na úroveň toho člověka. Že může být někdo nespokojený a řekne vám to stylem, že to přijmete, přemýšlíte nad tím, ale někdo se chová jako nezřízená střela a uráží všechny okolo. Tedy spíš, když uráží moje podřízené. Když někdo křičí na mě, tak mu ten telefon položím nebo řeknu, že takhle ne, takhle to je v pohodě. Ale když uráží ty ostatní a vyloženě vím, že se takhle chová i jindy, tak je pro mě velmi emočně náročné. Říkám si ty lidi je potřeba chránit nebo je ocenit, že se k nim nějak budeme chovat, ale to je vůbec docenění společnosti této práce.

Co vám pomáhá se s takovými nároky vypořádat? Odkud čerpáte energii?

To je všechno v tom osobním životě. Opravdu. V tom pracovním můžete mít supervize, konzultace, jít za nadřízeným, ale to někdy by tam člověk byl za den třikrát a potřeboval by tu supervizi hned druhý den, což ne vždy je možné nebo málokdy je možné. Tady je třeba bohužel je nutné se opřít, říkám bohužel pro všechny pracovníky v sociální sféře, o ten osobní život. Tam pokud to taky nefunguje, tak to potom ty lidi dlouho nevydrží nebo se zhroutí.

Kdybychom to zhodnotili...

- Co vás v práci stresuje, znepokojuje?

Práce (smích). Všecky věci, které jsem říkal kolem koordinace, všechny věci, které dělám, mě nějakým způsobem stresují. Někdy málo, jak jsem na to zvyklý, jak to musí být, to k tomu patří. Někdy je to víc, když je tam nesoulad mezi pracovníkem a klientem, je tam nesoulad v těch službách, třeba když klient to chce posunout službu na pár dnů nějak jinak, ale já tam nemůžu nikoho poslat, protože nikdo není, můžou až za hodiny, než to potřebuje. Je tam nějaké onemocnění klienta, někoho z rodiny, pečujícího. A teď oni nás prosí, abychom tam někoho poslali aspoň někdy nebo něco. Já třeba opravdu nemám nikoho. Někdo je na dovolené nebo někdo onemocní, je s dítětem. To bych tam musel jet já, ale to není řešení. Ani bych nemohl. Když je to donesení nákupu, tak to s kolegyní nějak vymyslíme, ale když je to tříhodinová, čtyřhodinová asistence, takže potřebuje velkou pomoc při péči o sebe, tak to nejsme schopni zajistit. Tak to je takový stres, spíš je to stres a lítost. Nemůžeme pomoci, je vám těch lidí líto, je tam nějaká ta emoce, to bych řekl, že to je zátěžové.

- **S čím jste v práci spokojený/á, co vám dělá v práci radost?**

Já bych řekl ten kolektiv lidí tady. Vůbec v naší službě, jsou tady lidi, kteří ji chtějí dělat, dělají ji velmi obětavě, opravdu dobře nebo se snaží v těch situacích, co to nejde, co nejlépe to udělat. I kolegyně, co jsou tady (v kanceláři – pozn.) se mnou. I zbytek organizace. Nemáme kodexy co se týkají firemní kultury, máme spíš bych řekl hesla nebo posláním a ty máme napsané, ale to se úplně netýká vztahů mezi lidmi. Vztahy mezi lidmi fungují velmi dobře. Člověk se má na koho obrátit. Teď kolegyně mi přála k úspěchu, co se mi povedl. Že o sobě víme, že se podpoříme i v tom stresu, v tom kolotoči práce. To je pro mě hodně důležité. Kdybych měl nadřízeného nepříjemného nebo který je nějak zvláštní, tak mě to nějak netěší. Nebo by to bylo pro mě nepříjemné chodit do práce.

- **Co by vám pomohlo, abyste žil ještě kvalitnější pracovní život než dosud? Co byste potřeboval?**

Jsou to dvě věci. Je to technické zázemí a péče o zaměstnance. Někaké teambuildingové akce, nějaké odměny nefinanční a podobně. Ale to je bohužel v neziskuj problém, už to dělám léta, je to o financích. Pokud budete mít možnost nakoupit si zařízení, které potřebujete, pokud budete moct pořádat čtyřikrát do roka nějakou teambuildingovou akci, která by byla zároveň i odměnou, že tam bude nějaké propojení nebo vánoční večírek. Ale je to bohužel o těch financích a na to se finance špatně shánějí. Všichni vám dají peníze na podporu klientů, na rozvoj služby, ale když řeknete večírek pro zaměstnance, řeknou proč? Na to si sežeňte peníze jinde. Pro ty sponzory a dárcy to není nic, co by je lákalo.

U koho je kvalita pracovního života mezi vašimi kolegy nejvyšší? Podle čeho to poznáte? Proč si to myslíte?

Tady je několik takových kolegyň. Jedna kolegyně vím, že je velmi nadšená, protože i postoupila co se týká pozic přímo v osobní asistenci. Sama mi nedávno říkala, že se tady pořád něco učí, že to jí na tom baví nejvíc, že by tady chtěla zůstat co nejdéle, že by se chtěla ještě něco naučit, než půjde na mateřskou a potom dál. Pak je tady kolegyně, která studuje ten obor sociální práci, pracuje na pozici osobní asistentky, velmi se o to zajímá, je spokojená. Řekl bych, že ona je i osobnostně nenáročná co se týká financí a velkého osobního volna. Vždycky na poradě říká, na jakém byla kurzu, ne že bych jí na něj posílal, že jí to zajímá. Ale co je dobře, tak je i ta práce s klienty je úžasná. Kam přijde, ke komu, tam přijdou pochvaly, spokojenost a Nechte nám naši XY. Já říkám, ona není úplně vaše, to je zaměstnanec naší služby. To jsou kolegyně, kde je to nejvíc vidět. Našli se v té práci, baví je to, baví je ta

pozice, na které jsou, baví je ta cílová skupina klientů- To se může za pár let změnit, pár měsíců, něco se změní v jejich osobním životě nebo si řeknou: Chtěla bych zkusit něco jiného. Tam ta kvalita je i s tím, co ta služba nedává. Jak jsem říkal, to nulové zázemí u klientů. Nemáte tu šatnu, nemáte tu jídelnu, kam byste se šla nasvačit. Ale vím, že to prostě přijali, že jim ta práce vyhovuje, že to tak je.

U koho je kvalita pracovního života nejnižší? Podle čeho to poznáte? Proč si to myslíte?

To jsme teď právě dořešili s kolegyní. Nejnižší bych řekl obecně, když ten člověk v této práci, v pomáhající profesi, hledá nějakou kompenzaci, co mu chybí v osobním životě. Ať je to nedocenění, ať to jsou nefunkční vztahy, nenaplnění životní. Že ten člověk v osobním životě nějak zklamal a předtím při několika různých pracovních pozicích mu to nevyšlo, tak si řekne: Půjdu do sociální sféry. Když tam budu milá a hodná, tak tam musím mít úspěch. Tak to ale vůbec není. A hlavně ta práce s těmi klienty, to pomáhání vám nedá to, co vám chybí. Oni (klienti-pozn.) vám poděkují, můžou bejt rádi, můžou pochválit, ale ten hlad u těchto lidí je většinou tak velký, po pochvalách, odměnách, po docenění, že to jim to nedá nikdo. To bych musel stát u dveří a pořád bych musel někoho obcházet a stejně by to přišlo vniveč. To mám zkušenost a ne jedinou, že je to průšvih. Nemusí to být žádný spasitelský komplex, nic takového, ale když ty lidi hledají to, co jim chybí v tom osobním životě. Vymlouvají se, že finance jsou malé a podobně, ale já už bych řekl, že dokážu vycítit, kde je ten problém. A už se mi takhle stalo, že jsem s někým mluvil mezi čtyřma očima a Jak to máte doma? Byl to jediný problém, který vám vadí? A došli jsme k závěru, že tam vadí doma. A doma vadí strašně moc něco, ať už manžel zlobí, děti zlobí, nějaký problémy. Někdy se stane, že dojdeme, já to nevyhledávám cíleně, ale že je tam problém s rodičema a jsou to třeba lidi, kteří mají kolem čtyřicítky, ale táhne se něco z dětství a oni se rozhodli, že budou pomáhat starším lidem, aby si našli náhradní maminku, tatínka, babičku, dědečka. A tam toho já jako vedoucí moc neudělám.

Co vašim kolegům pomáhá žít kvalitní pracovní život? Co je pro ně důležité? Z čeho čerpají energii?

Z toho ocenění. Ze všech stran, ať je to od klienta, od rodiny klienta, ode mě nebo od ostatních kolegů. Že mají prostor, kde mohou říct, co se jim povedlo a co se jim nedařilo a teď se to podařilo s pomocí někoho zvládnout. Anebo někdo řekne: Jo, tak to je super, že se ti to povedlo, seš dobrá. Já řeknu: To je skvělá práce, bezvadný, dostanete trošku větší osobní ohodnocení. Bohužel tohle v mém týmu pomáhá nejvíc, já jim nemůžu nabídnout nějaký

zázemí, těžko. Řekl bych, že jim hodně pomáhá, že se mají na koho obrátit. Máme systém, že mě můžou prozvonit a my jim zavoláme zpátky. Každý den na to telefonu někdo je. Buď jsem to já, nebo kolegyně sociální pracovnice nebo metodička. O víkendu i ve svátky, protože oni taky pracují víkendy, svátky. Každý den se ta služba poskytuje a oni se můžou kdykoliv obrátit na náš pracovní mobil, zavolat a říct: Děje se to a to, ať je to krizová situace (jmenuje příklady – pozn.), stalo se to a to, nevím, co mám dělat. Buď něco vymyslíme po telefonu nebo řekneme: To je na dyl. Přijďte odpoledne nebo zítra před službou. Že mají ocenění, podporu, někdo s nima komunikuje, když potřebují a pak když se podaří něco navíc, tak jeto fajn, to já se snažím. Aby měli nějaký teambuildingový výlet a podobně. Ono je to potom o tý zábavě než teambuildingu. Protože když lidi nefungují normálně, tak je žádný teambuilding nezachrání.

Kdybyste mohl, co byste v práci změnil? Co byste si přál, aby se v souvislosti s Vaší prací změnilo?

Co já bych změnil? Já bych potřeboval sám sebe zklidnit. Tím, jak je to ženský kolektiv a já jsem muž, tak já ty řešení pojmám trošku jinak, trošku jiným způsobem než moje kolegyně. Já myslím, že to nijak neškodí, aspoň tam jsou dva pohledy. To bych potřeboval já na sobě zapracovat. Já jsem občas v takovém stresu, že se nemůžu úplně doptávat do hloubky, někdy bych to potřeboval dořešit, čeká mě další věc nebo si říkám: Tohleto by šlo řešit takhle, tak se moc neptám a jdu hned na řešení.

Kdyby to bylo nějakou fantazií, jak by se to dalo zlepšit pro ty lidi, víc tu podporu, třeba víc konzultací. Vím, že některé týmy se vidí každý týden, a jejich tým je menší než ten náš, mě to osobně připadá zbytečné. Je to zbytečná zátěž časová pro ty lidi, aby sem jezdili a viděli jsme se. Spíš to nechám individuálně, když se něco děje: Ano, přijďte, domluvíme se. Máme systém porad a supervizí, který funguje. Mohl by být hustější. Ne všem by to vyhovovalo v tom terénu sedlo. Oni jak jsou nastavení na to, že jsou v tom terénu sami a musí nějak fungovat, s nějakou podporou, která není tak intenzivní jako když jsou v nějakém zařízení, kde jsou všichni najednou. Takže všem by to nesedělo. Možná tu podporu ještě zvýšit a samozřejmě zlepšit nějak odměňování. To by bylo ideální. Aby toho devátýho měli ten pocit, když se podívají na ten účet, měli ještě lepší.

Co je podle vás kvalita pracovního života? V čem spočívá? Co k ní přispívá? Jaké oblasti byste tam řadil?

Vztahy na pracovišti, materiální zázemí, podpora, ať už od nadřízeného, kolegů nebo vůbec od té organizace, doborníkama, co má, školením a podobnými věcmi. Nějaká pochvala, ocenění slovní nebo nefinanční, ale musí tam být přiměřené odměňování i finanční. Můžete pracovat skvěle, mít krásné ideály, krásné vztahy, ale pokud nemáte na nájem, tak v té práci stejně nemůžete zůstat nebo vám to časem začne vadit. Máme Maslowovu pyramidu potřeb, ale pokud budete mít hlad, tak vám tady můžu říkat, jak se máte hezky chovat ke klientům, ale bude to asi problém. To jsou takový pilíře, čtyři.

Jaká doporučení byste uvedl pro ostatní vedoucí ke zkvalitnění pracovního života?

Hlavní pro vedoucího najít si a zařadit si čas pro podřízené, pravidelně si to nastavit, věnovat se jim. Oni jsou nějaké poučky: minimálně jednou denně se zahleďte na své podřízené. To je u mě docela problém. Sice tady mám jejich fotografie. Ale opravdu na to myslet, že jsme tady pro ty klienty, pro tu službu. Mnoho služeb říká: Jsme tady pro klienty a pro jejich blízké, jejich rodiny, ale já bych řekl jako vedoucí, jsme tady i pro podřízené a mít to opravdu v rovině. Žádný takový, tady je klient, tady se potom starám o zaměstnance (ukazuje jednu ruku vysoko, druhou nízko – pozn.). Nebo tři takový kruhy, které se protínají a jsou na stejné úrovni.

Chcete něco uvést na závěr?

Já bych řekl, že jsem všechno tak nějak řekl.

Děkuji Vám.

Vedoucí 9; 27 let; 4 roky v NS; 1,5 roku ve vedoucí pozici

Délka rozhovoru: 57 minut

Povídejte mi prosím o svých pracovních zkušenostech,

Jak dlouho pracujete v neziskovém sektoru?

V neziskovém sektoru pracuji něco málo přes 4 roky. Začala jsem už při studiu na VŠ přímo tady u nás v organizaci na pozici osobní asistentky v přímé péči, potom jsem měla možnost pokročit dál na práci sociálního pracovníka a nyní na pozici vedoucího pracovníka naší služby.

Jak dlouho pracujete ve vedoucí pozici?

Přes rok a půl.

Máte pracovní zkušenost mimo neziskový sektor?

Ano, při té škole jsem vždycky chodila na nějaké brigády na dohodové úvazky i mimo obor. Většinou spojené s nějakou administrativou, práce na recepci a tak podobně. Zkušenosti s neziskovým sektorem jako takovým mám už v rámci studia na střední škole, protože jsem studovala střední odbornou školu. Tam jsme chodili už na praxe, i potom během studia na vysoké škole jsme také chodili na různé praxe do různých organizací, které ne vždy byly neziskové, ale souviseli se sociální prací, se sociální sférou. Během letních měsíců nebo během zkuškového jsem pracovala i někde mimo, spíš na pozicích administrativních.

Kdybyste tyto dvě oblasti měla srovnat, co byste o nich řekla z pohledu vaší pracovní zkušenosti?

Určitě tam rozdíl nějaký je. Buď můžu mluvit sama za sebe nebo taky dělám přijímací pohovory, když přijímám osobní asistenty do naší služby, tak ti většinou taky přicházejí z komerční sféry, takže můžu přenést i nějakou zkušenost i od nich, kde hodně je to téma nebo kde ten rozdíl vnímám i já nebo i v okolí, co se tak bavím, hodně v těch mezilidských vztazích. V komerční sféře tam je většinou takové napětí nebo ty vztahy nejsou až tak vlídné, jak mám zkušenost já nebo i kolegové ze sféry neziskové, kdy lidi jsou k sobě vstřícnější, není tam dravost a touha se předhánět nebo někomu přát něco špatného. Nechci říkat, že v komerční sféře by to bylo tak, že tam všichni jsou nějak povrchní nebo tak, ale ta nálada jako taková je možná trošičku rozdílná. Rozdíl bych vnímala v té náladě a v těch mezilidských vztazích. Samozřejmě potom i v životní úrovni, kdy v neziskovém sektoru motivace lidí pracovat je rozdílná. Kdy hodně ti moji asistenti hovoří o tom, že to dělají z lásky, nebo že je to baví, že potřebují mít pocit naplnění, že vlastně dělají něco, co má smysl. Když lidé přicházejí z komerční sféry k nám, že se uchází o tuto pozici, tak říkají: Já si potřebuji na chvílku odpočinout od toho napětí, potřebuju dělat něco, co má smysl, protože tam to jsou jenom samé papíry, furt nějaký termíny, honba za něčím a vlastně to nemá pro ně

význam jako takový, že je to dál nerozvíjí. Kdežto tady mají pocit, že pomáhají, že dělají něco smysluplného a pak když jsou ještě ty zdravé vztahy na pracovišti, že máme pro sebe navzájem pochopení nebo se zaměstnanci pravidelně supervidují. Takže tady mají pocit nějakého naplnění. Když bych to měla shrnout, tak rozdíl je ta naladěnost, motivace, nálada, pocit naplnění z dobře odvedené práce z práce, která má smysl.

Co vás napadne, když se řekne kvalita života? Co si pod tím představujete?

Jak se člověk věnuje svému zdraví, co dělá pro to, aby byl zdravý, jak se stravuje, jestli sportuje, jestli se věnuje nějakým aktivitám, strava, aktivity, které ho baví, kde má pocit uvolnění, kde nemusí přemýšlet nad prací, že se věnuje nějakému sportu, hře na hudební nástroj, chodí na procházky nebo má nějaké zvíře, kterému se věnuje a kde dočerpat síly do práce, běžného života, který je spjatý s různými potížemi nebo neustálým řešením situací, rozhodování.

Kvalita života je pro mě dělat věci, který člověka baví, aby měl pořád nadhled a chuť do toho života.

Co to ovlivňuje? Všechno ovlivňuje ta spokojenost člověka v práci, rodině, hodně to ovlivňuje to jeho zdraví. Jestli je člověk zdravý, tak si může plnohodnotně užívat a žít kvalitně. Kdežto když má člověk handicap, tak si toho života užívá v některých směrech omezeněji, to stačí i alergie.... Nežije tak kvalitně, jak by si představoval, kvalitu života na chvíli omezí...cítí to na sobě. Pokud má koníčky, kterým se věnuje, pomáhá mu to zvládat i tady ty věci (nemoci-pozn.).

Co byste řadila ke kvalitě života? Jaké oblasti?

Práce, zdraví, rodina. Takový ty silný, životní kameny, který člověk má.

Co si představujete pod osobní pohodou? V čem podle vás spočívá?

Je to vyrovnanost člověka, kdy má pocit, že všechno běží, je zrovna v životním období, který je ustálené, nejsou tam nějaký výkyvy. Má pocit, že život běží, že se mu daří na všech sférách. Že není žádný extrém, že je vnitřně spokojený.

Ted' se budeme bavit o kvalitě pracovního života.

Co si pod tím představujete? Jaký obraz vám vyvstane? Jak byste ji popsala?

Je pravda, že v práci člověk tráví hodně času i během toho denního... třeba můj pracovní den... (popisuje svůj pracovní den - pozn.). Ten den člověk stráví celý den v práci. To my jsme i terénní služba, takže jsme i na telefonu... běžně se mi stane, že v pět, půl šestý mi někdo s něčím zavolá, což není nic, co by člověka otravovalo. Jenom tím chci říct, že člověk pořád nad prací přemýšlí nebo je pořád na telefonu a v práci tráví hodně času. Takže je důležité se zaměřit i na kvalitu a uvědomit si, jestli je člověk v práci spokojený. Úplně chápu, když k nám pak přichází lidi, že byli dlouhodobě nespokojený v práci a že potřebují dělat něco jiného. Něco jiného ve smyslu, že ta práce bude snazší nebo že bude trošičku jiná. Když člověk pořád pracuje hlavou, tak si pak chce odpočinout, dělat nějaký věci zase manuálně raději. Vzhledem k tomu, že člověk v práci opravdu hodně času, je kvalita hodně důležitá. Pro mě to je, jestli ten člověk je spokojený s tím, co dělá, jestli to pro něj má smysl, jestli ho to nějak rozvíjí, jestli ví, že se může někam dál posouvat a že ten čas, který tam tráví, mu nepřipadá jako zmařenej a neuspokojující.

Jak kvalitní je nyní váš pracovní život, na škále 1-10? (1 jako nejméně kvalitní, 10 jako nejvíce)

Já myslím, že jsem tak na té sedmičce.

Co může za to, že jste nevedla 3, 4?

Pro mě ta práce má smysl, hlavně pořád se učím něčemu novému, pozice vedoucího pracovníka je trošičku odkloněná od sociální práce jako takové, je tam zaměření na personální oblast, na tu manažerskou pozici, takže tím je to pro mě pořád nové a objevující... musím se učit novým věcem, proto jsem v těch vyšších číslech, protože mě to opravdu baví, pořád mám možnost učit se nové věci. Tak to, že tady jsou supr vztahy v práci, jsem taky moc ráda, že se těším každý den do práce, až se sejdeme, až si řekneme, jak se máme, až si naplánujeme, co budeme dělat. I spolupráce těch lidí tady je velice dobrá.

Co schází, aby to bylo na 10?

Myslím, že to záleží od povahy člověka. Mám ráda svojí práci, vím, že člověk musí pracovat, aby mohl nějak fungovat. Zároveň nejsem člověk, který by chtěl úplně podlehnout nebo věnovat se jenom práci. Můj život není jenom práci. Já si myslím, že vždycky budu od sedmičky do devítky. Já si vážím svého osobního času a tomu chci taky věnovat dost. Spokojená jsem tady dost, ale že vždycky se dá něco zlepšovat. Může to být i motivační prvek, že člověk uvádí malinko nižší čísla, i když je moc spokojený. Je to třeba trochu

ponížit, protože je vždycky co zlepšovat. V té neziskové sféře jsou to samozřejmě také finance, protože pozice vedoucího je taky spjatá s velkou odpovědností, která tady úplně oceněná není. Nemyslím u nás v organizaci, ale jako obecně, tady v té sféře, nejenom na pozici vedoucího. Pozice vedoucího je o tom, že je tam velká zodpovědnost, je tam hodně lidí, je tam celá služba pod tím. Pak pozice sociálních pracovníků...oni pracují s rodinami, taky to není dobře oceňováno okolím, společností jako takovou. Kdyby nebylo pracovníků v přímé péči, nemáme co pro ně vymýšlet, shánět peníze. To jsou na pozicích nejnižších hierarchicky, ale nejdůležitější. Ti tam odvádějí nejvíce práce s uživateli, kteří to potřebují. Tam to ocenění v naší organizaci je slušné, ale obecně taky ne. To by byl taky jeden z důvodů, co by pracovníci mohli uvádět jedno z toho, co by mohlo vést ke zlepšení skóre, tak by to byly určitě platové podmínky. To si myslím, že to vždycky může být lepší. Bylo by fajn, kdyby bylo.

Kdy jste zažívala pocit opravdové spokojenosti, radosti v práci? Popište mi prosím tu situaci.

Já se snažím být často v kontaktu s asistenty, ale taky to nejde v míře, kterou bych si představovala. Ono se ukazuje, že ne úplně vždy by to bylo vhodné. Takhle jak to funguje, tak je to fajn. Nějaký pocit uspokojení mám, když se s asistenty bavím a vím, že jsou spokojení, že mi dají nějakou zpětnou vazbu na to, jak tady náš koordinační tým funguje, že se na nás mohou obrátit, že v nás mají důvěru, že se i svěřují s osobními záležitostmi. Nálada je tady pohodová a když to cítím i z asistentů, se kterými člověk není až zas tak tolik v kontaktu a i přesto my dokážeme vyslat ten signál: Ano, jsme tady pro vás, když budete cokoli potřebovat, obraťte se, tak to mám pocit uspokojení. Pak mám taky pocit uspokojení, když můj vedoucí přijde s pochvalou, oceněním, že se něco povedlo. To samé, když sami uživatelé v rámci zjišťování spokojenosti hodnotí službu kladně, tak mám samozřejmě radost a mám pocit, že to dělám dobře. Je to takový hnací motor. Když někdo přijde s nápadem, co by se dalo, protože přece jenom ten terén je strašně pestrý na různé situace, různé životní osudy, sebou přináší hodně nových věcí. Pokud v rámci zjišťování kvality služby je rodina schopna si říct, co by potřebovala a my bysme mohli to tam zahrnout do naší služby nebo rozšířit nebo zkvalitnit nějakou oblast. Je to taky fajn, že člověk vidí, že ten dialog funguje....ta diskuze je strašně příjemná. Kdy je to nepříjemný, když se člověk ptá a je to takový neutrální. Mám raději, když je nějaká diskuze, nějaký dialog a když se může pořád na něčem pracovat, to mě baví. To mám pocit uspokojení. Nebo když máme nějaký projekt a pak

se dopíše a schválí projekt a dostaneme nějaký penízky, tak to samozřejmě má člověk taky radost, že něco funguje, že se to daří.

Co vás v práci baví, těší?

Asi bych to viděla dohromady. Tak jsem to nějak skloubila. Spojila jsem vám to.

Kdy jste byla naopak nejméně spokojený/á, nejvíce znepokojená? Popište mi prosím tu situaci.

Ten terén je hodně pestrý, tak člověk musí mít hodně věcí ošetřeno....je to pořád x věcí, který zákonem nejsou, nebo se pořád mění, člověk to musí nějak reflektovat, aby na něco nezapomněl, to člověka zneklidňuje, aby měl všechno v pořádku. Protože my mám zodpovědnost nejenom k našim uživatelům a já k zaměstnancům a organizaci a podobně, ale taky máme zodpovědnost i vůči těm, kteří nás podporují, tzn. různé nadace, městské části, magistrát, ministerstvo. Tím se zavazuje něco dodržovat, průběžně posílat, by tam všechno fungovalo. Tak to hlídání je spojené s odpovědností. Tou pozicí je to dáno. Aby se nestalo něco, co by byl závažný problém. Buď jsou v tom peníze, nebo uživatelé. Standardy kvality pořád se to nějak obměňuje, ta nestálost v legislativě. Teď bude období, kdy se to celé přeměňuje....Pořád se něco proměňuje, což je fajn, služby se mění, potřeby společnosti se mění, takže to je v pořádku. Ale buď to všechno dlouho trvá nebo už se po nás něco chce, ale my se nemáme ještě čeho chytit nebo je v tom taková nejistota. Pak přijde nějaká kontrola, a le člověk, i když má pocit, že dělá všechno co může a snaží se, tak se vždycky něco může najít.. změny jsou tak rychlé, že se to nedá tak rychle obměňovat v těch různých metodikách. To by člověk měl dělat průběžně, což děláme, ale pak jsou období, kdy se to nestíhá. To jsou momenty, kdy je člověk nějak nejistej....

Co jsou věci, které vás v práci nebaví/netěší/otravují?

Asi nic zásadního. Takový běžný věci, který člověk vyřeší, chvilkové záležitosti. Naštvaní na někoho. Tady zase zapomněl na něco. Když člověk pracuje s hodně lidma, tak dělají různé chyby. Pro ně je to administrativa zbytečná a pro nás je to administrativa nutná. Takže tam dochází k drobným rozčarováním. Není to nic zásadního, že bych si řekla, že mě ta práce nebaví.

V čem je vaše práce náročná?

Náročná je na koordinaci trošku. Fluktuace zaměstnanců je poměrně velká. Těďka ty různé úvazky a dohody a vzdělávání zaměstnanců. Je to docela velká masa lidí, kteří jsou různě po Praze a Středočeském kraje, kteří mají odpovědnost za terén, přímou práci, pak mají samozřejmě odpovědnost i k nám jako organizaci...Všechno to nějak skloubit, aby byla pohoda na místě asistence, aby si plnili povinnosti vůči nám. Pak mají další úvazky a další odpovědnosti, buď jsou to studenti nebo mají ještě jiné zaměstnání. Chápu, že ta jejich situace je taky hodně pestrá. Nejnáročnější je to na koordinaci toho všeho, aby to všechno pasovalo, aby se každému dostalo, co se mu má dostat, aby byl každý spokojený. Do toho sledování výzev a projektů. To je zase úplně jiná kapitola a zase jiná koordinace. Na to to je takový náročný. Zvládnout projekty jako takové s tím sledováním všech těch zaměstnanců. To je pro mě takový nejnáročnější.

Co vám pomáhá se s tím vypořádat?

Pomáhá mi to, že je člověk na pozici déle a déle, měsíce, dělá si svůj systém, nějak se s tím sžívá. Ta zkušenost. Člověk se učí. Pomáhá mi i ten tým tady. Samozřejmě že se můžu spolehnout na svého nadřízeného. Pokud mám nějaký dotaz nebo potřebuji s něčím pomoci, tak se nemusím obávat za ním přijít a říct, co bych teď potřebovala nebo jak by to řešil, co mi poradí. To určitě pomáhá, když se můžu obrátit na zkušenějšího kolegu. Taky kolegyně, co se týká těch projektů, tam si hodně vypomáháme. Vzájemně upozorňujeme na termíny, komunikujeme spolu. Pomáhá mi ten tým tady i s tou náladou. Nebojíme se zeptat, říct si o pomoc, vzájemně si pomoci, nemáme pocit, že by to bylo hloupé...to že se člověk nemusí bát, že se tady ztrapní. To jsou asi největší obavy. Když je člověk nespokojený, neví si rady s něčím a ještě se bojí se zeptat nebo má strach, že se ztrapní nebo že se pak na něho bude někdo špatně dívat, nebo že bude mít vedení pocit, že to nezvládá, klade nějaké dotazy. Tady těch obav jsem odproštěna. To mi v tom pomáhá určitě a ta zkušenost.

Jak je vaše práce obecně emočně náročná, na škále 1-10? (1 nejmíň, 10 nejvíc)

Tak je to práce s lidma. Někdy jsem s nima více v kontaktu, pozice vedoucího je spíš to úřadování, i když v kontaktu s těma zaměstnancema jsem, i pak s těma zájemcem o zaměstnání. Asi taky hodně záleží na osobnosti pracovníka. Myslím si, že víc je náročná pozice, když je člověk v přímém kontaktu s tím obyvatelem nebo rodinou. Kdybych to měla ošalovat, asi taky tu sedmičku.

V jakých situacích je nejvíce emočně náročná?

Když tam dochází ke střetům. Já něco potřebuju od zaměstnanců a oni tomu nepřikládají takovou váhu nebo jim zašlu materiály k přečtení, měli by se s tím všichni seznámit a pak se to po nich chce, že si to měli přečíst a mají to tam jasně, takže s tím byli všichni seznámeni a pak to odevzdávají opakovaně s chybami a pak to s nima řešit. To je pro mě emočně náročný. Protože to jsou chytrý lidé. Chápu, že to pro ně není úplně podstatný. Ale števe mě ta jejich... vlastnost, že tomu nepřikládají takovou důležitost, i když by měli... musí si plnit tady ty méně zábavné věci. Ne, že bych se s nima dohadovala, ale že člověk pořád musí opravovat, vracet, připomínkovat, kontrolovat, tak to je náročný. Nebo když musí člověk řešit nějaké nepříjemné téma. Třeba musím asistentovi sdělit, že rodina s ním už není spokojena nebo ho chce vyměnit za někoho jiného. Musím vymyslet strategii, jak mu to sdělit, jakou jinou alternativu mu nabídnout.

Co vám v tom pomáhá? Z čeho čerpáte energii?

Hodně čerpám energii z toho, že se snažím se žít soukromý aktivní život, že se věnuji věcem, které mě baví. Pomáhá mi v tom, že víceméněta práce je naplňující a baví mě. Jsou věci, kdy je člověk víc rozladěný nebo ho to momentálně nebaví, ale tím, že jsou to krátkodobé záležitosti, tak to neřeším. Když by to bylo něco dlouhodobějšího, nebo víc emočně náročnějšího, tak vím, že mám možnost využít nějaké supervize. To mi v tom pomáhá. Víím, že můžu využít tady nějaké pomoci.

Kdybychom to zhodnotili...

- Co vás v práci stresuje, znepokojuje?

Nepřipouštím si to, ale že člověk nemá přehled o tom terénu. X lidí je všude možně... a může se stát cokoli. Je to o těch lidech, ale nesu zodpovědnost za celou službu. To je velký stres. Vůbec si nepřipouštím, že by se něco mělo stát, to bych se zbláznila. Když vybíráme nové zaměstnance, tak jsou to kvalifikovaní lidé, na které je spoleh. Nemusíme mít obavu, že by se mělo něco stát, taky se za celou dobu nic nestalo...to je samozřejmě stres. Mohlo by se stát něco uživatelům, i těm zaměstnancům v terénu může cokoli stát. Oni jsou samozřejmě proškolení, ale oni jsou v terénu a funguje to tam na jiném principu, než v běžném zaměstnání. Tam se může stát cokoli. Katastrofický scénář by mohl být dlouhý, ani si ho nechci vymýšlet ani si ho připouštět. Člověk to musí mít pořád na paměti...že bych měla mít nějaký stres z toho, co mě každý den čeká v práci, tak to ne.

- **S čím jste v práci spokojená, co vám dělá v práci radost?**

Radost mi dělá to, že sem chodím ráda, to mi opravdu dělá radost. To, že když ráno vstanu, ne že bych juchala, že jdu do práce, ale nejsem z toho otrávená, těším se na prostředí, kolegy v práci. To mi dělá radost. Pak když je člověk oceněný, když ví, že něco udělal dobře, že se povedla nějaká akce, nějaká zpětná vazba od zaměstnanců, od rodin, je to kladný. To mě činí spokojenou.

- **Co by vám pomohlo, abyste žila ještě kvalitnější pracovní život než dosud? Co byste potřebovala?**

Vždycky se dá něco zlepšovat. Kdyby tam byly větší finanční odměny, tak by člověk neměl tolik starostí. Že člověk má ve společnosti nějakou úroveň. Člověk studuje pět let vysokou školu. Něco se od něj očekává – rodina očekává, společnost očekává, to je všechno v pořádku, i on sám má nějaké očekávání, že když se vzdělává, že bude mít nějakou úroveň, že si bude moci něco dovolit, postavit se na vlastní nohy. A když pak stojí na vlastních nohou, tak samozřejmě se člověk chce mít líp a líp. A nejhorší je, když ho práce baví, ale pak cítí, že z finančních důvodů to už nemůže dělat nebo že si musí hledat ještě něco jiného, doplňkového. Je to časově náročné, zase se snižuje kvalita osobního života, protože je to na úkor práce, protože tomu člověk musí věnovat víc času. Co se týká mezilidských vztahů, jsem spokojená....Mně osobně i pracovníkům v sociálních službách, v neziskových organizacích, tady v tom sektoru sociálním by pomohlo, kdyby se zlepšila jejich životní úroveň. Jejich postavení ve společnosti není na takové úrovni, jak by si zasloužili.

U koho je kvalita pracovního života mezi vašimi kolegy nejvyšší?

Těžko říct. Všichni jsme spokojení s atmosférou, všichni cítíme rezervy ve finanční oblasti. Myslím si, že jsme na tom všichni stejně, i když každý trochu jinak vzhledem k té pozici. Tohle máme nastavené všichni podobně. Máme rádi tuhle práci, tuhle organizaci, ale že by to mohlo být lepší, co se týká těch peněz. Není tady někdo, kdo by řekl, že je spokojený se vším.

U koho si myslíte, že kvalita pracovního života je nejnižší?

Jsou tady pracovníci, kteří by asi i rádi dělali možná něco jiného. Je to kvůli financím, nemají tady možnosti mít tady plný úvazek. Tady z toho důvodu. Jeden mě napadá...nejsme mu schopni v současné době nabídnout, co by si představoval. Je tady dočasně.

Co vašim kolegům pomáhá žít kvalitní pracovní život? Co je pro ně důležité?

Myslím si, že všichni jsme moc rádi za možnost supervizí – skupinových nebo individuálních. Máme výbornou paní supervizorku, tu si chválí pracovníci na všech úrovních. Všichni jsme měli možnost využít supervize. To je supr pocit, že člověk ví, že tady má tu podporu. To pomáhá. A myslím si, že vztahy na pracovišti. Každý tady má někoho svého nejbližšího...my se tady všichni bavíme, pořádáme společné teambuldingy, ta nálada je tady výborná, ale jsou tady lidi, který maj k sobě blíž a je to dáno pozicí, protože jsou spolu v kontaktu celý den. Pracovníci v přímé péči mají k sobě blíž než k vedoucí co se týká vztahů na osobnější rovině. Pomáhá jim, že tady mají kolegu, s kterým mohou sdílet i ty věci z osobního života. Takže vztahy a možnost odborné pomoci.

Co byste si přála, aby se v souvislosti s Vaší prací změnilo?

Ta pozice je hodně pestrá co se týká náplně práce, je tady hodně práce, kterou by měl člověk dělat, ale v závalu personalistiky jako takové, která u mě tvoří největší část, tak ta metodická část...neříkám, že je to zrovna zábavná činnost...nějaký metodik by se tady ještě hodil. To je zase nějaký drobný úvazek. To není potřeba pořád. Ale zase když se to odkládá tak pak je toho hodně...někdo. kdo by průběžně takový věci zaznamenával, sledoval, upravoval. V tom to je náročný. Buď takovouhle výpomoc nebo si to já ještě musím líp nastavit...pracovníci v přímé práci toho mají dost. To, co já dělám tady, v komerční sféře jsou dvě pozice nebo tři pozice. I pan ředitel si ze sebe dělá legraci, že teďka je tady ředitel, údržbář, teďka zahradník, teďka pomocník. Děláme tady hodně různých věcí. Třeba bych to odložila, delegovala. Spíš bych potřebovala někoho, na koho bych to oddelegovala. To by mě ulehčilo v tom stresu. Člověk ví, že mu tady ve vzduchu visí spousta věcí, který by člověk měl dělat, ale není na ně čas. To bych uvítala. Administrativy, metodiky by se to týkalo...

Ted' jsme si nějakou dobu povídaly o kvalitě pracovního života. Mohla byste říct, jaké oblasti byste tam řadila?

Já si myslím, že ke kvalitě života přispívá nálada v organizaci, mezilidské vztahy v organizaci, komunikace, uspokojení z toho, co člověk dělá, náplň práce konkrétní pozice, možnost dalšího rozvoje, seberealizace, dalšího vzdělávání, možnost využít nějaké pomoci bez pocitu studu...to mě rychle napadne...stěžejní oblasti, která mě rychle napadnou.

Jaká doporučení byste uvedla pro ostatní vedoucí k zkvalitnění pracovního života?

Já to vnímám bez ohledu na to, co člověk dělá. Člověk by měl myslet i na svůj osobní život. Najít čas. Dneska je doba strašně rychlá, všichni se věnují práci. Všichni mají spousta starostí

a odpovědnosti a hrozně málo se věnují tomu, co je opravdu baví. Neříkám, že se tomu člověk musí věnovat každý den, ale třeba každý týden....člověk si může najít a nezabere to moc. Člověk si vyvětrá hlavu a je v přírodě. Aby člověk aspoň někdy, ale průběžně dělal věci, který ho opravdu baví. To obecně lidi zapomínají, je jedno, kterou práci dělají. Pokud člověk dělá věci, který ho baví, tak je takový spokojenější, má pocit opravdu vnitřní pohody a má tu sílu žít ten běžnej život a zvládat ty starosti menší či větší. Je strašně důležitý, aby člověk dělal věci, který ho baví, a najít si na to čas, myslím si, že to není časově náročný. Pokud se nemůžu věnovat horolezectví, tak jsou i jiný věci, který mě baví. Musí se nad tím člověk zamyslet a zjistit to, ale pak to dělat, protože si myslím, že se to vyplatí.

Co chcete uvést na závěr?

Je fajn, že se zabýváte touto problematikou. Kvalita pracovního života nevím, jestli je to populární téma, má smysl se o tom bavit. I vzhledem k tomu, že lidi zapomínají, že by měli chodit do práce nejen pro ty peníze, ale aby byli spokojení, aby dělali to, co je baví, aby tam měli možnost nějaké seberealizace a zvlášť v naší profesi je to hodně důležitý. Že oni to vědí, ale časem na to zapomenou. Myslím si, že je důležitý upozorňovat: A žijete kvalitní pracovní život? Zamyslete se nad tím, jestli ano nebo ne. Nemusí člověk nemusí odpovědět hned, musí si to zrekapitulovat. Ale aby si na to odpověděl, aby si tuhle otázku vůbec položil a aby si položil i otázku, co dělat pro to, aby to bylo lepší v práci nebo je někdy třeba radikálního řešení, třeba změnit úplně oblast. Tak jako si k nám chodí lidi z komerční sféry odpočinout, tak i z neziskové sféry si člověk může jít odpočinout do té komerční. Myslím si, že to může být takhle vzájemně. Každá práce má něco, každá práce je spojena s nějakým stresem a teď záleží na tom, jakýmu stresu je člověk dlouhodobě vystavován. Co se týká pracovního života nebo duševního zdraví nebo kvality osobního života v rámci těchto profesí je strašně důležitý na to myslet, nezapomínat. To se odráží potom na zdraví. Dneska je medicína na vysoké úrovni, ale dneska jak jsou lidi nemocní hodně, tak to se pak ukazuje, že to souvisí s tím, jak kvalitně žijou, kolik věnují času práci, svému osobnímu životu, svému zdraví, je důležité na to upozorňovat.

Děkuji vám.