

Stresová práce

Výběr z tisku

Zpracovala: PhDr.Zdeňka Židková - 2009

Jsem pod tlakem. Zhrouťím se?

Podávají špičkové výkony, jsou na vysokých pozicích. PROŽÍVAJÍ STRES, přepracování, únavu, vyhoření. V jakých profesích jsou nejčastěji lidé na blázinec?

Letecký řídicí dispečer sleduje upřeně míhající se zelené body na monitoru před sebou. „Let 524, klesejte na hladinu 3 000 stop,“ říká anglicky do sluchátek. „Let 608, udržujte výšku, hned, jak bude možné přistát, dám vědět.“

Stačí, aby třeba popletl čísla, a o život mohou přijít stovky lidí.

Na burze padají akcie. Bohužel zrovna ty, do nichž makléř investoval. Rychle prodat? Ještě chvíli počkat? Rozhodnout se musí hned, chyba ho může stát i stamiliony.

Mezi tři profese, které jsou stresem nejohroženější, patří podle odborníků policisté, lékaři a piloti.

„Minimálně dvakrát denně od někoho slyším, abych mu u nás rezervoval postel, že se hrouťí z práce,“ říká psychiatr Ivan David, ředitel bohnické psychiatrické léčebny. „Jenže tihle lidé se k nám většinou nedostanou, potíže překonají. Jejich unavené tělo i duch si vynutí volnější režim. Když krize přejde, zpravidla se vracejí do starého tempa.“

Jaké množství a typ zátěže zvládneme, to je dle Davida individuální: „Pro někoho je zatěžující nudná práce, pro jiného je deset telefonů za hodinu příjemná činnost.“

Někdo kvůli stresu s prací raději sekne, pro jiného je jako droga.

Zač má dispečer zaracha

Peter Nielsen seděl v curyšském leteckém řídicím středisku sám. Byla první červencová noc roku 2002, začínaly prázdniny.

Pětačtyřicet ruských dětí si kvůli Nielsenově chybě už nikdy žádné léto neužilo. Jejich letadlo se střetlo s jiným nad Bodamským jezerem. O necelé dva roky později zemřel i letecký dispečer Nielsen. Zavraždil ho Vitalij Kalojev, který při havárii přišel o ženu a dvě děti.

Letečtí dispečeré vypadají zpravidla o více než deset let starší, než jsou. Odpovědnost je obrovská, za havárie letadel v 80 procentech může lidský faktor. Tedy chyba pilota či dispečera. Loni jen nad Českem přelétlo více než 600 000 letadel.

„Pořádný stres bývá při bouřkách. Nad letištěm je šest letadel, musíte je v pořádku dostat na zem,“ říká dispečer letového provozu Viktor Umlauf. „Přilétají další, piloti jsou nervózní. Vy musíte být naprosto klidní a soustředění. Jindy se stane, že se pilot nehlásí. Dáváte mu příkazy, aby klesal, stoupal, točil, a ono nic.“ Umlauf tuhle práci dělá už 18 let, ale neměnil by.

Nejhektičtějším obdobím je léto. „Roste stres i počet chyb,“ říká pětačtyřicátník s vysokou atletickou postavou. To, že se srazí dvě letadla, je nejtragičtější chyba. Ale průšvih je i to, když necháte prolétnout dvě letadla těsně vedle sebe. Za každou větší chybu pak dostanete zaracha - pošlou vás zpátky na simulátor. Až po čase se smíte vrátit. Umlauf si vybavuje jen pár případů, kdy dispečer zkolaboval. Jeden byl tři měsíce mimo službu, aby se dal dohromady. „A jeden nováček udělal svou první chybu a raději hned odešel.“ Závislost na stresu „Často lidé vidí hlavně peníze, které se kolem téhle profese točí,“ říká finanční makléř Tomáš Karban. „Málokdo si ale uvědomí to množství stresu a práce.“ A souhlasí s ním i Ludvík Turek, soukromý obchodník na burze. „Obstát je z osmdesáti, možná devadesáti procent záležitostí psychiky a stres je v ní základní moment.“

O makléřích se tvrdí, že v oboru vydrží tak tři roky.

Pak jsou zničení, musí pryč. V Česku to dle Karbana neplatí. „Já vydržel už deset let. Finanční trh u nás není tak hektický jako americký či německý, práce není tak náročná. Životnost makléře je tu delší,“ řekl.

Nicméně i tady stojí každá chyba velké peníze. Přejde zpráva o propadu akcií a makléř musí zareagovat. Každé zpoždění znamená ztrátu, i stovek milionů korun. Makléř Jérôme Kerviel francouzské banky Société Générale nedávno prodělal 4,9 miliardy eur. „To je největší ztráta v historii kapitálových trhů. Musel mít hodně velké „štěstí“, že se mu to povedlo, protože znehodnotit takovou částku se jen tak nepodaří,“ tvrdí Karban.

První prodělek, ten je v téhle profesi klíčový. „Člověk nespí, mluví ze spaní, přemýšlí, co udělal špatně,“ říká Karban. „Je to největší stres a pozná se, zda to člověk ustojí. Nejlepší makléři jsou ti, kteří na začátku prodělali větší peníze. Obrní se, vědí, co to obnáší, a pak se jim daří problémům se lépe vyhnout.“

Finančníci znají i smutné příběhy. „Jeden kolega se zastřelil, nikdo nevěděl proč. Druhý špatně investoval naše peníze a ztrátu se snažil vyžehlit fingováním dalších peněžních operací. Přišlo se na to, dostal výpověď a zhroutil se,“ vypráví členka managementu české banky, která si nepřála být jmenována. „Na této pozici dělám třináct let a nejvíc mě stresuje lidský faktor. Půlka mých podřízených se těžko vyrovnává s tím, že rychle vydělali slušné peníze. Vezmou si obrovské hypotéky a jsou pod obrovským tlakem. A to je může svádět k podvodům.“

Neúspěšných makléřů je spousta. „Tak velké riziko a stres nebyli ochotní podstoupit,“ říká Karban. I on už na sobě vidí změny: „Jsem opotřebovaný, unavený, ale na druhou stranu jsem na stresu už závislý. Odjedu na dvou týdnů dovolenou a po deseti dnech mi začne chybět, začnu studovat burzy, vývoj na trzích a chci být zase zpátky.“ Žaloby na lékaře Podle psychiatra Cyrila Höschla mají různá povolání různou míru stresu. „Mezi nejnáročnější zaměstnání z tohoto hlediska patří takzvaná adrenalinová povolání. Při nich je potřeba obrovská odpovědnost, neomylnost - to je případ pilotů či lékařů. Proto je většina chirurgů ve čtyřiceti šedivá,“ říká Höschl.

Pod mimořádným tlakem pracují i lékaři záchranné služby,

což potvrzuje Martin Šustek, dnes primář centrálního příjmu Městské nemocnice v Ostravě. Po více než deseti letech, kdy jezdil se záchrankou, tvrdí: „O tom, že se možná denně setkáváme se smrtí, že naše platy jsou nízké, a tak přepínáme síly, ani nechci mluvit.“ Velmi často ošetřují pacienty agresivní, opilé, žijící v rodinách sociálně nepříznivých.

„Jde nám často o kůži. Mám kolegy, kteří se z výjezdu vrátili s vyraženými zuby či pohmožděnou páteří - v první chvíli přísahali, že raději půjdou někam do kanceláře.“

Z amerických filmů se k nám podle něho navíc šíří trend žalob na lékaře. „Jenže ti lidé si neuvědomují, že záchranář takřka vždycky přijede k situaci, která je nějak nestandardní. Zraněný člověk je třeba zaklíněný v autě, pod spadlým panelem na stavbě a pak je to pro lékaře svým způsobem improvizace a laik těžko posoudí, jak je třeba si počínat,“ říká Šustek.

Jaké další profese přinášejí extrémní vypětí? Způsobuje ho i práce s více lidmi či setkávání s agresí, proto jsou v žebříčku vysoko i policisté a učitelé. Nejhroženější nebývají špičkoví manažeři ani dělníci, ale střední management. Ti lidé jsou pod dvojím tlakem - shora i zespodu - mají odpovědnost, a přitom nemůžou rozhodovat.

Pro někoho možná překvapivě se mezi nejhroženějšími profesemi objevují i trenéři,

hlavně ti hokejoví. Před třemi lety MF DNES připnula zlínskému kouči Ernestu Bokrošovi na tělo měřič tepu. Ve vypjatých okamžicích zápasu ukazoval 130.

Sponzoři a manažeři po trenérovi chtějí výsledky, a když se nedaří, je většinou první na ráně. Při zápase sice jen stojí na střídačce, ale po dvou a půl hodinách je mnohdy vyčerpanější než hráč. Jeho tep je stejně vysoký, jako kdyby dvě hodiny tancoval.

Nejohroženější profese

- * **policisté**
- * **lékaři, záchranáři**
- * **piloti, vedoucí letového provozu**
- * **manažeři**
- * **učitelé**
- * **novináři**
- * **politici**
- * **trenéři**

Autor: KRISTINA KOMŮRKOVÁ, MARIE HOMOLOVÁ, MFD, 23.února 2008

Při práci riskují zdraví

V rizikových profesích lidé ohrožují své zdraví nebo **NASAZUJÍ ŽIVOT**. Přiznávají strach a svoji práci neberou jako hrdinství.

Co mají společného kaskadér, policista a krotitel divoké zvěře? Vysoké pojistné za rizikovou práci. Při ní totiž může člověk přijít k úrazu nebo nemoci z povolání daleko snadněji než u ostatních profesí. Může riskovat i život.

Z pohledu pojišťoven patří k nejrizikovějším povoláním kromě zmíněných také pyrotechnici, potápěči, bourači komínů, valcíři, střelmistři, letušky, pracovníci ve výškách nebo horníci. Právě ti jsou z hlediska počtu smrtelných úrazů na špici. Těsně za ně se dostávají pracovníci ve stavebnictví a třetí příčku pravidelně obsazují řidiči.

Příplatky za riziko dostává řada lidí dalších profesí, třeba i lesní dělníci, opraváři vysokých pecí nebo zdravotničtí pracovníci. Patří třeba myči oken k rizikovým povoláním? Jistě, pokud myjí výškové budovy. U rizikové práce musí být člověk klidšas Lidé, kteří nebezpečná povolání vyhledávají, mohou patřit k adrenalinovým typům, jako třeba horolezci. „Rizikové povolání volí lidé, kteří nemají rádi stereotyp, touží po neobvyklých a intenzivních zážitcích. Tvoří 10-15 procent populace,“ uvádí psychologka práce Zdeňka Židková. Podle ní taková povolání přinášejí nové zkušenosti a výzvy k překonání sama sebe.

Pro rizikovou práci se hodí hlavně typy klidné, rozvážné, schopné dlouhodobějšího soustředění a pozornosti. Vůbec u nich nejde o adrenalin jako u sportu. Typickým příkladem jsou profesionální potápěči. „Jediný omyl nebo špatné rozhodnutí, ať už vlastní, nebo obslužného týmu, znamená tragédii,“ popisuje technický potápěč Jan Vrlík.

Rizikové činnosti také vyžadují týmové hráče, protože mít krytá záda často znamená přežít. Chyba ve zhodnocení situace třeba u hasičů může ohrozit nejen je samotné, ale životy a majetek lidí uvězněných v hořícím objektu.

Strach jako dobrá ochranná pomůcka „Strach je přirozený a chrání nás. Kdo ho necítí, je nebezpečný sobě i okolí,“ říká policista z útvaru pro ochranu ústavních činitelů. Hasiči zase tvrdí, že kdo se kasá, že se nebojí, lže, nebo udělá chybu. S takovými kolegy pak nechtějí moc spolupracovat. „Hasiči tráví v práci v malých kolektivech 24 hodin. Musí se spolu naučit vycházet. Ryzí individualista nebo konfliktní jedinec pro takovou práci není vhodný,“ vysvětluje Vít Pernica z pražského Hasičského záchrannářského sboru.

Osvědčí se - a často i přežijí - jen ti, kteří se za žádné hrdiny nepovažují. A je jedno, zda jde o hasiče, záchranáře, piloty nebo strojívníce. „Jak říká jeden náš kolega - hrdinů jsou plné hřbitovy,“ potvrzuje Pernica.

Přesto za svoji práci mohou být odměněni jako hrdinové. Třeba jako český výsadkář Miloš Prášil, který zachránil své kamarády, zatímco jeho samotného pohltila lavina. Jako jediný Čech za to dostal od generálního tajemníka NATO Medaili Za statečnost.

Letos vám za riziko nepřidají víc než loni Za rizikovou práci máte nárok na rizikové příplatky. Rizikový příplatek je dvojnásobek. Za práci ve ztížených a zdraví škodlivých podmínkách můžete měsíčně dostat od 400 do 1 400 korun. Jak velká tato položka na výplatní pásce bude, o tom rozhoduje zaměstnavatel podle míry rizika, intenzity a doby působení ztěžujících vlivů. Můžete také dostat takzvaný zvláštní příplatek, pokud vykonáváte práci v pracovních podmínkách spojených s mimořádnou neuropsychickou zátěží. To se týká například policistů, strojívedoucích nebo mistrů, kteří mají na starosti učně. Na zvláštní příplatek máte nárok i tehdy, pokud jste při své práci ohroženi na životě a zdraví. Dostávají jej třeba zdravotníci pracující s rentgenem. Měsíční navýšení platu o zvláštní příplatek se pohybuje od 400 do 8 000 korun podle skupiny, do které jste zařazeni.

Chrání oblečení, ale i tekutiny U rizikové práce jsou důležité ochranné prostředky. Není to jen speciální oblečení, boty, helmy, ochranné masky nebo rukavice. Patří k nim i ochranné nápoje - například slévači a lidé vystavení vyšším teplotám dostávají zdarma minerální vodu nebo sirup. Pomáhá také častější přerušování práce.

K dispozici jsou i u nás špičkové ochranné prostředky. „Pokud postavíte vedle sebe plně vystrojeného profesionálního hasiče z Prahy a z Paříže, budou mít na sobě stejnou helmu, boty, zásahový oblek i rukavice. Možná od jiného výrobce, ale z úplně stejného materiálu,“ informuje Pernica. Totéž platí i u dalších profesí.

Například čeští příslušníci policejních zásahových jednotek, kteří zatýkají ozbrojené zločince, ale pomáhají i při katastrofách a živelních pohromách, nosí ty nejkvalitnější žáru odolné nomexové kombinézy, obličejové kukly, brýle a přilby. Mají také speciální boty, rukavice i vnitřní oblečení.

Nejrizikovější profese: 1. Kaskadéři 2. Krotitelé zvířet 3. Pracovníci ve výškách 4. Potápěči, jeskyňáři 5. Horníci 6. Hasiči a záchranáři 7. Policisté a pyrotechnici 8. Lesní dělníci 9. Opraváři vysokých pecí 10. Chémici laboranti *žebříček je sestaven dle rizikivosti pro úrazové pojištění Zdroj: Allianz pojišťovna Kde je nejvíce smrtelných úrazů 1. Těžký průmysl 2. Stavebnictví 1. Doprava 2. Zemědělství 3. Oprávenství 4. Zdravotnictví 5. Výroba a rozvod elektřiny Zdroj: MPSV

Autor: Pavla Foglová MFD 20.března 2008

Příliš mnoho práce může zabíjet, kritických případů přibývá

Jiří K. pracoval jako uznávaný manažer. Málem na každém kroku si stahoval z internetu zprávy, zodpovídal za miliardové obchody. Neodpočíval ani o víkend. Jednoho dne se "Vím o podobných případech. Obrovské nasazení trvá několik let a bývá kombinováno se snahou věnovat se maximálně i rodině," říká personální konzultant Tomáš Libert ze společnosti Force 1.

Může Čech dokonce zemřít jako japonský inženýr, který pracoval 80 hodin měsíčně přes čas a podlehl infarktu? Minulý týden jeho rodina vyhrála soud o odškodnění.

Infarkty jsou častým následkem přepracování i u nás. "Není výjimkou, že infarkty myokardu vidíme i u třicetiletých lidí," uvedl kardiolog Miloš Táborský z pražské Nemocnice Na Homolce. Stres způsobuje také deprese, vysoký tlak, problémy s páteří, rakovinu a další těžké choroby.

"V ordinacích máme podnikatele, kteří v posledních deseti letech pracovali téměř bez přestávky, bez dovolených, neodpočívali, museli ještě udělat tohle a tamto, přecházeli chřipky, a pak je ve třiceti či čtyřiceti letech dovedla roztroušená skleróza k tomu, že totálně přehodnotili svůj hodnotový žebříček," říká docentka Eva Havrdová, lékařka z Všeobecné fakultní nemocnice v Praze.

I kdyby se závažné nemoci přepracovaným lidem vyhnuly, riskují alkoholismus a další závislosti. "Těch, kteří to přehánějí s prací, je mezi závislými většina," uvedl primář Karel Nešpor z Psychiatrické léčebny v Bohnicích.

RIZIKOVÉ PROFESE

DISPEČER

Operátoři, jejichž selhání ohrožuje životy. Například letoví dispečeri

ZÁCHRANÁŘ

Hasiče, zdravotníky či policisty stresuje časté setkávání s lidskými tragédiemi

MODERÁTOR

Vědomí, že tisíce diváků vidí každou chybičku, způsobuje obrovský tlak

LÉKAŘ-OPERATÉR

Pracuje s vědomím, že vteřiny a milimetry rozhodují o životě a smrti

ŘIDIČ

Jejich práce vyžaduje dlouhé hodiny soustředění a předvídavosti

ČÍŠNÍK, SERVÍRKA

Jsou neustále pod časovým tlakem a musí vyjít se zákazníky

Čechům nehrozí smrt z přepracování, které se v Japonsku říká "karoši". "Naše pracovní vypětí je jiné. Někteří Japonci pracují až 6 000 hodin ročně, to by u nás nebylo možné," míní brněnská psycholožka práce Zdeňka Židková.

Extrémní je případ z východočeské dopravní firmy, jejíž tři pracovníci požadují uznání 1 313 až 1 591 hodin přesčasů za rok. Zákon povoluje nejvýše 150 hodin, jen výjimečně je dovoleno 416 hodin. Při pětítýdenní dovolené museli tito lidé pracovat bez víkendů čtrnáct hodin denně.

Za práci smrt?

Pracovní zátěž může přivodit smrt nepřímo. Při vyšetřování nedávného smrtelného úrazu ve slévárně zjistili inspektoři, že nešťastník odpracoval za osm měsíců 500 hodin přesčasů. "Máme za to, že úraz byl způsoben především únavou zaměstnance," uvedl Josef Čechman z jihomoravské inspekce práce.

Čtěte, jak inženýra z Japonska zabila práce.

Na rozdíl od rodiny Japonce, která získá odškodné, by pozůstalí u nás za "karoši" nedostali nic. "Srdeční selhání není mezi chorobami z povolání," vysvětluje psycholožka práce Zdeňka Židková.

Češi pracují nad rámec běžné pracovní doby celkem ochotně. Když dostanou pětadvacetiprocentní příplatek ke mzdě nebo náhradní volno, nestěžují si. Stovky stížností však dostávají inspektořaty práce od řidičů, pracovníků bezpečnostních agentur, ubytovacích a stravovacích zařízení.

Lidem vadí, že nedostávají za přesčasy odpovídající odměnu. "Chtějí si vydělat a proto se přesčasové práci nebrání, pokud je zaplácena," uvedl inspektor práce Josef Čechman.

Idnes.cz, 16. července 2008

Místo nahoře

Dispečer letového provozu je nejlépe placenou prací ve státním sektoru. A to vám na ni stačí maturita

V rukou Michala Jozsy jsou stovky lidských životů. Osm hodin denně, pět dní v týdnu. Na první pohled to tak nevypadá – sedí u monitoru, před sebou klávesnici a po ruce myš, na hlavě sluchátka s mikrofonom. Práce jako každá jiná. Jenže ty barevné tečky na monitoru jsou letadla plná lidí. A Michal je tu od toho, aby se žádná z nich nestřetla s jinou.

Jako by hrál trojrozměrné šachy s figurkami, které se pohybují rychlostí přes 400 uzlů, což je více než 750 kilometrů v hodině.

Řízení letového provozu je jedno z nejnáročnějších, nejzodpovědnějších a také nejlépe placených povolání na světě. Pokud od zaměstnance hodně vyžadujete, musíte mu také hodně nabídnout. A dispečer letového provozu na pražské Ruzyni jsou ohodnoceni náležitě. Řízení letového provozu je jediným státním podnikem, který se dostal na žebříček nejlépe placených firem v České republice – průměrná mzda letového dispečera činí 101 086 korun.

A to nemusí mít dispečer ani vystudovanou vysokou školu. Musí mít ale něco jiného.

Ani Michal Jozsa, sedmadvacetiletý nakrátko ostříhaný Slovák s brýlemi, žádnou vojenskou akademii pro piloty nemá. Původně na ni sice jít chtěl (už jako malý si lepil plastové modely letadel), ale na tu košickou ho nevzali kvůli výšce (v tryskáči by se nevešel do vystřelovací sedačky, „přestřelil“ o dva centimetry). A tak vystudoval elektrotechniku, vystřídal pár leteckých společností a pak zkusil konkurz na řídicího letového provozu. „Práci snů“ nezíská každý. Do výběrového řízení se přihlásí několik set lidí, přijatých je jich dvacet. Konkurz, do nějž má přístup každý, komu je nad devatenáct let, má dokončené středoškolské vzdělání s maturitou a čistý trestní rejstřík, prověřuje výbornou znalost angličtiny a neméně bezvadný psychický a zdravotní stav s důrazem na sluchové a zrakové vnímání. I když ale člověk projde výběrovým řízením, je teprve na začátku výcviku, který trvá minimálně dva roky. Uchazeči o stotisícový plat jsou v něm oceňováni pouhými třinácti tisíci korunami měsíčně, zatímco z jejich počtu vypadávají další a další, aby jich nakonec zbylo jen pár. A ani to není konečný počet. Stane se, že až v ostrém provozu odejde člověk, který absolvoval celý kurz – protože teprve tam si uvědomí svou zodpovědnost. Japonští řídicí letového provozu mají speciálně vyčleněnou jednotku kontrolorů, kteří je navštěvují i v rodinách a tam sledují, jestli jim v životě všechno klapne. U nás je pracovní morálka lidí, v jejichž rukou jsou cizí životy, jejich osobní zodpovědnost. Je to jeden z předpokladů pro tuto práci, stejně jako prostorová

představitost, schopnost spočítat, za jak dlouho bude letadlo řítící se takovou a takovou rychlostí na tom a tom místě, způsobilost pracovat v týmu a umění zachovat chladnou hlavu, „i kdyby se měl zbořit svět“.

„Dvě letadla letí ve stejné výšce, jejich tratě se kříží a my vidíme, že za určitou dobu se ocitnou ve stejné chvíli na stejném místě,“ popisuje základní konfliktní situaci Michal Jozsa. Bavíme se spolu v kavárně ruzyňského letiště, popijíme kávu za šedesát korun a všechna letadla, na něž vidíme z okna, jsou v čilé komunikaci s Michalovými kolegy. „Naše práce je zajistit, aby se letadla na tom stejném místě nestřetla. Můžeme zatočit jedno z nich, můžeme zatočit obě. Můžeme jedno nechat klesnout nebo druhé nechat vystoupat. Samozřejmě bez toho, abychom je přivedli do cesty zase jinému letadlu.“

V horizontální rovině se mohou letadla přiblížit nejvíce na pět námořních mil (devět kilometrů), ve vertikální rovině tři sta metrů – což je vzdálenost, jakou jsou od sebe odděleny jednotlivé letové hladiny. Nouzové situace, při nichž jedno letadlo mine druhé o pár metrů (jako ve snímku Bláznivá runway s Angelinou Jolie, který mezi letovými dispečery už stačil zkultovnět – i Michal Jozsa ho viděl několikrát), jsou výjimečným jevem už z toho důvodu, že letoví dispečeri jsou z povahy své práce v domýšlení důsledků vždy několik minut před tím, co se může stát.

„U každého letadla si můžeme nechat zobrazit, kam směřuje a kde bude za dvě tři minuty nebo za pět minut,“ říká Michal Jozsa. „Jakýkoliv možný problém je nutné vyřešit co nejdříve a co nejrychleji, protože máme jen určitou kapacitu.“ Sedmadvacetiletý dispečer používá pro svůj mozek pojmy z výpočetní techniky. Hovoří o kapacitě, kterou plní časovou posloupností letadýlek na obrazovce a údaji o tom, kde je které teď a kde bude za pět minut. Používá i pojem buffer, což v počítačové terminologii označuje paměť pro dočasné uchovávání dat. „Pokud reagujeme až na to, co už se na obrazovce přímo děje, je to úplně špatně.“

A na obrazovce se toho děje čím dál víc.

Pilot ladí rádio

Minulý rok přeletělo nad Českou republikou 653 000 letadel. Bylo to o třicet tisíc víc než o rok dříve. Nebe nad Českem houstne – i proto už současné středisko řízení letové kontroly nenavštívím na ruzyňském letišti, kde se (v budově přímo pod řídicí věží) nacházelo od roku 1970, ale na jeho nové adrese v Jenči, pár kilometrů od nejbližší ranveje.

Nové středisko patří k nejmodernějším na světě. Lidé z oboru přezdívali prosklené budově uprostřed zeleně Tádž Mahál. Dovnitř se dostanete přes dvě vrátnice, za nimiž se rozprostírá oáza soustředěné práce s vysokokapacitními technologiemi, supermoderním provozním sálem, relaxačním centrem pro zaměstnance (pracují třicet čtyři hodin v týdnu, každé dvě hodiny práce jsou střídané hodinou odpočinku) a jezírkem plným modrých míčků v ústředním vestibulu, nad jehož prosklenou střechou přelétávají letadla na blízkou Ruzyni.

V novém středisku pracuje něco k pěti stovkám lidí, další zaměstnanci podniku působí v ostatních střediscích, zejména na letištích v Brně, Ostravě a Karlových Varech. V řídicím centru jich z toho jsou dvě stovky, přímo k nim se s fotografem nedostaneme. V doprovodu tiskového mluvčího Richarda Klímy, jemuž otevírá jednotlivé dveře s různými stupni zabezpečení elektronická karta nebo ostraha jednoho z nejlépe hlídaných objektů v Česku (s dvě stě dvaceti bezpečnostními kamerami), sledujeme řídicí srdce z proskleného můstku jako ze Star Treku.

Místnost pod námi působí zešeřele. Zářivky jsou tu obráceny na opačnou stranu, než na jakou jsme zvyklí, aby se zaměstnancům neodráželo světlo na monitorech. Prostor o tisíci metrech čtverečních je navržen tak, aby se v něm lámal zvuk – a aby hovor dispečera s pilotem letadla nerušil jeho kolegu o stůl vedle. Jestli má nějak vypadat funkční open space, tak takhle. Klimatizace je vedena podlahou, aby tu lidem na speciálních ergonomických sedačkách s opěrkami hlavy nefoukala za krk. Stěny jsou pokryté neutrální barvou konzultovanou s psychologem. Je šedivě zelená. Nenervuje, ani neuspává.

Pilot kteréhokoliv letadla, které má prolétat nad Českou republikou, je s tímto řídicím centrem (po Evropě jich je čtyřiašedesát) neustále v kontaktu. Na jedné frekvenci se vyřídí letové povolení, na druhé je určovaný jeho pohyb po zemi, na třetí, na níž s ním komunikuje věž, je ovládaný jeho odlet. Následně pilot přeladí na přibližovací středisko řízení, odkud je směřován jeho let do určité výšky, pak se zaměří na oblastní středisko řízení, kde se reguluje jeho stoupání do letové hladiny a let v cestovní hladině (což je centrum, ve kterém pracuje Michal Jozsa). Během letu pilot přepíná mezi jednotlivými oblastními středisky podle „prostorů zodpovědnosti“, kterými právě prolétá. Při přiletu na letiště přeladí opět na přibližování, ve finále letové dráhy ovládá konečnou fázi přistání a pojíždění řídicí věž.

U každé řídicí konzole jsou dva lidé – řidičí, tedy executive, který komunikuje s letadly, a jeho asistent zvaný planning, který je napojený na ostatní sektory a instruuje řidičího, odkud mu do sektoru které letadlo vletí a kudy mu z něj má zase vylétnout. Pokud je letový dispečer jezdcem na rallye, planning je jeho spolujezdcem s mapou na klíně. Je tu oblastní středisko letového provozu, jež řídí letadla pohybující se mimo prostory letišť, a přibližovací stanoviště, které řadí letadla do fronty na přistání na Letišti Praha.

Každý dispečer má nad sebou dva monitory. Vypadne-li jeden, použije se druhý. Což tu není zdaleka jediná záchranná brzda. Do centra vedou dvě nezávislé vysokonapěťové přípojky. Pokud by selhala ta z Kladna, naskočí druhá z Prahy. Když by snad zklamaly obě, využijí se zálohové baterie a centrum si začne vyrábět elektřinu automaticky z diesellových agregátů samo.

Z každé řídicí konzole v sále vede pletenec kabelů přímo do podlahy – do centrálního sálu technologií pod řídicím centrem, kde udržuje pokročilou výpočetní techniku v provozu klimatizace silná tak, že tu stačí postát půl minuty, a už máte sucho v krku a oční víčka vám při mrknutí skřípají po bulvách. „Ajtyčka“ na chod systémů proto nedohlíží tady, ale v nedalekém sálu technické supervize, kde celý záznam sledují na obří obrazovce se stěnou o šesti a půl metrech. Táhne se tu cirká 800 kilometrů kabeláže.

V ústřední místnosti je ještě místo na pár nových pracovišť. Kapacita nového střediska je naplánována až za horizont roku 2020. „Čím víc bude na nebi letadel, na tím víc sektorů budeme muset rozdělit vzdušný prostor,“ říká mluvčí Klíma. „A na čím víc sektorů rozdělíme vzdušný prostor, tím víc pracovišť budeme potřebovat na zemi.“

Nad Evropou dnes proletí 30 000 letadel denně. Loňský rekord českého letového prostoru z 28. června dělal 2 187 letadel ve vzduchu za jediný den.

Provoz na nebi narůstá, ale díky centrům, jako je tohle, současně klesá nehodovost. Vloni bylo ve vzduchu nejbezpečněji za posledních čtyřicet let. V nejčernějším roce 1972 zemřelo na světě při leteckých katastrofách tři tisíce dvě stě lidí. Vloni zemřelo v letadlech nejméně lidí od roku 1963 – „pouhých“ devět set šedesát pět. Pro srovnání – na silnicích jich po celém světě každý rok zemře o plný milion víc. Pokud je za rok na nebi vybita středně velká obec, na silnicích je za stejné období vyvražděna celá Praha.

Zácpa v oblacích

Provoz ale neroste jen na české obloze, která je pro aerolinky stále zajímavější (nemáme tu vysoké hory, nad nimiž by se držely srážky, ani hluboká údolí, kde by vznikaly turbulence, na druhé straně máme poměrně dost uzavřených vojenských prostorů). Pohyb letadel vzrůstá celosvětově – nás se týká hlavně pohyb mezi Evropou a Asií, který se zvyšuje meziročně dvouciferným tempem. „Jestli jsou letové koridory dálnice a letiště odpočívadla, tak se ta dálnice za poslední dva roky rozšířila na víc pruhů,“ popisuje současnou situaci v oblacích viceprezident Českých aerolinií Jiří Devát, „a ta odpočívadla mají čím dál plnější lavičky.“ Není žádným tajemstvím, že východním směrem se podle všeho bude pohybovat i prodej ČSA a Letiště Praha, o něž zájem stále roste (oproti minulému roku tu stoupl počet startů a přistání o pět procent na 174 942) a které jsou teď obě v privatizaci. Hlavním zájemcem o České aerolinie je ruský Aeroflot, na druhém místě jsou šejkové ze Saúdské Arábie. Na

východě se také létá více a více. Pro situaci českého dispečinku letového provozu se tím toho ale tolik nezmění.

Moderním „nebeským“ trendem je totiž jednolitý prostor, který letadla nebude omezovat hranicemi států. „Dnes je vzdušný prostor tvořený mozaikou státních hranic a pilot, který letí z Milána do Amsterdamu, musí měnit rádiovou frekvenci desetkrát,“ říká Jiří Devát.

Aerolinky totiž dnes se svými letadly prostorem kličkují, aby zaplatily co nejméně na průletových poplatcích, což letecký prostor jen víc zahušťuje. Když se ale prostor rozdělí na sektory nezávislé na státních hranicích, budou mít letoví dispečeři práci jednodušší.

Humor v oblacích Internetové fórum na adrese <http://www.pprune.org> je vyhrazené leteckým profesionálům včetně pilotů a řídicích letového provozu. Následující tři konverzace jsou velmi vtipné. Skutečně. Twr: „EFGH, jaká je vaše výška a pozice?“ EFGH: „182 centimetrů, za kniplem!“ ŘLP: „Můžete sestoupit dvacet stop na následujících osmnácti mílích?“ Speedbird: „Troufám si tvrdit, že mohu, mladý muži, ale letadlo s sebou stáhnout nedokážu.“ ACC: „N123AB, sestupte na 3 000 stop, QNH je 1 013mb.“ N123AB: „Můžete nám to říct v palcích, prosím?“ ACC: „N123AB, sestupte na 36 000 palců, QNH je 1 013mb.“ Smrt dispečerovi

1. července 2002 se nad jihem Německa srazila dvě letadla. Na palubě letounu Baškirských aerolinií bylo jednadsmesát lidí včetně pětačtyřiceti dětí. Nehodu zavinila nedbalost švýcarské firmy Skyguide, jejíž letoví dispečeři neměli zdvojené služby. V letadle zahynula také manželka a dvě děti Vitalije Kalojeva, který si dva roky po neštěstí našel dánského dispečera Petera Nielsena, jenž nehodu zavinil, a ubodal ho k smrti. Kalojev byl ve Švýcarsku odsouzen k osmi letům vězení a po odsezení dvou třetin trestu loni v listopadu propuštěn za dobré chování. Doma byl přijat jako hrdina, který pomstil svou rodinu, v lednu se stal náměstkem ministra stavebnictví a architektury ve vládě Severní Osetie. Do funkce ho navrhl kavkazský prezident.

*DAREK ŠMÍD, redaktor Pátku darek.smid@lidovky.cz
20. června 2008 Lidové noviny*

Lidí „na telefon“ je málo

Telefonická péče o zákazníka je STRESUJÍCÍ PRÁCE. Za to firmy zaměstnance rozmazlují štědrými benefity. Přesto je pro ně čím dál těžší nacházet do call center kvalitní spolupracovníky.

Můžete mi laskavě říct, co to má znamenat?! Na linku call centra se právě dovolal rozčilený klient. Dobrý operátor ho musí umět uklidnit, přesvědčit, že je vše v pořádku, ale přitom z něj neudělat hlupáka. V ideálním případě dokonce klientovi prodá další firemní produkt.

Pracovníci call center jsou prvními „styčnými důstojníky“, na nichž do značné míry závisí spokojenost potenciálního i stávajícího klienta, a tedy úspěšnost firmy. Nároky na psychickou výdrž operátorů jsou vysoké. Odolnost si žádá často i další úkol, který od nich zaměstnavatelé chtějí - telemarketing. Zkuste jeden den obvolávat cizí lidi a nabízet jim nějaký produkt. Jak dlouho vás bude bavit přemlouvání a odmítání? Dobré call centrum je navíc k dispozici 24 hodin denně. Operátor tedy musí být usměvavý, vstřícný a fit i při noční službě.

Uspějí asertivní a odolní Zvládat dobře stres je jednou z podmínek úspěchu uchazeče o pozici v call centru. Dále musí být kandidát pohotový, přiměřeně asertivní. Měl by znát aspoň jeden

cizí jazyk a být schopen pojmout široké spektrum nových znalostí o produktech firmy. Znalost práce na počítači se automaticky předpokládá, příjemný hlas jakbysmet.

Přestože se firmám hlásí dost lidí, jen malá část z nich naplní všechny výše uvedené požadavky. Vítanou kombinací často nabízejí čerství absolventi. Právě oni vám dost často v call centrech zvednou telefon. Potvrzuje to mimo jiné také průzkum agentury Renoir - podle jeho výsledků je pro většinu operátorů v bankách tato práce jejich prvním zaměstnáním. „Nejsem si jistá, jestli je to dobře,“ říká k tomu majitelka Renoir, Petra Ulrichová. „Ti lidé nemají s čím srovnávat, nedovedou ocenit veškeré benefity, které firma nabízí, považují je za samozřejmé,“ soudí Ulrichová.

A jak je to s odměnami a firemními výhodami? V pražských call centrech mohou počítat zájemci až s 25 000 korunami, v mimopražských je to zhruba o deset tisíc korun méně. Firemní výhody směřují k tomu, aby se lidé od telefonů uvolnili a načerpali nové síly. „Přispíváme zaměstnancům například na volnočasové aktivity spojené s pohybem - jóga, fitness,“ vysvětluje v dotazníku agentury Renoir třeba Zuzana Fryaufová, manažerka call centra firmy ABL.

Déle než dva roky vydrží málokdo Vysoká míra stresu a věkové složení zaměstnanců call center však mají na svědomí to, že i přes veškeré nabízené výhody po nějaké době „svůj telefon“ opouštějí. Mladí operátoři totiž berou praxi v call centru často jen jako odrazový můstek k další kariéře.

Každý zaměstnavatel se snaží udržet lidi v call centrech co nejdéle, vyhledávání a zaškolování nových operátorů je totiž náročné finančně i časově. „Zhruba 75 % firemních nákladů na call centra jde na lidi. Tím nemyslím jen platy a různé výhody, ale i náklady spojené s nastavením směn při nonstop provozu nebo s vyhodnocením výsledků jednotlivých operátorů,“ vysvětluje Tomáš Studeník, ředitel společnosti Westminster, která pomáhá s budováním call center státním institucím.

Základní zaškolení operátora trvá nejméně několik týdnů. Různá školení či teambuildingy absolvují operátoři v průběhu celé své praxe.

Přes všechnu snahu je však v call centrech fluktuace poměrně výrazná. „Ročně se obmění přibližně třetina pracovníků,“ odhaduje Tomáš Studeník podle svých zkušeností ve státní správě. Ale i v komerční sféře platí, že operátoři na svém místě nevydrží dlouho. „Životnost operátora je v průměru maximálně dva roky, víc určitě ne,“ potvrzuje například Jitka Basová, výkonná ředitelka Allianz Direct. Jiné studie uvádějí dokonce jen 15 až 20 měsíců.

Lidí je málo a těch dobrých ještě méně Situaci zaměstnavatelům komplikuje zejména v Praze i „vysoká zaměstnanost“. Mnohé firmy přesouvají sídla operátorů mimo hlavní město, kde je vyšší nezaměstnanost, ale zato nižší finanční náklady. „Celá řada velkých korporací otevřela či otevírá obdobná pracoviště v Berouně, Kolíně, Příbrami nebo i v lokalitách od Prahy vzdálenějších,“ uvádí Luboš Čmuchař, konzultant personální agentury Challenge CZ. Call centrum Vodafone je v Chrudimi, operátory České pojišťovny najdete v Pardubicích, České spořitelně volají lidé do Prostějova...

Do výběrových řízení se tu zdaleka nehlásí pouze čerství absolventi, ale třeba i padesátiletí vysokoškoláci, kteří mají problémy sehnat jiné zaměstnání. Což by ve svém důsledku mohlo být přínosem i pro volající. Podle Zuzany Fryaufové sice na věku operátorů příliš nezáleží,

nicméně „z dlouhodobé zkušenosti mají nejlepší výsledky lidé středního až vyššího věku. Starší pracovníci bývají stabilnější a lze tu navázat dlouhodobou spoluprací.“

Mnohé firmy přesouvají sídla svých telefonních kontaktních center mimo hlavní město, kde je vyšší nezaměstnanost

Mladá fronta DNES, 28.února 2008

Když zazvoní telefon – operátor help desku

"Šéf se nám zhroutil", konstatoval nedávno na mém kursu jeden z jeho frekventantů. "Po dvou letech šefování si vzal neplacené volno a od té doby o něm není slyšet. Ostatně, on už byl předtím nějaký divnej."

Se vši pravděpodobností postihl tohoto manažera burn-out syndrom (Z73.0 Vyhasnutí, vyhoření - podle Mezinárodní klasifikace nemocí). Tento dlouhodobý a pro postiženého i jeho okolí nepřijemný stav se dá popsat ve třech funkčních oblastech:

- Na fyzické úrovni je to chronická únava, oslabení imunitního systému s z toho plynoucí častá onemocnění. Postižený si navíc nedokáže odpočinout, v noci se nevyspí, mívá tíživé sny. Objeví se u něj různé vegetativní obtíže jako bolesti hlavy a zad, nevolnosti, zažívací obtíže... Také může být více náchylný k úrazům.
- Na úrovni emocionálního prožívání se vyskytují stavy zoufalství a beznaděje, pocit, že nic nemá cenu a že problémy kvůli překážkám nelze zvládnout, pocity, které mohou vyústit až v sebevražedný pokus. Převládá permanentní podráždění a nervozita, dříve milé věci jen „otravují“.
- Na vztahové úrovni se objevuje nejpatrnější změna. Postižený se stává cynickým, podrážděným a hrubým. Sám se přistihne při agresivních či vulgárních fantaziích či projevech. Přestává vnímat, že lidé okolo jsou bytosti s vlastními emocemi a myšlenkami. Začíná s lidmi okolo jednat jako s neživým inventářem, který má v jeho životě jediný efekt – ubírat mu energii.

Obvykle spojujeme syndrom vyhoření se dvěma profesními oblastmi – jednou z nich je management s vysokými nároky kladenými na odpovědnost, odolnost vůči stresu a setkáváním s mnoha lidmi, druhou potom široké spektrum pomáhajících profesí typu terapeutů, ošetřovatelů a sociálních pracovníků, kteří se často setkávají s lidským utrpením a není zcela v jejich moci jednorázově je odstranit.

V našem článku bychom však rádi zaměřili pozornost do oblasti informačních technologií, která by se na první pohled mohla jevit jako minimálně ohrožená. Máme na mysli pozice help-desk operátorů (v textu používáme název help-desk, help-line a také někde citujeme nespisovné „helplajna“).

Operátor help-desku je pozice, která stojí jakoby „na půl cesty“ mezi světem technologií a světem sociálních vztahů. Pokud pracujeme ve velké organizaci, je operátor člověk, kterému zavoláme v okamžiku, kdy nám nefunguje něco spojeného s počítačem. Bývá to zaměstnanec stejné firmy jako jsme my sami, popř. je s touto firmou výrazně spojen. Máme tendenci činit ho zodpovědným za odstranění našeho problému a často i za to, že nějaký vůbec vznikl.

Očekáváme od něj korektní jednání, okamžitý zásah a především to, aby „ta zatracená krabice zase fungovala(!)“.

Jak vypadá situace z druhé strany? Líčení zátěžového provozu na „helpplajně“ operátorem:

Hlavní příčiny, které činí z operátorů help-desk podle našeho názoru profesi vysoce ohroženou burn-out syndromem, jsou:

- Jiný zdroj motivace – zatímco např. sociální pracovníci vstupují do svých pracovních pozic s nadšením a touhou „pomáhat lidem“, operátoři většinou podobnými motivy vedeni nejsou. Převládá snaha získat praxi a alespoň „nějakou“ kvalifikaci, vnímat tuto pozici jako přestupní stanici k dalším pozicím, popř. pozici, kde má „své jisté“. Přesto jsou operátoři konfrontováni s problémy, které sice nezasahují do hlubších vrstev klientovy osobnosti, vyvolávají však u nich aktuálně vysoce negativní emoce a vnímanou zátěž.
- Mechanismus „kontejneru“ - kdy operátor slouží jako odkladiště klientových negativních emocí, frustrací atd.
- Absence pozitivní zpětné vazby o zásahu. Pokud se operátorova intervence podaří, málokdy ho klient pochválí nebo mu poděkuje. Tak se operátor ve své pracovní době setkává vlastně pouze se situacemi, kdy něco nepracuje, jak má a nefunguje to ani po jeho zásahu.
- Pocit bezmoci a odpovědnosti – existuje množství situací, kdy je operátor vystaven kritice volajících, ale z vnějších příčin Nemůže problém odstranit – přetrvává zátěž bez možnosti kontroly.
- Pocit „hraničáře“ – vědomí příslušnosti ke skupině IT pracovníků, ale zároveň pocit opomíjení, nedostatečných informací a tlaku od zbytku světa. IT technologie jsou svého druhu výlučnou oblastí s vlastním slangem, postupy a instrumenty, kterým většinou „nezasvěcení“ nerozumí. Operátor se potom dostává do role zprostředkovatele mezi světem IT a právě těmi „nezasvěcenými“. Na rozdíl od ostatních zprostředkovatelů – učitelů, lékařů či právníků – je však jeho status vzhledem ke klientovi ale k „odbornému“ IT pracovníkovi poměrně nízký a je třeba vynaložit větší psychického úsilí pro obhájení vlastního sebehodnocení. Proto přistupuje ke snižování klientů.
- Nerovnoměrně rozvržená práce – dlouhá období klidu jsou střídány s etapami hektické práce, jejíž efektivita není vnímaná.

Operátoři z výčtu symptomů ukazujících na syndrom vyhoření uvádějí často zejména nárůst agresivity, jednak všeobecné, jednak ve vztahu ke klientům, dále podráždění, sociální stažení a úbytek hodnotných sociálních vztahů, apatii a fyzickou a psychickou vyčerpanost.

Help-desk operátoři vydrží na svých pozicích průměrně do dvou let. Po tom odcházejí a regenerují „pocuchané nervy“.

Další možností je - zcela v intencích diagnózy burn-out syndromu – přizpůsobení, kdy zaměstnanci „vedeni touhou po zajištěném zaměstnání zůstávají léta na místě, které jim nepřináší nic kromě jistoty a peněz. Stávají se tak nepotřebnými statisty, kteří s velkým mistrovstvím předstírají práci.“ Tak se setkáváme s operátory, kteří v rámci své adaptace své klienty schválně nechávají prohlížet, zda jsou řádně ukotvené kabely na zadní straně počítače

„aby taky něco dělali“, snaží se klienta přesměrovat na jiného odborníka (hra „horký brambor“), popř. telefony prostě neberou.

Můžeme něco udělat pro vyřešení tohoto problému?

Pozice help-line operátora nebývá obvykle řazena v rámci firmy k pozicím s nejvyšším statusem. Hmotná odměna zaměstnanců na těchto pozicích se obvykle pohybuje mezi 20-30% odměny, která přísluší např. správci sítě. Zaměstnanci help-line jsou vnímáni jako podřadní, nahraditelní. To možná rovněž přispívá k rozvoji příznaků syndromu vyhoření. Dobře fungující středisko počítačové podpory je však ve věku počítačových technologií nutným předpokladem hladkého chodu firmy, zvyšuje pracovní spokojenost velkého počtu zaměstnanců a umožňuje efektivní provádění jejich pracovní činnosti. Časté personální změny na pozicích operátorů, jejich špatný psychický stav a rozvoj příznaků burn-out syndromu dobrému fungování help-line rozhodně nepřispívají. Z ekonomického hlediska je třeba navíc zohlednit náklady na výběr a zaškolení dalších operátorů, stejně jako sníženou efektivitu jejich činnosti, která se může radikálně odrazit ve finančních nákladech v IT oblasti a časových prodlevách v oblastech navazujících.

Věříme, že problémy způsobené extrémním pracovním zatížením na pozicích help-desk operátorů by se do značné míry daly minimalizovat souborem opatření, analogickým intervencím v oblasti managementu či pomáhajících profesích:

- Důležitá je prevence, nikoliv léčba. Operátor s delší praxí se nejspíš bude stavět apaticky k jakýmkoliv podpurným prvkům, což způsobí pokles motivace ze strany zaměstnavatele. Pozornost můžeme věnovat výběru zaměstnance, kde bývá obvykle jediným kritériem schopnost „nějak“ si poradit s problematikou IT. Protože pozice nebývá nijak zvlášť platově ohodnocena, odpadají postupně jiná kritéria (znalost jazyků, komunikační dovednosti...). Řešením by mohlo být např. přenesení help-line do menšího města – komunikační technologie minimalizují nevýhody větší vzdálenosti operátora a finanční ohodnocení ve stejné výši při větší vzdálenosti od metropole nabývá za současného socioekonomického stavu relativně na výši. Dále je možno věnovat pozornost důsledně komunikačním dovednostem – perspektiva zacházení s klientem se obtížně zjišťuje v rámci standardního přijímacího rozhovoru, ale vcelku dobře např. metodou Assessment centra, kterou pokládáme pro výběr help-line operátorů za optimální.
- Velkou podporou může být i průběžné vzdělávání a rozvoj help-line operátorů. Současná psychologie práce nabízí širokou škálu technik, které je možno uplatnit při tréninku jednání s klientem, nekonfliktní komunikace atp. Standardní situace operátora navíc umožňuje efektivní propracování komunikačních scénářů, analogické např. scénářům komunikace palubního personálu a cestujících v letovém provozu. V rámci rozvoje zaměstnance bychom mohli věnovat určitou pozornost rovněž možnosti odraťovat v chráněném prostředí emoce, které v souvislosti s prací na této pozici vznikají, a sdílet je s ostatními kolegy (např. formou bálintovských skupin). Takto sdílené problémy mají lepší duševně hygienický dopad na osobnost zaměstnance než individuální agování – např. vybití agrese, rozvoj psychosomatických příznaků atp.
- Optimalizace pracovních procesů help-line. Stejně jako každé pracoviště je „helplajna“ zatížena množstvím úkonů, které se objektivně či subjektivně jeví jako nadbytečné. Při relativně stereotypní a duševně namáhavé práci mohou tyto činnosti výrazně přispívat k pocitům neúčinnosti, bezvýhodnosti a následné frustrace a vzteku. Optimalizace těchto procesů může být překvapivě jednoduchá (zavedení možnosti automatické

odpovědi v případě selhání systému, redukce nadbytečné administrativy...). Jiné procesy mohou být vnímány naopak jako deficitní (chybějící informační toky, systémy zpětné vazby atp.). Další možností změny pracovních procesů je rotace zaměstnance v pozici help-line operátora a technika fyzicky vyslaného k problémovému počítači – periodická změna činnosti by jednak umožnila další zvyšování kvalifikace a úlevu od monotónní činnosti, jednak by umožnila osobní kontakt operátorů a jejich interních klientů.

- Zvýšení subjektivního statusu či prestiže pozice operátora. Značnou roli zde může hrát osobní komunikace zaměstnanců či managementu firmy s operátory, pocit, že pracují pro lidi, se kterými se mohou –alespoň v malé míře – osobně znát a kteří si jich a jejich práce váží. Pocit dobře vykonané práce, kontroly nad situací a vlastní efektivity bývá jednou z nejlepších prevencí proti strašidlu, nazývanému burn-out syndrom.

Jak bychom se měli chovat při kontaktu s operátorem help desk?

- Pokud počítač nereaguje na Vaše příkazy, zkuste to, co sami zkusit můžete: restart počítače, kontrolu, zda je zařízení pod proudem, zda nechybí či nepřebývá disketa atp.
- Respektujte pokyn o informacích, které máme mít připraveny při kontaktu s help-desk (často to bývá např. IP adresa) – operátoři nejsou vševědoucí ani všemocní.
- IT operátor nemůže za to, že se Váš počítač porouchal – když mu vynadáte, vzájemnou komunikaci tím nezlepšíte. Kročte svůj vztek.
- Buďte standardní – pokud budete mít software „nad rámec“ Vaší organizace, zvyšujete pravděpodobnost poruchy a následně snižujete možnost nápravy pomocí místních IT operátorů. Ostatně většina zaměstnavatelů zakazuje nadstandardní výbavu SW. Že by zrovna ten váš byl výjimkou?
- Přiznejte, že něčemu nerozumíte a že Vám to nejde – nemusíte být přece odborníky v každé oblasti. Měli byste však dokázat popsat přesně a stručně to, jak k problému došlo a nechat se instruovat tak, aby jste sami mohli problém odstranit. Buďte vstřícní, zdvořilí a prosadte co potřebujete.
- Stojí za to poděkovat a seznámit operátora s tím, že problém byl odstraněn. Abychom operátora zbytečně nepřetěžovali děkovnými telefonáty ☺, stačí e-mail.
- Pokud Vaše oddělení technické podpory nestojí za nic, stěžujte si, stěžujte, máte právo na solidní servis i z této strany a Vaše firma to může zařídit.
- Posledním řešením je naučit se ovládat počítač tak, aby jste potřebovali pomoc co nejméně.

Poznámka: V textu bylo použito velké množství neformálních materiálů, převzatých z internetu, popř. autentické výroky operátorů. Pro transkripci do tohoto textu bylo třeba velkých úprav tak, aby byly tyto texty zbaveny vulgarismů (někdy jsme hodně vulgární výrazy zaměnili méně vulgárními, aby byl zachován dojem autentičnosti). Jejich četnost podle našeho názoru rovněž svědčí o přítomnosti burn-out syndromu u operátorů help-desk.

Literatura:

Henriksen, J.O., Vetlesen, A.J.: Blízke a vzdálené. Nakladatelství Albert, Boskovice, 2000

Heuvel, E., van den., Witte, L.P., Schure, L.M., Sanderman, R., Jong, B.M.: Risk factors for Burn-OUt in Caregivers of Stroke patients, and Possibilities for Intevention. Rijksuniversiteit Groningen, 2002

Kyrianová, H.: Assessment centrum v současné personální praxi. Testcentrum, Praha, 2003 (v tisku)

Mallotová, K.: Burn-out neboli syndrom vyhoření. Psychologie Dnes, 2/2000

Merritt, E.A.: Hospitality Management: A study of Burnout in Private Club Management. Pepperdine university, 1995

Rowe, M.M.: Hardiness as a Stress Mediating Factor of Burnout among Healthcare Providers. American Journal of Health Studies, 1998/14

Schmidbauer, W.: Psychická úskalí pomáhajících profesí. Portál, Praha, 2000

(vloženo: 20.5.2003)

Zde nejsi člověk

Spolupracovník Pátka se nechal na pár týdnů zaměstnat v obří továrně na Borských polích. Jak to chodí v podnicích, které patří k chloubám českého průmyslu?

Vždy, když jsem projížděl Plzní okolo těch unifikovaných krabic a viděl samé unavené obličeje s pohledem plným beznaděje, padla na mě tíseň a co nejrychleji jsem se snažil ujet. Borská pole, vaše oblíbená nákupní třída. A taky průmyslová. Ještě před deseti lety tu stál jen Carrefour a výrobu rozjížděla první firma, Panasonic, vůkol louky a les. Dnes se nejnovější přírůstky téměř dotýkají vzrostlých smrků ve směru na Domažlice a vedle sebe je vyskládaných 45 podniků, jež zaměstnávají 12 tisíc lidí. Politici stále ohromují ciframi, kolik nabízejí pracovních míst, a investory lákají daňovými prázdninami. Nikdo ale netuší, jak to vypadá uvnitř. Nechal jsem se proto na pár týdnů zaměstnat pro Pátek v jedné z japonských montoven jako řadový pěšák, po nichž je největší shánka.

Dobrý den!

Po přehledně označené chodbě jsem se dostal do oddělení Human Resources. Trošku mě překvapilo, že si mě ani po hlasitém pozdravu žádný z osmi pracovníků nevšímal. Po chvilce trapného postávání u dveří jsem ještě zakašlal, až si mě začala odměřeně skenovat jedna z personalistek. Neodpověděla ani na třetí pozdrav a znuděně zjišťovala, co tu vlastně pohledávám. Kratičký rozhovor prokládaly povzdechy. „Nastupuje se každé pondělí, pokud je to vše, na shledanou. Přijďte včas,“ pokynula mi, což byl zřejmě vrchol zdvořilosti.

V pondělí před sedmou už jsem se snažil zaparkovat na parkovišti před fabrikou, trochu mě ale znervózňovalo, že na něm stojí sotva pět aut. „Je to parkoviště pro zaměstnance, ale jen pro ty vyšší,“ reagovala paní na vrátnici na můj nesmělý dotaz. V 7.00 mě čekala prohlídka u podnikového lékaře a poté přijímací testy.

Byla to globalizace v praxi. V plzeňské fabrice s japonským managementem jsem podstoupil testy zručnosti se třemi Bulhary, dvěma Rumuny, sedmi Vietnamci a jednou Romkou, abych mohl produkovat elektroinstalaci do německých a anglických aut. Zaostril jsem na protější zeď, kde mě upoutala nástěnka s nápisem „Zaměstnanecké výhody“. Nejvtipnější byla „prohlídka továrny BMW v Německu“. S platem 9 tisíc čistého to jistě každý ocení. Nebo to je jen pro ty „vyšší“?

Test zručnosti se skládal ze dvou částí. Všeobecný rozhled a anglická slovíčka jsem piloval zbytečně. Test číslo jedna prý slouží ke znakové orientaci a odráží rychlost uvažování. V horní části se nacházela tabulka se dvěma sloupci – levý s řeckými znaky, pravý s číslicemi. Dole bylo rozmístěných pět sloupců s řeckými symboly řazenými na přeskáčku, k nim se měla doplnit čísla dle vzoru. Podmínkou bylo bezchybné vyplnění dvou sloupců za jednu minutu. Vietnamci, Rumuni i Bulhaři pojali test jako kolektivní práci, neuspěla jen Romka. Paní školitelka jí teatrálně předala nový formulář a pohrdavého úšklebku si nešlo nevšimnout. Z minima třiceti bodů dosáhla osmadvaceti, na což jí řekli: „Přijďte si příště.“ Test druhý měl prověřit šikovnost, mně připadal spíš jako zabiják ega. Do konektoru s 20 otvory zapojit barevné drátky podle schématu zvládne i cvičená opice.

V továrenské krabici jsem zatím strávil jen dvě hodiny, ale už jsem se nezbavil pocitu, že položka, číslo v databázi, konkrétní výrobek má větší cenu než já. Ono nestačí, že si připadáte místy jako blbec, oni vás v tom cíleně a s požitkem utvrzují.

Při čekání na školitelku číslo dvě, jež nás uvede do výroby, kolem proudí členové managementu a prohlížejí si nás jako hejno odporného hmyzu. Docela zvláštní, když uvážíme, že jsme to právě my, dělníci, kdo jim vydělává na prémii, dře ve třísměnném provozu a hrbí záda dvě patra pod nimi.

Po 20 minutách marného čekání na mě padla chandra a vyrazil jsem si ven zapálit. Navrhl jsem kolegům, ať se přidají, ale kdybych zařval bomba v americkém letadle, nezpůsobilo by to větší povyk. Děs v jejich očích prozrazoval, že rozhodně nechtějí žádné problémy. Připojila se jen jedna slečna stylu hippie. Po třech minutkách, kdy jsme zvažovali své vyhlídky a zhodnotili zdejší ne zrovna familiární prostředí, se rozloučila se slovy, že tam nahoru už se nikdy nevrátí. Úplně jsem jí rozuměl.

To už mi na chodbě myla hlavu školitelka. Tvářila se důležitě a asi si tak i připadala. Svou litanii zakončila hysterickým výlevem – to, že jsem přišel pozdě, přejde, ale v celém areálu je zákaz kouření, absolutní, bez výjimky, bez omluvy! Zjistil jsem navíc, že jsem omylem vykuřoval před vchodem pro management a za to hrozí okamžitý vyhazov.

Nemluv, nejez, nepij

Po další malé prohlídce jsme byli usazeni ve školicím centru, tedy místnosti v rohu suterénu továrny, vybavené židlemi a projektorem. Zrovna zde probíhalo školení asi čtyřicítka Vietnamců, a tak jsem si sotva sedl. Nabídli nám, že si můžeme sami prohlédnout fabriku. Už zase? Proboha proč? Raději jsem odevzdaně sledoval školení.

Vietnamci vypadali, jako by včera

usnuli ve Vietnamu a ráno se probudili o tisíce kilometrů dál a netušili proč. Bylo mi jich líto. Každý si křečovitě držel svůj pas a zmateně těkal očima ze školitelky na překladatele, zřejmě jejich předáka. Absolutně nechápali, co se po nich chce, a rádoby vtipné průpovídky školitelky, samozřejmě v češtině, byly naprosto nemístné. Ono před Asiata, který neumí slovo česky ani anglicky, hodit evropský formulář a s typickou přezíravostí čekat, že ho rychle vyplní, o místním systému vypovídá vše. Okamžitě nastal zmatek, který překladatel zvládal jen s velkými obtížemi. Další problém znamenala prezence. Školitelka neuměla přečíst vietnamská jména, a tak používala čísla z jejich formulářů. Jelikož vyplňování znovu pojali kolektivně, vypukl chaos neuvěřitelných rozměrů. Na jedno číslo se zvedli tři lidé, na jiné nikdo, vše doprovázeno křikem. Nakonec se situaci bůhvíjak podařilo zvládnout. Divadlo ale nekončilo. Nás pět, kteří jsme rozuměli, bylo přesazeno dopředu a náležitě nabito informacemi o firmě. Po všech možných superlativech přišel seznam zákazů. Zákaz jídla a pití na pracovišti, namátková měření alkoholu v krvi, zákaz mluvení, telefonování...

Následovaly vtipky o tom, jak tu lidé něco ukradli a bylo jim nutno zatnout tipec či jak si moc přidávali v kantýně, když se náhodou podařilo něco dobrého uvařit. Tato pravidla mají jistě opodstatnění, ale proč se na nás všichni koukají jako na vrahy? Nejvtipnější kousek předvedl rezignovaný chlapík ve středních letech, jenž, vědom si marnosti svého počínání, pronesl dvě zásadní věty. „Ke školení bezpečnosti: Nestrkejte ruce, kam nemáte, a pokud se vám něco nebude zdát, zavolejte mistra. K ekologii podniku: Ekologii podniku popíšu dvěma slovy: Třídíme odpad.“ A jak přišel, tak i odešel.

Následovala opět prohlídka výroby, tentokrát i s výkladem. Chodte jen po vyznačených cestičkách a nepošlapejte beton mimo. Neplývejte materiálem, protože i když si myslíte, že vás nikdo nevidí, Velký bratr vás vidí vždycky. Z výkladu jsem konečně pochopil, jak jsou důležité šichty v pořadí ranní-noční-dopolední. Lidé jsou míň unavení a víc firmě vydělají. Skvěle se to osvědčilo a přejímají to další továrny. To nejlepší na závěr: školení bude trvat čtyři dny. Čtyři dny, abych mohl motat drátek?

Na základě důležitosti, s níž se vše odehrávalo, by náhodný pozorovatel musel usoudit, že se z naší skupiny bude rekrutovat tým kosmonautů pro NASA. Zvláštní je, že jsem byl asi jediný, komu se to zdálo absurdní. Dostali jsme opravdová skripta, specialistou pro tento účel vytvořená, a učili se rozlišovat čtyřmístná a šestimístná čísla a také německy pojmenovat šest barev. Po čtyřdenní masáži všichni uspěli, někteří s pomocí obdivuhodné sbírky taháků, a po stejně dlouhém tréninku zručnosti nebyl problém ani s drátky.

Kolega kolegovi vlkem

Po týdnů přišel můj první ostrý pracovní den. Pročipovat se na pracoviště ale není jen tak. Ve chvíli, kdy se zhruba tři stovky rozespálých lidí snaží v šest ráno naráz projít jednomístným turniketem, potřebujete ostré lokty a na nějakou tu ránu nekoukáte. Zato vás to jistojistě probudí. Zamířil jsem do obrovské šatny, neb každý má právo na vlastní skříňku. Několik desítek párů pracovních bot, takticky ponechaných k vyschnutí na skříňkách, ale vydávalo odér, až z toho pálily oči, a tak jsem se skříňky raději vzdal. Po chvíli hledání a vyptávání jsem se, opatrně překračuje žluté čáry, dostal na svou pozici, která měla jako vše tady svůj kód. Tak to tedy ne. Pořádek dělá přátele a příště přijďte včas!

Jediné, co jsem byl schopen vnímat, byl zápach tavené umělé hmoty a obrovský hluk odněkud z hloubky haly. V 6.15 jsem konečně začal motat první drátky. Pracovní týmy byly složeny asi po osmi. Jak postupoval polotovar po lince, každý musel rychle vykonat svoji operaci. Ve chvíli, kdy jsou na vaši rychlosti závislé výkony dalších lidí a ti jsou pak odměňováni prémie dle splněných norem, funguje vše mnohem lépe, než kdyby nad vámi stál dráb. Ani průmyslová kamera by nedokázala víc. Každý hlídá každého. Pořád někdo sleduje, jak vám to jde, jak plníte a zda na konci měsíce budou prémie. Když náhodou nestíháte nebo si potřebujete narovnat záda a protáhnout se, čekají vás horké chvílky. Vlastně jsem si tuto neomalenost dovolil jen jednou a radši se sklonil před sedmi páry vzteklých očí. Pětistovka na konci měsíce má opravdu velké kouzlo.

Co teď s hlavou?

Po čase samozřejmě každý získá v této činnosti jistou rutinu a bez obtíží zvládá to, co má. Problém ale nastane ve chvíli, kdy se o slovo přihlásí matka příroda a nutně si potřebujete odskočit. Linka se kvůli vám nezastaví a zbylých sedm lidí také většinou nemá pochopení. Máte dvě možnosti: Buď musíte jít o několik pozic zpět a rychle zamotat svou část drátu. Toto je samozřejmě ZAKÁZÁNO, i když jakžtakž tolerováno. Nebo se pokusit přemluvit kolegy, aby vaši operaci na těch pět minutek, než se vrátíte, převzali. Což je taky ZAKÁZANÉ, a navíc často nereálné. Stačí, aby byl kolega starý morous nebo cizinec, který ani nemá představu, kde je, natož aby vám rozuměl, a váš problém může nabýt tragických rozměrů. „No to to bude vypadat, když budeš co půl hodinu běhat na záchod,“ odsekla mi týmová souputnice a jasným gestem mě odkázala do patříčných mezí. Můj pitný režim se tak hned první den zcela otrásl v základech. Neprospěl mu ostatně ani fakt, že na pracoviště se žádné pití brát NESMÍ, protože kdysi kdosi kradl v PET lahvích drátky a takhle by to tedy nešlo.

Ze začátku jsem si říkal, že to vlastně není zas tak těžká práce. Po pěti hodinách jsem se poprvé podíval na hodinky. K mému zděšení ukazovaly 6.45. Jak je to možné? Ačkoli práce vyžadovala čtyřdenní školení, po 20 minutách jsem ji zvládal docela obstojně. Ještě mi chyběl patříčný grif a rychlost, ale to je otázka času. Ať už jsem se na to díval, jak jsem chtěl, hlava k tomu prostě důležitá nebyla. Ale co s ní? Jak ji zabavit na osm hodin, když neumíte úplně vypnout? Je neuvěřitelné, na co dokážete myslet, když to vlastně vůbec nepotřebujete. Přemýšlíte nad cestou do práce, nad banalitou, co jste někde zaslechli, a za chvíli si jen tak opakujete telefonní čísla známých. Pak si odskočíte k číslu účtu a PINu platební karty. A přitom motáte a motáte.

Když začínají tuhnout záda a bolet nohy, je dobré rozhlédnout se kolem sebe. Nejste v tom totiž sami. Vidíte ty postavičky u lisu a u všemožných linek a pásů a víte, že tahle bolavá

budoucnost je všem společná. A pak zahlédnete někoho v bílé košili, jak jde nezúčastněně kolem, jen občas jemně ohrne nos. Jako byste tam ani nebyli. Jako by ty mašiny fungovaly samy.

Zhruba po třech hodinách ohlašuje melodie desetiminutovou pauzu. Systém melodií se asi osvědčil, protože každá pauza, stejně jako každá skupina asi 60 lidí, měla jinou. Proč vlastně? Přece aby se netvořily fronty a zefektivnila se produktivita a pořád probíhala výroba. Při každé pauze jsem zamířil do open air kuřárny, představující vyhrazený prostor za fabrikou, průchozí jen zevnitř. Mám pocit, že v tomhle je tabák nedoceněný. Tady cigareta znamená tři minutky svobody. Přes plot jsem pozoroval další továrnu. Vypadala úplně stejně. Jediný rozdíl byl v barvě montérek.

Deset minut shořelo jak na zápalce síra a já šel zase motat. Cestou zpátky mě upoutal obří nápis na čelní stěně výrobní haly – ONE FOR ALL, ALL FOR ONE. Na každém kroku vás tu ujišťují, jak jste pro ně důležití a že jsou vaše druhá velká rodina. Brrr.

Ta činnost opravdu nebyla náročná. Jestli mi předtím celé školení přišlo zbytečné, teď jsem jeho smysl nechápal už vůbec. Stačilo rozeznat pět barev a zbytek zvládnete během chvíle. Pak už si jen od šesti do dvou přejete, ať je konec směny.

A tak to jde každý den. Ranní boj na vrátnici, několik kilometrů namotaného drátu a bužírek, umělý oběd na umělém talíři ohlášeny rozličnými melodiemi, dvě cigarety za šichtu a konec. Odpolední bitva u turniketů je ještě tvrdší, každý chce co nejrychleji zmizet.

Po pěti dnech jsem se rozhodl, že si šichtu zpestřím hudbou, MP3 přehrávač zatím nikdo nezakázal. První den jsem si úpěnlivě přál umět vypnout a domotat se na konec šichty. A šlo to rychleji, než jsem čekal. Chvilí jsem ještě vnímal muziku, která se linula ze sluchátek, ale pak jako by splynula. Po nějakém čase jsem si s hrůzou uvědomil, že se přehrávač zasekl a já už půl hodiny poslouchám stejnou písničku. Snažil jsem se obnovit svůj mentální trénink – opakovat si texty oblíbených písniček, lovit z paměti matematické vzorečky, které jsem se kdysi naučil... Po dvou týdnech si ale nejsem jistý ani tím PINem ke kartě. Zato motám jak smyslů zbavený. A o to přece jde. Dokonce i záda bolí míň.

Vietnamští supermani

Fluktuace lidí v podobných podnicích je vysoká. I proto se tu sociální vztahy nijak zvlášť nerozvíjejí. Navíc ta jazyková bariéra. Asiati, Rumuni, Bulhaři, Makedonci, Slováci a další, Češi jsou v menšině.

Nejvýraznější jsou ve všech ohledech Asiati. Za celou dobu o nich skoro nevíte, nehrozí vám spor ani kulturní nedorozumění. Zato když začnou řešit nějaký problém mezi sebou, je zle. Strhne se obrovská mela, vrhnou se na sebe a klidně se u píchaček na konci směny pobodají šroubováky.

Co se týče pracovního nasazení, nikdo se jim, obzvlášť Vietnamcům, nevyrovná. Jsou schopní dřít 12 hodin denně 6 dní v týdnu s rychlostí, o níž se vám ani nesní. Nejsou sice tak pečliví, ale vychrlí takové množství výrobků, že i když je dejme tomu třetina zmetků, pořád toho udělají dvakrát tolik než ostatní. Vietnamci jsou svou pracovitostí známi, přesto se nabízí otázka, nakolik jsou tu dobrovolně a jak jsou asi ohodnoceni. Všichni jsou totiž zaměstnanci nějaké té pracovní agentury a je nasnadě, že zatímco agentura prosperuje, oni tak veselí nejsou. Například za to, že všem bylo aspoň 16, bych ruku do ohně nedal.

Při jedné z pauz jsem se dal do řeči se sympatickou paní, tak kolem padesátky. Do Plzně přijela z jedné rumunské vesničky a rozhodně netoužila po tom stát se na stará kolena „gastarbeitrem“. Má však dva studující syny a každá koruna je dobrá. Její dcera právě dodělala textilní průmyslovku a nastoupit sem má příští týden. Dcera chtěla studovat dál, ale manžel podlehl démonu alkoholu, rodinu opustil a ona sama na vše nestačila. Když mi vyprávěla, že je agentura spolu s dalšími pěti lidmi nastěhovala do 1 + 1, nechápal jsem, jak může v takových podmínkách žít a ještě se usmívat. Vysvětlila mi, že doma měla ještě horší práci za 60 eur měsíčně.

Ostatně rozhlédnete-li se kolem, v každé krabici spatříte spoustu vysokoškolských profesorů, inženýrů, techniků i doktorů. Těm všem se vyplatí pracovat víc než 70 hodin týdně, tisíce kilometrů od domova v jedné z krabic na Borských polích.

V zašívárně

Ne každý má ale v továrně tak těžký život. Po dvou týdnech na kabelárně za mnou přišel vedoucí, že v přilehlém skladu mají podstav a že splňují profilové představy skladového dělníka.

Co znamená „splňovat profilovou představu skladového dělníka“, jsem pochopil hned. Zcela totiž chybělo zastoupení vietnamské i jiné menšiny. Jak se mistr rozšafně vyjádřil, „všechny žlutý a černý ksindly by musel nakopat do prdele“. Celý tým tvořili jen Češi a Slováci. Z japonské preciznosti, předpisů a efektivity zbyla hromádka prachu, systém byl položen na lopatky. Zatímco v montovně lidi dřeli celý den jako mezci, tady to byla flákárna, že byste podobnou nenašli. Na co normálně stačí dva lidi, tady je potřeba deset. Po noční jsem byl odpočatější, než když jsem nastupoval.

V montovně hlídal každý každého, sem nikdo z vedení nepáchl. Když už se nějaká kontrola chystala, věděli jsme o ní s předstihem. Začali jsme chodit po skladu s papíry, kde mohlo být natištěno cokoli, a předstírali kontrolu beden.

V montovně panoval přísný zákaz požívání alkoholu, kontrola s trubičkami tu běhala denně. Tady jsem měl pocit, že většina mých kolegů by nový den bez panáčka ani nerozjela. A pivo sem, pivo tam, kdopak by to počítal. Každý den začal důvěrně známým zasyčením otvíraných lahví, poté se jemně přenesl přes kávu a několik cigaret, následovalo něco pro zahřátí a další káva a pár cigaret. Když nám přijela práce, vrhli jsme se na ni jako jeden muž a za dvě hodinky bylo hotovo. Pak přišla zasloužená tříhodinová pauza na oběd a sladká odpolední siesta.

Milan Vidlák, podle zážitků Martina Krátkého napsal 31. října 2008

16 hodin na nohách a bez toalety

Reportér MF DNES si vyzkoušel práci ostrahy v hypermarketu. „Mysleli jsme, že si chcete vydělat,“ hájí se firma

Praha - Šestnáctihodinová směna dlouho do noci, na kterou hned ráno navazuje další podobná. To navíc může trvat nepřetržitě i šest dní v týdnu. Malý počet přestávek a půlhodina na oběd, omezená možnost jít na toaletu. Tak může vypadat práce detektiva v hypermarketu.

MF DNES už dříve psala o tvrdých podmínkách, ve kterých pracují prodavačky těchto obchodů. Před časem v jednom pracovala tři dny novinářka tohoto listu. Nyní se ukazuje, že podobné zacházení je běžné i u jiných profesí. Zjistil jsem to, když jsem vyzkoušel práci detektiva v Tesku v pražském centru Nový Smíchov ve službách agentury Agency RS, původně kvůli reportáži o zlodějích. Personalistka mě varovala už u pohovoru, že jde o těžkou práci. O tom, že při ní šéfové směn někdy nejspíš poruší zákoník práce, však nemluvila.

Bezpečnostní agentury trpí nedostatkem lidí, a nováčka tak hned čekají dlouhé směny – nový zaměstnanec si těžko může dovolit moc odmítat, když s takovou „prosbou“ šéf přijde.

Má nejdelší směna měla trvat oficiálně 15 hodin, jenomže se ve skutečnosti protáhla na šestnáct. Musíte totiž přijít do práce dříve a vyprovázení posledních zákazníků také třicet minut zabere. Stojícího detektiva u pokladny stále sleduje kamera. Když jsem chtěl jít na záchod, musel jsem hlásit do vysílačky „kód 12“ a čekat, až mě někdo vystřídá. Stalo se však,

že ani opakovaná prosba tohoto druhu nebyla vyslyšena. V půlhodinové polední pauze jsem těžko stíhal i rychlý oběd u McDonald's, zvláště když se připočítají přesuny po nákupní hale. Práce detektiva je navíc špatně placená. Člověk se nesmí hnout z místa za 60 korun na hodinu, někdy méně.

„Nováček si to vyžere“

Firma Agency RS, u které jsem byl zaměstnán, omlouvala tuhý pracovní režim částečně tím, že se blížily Vánoce. „My jsme vycházeli z toho, že jste si jako brigádník před Vánocemi přišel vydělat a potřebujete co nejrychleji co nejvíc peněz,“ omlouvala dlouhé směny personalistka Havlíková z firmy Agency RS, když jsem před ní odhalil svou identitu. Svě křestní jméno říci nechtěla.

Přístup nadřízených, kteří mi ne vždy umožnili v souladu se zákoníkem práce přestávku (slibovali ji každé čtyři hodiny půlhodinovou, zákon ji ukládá každých šest hodin), vysvětlovala tím, že „nováček si to občas od služebně starších vyžere“. To samé prý platí o střídání v době odchodu na toaletu.

Pokud jde o pouhou půlhodinu na oběd, za kterou se jídlo stihnout nedá, poznamenala personalistka, že zákoník práce ji umožňuje. „Já bych taky radši měla hodinu,“ dodala bezelstně Havlíková.

Advokátka Markéta Tillerová jasně říká, že zákon patnáctihodinovou směnu v pohyblivém pracovním týdnu s různě dlouhými směny zakazuje. Mezi pracovníky ochranek platí hypermarkety za nejnáročnější pracoviště i mimo svátky. „Několik dvanáctihodinových směn po sobě také pamatuji,“ říká mladík Lukáš H. Ten také hlídal v obchodním centru Nový Smíchov, ale u jiné firmy.

„Vždy mi směny rozepsali bez ptaní. Nejhorší bylo stát dvanáct hodin v lednu venku před vchodem do centra,“ vypráví Lukáš. Oběd také nestíhal, protože čtvrt hodinu z polední pauzy mu zabralo převlékání. V uniformě detektiva se v pauze chodit nesmělo. Někdy o přestávku přišel, protože ji přerušil cvičný poplach. Ten býval tak dvakrát denně.

První byli prodavači

Jako první si hlasitě stěžovali na „otrockou“ práci v supermarketech prodavači. V řetězci Plus proto vznikla dokonce odborová organizace. Zástupci této profese jsou nyní nejdál v jednání se zaměstnavateli o nápravě a dali najevo, že by klidně i stávkovali. Mají naději, že se jejich pracovní podmínky zlepší.

Vadil jim obrovský tlak na výsledky a výkon konkrétní prodejny, arogance šéfů či diskriminace odborářů. „Důležité je, že s námi vedení komunikuje,“ řekl odborář Plusu Petr Milsimer. Podle něj se přístup řetězce hodně odvíjí od toho, jestli zrovna tam odbory zájmy pracovníků hájí, nebo ne.

Detektivy v Plusu odbory nezastupují, protože jde o zaměstnance externí firmy.

Kontrolu dodržování zákoníku práce má na starosti nový Státní úřad inspekce práce. Šéf jeho kanceláře Oldřich Příkryl potvrdil, že úřad obchody kontroluje a nedostatky se objevily,

statistiku však včera k dispozici neměl. Pokud jde o jednání, které zažili reportéři, reagoval, že „takový případ stojí za prověření“.

Autor: JAKUB POKORNÝ, MFD

Nejhнусnějši práce na světě



Čtvrtek 15.11. 2007, 20:00

Myslíte si, že máte tu nejhнусnějši práci na světě? Máme pro vás dobrou zprávu: jsou i hнусnějši...

Tuneláři

Sto osmdesát metrů pod kalifornskou pouští se razí tunel. Je to horké, vlhké, hlučné, prašné a smrtelně nebezpečné prostředí. Jako tunelář máte osmdesátiprocentní pravděpodobnost, že vás práce zmrzačí, nebo dokonce připraví o život. Ben Anderson se k nim na několik týdnů přidal, aby na vlastní kůži vyzkoušel, v jakých podmínkách pracují a co je odlišuje od

ostatních lidí. Muži hloubící tunely v San Diegu mají pověst nejtvrděších pracantů. Tunel, na kterém pracují, vede z přehrady San Vicente, který leží v srdci sandiegské pouště. Toto místo má jen minimum přírodních zdrojů vody. Tunel zde pomůže lidem žít. Voda do San Diega je dodávána dálkovými vodovody. Kdyby se tam stala havárie, dojdou ve městě zásoby vody za tři dny.

Tunel, na kterém bude pracovat i Ben, je nouzový vodovod pro San Diego. Vede v hloubce skoro dvě stě metrů pod povrchem. Než bude vůbec moci vstoupit do tunelu, musí projít bezpečnostním školením. To vede Steve, který má na starosti celou stovku tunelových pracovníků. Instruktažní video je plné děsivých výpovědí nehod v tunelu a fotek rozervaných končetin. „Když dostávám ochranné pomůcky, myslím na všechno, co se mi hluboko pod zemí může stát, a tak mi připadají skoro k ničemu,“ popisuje Ben. „V tomhle kmeni tunelářů existují dva klany. Odpalovači a kopáči. Odpalovači vyhazují do povětří zem pomocí nebezpečného dynamitu. Jestli si chci udržet naději, že s nimi budu moci pracovat, musím nejdřív udržet krok s kopáči.“ Ten, kdo rozhodne o Benově připravenosti, je tunelář s dvacetiletou zkušeností Jammer. „Umíš s lopatou? Tak první dny se rozkoukáš a trochu zapracuješ. Ten předchozí zelenáč nevydržel v díře ani hodinu. Za chvíli jsem jen viděl, jak se za ním zaprášilo před branou.“ Nástup je další den ráno v sedm. „Příští tři týdny budu bydlet v laciném motelu, několik mil od díry. V 6.30 jsem na place, připravenej na svoji první desetihodinovou šichtu. Chlapi se stavějí do kruhu a pak začíná něco, co může být buď nějaký rituál, nebo ranní strečink.

Přidávám se k nim a snažím se opakovat jejich pohyby. Soustředíte se na to, co děláte.“ Jammer má proslav. „Máme tu nového kluka, tak se k němu taky tak chovejte.“ „Nic mě však nemohlo připravit na peklo, které mě v podzemí čekalo,“ říká Ben. „Před ústím je velká tabule se jmény. Je ve vašem zájmu, abyste plíškem označili, jestli jste venku, nebo uvnitř. Zapomenete a v případě neštěstí vám nikdo nepřijde na pomoc.“ V tunelu se dělá dvacet hodin denně. Ben bude mít denní šichtu. „Ve chvíli, kdy se začal dopravní vláček nořit do podzemí, mě přepadl pocit, že jsem udělal velkou chybu.“

V Kalifornii se hloubí vodovodní tunely už sto let. Krumpáče a lopaty už většinou zastupují důmyslné hloubící stroje. Dvanáctimetrové monstrum TBM, které tu máme, je schopné vytěžit 40 tun kamení denně. Stroj je nepoměrně rychlejší než lidské ruce, ale práce v díře díky němu není jednodušší ani bezpečnější. Mike, který stroj řídí, ukazuje Benovi jeho první pracoviště. Tady začínají všichni zelenáči. „Mým prvním úkolem bude čištění vodicích kolejnic za strojem. Dno tunelu je plné bahna a také vody. Od kolegů se dozvídám, že ji mimo jiné tvoří moč chlapů vpředu. Tady není čas chodit se ven vyčurat.“

Já a rypadlo

„Teplota v tunelu dosahuje až 65 stupňů Celsia. Je to, jako kdybyste dělali v sauně. Po třech hodinách práce už jsem vyřízený a to ani nezačalo týbíemko pracovat. Těžké šedesátitunové

rypadlo se pomalu dává do pohybu a s ním se začíná třást celý svět. Lopatky se zakusují do terénu a vytěžený kámen se za strojem nakládá na vozíky, které jej vyvázejí ven. Moje práce je čistit dno.

Po šesti hodinách se konečně stroj zastavuje. Chlapi do sebe rychle cpou trochu jídla a pití. Žádné pauzy na oběd se tu nevedou. Jsou tu lidé ze všech koutů světa. Australani, Mexičani, Argentinci, Angličani i lidi z východní Evropy. Tímhle musí projít každý, než se dostane na místo před stroj. Kolega Martínéz je tu už několik let. Je pět odpoledne a konečně vyjíždíme ze zpocené díry. Jsem tak rád, že málem zapomenu na zlaté pravidlo. Označit si odchod. Někteří chlapi z Benovy skupiny si zde vydělají až 120 tisíc dolarů za rok. Ale peníze nejsou to jediné, co je tu drží.

Někteří říkají, že mohli dostat i lepší místa, ale nedokázali opustit svůj tým. Další den jsem naprosto mrtvý. Mám pocit, jako bych vůbec nespal. Při nástupu do vláčku, slyším šéfa řvát své jméno. Jak jsem mohl udělat takovou zásadní chybu. Neoznačil jsem si vstup. Jsem unavený a šéf směny sleduje bedlivě každý můj pohyb, abych něco nevyvedl. Noční parta zapomněla vyčistit vrchní járek stroje, stroj se zpomaluje a teď to musíme udělat my.

Jestli bláto zaschne, bude tvrdé jako beton. Zjišťuju, že mezi noční a denní směnou panuje velká rivalita. Snažíme se být lepší a rychlejší než oni. Když se nám podaří posunout se o kus dopředu, musíme položit další segment kolejnice. Dělá se to ručně, na stroje tu není místo. Koleje se musí přišroubovat ke skále. Konečně mám dojem, že si můžu vyzkoušet něco nového. Ve chvíli, kdy začínám mít pocit, že své směně pomáhám, udělám chybu. Jak se vši silou opírám o vrtačku, podaří se mi přervat elektrické vedení. To znamená hodinové zdržení pro celou partu.

Po práci se jde na pivo. Nejsou tu žádné bary. Pije se venku pod stromy. Mike, řidič rypadla, dělá v tunelech už patnáct let. Zaplatil za to velkou cenu. „Jsem třikrát ženatej a třikrát rozvedený. Minimálně dvakrát kvůli své práci. Zkoušel jsem dělat i něco jinýho, ale potřebuju cítit hlínu a kámen.“ „V pondělí vstávám v 5.40 a stejně mám zpoždění. Říkám, že nejsem tvrdý jako oni. Chlapi vtipkují na můj účet a šéf mi říká, abych si příště vymyslel aspoň vtipnou výmluvu. Dobrá nálada mi dodává trochu energie. V díře se však nic nemění. Ať se posunem, kolik metrů chceme, pořád totéž.

Po dvou hodinách se ražba přerušuje. Jsme v nebezpečně nestabilní oblasti. Proti závalu se montují výztuhy, ale zabít vás může i malý kámen, který se uvolní ze stropu. Pokud se začne propadat strop, může se zhroutit celý tunel. Od partáka z Austrálie se dozvídám, že pokud děláte podle statistik tuhle práci déle než dvacet let, máte osmdesátiprocentní šanci, že se vám stane těžký úraz. Celý tým dělá rychle na výztuhách. Večer se setkáváme s noční partou, která nás střídá. To ještě netušíme, že jeden z nich se dnes do statistik zapíše. Ráno se dozvídáme, že se jeden z chlapů zamotal do hnacího popruhu a stroj mu roztrhl ruku.

Další den má Many pro Bena překvapení. „Chceš si vystřelit?“ ptá se mě, „ale bacha, tenhle kanon ti může zlomit ruku!“ Teprve teď se cítím jako opravdový tunelář. Na začátku posledního týdne v díře mě konečně šéf směny bere dopředu před TBM na inspekci břitů. Sem smějí jen vyvolení. Dostat se sem se dá jen proplazením úzkým tunýlkem. Než budeme s prací hotovi, musí se přístup uzavřít. Jeden z břitů se musí vyměnit. Ve stísněných podmínkách to není žádný med. Zítra jdu do díry s odpalovači. Je to nejnebezpečnější tunelářská specializace, na kterou existuje jen pár odborníků.“

Bill, je tunelářem přes třicet let a jedním z mála lidí s licenci na podzemní detonace. „V některých částech je kámen tak pevný, že dynamit je jediný prostředek, jak se dostat dál,“ vysvětluje. Nálože se musí přesně rozmístit, aby byl výbuch rovnoměrný. Než k němu dojde, musí všichni do vzdálenosti minimálně 4,5 kilometru. Je čest se zúčastnit něčeho, co se musíte učit deset let. „Bill mi dovoluje stisknout detonátor. Ozývá se dlouhé bum, bum, bum, bum a mně se třesou vnitřnosti. Bylo to mnohem silnější, hlasitější a delší, než jsem čekal. Jdeme se podívat, o kolik jsme se posunuli v tunelu dál. Tunel je o metr a půl hlubší. Teď už je mi mnohem jasnější, co tu lidi drží. Na rozlučkové party platím piva a od chlapů dostávám dárek. Luxusní poniklovanou lopatu. Tu věc jsem v díře fakt nenáviděl, teď jsem ale dojatý.“

Strážci goril

Hluboko v srdci Afriky, v Kongu, leží domov gorily horské. Jedno z jejích posledních útočišť je národní park Virunga. Bohužel je to i válečná zóna. V buši se skrývají stovky ozbrojených pytláků a nebezpečných rebelů. Všichni se snaží vydělat na lovu vzácných zvířat. Jediné, co jim stojí v cestě, je hrstka strážců národního parku. Za průměrnou mzdu čtyři dolary denně riskují své životy. Za posledních deset let jich bylo zabito při práci více než sto. Ben Anderson se tam vydal, aby zjistil, co je přimělo vzít takové zaměstnání. Na tři týdny se stane jejich kolegou.

„Ve východním Kongu už jsem několikrát byl a je to asi nejhorší místo, které jsem kdy navštívil.“ Národní park Virunga leží na hranicích se Rwandou. Válka zde trvala sedm let a se čtyřmi miliony obětí se zařadila mezi nejhorší ozbrojené konflikty od konce druhé světové války. Kromě lidí trpěla i zvířata. Park byl zdecimován a některá zvířata málem vyhynula. Velitelem strážců je Eli Mundema, který v parku vyrostl. Říká, že když ho bude Ben poslouchat, má šanci se stát rangerem, strážcem parku. V oblasti žije na 40 tisíc rebelů a pytláků, kteří neváhají na strážce zaútočit.

„Po příjezdu na základnu jsem dostal uniformu a zelený baret. Ten mě opravňuje patrolovat v nejnebezpečnějších částech rezervace, kterou je i sektor s horskými gorilami.“ Trénink normálně trvá tři měsíce a spočívá ve zlepšování fyzické kondice, učení technik přežití v buši a střelby. Ben to musí stihnout za tři týdny. První den začíná zostra. Můj velitel Zefir není nijak nadšený rychlostí mého vstávání. První, co se musím naučit, je disciplína. To znamená

pochodování. A to není legrace. Tyhle chlapíky vycvičila britská SAS. Důležitou součástí je navíc pochodový zpěv ve svahilštině.“ Druhý den odjíždí jednotka trénovat do buše, na základně se shromáždily manželky a děti strážců. Na všech je vidět nervozita. Únos nebo zabití hrozí každému z nich. „Noříme se hluboko do parku a po třech hodinách konečně vidím první zvířata. Obrovské stádo antilop.“

Pytláci řádili v oblasti přes 40 let, ale nyní se zdá, že se Elimu podařilo ztížit jim život. Naším domovem pro další týdny je osamělá základna u jezera Edward, na kterou v minulosti rebelové už několikrát zaútočili. Dostávám samopal AK-47. Od této chvíle budu mít u sebe kalašnikova neustále. Ranní desetikilometrový běh je mnohem těžší, když s sebou musíte nést zbraň. Pochopil jsem, proč se při pochodu zpívá. Po pár kilometrech jsem měl pocit, že se pozvracím. Když ale začnete zpívat hlasitěji, do vašich plic proudí víc vzduchu a to vám dodává sílu.

Pytláci a rebelové

V jezeře, kam se chodíme koupat, potkáváme hrochy. Z původních tisíců jich zde v současnosti žije jen několik stovek. Minulý týden tu rebelové zabili během pouhých tří dnů 110 zvířat kvůli masu. Čekají mě první střelby. Ze samopalu jsem už střílel, ale nikdy jsem ho naštěstí nepotřeboval k sebeobraně. Teď bych měl na pětadvacet metrů trefit terč o velikosti A4. Na začátku jsem byl dost nervózní a nemohl trefit terč a ostatní zase ze mě, protože jsem nechával prst na spoušti. S přibývajícimi zásahy moje sebevědomí rostlo. Nakonec se ze mě vyklubal docela dobrý střelec. Trochu mě děsilo, že jsem se s kalašnikovem naučil obstojně zacházet během tří hodin.

A takových lidí je v okolních krajích spousta. AK-47 tady seženete za 30 dolarů. Může si ho vzít dítě a střílet z něj. Ranger Kavuié byl postřelen pytláky ze Rwandy do ramena a ponechán svému osudu v buši. Trvalo to deset dní, než ho našli a zachránili. Při večeři jsem dostal další důležitou lekci od Eliho. Při jídle se nemluví. Při jídle se jen jí. Většina útoků na rangery se odehrála ve chvíli, když jedli. Nesmíte na sebe upoutávat pozornost. Strážce nikdy neodpočívá.

Ráno jedeme lodí do nedaleké vesnice. Je to poprvé, co se můžu setkat s pytláky. Eli se osobně přesvědčuje, že mám plný zásobník. Vždycky jsem si říkal, že bych nikdy na člověka nevystřelil. Teď už tuším, že když někdo vystřelí na mě, budu střelbu opěťovat. Lidé z vesnice se živí nelegálním rybolovem, ale úřady je tolerují, pokud nezačne mít jejich činnost velký negativní dopad na ryby žijící v jezeře. Síť s příliš malými oky nejsou povoleny. V rezervaci působí dva druhy pytláků. Jedni, kteří pytláci kvůli obživě, a druzí, většinou ozbrojené gerily, kteří to dělají pro zisk. Postupujeme do buše korytem řeky a objevujeme past na antilopy.

Začíná důkladné pátrání. V okolí budou nejspíš další. Je tomu tak, v jedné z nich uvízl šakal. Je v pasti už delší dobu a zesláblý. Podaří se nám ho osvobodit. V jednotce zavládne dobrá

nálada. Večer se u ohně z vyprávění dozvídám jeden z důvodů, proč muži vstupují do jednotky. Park má dlouhou tradici a je ctí udržovat a zachránit to, co vytvořili předkové. Ben je v jednotce už dva týdny. Zítra ho čeká zkouška z vědomostí, které se naučil. Dnes je na řadě lekce přežití v buši. „Eli mě učí stavět bivak za použití přírodních materiálů. Jemu trvá stavba asi tři minuty. Mně nepoměrně déle. Přesto jsem s výsledkem spokojen. Ale jen do chvíle, kdy na můj přístřešek strhne Eli několik větví a konstrukce se zhroutí. Zítra chci na Eliho zapůsobit, a tak pilně zkouším všechny dovednosti. Jestli uspěju, vezme mě na stopování goril. Eli byl vážně zraněn, ale přežil. Jeho bodyguard neměl tolik štěstí. Dva zásahy do hrudi byly smrtelné. O jiné, bezpečnější práci však neuvažuje.

„Nepřemýšlíš o tom. Děláš to automaticky. A já tu práci miluju. Když musíš umřít, tak umřeš,“ říká k tomu. V noci se mi nespí dobře. Test začíná během do kopce na čas. Následují disciplíny silové a na výdrž. Testy vymysleli angličtí výsadbáři a udržet se v průměru nad 7 bodů z 10 se zdá nemožné. V testu první pomoci zrovna neexceluji. Pak je na řadě konečně přestávka, kterou vyplní moje ostříhání dohola. Vlasy se tu nenosí. Tohle je Afrika. Vypadám jako drsný ranger, kterým však ještě nejsem. Pochod, který mě budil ze sna, nakonec zvládnou bez výraznějších chyb. Mé průběžné skóre je 6,2 bodu. Při střelbách se musím zlepšit, abych prošel. Jenže terč je teď mnohem menší. Mám dojem, že jsem netrefil ani jeden ze svých prvních pěti pokusů. Nakonec se ukazuje, že jsem zasáhl devatenáctkrát z dvaceti pokusů. Jsem ranger! Eli splní svůj slib a zítra se vydám za gorilami. On sám s nimi dřív pracoval a čas od času se vrací. Gorily jsou stále schopné ho poznat.

Na cestě jsme nuceni zastavit na stanovišti rangerů. Ve vězení tu čekají tři pytláci zadržení s hroším masem. Často je těžké rozeznat pytláky od rebelů. Eli na to však má svoji metodu. Rebelové mívají oděrky a škrábance na ramenou od neustálého nošení nábojových pásů. Naši tři muži jsou nejspíš obyčejní pytláci. Po příjezdu na horské stanoviště v Rumangabu se nám dostává znepokojivých zpráv. V poslední době byla v oblasti zaznamenána zvýšená aktivita ozbrojených rebelů, kteří ovládají území, kde žijí gorily.

Zefir se vrátil z průzkumu a je jasné, že do oblasti se nedostaneme. Blíží se vládní jednotky a dají se očekávat ostré souboje. Byl jsem smířen s tím, že druhý den odjedeme, ale v Kongu se situace mění ze dne na den. Ráno se rebelové stáhli a my vyrazili do akce. Teď je ještě důležitější zjistit, co se stalo s gorilami. Po pěti hodinách marného pátrání jsme narazili na místo, kde gorily nocovaly. Zdá se, že jsme blízko. Najednou se před námi objevil gorilí samec. Koukali jsme na sebe celé minuty. Eli dodržel svůj slib. Až budu v Londýně chodit běhat, vždycky se mi vybaví svahilské písničky a lidi, kteří se smějí celý den.

Dřevorubci

Lesy na ostrově Vancouver v Kanadě jsou jedním z nejnebezpečnějších pracovišť na světě. Loni zde zemřelo 45 dřevařů a mnoho dalších bylo zraněno. Stromy zde měří až 60 metrů a kmeny váží mnoho tun. Když si nedáváte pozor, přijdete snadno k úrazu. A do nejbližší

nemocnice je to stovky kilometrů. Co sem žene chlapy, aby riskovali své životy? Ben Anderson pracoval tři týdny ve vzdáleném a obtížně přístupném dřevařském táboře Jeune Landing.

„Když přijedete, zarazí vás neuvěřitelné ticho. Připadáte si jako ve městě duchů.“ V okolí se těží dřevo už skoro sto let. Za tu dobu se toho mnoho nezměnilo. Přibylo několik technických vymožeností, ale práce je to skoro stejně těžká a nebezpečná jako dřív. Před službou nafasujete holínky s ocelovými hřeby na podrážce a vyztužené neprořezné kalhoty. Ty by vám měly zachránit nohy, když o ně zavadíte pilou. „Koukám na nástěnku a jen z výčtu možných smrtelných zranění mi jde mráz po zádech,“ popisuje Ben. Existují tu dvě základní skupiny. Dřevorubci čili ti, kteří opravdu kácejí stromy, a pak kmenaři, jejichž úkolem je dostat poražené stromy z lesa. Ben jako každý nováček začíná s kmenaři. „Myslel jsem, že budeme pracovat někde poblíž tábora, ale to jsem se spletl. Na člunu jsme po jezeře zamířili hluboko do srdce hustých lesů a od břehu džípem do hor. Jsme na místě, které se nazývá Marine, 600 metrů vysoko v mracích. Stroje se daly do pohybu a náš šéf Trevor nás žene do práce. Pohybovat se po svahu plném padlých kmenů není žádná legrace.

Co chvíli upadnu a už po pěti minutách se nestíhám držet své skupiny. Mým úkolem je připoutat ocelové lano ke kmeni a klaksonem dát pokyn operátorovi rumpálu, aby spustil naviják. Smyčku kolem kmenu je potřeba pečlivě upevnit. Jestliže se kmen uvolní nebo kabel praskne, skončíme pod ním. Upnout úvazek vypadá jednoduše, ale chvíli mi to hlava nebere. A navijáky jedou neustále. Záleží jen na naší rychlosti. Chlapi z party makají neuvěřitelně tvrdě. Divím se, s jakým klidem berou nebezpečí. Ptám se jich na nejhorší zážitky. „Jednou se nade mnou uvolnil kmen z popruhu. Pak šlo všechno hrozně rychle,“ popisuje Mike, „jen jsem skočil za pařez a kmen dopadl vedle mě. Všechno se zatřásl a bylo po všem.“ „Spadl mi na hlavu strom,“ směje se Trevor, „vůbec jsem ho neslyšel padat, a najednou báb, naštěstí mě vzaly jen větve, mozek mám pořád celej.“ Za dobrých dnů je parta schopná vyzvednout 200 kmenů za den.

S Benem jich mají zatím jen čtyřicet. Trevor jde příkladem partě a dokazuje, proč se mu říká kmenařská mašina a Terminátor. Jeho tempo je neskutečné. Druhý den vstávám v 5.30 a cítím se, jako bych přes noc zestárl o 40 let. Všechno mě bolí. Fyzická zátěž v lese ale není to jediné, co mě během rutinní práce na svahu ničí. Ruce mám poštipané od komárů. Jsem rád, když si polepším a můžu začít pomáhat Toddovi a Dukovi s odpoutáváním klád. Tahle práce je lépe placená, ale máte větší zodpovědnost. Taky si sotva dovedu představit něco nebezpečnějšího. Skáčete mezi ocelovými lany a kmeny a doufáte, že vás operátor navijáku nerozmačká.

O víkendu mě pozval Todd k sobě a své přítelkyni Ashton domů na pivo. „Ze začátku to bylo drsný,“ vzpomíná, „ale pak přišlo pár prvních šeků a už jsem si řekl, že to zvládnou. A taky je v tom adrenalin, který mě nabíjí.“ Nástupní plat je tu přibližně 45 tisíc amerických

dolarů. Pokud se ale dostanete k samotnému kácení, můžete si přijít až na 80 tisíc. „Pracovat na v lese je obtížné, ale šplhat na stromy a upoutávat tam lana tak, jak to dělá Trevor, je prostě děsivé. Většina nováčků tohle nezvládne. A teď je řada na mně. Lezecké vybavení se za celá léta prakticky nezměnilo. Na nohy si nasadíte ostruhy s bodci a lano máte ovázané kolem stromu. Nohy mám jak z papíru a celé tělo se mi třese. Ale když to nedokážu, nemám šanci stát se opravdovým dřevorubcem. Zaklonit se nahoře, pustit se stromu a vytáhnout západku je fakt šílené. Nikdy jsem nebyl radši, když jsem se zase dotkl nohama země. Už si připadám trochu platný pro tým.

Umění přežít

Mike Murray je nekorunovaným králem lesa. Vede dřevorubeckou partu. Kácení stromů vyžaduje nejvíc umění a zkušeností. Lidé, kteří to umějí, mají v komunitě velký respekt. Někdy roste strom ve svahu s takovým sklonem, že jde bezpečně pokácet jen druhým kmenem, který ho při pádu strhne s sebou. Než se rozhodne, zda budu moci pokácet strom, musím se naučit dobře zacházet s řetězovou pilou. Ostatně jsem ji zatím nikdy neměl v ruce. Ze začátku mám problémy pilu byt' jen nastartovat. Vyslechnu si dost posměšků a nějaké nadávky. „Když jsem sem přišel, pořád na mě někdo řval a sprostě nadával,“ vzpomíná Todd, „patří to k téhle práci stejně jako dřevorubecké sporty.“ Ještě štěstí, že nemusím soupeřit s Trevorem. Ve většině disciplín patří mezi nejlepší, ale ve šplhání je nedostižný. Na 25 metrů vysoký totem vyšplhá za 8 vteřin a za dalších pět je zase dole.

K místu kácení se vydáváme džípem. Riziko úrazu je tak vysoké, že si každý dřevorubec s sebou vozí vlastní nosítka. Jen za minulý rok v okolí zemřelo při kácení sedm lidí. Podle Mika záleží vaše přežití na třech věcech: „Na dovednosti, štěstí a rychlosti reakce. Když se něco semele, drž hlavu dole a utíkej. Řez musí být čistý a přesný. I když se ti podaří strom položit přesně, kam jsi chtěl, není všem nebezpečím konec. Z korun stromů se lámou větve až metr dlouhé, když tě trefí do krku, je po tobě.“ Večer v klubu se řeč stočí k obvyklému tématu, smrt'áky v lese. Všichni se shodují na tom, že když někdo umře, přijde jim, jako by odešel člen rodiny. Tady jste kamarádi na život a na smrt.

Garry je konečně spokojen s mými pokroky v kácení. Konečně můžu položit opravdový strom. Ten můj tu rostl déle než 300 let. Cítím velkou úctu. Mám problémy s úhlem. A spodní řez musím opravovat. Nad námi teď trčí dvě tři tuny hodně nestabilního dřeva. Jestli nebude horní řez přesný, může se strom zhoupnout dozadu, přímo na nás. „Jestli se to začne srát, kašli na všechno a padej co nejrychleji odtud,“ říká naposled Mike. Chvilé napětí a strom se začne krásně poroučet k zemi. Jsem nadšený. Na oslavu platím všem chlapům pivo a pizzu. „Teď už tě budou holky chtít,“ říkají. Víím, že jsem je zdržoval, ale chovali se ke mně skvěle a vždycky mi pomohli. Tyhle tři týdny byly hodně tvrdé, ale potkal jsem tu perfektní partu. Budou mi chybět.

Pracant

Ben a jeho hodně hustý fušky.

Ben Anderson, reportér BBC, se nechával v průběhu roku zaměstnat v pracích, ve kterých existuje pravděpodobnost 1:100, že přijdete o život. Své zážitky zaznamenal na kameru pro pořad televizní stanice Discovery Channel Nejdrsnější kmeny světa.

(Wolfgang Knobloch, Esquire) Super.cz

Stresové práce





