

Univerzita Hradec Králové
Fakulta informatiky a managementu
Katedra rekreologie a cestovního ruchu

Psychologie jako faktor chování palubního personálu

Bakalářská práce

Autor: Daniela Vojtková
Studijní obor: Management cestovního ruchu a anglický jazyk

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Hrušová, Ph.D.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci zpracovala samostatně a s použitím uvedené literatury. Dále prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a nejsou porušena žádná autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským).

V Hradci Králové dne 14. 8. 2020

Daniela Vojtková

Poděkování:

Velice děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Dagmar Hrušové Ph.D. za metodické vedení práce, cenné rady a konzultace, které mi byly velmi užitečné a nápomocné. Poděkování také patří prof. RNDr. Josefovi Zelenkovi, CSc. za ochotu pomoci s citacemi. Dále děkuji všem palubním průvodčím a letecké instruktorce, že mi poskytly informace, které jsem ve své práci využila. Na závěr také chci poděkovat své rodině a příteli za podporu v průběhu celého studia.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá rozborem chování palubního personálu při stresových situacích a specifiky výcviku palubního personálu s ohledem na stresové situace. Cílem práce je charakterizovat stres v rámci psychologie při výkonu práce palubní průvodčí v letectví a analyzovat chování palubního personálu při zvládnání stresových situacích. V rámci výzkumného šetření je použita metoda dotazování pomocí polostrukturovaného rozhovoru s leteckou instruktorkou a dále dotazníková metoda s palubním personálem. Na základě výzkumného šetření a vlastních zkušeností autorky je v závěru práce vytvořen souhrn doporučení, jak předcházet stresu a jak snižovat jeho dopad na výkon práce palubního personálu.

Klíčová slova: stres, palubní personál, psychologie, letecká doprava

Annotation

Title: Psychology as factor of cabin crew behavior

This bachelor thesis deals with the analysis of the behavior of cabin crew in stressful situations and what are the specifics of training of cabin crew regarding stressful situations. The aim of this thesis is to characterize the stress in the context of psychology during the performance of cabin crew duties. As part of the research investigation is used semi-structured interview with flight instructor and further survey method with the cabin crew. On the basis of the research and own experience is in the conclusion of the thesis created summary of recommendations on how to prevent stress and how to reduce its impact on the performance of the work by the cabin crew.

Key words: stress, cabin crew, psychology, air transport

Obsah

1	Úvod.....	1
2	Cíl práce	2
3	Metodika zpracování.....	3
3.1	Metody sběru dat	3
3.2	Výzkumný soubor.....	6
3.3	Literární rešerše	6
4	Teoretická východiska	7
4.1	Psychologie v letectví	7
4.2	Lidský faktor	7
4.3	Komunikace a součinnost posádky.....	9
4.4	Palubní průvodčí.....	10
4.4.1	Požadavky na uchazeče	10
4.4.2	Výcvik palubního personálu	11
4.5	Stres a jeho projevy.....	12
4.5.1	Projevy stresu.....	13
4.5.2	Prevence stresu.....	13
4.5.3	Vliv stresu na pracovní výkon	14
4.5.4	Způsoby zvládnání stresu	15
4.6	Stres v letecké dopravě	15
4.6.1	Zdravotní komplikace.....	16
4.6.2	Oheň na palubě letadla	19
4.7	Postupy palubních průvodčích při stresových situacích	21
4.7.1	Zdravotní komplikace - synkopa.....	22
4.7.3	Oheň na palubě letadla	24
5	Výsledky a diskuze	26

5.1	Výsledky získané na základě polostrukturovaného rozhovoru	26
5.2	Výsledky získané na základě dotazníkového šetření.....	28
6	Shrnutí výsledků.....	39
7	Závěry a doporučení	41
8	Seznam použité literatury.....	42

Seznam obrázků

obr 1 model shell	8
obr 2 mock-up	11
obr 3 výcvik hašení ohně ve výcvikovém centru	21

Seznam grafů

graf 1 rozdělení leteckých incidentů v ČR dle kategorií	17
graf 2 počet zdravotních komplikací v letectví na území Austrálie mezi lety 1975-2006	18
graf 3 zdravotní komplikace za letu podle kategorie.....	19
graf 4 příčiny leteckých nehod 1999-2019	20
graf 5 pohlaví respondentů.....	29
graf 6 věková kategorie	30
graf 7 délka praxe na pozici průvodčího.....	31
graf 8 stres součástí práce palubní průvodčí.....	32
graf 9 stres zažíváte nejvíce	33
graf 10 stresové situace na palubě letadla.....	34
graf 11 jak se na vás stres projevuje.....	35
graf 12 nejlepší způsob na zvládnutí stresu na palubě letadla	36
graf 13 je podle vás výcvik palubních posádek dostatečně zaměřen na zvládnutí stresových situací na palubě letadla.....	37
graf 14 cítíte se po výcviku plně připraven.....	38

Seznam tabulek

tabulka 1 medical drill	22
tabulka 2 hasičský výcvik.....	24

1 Úvod

Práce palubní průvodčí se může jevit pro mnohé jako práce snů. Představa snídaně v Paříži, obědu v New Yorku a cestování zdarma je naivní a zkreslená. Práce palubní průvodčí je naopak velmi psychicky i fyzicky náročná, neboť musí umět na palubě letadla zastat více rolí v podobě záchranáře, hasiče, zdravotníka a až v poslední řadě servírky a zpříjemňovat let cestujícím. Tomu předchází týdny usilovného tréninku a několik prověřovacích testů, než jedinec může nastoupit na palubu jako plnohodnotný palubní průvodčí.

Tato bakalářská práce má za úkol představit roli stresu v rámci psychologie u práce palubní průvodčí. Práce se skládá z teoretické a výzkumné části. V teoretické části jsou vysvětleny pojmy jako psychologie, lidský činitel, Crew Resource Management, stres a další. Tyto pojmy je nutné definovat k pochopení problematiky tématu. Dále v práci jsou popsány postupy chování palubních průvodčí při stresových situacích. V empirické části jsou shrnuty výsledky získané na základě výzkumného šetření a zodpovězeny výzkumné otázky práce. Na základě výsledků výzkumného šetření jsou vytvořena doporučení, jak předcházet stresu a snižovat tak jeho dopad na chování u palubního personálu.

Téma bakalářské práce si autorka zvolila na základě vlastní životní zkušenosti. Sama autorka pracovala tři roky pro dvě letecké společnosti na pozici palubní průvodčí a získala tak mnoho cenných zkušeností, které jsou využity ke zpracování této práce. Zároveň stále vlastní interní dokumenty obou společností sloužící jako školící materiál pro palubní průvodčí, jejichž povinností je tyto postupy nejen umět a znát, ale i bezpečně ovládat.

2 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je charakterizovat stres v rámci psychologie v souvislosti s profesí palubní průvodčí. Hlavním výzkumným cílem je analýza chování palubních průvodčích při stresových situacích, zjistit jaké stresové situace mohou na palubě letadla nastat, jaké jsou stresové situace, kterých se palubní průvodčí obávají nejvíce a jaká jsou specifika výcviku leteckého personálu s ohledem na stresové situace. Na základě výsledků výzkumného šetření budou vytvořena doporučení, jak předcházet stresu a snižovat tak jeho dopad na chování u palubních průvodčích.

Výzkumné otázky byly stanoveny tyto:

1) Jaké stresové situace mohou nastat na palubě letadla?

Tato otázka má za úkol zjistit, k jakým stresovým situacím může během letu na palubě dojít. Bude na ni zodpovězeno na základě analýzy sekundárních zdrojů dat a vlastních zkušeností autorky práce.

2) Jaké jsou stresové situace, kterých se palubní průvodčí obávají nejvíce?

Tato otázka navazuje na otázku č. 1 a zpřesňuje nejvíce obávané stresové situace leteckého personálu. Pro zjištění odpovědí je využito primárního sběru dat pomocí výzkumného šetření a zároveň i autorčiny osobní zkušenosti. Otázka je obsažena jak v polostrukturovaném rozhovoru, tak i v dotazníkovém šetření.

3) Jaká jsou specifika výcviku leteckého personálu s ohledem na stresové situace?

Otázka je zodpovězena pomocí polostrukturovaného rozhovoru s instruktorkou, která se zabývá psychologií a stresem na palubě letadla. Rozhovor je řízen tak, aby poskytl co největší prostor odpovědím k tématu práce. Cílem otázky je zjistit, jaké metody se využívají k přípravě budoucího palubního personálu během výcviku a jak je na tyto situace personál připraven.

3 Metodika zpracování

V této kapitole jsou popsány metodické postupy zpracování dat bakalářské práce. V teoretické části práce jsou využity sekundární zdroje dat vybrané s ohledem na téma práce. Za pomoci těchto zdrojů v teoretické části byla provedena analýza, která definovala a přesněji určila charakteristiku psychologie v letectví, stresu a jeho projevy. Další velkou součástí práce bylo využití interních zdrojů nejmenované letecké společnosti, u které autorka pracuje. Na základě sběru těchto dat byly blíže představeny modely chování palubních průvodců ve stresových situacích a jejich příprava na tyto situace.

Pro zpracování bakalářské práce autorka čerpá z vlastních zkušeností získaných během tříleté praxe na pozici palubní průvodčí a uživatelská je například v kapitolách 4.3 Komunikace a součinnost posádky a 4.4.2 Výcvik palubního personálu.

V rámci empirického výzkumu práce budou využity jak kvalitativní, tak kvantitativní postupy k získání co nejpřesnějších dat. Empirická část se zaměřuje především na sběr primárních dat, díky kterým bude následně provedeno výzkumné šetření pomocí metody dotazování skrze polostrukturovaný rozhovor s leteckou instruktorkou a dotazníku distribuovaném palubním průvodčím nejmenované letecké společnosti.

Hlavním výzkumným cílem je zjistit jaké stresové situace mohou na palubě letadla nastat, jaké jsou stresové situace, kterých se palubní průvodčí obávají nejvíce a jaká jsou specifika výcviku palubních průvodčích s ohledem na stresové situace. Na základě zjištěných dat z výzkumného šetření budou zpracována doporučení, jak stresu předcházet.

3.1 Metody sběru dat

Tato kapitola se zaměřuje na přesnější popis užitých metod k zodpovězení výzkumných otázek.

Díky analýze informací a dat čerpaných z knižních i elektronických publikací a dokumentů týkajících se tématu stres v letecké dopravě s využitím výzkumné metody šetření dotazování pomocí dotazníku a polostrukturovaného rozhovoru bude zodpovězena výzkumná otázka č. 1: ***Jaké stresové situace mohou nastat na palubě letadla?*** Interní dokumenty pocházejí ze zdrojů letecké společnosti využívaných v rámci výcviku leteckých posádek. Výcviku na palubní průvodčí se autorka práce zúčastnila třikrát u dvou různých leteckých společností. Autorka má k dispozici interní dokumenty z doby, kdy výcviky absolvovala. Pro účely bakalářské práce jsou z interních dokumentů čerpány přesné postupy posádek ke

zvládnutí stresových situací. Autorka zároveň zkoumá, jak je metodika zpracována a frekventantům výcviku vysvětlena.

Pro sběr primárních dat je provedeno kvalitativní šetření v podobě polostrukturovaného rozhovoru s jednou z leteckých instruktorek z nejmenované letecké společnosti, která se profesně zaměřuje na školení psychologie a stresu v rámci leteckého výcviku. Autorka ji kontaktovala v dubnu 2020 prostřednictvím facebookové zprávy a zná se s ní osobně ze své pracovní pozice. Na základě opatření Covid-19 nebylo možné uskutečnit přímé setkání, proto byl rozhovor domluven a realizován prostřednictvím e-mailové korespondence. Autorka práce zaslala paní instruktorce polostrukturovaný rozhovor obsahující 6 předem připravených otázek (viz Příloha č. 1).

Polostrukturovaný rozhovor byl navržen tak, aby poskytl co nejpřesnější informace a argumenty o tom, proč je pro letecký personál důležitá nejen psychická příprava na stresové situace, ale i poučení se z předchozích. Paní instruktorka si nepřála být v práci jmenována. Hlavním cílem rozhovoru je zodpovězení výzkumné otázky č. 3: ***Jaká jsou specifika výcviku leteckého personálu s ohledem na stresové situace?***

K dalšímu sběru primárních dat je použito dotazníkové šetření. Šetření je prováděno prostřednictvím elektronického dotazníku, který je cílený leteckému personálu v nejmenované letecké společnosti. Dotazník byl zveřejněn na uzavřené facebookové skupině přístupné výhradně členům posádky nejmenované letecké společnosti. Respondenti jsou pouze členové posádky, především palubní průvodčí. Dotazník je sestaven z 10 uzavřených a polouzavřených otázek (viz. Příloha č. 1). Odpovědi jsou volené tak, aby nebyly stejnorodé. Objevují se zde odpovědi v podobě multiple-choice, Likertovy škály a jiné. Otázky jsou rozděleny do následujících okruhů:

Otázky 1 - 3 jsou identifikační, které zodpovídají pohlaví, věk a zkušenost v letectví

Otázky 4 - 5 se zaměřují na stres, se zaměřují na stres, kdy ho palubní průvodčí nejvíce pociťují a jaké situace jsou nejvíce stresující

Otázky 6 - 8 zjišťují, nejčastější projevy stresu a způsoby jak mu předcházet

Otázky 9 - 10 jsou zaměřeny na výcvik palubního personálu, který je zaměřen na stresové situace

Otázka č. 1: Jste muž nebo žena? (žena, muž)

Otázka č. 2: Kolik Vám je let? (18 – 25, 26 – 35, 36 – 45, více než 45 let)

Otázka č. 3: Jak dlouho pracujete jako palubní průvodčí? (Méně než 1 rok, 1 – 4, 4 – 5, 5 – 6 roky, více než 6 let). Otázka zjišťuje pracovní zkušenosti palubní průvodčí.

Otázka č. 4: Myslíte si, že stres je součástí Vašeho zaměstnání? (naprosto souhlasím, spíše souhlasím, nevím, spíše nesouhlasím, naprosto nesouhlasím)

Otázka č. 5: Stres zažíváte nejvíce (před letem, během stresové situace, po stresové situaci, během letu, ani jedno). Tato otázka zjišťuje, v jaké fázi palubní průvodčí stres nejvíce pociťují nebo jestli vůbec pociťují.

Otázka č. 6: Která z těchto situací je pro Vás na palubě nejvíce stresující? (Zdravotní komplikace, konfliktní pasažér, turbulence, technická závada letadla, terorismus, dlouhé zpoždění odletu, vyčerpání, neznámý kolegové). Na otázku lze odpovědět více možnostmi. Cílem je zjistit, jaké situace se palubní průvodčí nejvíce obávají, což je i výzkumná otázka práce.

Otázka č. 7: Jak se na Vás stres projevuje? (Spíše fyziologické projevy – hyperventilace, závratě, zvýšená tepová frekvence, spíše psychologické projevy – strach, ztráta kontroly, panika, špatný úsudek, obojí, stresové situace dokážu v klidu vyhodnotit a vyřešit). Otázka mapuje druhy projevů stresu a zjišťuje, které z nich u palubních průvodčích převládají.

Otázka č. 8: Co je podle Vás nejlepší způsob na zvládnutí stresu na palubě letadla? (správná příprava na briefingu, předvídání nečekané situace a plánování reakce, správné CRM, zkušenosti, jiné). Na otázku je možné odpovědět i rozepsáním jiné možnosti k rozšíření poznatků.

Otázka č. 9: Je podle Vás výcvik palubních posádek dostatečně zaměřen na zvládnutí stresových situacích na palubě letadla? (ano, ne, nevím). Otázka zjišťuje osobní zkušenost palubní/ho průvodčí a to, zda byl/a spokojen/a s kvalitou materiálů zaměřených na stres a psychologii poskytnutých na kurzu.

Otázka č. 10: Cítíte se po výcviku plně připraven/a? (Rozhodně ano, spíše ano, spíše ne, rozhodně ne).

Cílem dotazníkového šetření je zodpovědění výzkumné otázky č. 2: ***Jaké jsou stresové situace, kterých se palubní průvodčí obávají nejvíce?***

Sběr dat proběhl prostřednictvím dotazníku vytvořeného na: www.surveymonkey.com autorkou práce. Dotazník byl na této webové stránce k dispozici pro vyplnění od 20/3/2020 do 20/4/2020. Nasbíráno bylo celkem 100 odpovědí během 14 dní.

3.2 Výzkumný soubor

Hlavním kritériem k zařazení do výběrového vzorku pro analýzu připraveného dotazníku bylo splnění podmínky být aktivním či bývalým palubním průvodčím. Výzkumný soubor tvořilo celkem 100 palubních průvodčích, z toho se do výzkumu zapojilo 83 žen a 17 mužů. Všichni účastníci výzkumu museli být aktivní či bývalí palubní průvodčích u kterékoliv letecké společnosti. Dotazník byl distribuován na uzavřené facebookové stránce s přístupem pouze pro palubní průvodčích.

V průběhu shromažďování dat na facebookové skupině, byla autorka práce kontaktována leteckou instruktorkou, se kterou se osobně zná, a domluvily si rozhovor. Kvůli koronavirové krizi byl rozhovor uskutečněn elektronickou formou pomocí e-mailové korespondence. Tento polostrukturovaný rozhovor měl na bakalářskou práci velký vliv a stal se velmi přínosným. Paní instruktorka si nepřála být v práci jmenována. Paní instruktorka prozradila, že pracovala od roku 2004 do roku 2011 jako školitelka psychologie, péče o zákazníka, komunikace a chování v nejmenované letecké společnosti. Její zkušenosti a odpovědi na připravené otázky obohatily práci a zkoumanou problematiku o jiný úhel pohledu.

3.3 Literární rešerše

Teoretická část bakalářské práce čerpá především z odborných knižních zdrojů jak veřejně dostupných, tak i interních. Níže uvedené publikace byly vybrány tak, aby co nejlépe korespondovaly s tématem bakalářské práce a byly pro její zpracování užitečné.

Hlavním zdrojem informací o chování palubních průvodčích ve stresových situacích jsou interní dokumenty ze dvou různých leteckých společností. V dokumentech je shromážděna spousta informací o tom, jaké postupy musí palubní průvodčích dodržovat a jak si s nimi poradit.

K vysvětlení odborných pojmů z psychologie a k přesnému definování slouží Velký psychologický slovník od Hartla a Hartlové (2010), který je podstatným zdrojem k teoretické části práce. K vymezení pojmu stres, jeho projevy a prevence je použita zejména publikace Psychologie osobnosti od autorů Vašina a Strnadová (2002) a publikace Lidský činitel od Šulce (2004). Anglická publikace A human error approach to aviation accident analysis od Wiegmana a Shappella (2003) se zabývá popisem, jak velký dopad na letecké katastrofy má lidská chyba a co tyto chyby zapříčiňuje. Obsahuje charakteristiku stresu a jeho vliv na rozhodování na palubě letadla.

4 Teoretická východiska

4.1 Psychologie v letectví

Dle Hartla a Hartlové (2010, s. 465) je psychologie definována jako „*vědecké zkoumání chování a duševních procesů.*” Obecně se psychologie zabývá mnoha obory a v každém z nich zkoumá jiné odvětví. Na oficiálních stránkách Ústavu leteckého zdravotnictví (ÚLZ, 2020) se uvádí, že obor letecká psychologie se zabývá rozvojem psychologického výběru vhodných kandidátů na pozici leteckého personálu či na rozvoji výcvikových programů.

I pro samotnou leteckou společnost je důležité umět odhalit případné psychické problémy jedince. Proto se provádí psychotesty, kterými musí každý člen posádky projít. Větší váhu a daleko složitější testy mají samotní piloti letadla, kteří drží v rukou životy lidí na palubě, a proto se jejich psychickému stavu věnuje větší množství času. V minulosti došlo několikrát k leteckým nehodám, které byly zapříčiněny především špatným psychickým stavem pilota či psychickou poruchou, která nebyla včas odhalena a způsobila tak ztrátu na životech všech lidí na palubě. Francouzský úřad pro bezpečnost civilního letectví BEA (2016) publikoval finální zprávu z vyšetřování nehody Germanwings 9525 z roku 2015, která se stala v Provensalských Alpách. Ve zprávě BEA (2016) se při vyšetřování nehody prokázalo, že náraz byl úmyslný a jednalo se o sebevraždu kopilota Andrease Lubitze, který zabránil vstupu kapitánovi zpět do kokpitu poté, co si kapitán odskočil na toaletu. Dle zprávy BEA (2016) vyšetření prokázalo, že kopilot Lubitz trpěl dlouhodobými psychickými problémy a depresemi. Zemřeli všichni lidé na palubě. Mnoho leteckých společností zavedlo po této události nařízení, že v kokpitu musí být vždy minimálně dva lidé. Proto se i palubní personál na svém výcviku učí, jak otevřít zamčené dveře kokpitu.

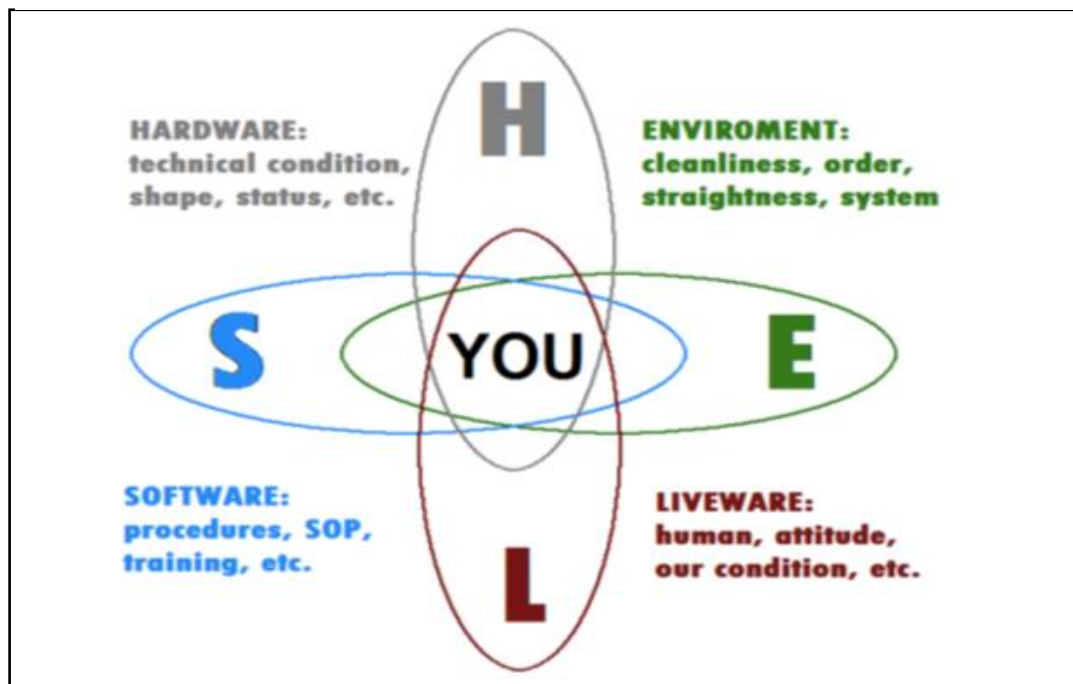
V případě leteckých incidentů a nehod jako byl třeba i tento z Germanwings, slouží k objasňování a vyšetřování příčin a nejčastějším označením bývá lidský faktor či lidský činitel.

4.2 Lidský faktor

Chybovat je lidské, ale cílem studia lidského faktoru v letectví je právě potlačování těchto chyb a tak zvýšit bezpečnost a efektivnost pracovníků leteckého provozu. Podle Šulce (2004, s. 11) lze lidský činitel definovat: „*jako součást profesní vyspělosti každého pracovníka, založené na pochopení fyzických, psychických a společenských faktorů, tvořící základ bezpečnostní kultury v letectvu. Z pohledu teoretiků v této oblasti je aplikovanou sociobiologickou vědní disciplínou, zkoumající kritická místa a funkce ve složitých systémech,*

jejichž ústřední řídicí, výkonnou a kontrolní složkou je člověk.” Jako obecný fakt v letectví se uvádí, že až 3 letecké nehody ze 4 jsou způsobené lidskou chybou. Díky této hypotéze, je lidský faktor jednou z hlavních náplní leteckého výcviku. Šulc (2004) dále v souvislosti s lidským faktorem zmiňuje, že k jeho snazšímu porozumění byl profesorem E. Edwardsem v roce 1972 navržen model SHELL. Do současné podoby ho o čtyři roky později upravil F. H. Hawkins.

OBR 1 MODEL SHELL



Zdroj: Smartwings, CCOM (2018)

Model SHELL obecně znázorňuje do sebe zapadající systémy, které díky své vzájemné spolupráci lépe fungují. Každý model SHELL může mít rozdílnou grafickou podobu, ale musí obsahovat do sebe zapadající prvky SHELL, které budou vysvětleny níže. Pro demonstraci byl vybrán SHELL model, viz obr. 1, který je obsažen v interních materiálech leteckého výcviku. Tento model SHELL obsahuje písmena SHEL a YOU, které znamenají:

S - software (česky: programy) - představuje celou oblast vyhlášek, zákonů, předpisů, nařízení, směrnic, příruček použitých k výuce a výcviku atd.

H - hardware (česky: stroj) - je především letadlo, také všechny jeho konstrukční vlastnosti a technologie, jimiž je vybaveno.

E - enviroment (česky: prostředí) - jsou fyzikální faktory, které na člověka v pracovním prostředí působí (hluk, podnebí, atd.)

L - liveware (česky: lidé) - představuje organizační strukturu podniku, vztahy mezi pracovníky, týmovou spolupráci, kvalitu manažerů atd.

YOU - v obvyklém modulu je místo YOU další L, které reprezentuje lidský prvek, který je nejkritičtější, ale také nejpružnějším článkem systému. Vlastnosti tohoto lidského prvku určují jeho zdravotní stav, tělesné rozměry, osobnost či psychika člověka.

4.3 Komunikace a součinnost posádky

Dalším nástrojem, který je využíván ke zlepšení bezpečnosti v letectví a využívá psychologické faktory je komunikace a součinnost v posádce, z anglického Crew Resource Management neboli CRM. CRM bylo vyvinuto jako reakce na nové poznatky o příčinách leteckých nehod. Tyto poznatky objevily, že mnoho nehod není způsobeno ani tak technickou chybou letadla nebo jeho systémů, ani selháním dovedností při manipulaci s letadlem či nedostatkem znalostí na straně posádky. Ale neschopností posádek adekvátně reagovat na nepříznivou a nečekanou situaci, ve které se ocitly. Nejvíce se objevovaly zmínky například o nepřiměřené komunikaci mezi členy posádky, které vedly ke ztrátě povědomí o situaci, selhání týmové práce na palubě a nakonec k nesprávnému rozhodnutí či řadě více rozhodnutí, které mají za následek vážný incident nebo nehodu.

Autorka absolvovala tři výcviky na palubní průvodčí u dvou různých leteckých společností, jejichž náplň byla velmi podobná. Výcviky se zaměřovaly na tyto oblasti:

- lidský faktor v letectví,
- komunikace a koordinace mezi všemi členy posádky,
- vedení, spolupráce, delegování a rozhodování,
- management hrozeb a chyb,
- únava a ostražitost,
- asertivita,
- stres a jeho zvládnání,
- rozvoj odolnosti,
- identifikace a řízení lidských faktorů u cestujících - kontrola stresu cestujících, zvládnání konfliktů, zdravotní faktory.

Ve výcviku CRM je nejdůležitější se naučit efektivní koordinaci celého týmu. Tým zahrnuje letovou posádku (kokpit a palubní průvodčí), dispečery, kontrolory letového provozu, údržbu a další. Během výcviku je důležitá aktivní účast všech členů posádky a probíhají různá cvičení jako třeba demonstrace reálných situací nebo praxe na leteckém simulátoru.

4.4 Palubní průvodčí

Palubním průvodčím se rozumí personál v kabině letadla, tudíž bez kokpitu. Tato profese je známá i pod pojmy steward/stewardka či letuška. Každá kabina má svého vedoucího kabiny a určitý počet palubních průvodčích, který je určen dle velikosti letadla a vnitřních předpisů letecké společnosti. Obecně ale platí pravidlo, že na každého 50 pasažéra musí připadnout jeden palubní průvodčí. Pokud se například jedná o Airbus 320, kde je až 186 míst, musí tvořit tým v kabině jeden vedoucí kabiny a tři další palubní průvodčí. Autorka práce sama vykonávala profesi palubní průvodčí na letadlech Airbus A320, A321 a Boeing 737-700/800/900 a MAX.

4.4.1 Požadavky na uchazeče

Požadavky na uchazeče jsou odlišné pro každou leteckou společnost. Obecně však platí, že uchazeč by měl být s nástupem do práce starší 18 let, mít středoškolské vzdělání ukončené maturitní zkouškou a výbornou znalost anglického jazyka. Dále je velmi důležitý zdravotní stav uchazeče, psychická způsobilost a fyzická zdatnost. Výhodou většinou bývá již praxe v oboru či znalost dalšího světového jazyka. Letecká společnost obvykle určuje další specifické požadavky na tělesnou konstrukci uchazeče jako je například: výška, váha či BMI (Body Mass Index). Na oficiálních webových stránkách u společnosti Emirates (2017) je uvedeno, že uchazeč musí být schopen dosáhnout nejméně do výšky 212 cm a ne být menší než 160 cm či nesmí mít žádná viditelná tetování. Naopak společnost Wizz Air (2020) na svých webových stránkách uvádí, že ženy musí mít nejméně 165 cm, muži 175 cm a oba dosáhnout minimálně do výšky 210 cm.

Po úspěšném pohovoru a testu jazykových znalostí je každý uchazeč povinen podstoupit zdravotní prohlídku a psychotesty. Společnosti, které mají odletové letiště v Praze, nechávají své uchazeče vyšetřit v Ústavu leteckého zdravotnictví v Praze. Zdravotní prohlídka probíhá na několika oddělení, kde se uchazeč musí podrobit odběru krve a rozboru moči, poté prohlídce zraku a testování sluchu atd. Psychotesty jsou v první části psanou formou a poté následuje rozhovor s psychologem. Díky tomuto postupu je možné zjistit psychickou odolnost jedince, jak reaguje na psychickou zátěž, odhalit nějaké psychické poruchy či zjistit jeho schopnost spolupracovat v týmu. Bez kladného hodnocení psychotestů nebude s uchazečem podepsaná pracovní smlouva.

4.4.2 Výcvik palubního personálu

Délka výcviku palubního personálu opět závisí na vnitřních předpisech společnosti a na různorodosti vlastněné flotily. Náplň výcviku je u všech společností podobná. Každá společnost má jinak utvořený výcvikový program a má přesně určený počet hodin jednotlivých předmětů.

Výcvik probíhá pod dohledem proškolených leteckých instruktorů či jiných proškolených specialistů na danou problematiku. Teoretické hodiny probíhají v učebnách pomocí audio-vizuální techniky a praktická část je nacvičována v kabinových trenažerech (angl. mock-up), viz obr. 2.

Obecně platí, že se úvodní hodiny výcviku zaměřují na seznámení se společností, základní předpisy uvnitř společnosti a představení vedení společnosti. Dále výcvik provází posluchače naukou o letadlech a základními parametry flotily společnosti. Každý výcvik musí obsahovat výcvik nouzových postupů na palubě letadla, jehož součástí je výuka povelů, které každý palubní průvodčí musí znát. Během těchto výukových hodin se posluchač naučí například jak otevírat dveře letadla v nouzové situaci, jak nejrychleji evakuovat cestující nebo jak se zachovat při dekompresi kabiny. Tyto postupy a mnoho dalších jsou následně zkoušeny i prakticky na mock-up.

OBR 2 MOCK-UP



Zdroj: CATC (2020)

Důležité jsou také hodiny věnované protipožárnímu výcviku, zdravotě, péči o zákazníka či nauce o nebezpečném zboží. Velký prostor během týdnů výcviku je dán také Crew

Resource Managementu (CRM). Na těchto hodinách se začínající palubní průvodčí dozvídají o lidském faktoru v letectví, o stresu a jak se s ním vypořádat a především o komunikaci a vzájemné součinnosti posádky. Výcvik je zakončen písemnou zkouškou a po úspěšném absolvování přezkušovacích letů se z žáka stává oficiálně palubní průvodčí. Tím ale učení nekončí a každý palubní průvodčí podstupuje každoroční opakovací výcvik k prověření znalostí.

4.5 Stres a jeho projevy

Faktor, který působí na každého jedince jinak a dokáže ovlivňovat jak osobní, tak pracovní život, je stres. Existuje mnoho definic, jak tento výraz přesně specifikovat. Dle Hartla a Hartlové (2010, s. 555) je stres definován jako *„fyziologická odpověď organismu na nadměrnou zátěž neúnikového druhu, která vede ke stresové reakci.“*

Všeobecná představa o stresu je spíše negativní. Kebza a Komárek (2003) uvádí, že při nadměrném psychickém zatížení vzniká distres, který je považován za škodlivý typ stresu. Tento typ stresu snižuje výkonnost jedince a projevuje se negativně jak po psychické, tak i fyzické stránce člověka. Doktoři Kebza a Komárek (2003) označují za nejčastější příčinu stresu zaměstnání a vše, co s ním souvisí.

Dle Fontany (2016) je ale nutné hledět na stres i jako na faktor, který je v životě potřebný. Nadmíra stresu je stejně tak škodlivá, jako jeho nedostatek. Fontana (2016, s. 27) přesněji uvádí *„určitá míra stresu nám může připadat prospěšná. Přidá životu na zajímavosti, udržuje nás v pozoru, díky stresu myslíme rychleji a pracujeme s větším nasazením, podněcuje v nás pocit užitečnosti a vlastní hodnoty, pocit jednoznačného životního cíle a konkrétních úkolů, které před námi leží.“*

Další definice podle Vašiny a Strnadové (2002, s. 198) zní následovně: *„Stres je soubor regulačních mechanismů nastupujících při ohrožení vnitřní homeostázy (stálosti vnitřního prostředí) organismu. V neurofyziologické terminologii se dnes stresem rozumí reakce organismu, zatímco podnět ji vyvolávající nazýváme stresorem.“* Dále autoři Vašina a Strnadová (2002) uvádí, že stresorem může být spousta věcí a pro každého člověka něco jiného. Od fyzikálních vlivů jako jsou teplo, chlad, mráz, přes psychologické vlivy jako deprese, hněv či strach, až po vlivy fyzické, které jsou způsobeny například nedostatkem spánku, zraněním nebo vážným onemocněním.

Stres je tedy velkou součástí lidských životů. Bez něj by život mohl být až příliš nudný. Je však důležité naučit se s ním zacházet a v případě potřeby jej i umět eliminovat.

4.5.1 Projevy stresu

Stres se projevuje na každém člověku jinak. Největším problémem při stresu je způsob, jak pod jeho tlakem na určitou situaci daný člověk zareaguje. Publikace uvádí různé příklady reakcí, jako jsou časté výpadky paměti nebo jednání ve spěchu. Vašina a Strnadová (2002, s. 230) rozdělují stresové projevy dle jejich vlivu do následujících skupin:

- oblast psychická - emocionální, nejčastější projevy jsou změny nálad, podrážděnost či úzkost. Výsledkem je oslabení kognitivních funkcí a deprese,
- oblast behaviorální - chování, mezi nejčastější projevy patří zhoršená kvalita práce díky změnám v pracovní výkonnosti, špatná životospráva způsobená přejídáním či ztrátou chuti k jídlu, velká únava,
- oblast somatická - může postihnout pohybový aparát, nejčastěji svalová bolest, napětí, nevolnost či zvracení.

Dle Šulce (2004) tělo jedince po spuštění stresoru zahájí tzv. poplachovou reakci. Ta je geneticky zakódovaná v každém jedinci a přesněji se projevuje na každém jedinci jinak. Šulc (2004, s. 55) uvádí, že „*tuto reakci zahajuje aktivace mozkové kůry a podkorových center, které v nadledvinkách podnítlí uvolnění hormonů, zvyšujících metabolické rezervy organismu.*“ Dále uvádí, že se u jedince „*zvýší hladina krevního cukru (glykogenu) a z tukové tkáně se začnou uvolňovat volné mastné kyseliny. Nastává centralizace krevního oběhu; mozek, srdce a ledviny jsou zásobovány přednostně na úkor prokrvení kůže a svalů.*“ Tento fakt vysvětluje, proč se při stresových situacích jedinec více potí nebo je tzv. „zelený“ v obličeji. Na závěr Šulc (2004) zmiňuje i další tělesné projevy, kterých si lze všimnout i navenek, jako například zrychlené a prohloubené dýchání, zblednutí či spontánní odchod moči nebo stolice. Mezi psychologické projevy řadí Šulc (2004, str. 55) „*intenzivní emoční prožívání, strach a neklid.*“

4.5.2 Prevence stresu

Vávrová (2014) ve svém článku se zaměřením na pracovní stres uvádí, že lze prevenci pracovního stresu shrnout do třech hlavních oblastí:

- 1) Psychohygiena - spánek, zdravý životní styl, pravidelný pohyb, sebepoznání, pozitivní myšlení atd.,

- 2) Přemýšlet pozitivně o své práci - být správně namotivován odvádět dobrou práci, chodit do práce pozitivně naladěm, měnit pracovní stereotypy atd.,
- 3) Udržovat vyváženost mezi pracovním a osobním životem.

Dodržování těchto jednoduchých zásad by dle Vávrové (2014) mělo zaměstnance vést k lepšímu pracovnímu výkonu, zmenšení negativního dopadu na psychiku jedince či celkové zlepšení vztahu mezi osobní a pracovní rovinou.

V současné době existuje mnoho metod, jak stresu předcházet. Na každého člověka však funguje jiná metoda, protože každý preferuje něco jiného. Za obecně nejvíce zmiňované prevence se považují:

- jóga - synchronizace těla a duše
- dechová cvičení - uvolňují psychické napětí, relaxace
- time management / plánování - umět naplánovat svůj čas, "to-do list", organizace úkolů.

4.5.3 Vliv stresu na pracovní výkon

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, stres má své pozitivní i negativní stránky. Stres jako takový lze označit za motivační stav, díky kterému lze zvládnout nové či ohrožující situace. Pokud stres dosahuje únosné meze, je možné díky němu dosahovat například vyšších pracovních výkonů. Jakmile ale tuto hranici překročí, může se dostavit pocit paniky a strachu, který pracovní výkon naopak snižuje.

Dle Pauknerové (2006, s. 166) definice pracovního výkonu zní: „*Pracovní výkon je výsledek pracovní činnosti vykonané v určitém čase za určitých podmínek.*” Jak dále Pauknerová (2007) uvádí, je výkonnost zaměstnance ovlivněna mnoha faktory, jako například společenskými, ekonomickými, organizačními nebo předpoklady jednotlivce.

Dle BOZP (2016) lze rozdělit pracovní stresory do tří základních skupin:

- a) stresory související s vykonávanými úkoly - monotónní, stále se opakující úkony, využita nepatrná část výkonné kapacity jedince, přichází nuda a nepozornost, při přetížení výkonné kapacity jedince dochází k časovému presu, noční práce, přesčas atd.,
- b) stresory související s podmínkami, za nichž jsou úkoly vykonávány - hluk, vibrace, práce v letadle kde hrozí spousta dalších neočekávaných situací (turbulence, závađa atd.),
- c) stresory sociální - špatné CRM, konflikty, šikana atd.

Typickým pojmem v souvislosti s prací a stresem je také syndrom vyhoření, který se projevuje ztrátou zájmu o práci, vyčerpáním či trvalou nespokojeností. Syndrom vyhoření je v

letectví více běžný u pilotů než u palubních průvodčích, kvůli vyšší pracovní náročnosti, častému rozhodování a zodpovědnosti.

4.5.4 Způsoby zvládání stresu

Zvládání stresu lze rozdělit do dvou hlavních skupin, úspěšné a neúspěšné. Úspěšná strategie neboli vhodný způsob jak zvládnout stres, se nazývá copingová strategie. Ve své knize Paulík (2017) popisuje hlavní dva typy copingových strategií, které určil Richard S. Lazar, jimiž jsou: **coping zaměřený na problém** (angl. *problem-focused coping*) a **coping zaměřený na emoce** (angl. *emotion-focused coping*). První typ se zaměřuje přímo na problém a aktivně ho řeší změnou v chování jedince či úpravy okolností, které stresovou situací nastaly. Coping zaměřený na emoce naopak slouží k uklidnění emocí jedince, tedy především ke snížení negativních emocí (např. úzkostí způsobené stresovou situací). Obě copingové strategie se označují za aktivní boje. Paulík (2017) také zmiňuje další typ copingové strategie, **coping vyhýbající se zátěži** (angl. *avoidance-oriented coping*).

V další publikaci od Vašiny a Strnadové (2002) je vysvětlená také neúspěšná strategie - **malcoping**. Jedná se o poškozující strategii zvládání stresu, do které se řadí především metody, které mají za úkol rychle jedinci ulevit či eliminovat napětí způsobené stresovou situací. Autoři Vašina a Strnadová (2002) uvádí, že mezi tyto způsoby patří například užívání alkoholu či kouření cigaret. Další negativní metodou je využívání obranných mechanismů jedince, které ve stresové situaci zkreslují realitu a zlehčují ji.

4.6 Stres v letecké dopravě

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, stres ovlivňuje jak osobní, tak i pracovní život. Obecně pracovní výkon palubní průvodčí může být ovlivněn stresem jak negativně, tak pozitivně. Je ale složité přesně určit, do jaké míry a jestli byl pracovní výkon ovlivněn stresovými nebo jinými faktory. Kvůli snížené pracovní výkonnosti způsobené stresem, může docházet k lidskému chybování. V letectví existuje mnoho situací, které mohou způsobovat nepřiměřenou míru stresu. Proto je stres jedním z faktorů, který může nebezpečně ovlivňovat bezpečnost leteckého provozu.

V minulosti bylo nejvíce leteckých nehod způsobeno technickou závadou letadla. Díky stálému vývoji technologií a poučování z chyb předešlých, je v současné době technická vybavenost letadel na vysoké úrovni. Proto počet leteckých nehod způsobených technickou závadou klesá. Na prvním místě je nyní lidský faktor. Toto tvrzení potvrzují i Wiegmann a Shappell (2003) ve své knize, která se zabývá analýzou o lidských chybách v letectví, kteří

uvádí, že 70% - 80% všech leteckých nehod je způsobeno především nějakou formou lidské chyby. Dále tvrdí, že se ve většině případů nejedná o selhání pouze jediného člověka. Je vždy důležité zmínit vzájemnou interakci mezi různými jednotlivci, včetně pilotů, řídicích letového provozu, dispečerů, pozemního personálu a palubních průvodců. Jejich vzájemná koordinace a kvalita spolupráce ovlivňuje výkonnost pilotů při výkonu práce. Autoři dále ve své knize (2004) uvádí, že hlavní příčinou leteckých nehod je právě špatná koordinace a komunikace celé posádky. Právě kvůli tomuto zjištění je CRM při výcviku věnován čím dál větší časový prostor.

Existuje mnoho stresorů, které vyvolávají stres v letecké dopravě. V letectví jsou nejvíce obecně známé tyto:

- zdravotní komplikace
- kontrolní lety
- jet-lag
- hluk a vibrace
- časový tlak (odletová okna)
- vyčerpání
- změny v plánu letu
- nouzová situace - technická závada, oheň na palubě, dekomprese atd.

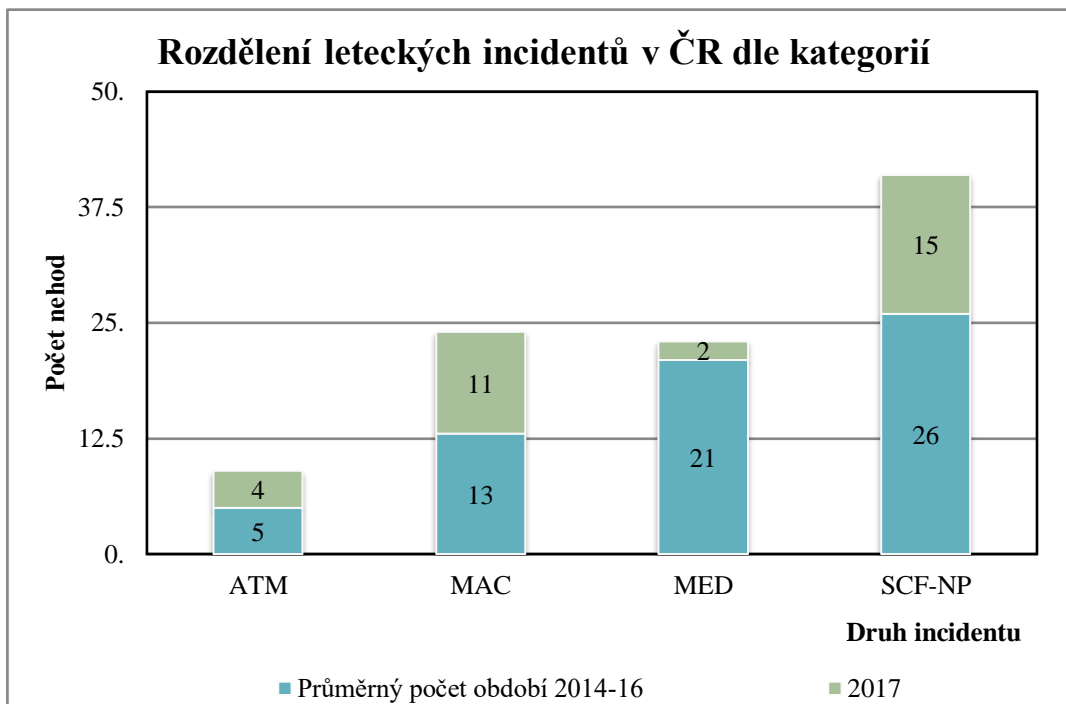
4.6.1 Zdravotní komplikace

Zdravotní komplikace je jedna z mnoha stresových situací objevující se na palubě letadla. Podmínky na palubě letadla ke zdravotním komplikacím přece jen nahrávají. V CCOM od Smartwings (2018) se uvádí, že tlak v kabině odpovídá tlaku v nadmořské výšce 1 800 až 2 400 m, jelikož se lety uskutečňují ve výšce nad 10 000 m. Dle Vaništy a Berana (2008, s. 190) dochází ke „*snížení parciálního tlaku kyslíku a saturace hemoglobinu kyslíkem. Zdravé osoby toto snížení snášejí dobře. U osob s kardiopulmonálním onemocněním nebo s anémií však může dojít k hypoxii a tyto osoby za letu vyžadují vdechování kyslíku.*” Dále může negativně působit vlhkost vdechovaného vzduchu, turbulence, strach a stres způsobené létáním či dlouhé sezení bez pohybu.

Na základě analýzy o incidentech v letectví na území České republiky za rok 2017, získané ze zprávy Ústavu pro odborné zjišťování příčin leteckých nehod (ÚZPLN, 2018), byl autorkou práce vytvořen graf 1. Graf 1 zobrazuje rozdělení incidentů podle kategorií, kterými jsou letový provoz (ATM), hrozící srážky ve vzduchu (MAC), zdravotní komplikace týkající se osob na palubě letadla (MED) a selhání nebo závada systému nesouvisející s motorem (SCF-NP). V porovnání s ostatními incidenty za období 2014 až 2016 byly právě zdravotní

komplikace, jedním z nejvíce se opakujících incidentů na palubě letadla. V roce 2017 však došlo k jejich výraznému poklesu a nejvíce incidentů bylo způsobeno závadou letadla, která nesouvisí s motorem.

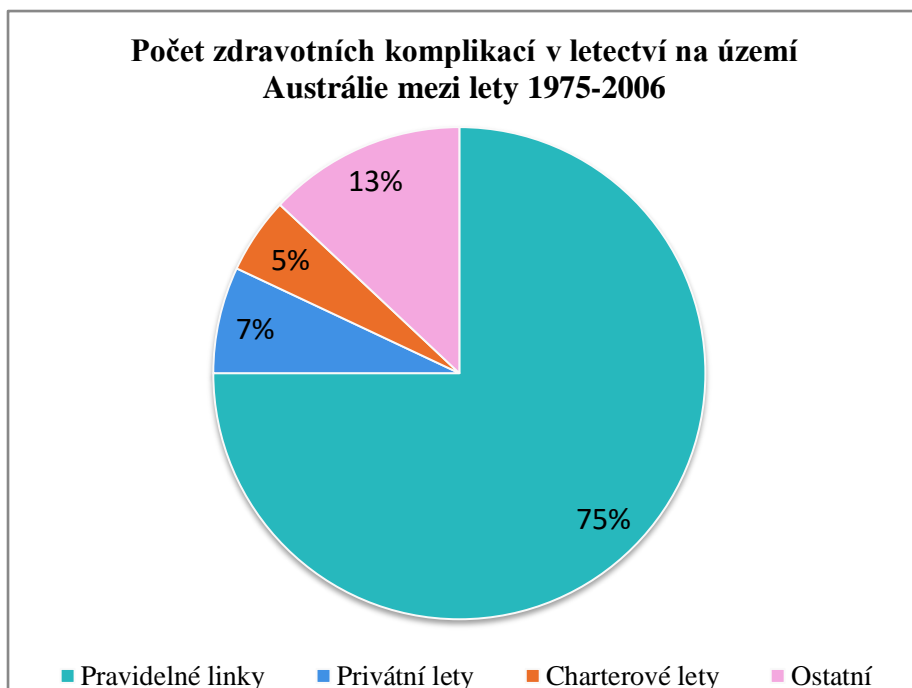
GRAF 1 ROZDĚLENÍ LETECKÝCH INCIDENTŮ V ČR DLE KATEGORIÍ



Zdroj: vlastní zpracování, podle ÚZPLN (2018)

Z důvodu nízkého počtu vypracovaných statistik byla využita následná studie od Newmana (2006), která hodnotila data pouze z území Austrálie. Dle statistiky Newman (2006), která shromažďovala data od roku 1975 do 2006, byl autorkou vytvořen graf 2. Ten znázorňuje, že mezi zmíněné časové období bylo na palubách letadel na území Austrálie ohlášeno 284 zdravotních komplikací. Až 75 % cestujícím byla poskytnuta první pomoc na palubě letadla na pravidelných linkách. Další 7 % zdravotních komplikací, což odpovídá 19 případům, se stalo na privátních letech a pouze 5 % tedy 15 případů, na letech charterových. Do ostatních 13% spadají zdravotní komplikace, které postihly cestující přepravující se na balónech, výzkumných letech či vojenských letech.

GRAF 2 POČET ZDRAVOTNÍCH KOMPLIKACÍ V LETECTVÍ NA ÚZEMÍ AUSTRÁLIE MEZI LETY 1975-2006

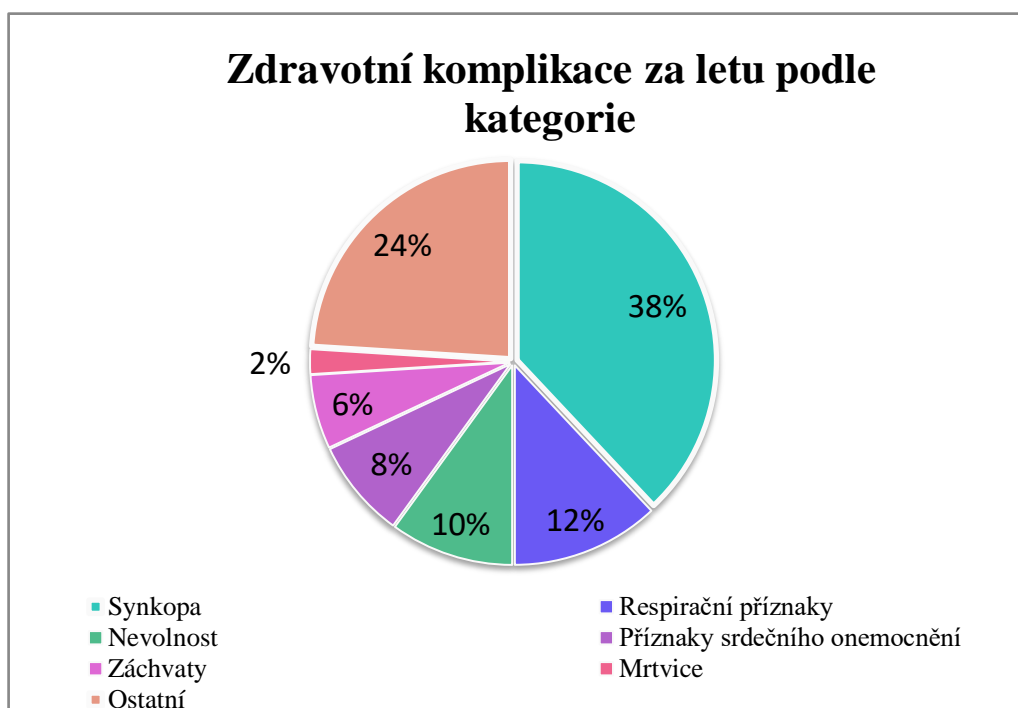


Zdroj: Vlastní zpracování, podle Newman (2006)

Zdravovědě je věnována podstatná část výcviku, jelikož jsou během letu omezené možnosti lékařské pomoci. Proto musí být palubní průvodčí schopni vyřešit zdravotní komplikace sami. Případně s pomocí lékaře z řad cestujících. Data ohledně počtu zdravotních incidentů nejsou přesně známá.

Dle statistiky Peterson a kol. (2013) bylo mezi lety 2008 a 2010 na palubě letadel 11 920 zdravotních komplikací na území Spojených států. Graf 3 byl vytvořen autorkou práce pro lepší přehled konkrétních zdravotních komplikací na palubě letadla. V odborném článku od Peterson a kol. (2013) dále autoři uvádí, že nejvíce zdravotních událostí představovaly, synkopa neboli omdlení až 38 %, respirační příznaky 12 % a zvracení či nevolnost s 10 %. Dalšími komplikacemi byly příznaky srdečního onemocnění s 8 %, záchvaty s podílem 6 % a podezření na mrtvici s 2 %. Do kategorie ostatní, která získala 24 % lze zařadit například bolest hlavy, lehké zranění končetin, bolesti uší či diabetické potíže.

GRAF 3 ZDRAVOTNÍ KOMPLIKACE ZA LETU PODLE KATEGORIE

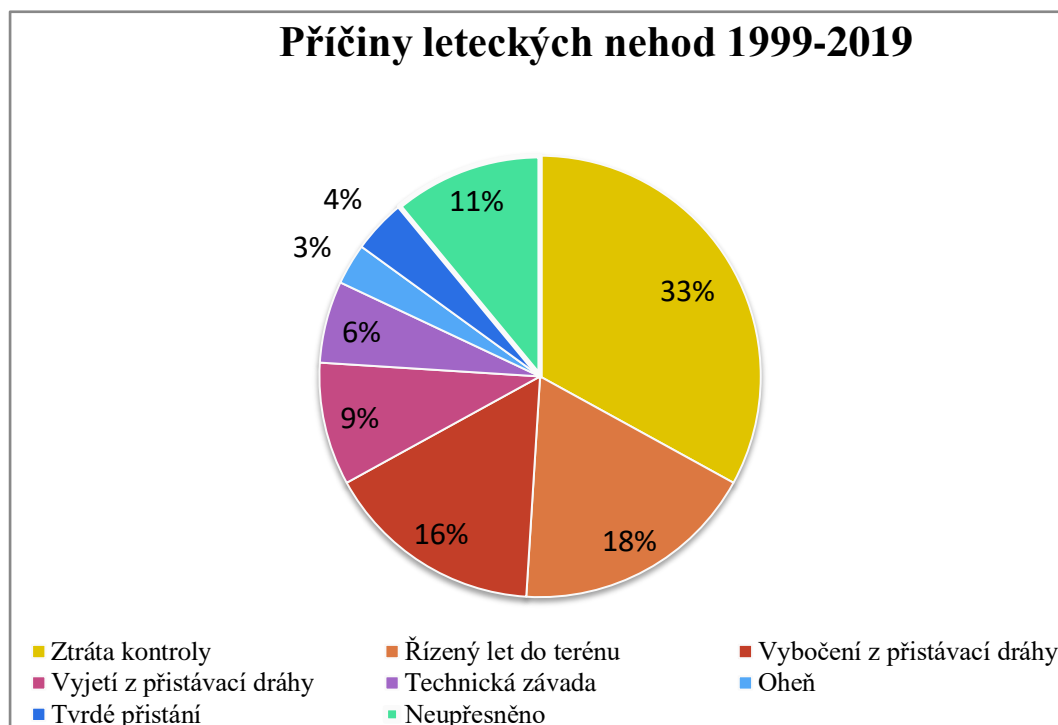


Zdroj: Vlastní zpracování, podle Peterson a kol. (2013)

4.6.2 Oheň na palubě letadla

Dle statistiky Airbus (2020), která analyzovala data z leteckých nehod mezi lety 1999-2019, bylo zjištěno, že oproti ostatním hrozbám byl oheň jednou z nejnižších příčin leteckých nehod. K porovnání s dalšími hrozbami ze statistiky Airbus (2020) slouží graf 4, který byl vytvořen autorkou práce. V analýze je zmíněno celkem sedm příčin leteckých nehod, i přestože oficiální dokument obsahuje kolem 40 možných různých příčin. Těchto sedm příčin je nejvíce obvyklých a způsobují nejvíce leteckých nehod. Ve srovnání s ostatními byl oheň příčinou pouze 4 % leteckých nehod. Největší podíl, a to 33 %, tvořila příčina ztráta kontroly, která nebyla způsobená technickou závadou. Do této kategorie spadá mnoho faktorů jako špatné posouzení situace, malé zkušenosti s konkrétním typem letadla či lidský faktor. Řízený let do terénu, který získal 18 % je označení, které se využívá k situaci, kdy piloti nevědomě nasměrují letadlo do země, hory či jiné překážky a uvědomí si svou chybu pozdě.

GRAF 4 GRAF 4 PŘÍČINY LETECKÝCH NEHOD 1999-2019



Zdroj: Vlastní zpracování, podle Airbus (2020)

Přestože je oheň jednou z nejméně obvyklých příčin letecké nehody, patří jednoznačně mezi ty nejvíce nebezpečné. Oheň se na palubě letadla za letu dokáže stát nekontrolovatelným za pouhých 30 sekund. Včasná indikace zdroje ohně, rychlé jednání a znalost jak uhasit různé typy ohně může zachránit životy. Proto je výcvik palubních průvodčích zaměřen i na boj s ohněm a kouřem. Nejdříve je však nutné si na každém výcviku hned ze začátku charakterizovat samotný oheň.

Jak se píše v CCOM od Smartwings (2018) každý oheň potřebuje tři elementy - palivo, kyslík a teplo. Když je jeden z nich odstraněn, oheň zhasne. Obecně se v letectví nejvíce objevují čtyři typy požárů A, B, C a D, které jsou rozděleny podle způsobu hašení. Smartwings (2018) tyto typy požárů charakterizuje následovně:

- Třída A - jsou hořlavé látky jako papír, dřevo či tkanina. Hasí se pomocí vodního hasicího přístroje,
- Třída B - jsou hořlavé tekutiny, jimiž je například olej či benzín. K jejich hašení se využívá pouze halonový hasicí přístroj, který je součástí nouzového vybavení letadla,
- Třída C - je elektrický požár, který je hašený také halonovým hasicím přístrojem,

- Třída D - jsou kovy jako hliník, sodík či draslík. Tento typ požáru je nejvíce závažný, jelikož ho není možné na palubě letadla uhasit. Při požáru kovu by se jednalo například o konstrukci letadla pod podlahou.

Znalost těchto tříd je naprosto zásadní při boji s ohněm. Hašení je jedním z nouzových situací, které si mohou budoucí palubní průvodčí vyzkoušet během výcviku a cítit se tak více připraveni, kdyby tato situace během služby na palubě letadla nastala, viz obr. 3.

OBR 3 VÝCVIK HAŠENÍ OHNĚ VE VÝCVIKOVÉM CENTRU



Zdroj: CATC (2020)

4.7 Postupy palubních průvodčích při stresových situacích

Následující kapitola přibližuje postupy palubních průvodčích při stresových situacích, které ve výcviku představují největší podíl. Autorka pracovala pro dvě různé letecké společnosti, a tudíž má zkušenosti z rozdílných výcviků. Právě tyto zkušenosti uplatňuje v následující kapitole, stejně tak jako interní materiály poskytnuté leteckými společnostmi.

Dříve než bude představena zdravotní komplikace, je nutné zmínit pár pravidel, které musí dodržovat každý palubní průvodčí nezávisle na vzniklé situaci.

Dle Wizz Air (2017) palubní průvodčí musí vždy:

1. Dbát především na svou vlastní bezpečnost, bezpečnost kolegů, ošetřovaného a další cestujících.
2. Umět vyhodnotit situaci a správně poskytnout první pomoc.
3. Umět používat vybavení letadla, které je určeno k poskytnutí první pomoci.
4. Nepřekračovat své kompetence.
5. Vedoucí kabiny musí zaznamenat všechny potřebné údaje a popis události do Medical Reportu (viz. Příloha 3 v anglickém jazyce).
6. Při vážnějším zdravotním problému vždy vyžádat zdravotníka pomocí hlášení.

Jak již bylo zmíněno v předchozí kapitole, největšími stresory v letectví pro palubní průvodčí mohou být například: zdravotní komplikace či oheň v kabině letadla. Právě tyto dvě situace budou v této kapitole přesněji popsány společně s naučenými postupy.

4.7.1 Zdravotní komplikace - synkopa

Jak již bylo několikrát uvedeno, důležitým faktorem při práci palubní průvodčí je koordinace a spolupráce celé posádky. Toto pravidlo platí obzvláště při řešení stresových situacích. Pokud se jedná o zdravotní komplikaci cestujícího, všichni z členů posádky se musí řídit podle zdravotnického výcviku tzv. Medical Drill. Díky znalosti tohoto postupu je možné poskytnout první pomoc ošetřovanému bez prodlení. Tento postup je shrnut v tabulce 1.

TABULKA 1 MEDICAL DRILL

Zachránce	Komunikátor	Asistent
PP, který dorazí k postiženému jako první, poskytuje první pomoc a upozorní ostatní PP	druhý PP zjišťuje, jaká je situace a informuje třetí PP provádí hlášení k cestujícím, zda je na palubě zdravotník a informuje kapitána	třetí PP, který přinese potřebné vybavení k poskytnutí první pomoci, je k dispozici zachránce, když je potřeba, mění si pozici se zachránce

Zdroj: Vlastní zpracování

Další důležitý postup poskytování první pomoci je nazván dle akronymu “**DRABC**”:

D - danger - nebezpečí - před poskytováním první pomoci se vždy ujistit, že palubnímu/palubním průvodčím, že nehrozí další nebezpečí, např. v kritické fázi letu.

R - response - odpověď - stav vědomí postiženého, buď vnímá, reaguje na slovní podnět, reakce pouze na bolestivý podnět, nereaguje na žádné podněty. Tento bod je zcela zásadní, protože další pomoc se odvíjí podle reakce. Poté je nutné postiženého přesunout například do uličky či galley, kde je více místa pro případnou resuscitaci.

A - airway - dýchací cesty - pokud postižený nereaguje, je nutné prohlédnout ústní dutinu a popřípadě uvolnit dýchací cesty záklonem hlavy, tlakem na čelo a tahem za bradu směrem vzhůru.

B - breathing - dýchání - záchránce se k postiženému nakloní tak aby ucho měl nad ústy postiženého, ruku položí na jeho hrudník a po dobu 10 sekund monitoruje dýchání. Pokud nedýchá, zahajuje se resuscitace. Při dýchání pokračuje pomoc při bezvědomí.

C - circulation - krevní oběh - záchránce začne stlačovat hrudník ve spodní třetině hrudní kosti mezi prsními bradavkami, frekvence 100 - 120 stlačení za minutu do hloubky 5-6 cm. Asistent donese defibrilátor a ihned ho připraví k použití.

Dle interní příručky zdravotní Smartwings (2018) je synkopa neboli mdloba stav, který lze definovat jako přechodnou ztrátu vědomí způsobenou nedokrevností mozku. Postižený je bledý, cítí se slabý, točí se mu hlava, následuje chvilková ztráta vědomí a sesunutí k zemi. Po uvedení do vodorovné polohy se probírá k plnému vědomí.

Dle pokynu popsaného ve Smartwings (2018) musí palubní průvodčí postupovat při pomoci postiženému následovně:

- 1) DRABC
- 2) zvedání dolních končetin do vzpřímené pozice
- 3) uvolnění oblečení a přívod vzduchu (např. klimatizace)
- 4) zajistit po nabytí vědomí přísun tekutin, nejlépe vodu s cukrem
- 5) monitorování případného zhoršení

Při výcviku se dbá na to, aby si palubní průvodčí tyto postupy zapamatovali a uměli v takových situacích pohotově reagovat a zamezilo se špatnému rozhodování či ke snížení pracovního výkonu. Na předletovém briefingu je i jedna z otázek právě ze zdravotní, aby docházelo k častému opakování a tím lepšímu zapamatování postupu.

4.7.3 Oheň na palubě letadla

Oheň na palubě letadla patří mezi nejvíce nebezpečné situace v letectví. I menší oheň se dokáže rychle rozšířit a nedostatečně rychlé jednání může vést ke ztrátě kontroly nad ohněm a jeho šířením. V minulosti bylo způsobeno mnoho leteckých nehod právě kvůli podcenění situace či nedostatečnému zásahu posádky v souvislosti s kouřem či ohněm na palubě letadla. Proto je důležité, aby palubní průvodčí věděli, jak si s touto hrozbou poradit. Jak již bylo zmíněno, existují čtyři typy požáru, které mohou na palubě letadla nastat. Pro každý typ ohně je nastaven jiný postup toho, jak se má palubní průvodčí při jeho hašení zachovat. Především kvůli rozdílným zdrojům ohně. Je známo, že oheň způsobený zkratem elektrického napětí nesmí být hašený vodou. Proto v této kapitole bude představen postup na hašení ohně typu C, který je v letadle nejvíce pravděpodobný kvůli všude vyskytujícímu se elektrickému vedení.

Akronym, podle kterého se vyučuje na výcviku a je využíván při výskytu ohně na palubě, se v angličtině nazývá **Four “S”**: **site - místo, source - zdroj, severity - množství, smoke - kouř**. Při zodpovězení všech čtyř S je snazší identifikovat, o jaký typ ohně se jedná, a předat příslušné informace kapitánovi letadla. Dalším zásadním krokem je rozdělení rolí mezi palubní průvodčí. V tabulce 2 jsou představeny a popsány jejich úlohy. Jelikož je role hasiče zásadní, bude více popsána níže na situaci.

TABULKA 2 HASIČSKÝ VÝCVIK

Hasič	Komunikátor	Asistent
PP, který odhalí oheň jako první, upozorní kolegy, bere si potřebné vybavení k hašení, identifikuje zdroj a typ ohně, vypne elektrické napájení, pokud je zapojeno, hasí oheň	druhý PP zjišťuje jaká je situace a informuje třetí PP, informuje kapitána o místě, zdroji ohně či kouři, o barvě a hustotě kouře, jaké vybavení bylo použito, hlášení k cestujícím přes rozhlas	třetí PP, který přinese potřebné vybavení hasičovi, je k dispozici hasičovi, když je potřeba mění si pozici se záchráncem, odstraní kyslíkové láhve a další nouzové vybavení z blízkosti ohně, přesouvá pasažéry, rozdává mokré utěrky

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejtypičtějším zdrojem ohně jsou elektrické trouby v kuchyňce určené pro palubní průvodčí anglicky tzv. galley. Toto místo slouží k ohřívání jídel jak pro cestující, tak pro posádku a nachází se zde většina nouzového vybavení a místa určeného pro palubní průvodčí. Jakmile palubní průvodčí odhalí kouř, který vychází z trouby, musí upozornit své kolegy, hlasitým hesel jako: „fire fighter“ či „fire“. Bere si potřebné vybavení jako halonový hasicí přístroj a vypíná zasaženou troubu. Vypojí elektrické jističe, které se nacházejí v blízkosti trouby, a zahájí proces hašení. Pokud to situace dovolí, tak nejlépe s nasazenými rukavicemi otevírá dveře trouby tak, aby posloužily jako štít a přes horní hranu dveří vypustí celý obsah hasicího přístroje do trouby. Poté zavře dveře trouby a monitoruje, jestli se objevuje nový kouř. Pokud je to nutné, opakuje postup s novým hasicím přístrojem. Zasažená kuchyňka a všechny její trouby zůstanou vypnuté do konce letu. Místo zůstane monitorované po zbytek letu. U většiny případů se následně nouzově přistává na nejbližší letiště i přesto, že je oheň uhašen. O nouzovém přistání vždy rozhoduje kapitán letadla a vše záleží na správné komunikaci mezi posádkou v kokpitu a v kabině letadla. O celé situaci musí být kapitán informován už od začátku indikace jakéhokoliv problému.

5 Výsledky a diskuze

V následujících kapitolách budou shrnuty výsledky výzkumného šetření. Nejprve budou představeny výsledky získané na základě polostrukturovaného rozhovoru s leteckou instruktorkou a následně výsledky dotazníkového šetření. Výsledky budou přidané o komentáře autorky práce, která má osobní zkušenosti s létáním.

5.1 Výsledky získané na základě polostrukturovaného rozhovoru

Jak již bylo zmíněno, rozhovor proběhl přes e-mailovou komunikaci s paní instruktorkou nejmenované společnosti. V této kapitole budou shrnuty odpovědi na otázky rozhovoru a některé odpovědi budou případně doplněny pro úplnost komentářem autorkou práce.

První otázka, **jak dlouho působíte v letecké společnosti na pozici instruktorky**, se zaměřuje na délku působení paní instruktorky v letecké společnosti, aby hned ze začátku byla patrná délka její praxe. Uvedla, že v letecké společnosti pracuje od roku 2002. Díky svému vzdělání v oboru psychologie a nově nabytým zkušenostem školila psychologii, péči o zákazníka a komunikaci mezi lety 2004 a 2011 nově příchozí palubní průvodčí. V roce 2011 bylo toto školení zrušeno a veškerý obsah byl přidán do školení CRM. V současné době pracuje na pozici vedoucí palubní průvodčí a poskytuje materiály na školení CRM a péči o zákazníka.

Dále se rozhovor zaměřoval více na téma psychologie a stresu při výcviku palubních průvodčí. Na druhou otázku, **jak moc důležitá je výuka s ohledem na psychologii a stres ve výcviku palubní průvodčí**, z odpovědi vyplývá, že nejdůležitějším faktorem při práci palubní průvodčí je komunikace a umění reagovat, jak na požadavky cestujících, tak na rozhodnutí kolegů. Dále je z její odpovědi patrné, že neverbální komunikace hraje významnou roli při práci na palubě již při příchodu cestujících na palubu letadla, kdy palubní průvodčí monitorují chování cestujících a snaží se odhalit problémové cestující či cestující, kteří potencionálně mohou vyvolat konflikt. Z toho to důvodu by **výuka psychologie měla být zahrnuta při výcviku palubních průvodčí, aby každý uměl zareagovat a být dostatečně empatický, asertivní** apod.

Třetí otázka, která je zároveň výzkumnou otázkou práce, tedy **jaká jsou specifika výcviku leteckého personálu s ohledem na stresové situace v rámci psychologie**, paní instruktorka zmiňuje, že prioritou výcviku psychologie by mělo být **zaměření na obecnou znalost psychologie, jako jsou psychologie osobnosti, komunikace, stres či asertivita**. Ze své praxe uvádí, že **velkým problémem při práci palubní průvodčí je neschopnost zachovat**

tzv. “chladnou hlavu” při stresových situacích. Proto by každý měl znát svůj profil osobnosti a od toho správně reagovat na konkrétní situaci. Do výcviku by právě k těmto účelům začlenila školení na sebeovládání.

Nyní je **nejdůležitějším prvkem školení v rámci psychologie CRM.** Jak již bylo zmíněno v kapitole 4.1 Psychologie v letectví, CRM se zaměřuje na komunikaci, spolupráci, stres a jeho zvládnutí apod. Ve výcviku je mu věnováno kolem osmi vyučovacími hodin, které jsou zakončeny písemným testem.

Na otázku čtyři, **jaký je podle Vás ověřený postup posádky při každé stresové situaci,** zmiňuje fakt, že pro každou stresovou situaci jsou **předepsané postupy,** které by se měly co nejpřesněji dodržovat všemi členy posádky. Proto jsou všichni palubní průvodčí před letem právě z těchto postupů přezkoušeni vedoucím kabiny, který jim klade otázky. Proto jsou všichni palubní průvodčí před letem přezkušováni právě z těchto postupů vedoucím kabiny, který otázky klade. Přesný postup chování průvodčích při zdravotní komplikaci a ohni na palubě letadla je popsán v kapitole 8. Zároveň je ale vždy důležité používat i **tzv. selský rozum.** Paní instruktorka také poznamenala nutnost jednat v klidu a nejdříve se vždy zamyslet nad svou reakcí. Při práci v kabině mezi cestujícími je nutné vždy působit sebevědomě a profesionálně bez ohledu na situaci.

Aby byl zjištěn názor paní instruktorky, jaké jsou nejčastější stresové situace, byla položena otázka pět, **jakých stresových situací se mohou palubní průvodčí nejvíce obávat.** Dle zkušeností paní instruktorky jsou **nejčastějšími zdravotní komplikace cestujícího či konfliktní cestující.** Dodává, že „ve většině případů se nejedná o nic vážného, nejvíce se objevuje nevolnost, mdloby, bolest uší či hlavy.“ Zmiňuje ale fakt, že pokud je palubní průvodčí řádně proškolen a zná předepsané postupy, není nutné se těchto situací obávat. S délkou praxe se obavy z těchto situací zmenšují a jejich zvládnutí se značně zlepšuje. Zdravověda i management konfliktu jsou na výcviku probírány a jsou jim věnována i praktická cvičení, kde se trénují nejlepší možné reakce.

Na závěr rozhovoru byla položena otázka šest, **máte nějaké doporučení pro palubní personál, jak stresu předcházet,** na niž se paní instruktorka ohledně zvládnutí stresu rozepsala. Při práci palubní průvodčí zmiňuje několik faktorů jako například „velké pracovní nasazení, neustálé změny v rozpisu služeb či střídání časových pásem“, které mohou vést od stresu až k tzv. syndromu vyhoření. Aby k těmto případům nedocházelo, **doporučuje pravidelnou dovolenou, dostatečný odpočinek ve formě kvalitního spánku, ale i aktivního odpočinku pomocí procházek, oblíbeného sportu a zdravý životní styl.** Pokud člověk na

sobě začíná poznávat symptomy vyhoření, nejlepším řešením je si od této práce na nějaký čas odpočinout v podobě například neplaceného volna a věnovat se pouze sobě. Právě psychický stav jedince působí významně na jeho pracovní výkon a dostatečná péče o sebe sama tomu přispívá. Na závěr dodává, že „problémy v rodině a partnerských vztazích by se měly také co nejdříve vyřešit, jinak se budou odrážet na osobnosti palubního průvodčího a jeho stres se bude nadále prohlubovat.“

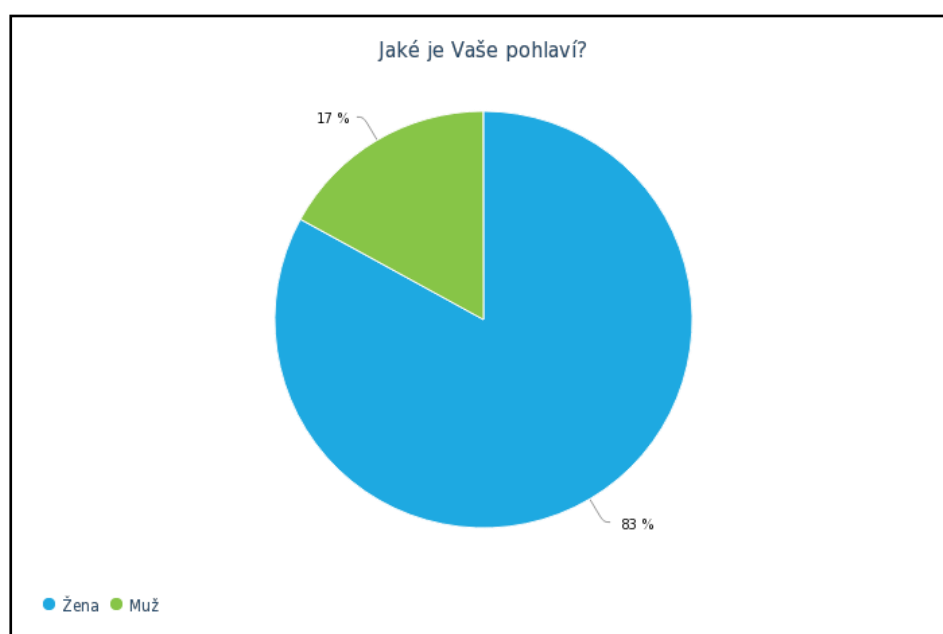
5.2 Výsledky získané na základě dotazníkového šetření

Další metodou výzkumného šetření byl sběr dat metodou dotazníkového šetření. Dotazník se skládá z celkem 10 otázek, z nichž byly 4 uzavřené a 6 polouzavřených (viz Příloha č. 2). Otázky jedna až tři jsou identifikační, které zodpovídají pohlaví, věk a zkušenost v letectví. Dalších pět otázek je zaměřených především na stres v práci a poslední dvě otázky cílí na výcvik palubního personálu. Tato kapitola má za úkol přiblížit výsledky získané pomocí dotazníkového šetření a grafické obrázky pro lepší přehled odpovědí. Všechny odpovědi budou také okomentovány autorkou práce na základě její praxe v oboru letectví. Jak již bylo zmíněno v kapitole 3.1 Metody sběru dat, bylo shromážděno 100 odpovědí během 14 dnů.

Otázka č. 1 - Jaké je Vaše pohlaví?

Na první otázku, ze 100 vyplněných dotazníků byl vyšší počet odpovědí od žen, tedy 83 % oproti mužům 17 %. Na základě praxe z letectví tento výsledek není překvapivý, jelikož práci palubní průvodčí vykonávají více ženy nežli muži. Obecně je práce palubní průvodčí vnímána jako ženská profese, zejména i kvůli propagaci tohoto oboru na billboardech či plakátech v podobě ženských modelek apod. Během výkonu práce palubní průvodčí se autorka setkávala jak s ženskými kolegyněmi, tak i s mužskými kolegy. Většina z mužských kolegů vždy uváděla důvod výběru své profese, jako možnost seznámení se se společností, kde by později chtěli pracovat jako piloti.

GRAF 5 POHLAVÍ RESPONDENTŮ



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

Otázka č. 2 - Kolik Vám je let?

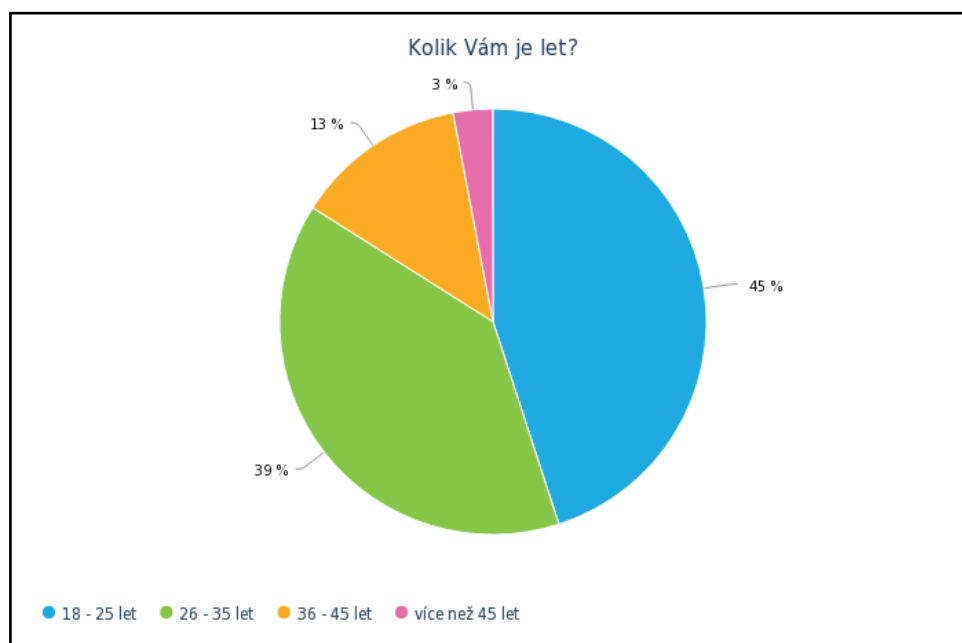
Druhá otázka byla vyplněna nejvíce palubními průvodčími, kteří spadají do věkové kategorie 18 - 25 let s procentuálním zastoupením 45 %. Dále s 39 % byla věková skupina 26 - 35 let a s 13 % věková kategorie 36 - 45 let. Nejmenší skupinou byla věková hranice nad 45 let a to pouze 3 %. Sama autorka práce se nejvíce během své praxe setkávala spíše s mladšími kolegyněmi či kolegy ve středním věku, kteří většinou zastupovali pozici vedoucího palubních průvodčí. Obecně ale není nastavená hranice, do kolika let se může práce palubní průvodčí vykonávat. V určitém věku má dotyčný palubní průvodčí například rodinu, chce více volna či zažít nějaký kariérní růst a tuto práci opouští. V tomto případě, se může dostat až na

pozici instruktora letových posádek, kterou nejčastěji vykonávají právě bývalý palubní průvodčí.

Za příčinu největšího množství palubních průvodčí ve věku 18 - 25 let, lze předpokládat, že v tomhle věku lidé bývají svobodní, studují, rádi cestují či chtějí zažít dobrodružství, než založí rodinu. Tento komfort tato práce nabízí i v podobě sezonní práce či práce na dohodu. Proto je vhodná pro tuto věkovou skupinu lidí.

Ve světě letectví se ale říká, že létání a tento způsob života je návykový. Proto je pro některé těžké či téměř nemožné s touto prací skončit, protože by si na normální pracovní týden zvykali těžko. Proto je možné, že i po dovršení 45 let, někteří stále létají a práci si užívají.

GRAF 6 VĚKOVÁ KATEGORIE



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

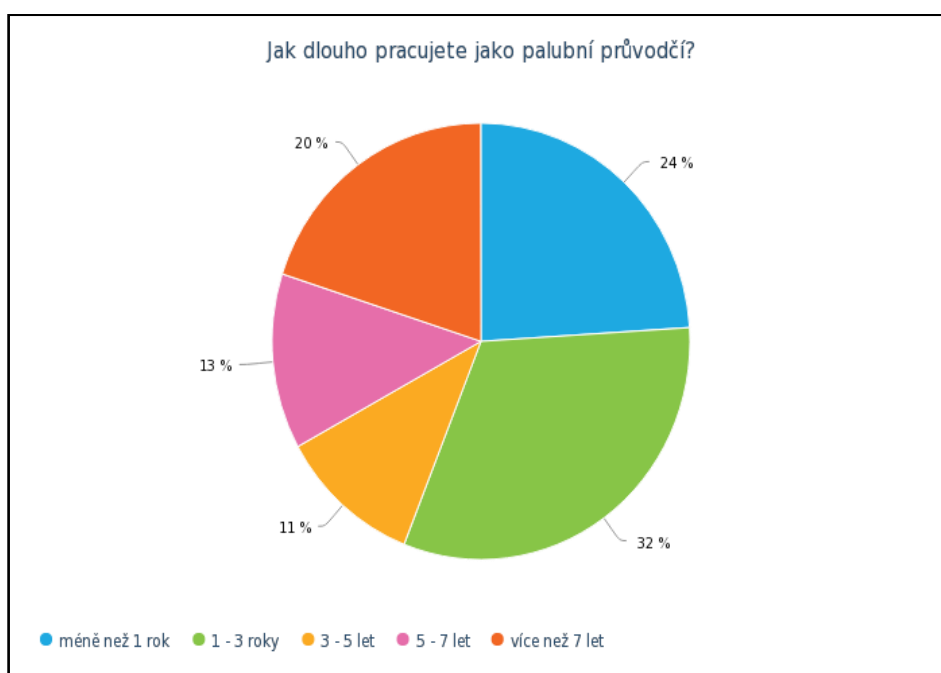
Otázka č. 3 - Jak dlouho pracujete jako palubní průvodčí?

Další otázka byla zaměřená na délku praxe na pozici palubní průvodčí. Nejvíce odpovědí bylo na odpověď 1 - 3 roky a to 32 %. Téměř nastejno vyšly odpovědi méně než 1 rok s 24 % a více než 7 let s 20 %. Další odpovědi bylo 5 - 7 let s 13 % a s 11 % skončila poslední možnost 3 - 5 let.

Výsledek není tak překvapivý, jelikož dotazník byl z největší části vyplněn palubními průvodčími z nejmenované letecké společnosti, která z velké části zaměstnává palubní průvodčí především na letní sezónu, tudíž od dubna do září. Dále se zde potvrdilo tvrzení, které se používá v letectví a to, že práce v letectví je "návyková". Možnost „více než 7 let“ byla

v pořadí třetí nejvíce vybranou odpovědí. Osobně se autorka práce setkala i s palubními průvodčími, kteří vykonávají tuto práci přes 20 let. Velkou výhodou tak dlouhé praxe je nejen vyšší finanční ohodnocení, ale také možnosti, kde mohou svou praxi a znalosti uplatnit. Většina palubních průvodčích s takto dlouhou praxí má za sebou pozici vedoucí kabiny či zkoušky na leteckého instruktora. Dalším faktem, proč odpověď „7 a více let“ dosáhla tak vysoké hodnoty je skutečnost, že je možné vykonávat práci palubní průvodčí také formou dohody o pracovní činnosti (DPČ). Z toho vyplývá, že je možné tuto práci vykonávat při druhé práci nebo jako formu přivýdělku k rodinnému životu. Tuto formu pracovního závazku nabízí například společnost Smartwings.

GRAF 7 DÉLKA PRAXE NA POZICI PRŮVODČÍHO



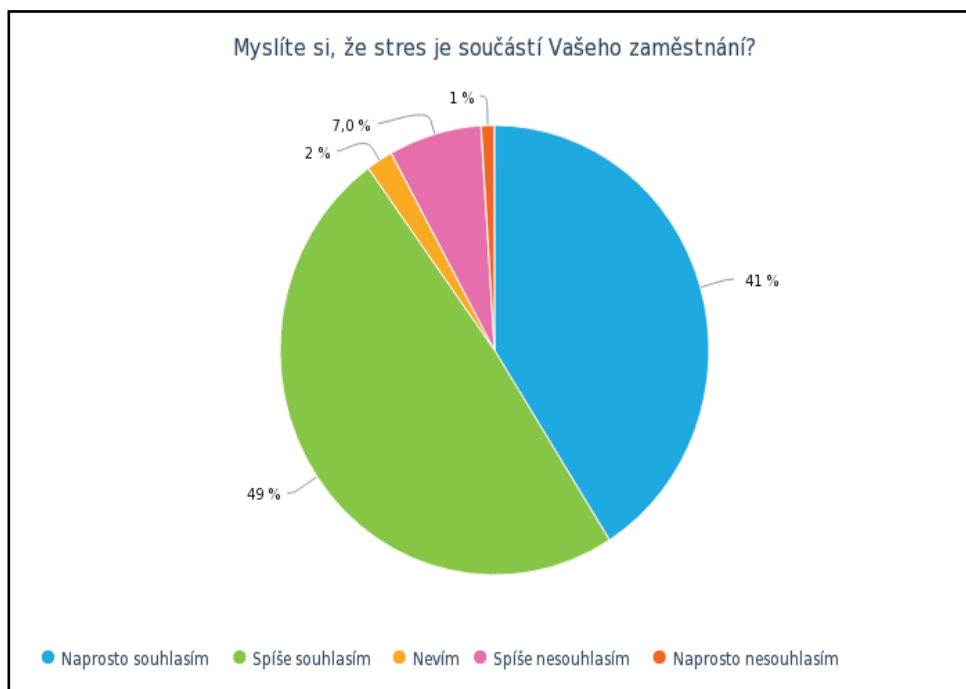
Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

Otázka č. 4 - Myslíte si, že stres je součástí Vašeho zaměstnání?

Čtvrtá otázka byla první z otázek zaměřená na stres. Nejvíce odpovědí bylo na možnost „spíše souhlasím“ s 49 %. Druhá nejvíce odpovídaná možnost byla „naprosto souhlasím“ s 41 %. Zbývající 7 % respondentů odpovědělo, „spíše nesouhlasím“ a „naprosto nesouhlasím“ pouze 1 %. Odpověď „nevím“ zvolilo pouze 2 % respondentů. Z výsledků vyplývá, že až 90 % palubních průvodčích považují stres za součást jejich zaměstnání. Jak již bylo několikrát zmíněno, stres je nedílnou součástí práce palubní průvodčích a různé stresové situace jako zdravotní komplikace, agresivní cestující či technická porucha letadla může potkat

na palubě letadla každého. Přesněji je popsán stres v letectví v kapitole 4.6 Stres v letecké dopravě, kde jsou zmíněné i další stresové situace.

GRAF 8 STRES SOUČÁSTÍ PRÁCE PALUBNÍ PRŮVODČÍ



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

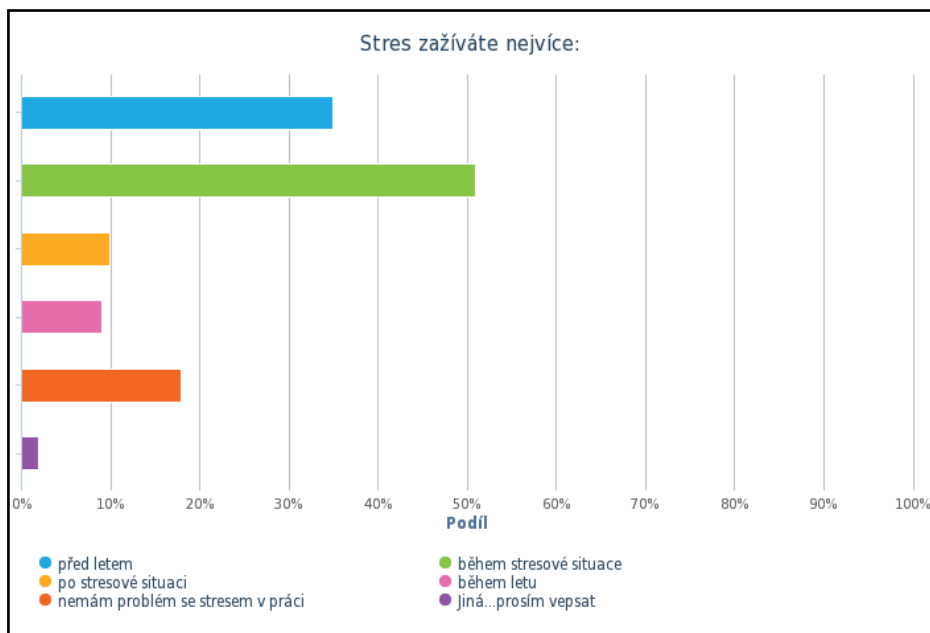
Otázka č. 5 - Stres zažívá nejvíce

Další otázka týkající se stresu byla, kdy přesně stres pociťují. Nejvíce odpovědí získala možnost „během stresové situace“ a to 51%. Druhou nejčastější odpovědí byla označena odpověď „před letem“ s 35 %. 18 % palubních průvodčů „nemá problém se stresem v práci“ a skoro shodně skončily odpovědi „po stresové situaci“ 10 % a „během letu“ 9 %. Možnost napsat jinou odpověď využili 2 respondenti, kteří doplnili, že je nejvíce stresují „provozní změny“.

U odpovědi „během stresové situace“ byla očekávaná největší procentuální většina, jelikož během těchto situací nejvíce reaguje organismus člověka. Přesná definice je popsána v kapitole 4.5 Stres a jeho projevy. Druhá možnost „před letem“ byla nejvíce vybíranou zřejmě kvůli nervozitě a stresu, kterou mohou palubní průvodčí pociťovat před letem z mnoha důvodů. Jedním z těchto důvodů může být nový kolektiv kolegů nebo nervozita z briefingu, kde se vedoucí palubních průvodčů ptá každého člena na otázky ohledně provozu a předepsaných postupů. Jejich neznalost by mohla znamenat vyloučení z letu či opakování výcviku. Téměř shodně vyšly možnosti „po stresové situaci“ a „během letu“. Po stresové situaci každému

organismu chvíli trvá, než se uklidní. Více je zmíněno v kapitole 4.5.1 Projevy stresu. Během letu palubní průvodčí mohou zažívat stres z neznámých cestujících a znalosti, co vše se během letu může pokazit. K palubním průvodčím, kteří odpověděli „nemám problém se stresem v práci“, můžeme obecně přiřadit ty jedince, kteří mají více zkušeností s vykonáváním této práce nebo takové, kteří se stresem umí pracovat a ví, jak mu předcházet.

GRAF 9 STRES ZAŽÍVÁTE NEJVÍCE



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

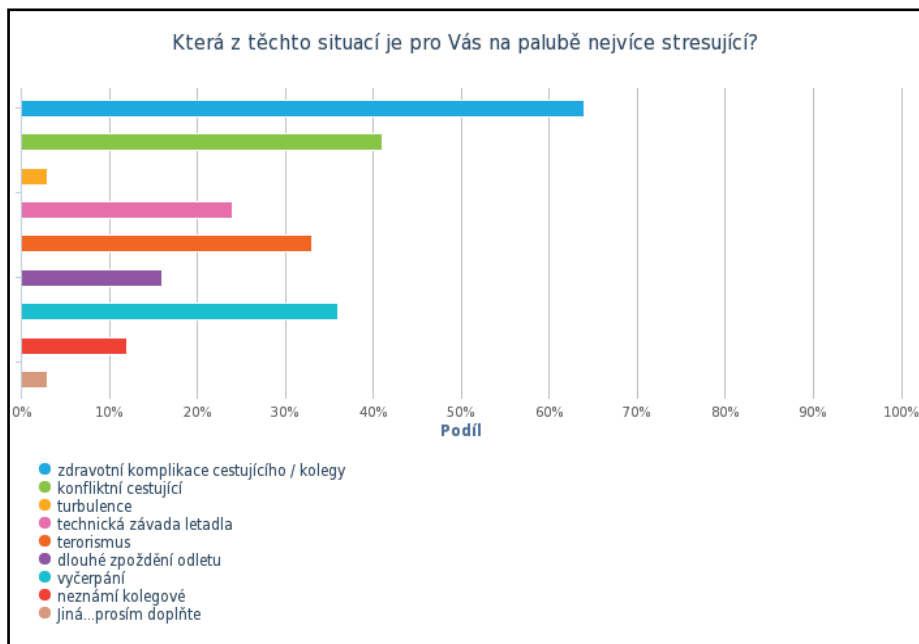
Otázka č. 6 - Která z těchto situací je pro Vás na palubě nejvíce stresující?

Obsahem další otázky bylo zjistit, která situace je pro palubní průvodčí nejvíce stresující. Na otázku bylo možné vybrat více odpovědí a možnost napsat jinou odpověď využili 3 z nich. Dvě odpovědi se shodovaly a označily „plánovací oddělení“, za příčinu jejich stresu a zbylá odpověď byla, že „žádná situace není pro něj stresující“. Největší podíl měla odpověď „zdravotní komplikace cestujícího/kolegy“ s 64 %. Dále možnost „konfliktní cestující“ označilo 41 % z nich a „vyčerpání“ 36 %. Celkem 33 % palubních průvodčích označili „terorismus“ za nejvíce stresující a 24 % „technickou závadu letadla“. Menší podíl získalo „zpoždění odletu“ s 16 % a odpověď „neznámí kolegové“ pouze 12 %. Úplně nejméně palubní průvodčí stresují „turbulence“ s 3 %.

Jak již bylo zmíněno a popsáno v kapitole 4.6.1 Zdravotní komplikace jsou jednou z nejvíce se objevujících se stresovou situací na palubě letadla. Jelikož se jedná o takové pracovní prostředí, které může působit pro určitou skupinu lidí s různými zdravotními problémy negativně a není mnoho možností, jak cestujícímu pomoci. Proto zdravotní komplikace může

působit na některé palubní průvodčí jako nejvíce stresující situace. Sama autorka práce se setkala s několika zdravotními komplikacemi cestujícího a vždy pociťovala stres a strach o cestujícího. Další nejvíce odpovídanou situací byli konfliktní cestující, vyčerpání či terorismus. Všechny tyto situace jsou typické pro leteckou dopravu. Jelikož se jedná o přepravu mnoha lidí z různých kultur, zemí, prostředí atd. a někteří z nich mohou pociťovat strach z létání, stres ze zpožděného letu či vyčerpání, změny časového pásma vyvolávající agresivitu či nepříjemnou náladu. Pokud se přidá i alkohol, může nastat velmi nepříjemná situace, která může skončit i předčasným přistáním letadla či fyzickým násilím. Všechny tyto situace jsou pro palubní průvodčí stresově vysilující, a proto si i po jakémkoliv nahlášeném incidentu na palubě letadla bere celá posádka doporučené volno. Toto volno slouží k uklidnění organismu, odpočinku a zlepšení psychického stavu posádky.

GRAF 10 STRESOVE SITUACE NA PALUBĚ LETADLA



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

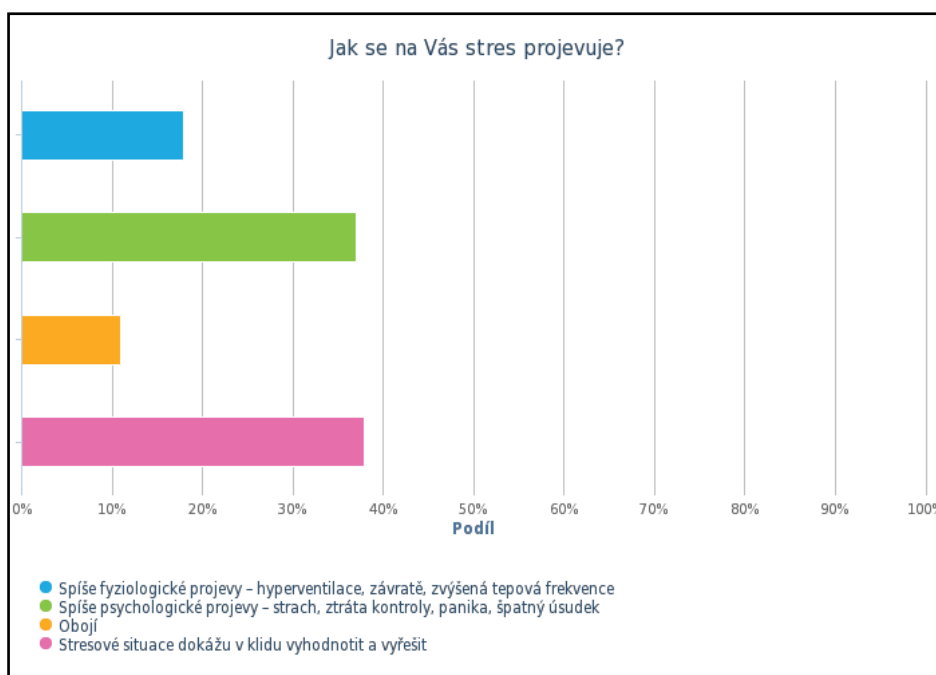
Sama autorka práce zažila několik stresových situací na palubě letadla během výkonu své práce. Kromě terorismu všechny zmiňované v dotazníku. Nejvíce stresující situací na palubě letadla byla pro ní osobně zdravotní komplikace kolegyně, které se udělalo nevolno kvůli silné alergické reakci.

Otázka č. 7 - Jak se na Vás stres projevuje?

V následující otázce týkající se projevů stresu, získaly téměř totožný počet odpovědí možnosti „stresové situace dokážu v klidu vyhodnotit a vyřešit“ s 38 % a „spíše psychologické projevy“ s 37 %. Dále pak odpověď „spíše fyziologické projevy“ získala 18 % a pouze 11 % odpovědělo, že se jedná o „kombinaci obou projevů“. Více ohledně projevů stresu je popsáno v kapitole 4.5.1 Projevy stresu.

Na tuto otázku nebyl očekávaný žádný specifický výsledek, jelikož projevy u stresových situací jsou velice individuální a liší se u každého člověka. Potvrdila se domněnka, že bude zjištěno více psychologických projevů nežli těch fyziologických. Sama autorka se setkala na palubě letadla s mnoha stresovými situacemi jako například zdravotní komplikace cestujícího či agresivní cestující. U většiny případů zdravotních komplikací se objevily projevy, že kolegyně zareagovaly panikou či zmatením. Tyto reakce měly spíše kolegyně s kratšími zkušenostmi v oboru. Naopak vedoucí kabiny či kolegové s delší praxí reagovali na stresové situace s klidem a věděli přesně, co mají dělat.

GRAF 11 JAK SE NA VÁS STRES PROJEVUJE



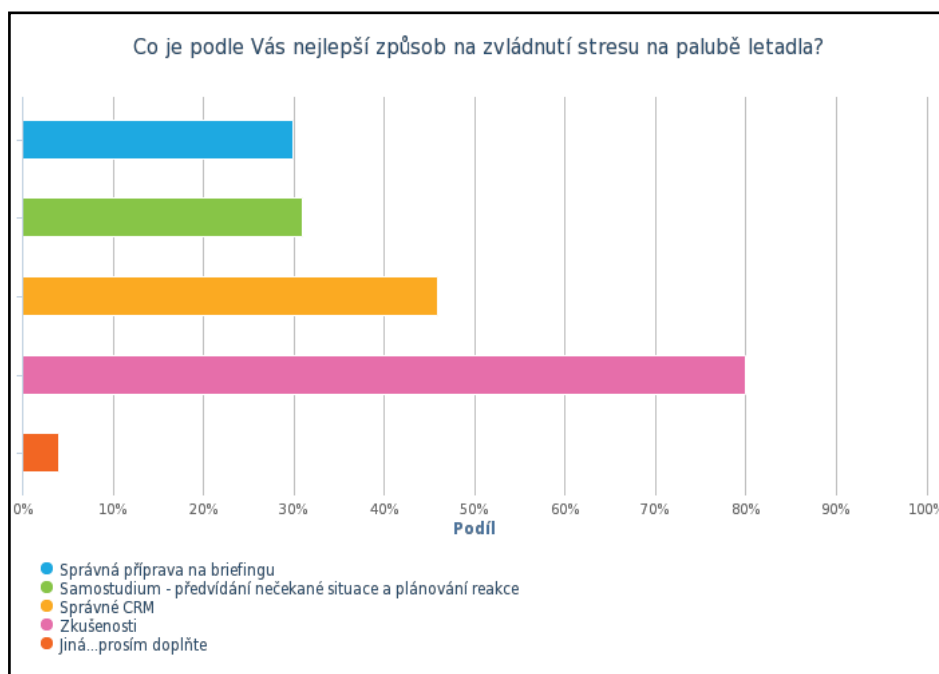
Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

Otázka č. 8 - Co je podle Vás nejlepší způsob na zvládnutí stresu na palubě letadla?

Na osmou otázku bylo možné vybrat více odpovědí a znovu vepsat svůj návrh. Jednoznačně nejvíce hlasů získala odpověď „zkušenosti“ s 80 hlasy. Další nejčastější volbou bylo „správné CRM“, s 46 hlasy. Pouze o jeden hlas se lišily odpovědi „samostudium“ s 31 a „správná příprava na briefingu“ s 30. Pouze 4 lidé využili možnosti napsat svůj návrh. Jeden zmínil, že důvod jak zvládnout stres na palubě letadla, jsou „dobří kolegové“. Další uvedl, že pro něj je nejlepší způsob na zvládnutí stresu „kvalitní spánek a čistá mysl před prací“. Poslední dva se shodli, že „kombinace všech možností z dotazníku je pro ně nejlepším způsobem“.

Sama autorka práce s výsledkem otázky souhlasí. Zkušenosti jsou nenahraditelným nástrojem, jak zvládat stres na palubě letadla. Většina stresových situací se na palubě letadla se často opakuje a jak se říká “opakování je matka moudrosti”. Čím více opakování, tím lépe se palubní průvodčí naučí reagovat a ví, co mají dělat. Nejčastějšími situacemi na palubě letadla bývají nevolnosti cestujících či agresivní cestující. Nesmí se ale opomenout, že zkušenostem předchází dlouhý výcvik, který palubní průvodčí musí absolvovat, a kde se naučí vše od základu. Právě znalost správného CRM či přesných postupů při neočekávané situaci může být velkým pomocníkem pro začínající palubní průvodčí.

GRAF 12 NEJLEPŠÍ ZPŮSOB NA ZVLÁDNUTÍ STRESU NA PALUBĚ LETADLA

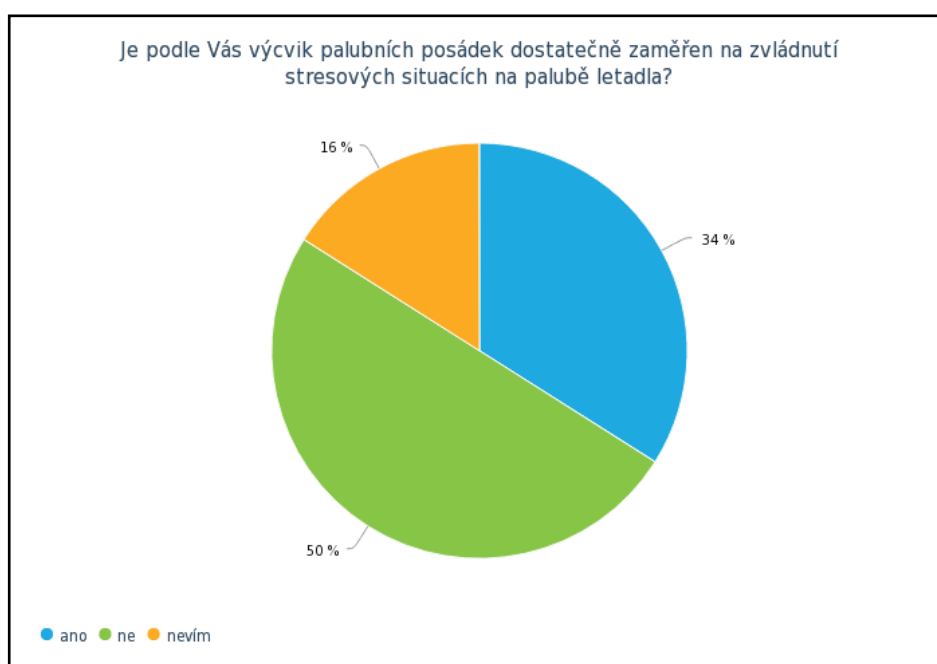


Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

Otázka č. 9 - Je podle Vás výcvik palubních posádek dostatečně zaměřen na zvládnutí stresových situací na palubě letadla?

Na následující otázku, jestli je výcvik palubních průvodčí dostatečně zaměřen na zvládnutí stresových situací během výkonu práce, bylo možné odpovědět pouze „ano“, „ne“ nebo „nevím“. Přesně polovina tedy 50 % dotazovaných si myslí, že výcvik není dostatečně zaměřen na stresové situace. Naopak kladná odpověď získala 34 % a na možnost „nevím“, kliklo 16 % z dotazovaných.

GRAF 13 JE PODLE VÁS VÝCVIK PALUBNÍCH POSÁDEK DOSTATEČNĚ ZAMĚŘEN NA ZVLÁDNU TÍ STRESOVÝCH SITUACÍ NA PALUBĚ LETADLA



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

Negativní většina odpovědí není překvapivá. Školení CRM, které je primárně zaměřené na zvládnutí stresu, je věnována pouze nepatrná část výcviku. Jelikož se CRM soustředí na správnou komunikaci a koordinaci celé posádky, měli by se výcvikových hodin zúčastnit palubní průvodčí společně s piloty. Také praktické části výcviku, kde si budoucí palubní průvodčí můžou vyzkoušet přesný postup, jak reagovat například při ohni na palubě letadla, je věnováno příliš málo času. U obou společností se praktickému cvičení věnovaly pouze čtyři hodiny. Tomu předcházelo několik dní teoretické části, kterou je potřeba se naučit, ale dle názoru autorky je pro budoucí palubní průvodčí lepší vyzkoušet si tyto situace více prakticky. Díky praktickému cvičení si lépe zapamatují postupy při stresových situacích a budou se cítit sebevědoměji.

Otázka č. 10 - Cítíte se po výcviku plně připraven/á?

Poslední otázka má za cíl shrnutí, jestli se palubní průvodčí cítí být zcela připraveni na výkon práce po úspěšném dokončení výcviku. Otázka je polouzavřená a je možné napsat návrh na zlepšení. Odpověď „spíše ano“ získala 46 % a přesně o deset méně, tedy 36 % získala možnost „spíše ne“. Dále pak „rozhodně ano“ zvolilo 10 % dotazovaných a „rozhodně ne“ pouze 6 %. Převládají tedy spíše kladné odpovědi s 56 %. Pouze dvě dotazované napsaly další možnosti.

První odpověď byla:

„Uvítala bych nějaká sezení/školení klidně i vícekrát do roka. Ne tak intenzivní jako opakovací výcvik, ale aby bylo vše důležité zopakováno.“

Druhá odpověď naopak zmiňovala:

„Plně připravená úplně ne, ale to je spíše nedostatkem praxe, kterou následně během létání získám, než nedostatkem teoretických vědomostí.“

GRAF 14 CÍTÍTE SE PO VÝCVIKU PLNĚ PŘIPRAVEN



Zdroj: Vlastní zpracování na základě dat z dotazníkového šetření

6 Shrnutí výsledků

V praktické části bakalářské práce bylo provedeno výzkumné šetření, metodou dotazování pomocí dotazníku a polostrukturovaného rozhovoru. Vzhledem k získání všech potřebných informací a samotné autorčiny praxe na pozici palubní průvodčí je možné výzkumné otázky zodpovědět.

První výzkumná otázka se zabývala tím, jaké stresové situace mohou nastat na palubě letadla. Na základě vlastních zkušeností autorky a sběru sekundární dat bylo zjištěno, že nejčastější stresovou situací, ke které může na palubě letadla dojít, je zdravotní komplikace. Tuto hypotézu podpořila také analýza Ústavu pro odborné zjišťování příčin leteckých nehod, z které vyplynulo, že zdravotní komplikace patří mezi nejvíce opakované incidenty v letecké dopravě. Analýza dále zmiňuje jako další letecké incidenty závady systému nesouvisející s motorem či konfliktní cestující. Není se čemu divit, jelikož leteckou dopravu denně využívají miliony lidí s různými zdravotními problémy, které mohou nabrat na síle právě na palubě letadla.

Druhá výzkumná otázka měla za úkol zjistit, jakých stresových situací se palubní průvodčí nejvíce obávají. Otázka byla součástí jak polostrukturovaného rozhovoru, tak i dotazníku. Bylo zjištěno, že palubní průvodčí se nejvíce obávají stresové situace spojené se zdravotní komplikací cestujícího či kolegy. Nejčastějšími zdravotními komplikacemi na palubě letadla bývají mdloby, diabetické potíže, bolest hlavy a z těch závažnějších infarkt či mrtvice. Obav z těchto situací se mohou palubní průvodčí zbavit pomocí narůstající praxe v oboru a znalosti přesných postupů.

Poslední výzkumná otázka byla zaměřená na to, jaká jsou specifika výcviku palubních průvodčích s ohledem na stresové situace v rámci psychologie. Otázka byla součástí polostrukturovaného rozhovoru s leteckou instruktorkou. Z odpovědi vyplynulo, že nejdůležitějším prvkem u výcviku palubních průvodčích je školení CRM, které je zaměřeno na komunikaci a spolupráci celé posádky, stres, lidský faktor apod. Z dotazníkového šetření ale vyplynulo, že až 50 % palubních průvodčí si myslí, že jejich výcvik nebyl dostatečně zaměřen na stres a stresové situace. Z vlastní zkušenosti autorka ví a souhlasí s tímto výsledkem. Na všech výcvicích, kterých se autorka zúčastnila, byl stres zmíněn pouze okrajově a samotné školení CRM trvalo pár hodin. Na těchto hodinách by měli být přítomni také piloti, aby se zlepšila a sjednotila školení komunikace mezi posádkou, ale bohužel jsou ve většině případech jsou školení prováděna odděleně.

Z celé práce je patrné, že stres je velkou součástí práce palubních průvodčích. Toto tvrzení podpořilo i dotazníkové šetření, kde otázka, zdali si palubní průvodčí myslí, že stres je součástí jejich profese, získala 90 % kladných odpovědí a sama autorka s výsledkem souhlasí. Proto je důležité zmínit pár doporučení, jak stresu předcházet. Paní instruktorka v rozhovoru vyzdvihla především dostatečný spánek a střídání denních a nočních směn. Také se nesmí nezapomínat na delší dovolenou, kde člověk načerpá síly. Obzvláště u palubních průvodčích je důležitá zdravá životospráva či pravidelný pohyb během volna a nejlépe někde v přírodě bez ruchu okolí. Při takové procházce dochází k relaxaci a protřídění myšlenek, které je velmi důležité. Pokud si člověk nepotrpí na procházky, doporučují se jiné sportovní aktivity k pročištění mysli, jako jsou jóga, pilates, tenis či jiné sporty, které člověka hlavně zabaví a nemusí u nich nad ničím přemýšlet. Při práci palubních průvodčích je také osvědčený způsob, jak předcházet stresu a strachu z určitých situací, je být připraven. Znalost postupů a principů třeba CRM může být velkým pomocníkem s bojem proti stresu. Aneb jak tvrdí jedno rčení, *šťěstí přeje připraveným*.

7 Závěry a doporučení

Cílem této bakalářské práce bylo charakterizovat stres v rámci psychologie v souvislosti s leteckou dopravou. Tento cíl byl naplněn. Bylo zjištěno, že stres jako takový se projevuje na chování palubních průvodčích především z psychologického hlediska jako je strach, panika či špatné rozhodnutí. Také se prokázalo, že lidský faktor, který je ovlivněn stresem a dalšími faktory, je nejčastější příčinou leteckých nehod.

Dále v teoretické části práci byl charakterizován stres obecně, jeho projevy a způsoby zvládnání a poté popsán stres v letectví zaměřený na dvě modelové situace - zdravotní komplikace a oheň na palubě letadla. Tyto stresové situace byly vybrány jednak pro lepší demonstraci přesných postupů chování palubních průvodčích a jednak k uvedení toho, jaká jsou specifika výcviku palubních průvodčích v rámci těchto stresových situací.

Kombinací sběru sekundárních dat, vlastních zkušeností autorky, dotazníku a polostrukturovaného rozhovoru byly získány odpovědi na výzkumné otázky. Zjištěná data z dotazníkového šetření byla zpracována do grafů. Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že stres je velkou součástí práce palubních průvodčích a působí na palubní průvodčí jak fyziologicky, tak také psychicky.

Na základě výsledků výzkumného šetření byla vytvořena doporučení, jak předcházet stresu a snižovat tak jeho dopad na chování u palubního personálu. Stanovené cíle práce byly naplněny a všechny tři výzkumné otázky zodpovězeny.

Získané výsledky by mohly posloužit jako data pro ty, kteří se rozhodují, zdali práce palubní průvodčí je pro ně to pravé. Dále může být práce využita jako podklad pro další zkoumání například při tvorbě diplomové práce na podobné téma.

Jelikož je autorka práce zaměstnaná v oboru, létala jako palubní průvodčí pro dvě různé letecké společnosti a v současné době pracuje pro jednu leteckou společnost v kanceláři, zpracování bakalářské práce ji rozšířilo znalosti o daném tématu a potvrdilo jí jistá obecná fakta, která se tématu týkají.

8 Seznam použité literatury

1. AIRBUS, (2020): *A statistical analysis of commercial aviation accidents 1958-2019* [online], [cit. 2020-05-28]. Dostupné na:
<https://www.airbus.com/content/dam/corporate-topics/publications/safety-first/Statistical-Analysis-of-Comercial-Aviation-Accidents-1958-2019.pdf>.
2. BEA, (2016): *Final Report*. [online], [cit. 2020-05-12]. Dostupné na:
https://www.bea.aero/uploads/tx_elydrapports/BEA2015-0125.en-LR.pdf
3. BOZP, (2016): *Pracovní stres a zdraví*. [online], [cit. 2020-05-22]. Dostupné na: <http://www.vubp.cz/images/soubory/produkty/publikace-ke-stazeni/pracovni-stres-a-zdravi.pdf>.
4. CATC, (2020): *Výcvik palubních průvodčích*. [online], [cit. 2020-05-21]. Dostupné na: <https://www.catc.cz/fotogalerie/vycvik-palubnich-pruvodcich/>
5. EMIRATES., (2017): *Emirates Cabin Crew*. [online], [cit. 2020-05-15]. Dostupné na:
<https://www.emiratesgroupcareers.com/cabin-crew/>
6. FONTANA, David, (2016): *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Přeložil Alice ZAVADILOVÁ. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1033-7.
7. HARTL, Pavel, HARTLOVÁ Helena, (2010): *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál. 795 s. ISBN 978-80-7367-686-5.
8. KEBZA Vladimír, KOMÁREK Lumír (2003): *Pohyb a relaxace* [online], [cit. 2020-05-15]. Dostupné na:
http://www.szu.cz/uploads/documents/czyp/edice/plne_znani/brozury/pohyb_20a_20relaxace.pdf
9. NEWMAN David G., (2006): *An Analysis of In-flight Passenger Injuries and Medical Condition* [online], [cit. 2020-05-23]. Dostupné na:
<http://www.skybrary.aero/bookshelf/books/955.pdf>
10. PAUKNEROVÁ, Daniela, (2006): *Psychologie pro ekonomy a manažery*. 2. vyd. Praha: Grada, 254 s. ISBN 80-247-1706-9.

11. PAULÍK, Karel, (2017): *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psyché. ISBN 978-80-247-5646-2.
12. PETERSON a kol., (2013): *Outcomes of Medical Emergencies on Commercial Airline Flights*. [online], [cit. 2020-05-28]. Dostupné na:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3740959/>
13. SMARTWINGS, (2018): *Cabin crew operation manual*. TVS OM-A. 2018.
14. ŠULC, Jiří, (2004): *Lidský činitel : studijní modul 9*. Brno: Akademické nakladatelství CERM. 112 s. ISBN 80-7204-364-1.
15. ÚLZ, (2020): *Psychologie*. [online], [cit. 2020-10-05]. Dostupné na:
<http://www.ulz.cz/cz/psychiatrie-psychologie/oddeleni/psychiatrie-psychologie>
16. ÚZPLN (2018): *Zpráva o provozní bezpečnosti v civilním letectví České republiky za rok 2017* [online], [cit. 2020-05-20] Dostupné na:
<https://uzpln.cz/pdf/20181008121713.pdf>
17. VANIŠTA Jiří, BERAN Jiří., (2008): *Zdravotní problémy spojené s dopravou* [online], [cit. 2020-05-22]. Dostupné na:
<https://www.medicinapropraxi.cz/pdfs/med/2008/05/02.pdf>
18. VAŠINA, Lubomír, STRNADOVÁ Věra, (2002): *Psychologie osobnosti I*. 2. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-7041-401-4.
19. VÁVROVÁ, Petra., (2014): *Psychohygienu jako prevence pracovního stresu*. [online], [cit. 2020-05-20]. Dostupné na: <https://www.bozpinfo.cz/josra/psychohygienu-jako-prevence-pracovniho-stresu>
20. WIEGMANN Douglas A., SHAPPELL Scott A., (2003): *A human error approach to aviation accident analysis*. [online], [cit. 2020-06-01]. Dostupné na:
<https://dvikan.no/ntnu-studentsserver/reports/A%20Human%20Error%20Approach%20to%20Aviation%20Accident%20Analysis.pdf>
21. WIZZ AIR, (2017): *Cabin crew operation manual*. Revision number 11

22. WIZZ AIR, (2020): *Cabin crew / Flight attendant*. [online], [cit. 2020-05-15].
Dostupné na: <https://wizzair.com/cs-cz/informace-a-sluzby/career/posadka-letadla-stevard/>

9 Přílohy

Příloha č. 1 Rozhovor s leteckou instruktorkou

1. Jak dlouho působíte v letecké společnosti na pozici instruktorky?

V letecké společnosti působím od roku 2002, školit psychologii, péči o zákazníka, komunikaci a společenské chování jsem začala v roce 2004 až do roku 2011, kdy se tyto předměty přestaly školit z důvodu zrychlení výcviku nových palubních průvodčích.

2. Jak moc důležitá je výuka s ohledem na psychologii a stres ve výcviku palubní průvodčí?

Práce palubních průvodčích je hlavně práce s lidmi, nejen jako cestujícími na palubě, ale také s kolegy. Důležité je hlavně správně komunikovat, umět reagovat na podněty od cestujících. Myslím tím hlavně komunikaci neverbální, při které se používají mimoslovní prostředky, jako jsou pohledy, gesta, doteky, pohyby, mimika a intonace. Neverbálními prostředky jsou sdělovány smyslově vnímatelné významy (emocionální stavy). Např. jak se cestující cítí při příchodu na palubu letadla, jak je naladěný, jaký je jeho momentální stav, jak na něho působí interiér letadla a také palubní průvodčí.

Nejčastěji neverbální komunikace doplňuje, přesněji zvýrazňuje verbální komunikaci. Samozřejmě ji může klidně i nahradit. Např. palubní průvodčí u vstupu do letadla pozorují nastupující cestující a z jejich tváří je hned možné něco vyčíst. Naším úkolem je na palubě letadla hlavně bezpečnost cestujících, dovést je bezpečně z bodu A do bodu B. Umět reagovat na situace různého druhu.

Samozřejmě vždycky se neseťkáme jen s cestujícími, kteří nemají problém se správnou komunikací. Je dost i takových cestujících, kteří nám nechtějí porozumět, tzn. zpráva vyslaná (od nás jako od komunikátora) nemusí být vždy zpráva přijatá (cestujícím, komunikantem). A na situace tohoto druhu bychom právě měli být řádně proškoleny, tedy dobře znát komunikaci, vědět, jak se s cestujícími správně dorozumět, být dostatečně empatictí, umět se vžít do druhých lidí, včetně kolegů, být asertivní a odolní vůči stresu.

Proto by výuka psychologie jako takové měla být stěžejní při výcviku palubního personálu.

3. Jaká jsou specifika výcviku leteckého personálu s ohledem na stresové situace v rámci psychologie?

Výcvik by měl být zaměřen na obecnou znalost psychologie - psychologie osobnosti, sociální psychologie a také psychologie práce. Dále komunikace, práce v týmu, asertivita a stres.

Palubní průvodčí by měli znát především sami sebe, svůj profil osobnosti a od toho se odrazit ve vztahu ke svým kolegům. Na palubě může dojít k řadě vyhrocených situací, při kterých je nutné zachovat tzv. "chladnou hlavu", nenechat se vyprovokovat buď cestujícím, nebo kolegou, dokázat se ovládnout, např. nepůsobit nervózně při nějaké situaci a snažit se na cestující působit klidně, vyrovnaně, aby se cítili dobře.

Setkávám se stále se situacemi, kdy palubní průvodčí nejsou schopni zachovat klidnou hlavu v situaci, kdy se cestujícímu udělá nevolno, a dokáží ostatní kolegy vystresovat, samozřejmě i cestující toho plně vnímají. Výcvik by měl být zaměřen i na tyto situace - sebeovládání.

Nyní nejdůležitější částí školení v rámci psychologie je CRM. Je mu věnováno kolem osmi vyučovacími hodin, které jsou zakončeny psaným testem.

4. Jaký je podle Vás ověřený postup posádky při každé stresové situaci?

Podle mě při jakékoliv stresové situaci bychom se měli nejprve zamyslet, o co se jedná, čeho se to týká. Určitě neběhat vyděšeně po palubě letadla, snažit se ovládnout, působit klidně. Pokud jde mimořádnou situaci na palubě, např. měla by nastat evakuace, máme na to přesné postupy. Vedoucí kabiny měl být tím hlavním člověkem, který dokáže posádku kolegů vést a řídit tak, aby nevznikla na palubě panika. Někteří kolegové mohou být samozřejmě ve stresu, ale atmosféra v posádce by měla být klidná, aby palubní průvodčí celou situaci zvládli.

5. Jakých stresových situací se mohou palubní průvodčí nejvíce obávat?

Stresových situací, kterých se nejvíce mohou obávat, jsou zdravotní komplikace. Ve většině případů se nejedná o nic vážného, nejvíce se objevuje nevolnost, mdloby, bolest uší či hlavy. Jenom párkrát se mi stalo něco vážnějšího jako infarkt či mrtvice. V těchto situacích bohužel není moc možností, co na palubě dělat a vždy se přistává na nejbližším letišti, kde již čeká záchranná služba na pacienta. Ráda abych ale dodala, že výcvik je velkou částí zaměřen na zdravotní vědu a i její praktickou část, kde si účastníci výcviku mohou vyzkoušet například CPR, kroky při dušení nebo postup při mdlobě. Jak se říká, štěstí

přeje připraveným a dle i mých zkušeností, čím lépe je člověk připraven, tím lépe reaguje. Není proto nutné se těchto situací obávat, protože nikdy tam není člověk na to sám. V těchto situacích je důležitá spolupráce všech členů v posádce.

Dále jsou velmi časté situace s konfliktním cestujícím, který ve většině případů napadá verbálně členy posádky či cestující kolem. Kvůli tomuto druhu situací je ve výcviku také zařazen conflict management, kde se probírá jak se k tomuto typu cestujících chovat, co je vhodné říct či dělat a jak správně tohoto cestujícího utišit. Znovu ale platí, že pokud si třeba jeden člen posádky necítí sebevědomě na to, problém s cestujícím řešit, může požádat vedoucí kabiny, u které ve většině případů platí, že má více zkušeností a více školení za sebou a bude vědět jak si s tímto cestujícím poradit.

6. Máte nějaké doporučení pro palubní personál jak stresu předcházet?

Stres v naší profesi se projevuje hlavně vysokým pracovním nasazením, dále to mohou být i problémy v rodině, partnerských vztazích, frustrace a u déle létajících se může projevit i tzv. "syndrom vyhoření".

Nejvíce nás asi ovlivňuje to vysoké pracovní tempo, neustálé změny v rozpisu služeb, střídání časových pásem, létání v noci, kdy má naše tělo odpočívat a regenerovat se. Bylo by dobré brát si pravidelně dovolenou, i v době, kdy ji společnost odmítá dávat, že je sezóna, dostatečně spát, střídat pravidelně denní a noční služby, aby náš organismus správně regeneroval. Při nedostatečném odpočinku může dojít k celkovému přetížení organismu a ke kolapsu. S tím souvisí i podání nižšího výkonu v naší práci a možnosti selhání při plnění úkolů na palubě.

Pokud by někdo začal trpět syndromem vyhoření, měl by si dát určitě pauzu od této práce. Problémy v rodině a partnerských vztazích by se měly také co nejdříve vyřešit, jinak se budou odrážet na osobnosti palubního průvodčího a jeho stres se bude nadále prohlubovat.

Příloha č. 2: Dotazník s palubním personálem o stresových situacích

Dobrý den,

Jmenuji se Daniela Vojtková a jsem studentkou 3. ročníku Univerzity Hradec Králové, obor Management cestovního ruchu. Nyní píši bakalářskou práci na téma Psychologie jako faktor chování palubního personálu. Ráda bych Vás požádala o vyplnění tohoto dotazníku, který bude sloužit jako podklad pro mou bakalářskou práci. Vyplnění dotazníku je anonymní a zabere pouze několik minut.

Děkuji za Váš čas a pomoc.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

a) Žena

b) Muž

2. Kolik je Vám let?

a) 18 – 25 let

b) 26 – 35 let

c) 36 – 45 let

d) více než 45 let

3. Jak dlouho pracujete jako palubní průvodčí?

a) Méně než 1 rok

b) 1 – 4 roky

c) 4 – 5 roky

d) 5 – 6 let

e) více než 6 let

4. Myslíte si, že stres je součástí Vašeho zaměstnání?

a) Naprosto souhlasím

b) Spíše souhlasím

c) Nevím

- d) Spíše nesouhlasím
 - e) Naprosto nesouhlasím
5. Stres zažíváte nejvíce:
- a) před letem
 - b) během stresové situace
 - c) po stresové situaci
 - d) během letu
 - e) ani jedno
6. Která z těchto situací je pro Vás na palubě nejvíce stresující?
- a) Zdravotní komplikace
 - b) Konfliktní pasažér
 - c) Turbulence
 - d) Technická závada letadla
 - e) Terorismus
 - f) Dlouhé zpoždění odletu
 - g) Vyčerpání
 - h) Neznámí kolegové
7. Jak se na Vás stres projevuje?
- a) Spíše fyziologické projevy – hyperventilace, závratě, zvýšená tepová frekvence
 - b) Spíše psychologické projevy – strach, ztráta kontroly, panika, špatný úsudek
 - c) Obojí
 - d) Stresové situace dokážu v klidu vyhodnotit a vyřešit
8. Co je podle Vás nejlepší způsob na zvládnutí stresu na palubě letadla?
- a) Správná příprava na briefingu
 - b) Předvídání nečekané situace a plánování reakce

- c) Správné CRM
- d) Zkušenosti
- e) Jiné

9. Je podle Vás výcvik palubních posádek dostatečně zaměřen na zvládnutí stresových situací na palubě letadla?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

10. Cítíte se po výcviku plně připraven/a?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

Příloha č. 3 Medical report

MEDICAL REPORT

Date		Flight number		Registration	
Route	From:		To:		
CPT			SCC		
Passenger's name				<input type="checkbox"/> Male	<input type="checkbox"/> Female
Contact	Tel:		Email:		
Passenger's age			Seat:		
Passenger status (choose one option)	<input type="checkbox"/> Conscious		<input type="checkbox"/> In and Out of Consciousness		
	<input type="checkbox"/> Conscious but Disoriented		<input type="checkbox"/> Unconscious		
S – Signs, symptoms					
A – Allergy	NO YES – what?				
M – Medications	NO YES – what?				
P – Past medical history					
L – Last food/drink					
E – Extras, Events leading to this condition					
Medical Professional Assisting (Name, profession, contact)				<input type="checkbox"/> Not required	
1.					
2.					
Medical Kit used	NO YES – what?				
Oxygen administered	NO YES				
AC diverted	NO YES – where?				
Medical assistance after arrival	NO YES				

TIME		DETAILS OF MEDICAL EVENT (First aid, treatment, doctor's opinion, witnesses – if applicable)

Signature:

Zadání bakalářské práce

Autor: Daniela Vojtková

Studium: I1700204

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Management cestovního ruchu

Název bakalářské práce: **Psychologie jako faktor chování palubního personálu**
Název bakalářské práce AJ: Psychology as factor of cabin crew behavior

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cíl práce: Cílem práce je analyzovat chování palubního personálu při stresových situacích v letecké dopravě. Na základě šetření vytvoření doporučených postupů, jak předcházet stresu a snižování jeho dopadu.

Osnova:

1. Úvod
2. Cíl práce
 - 2.1 Výzkumné otázky
3. Metodika zpracování
4. Teoretická část
 - 4.1 Historie letecké dopravy
 - 4.2 Palubní personál
 - 4.3 Definice stresu v rámci psychologie
 - 4.4 Chování posádky při stresových situacích
5. Empirická část
 - 5.1 Sběr informací
 - 5.2 Výsledky šetření
6. Shrnutí výsledků a diskuze
7. Závěr a doporučení
8. Seznam použité literatury
9. Přílohy

PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti. 2., přepracované a doplněné vydání.* Praha: Grada, 2017. *Psyché.* ISBN 978-80-247-5646-2.

ČECHOVÁ, Miloslava, Vladislav PRUŽINA a Oldřich TRUSKA. *Létání bez strachu.* Praha: Smart Press, 2008. ISBN 978-80-87049-19-8.

PRUŠA, Jiří. *Svět letecké dopravy.* Praha: Galileo CEE Service ČR, 2007. ISBN 978-80-239-9206-9.

Garantující pracoviště: Katedra rekreologie a cestovního ruchu,
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Hrušová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Pavlína Chaloupská, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 16.3.2015