

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra psychologie



Diplomová práce

**Stres, syndrom vyhoření a duševní hygiena ve vybrané
profesi**

Bc. Denisa Ciglerová

© 2024 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Denisa Ciglerová

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Stres, syndrom vyhoření a duševní hygiena ve vybrané profesi

Název anglicky

Stress, burnout syndrome and mental hygiene in a selected profession

Cíle práce

Cílem diplomové práce je identifikace a analýza projevů stresu a jeho příčin, a následků chronického pracovního stresu vedoucího k ohrožení syndromem vyhoření v pohostinství s důrazem na specifika regionu (Praha). V souvislosti s tím zhodnotí využívání technik duševní hygieny a prevencí syndromu vyhoření, které vyžaduje využití cílených preventivních opatření.

Na základě získaných dat budou navržena doporučení pro zlepšení situace v praxi.

Metodika

Diplomová práce je rozdělena na dvě části. První část je teoretická a bude vycházet ze studia aktuální odborné literatury. Ve druhé, empirické části bude použita technika kvalitativního výzkumu, konkrétně hloubkové rozhovory s respondenty.

Výsledky výzkumu přispějí k návrhům na zlepšení preventivního opatření proti stresu a pro co nejlepší prevenci proti syndromu vyhoření ve sledované oblasti.

Doporučený rozsah práce

70-80 str.

Klíčová slova

duševní hygiena, pohostinství, prevence, psychika, stres, syndrom vyhoření

Doporučené zdroje informací

BEDRNOVÁ, Eva. Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl.

Praha: Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-198-0.

CIBULEC, Jindřich. Psychologie obsluhy. 1. vyd. Praha: Merkur, 1984. 232 s. Knižnice pohostinství a cestovního ruchu.

KŘÍVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. 3. vydání. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.

LOCHMANNOVÁ, Alena. Veřejná správa: základy veřejné správy. Prostějov: Computer Media, 2017. ISBN 978-80-7402-295-1.

STOCK, Christian. Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.

ŠTIKAR, Jiří. Psychologie ve světě práce. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 978-80-246-0448-0.

WAGNEROVÁ, Irena. Psychologie práce a organizace: nové poznatky. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3701-0.

Předběžný termín obhajoby

2023/24 LS – PEF

Vedoucí práce

PhDr. Hana Chýlová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra psychologie

Elektronicky schváleno dne 23. 5. 2023

PhDr. Pavla Rymešová, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 3. 11. 2023

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 05. 12. 2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Stres, syndrom vyhoření a duševní hygiena ve vybrané profesi" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 31.03.2024

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala paní PhDr. Haně Chýlové, Ph.D. za velmi vstřícný přístup a cenné rady a připomínky při zpracování této diplomové práce. Současně bych chtěla poděkovat své rodinně a kamarádům za trpělivost během mého studia. Dále děkuji všem respondentům, kteří byli ochotni se zúčastnit rozhovorů, za jejich cenný čas a informace.

Stres, syndrom vyhoření a duševní hygiena ve vybrané profesi

Abstrakt

Tato diplomová práce se věnuje tématu stresu, syndromu vyhoření a duševní hygieny v pohostinství, s cílem identifikace a analýzy projevů stresu, jeho příčin a vyhodnocení následků chronického stresu a pracovního stresu, který v některých případech vede až k syndromu vyhoření. Specifickým zaměřením je sektor pohostinství v regionu Praha. Práce se opírá o data získaná prostřednictvím rozhovorů se zaměstnanci v tomto odvětví, a to s cílem pochopit, jak pracovní stres ovlivňuje jejich duševní zdraví a osobní život a jaké techniky duševní hygieny či jiná preventivní opatření jsou využívána k minimalizaci negativních dopadů. Na základě zjištěných výsledků práce formuluje soubor doporučení pro zaměstnavatele a zaměstnance v pohostinství s cílem zlepšit pracovní prostředí, podpořit duševní zdraví zaměstnanců a implementovat účinné strategie prevence stresu a syndromu vyhoření. Na základě získaných poznatků práce formuluje a doporučuje konkrétní preventivní opatření, která by mohla přispět ke zlepšení situace v praxi. Výzkum poukazuje na vysoký výskyt stresu a riziko syndromu vyhoření mezi pracovníky v pohostinství a zdůrazňuje význam aplikace efektivních strategií duševní hygieny a zařazení preventivních opatření ve zmíněném sektoru.

Klíčová slova: duševní hygiena, pohostinství, prevence, psychika, stres, syndrom vyhoření

Stress, burnout syndrome and mental hygiene in a selected profession

Abstract

This thesis addresses the topic of stress, burnout syndrome and mental hygiene in the hospitality industry, the study aims to identify and analyze manifestations of stress. It's causes and evaluate the consequences of chronic and occupational stress, which in some cases leads to burnout syndrome. The specific focus is on the hospitality sector in the Prague region. The work relies on data obtained through interviews with employees in this sector with the aim of understanding how related stress affects their mental health and personal life and what techniques of mental hygiene or other preventive measures are utilized to minimize negative impacts. Based on the findings the thesis formulates a set of recommendations for employers and employees in hospitality to improve the working environment, support the mental health of employees and implement effective strategies for stress and burnout syndrome prevention. Based on the acquired knowledge, the work formulates and recommends specific preventive measures that could contribute to improving the situation in practice. The research highlights the high incidence of stress and the risk of burnout syndrome among hospitality workers and emphasizes the importance of applying effective mental hygiene strategies and incorporating preventive measures in the sector.

Keywords: mental hygiene, hospitality, prevention, psyche, stress, burnout syndrome

Obsah

1 Úvod.....	10
2 Cíl práce a metodika	12
2.1 Cíl práce	12
2.2 Metodika.....	12
3 Teoretická východiska	15
3.1 Stres.....	15
3.1.1 Definice stresu.....	15
3.1.2 Dělení stresu.....	16
3.1.3 Stresory	17
3.1.4 Fáze stresu.....	19
3.1.5 Reakce na stres.....	21
3.1.6 Zvládání stresu	21
3.2 Syndrom vyhoření	24
3.3 Rozvinutý syndrom vyhoření	25
3.3.1 Příznaky syndromu vyhoření	26
3.3.2 Stádia syndromu vyhoření	28
3.3.3 Prevence syndromu vyhoření.....	30
3.4 Duševní hygiena	33
3.4.1 Vývoj duševní hygieny	34
3.4.2 Režim práce a odpočinku.....	35
3.5 Práce v pohostinství.....	37
3.5.1 Region Hlavní město Praha.....	37
3.5.2 Vnější vzhled a dovednosti pracovníka v pohostinství.....	38
3.5.3 Specifika práce v pohostinství z psychologického hlediska	40
4 Vlastní práce	41
4.1 Empirický výzkum	41
4.1.1 Sběr dat	41
4.1.2 Interview s návodem	42
4.1.3 Okruhy a otázky výzkumu	42
4.1.4 Výběr respondentů	43
4.1.5 Respondenti.....	44
4.1.6 Charakteristika respondentů.....	44
4.1.7 Jednotlivé rozhovory	47
4.1.8 Zpracování kvalitativních dat.....	50
4.2 Interpretace výsledků rozhovorů	52
4.2.1 Práce v pohostinství	52

4.2.2	Stres v pohostinství.....	54
4.2.3	Vztahy na pracovišti	57
4.2.4	Osobní život.....	60
4.2.5	Duševní hygiena	61
4.2.6	Syndrom vyhoření	66
5	Výsledky a diskuse	72
6	Závěr	78
7	Seznam použitých zdrojů	81
	Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk	86
7.1	Seznam obrázků	86
7.2	Seznam tabulek	86
	Přílohy.....	87

1 Úvod

Stres. S tímto pojmem se každý už někdy setkal v různých životných situacích, od raného věku až po dospělost. Žáci a studenti zažívají stres ve škole při důležitých momentech jako je maturita, přijímací a běžné zkoušky anebo dokonce státní zkouška. Avšak nejvíce se se stresem setkáváme v produktivní části života. V zaměstnání, případně podnikáním trávíme velkou část našich životů. Určit, která profese je nejvíce stresující je více méně nemožné. Lze však předpokládat, že poznatky získané z odborné literatury a empirického výzkumu bude možné aplikovat nejen v oboru pohostinství, ale také v jiných pracovních sektorech, včetně státní správy.

Druhy stresu jsou různé a jejich intenzita také. Tato diplomová práce má za cíl se zaměřit na intenzitu stresu v oblasti pohostinství, protože autorka této práce má osobní zkušenosti v tomto odvětví.

Teoretická část práce se zabývá nejen stresem všeobecně, ale také tím, jak stresu předcházet nebo jak praktikovat duševní hygienu. Objasní definici stresu a seznámí s různými druhy stresu. Popíše jednotlivé fáze stresu a vysvětlí příčiny stresu neboli stresory. Samostatnou kapitolou této práce je takzvaný Burnout syndrom (syndrom vyhoření), který může nastat při nedostatečné duševní hygieně a nezvládnutém stresu. Projevuje se tím, že pracovník nezvládá svoji práci plnohodnotně. Práce ho nebaví, chybí mu zápal a motivace. V teoretické části budou objasněny příznaky syndromu vyhoření, jeho diagnostika a také doporučení, jak tomuto stavu předcházet. Účinnou prevencí syndromu vyhoření je duševní hygiena. Její historií, vývojem a praktickým využitím se zabývá další kapitola této práce. Závěr teoretické části představí obor pohostinství nejprve všeobecně a následně v regionu Hlavního města Prahy, včetně žádoucích dovedností pracovníka v pohostinství a různých specifíků tohoto oboru z psychologického hlediska.

Empirická část práce je založena na rozhovorech s návodem se zaměstnanci v pohostinství. Obsahuje kritéria pro výběr respondentů a jejich charakteristiku. Jednotliví respondenti budou představeni, včetně věku a pracovní pozice. Rozhovory budou založeny na čtyřech hlavních výzkumných okruzích, které se zaměří nejprve na stres, jeho přítomnost míru a zvládnutí. Dále na příčiny stresu, které dle předpokladu mohou být u každého respondenta rozdílné. Třetí výzkumný okruh se bude zabývat duševní hygienou jednotlivých respondentů, jejich povědomí o tomto oboru případně o jejím aktivním využíváním.

V závěrečné části bude zkoumáno, zda nějaký z respondentů trpí syndromem vyhoření či nikoli. Interpretace výsledků rozhovorů bude součástí empirické části práce.

V závěru celé práce budou zodpovězeny výzkumné otázky a představeno zhodnocení empirické části. Součástí závěru bude doporučení pro zlepšení situace v praxi v oboru pohostinství.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je identifikace a analýza projevů stresu a jeho příčin, vyhodnocení následků chronického pracovního stresu, jež v některých případech vede až k syndromu vyhoření. Práce se zaměřuje na zaměstnance v pohostinství s důrazem na specifika regionu Praha. Na základě dat získaných z rozhovorů zhodnotí také využití různých technik duševní hygieny a dalších preventivních opatření. Doporučí preventivní opatření pro zlepšení situace v praxi.

Výzkumné otázky:

1. Jak často se setkávají zaměstnanci v pohostinství se stresem?
2. Jak se zbavují zaměstnanci v pohostinství stresu?
3. Jaké využívají techniky duševní hygieny zaměstnanci v pohostinství a jaký je jejich vliv na prevenci syndromu vyhoření?
4. Jaké jsou hlavní následky chronického stresu u zaměstnanců v pohostinství?
5. Jaké specifické faktory v regionu Praha přispívají k pracovnímu stresu mezi zaměstnanci v pohostinství?
6. Jaké jsou nejčastější projevy pracovního stresu u zaměstnanců v pohostinství v Praze a jak se liší od jiných regionů?

2.2 Metodika

Diplomová práce se skládá ze dvou částí, teoretické a empirické. První část, teoretická vychází ze studia a analýzy odborné literatury. Je rozdělena do čtyř kapitol. První tři kapitoly se věnují stresu, duševní hygieně a syndromu vyhoření. Poslední kapitola obsahuje základní charakteristiku práce v gastronomii.

Druhá, empirická, část diplomové práce používá techniky kvalitativního výzkumu.

„Hlavní skupinu sběru dat v empirickém výzkumu tvoří naslouchání vyprávění, kladení otázek lidem a získání jejich odpovědí“ (Hendl, 2023 s. 170).

Mezi výhody kvalitativního výzkumu se řadí hlubší popis a vhled při zkoumání daného fenoménu, kdy je zkoumán fenomén v přirozeném prostředí, jsou navrhovány teorie k danému tématu. Jsou zjišťovány lokální příčinné souvislosti a osobní přístup výzkumníka.

Dále je sledována různorodá perspektivita respondentů, rozvíjení teorií, které mohou posloužit jako základ pro další studie. Kvalitativní výzkum má však i své nevýhody. Nejvýraznější nevýhodou je časová náročnost sběru dat a jejich analýzy. Výsledky výzkumu jsou snadno ovlivněny výzkumníkem, je tedy obtížné testování hypotéz a teorií. Další nevýhodou může být nedostatečná reprezentativnost v případě malého počtu respondentů. To může vést k obtížnému zobecnění výsledků (Hendl, 2023).

Použitou výzkumnou metodou jsou rozhovory s návodem s respondenty v regionu Praha. Rozhovory jsou vedeny se zaměstnanci restaurací v přímém kontaktu. Autorka má osobní zkušenosti s prací v pohostinství, využívá tedy své zkušenosti a osobní kontakty v tomto oboru.

„V typickém případě kvalitativní výzkumník vybírá na začátku výzkumu téma a určí základní výzkumné otázky. Otázky může modifikovat nebo doplňovat v průběhu výzkumu, během sběru a analýzy dat,“ (Hendl, 2023, s. 48).

Rozhovor neboli interview s návodem znamená předem připravený okruh témat nebo seznam otázek, které budou náplní rozhovoru. Návod nám zajistí, že se všechna potřebná témata prodiskutují a na žádné nebude opomenuto. Pořadí otázek a jejich formulace závisí zcela na tazateli či výzkumníkovi. Tento druh rozhovoru zajistí tazateli možnost efektivního využití času při dotazování. Způsob, jakým tazatel získá a v jakém pořadí potřebné informace k danému tématu (Hanzl, 2012).

Schéma pro interview s návodem:

1. Návrh témat, hlavních otázek, případně vedlejších okruhů otázek
2. Stanovení pořadí okruhů
3. Specifikace otázek ke každému tématu, určení pořadí otázek
4. Specifikace prohlubujících otázek (Hendl, 2023).

Pokud budou respondenti souhlasit, tak rozhovory budou nahrány na diktafon a ulehčí tak následný přepis rozhovorů. Přepis se odborným názvem nazývá transkripce. Transkripce je proces, při kterém se převádí mluvený projev z rozhovoru do písemné podoby. Je to časově náročný proces. Pokud chceme mít nepřesnější a podrobné vyhodnocení, tak právě transkripce je podmínkou (Hanzl, 2012).

Zakotvená teorie označuje strategii výzkumu a také způsob analýzy získaných dat. *„Vznikající nová teorie je zakotvená v datech, získaných během studie,“* (Hanzl, 2012 s. 60).

Proces analýzy kvalitativních dat začíná kódováním. Určité části přepsaného rozhovoru jsou označeny kódem, na základě tohoto se výzkumník či tazatel v textu lépe vyzná, analyzuje a interpretuje. Sebraná data zjednodušuje a pomocí kódů selektuje k výzkumným otázkám. Kódy vznikají, případně si je výzkumník tvoří, při analýze nebo mohou být dopředu připraveny. „*Kód je slovo nebo krátké slovní spojení*,“ (Dušková, s 73).

Otevřené kódování je prvotním krokem v procesu analýzy dat zakotvené teorie. V této fázi probíhá identifikace, pojmenování, kategorizace a popis jevů nacházejících se v datech. Cílem je data rozdělit na ucelené analytické jednotky a otevřít cestu pro další analýzu. Tento proces často zahrnuje generování mnoha kódů, které jsou poté v dalších krocích analýzy dále zpracovány, sloučeny do kategorií a témat (Hendl, 2023). Pomocí otevřeného kódování může výzkumník začít vytvářet zakotvenou teorii, která vychází přímo z analyzovaných dat a z toho, že výsledky výzkumu jsou pevně zakotveny v empirickém materiálu. Následně bylo využito selektivní kódování, jež je závěrečnou fází procesu analýzy dat v zakotvené teorii. Selektivní kódování je takové kódování, během kterého se výzkumník zaměří na propojení a integraci různých kódů a kategorií tak, aby bylo možné popsat komplexní vztahy a struktury v datech. V průběhu tohoto kódování se výzkumník zaměří na nalezení vzorců a souvislost mezi jednotlivými respondenty. Ukázka kódování viz Přílohy.

V diplomové práci byla uplatněná metoda sněhové koule, v anglickém překladu Snowball Sampling, nebo také metoda nabalování. Je založená na tom, že oslovení respondenti dále doporučují další možné účastníky výzkumu (Švaříček a Šed'ová, 2007). Díky této metodě lze získat hloubkové a rozmanité informace od širokého spektra účastníků, které by mohly obsáhnout širokou škálu perspektiv a zkušeností týkajících se zkoumaného tématu.

Závěr diplomové práce přináší vyhodnocení výsledků ze získaných dat a následně i návrh na zlepšení preventivního opatření proti stresu a pro prevenci syndromu vyhoření.

3 Teoretická východiska

3.1 Stres

Stres je v současné době již téměř nevyhnutelnou součástí života každého jedince a jeho vliv na fyzické a psychické zdraví odborníci stále zkoumají a analyzují. Následující kapitola se zabývá definicí stresu, rozdělením stresu, stresory, fázemi stresu, diagnostikou a reakcí na stres. Cílem je porozumění a komplexní pohled na problematiku stresu.

3.1.1 Definice stresu

„Stres je reakce organismu na nadměrné požadavky kladení na naše duševní a tělesné schopnosti,“ (Vobořilová, 2015 s. 34).

Stres je definován jako negativní emocionální zážitek s doprovodem biologických, fyziologických, kognitivních a behaviorálních změn. Tyto změny jsou transformací situace, jež je člověku hrozbou anebo přizpůsobení se situaci, kterou nelze změnit. Se stresem je také hojně spojován pojem *napětí*, který se aplikuje na vyjádření emočního stavu jedince v situacích, kdy je v ohrožení (Křivohlavý, 2009).

Stres je široce diskutovaný a multidisciplinární koncept v sociálních, behaviorálních a biologických vědách. Existují rozmanité názory na jeho definici, od obecných až po specifické pohledy. Někteří argumentují, že stres může sloužit pouze jako obecná rubrika pro různé oblasti výzkumu, zatímco jiní preferují specifické definice. Názory na udržení stresu jako vědeckého konceptu se liší, ale často se snaží o specifikaci jeho podstaty napříč různými aplikacemi. Jeden přístup například definuje stres jako proces, kde prostředí vyžaduje nebo překračuje adaptační kapacitu organismu, což může vést k psychologickým a biologickým změnám s možnými zdravotními riziky (Contrada a Baum, 2011).

Stres, způsobuje v těle každého z nás naprosté zemětřesení. Někdy je malé a sotva viditelné a poznatelné. Zasažený jedinec tyto záchvěvy dokáže snadno skrýt před okolím. Pokud je stres tak velký, že ho tělo už nedokáže zakrýt, projevuje se třesením rukou a kolísáním hlasu (Kožinová, 2022). *„Stres je tedy jistou zátěží, která má vliv na naše tělo. Způsobí tlak a napětí, které naše tělo připraví na možnou reakci,“* (Kožinová, 2022 s. 14).

Stres nelze v životě člověka úplně odbourat, je třeba se naučit s ním správně pracovat. Stres v našem organismu vyvolává napětí, jež nelze vždy označit jen za negativní. V životě je potřeba kontrast, kdy na jedné straně jsou výzvy a napětí a na opačné straně jsou momenty uvolnění a kreativity. „Pozitivní“ stres se objevuje například ve chvíli nebezpečí

a nutí celý organismus pracovat tak, aby byl schopen přežít. V reakci na nebezpečí aktivuje stres v organismu poplachovou fázi. To znamená, že nervový systém začne vyplavovat hormony adrenalin a noradrenalin. Spustí se činnost svalů, srdce, zvýší se krevní tlak a spotřeba kyslíku (Dutková, 2023).

3.1.2 Dělení stresu

Stres se dá rozdělit do několika kategorií, podle doby trvání, podle původu atd. Rozdělení stresu podle adaptace, tedy na eustres a distres. Stres nemusí být vnímán jen negativně. Eustres je stresem, který je příjemný, radostný (Venglářová, 2011). Eustres je druhem pozitivního, povzbuzujícího a stimulujícího stresu, který dopomáhá člověku k lepšímu výkonu a může působit motivačně. Přispívá k vyššímu výkonu nebo zvládnání nových výzev. Eustres je často spojován s pocitem vzrušení, nadšení, ale i soustředění, které vede k produktivitě a úspěchu (Roy, 2013). Opakem je distres, který je negativně prožívaným stresem a může mít vliv zhoršení zdraví a psychické pohody. Oproti eustresu výkon jedince a jeho motivaci snižuje (Křivohlavý, 2009). Distres je doprovázen napětím, a úzkostmi a vede v krajních mezích až k psychickým chorobám (úzkost, deprese) (Roy, 2013) a působí tak škodlivě tím, že vede k celkovému přetížení člověka ve stresující situaci, které převyšují možnosti jedince (Venglářová, 2011).

Stres je možné dělit podle doby působení. Rozdělení je na stres akutní a chronický. Akutní stres je krátkodobý a obvykle intenzivní stav psychického emocionálního tlaku. Často se objevuje v reakcích na konkrétní události nebo situace, pozitivní i negativní, jakou jsou například svatba, narození dítěte, či naopak smrt nebo nemoc blízkého člověka, rozvod, osobní a pracovní konflikty, ztráta zaměstnání. Reakce na tento stres může být zvýšený srdeční tep, zrychlené dýchání, zvýšená úzkost nebo napětí svalů. Ve většině případech se jedná o krátkodobou reakci (Hartl a Hartlová, 2010).

Chronický stres je stav, jež je dlouhodobý a neustále se opakují psychické a emocionální tlaky. Vzniká při dlouhodobém působení zátěžových situací, které postupně vyčerpávají síly jedince. Chronický stres má velmi škodlivé účinky na fyzické a duševní zdraví, pokud se jeho závažnost nezvládá anebo pomocí lékařské pomoci neřeší. Symptomy chronického stresu mohou být únava, podrážděnost, nespavost, ztráta koncentrace, svalové napětí, změna v chování (Matoušek, 2003).

Příkladem některých faktorů chronického stresu je manželská nevěra, pracovní zátěž, pokud je dlouhodobá a může vést k přepracování, nedostatečná podpora v práci, neustálý tlak podávat nejlepší výkon v pracovní oblasti. Nedostatečný spánek nebo narušený spánkový režim vede ke zvýšené únavě, podrázenosti a snížení mentálního výkonu. Špatné mezilidské vztahy, konflikty v rodině, s přáteli nebo na pracovišti, partnerské krize jsou faktory, které přispívají k chronickému stresu.

3.1.3 Stresory

Spouštěče stresu nazývají stresory a vyvolávají situace, které lidské tělo uvádí do poplachové fáze. Stresory lze rozdělit na vnější a vnitřní. Mezi vnější se řadí hlučné prostředí, agresivita, důležité životní události. Vnitřní stresory jsou pesimismus, nesprávné životní návyky či duševní bloky (Concierge management, 2023).

Stresory jsou negativními životními faktory, které vedou člověka k tíživé osobní situaci každého člověka (Křivohlavý, 2009).

Stresory jsou prvky, které mají na jedince negativní vliv. Stresory mohou mít projevy fyzické nebo emocionální. Mezi fyzické stresory se řadí fyzikální a chemické látky, a mezi emocionální stresory patří situace, jež intenzivně ovlivňují prožívání člověka. Těmi jsou například neočekávané nebo nepříznivé změny, nadměrné zatěžování, příliš vysoké tempo či uspěchanost, nenaplněná a nereálná očekávání, osamocení a opuštěnost. Velmi namáhavými a často i nebezpečnými prvky jsou vnější stresory, například hluk a nebezpečí, překážky v uspokojení primárních potřeb jako je jídlo a spánek či odpočinek, konflikty v mezilidských vztazích, zátěž při výkonu práce nebo traumatické události jako je smrt blízké osoby či rozvod (Vobořilová, 2015).

Práce v restauraci je vnějšími pozorovateli často vnímána jako zábavné prostředí s rušnou atmosférou. Sami pracovníci ovšem čelí jedinečným stresům a výzvám. Následkem pak může být vyhoření a poruchy duševního zdraví (Bernardino, 2023).

Restaurace se obecně řadí mezi rychlé a stresující prostředí, to může být pro určité pracovníky destruktivní. Největšímu stresovému zatížení čelí pracovníci kuchyně. Objednávky přicházejí rychle a výkon zaměstnanců musí být také rychlý a zároveň efektivní.

Toto vysoko nastavené tempo ve stresovém prostředí může vést k pocitům úzkosti a přetížení, obzvláště u nově přichozích zaměstnanců. U méně odolných jedinců se mohou objevit příznaky nespavosti, deprese a úzkosti (Bernardino, 2023).

Komunikace s náročnými zákazníky je dalším stresorem v oblasti pohostinství. Nároční zákazníci se vyznačují hrubým, netrpělivým, nepřátelským chováním a neoprávněnou nespokojeností. Pracovníci při jednání s těmito lidmi musí potlačit své emoce, být pozitivní a vstřícní a tato interakce, zvláště pokud se potýkají i v osobním životě s problémy (finanční, zdravotní), může vést k psychickému vyčerpání, vyhoření a dopadu na duševní zdraví (Bernardino, 2023).

Dalším stresorem pro zaměstnance v pohostinství je dlouhá pracovní doba, která je ve většině případů delší než provozní doba podniku. Pracovníci začínají svou směnu v brzkých ranních hodinách, aby zajistili přípravu před začátkem provozní doby a po skončení provozní doby naopak zůstávají v práci z důvodu úklidu a přípravy na další den. Střídají se ve směnách, nicméně běžná pracovní doba je i přesto 10 až 12 hodin. V určitých případech, například konání akcí (svatba, kongres), se může prodloužit provozní doba podniku a tím i pracovní doba zaměstnance (Bernardino, 2023).

Další příčinou je dlouhá pracovní doba je, kdy zaměstnanci tráví v práci příliš mnoho času a mohou pociťovat vyčerpání. Čas, který je vyhrazený na odpočinek, rodinu anebo volnočasové zájmy, je tráven v práci (Fontana, 2016). Práce v pohostinství je fyzicky náročná a pracovníci jsou většinu své pracovní doby na nohou. To může vést k chronické bolesti, především nohou a zad. Pracovníci zvedají a nosí těžké předměty, což může vést k přetížení a zraněním. Také jsou vystaveni nebezpečí v podobě horkých povrchů (případně pokrmů a nápojů), ostrých předmětů, čistících chemických prostředků, kde hrozí popálení, pořezání a další zranění. Je nutné být obezřetný a dbát na pravidla bezpečnosti práce (Bernardino, 2023).

Finanční nestabilita může být dalším stresorem. Častou praxí je, že mzda zaměstnanců v pohostinství se skládá ze zaručené základní mzdy a tzv. spropitného na které však zaměstnanec nemůže vždy spoléhat. To může vést k obavám zaměstnance o zabezpečení rodiny, zaplacení účtů, což ho dostává pod velký tlak (Bernardino, 2023).

Obecné příčiny stresu v práci mohou být organizační problémy, které jsou doprovázeny špatnou komunikací mezi pracovníky, nejasnými pracovními postupy. To vše může vést k chaosu a zmatku v pracovním prostředí. Nedostatek personálu, je dalším častým problémem v pracovním prostředí. Úkoly, jež má vykonávat chybějící personál, se delegují na ostatní, kteří jsou v práci přítomni, a tím se zvyšuje jejich pracovní zátěž a jsou nuceni k častým přesčasům. Nízká prestiž, malá výplata a žádný výhled kariérního postupu, to vše může vést k pocitu nedocenění a frustrace u spolupracovníků či zaměstnavatele. Také to

může negativně ovlivnit motivaci na pracovní výkon. Dalším stresorem je nejistota a strach z budoucnosti, konkrétně změny v organizaci, propouštění nebo restrukturalizace. Zaměstnancům způsobuje nejistotou, kteří nevědí, co je čeká a nemohou si být naprosto jistí ohledně svého pracovního místa a budoucího postavení (Fontana, 2016).

Nezanedbatelným stresorem je také prostředí výkonu práce. V prostředí restaurace jde především o hluk, nedostatečné osvětlení, proudění vzduchu, nevyhovující povrch podlahy. V kuchyni může být výrazným stresorem vysoká teplota, páry a pachy, horké povrchy a v neposlední řadě také hluk (Štikar, 2003). Celkově tyto faktory mohou vytvářet prostředí, ve kterém se zaměstnanci cítí pod tlakem a stresovaní. Je důležité, aby pracovní prostředí aktivně pracovalo na identifikaci a řešení těchto stresorů, aby bylo zajištěno zdravé a produktivní pracovní prostředí pro zaměstnance.

„Mobbing spočívá c systematickém psychickém pronásledování či šikanování zaměstnance, které zpravidla směřuje k tomu, aby postižený zaměstnanec – oběť mobbingu – ukončil pracovní vztah,“ (Wagnerová, 2011 s. 129). Mobbing a bossing jsou v poslední době velmi veřejně i mediálně diskutované pojmy. Tyto jevy nejsou v prostředí České republiky zatím do hloubky psychologicky zpracovány, vzhledem k nárůstu případů bude však nutné se jimi podrobněji zabývat. Mobbingem se rozumí pravidelné psychické pronásledování či nátlak na jedince nejméně jedenkrát týdně po dobu nejméně šesti měsíců. *„Často jde o postih zaměstnance za to, že se zákonným způsobem domáhá sám nebo za pomoci jiných zaměstnanců svých práv vyplývajících z pracovního vztahu,“* (Wagnerová, 2011 s. 129). V současnosti jde vedle syndromu vyhoření o nejčastěji diagnostikované psychické poruchy.

Stresor působí na každého jedince odlišně v závislosti na jeho přirozené povaze, psychické odolnosti, jeho postavení ve společnosti, jeho momentální náladě a dalších faktorech.

3.1.4 Fáze stresu

Poplachová fáze stresu

V rámci poplachové fáze stresu se celé tělo připravuje na boj nebo útěk a dochází tak k uvolňování stresových hormonů, zrychluje se dech a krevní oběh, napínají se svaly, dochází k hormonálním změnám, oslabuje se imunita. Je to okamžik, kdy je centrální nervový systém probuzen, což způsobuje shromáždění obranných mechanismů těla. Tato

SOS fáze vyvolává reakci boje na útěk (Marathon Health, 2020). Poplachová fáze probíhá ve dvou stupních reakce. První stupeň probíhá pouze v mozku a dá se zastavit. Ve druhém stupni dochází k aktivaci nadledvin a situaci je již obtížné zvládnout. Jelikož se uvolnily hormony do krve, je nutná jakákoliv forma tělesné aktivity (procházka, běh) (Dutková, 2023 s. 14).

Stadium rezistence

Druhou fází stresu je rezistence. Reakce na stres se navrací do fyzické úrovně a tělo se adaptuje. Problém, který způsobil stresovou situaci, se vyřeší a nastává zotavení těla i psychiky. Dýchání se dostává do normálu a ostatní tělesné funkce taktéž, hladiny stresových hormonů se snižují. Ihned po odstranění stresu, se jedinci nedostává potřebná energie a je tedy na místě, aby nabral síly a dopřál si odpočinek, při kterém nabere zpět potřebnou energii (Dutková, 2023 s. 14). Fáze odporu je okamžik, kdy se začíná tělo regenerovat a normalizuje se srdeční tep, krevní tlak a další tělesné funkce. Po počátečním šoku způsobeném stresující událostí vstupuje tělo do této regenerační fáze, nicméně po určitou dobu zůstává ve stavu zvýšené pohotovosti (Marathon Health, 2020).

Stadium vyhoření

Následkem stresu, který trvá dlouhodobě a přetrvává nastává, nastává úplné vyčerpání organismu a postižený jedinec není schopen doplnit a udržet si energii a smysl života. Snižuje se tělesná i duševní odolnost jedince a dochází tak k „vypnutí“ organismu. Tomu se jinak říká syndrom vyhoření. Tato fáze je velice nebezpečná, projevuje se dlouhodobými psychickými změnami. Nejčastěji jsou to smutek, úzkosti, deprese, ale mezi projevy vyhoření patří i agrese vůči sobě i ostatním, odpor, neshášenlivost, či izolace od okolního světa. Zhoršuje se samozřejmě i imunita a celková duševní a tělesná výkonnost je špatná (Dutková, 2023 s. 15). Fáze vyčerpání nastává, když aktivace v prvních dvou fázích pokračuje v čase, což způsobuje poruchu rovnováhy v těle. To je okamžik, kdy mohou začít projevovat konkrétní nemoci, jako je diabetes nebo srdeční onemocnění (Marathon Health, 2020).

3.1.5 Reakce na stres

Před aplikací různých technik zvládnání stresu je nejprve důležité určit jaké jsou reakce na různé typy stresu. Rozlišujeme dva typy reakce na stres. Těmi jsou reakce těla a psychická reakce.

Fyziolog Walter B. Cannon se zabýval emocemi a je objevitelem poplachové fáze stresu. Také charakterizoval tzv. homeostázu, která udržuje stálost vnitřního prostředí organismu a je tak nezbytná pro naše přežití (Honzák, 2012). Jakákoliv změna tělesné teploty, krevního tlaku, hladiny glukózy či jiných funkcí je znamením, že se tělo připravuje na boj nebo útek. Je to automatická reakce těla, jedinec jí nemůže ovlivnit (Kožinová, 2022).

Reakce na chronický stres se týká fyzického i duševního zdraví jedince. Mezi nejzásadnější dopady patří zvýšené riziko vzniku řady zdravotních problémů, včetně kardiovaskulárních onemocnění, gastrointestinálních potíží, poruch spánku, úzkosti a deprese. Zároveň může chronický stres ovlivnit funkce a snížit imunitní odpověď organismu. Nejčastěji jsou to fyzické symptomy (bolesti hlavy, potíže se spánkem), emoční symptomy (úzkosti, smutek, frustrace), kognitivní symptomy (ztráta paměti, potíže se soustředěním) a chování (zvýšená konzumace návykových látek, přejídání nebo nedostatek stravování, únikové chování (Contrada a Baum, 2011).

U každého se chronický stres a reakce na něj projevují jinak. Pokud u sebe jedinec některé z těchto symptomů zaznamená nebo je na ně upozorněn svým okolím, je dobré vyhledat odbornou pomoc, poradit se s lékařem, aby se zajistil nejvhodnější způsob řešení stresových reakcí.

3.1.6 Zvládnání stresu

Se stresem se lidé setkávají v různých formách už od pravěku. V úplných počátcích lidstva to byl především strach z nedostatku potravy a z predátorů. Později šlo především o různé nemoci, války, diktatury, represe nebo holokaust. Lidský organismus byl odolnější, více zvyklý zvládat obtížné situace. Oproti minulosti působí současnost blahobytně a pohodlně. Objevují se nové stresory, které lidé v minulosti neznali, například tlak na vysoký pracovní výkon a společenské postavení. Současný jedinec se učí zvládat různé nové zátěžové situace na fyzické, duševní a sociální úrovni. Dá se říci, že člověk je neustále testován, co dokáže nebo vydrží (Kožinová, 2022).

Prvním krokem ke zvládnání stresu je mobilizace sil. Jde o rozhodnutí, že je třeba něco dělat. Mnoho lidí je v této fázi negativní, jsou stresem paralyzováni a nedokáží udělat

krok ke změně. Stres v nich vyvolává nechuť či neschopnost, jakkoliv reagovat. Pokud však dokáží zmobilizovat síly, věci se dají do pohybu a se stresem se učí pracovat. Následuje porozumění, je nutné přijít na to, jaké jsou jeho stresory, co je potřeba s nimi udělat a jaké jsou překážky k úspěšnému překonání. Posledním krokem je opatření či akce, kdy můžeme stresor ignorovat a přizpůsobit se mu nebo přesně a důkladně vymezit stresory, které v nás vyvolávají stres (Fontana, 2016).

Ke zvládnání stresu je možné použít různé postupy a strategie. Jedním z nejefektivnějších je plánování řešení daného problému, s čímž souvisí přijetí osobní odpovědnosti za nastalou situaci. Nutné je uklidnění rozrušených emocí, například ovládnutí vzteku, plačtivosti nebo paniky. Další možností je hledání pozitivních stránek na nastalé situaci. Při zvládnání stresu působí velmi pozitivně také sociální opora – pomoc rodiny, přátel nebo partnera.

Různí jedinci se se stresovými situacemi vyrovnávají různými způsoby. Někteří se rozhodnou řešit situaci aktivně, někdy možná až příliš. Tváří tvář stresoru přecházejí do útoku, případně konfrontace. Jiní se naopak stáhnou a snaží se z dané situace uniknout a příště se jí vyhnout (Křivohlavý, 2009). Jsou také jedinci, kteří se od stresové situace distancují a zachovávají stoický postoj, jako by se jich tato situace netýkala.

Mimo tyto strategie jsou i techniky zvládnání stresových situací. Jsou to například různé typy relaxací, imaginace, meditace a jiné (Křivohlavý, 2009).

Dalším způsobem, jak zvládat stres jsou různé programy pomoci zaměstnancům s lékařským dohledem, které mohou zaměstnavatelé pro své zaměstnance zajistit. Tyto programy pomáhají zaměstnancům lépe zvládat a ventilovat negativní myšlenky a především pracovní stres (QSR, 2024). V České republice lze využít takzvané Zaměstnanecké asistenční programy (ZAP), v anglickém překladu Employee Assistance Program (EAP). Jedná se o poradenství pro zaměstnance v oblasti psychologické, finanční, právní a sociální. Zaměstnavatelům se investice do těchto programů brzy vrátí v podobě spokojených, vyrovnaných a stresu odolnějších zaměstnanců (Concierge management, 2023).

Zaměstnavatel v oboru pohostinství by měl mít zavedené pravidelné přestávky. Zaměstnanec ví, kdy přesně a jak dlouhou má přestávku (QSR, 2024). Dle Zákon č. 262/2006 Sb., Zákon zákoník práce je zaměstnavatel povinen poskytnout svým zaměstnancům nejdéle po 6 hodinách práce nepřetržitou přestávku na jídlo, pití a odpočinek, nejméně 30 minut nepřetržitě. Přestávky se neuplatňují na začátku a na konci pracovní doby. V pohostinství je složité dodržovat celých 30 minut přestávky nepřetržitě, jelikož je provoz

restaurace nejvíce vytížený během oběda a poté během večeří. V odpoledních hodinách je menší návštěvnost restaurací a je to doba, kdy zaměstnanci mohou využít půlhodinovou přestávku. Konkrétní využití přestávky v práci vždy záleží na zaměstnavateli nebo majiteli provozu a jeho dohodě se zaměstnanci.

Role zaměstnavatele je velmi důležitá, měl by být otevřený komunikovat se svými zaměstnanci. V jeho zájmu je, aby zaměstnanci byli zdraví, produktivní, plní sil a s co nejmenším stresem odváděli svoji práci. Zaměstnavatel by měl dát najevo zájem o své zaměstnance, o to, zda se cítí ve stresu, případně jak může tento stres zmírnit. Měl by poučit také své manažery, aby si všímali známek stresu, emocionálních výbuchů a celkového chování zaměstnanců (QSR, 2024).

3.2 Syndrom vyhoření

Pojem „burnout“, česky „syndrom vyhoření“ se používá od roku 1974. Jako první ho zavedl Herbert J. Freudenberg, v souvislosti s lidmi, kteří vykazovali vyčerpanost, bezmoc a zoufalství (Študentová, 2016). „*Syndrom vyhoření je však nejspíš stejně starý, jako lidstvo samo. V každé době se vyskytovali lidé, kteří pracovali v dlouhodobém stresu, dělali práci, která je nenaplňovala, vyčerpávala a oni nemohli anebo nedokázali se z toho ven*“ (Študentová, 2016 s. 3).

Pro syndrom vyhoření je typický celkový úbytek energie, zájmu a pocitu vyčerpání. Je patrný v psychické, sociální a fyzikální rovině v lidském životě. Nejvíce se vyskytuje u lidí, kteří si prochází dlouhodobým stresem, především v zaměstnání a mají pocit, že jejich práce jim bere více osobní život a nemají dostatek prostoru pro odpočinek a celkovou péči o sebe samé. Lidé postihnutí syndromem vyhoření mají negativní postoj k práci, cítí se odtržení od lidí ve svém okolí a zpochybňují lidské hodnoty u ostatních. To vše má negativní dopad na kvalitu života samotného jedince trpícího syndromem vyhoření (Kebza a Šolcová, 2003).

Syndrom vyhoření se obvykle projevuje až ve fázi, kdy jsou již následky dlouhodobého stresu a přetížení patrné v chování a prožívání jedince. Jde o následek žádného nebo nedostatečného řešení symptomu dlouhodobého stresu. Jedinec se pravděpodobně dostane do situace, kde práce s lidmi pro něj není hlavním zaměřením jeho pracovní náplně. Znamená to, že se vzdává interakcí a vztahů, jež jsou obvykle důležité pro jeho psychickou pohodu a osobní rozvoj. Tím vzniká prostředí, které ještě více napomáhá syndromu vyhoření. Nedostatek sociálních interakcí a emoční podpory může přispívat k pocitu fyzické a psychické únavy, osamělosti a zbytečnosti, což vede k pocitu marnosti a vyhoření (Venglářová, 2011). Burn-out je možné pozorovat především mezi profesionály a poloprofesionály ve službách veřejnosti, ale je složité jej definovat. Má mnoho rozdílných příznaků a symptomů, jeho vznik závisí mimo jiné na psychické odolnosti jedince a na praktikách odbourání stresu a duševní hygieny. Vyhoření může postihovat různé profese od poradců a učitelů po zdravotnický personál a administrátory sociálních služeb (Kebza a Šolcová, 2003). Je to progresivní ztráta ideálů, energie a cílů způsobená podmínkami práce, jako je nedostatečné školení, přetížení, nízké platy, byrokracie a politické omezení. Burn-out může mít fyzické i psychologické projevy a může vést k nedostatku motivace a účinnosti. Je důležité pochopit, co vyhoření způsobuje a jak se s ním lépe vypořádat. Je to

jev, které není omezen pouze na pracovní oblasti lidských služeb, ale může postihnout pracovníky ve všech profesích, kde se zapojují do emocionálně náročné práce (Edelwich a Brodsky, 1980).

„Člověk. Má tři zásadní oblasti své existence: práci, rodinu (lásku, sociální vztahy) a zdraví. Pokud jsou všechny tyto oblasti funkční, je člověk zpravidla stabilní a snáze se vyrovnává s případnými problémy“ (Wagnerová, 2011 s.103).

3.3 Rozvinutý syndrom vyhoření

Duševní rovina

Psychické vyčerpání se projevuje negativními postoji k sobě i ostatním a změnou dosavadních životních postojů. Život je vnímám jako katastrofa, člověk se stává cynickým, negativistickým a pesimistickým. Ztrácí zájem o změny a nové věci a přestává věřit sám sobě. Dochází k poruchám soustředění a zapomětivosti. Člověk se uzavírá a má tendenci izolovat se od světa, aktivita klesá a tvořivost mizí. Život a práce ztrácejí smysl a mohou se objevit myšlenky na sebevraždu (Venglářová, 2011). Pacient postihnutý syndromem vyhoření v této rovině podléhá smutku, beznaději a neštěstí. Má pocit padnutí na dno, který doprovází panika a úzkost, v krajních mezích i sebevražedné myšlenky. V zaměstnání i ve společnosti se cítí nedoceněný a bezvýznamný. (Študentová, 2016)

Sociální rovina

V sociální rovině se „vyhořelý“ jedinec vyhýbá pracovnímu kolektivu i společnosti. Ztrácí empatii, vlídnost a je chladný, někdy až cynický vůči svému okolí. Dostává se do fáze konfliktů a zesiluje se sociální izolace (Študentová, 2016). Projevuje se ztrátou zájmu o mezilidské vztahy, citovým vyčerpáním a pocitem prázdnoty. Člověk se stává uzavřeným a vyhýbá se kontaktu s lidmi. Postupně ztrácí radost z interakce s rodinou a přáteli a vnímá je jako další zdroj stresu. Reaguje na ně podrážděně a stávají se pro něj přítěží (Venglářová, 2011).

Tělesná rovina

Tělesné vyčerpání se projevuje chronickou únavou, nedostatkem energie, svalovými bolestmi a pocitem tělesné slabosti. Jedinec rychle vyčerpá své síly, cítí zvýšenou potřebu spánku, avšak kvalita spánku je nízká, což vede k pocitu únavy a vyčerpání již při probuzení.

K nízké kvalitě spánku se přidává ještě problém s usínáním, případně nespavost. Fyzické činnosti, při nichž dříve jedinec relaxoval, práce na zahradě nebo sport, mu přinášejí místo úlevy jen další vyčerpání. K tomu se přidává pocit viny a marnosti (Venglářová, 2011). Člověk postižený syndromem vyhoření na tělesné rovině pociťuje přetrvávající únavu a nevykonnost, svalové napětí, bolesti hlavy, poruchy spánku, bolesti v pohybovém aparátu nebo pocit nedostatečného odpočinku (Študentová, 2016).

3.3.1 Příznaky syndromu vyhoření

Symptomy vyhoření jsou různé, ale projevují se jak na fyzické, a tak psychické úrovni. Příznaky jako takové mohou být chronická únava a vyčerpání, která není podpořena, snížená motivace a zájem, snížená výkonnost, cynismus a negativní postoj, emocionální labilita, izolace a odtažitost, fyzické potíže, ztráta sebepojetí. Mezi základní symptomy syndromu vyhoření patří vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti.

Vyčerpání

V případě syndromu vyhoření mluvíme o vyčerpání na emocionální a fyzické úrovni. Vyčerpání fyzické se projevuje nedostatkem energie, slabostí či bolestí zad. Výjimkou nejsou ani poruchy paměti a nespavost. U emočních projevů se jedná spíše o pocity, jež jsou někdy spojovány také s depresemi. Mezi emoční znaky řadíme bezmoc, beznaděj, sklíčenost, pocity strachu, pocit prázdnoty, ztráta odvahy i ztráta sebeovládání (Akkayagorn, 2023). Ztrátou sebeovládání je myšlen nekontrolovatelný pláč a dlouhodobá podrážděnost, jež vede často k výbuchům vzteku (Stock, 2010).

Odcizení

Ztráta cílevědomosti a zájmu o práci, která může vyústit v až téměř lhostejný postoj, se nazývá odcizení. Počáteční pracovní nasazení a nadšení pozvolna slábne a nastává bezohlednost (Akkayagorn, 2023). Člověk trpící odcizením začíná všechno a všechny vnímat jako přítěž, spolupracovníci ho „obtěžují a otravují“ a nadřizený v něm vzbuzuje pocit ohrožení (Stock, 2010).

Pokles výkonnosti

Jedinec postihnutý vyhořením ztrácí důvěru ve vlastní schopnosti a v zaměstnání se cítí neschopný a nepotřebný. Ke splnění zadaného úkolu, který dříve zvládl bez problému, nyní potřebuje více času a energie. Důsledkem je kratší doba na odpočinek a regeneraci organismu, což vede k dalšímu poklesu výkonnosti. Tím se jedinec dostává do stálého většího stresu z nedostatku času na cokoliv, z něhož se již sám nedokáže uvolnit (Stock, 2010). Mezi další znaky poklesu výkonnosti patří nespokojenost s vlastním výkonem, nízká produktivita, nerozhodnost, ztráta nadšení nebo pocity selhání.

Emoční příznaky

Nejčestnějším emočním příznakem syndromu vyhoření je pocit trvalé únavy a vyčerpání, který neustupuje ani po dlouhém odpočinku, dále ztráta motivace a celkového zájmu o práci, případně snížení motivace ke splnění pracovních povinností. U postiženého narůstá cynismus a negativní postoje k práci, kolegům a celkovému pracovnímu prostředí. Přidávají se obtíže se soustředěním, roztěkanost myšlenek a neschopnost se zaměřit na zadané úkoly. Celková nespokojenost, ztráta radosti a zklamání ze sebe vedou k pocitům těžké frustrace. To vše má samozřejmě vliv na bezpečnost práce (Štikar, 2003).

Fyzické příznaky

Syndrom vyhoření přináší obtíže s usínáním, nespavost nebo nekvalitní spánek. Může způsobit bolesti těla, hlavy, svalů a celkový pocit fyzického nepohodlí. Snižuje imunitu, což vede ke zvýšené náchylnosti k nachlazení a jiným nemocem. Projevuje se také změnami hmotnosti a chuti k jídlu (Integrus Health, 2021).

Behaviorální příznaky

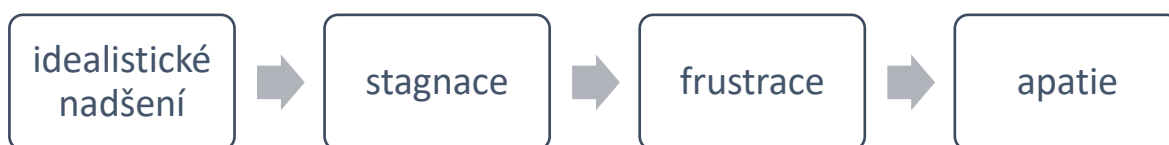
Snížená pracovní výkonnost, nižší produktivita a snížená kvalita práce jsou často spojeny s tendencí izolovat se od kolegů a přátel a vzdalovat se od sociálních interakcí. Dalším projevem může být prokrastinace, což znamená sklony oddalovat úkoly a povinnosti na později. Tento stav může vést i k zanedbávání osobního zdraví, hygieny a péče o sebe (Akkayagorn, 2023). K tomu se může přidat závislost na stimulačních látkách, jako je konzumace kofeinu, energetických nápojů a dalších stimulantů, které slouží k udržení bdělosti.

3.3.2 Stádia syndromu vyhoření

Vyhoření je stále častěji chápáno jako proces, který se postupně vyvíjí a může trvat měsíce nebo dokonce roky. Začíná obvykle téměř neznatelně, zvláště u motivovaných a nadšených jedinců, kteří nastupují do zaměstnání s velkými očekáváními a plány. Jsou plní optimismu a energie, avšak často ignorují signály únavy a přetěžují se. Syndrom vyhoření má různé stupně, zasahující do různých oblastí života. Začíná emočním vyhořením, které postihuje především ženy, následuje psychické vyhoření a ztráta inspirace, až se nakonec dostavuje fyzické vyčerpání, případně psychosomatická onemocnění. Dlouhodobý stres a potlačované emoce jako agresivita, zlost nebo strach přispívají k vzniku toho syndromu (Venglářová, 2011). Existuje několik různých modelů, které popisují různé aspekty vyhoření. V této kapitole budou představeny dva z těchto modelů.

Stádia anebo také vývoj syndromu vyhoření mnoho autorů rozřazuje do fází, neboť syndrom je dlouhodobým procesem. Jedinec postihnutý syndromem těmito fázemi postupně prochází. Autoři Edelwich a Brodský představují fázový model.

Obrázek 1 Fázový model dle Stockeho



Zdroj: Stock (2010, str. 23)

Podle Stockeho (2010, str. 23) je první fází idealistické nadšení. Každý člověk, když už nastupuje do zaměstnání nebo započíná nějakou novou činnost, má na z počátku mimořádné nasazení, odhodlání a mnoho energie. Toto počáteční nadšení se však často dostává do rozporu s nerealistickými nároky, které na sebe klade sám nebo jeho okolí. V jakékoliv profesi může člověk často nepozorovaně sklouznout do stavu, kdy vydává svou energii neefektivně a přečnuje své síly, aby maximálně vyhověl svým zákazníkům a klientům. To může vest k tomu, že pracovník svojí prací žije a tu chvíli pro něj okolní svět

neexistuje. Naopak někteří zaměstnanci vykonávají svojí práci naplno, ale dokážou určit, kde jsou hranice a bariéry k rozvoji syndromu, proto u nich se syndrom nerozvíjí. Ve druhé fázi, stagnaci, se ocitá člověk, který se seznámil s realitou a přijal ji, často po prožitém zklamání. Na základě toho začíná měnit své úvodní představy. Nadále vykazuje práci, ale ta už pro něj není tak strhující, jako tomu bylo na počátku. Do popředí jeho zájmu se začínají dostávat platební podmínky a možnost kariérního růstu, které ze začátku nepovažoval za důležité. Celý jeho život je jeho zaměstnání, a tak rodinný život se dostává do obtíží. Ve stagnaci si postižený ani jeho okolí neuvědomuje, že jsou to příznaky syndromu vyhoření. Ve fázi frustrace se člověk začíná pochybovat o svém výkonu v práci a má pocit bezmoci při výkonu své práce. Začíná pochybovat o vykonané práci a nedostává se mu uznání ze strany zákazníků nebo nadřízeného. Z důvodu rozporu mezi jeho závazky a praktickou dovedností roste jeho zklamání. Člověk ve fázi apatie vnitřně rezignuje to je přirozená obranná reakce na frustraci. Jeho práce ho nenaplnuje a je dlouhodobým zdrojem zklamání. Převládá v něm pocit, že není žádná naděje na změnu. Proto pracuje a dělá, co je nezbytně nutné, vyhledává pouze jednodušší úkoly a omezuje přímý kontakt se zákazníky nebo se snaží rychle vše vyřídit. V této fázi jeho počáteční nadšení postupně mizí a nastává zoufalství způsobené nedostatek jiných alternativ k prosazení.

Obrázek 2 Fázový model dle Šudentové



Zdroj: Šudentová (2016, str. 4)

Doktorka medicíny Šudentová pro stádia syndromu vyhoření uvádí podobný fázový rozvojový model jako uvádí Stock. Zatímco Stock začínal idealistickým nadšením, Šudentová začíná Stagnací. Obsah jednotlivých stadií se liší od předchozího modelu.

Podle Šudentové (2016, s. 4) je stagnace první fází. Počáteční nadšení z práce upadá, jelikož pracovník více poznává svoji profesi a více vnímá její nedostatky a nevýhody.

Z jeho života mizí čas na sebe a své koníčky. Splnění jeho představ se oddaluje nebo se úplně ztrácí. Ve fázi frustrace člověk začíná polemizovat nad efektivitou a smyslem své práce. Mohou se začít objevovat konflikty se spolupracovníky, nadřízenými nebo dokonce se zákazníky. Narůstá odpor k technickým a administrativním komplikacím. V této fázi nastávají psychické a tělesné problémy. Apatie se rozvíjí až po dlouhodobé fázi frustrace, pokud se člověk z fáze frustrace nedostane. Svou práci začíná vnímat jen jako zdroj obživy a vykonává pouze jen to, co je nezbytně nutné. Své spolupracovníky příliš nevnímá a práce přesčas pro něj nepřipadá v úvahu. Své zákazníky cítí jako přítěž. Vlastní vyhoření je poslední fází syndromu vyhoření, kdy je člověk již naprosto vyčerpán. Dochází k němu na duševní, sociální i tělesné úrovni.

3.3.3 Prevence syndromu vyhoření

Prevence všeobecně se netýká jenom syndromu vyhoření, ale také jiných jevů v životě. Mnoho lidí se domnívá, že prevenci nepotřebují, jelikož své fyzické a psychické zdraví velmi dobře znají a neočekávají žádné potíže. Těm zaměstnancům, kteří se o prevenci zajímají, by zaměstnavatel toto měl umožnit. Psychicky odolný a vyrovnaný pracovník je totiž mnohem výkonnější než pracovník, který trpí psychickou nepohodou. Jde především o následující preventivní opatření: péče o sebe sama, mezilidské vztahy, osobní přístup zaměstnavatele, sebepoznání a sebehodnocení, osobní život a potřeby zaměstnanců, přátelé a koníčky, oddělování práce a soukromí, dobrá tělesná kondice (Venglářová, 2011).

Syndrom vyhoření se u lidí v pracovním procesu vyskytuje stále častěji. V reakci na to se zvyšuje zájem odborníků v této oblasti, psychologů, psychiatrů, ale také pracovníků v personalistice. Vznikají různé studie, které obsahují, mnoho názorů a návodů, jak tomuto problému předejít.

Číšníci a servírky by měli odevzdávat spropitné do jednoho společného fondu. Toto spropitné se spravedlivě rozdělí mezi všechny zaměstnance. Tento systém se označuje jako „sdružený dům“, bohužel ve většině podniků nefunguje, servírky a číšníci si spropitné nechávají pro sebe, což je motivace více pracovat a dosáhnout svojí snahou většího obnosu peněz, nicméně to může způsobovat nežádoucí soutěživost a závist mezi zaměstnanci. Nespornou výhodou systému „sdružený dům“ je, že umožňuje manažerům a majitelům přesouvat zaměstnance, aby se vyhnuli vyhoření, aniž by to mělo vliv na spropitné obsluhy (King et al., 2022). Tento systém je velmi spravedlivý vůči všem zaměstnancům, neboť podíl na spropitném od zákazníka získají i profese které s ním nejsou v přímém kontaktu, např.

kuchaři. Může být však i kontraproduktivní. Pokud zaměstnanec ví, že svůj podíl spropitného dostane, může to mít negativní vliv na jeho pracovní nasazení. Je tedy nutné určit předem jasné podmínky.

Zásadní v prevenci syndromu vyhoření je podpora vedení podniku. Manažeři či vedoucí musí své zaměstnance podporovat. Fráze, která se celkově v pohostinství razí je „Náš zákazník náš pán“. Zaměstnanec se při řešení případného konfliktu nachází mezi manažerem a zákazníky a očekává podporu svého nadřízeného (King et al., 2022). Pokud je zaměstnanec v právu, ale nadřízený dá za pravdu zákazníkovi může to v zaměstnanci vyvolat pocit velké křivky, jež může být spouštěčem k syndromu vyhoření.

Pravidelné přestávky jsou velmi důležité nejen v práci v pohostinství. Tým spolupracovníků si tak na krátkou dobu odpočine a uvolní se nahromaděné napětí. Provoz restaurace či pohostinství většinou neumožňuje úplné využití třicetiminutové přestávky. Spíše se preferují krátkodobé přestávky v době, kdy restaurace není plně vytížená. Krátká doba na vypití sklenice vody či jídlo je velmi přínosná, aby nedošlo k případnému vyhoření (King et al., 2022). Systém krátkodobých přestávek navíc umožňuje častější odpočinek jednotlivých pracovníků, aniž by zbylí pracovníci, jež zůstali na pracovišti, byli přetížení.

Stravování zaměstnanců by mělo být nutričně vyvážené a energeticky přínosné. Většina zaměstnanců v pohostinství se stravuje přímo na pracovišti. V ideálním případě by měl být k dispozici přímo pokrm pro zaměstnance, což však není obvyklé. Personál si vybírá pokrm z běžného jídelního lístku. V tomto případě zůstává na zaměstnancích, jaké jídlo si zvolí (King et al., 2022).

Zaměstnavatelé nebo manažeři někdy odměňují své zaměstnance za dobře odvedenou práci například sklenkou alkoholu na konci pracovní směny. Tato odměna vypadá nevinně, může však vést k počátku závislosti na alkoholu nebo jiné návykové látce. Nadměrné nebo pravidelné užívání jakékoliv návykové látky na pracovišti je poznávacím znamením k syndromu vyhoření. Konzumace a užívání těchto látek ovlivňuje spánkový a odpočinkový režim. Zaměstnanci v pohostinství trpí vysokou závislostí na těchto látkách (King et al., 2022). Užívání návykových látek na pracovišti je zakázáno dle Zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce.

Relaxace a odpočinek jsou nejdůležitějším bodem prevence syndromu vyhoření. K syndromu vyhoření často dochází proto, že se jedinci nedokáží oprostít od svých pracovních neúspěchů nebo snížit své přehnaně vysoké nároky. Pokud dlouhodobě

překračují své vlastní síly, aniž by si dopřáli kvalitní odpočinek, zvyšují tak riziko vzniku syndromu vyhoření.

3.4 Duševní hygiena

Duševní hygiena se věnuje rozvoji, a především podpoře péče o duševní zdraví jedince. Cílem duševní hygieny je prevence duševních nemocí, případně podpora léčby.

„Pod pojmem duševní hygiena rozumíme systém vědecky propracovaných. Pravidel, rad sloužících k udržení, prohloubení, či znovuzískání duševního zdraví, duševní rovnováhy,“ (Cibulovec, 1984, s. 104).

Duševní hygiena má podle mnohých autorů velmi „blízko“ k lékařským oborům, ale také k sociologii a psychologii. Lze ji chápat jako jakýsi boj proti duševním nemocím. Anglickým termínem pro duševní hygienu je „mental health“. Podíváme-li se na duševní hygienu v širším kontextu, je to péče o normální chod naší duševní činnosti. Je nutné o ni pečovat, neustále své duševní zdraví upevňovat a duševně se vyvíjet. *„Duševní hygiena je skutečně jednou z oblastí, která je prakticky závislá jedině na jeho osobnosti, protože v žádné škole nebo kursu není povinným předmětem, ba ani se nedostala do výuky,“* (Cibulovec, 1984 s. 104).

Duševní hygiena se zabývá především zdravými lidmi, jejím cílem je posílení a upevnění duševního zdraví jedince. O to důležitější je pro ty, kteří mají narušenou duševní rovnováhu. Těmto jedincům se duševní hygiena snaží pomoci k nalezení duševní rovnováhy a posílit jejich duševní zdraví. Dodržování zásad duševní hygieny je velmi přínosné pro předcházení stresu a dalších psychických obtíží. Základní zásadou je stanovení cílů, kterých je třeba dosáhnout a ochota pracovat na sobě. Důraz je kladen na sebevýchovu, vývoj osobnosti a duševní klid. Pozornost je věnována i sociální interakci, změně životního a pracovního prostředí a životosprávě (Křivohlavý, 2009).

Duševní zdraví jedince reprezentuje rovnováhu mezi organismem a vnějším prostředím. To můžeme shrnout do jednoho názvu – homeostázy. Homeostáza je základním biologickým procesem, jejímž cílem je udržovat stabilitu vnitřního prostředí a stabilitu životních funkcí. Organismy mohou přežívat a fungovat v různých podmínkách a reagovat na změny prostředí. Pokud je homeostáza narušena, může vést ke zdravotním komplikacím. Duševní zdraví vymezuje normální a integrovanou osobnost (Chat, 2021). *„Pojem normálního nebo integrovaného člověka zahrnuje v sobě duševní zdraví a nekonečný proces optimální seberealizace v intencích ideálního stavu ve fylogenetickém vývoji,“* (Chat, 2021 s. 160).

3.4.1 Vývoj duševní hygieny

Počátky duševní hygieny sahají až do starověku a antiky, kdy několik tisíciletí př. n. l. filozofové z různých koutů světa řešili problémy každodenního života jednotlivců a s tím spojené jejich duševní zdraví a duševní rozvoj.

Nejstarší koncepci v tomto období přinesla antická filozofie, především filozof Démokritos. Podle něj by každý člověk měl žít v rovnováze se sebou samým, ale také s přírodou a světem, který ho obklopuje a radovat se z maličkostí každodenního života. Démokritos se zamýšlí nad tím, že odchýlení se od rovnováhy znamená okamžité onemocnění. Proto by se podle něho každý jedinec měl vyhýbat výstřednostem a následovat tak zlatou střední cestu (Bedrnová, 2009).

Další koncepci chápání duševní hygieny uvádí filozofie epikurejská. Její název je odvozen od zakladatele této koncepce. Tím byl filozof Epikúros, který se domníval, že spokojený, vyrovnaný a klidný člověk chápe život jako nejdůležitější poznání. Podle Epikúra lze prostřednictvím poznání postupně dospět do stavu životního nadhledu, vyrovnanosti a moudrosti. Tento jev se nazývá *ataraxie*.

Třetí koncepcí v antické filozofii je filozofie stoická. Myšlenky otroka Epiktéra a jeho žáků přispěly k rozvoji poznání v oblasti duševní hygieny. Protože byl otrokem, charakterizovala ho vytrvalost, otužilost, neochvějnost a dosahování klidu. Tyto vlastnosti vštěpoval svým žákům a zakládal si na nich. Věřil, že pokud bude člověk tyto vlastnosti u sebe rozvíjet, dokáže bez jakýchkoliv výčitek odmítnout všechno, na co nemůže dosáhnout a že radosti ze života lze dosáhnout pouze postupnou prací na sobě samých.

„Křesťanská filozofie k tématice duševní hygieny dlouho nepřispívala,“ (Vobořilová, 2015 s.15).

Výraznou změnu přinesly reformace církve, podle nichž jakékoliv duševní nemoci či poruchy byly spojeny s ďáblem. Duševně nemocní lidé byli dokonce krutě trestáni. (Vobořilová, 2015).

Úlevu a podstatnou proměnu přístupu k duševně nemocným lidem přineslo až období renesance, která vymezuje začátek novověku. Započal rozvoj vědeckého poznání a rozvíjely se společenské kultury. Zásadním rozvojem prošla medicína a spolu s ní i související přírodovědné obory. Anatomie, fyziologie člověka jako biologického organismu, poznání lidského mozku a jeho nervové i psychické činnosti (Bedrnová, 2009).

V 18. století se postupně z oboru medicíny vyčlenil samostatný obor psychiatrie, který se postupně rozvíjel a zdokonaloval. Absolventi studií začali s léčbou lidí

trpícími duševními poruchami. Zároveň se podařilo zamezit církvím šířit, že duševní poruchy jsou spojeny s ďáblem. Lékaři začali zkoumat příčiny a původ nemocí. Brzy se prokázalo, že velké množství poruch není z biologického hlediska dědičné anebo vrozené. Bylo zjištěno, že příčinou jsou negativy v okolí člověka (Bedrnová, 2009).

V 70. a 80. letech 19. století se rozvinula další vědní disciplína, psychologie. Psychologové se začali podrobněji zabývat teoretickou a praktickou psychikou zdravých lidí, což napomohlo k poznání a rozvoji duševní hygieny (Bedrnová, 2009).

Celé 20. století věnovala duševní hygiena pozornost adaptaci a jejímu celkovému procesu přizpůsobení se věcem, jež nejdou změnit a nedá se s nimi nic dělat. Základem tohoto procesu je dosažení harmonie v životě, které napomáhá řešení situací s klidnou hlavou (Křivohlavý, 2009).

3.4.2 Režim práce a odpočinku

Vynikající pracovní výkon i vynikající osobní život jedince podléhá, mimo jiné, odpočinku. Odpočinek může být dlouhodobý či krátkodobý, cílem je především celkové doplnění sil ať už psychických či fyzických (Chadt, 2021). Každý jedinec má vlastní osobní život, odlišný životní styl a celkově jiný pohled na život. Proto je pro každého jedince rovnováha meziosobním a pracovním životem jiná. Představy o rovnováze se během života mění společně i prioritami. Příkladem může být rozdíl studentského života a život dospělého jedince, který má již děti (Giovanetti, 2022). „*Dosáhnout rovnováhy kolem sebe může jen ten, kdo má rovnováhu i ve svém nitru*“ (Seiwert a Tracy, 2011 s. 11).

Termín životospráva shrnuje několik oblastí, které jsou zásadní pro psychické zdraví jedince. Jedná se o kvalitní spánek, správnou výživu, ošacení, hygienu, pohybové aktivity a kompenzace jednostranného zatížení z práce.

Spánek je zásadní pro zdraví člověka. Jeho nedostatek nebo nízká kvalita způsobuje psychické obtíže. Pro dostatečný a kvalitní spánek je důležité mít dobře vyvětranou místnost, správnou teplotu v místnosti, kvalitní matraci, jídlo před spánkem minimálně 2 až 3 hodiny. (Chadt, 2021). Odpovídající čas spánku je velmi důležitý a doba usínání a spánku by měla být konstantní (Bedrnová, 2009). Vyvážený rytmus spánku a bdění dává jedinci možnost si zorganizovat svůj osobní život, aby byl co neúspěšnější a zároveň zbyl i prostor pro relaxaci a osobní rozvoj. Dalším důležitým faktorem je i osobní a pracovní tempo, jež je pro každého jedince individuální. Někdo má rád situace, ve kterých se musí velmi rychle rozhodovat,

naopak někdo zase vše řeší s rozmyslem a pomaleji. Pozornost je však třeba věnovat také stavu bdění, který je dělen na čas, kdy se věnujeme práci a na volný čas. Doba práce je většinou jasně specifikována. Zatímco volný čas nelze chápat jako dobu osobního volna, kdy se může člověk věnovat pouze svým zájmům, rodině a svému rozvoji. Do toho časového prostoru je třeba začlenit ještě obstarání nákupů, dopravu na/z pracoviště, domácí práce a konzumace jídla (Bedrnova, 2009).

V pracovní oblasti je jedinec vystaven vysoké odpovědnosti, nejistotě, častým přesčasům a požadavkům nadřízených podávat maximální výkony. V současné době mají lidé téměř neomezené množství možností a příležitostí k výběru povolání. Zároveň, ale práce zabírá lidem čím dál více času a zasahuje do času, jež je vyhrazen pro osobní život (Seiwert a Tracy, 2011). To může způsobit, že se někdy člověk cítí velmi unavený uprostřed dne. Řešením takové situace je krátkodobý odpočinek. Krátkodobým odpočinkem se rozumí například krátká procházka, četba, poslech hudby, nezávazný rozhovor s kolegou během pauzy v práci, nebo kombinace těchto činností. Zkrátka jakákoliv aktivita, při níž člověk přestane přemýšlet o svých povinnostech a uvolní tak svalové i psychické napětí.

Velmi důležitá je taky správná výživa. Vyvážená a pravidelná strava nám napomáhá upevnit duševní rovnováhu. Zároveň také zvyšuje odolnost těla proti infekcím, zlepšuje pracovní výkonnost a také prodlužuje život.

Také oblečení může mít dopad na celkový osobní pocit jedince a to jak v pracovní tak volnočasové rovině. Při oblékání je nejdůležitější, aby se v něm člověk cítil dobře, nevhodný výběr oděvu dokáže negativně ovlivnit celkovou náladu. Nejlepší volbou je lehké, volné a oblečení z přírodních materiálů.

Celková hygiena těla bezprostředně souvisí s duševní hygienou. Na každém jedinci záleží, jak moc o své tělo bude pečovat, avšak přiměřená očista těla působí na jeho duševní stav. A přiměřená základní péče o tělo může zásadně ovlivňovat mezilidské vztahy.

Neméně důležitou součástí celkové hygieny je pohyb. Člověk, který pravidelně cvičí, chodí na procházky anebo má jiný dostatečný pohyb, je odolnější k fyzickým a psychickým vlivům zvenčí (Chadt, 2021). Fyzická aktivita vyplavuje do lidského organismu hormon endorfin, tzv. hormon štěstí, který pozitivně ovlivňuje naši náladu, kvalitu spánku a celkové zdraví. Pohybové aktivity jsou v dnešní době velmi důležitým prvkem našich životů, jelikož většina z nás má sedavé zaměstnání. *„Nejdostupnější pohybovou aktivitou přitom představuje chůze a její cílená realizace v různě velkých lokalitách, obvykle označovaná jako turistika“* (Bedrnová, 2009 str. 56).

3.5 Práce v pohostinství

Úvodem této kapitoly autorka zdůrazňuje, že existuje pouze velmi málo literatury a odborných studií, které se zabývají tímto tématem. Ať už jde o popis, specifika, náročnost anebo dokonce vyjmenováním všech pozic. Autorka si toto téma vybrala především kvůli osobním zkušenostem a informacím získaným z výzkumu.

Pracovní doba v restauracích je rozdílná. V některých podnicích se zaměstnanci střídají po týdnu, jinde pracují tzv. na krátký a dlouhý týden. To znamená, že v krátkém týdnu zaměstnanec pracuje ve středu a ve čtvrtek, tedy dva dny. Naopak v dlouhém týdnu pracuje v pondělí, úterý, pátek, sobota a neděle, tedy pět dní. Pracovní týdny se střídají.

Provozní doba podniku a pracovní doba se v této profesi se většinou neshoduje. Před otevírací dobou probíhají přípravy na otevření, po zavírací době se naopak uklízí prostory a provádí se inventura. Zavírací doba tedy není pro zaměstnance koncem pracovní směny.

Smlouva určuje pracovní dobu, avšak v této profesi se řídí heslem „náš zákazník náš pán“ a k uzavření restaurace dochází, když poslední zákazník opustí restauraci. Proto zaměstnanci velmi často dělají přes čas, a ztrácí tak kontrolu nad dobou strávenou v práci. Následně dochází ke ztrátě kontroly nad osobním časem.

„Zaměstnavatel je tak zejména povinen: vyplácet mzdu/plat v termínu, dávat zaměstnancům příkazy k práci, dodržovat bezpečnost práce a ochranu zdraví při práci, dodržovat příslušné právní normy, projednávat pracovní záležitosti s odbornou organizací, zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci (jedná-li se o jejich pracovní podmínky včetně odměňování za práci),“ (Lochmanová, 2017, s. 67). Toto se týká nejen zaměstnavatelů v pohostinství, ale ve všech oborech. Každý zaměstnanec, v případě, že má pocit nedodržení povinností zaměstnavatele, se může obrátit na kontrolní orgány státní správy. *„Kontrolní činnost na úseku zaměstnanosti vykonávají Státní úřad inspekce práce, oblastní inspektoráty práce, celní úřady, generální ředitelství Úřadu práce a krajské pobočky Úřadu práce,“* (Lochmanová, 2017, s. 67).

3.5.1 Region Hlavní město Praha

Region Hlavní město Praha je jedním ze čtrnácti krajů České republiky. Fungování a činnost krajů stanoví zákon č. 129/2000 Sb., o krajích. Podle tohoto zákona jsou kraje vyššími územními samosprávnými celky (Lochmanová, 2017).

Celosvětový průzkum z roku 2022, který provedla stránka money.co.uk, ukazuje na to, že Česká republika, především hlavní město Praha, se umístila na prvním místě ve světě, co se týče počtu restaurací, hospod a barů na 100 tisíc obyvatel.

Studie čerpala z počtu podniků zaregistrovaných na platformě Tripadvisor¹. Česká republika má na 100 tisíc obyvatel 47,87 podniků a zvítězila s velkým náskokem před americkým Las Vegas, kterému se přezdívá město hazardu, ale může nabídnout pouze 41,89 podniků na 100 tisíc obyvatel (Prague morning, 2022).

3.5.2 Vnější vzhled a dovednosti pracovníka v pohostinství

Profese v pohostinství vyžaduje určité předpoklady, které se postupně vyvíjí. Každý pracovník vstupuje do zaměstnání s různou pracovní způsobilostí a v průběhu výkonu své práce získává další znalosti, zkušenosti a rozvíjejí se jeho další dovednosti.

1. Zdravotní předpoklady

Nezbytnou podmínkou zaměstnance v pohostinství je fyzická kondice, zručnost a dobrá pohybová obratnost, neboť toto povolání je poměrně fyzicky náročné. Pracovník na této pozici je často většinu pracovní doby v pohybu (tzv. na nohou), ruce a paže namáhá nošením břemen, neřídka se pohybuje v komplikovaných prostorech (schody, stupínky, malé rozestupy mezi stoly, menší prostory v zázemí, různé typy podlahových krytin). Zaměstnavatel v tomto oboru bude jistě po svém zaměstnanci požadovat, aby věnoval velkou pozornost čistotě a hygieně vlastního těla, dobrému zdravotnímu stavu. (Bedrnová a Pauknerová, 1997). Vyhovující zdravotní stav zaměstnanec dokládá pravidelnými zdravotními prohlídkami, dříve také zdravotním průkazem vydaným praktickým lékařem. Ovšem k 1.7.2023 byla povinnost předkládat zdravotní průkaz zrušena § 19 zákona č. 258/2000 Sb, o ochraně veřejného zdraví, a nemůže být tak zaměstnavatelem vyžadován (Morávek, 2023).

Upravený vzhled, držení těla a pohybová koordinace je první věc, které si host na zaměstnanci všimne (Cibulovec, 1984).

¹ Server, který se věnuje turismu a cestování. Poskytuje data o jednotlivých podnicích a uveřejňuje recenze návštěvníků atd.

2. Psychická způsobilost

Smyslové a rozumové schopnosti určují, jak se zaměstnanec vyrovná s běžnými i neobvyklými situacemi, jež nastanou. Dobré organizační schopnosti pomáhají využít pracovní dobu na maximum a ulehčit práci. Vnímavost a citlivost vůči lidem a situacím eliminuje konflikty mezi zákazníkem a obsluhou. Komunikační dovednosti, do kterých zařazujeme zdvořilost, dobrou náladu, ochotu a serióznost, jsou zásadní pro vztah mezi hostem a pracovníkem obsluhy a pro dobrý pocit se vzájemné komunikace (Cibulovec, 1984). „*Hlasový projev obsluhujícího je jedním z rozhodujících nástrojů v kontaktu s hostem,*“ (Cibulovec, 1984, s. 102). Zvýšená míra odolnosti vůči neuropsychické zátěži, ochota dělat svojí práci kvalitně a spolehlivě, schopnost a ochota pracovat na sobě a stále se rozvíjet jsou bezesporu výhodou pracovníka v oboru pohostinství.

3. Odborná způsobilost

Odbornou způsobilostí se rozumí dobrá připravenost zvládnout věcnou i sociálně psychologickou stránku vykonávané profese, kterou člověk získává v procesu vzdělávání a která zahrnuje teoretické i praktické znalosti dané profese a zkušenosti spojené s konkrétním obsahem práce v daných podmínkách. Velmi důležité jsou také poznatky, dovednosti a zkušenosti v oblasti sociálně psychologické.

4. Morální způsobilost

Morální způsobilost zahrnuje spolehlivost k výkonu práce, poctivost ve vztahu k penězům a dalším hodnotám, mlčenlivost ve vztahu ke konkurenci i pokud jde o problémy podniku a zákazníků, více než průměrnou pracovní morálku, ochotu k pomoci a empatii ve vztahu ke spolupracovníkům (Bedrnová a Pauknerová, 1997).

5. Kvalifikace

Kvalifikace vyjadřuje kompletní připravenost pracovníka na konkrétní činnost. Tento pojem shrnuje všechny způsobilosti z předešlých odstavců.

6. Kompetence

Kompetence vyjadřuje míru souladu pracovníka s požadavky profese a konkrétní pracovní pozice. Jedná se o optimální stav utvářejícího a vyvíjejícího se vztahu mezi

člověkem a prací. Kompetentní člověk je ve všech směrech způsobilý, dokáže hladce zvládat věcnou i psychologickou stránku své profese a dokáže si bez problému poradit s konkrétními požadavky vykonávané pracovní funkce, a bez výhrad zvládá i nároky pracovní a sociální pozice, jež v podniku zastává (Bedrnova a Pauknerová, 1997).

3.5.3 Specifika práce v pohostinství z psychologického hlediska

Pracovníci v pohostinství svou práci obrací především na zákazníka, jejich výkonem je jednání s lidmi a také styk s nimi. Předpokladem k výkonu práce v pohostinství je především dobrá znalost sebe sama a také schopnost ovládat své emoce a city a nenechat proniknout své každodenní starosti a problémy do svého jednání se zákazníky i spolupracovníky. Dalším požadavkem je schopnost odhadnout zákazníka, aby se pracovník mohl co nejlépe zaměřit na uspokojení jejich potřeb (Bedrnová a Pauknerová, 1997).

4 Vlastní práce

4.1 Empirický výzkum

Cílem empirického výzkumu je identifikace, analýzy stresu a následků chronického pracovního stresu v oboru pohostinství se zaměřením na region Praha.

Výzkumnou metodou pro tuto diplomovou práci byl rozhovor s návodem a cílová skupina byli zaměstnanci v oboru pohostinství. Empirický výzkum je výzkumem, který prokazuje vysokou validitu (platnost). Některá zkrácení jsou minimalizovaná, a to kvůli menšímu počtu informací. Velmi nízká reliabilita (spolehlivost) a celková interpretace dat je ovlivněna výzkumníkem. Pokud stejný fenomén bude zkoumat jiný výzkumník, může dojít o odlišným závěrům (Hanzl, 2012).

Postup kvalitativního výzkumu se vytváří v průběhu sběru dat. Ve výzkumu je získáváno velké množství informací, a to navzdory tomu, že se zaměřujeme pouze na relativně malý počet jednotlivců.

4.1.1 Sběr dat

Všechny informace pro empirický výzkum byly získány pomocí rozhovorů, přesněji interview s návodem a za účasti čtrnácti respondentů. Otázky byly rozděleny do čtyř okruhů – práce v pohostinství stres a vztahy na pracovišti; stres a vztahy na pracovišti; duševní hygiena a syndrom vyhoření. Otázky ve všech okruzích byly otevřené, aby odpovědi respondentů nebyly ničím omezeny nebo ovlivněny.

S většinou respondentů, konkrétně s osmi z nich, probíhal rozhovor v přímém kontaktu a s ostatními respondenty v online prostředí, prostřednictvím aplikace Skype nebo Facetime. Na začátku jednotlivých rozhovorů byl představen výzkum a také získány souhlasy s nahráváním rozhovorů k následnému využití pro diplomovou práci. Samotné rozhovory začaly úvodními a jednoduchými otázkami, které zjišťovaly věk respondentů, konkrétní městskou část, ve které pracují, délku působení na pracovní pozici a podobně. Poté následovaly okruhy s hlavními otázkami, tedy klíčové části rozhovorů a doplňující otázky, které případně vyplynuly v průběhu interview. Respondentům bylo také umožněno vyjádřit své myšlenky a názory k danému tématu.

Po dokončení všech rozhovorů byl proveden jejich přepis neboli transkripce.

4.1.2 Interview s návodem

Data, sebraná prostřednictvím kvalitativních rozhovorů, které vycházejí z klíčových témat v teoretické části jsou strukturována do jednotlivých okruhů. K těmto okruhům byly formulovány otázky, které posloužily k dosažení relevantních informací. Některé otázky nebyly předem připravené a vyplynuly tak během samotných rozhovorů.

4.1.3 Okruhy a otázky výzkumu

Okruh první: Práce v pohostinství

- Na jaké jste pozici?
- Jak dlouho vykonáváte svoji práci? Co je vaší náplní?
- Kde vykonáváte svoji práci?
- Jak byste popsal/popsala sám sebe jako zaměstnance?
- Máte pocit, že Vás vaše práce naplňuje?
- Jste šťastný?
- Jaký je Váš pracovní cíl?

Okruh druhý: Stres, konflikty, vztahy se spolupracovníky, rodina a kamarádi

- Myslíte si, že je Vaše práce stresující?
- Co ve Vás vyvolává největší stres v práci?
- Vycházíte se svými kolegy?
- Jsou pro Vás důležité dobré vztahy?
- Jak řešíte konflikty?
- Jaký máte vztah s nadřízeným či vedoucím?
- Máte pocit, že máte někdy více práce, než jste schopni zvládnout?
- Nad čím přemýšlíte, když jdete z práce?
- Jaký je Váš osobní a rodinný život?
- Máte pocit, že Vaše práce zasahuje do Vašeho soukromého života? Popřípadě jakým způsobem?

Okruh třetí: Duševní hygiena

- Znáte pojem duševní hygiena?

- Trávíte čas sám se sebou nebo trávíte čas s rodinou? Odpočíváte? U jaké činnosti dokážete vypnout?
- Máte nějaké volnočasové aktivity?
- Dodržíte nebo snažíte se dodržovat zdravý životní styl? (Jídelníček, pohyb)
- Jak vypadá Váš spánek?
- Jste unavení?
- Máte rozdělení čas na odpočinek, rodinu a práci?

Okruh čtvrtý: Syndrom vyhoření

- Jste citově vysílený ze své práce?
- Cítíte se na konci pracovního dne na dně sil?
- Když ráno vstáváte a myslíte nad prací, cítíte se unavený?
- Jde pro Vás práce s lidmi náročná?
- Cítíte se vyčerpaný ze své práce?
- Máte stále hodně energie?
- Máte pocit, že lidi při výkonu své práce pozitivně ovlivňujete a naladíte?
- Při výkonu práce plníte úkoly tak usilovně, že jste vyčerpaný/vyčerpaná?

4.1.4 Výběr respondentů

Výběr respondentů pro tento empirický výzkum probíhal osobně. Prostředí pohostinství je autorce diplomové práce známé, neboť v minulosti v tomto oboru pracovala. Z tohoto období má poměrně velké množství kontaktů, což jí usnadnilo výběr a oslovení respondentů. Respondenti zvoleni pro tuto práci jsou pracovníci v oboru pohostinství, konkrétně servírky, kuchaři, barmani či manažeři restaurace.

Autorka diplomové práce některé účastníky výzkumu znala a ti jí doporučili další respondenty, kteří se rozhovorů zúčastnili. Hovoříme tedy o metodě sněhové koule – Snowball Sampling (Švaříček a Šed'ová, 2007). Po ukončení rozhovoru byli tito účastníci požádáni, aby doporučili další osoby, které by mohly poskytnout cenné informace ke zkoumané problematice. Nově doporučení respondenti jsou poté rovněž osloveni k účasti ve výzkumu a mohou být opět požádáni o doporučení dalších potenciálních účastníků.

4.1.5 Respondenti

Pro empirický výzkum bylo vybráno 14 respondentů pracujících v oboru pohostinství v lokalitě Hlavního města Prahy. Rozhovoru se zúčastnilo 7 žen a 7 mužů ve věkovém rozpětí 20 až 50 let. Vybraný vzorek respondentů zahrnuje různé typy pozic, se kterými se v oboru pohostinství můžeme setkat. Z důvodu zachování anonymity dotazovaných jsou jejich jména smyšlena. Avšak ostatní informace použité v tomto výzkumu jsou relevantní.

V tabulce č. 1 jsou uvedeny základní údaje o respondentech rozhovorů.

Tabulka 1 Respondenti

Pořadí	Jméno	Věk	Pracovní pozice	Místo výkonu práce	Délka působení
1.	Markéta	25	Servírka	Praha 5	3 roky
2.	Anežka	23	Manažerka restaurace	Praha 1	4 roky
3.	Monika	35	Barmanka	Praha 6	15 let
4.	Pavel	44	Číšník	Praha 2	18 let
5.	Tomáš	34	Kuchař	Praha 10	9 let
6.	Jessica	21	Servírka	Praha 8	6 let
7.	Josef	41	Číšník	Praha 1	10 let
8.	Kristýna	25	Servírka	Praha 7	3 roky
9.	Jakub	26	Číšník	Praha 8	5,5 roku
10.	Karolína	33	Kuchařka	Praha 4	3 roky
11.	Igor	38	Číšník	Praha 2	11 let
12.	Jitka	50	Šéfkuchařka	Praha 3	30 let
13.	Robert	29	Manažer restaurace	Praha 1	2 roky
14.	Michal	31	Šéfkuchař	Praha 12	4 roky

Zdroj: vlastní zpracování, 2024

4.1.6 Charakteristika respondentů

Tato podkapitola si klade za cíl představení jednotlivých respondentů a jejich stručnou charakteristiku.

První respondentkou je Markéta, která 3 roky pracuje jako servírka v rodinné restauraci v Praze 5. Její náplní práce je komplexní péče o hosty, objednávky jídel a pití, příprava stolů a obsluha baru. Vzhledem k jejímu zdravotnímu stavu pracuje většinou pouze 5 hodin, výjimečně 8 hodin. Sama sebe hodnotí jako výborného zaměstnance. Největší stres jí v práci způsobuje paní kuchařka, což je zábavné, neboť paní kuchařka je Markéty babička.

Druhá respondentka, třiatřicetiletá Anežka, je již 4 roky na pozici manažerky restaurace v Praze 1. V této restauraci začala pracovat ihned po studiu jako servírka a díky své pili a zodpovědnosti se vypracovala až do pozice manažerky. S touto pozicí je spokojená,

jak dokazuje její odpověď na otázku pracovního cíle. Zde odpověděla, že by na této pozici chtěla setrvat nebo být manažerka celého podniku. Popisuje se jako velmi svědomitý člověk, vykonávající svojí práci s respektem. Anežka vnímá poměrně zásadní rozdíl mezi restaurací v okrese Kolín, kde brigádně pracovala, a restaurací, kde pracuje nyní.

Třetí respondentkou je Monika, která pracuje jako barmanka v Praze 6. Pracuje na noční směny a její pracovní život je tak trochu „otočený“ oproti ostatním pozicím. Náplň práce barmanky je míchání alkoholických i nealkoholických nápojů, starost o čistotu za barem a kasírování návštěvníků baru. Její životním cílem je podnikání v oboru pohostinství, konkrétně vlastní kavárna. Nejvíce jí rozčilují a stresují opilí zákazníci.

Pavel, čtvrtý respondent, pracuje jako číšník v hotelové restauraci v Praze 2. Zákazníci sestávají z hotelových hostů a příchozích zvenčí. Jeho práce ho velice naplňuje a během celého rozhovoru o ní mluví velice pozitivně. Má také hodně volnočasových aktivit, které ho podle jeho slov udržují v kondici. Cvičení a zdravý jídelníček jsou pro něj na prvním místě. Největší stres a tlak pro něj představuje zvládání více pracovních úkolů najednou. Hotelová restaurace podle jeho slov nemá stejný řád jako restaurace v jiných regionech, například v Kroměříži, odkud Pavel pochází a kde studoval. Hodnotí tedy dle vlastní zkušenosti.

Pátý respondent, Tomáš, je povoláním kuchař a pracuje v restauraci v Praze 10. Tomáš je spolehlivý zaměstnanec s maximálním nasazením a nadšením pro svou práci. Největší stres mu způsobuje obsluha. Její chaotický přístup k hlášení objednávek mu komplikuje práci v kuchyni. Tomáš má v kuchyni přesně určenou činnost a tou je zpracování masa a příprava omáček. Nejoblíbenější volnočasovou aktivitou jsou pro Tomáše dobrovolní hasiči.

Šestým respondentem je Jessica, která pracuje jako servírka a částečně jako provozní v rodinné restauraci v Praze 8. Pracuje zde celkem 6 let, původně pouze jako brigádnice při studiu, po maturitě již dva roky na plný úvazek. Jejím pracovním cílem je provozovat vlastní kosmetický salón, práci servírky bere jako dočasnou. V průběhu rozhovoru i osvětlila, že práci v rodinném podniku nevnímá stejně jako práci v jiné restauraci. Jessica je velmi spolehlivá a pracovitá a dokáže každou nepříjemnou situaci s klidnou hlavou vyřešit. Jessica příležitostně v letní sezóně pracuje v restauraci na koupališti. Může porovnat míru stresu v zaměstnání v regionu Praha a jinde.

Josef, sedmý respondent, pracuje 10 let jako číšník v restauraci v Praze 1. Při rozhovoru byla na něm viditelná únava, kterou i sám potvrdil. Jeho momentálním cílem je zvládnout

pracovní nasazení a někam se posunout. Největší stres má v situacích, kdy se nemůže opřít o své nadřízené. Trápí ho také nedostatek uznání za práci, kterou vykoná. Podporu bohužel nenachází ani u svých spolupracovníků, jsou konkurenční a často nekolegiální.

Osmou respondentkou je Kristýna, která pracuje 3 roky jako servírka v Praze 7. Během rozhovoru byla velmi pozitivní a usměvavá. V oboru pohostinství se pohybuje již od střední školy. Je to podle ní nerychlejší a nejlepší zdroj peněz, ale musí se člověk snažit a vyhovět zákazníkům. Největší stres jí způsobují zákazníci, kteří k ní nemají úctu. S kolegy vychází výborně, dobrý kolektiv je jeden z důvodů, proč je ve své práci spokojená.

Jakub, devátý respondent, pracuje jako číšník pět a půl roku v restauraci v Praze 8. Jeho náplní práce je obsluha hostů, zadávání objednávek do počítače, příprava stolů a baru. Největší stres cítí Jakub v situaci, kdy je třeba nárazově obsloužit velké množství lidí. V takovém okamžiku má pocit, že není schopen dostatečně rychle plnit objednávky hostů. S kolegy vychází dobře a případné konflikty řeší komunikací. O duševní hygieně má povědomí a udržuje se v kondici.

Desátou respondentkou je kuchařka Karolína, která pracuje 3 roky v bistru v Praze 8. Její náplní práce je příprava pokrmů, objednávky surovin a udržování kuchyně v čistotě. Karierní růst na této pozici není možný, jejím každodenním cílem tedy je, aby vše probíhalo bez problémů a hladce. Největším stresem je pro ni spěch a tlak způsobený neustálými dotazy obsluhy a připomínkami, že není dost rychlá. Má problémy se spánkem a každé ráno po probuzení se cítí velmi unavená.

Jedenáctý respondent, Igor, pracuje 6 let jako číšník v restauraci v Praze 2. Pro Igora je nevíce stresující doba během obědů a večeří, kdy je restaurace zcela zaplněna a přes veškerou snahu personálu není možné všechny hosty obsloužit najednou. Igor se i přes to snaží udržovat v dobré náladě. Pracuje na své kondici, dodržuje jídelníček a pravidelně cvičí. Uznává, že někdy jsou zákazníci a jejich požadavky velmi náročný a je těžké je zvládnout, ale zatím by svou práci nechtěl měnit.

Jitka, dvanáctá respondentka, pracuje 30 let jako šéfkuchařka v restauraci v Praze 3. Náplní její práce je vedení týmu kuchařů, rozdělování práce, objednávky surovin a přijímání objednávek od obsluhy. Rozepře v kolektivu kuchařů a nečekané komplikace, to jsou pro Jitku největší stresové situace. Na volnočasové aktivity jí zbývá minimum času, jelikož jí práce zabírá velkou část dne. Konflikty zásadně řeší s chladnou hlavou a formou rozhovoru, pokud to situace umožňuje. Jitka má také pracovní zkušenosti mimo region Praha, konkrétně pracovala v horské chatě v Rokytnici nad Jizerou.

Třináctým respondentem je Robert, který pracuje 2 roky jako manažer restaurace v hotelovém řetězci v Praze 1. Jeho náplní práce je organizace provozu restaurace, personální management, plánování společenských akcí a péče o spokojenost zákazníků. Největší stres cítí při organizování a řízení náročných událostí, jako jsou svatby, narozeninové oslavy nebo komunikace s významnými hosty. Ve volném čase nejraději relaxuje při sportu, ale přiznává, že jídelníček a spánkový režim příliš neřeší.

Čtrnáctý respondent Michal pracuje 4 roky jako šéfkuchař v restauraci v Praze 12. Pozicí šéfkuchaře již dosáhl svého pracovního cíle. Podle něj je práce hodně stresující, zejména během obědů, kdy je zákazníků restaurace nejvíce, kuchaři nestíhají svojí práci a v kuchyni nastane skluz. Konflikty se snaží řešit komunikací, ale uznává, že někdy je jeho prvotní reakce výbušná a agresivní. Jeho strava je vyvážená, ale na pohyb mu nezbyvá tolik času, kolik by si přál.

4.1.7 Jednotlivé rozhovory

Autorka práce má v pohostinství osobní kontakty, respondenty svého výzkumu tedy hledala mezi svými přáteli a bývalými kolegy. Některé schůzky probíhaly v přímém kontaktu a některé rozhovory probíhaly přes Skype a Facetime. Bylo osloveno celkem 17 pracovníků, někteří z nich se rozhovoru nezúčastnili, jelikož jejich časové a jiné důvody to neumožnili.

Před začátkem rozhovorů byl každý respondent seznámen s tématem diplomové práce, okruhem otázek a celkovým průběhem rozhovoru. Dále byli informováni o vytvoření záznamu rozhovoru, ochraně soukromí a zachování anonymity.

Markéta, servírka, 25 let

Rozhovor s Markétou probíhal v přímém kontaktu v restauraci, kterou vlastní její rodina. Byl zaznamenáván na diktafon a trval asi padesát minut. Z celé komunikace bylo jasně patrné, že jí práce nenaplnuje a těší se na práci mimo obor pohostinství. Její odpověď na otázku, jaký je její pracovní cíl odpověděla. „*Nepracovat jako servírka.*“

Anežka, manažerka restaurace, 23 let

Rozhovor s Anežkou probíhal v přímém kontaktu mimo její pracovní dobu v restauraci, kde pracuje. Rozhovor, byl se souhlasem nahráván na diktafon a trval devadesát

minut. Rozhovor byl plynulý a respondentka mluvila o své práci s nadšením. „*Tuto práci jsem si vybrala a stále, i po těch letech, mě naplňuje a mám jí moc ráda.*“

Monika, barmanka, 35 let

Rozhovor s Monikou probíhal prostřednictvím aplikace Facetime z důvodu časové vytíženosti respondentky. Rozhovor byl velice stručný, respondentka odpovídala stručně a výstižně. S nahráváním rozhovoru souhlasila, ale několikrát zdůraznila, aby byla zachována její anonymita. „*Nechtěla bych, aby mě někdo v práci obtěžoval po poskytnutí tohoto rozhovoru.*“

Pavel, číšník, 44 let

Rozhovor s respondentem Pavlem probíhal přes aplikaci Skype a trval čtyřicet pět minut. Rozhovor byl nahráván a zaznamenáván se souhlasem respondenta. Podle odpovědi bylo zřejmé, že práce Pavla naplňuje. Pavel je nekonfliktní člověk a má určité znalosti o duševní hygieně. „*Konflikty řeším komunikací a vždy hledám společné řešení. Nikdy nekřičím.*“

Tomáš, kuchař, 34 let

Rozhovor s Tomášem probíhal v přímém kontaktu. Nepřál si vést rozhovor v restauraci ve které pracuje, schůzka tedy proběhla v sousedící kavárně. Rozhovor trval necelých čtyřicet minut, jeho odpovědi byly velmi stručné. Nejvíce ho v práci stresuje nezkušená obsluha. „*Největší stres ve mně vyvolávají číšníci, kteří jsou někdy velmi neschopní.*“

Jessica, servírka, 21 let

Rozhovor s respondentkou v Jessicou, probíhal v rodinné restauraci, kde pracuje. Rozhovor byl nahráván a trval sedmdesát minut. Rozhovor byl velmi uvolněný a odpovědi na otázky byly dostačující. Jako servírka nechce pracovat celý život, začíná si budovat vlastní kosmetický salón. „*Jako servírka jsem začínala už v 15 letech, jen brigádně a po střední škole jsem nastoupila na plný úvazek.*“

Josef, číšník, 41 let

Rozhovor s respondentem Josefem probíhal prostřednictvím Skype. Rozhovor byl se souhlasem nahráván a ze strany respondenta byla vyžadována anonymita. Na první pohled bylo vidět, že je velmi unavený a podle odpovědí ho jeho práce vůbec nenaplnuje. Na otázku ohledně pracovního cíle odpověděl: „*Můj pracovní cíl je momentálně přežít každý pracovní den než se někam posunout.*“

Kristýna, servírka, 25 let

Rozhovor s respondentkou Kristýnou probíhal v přímém kontaktu v kavárně. Délka rozhovoru byla šedesát pět minut. Respondentka je velmi komunikativní, a tak odpovědi na otázky bylo velmi obsáhlé a vyčerpávající. Studovala střední hotelovou školu a již během studia si našla brigádu v restauraci. Od ukončení studia pracuje na plný úvazek. Na otázku, jaký je její pracovní cíl odpověděla jednoslovně a se smíchem: „*Nepracovat.*“

Jakub, číšník, 25 let

Rozhovor s Jakubem probíhal v restauraci, ve které pracuje, během pauzy. Rozhovor byl dlouhý necelých čtyřicet minut. Respondent přesto zodpověděl všechny položené dotazy. Jakub je velmi pozitivní a usměvavý. Sám o sobě řekl, že lidem kolem sebe předává pozitivní energii. „*Určitě lidi kolem sebe ovlivňuji, snažím se předávat pozitivní energii.*“

Karolína, kuchařka, 33 let

Rozhovor s respondentkou Karolínou probíhal přes Facetime, tedy v online prostředí a se souhlasem byl rozhovor nahráván. Rozhovor trval přesně hodinu. Karolína žije sama, ale pravidelně navštěvuje svoji rodinu. Po práci ráda relaxuje sama, stranou od lidí. Nemá moc dobré vztahy s nadřízenými. „*S nadřízenými nemám moc příznivé vztahy, naše názory se hodně rozcházejí.*“

Igor, číšník, 38 let

Rozhovor s Igorem probíhal přes Skype, výslovně si nepřál, aby rozhovor probíhal v restauraci, kde pracuje. Se záznamem souhlasil a rozhovor trval padesát pět minut. Igor se cítil hodně unavený, několikrát to během rozhovoru zmínil i v průběhu odpovědi na jiné otázky. Rád vidí spokojené zákazníky. O svém pracovním cíli řekl: „*Chtěl bych najít způsob,*

jak vnímat práci pozitivněji, ale teď potřebuji najít rovnováhu mezi prací a osobním životem.“

Jitka, šéfkuchařka, 50 let

Rozhovor s respondentkou Jitkou probíhal v přímém kontaktu v restauraci, kde pracuje. Celý rozhovor trval sedmdesát pět minut a byl se souhlasem nahráván. Jitka je neskutečně pozitivní a s velkou vášní pro gastronomii. Jejím pracovním cílem je, aby hosté byly s jejím jídlem spokojeni a rádi se opět do restaurace vraceli. Dříve prý vůbec neuměla vařit. *„Když jsem byla malá, tak mě vaření vůbec nezajímalo a ani nebavilo, no a dnes jsem hlavní kuchařka u nás v restauraci.*“

Robert, manažer restaurace, 29 let

Rozhovor s Robertem probíhal v online prostředí, přes Facetime a trval padesát minut. Časová vytíženost respondenta neumožnila osobní setkání. Rozhovor byl zaznamenán se souhlasem respondenta na diktafon. Robert působil dojmem vřídčího typu, sám o sobě řekl, že má dobré manažerské schopnosti a je velice komunikativní. Podle jeho vyjádření se velmi dobře chová ke svým zaměstnancům. *„Rád vytvářím pozitivní prostředí pro své zaměstnance. Snažím se, abychom byli jednotný tým.*“

Michal, šéfkuchař, 31 let

Rozhovor s respondentem Michalem probíhal v přímém kontaktu v kavárně nedaleko restaurace, kde pracuje. Rozhovor trval čtyřicet minut. Jako jediný z respondentů neznal pojem „duševní hygiena“. Jeho vášnivým koníčkem je rybaření, u kterého si dokáže opravdu odpočinout. *„Sedíte, koukáte a přemýšlíte. Musíte tedy při tom hlídat, zda se nechytla ryba.*“ Odpověděl se smíchem.

4.1.8 Zpracování kvalitativních dat

Data empirického výzkumu byla získána kvalitativní metodou, konkrétně pomocí rozhovoru s návodem se čtrnácti respondenty, kteří pracují v oboru pohostinství. Všechny rozhovory byly zaznamenávány na diktafon a následně přepsány a data analyzována. Hlavní výzkumné otázky mají nejdůležitější roli celého výzkumu. Otázky byly připravené a sestavené na rozhovor tak, aby se na ně zodpovědělo.

Získaná data byla po přepsání několikrát pečlivě přečtena a poté kódována, tříděna a analyzována za pomoci kvalitativní metody. Ke zpracování dat bylo využito otevřené kódování, což znamená přiřazování symbolů, kódů nebo značek k různým částem dat v souvislosti s výzkumnými otázkami. Tento proces vedl k tvorbě seznamu témat, který pomáhal výzkumníkovi se v celku lépe orientovat. Pro identifikaci vztahů mezi různými respondenty bylo využito selektivní kódování. Data získaná z rozhovorů byla analyzována metodou zakotvené teorie, která usiluje o nalezení významné teorie, která je relevantní pro specifickou populaci, prostředí nebo doby (Hendl, 2023).

Na závěr jsou všechna zjištění interpretována, výzkumné otázky zodpovězeny a navrhuta doporučení pro zlepšení situace v praxi.

4.2 Interpretace výsledků rozhovorů

V kapitole interpretace výsledků budou vyhodnocena data, která byla získána z uskutečněných rozhovorů. Jednotlivé okruhy témat budou vysvětleny samostatně. Po provedené interpretaci výzkumník určí, zda tento empirický výzkum přinesl nové poznatky pro zlepšení v praxi.

4.2.1 Práce v pohostinství

První okruh otázek se týkal práce v pohostinství a osobnosti respondenta – na jaké jsou pozici, kde vykonávají svojí práci, kolik hodin denně pracují, jako dlouho vykonávají svojí práci, jaká je jejich náplň práce. V okruhu otázek, které se týkaly jejich osobního života, byli respondenti dotazováni, zda jejich práce je naplňuje, zda jsou šťastní a jaký je jejich pracovní cíl v životě.

Vlastní hodnocení respondentů jako zaměstnanců ukazuje zajímavou škálu osobních charakteristik, hodnot a pracovních postojů. Z odpovědí je patrné, že většina respondentů si sebevědomě přiznává své profesní kvality a cení si jich. Vědomě se snaží projevat pozitivní vlastnosti v pracovním prostředí. Odpovědi lze kategorizovat do několika tematických okruhů. Vysoké pracovní nasazení a spolehlivost, zodpovědnost a loajalita, komunikační dovednosti a týmová práce, flexibilita a adaptibilita a výzvy a motivace.

Odpovědi na otázku, zda mají respondenti pocit, že je jejich práce naplňuje odhalují široké spektrum osobních zkušeností a vnímání. Jedna skupina respondentů vyjádřila silné pocity naplnění ve své práci. Pocity, které vyjadřovali vášeň a radost z práce. Respondentka Anežka odpověděla „Ano, naplňuje a moc. Tuto práci jsme si vybrala a stále o těch letech mě naplňuje a mám jí moc ráda“. Tato skupina vnímá svou práci jako zdroj osobního uspokojení a motivace, což je často spojeno s možností komunikovat s jinými lidmi a pozitivně ovlivňovat jejich životy a být svědky výsledků své práce. Druhá skupina vyjádřila nízké, až žádné naplnění při výkonu ze své práce. Nedostatek uspokojení ve své současné pracovní roli u nich vyvolává pocity vyčerpání a nedostatek motivace nebo pocit, že jejich práce nespĺňuje jejich očekávání či sny. Tato skupina pociťuje značnou míru pracovní nespokojenosti. U některých respondentů byli pocity proměnlivé a částečně naplněné. Jelikož některé pocity naplnění jsou ovlivněné vnějšími faktory, kterými můžou být pracovní kolegové, pracovní náplň a pracovní podmínky, mohou se i měnit v závislosti

na okolnostech a náladě. To řekla i respondentka Karolína „*Tato práce nikdy nebyla mou vysněnou, ale některé dny jsou lepší a některé zase horší. Znáte to, jednou je lepší den a pak zase horší, funguje to tak i v běžném životě.*“ Některí uvedli, že jejich naplnění je proměnlivé a závislé na konkrétních situacích, jako je úspěch projektu, spokojenost zákazníků, nebo jejich aktuální nálada. Tento pocit naplnění, může být pro některé jedince velmi dynamický a ovlivněný krátkodobými faktory.

Další otázka byla osobnějšího rázu, zda jsou respondenti šťastní. Většina z nich jednoznačně uvedla, že šťastní jsou. Respondenti, kteří odpověděli pozitivně, jsou šťastní obecně, stejně jako ti, kteří uvádějí štěstí ve spojitosti se svojí prací. Zde je zřejmé, že tyto lidé mají kladný vztah k většině aspektů svého života, včetně profesní sféry. Některí odpověděli, že jsou částečně šťastní a jejich pocit štěstí je podmíněný různými faktory. „*Nejsem šťastný ve své práci, často se cítím frustrovaný z práce, lidí. Když je těžký den tak je to ještě horší*“, odpověděl respondent Josef. Některí respondenti zodpověděli, že jejich pocit štěstí se může měnit nebo záviset na konkrétních okolnostech, což naznačuje, že štěstí pro ně není konkrétní stav, ale spíše proměnlivá emocionální zkušenost.

Z odpovědí na otázku o spokojenosti s finančním ohodnocením práce lze vysledovat různé postoje a názory mezi respondenty. Odpovědi lze rozdělit do několika kategorií odhalujících různé úrovně spokojenosti a otevřenosti k této tématice. Část respondentů je zcela spokojena s finančním ohodnocením své práce, myslí si, že jejich odměna odpovídá vykonané práci a jejich očekávání. Respondent Robert odpověděl „*O penězích mi nedělá problém vůbec mluvit. Jsem velice spokojený, ať už je to můj stálý plat tak i dýška, které dostávám od hotelových hostů. Je pravda, že kolikrát jsme sám překvapený, kolik jsou hosté schopni dát. Možná to dělá i poloha hotelu ve kterém dělám*“. Naopak ti, kteří odpověděli ne, mají pocit, že jejich odměna není adekvátní k jimi vynaloženému úsilí, času a odbornosti a nejsou tedy s finančním ohodnocením spokojeni. „*Dýška si nemůžeme nechávat celé, protože nám je zaměstnavatel bere, kdyby je aspoň dal kuchařům nebo pomocnému personálu. Jenomže víme, že si je nechává. A standartní plat není tak velký, pokud bychom měli k tomu i dýška, myslím celé, tak bych byl spokojený*“ odpověděl Igor. Některí respondenti jsou se svým platovým ohodnocením spokojeni jen částečně. Jejich spokojenost je závislá na dalších příjmech, jako jsou bonusy či dýška, nebo je jejich plat pro ně přijatelný, avšak cítí, že by měli být finančně ohodnoceni ještě lépe. Z hovoru vyplynulo, že někteří zaměstnanci nechtějí nebo nemohou na otázku ohledně finančního ohodnocení odpovědět, a to s osobních důvodů nebo kvůli politice společnosti. „*Omlouvám se, ale bohužel o tom*

nesmím mluvit. Nechci z toho mít problém u zaměstnavatele. Podepisovali jsme i smlouvu o mlčenlivosti“ vypověděl respondent Jakub.

Někteří účastníci výzkumu mají zkušenosti z práce v pohostinství i mimo region Praha. To nabízí možnost srovnání vlivu a míru stresu mezi podniky v Praze a mimopražskými. Z odpovědí respondentů vyplývá, že míra stresu se v Praze a v regionech mimo Prahu příliš neliší, přestože mimo Prahu jde často víceméně o nárazovou zátěž. Respondentka Jitka má zkušenost z horské chaty a uvádí *„V létě jde víceméně o běžný provoz, ale v lyžařské sezoně se člověk může snažit, jak chce a nemá šanci zvládat“*. Oproti tomu respondentka Jessica, která příležitostně pracuje v restauraci na koupališti zažívá největší stres během prázdninového provozu: *„O prázdninách se někdy nestihnu ani pořádně najíst. To se těším na zimu až se zavře“*. Pouze zaměstnanci menších podniků v méně frekventovaných regionech jsou stresem ovlivněni v menší míře. *„Ve vesnické hospodě se nic moc neděje, pár štamgastů, občas nějaká rodinka, která vyrazila na výlet a zabloudila na oběd nebo jen pít“* uvádí svou pracovní zkušenost z malé restaurace v okrese Kolín respondentka Anežka. Zde je však nutné říci, že tento fakt je relativní, neboť stres vnímá každý jedinec jinak. To, co je pro někoho běžná pracovní zátěž, může pro jiného znamenat extrémní stresovou zátěž. Každý jedinec je schopen unést jinou intenzitu stresu.

4.2.2 Stres v pohostinství

Dalším okruhem otázek byl stres, který je základním tématem této diplomové práce. V průběhu rozhovorů se zjišťovalo, zda pracovníci v oboru pohostinství při výkonu své práce prožívají nějaký stres a co je při výkonu jejich práce nejvíce stresuje.

Z odpovědí respondentů je zřejmé, že většina považuje svou práci za stresující. Výrazně se to týká osob pracujících v prostředí s vysokou frekvencí zákazníků, jako jsou restaurace nebo podobná zařízení. Hlavní faktory stresu jsou velký provoz, vysoké tempo práce a nároční zákazníci. V několika případech respondenti uvádějí, že stres je spojen s vlastním neúspěchem nebo s obdobími, kdy je zákazníků více, což zvyšuje tlak na výkon.

Z rozhovoru vyplývá, že i když někteří považují svou práci za stresující pouze občas, obecně lze říct, že stres je častým jevem v jejich pracovním životě. Výraz „občas“ naznačuje, že stresové situace nejsou neustále, ale vyskytují se při specifických okolnostech, jako je zvýšený počet zákazníků nebo sezonní vrcholy, kdy je tlak na výkon vyšší. *„Ano je, v kuchyni je to nejvíce stresující v době velkého provozu a pak také během sezónních*

vrcholů. To je stres všude, kam se jen podívám“ řekl respondent Tomáš. Zajímavým aspektem je také zmínka o začátku pracovního poměru, kdy jeden z respondentů uvádí, že práce byla ze začátku složitější, což naznačuje, že adaptační období na nové pracovní prostředí nebo pozici může být stresující, ale že tento pocit může časem ustoupit nebo se zmírnit. *„Určitě ano. Moje práce byla asi nejvíc stresující na začátku. Bylo to složité do všeho se dostat a naučit se úkoly, které jako manažerka musím zvládat. Práce je stresující pořád, ale méně než na začátku“* odpověděla respondentka Anežka.

Souhrn odpovědí ukazuje, že stres je běžnou součástí pracovního života v pohostinství, přičemž zvláště významnou roli hraje interakce mezi zákazníky a náročné pracovní podmínky. Stres je tak spojen s vnějšími faktory, které nemohou zaměstnanci plně kontrolovat, což zvyšuje jejich pocit napětí a tlaku v práci.

Komunikace se zákazníky, zejména s těmi, kteří jsou nároční, nespokojení, neohleduplní nebo pod vlivem alkoholu a dalších látek je jedním z nejčastějších stresových faktorů. Tyto situace jsou pracovníky v pohostinství vnímány jako velmi stresující. Je potřebná vysoká úroveň sociálních dovedností a schopností zvládat konflikty v pracovním prostředí. *„Pracuji v baru, a tak největší stres mám, když musím komunikovat s opilými zákazníky, kteří jsou neohleduplní a nedočkaví. Na baru je jich kolikrát několik, a tak s kolegou nebo kolegyní nevíme kam dřív skočit a koho dřív obsloužit. A když na mě někdo pořád pokřikuje tak je to nepříjemné a já jsem pod tlakem“* odpověděla respondentka Monika. Dalším významným faktorem je časový tlak a potřeba zvládnout více úkolů najednou. Tento aspekt je spojen s pocitem přetížení a nedostatkem času na splnění pracovních úkolů, což může vést ke zvýšenému stresu a nespokojenosti v práci. Respondent Pavel řekl *„Největší stres ve mně vyvolává časový tlak a potřeba zvládnout více úkolů najednou. Jako jsou objednávky, zadávání do počítače, příprava nápojů, úklid stolu. A to zvládat vše během oběda. Je to někdy opravdu peklo a když nám vypadne kolega tak je to ještě horší“*. Nedostatek podpory od nadřízených a kolegů, až už jde o nedostatečnou materiální podporu (nedostatek surovin nebo pracovních pomůcek) nebo nedostatek uznání a morální podpory, rovněž vyvolává stres. Tato zjištění poukazují na význam pozitivní pracovní kultury a podpůrného prostředí, které může pomoci zmírnit stres a zlepšit pracovní spokojenost. Organizace akcí a řízení náročných situací, jako jsou svatby nebo příprava na příchod významných hostů, jsou dalšími situacemi spojenými se zvýšeným stresem. Tyto situace vyžadují dobrou a pečlivou přípravu, schopnost rychle reagovat na nečekané situace a efektivní řízení týmu. Robert odpověděl *„Nejvíce stresující jsou mě řízení významných*

událostí, jako jsou svatby, promoce nebo oslavy pro výjimečné hosty. Celková organizace je stresující a do toho řídit i celý tým lidí, aby vše klaplo na první dobrou a bez větších komplikací.“ Zajímavým aspektem je také zmínka o vnitřní dynamice týmu. Nedostatečný výkon jednotlivých členů týmu nebo rozepře mezi kolegy mohou způsobit časový skluz a další nárůst stresu pro ostatní, to i potvrdil respondent Michal „*Když je špička a ostatní kuchaři nestíhají svou práci a všichni tak máme časový skluz*“. Shrnutí těchto odpovědí poukazuje na to, že stres v práci je často spojen s interpersonálními vztahy, pracovní zátěží a organizací práce. Zaměstnavatelům a vedoucím pracovníkům to poskytuje cenný poznatek, jak důležité je věnovat se nejen fyzickým, ale i psychologickým aspektům pracovního prostředí a podporovat tak zdravou a pracovní atmosféru.

Z vyjádření respondentů na otázku o pocitu přetížení prací lze vyvodit, že zatímco někteří respondenti se necítí přetížení, většina z nich zažívá období, kdy mají pocit, že mají více práce, než jsou schopni zvládnout. Tento pocit přetížení se vyskytuje různě často, od občasných momentů až po souvislá období. Většina uvedla, že pocit přetížení je pro ně občasnou záležitostí. Tento pocit může být vyvolán specifickými okolnostmi, jako jsou například doby vysoké návštěvnosti nebo výjimečně náročné pracovní úkoly „*Jendou za čas si můj šéf, který je můj táta, vymyslí, že bychom mohli udělat změnu v nápojovém lístku, protože má pocit, že nic moc nedělám. Takže při obsluze hostů přemýšlím, jak lístek obměnit. Ale je to jednou za čas. Pak se zase vše srovná a jede se dál*“ odpověděla respondentka Jessica. Někteří respondenti poukazují na to, že pocit přetížení může být často spojen s nedostatečnou organizací času nebo s takovými okolnostmi, k nimž dochází neočekávaně a které vyžadují rychlé řešení. Respondenti, kteří se setkávají s pocitem přetížení, zmiňují různé způsoby, jak se s touto situací vyrovnávají, včetně lepší organizace času, delegování úkolů na spolupracovníky nebo přijetí skutečností, že přetížení je součástí jejich pracovního života. Někteří respondenti explicitně uvádějí, že pocit přetížení má negativní dopad na jejich osobní pohodu. Josef popisuje, jak práce narušuje jeho osobní *pohodu* „*Často mám pocit, že mám více práce, než jsem schopen zvládnout, a to se odráží i na mé osobní pohodě. A připadá mi, že práci řeším skoro pořád*“. To poukazuje na důležitost efektivního řízení pracovního zatížení nejen pro produktivitu, ale také pro celkovou spokojenost a zdraví zaměstnanců. Odpovědi také ukazují, že zkušenost s pracovním přetížením se může výrazně lišit mezi jednotlivci. Zatímco někteří nemají pocit přetížení, jiné jej pociťují často. Někteří lidé mají své pracovní zatížení dobře pod kontrolou, pro mnohé jiné je pocit přetížení běžnou součástí jejich pracovního života. Toto zjištění zdůrazňuje význam efektivního řízení času

a priorit, dobré komunikace o pracovních kapacitách s nadřízenými a podpory ze strany kolegů a vedoucích v rámci pracovního prostředí.

4.2.3 Vztahy na pracovišti

Na pracovišti, kde se setkávají jednotlivci s různými osobnostmi, přístupy a očekáváními, není neobvyklé, že se objevují konflikty. Tyto konflikty mohou vzniknout z různých důvodů, jako jsou určení pracovní náplně, nedostatek komunikace, nesrovnalosti ve vnímání rolí a odpovědností nebo osobní spory. Konflikty na pracovišti mohou mít negativní dopad nejen na jednotlivce zapojené do konfliktu, ale také na celkovou produktivitu a atmosféru v pracovním prostředí. Je klíčové, aby organizace měly strategie pro řešení konfliktů a vytvářely prostředí, jež podporuje efektivní komunikaci a spolupráci, aby se konflikty minimalizovaly a pracovní prostředí zůstávalo produktivní a harmonické.

Většina respondentů má dle odpovědí pozitivní zkušenosti se svými spolupracovníky. Mnozí z nich s kolegy dobře vychází, oboustranně se snaží o udržení přátelských vztahů, a někteří dokonce vnímají kolegy jako rodinu a cítí se součástí skvělého týmu. Respondentka Markéta odpověděla „*Dokonale. Je to moje rodina a pracovní vztahy jsou v práci i mimo ní skvělé. Když se nám něco nelíbí hned si to mezi sebou řekneme. Je tak čistý vzduch a pracujeme bez velkých komplikací a pracujeme jako tým*“. Tento pocit soudržnosti a spolupráce je klíčový pro efektivní pracovní prostředí a může výrazně přispět ke snižování pracovního stresu a zvyšování celkové spokojenosti. Na druhou stranu, někteří respondenti zmiňují občasné spory nebo konkurenční a nekooperativní chování mezi kolegy, což naznačuje, že pracovní vztahy nejsou vždy a všude bezkonfliktní. O tom se rozpovídal i respondent Josef „*Moji kolegové jsou často konkurenční a nekooperativní, což vyváří napětí v práci. Já to vidím, že jsme na jedné lodi a měli bychom pracovat jako jeden tým, bohužel se tak ale neděje. Soupeření, které mezi sebou vedou je o tom, kdo se více zalíbí zaměstnavateli, opravdu to nechápu*“. Tyto situace mohou vést k napětí nejen na pracovišti, ale v celé firmě a negativně ovlivňují pracovní atmosféru. Vyjádření o stresující atmosféře na pracovišti zdůrazňuje význam dobrého řízení kolektivu a spravedlivého přístupu k zaměstnancům. Ačkoliv v některých případech byla uvedena vzájemná soutěživost mezi kolegy, obecný trend směřuje k pozitivnímu a podpůrnému vztahu. Důležitost týmové práce a vzájemné podpory je často zdůrazňovaná, neboť vytváření pozitivní týmové kultury by mělo být klíčovým cílem pro zaměstnavatele.

Z odpovědí na otázku o důležitosti dobrých vztahů na pracovišti je zřejmé, že téměř všichni respondenti považují dobré vztahy za zásadní pro pracovní spokojenost a efektivitu. Respondentka Kristýna řekla „*Pro mě jsou dobré vztahy na pracovišti nesmírně důležité. Nikdy bych nepracovala s lidmi, s kterými si nerozumím*“. Většina z nich vyjádřila jasný souhlas s tím, že dobré vztahy jsou pro ně důležité, přičemž někteří zdůrazňují jejich význam pro týmovou práci, pohodu a podporu ve stresových situacích. Respondent Josef „*Dobré vztahy v práci nejsou prioritou a ovlivňuje to celkovou atmosféru na směně a fungování restaurace jako celku*.“, naznačil, že dobré vztahy v práci nejsou prioritou, což vypovídá o tom, že i když je pro většinu lidí přítomnost dobrých vztahů na pracovišti důležitá, existují i taková pracovní prostředí, kde tomu tak nemusí být. Může to však naznačovat možné problémy s pracovní atmosférou v daném podniku, jenž by mohly mít negativní dopad na celkovou spokojenost a výkon zaměstnanců.

Vztahy na pracovišti jsou klíčovým faktorem pro efektivní spolupráci. Respondenti zdůrazňují, že přátelské a podpůrné vztahy mezi kolegy mohou zlepšovat pracovní výkon, usnadnění řešení problémů a zvyšovat celkovou produktivitu. Tento postoj je obzvláště relevantní v pracovních prostředích, kde je vyžadována intenzivní týmová práce, a ukazuje, jak důležité je pro organizace vytvářet a udržovat pozitivní pracovní kulturu.

Dobré vztahy na pracovišti jsou pro respondenty hluboce důležité a mají pozitivní vliv na pracovní i osobní spokojenost, pohodu a výkon. Zdůrazňuje to význam investování do budování a udržování silných mezilidských vztahů v rámci podniku, jakož i potřebu řešit a zlepšovat pracovní atmosféru tam, kde nejsou dobré vztahy považovány za prioritu.

Odpovědi týkající se způsobů řešení konfliktů potvrdily, že většina respondentů preferuje přístup založený na komunikaci, pochopení a hledání společných řešení. To ukazuje na pochopení významu efektivní komunikace a schopnosti rozhodnout nebo najít kompromisy, což jsou klíčové dovednosti pro zvládání konfliktních situací v pracovním prostředí. Mnoho respondentů je přesvědčeno, že klíčem k řešení konfliktů je otevřená a klidná komunikace. Respondent Jakub řekl „*Když je nějaká problém nebo konflikt. Rád si s kolegy sednu a promluvíme si o problému. Snažím se to vždy vyřešit s klidnou hlavou. Vyslechnu si opačnou stranu a vždy se pomocí komunikace snažím problém vyřešit*.“ Tento přístup umožňuje oběma stranám vysvětlit svůj pohled na věc a společně hledat řešení, které by bylo přijatelné pro všechny zúčastněné. To naznačuje ochotu k flexibilitě a přizpůsobení v zájmu udržení dobrých pracovních vztahů a posílení týmové spolupráce. Některé odpovědi také reflektují důležitost být v případě potřeby rozhodující osobou. Tento přístup může být

efektivní v situacích, kde je potřeba rychle najít řešení a zabránit další eskalaci konfliktu. Někteří respondenti uznávají, že způsob řešení konfliktů se může lišit podle konkrétní situace nebo osob, které jsou do konfliktu zapojeny. To znamená, že flexibilita a schopnost přizpůsobit svůj přístup podle okolností jsou důležité dovednosti pro účinné zvládnání konfliktních situací. „*Kolektiv není tak soudržný, a tak nějaké konflikty zůstávají nevyřešené kvůli nedostatku komunikace v pracovním týmu*“. Odpověděl Josef. Situace, kde konflikty zůstávají nevyřešené kvůli nedostatku komunikace, vytvářejí na pracovišti nepříjemnou atmosféru, ovlivňují všechny aktéry konfliktu a výrazně snižují pracovní výkonost a osobní komfort zaměstnanců. To zdůrazňuje význam otevřeného dialogu a aktivního řešení problémů jako zásadních prvků pro předcházení nedorozumění a zlepšení pracovní atmosféry.

Mnoho respondentů zdůrazňuje, že mají s nadřízenými velmi dobrý až perfektní vztah, kde je vzájemný respekt a podpora. Tato pozitivní dynamika je často spojována s pocitem spravedlnosti, rovnosti a uznání ze strany vedoucích. „*Velice dobrý vztah mám s vedoucím, chová se k nám s respektem a stejně tak i m k němu*“. Řekla respondentka Anežka. Klíčovým aspektem dobrých vztahů s nadřízenými je vzájemný respekt. Respondenti, kteří uvádějí, že mají dobrý vztah se svými vedoucími, často zdůrazňují důležitost respektování profesionálních hranic a uznání přínosu každého zaměstnance. Pravidelná a otevřená komunikace s nadřízenými je dalším často zmiňovaným faktorem, který přispívá k pozitivnímu vnímání vztahu. To zahrnuje pravidelné konzultace a podporu při důležitých rozhodnutích, což napomáhá k pocitu začlenění a důležitosti v rámci týmu. „*Komunikujeme pravidelně a mám podporu při klíčových rozhodnutích. Mám tak od svého nadřízeného plnou podporu a navzájem si věříme. Takže můj vztah s nadřízeným je velmi dobrý.*“ odpověděl respondent Robert. I když většina odpovědí naznačuje, že vztahy s nadřízenými jsou dobré, existují i výjimky. Někteří z respondentů popisují své vztahy jako problematické, uvádějí pocit opomíjení až přehlížení nebo nedostatečného pochopení ze strany vedoucího. Tyto zkušenosti poukazují na význam efektivní komunikace a empatie v rámci hierarchických vztahů. „*S nadřízeným nejsou vztahy úplně příznivé. Někdy mám pocit, že nechápe, jaké je to být v naší kůži a zvládat tak úkoly, které nám zadává*“ odpověděla respondentka Karolína. Menší skupina respondentů poukazuje na rozdíly ve vnímání situací mezi zaměstnanci a jejich nadřízenými, což může vést k nedorozumění. Zdůrazňují význam pochopení a schopnosti vcítit se do vnímání druhé strany pro hlubší porozumění a lepší vzájemné vztahy.

Zdravé a pozitivní vztahy s nadřízenými hrají zásadní roli v pracovní spokojenosti a výkonnosti. Zatímco většina respondentů popisuje tyto vztahy kladně, naznačuje to také důležitost pokračujícího rozvoje komunikace, vzájemného respektu a empatie v rámci pracovních vztahů.

4.2.4 Osobní život

Je zcela přirozené, že osobní vztahy ovlivňují vztahy na pracovišti, a naopak je proto důležité snažit se udržet rovnováhu mezi pracovním a osobním životem, což ovšem není vždy možné, jak vypovídají odpovědi respondentů.

Respondenti mají různé zkušenosti, které jsou ovlivněny mnoha faktory, včetně práce, komunikace s rodinou a přáteli nebo osobního úsilí o nalezení rovnováhy mezi prací a osobním životem. Většina dotázaných popisuje svůj rodinný a osobní život jako perfektní, šťastný nebo uspokojivý, stejně tak dobré vztahy s přáteli. Důraz je kladen na kvalitu komunikace a klidný a příjemný rodinný život. „*Můj rodinný život je velmi pestrý, díky dobré komunikaci s ostatními lidmi na place je jednoduché se dohodnout na směnách. Proto je můj rodinný život klidný a příjemný.*“ odpověděla Anežka. V několika odpovědích respondenti uvedli, že práce zabírá většinu jejich času, což má za následek méně času stráveného s rodinou a přáteli. Zde se potvrzuje, že vysoké pracovní zatížení může negativně ovlivnit osobní a rodinné vztahy. Respondent Michal uvedl „*Moc na svou rodinu nemám čas, práce mi zabírá hodně času, ale občas se čas najde a na pivko si zajdeme. Vztahy, ale nejsou tak perfektní, abychom se sházeli často*“. Zdůrazňuje úsilí o nalezení vyváženého života mezi pracovními povinnostmi a časem stráveným s rodinou a přáteli. To ukazuje na význam a výzvu v udržování rovnováhy mezi pracovním a osobním životem. Některé odpovědi vyjadřují názor, že rodina nemusí být vždy definována tradičními vazbami, ale může zahrnovat i blízké přátele, kteří jsou vnímáni jako rodina. To odráží rozmanitost definice a vnímání rodinného života. Respondentka Monika uvedla „*Rodinné vazby jsou křehké, hodně rodinných příslušníků mě zradilo. S přímou rodinou se nestýkám, ale i tak mám osobní život moc krásný. Mám soustu přátel, které považuji jako za vlastní rodinu*“. Zmínil křehkost rodinných vztahů a zradu ze strany rodinných příslušníků. Je zřejmé, že ne všechny rodinné zkušenosti jsou pozitivní a že přátelé mohou někdy poskytnout potřebnou podporu a náhradu za rodinné vztahy. Úspěch v udržování spokojeného osobního

a rodinného života jednoznačně i v této oblasti závisí na komunikaci, schopnosti najít rovnováhu a podpoře blízkých osob.

Víceméně nepřekvapivě odpovídali respondenti na otázku, nad čím přemýšlejí, když jdou z práce. Většina z nich směřuje své myšlenky k osobnímu odpočinku, rodině a relaxaci. Mnozí respondenti vyjádřili naději na klidný čas doma, čas strávený s rodinou nebo přáteli, potřebu odreagovat se od pracovního stresu. Respondentka Kristýna reagovala na otázku „*Přemýšlím nad tím, jak si volno užiju. Jak si odpočinu od práce a na to, jak utratím vydělané peníze*“. Další odpovědi zdůrazňují důležitost nechat pracovní záležitosti v práci a jít domů s „čistou hlavou“. Pro převážnou část dotazovaných je klíčové udržet rovnováhu mezi pracovním a osobním životem a nepřenášet stres a pracovní problémy do domácího prostředí. Respondent Pavel uvedl, že přemýšlí o tom, co během dne udělal dobře a co by mohl zlepšit. To naznačuje, že pro některé lidi je důležité reflektovat nad svým pracovním výkonem a hledat cesty k osobnímu a profesnímu rozvoji „*Když jdu z práce, často přemýšlím o tom, co jsem za den udělal dobře a co špatně. A přemýšlím nad tím, co bych mohl zlepšit další dny v práci*“. Jiní přemýšlejí, jak utratit vydělané peníze nebo jak se posunout dál v životě. To ukazuje, že cesta z práce může být také časem pro plánování budoucnosti a přemýšlení o dlouhodobých cílech. Myšlenky se liší a závisí na aktuální náladě nebo situaci, což poukazuje na variabilitu v tom, jak lidé vnímají a zpracovávají své zkušenosti po práci. Pro velkou část respondentů je důležité odpojit se od práce a najít čas na osobní pohodu a odpočinek. Zároveň někteří využívají čas po práci pro reflexi a plánování.

4.2.5 Duševní hygiena

Z celkového počtu 14 respondentů se pouze dva neznali pojem „duševní hygiena“. Respondentka Markéta řekla „*Ne. Já mám hygienu spojenou, jako s tou o tělo a obličej. Ale o duši to ne.*“ Ostatní dotazovaní věděli přesně nebo aspoň částečně co tento pojem znamená a v čem duševní hygiena spočívá. Třetí okruh otázek si kladl za cíl objasnit, zda respondenti mají kvalitní spánek, jaké využívají volnočasové aktivity a jaké míře a kolik času tráví s rodinou a přáteli.

Odpovědi respondentů na otázku o duševní hygieně ukazují velký kontrast v povědomí a přístupu k tématu. Většina odpovídajících je seznámena s pojmem duševní hygiena. To signalizuje, že je to téma, které je relativně známé a mezi veřejností diskutované.

„Ano, znám pojem duševní hygiena a snažím se jí aplikovat ve svém životě“ odpověděl respondent Pavel. Existuje však zjevný rozdíl mezi těmi, kteří pojem pouze znají, a těmi, kteří ji také aktivně aplikují. Někteří účastníci uvádějí, že se o svou duševní hygienu aktivně starají, zatímco jiní přiznávají, že jí nevěnují dostatečnou pozornost. Pracovní vytíženost je uváděna jako hlavní překážka praktikování duševní hygieny. Toto poukazuje na to, že mnoho lidí pocítuje rozpor mezi pracovními požadavky a potřebou pečovat o svou duševní pohodu. Část respondentů má vlastní definici toho, co pro ně duševní hygiena znamená. „Pro mě duševní hygiena znamená právě odpočinek doma po práci na gauči. Daleko od velkých davů“ vypověděla respondentka Karolína.

Analýza odpovědí na otázku, jak lidé tráví čas a jaké činnosti jim poskytují odpočinek, odhaluje pestrý obraz preferencí a způsobů, jak lidé hledají duševní pohodu. Z odpovědí je zřejmé, že někteří se cítí lépe, když mají čas jen pro sebe a mohou se věnovat osobním zálibám nebo relaxaci. Jiní zase nacházejí odpočinek a pohodu ve společnosti blízkých. Jessica odpověděla „*Nejraději čas trávím sama se sebou. Nejvíce si odpočinku ve fitku, ale taky ráda trávím čas se svými blízkými*“. Mezi oblíbené činnosti, které lidem pomáhají odpočinout a vypnout, patří malování, šití, háčkování, sledování filmů a seriálů, žehlení, přesazování květin, četba knih, poslech hudby, sportovní aktivity, procházky a trávení času u vody na chatě. Tato rozmanitost ukazuje, že pro duševní odpočinek může být klíčová individuální záliba nebo aktivita, která člověka baví a naplňuje. Jedna skupina dotázaných hledá rovnováhu mezi trávením času o samotě a společně s rodinou a přáteli. Několik odpovědí také poukazuje na to, že lidé mají často pocit nedostatku času na odpočinek a relaxaci, což může mít negativní dopad na jejich duševní pohodu. Josef odpověděl na otázku „*Mám velmi málo času na odpočinek a relaxaci, což má negativní dopad na moji duševní pohodu*“. To zdůrazňuje potřebu aktivně si vyhradit čas na aktivity, které napomáhají regeneraci a duševnímu zdraví. V souhrnu z odpovědí vyplývá, že pro dosažení duševního odpočinku a pohody je důležité najít činnosti, které jednotlivce osobně oslovují a naplňují, ať už jde o tiché okamžiky strávené samotou nebo kvalitní čas strávený s blízkými.

Vyhodnocení odpovědí na otázku ohledně volnočasových aktivit odhaluje zajímavé aspekty o tom, jak lidé tráví svůj volný čas a jaké aktivity preferují. Odpovědi ukazují, že lidé se věnují široké škále volnočasových aktivit. Patří sem tvůrčí činnosti jako malování, kreslení, háčkování, šití a vyšívání, sportovní vyžití jako je běhání, fitness, box, a různé týmové sporty a další koníčky jako rybaření, modelářství a hasičství. Respondent Tomáš

uvedl „*Mnoho volnočasových aktivit nemám, ale mám jednu, která mi zabírá nejvíce času a to jsou dobrovolní hasiči. Pro někoho je to práce, pro mě je to druh odpočinku*“. Mnoho odpovědí odráží zájem o sport, což zdůrazňuje, že fyzická aktivita je důležitou součástí volného času mnoha lidí. Sportovní zájmy zahrnují jak individuální, tak skupinové činnosti a zdá se, že kladou důraz na fyzické a sociální aspekty volného času. Kromě sportovních aktivit s mnozí věnují také osobním zájmům a tvůrčím činnostem, které jim umožňují vyjádřit se a relaxovat. Markéta uvedla „*Volnočasových aktivit mám spoustu. Maluji, kreslím, háčkuju, šiji a vyšívám. U těchto aktivit nejvíce dokážu relaxovat. Vypnu mozek a nepřemýšlím nad prací*“. Toto nejenže přispívá k duševní pohodě, ale také umožňuje individuální vyjádření a rozvoj dovedností. Někteří respondenti zdůrazňují význam společně strávených chvil s blízkými, přáteli nebo rodinou jako součást svých volnočasových aktivit. To ukazuje, že pro některé jedince jsou sociální interakce klíčovým prvkem relaxace a odpočinku. Jedna část respondentů tráví volný čas velmi aktivně. Naopak jiní přiznávají velmi malou volnočasovou aktivitu a jako hlavní překážku uvádějí nedostatek času. To zdůrazňuje běžný konflikt mezi pracovními povinnostmi a volnočasovými aktivitami, což může mít vliv na duševní zdraví a pohodu.

Otázka týkající se dodržování zdravého životního stylu odhaluje různé přístupy a úrovně nasazení, které lidé věnují svému jídelníčku a pohybu. V ideálním případě jsou oba aspekty, jídelníček a pohybová aktivita, v souladu a vyvážené. Z odpovědí respondentů je však vidět, že někteří jedinci mají tendenci se více soustředit buď na jídelníček, nebo na pohyb. Respondent Robert odpověděl „*Pohyb se snažím dodržovat, ale jídelníček nedodržuji. V práci je to těžký, jelikož tam vaříme samé mňamky a doma nemá moc náladu vařit si zdravě a připravovat si jídlo na další dny*“. Pro některé odpovídající představuje dodržování zdravého životního stylu komplikaci, často kvůli nedostatku času, energie, nebo kvůli pracovním a sociálním závazkům. Například pracovní náročnost nebo nemožnost dodržovat zdravý jídelníček v pracovním prostředí jsou mezi hlavními důvody uvedenými respondenty. Motivace a osobní překážky hrají neméně klíčovou roli ve schopnosti jednotlivce dodržovat zdravý životní styl. Některým dotazovaným se daří udržet si motivaci pro zdravý životní styl, zatímco jiný se potýkají s interními nebo externími překážkami, které jim v tom brání, Igor odpověděl „*Snažím se jíst zdravě a pravidelně cvičit, i když je to občas v práci náročné*“. Ačkoliv mnoho lidí uznává důležitost zdravého životního stylu, v praxi se setkávají s různými výzvami, které jim v tom brání. Zdá se, že pro dosažení úspěchu v této

oblasti je klíčová individuální motivace, realistické cíle a nalezení osobně efektivního vyvážení přístupu mezi zdravou stravou a pravidelnou fyzickou aktivitou.

Další otázka se týkala kvality a délky spánku. Většina účastníků šetření uvádí, že spí průměrně 6 až 9 hodin za noc. Obecné doporučení délky spánku pro dospělé je 7 až 9 hodin každou noc, což naznačuje, že mnoho lidí se snaží dodržovat tento standard. Markéta má zdravotní problémy, a tak musí dodržovat spánkový režim *„Spím 8 až 9 hodin denně, potřebuji spát takto kvůli neurologickým potížím. A podle doktora je hranice minimálně 8 hodin“*. Ke kvalitě spánku uvádějí, že spánek je kvalitní a že se snaží získat dostatečný odpočinek, někteří mají problémy s usínáním, probuzením nebo přerušovaným spánkem. To poukazuje na rozdílné zkušenosti lidí se spánkem a na potřebu individuálních řešení pro zlepšení spánkové hygieny. U některých respondentů je spánek ovlivněn externími faktory, jako jsou pracovní požadavky (např. noční směny), což může vést k narušení přirozeného spánkového cyklu a snížení celkové kvality odpočinku. *„Můj spánek je občas narušen kvůli nočním směnám, ale snažím se vždy naspát alespoň 6 hodin. Jinak jsem unavený a protivný“* odpověděl respondent Pavel. Část dotazovaných uvádí, že aktivně pracují na udržení kvalitního spánku, například dodržováním pravidelného spánkového režimu. Tato snaha o udržování kvalitního spánku je zásadní pro celkovou duševní a fyzickou pohodu. Problémy se spánkem, jako je obtížné usínání nebo přerušovaný spánek, jsou pro některé respondenty významnou obavou. Pro mnoho lidí je spánek oblastí, které vyžaduje další pozornost a možná i intervenci, aby se zlepšila jejich spánková hygiena a celková kvalita spánku. Z odpovědí vyplývá, že ačkoliv se mnoho lidí snaží dodržovat doporučené množství spánku, kvalita a nepřetržitost spánku se liší. Problémy spojené se spánkem jsou bohužel poměrně běžné a mohou mít vliv na každodenní fungování a celkovou pohodu. To zdůrazňuje důležitost dobré spánkové hygieny a potřebu řešit jakékoli spánkové problémy.

Odpovědi na otázku, zda se respondenti cítí unaveni, vypovídají o současném stavu jejich fyzické a mentální pohody. Odpovědi jako „jak kdy“, „aktuálně ne“ nebo „občas“ ukazují, že míra únavy se u jednotlivců lidí v závislosti na různých faktorech, jako je aktuální životní situace, pracovní zátěž, osobní zdraví a další. *„Jak, kdy. Většinou hraju dlouho na počítači po práci a tak jsem další den unavený“* odpověděl respondent Jakub. Tato variabilita znamená, že úroveň únavy není konstantní a může se měnit. Několik respondentů otevřeně přiznává, že jsou často unaveni nebo dokonce vyčerpaní, což naznačuje, že pro některé je únava trvalým stavem, který ovlivňuje jejich každodenní život, včetně emocionálního a psychického zdraví. Pro respondentku Karolínu její odpověď naznačuje, že

může vnímat stav únavy jako normální část svého života, a to i přes to, že by mohl mít negativní vliv na její celkovou pohodu „*Jsem často unavená, i když mám volno a mám čas se vyspat, budím se únavou. Většinou to během dne rozchodím, ale unavená jsem skoro pořád*“. Respondent Pavel uvádí, že je občas unavený, ale vždy si najde čas na odpočinek, „*Unavený jsem občas, ale většinou si dokážu najít čas na odpočinek*“. To zdůrazňuje důležitost sebereflexe a schopnost vyhradit si čas na regeneraci a relaxaci pro zlepšení celkové pohody. V odpovědích respondentů se objevily výrazy, které signalizují, že někteří lidé mohou vnímat svou únavu s lehkostí nebo humorem, možná jako způsob, jak zvládat její dopady na každodenní život. Dle odpovědi je zřejmé, že únava je běžná, ale její vnímání a dopady se liší od jedince k jedinci. Zdá se, že zatímco někteří dokážou najít strategie pro zvládání a minimalizování únavy, pro jiné je toto téma významným problémem, který ovlivňuje jejich každodenní fungování a pohodu. To zdůrazňuje důležitost zdravých životních návyků, včetně adekvátního spánku, vyvážené stravy, pravidelného pohybu a dostatečného odpočinku.

Analýza odpovědí na otázku týkající se rozdělení času mezi odpočinek, rodinu a práci odhaluje několik zajímavých trendů ohledně toho, jak jednotlivci přistupují k uspořádání svého času a priorit. Mnoho respondentů vyjádřilo, že se aktivně snaží najít rovnováhu mezi prací, rodinou a odpočinkem. To vypovídá o tom, že se lidé jsou si vědomi důležitosti vyváženého života, v němž jsou zastoupeny všechny tyto aspekty a přiznávají potřebu aktivně pracovat na dosažení této rovnováhy. Igor odpověděl „*Snažím se vždy najít rovnováhu mezi těmito oblastmi. Chci mít vždy vyčleněný čas na rodinu, přátele a odpočinek. Někdy je to složitější, ale snažím se*“. Přestože je snaha o rovnováhu evidentní, někteří účastníci přiznávají, že ne vždy se jim daří tento cíl naplnit, respondentka Jitka řekla „*Vždy se snažím maximálně rozdělit spravedlivě čas, který trávím s rodinou a prací, ale ne vždy se zadaří. Práce mi zabírá nejvíce času, a tak na odpočinek mi nezbývá moc času. Proto i když mám mimo práci málo času, tak ho více investuji do rodiny*“. To ukazuje na reálné výzvy, s nimiž se lidé potýkají ve snaze vyvážit pracovní povinnosti, rodinný život a osobní odpočinek v rámci omezeného množství času. Z odpovědí vyplývá, že lidé mají různé strategie pro organizaci svého času. Někteří mají pevně stanovené plány, zatímco jiní se rozhodují flexibilně podle svých aktuálních potřeb a pracovního požadavků. Pravděpodobně neexistuje univerzální řešení a každý jedinec musí najít svůj vlastní způsob, jak nejlépe vyvážit své časové a energetické zdroje. Respondent Josef uvedl „*Nemám správně rozdělení čas na odpočinek a rodinu. Vím, že to dost ovlivňuje mou duševní hygienu. Odpočívat mohu*

jen v noci, když přijdu z práce“. To potvrzuje, že nedostatečný odpočinek a nedostatek času stráveného s rodinou mohou mít značný dopad na duševní pohodu. Několik odpovědí také poukazuje na to, že pracovní závazky hrají klíčovou roli v tom, jak si dotazovaní organizují svůj čas. Pro většinu to znamená, že odpočinek a rodinný čas přichází po ukončení pracovních povinností. Závěrem je možné říci, že zatímco lidé si kladou za cíl dosáhnout rovnováhy mezi prací, rodinou a odpočinkem, v praxi je to někdy značně komplikované. Důležitost efektivního časového managementu a nalezení osobní strategie, která umožňuje vyvážený život, je klíčová pro duševní fyzickou pohodu.

4.2.6 Syndrom vyhoření

V posledním okruhu rozhovoru se autorka zaměřila na zjišťování míry únavy a vyčerpání respondentů. Cílem dotazů bylo zjistit, zda a jak moc pozice, kterou vykonávají dotázané unavuje.

Na základě odpovědí lze vyvodit několik základních poznatků o tom, jak se lidé cítí ve své práci v kontextu emocionálního vyčerpání. Zatímco někteří respondenti pocítují citové vyčerpání z práce, jiní se s tímto problémem nesetkávají. To ukazuje, že emocionální reakce na práci je velmi individuální a může být ovlivněna mnoha faktory, včetně typu práce, pracovního prostředí, podpory od kolegů a nadřízených, a také osobních strategií zvládnání stresu. Někteří dotazovaní uvádějí, že jejich pocit vyčerpání souvisí s určitými obdobími roku (například letní měsíce) nebo s náporem zákazníků. *„Občas se cítím vysílená, většinou je to v období letních měsíců, kdy nápor zákazníků je obrovský. A letní počasí tomu tedy taky moc nepřidává“* zodpověděla Anežka. To naznačuje, že pracovní vytížení a sezónní faktory mohou zvyšovat riziko emocionálního vyčerpání. Část respondentů uvádí, že se často cítí citově vysílení z práce a mají pocit vyhoření. To je vážný signál, že je potřeba zaměřit se na zlepšení pracovních podmínek, nabídnout podporu zaměstnancům a vytvořit strategie pro prevenci vyhoření. Z odpovědí vyplývá, že citové vyčerpání z práce není setrvalý stav. Respondentka Karolína uvedla, že se aktuálně necítí vyčerpaně, ale zažívala takové období v minulosti *„Aktuálně se necítím citově vysílená. Ale v minulosti jsem zažila situaci, kdy jsem byla strašně moc vyčerpaná, byl to stav jako bych neměla vůbec žádné emoce. Celkově jsem byla taková prázdná“*. To ukazuje, že situace se může změnit, ať už díky změně pracovních podmínek, pozitivním změnám v osobním životě nebo efektivnějším strategiím zvládnání stresu. Velmi důležité je i zmínit, že někteří dotazovaní uvedli, že ačkoliv občas cítí

citové vyčerpání, stále je práce baví. To ukazuje, že i přes určité výzvy může mít pozitivní postoj k práci ochranný účinek proti pocitům vyčerpání. Citové vyčerpání z práce je komplexní téma, jež se dotýká mnoha lidí, ale projevuje se různě. Důležité je najít vhodné způsoby, jak se s tou problematikou vyrovnat, ať už skrze osobní strategie nebo změny na pracovišti.

Z odpovědí na otázku v jaké kondici se cítí po konci pracovního dne, je možné vyčíst různou intenzitu a frekvenci únavy mezi respondenty. Někteří lidé zažívají vyčerpání na konci pracovního dne častěji než jiní. Respondent Michal uvedl *„Když je přes den hodně objednávek a celkově zákazníků, tak se na konci směny se někdy cítím vyčerpaně“*. Zatímco někteří uvádějí, že se cítí na dně sil jen někdy, pro jiné je to častější záležitost, což naznačuje, že stupně vyčerpání se mnou lišit v závislosti na individuálních pracovních povinnostech a osobní odolnosti jedince. Někteří respondenti zmiňují dlouhé pracovní směny jako faktor, který přispívá k jejich vyčerpání. Kristýna uvedla *„Na dně sil ne, ale hodně unavená. Tak pojďme si říct v jaké práci máte čtrnácti až patnácti hodinové směny?“*. Dlouhé pracovní hodiny mohou být značnou zátěží a mohou mít významný dopad na fyzickou i mentální pohodu. Vyčerpání je také spojeno s vysokým pracovním tlakem, například s velkým množstvím objednávek nebo náročnými pracovními dny. To ukazuje, že intenzita a charakter práce mohou hrát klíčovou roli ve vnímání koncového vyčerpání jedince. Na rozdíl od otázky o citovém vyčerpání z práce, v odpovědích na otázku o vyčerpání na konci pracovního dne chybí zmínky o pozitivních aspektech práce nebo o tom, jak je práce baví. To může naznačovat, že otázka byla vnímána striktněji a konkrétněji na fyzické a mentální vyčerpání. Z odpovědí vyplývá, že někteří lidé mají strategie pro zvládnání náročných pracovních dnů lepší než jiní. To ukazuje na význam adaptace a rozvoje odolnosti proti stresu a vyčerpání. V souhrnu je jasné, že pracovní vyčerpání je složitý a mnohostranný problém, který vyžaduje pozornost jak ze strany zaměstnanců, tak ze strany zaměstnavatelů. Nalezení rovnováhy mezi pracovními požadavky a osobním životem může pomoci zmírnit některé z těchto problémů.

Z odpovědí na otázku o pocitu únavy při myšlence na práci po probuzení lze vyvodit několik základních poznatků. Většina respondentů vyjádřila, že se ráno necítí unaveně při myšlence na práci, což naznačuje, že nemají negativní asociace nebo stres spojený s prací hned po probuzení. To může být spojeno s celkovým pracovním uspokojením nebo schopností efektivně odpočívat mimo pracovní dobu. Někteří respondenti uvedli, že se občas ráno cítí unaveně nebo demotivovaně při myšlence na nadcházející pracovní závazky.

Respondent Pavel uvedl „*Ráno se občas cítím unaveně, zejména pokud mám před sebou dlouhou směnu v práci. V hlavě si počítám v kolik asi dorazím domu a kolik hodin toho naspím na další den*“, to by mohlo korespondovat s občasnými náročnými obdobími v práci nebo s případnou nejistotou nebo stresem týkajícím se konkrétních úkolů nebo projektů. Malý počet respondentů vyjádřil, že se vždy cítí unaveně a demotivovaně při myšlence na práci hned po probuzení. To může predikovat hlubší problémy, jako je pracovní vyhoření, nedostatek motivace nebo neuspokojivé pracovní podmínky. Respondentka Monika zmiňuje unikátní situaci, kdy ráno chodí spát a o práci nepřemýšlí, až později, „*Ráno chodím spát, takže nad tím moc nepřemýšlím. Necítím se po probuzení unavená a nad prací po probuzení nemyslím, až když do ní jdu*“. To nastiňuje, že pracovní režim nebo pracovní doba může mít zásadní vliv na to, jak lidé vnímají svou práci a jak se cítí ve vztahu k ní po probuzení. Většina respondentů nemá významné problémy s únavou nebo demotivací spojenou s myšlenkami na práci po probuzení. Nicméně existuje skupina lidí, u kterých tyto pocity převládají, což poukazuje na potřebu řešení jejich pracovní situace, případně zlepšení pracovního prostředí a vztahů na pracovišti.

Otázka o náročnosti práce s lidmi identifikovala několik klíčových aspektů, které odrážejí rozličné zkušenosti respondentů v této oblasti. Z vyjádření zúčastněných vyplývá, že práce s lidmi je pro některé respondenty náročná, zatímco pro jiné to není tak významný problém. Respondent Igor uvedl, že práce je pro něj náročná, „*Práce s lidmi je hodně náročná a hodně vyčerpávající. Kdo, si to někdy zkusí tak pochopí*“. Tato variabilita může být ovlivněna osobními rysy, jako je sociální zručnost nebo schopnost empatie, stejně jako konkrétními podmínkami v jejich práci. Někteří respondenti uznávají, že ačkoliv je práce s lidmi náročná, stále je to pro ně zdrojem uspokojení. To potvrzuje, že pro některé lidi mohou být výzvy spojené s prací s lidmi překonány díky pocitu osobního naplnění nebo díky dovednostem v mezilidské komunikaci. Výsledky rozhovorů ukázaly, že náročnost práce s lidmi může být zvýšená v situacích, kdy je potřeba řešit konflikty, například s obtížnými zákazníky nebo problémy v kolektivu. To znamená, že strategie konfliktního řešení a stresové odolnosti mohou být klíčové pro zvládnání těchto výzev. Odpovědi „jak s kým“ nebo „někdy“ poukazují na to, že vnímání náročnosti práce s lidmi může být velmi subjektivní a závisí na konkrétních interakcích nebo situacích. Flexibilita a adaptibilita mohou být důležité pro efektivní práci s lidmi v různých kontextech. Navzdory různorodosti zkušeností většina odpovědí potvrzuje, že alespoň nějaký stupeň náročnosti v práci s lidmi je vždy přítomen. To může odrážet obecně akceptovanou myšlenku, že interpersonální

interakce přináší vlastní soubor výzev, ať už kvůli rozdílným osobnostem, očekáváním nebo potřebám. Práce s lidmi je komplexní a mnohostranná činnost, která vyžaduje širokou škálu dovedností a vlastností. Důležitá je nejen schopnost efektivně komunikovat a vyjednávat, ale také odolnost proti stresu a schopnost najít uspokojení v náročných situacích.

Z odpovědi respondentů na otázku o pocitu vyčerpání z práce lze vyvodit několik důležitých závěrů, které odrážejí různé úrovně zkušeností s pracovním vyčerpáním. Zatímco někteří lidé nezažívají výrazné fyzické nebo mentální vyčerpání z práce, jiní uvádějí, že se cítí vyčerpaně alespoň občas nebo dokonce často. Opět to ukazuje na širokou škálu zkušeností, které mohou být ovlivněny faktory jako typ práce, pracovní prostředí, a individuální schopnost zvládat stres. Někteří respondenti uvádějí, že jejich pocit vyčerpání souvisí s intenzitou nebo délkou pracovní doby. To potvrzuje, že pracovní zátěž a délka pracovní doby mají přímý dopad na pocity vyčerpání. Odpovědi jako „někdy“ nebo „občas“ naznačují, že vyčerpání z práce není konstantním stavem pro všechny. Místo toho se může objevovat periodicky, což může souviset se specifickými projektovými lhůtami, sezónními nebo denními špičkami, nebo osobními okolnostmi. Další respondenti explicitně rozlišují mezi fyzickým a mentálním vyčerpáním, což naznačuje, že tyto dvě dimenze vyčerpání mohou být vnímány a prožívány odlišně, někteří mohou mít pocit mentálního vyčerpání bez výrazné fyzické únavy a naopak. Respondentka Markéta uvedla *„Vyčerpaná si přijdu maximálně emočně, ale to jen někdy pokud jsou zákazníci náročnější. Fyzicky si ale vyčerpaná nepříjdu a nikdy jsem to ani nezažila“*. Osobní odolnost a strategie zvládání stresu jsou důvodem, proč někteří jedinci vyjadřují pouze sporadické pocity vyčerpání. Ti, kteří uvádějí méně časté nebo méně intenzivní pocity vyčerpání, možná efektivněji využívají techniky pro zvládání stresu nebo mají lepší podmínky pro regeneraci mimo práci. Nakonec je zřejmé, že pocit vyčerpání z práce je subjektivní záležitost, která se liší mezi jednotlivci. Zatímco někteří mají pocit, že pracovní zátěž dobře zvládají, jiní mohou cítit vyčerpání častěji nebo intenzivněji. To poukazuje na význam podpory ze strany zaměstnavatelů, efektivního řízení pracovní zátěže, a vývoje osobních strategií pro zachování dobrého psychického a fyzického zdraví.

Je možné identifikovat několik klíčových trendů, které odhalují, jak různí lidé vnímají svoji energetickou úroveň. Odpovědi ukazují široké spektrum energetických stavů mezi respondenty. Někteří mají pocit, že mají obecně dostatek energie, zatímco jiní uvádějí, že se často cítí bez energie. Tato variabilita může být ovlivněna mnoha faktory včetně pracovní zátěže, kvality spánku, životního stylu a individuálních zdravotních podmínek.

Odpovědi jako „Jak kdy“ nebo „po volnu vždy ano“ naznačují, že úroveň energie nemusí být konstantní a může se lišit v závislosti na okolnostech, jako je právě prožité volno nebo aktuální životní situace. Energetické stavy mají dynamickou povahu a mohou se měnit v čase. Někteří respondenti připisují svůj nedostatek energie práci, což naznačuje, že vysoká pracovní zátěž nebo stres může hrát klíčovou roli ve vnímání únavy a nedostatku energie. Odpovědi, které uvádějí zvýšenou úroveň energie po volnu, naznačují důležitost odpočinku a regenerace pro obnovu energetických zásob. Jessica uvedla „*Po volnu mám vždy nejvíce energie, po ke konci pracovního týdne už tolik energie nemám, co na začátku, ale během volna opět síly načerpám a jsem jak znovuzrozená*“. Také potvrzuje nutnou potřebu efektivního řízení volného času a důležitost dostatečného odpočinku pro udržení dobrého energetického stavu. Z dopovědí je zřejmé, že zatímco někteří lidé se cítí plní energie většinu času, ostatní často zápasí s pocitem vyčerpání. To signalizuje různorodost individuálních zkušeností s energií a na potřebu individuálního přístupu k řešení problémů a energetickými hladinami. Energetický stav jedince může být ovlivněn různými faktory a může se výrazně lišit mezi různými lidmi. Je důležité, aby jednotlivci našli strategie, které jim pomohou udržet optimální úroveň energie, ať už prostřednictvím správného odpočinku, řízení stresu, cvičení, zdravého stravování nebo jiné relaxace.

Pokud jde o pozitivní vliv respondentů na kolegy a klienty v místě jejich zaměstnání, většina respondentů uvádí, že se domnívají, že svou práci vykonávají s pozitivním vlivem na ostatní. Tato odpověď naznačuje silné přesvědčení o vlastním přínosu a vysokou úroveň osobního uspokojení z práce. Některé odpovědi zdůrazňují, že jejich schopnost pozitivně ovlivnit ostatní může být podmíněná aktuální náladou nebo specifickou situací. To vypovídá o tom, jak důležitá je osobní pohoda pro efektivní a pozitivní výkon práce. Několik respondentů vyjádřilo nejistotu ohledně toho, zda jejich vliv na pracovišti je skutečně pozitivní, Pavel uvedl „*Myslím si, že svojí pozitivitou ovlivňuji zákazníky a přispívám tak k pozitivní atmosféře v restauraci. Neumím se ani mračit, беру život s humorem*“. V tomto případě může jít o nedostatečnou zpětnou vazbu v práci nebo nízkou sebejistotu ve svých schopnostech. Někteří respondenti se snaží o pozitivní vliv, avšak uznávají, že to může být někdy obtížné. Josef uvedl „*Nejsem si úplně jistý, zda pozitivně lidi při své práci ovlivňuji, spíše se cítím jako zátěž*“. To naznačuje, že i přes dobré úmysly mohou být výzvy v práci nebo mezilidských vztazích, které brání dosahování tohoto cíle. Alespoň jeden respondent se cítí spíše jako zátěž pro své pracovní okolí. Zde je pravděpodobně nutná potřeba větší podpory a uznání na pracovišti, aby se zlepšilo vnímání vlastního přínosu. Většina

respondentů se domnívá, že mají pozitivní vliv na své pracoviště a lidi kolem sebe, ačkoliv existují individuální rozdíly v tom, jak tento vliv vnímají a hodnotí. Zdá se, že pro mnohé je klíčové mít pozitivní náladu a dostatečnou podporu na pracovišti, aby mohli svůj pozitivní vliv udržet a rozvíjet.

Většina respondentů na otázku, zda jsou při plnění pracovních úkolů vyčerpaní, odpověděla, že nikoliv. To naznačuje, že mnoho lidí je schopno zachovat si energii nebo najít efektivní způsoby, jak se vyrovnat s pracovní zátěží, aniž by se cítili přetížení. Někteří respondenti poukazují na důležitost hledání rovnováhy mezi pracovním nasazením a dostatečným odpočinkem. To dokládá, že i při usilovném plnění úkolů je klíčové umět si vyhradit čas na regeneraci, aby se předešlo vyčerpání. Zatímco někteří respondenti hlásí, že se často cítí vyčerpaní a demotivovaní po usilovné práci, jiní se s tímto problémem neseškávají. Respondentka Anežka odpověděla „*Plním své pracovní povinnosti na 100 % a jde mi vše od ruky a necítím se při tom vyčerpaná*“. I zde jsou patrné individuální rozdíly v pracovních zvyklostech, motivaci a schopnosti zvládat stres. Další část respondentů vyjádřila naději na zlepšení své situace, i přes aktuální vyčerpání vidí potenciál pro pozitivní změny v budoucnosti. Tato naděje může být důležitým faktorem pro zvládnutí pracovní zátěže a hledání způsobů, jak si práci ulehčit. Několik odpovědí naznačuje, že někteří lidé se adaptovali na své pracovní povinnosti natolik, že se při jejich plnění necítí vyčerpaně. To může svědčit o efektivitě práce nebo lepší organizaci času a úkolů. Z těchto odpovědí vyplývá, že zkušenosti s pracovním vyčerpáním se liší mezi jednotlivci. Zatímco některé osoby dokážou udržet dobrý energetický stav a najít rovnováhu mezi prací a odpočinkem, jiné mohou čelit obtížím spojeným s vyčerpáním a hledáním motivace. Velký význam má podpora ze strany zaměstnavatelů a důležitost individuálního přístupu k řízení pracovní zátěže a stresu.

5 Výsledky a diskuse

Na začátku diplomové práce bylo stanoveno šest výzkumných otázek, na které empirický výzkum hledal odpovědi.

1. Jak často se setkávají zaměstnanci v pohostinství se stresem?

Na základě osobní zkušenosti autorky i dat získaných z empirického výzkumu, lze říci, že pracovníci v pohostinství se se stresem setkávají velmi často, v podstatě denně. To je především důsledkem specifik této pracovní oblasti. Stres v práci je v tomto odvětví považován za běžnou součást pracovního života, přičemž jeho intenzita a frekvence se mohou lišit v závislosti na konkrétních pracovních podmínkách a okolnostech. Ze získaných odpovědí od respondentů vyplývá že zejména pracovníci v zařízeních s vysokou návštěvností, jako jsou restaurace, bary a bistra, jsou vystaveni značnému pracovnímu stresu. Nejčastějšími příčinami stresu je vysoké pracovní tempo, dlouhé pracovní směny, nárazově velké množství pracovních úkolů, fyzicky náročná práce, či nutnost zvládat více úkolů najednou. Méně často se stresorem stávají emočně vypjaté situace, případně interakce s náročnými zákazníky, zejména v situacích, kdy jsou tito nespokojeni nebo pod vlivem alkoholu. Na některých pracovních pozicích může být příčinou stresu zodpovědnost za pracovní kolektiv. Stresové situace nejsou trvale přítomné, ale obvykle se objevují v konkrétních momentech, jako je zvýšený počet zákazníků nebo v době sezónních vrcholů. Pro některé jedince může být zvláště stresující počáteční období v novém pracovním prostředí nebo na nové pracovní pozici. Tento pocit mlže časem ustoupit nebo se zmírnit, jakmile se pracovník zažije ve svých pracovních úkolech. Stres je často spojen také s interními vztahy v pracovním kolektivu. Vnitřní dynamika týmu, nedostatečná podpora od nadřízených nebo spolupracovníků, ať už materiální či morální, může stres ještě prohloubit.

2. Jak se zbavují zaměstnanci v pohostinství stresu?

Metody zvládání stresu se u jednotlivých respondentů příliš neliší. Zaměstnanci v pohostinství používají různé metody a strategie k odstraňování stresu, které odrážejí širokou škálu osobních předností a životních stylů. Z odpovědí respondentů je zřejmé, že jedním z klíčových způsobů, jak se vypořádávají se stresem, je vyhledávání činností, které

jim poskytují odpočinek a přinášejí radost. Pro zvládnutí stresu během pracovní doby přímo na pracovišti jsou zásadní dobré vztahy v pracovním kolektivu, snaha udržet si pozitivní náladu a možnost strávit pracovní přestávku dle svého přání. Ve volném čase pracovníci odpočívají především v kruhu rodiny nebo přátel. Častým způsobem relaxace je sport, kultura nebo návštěva kina. Další populární metody zahrnují tvůrčí a relaxační činnosti, jako je malování, kreslení, háčkování, šití a další rukodělné aktivity. Sledování filmů a seriálů, čtení knih a poslech hudby jsou také často používané metody boje proti stresu. Tyto koníčky umožňují jedincům odvrátit mysl od stresujících situací v práci a soustředit se na něco, co je uklidňuje a naplňuje. Někteří dávají přednost odpočinku o samotně, jiní tráví své volno v přítomnosti blízkých. Sociální interakce a podpora ze strany blízkých osob mohou výrazně přispět k duševnímu odpočinku a celkové pohodě. Sdílení zkušeností a pocitů s někým, kdo je ochoten naslouchat, může mít výrazný pozitivní vliv na psychický stav.

3. Jaké využívají techniky duševní hygieny zaměstnanci v pohostinství a jaký je jejich vliv na prevenci syndromu vyhoření?

Zaměstnanci v pohostinství mají možnost využít řadu technik duševní hygieny jako prevenci syndromu vyhoření. Tyto techniky se liší v závislosti na individuálních preferencích a životním stylu jednotlivých osob, ale obecně se zaměřují na udržení duševního zdraví a zvládnutí stresu. Mezi nejčastější praktiky patří věnování se koníčkům a relaxačním aktivitám, které umožňují jedincům odpočinek od stresu v práci a soustředění se na pozitivní činnosti, které jim působí radost a uvolnění. Zásadní roli v duševní hygieně hraje sociální podpora od rodiny a přátel. Pozitivní vztahy s blízkými a přáteli, kteří jsou připraveni vyslechnout a sdílet zkušenosti a emoce, pocit sounáležitosti a pochopení jsou velmi důležité pro osobní spokojenost jedince. Neméně důležité je dodržování zásad zdravého životního stylu a dostatečný spánek. Tyto faktory přímo ovlivňují schopnost jedince vyrovnat se s náročnými situacemi a stresem. Z výzkumu lze vyvodit, že duševní hygiena je klíčová pro prevenci syndromu vyhoření u zaměstnanců v pohostinství. Umožňuje jim odvádět pozornost od pracovního stresu a nabízí prostředky pro uvolnění a obnovu duševní i fyzické energie. V neposlední řadě podporuje duševní odolnost. Díky těmto praktikám jsou zaměstnanci lépe vybaveni zvládat náročné pracovní podmínky, což vede ke snížení rizika vyhoření a zlepšení celkového duševního a fyzického zdraví.

4. Jaké jsou hlavní následky chronického stresu u zaměstnanců v pohostinství?

Chronický stres je dlouhodobá záležitost. Jeho následkem mohou být závažné poruchy fyzického i duševního zdraví, pokud není vyvážen dostatečnou duševní hygienou. Mezi velmi časté následky chronického stresu patří nespavost nebo jiné poruchy spánku přetrvávající únava, bolesti hlavy a další zdravotní potíže, jako například vysoký krevní tlak, diabetes, kardiologické onemocnění a celkový úbytek energie. Dalším aspektem chronického stresu je přejídání nebo naopak nechutenství. Mezi dopady chronického stresu na duševní zdraví patří pesimismus, špatná nálada a podrážděnost, které mají za důsledek potíže v sociálních vazbách jedince na pracovišti i osobním životě.

5. Jaké specifické faktory v regionu Praha přispívají k pracovnímu stresu mezi zaměstnanci v pohostinství?

K pracovnímu stresu zaměstnancům v pohostinství v regionu Praha je možné shledat několik specifických faktorů. V turisticky atraktivním městě, jímž Praha je, jde zejména o vysokou frekvenci zákazníků, většinou z řad turistů. Ti bývají často náročnější než domácí klientela a také provozují intenzivnější noční život i ve všedních dnech. S tím úzce souvisí dlouhé pracovní směny, někdy i nad rámec pracovní doby zaměstnance (přesčasy). Konflikty s obtížnými zákazníky nebo vnitřní problémy v kolektivu lze nalézt i mimo region Praha, avšak v Praze, kde je vyšší pravděpodobnost setkání s mezinárodní klientelou, mohou být tyto interakce častější nebo náročnější kvůli jazykovým bariérám či kulturním rozdílům. Ve velkém a hektickém městě jako je Praha může být pro zaměstnance obtížnější najít dostatek času na odpočinek a relaxaci, zvláště pokud jsou dlouhé směny spojené také s náročnou dopravní situací nebo dojížděním do práce z odlehlější části města nebo jiného regionu. Na zaměstnance oboru pohostinství v regionu Praha může doléhat také stres z požadavků nadřízených na vyšší pracovní výkon, které pramení z vědomí větší konkurence a koncentrace podniků a také širší nabídky produktů jednotlivých restaurací. Tyto faktory společně tvoří komplexní zátěž, s níž se zaměstnanci v pohostinství v Praze musí vyrovnávat. I přes to, že je Praha atraktivním městem pro práci v tomto sektoru kvůli širokým možnostem zaměstnání a potenciálně vyšším příjmům, s sebou přináší výzvy v podobě zvýšeného nebo dokonce chronického pracovního stresu.

6. Jaké jsou nejčastější projevy pracovního stresu u zaměstnanců v pohostinství v Praze a jak se liší od jiných regionů?

Z výpovědí respondentů empirického výzkumu vyplývá, že nejčastějším projevem stresu je fyzická a ještě častěji psychická únava. Ta se projevuje u některých jedinců neschopností vytěsnit myšlenky na práci v osobním volnu, u jiných různě častými a různě závažnými konflikty s kolegy na pracovišti. V tomto výzkumu nikdo z dotazovaných netrpí žádnými závažnými zdravotními komplikacemi, což je způsobeno zřejmě nízkým věkem respondentů a tedy i větší fyzickou a psychickou odolností. Pouze u některých se projevují poruchy spánku jako je nespavost, přerušovaný či nedostatečný spánek. Na základě získaných informací lze částečně vyzorovat rozdíly vlivem stresu regionu Praha a ostatních regionech. Tento rozdíl je nejlépe viditelný u Pavla, který nejprve pracoval v Kroměříži a poté se přesunul do Prahy za lepšími platebními podmínkami. Pavel potvrzuje, že práce v pražské restauraci je pro něj mnohem více stresující, než byla práce v Kroměříži. Respondentka Jessica, Anežka a Jitka mohou posoudit situaci pouze částečně neboť mimo region Praha pracovaly pouze krátký čas anebo sezonně. Pro Anežku nebyla práce mimo region Praha téměř vůbec stresující. Jessica a Jitka uvedly, že v určitých obdobích, letní respektive zimní sezóně, pro ně byla mimo region Praha stejně stresující jako nyní v Praze.

Získané poznatky pro budoucí praxi varují, že zaměstnanci v pohostinství v Praze i v jiných regionech čelí vysokému stresu spojenému s pracovním prostředím. Způsoby, jakými se s tímto stresem vypořádávají a techniky duševní hygieny, které používají k prevenci syndromu vyhoření, nabízejí cenné náhledy na to, co by mohlo být implementováno či zlepšeno v rámci pracovních prostředí v pohostinství pro zlepšení duševního a fyzického zdraví zaměstnanců.

Na přelomu let 2018 a 2019 byl uskutečněn výzkum s názvem „Sleep quality and its predictors among waiters in upscale restaurants: A descriptive study in the Accra Metropolis“ týkající se kvality spánku a jejich prediktorů mezi pracovníky v restauracích. Jeho výsledky byly zveřejněny v roce 2020 a jasně prokázaly špatnou kvalitu spánku až u 74 % pracovníků v pohostinství. Z porovnání tohoto výzkumu s výsledky odpovědí respondentů empirického výzkumu lze vyčíst částečnou shodu. Také v tomto případě

dochází k poruchám spánku, problémy s usínáním nebo pocitu nekvalitního spánku. A to přesto, že někteří účastníci výzkumu uvádějí, že o kvalitní a dostatečný spánek vědomě usilují (Saah & Amu, 2020).

Zaměstnavatelé mohou a také by měli pomoci svým zaměstnancům s péčí o jejich duševní zdraví. Mají k dispozici mnoho možností, například různá workshopová sezení na téma zvládnání stresu, vymezení času na odpočinek a relaxaci během pracovního dne nebo školení a přednášky o technikách duševní hygieny. Dále mají možnost zavést na svém pracovišti různé programy a iniciativy zaměřené na prevenci stresu a motivovat své zaměstnance k jejich využití. V České republice lze mimo jiné využít Zaměstnanecké asistenční programy (ZAP), Zaměstnavatelům se investice do těchto programů brzy vrátí v podobě spokojených, vyrovnaných a stresu odolnějších zaměstnanců (Concierge management, 2023).

Dalším důležitým aspektem je vytvoření pozitivního pracovního prostředí. To však není úkolem pouze pro zaměstnavatele, na dobré atmosféře na pracovišti se musí podílet i sami zaměstnanci. Je důležité budovat kulturu otevřenosti, podpory a vzájemné pomoci. Je potřebné zlepšení komunikace mezi zaměstnanci a vedením založené na vzájemné důvěře. Ke snižování stresu může významně přispět i budování zdravých kolektivních vztahů a posílení sociální podpory nebo také školení zaměstnanců pro případ vypjatých situací, které vznikají při komunikaci s některými náročnými zákazníky. Tyto situace vyžadují od zaměstnanců vysokou úroveň sociálních dovedností a schopností zvládat konflikty a tito by měli být na nastalé stresové situace řádně připraveni.

V roce 2011 byl publikován výzkum „Work Stress and Well-being in the Hotel Industry“, který byl zaměřen na téma stresu zaměstnanců v pohostinství a se kterým byly porovnány výsledky empirického výzkumu této diplomové práce. Z obou výzkumů vyplynulo, že v oboru pohostinství podléhají velmi častému stresu jak vedoucí, tak běžní zaměstnanci. Oba výzkumy se také shodují ve dvou klíčových stresorech. Nejčastěji uváděnými stresory jsou problémy v mezilidských vztazích a pracovní přetížení. Naopak rozdílné výsledky vyplynuly z otázky zatížení stresem podle pohlaví. Přestože empirický výzkum této práce neobsahoval přímou otázku na zažívání stresu podle pohlaví a některé výzkumy uvádějí, že ženy obecně zažívají větší stres než muži, výzkum autorky této práce toto neprokázal (O'Neill & Davis, 2011). Je zajímavé, že přestože oba výzkumy dělí poměrně dlouhé časové období, jejich výsledky jsou téměř identické.

Menší stresovou zátěž může zaměstnancům zajistit také efektivnější organizace práce, včetně spravedlivého rozdělení úkolů mezi zaměstnance tak, aby se nikdo necítil přetížen. Pokud to provoz podniku dovoluje mohli by zaměstnavatelé zvážit možnost flexibilnější pracovní doby.

V současné době již mnoho zaměstnavatelů podporuje své zaměstnance v dodržování zdravého životního stylu. Někteří zaměstnanci dostávají jako benefit ke mzdě poukázky na potravinové doplňky, slevové kupony do fitness či wellness zařízení, případně vstupenky na kulturní akce. Tento přístup by se měl stát samozřejmostí pro všechny zaměstnavatele. Další možností je nabídka zdravých pokrmů a nápojů přímo na pracovišti, informací o významu dostatečného spánku nebo místo na kvalitní odpočinek během pracovní doby.

6 Závěr

Tato diplomová práce zkoumala stres, jeho příčiny a následky včetně chronického stresu, syndromu vyhoření a duševní hygienu jako možnou prevenci ve vybrané profesi a regionu, konkrétně v pohostinství v regionu Hlavního města Prahy.

Teoretická část čerpá z informací získaných z odborné literatury zaměřené na stres, syndrom vyhoření a duševní hygienu. Na základě teoretické části byly ustanoveny hlavní výzkumné otázky pro praktickou část diplomové práce. Praktická část práce je založena na vlastním empirickém výzkumu autorky, která má osobní zkušenosti ve zkoumaném oboru i regionu. Základem pro tento výzkum jsou čtyři tematické okruhy a šest výzkumných otázek, jež se týkají stresu, syndromu vyhoření, pracovního a osobního života dotázaných. Informace od respondentů byli získány pomocí interview s návodem za účasti čtrnácti respondentů. Rozhovory byly vedeny osobně nebo pomocí aplikací Skype a Facetime online a byly se souhlasem zúčastněných nahrávány.

Cílem výzkumné části práce bylo vyhodnocení míry a četnosti stresu zaměstnanců v pohostinství, příčiny stresu a případná hrozba syndromu vyhoření. Druhá část výzkumu zkoumala znalost pojmu duševní hygiena a použití metod duševní hygieny v pracovním životě dotázaných účastníků výzkumu. Pro empirický výzkum byl autorkou vybrán region Hlavní město Praha, který je velmi specifický z několika důvodů. Praha je nejhustěji osídleným regionem v České republice a zároveň místem s největší koncentrací hotelů, restaurací a dalších pohostinských podniků, v nichž pracuje velké množství zaměstnanců. Ke stálé populaci se přidává také velký počet turistů z celého světa, kteří přicházejí z různých kultur, vyznávají různá náboženství a mají různé stravovací a společenské návyky a požadavky. S tím vším se musejí zaměstnanci v pohostinství vypořádávat, což může vést k vysoké míře stresu, nadměrné pracovní zátěži a psychickému přetížení. Praha je ekonomickým centrem. Vyznačuje se nejnižší nezaměstnaností v zemi, což ale znamená také mnohem více konkurenční pracovní prostředí. To může na zaměstnance působit motivačně, naopak jiným tato skutečnost může přinášet nadměrný stres způsobený obavou ze ztráty zaměstnání. S tím souvisí také finanční stres. Pracovníci v pohostinství v regionu Hlavní město Praha jsou oproti jiným regionům lépe finančně ohodnoceni. Na druhou stranu náklady na život v Praze jsou také mnohem vyšší než v jiných regionech. Velmi záleží také na způsobu odměňování, například zda pracovník dostává pouze mzdu nebo také zvláštní odměny, tzv. dýška, která u některých jedinců tvoří zásadní podíl jejich příjmu. Někteří

jedinci se mohou cítit pod velkým tlakem nebo v nejistotě, zda bude jejich příjem dostatečný na pokrytí všech životních nákladů. Praha nabízí rozmanité množství sociálních příležitostí, kulturních, společenských a sportovních, jež představují skvělou možnost, jak se odreagovat od pracovního zatížení a stresu. Obor pohostinství se vyznačuje dlouhou a nepravidelnou pracovní dobou a velkou fyzickou náročností, což může vést k omezení možnosti využití těchto příležitostí a následně k pocitu sociální izolace a osamělosti.

Pro účast v empirickém výzkumu byli osloveni respondenti z různě frekventovaných podniků v několika částech regionu Praha. Někteří z nich měli zároveň zkušenost se zaměstnáním v mimopražských podnicích, což bylo využito k porovnání rozdílů mezi Prahou a jinými regiony.

Zhodnocením výsledků empirické části a doporučením pro všechny zaměstnance oboru pohostinství v Praze se zabývá poslední část této diplomové práce. Představuje možnosti prevence stresu a syndromu vyhoření a důležitost duševní hygieny pro všechny v oboru pohostinství. Z empirického výzkumu jasně vyplynulo, že se stresem se setkává ve větší či menší míře každý zaměstnanec v tomto oboru téměř denně a že stres je v tomto oboru považován za běžnou součást práce. Značnému pracovnímu stresu jsou vystaveni především pracovníci v podnicích s vysokou návštěvností. Nejčastějšími příčinami stresu je vysoké pracovní tempo, dlouhé pracovní směny, nárazové přetížení z množství zadaných úkolů a fyzicky náročná práce. V některých případech jsou příčinou stresu také neshody v kolektivu či mezi zaměstnancem a hostem. Zdá se, že respondenti uvedeného výzkumu však umí relaxovat a zamezit tak syndromu vyhoření. Jako relaxaci uvádějí především sportovní aktivity, zájmové činnosti a trávení času s rodinou a přáteli. Přestože někteří respondenti pojem duševní hygiena ani neznali, odpovědi na otázky ukázaly, že duševní hygienu praktikují ve svém životě, byť nevědomky. Povědomí o duševní hygieně a její praktické využití se mezi zaměstnanci pohostinství zdá být na velmi dobré úrovni. S výjimkou jednoho respondenta empirický výzkum neprokázal u žádného z ostatních účastníků následky chronického stresu, jako jsou například spánkové poruchy či kardiologické potíže. Pouze jeden respondent vykazoval známky chronického stresu a syndromu vyhoření.

Ze získaných informací lze vyvodit několik doporučení pro zaměstnavatele. Především je důležité hovořit se zaměstnanci o tom, jak vnímají situaci na pracovišti a jak se cítí. Zaměstnavatelé mají k dispozici několik možností, jak uchránit své zaměstnance před syndromem vyhoření a jeho následky. Ke zmírnění nebo úplnému anulování pracovního

přetížení přispěje spravedlivé dělení práce mezi kolektiv. Vstřícnost a lidský přístup nadřízených může pomoci zaměstnancům pozitivně nahlížet na jejich povinnosti a motivovat je. Zřízení místa pro kvalitní odpočinek a relaxaci během pracovní doby může zásadně přispět k lepšímu pocitu zaměstnanců na všech pozicích. Samozřejmostí by měla být možnost zdravé stravy a nápojů na pracovišti. Významnou možností je využití programů zaměřených na prevenci stresu. Jejich využití a motivace zaměstnanců pro zapojení do těchto programů může být klíčem k úspěchům podniku ve smyslu spokojených a duševně a fyzicky zdravých zaměstnanců.

Empirický výzkum ukázal, že i sami zaměstnanci mohou udělat mnoho pro své duševní zdraví a úspěšně se bránit chronickému stresu a syndromu vyhoření. Například je velmi důležité udržovat kvalitní sociální vazby v osobním životě. Velmi prospěšné v oblasti prevence jsou sportovní aktivity, ať už individuální nebo týmové. Někteří jedinci mohou preferovat zájmovou činnost v kolektivu, jiní raději relaxují o samotě. Obecně lze však říci, že jakákoliv mimopracovní činnost, která zaměstnance naplňuje a poskytne mu pocit odpočinku a relaxace, je velmi účinná jako prevence proti syndromu vyhoření.

Jistá míra stresu bude v práci v pohostinství pravděpodobně vždy přítomna. Je však v zájmu zaměstnavatelů i zaměstnanců, aby tato míra byla co možná nejnižší. Podle výsledků výzkumu autorky a dostupných informací z odborné literatury se zdá, že je to možné, pokud se do řešení tohoto problému zapojí obě strany.

Teoretická i praktická část této diplomové práce se zaměřila na studium a výzkum stresu v oboru pohostinství. Na základě celé práce lze však říci, že získané poznatky je možné, ba žádoucí, aplikovat i do jiných oborů. Stresory budou v každém oboru a pro každého jedince odlišné, ale jak ukázal výzkum, řešení budou ekvivalentní.

7 Seznam použitých zdrojů

- BEDRNOVÁ, E. *Management osobního rozvoje: duševní hygiena, sebeřízení a efektivní životní styl*. Praha: Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-0.
- BEDRNOVÁ, E. a PAUKNEROVÁ D. *Psychologie obsluhy a služeb pro střední odborná učiliště*. Praha: Fortuna, 1997. ISBN 80-716-8515-1.
- CIBULEC, J. *Psychologie obsluhy*. 1. vyd. Praha: Merkur, 1984, 232 s. Knižnice pohostinství a cestovního ruchu.
- CHADT, K. *Psychologie řízení a vedení v hotelnictví*. Praha: Wolters Kluwer, 2021. ISBN 978-80-7676-210-7.
- CONTRADA, R. J. a BAUM A. *The handbook of stress science: biology, psychology, and health*. New York, NY: Springer Pub, 2011. ISBN 9780826117717.
- DUTKOVÁ, A. *Jak vnímat stres: průvodce pro vnitřní pohodu*. Praha: Grada. Zdraví & životní styl, 2023. ISBN 978-80-271-2568-5.
- EDELWICH, J. a BRODSKY A. *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professionals*. New York: Human Science Press, 1980.
- FONTANA, D. *Stres v práci a v životě: jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1033-7.
- GIOVANETTI, F. *Pracujte chytřeji a naučte se odpočívat: jak si zachovat duševní pohodu a zorganizovat práci*. Praha: Grada, 2022. ISBN 978-80-271-3344-4.
- HANZL, D. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Třebíč: Amaprint-Kerndl, 2012. ISBN 978-80-87710-01-2.

- HARTL, P. a HARTLOVÁ H. *Velký psychologický slovník*. Ilustroval Karel NEPRAŠ. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Páté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2023. ISBN 978-80-262-1968-2.
- KEBZA, V. a ŠOLCOVÁ I. *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*. 2., rozš. a dopl. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7.
- KOŽINOVÁ, D. *Jak zvládnout stres a posílit odolnost*. Praha: Grada, 2022. ISBN 978-80-271-3413-7.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie zdraví*. 3. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-568-4.
- LOCHMANOVÁ, A. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. Prostějov: Computer Media, 2017. ISBN 978-80-7402-295-1.
- MATOUŠEK, O. *Pracovní stres a zdraví*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce. Bezpečný podnik, 2003. ISBN 80-903604-1-6.
- ROY, S. *Managing Stress*. Sterling Publishers Pvt, 2013. ISBN 978-81-2079-189-3.
- SEIWERT, L. J. a TRACY B. *Jak sladit práci a osobní život: --a udržet si tělesnou i duševní pohodu*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4021-8.
- STOCK, CH. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3553-5.
- ŠVAŘÍČEK, R. a ŠEĐOVÁ K. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. ISBN 978-80-246-0448-0.

ŠTUDENTOVÁ, K. *Burnout, neboli, Syndrom vyhoření: informace pro pacienty*. Praha: Maxdorf s.r.o., 2016. ISBN 978-80-7345-520-0.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Sestry v nouzi: syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada. Sestra (Grada), 2011. ISBN 978-80-247-3174-2.

VOBOŘILOVÁ, J. *Duševní hygiena a stres*. V Praze: České vysoké učení technické, 2015. ISBN 978-80-01-05724-7.

WAGNEROVÁ, I. *Psychologie práce a organizace: nové poznatky*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3701-0.

Právní předpisy

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně zdraví a o změně některých souvisejících zákonů

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení)

Internetové zdroje

- AKKAYAGORN, L. *Burnout syndromes*. MedPark Hospital. [online]. 2023 [cit. 2024-03-11]. Dostupné z: <https://www.medparkhospital.com/en-US/lifestyles/burnout-syndrome>
- BERNARDINO, D. *Top 5 Stressors and Challenges Faced by Restaurant Workers Today*. [online]. 1huddle, 2023 [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://1huddle.co/blog/top-5-stressors-and-challenges-faced-by-restaurant-workers-today/>
- BĚLOHLÁVKOVÁ, V. *Nejvíce hospod má Praha, předběhla i proslulý Las Vegas, uvádí průzkum*. [online]. IDNES.cz, 2022 [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/zahranicni/hospody-tripadvisor-praha-hustota-cetnost-pruzkum.A220404_135603_eko-zahranicni_vebe
- CONCIERGE MANAGEMENT. *Zaměstnanecké asistenční programy*. [online]. 2023 [cit. 2024-03-03]. Dostupné z: <https://comn.eu/zamestnanecke-asistencni-programy/>
- HONZÁK, R. *Zdroj všech emocí*. [online]. Psychologie.cz, 2010 [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/udiv-zdroj-vsech-emoci/>
- INTEGRIS HEALTH. *What Are the 5 Stages od Burnout?*. [online]. 2021 [cit. 2024-03-11]. Dostupné z: <https://integrishealth.org/resources/on-your-health/2021/november/what-are-the-5-stages-of-burnout>
- KING, M. et al. *Restaurant Employee Burnout: What It Is And How To Manage It*. [online]. Forbes ADVISOR, 2022 [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://www.forbes.com/advisor/business/restaurant-employee-burnout/>
- MARATHON HEALTH. *How do you respond to stress?*. [online]. 2020 [cit. 2024-03-14]. Dostupné z: <https://www.marathon-health.com/blog/how-do-you-respond-to-stress/>

- MORÁVEK, D. *Potravinářské průkazy skončí, pomůže to řadě profesí.* [online]. Podnikatel.cz, 2023 [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/aktuality/potravinarske-prukazy-skonci-pomuze-to-rade-profesi/>
- O'Neill, J. W., & DAVIS, K. *Work Stress and Well-being in the Hotel Industry.* [online]. *International journal of hospitality management*, 30(2), 385–390, 2011 [cit. 2024-03-22]. Dostupné z: <https://doi-org.infozdroje.czu.cz/10.1016/j.ijhm.2010.07.007>
- PRAGUE MORNING. *Prague Named the City in the World with the Most Pubs per Person.* [online]. 2022 [cit. 2024-03-03]. Dostupné z: <https://praguemorning.cz/prague-most-pubs-per-person/>
- SAAH, F. I., & AMU, H. *Sleep quality and its predictors among waiters in upscale restaurants: A descriptive study in the Accra Metropolis.* [online]. *PloS one*, 15(10), e0240599, 2020 [cit. 2024-03-20]. Dostupné z: <https://doi-org.infozdroje.czu.cz/10.1371/journal.pone.0240599>
- QSR. *3 Tips to Help Restaurant Employees Manage Stress.* [online]. 2024 [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://www.qsrmagazine.com/slideshow/3-tips-help-restaurant-employees-manage-stress/>

Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

7.1 Seznam obrázků

Obrázek 1 Fázový model dle Stockeho.....	28
Obrázek 2 Fázový model dle Šudentové	29

7.2 Seznam tabulek

Tabulka 1 Respondenti.....	44
----------------------------	----

Přílohy

Příloha A

	Najaké jste pozici?	Jak dlouho vykonáváte práci? A co je vaší náplň?	Kolik hodin denně pracujete?	Kde vykonáváte svoji práci?	Jak by jste popsala sam sebe jako zaměstnanec?	Máte pocit že Vás vaše práce naplňuje?	Jste šťastný?	Jaký je Váš pracovní cíl?	Pracovali jste někde mimo region Prahy?	Peníze?
Markéta (25)	Servírka	3 roky, obsluhovat lidi	5 hodin, někdy i 8h	V rodinné restauraci na Praze 5	Naprosto fámózní	Rozhodně ne	Ano	nepracovat jako servírka	ne	x
Anetka (23)	manažerka restaurace	4 roky, obsluha hostů a zajišťování chodu na place	12-14 hodin	Václavské náměstí Praha 1	Myslím si, že pracuji svědomitě, vždy vykonávám svou práci s respektem k zákazníkům, snažím se být pohotová, flexibilní a najít vždy kompromisní řešení	Ano, tato práce jsem si vybrala a stále i po těch letech mě naplňuje a mám ji rádi.	Ano	Můj pracovní cíl je buď setrvat na této pozici, nebo se vypracovat na vedoucí pozici	Brigádově u nás na venkovském Kolln	x
Monika (35)	Barmanka	15 let, míchání drinků, zákazníkům a starost o čistou za barem	10-13 hodin	Praha 6, bar	Zodpovědná, příjemná a nápomocná	Ano	Ano	Mít vlastní kavárnu a dožít se důchodu :D	ne	x
Pavel (44)	Číšník	18 let, moje náplň práce zahrnuje obsluhu zákazníků, přípravu stolů, prodávání jídla a nápojů a také úklid	12-13 h	Praha 2 hotelová restaurace	Popsal bych se jako pečlivého, komunikativního a spolehlivého zaměstnance	Ano, má práce mě naplňuje, zejména díky interakci se zákazníky a možnostmi vidět, jak si užívají svůj čas	Ano, jsem šťastný ve své práci	Mým pracovním cílem je být ředitelem hotelu a nebo nadále setrvat na této pozici	Kroměříž, restaurace	x
Tomáš (34)	kuchař	9 let, vaření pro hosty	12-13 h	Praha 10	Spolehlivý, pracovní nasazení na maximum	částečně	částečně	úspěšná kariéra	ne	x
Jessica (21)	Servírka	6 let, obsluha zákazníků	10-12h	Praha 8	Příjemná spolehlivá, pracovitá	Ne, absolutně	Ano, ale ne v práci	Pracovat v jiných službách, konkrétně v kosmetickém průmyslu	sezonně na koupališti v letní sezóně Praha - výhled	x
Josef (41)	číšník	10 let	10-12h	Praha 1 centrum a je tu celkem rušno	Jsem často unavený a méně motivovaný kvůli stereotypu a nedostku významných úkolů	moje práce má obvykle nanaplnuje spíše vyčerpává	nejsem šťastný ve své práci, často se cítím frustrovaný	můj pracovní cíl je momentálně přežít každý pracovní den než se někde posunout	ne	x
Kristýna (25)	Servírka	brigádově od 15 let a 3 roky	14-15 h	Praha 7	spolehlivá, usměvavá a velmi pracovitá	Podle náhdy	ano	nepracovat	ne	x
Jakub (26)	číšník	5,5 roku, obsluha zákazníka	12-14 hodin	Praha 8	snažící se pracovitě	ne	ano	být finančně nezávislý		Nesmi mluvit
Karolína (33)	kuchařka	3 roky, příprava pokrmů	7-10 hodin	Praha 4 bistro	myslím si, že pracuji k lidem a dokážu pochopit tlak obsluhujících zaměstnanců, dobrá organizace práce a objednávky (jídla)	tato práce nikdy nebyla mou vysněnou, ale některé dny jsou lepší a některé zase horší	ani šťastná ani nešťastná	U této pozice nemám možnost žádného dalšího významného kariérního růstu, ale každodenním cílem je, aby vše v daný den proběhlo hladce a bez problémů	ne	x
Igor (38)	číšník	11 let, obsluha zákazníků	12-14 hodin	Praha 2 restaurace	Jsem spolehlivý, snažím se vždy udělat maximum pro zákazníky a tým.	někdy ano, když vidím spokojené zákazníky	Momentálně se cítím vyčerpaný než šťastný	Chtěly bych najít způsob, jak vnímat práci pozitivněji. Ale teď potřebuji najít rovnováhu mezi prací a osobním životem	ne	Dýska NE
Jiřka (50)	Hlavní šéfkuchařka	30 let, hlavnímu kuchaři	12-13 h	Praha 3	Loajální, pracovitá, spolehlivá, zodpovědná	Ano	Ano	Skvěle se hraje kolektiv, vysoká efektivita práce, pozitivní ohlasy hostů, kteří se rádi vrací	Ano zkušenost v regionu Rokymské nad Jizerou.	Částečně spokojená
Robert (29)	manažer restaurace	2 roky, organizace provozu, personální management, plánování a důležitost přiči spokojenosti zákazníků	10 hodin	Praha 1 v hotelovém řetězci v restauraci	jest zodpovědný, organizačně zdatný a komunikativní manažer, který si klade za cíl dosahovat vysoké úrovně služeb a udržovat efektivní provoz	ano, mám radost z vytváření pozitivních zážitků pro naše hosty a ze snahy práce	ano, momentálně jsem šťastný se svou prací	zlepšovat kvalitu služeb, vést tým k úspěchu a přispívat k rozvoji hotelové restaurace	ne	Skokojený
Michal (31)	šéfkuchař	4 roky vaření, avšak kuchař	12-13 hodin	Praha 12	pracovitý, zodpovědný	užne tolik, jako na začátku	do nějaké normální míry, vždy může být lépe	svého cíle být šéfkuchař jsem již dosáhl	ne	Skokojen

Příloha B

	Stres na pracovišti	Nevyžít stres	Spolupráce s kolegy	Důležitost dobrých vztahů a spolupráce	Řešení konfliktů	Vztahy s nadřízenými	Mám pocit, že máte někdy více práce, než jste schopni zvládnout	Myšlenky po cestě domů	Osobní a rodinný život	Zásah práce do osobního života (jak)
Markéta (25)	Ano	Panikařka (babička)	Dokonalé	Jistě	Tak jak se to zrovna hodí, buď ká a pochopím, nebo velké nervy	Rodinný	Rozhodně ne	Hurá domů	Perfektní	Ne, ale občas si donesu nervy k domu
Anežka (23)	Určitě ano, ze začátku to bylo ale určitě složitější	Chybění kuchářů, nedostatek zboží, velký nátlak hostů a jejich případná neposlušnost	Ano	Rozhodně ano	Vlastně obě strany a po té naší než než, které by vyhovovaly oběma stranám	Velice dobrý, chová se k nám s respektem stejně, jako my k němu.	Občas ano, ale je to často i mojí vina, takže se vždy nadechnu a jede se dál.	Chodím domů s čistou hlavou a vždy se těším na další směnu.	můj rodinný život je klidný a příjemný	Nemám
Monika (35)	Ano, někdy až moc	Nepřijímá i opýtláky, kteří jsou neobsluhovatelní a nedočkaví	Jak kdy, ale snažím se s nimi vycházet	Ano	Feeling v práci, žádné hádky a vyhročenosti	velmi dobrý	Ano, hlavně když je plynulý bar a člověk neví kam dřív skočit	Na odpočinek až budu s přáteli a rodinou	rodinné vztahy jsou křehké	nemá, ale možná i to, pracovní dobu, pulsu dne prospím
Pavel (44)	Ano, je hlavně když je to v době velkého provozu	nejvíce mě v mně vyvolává časový tlak a potřeba zvládnout veškerou nájezdnu	Ano, vycházím dobře se svými kolegy, jsou to skvělí lidé, skoro jako moje rodina	Ano, dobré vztahy jsou pro mě důležitější	Konflikty řešení komunikací a hledám společného řešení	s nadřízenými mám dobrý vztah, jsou správně a podporují nás k výkonu a práci	ano, ale snažím se organizovat svůj čas co nejlépe	Často přemýšlím o tom, co jsem za den udělal dobře a co bych mohl zlepšit další den v práci	můj osobní a rodinný život je stabilní, snažím se najít čas na kvalitní čas s rodinou a přáteli	Nepřijde mi
Tomáš (34)	Ano	neshopnost druhých (žánky)	snažím se	ano	komplexně - diskutujeme (používám argumenty)	jak kdy	ne	na relaxaci	uspokojivý	ano - časově
Jessica (21)	Ano	Nepřijímá zákazníky	Ano	Ano	S klidnou hlavou	Kladný	Občas	Nad odpočinkem	V pořádku	Mám vedoucí má jistotu, takže občas ano
Josef (41)	Ano, práce v restauraci je velmi stresující, hlavně v době vysokého tempa a náročných zákazníků	nejvíce mě stresuje v mně vyvolává nedostatek podpory od nadřízených a nedostatek uznání za mou práci	moji kolegové jsou často konkurenční a nekooperativní, což vyvolává napětí ve firmě	Dobré vztahy ve firmě nejsou prioritou, což ovlivňuje atmosféru práce.	konflikty často zůstávají nevyřešené kvůli nedostatečné komunikaci	můj vztah s nadřízenými je problematický, čím se často opomíjím	ano, často mám pocit	až si odpočinu a nebudu v práci	práce mi bere tolik času že na rodinu a kamarády nemám čas	často jsem unavený a frustrovaný, což ovlivňuje i můj osobní život
Kristýna (25)	Ano velmi	zákazníci, kteří nemají účtu	ano	ano	podle toho s kým	velmi dobrý, jinak bych tam nepracovala	ne	na dín, že se těším na volno a na to, jak vydržím peníze utratím	kvalitní a perfektní	ano, hodně
Jakub (26)	občas ano	neshopnost lidí	ano	Rozhodně ano	sedem si promluvíme si o nich	perfektní, lepší jsem nikdy neměl	občas ano, ale to k tomu patří	na svůj rodinný život se posunu dál	šťastný, plynulý, starost apohody	nemá
Karolína (33)	pokud je hodně zákazníků, bývá to v kuchyni hektické	Když se něco nestáhá (např. když obsluhuje sepiť nebo když už bude hotové apod.)	ano, vycházíme všichni velmi dobře, máme skvělou partu, která dobře spolupracuje	V této práci jsou pro mě důležitější, protože na práci pracujeme jako tým a je lepší, když ty spolu vycházíme, práce je lépe	pokud nějaký nesmysl, snažím se to nejlépe vyřešit	S nadřízenými nejsou vztahy úplně přátelské	některé dny to tak opravdu bývá	čím se domů na gauč a odpočinek od lidí	žiji sama a svojí rodinou pravidelně navštěvuji, mám velmi přátelské vztahy	nemám takový pocit když a když ano, tak v podobě objektivníky jídla mojí rodinou z restaurace kde pracuji, ale to nepovažuji za negativum
Igor (38)	ano, občas je práce dost stresující, hlavně když je hodně zákazníků nebo když se něco nepodaří	nejvíce mě stresuje, když je moc práce a málo času nebo když jsou nějaké problémy s objednávkami	věřím, ano, ale někdy jsou lidé feničky, hlavně když jsme pod tlakem	ano, dobré vztahy s kolegy mi hodně pomáhají při práci a udržují při zdraví	snažím se komunikovat a najít řešení, ale někdy to není jednoduché	vycházím s nimi dobře, ale občas mi připadá, že nerozumím, jaké je to být v našich botách	ano, často mám pocit, že se nemůžu dostatečně soustředit na všechno, co je potřeba udělat	často přemýšlím o tom, jak se odřadovat a nabrat energii pro další den	snažím se mít vyvážený život, ale kvůli práci je to někdy složité	ano, někdy mi práce bere čas, který bych chtěl věnovat rodině nebo zájmům mimo práci
Jiřka (50)	ano, a velmi	někdy komplikace, rozepře v kolektivu	ano	velmi	snažím se řešit v klidu, formou rozhovoru, pokud to jde	všichni vzájemně	ano, názorově	na uplynulým dnem a výkonem napříště	uspokojivý, pozitivní	Ano, často řeším komplikace po telefonu
Robert (29)	ano, je nejvíce během sezónních vrcholů	organizace a řízení náročných situací jako jsou svatby živých a mimos	ano, snažím se udržovat dobré vztahy a podporovat týmovou atmosféru	ano, dobré vztahy jsou klíčem pro efektivní spolupráci	snažím se komunikovat otevřeně a hledat konstruktivní řešení	komunikujeme pravidelně, a mám podporu příkloných rozhodnutí	občas, ale snažím se efektivně línovat a degovat úkol	to nevím, podle nálady	snažím se najít rovnováhu mezi prací a časem s rodinou a přáteli	ano, zasahuje, protože hodně pracuji a málo času na soukromé záležitosti
Michal (31)	ano	když je špička, o stůl kuchářů neshopnost a práce máme skuz	po pracovní stránce ano	ano	komunikace, na konci směny řešit, co se mi děje nebo, bouchnu	nejsem nejlepší přítel, ale vycházíme dobře	někdy se to stane, ale většinou vše klape	čím se na chvíli oddechnu a televize	moc na něj nemám čas a náhoda, ale občas se na párko šasa najde a je to fajn	sám tím, že jsem v práci hodně