

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra psychologie

**ZÁTĚŽ A STRES
V PROFESI PILOTŮ DOPRAVNÍCH LETADEL**

MENTAL BURDEN AND STRESS OF AIRLINER PILOTS



Magisterská diplomová práce

Autor:

Bc. Kateřina Černá

Vedoucí práce:

doc. PhDr. Matúš Šucha, Ph.D.

Olomouc

2021

Poděkování

Je mi potěšením poděkovat mému vedoucímu práce, panu doc. PhDr. Matúši Šuchovi, za odborné vedení, pomoc a připomínky, jež mi byly při vypracování práce přínosem.

Děkuji i leteckému a klinickému psychologovi, panu PhDr. Oliveru Dzvoničkovi, CSc. z Ústavu leteckého zdravotnictví, který mi věnoval svůj čas a obohatil mé poznatky v oblasti civilního letectví.

Má vděčnost rovněž patří i vážené spolužačce Bc. Julii Valešové za pomoc a cenné rady při zpracování dat a jejich interpretaci. Největší dík však patří našim pěti respondentům, kteří byli ochotni se s námi podělit o své zkušenosti a zážitky, protože bez nich by nebylo možné výzkumnou část zrealizovat.

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem svou magisterskou diplomovou práci na téma: „Zátěž a stres v profesi pilotů dopravních letadel“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne.....

.....

podpis

OBSAH

1	Úvod	5
TEORETICKÁ ČÁST		
2	Terminologické vymezení pojmů	7
2.1	Stres.....	7
2.2	Zátěž.....	9
2.2.1	Psychická zátěž.....	10
2.2.2	Pracovní zátěž.....	10
3	Determinanty psychické zátěže	13
3.1	Pracovní prostředí	13
3.1.1	Faktory zátěže působící mimo let	15
3.1.1.1.	Instabilita práce	15
3.1.1.2.	Finance.....	15
3.1.1.3.	Firemní kultura	16
3.1.1.4.	Stěhování za prací.....	16
3.1.1.5.	Zdravotní prohlídky a přezkušování.....	17
3.1.2	Faktory zátěže působící za letu.....	17
3.1.2.1.	Vzlety a přistání.....	18
3.1.2.2.	Noční lety.....	18
3.1.2.3.	Nestandardní situace za letu.....	18
3.1.2.4.	Povětrnostní podmínky	18
3.1.2.5.	Mlha.....	19
3.1.2.6.	Námraza	19
3.2	Pracovní podmínky	19
3.2.1	Únava	20
3.2.2	Jet lag	20
3.2.3	Pracovní doba	21
3.3	Sociální a vztahové faktory	23
3.3.1	Kolegové	23
3.3.2	Cestující.....	24
3.3.3	Rodina, přátelé, blízcí	25
3.4	Současná situace v civilním letectví	25

4	Strategie zvládání stresu a zátěže	27
4.1	European pilot peer support systems initiative (eppsi)	29
4.2	Flight safety (oddělení letové bezpečnosti)	29
5	Specifika profese dopravního pilota	31
5.1	Nároky na osobnost pilota	31
5.2	Pracovní požadavky	33
5.2.1	Kapitán letadla	33
5.2.2	Druhý pilot.....	34
6	Výzkumy v oblasti zátěže u dopravních pilotů	36
6.1	Zahraniční studie.....	36
6.2	České studie	38
EMPIRICKÁ ČÁST		
7	Výzkumný problém a cíl	40
7.1	Výzkumné otázky	41
8	Metodologický rámec	42
8.1	Typ výzkumu	42
8.2	Metoda sběru dat.....	42
8.3	Metoda zpracování a analýzy dat.....	44
9	Charakteristika výzkumného souboru	45
9.1	Výběr výzkumného souboru.....	45
10	Etika	47
11	Výsledky výzkumu	48
12	Interpretace výsledků	70
13	Diskuse	81
Souhrn		86
Závěr		89
Seznam použitých zdrojů a literatury		90
Abstrakt diplomové práce		95
Přílohy		97

1 ÚVOD

Profese pilotů dopravních letadel je širokou veřejností často brána jako společensky významná profese, se kterou se pojí vyšší sociální status. Svou povahou se v očích mnohých jeví také jako velice zajímavá a přitažlivá. Důvodem toho je nejspíš fakt, že se jedná o práci dobrodružnou, zároveň však velmi nebezpečnou. Piloti dopravních letadel mají zodpovědnost za životy své, kolegů a cestujících. Musí tak být plně koncentrováni na pracovní činnost, aby letadlo bezpečně dopravili do cílové destinace, díky čemuž patří pilotování mezi nejsložitější lidské činnosti.

Tato diplomová práce se zabývá zátěží a stresem, která se vyskytuje v profesi pilotů dopravních letadel. Jedná se o práci specifickou z hlediska nároků, které jsou na piloty kladeny. Setkáváme se zde nejenom s poměrně přísnými fyzickými nároky, nýbrž také psychickými, u nichž se předpokládá, že je piloti budou zvládat. Očekává se od nich, že budou psychicky stabilní, a že za jakýchkoli okolností budou schopni řešit situaci s rozumem a chladnou hlavou. Přestože jsou na takové situace dostatečně cvičeni jak teoreticky, tak prakticky na leteckých simulátorech, mohou pro piloty představovat určitou míru zátěže, se kterou se musí umět vypořádat. Zároveň i pracovní podmínky a prostředí jsou náročné, a mohou být potenciálním zdrojem stresu. Řadíme mezi ně časovou náročnost práce, neustále se měnící prostředí, změny tlaku, hluk, vibrace a další. Vzhledem k tomu, že je tato profese řazena mezi nejsložitější lidské činnosti, domnívám se, že je třeba této problematice věnovat pozornost, z důvodu jejího vlivu na psychiku pilotů, celkové zvládnutí letu a jeho bezpečnost.

Teoretická část diplomové práce si klade za cíl obeznámit čtenáře s faktory, které mohou pro piloty dopravních letadel představovat zátěž a stres. Věnujeme se zde také copingovým strategiím představující způsob, jak se se stresem vyrovnat a studii, jež se této problematice v minulosti věnovaly. V empirické části práce si pak klademe za cíl poodhalit determinanty, které piloti v souvislosti se svou prací vnímají jako stresující a jaké strategie využívají k jejich zvládnutí.

Teoretická část

2 TERMINOLOGICKÉ VYMEZENÍ POJMŮ

V první části diplomové práce se ve zkratce zaměříme na vymezení termínů stres a zátěž. Považujeme za důležité se zde těmito termíny zabývat, protože se jedná o základní kameny, na nichž je celá práce postavena. Zároveň se domníváme, že jejich vysvětlení může čtenáři pomoci danou problematiku lépe pochopit.

2.1 Stres

V dnešní době je slovo stres čím dál tím více naší součástí. Na člověka je kladeno více nároků, mění se požadavky či se přidávají nové, které bychom měli, ideálně bez obtíží, zvládat a přizpůsobovat se jim. Slovo stres má většina z nás spojeno s nahromaděním pracovních úkolů, minimem času pro jejich splnění, s nepříznivým prostředím či atmosférou na pracovišti a mnoha dalšími. Se stresem se však nemusí nutně pojít pouze faktory vztahující se k práci. Pod onen termín můžeme zahrnout také nepříznivou rodinnou situaci či napjaté partnerské a rodinné vztahy (Kebza, 2005).

Všem výše zmíněným situacím a faktorům lze přiřadit společný, v tuto chvíli nadřazený název, kterým je „stresor“. Za stresory považujeme všechny faktory, jež svou povahou přispívají k vyšší pravděpodobnosti propuknutí stresu u člověka (Křivohlavý, 2001).

Kolikrát se však jeví skoro nemožné mezi sebou jednotlivé stresory rozlišit. Proto si zde uvedme psychologické dělení Bernstein a Nash (2005), které nám jistě pomůže se v nich lépe zorientovat:

- **katastrofické životní události** – situace, které na jedince působí nejvíce a v případě distresu může negativně ovlivnit jeho zdraví;
- **chronické stresory** – stresory působící delší období;
- **běžné každodenní starosti** – množství malých, ne úplně podstatných, avšak nepříjemných starostí;
- **životní změny a napětí** – svatba, stěhování, změna práce atd.

Elkind (1984) ve svém díle zase rozlišuje stresové faktory do tří kategorií podle míry kontroly a možnosti stresory předvídat:

- **lze ho předvídat a kontrolovat** – stresor známe předem a lze ho ovlivňovat;
- **lze ho předvídat, ale nelze ho kontrolovat** – stresor má různou podobu a žádá si tak využití různých strategií zvládnání;

- **nelze ho předvídat, ale lze ho kontrolovat** – stresor předem neznáme, tudíž se na něj nelze připravit, lze se na něj pouze adaptovat.

Termínu stres se obecně velmi těžko vymýšlí jedna konkrétní definice, která by vystihovala myšlenky a pohledy všech myslitelů. Proto se v řadě publikací setkáváme s jeho různými definicemi, především na základě odlišností, se kterými autoři vidí podstatu v jeho jednotlivých složkách (Křivohlavý, 2001).

My si zde pro vymezení pojmu vypůjčíme definici Hanse Selyeho, který bývá označován jako autor termínu. „*Stres je stav projevující se ve formě specifického syndromu, který představuje souhrn všech nespecificky vyvolaných změn v rámci daného biologického systému*“ (Selye, 1966, 82).

Uvedenému syndromu lze přezdívat rovněž generální adaptační syndrom (GAS), v rámci něhož člověk prochází třemi fázemi, kterými jsou poplachová reakce, fáze obrany a fáze vyčerpání (Selye, 1966).

Dle Paulíka (2017, 65) vzniká stres tam, kde „*míra zátěže přesahuje únosnou mez, a sice z hlediska adaptačních možností organismu za daných podmínek*“. Na základě zmíněné definice je třeba vysvětlit rozdíl mezi stresem a zátěží, ač by se mohlo na první pohled zdát, že se jedná o synonyma. Zátěž představuje stav, v rámci něhož může člověk za předpokladu určité snahy a píle požadavky na něj kladené zvládnout. Stres ale může za určitých okolností představovat pro lidské zdraví riziko (Kebza, 2005).

V situacích, kdy se člověk při prožitku stresu cítí nepříjemně či ohroženě, mluvíme o distresu. Oproti tomu jeho opak, eustres, u člověka navozuje příjemné pocity a dokáže ho namotivovat k různým aktivitám (Paulík, 2017).

Projevy stresu se mohou týkat různých oblastí lidského organismu. Je jím oblast fyziologická, emocionální, behaviorální a oblast myšlení a rozhodování:

- Mezi **fyziologický** projev stresu řadíme bušení srdce, bolest hlavy, šije, nevolnost, bolest břicha apod.
- V **emocionální** rovině se nejčastěji projevuje úzkostí, podrážděností, pocitem bezmoci, únavou či změnami nálad.
- Minimální koncentrace, zmatenost, neschopnost se rozhodnout či zhoršená paměť patří mezi projevy stresu v oblasti **myšlení a rozhodování**.
- **Behaviorálně** se projevuje sníženou kvalitou pracovního výkonu, nespavostí, zvýšeným požíváním alkoholu, sociálním distancováním se či vyhýbáním se povinnostem (Jermář, 2012).

2.2 Zátěž

Definice zátěže jsou dosti obecné, nicméně můžeme s jistotou konstatovat, že se týkají různých druhů vlivů, které působí na bio-psycho-sociální uspořádání člověka. Mezi nimi existuje celá řada těch, které se podílejí na zvyšování vnímané zátěže. Zátěž představuje narušení rovnováhy mezi vnitřním stavem jedince a vnějším prostředím (Štikar, 2003).

Jinými slovy jde o „*vyrovnávání se s požadavky kladenými na jedince, vyplývajícími ze vztahu mezi jejich náročností a vlastnostmi, jimiž je jednotlivec k jejich zvládnutí vybaven*“ (Hladký, & Židková, 1999, 7). To jaká je výsledná úroveň zátěže, pak ovlivňují dvě proměnné, a sice intenzita působících vnějších podnětů a schopnosti daného jedince.

V praxi pak rozlišujeme zátěž přiměřenou, která je zdraví prospěšná a pro již zvládnutí stačí jedinci jeho adaptační možnosti a zátěž nedostatečnou či nepřiměřenou, která zdraví naopak škodí. Ve chvíli, kdy zátěž působící na jedince přesahuje jeho individuální možnosti, mluvíme o stresu. Z hlediska působících podnětů rozlišujeme tři druhy zátěže:

- **Biologická zátěž** – povaha faktorů je fyzikální, chemická či biologická a lidský organismus odpovídá především biologicky, psychika zde má druhotnou roli.
- **Fyzická zátěž** – lidský organismus v tomto případě zastává roli zdroje energie a požadavky jsou v tomto případě kladeny zejména na svalovou činnost. Ta se ovšem může projevit v psychickém prožívání (jak zátěž vnímáme).
- **Psychická zátěž** – první místo žebříčku zde zaujímá psychické zpracování situace a vyrovnávání se s pracovními či životními okolnostmi. Tělesná reakce je v tomto případě druhotná (Hladký, & Židková, 1999).

V následujících podkapitolách si přiblížíme termíny psychické a pracovní zátěže, které jsou úzce spjaty s profesí pilotů dopravních letadel. Jedná se o práci psychicky náročnou, v rámci níž jsou piloti vystaveni řešení nenadálých situací a komplikací (na zemi či v průběhu letu) a je zapotřebí, aby na dané události reagovali pohotově. V případě, že by se pilot necítil v dobré psychické kondici, mohlo by to mít neblahý vliv na kvalitu a bezpečnost letu (Bor, & Hubbard, 2006).

2.2.1 Psychická zátěž

Hladký (1993, 20) definuje psychickou zátěž jako „*proces psychického zpracování a vyrovnávání se s požadavky a vlivy životního a pracovního prostředí.*“

Jako prostředí lze chápat vše, co se objevuje v okolí člověka včetně jeho společenských vazeb, událostí a požadavků na jeho chování. Uvedenou oblast lze rozdělit na tři druhy:

- **Senzorická zátěž** – zde jsou kladeny požadavky na periferní smyslové orgány a k nim přidružené struktury CNS.
- **Mentální zátěž** – nároky jsou kladeny na zpracování informací, pozornost, myšlení, rozhodování, představitivost a paměť.
- **Emoční zátěž** – jejím základem jsou situace a nároky, jež vyvolávají citovou odezvu jedince (Štikar, 2003).

Tyto faktory lze obecně řadit mezi faktory determinující naše zdraví, přičemž v profesi pilotů je vidáme takřka nepřetržitě. Nabízí se možnost je odstranit či snížit na nezbytné minimum, a sice způsobem, že by se práce například vhodně organizovala. Přestože se jim nelze zcela vyhnout, a proto je třeba chápat psychickou zátěž jako běžnou součást dané profese.

Mezi faktory psychické zátěže působící v profesi pilotů zahrnujeme práci ve vnuceném tempu, pod časovým tlakem, práci spojenou s vysokými nároky v oblasti jednání a kooperace, riziko ohrožení zdraví osob či práci v nepřetržitém a nočním pracovním režimu (Holubcová, 2006). O těchto faktorech si povíme více později. Dalším nezastupitelným faktorem podílejícím se na vzniku psychické zátěže, je pracovní zátěž.

2.2.2 Pracovní zátěž

Dle Hladkého a Židkové (1999) patří pracovní zátěž mezi jednotlivé složky celkové životní zátěže. Na jejím vzniku se podílí řada proměnných, jež jsou spojené s pracovní činností. Jedná se zejména o provázanost duševní a tělesné složky, přičemž to, jaká ze složek bude hrát v daný moment významnější roli, se bude odvíjet od dominantnosti činnosti fyzické (např. práce svalů) či duševní (např. na příjem a zpracování informací).

S přihlédnutím k faktu, že se jedná o děje povahově složité, je nutné chápat zátěž jako složitý proces, v rámci něhož může dojít k narušení rovnováhy člověka vlivem exogenních, ale i endogenních faktorů (Štikar, 2003).

Rozlišujeme mezi dvěma druhy pracovní zátěže a sice:

- **přiměřenou pracovní zátěží** – hovoříme o ní v případě, kdy je člověk, v rámci svých možností, schopen zvládat požadavky a bez problému se přizpůsobit jejím podmínkám;
- **nepřiměřenou pracovní zátěží** – ta může být nedostatečná (nevytíženost, jednostrannost zátěže), nebo nadměrná (přetížení), přičemž k pracovnímu přetížení může dojít vlivem velkého množství přijímaných úkolů, informací a činností (Hladký, & Židková, 1999).

Při vymezení pojmu pracovní zátěže je nutné brát v potaz i nepřeborné množství reakcí našeho organismu na neustále měnící se podmínky a požadavky v pracovní činnosti. I ty ke vzniku zátěže významně přispívají. V kontextu pracovního výkonu je označujeme jako faktory tzv. stresory a rozdělujeme do následujících kategorií:

- **Proces práce (pracovní úkoly a jejich provádění)**
 - o *množství* – tj. počet signálů, množství informací, energetické momenty v pohybových akcích, hmotnost přemísťovaného břemene a vzdálenost jeho přemístění;
 - o *čas* – nutná doba pro příjem informací, jejich zpracování, dále také rytmus pracovní činnosti, trvání jednotlivých informací;
 - o *charakteristika práce* – statická či dynamická práce svalů, šum (Štikar, Hoskovec, & Šmolíková, 2003, 74)

Při detailnějším prozkoumání oblasti lze dále rozlišovat požadavky z hlediska činnosti, jež kladou vysoké nároky na pozornost směřovanou k jednomu místu, nebo naopak k více různým dějům či místům. Dále sem spadají požadavky na schopnost efektivně se rozhodovat v obtížných a nepřehledných situacích s omezenou možností volby, požadavky na schopnost řešit nové a složitější problémy na základě nejasných informací, stereotypní pracovní činnosti, pracovní činnost pod časovým tlakem, vystavení častým nepravidelnostem v pracovních směnách a přesčasům (Štikar et al., 2003).

- **Podmínky fyzikálního a biologického charakteru ovlivňující pracovní činnost a výkon**
 - o zde se jedná o faktory spojené s rizikem vzniku pracovního úrazu a nemoci z povolání včetně dalších škodlivých vlivů na organismus. Jedná se o faktory, vznikající v důsledku působení chemických

a biologických látek, záření a fyzikálních jevů, mezi něž se nejčastěji zahrnuje hluk (intenzita, frekvence), nevhodné osvětlení a mikroklimatické podmínky, jako je teplo nebo například vlhkost. Výše uvedené podmínky mohou na jedince působit buď rušivě (znesnadňují mu práci), v důsledku čehož dochází ke snížení jeho pracovního výkonu nebo v podobě ohrožení života či zdraví (Štikar, 2003).

- **Sociálně psychologické podmínky, které vyplývají z interakce a soužití lidí**
 - o sem zařazujeme pracovní činnosti vyžadující větší zodpovědnost, plnění pracovních požadavků bez dostatečné sociální interakce, nebo naopak s nadměrnou sociální interakcí. Vlivem nevyvážené interakce může docházet k častějším konfliktním situacím mezi zaměstnanci samotnými či zaměstnanci a klienty, k pocitům nedostatečného ohodnocení vykonávané práce, k poklesu motivace či obav o svůj rozvoj a pracovní růst (Štikar, 2003).

3 DETERMINANTY PSYCHICKÉ ZÁTĚŽE

Jak jsme již zmínili v předešlé kapitole, za základní činitele ovlivňující vznik, vývoj a dobu prožívaného stresu a zátěže považujeme jejich spouštěče – stresory. Těmi jsou různé podněty či situace. Nezbytný je ovšem nejen fakt, jak intenzivní je působící podnět, ale také míra, s jakou daný jedinec vnímá podnět jako zatěžující. Pro každého z nás představuje zátěž něco jiného a naši schopnost se sní vyrovnat (adaptovat se na ni) ovlivňuje hodnota, kterou jí přiřazujeme (Brečka, 2009).

V této kapitole si představíme činitele, které mohou pro piloty leteckých společností představovat určitou míru zátěže. Věnujeme zde pozornost **pracovnímu prostředí** a **pracovním podmínkám**, jakožto obecným faktorům podmiňujícím vznik zátěže, dále si zde zmíníme vliv **sociálních a vztahových faktorů**. V závěru kapitoly si zmíníme **současnou situaci v letectví**, protože i ta je pro piloty zdrojem zvýšené zátěže.

3.1 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí, v němž piloti musí pracovat, představuje fyziologickou a psychickou zátěž. Snahou leteckého průmyslu by proto mělo být poznání možných zdrojů pracovního stresu, jenž na piloty působí a pracovat s ním ve směru jeho snížení. Z hlediska pracovního (fyzického) prostředí probíhá pilotova činnost v malém prostředí – kokpitu, v rámci něhož se zdržuje v průběhu celého letu a nezdědka i několik dlouhých hodin (The British Psychological Society, 2017).

Očekává se, že budou plnit své pracovní úkoly ve výšce 12 000 metrů, přičemž na ně během letu působí celá řada specifických podnětů, které pro jejich organismus představují zátěž. Jsou jimi především změny tlaku, teplota vzduchu, osvětlení, nedostatek kyslíku, kosmické záření, vibrace, hluk či vlhkost. Tyto faktory jsou však určeny nejenom chemickou a fyzikální povahou okolního prostředí, nýbrž také technickou stránkou letadla a náročností pracovní činnosti. Nejzatěžovanější soustavou je bezesporu dýchací, oběhová a smyslová soustava (Šulc, 2003).

Mezi typické změny odehrávající se v průběhu letu, patří změna tlaku vzduchu, k níž dochází vlivem postupného stoupání do větší nadmořské výšky. Okolní tlak se s přibývajícím výškou snižuje a lidský organismus se s tím vypořádává prostřednictvím rozpínání plynů v dutinách. Pokud však plyn nemá možnost úniku, může to vést ke vzniku tzv. barotraumatů – tedy potíží v podobě zalehnutí ucha, tlakové bolesti hlavy, zhoršení

sluchu, závratě, pokles krevního tlaku, rychlé povrchové dýchání. Vzhledem k faktu, že dochází v důsledku změny tlaku také k omezení přísunu množství kyslíku do tělesných tkání, může se u pilotů následně objevovat také zvýšená únava. Ta je považována za jeden z nejrizikovějších faktorů v letectví vedoucí mimo jiné ke vzniku stresu a psychické zátěže (Háčík, 2006).

V průběhu letu může dojít k přetížení vlivem rychlé změny směru a rychlosti letadla. Přetížení působí nejen na všechny tělesné orgány, ale především na krevní oběh. Samotný účinek je závislý právě na rychlosti a směru působení. „*V letectví má největší význam přetížení v ose těla, tzv. ve směru hlava – nohy (kladné přetížení) nebo nohy – hlava (záporné přetížení)*“ (Háčík, 2006, 18).

Pro lepší a ucelenější přehled nároků, které jsou na piloty kladeny, si zde uvedme tabulku č. 1, shrnující druhy specifické zátěže typických pro tento druh povolání (Šulc, 2003).

Tabulka č. 1 – Typy a intenzita výskytu specifických profesních zátěží v letectví (Šulc, 2003, 17).

Faktor	Intenzita výskytu
Fyzikální zátěže	
- atmosférické vlivy	+++
- zrychlení	+++
- vibrace	+
- hluk	++
- mikroklima	++
Psychické zátěže	
- odpovědnost	+++
- pozornost	+++
- rozhodování	+++
- emoce	+++
Psychosomatické zátěže	
- nebezpečí	+++
- situační vědomí	+++
- zrak	+++
- sluch	+++
- vnímání polohy	++
- motorika	++
- biorytmy	++
- únava	+++

3.1.1 Faktory zátěže působící mimo let

V profesi pilota se setkáváme s různými vlivy, které ovlivňují jeho psychickou stabilitu. Nejedná se pouze o faktory osobnostní, nýbrž i o faktory prostředí, ve kterém piloti pracují. V následujících odstavcích věnujeme pozornost několika z nich.

3.1.1.1. Instabilita práce

Práce v oblasti civilního letectví je jednou z těch, u níž se setkáváme s velkým vlivem sezónnosti, jež je pro letectví přirozená. Sezónnost je zpravidla pro palubní personál příčinou nejistoty udržení si pracovního místa. Stává se proto, že určité letecké společnosti nabírají personál pouze na určitý časový úsek (letní sezónu), protože v tomto období dochází k navyšování zájmu o poskytované služby. Nicméně poté dochází s danými zaměstnanci k rozvázání pracovního poměru, protože již jejich služby společnost nepotřebuje. Tuto skutečnost praktikují letecké společnosti orientující se na charterové lety, tedy lety pronajímající se pro větší skupiny cestujících, např. cestovními kancelářemi (Boháčová, 2019).

Pokud pilot či palubní průvodčí létá u společnosti orientující se na charterové lety, může u nich docházet mimo jiné k přesunu na jiné lety, nebo jsou posíláni na delší pobyty do jiných států, a sice za účelem plnění své práce tam. K přesunu dochází na základě pronájmu letadla včetně celé jeho posádky zahraniční leteckou společností. Piloti jsou tak vystaveni častěji změně svého bydliště a problémům v partnerských a rodinných vztazích kvůli jejich časté nepřítomnosti doma (Boháčová, 2019).

3.1.1.2. Finance

O. Dzvonič naznačil, že investice do základních výcviků, které jsou pro vykonávání profese pilota stěžejní, představují pro piloty jistý zdroj zátěže. Zpravidla se jedná o větší finanční částky splácené po delší časové období. Dluhy v důsledku zaplacení si výcviku jsou typické zejména pro začínající piloty. Ti služebně starší mohou mít zase hypotéky odpovídající jejich měsíčnímu příjmu, což v případě instability pracovního místa může i pro ně znamenat zátěž, aby o práci nepřišli a vše řádně splatili (osobní sdělení 8. září 2020).

3.1.1.3. Firemní kultura

Firemní kultura představuje jeden z faktorů odrážející podmínky a prostředí, ve kterém piloti pracují, a které mohou pozitivně či negativně působit na jejich pracovní výkonnost. V užším slova smyslu ji lze definovat jako „*soubor hodnot, norem a očekávání, které pracovníci organizace sdílejí, ke kterým se hlásí, na jejichž případné ohrožení reagují.*“ (Štikar, 2003, 162).

Každodenní chování zaměstnanců, v našem případě pilotů, je ovlivňováno hodnotovým systémem jejich organizace. Proto organizace představuje jeden z hlavních určujících činitelů chování, který se uplatňuje a projevuje v provádění pracovních činností (Štikar, 2003).

Pilot poskytuje zákazníkům služby, přičemž to, s jakou kvalitou a zásadami jsou poskytovány, závisí nejen na osobnosti a zodpovědnosti pilota, ale také na vztahu, jaký má pilot ke své letecké společnosti, kolegům a vedení. Práce pilota se řídí dále normami a limity. Ty vyplývají také z firemní kultury. Zvnitřnění a respektování firemních zásad, norem a hodnot se u pilotů v leteckých společnostech projevuje dobrým vedením kapitána, odhodláním dodržovat pravidla, sdílením úkolů, otevřenou komunikací nebo třeba schopností činit bezpečná rozhodnutí. Na straně vedení to pak představuje respektování firemních předpisů a otevřenost komunikace na všech úrovních. Pokud je ve firmě mezi vedením a podřízenými přítomna otevřená komunikace, podporuje to nejen pozitivní atmosféru na pracovišti, ale také proces učení, motivaci a ochotu společně hledat cesty pro řešení různých typů situací. Takové nastavení společnosti však není samozřejmostí a v opačném případě to na piloty může působit rušivě (Skybrary, nedat.).

3.1.1.4. Stěhování za prací

Mnoho pilotů se může několikrát ročně přestěhovat do různých zemí. Lze to považovat za lukrativní krok, zároveň to s sebou nese ale překonání řady překážek a v konečném výsledku to vede k razantní změně životního stylu. Přináší to řadu výhod, ale i nevýhod. Mezi výhody bychom mohli zařadit například zajištění ubytování, vyšší plat, zdravotní pojištění, či bezplatné cestování pro blízké. Má ale i řadu nevýhod. Mezi ty lze zařadit možnou jazykovou bariéru, která znesnadňuje hledat přátele v novém prostředí, dále pak stesky po rodině a přátelích, obzvlášť pokud se za prací stěhují tisíce kilometrů daleko. I přes vyspělost dnešních technologií, které umožňují s blízkými snadněji a častěji komunikovat (Skype, Whatsapp, Facebook), představuje odloučení jednu z největších

psychických zátěží spojených se stěhováním (Aviation job search, 2019).

Stěhování může z našeho pohledu zapříčinit rovněž neshody mezi partnery, protože veškerý chod domácnosti a zajišťování všeho potřebného stojí pouze na partnerovi, který zůstává s rodinou doma. Stěhování však není vždy jen spojeno s chutí jít za lepším, ale nutí je k tomu nejistota práce v jejich rodné zemi.

3.1.1.5. Zdravotní prohlídky a přezkušování

Piloti profesionálních leteckých společností podstupují v průběhu své kariéry pravidelné zdravotní prohlídky, a sice za účelem zajištění a potvrzení jejich způsobilosti létat, jsou tedy tzv. *držiteli průkazu odborné způsobilosti – licence*. Ti, kteří létají jako dopravní a obchodní piloti, potřebují mít lékařskou způsobilost 1. třídy, jejímž výstupem je obdržení lékařského vysvědčení Medical Certificate. Prohlídka je založena na vyšetření a zhodnocení fyzické a psychické kondice pilota (Beňo, Soldán, & Ferencová, 2017).

Lékařské prohlídky musí absolvovat pravidelně každý rok do svých 40 let života. V rozmezí 40 – 65 let je pak pilotovou povinností absolvovat lékařské prohlídky co půl roku, aby si zachovali svou licenci. Letecké úřady stanovují, jaké normy musí být splněny proto, aby mohli piloti dál létat (The British Psychological Society, 2017).

S obdobím lékařských prohlídek se pojí také pravidelné přezkušování na simulátorech. To probíhá vždy pod dohledem zkušeného instruktora, který posuzuje praktické zvládnutí modelových situací. Pilot má na zvládnutí přezkoušení omezené množství pokusů. Pokud by opakovaně neuspěl při praktickém přezkušování nebo měl neuspokojivé výsledky zdravotní prohlídky, hrozilo by mu dočasné zneschopnění, ve vážnějších případech až odebrání způsobilosti k letu. Potenciální zneschopnění či ztráta licence je jedním z potenciálních zdrojů stresu, kterým jsou piloti ve své profesi vystavováni (osobní sdělení 8. září 2020).

3.1.2 Faktory zátěže působící za letu

Létání samo o sobě již pro piloty významný zdroj zátěže nepředstavuje, protože jsou na ně dostatečně připravováni v rámci výcviku a cvičení na simulátoru. V průběhu výcviku se však nedá připravit úplně na vše a stává se, že se za letu mohou objevit situace, které pro piloty představují svou povahou zdroj zátěže a vedou ke zvýšenému napětí. Typickým projevem stresu je zde zvýšená tepová frekvence (nejčastěji se objevuje u méně zkušených pilotů), omezená rychlost zpracování a vyhodnocování informací a zrychlené

dýchání (Gerbert, 2006).

V následujících odstavcích věnujme pozornost situacím představující pro piloty zvýšenou zátěž.

3.1.2.1. Vzlety a přistání

Vzlet a přistání je považováno za nejkritičtější fáze letu. Letadlo se v těchto fázích pohybuje v malých výškách, přičemž při vzletu se pohybuje ve velmi vysoké rychlosti a při přistání zase naopak v nízké, což pilotům omezuje možnost s letadlem manévrovat. Nehody, k nimž dochází ve fázi přiblížení a přistání se pohybují obecně na 40 % ze všech leteckých nehod a jejich hlavní příčinou je zejména lidská chyba. Konkrétně se jedná o dovednostní a percepční chyby (Šplíchal, 2018).

3.1.2.2. Noční lety

V noci ovlivňují piloty různé aspekty nočního létání, které musí brát v úvahu. V noci dochází u člověka ke snížení zrakové ostrosti. Oko není schopné bezchybně vnímat a rozeznávat detaily ani barvy. Noční iluze mohou též způsobit zmatek a nesrovnalosti. Mimo jiné se zhoršuje prostorové vidění a orientace, proto jsou na nočních letech piloti odkázáni na informace, které jim poskytují palubní přístroje (Federal Aviation Administration, 2016).

3.1.2.3. Nestandardní situace za letu

Nestandardní situace nemusí vždy pro piloty nutně znamenat významnou psychickou zátěž. Posuzování závažnosti situace se odvíjí od její povahy a profesních zkušeností každého pilota. Za nestandardní situaci můžeme označit chybu přístrojů, problémového cestujícího, nepříznivé počasí a další. Zařazujeme do nich ale i nouzové situace, které již samy o sobě vedou ke zvýšení emočního napětí, protože jsou spojovány s možným ohrožením na životě, nedostatkem času a tím pádem nutností situaci rychle řešit. Na všechny zde uvedené a mnohé další situace jsou piloti cvičeni nejen v průběhu výcviku a v průběhu kariéry, kdy probíhá pravidelné přezkušování na leteckých simulátorech (Macura, 1986).

3.1.2.4. Povětrnostní podmínky

Povětrnostní podmínky představují další možnou zátěž. Zda jsou pro let nebezpečné či nikoliv je ovšem složité určit. Povětrnostní prvky mají totiž určité rozložení, tedy mají

tzv. *turbulentní charakter*, což znamená, že se proudy navzájem promíchávají a mění se v závislosti na čase a vlivech terénu. Za letu vítr nepředstavuje takové riziko jako při vzletu či přistávání – zde je pro piloty potřeba znát složku čelního, bočního a zadního větru, protože každý z nich působí na letadlo jinak. Při silném větru se zvyšuje rovněž spotřeba paliva, čehož si pilot musí být vědom. Tuto skutečnost je pak nutné brát v potaz i v situacích, kdy může dojít vlivem povětrnostních podmínek k opakovaným pokusům o přistání. Vítr může ovlivnit i dobu letu, a s tím spojenou i jeho ekonomickou stránku (Wágnerová, 2019).

3.1.2.5. Mlha

Mlha bývá považována společně s kouřem za hydrometeor a současně ji odborníci označují za nejčastější příčinu malé dohlednosti. Dohlednost je zhoršována díky malým kapkám vody nebo krystalkům ledu, ze kterých se mlha skládá. Pro piloty představuje zátěž z důvodu, že při ní klesá viditelnost a dohlednost pod vzdálenost 1 kilometru. U kouřma se dohlednost pohybuje v rozmezí 1 – 2 kilometrů. Pro piloty by bylo velice výhodné znát přibližný čas jejího výskytu, když se připravují na let. To je však velice obtížné, protože jde o složitý a velmi proměnlivý jev z hlediska místa i času (Kráčmar, Krška, Sobota, & Svatoš, 2006).

3.1.2.6. Námraza

Námraza vzniká ve chvíli, kdy se v oblacích nachází voda v kapalném stavu a teplota letadla se pohybuje pod 0 °C. Když se námraza utvoří na letadle, zhoršují se jeho aerodynamické vlastnosti a zvyšuje se jeho hmotnost. Neměla by být proto podceňována. Zamezit vzniku námrazy na letadlech pravděpodobně nedokážeme, nicméně v dnešní době existují prostředky pro její odstranění. V případě, kdy se námraza utvoří za letu, může ji pilot odstranit pomocí odmrazení náběžných hran. Občas je ale nutností změnit vlivem námrazy letovou hladinu (Dvořák, 2004).

3.2 Pracovní podmínky

Pracovní podmínky představují pro piloty stejnou zátěž jako prostředí, ve kterém pracují. V rámci nich je po pilotech vyžadováno, aby pracovali nepravidelně, zvládali často se měnící letové plány, nedostatek autonomie, práci na směny, jet lag, brzké ranní odlety nebo naopak pozdní noční přílety, nepravidelnosti spánku či nedostatek času pro dostatečnou

psychickou i fyzickou regeneraci mezi směnami, která je však důležitá pro dobrý psychický stav a výkon člověka (The British Psychological Society, 2017).

Vliv únavy a nedostatku pracovní autonomie na celkový duševní stav pilotů prokázala, mimo jiné, také studie Coopera a Sloana (1985).

V profesi pilota se vyskytuje velké množství různých stresových situací, se kterými se musí vypořádat. Některé z nich jsou obecné a nalezneme je v dalších profesích, jiné jsou specifické přímo pro jejich pracovní obor. Mezi nejčastější zdroje stresu, kterým jsou piloti nuceni čelit, patří únava, pracovní doba a jet lag (Hansen, 2015).

3.2.1 Únava

Únava představuje naprosto běžný jev, jehož typickým projevem je postupné snižování výkonnosti člověka a zvyšování jeho chybovosti. Není nic neobvyklého na tom, že se jedinec po práci cítí unaven, avšak nesmí zapomínat na následný odpočinek, který umožňuje regeneraci duševních a fyzických sil. Ty jsou předpokladem pro opětovný návrat k činnosti a schopnost ji znovu a kvalitně vykonat (Štikar, 2003).

V rámci letectví je únava považována za nejzávažnější faktor působící na zdravotní stav a výkonnost pilotů. V průběhu letu se očekává pilotova takřka nepřetržitá koncentrace pozornosti a soustředěnost na vykonávaný úkol, což může vést ke zvýšené únavě, zejména u dlouhých letů (Hansen, 2015).

U členů posádky letadla by proto neměly být jakékoliv známky únavy podceňovány. Pozornost by se měla věnovat preventivním opatřením, mezi něž patří uvážlivé plánování směn zaměstnavatelem a věnování dostatečného času odpočinku zaměstnancem (Boháčová, 2019).

Únava pramení, vedle již zmíněného, i z narušení tělesných biorytmů vlivem překračování různých časových pásem a pracovní doby (Háčik, 2006).

3.2.2 Jet lag

Jeden z největších dopadů na piloty má tzv. *jet lag*, překládající se jako pásmová nemoc, tryskáčové zpoždění nebo syndrom rychlé změny časového pásma. Vyznačuje se příznakem nadměrné ospalosti a zhoršenou kvalitou bdělosti během dne. Syndrom se typicky objevuje u jedinců překračující různá časová pásma, mezi něž patří bez pochyby i piloti (Brown, & Antuňano, 2009).

Hansen (2015) uvádí, jako jeho další projevy poruchu spánku, podrážděnost, zpomalení reakcí, únavu, dezorientaci, potíže s krátkodobou pamětí, zažívací potíže

a závratě.

Jet lag lze nejvíce pociťovat při letu ze západu na východ. Důvod je více než jasný. Lidské tělo se totiž hůře přizpůsobuje změně času směrem dopředu (tedy ztrátě času), k níž dochází právě při cestování do východních zemí, než změně času směrem dozadu (získání, prodloužení času dne), ke které dochází při cestování do západních zemí (Brown, & Antuñano, 2009).

Jak se člověk bude schopen následně s jet lagem vyrovnat, závisí na počtu překročených pásem. Délka adaptace se obvykle pohybuje v řádu 24 hodin na jedno časové pásmo. Uveďme si zde příklad vyrovnávání se s jet lagem. Letu z Osla do New Yorku náleží časový rozdíl 6 hodin, tudíž „obnovení“ biorytmu by trvalo zhruba 6 dní. Posádka však do ciziny většinou cestuje na kratší dobu, než by byla doba potřebná pro srovnání se s jiným časovým pásmem (Martinussen, & Hunter, 2010).

Z řad odborníků proto vyvstávají mnohá doporučení, jak se s jet lagem vyrovnat nebo jak jeho dopady snížit na minimum. My si zde zmíníme jen některá z nich.

Jedním z nich je naplánovat si aktivity včetně spánku tak, aby došlo k udržení cirkadiánního rytmu v souladu se svým běžným časovým pásmem (jedinec by se měl chovat tak, jakoby byl doma). Dopomoci k tomu může světelná expozice, jejíž podstatou je řízené vystavování se světlu za účelem udržení potřebného cirkadiánního rytmu. Další možností je použití podpůrných léků na podporu tvorby melatoninu. Ten zvyšuje pocit ospalosti a lépe se po něm usíná (Waterhouse, J., Reilly, T., Atkinson, G., & Edwards, B., 2007).

3.2.3 Pracovní doba

Dalším specifíkem pracovního prostředí pilotů je bez pochyby pracovní doba, jež se vyznačuje svou nepravidelností, což piloty vystavuje nutnosti přizpůsobovat se větším časovým nárokům nejen v rámci jednoho dne, ale i týdnů a měsíců.

Obecné požadavky na délku pracovní doby vyplývají ze zákoníku práce. Vzhledem k faktu, že se v rámci letecké dopravy setkáváme s mírně se lišícími pracovními podmínkami, vyplývají ony požadavky z hlediska omezení doby letové služby z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1899/2006, jímž se mění nařízení Rady (EHS) č. 3922/91 o harmonizaci technických požadavků a správních postupů v oblasti civilního letectví. V rámci české legislativy je pak uvedené nařízení obsaženo ve vyhlášce MD č. 466/2006 Sb. O bezpečnostní letové normě.

Dle nařízení (EU) č. 83/2014 se pracovní doba posádky letadla dělí

na 2 složky: *dobu služby* a *dobu letu*, přičemž dobou služby se rozumí čas počítaný od příchodu na pracovní místo a přihlášení až po čas odchodu. Zahrnují se sem rovněž všemožná pravidelná školení, přezkoušení na simulátorech a přemístování posádek. Dobou letu se pak rozumí časový úsek od prvního pohybu letadla až po jeho zastavení. Na základě odlišnosti těchto dvou pojmů jsou stanovená i omezení pro maximální dobu služby a doby letu zvlášť.

- **Celková doba služby, kterou lze uložit členům posádky, smí dosáhnout maximální výše:**
 - o 60 hodin v rámci jakýchkoli 7 po sobě jdoucích dnů;
 - o 110 hodin v rámci jakýchkoli 14 po sobě jsoucích dnů;
 - o 190 hodin v rámci jakýchkoli 28 po sobě jsoucích dnů, rovnoměrně rozložených
- **Celková doba letu, kde je člen posádky považován za aktivního člena, smí dosáhnout maximální výše:**
 - o 100 hodin v rámci jakýchkoli 28 po sobě jdoucích dnů;
 - o 900 hodin v rámci jakéhokoli kalendářního roku;
 - o 1 000 hodin v rámci jakýchkoli 12 po sobě následujících kalendářních měsíců.
- **Poletová služba je započtena do doby služby, přičemž provozovatel stanoví její minimální možnou délku.**

Pro členy posádky je občasou nutností přemístit se na jiné letiště za účelem započetí výkonu služby tam. Nařízení (EU) č. 83/2014 opět stanovuje zásady, kterými se provozovatel při potřebě přemístit členy posádky musí řídit. V tomto případě platí, že:

- jako doba letové služby se považuje přemístění člena posádky po přihlášení se do služby a doba před samotnou službou na palubě letadla;
- čas, který člen posádky věnuje přemístění je považován za součást služební doby.

Nařízení (EU) č. 83/2014 dále stanovuje nutnou dobu odpočinku před započtím letové služby na svém primárním letišti, přičemž odpočinek musí být v tomto případě minimálně stejně tak dlouhý, jako doba uplynulé služby. Pokud má odpočinek probíhat na jiném než primárním letišti, doba odpočinku by měla být opět minimálně stejně tak dlouhá jako doba uplynulé služby.

Další charakteristikou je skutečnost nepravidelnosti pracovní doby. Ta na posádku letadla klade zátěž vedoucí k možnému vzniku psychických (frustrace, únava) a fyzických

problémů (nespavost), protože doba strávená v práci mnohdy neodpovídá přirozenému nastavení cirkadiánních rytmů (Marqueze, Nicola, Diniz, & Fischer, 2017).

„Cirkadiánní rytmus je biologický cyklus spaní a bdění, který probíhá každých čtyřadvacet hodin“ (Kassin, 2012, 132). V podstatě se jedná o synchronizaci jednotlivých biologických funkcí našeho těla. Každá funkce pracuje samostatně, avšak společně udržují tělo v homeostáze. V případě, že jedna z částí neplní dostatečně svou funkci, dochází k narušení vnitřní rovnováhy. To má za následek vznik stresorů či jiných negativních faktorů, jež mohou ohrozit zdraví posádky a následně i bezpečnost letu. Cirkadiánní rytmy ovlivňují také mozkovou aktivitu, produkci hormonů a regeneraci buněk (Brown, & Antuňano, 2009).

Narušení těchto rytmů obvykle způsobuje obtíže při usínání, nespavost, zvýšení denní spavosti, negativní náladu, pocit nedostatku energie, potíže se soustředěností. Člověk se také vyhýbá sociálním interakcím, je podrážděný, lhostejný vůči druhým (Brown, & Antuňano, 2009).

3.3 Sociální a vztahové faktory

Profese pilota patří k povoláním vyžadující neustálý kontakt s dalšími lidmi. V pracovním procesu ho pak neustálá interakce může ovlivňovat, ať už pozitivně či negativně. Popišme si zde tři sociální skupiny, se kterými je pilot v neustálém kontaktu.

3.3.1 Kolegové

Typicky se zde setkáváme s proměnlivostí pracovních týmů, což s sebou nese i nutnost neustále se přizpůsobovat a zvykat si na jiné kolegy. Spolupráci proto může být v určitém ohledu ztížena, protože si musí každý den znovu a znovu budovat vztahy s novými kolegy, což svým způsobem může pro některé piloty představovat zátěž (Dzvoník, Blaško, & Kříž, 2001).

Na pracovišti jsou však vztahy pro podání dobrého pracovního výkonu a dosažení společných cílů stěžejní, zároveň odrážejí atmosféru, která v organizaci vládne (Koubek, 2007).

Vztahy mezi piloty mohou být dle Milanoviche et al. (1998) narušeny rolími, jež každý z členů posádky mají. Kapitáni mohou nepřiměřeným způsobem prosazovat své vůdcovství a tím znesnadňovat přirozenou a uvolněnou komunikaci s druhým pilotem. Druhý pilot se zase může řídit skutečností, že za let nese zodpovědnost kapitán, a proto se nemusí snažit do procesu zasahovat nijak víc, než mu zavdává jeho role

(ptát se, sdělovat svůj názor apod.)

3.3.2 Cestující

Nedílnou součástí pracovní činnosti posádky letadla je styk a komunikace se svými zákazníky – v tomto případě cestujícími. Více než v jiných profesích probíhá komunikace s nimi každodenně, a proto je potřeba jednat zcela profesionálně, což není vždy jednoduché. Profesionální jednání se vyznačuje zejména schopností odklonit pozornost od svých vlastních problémů a zaměřit ji zcela na potřeby druhých. Předpokladem toho je schopnost personálu přistupovat ke každému cestujícímu individuálně, odhadnout, co aktuálně potřebuje a jednat v závislosti na aktuální situaci (Bedrnová, & Pauknerová, 2010).

Přestože v převážném množství času stráveného na palubě letadla jedná s cestujícími palubní personál, objevují se i nestandardní situace, kdy je nucen svou pozornost k cestujícím obrátit i kapitán letadla. Kapitán i ostatní členové posádky jsou oprávněni v takových situacích vydat příkazy, které vedou k podpoření bezpečnosti letu. Pokud by cestující odmítl uposlechnout dané pokyny, kapitán letadla má právo vyloučit takového pasažéra z letecké přepravy, protože by svým chováním porušoval přepravní podmínky, a sice tu, kdy *„je cestující povinen zdržet se jednání, které by mohlo ohrozit bezpečnost a plynulost letecké dopravy, rušit nebo obtěžovat ostatní cestující nebo být příčinou jejich stížností, bránit řádnému výkonu povinností pracovníků dopravce, poškodit majetek dopravce nebo cestujících, zdržet se nadměrného požívání alkoholu na palubě letadla“* (Přepravní podmínky Smartwings, nedat.).

Před samotným vyloučením cestujícího je mu ale nejprve uděleno napomenutí a je seznámen s dalšími opatřeními plynoucími z neuposlechnutí výzvy. V případě, že by k takové situaci došlo během letu, je pro zajištění bezpečnosti kapitán oprávněn let přerušit a přistát na nejbližším letišti. Mezi uvedený typ nestandardních situací zařazujeme například konflikty cestujících v průběhu letu, cestující nerespektující pokyny palubního personálu či cestující pod vlivem alkoholu. Konfliktní chování však podporují i zpoždění, dlouhá čekání na letišti nebo nedostatečné množství poskytnutých informací (Bor, & Hubbard, 2006).

Ať už se však jedná o jakoukoliv z uvedených situací, vždy je pro ni charakteristické její řešení na veřejnosti, tudíž se od pilotů i palubního personálu očekává maximální projev profesionality (Bedrnová, & Pauknerová, 2010).

3.3.3 Rodina, přátelé, blízcí

Stejně jako většina ostatních jedinců mají i piloti své další povinnosti a odpovědnosti mimo své pracoviště, které jim přinášejí výzvy a životní události v podobě manželských a rodinných obtíží, nemocí, úmrtí blízkých apod. Stejně tak jako nelehké a zatěžující situace v pracovním prostředí je nezbytné podchytit i tyto osobní strasti, a sice z důvodu snahy zabránit v budoucnu významnějšímu narušení duševní rovnováhy, které by mohlo mít za následek vznik deprese, úzkostí, stresu či fatálních chyb při výkonu práce (The British Psychological Society, 2017).

Osobní a rodinný život pilotů bývá poznamenán i jejich nepřítomností, což jim může stěžovat fungování nejen v roli partnera, rodiče, milence, ale i přítele. Mezi významné stresory patří právě spory s blízkými a vztahové obtíže vedoucí k emočnímu rozrušení. To může mít za následek nedostatečnou soustředěnost a omezenou schopnost efektivně a rychle se rozhodovat (The British Psychological Society, 2017).

3.4 Současná situace v civilním letectví

Na celkovou pracovní výkonnost a duševní stav pilotů má bezpochyby vliv ekonomická situace, která svou povahou zvyšuje nároky na piloty v oblasti zvládnání pracovních podmínek (Kloučková, 2020).

Ve 20. století došlo k rozmachu nízkonákladových evropských leteckých společností nebo minimálně k využívání některých prvků z nich z důvodu snahy o maximální snížení nákladů na provoz. Využívá se tak menší počet strojů i palubního personálu. Nicméně tato snaha zapříčiňuje zvyšování nároků a zátěže, kterým je letecký personál vystaven. Komerční tlak tak často vede k tomu, že piloti pracují na hranici akceptovatelných limitů. S tím se pojí aktuálně největší problém, a to únava. Ta je v současnosti problémem nejen posádek létajících dlouhé lety, ale i posádek na krátkých či středně dlouhých letech (The British Psychological Society, 2017).

Největším zásahem je však v současnosti vliv pandemie Covid-19, která způsobila celosvětovou krizi nejen v letectví, ale i jiných odvětvích. Z pohledu aerolinek je jisté, že krize zapříčinila největší propad v počtu denních letů u velkých leteckých společností (Lufthansa, British Airways), oproti nízkonákladovým (Wizz Air, easyJet, Ryanair). Důvodem je, že velké společnosti cílí zejména na dálkové lety, k čemuž využívají velkokapacitní letadla a náklady jsou tak oproti nízkonákladovým společnostem vyšší. To zapříčinilo a nadále bude zapříčiňovat propouštění velkého množství zaměstnanců

a snižování počtu letadel ve flotilách. Propouštění se ovšem nevyhne ani nízkonákladovým společnostem (Ryšavá, 2020).

4 STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ STRESU A ZÁTĚŽE

Kariéra pilota je velmi často považována za prestižní a vzrušující povolání. Většina mladých jedinců, kteří se chtějí kariéře letce věnovat je ale zaváděna příliš zkresleným obrazem a neuvědomují si psychologické problémy, které se s touto profesí pojí, a se kterými je třeba umět dobře pracovat. Odpovědnost za bezpečí své, kolegů a cestujících, řízení letadla přes noc, létání za nepříznivých povětrnostních podmínek či špatného počasí, létání ve zhuštěném letovém prostoru, technické problémy či konflikty, ať už s kolegy nebo cestujícími, a potíže v osobním a rodinném životě – vše uvedené považujeme za důvod, proč je nutné, aby si piloti osvojovali strategie pro zvládání stresu, které k jejich povolání neodmyslitelně patří (BAA Training Aviation Academy, 2013).

Coping neboli zvládání lze vymezit jako „*schopnost člověka vyrovnat se odpovídajícím způsobem s nároky, které jsou na něj kladeny*“ (Hartl, & Hartlová, 2010, 77). V přeneseném slova smyslu jde o interakci mezi jedincem a situací, která dotyčného vystavuje určitým požadavkům.

Existuje celá řada způsobů, jak se se zátěží vyrovnat. Každý z nás si vybírá ty strategie, které vyhodnotí jako nejlepší s ohledem na danou situaci, přičemž při výběru hraje roli také naše osobnostní nastavení a míra sociální opory, kterou máme k dispozici (Křivohlavý, 1994).

Copingové strategie ovlivňují míru, s jakou na nás jednotlivé stresory působí. Proto výběr jednotlivých strategií a jejich vhodné užití představuje důležitou součást zvládnutí daného typu zátěže či stresu (Kumar, Rinwa, Kaur, & Machawal, 2013).

Tomu, jakým způsobem se člověk se zátěží vyrovnává, věnuje svou pozornost celá řada autorů. My si zde pro představu zmíníme dva příklady zvládání. Jedním z nich je coping dle Lazaruse (1999, 77), který ve své knize popisuje dva typy zvládání stresu:

- **strategie zaměřené na problém** – jsou používány v situacích, kdy je jedinec přesvědčen o jejich úspěšném zvládnutí vlastními silami (nazývá to také kognitivním zvládnutím situace), nejčastěji se tato strategie objevuje v pracovním kontextu;
- **strategie zaměřené na emoce** – jsou využívány v kontextu rodiny a ve chvíli, kdy je jedinec přesvědčen o nemožnosti situaci jakkoliv svými silami ovlivnit, snahou je změna emočního významu vztahu mezi jedincem a prostředím.

Člověk si může také osvojit různé techniky a postupy, které mu mohou dopomoci ke zvládnutí situace a ke zvýšení odolnosti vůči faktorům způsobujících stres. Vymětal (2009) rozlišuje mezi dvěma druhy strategií:

- **krátkodobé strategie** – zahrnují jednoduché postupy a techniky, pomáhající okamžitě snížit stresovou reakci organismu;
- **dlouhodobé strategie** – kladou si za cíl snížit úroveň zátěže

Jednotlivé příklady krátkodobých a dlouhodobých strategií nám pro lepší přehlednost shrnuje následující tabulka č. 2.

Tabulka č. 2: Strategie zvládnání stresu (Vymětal, 2009, 115)

Krátkodobé	Dlouhodobé
řízené dýchání a jeho prohlubování	správná životospráva (jídlo, pití, režim spánku a odpočinku)
pitný režim (napít se a ochladit tepny)	časové plánování
jít na procházku	kontrola a změna postupů u podnětů vyvolávajících stres
vnitřní rozprava	analýza problémů a snaha o jejich efektivní řešení
odklon pozornosti k jiné činnosti	kognitivní změna rámce
„počítání do desíti“	rozvoj vlastních zájmů a zálib
	pohyb, tělesná aktivita
	otevřená komunikace a zájem o mezilidské vztahy
	rozšiřování svých kompetencí, dovedností, kvalifikací a schopností
	provádění relaxačních cvičení

V leteckých společnostech existují programy a oddělení, která slouží členům posádek jako pomocníci při zvládnání problémů, vyskytujících se jak v rovině pracovní, tak i osobní. Proto si zde pro příklad programy *European Pilot Peer Support Systems Initiative* a oddělení *Flight Safety*.

4.1 European Pilot Peer Support Systems Initiative (EPPSI)

Jedná se o program systémů podpory členům posádek letadel, jehož cílem je pomoci posádkám rozpoznat, zvládnout a překonat potenciální problémy spojené s tímto zaměstnáním, jako je pracovní stres, osobní problémy či neustále rostoucí psychosociální stres (European Pilot Peer Support Initiative, nedat.).

Stejně jako je Pilot Peer Support Systems pomocníkem pro piloty za „běžného režimu“ leteckých společností, je potřebný také za nestandardních situací, jako je nyní pandemie Covid-19. Ta přinesla řadu různých omezení a opatření, která vystavují nejen celé letecké společnosti, ale i všechny členy letových posádek dalším psychologickým stresorům. Mezi stresory patří změna týmového klimatu vlivem preventivních opatření, riziko přenosu infekce mezi členy posádky v kokpitu či při styku s cestujícími, nová existence dalších postupů a procesů, které je třeba dodržovat při nákaze, náročnější péče o děti vlivem vládních nařízení a v neposlední řadě ještě větší strach o své zaměstnání, o jeho ztrátu a s tím spojenou i ztrátu příjmu (Reuter, Schwarz, Harter, Simons, Fahrenbruck, & Rahmann, 2020).

Všechny uvedené stresory vedou u pilotů k vzrůstajícímu psychickému napětí. Odolnost vůči této zátěži je ovšem závislá především na vlastních kapacitách a strategiích jedince a také na systému podpory (rodina, kolegové, organizace, zaměstnavatel), který mají k dispozici (Reuter et al., 2020).

4.2 Flight safety (oddělení letové bezpečnosti)

Oddělení letové bezpečnosti představuje další možnost podpory, kterou mohou piloti využít v případě potíží. Pracují zde inspektoři bezpečnosti. Ti se zabývají leteckými nehodami, provádějí monitoring všech záznamů letů a mají na starost právě tuto podporu. Piloti mohou s oddělením komunikovat buď adresně, nebo anonymně. Své podněty, návrhy, či starosti sepisují písemně a hází je do boxu. Když se něco stane a pilot sám kontaktuje oddělení, je to při řešení situace zohledňováno a není za to nijak trestán. Cílem služby je především namotivovat členy letové posádky k tomu, aby případný problém přiznali a nebáli se ho řešit (osobní sdělení 10. listopadu 2020).

Na závěr této kapitoly si zde v krátkosti zmiňme, že vystavení stresu nemusí mít na jedince vždy jen negativní dopad. Občasné vystavení se stresovým situacím a jejich zvládnutí může podpořit postupné zvyšování tolerance (odolnosti) vůči němu. Odolnost je navíc založena na třech vzájemně provázaných složkách, které jsou základem pro zvládnutí zátěžových situací (Křivohlavý, 2001).

Mezi zmiňované složky řadí Šiška (2003) **oddanost** neboli ztotožnění člověka s vykonávanou prací, **přesvědčení o zvládnutelnosti** situace na základě jedincovi možnosti ji kontrolovat a vnímání životních a pracovních nástrah jako **výzev**, jež mohou podpořit jeho adaptační schopnosti.

5 SPECIFIKA PROFESE DOPRAVNÍHO PILOTA

V následující kapitole si vysvětlíme, čím je profese pilota tak specifická, a proč je nutné těmto specifikům věnovat pozornost. Seznámíme se zde také s nároky kladenými na osobnost pilota a pracovními požadavky lišícími se u kapitána letadla a druhého pilota. Ke konci kapitoly si v krátkosti představíme současnou situaci v letectví.

Práce v oblasti letecké dopravy předpokládá připravenost člověka přizpůsobovat se rozličnému množství specifických podmínek, a proto se díky požadavkům na pilota kladených řadí mezi neobtížnější lidské činnosti. Napříč různými zaměstnáními se nesetkáme s více specifickými psychologickými požadavky, jako právě zde. Aby jedinec mohl vykonávat profesi pilota, je zapotřebí, aby splňoval podmínku výborného zdravotního stavu (Šulc, 2003).

Pilot je v letovém provozu považován za jeden z nejdůležitějších činitelů, a sice proto, že právě on činí konečná rozhodnutí, která ovlivňují nejen průběh celého letu, ale i jeho bezpečnost. Případné chyby, kterých se pilot dopustí, mohou vést k daleko závažnějším, až katastrofálním důsledkům. Mezi stěžejní pilotní dovednosti patří především schopnost se správně a efektivně rozhodovat v jakýchkoliv situacích během letu. K ovládnutí dané dovednosti mu pak napomáhá jeho osobnost, odborné znalosti, zkušenosti, dostatečný psychický i fyzický stav a dovednosti, které jsou mimo jiné také předpokladem pro splnění předepsaných podmínek, jež zajišťují bezpečnost letového provozu (Beňo et al., 2017).

5.1 Nároky na osobnost pilota

Mezi vlastnosti, kterými by měl pilot dopravního letadla disponovat, patří svědomitost, vytrvalost, schopnost spolupracovat v týmu, převzetí zodpovědnosti a vůdcovské vlastnosti. Stěžejním předpokladem k výkonu profese je též sebedůvěra, kterou jedinec získává v průběhu času, kdy se věnuje své profesní přípravě a výcviku. Pilot však není nikdy závislý jen sám na sobě, proto je nutné, aby důvěřoval svým kolegům. Tento druh důvěry se projevuje především ve schopnosti adekvátně rozdělit zodpovědnost a pracovní úlohy mezi všechny zúčastněné. Dalším předpokladem je též schopnost zřetelně sdělit svůj vlastní názor a zároveň umět vyslechnout názory zbytku posádky (Dzvoník et al., 2001).

Vedle výše uvedených potřebných vlastností jsou kladeny vysoké nároky i na paměť, pozornost, představivost či logické myšlení. Musí si udržet v paměti veškeré bazální postupy jednání v různých situacích, musí vnímat informace od řídicích letového provozu a patřičně na ně reagovat. Dále by měl mít přehled během letu, dobrou prostorovou orientaci důležitou zejména ve fázích přiblížení a pojíždění po runway, časový odhad, intuici a schopnost improvizovat (Dzvoník et al., 2001).

Další důležitostí pro profesi je spolehlivost, podávání stabilního výkonu, pilotova aktivita a schopnost samostatně řešit potíže. S touto se pojí i předpoklad orientace v obsáhlejší množství informací, z nichž je následně schopen vybrat ty, které jsou podstatné pro zvládnutí situace – tedy je schopen propojovat kreativní a analytické myšlení (Kubálek, 1984).

Pilot by měl být zároveň emočně stabilní a měl by mít oproti běžné populaci nižší tendenci podléhat úzkostným stavům ve vypjatých situacích. V případě, že by tomu bylo jinak, mohlo by to neblaze působit na jeho pozornost a ohrozit bezpečnost celého letu. Z toho důvodu je potřebná i jeho dostatečná emoční odolnost, která mu je nápomocná v neobvyklých situacích, které je třeba řešit s klidnou myslí a rozumem (Dzvoník et al., 2001).

Jedná se o profesi náročnou a stejně tak jako v jiných oborech se i v tomto předpokládá pilotova ochota se celoživotně učit, sebezdokonalovat, vzdělávat a v neposlední řadě se poučovat z chyb ať už svých nebo cizích, protože tím přispívá k ještě větší bezpečnosti letu (Kubálek, 1984).

V tabulce č. 3 si uveďme vhodné charakteristiky, které jsou předpokladem pro výkon profese pilota.

Tabulka č. 3 – vhodné charakteristiky (Gerbert, 2006, 238)

Vhodné charakteristiky	
Kognitivní vlastnosti	Osobnostní vlastnosti
koncentrace	ochota spolupracovat
obecná inteligence	sebevědomí
matematické schopnosti	flexibilita/přizpůsobivost
paměť a pozornost	schopnost plánovat a organizovat činnost
technické porozumění	energičnost
prostorová představivost	odolnost vůči zátěži
distribuce pozornosti	pohotovost
přehled a obezřetnost	pracovní motivovanost
multitasking	sociální integrace
zautomatizování	vůdčí schopnosti
zdokonalování	
psychomotorická koordinace	
rozhodnost v jednání	

5.2 Pracovní požadavky

Pracovní požadavky se různí dle pozice, kterou zaměstnanec zastává. Pro potřebu této diplomové práce si zde zmiňme povinnosti vztahující se k pozici kapitána letadla a druhého pilota.

5.2.1 Kapitán letadla

Povinností velitele letadla (kapitána, PIC, pilot-in-command) je znalost aktuálních leteckých předpisů a postupů letecké společnosti, pro kterou létá. Mezi jeho každodenní povinnosti patří důkladná pozemní předletová příprava, provedení nezbytných úkonů před startem či přistáním, a v neposlední řadě má povinnost provést osobní „fyzickou“ prohlídku letadla před odletem, protože za něj následně přebírá zodpovědnost (Letecký předpis L2, 2014).

Zodpovídá také za celkový průběh letu, posádku a cestující. Mezi další povinnosti patří obvykle kontrola meteorologických předpovědí pro celou trasu letu a kontrolních bezpečnostních seznamů. Dále musí vypočítat a zajistit správnou vyváženost letadla, aby nedošlo k přetížení, které by mohlo ohrozit bezpečnost letu. Zodpovídá rovněž

za to, že letadlo dorazí v plánovaném časovém rozmezí do místa určení. V případě, že nastanou během letu potíže či změny, jeho povinností je vše nahlásit řídicím letového provozu a brát v potaz jejich doporučení, případně i upravit původní letový plán. Vše se pak zaznamenává do letového deníku (Chron Contributor, 2020).

Hlavní odpovědností kapitána letadla je bezpochyby právě dodržování všech stanovených pravidel létání. Od pravidel se může odchýlit, ovšem za předpokladu, že se jedná o nestandardní situaci vyžadující jiný způsob chování, které zajistí bezpečnost letu a cestujících – má tedy právo rozhodnout, jakým způsobem bude ve finále let proveden (Pravidla létání, nedat.).

Kapitán by měl být také ochoten předávat své letecké znalosti a zkušenosti druhému pilotovi a dopomoci mu tak k jeho úspěšnému zvládnutí role kapitána v budoucnu. Zároveň to posiluje i dobrý vztah mezi kapitánem a druhým pilotem a pozitivně to ovlivňuje jejich pracovní výkonnost (Pravidla létání, nedat.).

5.2.2 Druhý pilot

Druhý pilot (první důstojník, FO, first officer) má povinnost seznámit se s leteckými předpisy a postupy související s provozní příručkou letadla, hlásit se kapitánovi, plnit jeho rozkazy a napomáhat mu k bezpečnému provedení letu. Druhý pilot připravuje kapitánovi formuláře o hmotnosti a vyváženosti stroje a také dohlíží na tankování. Během letu je obvykle zodpovědný za radiokomunikační spojení s řídicími letového provozu a navigační přístroje. V případě dlouhých letů se pak stává, že druhý pilot přebírá velení, aby si kapitán mohl odpočinout. Druhý pilot přebírá velení také v případě, že se kapitán přestane cítit dobře, nebo je jakýmkoli jiným způsobem indisponován. (Chron Contributor, 2020).

Mezi jeho další povinnosti patří směřování pozornosti k přístrojům informujících o výšce letadla, dále hlídá geografickou polohu letadla, aby nedocházelo k odchylování se od požadovaného kurzu. S kapitánem letadla a dalšími členy posádky dostatečně komunikuje a sděluje kapitánovi všechny své postřehy či informace, které by mohly dopomoci k efektivnějšímu zvládnutí letu. Společně s kapitánem se snaží zajistit maximální úroveň profesionality chování a vystupování, a to nejen u sebe navzájem, ale také u dalších členů letové posádky (Dzvoník, 2005, in Kloučková, 2020).

Tendencí kapitána letadla a druhého pilota je sdílení úkolů, proto není kapitánovou nutností na druhého pilota delegovat pouze základní úkoly s jeho pozicí spojené. V případě nouzových situací však dochází k tomu, že kapitán letadla přebírá plnou kontrolu

nad strojem, zatímco druhý pilot obstarává všechny ostatní úkoly (Chron Contributor, 2020).

6 VÝZKUMY V OBLASTI ZÁTĚŽE U DOPRAVNÍCH PILOTŮ

V následující části diplomové práce se zaměříme na výsledky výzkumů zabývajících se stresem v profesi pilotů dopravních letadel. Jedná se o zahraniční a české studie, které se orientují nejen na samotné stresory, ale zkoumají i jejich možné dopady na celkové duševní zdraví jedince. Dále přináší teoretické poznatky o stresu a zátěži, včetně informací o strategiích, jež jim pomáhají se s nimi vypořádat.

6.1 Zahraniční studie

O prokázání vlivu pracovních, rodinných a dalších stresorů na duševní zdraví pilotů dopravních letadel se snažila studie Widyaheninga (2007). Jejím cílem bylo ověřit, zda se dané stresory podílí na vzniku mentálně-emocionálních poruch. Pro svou studii si vybral aktivně pracující piloty na pozici kapitána a druhého pilota. Výsledky ukázaly, že piloti, u kterých byla prokázána vysoká úroveň pracovního stresu, jsou náchylnější ke vzniku mentálně-emocionálních poruch. Naopak u pilotů, kteří vykazovali zvýšenou úroveň stresu v osobním životě, byla korelace s emocionálními poruchami nižší.

Další studie se zabývala zkoumáním vztahu mezi stresem prožívaným doma a jeho vlivem na vnímanou úroveň pracovního stresu. Dále zkoumala, jak budou piloti hodnotit svůj celkový pracovní výkon. Vzorkem tvořili piloti pobřežní stráže USA (USCG). Výsledky studie prokázaly, že čím vyšších hodnot dosahovala úroveň prožívaného stresu doma, tím rostla úroveň prožívaného pracovního stresu. Zároveň byla prokázána korelace mezi skórem prožívaného stresu z domova v práci a negativním hodnocením pracovního výkonu, přičemž jako nejvýznamnější se ukázalo zhoršení leteckého výkonu, strach z práce, neschopnost se dostatečně soustředit, zpomalenost reakcí a narušení plynulosti a přesnosti přistání (Fiedler, Della Rocco, Schroeder, & Nguyen, 2000).

Protože se v rámci práce věnujeme také tématu strategií zvládnání zátěže, zmiňme si zde studii Sloana a Coopera (1986) zabývající se přímo strategiemi zvládnání zátěže u pilotů dopravních letadel, kteří byli získáni prostřednictvím British Airline Pilots Association (BALPA). V rámci studie byly identifikovány čtyři stěžejní faktory zvládnání zátěže, a sice stabilita vztahů a rodinná pohoda, zachování rozumu a logické řešení problémů, sociální opora a spolehlivost partnera. Nejvýznamnějším zdrojem zvládnání se u pilotů stal stabilní vztah s manželkou, která je schopna zajistit plynulé fungování rodiny, poskytuje partnerovi psychickou podporu, zvládá péči o děti, je chápavá a flexibilní.

Za významný se ukázal také faktor sociální opory, tedy že mají piloti ve svém okolí přátele a kolegy, se kterými mohou o všem mluvit. Absence sociální opory se ukázala jako stresor sám o sobě.

Jeeva a Chandramohan (2009) se rovněž ve svém výzkumu věnovali tématu zátěže. Cílem jejich studie bylo identifikovat psychosociální stresory a strategie, kterými je piloti zvládají. Do studie byli zapojeni piloti z různých leteckých společností. Bylo zjištěno, že z 55 pilotů pouhých 13 % nikdy nezažilo profesní stres, a tedy většina z nich (78 %) trpí mírnou či střední úrovní stresu. U zbylých 9 % byla prokázána vysoká úroveň prožívaného stresu, který se snaží mírnit copingovými strategiemi. Jako strategie zvládnání zátěže je mezi vzorkem pilotů nejčastěji (v 77 %) využívané zvládnání zaměřené na emoce. Dalších 5 % pilotů využívají strategie sociální opory a zbylých 18 % pilotů využívá běžné strategie, které jsou jim pomocníky při zvládnání každodenním stresu.

Cílem další studie bylo prozkoumat vztah mezi zdroji pracovního stresu a jejich vlivem na duševní pohodu pilotů. Zároveň zkoumala, jaké zvládací strategie k boji s pracovním stresem využívají. Studie byla realizována anonymně prostřednictvím webu a tvořilo ji 821 pilotů (mužů i žen). Výsledky ukázaly, že více než polovina respondentů vykazuje prahové hodnoty pro mírnou depresi. Dále se ukázalo, že téměř 60 % respondentů používá pro zvládnání pracovního stresu účinné zvládací strategie, které přispívají k jejich duševní pohodě. Ti respondenti, kteří využívají strategii řízeného spánku, dostatku fyzického pohybu a dodržování zdravé stravy vykazovali na škále depresivity nižších hodnot, než respondenti, kteří je nevyužívají (Cahill, Cullen, Anwer, Wilson, & Gaynor, 2021).

Poslední zahraniční studii, kterou si zde zmíníme, je studie zkoumající pracovní stresové faktory v povolání pilotů a rozdíl, jakým ony stresové situace vnímají piloti sportovci a piloti nespportovci. Výzkum vychází z předpokladu, že cvičení je vhodnou strategií, jak se člověk může stát fyzicky zdatným a lépe zvládat stres. Studie byla realizována na vzorku pilotů pracujících pro dvě iránské letecké společnosti. Výsledky výzkumu potvrdily, že existuje statisticky významný rozdíl ve vnímání pracovního stresu u pilotů sportovců a nespportovců. Prožívaný pracovní stres u pilotů nespportovců byl vyšší, než prožívaný pracovní stres u pilotů sportovců, což dokázalo, že má cvičení důležitou roli v prevenci a snižování stresu prožívaného v pracovním prostředí (Hajiyousefi, Asadi, & Jafari, 2015).

6.2 České studie

Z českých studií si zde uvedme diplomovou práci J. Růžičkové (2016), která se v ní zaměřila na analýzu současné úrovně pracovní spokojenosti, pracovní psychické zátěže a únavy u několika skupin leteckého personálu, mezi nimiž byla i skupina pilotů. Pro zjištění aspektů bylo použito dotazníkové šetření, přičemž skupina pilotů byla složena z respondentů z několika leteckých společností. V části psychické zátěže bylo zjištěno, že piloti svou práci z hlediska pracovní zátěže hodnotí kladně z důvodu pocitu uspokojení a smyslu, který jim práce přináší. Navíc svou práci nevnímají jako monotónní, naopak jako zajímavou a duševně obohacující. V práci nezažívají ani časté konflikty či potíže, které by byly zdrojem nadměrného stresu. Avšak negativně hodnotí časovou tíseň a zodpovědnost s jejich prací spojenou. Dle statistické analýzy bylo zjištěno, že jejich práce nepatří mezi významně psychicky zatěžující povolání.

Empirická část

7 VÝZKUMNÝ PROBLÉM A CÍL

Naším záměrem je nyní seznámit čtenáře s **výzkumným problémem a cíli práce**. V teoretické části se věnujeme tematickým okruhům a fenoménům, které čtenářům slouží k lepšímu pochopení problematiky, a ze kterých posléze vycházíme i v praktické části práce. Rozebrali jsme faktory, které se mohou podílet na vzniku či prožitku zátěže a stresu, mezi něž jsme zařadili například pracovní podmínky a prostředí, jako je časová náročnost práce, překračování různých časových pásem, jednotlivé fáze letu, nestandardní situace za letu a další. Vedle těchto faktorů však mohou hrát roli také sociální faktory, tedy vztahy s kolegy, vedením či rodinné vztahy. Spoustu z těchto faktorů nelze odstranit, a proto je nutné mít své ověřené strategie zvládnutí, které napomáhají k jejich úspěšnému zvládnutí. I těm věnujeme v teoretické části pozornost. Nejsou však rozebírány zcela do detailu, protože každý z nás preferuje jiné. V závěru teoretické části se pak soustředíme na shrnutí zahraničních a českých studií věnujících se zkoumání stresorů v letectví a jejich zvládnutí.

Hlavním cílem práce bylo prozkoumat a popsat, co ve své profesi považují piloti za stresující a co jim pomáhá se s tím vyrovnat.

Vzhledem k výše uvedenému cíli práce bylo pro realizaci výzkumu využito kvalitativního přístupu z důvodu snahy odhalit zkušenosti pilotů se stresem a zátěží, které k jejich profesi patří.

7.1 Výzkumné otázky

Na základě výše uvedených cílů jsme si následně stanovili výzkumné otázky, kterými jsme si výzkumné cíle konkretizovali:

VO1: Co ve své profesi považují piloti za subjektivně zátěžové a stresující?

VO2: Jaké strategie zvládnání stresu piloti využívají?

VO3: Jak firemní vztahy a nastavení přispívají ke zvládnání stresu u pilotů?

VO4: Jak se pracovní prostředí a podmínky podílejí na míře prožívaného stresu?

VO5: Jakou roli hraje pro piloty osobní život z hlediska vnímaného stresu?

8 METODOLOGICKÝ RÁMEC

S ohledem na cíle práce a stanovené výzkumné otázky jsme výzkum realizovali formou **kvalitativního přístupu**, jehož podstatou je snaha o porozumění zkoumané problematiky v jejím plném rozsahu a hloubce. Z toho je zřejmé, že naším cílem není získaná data zobecňovat na celou populaci pilotů, nýbrž nahlédnout a lépe pochopit život několika z nich.

Typickým znakem kvalitativního výzkumu je usilování o detailní popis a vhléd do příběhů zkoumaných osob. Vychází přitom z jejich přirozeného prostředí, které nám umožňuje procesy lépe studovat (Hendl, 2016).

Předností kvalitativního výzkumu je bez pochyby skutečnost, že výběr stěžejních proměnných není realizováno výzkumníkem, nýbrž respondenty. Ti při poskytování informací vycházejí ze svých znalostí, zkušeností, pocitů a vlastních postojů k danému tématu. Úkolem výzkumníka je posléze nalezení klíčových struktur v množině veškerých proměnných, které byly respondenty sděleny (Disman, 1993).

Dle Miovského (2006) je pro kvalitativní výzkum charakteristická *jedinečnost*, *neopakovatelnost fenoménů* (každý vnímá situaci jinak), *kontextuálnost* (vše má svou vlastní příčinu, nelze u všeho hledat pravidelnost), *procesuálnost* (vznik, vývoj a zánik fenoménu), *dynamika* (vliv dalších faktorů) a *reflexe* (také výzkumník ovlivňuje a je ovlivňován).

8.1 Typ výzkumu

V předkládané práci jsme se rozhodli, vzhledem k její charakteristice a povaze výzkumného problému a cíle, pro použití **případové studie**. Případová studie pracuje s jednotlivci, či menší skupinou, přičemž se snaží o detailní prozkoumání jejich případů. Získává od nich velké množství informací (dat), na základě nichž se posléze snaží zachytit komplikovanost těchto případů a popsat vztahy mezi nimi (Hendl, 2016).

Případovou studii jsme se rozhodli použít z důvodu její vhodnosti k pochopení jednotlivých příběhů, jejich vzájemných souvislostí a kontextu, který umožňuje dostat se skutečně k jádru problému a hlouběji ho prozkoumat (Řiháček, Čermák, & Hytych, 2013).

8.2 Metoda sběru dat

Vzhledem k tomu, že je diplomová práce realizována v duchu kvalitativního výzkumu, byla pro získávání dat zvolena metoda **polostrukturovaného interview**.

Polostrukturovaný rozhovor je nejčastěji používanou metodou interview. Dokáže řešit nevýhody jak nestrukturovaného, tak strukturovaného interview. Vyžaduje ale kvalitnější a důslednější technickou přípravu výzkumníka. Jeho podstatou je, že si výzkumník předem stanoví témata a k nim jednotlivé otázky, na které bude třeba v průběhu rozhovoru odpovědět. Pořadí otázek je však možné přizpůsobovat potřebám výzkumníka i tázané osoby, a tím docílit maximálního vytěžení informací. Přestože jsou stanovena základní témata a otázky, je dán respondentům v průběhu rozhovoru prostor pro jejich vlastní vyjádření. Další výhodou bezesporu zůstává fakt, že se výzkumník může v rámci rozhovoru doptávat a ověřovat si získané informace (Miovský, 2006).

Metoda polostrukturovaného interview představuje pro náš výzkum hlavní a jedinou metodu sběru dat. Po stanovení základních témat a otázek byla provedena **pilotní studie** s pilotem dopravního letadla. Ten nám poskytl cenné poznámky, na základě nichž došlo k mírným úpravám ve formulaci některých otázek za účelem jejich jednoznačného pochopení. Otázky jsou k dispozici v příloze č. 2.

Naší hlavní snahou bylo pochopit, jaké situace představují pro piloty v jejich profesi stres, jaké části letu považují za nejvíce stresující, jaké požadavky jsou na ně kladeny, zda mají nějaké své copingové strategie, které jim pomáhají se se stresem vypořádat, zda jim je v této otázce nápomocna také jejich letecká společnost apod. Formulace otázek byla provedena tak, abychom na ně dostali odpovědi a zároveň tak, aby měli respondenti možnost se dle svých potřeb vyjádřit.

U polostrukturovaného interview je obvykle přikládána velká váha prostředí, ve kterém probíhá. Mělo by proto být realizováno v prostorách k tomuto účelu vhodných (Miovský, 2006). Při realizaci našich interview však bylo obtížné tuto podmínku splnit vzhledem k aktuální celosvětové situaci s Covid-19. Rozhovory nebyly realizovány formou osobního setkání, nýbrž formou online spojení přes komunikační nástroje a sociální sítě. Jsme si zcela vědomi, jaká rizika to s sebou nese. Nebyla zajištěna výše zmíněna homogenita prostředí, internetové připojení nebylo vždy zcela vyhovující, tudíž byla narušena plynulost a kvalita přenosu. To mohlo vést ke špatnému a ztíženému zachycení některých informací, včetně neverbálního projevu zkoumaných osob. Respondentům byla nabídnuta možnost setkat se osobně, nicméně většina z nich upřednostňovala, vzhledem k bezpečnosti jejich i mé, tuto formu setkání. Proto jsme se rozhodli pro danou formu realizace u všech zúčastněných. Na respondentech bylo ponecháno rozhodnutí, přes jakou aplikaci bude rozhovor uskutečněn. Vybrán byl videohovor přes Facebook, WhatsApp a Skype.

Rozhovory s respondenty trvaly ve většině případů okolo 80 minut, nejkratší trval 60 minut. V závěru byl ponechán každému respondentovi prostor pro doplnění informací, které pro ně byly důležité. Zároveň jsme se v této fázi měli i my možnost ujistit, že byly zodpovězeny všechny potřebné otázky, jak na naší, tak na respondentově straně.

8.3 Metoda zpracování a analýzy dat

Podstatou této fáze výzkumu je zpracovat všechna získaná data a postupně je připravit pro následnou analýzu. Abychom tyto kroky mohli provést, bylo třeba si data v průběhu rozhovorů s respondenty zafixovat. Nám k tomu posloužil **diktafon**, na který byly rozhovory po souhlasu respondentů nahrávány. Paralelně s diktafonem byl využit také mobilní telefon, (z preventivních důvodů) abychom předešli případné ztrátě dat. Současně jsme měli připravený také papír s tužkou pro zaznamenání postřehů z pozorování respondentů či stěžejních informací, na které kladli respondenti v průběhu rozhovoru důraz.

Následně jsme provedli **transkripci dat**, tedy přepis rozhovorů do podoby psaného textu (Miovský, 2006). Přepis byl proveden bezprostředně po ukončení rozhovorů, a sice z důvodu snahy o zachycení atmosféry a všech podstatných informací, které se s každým rozhovorem pojily. V průběhu samotného přepisu jsme prováděli redukci prvního řádu, čímž jsme docílili toho, že jsme měli v přepsané podobě už jen data, vztahující se k našim výzkumným otázkám.

Dalším krokem bylo tzv. **kódování dat**, jehož podstatou bylo přiřadit kódy (názvy) k jednotlivým informacím (Miovský, 2006). Pro zmiňovanou fázi práce s daty jsme využili program ATLAS.ti. Paralelně jsme si na papír zapisovali různé postřehy, aby nedošlo k jejich opomenutí při interpretaci dat. Jednotlivé kódy byly rozřazeny do tematických skupin. V konečné fázi s obezřetností interpretujeme zanalyzovaná data.

Z výše uvedeného je patrné, že k analýze dat bylo přistupováno dle interpretativní fenomenologické analýzy (IPA). Ta napomáhá k podrobnému zmapování, jakým způsobem přiřazuje jedinec význam své vlastní zkušenosti, což je pro výzkumníka základem z hlediska pochopení jednotlivých úseků zkoumaného fenoménu. Zároveň nám IPA dává více prostoru pro kreativní a svobodnou realizaci výzkumného procesu. Na závěr je nutné uvést, že je třeba brát, v případě interpretativní fenomenologické analýzy, ohled na to, že jsou její závěry dočasné a zatížené jistou mírou subjektivity, tudíž je třeba k jejich interpretaci přistupovat maximálně obezřetně (Řiháček et al., 2013).

9 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU

Výzkumný soubor práce tvořili **profesionální piloti věnující se kariéře v oblasti civilního letectví**. Pro jejich zařazení do výzkumného vzorku bylo nutné splnit dvě podmínky, a sice:

1. Jsou držiteli platné pilotní licence ATPL.
2. Česká státní příslušnost pilotů.

Podkladem pro první podmínku se stala odborná literatura Beňa et al. (2017), která uvádí, že dopravního pilota na profesionální úrovni může, vzhledem k požadované odborné způsobilosti s ní spojenou, vykonávat pouze pilot s platnou pilotní licenci dopravního pilota (ATPL).

Druhá podmínka byla stanovena především z důvodu přesného porozumění a zabránění možnému zkreslení, které by mohlo být zapříčiněno jazykovou bariérou v případě volby anglicky mluvících pilotů. Počet nalétaných hodin, letecká společnost a další proměnné nebyly do podmínek výběru zahrnuty.

9.1 Výběr výzkumného souboru

Respondenti byli vybíráni **nepřavidelností metodou výběru**, konkrétně metodou sněhové koule. Ta patří dle Miovského (2006) k metodám, které se používají nejčastěji. V jistém slova smyslu se jedná o kombinaci účelového výběru a prostého náhodného výběru. Podstatou této varianty výběru je navázání kontaktu s prvním potenciálním účastníkem výzkumu, který odpovídá našim stanoveným kritériím. Ten nám posléze zprostředkuje kontakt na dalšího jedince, který by mohl být vhodný pro účast ve výzkumu.

Přestože s sebou tento druh výběru nese riziko snížení reprezentativnosti výzkumného souboru, rozhodli jsme se jej použít. Toto rozhodnutí pramení ze skutečnosti, že bylo obtížné se k cílové skupině dostat, protože naším cílem bylo získat motivované respondenty, kteří budou ochotni mluvit otevřeně o zátěži a stresu, jež se s jejich prací pojí. Toho by však mohlo být složité docílit, pokud by byl výběr realizován přes Pražský ústav leteckého zdravotnictví, který nabídl spolupráci při oslovování respondentů. V očích pilotů se s ním pojí obavy o přiznání čehokoliv, co souvisí s jejich psychickým stavem

(osobní sdělení 10. října 2020).

Celkem byl výzkumný soubor tvořen 5 respondenty, kteří byli ochotni se výzkumu zúčastnit. Statistiky prováděné v prosinci roku 2016 Ústavem civilního letectví poukazují na fakt, že počet držitelů pilotních průkazů ATPL (počet profesionálních pilotů dopravních letadel) je 755 (Doležel, 2017). Počet držitelů by mohl vyzývat k získání většího počtu respondentů. Je však třeba vzít v úvahu, že jde o specifickou skupinu, na kterou jsou kladeny nároky týkající se, mimo jiné, také jejich dobrého psychického stavu a s ním spojených opatření v případě, že by tomu bylo naopak. Řada leteckého personálu rovněž řeší v současnosti kvůli celosvětové pandemii existenční otázky, z čehož vyplývá, že snaha spolupracovat v jiných oblastech může být z daného důvodu snížena.

Na základě výše uvedeného lze tedy předpokládat, že počet respondentů bude v případě tohoto tématu spíše nižší.

10 ETIKA

V rámci výzkumu byly dodrženy všechny zásady práce s daty tak, aby bylo vše v souladu s právy a ochranou osobních údajů účastníků. Jako důkaz dodržení všech etických zásad nám slouží informovaný souhlas s účastí ve výzkumu, který je přiložen ve svém přesném znění v příloze č. 1.

V průběhu studie nebyli respondenti v žádném případě klamáni. Při prvním kontaktu jim byl sdělen název práce a její přesný záměr. Vše bylo konzultováno a schváleno vedoucím diplomové práce.

Rozhovory s respondenty byly nahrávány, avšak po analýze došlo k jejich smazání, jak bylo respondentům slíbeno. Celý výzkum proběhl zcela anonymně. Pravá jména respondentů a další informace, které by mohly vést k jejich snadnější identifikaci, byly pozměněny, nebo zcela vynechány. V případě, že respondenti v průběhu rozhovoru poskytnou informace, které nechtějí z jakéhokoli důvodu zveřejňovat, jejich přání bylo respektováno. Ač by se to vzhledem k tématu a záměru práce mohlo jevit jako nepotřebné, byli respondenti obeznámeni také s možnými komplikacemi, které by se mohly v průběhu, či po skončení rozhovoru objevit (otevření starých témat/zážitků). Zároveň jim bylo sděleno, na koho se v takovém případě obrátit.

Účast ve výzkumu nebyla nijak finančně kompenzována. Pokud by se respondenti v průběhu setkání rozhodli, že v něm dále pokračovat nechtějí, mohli tak učinit bez udání důvodu.

Všem účastníkům byly podmínky sděleny a svým podpisem informovaného souhlasu stvrdili svou dobrovolnou účast ve výzkumu.

11 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V následující kapitole se seznámíme s odpověďmi respondentů, které se vztahují vždy ke konkrétním výzkumným otázkám. Předtím si je však v krátkosti představíme. Respondentů bylo celkem pět, přičemž jména, pod kterými v práci vystupují, jsou smyšlená. Důvodem je zachování anonymity. Aby byla anonymita zajištěna ve své maximální šíři, jsou informace jako věk respondentů, název letecké společnosti a rodinný stav shrnuty v následující tabulce č. 4. V úvodním představení respondentů si u nich zmíníme pracovní pozici, počet nalétaných hodin a typ stroje, na kterém létají.

Tabulka č. 4 – Demografické údaje

Demografické údaje respondentů	
Věk	26 – 60 let
Rodinný stav	svobodný ženatý rozvedený
Letecká společnost	ČSA Smartwings Ryanair

Nyní si již představme jednotlivé respondenty.

❖ Ondra

První respondent, kterého si zde krátce představíme, se jmenuje Ondra. Ondra je druhý pilot, který má za svou dosavadní kariéru pilota nalétáno přes 1 600 letových hodin. Nejčastěji létá na Boeingu 737. Je to nadšenec do létání, pro kterého je jeho práce koníčkem a maximálně ho naplňuje. Kdyby si měl představit důvod, který by ho měl přimět k ukončení kariéry, byl by to pouze špatný zdravotní stav.

Létá zejména krátké linky po Evropě, jednou za čas se však podívá i do zemí mimo EU, což vnímá jako výhodu tohoto povolání. Pracovně zavítal například do Francie, Švédska, Řecka, ale i Dubaje, Kanady, Pákistánu, Malajsie, Indie, na Srí Lanku či Kubu. Vzhledem k tomu, že je pro jeho práci charakteristická sezónnost, je pracovně vytížen především v létě, v čase dovolených. V současnosti se však své práci nemůže věnovat na plno tak, jak by si přál, protože ho stejně jako ostatní zasáhla pandemie Covid-19. Momentálně tedy přišel o to nejcennější, o létání, avšak jako štěstí vnímá, že se může

do letadla dostat alespoň v podobě simulátoru v letecké škole, kde se věnuje instruktáži.

❖ Adam

Jako druhého si nyní představme Adama. Adam je zkušený kapitán civilních letadel, který nalétal již přes 20 000 letových hodin. Létání se věnuje od svých 18 let, a tak si už dnes bez létání svůj život nedokáže představit. Pokud by měl s touto prací skončit, tak jen ze zdravotních důvodů. V současné době je však riziko, že bude muset odejít kvůli ekonomické krizi způsobené Covidem-19, protože nebude dostatek práce pro všechny piloty. Nejčastěji létá na strojích typu Airbus A320 a Airbus A330.

Létá kombinaci krátkých, středně dlouhých a dálkových linek, přičemž ty dálkové má přibližně 2x – 3x do měsíce. Na krátkých linkách po Evropě létá Stockholm, Kodaň, Frankfurt, Amsterdam, Paříž, Miláno, Moskvu, Leningrad či Samaru. Na delších letech zavítal například do Karibiku.

❖ Oliver

Nyní si představme respondenta Olivera. Oliver je druhý pilot, který za svou dosavadní kariéru nalétal 1 800 letových hodin. Nejčastěji létá s kolegy kapitány na Boeingu 737 a pravidelně dochází do Aeroklubu, kde se věnuje létání na malých letadlech. Svou práci považuje za svůj koníček, který ho naplňuje a zároveň je pro něj potěšením. Kdyby se měl kariéry pilota vzdát, tak snad jen kvůli rodině či zdravotnímu stavu. Současnou nepříznivou situaci v letectví však vnímá také jako potenciální hrozbu ztráty zaměstnání a doufá, že se celá situace brzo zlepší a společně s ostatními kolegy se zase začnou věnovat létání naplno.

Oliver obsluhuje především krátké linky po Evropě, jako příklad takových linek uvedl Dublin, Madrid, Řecko, Itálie, Portugalsko a další. Doufá však, že se v následujících letech vypracuje na kapitána a dostane se i za veliký oceán.

❖ Honza

Dalším respondentem je Honza. Honza pracuje jako civilní pilot na pozici kapitána letadla. Létání se věnuje již spousty let, má nalétáno přibližně 14 000 letových hodin, přičemž létání se věnoval již za dob povinného vojenského výcviku. Nejčastěji létá na stroji Airbusu A320. Létání ho naplňuje pocitem radosti a nedokázal by si představit, čemu jinému by se věnoval, kdyby již tuto práci vykonávat nemohl. Kdyby měl s prací skončit, důvodem

by byl snad jen věk.

Dříve Honza létal dálkové linky, dnes již létá převážně středně dlouhé a krátké linky po Evropě. V rámci své kariéry se již podíval do Frankfurtu, Káhiry, Damašku, Abu Dhabi, Taškentu, Ománu, Řecka či Londýna.

❖ Patrik

Jako posledního si v krátkosti představíme Patrika. Patrik je kapitánem dopravních letadel, který nalétal 6 300 letových hodin a jako kapitána létá na strojích Boeingu 737. Létání ho naplňuje a nedokáže si představit, čemu jinému by se v životě věnoval, pokud by ho aktuální situace v letectví přinutila s prací pilota na nějakou dobu skončit. Pokud by měl uvést důvod odchodu bez ohledu na současnou situaci, byl by to pouze nepříznivý zdravotní stav.

Pracovní vytíženost se u něj, stejně jako u jiných kolegů různí s ohledem na roční období. V létě obsluhuje nejčastěji krátké linky po Evropě, kdežto v zimě se podívá i dál díky pronajímání letadel jeho společnosti jinými leteckými společnostmi. V taková období obsluhoval linky například do Karibiku, Mexika, Dominikánské Republiky, na Srí Lanku či Kubu.

1. VO: Co ve své profesi považují piloti za subjektivně zátěžové a stresující?

❖ Ondra

Za typicky zátěžové považuje Ondra ve své profesi fyzické a psychické vyčerpání z důvodu nepravidelné pracovní doby a létání za zhoršeného počasí. Dále pak prostředí výkonu práce, pro nějž je typická radiace, neustálá změna tlaku či velké množství prachu, které nepovažuje za zdravé z hlediska kvality vdechovaného vzduchu. Za zátěž považuje Ondra mimo jiné stres, který se s jeho prací pojí.

Přestože se v Ondrově práci vyskytuje stres, sám si ho nepřipouští a svou práci tak za stresující nepovažuje. Avšak připouští, že ve chvíli, kdy dojde k nahromadění a spolupůsobení různých stresových faktorů, stres to dokáže vyvolat i u něj. V boji proti stresu mu však pomáhá *„to, že mě to baví. Prostě dělám de facto svůj koníček vlastně...práci, takže asi tak. Prostě dělám, to co jsem dělat chtěl.“*

Za nejvíce stresující části letu považuje Ondra pojíždění na velkých letištích, protože se tam vyskytuje více drah a musí dávat pozor na to, aby se neztratil. Vedle pojíždění považuje za stresový obecně také vzlet a přistání, avšak v menší míře,

protože je na ně dostatečně školen na simulátorech. Přistání vnímá Ondra za stresové z důvodu, že „*to letadlo prostě nejde zastavit...člověk si nemůže dát chvilku pauzu*“. Je tedy třeba být neustále ve střehu a dobře komunikovat se svým kolegou.

Nestandardní situace za letu představují dle Ondry další zdroj stresu. Sám zažil technický problém s nevysunutými klapkami při přiblížení, které se vlivem toho muselo opakovat, nebo jemný kouř v kabině, který Ondra vnímal jako velice nepříjemný a stresující, protože s kolegou nevěděli, odkud přesně jde. „*To je pro pilota to nejhorší, co se mu může stát. Protože neví, jak dlouho to bude trvat, co to je a kde to je.*“ Situaci vyřešili vypnutím obrazovek, což se jevilo jako účinné řešení a mohli tak v letu bezpečně pokračovat. Jako nepříjemné hodnotí i komplikace s cestujícími, ať už nemocnými či pod vlivem alkoholu a po stránce kolegů příliš autoritativního kapitána, který nedává prostor pro diskusi, protože od něj jako druhého pilota očekává absolutní připravenost.

Když se v jeho oboru stane nějaká tragédie, nehodnotí ji jako stres, nýbrž jako příležitost, ze které se může poučit.

❖ Adam

Adam ve své profesi považuje za největší zátěž jet lag, kterému je vystaven na dálkových letech. Člověk je unavený, vyčerpaný, bolí ho hlava a to neblaze ovlivňuje jeho pracovní výkon. Během letu navíc není možnost si odpočinout, protože musí být neustále ve střehu. I to Adam považuje za zátěž, stejně tak jako stresové faktory vyskytující se během letu. Za takové považuje horší počasí a nepříznivé povětrnostní podmínky na celé letové trase či v cílové destinaci. Ty u něj v průběhu letu dokážou probudit stres, protože jim musí věnovat pozornost a rozhodnout se, jak bude let pokračovat.

Za nejvíce stresující však z pohledu kapitána považuje Adam neustále narůstající tlak na „*On time performance*“, tedy tlak na včasný odlet a přílet, což vede k tomu, že během letu přemýšlí, jak urychlit činnost na zemi, jako je proces odbavení, včasné doplnění letadla, paliva, vyložení a naložení zavazadel apod., aby požadavek splnil. Jedná se však o dlouhodobý tlak ze strany společnosti, který z Adamova pohledu nelze nijak snížit. Je třeba jiným leteckým společnostem na krátkých linkách konkurovat a včasný odlet a přílet vnímá jako jediný způsob, jak toho docílit. Vyjma zmíněného faktoru nepovažuje Adam svou práci za výrazně stresující.

Za nejstresovější části letu považuje vzlet a přistání, během nichž je třeba být maximálně koncentrován, aby bylo možné včas reagovat na případné odchylky

a nesrovnalosti. Letadlo se pohybuje v malé výšce, a tudíž nemá dostatek prostoru pro jejich řešení, jako v 10 000 km.

Stres, do určité míry, mohou dle Adama představovat také nestandardní situace, jako jsou technické závady letadla. Sám již zažil nutnost resetovat za letu počítačový systém, protože přestal spolupracovat nebo zaseknuté přistávací klapky v mezipolozě, které ho donutily pokus o přistání opakovat a lépe se na něj podle check listu (předepsaného postupu) připravit. Nikdy se však nedostal do situace, že by kvůli závažnosti musel vyhlášovat tíseň, či žádat asistenci. V poslední době je podle Adama na vzestupu i počet agresivních cestujících, kteří vyvolávají konfliktní situace. Řešit je však jako piloti fyzicky nemohou, protože nesmějí opustit kokpit. Mohou tak průvodčím pomoci pouze vyhlášením cestujícího rozhlasem. „*Mě je prostě líto těch děvčat, že jim nemůžete pomoci, takže je to pak taková bezmoc, že nemůžete udělat nic jiného.*“ Zažil však i situaci s nemocným cestujícím, kdy byl nucen se na základě konzultace s lékařem, který byl na palubě, rozhodnout, zda kvůli zdravotnímu stavu cestujícího přistane na jiném letišti, které bylo z hlediska parametrů letiště nevyhovující až nebezpečné, nebo poletí dál do cílové destinace a bude se tak řídit tím, co je bezpečné pro většinu cestujících. I takové situace pro Adama představují zvýšený nápor na jeho psychiku, protože má za vše zodpovědnost.

Pokud se v Adamově oboru stane něco závažného, jako pád letadla, bere ji jako motivaci, aby se sám nad sebou zamyslel a znovu se začal důkladně věnovat přípravě před každým letem.

❖ Oliver

Podle Olivera se v jeho profesi vyskytují především dva typy zátěže, a sice psychická a fyzická, přičemž za psychicky náročnou považuje komunikaci s cestujícími a řešení jejich neukázněného chování před vzletem či během letu. Po fyzické stránce ji vnímá jako náročnou kvůli neustále se měnícímu tlaku či pohybování se ve velkých výškách.

S prací pilota se pojí také častá únava vlivem nepravidelné pracovní doby, což Oliver považuje za jistou formu stresu, protože i přesto musí být plně koncentrován na danou činnost, aby neohrozil bezpečnost. Za nejstresovější však ve své profesi považuje v posledních měsících situaci spojenou s pandemií Covid-19, protože dochází k masivnímu propouštění a snižování platů.

V souvislosti s letem samotným považuje Oliver za nejstresovější fázi letu vzlet a přistání, a sice proto, že „při vzletu má to letadlo moc malou rychlost na to, když se něco pokazí nebo se něco stane třeba s motorem a přistání, protože je to nějaký časový úsek, třeba řekněme 15 minut, kdy se dělá spousta úkonů a musí se udělat všechny, abychom s tím letadlem bezpečně přistáli.“ Všechny uvedené faktory samy o sobě podle Olivera výrazný stres nepředstavují, avšak jejich nahromadění ano. Přesto svou práci nevnímá jako nadměrně stresující, protože jako druhý pilot nemá zodpovědnost za celý průběh letu jako kapitán letadla.

Prožitek stresu dokážou dle Olivera vyvolat i technické závady na letadle či cestující, kteří nechtějí uposlechnout pokynů průvodčích, protože jsou například pod vlivem alkoholu, což s sebou může vést ohrožení nejen zdraví jich samotných, ale i ostatních cestujících či posádky. V takových situacích však mohou palubním průvodčím pomoci pouze vyhlášením daného cestujícího rozhlasem, případně požádat o spolupráci ostatní cestující, pokud by ten problémový i nadále nespolupracoval. V takových situacích Olivera mrzí, že s kapitánem nemají povoleno zasáhnout osobně, z důvodu zákazu opustit kokpit.

Za stresující nepovažuje ani tragické události v letectví, protože je třeba se z nich poučit, nikoliv se jich bát. Navíc ho to motivuje k pravidelnější přípravě před každým letem.

❖ Honza

Honza se dlouho domníval, že se v jeho práci nic stresujícího a zatěžujícího nevyskytuje. Vždy si říkal, že svou práci dělá rád a považuje ji za koníček. Při hlubším zamyšlení však několik takových faktorů objevil. Za zatěžující považuje Honza nenadále nahromadění stresových faktorů, které se během letu nashromáďují a je nutné je řešit.

Za stresující ovšem považuje nutnost se rozhodovat o tom, jak bude let proveden, kdy a kudy se poletí v případě, že se objeví špatné počasí, kolik bude třeba vzít paliva nebo jak nejlépe vyjít s cestujícími v případě potíží. Tyto faktory však podle něj nemusí nutně představovat stres, pokud jsou rozděleny mezi všechny kompetentní osoby. Za stresující vnímá Honza i nedochvilnost kolegů. „Když je někdo hodinu před odletem v práci, tak se všechno vyřešilo a když někdo přišel pozdě, tak pak se to všechno nabalovalo a snáz se pak dělají chyby že.“

Nejvíce stresovou částí letu je pro něj přistání, během něhož musí být zcela soustředěný a nemůže si dovolit udělat chybu. Přistání vnímá o to více jako stresující

záležitost, když se k tomu přidá špatné počasí či silný boční vítr, jako tomu bylo při jednom z jeho letů na Slovensko. Tehdy se tam objevil ničivá vichřice, během které museli přistát, což byl pro Honzu velmi stresující zážitek, protože turbulence byly na hraně únosnosti. Podařilo se jim však bezpečně přistát a Honzovi se ulevilo. V případě, že by se situace ještě zhoršila, museli by divergovat na záložní letiště. To by vedlo k dalším nepříjemnostem, které by pak byli nuceni řešit. Přistání vnímá stresující také z důvodu nedostatečného prostoru pro rozhodování a manipulaci s letadlem v případě komplikací, protože se v této fázi nachází příliš blízko zemi.

Ve své profesi Honza považuje za stres situace, kdy je nutné řešit během letu, vedle nepříznivého počasí, také agresivního a nespolupracujícího cestujícího. Jedná se totiž o situace, kdy s tím jako kapitán letadla nemůže nic moc dělat, pouze cestujícího napomenout prostřednictvím hlášení. V takových situacích mu pomáhá se uzemnit zhluboka se několikrát nadechnout a následně situaci řešit. I přes to se však kolikrát cítí nervózní, protože je třeba ovládnout svou intonaci hlasu a formulovat upozornění tak, aby nedošlo k ještě většímu podráždění cestujícího.

Pokud se v oboru stane něco mimořádného, snaží se zjistit, co přesně se stalo a poučit se z toho.

❖ Patrik

Největší zátěž podle Patrika představuje v jeho práci časový úsek před letem na zemi (od příchodu do letadla po vzlet), kdy je málo času na provedení většího množství úkonů. Člověk se zde musí rozhodnout, kolik vezme paliva s ohledem na počasí, či v jaký čas dojde k zahájení boardingu, aby stihli přidělený slot. Za zátěž považuje Patrik i časovou tíseň, počasí, dále pak zkušenosti kolegů, kde vnímá rozdíl mezi tím, zda letí s kolegou čerstvě po výcviku či s kolegou se zkušenostmi, závady na letadle a jaká omezení s sebou pro let nesou a obtížnost letiště z hlediska přiblížení, délky dráhy, hor v okolí či větru.

Vše výše uvedené Patrik označuje rovněž za psychicky stresující zejména ve chvíli, kdy dochází ke kombinaci a spolupůsobení těchto faktorů. V takovém případě mu pomáhá se povznést, v dostatečném předstihu promýšlet jednotlivé kroky a snažit se tak „*být tzv. před letadlem*“. Stres pro Patrika představuje i neustálá nutnost myslet na ekonomičnost letu.

Za stresující část letu vnímá pobyt na zemi před vzletem, dále pak samotný vzlet, přiblížení a přistání, protože je zde nutné být plně koncentrován a udělat vše správně,

aby nebyla ohrožena bezpečnost letu. Při přistání Patrik uvádí, že je mimo jiné třeba respektovat také postupy požadované daným státem. Za stresující lze dle Patrika považovat i přelet nad nějakým územím, například Izraelem, kdy je nutné respektovat trasu letu a čas, v němž se na dané frekvenci musí ohlásit, jinak by daný stát vyslal vojenské síly (stíhačky) pro kontrolu objektu, což vede k následným nepříjemnostem.

Jako určitou míru stresu vnímá Patrik také potíže s cestujícími, ať už nevrlymi, opilými či se zdravotními problémy, nebo závady, které se objeví v průběhu letu. Při nich však záleží, zda se jedná o závadu zcela novou, nebo se s ní již setkal. Míra prožívaného stresu se v závislosti na tom poté mění. Vysvětluje to na základě své zkušenosti, kdy jim za letu prasklo čelní sklo. *„Byla to docela rána a ještě to bylo za tmy, takže než jsme zjistili, co to bylo za ránu, tak to chvíli trvalo. Po zjištění mě to zaskočilo, protože s tím jsem se ještě nesešel a ani od nikoho z vyprávění neslyšel.“* Ke svému překvapení objevili s druhým pilotem v příručce postup, jak situaci řešit. Vnitřní vrstva skla zůstala nepoškozena, proto mohli v letu pokračovat, v opačném případě by museli ihned zahájit přistání. Když se mu situace přihodila po nějaké době znovu, nepředstavovala pro Patrika již stres, protože přesně věděl, co je třeba dělat.

Za stres nepovažuje Patrik ani tragické události ve svém oboru. Spíše je vnímá jako novou zkušenost a prostor pro poučení se z nich.

2. VO: Jaké strategie zvládnání stresu piloti využívají?

❖ Ondra

Ondra nedokáže sám u sebe jednoznačně posoudit, jak se u něj stres projevuje. Domnívá se, že by na to lépe odpovědělo jeho okolí. Ovšem létání jako takové pro něj stres nepředstavuje, právě naopak. Baví ho a má pocit, že právě to je ten důvod, proč se mu v práci daří a nepřenáší si ji domů.

Sám za sebe nedokáže konkrétně vyjádřit, co mu v práci při stresu pomáhá. Přisuzuje to tomu, že si tolik ani žádný nadměrný stres nepřipouští. Obecně mu však pomáhá rovnováha mezi činnostmi, kterým věnuje svůj čas. Vedle své práce má tak i koníčky, jako je Aeroklub a sport, které mu případný stres v ní snižují. Pomáhá mu i domácí příprava před letem, protože je pak sebejistý. *„Prostě se snažím dělat maximum proto, aby mě nic nepřekvapilo...tou přípravou.“*

Ondra je také přesvědčen, že se mu daří běžné stresové situace zvládat, protože ví, že při řešení všech situací na to není sám, nýbrž jsou na to s kolegou dva, a společnými

silami to vždy zvládnou.

❖ Adam

Adam se domnívá, že je u něj projev stresu různý vzhledem k daným okolnostem. Když si vybaví situaci promarnění Slotu a následné zpoždění a všechny další konsekvence s tím spojené, nechová se většinou ke kolegům přívětivě, i přesto, že za to nemohou. Sám to pozná na svém hlase a stylu, jakým s nimi komunikuje. Během těchto situací se řídí tzv. CRM popisujícím, jak se chovat, reagovat a komunikovat v jakých situacích. Jsou na to pravidelně také školeni, avšak v reálné situaci to Adamovo chování dokáže vždy ovlivnit.

Když se dostane do stresu během letu, pomáhají mu hlavně předepsané postupy, které řeší každou závadu krok za krokem, což stres následně odbourá. „*Nejhorší je, když člověk začne vymýšlet nějakou svou představu, řešení, které nemá nikde žádnou podstatu, tak pak je u mě třeba ten stres, nebo by byl určitě daleko větší.*“ Kromě postupů mu pomáhá i hluboké dýchání, avšak neuvádí, od koho tuto techniku převzal, nebo mírné zlehčení situace a zasmání se. Na stres mimo práci mu nejvíce pomáhá procházka do přírody, běh či jízda na kole.

Adam pocítuje také vliv věku na celkové zvládání stresu. Čím je starší, tím více ho komplikace spojené se Sloty vysilují a znechucují. Sděluje však, že nové situace za letu, zvládá dobře, protože jejich úspěšné vyřešení vnímá spíše jako motivaci k podpoře vlastního sebevědomí, a to mu činní potěšení.

❖ Oliver

Mezi typické projevy stresu, patří v případě Olivera netečnost a vyhýbání se společnosti druhých. Také se začne více potit, zejména když jde o stres v letadle. Existenci stresu však moc nevnímá, protože si létání užívá plnými doušky. Pokud se tak ovšem cítí, pomáhá mu vědomí, že na řešení situace není sám, protože má vedle sebe zkušenějšího kolegu, s nímž to společně vyřeší. Útěchou jsou pro něj i předepsané postupy, které mají v případě potřeby k dispozici.

Mezi další významné faktory podporující snížení stresu patří u Olivera plavání, hudba či popovídání si a svěřením se blízkým a přátelům. Když nemá k dispozici tyto strategie, pomáhá mu „*odvést pozornost k jiné činnosti, která tu moji hlavu v takových chvílích zaměstná.*“

Oliver se domnívá, že se mu daří náročné situace zvládat. Za značnou výhodu při jejich řešení považuje, mimo jiné to, že je „pouze“ druhý pilot, a proto nemá takovou zodpovědnost, jako kapitán, což mu při snižování stresu také pomáhá.

❖ Honza

U Honzy se stres nejčastěji projevuje tak, že se v noci probudí a nemůže spát. Nikdy však neví konkrétní důvod, proto ho to nutí nad tím přemýšlet. Vždy si je však jistý, že to s něčím souvisí. Pro následnou práci s tím mu pomáhá, když si sedne a sepíše si všechny důvody, které by mohly být za nočním buzením.

Mezi jeho strategie, jak se vypořádat se stresem, patří jeho koníčky, jako je vaření a běhání. U vaření věří, že když si člověk uvaří něco dobrého a pochutná si, lépe se mu pak problémy řeší. *„A při letu to většinou fakt neřeším jinak než tím, že se uzemním a nadechnu se několikrát.“* Řízené dýchání dostali jako doporučení v době, kdy v jejich společnosti působil ještě podnikový psycholog, který pro piloty dělal pravidelně přednášky na různá témata.

Přestože je nutné občas vynaložit zvýšené úsilí pro zvládnutí nějaké stresové situace, je Honza přesvědčen, že se mu je daří úspěšně zvládat.

❖ Patrik

Patrik se osobně považuje za klidného člověka, který nemá pocit, že by si se starostmi lámal hlavu víc, než by bylo třeba. Pociťuje rozdíl mezi sebou a jeho kolegy, kteří se dle jeho zkušeností chovají výbušně a nekomunikují, když se cítí ve stresu. Pokud se ve větším stresu nachází on sám, pociťuje pouze sevření na hrudi či nehovornost, na což mu pomáhají jeho koníčky, jako je cyklistika, turistika a ježdění na motorce. Když se cítí přetížen, požádá vedoucího o dovolenou, aby se zase dostal do rovnováhy.

Během letu mu při boji proti stresu pomáhá sebedůvěra a možnost se opřít o své schopnosti a vědomosti. *„Také si říkám, že vše má své řešení a nějak to dopadne.“* Když létal ještě jako druhý pilot, u svých kolegů kapitánu si všiml časté nervozity z důvodu monitoringu nadřizovanými, kterému jsou často vystavováni. *„Myslím si, že velký podíl na tom právě má, když si člověk nedůvěřuje na 100 %, když má nějaké pochybení v sobě, či neznalost kompletně systémů. Poté na něj padá ještě větší tíha stresu.“*

Patrik má navíc pocit, že se mu daří všechny náročnější situace úspěšně zvládat.

3. VO: Jak firemní vztahy a nastavení přispívají ke zvládnání stresu u pilotů?

❖ Ondra

V rámci firmy jsou pro Ondru důležité dobré vztahy s kolegy, protože když tomu tak není, může to negativně ovlivnit atmosféru v kokpitu a tím i přispět ke zvýšení rizika čehokoliv. Jemu samotnému to navíc zvyšuje míru prožívaného stresu. Když letí s příjemným kolegou, se kterým si rozumí, let si maximálně užívá. Sám osobně si Ondra dokáže představit, že by se vztahy ve firmě staly klíčovými v rozhodování, zda by se k takové společnosti přidal nebo ne.

Vztahy mezi piloty a nadřízenými vnímá také pozitivně, ač připouští, že se občas objeví nepochopení ze strany vyššího managementu směrem k pilotům, když sami nemají s létáním zkušenosti.

Ve firmě je pilotům k dispozici oddělení Flight safety v rámci něhož pracují psychologky, na které se mohou obrátit v případě potíží, které aktuálně řeší. Komunikovat s nimi lze anonymně, což Ondra vnímá jako pozitivum. Obecně se podle něj jedná o velmi dobře propracovaný systém, který sklízí ovoce a v případě, že by takové pomoci potřeboval využít, neváhal by.

Možnost, jak se stresem pracovat probírají také velmi obecně v kapitolách o lidské výkonnosti v základním výcviku. Sám však nikdy vyučovaných postupů nevyužil a pracovat se s ním naučil až s přibývajícimi naléтанými hodinami.

S kolegy aktuálně prožívaný stres a osobní starosti nesdílejí. *„Přece jen je to obor; kde trošku by to spousta lidí neřekla více lidem, si myslím.“*

❖ Adam

Pro Adama jsou dobré vztahy na pracovišti vzhledem k výsledné atmosféře v kokpitu důležité. Přestože si je vědom, že je třeba se v pracovním prostředí chovat jako profesionál, připouští vliv osobních sympatií na to, jak se následně v práci cítí. Když Adam zjistí, s kým letí, ihned ví, zda se na konkrétní let těší nebo ne. Pokud se setká s kolegou, se kterým mají společná témata ke konverzaci, let pak vnímá jako uvolněný a bezproblémový. V případě, že je tomu naopak, musí se Adam kultivovat, což vede k poněkud odlišné atmosféře a průběhu letu. Vzájemné vztahy mezi kapitány a druhými piloty ale obecně vnímá jako dobré. Ty se dle Adama projevují především díky vyváženosti kompetencí a vzájemné spolupráci v kokpitu, pro niž je charakteristická možnost sdílet otevřeně názor a společně rozhodovat o situaci. On jako kapitán má však poslední slovo

vzhledem k zodpovědnosti, kterou za let má.

Dobré vztahy Adam vnímá i napříč firmou, tedy mezi nimi jako piloty a jejich vedoucím ledky, jako přímým nadřízeným. „*Takže když já i cítím, že je někde problém, tak se na něj vždycky obrátím a vím, že se nad tím minimálně zamyslí, což beru pozitivně.*“

V rámci Adamovi letecké společnosti působí také oddělení, které je kompetentní pro řešení nesnází pilotů, oddělení Flight safety. S ním je možné komunikovat písemně buď adresně, nebo anonymně. Principem tohoto oddělení však není piloty trestat, nýbrž jim dokázat, že má smysl se o problémech bavit a společně je řešit. Z toho důvodu by Adam neměl problém se na danou službu v případě potřeby obrátit. Pokud by měl posoudit, zda by využil službu psychologa, tak ano, ale mimo firmu. Domnívá se, že to tak budou mít i další kolegové, protože u pilotů obecně panuje obava z omezení způsobilosti k letu v případě, že by byl jejich problém závažnější.

Na to, jak pracovat se stresem nejsou v rámci firmy konkrétně připravováni. Při práci ve výcvikových centrech však rád předává své zkušenosti mladším a méně zkušeným kolegům, protože věří, že zkušenosti služebně starších pilotů je dokážou posunout vpřed.

S kolegy se o svých ať už pracovních či psychických potížích nebaví, spíše rozebírají své zážitky z letu, a jak by je kdo řešil. „*Tohle fungovalo podle mě na vojně, když jsem byl. Tam jsme o sobě věděli všechno a všechno jsme sdíleli. Tady v tom civilním létání to tak není.*“ Adam se domnívá, že hlavním důvodem toho, proč spolu nesdílí i osobnější věci, je malá vztahová provázanost mezi piloty. Létá se nepravidelně a není tak příležitost k budování bližších vztahů jako na vojně.

❖ Oliver

Oliver vnímá vztahy se svými kolegy v kokpitu za stěžejní pro podání dobrého výkonu a práce se stresem. Pokud by byly špatné, byla by dle Olivera špatná i atmosféra, které by mohla působit rušivě. Rád létá s kolegy, které už trošku zná, protože si let více užívá, avšak nemá na to štěstí příliš často. V situacích, kdy se stane mimořádnost, oceňuje Oliver, když letí s kapitánem, kterého zná a se kterým si rozumí, protože nepocítuje obavy se do řešení situace zapojit a vyjádřit svůj názor na věc, což mimo jiné považuje za projev dobrých vztahů.

Vztahy mezi zaměstnanci ve firmě považuje Oliver za dobré. V případě, že se něco stane, vedení to řeší a „*nenechává se to vyšumět*“. Uvádí příklad s Covidem-19, kdy firma proto, aby nemusela v masovém množství propouštět, raději svým zaměstnancům po domluvě s odbory snížila platy. Sám Oliver to považuje za vstřícné řešení, protože tak nepřišel o práci úplně a nemusí řešit existenční problém, který by mu navyšoval stres. Oliver připouští možnost, že povahu vztahů a přístup firmy může vnímat zkresleně díky tomu, že je ve firmě poměrně krátkou dobu na to, aby to mohl posoudit s větší jistotou. Když se ale baví s jinými kolegy, vnímají to podobně, jako on sám.

Oliver popisuje, že v rámci firmy existuje oddělení Flight safety, na které se mohou jako piloti obrátit v případě problému týkajícího se ať už technické stránky letu či vlastního problému. Sám Oliver však zatím necítil potřebu službu využít. Ale „*kdyby se něco v budoucnu stalo, tak bych s tím asi neměl problém, tyhle služby využít.*“

V rámci výcviku se však postupům, jak úspěšně pracovat se stresem, zvláštní pozornost podle Olivera nevěnuje. V něm probíhá pouze obecné školení o stresu, které je součástí kapitoly lidské výkonnosti, tudíž z toho nikdy ani nečerpal, avšak postupnou jistotu v práci se stresem mu dodaly zkušenosti.

Když se Oliver vidí se svými kolegy, diskutují společně nad svými zážitky z letů, avšak vzájemně si nepředávají zkušenosti, jak se chovat, když se cítí ve stresu, protože se tak často nevidí, tudíž nemají možnost spolu důvěrnější vztah navázat.

❖ **Honza**

Nedávno se Honza setkal se svým kolegou a společně se shodli, jak je důležité, když vládnou na palubě letadla dobré vztahy. Honza uvádí, že když jako kapitán musí řešit kolegu druhého pilota či palubní průvodčí, které se starají o cestující, představuje to pro něj jen další zátěž, které je nucen věnovat pozornost, vlivem čehož je pak nepříjemný. Proto jsou pro něj vztahy a vzájemné sympatie s ostatními kolegy za letu důležité, protože si let společně užijí a nejsou ve stresu. Sám by si nedokázal představit let, kdyby měl letět s kolegou, se kterým si v průběhu celého letu nic neřeknou, protože si nebudou rozumět.

Honza popisuje, že i vztahy s vedením jsou dobré. Sám měl s vedením pozitivní zkušenost. Tehdy se cítil přetížený a jeho vedoucí mu nabídl alternativy řešení, kterými byla dovolená či přeskládání směn tak, aby nelétal více nočních linek za sebou, což byla hlavní příčina jeho vyčerpání. Za projev dobrých vztahů ve firmě považuje také každodenní potěšení chodit do práce. Vzhledem k tomu, že má Honza možnost porovnat

své zkušenosti s ostatními kolegy létajícími pro jiné letecké společnosti, hodnotí nastavení jeho firmy jako vstřícné a přátelské, a to i v současnosti, kdy jsou jako piloti vystaveni riziku propuštění vlivem pandemie Covid-19.

Dále Honza uvádí, že vedle vedoucích pracovníků bylo dříve možné se v případě potřeby obrátit také na odborníky, kteří pravidelně uskutečňovali přednášky o novinkách v letectví a vlastních zkušenostech. Tato služba však již současně nefunguje, což Honza vnímá jako velikou škodu, protože to byli současně kolegové piloti, kteří měli pro některé věci větší pochopení, než měl „čistý psycholog“. Služby psychologa by proto ani v případě vlastní potřeby nevyužil, kdyby se cítil ve stresu.

V průběhu výcviku se nesetkal s tím, že by jim byly představeny postupy, jak se stresem pracovat. „*Ne, to vůbec, vážně nic takového si nepamatuji, že by se dělalo.*“

Ani s kolegy si nepředávají rady, jak se se stresem vypořádat. Honza to během rozhovoru dal do srovnání s vojnou, na kterou dříve chodil. Vzhledem k tomu, že na vojně začínala pracovní doba všem ve stejný čas a i ve stejný čas končila, měli možnost navázat více blízkých vztahů, v rámci nichž se řešily i osobnější témata. V civilním letectví to tak podle Honzy nefunguje. Každý začíná v jiný čas a prakticky málokdy se poštěstí, že by letěli s někým, koho dobře znají, což vnímá jako důvod, proč se o těchto tématech nebaví.

❖ Patrik

Patrik považuje dobré vztahy na pracovišti za klíčové. „*Když je ve firmě přátelská atmosféra, tak člověk cítí jistou „oporu“ ve firmě.*“ Vztahy ve své letecké společnosti považuje za dobré jak na úrovni mezi kolegy, tak i na úrovni mezi piloty a jejich vedoucími. Obecně se však domnívá, že čím větší firma je, tím méně přátelštější duch se v ní objevuje, protože se piloti mezi sebou již tak dobře neznají.

Dobré vztahy se podle Patrika projevují tím, že se piloti dobře znají a létají spolu často. U něj osobně to vyvolává příjemné pocity, když má s takovými kolegy letět. Je přesvědčen také o tom, že vztahy na pracovišti ovlivňují nadšení, s jakým jde jedinec do práce, protože pokud se dozví, že má letět s kolegou, kterého zná a ví, že je šikovný a schopný, nebude potřeba se příliš strachovat o to, zda svou práci odvede skutečně dobře.

Pokud by se však cítil ve stresu, mohl by využít služeb psychologa pracujícího na oddělení Fligh Safety, který je zde pilotům k dispozici. Obrátit se na něj lze anonymně, což dle Patrika může přispět k tomu, že to lidé v případě potíží využijí. Sám se však v případě

potíží obrací na svého nadřízeného, kterého považuje za přítele, tudíž mu nečinní problém se na něj v případě potřeby obrátit.

Patrik se ve výcviku nesešel s tím, že by byli s nějakými konkrétními kroky ohledně práce se stresem seznámeni.

S kolegy si předávají také jen zkušenosti a zážitky z jednotlivých letů, avšak vlastní zkušenosti, jak nejlépe pracovat se stresem, ne. Příčinu zde Patrik spatřuje nepravdělností, s jakou se na letech vídají. Sám se postupně skutečnost, že k jeho práci patří určitá míra stresu a zátěže, naučil přijímat postupným získáváním zkušeností, které s každým letem přibývaly.

4. VO: Jak se pracovní prostředí a podmínky podílejí na míře prožívaného stresu?

❖ Ondra

Pracovní doba je dle Ondry časově velmi náročná. Přestože nelétá dálkové lety, stává se, že má dlouhé služby, v důsledku čehož se pak cítí unaven. Nepovažuje to ovšem za nic zásadně zatěžujícího, protože svou práci bere jako koníček a navíc s těmito podmínkami počítal.

Vhledem k tomu, že nelétá dálkové lety, nemá Ondra tak bohatou zkušenost ani s jet lagem. Zažívá ho pouze v malé míře, když se dostane na let do Dubaje či Ománu, kde je posun o přibližně 3 – 4 hodiny, což je časový rozdíl, který se při pobytu v destinaci či při návratu podle Ondry velmi rychle ztratí a nikdy nezažil, že by ho to v práci následně ovlivnilo.

Zodpovědnost pojící se s jeho profesí nevnímá Ondra významněji oproti jiným profesím, a tudíž to pro něj nepředstavuje ani psychickou zátěž. S pojmem zodpovědnost si v souvislosti se svou prací pojí spíše nějaký smysl, který by měla mít, protože jen tak člověka může práce bavit a naplňovat.

Nejvýznamnější stres pro něj v současnosti představuje aktuální celosvětová situace, která do jeho oboru vnáší nejistotu, co se týče stability pracovních míst a jeho dalšího směřování. Myslí si však, že jeho osobně to tolik zatěžovat nemusí, protože je mladý a bez závazků. Je mu však líto, že přišel o létání v pravém slova smyslu, protože nelétá. Za částečnou kompenzaci považuje leteckou školu, v rámci níž vyučuje, ovšem i tak to pro něj není jednoduché. „*Ale stejně mě to trápí, je to těžký no.*“

Kdyby měl se svou prací skončit tak pouze ze zdravotních důvodů, které by vedly ke ztrátě způsobilosti k letu.

❖ Adam

Adam vnímá svou práci z hlediska času jako velice náročnou, protože je z důvodu obsluhování dálkových linek převážnou část měsíce mimo domov.

V důsledku dálkových linek je Adam vystaven i jet lagu a jeho vlivům. Jeho působení se ovšem mění v závislosti na destinaci a délce pobytu. V případě, že se jedná o krátké „otočky“, snaží se Adam fungovat tak, jak funguje ve svém přirozeném časovém prostředí. Pokud se Adam v destinaci pohybuje týden a déle, snaží se přizpůsobit tamním podmínkám. U této varianty má ale pocit, že jet lag snáší hůře, je častěji unaven a má problémy se spánkem. Snaží se to řešit pohybovými aktivitami, avšak ne vždy úspěšně. V práci se pak cítí unaven a pociťuje, že je kvalita výkonu značně snížena. Vždy o tom ale informuje svého kolegu a žádá ho o větší obezřetnost.

Svou práci vnímá jako velice zodpovědnou, protože zodpovídá nejen za bezpečnost letu, ale i za všechny cestující a posádku. Pokud by nastal jakýkoli problém, je třeba ho podle Adama řešit s ohledem na to, aby nebyla v žádném případě ohrožena bezpečnost. V souvislosti se zodpovědností vzpomíná na situaci, kdy měl cestující infarkt. V případě, že je na palubě lékař, řídí se jako kapitán jeho doporučeními. Pokud tam lékař není, musí si se situací poradit sám, a to stres zvyšuje. V takové chvíli je třeba rozhodnout, zda vše podřídí pacientovi a přistane na nejbližším letišti i přesto, že letiště nemá vhodné podmínky pro přistání, nebo bude v letu pokračovat, protože je to z hlediska bezpečnosti nejrozumnější řešení. *„Snažím se, aby mě ta zodpovědnost nesvazovala při řešení těchto situací, ale i tak je to jistá forma stresu.“*

Za jistou formu stresu Adam považuje i aktuální situaci ve světě, která zvyšuje riziko, že se své práci nebude moci nadále věnovat z důvodu masivního propouštění v oboru, což by mu bylo velmi líto. Přestože není uzemněný, létá oproti běžnému režimu málo, a tak chodí jednou za čas do Aeroklubu, kde si létání kompenzuje. Nedokáže si představit, čemu jinému by se věnoval, protože létá od svých 18 let.

Adam si vždy myslel, že bude létat, dokud bude moct a s kariérou skončí pouze v případě, že mu to nedovolí jeho zdravotní stav, který je v jeho profesi přísně hlídáný.

❖ Oliver

Oliver svou práci považuje za časově náročnou, protože nejde pouze o čas strávený v letadle, nýbrž i čas, který musí věnovat individuální přípravě doma či s kolegy na briefingu před letem. I po letu sepisují celý jeho průběh, závady, a provádějí úkony s příletem spojené. Typická je pro práci „*sezónnost, takže v létě jsme vyčerpáni a v zimě není skoro co dělat.*“ V zimě mají naopak více času, během něhož podstupují zdravotní prohlídky a přezkušování na simulátorech, což je občas stresující.

Oliver létá převážně krátké linky, tudíž není vystaven ani výraznému jet lagu. Zažívá posun o 3 hodiny, s nímž se sám osobně vyrovnává velmi rychle a změny na sobě nepocítuje.

Přestože svou práci považuje Oliver za zodpovědnou, nevnímá ji jako stres, protože ví, že jako druhý pilot nenese za vše odpovědnost, jako kapitán letadla.

Obavy a nejistoty v Oliverovi vyvolává spíše současná situace v letectví, protože jsou jako piloti uzemnění a není pro ně dostatek práce, čímž hrozí, že o ni v brzké době přijdou úplně, což by pro něj mělo i existenční dopad. Pocítuje přitom bezmoc, protože s tím nemůže nic dělat. Splácí stále pilotní kurzy. Pravidelně dochází do Aeroklubu, čímž si létání alespoň částečně vynahrazuje.

Kdyby měl kvůli něčemu s prací skončit, bylo by to pouze vlivem nepříznivého zdraví.

❖ Honza

Pro Honzu je jeho práce náročná z hlediska času, který v ní tráví. Každý den se létá jinak, nepravidelně a navíc tato práce neobnáší jen létání, nýbrž i domácí přípravu, kterou je nutné praktikovat před každým letem. Zvýšenou přípravu je nutné provést také před pravidelným přezkoušením na leteckém simulátoru, které jsou pro piloty stěžejní a rovněž pro ně dle Honzy představují určitou míru zátěže, protože se praktikuje 2x do roka a zabere to mnoho času i energie. Navíc pokud budou opakovaně neúspěšní, mohou přijít o způsobilost k letu.

Honza létá převážně středně dlouhé a krátké linky, tudíž ani s jet lagem nemá veliké zkušenosti. Zažil pouze časový posun o 4 hodiny při cestách do Damašku, jehož vliv nevnímal jako významný, protože se snažil fungovat, jako by byl doma.

Svou práci považuje za zodpovědnou, a sice kvůli tomu, že vždy je třeba vše udělat co nejlépe tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost letu a pasažérů, což vnímá jako určitou míru stresu, který se s pozicí kapitána pojí. „*Vnímám to jako určitou míru stresu v tom,*

že když jsem se kolikrát podíval doprava, tak jsem si říkal...ten kolega druhý pilot nic neřeší...podívá se doleva a ví, že je tam ten kapitán, ať si to vyřeší, že.“ Nyní však zodpovědnost právě z tohoto důvodu vnímá jako stres.

V současnosti neustále přemýšlí nad nepříznivou situací, kterou pandemie Covid-19 vyvolala i v jeho oboru, přičemž ji považuje za smutnou a nedokáže se s ní ve svých myšlenkách zcela vypořádat. Dokáže si představit, že by o práci vlivem toho přišel, avšak úplně nemá představu, čemu jinému by se věnoval. Snad jen už sám sobě, protože cítí, že by si odpočinek po tolika letech zasloužil.

Sám od sebe by skončil jen kvůli vysokému věku, nebo zdraví.

❖ **Patrik**

Ve své práci vnímá Patrik jako náročné množství času, které je nucen trávit kvůli práci mimo domov. Zároveň velmi často dochází ke změnám v rozpisu služeb, což si žádá jeho flexibilitu a přizpůsobivost, a proto to občas vnímá také jako zatěžující, protože si tak nemůže se stoprocentní jistotou nic naplánovat či domluvit s přáteli a rodinou.

Díky tomu, že Patrik létá dálkové spoje, je vystaven změnám časových pásem. Relativně bez obtíží zvládá přesun na západ, protože nemá problémy se spánkem. Pokud letí v opačném směru, cítí se *„první půlku dne jako zombie a cítím, že i tělo je trochu mimo“*. Normálně fungovat začne až tak po dvou týdnech. Jako pozitivní ale vnímá, že jsou v tomto směru jasně nastavená pravidla říkající, kolik času potřebují po překročení kolika časových pásem na odpočinek.

Vzhledem k tomu, že svou práci považuje Patrik za zodpovědnou především v souvislosti s bezpečností letu, snaží se provést vše správně, což občas vnímá jako stres.

Nejistotu pro Patrika představuje v současnosti i Covid-19, který zapříčinil, že jako piloti nemají práci, protože jsou uzemněni, navíc to vnímá jako rozumné řešení vzhledem k bezpečnosti, která by mohla být ohrožena, pokud by létali jen 2x – 3x do měsíce. Pociťuje lítost nad kolegy, kterých se to dotklo významněji a zároveň i u sebe samotného, protože neví, co jiného by dělal, pokud by o svou vysněnou práci přišel.

Zdravotní komplikace považuje za jediný důvod, který by ho dokázal přimět dobrovolně s prací profesionálního pilota skončit.

5. VO: Jakou roli hraje osobní život z hlediska prožívaného stresu v práci?

❖ Ondra

Ondra se domnívá, že může být obtížné docílit vyváženosti mezi osobním a pracovním životem. Náročnost shledává v časové flexibilitě práce, ale podle něj to představuje zátěž především pro okolí. Sám za sebe nepocituje, že by mu to činilo potíže, protože ho jeho práce baví a okolí by tak mělo nároky jeho práce respektovat.

Odloučení od blízkých Ondrovi také nečiní významné potíže, protože dlouhých pobytů moc nemá. Když však na nějakém takovém je, využívá internet pro spojení se svými blízkými. Občas se cítí i osamělý, avšak ve smyslu neustále měnícího se prostředí a kolegů, se kterými pracuje.

Ondra se zatím nepřistihl, že by osobní problémy narušily pozornost v práci, protože mu létání pomáhá spíše na problémy zapomenout. *„Takže při letu jako takovým ne, ale myslím si, že třeba v přípravě do té práce nebo při vyučování na simulátoru, tak tam to tu moji pozornost ovlivnit dokáže.“*

Zažil však situaci, kdy mu práce zasáhla do osobního života. Tehdy se mu nepovedlo přiblížení a musel ho opakovat. Přestože se nejednalo o nic zásadního, bylo to jeho první nezdařené přistání, které se podepsalo na jeho fungování doma. Neustále nad tím přemýšlel a vnímal to tehdy jako stres.

Významnou oporou je Ondrovi jeho rodina. Dává mu pochopení a navíc například s bratrem může diskutovat nad technickými věcmi, i přestože je laik, což oceňuje.

❖ Adam

Dle Adama je pro rovnováhu mezi prací a osobním životem klíčový vztah se svým protějškem, jeho tolerantnost, a zda se na něj lze spolehnout, protože po většinu času musí rodinné povinnosti zastávat sám. Proto se často mezi piloty objevují rozvody a rozpady rodin, které Adam vnímá jako daň této profese. Doufá, že jemu se vztahy daří a budou dařit dál úspěšně udržovat. Za svou ženu pocituje vděk, protože je mu nesmírnou oporou a vždy se o všechno dokázala postarat, když byl on pryč.

Dnes se s odloučením od rodiny vypořádává dobře, protože tráví na pobytech volný čas smysluplně a s kolegy, což mu pomáhá. Ne vždy tomu tak ale bylo. Když měl malé děti, vnímal to tak, že *„jim něco dlužíte, že je okrádáte, že oni vás potřebují, že se jim máte věnovat, učit je, chodit s nimi někam...hrozně těžko to člověk prožívá někde na hotelu, což pro mě bylo těžké“*. Vlivem toho i jeden čas přemýšlel, že by si zkrátil úvazek,

aby se dětem mohl věnovat.

Adam se domnívá, že závažná situace v rodině může narušit fungování v práci, avšak sám se nikdy necítil tak, aby nebyl schopen letu. Když přijde do práce, snaží se od všech problémů doma oprostit a soustředit se jen na daný let, a to se mu daří. Po přistání se však kolikrát přistihne, že nad tím přemýšlí. Tak tomu bylo i v případě úmrtí jeho maminky.

Když se Adamovi nepodaří některé manévry během letu, tak jak by si představoval, ovlivňuje to následně jeho chování doma. Vzpomíná na situaci, kdy se mu nepodařilo hladce přistát, a i přesto, že se nejednalo o nic nebezpečného, byl na sebe Adam našťvaný. Doma byl nemluvný a neustále nad tím přemýšlel. Přestože by se tak jako profesionál neměl chovat, připouští, že se to děje.

U své rodiny nalézá v náročných okamžicích pochopení. *„To je pro mě hodně významné. Především je pro mě významná opora manželky. Ani nevím, jestli by se to jinak dařilo. Určitě se na ni mohu vždycky spolehnout a je mi skutečně velkou oporou. Navíc ta rodina fungovala prostě bezvadně, beze mě no..díky manželce. Takže to byla velká opora.“*

❖ Oliver

Pro Olivera je náročné nalézt mezi svým osobním životem a prací rovnováhu, zejména v posledních měsících, protože je jeho partnerka těhotná. Oliver navíc pracuje v jiné zemi, tudíž se ani moc často nevidí, vše ohledně chodu domácnosti musí zařizovat partnerka a navíc s ní nemůže sdílet radostné okamžiky, které se s očekáváním dítěte pojí, což ho mrzí. Pouze párkrát do měsíce se vidí i se svou rodinou a přáteli.

Přestože ho odloučení tíží, bere to jako součást své práce. *„Možná jen kdyby byla pracovní příležitost blíž, tak bych se přiblížil, to teď ale moc jako realitu nevidím, nebo pokud by šlo zkrátit si úvazek, tak bych toho taky využil.“* Za výhodu vnímá dnešní technologie, prostřednictvím kterých se se svými blízkými může spojit, čímž mu odloučení rychleji uteče.

Nikdy se Oliverovi nestalo, že by mu potíže v osobním životě narušily pozornost v práci, avšak připouští, že úmrtí blízkého či blížící se porod partnerky by negativní vliv určitě měl, avšak v takovém případě by do práce nešel, aby neohrozil bezpečnost.

Naopak v práci jednou zažil tvrdší přistání svou vlastní chybou, což následně vedlo k jeho nehovornosti doma, protože nad tím neustále přemýšlel.

V takových situacích však vnímá, že má ve svých blízkých velikou oporu, především pak ve své partnerce. Pokud se něco děje, může jim zavolat a ví, že mu dají pochopení a že se s nimi může bavit o čemkoliv.

❖ **Honza**

Pro Honzu je náročné najít rovnováhu mezi pracovní a osobní rovinou, protože se doma musí věnovat přípravám na další lety, které mu vždy zabere nějaký čas. Když má letět noční let, již doma sleduje počasí a přemýšlí o tom, jak a kudy se poletí.

Pokud čelí odloučení od blízkých, nepovažuje to za příliš veliký problém v dnešní době internetu a telefonů. Může se tak spojit s přítelkyní vždy, když má čas. Krátí mu to odloučení stejně tak jako smysluplné vyplnění času.

V práci nikdy nepocítil, že by mu pozornost narušil osobní problém. „*Když má člověk dobrý osobní život, vychází dobře s partnerem, partnerkou, tak pak je to dobré v práci.*“ Kdyby to však něco mělo dokázat, bylo by to nejspíš úmrtí blízkého. Honza zároveň uvádí, že by nikdy nešel létat, pokud by se stalo něco takhle vážného, protože by to mohlo mít fatální následky.

Když se mu naopak v práci stalo, že se měnil letový park a bylo mu řečeno, že ho budou muset možná propustit, odrazilo se to na jeho fungování doma. Byl nervózní, netaktní a nechtěl s nikým mluvit.

Pokud má Honza nějaké trable, je mu jeho partnerka oporou a vždy se mu snaží pomoci problém řešit. „*Strašně na ní oceňuju to, že řekne Co je, co se děje, co se stalo, řekni mi to, takže to je opravdu dobré. A samozřejmě jí to řeknu (smích).*“

❖ **Patrik**

Patrik vnímá svou práci jako náročnou z hlediska komplikovaného udržování blízkých a přátelských vztahů, které často vlivem nedostatku času zanikají. V rozpisech dochází k častým změnám, tudíž Patrik nikdy nemůže svou přítomnost na akcích slíbit na sto procent. Vnímá to jako náročné také z pohledu manželky, protože veškerá péče o domácnost a další záležitosti je převážně na ní, protože on sám je doma málo.

I přes to, že ho dříve odloučení od blízkých velmi tížilo, dnes se s ním již vyrovnává dobře a přijde mu to skoro jako „*normální*“. Osamělost nikdy nepocítoval, protože je možnost se s nimi spojit telefonicky. V případě dálkových letů se snaží také smysluplně využívat čas a trávit ho s kolegy, což mu také pomáhá.

Již zažil situaci, kdy mu osobní situace narušila fungování v práci. Tehdy měl letět do dvou destinací, přičemž do druhé již neletěl. „*To jsem se tenkrát od manželky dozvěděl o úmrtí našeho pejska. Tak to jsem již v práci nepokračoval a ten druhý let neletěl, protože mě to zasáhlo.*“

Jako významné plus své práce bere fakt, že si práci nenosí domů, tudíž se mu ani zatím nestalo, že by problém v práci narušil jeho fungování doma.

Když se však stane nějaký incident, který se řeší po delší dobu, ze strany blízkých a manželky vždy dostal pochopení a ujištění, že vše udělal správně, a to je pro něj důležité.

12 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

V předešlé kapitole jsme se seznámili s odpověďmi našich respondentů a nyní se budeme snažit souhrnně odpovědět na naše výzkumné otázky.

1. VO: Co ve své profesi považují piloti za subjektivně zátěžové a stresující?

Zátěž představuje pro Olivera a Ondru pracovní prostředí. Pro něj je dle nich typická vysoká prašnost, radiace, změna tlaku a pohybování se ve vysokých výškách. Ondra, Adam a Oliver spojují práci také s psychickou zátěží. Tu Ondra a Oliver dávají do souvislosti s nutností řešit neukázněné cestující. Ondra za zátěž považuje i únavu, pociťovanou v souvislosti s nepravidelnou pracovní dobou a létáním za zhoršeného počasí. Stejně tak to vnímá i Adam, avšak v souvislosti s jet lagem, kterému je jako pilot na dlouhých linkách vystaven.

Pro Olivera představuje únava zapříčiněná nepravidelností pracovní doby již stres, protože i přes její pociťování musí být plně soustředěn na vykonávanou činnost, aby neohrozil bezpečnost letu. Honza ve své práci považuje za zátěž pouze nenadálé nahromadění stresových úkonů, které je nucen řešit.

Za zajímavé se jeví povšimnutí rozdílu mezi tím, co pro jednotlivé respondenty představuje zátěž a co stres. Přestože zde Ondra a Adam mluví o stejném faktoru (únavě), pro každého z nich to představuje něco jiného. Může to být zapříčiněno tím, že jsou pojem zátěž a stres často považovány za totéž. Oba ji ale mohou chápat správně, avšak pro každého z nich má jiný následek. Pro Adama může únava v souvislosti s jet lagem představovat jen zátěž, protože se s ní umí dobře vyrovnávat, kdežto pro Olivera představuje již stres, protože si to pojí s případným ohrožením bezpečnosti letu a soustředěností.

Stres pramenící z nemožnosti si během letu odpočinout a nutnost tak být plně koncentrován na celý let se objevuje u čtyř respondentů, což v našem výzkumném souboru představuje většinu. U Ondry, Adama a Patrika se navíc propojuje i se zajištěním bezpečnosti, které docílí pouze skutečnou koncentrací na ni.

Za stresující považují Adam a Patrik také tlak na včasný odlet a přílet pramenící z využití přiděleného slotu. Jedná se pro ně o velmi krátkou dobu, během níž je třeba rozhodnout o velkém množství věcí zásadních pro včasný odlet. Adam to navíc považuje za dlouhodobý a nijak neovlivnitelný stresor, protože je to na krátkých linkách jediná možnost, jak konkurovat jiným leteckým společnostem.

Rozhodování obecně však představuje stres i pro zbylé respondenty zejména v souvislosti s tím, jak bude let uskutečněn, jaké množství paliva bude potřeba vzít s ohledem na případnou nepřízeň počasí, kam poletí v případě nemožnosti v cílové destinaci přistát apod. Zde spatřujeme propojenost se zodpovědností, kterou piloti za let mají. V případě, že by jejich špatné rozhodnutí negativně ovlivnilo bezpečnost letu a cestujících, byli by za to plně odpovědní právě oni. Naši domněnku potvrzuje Adamova zkušenost s nemocným cestujícím.

Všichni respondenti označili za nejvíce stresovou fázi letu vzlet a přistání. Přistání většina z nich označuje za stresovou z důvodu nutnosti být na činnost plně koncentrován, správně komunikovat s kolegy a všechny postupy udělat tak, aby neohrozili bezpečnost. Pro Honzu je přistání ještě o něco stresovější v případě, že se k němu přidá nepříznivé počasí. Zde můžeme pozorovat, že stres u respondentů souvisí s množstvím úkonů, kterým jsou nuceni věnovat během přiblížení pozornost. Tento faktor jsme označili jako multitasking.

V jednotlivých případech se pak objevily i další fáze letu označované za stresující. Pro Patrika je stresovou fází letu i přelet nad určitým územím. Pojí se s nutností včasného ohlášení na příslušné frekvenci, aby se předešlo zapojení vojenských složek daného území. To by bylo v opačném případě spojeno s nepříjemnostmi pro všechny zainteresované osoby. Pro Ondru je stresující také pojezdění po letišti, protože se během něj, zejména na neznámých či velkých letištích mohou ztratit, což by vedlo k nepříjemnostem. Ani jeden z respondentů však neuvádí k jakým. U Ondry pozorujeme případnou souvislost s opožděným procesem odbavení před letem. Tím by došlo k riziku promeškání slotu, které by vedlo k narušení ekonomičnosti letu, jež je leteckými společnostmi vyžadována, a která z toho důvodu představuje pro respondenty také stres.

Nestandardní situace jako jsou technické závady během letu či potíže s cestujícími, ať už opilými, nespolupracujícími či nemocnými se objevily jako další stresový faktor u všech respondentů, i přesto, že jsou na ně v průběhu výcviku připravováni. Technické závady představují stres zejména ve chvíli, kdy nejsou schopni lokalizovat přesné místo problému, tudíž nevědí, co mohou dále od letadla očekávat. V případě problémových cestujících vyvolává stres dle Adama, Honzy a Olivera nemožnost řešit situaci jinak, nežli je vyhlásit prostřednictvím palubního rozhlasu a požádat o spolupráci ostatní cestující. To u všech tří vyvolává pocit bezmoci a mrzutosti. U Honzy se v důsledku hlášení objevuje také jistá míra nervozity, které pramení z nutnosti ovládat svůj hlas a dobře formulovat

hlášené informace. Domníváme se, že Honzovu nervozitu lze spojovat s profesionalitou, která je od něj v těchto situacích očekávána.

V souvislosti s vnímaným stresem se u našich respondentů projevuje taktéž vliv zkušenosti, jakou s nestandardními situacemi mají. Situace, které již zažili, pro ně představují menší stres, než situace, které jsou zcela nové. Dva respondenti vyjádřili, že jsou na rozličné množství neobvyklých situací připravováni na leteckých simulátorech, což lze pojit s tím, proč ani jeden z respondentů nevnímá známý typ nestandardních situací za výrazně stresující. Ostatní respondenti nebyli schopni důvod definovat.

U Ondry, Honzy, Olivera a Patrika se setkáváme dále s tvrzením, že jednotlivé stresové faktory či faktory zátěže pro ně samy o sobě významný stres nepředstavují. Pokud však dojde k jejich nahromadění, začne u nich stres narůstat. Může to souviset se skutečností, že se při nahromadění povinností dostávají do časové tísně, která je pro ně sama o sobě zdrojem stresu. Honza tuto skutečnost uvádí v souvislosti s nedochvilností kolegy. Adam ji pociťuje zase v souvislosti s přistáním, pokud se k úkonům s ním spojeným přidá ještě špatné počasí a silný boční vítr, které nároky na něj zvyšují. Dle Honzy se tomu však dá předejít. Pokud by se jednalo o nahromadění povinností před odletem, východiskem se jeví je rozdělit mezi všechny kompetentní osoby.

To, do jaké míry hodnotí respondenti svou práci a jednotlivé působící faktory jako stresující, se u všech pojí s mírou zodpovědnosti, kterou za daný let mají. Kapitáni Adam, Honza a Patrik mají zodpovědnost za celý let a všechny osoby na palubě, což v nich do jisté míry vyvolává stres, kterého jsou první důstojníci ušetřeni. Skutečnost potvrzuje i Ondra jakožto druhý pilot. Ten ve své výpovědi uvedl, že sám svou práci nepovažuje za natolik stresující, protože nemá zodpovědnost za let. S Ondrou se shoduje i Oliver a Patrik. Patrik zde dokonce uplatňuje vlastní zkušenost, jak to vnímal, když působil ještě jako první důstojník, díky čemuž má srovnání.

Za zmínku stojí rovněž skutečnost, že ačkoliv Ondra sám vyjmenoval nespočet stresujících faktorů, tak si i nadále stojí zatím, že mu jeho práce stresující nepřipadá. Jako důvod uvádí skutečnost, že ho práce baví a naplňuje. Domnívá se však, že důvodem může být i to, že si stres prostě jen nepřipouští.

2. VO: Jaké strategie zvládání stresu piloti využívají?

U většiny respondentů lze pozorovat určitou míru sebereflexe ohledně vlastních projevů stresu. Adam se pod stresem nechová přívětivě ke svým kolegům, ač si to nezaslouží, avšak plně si to uvědomuje, což dokazuje jeho sebereflexi. Pokud se ve stresu nachází Oliver, je zpravidla netečný a straní se společnosti, zároveň se více potí v průběhu trvání stresové situace. U Honzy se stres zpravidla projevuje častým buzením v noci. Je to pro něj signál, že se něco děje a je třeba to řešit. Patrik v případě stresu zase pociťuje tlak na hrudi. Ondra nedokáže vyjádřit, jak se u něj stres projevuje. To může souviset s nedostatečně rozvinutou sebereflexí oproti ostatním respondentům, ale i s tím, že si Ondra, dle jeho vlastních slov, stres pouze nepřipouští. V takovém případě by se dalo poukázat na Ondrovo nevědomé využívání obranných mechanismů v souvislosti se stresem.

Za důležitou strategii lze u respondentů považovat jejich záliby mimo práci, které jsme pojmenovali jako koníčky. U všech respondentů se objevuje rozličné množství sportovních aktivit, jako je běhání, jízda na kole, procházky či Aeroklub. To respondenty spojuje. Honza a Oliver uvádějí navíc (oproti dalším třem respondentům) další strategie, které jim pomáhají. Honza si rád uvaří něco dobrého, díky čemuž se mu následně problémy lépe řeší. Oliverovi pomáhá svěřit se s problémy svým blízkým nebo si pustit hudbu. I tyto strategie se jeví pro respondenty jako důležité, protože jim dle nich napomáhají k rovnováze mezi činnostmi, což stres následně snižuje.

Pokud se cítí respondenti ve stresu během letu, setkáváme se zde především se dvěma podstatnými strategiemi. První z nich je spoléhání se na předepsané postupy, jež mají v kokpitu k dispozici. V otázce copingových strategií zmiňuje postupy Oliver a Adam. V souvislosti s prožitými nestandardními situacemi to však uvádí také Patrik, kterému pomohly předepsané postupy snížit stres, když jim za letu prasklo čelní sklo a Ondra, který je zmiňuje především v souvislosti s technickými závadami letadla, které již byl nucen řešit. Důležitost dané strategie může, dle našeho názoru, pramenit z faktu, že s nimi pracují již během výcviku na simulátoru. Navíc jim mohou postupy dodávat pocit jistoty, že potíže zvládnou, protože jsou mnohokrát ověřeny, díky čemuž jim lze plně důvěřovat. Naši myšlenku nám potvrzuje i Adam, který uvedl, že pokud by měl postup v průběhu letu vymýšlet sám, stres by u něj významně narůstal, protože by neměl důkaz o jeho funkčnosti.

Druhou účinnou strategií je námi nazvané řízené dýchání. Uzemnění a několikrát se zhluboka nadechnout pomáhá ke snížení stresu během letu Adamovy a Honzovy.

Lze se na základě společných výroků právem domnívat, že důvodem využívání řízeného dýchání může být skutečnost, že v kokpitu není dostatek prostoru pro uplatnění jiných, respondenty uváděných strategií, protože je kokpit stísněný. Navíc musí být neustále koncentrováni na let, aby neopomenuli případné odchylky, což nám potvrzují respondenti Adam, Honza, Oliver a Patrik již v první výzkumné otázce. Pro Patrika je během letu důležité důvěřovat především sám sobě a svým schopnostem a dovednostem, které má. Je přesvědčen, že pokud by to tak nebylo, stres by byl u něj větší, protože to sám pozoroval jako problém u svých kolegů kapitánů, když létal ještě jako druhý pilot. Ti byli nervózní a ve stresu, z důvodu jejich monitoringu nadřízenými. Dle Patrika měla v jejich případě velký podíl na prožívaném stresu právě jejich nedůvěra v sebe samé. U Ondry se to objevuje podobně. Pro něj je stěžejní věnovat maximum domácí přípravě před letem, protože ho pak již během letu nemůže nic překvapit a pokud ano, ví, že proto udělal maximum. Zde vidíme provázanost právě se sebedůvěrou, kterou Ondra prostřednictvím přípravy posiluje.

Všichni respondenti jsou přesvědčeni, že se jim daří stresové situace zvládat. V případě Ondry se na zvládání podílí vědomí, že jsou na vše s kolegou dva. Stejně tak to má i Oliver, avšak pro něj je důležitý také fakt, že je druhý pilot, a tudíž ze svého pohledu nemá za let zodpovědnost, jako kapitán, což mu pomáhá. Honza a Patrik stresové situace rovněž zvládají, avšak nebylo zjištěno proč. Zároveň si uvědomujeme, že bylo vhodné se na informace doptat. U Patrika si všímáme, že příčinu jeho důvěry může odrážet neochvějná jistota v nalezeném řešení. Adama vysilují komplikace spojené se Sloty. Podle nás to souvisí s tím, že se jedná o dlouhodobý, stereotypní a neodstranitelný problém. Jiné situace však považuje za výzvy, díky nimž se stává sebevědomějším a zkušenějším, což mu přináší radost z práce. Uvádí to rovněž jako důvod, proč se mu daří stres zvládat.

Radost z práce a naplnění jsou patrné i u Ondry, Honzy a Olivera. Pozitivní aspekty práce, jako je radost z létání, pracovní výzvy, pocit naplnění, který jim práce přináší a další se tak u všech respondentů jeví jako podstatný faktor, který významně přispívá ke zvládání stresu pojmího se s jejich prací.

3. VO: Jak firemní vztahy a nastavení přispívají ke zvládnání stresu u pilotů?

Pro všechny respondenty jsou stěžejní dobré vztahy s kolegy. Dle nich souvisí s celkovou atmosférou, která na pracovišti (v kokpitu) vládne. Všichni respondenti rovněž uvádějí, že si vlivem dobré a přátelské atmosféry let užívají. Pro Adama a Ondru navíc dobré vztahy znamenají bezproblémový let, Oliver vnímá zase jejich důležitost v souvislosti s podáním dobrého výkonu. Pokud během letu vládne špatná atmosféra, pociťuje Honza, Ondra a Adam zvýšené napětí a stres, což může podle nich v kritických situacích působit rušivě.

Jak se dobré vztahy mezi piloty projevují, byl schopen vysvětlit pouze Patrik, Adam a Oliver. Podle Patrika se projevují vzájemnou znalostí pilotů mezi sebou a častějším vidáním se na spojích, což Patrikovi zároveň zvyšuje důvěru v kolegovu kompetenci. Všímáme si možné souvislosti se zodpovědností, kterou jako kapitán za let má, a proto si potřebuje být jist, že může kolegovi důvěřovat, k čemuž může pozitivně přispět fakt, že kolegu dobře zná. Pro Adama je důkazem dobrých vztahů vzájemná spolupráce, vyvážené rozdělení profesních úkolů mezi kolegy a možnost vyjádřit svůj názor. Totožně to vnímá i Oliver, kterému možnost vyjádřit svůj názor přináší zároveň i satisfakci, že je jeho názor pro kapitána důležitý, a tudíž i ve stresových situacích na něj bude brán ohled.

Přestože respondenti hodnotí vztahy jako dobré, je zajímavé, že si mezi sebou nesdělují vlastní ověřené postupy, jak pod stresem pracovat, což uvedli všichni respondenti. Ondra hlavní důvod spatřuje v atypičnosti sdílení tohoto druhu informací v civilním letectví. Adam, Honza, Oliver a Patrik shledávají příčinu v nepravděpodobnosti, se kterou se na letech s kolegy setkávají, díky čemuž není možné navázat mezi sebou natolik blízké vztahy, aby spolu svá osobnější témata sdíleli. Za výše uvedenou problematikou lze vidět i vliv nároků na profesionální piloty. Očekává se, že vše zvládnou bez významnější stresové reakce. Není proto překvapením, že otevřenost ve sdílení svých zkušeností se stresem není u pilotů pozorována.

Za stěžejní při zvládnání stresu považují čtyři respondenti také vztahy se svými nadřízenými, protože cítí, že se na ně mohou v případě potřeby kdykoliv obrátit. U všech čtyř je tvrzení doložené faktem, že se ze strany vedoucích zatím vždy setkali jen s pozitivní reakcí. Honza to sděluje v souvislosti s obdobím, kdy se cítil přetížený a Oliver uvádí spojitost s pandemií Covid-19. Dva další respondenti konkrétní spojitost neuvedli.

Způsob, jak se se s případným stresem vyrovnat představuje pro Ondru, Adama, Olivera a Patrika dále oddělení Flight Safety. Jeho hlavní přínos respondenti spatřují

v možnosti s ním komunikovat anonymně, pokud by jim činilo potíží sdělit problém jmenovitě. Jsou zároveň přesvědčeni, že anonymita zvyšuje motivaci problém řešit. Usuzujeme, že svůj vliv zde má obecný strach pilotů z omezení způsobilosti k letu. Pokud otevřeně přiznají problém, který odborníci vyhodnotí jako závažnější, mohou být suspendováni. Není proto překvapením, že se sdílení psychického rázu mezi piloty nevyskytuje. Podkladem našeho tvrzení je sdělení Adama, kterým potvrdil, že ostatní kolegové vnímají danou skutečnost stejně. Z tohoto důvodu by Adam nevyužil ani službu psychologa, pokud by byla v rámci firmy nabízena, s čímž se ztotožňuje i Honza. Honza dříve spatřoval smysl v pravidelném pořádání přednášek odborníky z řad kolegů, u kterých měl pocit, že díky jejich vlastní zkušenosti s létáním měli větší pochopení pro specifické aspekty pojící se s jejich prací, oproti běžnému psychologovi. To je mimo jiné důvod, proč by Honza služeb běžného psychologa nevyužil.

Za zajímavý se jeví výrok Olivera a Ondry říkající, že pokud by cítili potřebu, službu Flight Safety by využili. Přestože v první výzkumné otázce uvedli rozličné množství stresorů, na oddělení se doposud neobrátili. Lze polemizovat nad tím, proč tomu tak je. Důvodem může být skutečnost, že při práci se stresem využívají úspěšné copingové strategie, případně ani jeden z jimi uvedených stresorů nebyl skutečně natolik závažný. K zamyšlení nás proto i vyzývá, co by se muselo stát závažnějšího. Nicméně v rozhovoru tomu pozornost věnována nebyla.

Ondra a Oliver uvádějí, že jsou v rámci výcviku obecně proškoleni o stresu v kapitolách lidské výkonnosti. Více se však problematikou stresu a jeho zvládnání nezabývají, tudíž nikdy vyučovaných postupů ani jeden z nich nevyužil. Pracovat s ním se naučili až prostřednictvím postupného získávání nových zkušeností. Stejně tak to měl i Patrik. Patrik, Adam a Honza se, bohužel, s výukou o stresu nesečkali vůbec. Adam však v těchto informacích spatřuje smysl, a proto se snaží své zkušenosti předávat mladším kolegům, kteří z nich budou moci, v případě potřeby, čerpat. Honza způsob, který mu dopomohl naučit se se stresem pracovat, neuvádí.

4. VO: Jak se pracovní prostředí a podmínky podílejí na míře prožívaného stresu?

Pro všechny respondenty je práce náročná z hlediska času, který v ní tráví. Jedná se o nepravidelnou pracovní dobu, která vyžaduje flexibilitu a přizpůsobivost každého z nich. Pro Patrika představuje časová náročnost profese jistou zátěž, protože mu znemožňuje plánovat si aktivity dopředu. Pro Adama je to obtížné v souvislosti s rodinou, které nemůže věnovat dostatek času. Stejně to vnímá i Patrik. Honza a Oliver ji tak vnímají z důvodu času, který musí věnovat přípravě před každým letem i doma, vlivem čehož nemají dostatek času pro svou rodinu a přátele, což je tíží. Časová náročnost souvisí i se sezónností, jež se s prací pojí, protože jsou v létě oproti zimě piloti více vytíženi. To nám potvrzuje i Oliver.

Na dlouhých linkách se piloti setkávají s častými změnami časových pásem (jet lagem), které pro Adama a Patrika představuje rovněž do jisté míry zátěž, protože se jim ne vždy úspěšně daří se se změnou vyrovnat. Způsob, jakým se s daným typem zátěže vyrovnávají, ovlivňuje čas, který mají v destinaci trávit. Pokud jde o krátké otočky, snaží se fungovat způsobem, jako by byli doma. Pokud mají trávit v jiném časovém prostředí delší dobu, snaží se přizpůsobit životu tam. Nese to však jistá úskalí, za něž Adam považuje častý problém se spánkem, jehož vlivem vzniká únava a neschopnost podat zcela uspokojivý výkon. To lze podle nás považovat za důvod, proč to pro něj představuje zátěž. Patrik vnímá za problémovou pouze změnu časového pásma ve směru na východ. Díky únavě, kterou v souvislosti s ní pociťuje, není Patrik následně schopný být plně koncentrován na danou činnost, což i pro něj znamená zátěž. Spojitost zde spatřujeme v souvislosti s bezpečností, která by vlivem nedostatečného odpočinku mohla být ohrožena, a sice z důvodu, že by nemuseli zaregistrovat každou odchylku, která by se objevila. Proto však konkrétně Adam spoléhá na větší zapojení se kolegy druhého pilota.

Ondra, Honza a Oliver nelétají dálkové linky, proto nejsou vystaveni ani výraznému jet lagu. Zažívají posun pouze o 3 – 4 hodiny, což nevnímají jako zátěž, protože na sobě výraznou změnu nepociťují. Důvodem se jeví fakt, že se v jejich případě jedná skutečně pouze o krátké linky a otočky, během nichž si lze udržet běžný režim přesně tak, jak uvádí Adam v předešlém odstavci.

Pravidelné prověřování způsobilosti a přezkušování na simulátorech představuje pro dva respondenty další typ stresoru. Honza ho považuje za stresující v souvislosti s časem a energií, jež je tomu třeba věnovat. Navíc jim v případě neúspěšnosti hrozí omezení způsobilosti k letu. Oliver konkrétní důvod neuvádí, avšak na základě podobnosti

předpokládáme, že to bude z podobného důvodu, jako u Honzy. Usuzujeme tak na základě strachu, který se se zdravotními prohlídkami a přezkušováním pojí. Pokud by byli neúspěšní, mohla by jím být omezena způsobilost k letu, a to by vnímali negativně z důvodu, že je pro ně létání nepostradatelnou součástí života.

K práci pilota patří i zodpovědnost, kterou si však Oliver a Ondra nepojí se stresem, kdežto pro Adama, Patrika a Honzu jistou míru stresu představuje, protože jsou jako kapitáni odpovědní za bezpečnost celého letu. Právě pozice se jeví jako podnět, proč Ondra a Oliver zodpovědnost se stresem nespojují. Důvodem je podle nich skutečnost, že jsou pouze druhými piloty. Nemusejí se proto stresovat jako kapitáni, protože odpovědnost za let nemají. Naši domněnku nám potvrzuje i první výzkumná otázka, v rámci níž byla zodpovědnost respondenty označena za stresující s ohledem na pozici, na níž pracují.

V současnosti pociťují všichni respondenti negativní stres v souvislosti s pandemií Covid-19, jež obor významně zasáhla. Tři respondenti jsou zcela „uzemnění“ a do kokpitu letadla se mají možnost podívat pouze na leteckém simulátoru. Ač to vnímají negativně a mají pocit, že přicházejí o svůj smysl života, považuje to jeden z nich za rozumné řešení vzhledem k bezpečnosti, která by mohla být ohrožena, pokud by nelétali pravidelně. Zbylí dva respondenti sice dále létají, avšak méně, oproti běžnému režimu.

Ani jeden z respondentů nemá představu, čemu jinému by se věnoval, pokud by pandemie zapříčinila jejich propuštění. V průběhu rozhovoru minimálně jedno každý z nich uvedl, jak obrovskou hodnotu pro ně létání má. Pokud by měli skončit bez ohledu na aktuální situaci, důvodem by byl pro všechny pouze špatný zdravotní stav. V kontextu celkové situace a rizika propuštění se u respondentů objevily negativní emoční prožitky. V Patrikovi, Adamovi a Ondrovi celé současné dění vzbuzuje lítost, Honza pociťuje smutek a Oliver se cítí bezmocný. Domníváme se, že pro Olivera je aktuální situace stresovější záležitostí oproti ostatním respondentům, protože má finanční závazky, které by ho v případě propuštění mohly ohrozit. Ostatní respondenti nic podobného nevedli.

5. VO: Jakou roli hraje osobní život z hlediska prožívaného stresu v práci?

U všech respondentů se setkáváme s tvrzením, že je složité zkombinovat práci a osobní život, což jsme v rámci analýzy nazvali slovem rovnováha. Každý z nich shledává složitost v něčem jiném. Patrikovi se těžko udržují blízké vztahy s přáteli, protože vzhledem k častým změnám ve službách jim domluvené akce musí rušit. Za komplikovanou považuje situaci i z pohledu manželky, která vlivem jeho časté nepřítomnosti musí pečovat o chod domácnosti sama. Spolehlivost partnera jeho tolerantnost a schopnost vše obstarat považuje za stěžejní i Adam a Oliver. Pro Honzu je náročné najít rovnováhu kvůli nutnosti se soustředit na práci i doma před každým letem, což mu ukrajuje z jeho osobního života. Ondra považuje za problém časovou flexibilitu, jež je od nich očekávána, avšak z pohledu partnera. Sám to vnímá jako součást své práce, kterou by měl partner tolerovat.

Odloučení od rodiny nepředstavuje stres pro Ondru, Honzu, Adama a Patrika. U Patrika a Adama tomu tak nebylo vždy. Dříve jim to činilo potíže. Pro Adama v kontextu s jeho dětmi, u kterých měl pocit, že je o něco okrádá. Trápilo ho to a vedlo k pohrávání si s myšlenkou zkrácení úvazku. Patrik konkrétní důvod neuvedl. Na základě vlastních tvrzení respondentů se lze oprávněně domnívat, že odloučení jim nečiní potíže zejména kvůli snaze vyplnit volný čas na pobytech smysluplně a rovněž kvůli moderním technologiím, prostřednictvím nichž mají možnost se s blízkými kdykoliv spojit. Oliver však odloučení od rodiny snáší, i přes výhody moderních technologií, špatně. Protože pracuje v jiné zemi, nemůže být se svou partnerkou a dítětem často, a to ho tíží. Za východisko ale považuje zkrácení úvazku či změnu pracoviště, pokud bude příležitost.

Zde si povšimněme zajímavé podobnosti Adama a Olivera. Ač se oba nacházejí v jiné životní etapě, oba považují rodinu (především pak děti) za pádný důvod, jenž by je dokázal přimět pracovní úvazek zkrátit. Přestože v předešlých výzkumných otázkách oba uvedli, že je pro ně kariéra a létání vším, shledáváme u nich čas strávený s rodinou za minimálně stejně tak důležitý, jako létání.

Dva respondenti připustili vliv osobních problémů na práci, avšak jsou přesvědčeni, že se jim daří myšlenky na ně udržovat mimo pozornost v průběhu letu. Jeden z nich (Adam) považuje let samotný za jistou formu copingu, který mu pomáhá na osobní starosti zapomenout. Při následné činnosti na zemi se ovšem již přistihl, že nad nimi přemýšlel. Uvádí to v souvislosti s úmrtím maminky, kdy se sice byl schopen soustředit na let samotný, avšak na pracovní činnost po přistání nikoliv. Identicky tomu je i u druhého respondenta, Ondry. Ten přemýšlení nad starostmi rovněž nespojuje s letem, nýbrž s přidruženými

povinnostmi, jimiž je výuka na simulátoru a přípravy. U obou to přisuzujeme zapojení obranných mechanismů, které jim pomáhají provést let bezpečně.

Další dva respondenti (Honza a Oliver) si nevybavují žádný osobní problém, který by ovlivnil jejich fungování v práci. Připouští ale, že úmrtí blízkého, nebo porod partnerky v případě Olivera, by jejich soustředěnost určitě narušit dokázalo. Pro oba by to ovšem znamenalo nejtít do práce vůbec, aby neohrozili bezpečnost svou i ostatních. Zde shledáváme spojitost mezi zajištěním bezpečnosti a zodpovědností, kterou v kontextu práce respondenti pociťují, protože, je pro ně, jak sami uvedli, prioritou. Patrik, stejně jako Adam, již zažil situaci, kdy mu rodinná událost zasáhla do pracovního procesu. Tehdy mu manželka při mezipřistání oznámila úmrtí jejich psa, což Patrika zasáhlo natolik, že v plánovaném letu nepokračoval. Na základě zde uvedeného můžeme s jistotou tvrdit, že úmrtí představuje pro naše respondenty osobně významný stresor, který by negativně ovlivnil pracovní činnost.

Přesto, že u některých respondentů postrádáme vliv osobních starostí na pracovní sféru, setkáváme se u čtyř respondentů se zkušeností, v rámci níž došlo v důsledku pracovních těžkostí k narušení jejich aktivity doma. Honza uvádí situaci, kdy v práci došlo k upozornění na možné propuštění kvůli snižování počtu letadel. Oliver, Adam a Ondra zase vzpomínají na ne zcela zdařené přiblížení a přistání.

Všichni čtyři rovněž sdělili, jak se u nich negativní zážitky následně projeví. Ondra nad tím neustále přemýšlel, vlivem čehož byl nespolečenský a nemluvný, stejně tak jako Adam, Honza a Oliver. Honza navíc, oproti ostatním, pociťoval nervozitu. Povšimněme si, že všechny uvedené projevy se objevili též v 2.VO jako konkrétní projevy stresu u většiny respondentů. Předpokládáme, že i tyto zážitky pro ně představovaly stres.

Patrik považuje za hlavní výhodu své práce (námi zařazenou pod kód Pozitivní aspekty profese) fakt, že si práci nenosí domů. To považuje za důvod, proč se mu doposud do osobního života nepromítla.

Pokud se naši respondenti cítí ve stresu v důsledku neúspěchů či potíží v práci, každý z nich nachází oporu ve svých rodinách a blízkých, kteří jim dávají pochopení. Honza, Adam, Patrik a Oliver považují za nejdůležitější osobu manželku/partnerku.

13 DISKUSE

V této části se budeme věnovat především diskusi nad zjištěnými poznatky, které se budeme rovněž snažit propojit s informacemi a výzkumy uvedenými v teoretické části práce. Pozornost bude věnována také doporučením a objeveným limitům práce.

Cílem naší práce bylo zjistit, co ve své profesi piloti považují za zátěžové a stresující a jaké strategie zvládnání jim napomáhají k jejich zvládnutí. V rámci první výzkumné otázky jsme se ptali nejen na faktory vyvolávající stres, ale i zátěž. Důvodem našeho rozhodnutí byl fakt, že pro jednoho respondenta může určitý faktor představovat pouze zátěž a pro druhého již stresor. Proto jsme si oba pojmy rozlišili již v teoretické části, stejně jako **Kebza (2005)** ve své knize.

Respondenti za zátěžové označili fyzické prostředí práce (vliv radiace, prašnost, nekvalitní ovzduší apod.). To se shoduje s vymezením biologické zátěže dle **Hladkého a Židkové (1999)**, fyzické zátěže dle **Šulce (2003)**, či s pracovní zátěží z hlediska podmínek fyzikálního a biologického charakteru dle **Štikara (2003)**. U tří respondentů se rovněž objevila psychická zátěž ve spojitosti s nutností jednat s cestujícími a zodpovědností, kterou za práci mají. Totožnou spojitost se dočteme i v díle **Holubové (2006)** a **Štikara (2003)**.

V praxi jsme ale mohli pozorovat, že u některých respondentů docházelo k postupnému prolínání obou pojmů. Oliver, Adam a Ondra nejprve uvedli, že pro ně situace s cestujícími představují zátěž, ale později, v souvislosti s nestandardními situacemi, pro ně představovaly stres. Totožná změna byla pozorována například i v nutnosti být neustále koncentrován na vykonávající činnost a nemožnost si odpočinout. Domníváme se, že to bylo způsobeno tím, že i k zátěži se často váže stresová reakce, se kterou ji respondenti v průběhu rozhovoru spojovali.

Mezi nejčastějšími projevy stresu se u respondentů objevovala netečnost, hloubavost a stranění se společnosti druhých. Dále se objevila nespavost, tlak na hrudi a zvýšené pocení. Uvedené projevy včetně mnoha dalších uvádí ve své knize i **Jermář (2012)**.

Připomeňme si také myšlenku **Elkinda (1984)**, který ve své knize popsal, že míra předvídatelnosti a kontrolovatelnosti stresoru ovlivňuje výslednou reakci člověka na něj. Pokud je tedy předvídatelný a kontrolovatelný, předpokládá se menší stresová reakce, což se potvrdilo i u nás, konkrétně v souvislosti s nestandardními situacemi. Pokud jsou respondenti vystaveni situacím, se kterými mají zkušenost či jsou na ně na leteckých simulátorech připravováni, reagují na ně lépe než na situace zcela nové. Avšak i u nových

je jejich stresová reakce jistou měrou snížena díky předepsaným postupům, o které se mohou v takových situacích opřít.

V dalších výzkumech by se nabízelo porovnat skupinu civilních pilotů s piloty sloužícími v armádě. Především pak v oblasti reakce na nové situace, jelikož piloti civilních letadel mají přesně stanovené postupy řešení, zatímco vojenští piloti jimi nedisponují. V našem výzkumu bylo zjištěno, že právě postupy jsou jednou z věcí, které civilním pilotům dodávají jistotu, že situaci zvládnou. Kdyby však tyto postupy neměli, mohla by se jejich reakce na nové situace lišit.

Mezi osvědčené strategie zvládnání stresu patřily u našich respondentů pohybové aktivity (běh, turistika, jízda na kole, plavání), procházky, rodinná opora, důvěra v předepsané postupy, řízené dýchání, odvrácení pozornosti k jiné činnosti a další. Výpovědi respondentů jsou totožné s osvědčenými způsoby zvládnání zátěže dle **Vymětala (2009)**. Naším respondentům proto doporučujeme, aby v jejich využívání i nadále pokračovali.

Nyní se zaměříme na **porovnání námi zjištěných výsledků s výsledky studií**, jež jsme zpracovali v teoretické části práce. Výzkum **Cahilla et al. (2021)** zkoumal kromě zdrojů pracovního stresu a jejich vlivu na duševní zdraví pilotů rovněž strategie, které ke zvládnání stresu využívají. Zjistili, že neúčinnějšími strategiemi, které současně vedly i k dosažení nižších hodnot na škále depresivity, se ukázal dostatek spánku, fyzický pohyb a zdravá strava. Fyzická aktivita byla i v případě našich respondentů označena za jednu z nejdůležitějších strategií zvládnání stresu. Pozitivní vliv fyzické aktivity na vypořádání se se stresem prokázala rovněž studie **Hajiyousefi et al. (2015)**.

Jako další stěžejní copingová strategie se u všech respondentů ukázala sociální opora poskytovaná především ze strany nejbližší rodiny, přičemž konkrétně čtyři z pěti respondentů uvedli jako největší oporu manželku/partnerku. U té si nejvíce váží naslouchání, pochopení, možnosti se na ní spolehnout a její schopnosti zajistit chod domácnosti, když nejsou doma. I pro respondenty, kteří se zúčastnili studie **Sloana a Coopera (1986)** se vztahy s manželkou ukázaly jako důležité, stejně jako vztahy s přáteli a kolegy. Ty respondenti ve zmiňované studii oceňovali zejména kvůli možnosti si s nimi o všem promluvit. Vztah s kolegy se v našem případě prokázal rovněž jako důležitý. Ovšem z hlediska zvládnání zátěže při letu a jeho vlivu na celkovou atmosféru, nikoliv v souvislosti se sdílením osobních témat. Vzhledem k nepravděpodobnosti, se kterou spolu piloti létají, nemají prostor pro vytvoření si blízkého vztahu, v rámci něhož by ke sdílení takových témat docházelo.

Z našich výsledků rovněž vyplývá provázanost se studií **Růžičkové (2016)**, jež se ve své práci zabývala analýzou psychické zátěže u pilotů dopravních letadel. Zjistila, že svou práci piloti nepovažují za psychicky zatěžující, protože jim práce přináší uspokojení a smysl. Co hodnotili piloti negativně, byla časová náročnost a zodpovědnost, kterou za práci mají. Stejně tak to vnímali i naši respondenti. Oproti zde srovnávané studii bylo v rámci námi realizovaného výzkumu zjištěno rozdílu ve vnímání zodpovědnosti mezi kapitány a druhými piloty. Kapitáni svou práci považují z hlediska zodpovědnosti za náročnější ve srovnání s druhými piloty, protože jsou odpovědní za vše, co se letu týče včetně jeho bezpečného provedení.

V našem výzkumu byla zjištěna rozdílnost mezi kapitány a druhými piloty. Kapitáni svoji práci považují za více stresující kvůli větší míře zodpovědnosti. Rozdílnost mezi nimi se však jeví jako zajímavý námět pro další zkoumání, v rámci něhož by bylo této oblasti věnováno více prostoru.

U dvou respondentů se dále objevila osobní zkušenost s prožívaným stresem v osobním životě a jeho vlivem na pracovní výkon. Ač si starosti nepřipouštěli během letu, jejich přidruženou pracovní činnost to ovlivnilo. Nesoustředili se na ni, nebo se jí zcela vyhýbali. Studie **Fiedlera et al. (2000)** došla k totožným zjištěním, avšak mezi významnými projevy osobního stresu v práci, se v jejich studii objevila i zpomalenost reakcí, zhoršení leteckého výkonu či narušení plynulosti vzletu a přistání. Ony projevy našimi respondenty uvedeny nebyly.

Nyní se pokusíme zamyslet nad **limity** a **nedostatky** práce. Za první limit lze považovat zpozorovaný rozdíl ve vedení jednotlivých rozhovorů, což přisuzujeme prvotní zkušenosti výzkumníka s jejich realizací. Přestože byla provedena pilotní studie, která naplnila svou funkci zkoušky a možnosti odstranit nedostatky, lišila se u výzkumníka jistota a schopnost doptávat se na detaily. S každým rozhovorem se však stával zkušenějším a jistějším. Uvědomujeme si, že to mohlo zapříčinit ochuzení výzkumu o cenné informace, které vlivem toho nebyly respondenty sděleny. Avšak vnímáme to zároveň jako zkušenost, z níž se poučíme do dalších studií.

V průběhu rozhovorů, ale i při následné analýze dat jsme si povšimli, že se u některých respondentů objevovaly obavy ztotožnit se s vlastními prožitky stresu, a proto častěji mluvili skrze zkušenosti druhých. Bereme ve svých úvahách v potaz vliv atmosféry a sympatií, které mezi výzkumníkem a respondentem byly v průběhu rozhovoru. U některých respondentů byla evidentní větší otevřenost a sebereflexe, kdežto jiní mluvili spíše skrze

zkušenosti druhých nežli o svých vlastních.

Svůj podíl viny na nedostatečné otevřenosti mohla mít i realizace rozhovorů online, jež možná svou povahou zapříčinila nedostatečné uvolnění respondentů pro sdělení daného druhu informací. Proto to rovněž považujeme za limit práce. Vzhledem k aktuální situaci jsme však uvedenou variantu považovali za jedinou možnost, jak rozhovory s piloty uskutečnit. Za rozdílem v míře otevřenosti a sebereflexe však můžeme hledat i prosté osobnostní nastavení, jež je u každého z nás jiné stejně tak jako zájem bavit se o svých vlastních zraňujících záležitostech.

Kvalita odpovědí v našem výzkumu je závislá na míře sebereflexe jednotlivých respondentů, což je typické pro styl IPA a obecně i pro kvalitativní výzkumy. Je třeba to tedy zohlednit. U Adama a Honzy byla míra sebereflexe výrazná oproti zbylým respondentům, nicméně i přesto si trůfáme tvrdit, že se nám podařilo získat mnoho cenných a zajímavých informací o stresorech pojících se s jejich prací a způsobech, jak se s nimi naši piloti vyrovnávají.

Pro rozhovor se nám podařilo získat motivované jedince prostřednictvím metody sněhové koule, což považujeme za přínos, ale i limit. Za přínos považujeme ochotu jedinců otevřít se s osobnějším tématy a informace nezkrusovat, protože výzkum není zaštitěn institucemi, jež by v respondentech evokovaly obavy o způsobilost k letu. Za limit lze u metody sněhové koule považovat možné získání pouze určitého výseku pilotů, kteří svou práci vnímají podobně, a proto nemůžeme s jistotou tvrdit, že je tomu totožně i ve zbylé populaci profesionálních dopravních pilotů. S tím se pojí i poslední spatřený limit, a sice nižší počet respondentů, který nám znemožňuje generalizovat zjištěné výsledky na celý základní soubor dopravních pilotů, znemožnil.

Rozhovory byly realizovány v časy, které byly vyhovující především pro respondenty. Snažili jsme se však vyhýbat pozdním večerům, abychom předešli únavě, jež by mohla ovlivnit kvalitu celého interview.

Všichni respondenti v rozhovoru zmínili, že je problematice stresu a jeho zvládnání v rámci výcviku i návazných školení věnována jen malá nebo vůbec žádná pozornost. Nedostatečné rozebrání problematiky do hloubky a postrádání konkrétních příkladů zvládnání je z našeho pohledu důvodem, proč piloti teoretické znalosti nevyužívají v praxi. Obecné proškolení o stresu se tudíž jeví jako neefektivní, protože pilotům v praxi nic nedává. Ve zjištění spatřujeme přínos především pro výcviková centra, která by na základě výsledků mohla obohatit teoretickou přípravu o oblast primární prevence stresu. Jejím cílem by bylo

piloty lépe proškolit o duševních nástrahách jejich povolání a způsobech, jak jim úspěšně čelit.

Respondenti rovněž uvedli, že považují práci za smysl života, u kterého si nedokáží představit, že by o něj přišli. Současná situace vnesla do jejich oboru nejistotu nejen, co se týče budoucnosti oboru jako takového, ale i pracovních míst. Proto zde spatřujeme v souvislosti s jejich vlastními výroky riziko ohrožení duševního zdraví a pohody. Přestože respondenti uvedli řadu protektivních faktorů v podobě copingových strategií, které jim pomáhají udržet si duševní rovnováhu, doporučili bychom leteckým společnostem, aby jejich duševnímu stavu v současnosti věnovali zvýšenou pozornost a poskytli jim oporu v případě potřeby.

Věříme, že náš výzkum přináší řadu inspirací a přínosných informací nejen pro psychology, ale i další odborníky v oblasti civilního letectví. Hlavní výhody zjištění spatřujeme v identifikaci specifických faktorů práce, jež ovlivňují psychický stav pilotů. Přínos shledáváme také v možnosti zefektivnit výcvik a podpořit prevenci a pohodu jejich duševního zdraví.

SOUHRN

Diplomová práce se zabývá stresory v profesi pilotů dopravních letadel a strategiemi jejich zvládnutí. Tématu stresu věnuje pozornost mnoho odborníků. Za autora pojmu však bývá považován Hans Selye, který jej vymezil jako soubor všech nespecifických změn, jež v rámci organismu proběhnou (Selye, 1966). Problematice stresu a jeho zvládnutí byla věnována pozornost v řadě studií, avšak v oblasti civilního letectví je zastoupení nižší. V zahraničním i českém prostředí se setkáváme u většiny výzkumů s kvantitativním zpracováním. Proto jsme se rozhodli realizovat naši studii kvalitativně, abychom doposud zjištěné poznatky obohatili o hlubší poznání.

V teoretické části jsme věnovali pozornost stěžejním oblastem pracovní činnosti pilotů, kterými jsou stres, strategie zvládnutí a determinanty stresu. Stres vzniká v situacích, kdy faktory působící na člověka získávají povahu stresoru, čímž významně přispívají k jeho vnímání (Křivohlavý, 2001). Neměli bychom zapomínat, že stres často vychází ze zátěže, která je v tu chvíli považována za neúnosnou (Paulík, 2017). Z toho důvodu jsme se s ní zabývali i v teorii. Cítili jsme ovšem potřebu tyto dva pojmy rozlišit. Zátěž jsme považovali stejně jako Kebza (2005) za stav, který jedinci umožňuje využít své možnosti a prostředky k jeho zvládnutí, kdežto stres již představuje pro lidské zdraví za jistých okolností riziko. Stres ale nemá pouze negativní konotaci. Pokud vede k příjemným prožitkům nebo se jej podaří jedinci úspěšně zvládnout, posiluje jeho odolnost a toleranci vůči němu (Šiška, 2003).

K tomu aby byl stres úspěšně zvládnut je zapotřebí mít účinné copingové strategie, které ovlivňují míru, s jakou na nás budou stresory působit (Kumar et al., 2013). Každý z nás využívá jiné s ohledem na své osobnostní nastavení a přesvědčení o jejich účinnosti v konkrétních situacích (Křivohlavý, 1994).

Větší část teoretické práce jsme věnovali specifikům profese dopravního pilota, pracovním nárokům a současné situaci v letectví. Dále jsme se zaměřili na popis jednotlivých faktorů pracovního prostředí a podmínek práce, které svou povahou mohou přispět k celkové úrovni prožívané zátěže a stresu (The British Psychological Society, 2017). Důležitost této části vnímáme i z pohledu čtenáře, kterému uvedené informace pomohou snadněji se v probírané oblasti zorientovat.

Poslední kapitolu jsme věnovali zahraničním a českým studiím, které svou pozornost zaměřily na zkoumání stresu a copingových strategií u pilotů dopravních letadel. Na problematiku je však v rámci nich nahlíženo kvantitativním způsobem.

Empirická část předkládané práce byla realizována formou kvalitativní studie, v rámci níž bylo naším cílem prozkoumat a popsat, co ve své profesi považují piloti za stresující a jaké copingové strategie při stresu využívají. Dále jsme se snažili zjistit, jak k míře prožívaného stresu přispívají pracovní podmínky a prostředí, ve kterém pracují a zda dochází k prolínání osobního stresu s pracovním. V neposlední řadě jsme se snažili prozkoumat, zda mají piloti ve firemním nastavení a vztazích oporu při zvládnání stresových situací. Na základě cíle jsme si následně stanovili pět výzkumných otázek.

Respondenti byli vybíráni nepravděpodobnostní metodou výběru, a sice metodou sněhové koule. Ta nám umožnila dostat se mezi motivované piloty, kteří nám byli ochotni rozhovor poskytnout. Nejprve byl osloven jeden pilot, který nám dále zprostředkoval kontakt na dalšího v případě, že ho výzkumný záměr zaujal. Celkem byl náš výzkumný vzorek tvořen 5ti dopravními piloty. Věkově se respondenti pohybovali v rozpětí 26 – 60 let, přičemž aby byli do výzkumného vzorku zahrnuti, bylo třeba splnit dvě stanovená kritéria výběru. Museli být držiteli platné pilotní licence ATPL a českými státními příslušníky. Účast byla zcela dobrovolná a souhlas s podmínkami výzkumu vyjádřili účastníci podpisem informovaného souhlasu. Rozhovor byl realizován prostřednictvím polostrukturovaného interview. Při analýze a interpretaci dat jsme se řídili zásadami interpretativní fenomenologické analýzy (IPA). Pro samotnou analýzu jsme využili program ATLAS.ti.

Z výsledků vyplývá, že i přesto, že jsme si na začátku stanovili rozdíl mezi zátěží a stresem, docházelo u respondentů v průběhu rozhovoru k jejich prolínání. Mezi nejpodstatnějšími stresory respondenti uváděli nutnost se neustále koncentrovat na vykonávanou činnost, rozhodování v souvislosti se správným provedením úkolů, řešení především nových nestandardních situací a nahromadění pracovních povinností či stresogenních faktorů. Za nejstresovější fáze letu považují vzlet, přistání a pojíždění po letišti. Zodpovědnost představuje pro respondenty další významný stresor, avšak především u kapitánů, kteří jsou za průběh letu a bezpečnost zodpovědní.

Pracovní prostředí a podmínky se též podílí na míře prožívaného stresu. Z nich považují dva piloti za nejnáročnější nepříznivé podmínky práce, jako je radiace, nekvalitní ovzduší, změna tlaku apod. Dále se u většiny objevila únava vlivem nepravidelné pracovní doby, časová náročnost, jet lag a létání za zhoršeného počasí a povětrnostních podmínek. U všech respondentů lze za významnou považovat současnou situaci, jež do jejich oboru vnesla značnou nejistotu a strach o pracovní místa.

Důležitou strategií během letu je pro respondenty důvěra v předepsané postupy a kolegiální řešení problémů. Za stěžejní se u dvou respondentů ukázalo řízené dýchání a odlehčení situace. Mimo let pak mezi účinný coping patří sport, turistika a rodinná podpora. Ta představuje nejdůležitější strategii u všech respondentů.

Dále byla nalezena provázanost mezi osobním a pracovní životem. Za nejtěžší se ukázalo nalézt rovnováhu mezi nimi vlivem časové náročnosti práce. U respondentů se objevil také častější přenos pracovních neúspěchů a starostí do osobní roviny.

Vztahy napříč firmou jsou pro respondenty důležité z hlediska dobré atmosféry a požitku z letu. Pozitivní vztahy s vedením a možnost se na ně v případě potřeby obrátit považují respondenti za podstatné při zvládání stresu. V rámci firmy je jim rovněž nabídnuta možnost obrátit se na oddělení Flight Safety, jež se specializuje na řešení potíží pilotů. Ani jeden z našich respondentů ale zatím nemá se službou osobní zkušenost. Všichni naši piloti uvedli, že nejsou na práci se stresem v průběhu výcviku dostatečně připravováni.

Na základě zjištěných výsledků jsme se seznámili s faktory, jež považují dopravní piloti za stresující a copingovými strategiemi, které ke zvládání mají a využívají. Práce vychází ze subjektivních zkušeností respondentů, tudíž nelze výsledky aplikovat na celou populaci pilotů. Hlavní přínos práce je spatřován v získání řady informací o specifických faktorech práce a jejich vlivu na duševní zdraví pilotů a v možnosti zefektivnit výcvik pro podporu prevence stresu.

ZÁVĚR

Výsledky našeho výzkumného souboru ukázaly, že i přes rozdíl mezi zátěží a stresem docházelo u respondentů k jejich prolínání. Zjistili jsme, že nejpodstatnějšími stresory jsou pro naše piloty únava vlivem neustále nutnosti se soustředit na činnost, rozhodování, řešení cestujících a nových závad, nahromadění úkolů a zodpovědnost. Právě zodpovědnost představuje významný stresor především pro kapitány, a sice v souvislosti s bezpečností, kterou za let mají.

Pracovní prostředí a podmínky práce se také na míře prožívaného stresu podílejí významně. Největší zátěž pro respondenty představuje časová náročnost práce, nepravidelná pracovní doba, noční lety, jet lag a fyzické prostředí práce (radiace, změny tlaku, kvalita vzduchu). U všech respondentů sledujeme za stěžejní i současnou epidemickou situaci, se kterou se pojí rušení pracovních míst a propouštění.

Nejdůležitějšími strategiemi se během letu staly předepsané postupy a řízené dýchání, mimo let pak koníčky jako sportovní aktivity, turistika, Aeroklub, vaření a další. Ty považují respondenti za důležité, protože jim umožňují docílit rovnováhy. Radost z létání a pocit naplnění je rovněž podstatný faktor zvládnutí, stejně tak i podpora rodiny a dobré vztahy s kolegy.

Letecké společnosti ani výcviková centra nepřipravují piloty na konkrétní aspekty psychické zátěže nebo stresu a jeho zvládnutí, jež se s prací pojí. V případě potřeby je jim nabídnuta možnost obrátit se na oddělení Flight Safety či vedoucí letky.

Odhalena byla rovněž souvislost mezi osobním a pracovním životem. Nejtěžší je pro respondenty nalézt rovnováhu mezi nimi vlivem časové náročnosti práce. Zároveň si častěji přenášejí pracovní stres do osobní roviny, nežli naopak. Odloučení od rodiny pro ně nepředstavuje významnou zátěž.

Přestože se v profesi pilotů dopravních letadel objevuje mnoho stresogenních faktorů, vyrovnávají se naši respondenti s většinou z nich dobře. K jejich úspěšnému zvládnutí jim slouží především vlastní ověřené copingové strategie.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ A LITERATURY

1. Aviation job search. (18. listopadu 2019). Moving for a pilot job – the pros and cons. [Zpráva z blogu]. Získáno 16. prosince 2020 z <https://blog.aviationjobsearch.com/moving-for-a-pilot-job-the-pros-and-cons/>
2. BAA Training Aviation Academy (2013). The Importance Of Coping With Stress That Pilots Are Exposed To On A Daily Basis. Získáno 20. prosince 2020 z <https://www.baatraining.com/the-importance-of-coping-with-stress-that-pilots-are-exposed-to-on-a-daily-basis-2/>
3. Bedrnová, E., & Pauknerová, D. (2010). *Psychologie obsluhy a služeb*. Praha: Fortuna.
4. Beňo, L., Soldán, V., & Ferencová, J. (2017). *Licencování leteckého personálu*. Praha: Vysoká škola obchodní.
5. Bernstein, D. A., & Nash, P. W. (2005). *Essentials of Psychology*. Boston: Houghton Mifflin Copany.
6. Boháčová, J. (2019). *Faktory a události v letecké dopravě ovlivňující mentální zdraví člověka*. (Nepublikovaná diplomová práce). Vysoká škola obchodní v Praze.
7. Bor, R., & Hubbard, T. (2006). *Aviation mental health: Psychological implications for air transportation*. England: Ashgate.
8. Brečka, T. A. (2009). *Psychologie katastrof: vybrané kapitoly*. Trilon.
9. Brown, J. R., & Antuñano, M. (2009). *Circadian Rhythm Disruption and Flying*. Oklahoma City: Federal Aviation Administration Civil Aerospace Medical Institute. Získáno 12. listopadu 2020 z https://www.faa.gov/pilots/safety/pilotsafetybrochures/media/Circadian_Rhythm.pdf
10. Cahill, J., Cullen, P., Anwer, S., Wilson, S., & Gaynor, K. (2021). Pilot Work Related Stress (WRS), Effects on Wellbeing and Mental Health, and Coping Methods. *The International Journal of Aerospace Psychology*, 1-23. doi:10.1080/24721840.2020.185871
11. Cooper, C. L., & Sloan, S. (1985). Occupational and Psychosocial Stress Among Commercial Aviation Pilots. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 27(8), 570-576. doi:10.1097/00043764-198508000-00014
12. Disman, M. (1993). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.

13. Doležel, T. (2017). Kolik je nás pilotů v roce 2017. In *AeroWeb*. Získáno 10. listopadu 2020 z <https://www.aeroweb.cz/clanky/5368-kolik-je-nas-pilotu-v-roce-2017>
14. Dvořák, P. (2004). *Letecká meteorologie*. Cheb: Nakladatelství Svět křídel.
15. Dzvonič, O., Blaško, P., & Kříž, J. (2001). *Ludský faktor v letectve: ľudská výkonnosť a jej obmedzenia*. Žilina: EDIS.
16. Elkind, D. (1984). *All grown up and no place to go: Teenagers in crisis*. MA: Addison Wesley.
17. European Pilot Peer Support Initiative. (nedat). Získáno 1. prosince 2020 z <http://eppi.eu/>
18. Federal Aviation Administration. (2016). *Airplane Flying Handbook*. Testing Standards Branch, AFS-630, P.O. Box 25082, Oklahoma City.
19. Fiedler, E. R., Della Rocco, P. S., Schroeder, D. J., & Nguyen, K. (2000). *The Relationship Between Aviators' Home-Based Stress to Work Stress and Self-Perceived Performance*. Civil Aeromedical Institute. P. O. Box 25082. Oklahoma City.
20. Gerbert, K. (2006). *Kurzer Abriss der Flugpsychologie. Kompendium der Flugmedizin Generalarzt der Luftwaffe*. Flugmedizinisches Institut der Luftwaffe.
21. Háček, E. (2006). *Lidská výkonnosť a omezení (040 00): dočasná učebnice*. Akademické nakladatelství CERM.
22. Hajiyousefi, H., Asadi, H., & Jafari, A. (2015). The Analysis of Occupational Stressors among Pilots; Exercise, as a Strategy to Increase Flight Safety. *International Journal of Sports Studies*, 5(12), 1263-1274.
23. Hansen, F. (2015). *How Do Airline Pilots Cope With Stress?* Získáno 20. října 2020 z <https://adrenalfatiguesolution.com/pilots-and-stress/>
24. Hartl, P., & Hartlová, H. (2010). *Psychologický slovník* (Vyd. 2). Portál.
25. Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
26. Hladký, A., & Židková, Z. (1999). *Metody hodnocení psychosociální pracovní zátěže: metodická příručka*. Praha: Karolinum.
27. Hladký, A. (1993). *Zdravotní aspekty zátěže a stresu*. Praha: Karolinum.

28. Holubcová, J. (2006). *Psychicky náročná práce a její kategorizace*. HRM, 5, 75 - 76.
Získáno 30. října 2020 z <https://www.bozpinfo.cz/psychicky-narocna-prace-jeji-kategorizace>
29. Chron Contributor. (2020). Difference Between a Captain a Copilot. Získáno 14. listopadu 2020 z <https://work.chron.com/difference-between-captain-copilot-26656.html>
30. Jeeva, D., & Chandramohan, D. (2009). Stressors and stress coping strategies among Civil pilots : A pilot study. *IJASM*, 52(2), 60-64.
31. Jermář, M. (2012). *Psychologie v organizační a ekonomické praxi*. Západočeská univerzita v Plzni.
32. Kassin, S. M., & Brejlová, D. (2012). *Psychologie* (2. vyd.). Brno: CPress.
33. Kebza, V. (2005): *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia.
34. Kloučková, V. (2020). *Psychická náročnost práce pilotů dopravních letadel*. (Nepublikovaná bakalářská práce). Vysoká škola obchodní v Praze.
35. Koubek, J. (2007). *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky*. Praha: Management Press.
36. Kráčmar, J., Krška, K., Sobota, J. & Svatoš, V. (2006). *Meteorologie (050 00)*. Učební texty. Brno: CERM.
37. Křivohlavý, J. (1994). *Jak zvládat stres*. Praha: Grada.
38. Křivohlavý, J. (2001): *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
39. Kubálek, L. (1984). *Psychická odolnost operátorů RL stanic*. Letectvo a PVO, 5, 25 – 27.
40. Kumar, A., Rinwa, P., Kaur, G., & Machawal, L. (2013). Stress: Neurobiology, consequences and management. *Journal of Pharmacy and Bioallied Sciences*, 5(2). doi:10.4103/0975-7406.111818
41. Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer Publishing Co.
42. Letecký předpis L2. (2014). *Pravidla létání*. Ministerstvo dopravy ČR. Získáno 18. prosince 2020 z https://aim.rlp.cz/predpisy/predpisy/dokumenty/L/L-2/data/print/L-2_cely.pdf
43. Macura, J. (1986). *Psychofyzilogické zvláštnosti v činnosti pilota*. Letectvo a PVO, 1, 12 - 15.

44. Marqueze, E. C., Nicola, A. C. B., Diniz, D. H. M. D., & Fischer, F. M. (2017). Working hours associated with unintentional sleep at work among airline pilots. *Revista de Saúde Pública*, 51. doi:10.1590/s1518-8787.2017051006329
45. Martinussen, M., & Hunter, D. R. (2010). *Aviation psychology and human factors*. Boca Raton: CRC Press.
46. Milanovich, D. M., Driskell, J. E., Stout, R. J., & Salas, E. (1998). Status and cockpit dynamics: A review and empirical study. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 2(3), 155-167. doi:10.1037/1089-2699.2.3.155
47. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
48. Nařízení Komise (EU) č. 83/2014 ze dne 29. ledna o stanovení technických požadavků a správních postupů týkajících se letového provozu. Získáno 25. října 2020 z <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1396857795161&uri=CELEX:32014R0083>
49. Paulík, K. (2017). *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada.
50. *Pravidla létání*. (nedat.). In Wikipedia. Získáno 23. listopadu 2020 z https://cs.wikipedia.org/wiki/Pravidla_l%C3%A9t%C3%A1n%C3%AD
51. *Přepravní podmínky Smartwings*. (nedat.) Získáno 28. listopadu 2020 z <https://www.smartwings.com/cs/cestovniinformace/prepravni-podminky/>
52. Reuter, P., Schwarz, M., Harter, T., Simons, R., Fahnenbruck, & Rahmann, H. (2020). *COVID-19 crisis and its effect on aviation mental health*. Získáno 1. prosince 2020 z http://eppi.eu/wp-content/uploads/2020/04/2020-04-08_Joint-EPPSI-statement-on-COVID-19-and-aviation-mental-health_final.pdf
53. Růžičková, J. (2016). *Aktuální problémy pracovní spokojenosti, psychické zátěže a únavy v letectví*. (Nepublikovaná diplomová práce). Praha: VŠO.
54. Ryšavá, M. (2020). *Boj pandemie COVID-19 vs. Letecká doprava má prozatím jasného vítěze*. Získáno 30. listopadu 2020 z <https://www.opojisteni.cz/spektrum/boj-pandemie-covid-19-vs-letecka-doprava-ma-prozatim-jasneho-viteze/c:19842/>
55. Řiháček, T., Čermák, I., & Hytych, R. (2013). *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Masarykova univerzita.
56. Selye, H. (1966). *Život a stres*. Bratislava: Obzor.

57. SKYbrary. (nedat.). *Organisational Culture*. Získáno 20. listopadu 2020 z https://www.skybrary.aero/index.php/Organisational_Culture
58. Sloan, S. J., & Cooper, C. L. (1986). Stress Coping Strategies in Commercial Airline Pilots. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 28(1), 49-52. doi:10.1097/00043764-198601000-00013
59. Šiška, E. (2003). *Varia Psychologica IX*. Univerzita Palackého v Olomouci.
60. Šplíchal, M. (2018). Reduction in the pilot's stress during the landing maneuver by providing accurate height information. *13th Research and Education in Aircraft Design: Conference proceedings*, 23-31. doi:10.13164/conf.read.2018.3
61. Štikar, J. (2003). *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum.
62. Štikar, J., Hoskovec, J., & Šmolíková, J. (2003). *Psychologie v dopravě*. Praha: Karolinum.
63. Šulc, J. (c2003). *Učebnice létání: letecká psychofyziologie*. Avion.
64. The British Psychological Society. (2017). *Aviation and aerospace psychology: Pilot mental health and wellbeing*. Získáno 25. října 2020 z <https://www.bps.org.uk/sites/bps.org.uk/files/Policy/Policy%20-%20Files/Aviation%20and%20aerospace%20psychology%20-%20pilot%20mental%20health%20and%20wellbeing.pdf>
65. Vymětal, Š. (2009). *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada.
66. Wágnerová, L. (2019). *Vliv meteorologických jevů na předpověď spotřeby paliva*. (Nepublikovaná bakalářská práce). České vysoké učení technické v Praze.
67. Waterhouse, J., Reilly, T., Atkinson, G., & Edwards, B. (2007). Jet lag: trends and coping strategies. *The Lancet*, 369(9567), 1117-1129. doi:10.1016/S0140-6736(07)60529-7
68. Widyahening, I. S. (2007). High level of work stressors increase the risk of mental-emotional disturbances among airline pilots. *Medical Journal of Indonesia*, 16(2), 117-21. doi:10.13181/mji.v16i2.267

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Zátěž a stres v profesi pilotů dopravních letadel

Autor práce: Bc. Kateřina Černá

Vedoucí práce: doc. PhDr. Matúš Šucha, Ph.D.

Počet stran a znaků: 94, 183 756

Počet příloh: 3

Počet titulů použité literatury: 68

Abstrakt: Presentovaná diplomová práce se zabývá zátěží a stresem v profesi pilotů dopravních letadel, přičemž vychází z jejich subjektivního hodnocení. Stanoveno bylo pět výzkumných otázek. Co ve své profesi považují piloti za subjektivně zátěžové a stresující? Jaké copingové strategie piloti při zvládnání stresu využívají? Jak firemní vztahy a nastavení přispívá ke zvládnání stresu u pilotů? Jak se pracovní prostředí a podmínky mohou podílet na míře prožívaného stresu a jakou roli hraje pro piloty osobní život z hlediska vnímaného stresu? V teoretické části jsme si představili stěžejní témata, kterými jsou stres, zátěž, pracovní prostředí a podmínky, specifické požadavky profese a související výzkumy. Realizace výzkumu proběhla formou kvalitativní studie. Provedeno bylo pět polostrukturovaných interview, které byly následně analyzovány za pomoci interpretativně fenomenologické analýzy. Výstupem je identifikace subjektivně stresogenních faktorů a strategie zvládnání umožňující jim se s nimi vyrovnat.

Klíčová slova: dopravní pilot, stres, copingové strategie, determinanty stresu, interpretativní fenomenologická analýza

ABSTRACT OF THESIS

Title: Mental burden and stress of airliner pilots

Author: Bc. Kateřina Černá

Supervisor: doc. PhDr. Matúš Šucha, Ph.D.

Number of pages and characters: 94, 183 756

Number of appendices: 3

Number of references: 68

Abstract: The presented work deals with the load and stress in the profession of airliner pilots, based on their subjective evaluation. Five research questions were identified. What do pilots consider subjectively stressful in their profession? What coping strategies do pilots use to manage stress? How do corporate relationships and settings contribute to coping with pilots' stress? How can the work environment and conditions contribute to the level of stress experienced and what role does pilot's personal life play for in terms of perceived stress? In the theoretical part, we imagined the key topics, which are stress, workload, working environment and conditions, specific requirements of the profession and related researches. The research was carried out in the form of a qualitative study. Five semi-structured interviews were conducted, which were subsequently analyzed with the help of interpretive phenomenological analysis. The output is the identification of subjectively stressful factors and coping strategies enabling them to cope with them.

Key words: civil pilot, stress, coping strategies, determinants of stress, interpretive phenomenological analysis

PŘÍLOHY

Seznam příloh:

1. Informovaný souhlas
2. Otázky do rozhovoru
3. Ukázka rozhovoru

Příloha č. 1: Informovaný souhlas



Univerzita Palackého
v Olomouci



Informovaný souhlas s účastí na výzkumu

Informovaný souhlas s účastí na výzkumu v rámci magisterské diplomové práce

Název práce: **Zátěž a stres v profesi pilotů dopravních letadel**

Autor práce: Bc. Kateřina Černá

Vedoucí práce: doc. PhDr. Matúš Šucha, Ph.D.

Termín realizace:

Místo realizace:

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a s podmínkami účasti na výzkumu psychické zátěže, a že se jej chci dobrovolně účastnit.

Beru na vědomí, že údaje poskytnuté pro účely tohoto výzkumu jsou anonymní (mé jméno se nebude nikde vyskytovat) a nebudou použity jinak, než k interpretaci výsledku v rámci magisterské diplomové práce.

Beru taktéž na vědomí, že rozhovor bude nahráván na záznamové médium, avšak tento fakt nijak neškodí anonymitě ve výzkumu.

Byl/a jsem poučen/a o rizicích/komplikacích, které se mohou v rámci výzkumu objevit.

Rovněž беру na vědomí, že mohu kdykoliv z výzkumu, dle vlastního uvážení, odejít bez udání důvodů.

Dne

Jméno a příjmení

Podpis

Příloha č. 2: Otázky do rozhovoru

Interview do diplomové práce

- Respondent (č. + fik. jméno):
- Pohlaví:
- Věk:
- Rodinný stav:
- Letecká společnost:
- Pracovní pozice:
- Typ letadla:
- Počet nalétaných hodin:

Popište mi, prosím, jak vypadá Váš harmonogram standartního pracovního dne. “)
(časově, organizačně)

1. Jaké typy zátěže se podle Vás ve Vaší profesi vyskytují?
2. Které z nich byste za sebe označil/a jako psychicky náročné/stresující a proč?
3. Cítíte se v práci často pod tlakem? Co tento stav vyvolává?
4. Jaké části letu vnímáte jako nejvíce zátěžové/stresující a proč?
5. Stalo se Vám někdy, že byl průběh Vašeho letu narušen jakoukoliv neobvyklou situací (př. cestující, posádka, technická stránka letu)? Co se ve Vás odehrávalo?
6. Co prožíváte ve chvíli, kdy se ve Vaší profesi stane něco mimořádného (pád letadla, neodhalená chyba u stroje)? Zaznamenal/a jste někdy, že by Vás tyto situace následně v práci, ať už pozitivně, či negativně, ovlivnily? Jak?
7. Jak byste řekl/a, že se u Vás stres nejčastěji projevuje?
8. Jste v rámci výcviku školeni na to, jak se stresem pracovat? Jak?
9. Máte nějaký „balíček“ copingových strategií, které Vám pomáhají?
10. Které jsou pro Vás nejdůležitější?
11. Co dalšího Vám pomáhá se vypořádat s psychickým stresem?
12. Máte pocit, že se Vám daří pro Vás náročnější situace zvládat?
13. Předáváte si s kolegy mezi sebou rady, jak s ním nejlépe pracovat?
14. Působí v rámci Vaší firmy kompetentní osoba, na kterou byste se mohl/a obrátit o radu v případě, že byste se cítil/a přetížen/a?

15. Jsou pro Vás dobré vztahy na pracovišti důležité z hlediska podání dobrého pracovního výkonu a zvládnání stresu? Proč?
16. Jak byste řekl/a, že si v této otázce stojí Vaše firma? Panují mezi podřízenými a vedením dobré vztahy?
17. Existuje něco, co by Vás dokázalo přimět k tomu, že byste se svou prací skončil/a?
18. Vnímáte svou práci z hlediska času, který v ní trávíte, jako náročnou? V čem?
19. Jak často létáte a kam? Létáte i dálky?
20. Jak se vyrovnáváte se změnami časových pásem a jet lagem?
21. K profesi pilota patří i vysoká míra zodpovědnosti. Co pro Vás zodpovědnost znamená?
22. Vzhledem k momentální celosvětové situaci roste mezi piloty nezaměstnanost. Co to ve Vás vyvolává?
23. Je náročné najít mezi osobním a pracovním světem rovnováhu? V čem?
24. Jak se vypořádáváte s odloučením od své rodiny/blízkých?
25. Stalo se Vám někdy, že Vám problémy v osobním životě narušily pozornost v práci?
26. Stalo se někdy, že i v práci se odehrálo něco zásadního, co ovlivnilo Vaše fungování doma?
27. Řekl/a byste, že Vám jsou Vaši blízcí/rodina oporou při zvládnání pracovních těžkostí? Jak?

Je ještě něco, co nezaznělo, a cítíte, že by mělo zaznít?

Máte na mě nějaké otázky?

Příloha č. 3: Ukázka rozhovoru

Popište mi, prosím, jak vypadá Váš harmonogram standartního dne.

No já bych řekl, že vysloveně nějaký standardní den to se nedá říct, protože jednou jdeme do práce v 6 hodin, jednou jdeme večer v 8 hodin, jednou létáme v noci, jednou přes den, ale jako standardní den, to přijde člověk do práce a je potřeba tam přijít včas, protože předtím probíhá ještě příprava, a když se někdo zpozdí, tak je ta situace potom napjatá, ale nejde podle mě říct, že by to bylo standardní, protože každý den je jiný, každý let má něco svého. Myslím si, ale že mi to někdy nějak nepřišlo, nevěděl jsem který je den, jestli je sobota nebo neděle přesně...protože mi to vůbec nepřišlo, jak to nemám pravidelné. Jestli kdybych měl říct, tak jsem v práci třeba za měsíc nalétal 70 hodin ale ve skutečnosti jsem tam strávil 140 hodin, protože vždy se tam člověk stejně musí dostavit před tím odletem a stráví tam ještě nějaký čas po letu. Je to takový že mi někdo řekne...jéé ty se máš, ty jsi v práci jen 70 hodin..no ale takhle to není, protože já tam musím být třeba tu 1,5 hodiny před tím a pak i potom, nebo když pak třeba i někam letíme, tak zůstáváme na tom pobytu někde..ano je to sice pobyt, ale stále je to práce. Takže ten čas byl taky prostě 140 - 160 hodin, jako u každého jiného.

A pokud by to mělo být nějak konkrétněji, nějaký jeden den?

Co jsem měl nejraději, tak byl ranní Frankfurt, protože my jsme měli taky nějaké omezení, jako například řidič kamionu, že nesmí být v práci déle jak osm hodin, takže my jsme měli také nějaké takové omezení, mohli jsme létat nějakých 10-12 hodin, takže ráno v 5 hodin vyrazit do práce o 5:30 sedět v práci, připravit se a nachystat si věci, podívat se na počasí hlavně, to je asi taková největší stresující záležitost při létání, palivo, kolik ho teda budeme potřebovat, podívat se, kolik bude cestující, podívat se za děvčaty..to bylo také zajímavé, každý den letíte s nějakým jiným kolegou, každý den máte nějaké 3 nebo 4 nové děvčata vzádu, takže pořád musíte nějakou tu spolupráci s nima vymýšlet nějakým způsobem...na každého platí něco jiného, takže to člověk musel pořád nějakým způsobem řešit. Hodinu před odletem pak člověk sedí v letadle, než vůbec se všechno dalo do počítače, než se vyřešilo to, kdy mají nastupovat cestující, že už nám naplnili palivo a že je vše nachystané, že můžeme spouštět motory. A můžu vám říct, že když se letí do Frankfurtu, tak tam se možná víc popojíždí než letí, ale je to zas takové zajímavé a pak nazpět se zase letí hodinku a půl a v jedenáct jde třeba člověk domů no. Ale to pořád není vše, když člověk přistane, tak pak musí vyplnit spoustu apíru, co a kdy jsme dělali, jestli se nám něco pokazilo, jak dlouho

jsme letěli, čas vzletu a čas přistání, zapsat závady, podívat se na letadlo, jestli není třeba prasklá pneumatika a pak si teprve člověk oddechne a jde domů no.

Jaké typy zátěže se podle Vás ve Vaší profesi vyskytují? (např. konfliktní situace, těžké rozhodování, stresové reakce, nepřiměřené úkoly, problémové situace,...)

Já si myslím, že taková ta klasika, že člověk nic nedělá, má klid, ale pořád čeká na to, že se něco může stát, asi tak že..že člověk je v klidu, letí si a pak najednou přijde špatné počasí, nebo nějaký cestující, nebo nějaká závada..takže je klid a pak to najednou naroste ty faktory stresující a musí se něco řešit.

Označil byste některou z nich za psychicky náročnou/stresující, proč?

Připadalo mi vždycky, že dělám svoji práci a že to není o nic náročnější než jiná práce, že je to můj koníček, ale pak jsem si řekl, že vlastně my musíme neustále řešit nějaké rozhodování, jo, jakože prostě se rozhodovat jak poletíme, kdy, kudy to vezmeme, jak se vyhneme špatnému počasí, kolik vezmeme toho paliva, jak vyjdeme s cestujícími, protože se sem tam objeví problém, takže to si myslím, že je takové nejhorší a stresující pak...ono to nevidíte, nevidíte, ale pak najednou se to třeba za těch 7 dní, kdy jsme mohli být maximálně v práci a pak 2 dny volno, se to pak prostě nakupilo a už to člověk zvládal všechno hůř no.

Dá se dělat něco proto, aby ho to ovlivňovalo co nejméně, hlavně to rozhodování třeba?

Možná delegovat na další lidi ty úkoly. Že třeba některé úkoly prostě přenechám tomu druhému pilotovi abych všechno nezařizoval sám a nebo třeba ten člověk, který chodí okolo letadla tzv. Ramp Agent, který se stará o to, jestli už cestující nastoupili, jestli se naplnilo palivo atd..takže tyhle věci třeba zase nechat na něm no...x krát jsem si říkal, že třeba zbytečně řeším třeba některé situace, které bych mohl delegovat, takže tak.

Cítíte se v práci často pod tlakem? Co tento stav/pocity vyvolává?

To asi ani nebyl tlak bych řekl, to si právě říkám, že je to takové normální řešení situací no během toho času v práci, dokonce bych to bral spíš i jako koníček tu práci než nějakou zátěžovou, stresující práci. Napadá mě možná tak, že se pracovalo pod tlakem a stresově, jakmile někdo přišel pozdě, když je někdo hodinu před odletem v práci, tak se všechno vyřešilo a když někdo přišel pozdě, tak pak se to všechno nabalovalo a snáz se pak dělají chyby že.

Jaké části letu vnímáte jako nejvíce zátěžové/stresující a proč?

Všichni říkají že přistání, takže já bych řekl že asi je to to přistání i pro mě, protože se musí všechno udělat dobře a bez chyby a občas, jak se člověk zamýšlí, tak si říká..ty vado, jak se na tu dráhu vlastně můžeme vůbec trefit když je tak úzká a krátká na jednu stranu..a když se pak k tomu všemu přidalo počasí, třeba boční vítr nebo bouřky, tak musím říct, že asi nejhorší přistání jsem zažil, když bylo špatné počasí..to bylo v Bratislavě, to tenkrát řádila nějaká vichřice, která zbourala půlku Tater a my jsme v té době přistávali v Bratislavě na letišti, tak to bylo jedno z nejhorších a nejstresovějších přistání, které jsem zažil. Kolikrát si říkám, že je dobře, že ti cestující do toho nevidí tolik, jako my vpředu (smích).

Co se ve vás odehrávalo, když jste přistávali za toho špatného počasí?

Tak pořád jsme šli jen v takové obálce toho, co jsme mohli dělat a co to letadlo snese a co si můžeme dovolit, nikdy jsme nešli za žádnou hranici, že bychom riskovali, to rozhodně ne. Ale to počasí bylo prostě nahraně co se týká bočního větru, mraků i té turbulence, že bych si i řekl, no ještě chvílku (když jsme klesali) a bude to takhle turbulentní, tak prostě musíme zpět do prahy nebo musíme někam na záložní letiště.

A co jste pocíťoval sám v sobě?

No to se člověk soustředí jen na tu chvíli, ale pak když přistanete a zabrzdíte, řeknete si,..no to bylo teda něco a pak si to člověk zpětně vyvolává, protože to není takové, že bych nad tím přemýšlel v tu chvíli..to tak běží, že to člověk dělá úplně automaticky, musíme prostě dřív vysunout klapky a podvozek, musíme být stabilizovaní..jo to prostě člověk jede automatiku a pak se přistane a teprve pak nad tím třeba začnu přemýšlet.

Jaké požadavky jsou v tu chvílku kladeny?

Člověk musí trochu víc přemýšlet nad vším, když letíte někde ve výšce 35 000 stop, tak máte daleko větší prostor pro manipulaci a rozhodování, kdyby se něco stalo, tak prostě přistaneme tam a tam, ale když je pak člověk takhle blízko nad zemí tak člověk to pak začne vnímat jinak, je to takové konkrétnější ta zem a ta dráha a musí být samozřejmě šikovnější a rychlejší i v reakcích na to, co to letadlo dělá. Fakt je asi nejsložitější no.

Stalo se Vám někdy, že byl průběh Vašeho letu narušen jakoukoliv neobvyklou situací (př. cestující, posádka, technická stránka letu)? Co se ve Vás odehrávalo?

Závadu jsme nějakou měli, ale myslím, že jsme to zvládli dobře, ale jinak jak jsem řekl, tak nejhorší byl ten průlet tím špatným počasím, nebo jsme měli i cestujícího, který se choval skutečně dost špatně, když jsme letěli noční let a člověk to nějakým způsobem vyřeší, ale třeba mě nejlépe pomohlo, že v takových chvílích je nejlepší prostě dát nohy pevně na zem a několikrát se zhluboka nadechnout a pak je to pryč ten neklid a pak jsem si řekl tak a teď mu to vytmavím (smích). Jakože si jako kapitán připravím nějakou řeč a vyhlásím to rozhlasem. To byl nějaký cestující v business třídě a měl neustále nějaké narážky a pořád chodil do kuchyňky, což by neměl a pořád něco od letušek chtěl tím způsobem, že si bude stěžovat a holky pak už nemají čas na ostatní cestující a navíc kdyby se něco stalo, tak mají cestujícího tam, kde být nemá, něco se mu stane a mohou za to potom holky, protože zodpovědnost je na nich, takže pak jsem zbytek cestujících požádal, aby spolupracovali s palubním personálem v případě, že by bylo něco potřeba, tak aby jim pomohli. Ten si pak sednul a od té doby už nic nechtěl.

Co se ve Vás odehrávalo v tu chvíli?

Tak zase přemýšlet, jak na něj budu reagovat, jestli pomůže tohle nebo budu muset použít něco jiného, aby ho to třeba nepodráždilo a pak i přemýšlím nad tím, abych mluvil nějakým normálním hlasem, protože jsem z toho pokaždé trošku nervózní, takže jak jsem říkal, několikrát se nadechnou, říct si, co ais budu chtít říkat a pak to zahlásit.

Co prožíváte ve chvíli, kdy se ve Vaší profesi stane něco mimořádného (pád letadla, neodhalená chyba u stroje)?

OD té doby, co jsem lital i jako voják, tak jsme si vždycky dali skleničku na jejich počest a byl jsem rád, že se to nestalo nám, ale nikdy jsem nad tím nepřemýšlel. Ani jsem nikdy neměl žádný pocit obav, že bych se bál do toho letadla nastoupit. Ani mě to nikdy nijak nebrzdilo a neomezovalo v létání.

Zaznamenal/a jste někdy, že by Vás tyto situace následně v práci, ať už pozitivně, či negativně, ovlivnily? Jak?

Řekl bych, že pozitivně možná tak, že vždycky se z toho incidentu člověk nějak poučí no, jak to dělali, jestli to udělali špatně, nebo jestli to byli jen okolnosti, které je k tomu dotlačily a pak si z toho člověk vezme ponaučení, to určitě. A taky se pak možná více učím a

připravuji. Protože samozřejmě většina problémů, která se v letectví stala, byla shoda těch vícero náhod a okamžiků, které šly prostě za sebou a někdy se to třeba ještě dalo zastavit.

Jak byste řekl, že se u Vás stres nejčastěji projevuje?

Vzbudím se ve 3 hodiny ráno a nemůžu spát.

A má to nějaký konkrétní důvod, proč se to tak děje?

To bych někdy řekl, že ani nevím, pak se nad tím zamýšlím, co k tomu vede k tomuhle stavu, ale jakmile se takhle probudím, tak vím, že se něco děje.

Jste v rámci výcviku školeni na to, jak se stresem pracovat během práce?

Ne, to vůbec, nic takového si nepamatuji, že by se dělalo. Jen tenkrát, když ještě jsme měli podnikového psychologa, tak ten tuším nám řekl, že se máme nadechnout a uzemnit, když budeme ve stresu. Ten dělal různé přednášky tady tenkrát.

Máte nějaký „balíček“ copingových strategií, které Vám pomáhají?

Něco dobrého si uvařit, to je můj nejmilejší koníček, a když je to dobré, tak si ještě pochutnám a lépe se mi věci pak řeší, ale to běhání je asi nejdůležitější, je to dobrá věc. A při letu to většinou fakt neřeším jinak než tím, že se uzemním a nadechnu se několikrát.

Které jsou pro Vás nejdůležitější?

Podle mě je právě důležité mít nějakého koníčka a to běhání, to je fakt dobrá věc.

Máte ještě nějakou další strategii?

Tak třeba, že si pak sednu a napíšu si důvody, proč asi nespím, nebo proč se to asi děje a ono pak když už to vidím před sebou, tak je to jiné, než když nad tím jenom přemýšlím.

Máte pocit, že se vám daří zvládat psychicky náročnější situace?

Ano, řekl bych, že ano, samozřejmě, někdy je to větší úsilí, protože jsem třeba v takovéhle situaci a v takovéhle stavu, a tak si myslím, že jsem to vždycky zvládnul.

Předáváte si s kolegy mezi sebou rady, jak nejlépe situace zvládat a pracovat se stresem?

Víte co..velmi omezeně, to si nevzpomínám, že bychom nějak si radili, jak to třeba zvládnout, samozřejmě když člověk jde někam na pivo a jen už to vypovídání se a to jak já jsem to řešil a on to řešil, tak to pomůže jo, ale nesedli jsme nikdy takhle, že bych se s někým začal otevřeně bavit z ničeho nic o stresu a co komu na něj pomáhá a podobně..to se mi neděje.

A napadá vás, proč to nefunguje?

No jak jsem říkal, každý jde do práce jinak, takže je to těžký...oproti vojně, kdy jsme šli všichni ve stejnou hodinu do práce i z práce. Ale teď to prostě není úplně možný no, právě díky tomu, že každý začínáme jinak. a pokud nejsme ze stejného města, nebo okolí nebo neděláme společného koníčka, tak se moc prostě pak nevidíme no. I když bych řekl, že mám kamarády, s kterými si zavoláme, ale není to tak že bychom se potkávali a vysloveně řešili jen tohle. Za běžných okolností to v leteckých společnostech moc nefunguje tohle, ale tím nechci říct, že bychom nebyli kamarádi.

Působí v rámci Vaší firmy kompetentní osoba, na kterou byste se mohl/a obrátit o radu v případě, že byste se cítil přetížen?

Možná dřív to tak fungovalo, ale teď je to tak, že když už jsem cítil, že toho mám dost, tak jsem mohl zajít za vedoucím naším (vedoucí letové skupiny) a říct mu to....prosím tě, potřebuji vysadit, mám toho hodně už.

Kdybyste měli službu psychologa, využil byste to někdy?

Obávám se, že to by asi nefungovalo, dřív bylo dobré, že tam psycholog udělal jednou za rok tu přednášku a řekl, co se objevilo nového, jaké on má zkušenosti, co a jak sám u sebe řešil, protože se primárně věnoval letectví, takže i víc chápal některý věci, ale myslím, že kdyby tam byla pozice čistě jen psychologa, tak že by to nefungovalo a já sám bych se na něj neobrátil se stresem či s čímkoliv jiným.

Jsou pro Vás dobré vztahy na pracovišti důležité z hlediska podání dobrého pracovního výkonu a zvládnání stresu? Proč?

Ano, to je důležité..zrovna pár dní nazpět jsem se bavil s kolegou, který taky říkal že, když člověk musel v kokpitu řešit kolegu druhého pilota, případně nějaká děvčata, tak pak byl už

trošku omezený v tom, že musel řešit ještě další věci a jsem nepříjemný. Jo takže vztahy v kokpitu, když jsou dobré a jsme si sympatičtí, tak je to fajn a užíváme si pak ten let a nepociťuju žádný pnutí ani stres. Vím, že někdo mi říkal, že se třeba v jiné letecké společnosti spolu celý let nebaví..a tohle já bych si nedokázal představit, to by bylo hodně špatný.

Jak byste řekl/a, že si v této otázce stojí Vaše firma? Panují mezi podřízenými a vedením dobré vztahy?

Ano, řekl bych, že to u nás funguje, že když člověk něco potřeboval a přišel za svým vedoucím, tak řekl, dobře, vem si dovolenou a nebo se to nějak přeskládá, abys nelétal teď 2 noční ale dostaneš něco jiného. Když to porovnáám s něčím jiným, když kluci třeba lítali v Indonésii, tak tohle prostě funguje dobře. Naše letecká společnost musím říct, že prostě dobré.

A řekl bych, že to funguje i mezi kapitánem a druhým pilotem...měl jsem možná dva kolegy, s kterými jsem musel jednat trošku jinak, než s ostatními, ale zase musím říct, že u nás jsou vztahy v kokpitu výborné. Oproti jiným společnostem, ale to teď nechci jmenovat. A řekl bych, že i přesto, že jsme zažili už i nějaké to propouštění teď s kovidem, tak to vždycky fungovalo.

A jak se to podle vás projevuje?

Když jde člověk do práce, tak se tam těší, nemusel jsem přemýšlet nad tím, kdo mi hodí klacek pod nohy nebo kdo mi něco z vedení pokazí atd.

Existuje něco, co by vás dokázalo přimět k tomu, že byste se svou prací skončil?

No tak už jsem si říkal, že přijdou roky a že možná ještě rok nebo dva a že bych si taky rád užil třeba to, že člověk nemusí létat v noci a nebo že to mám nepravidelný no, takže už jsem nad tím přemýšlel, že kdybych řekl, tak asi by mě dokázal přimět můj věk, nebo i teď ten koronavirus, ten do toho hodil totálně vidle, ale byl bych přemýšlel s věkem, či nepříznivým zdravím.

Vnímáte svou práci z hlediska času, jako náročnou?

No z hlediska času určitě ano, protože to byla jednak zátěž, že každý den se létalo nějak jinak, pak i časově. Protože člověk nejen že letí, ale má tu přípravu ještě před letem a po letu

vyřizuje věci a pak je třeba se na něco třeba i podívat doma třeba že, protože v letadle se nenaučíte žádné předpisy, nepřečtete si je znovu, takže se na to člověk prostě musí podívat i doma. Zvlášť před simulátorem (přezkoušením), to je příprava, nevím jak kdo teda, ale strávil jsem třeba i 5 dní tím, že jsem si znovu opakoval nějaké věci, vypisoval jsem si je a tak. A občas je to fakt o nervy, protože to je 2x simulátor přezkoušení, 1 x přezkoušení v letadle, pak je to 2x do roka vyšetření, pak musíme na ústav leteckého zdravotnictví a člověk si řekne, super, teď mam simulátor za sebou, ale pak už je zase předsimulátorem, a když to náhodou opakovaně neudělá, tak prostě nás omezej na způsobilosti nebo nám ji vezmou.

Jak často létáte a kam?

To záleželo, když se létalo víc, tak jsem šel do té práce 20x, protože jsme museli mít těch 10 dní volno takže asi tak. A létal jsem jen tady po Evropě, protože jsem se pak na ty dálkovky už ani nehlásil. Ale kdybych měl říct tak třeba jsem lítal Frankfurt, Káhyra, Damašek, Abu Dhabí, Taškent, Óman tam to má celkově takový trošku jiný náboj, když jsme tam doletěli a všechno zvládli v pohodě, tak to byl takový challenge, tam se mi to strašně líbilo.

Jak se vyrovnáváte s jet lagy a změnami časových pásem?

Vzhledem k tomu, že ty dálkové lety a pobytové nebyly pro mě tak časté, tak jsem nikdy vysloveně žádné jet lacky neměl no..nebo nebylo to rozhodně tak výrazné. Stalo se třeba, když jsme letěli do toho Damašku, tak tam je posun nějaké 4 hodiny asi, takže nějaký vliv to trošku mělo, takže jsem se snažil s tím vyrovnat tak, že jsem zatáhnul závěsy a snažil se spát tak jako u nás.

Ovlivňovalo vás to pak nějak ve fungování v práci?

Asi ano, protože člověk byl trošku víc unavený, když se letělo na zpátek.

S Vaší profesí se pojí určitá míra zodpovědnosti, co to pro Vás znamená?

To já nevím, jak bych teda definoval, ale vše co člověk v té práci dělá, tak se to snaží dělat tak, aby to dopadlo co nejlépe, aby se vrátil s letadlem tak, aby se nikomu nic nestalo. Pojí se to i s tím, že pak, když jdu do práce, tak přemýšlím, jak se co udělá, aby to bylo co nejlepší. Není to o tom, že by byl člověk nervózní z toho, jak to dopadne, ale aby to vyřešil dobře.

Vnímáte to jako zátěž či stres?

Vnímám to jako určitou míru stresu v tom, že když jsem se kolikrát podíval doprava, tak jsem si říkal...ten kolega druhý pilot nic neřeší...podívá se doleva a ví, že je tam ten kapitán, ať si to vyřeší, že..také tím, jak se člověk stane kapitánem, tak potom tam je ta míra zodpovědnosti daleko větší a víc ho zatěžuje a stresuje. I sám na sobě jsem to někdy viděl, že když jsem byl ještě druhý pilot, tak jsem si tak trošku říkal, že když tohle zrovna neudělám, tak se asi nic nestane, protože je tam kapitán, ale pak když už je člověk kapitán, tak to nemůže nechat jen tak plavat.

Vzhledem k momentální celosvětové situaci roste mezi piloty nezaměstnanost. Co to ve Vás vyvolává?

Neustále přemýšlím nad tím, jak se to všechno řeší, jak se to všechno zavřelo, jestli je to dobře nebo není dobře, jestli se to nemělo nějakým způsobem radši nechat běžet, vážně nevím, jak si s tímhle jen tak jednoduše poradit. Ale zrovna co se týče té dopravy a cestovek a všeho, včetně těch leteckých společností, které tím byly a jsou ovlivněné asi nejvíc, tak je to smutné no. Nemám k tomu asi nějaké hluboké vyjádření ale je to prostě smutné.

Dokázal byste si představit, že byste o tu práci přišel?

No....ano...

Co by to pro Vás znamenalo?

No tak, já už mám velké děti, takže zase bych to nějakým jednodušším způsobem přežil než ti, kteří mají malé děti..ty obdivuju, protože ty toho létání třeba museli nechat a musí přejít zase na nějakou jinou práci, protože vždycky jsme si říkali..vždyť já celý život létám a co bych dělal, kdybych nelétal že...to vůbec nevím..nevím to ani teď.

Je náročné najít mezi osobním a pracovním světem rovnováhu? V čem?

Kdybych dělal něco jiného, tak si dovedu představit, že si člověk řekne, je 14:00 a končím, jdu domů a už zapomene na to, že byl v práci. Tady u toho létání to tak nejde, člověk se musí doma ještě podávat na nějaké to učení, to nejde jen tak..přijít domů a zapomenout na to. Pak taky, když už jsem šel do práce, tak jsem se díval na to, jaké je počasí, když jsem věděl, že letíme někde na noc třeba..tak jsem prostě koukal už 6 hodin předem a přemýšlel jsem o tom, jak to bude a jak to bude probíhat..takže najít mezi tím rovnováhu je těžší si myslím.

Jak se vypořádává s odloučením od rodiny?

Tak já jsem vzhledem k typům létání byl párkrát pryč, třeba 14 dní nebo měsíc, ale už v té situaci, kdy byly ty sítě, kdy se dalo zavolat přes FaceTime, takže jsme si takhle popovídali ráno a večer půl hodiny a ono to tak nějak uběhlo a člověk si ani neřekl, že je pryč někde 14 dnů a najednou jel domů a bylo. Nikdy jsem se asi ani osamělý necítil, protože jsem si vždycky našel něco někde, abych se šel někam podívat, nebo abych to nějakým způsobem vykompenzoval, že jsem někde pryč.

Stalo se Vám, že problém v osobním životě narušil Vaši pozornost v práci?

Když má člověk dobrý osobní život, vychází dobře s partnerem, partnerkou, tak pak je to dobré v práci, to si podtrhněte dvakrát klidně tohle. Když to tak není, tak se to projevit může. Tak samozřejmě bych nešel nikdy létat, kdyby se stalo něco vážného, ale určitě je to pak jiné, když je člověk v práci a najednou přemýšlíte o tom, co bylo doma, že...ale když člověk letí v letadle nebo jeden autobusem, tak se člověk musí přinutit k tomu, aby nad tím nepřemýšlel, co bylo doma. Nevybavím si nic konkrétního teď, ale kdyby se mělo něco stát, tak asi úmrtí blízkého, ale to bych fakt létat nešel, protože bych mohl ohrozit ten let, ač bych nechtěl třeba.

Stalo se někdy, že i v práci se odehrálo něco zásadního, co ovlivnilo Vaše fungování doma?

No tak to vlastně když se měnil ten letadlový park, tak to jsem nejdříve lital na jednom letadle a pak se to rušilo a řekli nám že nevědí, jestli nás budou ještě potřebovat, tak to samozřejmě jsem pak doma byl takový nervózní, když na mě někdo mluvil, tak jsem zrovna třeba nereagoval..taková klasika. Pak se to měnilo u nás znovu, takže to bych řekl, že to ovlivnilo nejenom mě, ale všechny z nás..a to bych řekl že nás ovlivnilo vážně hodně no a pak to propouštění, tak to jak říkám, myslím si, že někdy se to ani asi nemuselo dělat tak jak se dělalo, ale to nechci spekulovat..jak lidi odešli z firmy protože končily letadla, tak to ovlivnilo rodinné životy strašně.

Řekl byste, že Vám je vaše rodina oporou?

Já bydlím s partnerkou a to si myslím, že jsem fakt strašně rád, že funguje, když třeba začnu špatně spát a nebo začnu přemýšlet, když na mě mluví, jakože neodpovídám, tak strašně na ní oceňuju to, že řekne Co je, co se děje, co se stalo, řekni mi to, takže to je opravdu dobré. A samozřejmě jí to řeknu (smích).