

Přílohy k bakalářské práci „Copingové strategie prodejních asistentek ve svatebním salonu“ (Martina Leciánová FHS UK)

Příloha 1: Rozhovor s P1

Rozhovor P1

Datum: 13.4. 2021 v 15:00

Místo: online přes webkameru

Způsob záznamu: audio rekordér

Účastník: P1 (20 let)

- Brigádnice (1 rok praxe)
- Ústní souhlas s rozhovorem

Průběh: přítomná P1 a výzkumník (V)

- 1 přerušení (telefonní hovor)
- Atmosféra: příjemná, hodně „vtipkování“
- Účastník se zdál uvolněný a otevřený

Rozhovor:

V: Jak vnímáš svoji práci?

P1: Já si myslím, že pozitivně. Tak pomáháme slečnám s vybráním těch pravých šatů, takže určitě pozitivně.

V: Co na práci vnímáš čistě jako pozitivní věc?

P1: Baví mě asi právě ta zodpovědnost, že vybíráš s tou zákaznicí právě ty šaty a jsi i nějakou částí zodpovědná za to, co bude mít v ten svatební den na sobě. To mě na tom určitě baví. A hlavně je to taková čistá a vlastně i jednoduchá práce.

V: Co na práci vnímáš negativně?

P1: Asi to, že každá zákaznice je jiná, má jinou náladu a nemůžeš se na ni dopředu připravit. Jediné, co o ní víš, je zhruba to, jakou bude mít velikost a jak se jmenuje. To je tak jediné, na co se jde připravit, takže tam jde hodně o improvizaci. Někdy nemusím mít náladu na zákaznici, ale musím na ni být milá, což není vždycky jednoduchý, hlavně když zákaznice není dvakrát přívětivá.

V: Takže jako negativní věc vnímáš, že zákaznice nemusí být vždycky příjemné?

P1: Ano. Neuvědomuji si, že jsem tam proto, abych jim pomohla a občas tam na mě řvou a já občas nechápu proč, ale je to o náladě.

V: Jak často se ti to stává, že jsou zákaznice nepříjemné?

P1: Je to čas od času, není to nic pravidelného. Některé jsou vděčné, že se jim věnujeme a některé to berou úplně jinak, než by měly.

V: Když se v práci setkáš s nějakou nepříjemnou situací, jak na tu situaci reaguješ? Řekněme například nepříjemnou zákaznici.

P1: Určitě se snažím být i tak milá. V době covidu je výhoda roušek, protože nevidí naše úšklebky. Ale určitě se snažím být milá, aby byla i tak spokojená a doufám, že ji to brzy přejde, ta asi nenávidí, nejspíš ke mně, nebo k té situaci. A jinak to řeším tak, že od ní občas odejdu, abych si vydechla, pomluvila ji trochu v zázemí třeba se švadlenkou, a prostě si poklábosím s někým, kdo má v tu chvíli lepší náladu než zákaznice, abych na ni byla potom milejší a byla pozitivnější a něco na ni hodila.

V: Takže aby ses s tou situací vypořádala, tak jsi říkala, že odcházíš do zadního zázemí, abys to nějakým způsobem ventilovala. Nějak ji pomluvit a vymluvit se z toho.

P1: Ne úplně pomluvit, ale spíš říct, že je tady zase nepříjemná zákaznice a spíš se snažím si s někým jiným zlepšit náladu.

V: A jak jinak si ještě zlepšíš náladu? Jak se jinak vypořádáš s nepříjemnou situací?

P1: Asi když se nejdu vypovídat, tak to v sobě nechám a snažím se to přejít. Chápu, že zákaznice nemusí mít náladu, i když proč by měla být naštvaná, když si jde vybrat svatební šaty.

V: Proč ti pomáhá se jít vypovídat?

P1: Nějak si ulevím a asi mi to i zabrání v tom, abych byla nepříjemná. To, co si o ní v danou chvíli myslím, tak to raději řeknu kolegyním, než jí, aby se k nám třeba vrátila.

V: Vzpomeneš si na nějakou nepříjemnou situaci, která tě uvedla do stresu? Někáká konkrétní situace, kterou si teď vybavíš, krátce mi ji popsala a řekla mi, jak jsi na ni reagovala a jak ses s ní vypořádala?

P1: Měla jsem tam slečnu, která mi řekla, že nosí velikost 40-42, ale potom, co si sundala kabát a v průběhu výběru šatů, jsme zjistili, že jí nezapneme ani velikost 44. Bylo mi jí trochu vnitřně líto a nevěděla jsem, jak jí říct, aby se šla podívat do větších velikostí. Taková blbá situace. Ale velikostně jsou ty šaty různé, a ne vždycky padnou podle velikosti. Tak to bylo takové trochu nepříjemné, protože jsem nevěděla, jak té paní říct, že i 44 se budou muset upravit, aby jí padly. To bylo trochu stresující. Šla jsem pro švadlenku (vedoucí), ta mi teda s paní pomohla a poradila.

V: Takže sis poradila tak, že požádala o pomoc švadlenku?

P1: Já jsem se zákaznici snažila i nosit šaty, které jsem věděla, že by byly lepší, takže jsem vyhledala pomoc švadlenky, ale snažila jsem se tu situaci vyřešit i sama.

V: A podařilo se to vyřešit?

P1: Ano. Snažila jsem se z toho udělat i srandu, nějak to zakecat, že každé šaty jsou od jiného návrháře a sedí jinak. Trošku jsem jí i zalhala.

V: Když zákaznice odešla, přemýšlela jsi nad tou situací ještě?

P1: No, byla jsem ráda, že jsme našly ty správné šaty, že jsem měla čisté svědomí, a že jí určitě nebudou nikde lézt faldíky, jak se říká. I ona se v tom cítila dobře, to bylo vidět. Takže když odcházela, tak i pro mě to bylo takové uspokojující a měla jsem čistou hlavu, že jsme vybraly ty správné šaty.

V: Napadá tě ještě něco k tématu?

P1: Ono i závisí na lidech, se kterými pracuješ, nemusí tě stresovat jen zákaznice, ale také kolegyně. Každý jsme jiný.

V: Ale řekla bys, že nejčastěji tě stresuje práce se zákazníkem?

P1: Ano. Já nemám strach, a ani si nemyslím, že mám problém s komunikací s lidmi nebo zákazníky, ale ještě když se tam přidá ta špatná nálada, buď moje, nebo té zákaznice, tak je to složitější, ale snažím se to zvládnout.

Příloha 2: Rozhovor s P2

Rozhovor P2

Datum: 14.4. 2021 v 16:00

Místo: pracoviště (svatební salon)

Způsob záznamu: audio rekordér

Účastník: P2 (26 let)

- Pracovnice na HPP (2 roky praxe)
- Ústní souhlas s rozhovorem

Průběh: přítomná P2 a výzkumník (V)

- Bez přerušení
- Atmosféra: klidná a příjemná
- Účastník se zdál nervózní, dlouho nad odpověďmi přemýšlel

Rozhovor:

V: Jak vnímáš svoji práci?

P2: Jako kreativní práci ji vnímám. Určitě je to obohacující. Neříkám, že to není náročné, je to náročné, jako každá práce s lidmi je náročná, takže samozřejmě je tam ten lidský faktor, a ale nemyslím si, že by to bylo něco tak stresujícího, nebo že by se to nedalo zvládat, takže určitě za mě je to práce jako taková zajímavá a kreativní, více či méně inspirující.

V: Co vnímáš na charakteru práce jako pozitivní?

P2: Já možná budu chvilka, možná dýl přemýšlet. Protože nechci plácet... Určitě, já tu práci s lidmi mám ráda. Takže pro mě je tohle pozitivní část, že každý člověk, co k tobě přijde, je jiný. To znamená, že každá nevěsta má jiný vkus, je jiná, takže to je za mě, já tu kreativitu v práci potřebuju než třeba v klasické kancelářské práci. Takže tohle je za mě dost pozitivní bod.

V: Takže tobě se na tom líbí, že je to rozmanitá práce, že to není každý den to samý.

P2: Ano. I když ve výsledku je to to samý, ale to je pak spíš ta negativní část práce, ale o tom asi budeme mluvit později. Není to to stejný, jak by se mohlo zdát. Já sem chodím obecně ráda, i do toho prostředí, je to tady světlý a čistý, takže to je pro mě hodně pozitivní. A i... Jako mám hodně ráda, že si práci nemusím tahat domů, jako se mi zdávalo dřív, že ti nevypisují jeden nebo dva lidé, ale celé oddělení, což je na palici. I svým způsobem mi vyhovuje, že nemám takovou zodpovědnost, což je pak otázka, jestli je to dobře, nebo není. Když jsem sem nastupovala, tak to byl jeden z faktorů, že jo jsem odpovědná za ten výběr, ale ta zodpovědnost chodu salonu není úplně na mě. To bych asi pojmula takhle. Nechci mluvit o kolektivu, protože to je strašně individuální. Může se měnit. Takže si nemyslím, že na tom to stojí. To, že chodím do práce, by na tom kolektivu nemělo tak stát. Samozřejmě, kdyby mě někdo šikanoval, tak tam chodit nebudu, ale prostě je to proměnlivá část té práce, takže se na to osobně snažím moc nesoustředit, ale vnímám tu práci jako takovou.

V: A co tedy vnímáš jako negativní část práce?

P2: Trošku stagnující ten stav. Jedeme ze sezóny do sezóny. Ve výsledku je to pořád stejné. Takže plesovka, dobrý, půl měsíce oddech a jedeme svatebku a je to ve výsledku pořád o tom samém. Vyprat šaty, pak je změřit, švadlenka je pak ušije, a pak to čistíme, žehlíme, pereme a jedeme to takhle furt dokola. Nikam to jakoby negraduje. Maximálně je víc lidí, nebo větší objem šatů, ale nic jiného to nepřinese. Pak si myslím, že z toho negativnějšího pohledu je to, více či méně vnímám, že zákazník je hodně pán, svým způsobem a že pak ve výsledku to vnímám, když to řeknu hodně zle, jako otrok toho zákazníka. Ale podržuje se jim to velice, velice. Můj smysl není být někomu pořád k ruce, nebo těm zákazníkům. Chci ten servis dělat kvalitně a na sto procent, ale když je padla...nebo když to tak řeknu, že sobota má být do dvou, tak má být do dvou. Pořád to je víkend. Pro brigádníky je to asi něco jiného, protože si díky tomu můžou třeba nahnat hodiny, ale pro mě ne. Jasně, můžu si vzít v týdnu volno, ale moje rodina o víkendu práci nemá, takže pro mě je smysl být s tou rodinou, a ne v práci. Ale je to o komunikaci. Je to o tom si stanovit hranice, určitě a vykomunikovat si to. Ale tady to tak není. Jakmile je velký zájem, tak jedem. Tak negativního. Ty sezóny. Já jsem zažila jednu plesovku pořádnou, takže to jsem vnímala jako náročnější, pak jsem zažila teď to náročnější září ve svatebce, když je toho fakt hodně. A jinak to jsou asi ty největší negativa. A prostě průšvih je, když nejsou lidé, abychom to tady zvládly odpracovat rukama v té práci.

V: Když se setkáš s nějakou nepříjemnou situací, která tě uvede do stresu, jak na ni reaguješ?

P2: No já se hned začnu potit, takže to je první faktor. A jakože mám k tomu asi sklony. Jakože mě může asi lehce něco rozhodit, když něco není tak, jak se předpokládá, že bude. Takže já jsem pak jako... tak třeba klepou se mi trochu ruce, hlas, vím, že hodně zmatkuju, takže to je podle mě takový největší problém.

V: A jak se s takovou nepříjemnou situací nejčastěji vypořádáš?

P2: No nejradši bych už nešla, že jo. Moje největší vysvobození by bylo, kdybych už takovou situaci nemusela zažít. Ale jak se s tím vypořádám... No, řeknu si, že to tak asi mělo být a že mě to má něco naučit. Je to vždycky i o té sebereflexi... no, je to o tom postoji.

V: A proč volíš zrovna tuhle strategii? Že to tak asi mělo být?

P2: Tak takhle, házet vinu na někoho jiného nemá smysl. To prostě v životě nikdy nikomu nepomohlo a já jsem tu i od toho, že to, co se mi v životě děje, je můj odraz. To znamená, že to, že se stane něco nepříjemného se zákazníkem, jsem mohla třeba nevědomky trochu vyvolat, nebo se to stalo, abych si uvědomila něco jiného. Jakože třeba fajn, tohle jsou věci, na kterých fakt nezáleží, a proč jsem to takhle hrotila, nebo tolik řešila. Ta komunikace mohla třeba proběhnout úplně jinak. Takže takhle to vnímám. Je to více či méně takové zrcadlo. Je to souhra různých okolností, není to jen o mně. Je to o tom, jaká je situace tady, kolik je tady lidí, myslím zaměstnanců, kolik se sem nahrne zákazníků, kolik se sem nahrne zákazníků, kteří ani nemají přijít a takovýchle věcí a ať už je to vyzvedávání šatů v létě, tedy hlavně nevěsty, protože tam se stávají nepříjemné situace častěji. Prostě mě pomohlo si vždycky říct, co mě to mělo naučit. Ať už jsem byla sama účastník, nebo jsem to jen viděla. Snažím se neházet vinu na ostatní, protože vždycky mohla být moje reakce jiná. Myslím si, že taky můžu zapracovat na tom, jak budu v té chvíli reagovat. Jak z té situace odejít, někdo třeba hodně dýchá, pak někdo se musí jít zklidnit, vydýchat. Další si třeba řekne a už je to tady ta situace, a a pozor, tohle je přesně to, co to způsobilo minule, tak se tomu tentokrát budeme

snažit zabránit. Ale upřímně, pro mě je to takový životní úkol. Myslím, že mě to bude provázet trošku no. Proto jsem si zvolila tenhle způsob.

V: Využíváš ještě jinou strategii?

P2: Snažím se nevyšilovat. Fakt se snažím uklidnit v tu chvíli, že o nic nejde, jsou to jenom šaty, nejde tady o žádnou životní otázku světa. Samozřejmě si občas říkám, jestli má smysl to dělat, protože ti lidé to občas fakt hrotěj, že si říkám, že je to tak povrchní, říkám si, o co tady jde. Kolikrát to nechápu, ale zase je to byznys, který mě živí, vybrala jsem si dobrovolně, že v tom budu. Ne, já se fakt snažím jít do té sebereflexe, nebýt zlá a říct si, že jsou na světě horší věci. Já v tomhle nemůžu být objektivní, kdyby ses zeptala někoho jiného na mě třeba, tak ten ti řekne, že jsem šílená, že tu skoro brečím. Každý jsme jiný a každý to vnímáme jinak. Vždycky nad tím spíš přemýšlím zpětně. Tu situaci i třeba hůř zvládnou, ale pak si zpětně snažím objektivně říct, co se stalo.

V: A pomůže ti to, když se ta situace pak stane znovu?

P2: Snažím se. Neříkám, že je to tak vždycky, ale snažím se. Je to furt něco, na čem se mám co učit. Určitě stres jako obecně takový. Je to jako řízení v autě. Je to takový spouštěč zmatku. I tady to tak může být.

V: Vzpomeneš si na nějakou nepříjemnou situaci, která tě uvedla do stresu. Dovedeš mi říct, jak ses s ní vypořádala a proč?

P2: Mám fakt jednu. Dlouho jsem to v sobě řešila, protože se to táhlo dlouho. Asi můžu říct, co se stalo. Mám to i spojený s angličtinou tady. Kolikrát opravdu, když mám zákaznici, tak v pohodě, ale jakmile mám komunikovat přes telefon, nebo s někým jiným a pokud se tady okolo ještě na stane zmatek, že se to všechno sejde, je nás tady málo, do toho se mi ještě sekne kasa, do toho třeba i tiskárna. To je úplně nejhorší, když se mi sekne papír v tiskárně a já ho vyndávám pinzetou nebo špendlíkem, a prostě tady stojí fronta lidí, co chtějí sepsat smlouvy, do toho se mi vrací nebo vyzvedávají šaty, a do toho tady třeba nějaký Angličan. Takže to je úplně katastrofa. To já bych si šla nejradyš někam sednout. Ale teď mluvím o jiné situaci, kdy jsem v telefonu rozuměla špatně jméno a vychystala jsem špatné šaty. Ten pán ty šaty zaplatil a odešel, a až potom se zjistilo, že jsou ty šaty špatné, ani částka neseděla. My jsme mu měli vratet, ale ta komunikace byla pak nějak špatná a stalo se, že ty šaty zůstaly u nich a řešilo se to i přes právníky... A já najednou pak cítím tu zodpovědnost. To je ta chvíle tý zodpovědnosti, kdy mám pocit, že jsem někomu způsobila problémy, který samozřejmě, taky jsem jenom člověk, nejsem robot, abych jela furt stejně, ale to vím, že jsem pak musela...měla jsem pořád tendence těch omluv, hlavně majitelům, protože ti s tím měli nejvíce práce. Fakt doteď jsem z toho pořád trochu špatná, že jsem to dopustila. Že jsem si neřekla klid, jako prostě o co jde, prostě jsem v tom telefonu slyšela špatně jméno a nezkontrolovala si ho, nebo ho neodkázala na email a vyřešila to sama. Jako řešila jsem to nejlíp, jak jsem v tu chvíli uměla. Doteď mě ta situace mrzí.

V: Jak myslíš, žes tu situaci zvládla? Nebo co ti pomohlo ti ji zvládnout?

P2: Tenkrát mi pomohla vedoucí. Ta zkoordinovala to okolo, a i když to dopadlo blbě, tak jsem se soustředila na něj (anglicky mluvícího zákazníka na telefonu). Ale stejně jsem tu chybu udělala. Já v tom moc nevím, jak bych... No jakoby je to poučení pro příště. Hlavně v té angličtině být opatrnější než v češtině, nechat si to jméno vyspелovat, napsat, říct ok, ale

radši si napište email, ať je to pro vás i pro nás v pořádku. Takže pomohla mi to tenkrát zvládnout vedoucí, ale jako ujištění, že se to může stát, ale z mé strany by úplně nemělo. Byla to trochu traumatizující věc. Hlavně jsem tady v ten den neměla být. Prostě se to sešlo úplně blbě. Zpětně je to, co by kdyby. Oni tvrdí tohle, my tohle, ale jakmile se tam střetneš s někým, co kdo kdy řekl, tak už to nikdy nedoložíš. To bylo fakt blbý.

V: Napadá tě ještě něco, co bys mi chtěla říct k tématu?

P2: Jako určitě za mě, co je třeba pomůcka, za mě hodně pomáhají teambuildingy, co jsem tak měla v minulé práci i v téhle. Že to tak stmelí ten kolektiv a on pak spolu umí líp pracovat. Takže to určitě za mě je výborné řešení, jak tomu stresu předejít. Je taky důležitý brát lidi takový, jací jsou. Pro mě je to taky těžký. Já se taky učím, když ta situace je, tak jsme všichni určitým způsobem ve stresu a chceme, aby všechno jelo na sto procent. Ale třeba fakt někdo toho není schopen. Ale jde to změnit, ale člověk musí mít snahu to změnit, ale pak si říct, fajn, tak jsme to vyřešili, jedeme dál a vzít si z toho poučení... I respekt je trochu potřeba v té práci. Protože i každý ten člen v týmu nemůže zastat všechny ty faktory, protože když se dělá nějaký tým, tak někdo je víc vůdčí typ, někdo kreativní, někdo, kdo je pasivnější, ale pracovitý, co táhne ten tým. Ta kooperace je hodně důležitá, ale v ženském kolektivu to jde hrozně těžko. To fakt jde těžko.

Příloha 3: Rozhovor s P3

Rozhovor P3

Datum: 15.4. 2021 v 15:00

Místo: online přes webkameru

Způsob záznamu: audio rekordér

Účastník: P3 (23 let)

- Brigádnice (1 rok praxe)
- Ústní souhlas s rozhovorem

Průběh: přítomná P3 a výzkumník (V)

- Bez přerušení
- Atmosféra: příjemná, hodně „vtipkování“
- Účastník odpovídal hodně asertivně, ale i s vtipem, zdál se uvolněný

Rozhovor:

V: Jak vnímáš svou práci?

P3: No tak mě to baví, protože já jsem vždycky pracovala s lidma, baví mě pracovat s lidma, baví mě ta komunikace a celkově ta práce, ten kontakt a ty svatby, je to opravdu hezká, čistá práce, je to ženský kolektiv, což je teda občas trošičku náročný, ale mě to moc baví, a i bych se tomu v rámci své budoucnosti chtěla věnovat. Sice trošičku jinak, ne jako asistentka prodeje, ale v oboru těch svateb.

V: Co vnímáš jako pozitivní charakter té práce?

P3: Tak mě baví, hlavně to, že se člověk to... už jenom to, že děláme ty asistentky prodeje, ale ty nevěsty už ty šaty chtěj, nemusí jim člověk vysloveně něco cpát, oni něco chtěj, je to prostě hezký, děláš jim radost, je to nějaký důležitý okamžik v životě té ženy a člověk může být u toho, což mi přijde hrozně hezký. Hroznou radost mám, když si ta nevěsta vybere šaty, co jsem jí vybrala já. To mi přijde fajn, že se člověk pak dokáže vcítit do té osoby.

V: A co vnímáš jako negativní část té práce?

P3: Negativní mi přijde, že...ne úplně jako negativní, ale že se někdy člověk nedokáže s tou zákaznicí sžít, takže ta hodina a půl je pak trochu náročnější, když si prostě nepadnete do té noty, tak abyste se tam nějak nepraly. Taky nemám ráda, když si ty nevěsty nenechají poradit, když jsou urputný a nenechají si říct názor druhé osoby. To je taky náročný se tam s nimi pak hádat. To je asi všechno. Větší negativum v tom asi nevidím.

V: A stává se ti často, že se potkáš s nějakou nepříjemnou nevěstou?

P3: Často se mi to nestává. Myslím, že nemám úplně problém si porozumět s lidma, že mi to nedělá problém. Jsem sice člověk, co dokáže říct narovinu, jakože prostě když někoho nemám ráda, tak je to ze mě cítit, ale myslím si, že zas tak často to není. Mnohdy mě pak překvapí, že když vidím ženskou, o které si myslím, že to fungovat nebude, a nakonec se ukáže, že je docela fajn. Nejhorší mi přijde, když ta ženská ví, co chce, ale na druhou stranu neví a nenechá si poradit, tak se tam s ní tak dohadovat a tak.

V: Když se setkáš s nějakou nepříjemnou situací, která tě uvede do stresu, jak na ni reaguješ?

P3: Takhle, mně nejvíc pomůže si o tom s někým promluvit, takže když tam mám nějakou nevěstu, se kterou si třeba nerozumím, nebo na ni mám nějaký názor, nebo se tam o něčem dohadujeme, tak pro mě je nejlepší si tu zlost nebo něco takového vybit někde jinde. Takže jít třeba za kolegyněma, za holkama a říct, jo tak takhle ženská je hrozná. Tak jako si ulevit. A kafe. Kafe mi taky pomáhá.

V: Když jsi tedy v té situaci, tak tys mi odpověděla, jak to řešíš, ale mně jde spíš o to, jak na tu danou situaci zareaguješ.

P3: Já se snažím v sobě ten vztek udržet, nebo když je to nepříjemný, tak se snažím to na sobě nedat najevo, nechci, aby si zrovna v tomhle případě zákaznice věděla, že si o ní myslím, že je to „blbá kráva“. Snažím se si to říct sama pro sebe, že jo, je to blbá kráva, ale je to moje práce, kterou mám ráda, a tak se snažím i přes tohle všechno s ní prostě komunikovat. Je tam pak cítit taková ta tenze mezi náma, že si úplně nerozumíme, ale snažím se, aby na mně na první dobrou nebylo poznat, že je mi to nepříjemný.

V: Proč vlastně ti nejvíc pomáhá si jít s někým promluvit?

P3: Já nevím. Myslím, že je to způsobený tím, že jsem hodně komunikativní člověk a potřebuju mít kolem sebe lidi. Už jenom proto, že když něco nějak cítím, tak to ráda řeknu. Tak to mám prostě tak, že mi nejvíc pomáhá, i třeba v hádce, když se s někým hádám, třeba s partnerem, tak já mám ráda, když je nějaký problém, že to prostě řeknu. Ráda řeším věci nahlas a mluvím o tom.

V: A v čem ti pomáhá ta káva?

P3: Nevím. Já jsem dřív kouřila, a to mi přišlo takový uklidňující, nevím, z jakého důvodu, protože je to akorát nezdravý, ale člověk se tak nějak usadí, uklidní. Ale cigarety jsem vyměnila za kafe. Je to takový uklidňující. Asi to taky není zdravý. Ani nevím, proč.

V: Vzpomeneš si na nějakou nepříjemnou situaci, která tě uvedla do stresu a dovedla mi říct, jak ses s ní vypořádala?

P3: Já si teda nevybavuju konkrétní situaci. Ty jo, přemýšlím... Bylo mi třeba nepříjemný, když přišly zákaznice s maminkou a nebyly objednaný. Jelikož jsme měly čas, tak jsem si je vzala na starost, ale vzaly jsme si je do těch malých kabiněk. No a bylo mi nepříjemný, že ta maminka byla strašně dotčená, že je v té malé kabině s dcerou, když viděla, že jiná nevěsta je v té velké, kde jsou kytičky a je to tam hezčí. No a furt se se mnou dohadovala, že se tam její dcera půjde vyfotit, že se tam v každých šatech půjde podívat na jiné světlo a tohleto, a tak jsem se tam s nima dohadovala, že to prostě nejde, a jestli chtějí tu velkou kabinku, tak se musí objednat. Měla jsem sto chutí jí říct, že jí nenutím, aby v té malé kabině zkoušela, že klidně může jít dopřic, ale snažila jsem se to s ní takhle... Já jsem jí i chápala, že nechce být v té malé kabině, protože je to prostě důležitý okamžik, si vybrat svatební šaty. Já jsem se jí prostě snažila vysvětlit, že to nejde. Že jí by taky nebylo příjemný, kdyby byla ve velké kabině a pořád jí tam někdo lezl. Tak to mi bylo takový nepříjemný, ale vyřešilo se to, že ona mi říkala svůj názor, já jí říkala svůj názor a došly jsme k tomu, že se objednájí, aby měly velkou kabinku. Ale skončilo to tak, že jsem je vlastně poslala do háje, že to prostě nejde. Vypořádala jsem se s tím tak, že jsem si stála pořád za svým, i když mi to bylo nepříjemný.

V: A cos šla dělat potom, jestli si vzpomeneš?

P3: Myslím, že jsem to šla řešit s vedoucí. Postěžovat si. Ale jinak mě nenapadá žádná konkrétní situace, kdy bych si připadala nepříjemně. Opravdu mi nejvíc vadí, když si nenechá poradit. To je mi vyloženě nepříjemný, ale to sama nedokážu vyřešit. To je v té nevěstě. Když nechce, tak nechce, mně je to líto, když vím, že by jí něco slušelo. Ale s tím nedokážu nic dělat.

V: A myslíš, že se dá obecně předcházet nepříjemným situacím?

P3: Já si myslím, že člověk tomu sám předejít nedokáže. Že jelikož zrovna v tomhle svatebním salonu se pracuje s lidma, tak já neovlivním to, jak se ten zákazník bude cítit. Ona může mít špatný den, a to už v ní nakonec probudí, že bude nepříjemná, nebo mohla být už předtím ve třech salonech, nikde si nevybrala, je na ní vyvíjený tlak, a to u ní může pak možná vyvolat, že na mě bude nepříjemná, i když by sama nechtěla. V tu chvíli si myslím, že

bude jedno, když budu nejpříjemnější člověk na světě a bude se jí snažit vyjít co nejvíc vstříc, ale když ona bude mít prostě špatný den, tak tam se tomu prostě úplně předejít nedá.

V: A myslíš, že když se takové situace budou opakovat, že se je třeba naučíš lépe zvládat?

P3: Já si myslím, že kdyby se tyhle situace opakovaly, že bych si pak myslela, že je chyba ve mně. Že za ty nepříjemné situace můžu já, než že bych je pak zvládala líp. Kdyby jich bylo pak nějak víc za sebou, tak bych nad sebou začala přemýšlet, jestli třeba nedělám něco špatně, když se mi stávají tyhle situace častěji než ostatním lidem. Já bych z toho prostě měla spíš pocít, že dělám něco špatně než se z toho poučovat, nebo adaptovat.

V: Napadá tě ještě něco v rámci tématu, co bys mi chtěla říct?

P3: Z mého pohledu jsem největší stres v salonu prožila, když jsem tam byla poprvé, nebo první měsíc, protože přece jenom je to práce, kterou jsem nikdy předtím nedělala. A to není jenom na salonu, ale celkově ten stres z nového prostředí, mezi cizíma lidma. Tak to bylo pro mě asi nejstresovější období. Nakonec mi to pomohlo zvládnout hlavně to, že ten kolektiv v práci je fajn, a že si tam nemusím vůbec připadat špatně, protože tam na mě nikdo nekouká, že jsem neschopná, ale že se to prostě učím. To mi hodně pomohlo. Myslím, že kolektiv je v hrozně důležitý i v těch stresových situacích. Je hrozně důležitý, když řeším něco s tou nepříjemnou klientkou, mít se tam o koho opřít, nebo tam mít oporu. Myslím, že kdyby tam bylo pět dalších holek, které by jely samy na sebe, tak je ten stres mnohem větší než takhle. Takhle z toho má člověk spíš radost.

Příloha 4: Rozhovor s P4

Rozhovor P4

Datum: 20.4. 2021 v 18:00

Místo: místo bydliště respondenta

Způsob záznamu: audio rekordér

Účastník: P4 (19 let)

- Brigádnice (2 roky praxe)
- Ústní souhlas s rozhovorem

Průběh: přítomná P4 a výzkumník (V)

- Bez přerušení
- Atmosféra: příjemná, světlý a pozitivní pokoj
- Účastník odpovídal poměrně tiše, zdál se být tím tématem trochu zasažený, možná mu i bylo nepříjemné o něčem z toho mluvit

Rozhovor:

V: Jak vnímáš svou práci?

P4: Asi mě ta práce už nebaví. Není to něco, co bych chtěla v budoucnu dělat. Myslím, že tam jsi takový sluha pro všechny. Že tam neděláš nic, za co by ti někdo řekl, že jsi dobrá. Jsi tam vlastně jen za takovou služku. Že jenom oblíkneš a oni odejdou.

V: Dokázala bys mi říct, co vnímáš jako pozitivní charakter práce?

P4: Asi ta radost, že všechny nakonec najdou ty šaty, co chtěly. Když odcházejí šťastní, a pak ti pošlou fotku v šatech, jak jsou spokojené.

V: A co vnímáš jako negativní charakter v práci?

P4: Asi chování všech těch lidí. Zákazníci tě berou prostě špatně. Berou tě jako samozřejmost. Upřímně ti pak hrozně vadí, když ti někdo řekne, že jsi něco udělala špatně. Nebo spíš, když to nedělá on, ale řekne ti, že to mohla udělat líp, ale neřekne ti jak. Když ti vlastně řekne, že to prodáváš špatně, ale neřekne ti, jak to máš dělat. Jinde ti udělají školení, tady ti řeknou „prodej šaty“.

V: Myslíš, že ti můžou dát nějaký návod, jak tu práci dělat?

P4: Spíš ti můžou poradit, jak to udělat. Můžou ti říct, jaké můžeš nabídnout úpravy. To ty vlastně taky nevíš. Jestli to, co ty řekneš zákazníkovi, se dá reálně udělat. A pak jsi za tu špatnou.

V: A myslíš, že můžeš ovlivnit, jestli v práci uspěješ?

P4: Záleží. Když ti tam přijde někdo, kdo ty šaty vyloženě nechce, tak ať už uděláš cokoli, tak jim ty šaty neprodáš. To stejný, když má někdo vyhládnuté šaty a chce je, tak si je vezme, i když pro něj nebudeš dokonalej pro něj.

V: A když se ti nepovede udat šaty, tak jak se pak cítíš?

P4: Že jsi spíš jako neuspěla. Hlavně to pak schytáš.

V: Takže to vztahuješ hodně k sobě. Nenapadá tě, že by to mohlo být třeba něčím jiným?

P4: Tak pak si řekneš, že nemáš výběr, který by chtěly. Ale bereš sebe jako toho, kdo jim v tom nedokázal vyhovět.

V: A taková věc se ti stává často? Že si slečny nevyberou?

P4: Asi jo. Tak já jsem asi půl roku nepůjčila svatební šaty. Když se mi to povedlo, tak jsem měla radost, ale když to přestalo jít, tak jsem myslela, že to už nepůjde.

V: A myslíš, že ti třeba k té práci něco chybí? Že nemáš třeba dostatečné schopnosti?

P4: Mně přijde, že když někam nastupuješ, tak tě mají zaučit. Přijde mi, že tady se to nestalo, tím pádem jsem se všechno učila podle sebe. Ale nikdy jsem neměla prostě nikoho, kdo by mi řekl, že když mám nevěstu, tak mám udělat tohle. Pak ti to řeknou, ale spíš jako výtku než radu. Pak ti vyčítají, žeš to mohla udělat líp. Nedala jsi jim šperky, nenabídlas boty, spodničku... Ale nikdo ti neřekne, že máš pod tyhle šaty dát spodničku. K tomuhle můžeš nabídnout tohle. A když to neuděláš, tak je to špatně.

V: A když se máš takhle věnovat zákaznicím, stresuje tě to?

P4: Asi záleží, jak u koho. Myslím, že když si chce někdo vybrat šaty, tak nepotřebuje tebe. Ty jsi tam, abys poradila, ale reálně, když si přijdeš něco vybrat ty, tak nechceš, aby u tebe někdo 24/7 byl. Prostě na to chceš mít klid. Takže těm lidem to třeba vadí. I když je ti řečeno, že tam máš být po celou dobu, tak ty zákaznice to třeba takhle nechtějí. Nebo když mají velký doprovod, tak jsi tam taková nechtěná, protože nechtějí znát tvůj názor. Ale když tam s nimi nejsi, tak je to taky špatně.

V: Když se setkáš s nějakou nepříjemnou situací, která tě uvede do stresu, jak na ni reaguješ?

P4: Mně to v hlavě říká „uteč“. Nechceš být u toho, chceš být pryč do místa, kde se to stalo. Nechceš být ani s těma lidma, kteří o tom vědí, protože máš pak pocit, že tě budou odsuzovat. Protože pochopí všichni, že se stalo něco, co není dobrý.

V: A jak se tedy nejčastěji s takovými situacemi vypořádáš?

P4: Když je tam někdo, s kým o tom můžeš mluvit.

V: A s kým mluvíš?

P4: Asi s rodinou. Napíšu jim, protože když jim zavoláš, tak nemáš čas na ty zákazníky. Nebo i s kolegyněmi, záleží, kdo tam je.

V: Máš ještě nějakou jinou strategii, kterou bys využívala?

P4: Ne. Já se v tom pak začnu utápět a je to ještě horší. Držím to v sobě.

V: Vzpomeneš si na nějakou nepříjemnou situaci, která tě uvedla do stresu? A jestli bys mi zvládla říct, jak jsi ji zvládla?

P4: Asi jak mi začalo pár nevěst tykat, protože jsem byla mladší oproti nim. Jako by byla jsem mladá, ale pořád jsem tam byla ten, kdo je má obsloužit, a ne jako dítě, co je tam s nima. V jednu chvíli mi začaly tykat jako dítěti, které je tam obsluhuje.

V: Myslíš, že tě brali jako dítě, nebo tě jen přibraly do party?

P4: Jako dítě. To bylo takové to, když si z tebe chce někdo utahovat, protože tu práci děláš zrovna ty. Víím, že jsem k těm lidem pak už ani nechtěla jít a byla jsem ráda, když odešly. Už jsem je nechtěla vidět.

V: A reagovala jsi nějak na to tykání?

P4: Asi ne. Měla jsem pocit, že na to nemám právo. Pořád jsem tam někdo, kdo je má obsloužit.

V: Takže máš pocit, že jim nemůžeš říct, aby ti netykaly?

P4: Asi bych si to k nim nedovolila, abych pak neměla problém.

V: Jaký problém bys z toho mohla mít?

P4: Mně přijde, že to pak někdo vezme špatně v tom, že ty jsi ten, co je má obsluhovat a chovat se k nim určitým způsobem, ale když jim řekneš, co se ti nelíbí, tak si budou myslet, že si stěžuješ, a pak si můžou stěžovat ony na tebe. Jak vezmou ostatní to, že tobě někdo tyká a ostatním vyká? Pak si jenom připadáš jako vyvrhel v kolektivu, kterého neberou nikdy vážně.

V: Teď jsi přešla od zákaznice ke kolektivu. Myslíš, že se to projevuje i tam?

P4: Jak kdo. Přijde mi, že někdo mě tam pořád bere jako dítě, které nedokáže nic.

V: Čím myslíš, že to je?

P4: Asi tím, že jsou tam všichni starší. I když jsem tam delší dobu než většina holek, tak pořád jsem tam jako ta menší, takže když přišel zákazník, tak si ji vzal ten starší a nikdo neřekl, ať si ji vezmu. Vlastně po roce a půl mi bylo řečeno, že se mám naučit jednat s nevěstama, přitom jsem to dělala celou dobu. Nikdo mě ale nebral vážně a nepouštěl, abych si vzala nevěstu. Vždycky mě poslaly na maturantku.

V: Myslíš, že to je tím věkem?

P4: Ano. Asi záleží i jak vystupuješ před těma lidma. Někomu může být dvacet, ale vypadá starší. Kdežto já jsem člověk, který vždycky vypadal mladší. Mně nepřijde, že se chovám k nim jako že jsem dítě. Ale když vidím ostatní, tak vypadají, že tomu víc rozumí, protože to mají třeba za pár, nebo už to mají za sebou, což já tak nemám.

V: Myslíš, že se dá zabránit tomu, aby tě takhle vnímaly?

P4: Myslím, že jakmile tam nastoupíš a je ti málo, tak i když stárneš, tak tě nikdo nebere jako staršího. Kdybych nastoupila v tomhle věku, tak mě budou brát jinak. Když jsi tam jako někdo, kdo tam roste, tak to tak neberou, ale když jsi starší, tak je to jiný.

V: Jak ses vypořádala s tou situací, kdy ti nevěsty tykaly?

P4: Mě to zarazilo, a pak jsem odešla, potřebovala jsem být chvíli sama. Nechtěla jsem říct něco, co by ze mě udělalo tu špatnou. Lepší než vyvolat konflikt, a pak se vrátíš a děláš, že se nic nestalo.

V: Neřeklas to ani kolegyním?

P4: Ne. Nechtěla jsem, aby mě vnímaly jako to dítě. Přišla bych si špatně. Bylo to něco, co jsem nikomu nechtěla říkat. Chtěla jsem si připadat dospělá.

V: Co pro tebe znamená v práci kolektiv?

P4: Je to parta lidí, co tě má vždycky podržet a motivovat.

V: Myslíš, že je v téhle práci kolektiv důležitý?

P4: Určitě. Když tam někdo jede jen na sebe, tak to nikdy nikomu nepomůže. Potom začínají soutěže mezi sebou. Což člověka akorát víc stresuje, protože pak nejsi dobrá jako ten druhý, a to není dobrý.

V: Vy jste tedy ryze ženský kolektiv. Myslíš, že je to v něčem náročnější?

P4: Určitě. Ženský jsou takový... Když něco uděláš, tak jsou to takový slepičky, které si to roznesou mezi sebou, takže tam nic neutajíš. Kdyby tam byl chlap, tak by se třeba točily kolem něho a neřešily každou blbost, co se stane.

V: Cítíš, že máš oporu v kolektivu?

P4: Záleží, kdo tam zrovna je, ale spíš bych řekla, že asi ne.

V: Takže když potřebuješ podporu, tak dáš přednost rodině před kolegyněmi?

P4: Ano.

V: A jinak, když jsi v nepříjemné situaci, myslíš, že se jim dá nějak předcházet?

P4: Asi se jenom uklidnit a nestresovat se tím, že něco nestíháš, nebo že ti něco nejde, protože to akorát zhoršíš.

V: Myslíš, že se dá nějakým způsobem adaptovat?

P4: Spíš si uděláš brnění, kdy ti to začne být jedno.

Příloha 5: Rozhovor s P5

Rozhovor P5

Datum: 21.4. 2021 v 11:00

Místo: pracoviště (svatební salon)

Způsob záznamu: audio rekordér

Účastník: P5 (41 let)

- HPP (vedoucí + švadlena)
- Ústní souhlas s rozhovorem

Průběh: přítomná P5 a výzkumník (V)

- Bez přerušení
- Atmosféra: příjemná
- Účastník odpovídal asertivně, mile, během rozhovoru pokračoval ve své práci (šití) a hodně se smál

Rozhovor:

V: Jak vnímáš svoji práci?

P5: Já ji mám strašně ráda. Je to pěkná práce. Mě to strašně naplňuje na jednu stranu. Zasáhnu jim do života, pomůžu jim s tou svatbou, pamatujou si mě, až se rozvedou. Ne, fakt mám tu práci ráda. Je to příjemná práce, i když s lidma, je to příjemná práce.

V: Co vnímáš jako pozitivní charakter té práce?

P5: To že dělám radost lidem. Že jsem u nich, jakože, že... To mi řekla jednou jedna paní, že děláme strašnou radost lidem. Oni se těší na tu svatbu a my ji s tím pomůžeme a uděláme jim hezkou tu svatbu. A zapíšem se tak nějak do toho jejich osudu takhle.

V: Co vnímáš jako negativní charakter té práce?

P5: No, práce s lidma. Ne, lidský povahy. Každý člověk je jiný a s některýma se dá pracovat hůř, s jinýma líp. Některý nevěsty, když jsou tady poprvé, tak jsou strašně příjemný, při přezkoušení jsou to saně a při vyzvedávání je už někdy vůbec nepoznávám. Ten stres...ony některý zvládají hodně špatně.

V: Takže spíš jsou vystresované ony, než ty?

P5: Jo. Ony stresují mě potom.

V: Myslíš, že se tyhle nevěsty objevují často?

P5: Ne. Ale člověk si je pamatuje víc než ty spokojený. Není jich tolik. Je to třeba ze sta procent deset procent. Ale člověk si to pamatuje, když tě někdo setne a je nespokojenej, tak si to pamatuje víc než ty spokojený nevěsty. Jako když dostaneš ten ceres.

V: Když se setkáš s nepříjemnou situací, která tě uvede do stresu, jak na ni reaguješ?

P5: Hele pro mě je to zase výzva na jednu stranu. Když se chovají hnusně, tak zase je přesvědčit o tom, že je to dobrý a bude to dobrý. Přesvědčit je o tom. Stát si za svým. Přesvědčit je, že nemusí útočit, že to není vůbec potřeba, že to všechno dobře dopadne a že nemají pravdu.

V: A jak se s takovou situací nejčastěji vypořádáš?

P5: Před nevěstou jsem v pohodě, vysmátá, zajdu dozadu, vynadávám se a zase s úsměvem jdu dopředu. Jako jediný. Fakt. Ulevím si, zanadávám si, upustím páru a jdu. Musíme to tady sdílet s kolegyněmi. Ať se podívají, jaká je to koza. Ne, člověk se potřebuje i utvrdit, že nejsem já ta zlá, ale že je to ta nevěsta. Ale může se stát, že jsem nějaká asertivní a nemusí se

jí to líbit. Může to být moje vina, že bych měla taky ubrat. Vždycky to tady pak sdílíme, jestli jsme neudělaly chybu my, nebo já. Jestli to i ostatní vnímají tak.

V: Je ještě jiná strategie, kterou volíš?

P5: Já to mám tak nějak rozdělený, jak dojíždím, tak jakmile projedu na Hlavním nádraží tunelem, tak to vypouštím z hlavy. To, co bylo v práci. Já se zas musím soustředit na to, co je doma, vyřešit ty domácí problémy, a zase na to myslím druhý den, když přijíždím do Prahy. Já nemám ani čas, ani luxus a nechci to vlastně ani řešit a ztrácet tím energii. Ono je třeba ty problémy vyřešit a to, že nad tím budu uvažovat... Jako je člověku občas do breku, ale jsou to zas na druhou stranu jenom šaty...

V: A je teda ještě jiná strategie, kterou využíváš?

P5: Hele já prostě jdu a dělám a makám a nemyslím na to. Musím to udělat, musí to být dobrý. Kor, když je někdo problémovej, tak to musí mít úplně vymazlený, aby si nemohl vůbec nic najít. To už je potom taková válka trochu. Aby fakt nic neřekli. Aby nemohli říct ani půl slova. Oni nepřiznaj, že se pletly, ale samy v sobě to potom ví, že udělaly něco blbě. Že fakt bylo všechno bez problému a nemusely tady dělat scény některý nevěsty, maminky...

V: A proč tedy volíš strategii, že se jdeš dozadu vykřičet nebo vypovídat?

P5: Hele to je o úlevě. To je stejný jako když se kopneš do prstu a potřebuješ si zanádat. Tak si člověk zanádat, uleví si a jde dál.

V: Vzpomeneš si na nějakou nepříjemnou situaci, která tě uvedla do stresu, popsala mi ji a řekla mi, jak ses s tím vypořádala?

P5: Co bylo fakt nepříjemný, co já si tady pamatuju, už při zkoušení slečna na plesové šaty. Maminka i teta byly hodně útočný. Chtěly zkrátit šaty o centimetr, což je blbost. Což jsem jim říkala. Jo, teď tady bylo spousta lidí. Já jsem se jim věnovala, ale ony na mě byly zlé a já jsem jim to vracela. Pak si vyzvedávaly šaty a maminka na mě začala křičet. Takže já jsem spustila na ní, ať toho nechá, že tímhle stejně nic nevyřeší. Že jestli něco po mně chce, tak ať začne jednat slušně a že to slušně vyřešíme. Že tímhle, že na sebe budeme rvát, a to se spoustou lidí, když už to jde takhle daleko, že ať se uklidní a začnou se mnou mluvit slušně, když po mně něco chtějí. A že já jim vyjdu vstříc, že to není problém, ale že spolu musíme jednat slušně. A ono to zabere, když jim řekneš: „prosím vás, budeme se chovat slušně“, tak ať se jim to líbí nebo ne... Oni ví, že potřebují mě, aby ty šaty vypadaly tak, jak chtějí. Stejně se musí uklidnit.

V: A vzpomeneš si, cos dělala, když ta situace pominula? Jak jsi to vyřešila?

P5: Hele já jsem jí to upravila, ony odešly spokojení, a to mi vlastně stačilo. Neřešila jsem to už v sobě dál. Nebyl ani čas. Udělala jsem maximum, co jsem mohla, i nad rámec. Já jsem jim zkrátila ty šaty i tak, jak to normálně neděláme, takže jsem pro ně ani víc už udělat nemohla.

V: A myslíš, že se dá třeba takovým situacím předejít?

P5: Hm, u některých lidí ne. To je fakt o povaze lidí. Jsou lidi, kteří opravdu chtějí ten konflikt. Kterí si prostě myslí, že za ty peníze musí dostat všechno na zlatém podnose. A oni nevidí, že my to zase vidíme jinak, že třeba plesové šaty jsou za míň než ty svatebky, upravujou se jinak a nemůžou po nás ani časově chtít takovou péči jako mají nevěsty. Ale i tak se snažíme těm maturantkám vyjít vstříc úplně maximálně. Všechno je podle nejlepšího vědomí a svědomí. To jako jo, ale jsou typy lidí, kteří jsou prostě kverulanti a chtějí vyvolávat ty problémy a stěžovat si. A nějak se asi ujišťovat, že oni jsou tady ti nejdůležitější pro nás a není nikdo důležitější a jejich dcera je nejkrásnější.

V: Myslíš, že se dá nějakým způsobem naučit tyhle situace lépe zvládat?

P5: Jo, dá. Vzpomenout si, že vlastně o nic nejde. Vůbec o nic nejde. Kdyby šlo o život, kdybychom tady někoho zabily svým chováním nebo svojí chybou, ale tady vůbec. Tady jsou

to na jednu stranu jenom šaty. Jenom maturák. Já vím, že je to pro ně důležitý, ale není to zase tak fakt životně důležitý. Na jednu stranu tu řešíme fakt blbosti.

V: Jak je pro tebe v práci důležitý kolektiv?

P5: Strašně moc. A teďka to tady, musím říct, máme vymazlený a dokážem si vyjít vstříc a je to strašně vidět a myslím si, že to vidí i ty lidi. Že když tady spolu vycházíme, nejsou tady problémy a všichni pracujou a jsme schopni spolu vyjít a bavit se, tak je to strašně vidět na té práci i na tom prostředí. Strašně důležitý to je, kor tady.

V: A myslíš, že je fungování kolektivu těžší, protože jste tu všechny ženský?

P5: Je, je. Určitě. Ty jo, protože každá ženská máme svoje mouchy, každá to vidíme jinak, ale to asi neplatí jen o ženských, ale kdybychom tady měly chlapa, tak je to to samý, ale my ženský jsme takový malichernější v tomhle a asi se víc v tom hrabem, v těch věcech, než bychom měly. Ono to s věkem, u mě to třeba upadá, ale jak jsou tady ty mladý holky, tak se tady občas řeší blbosti a nemusí. Jenže ono to někdy na těch blbostech stojí a padá. Může být i problém tím, že jsme ženský. Ale pak je to zase, že jsme každá jiná povaha, vyjít si vstříc, jde to, ale je to občas těžký. Většinou je to potom někomu na úkor, pak se mu to nemusí líbit a tak. Takže tak.

V: Cítíš v kolektivu oporu?

P5: Jo. Určitě. Hele myslím, že teď to tady máme tak vymazlený, že se na ty lidi můžu spolehnout. Vlastně že i když někoho sháním na poslední chvíli, vždycky někoho najdu, jdou ochotně, když někdo nemůže, nepošle mě nějak do háje, vždycky to jde a je to tady o domluvě.

V: Napadá tě ještě něco ohledně tohoto tématu?

P5: Ono ten stres, já ho upouštím v tom soukromém životě. Já to mám fakt rozdělený, pracovní život a soukromý život. Fakt to jde. Netahám si jedno tam a druhé tam. Ale taky když je sezóna, tak jsem občas přišla domu a vybrečela se a další den jela dál. Nejde o život.

Příloha 6: Rozhovor s P6

Rozhovor P6

Datum: 21.4. 2021 v 12:00

Místo: pracoviště (svatební salon)

Způsob záznamu: audio rekordér

Účastník: P6 (22 let)

- Brigádnice (2 a čtvrt roku praxe)
- Ústní souhlas s rozhovorem

Průběh: přítomná P6 a výzkumník (V)

- 1 přerušení vedoucí pracovnící
- Atmosféra: pozitivní, hodně „vtipkování“, jako povídání u kávy
- Účastník odpovídal hodně asertivně, vtipně, dlouze odpovídal a zdálo se, že se cítí dobře

Rozhovor:

V: Jak vnímáš svou práci?

P6: Hele já jsem vždycky byla strašnej workoholik. Vždycky. Pro mě byla vždycky práce na prvním místě. Upřednostňovala jsem ji před rodinou, před přítelem, když jsem měla, rodinný oslavy, všechno. Já, když můžu jít do práce, tak jsem šťastná, když nemůžu, tak jsem nešťastná. Před rokem to dopadlo tak, že jsem chytala žlučnickové záchvaty a přežírala se (covid krize). Ale jak na mě vyloženě tahle práce působí... Já bych řekla, že svým způsobem děláme i dobrou věc, protože jak sem chodí ty maturantky a nevěsty, tak na tebe vlastně spoléhají, že ty jim jakoby i svou částí, že je dovedeš k tomu, co si přejou, co si v ten den chtějí splnit. Že přijdou, chtějí vypadat jako princezna, vypadat jako nevěsta a ty jim k tomu svým způsobem dopomůžeš, a když jim vybereš to, co chtějí, tak i tobě to zlepší den, že jsi borec, pomohla jsi jí a víš, jak se líp soustředit na další maturantky. Všechny jsme měly maturák, všechny jsme si vybíraly šaty, všechny jsme si je vybíraly tady, si myslím, i já si je tady vybírala. Na jednu stranu se vrátíš do svých mladších let a na druhou stranu se třeba připravíš i na budoucnost, že i ty si jednou budeš vybírat šaty.

V: Co bereš jako pozitivní charakter téhle práce?

P6: Lidi. Mě hrozně baví lidi. Já jsem nikdy nemyslela na to, a nikdy jsem nebyla ten typ, co by seděl za počítačem v kanceláři a osm hodin dělal tu jednu a samou práci. Neumím si představit, že přijdu v osm do kanceláře, vyřídíš pár mailů, telefonátů, uděláš šéfovi kafe a v pět se sbalíš a jdeš domů. To je pro mě hrozně nudný. Já potřebuju být s lidma. Potřebuju od nich mít zpětnou vazbu, mluvit s nima. Když jsem doma zavřená, tak jsem šílená. Lidi tady jsou pro mě top.

V: A co je pro tebe negativní charakter práce?

P6: Jako negativní? Že jsou lidi nevděční, občas. Na jednu stranu, já je miluju a musím s nimi bejt, ale pak si někdy řeknu stop a už s nima být nechci. Protože i když pro ně uděláš všechno, tak oni si najdou i tak něco, za co tě seřvou. Viz, že ti třeba napíší špatnou recenzi, a to ti jo „zkurví“ den. Měla jsem tu nevěstu, byla jsem tu s ní tři hodiny, obětovala jsem pro ni obědovou pauzu a ona stejně odešla, ne úplně našťvaná, podala ti ruku, poděkovala, ale už v té kabině jsi viděla, že je našťvaná, nebo z něčeho nešťastná. I když jsi pro ni udělala maximum. Ti lidi prostě neumí občas ocenit tu práci. Jo, nejsme záchranáři nebo hasiči, pro které je to těžké 24/7, ale je to práce s lidma. A když víš, že pro ty lidi uděláš všechno a oni

nejsou schopni pochopit, že pro nás je to taky těžký, být osm hodin na nohou, tahat ty těžký šaty, lítat sem a tam a snažit se něco vymyslet. A teď každý člověk reaguje jinak a ty musíš pochopit, jak s tím člověkem jednat, co si můžeš dovolit, jestli můžeš vtipkovat, nebo být formální. Jsou trochu nevděční.

V: A objevují se takové nevděčné nevěsty často?

P6: To ne, to bych neřekla. Já si spíš myslím, že je to taky o tom, v jaké jsi náladě. I když ti sem přijde nějaká megera, ty máš dobrou náladu, tak ji zvládneš s přehledem, ale když máš blbou náladu, tak i ta nejlepší zákaznice ti to celý posere. Hodně se to od toho odvíjí. Nejvíce to asi závisí na tvém rozpoložení.

V: Když se setkáš s nepříjemnou situací, která tě uvede do stresu, jak na ni reaguješ?

P6: Já jsem docela člověk, co potřebuje čas na pochopení. Potřebuju tu situaci pochopit, abych se s ní vypořádala. Ale dejme tomu, když sem přijde nevěsta, která je nasraná, v blbým rozpoložení, vstala prdelí napřed, všechno, tak je to asi... Neodradí tě to hned, že by ti řekla, že se jí něco nelíbí a tys jí řekla „čus, jděte jinam“. Když někdo takový přijde, tak si spíš říkám v hlavě, co mám dělat, abych ji dostala do toho svatebního modu. To samý, když se tady něco začne „srát“ a já jsem vzadu, tak taky, já si to musím v hlavě srovnat a vysvětlit to sama sobě, abych věděla, jak na to zareaguju. Není to tak, že bych najednou řekla „Tak a je to v prdeli, zavíráme a jdeme domů“. Ne, fakt jako, musím si to v té hlavě několikrát přehrát, abych věděla, jak reagovat. Taky jsem horká hlava, kdy něco plácnu, nebo něco udělám, a pak nad tím přemýšlím, ale myslím, že celé je to o tom se nad tím zamyslet a srovnat si to. Proč se třeba ten člověk takhle chová, jestli je to normální, nebo ho něco trápí. Jestli třeba nemá blbej den, všichni máme blbý dny, já mám blbý dny.

V: A jak se s takovými situacemi nejčastěji vypořádáváš?

P6: Děláš rozhovor s kuřákem závislým na kafi... Nedat to na sobě znát. To je asi to úplně nejdůležitější, protože jakmile na tobě lidi začnou vidět, že se něco děje, tak začnou být ve stresu taky. Uvedu příklad. Když si maturantky vyzvedávají plesové šaty, tak se jich tady nahromadí třeba deset najednou. A ty je tady musíš vyzkoušet, teď třeba švadlena se na to musí jít podívat, musíš je svléknout, šaty zabalit, vyřešit smlouvu, zálohu a tyhlecty kraviny, takže u jedné slečny strávíš v průměru třeba šest až sedm minut. A ty pak vidíš, jak na to reagují ti čekající lidé, jak protáčejí oči, klepou nohou, je to takový nepříjemný, a pak ten stres vlastně tak nějak převalí i na tebe. A stalo se, že jednou tu měly holky šrumec a příběhly za mnou, že jim mám pomoci, dělat tohle a tamto, jo, a já jsem zastáncem spíš toho, že čím víc jsi v pohodě ty, tím jsou víc v pohodě ostatní. Když se usmíváš ty, budou se usmívat i oni, když si s nima budeš povídat, tak zjistí, že je všechno v pohodě. Je to v pohodě, jsi člověk, nejsi robot a zákazník si taky počká, protože on ty šaty potřebuje, že jo, takže oni neodejdou, když je mají zaplacený. Ale moje rada, nedávat to prostě na sobě znát. Klidně ať ti v hlavě bouchne sopka, klidně se pak běž vyřvat, ale před nima nesmíš dát najevo, že jsi v „prdeli“, a proto budou i oni, protože jak se chováš ty, tak se chovají oni. Nedávat to prostě znát. V hlavě si myslet svoje. Protože jakmile tohle porušíš, tak tuhle situaci už příště nezvládneš. Říct si, že jsem udělala, co jsem mohla a říct si, co bych mohla zkusit příště.

V: Takže myslíš, že se na ty situace můžeš adaptovat?

P6: Určitě. Stoprocentně. Jo já mám třeba hrozně ráda výzvy a tyhle situace i vyhledávám. On ten stres je na jednu stranu i zdravěj a posune tě. Může to být dobrý nebo špatný, ale vždycky si z toho něco vezmeš. Celé je to o tom, jak se naučíš tyhle věci zvládat, jak se přizpůsobíš.

V: Když tahle situace pomine, je pak nějaká strategie, díky které se srovnáš, uvedeš se do původního stavu?

P6: Mně asi pomáhá to někomu říct. Víš, že když to v sobě držíš, ne že bych rovnou běžela dozadu a začala pálit, ale víš co, říct to třeba švadleně (vedoucí), jít za někým, kdo je tady třeba dýl a ví, o čem mluvím. Hlavně teda švadlena je skála, že jo, tu nic nerozhodí. Takže asi jít za někým a popovídat si, nebo si to říct třeba sama doma, já často mluvím sama se sebou, třeba před zrcadlem, já to mám ráda.

V: To, že si jdeš popovídat s švadlenou (vedoucí), bereš ji spíše jako vedoucí osobu, která má více zkušeností, nebo jako svoji kolegyni?

P6: Myslím, že tak do obojího trochu. Když jí jako vedoucí řekneš všechno, tak ti pak líp pomůže, když je potřeba, ale jako kolegyně má takový lidštější přístup. Ona je fakt skála, jí nic nerozhodí, kolikrát jsme ji tady viděli, jak se stresuje, ale je v pohodě, sice to na ní poznáš, ale ona se snaží to nedat na sobě znát.

V: Považuješ kolektiv v rámci této práce jako důležitou součást?

P6: Určitě. Tady v téhle práci musí určitě být nějaký kolektiv. Tady nemůžeš jet sólo. Tady nejsi v kanceláři. Tady to všechno závisí na něčem. Tady když něco nevíš, můžeš se jít zeptat, když něco posereš, tak ti někdo pomůže, když je to možný, když já nevím, se ti nechce do práce a vymluvíš se na něco, což já dělám celkem často, tak víš, že to někdo za tebe vezme. Je tady hrozně velká vzájemná výpomoc. Kdybys byla jednotlivec, tak tady podle mě zaprvé nevydržíš a zadruhé se tady z toho zblázníš. Vezmi si, když jsme vzadu, tak jedna pere, druhá žehlí, další to zašije, další odnese a další je třeba vyzkouší. Tohle je vyloženě kolektivní práce, to nemůžeš dělat sama. Takže jo, kolektiv tady pro mě znamená moc a myslím, že je hrozně moc důležitý. A i já si myslím, že jsem týmovej hráč.

V: A myslíš, že je pro tebe kolektiv určitou formou opory?

P6: Jo, to jako jo, ne že bych jim říkala všechno. Ale určitě mi to pomáhá, protože se ti uleví. Najednou jakoby nevíš, co si ta nevěsta myslí, nebo co po tobě chce, tak jdeš dozadu a řekneš, ježiš ta nevěsta je taková kráva, ona nic nechce, co s ní mám dělat. Ale taky, když jí nabídněš miliony šaty a ona nic nechce, tak jdeš pro radu, hele, dala jsem jí tyhle, tyhle a tyhle, co dál? A ony ti začnou házet nápady, ty holky, taky mají jiné voko.

V: Myslíš, že je těžší fungování v ryze ženském kolektivu?

P6: Určitě. Jsme ženský. Takhle, když pracuješ s chlapama, když jsem byla na rozhledně, tak jsme tam byli namíchaní, ti chlapi občas neřešej takový prkotiny jako ženský. Je nezajímá, že ses s někým pohádala, nebo že skončíš dřív nebo později než ostatní. Oni jsou v tomhle takový hrozní „uprdelisté“. Kdežto ženský, tady se hrozně všechno řeší, ať už směny, smlouvy, hodiny, kdo fotí, točí, to chlapi neřešej. Na jednu stranu je to hrozná výhoda, ale na druhou nevýhoda. Jakmile se tu něco stane, tak se to začne hned řešit. Na druhou stranu se ale jako ženský chápeme. Ta ženská chápe, když se rozejdeš s klukem, nebo máš své dny a není ti dobře, tak ti klidně řekne, sedni si, já to za tebe vezmu, ale to chlap právě nepochopí.

V: Vzpomeneš si na nějakou nepříjemnou situaci, která tě uvedla do stresu a krátce mi ji popsala?

P6: Jo, to jsem tady byla nová, pár měsíců. Měla jsem slečnu, zkoušela jsem jí šaty, byla tu s kamarádkou a ona mi řekla, že si to nechá projít hlavou a vrátí se zítra ráno. Ty šaty byly normálně volný. Ta slečna další den přijela, já zrovna žehlila, tak si ji vzala kolegyně a zjistilo se, že ty šaty jsou zamluvený, tak jsem říkala, že to není možný, že to není ani dvacet čtyři hodin. A kolegyně, že jsou zamluvený od dubna. Tak ta slečna odešla, byla odněkud z Nymburka. No a vzápětí volala maminka a začala po nás rvát, jak je to možný, že ty šaty nejsou volný, když včera ještě byly. Tak jsme to s tou kolegyní řešily, potom se to řeklo vedoucí, ale já, jak jsem tu byla nová, tak jsem nevěděla, jak na to, kdo zareaguje. To jsem ještě vedoucí neznala, byla jsem tady tak tři, čtyři měsíce. A vím, že jsem z toho byla špatná,

nevěděla jsem, jestli se to hrotí, a jak moc, tak jsem čekala, až přijede vedoucí a šla jsem se jí omluvit. A taky jsem se bála kvůli recenzi, protože to bylo první, co mi při nástupu řekly, ať si dám pozor na recenze. Ale vedoucí mě uklidnila, že si z toho nemám nic dělat, že se to stane každému, což mě uklidnilo. Ale tohle byla asi první a nejhorší situace, co se mi tady stalo.

V: A jak jsi to prožívala?

P6: Jako byla jsem z toho špatná, ale spíš jsem řešila následky, co budu dělat, jak se obhájím, jak to vysvětlím. Tak jsem si řekla, že se musím omluvit vedoucí, aby to věděla a případně se mě zastala a obhájila to za mě. Je lepší se jít omluvit, aby to vědělo víc lidí, než to hrát sám za sebe a trochu se v tom pak třeba ztrácet. Hodně mi pomohlo to pochopení.

V: Myslíš, že se dá těmhle nepříjemným situacím nějak předcházet?

P6: Ne. Rozhodně ne. Já si myslím, že ne. Pokud nebudeš mít nalajnovaný život od pána Boha, tak tomu nezabráníš. Vždycky se ti něco vysere, i když máš naplánovaný celý den, tak se ti vždycky něco posere. Jako když ti třeba skočí člověk pod vlak, to tě nasere, protože to jsou další tři hodiny ve vlaku. A to není prdel. Nebo nevím, nepříjde ti nevěsta. Jedeš sem kvůli ní hodinu a ona nepříjde. Nemůžeš se tomu vyhnout. Každý den se něco stane. Podle mě je zdravý si takovou situaci projít. Občas ho i třeba uměle vyvolat.

V: Napadá tě ještě něco k tématu?

P6: Hele já myslím, že jsem ti vymluvila díru do hlavy.

Příloha 7: Rozhovor s P7

Rozhovor P7

Datum: 23.4. 2021 v 13:00

Místo: pracoviště (svatební salon)

Způsob záznamu: audio rekordér

Účastník: P7 (34 let)

- Majitelka (10 let praxe – od založení)
- Ústní souhlas s rozhovorem

Průběh: přítomná P7 a výzkumník (V)

- Bez přerušení
- Atmosféra: příjemná
- Účastník se zdál otevřený a mluvil velmi vyrovnaně, působil upřímně

Rozhovor:

V: Jak vnímáš práci asistentky ve svatebním salonu?

P7: Tak já ji vnímám tak, že si myslím, že je to vlastně to nejdůležitější, protože ten zákazník se setká vlastně hlavně s tou asistentkou, která je mu schopná prodat to zboží. Na ní to vlastně záleží, jak ona je milá, v jaký je zrovna náladě, jak se k němu chová, co mu nabídne, takže je to vlastně alfa a omega toho salonu. To nejdůležitější. My můžeme mít ošklivý šaty, ale když je někdo dokáže prodat...

V: Co vnímáš jako pozitivní charakter té práce?

P7: Tak, dobrý asi na tom je, když přijde dobrá nevěsta a ona tě vlastně dobije tím, jak je milá, jak se jí to líbí, jak je šťastná, že jí ty šaty sluší. To je asi nejvíc, když je šťastná. Tak jsem šťastná já.

V: A co vnímáš jako negativní charakter té práce?

P7: No zase úplně to stejný. Když přijde nepříjemná nevěsta, která si myslí, že ti vlastně může poroučet. Třeba „obujte mi boty“.

V: Jak vnímáš kolektiv v rámci této práce?

P7: Kolektiv je nejdůležitější, protože jakmile jedna něco zkazí, tak se to sesype na ty ostatní. Protože my jsme tým a jedna to udělá špatně...Někdo něco špatně naměří, švadlena to špatně ušije, někdo to špatně vydá, pak to ta nevěsta přinese domů a vlastně všechno je špatně, protože ten tým se sesypal a ten jeden článek je důležitý stejně jako druhý.

V: A máš pocit, že nynější kolektiv, který zaměstnáváš, funguje tak, jak má?

P7: Ne. Je dobrej, ted' je dobrej. Jediný, co nevím, je, jak bude schopný se vrátit do té původní zátěže v současné chvíli.

V: Existují v rámci kolektivu nějaké stmelující strategie, nebo pořádají se nějaké teambuildingy?

P7: Snažím se, snažím se...Snažím se vám kupovat dárky, tak to je jedna z věcí, snažím se alespoň jednou ročně zařídit nějaký teambuilding, ale ted' je to teda pokažený, ale byli jsme teda jednou na večeri, ale ono to všechno souvisí s tím, že já nemám čas. Ale snaží mše jednou ročně vás někam vzít aspoň. A snažím se vám kupovat dárky, to si myslím, že nás taky hodně stmeluje, že si popřejeme a máme se rády. A když ony budou plně fungovat a já budu plně fungovat, tak toho budeme dělat i víc, ale je strašně málo času.

V: A myslíš, že tyhle strategie fungují?

P7: Jo, určitě. No fungujou...Já si myslím, že fungujou, protože jsou pak ty holky kamarádky. Ale ono to na druhou stranu úplně...je dobrý, když jste kamarádky, ale nemusíte být úplně nejlepší kamarádky, protože pak vznikají takový špatný myšlenky, nebo prostě...Já potřebuju, abyste mi chodily do práce, a ne abyste mi řekly, že v sobotu jedete všechny na výlet. Rozumíš mi...

V: Když má tvůj zaměstnanec nějaký problém, napíše ti? Myslíš, že k tobě mají zaměstnanci důvěru, že se ti mohou svěřit?

P7: Já doufám, že oni si myslí, že můžou přijít. Ale protože tu nejsem, tak v současné chvíli tyhle věci řeší vedoucí, a pak to řešíme spolu, a já pak těm lidem volám, nebo jim napíšu, řeknu jim, že mi to můžou říct, vždycky mi to můžou říct a já najdu řešení.

V: A myslím, že když tě zastupuje vedoucí, že k ní mají tu důvěru a řeknou jí to?

P7: Jo. Určitě. Nebo se to dozví nějak přes někoho, ale vždycky to z toho člověka vytáhnu. Nebojí se přijít. Myslím, že se nebojí přijít. Ty naše vztahy jsou tady tak otevřený, že se nebojí, teda doufám.

V: Když tvůj zaměstnanec prožívá stres v práci, myslíš, že jim můžeš nějak v rámci práce pomoci to vyřešit?

P7: Můžu jim pomoci tím, že si s nima sednu a proberu to s nima, co oni, jaký by chtěli řešení. Ono to řešení není, když přijde nepříjemná nevěsta, tak já to nemůžu vyřešit. Já můžu vyřešit to, aby byl dobrej kolektiv, to se snažím vyřešit hned. To jsme zažili už s X. Ta šla hned, protože jste ji tu nechtěly. Já jsem si s ní i volala, takže jsem to řešila i s ní. Myslím, že to byla chyba, jak jsme to vyřešily. Myslím, že jsme si měly sednout všechny, ale nebyl na to čas, protože to byl okamžik, kdy už jste na sebe byly tak zlé, že už to nešlo vyřešit jinak. Ale já můžu řešit ten kolektiv, ale nemůžu řešit ty problémy v té práci, protože to není na mně, ale

na těch zákaznících, kteří přijdou s tou špatnou náladou nebo představou o svatebním salonu a mají pocit, že jsme jejich služby, nebo já nevím, jak to popsat.

V: A myslíš, že alespoň svým pracovníkům můžeš nějakým způsobem zpříjemnit tu práci?

P7: Tak máme určitě hezký prostředí, tak tím to můžu zpříjemnit, že máme hezký prostředí, že se snažím, když si o něco řeknete, tak vám to vždycky koupím, vždycky, si myslím. No, dneska jsem vám objednala oběd, teda tys tady nebyla, ale jinak, když jsem tady jednou za půl roku, tak vám objednáme oběd, no a snažím se vás odměňovat i finančně. Holky na stálo dostávají odměny na Vánoce...A tak, nějaký dárky.